No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4381	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に存じません。	(6)については特に存じないため、ありませんが、年金記録問題の解決に向けては、お客様に対する確認を行う際に、ねんきん定期便等で、すべての世代を同時進行するのではなく、年金額に直接反映する、年金受給権が発生する方と年金受給中の方にしぼり、確認を完了してから、現役世代の確認を進めていくという順番付けを皆様にご理解いただくというのが、限られた人数では必要と思われます。(来年度一年間は思い切って年金受給権が発生する方と年金受給中の方だけに限定する等)	十数年前の勤務開始して間もない頃には、年金手帳の重複取消届を処理する度に、この方はなぜこんなに何冊も年金手帳をお持ちなのか？年金手帳は一人一冊ではないのか？と思ったことを覚えていますが、その後も、基礎年金番号が導入され年金手帳番号の統合作業の一環である、所持している年金手帳番号を確認するはがきがきたことによる相談を受ける際にもやはり、年金手帳を複数お持ちのお客様がかなり多いことを感じていました。しかしその当時は、年金請求時に最終確認を本人に聴取しながらするのであまり問題にはならないと認識していました。年金給付課に配属された平成10年頃から記録にもれが無いか確認する際、事業所記号が入ってないもの、生年月日が誤っているもの、性別が誤っているもの、資格記録に喪失記録などのもれがあるもの等記録統合の際、必ず障害となる記録が数多くあることを日常業務の中で認識しまし	年金給付係に所属していた際には前述のように問題のある記録が多いことがわかっていましたので、裁定請求書の本人の戦務履歴欄に書かれている事業所等は必ず記録があるものとの前提で名寄せ等を利用し時間をかけて解明しようと努力し、御本人様が納得できるようこころがけました。しかし、現時点で見た場合、WM上は出てこない記録もあることを知らずに業務に携わっていたため、自分が年金裁定業務をしたお客様の中で最近、再裁定をしなければならなくなった方もいらっしゃるかもしれないと感じ申し訳なく思います。社会保険庁全体でどんな記録がどのような形であるのか全体像を把握できていなかったのが反省点です。
4382	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	加入記録が見つかったのに、減額となる方がかなりいる。年金記録問題は、そもそも本来貰える年金を受け取っていない方に正しい年金を支払うことが目的だと思う。減額になる方については、対象外とすべきである。	裁定請求書を受け付ける際に、加入履歴の確認を行っているので、これほどの歪れや誤りが出てくるとは思わなかった。 また、十分な準備をしないで特別便を発送したために、現場は大混乱し、いまだに引きずっている。 無責任に最後の一人まで記録を整理すると言ったが、既になくなっている方や、大昔のことで短期間の勤務など覚えていない方がたくさんいる。最後の一人まで記録を整理するなど不可能である。	共済組合の加入記録を、裁定原簿から引っ張ったために実際の加入期間と相違した期間となり、苦情の原因となった。 国民年金の紙台帳をマイクロフィルムにする際に、一部しかマイクロフィルムに切り替えなかったために、住所の確認が出来ず統合できない記録がたくさん残ってしまっている。すべての紙台帳をマイクロ化しなかったことが大問題である。 事業所記号、被保険者番号が00の状態のままで送ったために折角来所されても、記録の確認が出来ないものが多数あった。事業所記号をきちんと補正してから送るべきであった。
4383	地方庁	社会保険事務所長		全職員が解決に向けて一生懸命取り組んでいること。 記録確認において、電話・訪問の継続は最終段階まで継続することになると思っている。 他方、現時点において、既にご本人が亡くなられている、またご本人の健康状態により確認することができない等、全国で事例が出ていると思われます。 若い頃の記録について、配偶者や親族の方々への確認及び既に存在しない事業所での確認も不可能な事例。 既に、案件として検討されていると思われますが、自身、記録確認と同時に全国での前期事例項目を示し早期把握をすべきと考えます。		過去のことですが、基礎年金番号制度実施時において、複数番号整理を徹底的に行うべきであったと思います。 厚生年金被保険者資格取得時の年金番号の届出時において、複数の番号をお持ちではないか、窓口では、確認していた。が、当時は行政側も届け出る側もご本人も年金請求時に確認すればという認識であったかとも考えます。 何事につけても、大なり小なり事業を行う場合は、タテ・ヨコを見回して実行すべきと考えます。 国民に対しても、強弱をつけたアクションを起こすべきと、自身も含めて、ここ数年思っているところです。
4384	地方庁	その他(社会保険事務所)	思いあたりません。		国民年金課・徴収課・適用課と在籍していましたが、問題となっているようなことが、実際こんなに多くあるとは認識しておりませんでした。 存在自体を知ったのは、アンケート方式の調査があった時とおもいます。	事務処理については、今までとうり業務取扱要領にしたがって迅速に業務を進めていき、お客様に対しては、親切、丁寧な対応を心がけました。制度の複雑さ、広報の少なさ、年金にたいしての意識の無さが問題と思います。職員については、社会保険職員として、国民の皆様のために仕事をしている意識の低さがあったと思います。
4385	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	カセット記録のオンライン統合。年金特別便未回答者への回答促進(聞き取り調査等)	基礎年金番号導入後の統合作業の遅れ、年金手帳記号番号の複数払出者の未統合。年金請求時に完了するとの認識から、特に問題視はしておりませんでしたので、マスコミに取り上げられた平成19年又頃と認識します。	皆そうですが、窓口電話対応や保有名簿での確認作業について、1件でも多く、1件でも早くと思い対応したつもりです。基礎年金番号導入時に一度整理の機会が一度ありましたが完了できなかったこと、年金裁定時に完了できるとの認識の甘さが反省点と考えます。
4386	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般と同じ	国年の未納に関しては、現在進めてるように、パターン化する方法でしか解決しないと思う。これ以上の人件費や時間をかけ、回答票をお渡ししても、信頼が失われている今、その結果を納得する被保険者はほとんどいない状況です。 少なくとも、高齢者や、年金受給者に於いては一刻も早く決断を下して欲しいと、私は切実に願うばかりです．但し，救済措置をして、もし不正が発覚した場合に於いては、処罰があるという事も充分認識させる必要がある。	まさかこれほどの大きな間違いがあるとは信じられない思いでした。問題を知った時期もマスコミからです。	窓口で対応する際は、不信感を募らせている被保険者の前では、何を話しても聞く耳を持ってくれず、一方的に相手の怒りが収まるまでただ聞くばかりが多かった。今後の対策や反省として、被害者の救済は勿論、次世代を担う子供達に対して、きちんと責任をとるためにも安心できる年金制度の確立を望む。
4387	地方庁	社会保険事務所課長級以上	基礎年金番号が出来て以降、手番を所有する被保険者には統合出来ることを説明してきたが、拒否されることが多かった。 「届に出向くのが面倒」等。従って後日でも統合は可能と回答せざるを得なかった。	現時点において、本人からの請求を前提にしている限り、解決の仕様がないのではないか。無年金者など記録など何の関心もないので回答どころか通知さえ確認しない層が存在するのである。 すべての個人情報を一元的に管理しない限り難しいと思う。 年金手帳は1枚であり、職場を変わるたびに会社に提出するものと制度創設時から手帳には記載されているのに、現実はどうか。10枚以上の厚生年金手帳を所持している人は普通に存在していたのである。	本人の請求もれが避けられない限り、問題はあるとは思っていた。が、法に従う限り、本人が請求しない期間については、職員の判断で勝手に記録を本人に示唆したりすることは職務に反すると理解していた。	スタンスとして本人の記憶をを呼び起こすような対話をおこなってきた。 考え方として、今までが「限りなく白に近くても白と判断できないものは黒」から「黒くないものは白」となった。もちろん過去の記録を判断する上において当時の社会状況等妥当性についても学習した。 自分は東京出身なので、過去の東京について、被保険者と記憶を共有できることもあり、そこから記録判明に至った(本人記録と自分で確信できた)こともあった。 反省点とすれば、年金制度自体が政争の具となり、朝令暮改の最たるものであった事があげられる。例外、特例の連続であり、制度としてもっとも分かりにくいものとなっていることだろう。その場しのぎの改正に終始し、現場の職員はそのたびに右往左往してきたことが、ミスにつながったことは否めない事実だと思う。
4388	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていること以外は存じません。	年金記録問題については、コツコツ調べていくしかないと思います。 ただ、問題の解決というのが、国民一人ひとりが自分の記録に納得するということであるならば、どれだけ調査しても古い記録であるため資料がなく事実が定かでない場合もありますし、社会保険庁や第三者委員会からの回答にご納得していただけない場合もあります。その場合は解決は難しいです。 申し立てがあったものは全て救済できればいいのですが、それにもいろいろ問題があるように思います。	問題を知ったのは、テレビで話題になった時です。 過去に遡って記録を確認しなくてはならず、件数も膨大であることから大変な問題だと思いました。それと同時に、私が採用される前の問題ではありますが、社会保険庁の職員として問題解決に向け、全力で取り組まなければならないと思いました。	ねんきん特別便やねんきん定期便の窓口や電話対応の際には、当然ではありますが、お客様の立場になってお話を聞き、当時の抜けている記録が少しでも判明できるように対応することを心がけました。 現時点でのこの問題の反省点ですが、記録管理方法の問題と、制度の問題があったと思います。 記録管理について、まず膨大な個人の納付記録を紙で管理していたこと。そして、その管理のチェック体制が粗末だったことがあると思います。そのときにいたわけではありませんので詳しくはわかりませんが、今の業務を考えて、これが全部紙台帳での管理だったことを考えると正確に管理することは難しかったと思います(パソコンは昔はありませんでしたから)。ですが、そんな中でも記録がもれないようにするチェックの仕組みづくりがなされていなかったように感じます。 また、番号が厚年と国年の二つに分かれていたことも要因にあります。そのために未統合の番号が膨大になったと思います。それに加え、平成9年の基礎年金番号付番の際の国民への制度周知の不足があると思います(具体的に当時どうやっていたかはわかりませんが今の現状を見
4389	地方庁	社会保険事務所課長級以上	基礎年金番号導入以前、厚生年金加入時には、事業所から新規で資格取得の届出が提出された場合は、社会保険事務所では過去の履歴を確認することなく、新規で手帳番号を払い出していた。	・基礎年金番号導入前の、年金記録の管理体制についての国民に知っていただき、自ら年金記録について確認してもらうように広報してほしい。マスメディア影響で、すべてが社会保険の責任のように思われているので自ら協力しようという意識がないのではないかと思う。 コンピューターの発達している現状で考えず、紙媒体の時代であったことを意識してもらいたい。 ・基礎年金番号の導入により、新番を払出す時には、氏名検索をするので重複することは、少なくなったと思うが、外国人の氏名については、読み方で、別人扱いとなることがあり、ローマ字に統一するなどの対策が必要。 また、住民登録地と、居所が異なる方、厚生年金の資格取得時に居所で登録される方など、被保険者側の問題もあると感じる。	確かに平成9年以前の記録は、手番として残っている記録はたくさんあり、過去記録として名寄せの照会も当時から送付されていたが、回答されていない方方も多くいたと思う。また、途中で氏名が変更されている方は、この過去記録の照会対象者にはなっていなかった。 このような状況から、手番として統合されていないのもやむ負えず、年金請求時に職歴を確認し、統合するしか方法がないと思っていた。それは、年金請求を、本人と対面で受け付けるのが前提であり、ターンアラウンド方式にするためには、問題があると感じる。	基礎年金番号導入時の経緯を説明し、抜けている記録がないか、確認している。特に、記録が入れている箇所については、婚姻期間であったかなども併せて確認している。 反省点として、基礎年金番号の導入をもっと早期にすべきであったと思う。また、年金に対する意識の向上に行政として取り組みが足らなかったと思う。事業所指導を徹底していたら、新番払出は、もう少し抑制されたのではないか。基礎年金番号導入時に回答用のはがきが添付されていたが、それだけでは効果がなかったのではないか。このときに、基礎年金番号に収録されている記録を同封し回答効果を図るべきであったと思う。 今後年金記録問題を収束させるためには、市町村から移管された記録の早期電子化など、オンライン化の整備が重要。
4390	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	問題になるかわかりませんけれど、今年の5月～6月に国民年金マイクロの照合を行う機会がありました。その時感じたことは、オンラインに切り替え時点の昭和56年～昭和58年の納付記録が収録されていない事例が多くあった。当時切り替え作業を行った記憶で考えると、切り替え票に納付記録を記入し送達した事を覚えています。また、オンライン化の前に市町村との納付記録の突合を全て行って、送達をした。進達ミスがあったのか、その後の整理ができていなかったのか何故、納付記録が未納になってしまったのか理解できなかった。	速やかに、確認できる記録、保管している全ての記録をオンランシステムに収録完了させた上で、最低限の知識を有する者で集中的に行う。機械処理がスムースに行える事が必要になっている。責任を持ち判断ができて知識・機会入力ができる者を大量に投入できれば、正確な処理が早く進められるのではないでしょうか。	厚生年金・国民年金の記録は、調べれば必ず出で来るものと思っていました。来客者に今後大変な事になるぞと脅かされた経験が有ります。そのときは消えた年金記録のことだとは認識していなかった。しかし、年金記録が大きな問題になっ時、この事だったのかと再認識しました。平成18年の終わり頃か平成19年の初め頃だったように記憶しています。	窓口対応の時は、どんな事も聞き、疑ってかかるような考えを持たず、対応していました。反省点は、新聞報道等を見ると、全てが正しいとは思いませんが、各事務所の窓口対応が如何に悪かったことがあると考えます。
4391	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		年金制度の根幹に関わる問題と認識していました。 世間の人と同じく、マスコミ報道等で知りました。	年金制度の根幹に関わる問題であり、相談されるお客様には懇切・丁寧を心がけ、安心・納得されるよう努めました。 反省点としては、制度発足が戦前であり、当然パソコン等の機械管理が出来なかったのは仕方が無いが、当時の厚生省や社会保険庁が、手作業による弊害を考え、将来的にこのような問題に発展しないよう対策をとっていなかったことが挙げられると思います。
4392	地方庁	その他(社会保険事務所)			約5年前に年金給付課に配属された時、年金請求時に新たに手番を重複整理することが多く、驚きました。当時はご本人から会社名等の情報を聞き取りすることによって本人確認しなければならなかったため、ご本人が年金に加入した意識がなかった場合には重複整理が難しく、現在のようにこちらから情報を提供して確認してもらう方法がとれていればよかったと思います。	年金の新規裁定時の相談において、必ず旧姓および氏名の変更の有無についての確認を行っていました。 窓口の端末装置からO80検索することで全国のマイクロ確認ができるようになったり、旧台帳記録が補正・整備されたりしていますが、もっと早くからそういったことが可能となっていれば効率的に処理できていたと思われます。また、台帳記録の整備後に「とくべつ便」が開始されていれば、一人の方へ何回も「とくべつ便」が発送されることがなかったのではないかと思います。
4393	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	未統合年金記録のオンラインへの収録を徹底する 対応にあたる人員の増強および人員に対する研修の徹底	基礎年金番号制度前に払い出された、手番登録がされていない記録が相当数存在しているとの認識は、基礎年金番号制度発足後から持っていた。	報道されているように、年金裁定時に氏名検索等から該当記録があれば本人の職歴照合のうえ手番登録すればいいとの考えを持っていた。 このような考え方自体が反省点ではあるが、漢字による氏名検索等年金記録問題をうけて整備されたシステムもあり、もっと以前から整備されていれば状況が変わった可能性があると思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4394	地方庁	その他(社会保険事務所)	無し		国民にとって大問題である。入庁してから。	出来ることは一生懸命対処した。統一的な対応・進捗管理が出来ていない。
4395	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	基本的には今のやりかたですすめるしかないと思う。ただ、対応する人によって調査の質にばらつきがあり、それがどのような影響を齎すか不安である。いずれにしても、問題解決まではかなりの年月がかかると思われるので、専門の部門を設け、人数をかなり確保・維持する必要があると思う。	平成6～7年頃から、時々よくわからない記録をみかけることがあり、周りに尋ねたが、年金請求は申請主義であり、申請にもとづいて補正を行うので問題ないと教わったことがある。釈然としなかったが、問題の全貌がわからないため、それ以上の追求ができなかった。人によっては会社に入るたびに年金番号を変えている人も多く、申請だけでは請求漏れが発生するのではないかと	氏名索引等を活用して、個別にできるだけ聞き取り、重複取消処理を積極的に行った。特別便については、機械化を行った時点で段階的に進めていくべきで、遡きに失したと思う。今後は、年金運営組織を、誰でも何でも言える開かれたものにしていくべきだと思う。
4396	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	なし	いわゆる5，000万件については、人海戦術で対応するしかないのかなと思います。特に、古い記録であることから知識と経験豊富なOBは、現に大きな戦力となっており、大いに活用すべきと思います。 但し、現在においても、年金裁定請求の際に名寄せ等で申告していない事業所の勤務を確認しても、本人からは「他にはない」とか「他にあっても少ない期間ですからいいです」等という返事があるとのことから、完全な解決は無理であると思います。	過去記録の整理を平成9年頃から行っていたので、統合されていない記録がそれなりにあることは理解していましたが、5，000万件が統合されていないということは、平成19年に大きな騒ぎになって初めて知り、愕然とするとともに、何故もっと早く対応しなかったのかと思いました。私は地方勤務の経験しかありませんが、手を抜いたり、いいかげんな処理を行ったことは1度もありません。それだけに、何故このようなことになったのか理解できませんでした。	平成10年に事務所の国民年金課長時代に、国民年金保険料の個別徴収に際し、必ず他に記録がないかを確認し、当該者に確認できたものはその都度統合処理を行ってきました。しかし1度、「前にも同じことを聞かれて、回答しています」という返事を頂いたときに、全員が確認できた記録を統合していなかったことが判明しました。皆など話し合い、当初は「面倒だ」とか「最後の年金請求時に統合すればよい」等との意見もありましたが、同じことを聞くのは行政不信・年金不信に繋がること、被保険者が高齢になれば、記憶が薄れてしまうこと、確認できたときに統合しておけば、後から確認する必要がなくなるので、仕事がスムーズになること、将来、団塊の世代の退職時には年金相談が混雑するので、相談窓口の混雑解消に繋がることなどを話しながら、最終的に全員で確認できた際には統合することを決めて実行してきました。 全国的には、やはりこのような意識があったのかと思います。
4397	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4398	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	早期解決にはマンパワーが必要ですが、知識と経験を持った職員が地道にお客様に納得のいく説明をしていくことも必要かと思われます。有能な人材の流出を防ぐため、退職者に「なぜ辞めるのか」という理由をアンケート調査し、フィードバックすることが有用かと思われます。	職務上知りえた個人情報は外部に提供してはならないという認識は、採用時より持っていました。5000万件の未統合記録については、基礎年金番号が始まって以来、減少している過渡期であることは聞いておりました。旧台帳等の収録もれ等については、今回の確認作業等により、当時の事情をここ2年くらいに認識することができました。	コンプライアンスに対する認識が足りなかったことが今回の問題の一要因であることから、常に法令に照らし正しいかどうかを意識するよう心がけました。過去記録については、地道に確認作業をしていくほかはないと思います。
4399	地方庁	その他(社会保険事務局)				
4400	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	人材の投入が不可欠と思いますが、それも調査のノウハウや制度を理解している人たちでないと、ただいたずらに金と時間を浪費するだけで、迅速な解決は無理だと思います。	本来、納めた保険料の全てに基づいて年金額が計算されるべきところであるのに、記録が年金額に反映されていないことは、大変深刻な問題と認識しています。 このような浮いた年金の記録が5000万件あったということは、報道されて初めて知りました。	特別便が全員の方へ送付されて以来、窓口へ大勢のお客様が相談にお見えになりましたが、窓口対応させていただいたときは、ご本人がおっしゃっている記録のほかに、浮いた手帳番号で、ご本人様の記録と疑われるようなものある場合は、記録のもれがないように、特に留意して対応しました。 記録照会の調査においても、申し出に該当する記録がないような場合は、こちらの調査にもれはないのか、マイクロの調査を徹底するなど慎重な対応を行いました。 いずれにしても、この問題は、基礎年金番号が導入された平成9年の時点で、もっと国民にわかりやすく周知徹底がなされ、提出がない方への勧奨など、攻めの姿勢で臨んでいたら、ここまで膨大な件数にならなかったのではないかと思います。
4401	地方庁	その他(社会保険事務所)	「世間一般」ということならば 1.国民年金の任意加入期間中に、厚生年金加入期間が見つかった場合が挙げられます。 記録を統合すると、厚生年金の期間より後の期間について、国民年金の任意加入の手続をその際に行っていないという理由から、それ以降の国民年金の期間が取消になる問題です。納付済ならば還付になり、期間が減ることにより、受給者ならば受給額が減額となります。 2.厚生年金制度開始間もない頃、男子が昭和19年6月1日での資格取得された厚生年金記録が見つかった場合。 一般職員として適用になったと考えられるが(保険料徴収開始は19年10月から)、工場法または鉱業法の適用を受ける工場に使用される男子労働者(17年6月から保険料徴収開始)が、たまたまその日付で資格取得した可能性もあり、今となっては判別が困難なため、19年6月から9月までの4ヶ月間を納付済期間として含めてよいのかどうか判断が難しいという点です。	全ての年金記録について、いつ、誰が、どのような内容で記録を入力したのか、その事蹟が全て確認できるように窓口装置で表示されるようにすること。 窓口装置のオンラインシステムを改善することだけでも、かなり効率的に問題解決に繋がると思われます。	入庁して、最初に健保・厚年の適用課に配属された最初の頃から、未統合の国民年金・厚生年金の手番があまりに多いことに気づき、どこかで問題になるではないかとの心配がありました。	事務所全体が「裁定時に記録がまとまればよい」といった考え方であり、私のような心配が議論として出てくることはありませんでした。また、それは全庁がまとまってやらないと出来ないことであり、一事務所として取り掛かることが可能なものではないということも考えていました。ただ、そのような提案をしたところで、庁が対応を検討するような姿勢は当時はまるでありませんでした。 毎日の業務の中で、自分が対応する方ひとりひとりの記録につき、記録を全て整理していくということで、地道にやっていくしかないと考えていました。 業務改善に取り組む姿勢が欠如していたことが問題を大きくしていたと考えています。それは組織はもちろんながら、職員ひとりひとりにあったのかも知れません。ただ「どうせ庁に提案・要望を出したところで、最低限必要なこと以外は何も聞こうとしない」というあきらめた口調での先輩・上司の声は当時から聞いていたことは確かです。
4402	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	政治主導ではなく、国民本位に立って時間をかけじっくり解決を図ることが必要と思います。	台帳等のマイクロ化を進める際に、よく読めない台帳をそのままマイクロ化していいのか疑問を思った。	平成9年の基礎年金導入時にもっと国民にアピールするように話したが、取り上げられなかった。仕事をこなすことが主となり、やっつけ仕事になってしまった。
4403	地方庁	社会保険事務所課長級以上	当時の記録管理が手作業及び紙台帳による管理によって、非常に特殊性のある管理方法であったことや、年金制度ごとでの管理であった等、未加入期間が残る事も考えられていたと思われます。 基礎年金番号制度が導入されたことで、年金記録が完了したわけではなく、逆に記録管理も複雑になったと思われます。(法律改正による救済措置は、その場しのぎであり、全ての国民の普	本人の記録確認作業が、すでに高齢になった方々にとって本人の記憶を基本に確認していくことは大切ですが、判断基準を緩和し、本人の記録の可能性のある方には、記録統合した案内を送付し、(簡素な)手続きをしていただくことも必要だと考えます。 また、旧法対象者や他の年金を受給されている方の記録統合による年金額の減額については、緩和措置も必要だと考えます。	非常に膨大な特殊性のある記録を、基礎年金番号導入時に、中央において一括して登録処理を行ったことも、現在にまで影響を及ぼしていると考えます。	国民皆年金を唱えて、約50年の歳月を経ていますが、これまでの積み上げてきた制度も、1年2年の短期間で終了できるような問題ではなく、一人一人の大切な保険料を国がお預かりしている認識に立って、時間をかけて丁寧な処理を行っていくことが大切だと考えます。
4404	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	社会保険庁での年金記録の個人特定は限界があるので、市区町村に協力の依頼	大変申し訳ない残念な問題で、早く個人の記録をとくしている。 入社以来、一人が年金番号を2つ持つような人がいることは知っていなしたが、こんなに多くの宙に浮いた年金記録があると知ったのは、2、3年です。	窓口に相談にこられて、自分の記録が漏れていると言われるるお客様に、今までの区役所と社会保険事務所の関係、また年金制度などを丁寧に説明し、wmで判明するものついては、その場で統合した記録を窓口でわたしました。 どようような反省点 国民年金の納付記録については、過去、区役所、社会保険事務所、別々での管理。 厚生年金の複数手番の払い出しについては、厚生年金の記録については被保険者本人の住所が登録されてないこと。
4405	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			被保険者が将来受給者になった時に影響するものなので、大切(名簿に転記するときは細心の注意で)にと新規採用時において勤務先の先輩から教えられましたので、今日まで同じ認識でいました。	台帳時代には業務センターから事故リストが送付されることもありましたが、本来業務もありましたので、上司から指示のあった時のみ補正等対応していました。現時点においては、途中で異動等で直接記録に関係する係ではなくなったため、対応することもなくなり、また、現在のようないろいろなシステムもなかった時代ですが、少しづつでも調査しておれば、これほどの問題にはな
4406	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特別承知していることはありません。	お申し出いただいた個々の案件を確実に確認していくこと。 年金裁定請求時のご本人が所有されている年金手帳番号に収録されている加入記録についても確実に確認を行うこと。	基礎年金番号導入時において、多数の手番所有者の統合処理を懸念した際に、膨大な作業となることを漠然と憂慮しておりました。	「統合のお知らせ？」で統合手続きの喚起が行われておりましたが、年金請求時に加入記録の最終確認を行うという認識でおりました。 基礎年金番号導入時に国民総背番号制が実施されていればと考えております。 ご本人が所有している手帳番号の加入記録が必ずしもご本人の加入記録であると断言できない状況である以上、新たな記録問題を招かないためにも地道に個々の記録確認のお申し出の機会を捉えて、確実に行なっていくしかないのではと考えております。
4407	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	年金記録は一人ひとり異なっていますので、人海戦術しかないと思います。	特に認識はしていませんでした。記録問題があると知ったのは社会問題化してからです。	被保険者一人ひとりに誠意を持って対応するしかないと思います。
4408	地方庁	その他(社会保険事務局)	国民年金第3号の手続きに関して、扶養認定等が3号期間と合致せず基準が不明確な点	第3号の処理の確実性の向上、迅速な処理、事業主である事業所への協力要請を徹底する。	年金記録問題については、記録が基礎年金番号に収録されていなくても、年金請求の際に確認されるので、手番として分かれていても問題ないといわれていた為、認識したのは、問題が公に明らかになった時期とほぼ同時期でした。	この問題は、手番として基礎年金番号に収録がなくても、年金を請求する時に一つの記録とすればよいという考え方にそもそも問題があったと考えます。被保険者に、いつ何が起こるかはその人次第でわからないため、また、年金の受給等のパターンもいくつか決まっているため、常に正しいものにしておく必要があると考える事がとても大事だと思います。
4409	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません		社会保険庁の記録管理方法にも問題はあったと思うが、基礎年金番号導入時の個人の年金に対する関心度の低さも年金記録問題の根底にあると思う。実際、未統合の手番が多数あると感じたのは年金給付課に初めて配属になった平成16年4月である。	個人的な対応としては氏名索引、お客様が会社名を記憶していれば会社名索引、080の台帳確認を行い該当がなければ申出書を提出してもらい対応している。反省点としては基礎年金番号導入時に今の体制をとっていればこれほど業務多忙にはなっていなかったと思う。
4410	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	記録の調査・確認から再裁定(支払い)まで、できる限り時間がかからないように行う努力が必要ですが、新たな加入記録が判明し、その記録を統合すると既に受給中の年金額が減額されてしまう場合(国年任意加入期間と厚年期間が重複した場合等)で、本人に不利益が生じさせないための方策を事務所の判断では行えず、事前に本部組織へ伺いをたてなくてはならないケースがあります。 具体的なケースを提示いただき、同様のケースは本部組織の了承を得ずとも本人の不利益回避措置がとれるような体制がとれれば、支払いまでの時間短縮にも繋がるのではと考えます。	基礎年金番号の導入以降、手帳番号の統合が思うように進んでいないことは認識していましたが、転職や裁定請求時にはしっかりと統合・記録整備が行われるものと思っていました。 マスコミの「消えた年金」報道後、実際に記録確認作業を行い、あまりの記録の不正確さと件数の多さに驚かされ、ことの大きさ重大さを痛感いたしました。	「職員がお客様に情報を提供する」ではなく「お客様から正しい情報を提供いただく」という意識で業務をおこないました。 オンライン化の時に、ある程度時間や費用がかかっても確実なデータベースを作っておくべきだったと思います。 また、基礎年金番号導入後の過去記録の整備作業についても、お客様からの反応待ちという受身のやり方ではなく、大々的な広報を行い国民の皆様に意識してもらうとともに、戸別訪問など、積極的にやっていく必要があったのではないかと思っています。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4411	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		この問題とは、(6)の問題のみならず、これまで言われてきた年金記録問題全体を捉えてを前提として回答する。 1. 政治からは切り離し、現実的な目標を定めること。 2. 一刻も早い解決が必要なのは言うまでもないが、最初に1年ありきなどといった期限を前提とした計画は、実施段階でほころびが生じる。 実際に、特別便については、十分な時間がないまま不備な記録と承知しながら発送したことにより、新たな年金不信を生じさせ、現場には大きな混乱が発生した。 また、現在の台帳等の電子画像化にしても、既に大幅な遅れが生じている。 現場感覚を無視せず、実現可能で且つ入念な計画を再構築し、実施されるべき。	・遠い過去に、責任のある方々により、合理的な考えに基づき一定の整理がなされていたことが、ヒステリックに国民の不安をあおる勢力により、大変な混乱が生じ、最終的にはスキャンダルとして社会保険庁のみが最悪として位置づけにされた、ある意味、日本を象徴する非常に不幸な問題と認識している。 ・業務センターにオンラインに収録されていない年金記録がマイクロフィルムに保存され、年金の請求時などに本人の申出によりオンラインに収録する仕組みになっていたのは承知していたが、それを承知した時期は不明である。(これについては、地方が関与できる事項ではなく、問題とは認識していなかった。)	・問題として位置づけされた時点から、庁の通知・事務連絡に基づき、統合されていない年金記録の解消に努めてきた。 1. 戦中の混乱期に超長期的な制度を発足させたこと。 2. 長期間の記録管理に必要な仕組みが不十分であったこと、また事業主や加入者への手帳番号の重要性に関する説明が不足していた。よって、一人に何個もの番号が払出されたことにより、記録管理に重大な支障が生じた。 3. 記録管理の責任を加入者に負わせる仕組みにしたこと。これにより行政責任を逃れ、不十分な記録管理となった。 (ここまでは、厚労省の責任が重い) 4. コンピュータが汎用されるようになった時点で、オンライン化すべきであったが、しなかった。 5. 加入者に対する、未統合の年金記録についてのアプローチが不十分であった。(皆無であった) 6. 年金記録を適正に管理するといった義務感が欠如していた。 追記:現行の事務処理では、入力後のチェックを2回しても、千から万単位に1件は入力誤りが発生する。これは手作業におけるリスクとして単に算数上の問題であり、大幅な人員増か、事務処理の抜本的な見直しを行わない限り、根絶はならない。(今もって将来の記録問題を生んでおり、この責任は人員・予算を削減する政府にあるのか、我々地方の一職員にあるのか正直なとこ
4412	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録問題の完全な解決というのはなかなか難しいと思いますが、国民の皆さんに安心感を持ってもらうことが大切だと思います。そのためには、今記録確認作業に人を集中させることが必要で、特に知識、経験のある人を集めるべきだと思います。OBの人達を雇用するのも一つの方法だと思います。記録確認の後には年金の支払い(再裁定)業務がある訳ですが、現状ではかなりの月数が処理までにかかっており、人員的に余裕はないと思いますので、人間の手がかかる割合を減らすようなハード面での開発が必要ではないかなと思われます。	未統合の記録の存在という認識ですが、もともと国民年金と厚生年金は別々の番号でもあり、紙台帳からコンピューター化する時のミスも一部あるかもしれないですが、未統合記録が存在するということは、制度の歴史から当然に発生することではないかと思います。 未統合記録が存在するという認識は、基礎年金番号が導入された頃から、ある程度ありました。	年金給付課では、実際に請求時の最終的な記録確認になりますので、慎重に被保険者の方に過去の経歴を確認してきたつもりですが、正直業務課の時の確認作業では、まだ年金を受ける段階ではないという認識があったためか、本人が思い出せなかったら、また思い出せた時にという対応もあったかもしれません。しかし、それでは駄目で、今確認できることはその場で少しでも解決し、未統合記録を少しでも減らすという姿勢で対応しなければ、記録問題の早い解決につながらないと思いますし、そういう思いで現在は対応しています。
4413	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金機構への引継ぎをきちんと行うこと	私は、20年3月から任期付職員として働きました。 採用される前、マスコミで報道されたとき知りました。	フォローアップの業務を、正確に行えるよう気をつけました。
4414	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	社会保険職員一丸となって真摯に前向きに全力をあげて取り組み、地道にお客様の信頼を回復していくしかないと思います。	長年在職している私としても、まさかこんなに宙に浮いた記録があったとは想像もしておりませんでした。資格記録の取得・喪失等の担当をしている時は特に女性の方で旧姓の記録を統合できていない方、期間調査で何度も調査をされる方、年金手帳を何冊かお持ちの方などいましたが、ここまで大きな問題になっているとは認識できておりませんでした。存在を知ったのも、ニュースで報道されて初めて知りました。	過去に担当として携わる中で、当時より統合ができていないケースなど判明した時点で統合処理を行い、期間調査においても氏名を音読み・訓読み等色々と読み替えて調べ、必要に応じて旧台帳の写しの取り寄せを行い調べておりました。今、反省点として挙げるとすれば、過去に台帳方式の時に一定時期での点検、調査。年金記録の機械化のときの点検、調査。基礎年金番号制度導入時の点検、調査。以上のことを社会保険組織全体として充分にできていなかった。もしくは先送りにしてしまっていたことではないかと考えられます。
4415	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金特別便・定期便に対する調査・確認の徹底。年金記録確認について国側のお客様である国民の皆様へのさらなる積極的な情報の提供を恒常的に行なうことが重要であると考えます。	WMで照会された年金記録が情報不足もしくは欠落していてもマイクロフィルム、旧台帳等で記録の整合性は担保されていると認識していました。マスコミ等の報道により重大な問題であると認識しました。	年金記録の確認については、最終的に裁定時に整理が完了すればお客様に不利益は生じないとされた庁内の無意識的な空気があったと感じます。結果的に国民の皆様に大きな不安・怒り、公的年金制度に対する信頼の失墜を招いたわけで、これらの反省をもとに、年金記録確認・年金請求の相談時ではもちろんのこと、それら以外の相談時においても年金記録についてのお客様の認識、記録の正確性について確認し、後日年金受給権の確保等で不利益を招くことがないようにという意識を常に持ち業務にあたっているところです。
4416	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし		未統合記録の件数をはあくしていなかったため、気に留めていなかった。 マスコミ報道により知った。	請求主義にこだわりすぎている点。 請求をした後も、さまざまな請求行為が必要な点。
4417	地方庁	その他(社会保険事務所)			非常に深刻な問題と認識しております。当然あるべき記録がなかったり、正しく収録されていない記録があることが信じられず、記録調査をしていて大変苦慮しております。入庁した時(平成14年)から疑問に感じていました。	とにかくコツコツ丁寧、根気よくするしかないです。同じ過ちを繰り返さないように自覚をもって頑張ります。
4418	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	一つ一つ着実に関係資料と突合の上記録回復へ向けていくことだと思います。	私は健康保険給付業務が長く占めていたため、深くは年金記録問題を承知しておりませんでした。	個々人の年金記録問題への気持ちの持ち方が薄いのだと思います。年金記録問題を真摯に受け止め積一杯解消へ向けて努力する所存です。
4419	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	一人一番号の周知徹底、事務処理誤り防止策の徹底、チェック機能の強化	昭和50年代に厚生年金の原票を遡達しており、不備記録については業務センターから返戻されたものを整備して再遡達していました。記録のもれや誤りがあったものの中には、そのような不備返戻分をきちんと整備していないものがあり、整備してあれば防げたのではないかと思いました。 平成14年に国民年金を担当していましたが、国民年金事務が市町村から移ってきた際、台帳の二重保管が無駄だという理由で廃棄の指示がありましたが、記録の正確さを期すために二重保	自分の業務の範囲では、整備は当たり前に行っていましたが結果を見ると完全に行われていなかったのだいわざるを得ません、 市町村の国民年金台帳については、「国の記録では特殊切換以外だと住所記録がなく本人確認ができない」と、当時の年金窓口から要望があったので、市町村に廃棄を待ってもらい、市町村台帳を借りて住所記録や納付記録を整備しました。
4420	地方庁	社会保険事務所課長級以上			・転職を繰り返し、再就職の取得届提出の際に年金手帳の提出がなく、本人や会社の担当者が、確認や再交付に手間がかかることを嫌い、また、健保証が早く欲しい等の理由で、その都度新規の手番の払出を受けていた事例はよくあった事と思います。その時点では社保も被保険者も互いに、年金請求時までに重複取消すればよいとの認識だったと思います。しかし、現時点のような本人も忘れているような記録や過去に探し出せなかった記録がこれ程になるとは予想もしていませんでした。 ・記録問題は程度に差はありますが以前からあることと思います。特にこちらから「○○という会社に勤めたことはあるか」との確認はせず、本人からの申出のみで対応していたので、かなり昔に短期間のみの勤務の記録は、社名も期間も曖昧な状態で発見し難いです。現在は時には社名も出しながらの対応ですがそれでも難しいです。 ・国年の納付記録については、平成16年まで担当したことが無かったので、それ以前の問題はわかりません。	・基礎年番に切り替え以降の新たな発生は無いと思われるので、あとは1件1件確実に片付けていくだけと思っています。 ・他県に調査依頼をまわさず、名簿の検索システムを使い受付県で調査・回答するようになったそうですが、その土地の人でないとわからない屋号や店舗名などでの照会はどうなるのでしょう。(期限をきめて片付けるのも必要ですが一律に片付けられないのもあるのではないでしょうか。期限だけに捉われて判明なしで片付けられたりしないのでしょうか。) ・受給者の記録が判明し正しい記録に直した結果、減額なる場合は統合しないという取り扱いはおかしいと思います。減額であろうが正しい記録であればもともとその金額しか受け取れないのだから、きちんと説明したうえで統合すべきだと思います。過去の支払いに関しての返納の免除等を実現できれば納得してもらえると思うのですが。 減額に限らず増額の場合も受給者からの同意がなければ統合できない取り扱いですが、本人は調査依頼を提出した時点で、見つかれば当然もれていた記録を加えて正しい記録に訂正する前提で提出しています。増額の場合まで再度本人に手数をかけさせる必要はないと思います。 と、毎日葛藤をかかえながらお客様の対応しています。
4421	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	各事務センターにねんきん特別便・ねんきん定期便等年金記録の調査・回答業務について精通した職員を集中的に配置し処理速度を速め、処理精度を高める。	現在の職場に採用になった当時(平成16年4月)に年金手帳番号(手番)の統合処理があることを知った時点でこのような問題が明るみになることは時間の問題と思っていた。基礎年金番号が導入される平成9年1月までにこのような問題が起こることは皆知っていたはずで、それを放置していたことが一番の問題と思う。もっとはやく基礎年金番号制度を導入すべきだった。	お客様からの年金記録に関する照会に対してこれまでもその都度丁寧に対応してきたつもりですが、これからも同様に対応していくことしか方法はないと思う。
4422	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知らない。	妙案はないと思う。本人が申し出なければ誰のものかわからない記録も多数あるが、その一方で、年金記録が未統合になっているのを知っているが様々な理由で手続きを行わない方もたくさんいるので、いくら文書やステレオタイプの電話等による督励を行っても限界があると思う。最後の最後まで年金記録の統合を行うには、制度や業務に熟知し、かつ交渉力のある人員を多数そろえたうえでの人海戦術に頼らざるを得ないと思う。	平成9年の基礎年金番号導入により、新たに年金手帳を何冊も所持する被保険者は、ほとんど発生することはなく、一方、年金手帳をいくつも所持する被保険者は年金の裁定請求時に統合されるので、将来的には未統合の年金記録はほとんど発生しなくなると認識していた。 既に裁定請求済みであるにも係わらず未だに未統合となっている年金受給者の方が大勢いることを知ったのはマスコミ報道後の頃。	記録問題については休日開庁日や窓口での相談等に積極的に参加し相談業務に対応した。 反省点としては人員やWMの不足もありやむを得ないがスピード不足。
4423	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	ご自身の年金記録について、同じ方から照会が重複してきている状況や、照会の必要のない直近の国民年金保険料の照会が多くあります。そうならないよう定期便等の内容を今度検討する必要があると思います。組織としても、年金記録問題の業務がスムーズに行われるよう不要なものは見直す必要があると思います。そうすれば、職員も積力的に業務に取組めると思います。	年金記録問題の根深さを知ったのは、平成19年です。 組織の体質もこの問題を招いたと認識しています。	組織の人間として、一人でも多くの方の年金記録が判明するよう記録問題に取り組みました。しかし、通常業務との関係から、できる範囲が限られていたと思います。
4424	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	本人申し出の他に、払出し番号と名簿から時間をかけて、ひとつひとつ丁寧に事業所等の理解、協力を得ながら調査するしかないと思います。 全てが判明するのは難しいとは思いますが、今後このようなことが起きないよう職員の意識を高め、また充実した対応をするためにも職員の増員が必要かと思います。	資格照会業務をしていた時は、本人の財産を守るためにも、できるだけ記録を見つける努力をしていました。 それだけ多くの問題が存在することを知ったのは世間一般が知るようになった頃です。	問い合わせ等あった際には、本人の身になって、ひとごとではなく自分の記録をさがすつもりでの対応をしてきました。 反省点としては、すでに辞めている前職員の不手際と思われる事案が多く、また制度の管理自体もせかったのではないかと思います。
4425	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	人員を出来る限り動員して、一日も早く記録統合、補正、再裁定を実施するしかないと思います。その為の環境が不十分に感じます。例えば、事業所検索システムが非常に使いづらい(データが重たすぎてほとんど動かないので検索が進みません)とか、補正依頼(事務所ではどうしても出来ないもの)のファックスをしても数ヶ月は回答が来ないとか、せっかく記録が見つかって再裁定の仮計算書をお客様に送付する際の返信用封筒に、いちいち切手はらなくてはならないなどの事務作業に時間を費やしたり等細かいことかも知れませんが、無駄な時間や省略出来る作業は省略しないと、いくら時間があっても足りないと思います。	入庁が今年の4月なのですでに問題が表面化した後でした。ですのだ、知ったのは、テレビ、新聞等の報道です。	
4426	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	マスコミ等を利用して広報に努めたり、全職員一丸となり早期解決へ努める	マスコミの報道にて知りました。その当時は、この年金問題を解決するには膨大な事務処理と時間がかかるだろうと考えていました。	混雑する窓口にて、お客様一人一人に誠意を持って接し、前の市町村、又社会保険事務所の安易な事務処理で起きた問題ではあるが、現在の社会保険事務所の職員として責任を重く受け止め、全職員の総力を持って信頼回復が一番と考えて対応しました。平成9年、基礎年金番号導入時に手番統合にも着手していれば、もう少し違った結果が出ていたのではないかと思いま

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4427	地方庁	その他(社会保険事務所)	マスコミで報道されている以外には、特に思い当たりません。	地道に一人一人の年金記録を整備していくことが、最終的には年金制度の建直しに繋がると考えています。	マスコミで取り上げられるまで、年金記録問題が存在することはよくわかりませんでした。	現時点で思うことは、未統合の年金記録を統合させる作業は、事前にできたと思います。一気に全てをやろうとするのではなく、例えば「今月は○○市の人、来月は△△市の人」というように、少しづつ継続させていけば、今回のような混乱は回避できたように感じます。
4428	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	住基ネット・氏名・払出簿等により名寄せされた記録を重点的に処理していくべきだと思います。 また、再裁定において仮計算書の添付を必須とすることで、仮計算書の提出がなされないために、記録判明するも再裁定に進めることができない案件もみられます。 再裁定は、記録が確認されれば必ず行わなければならないものですので、年金額が減る方については、今までどおり仮計算書と返納方法申出書の添付を必須とすべきですが、年金額が増える方については、仮計算書の添付を緩和する方向で検討すべきと考えます。	旧台帳をWMに収録していないのは問題であると考えていました。090確認で名寄せされないため、窓口での確認が難しくなるからです。	来所された方すべてに対し氏名索引による記録確認を行い、未統合手番をひとつでもなくすよう努力してきました。 また、旧台帳記録については共通090-1による氏名索引を行い、マイクロフィルム等で事業所名称を特定し、本人確認を行うなどしてきました。
4429	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知らない	申し立てをすべて認めて年金支給する	年金番号が制度により別々であり管理をしてこなかったため起こっており、基礎年金番号による統合も充分に機能していなかった。 また本庁による記録に対する管理があまりにも杜撰だった。このことは今回の問題発覚により地方の人間は始めて知った事です。	本庁の管理が杜撰であっても社会保険庁全体として国民の皆さんに迷惑をかけたことに対しては申し訳ない思いです。 それまでの対応としては年金請求時に出来うる限りの確認と調査を行い裁定を行ってきたと思っています。 しかし基の記録が杜撰であれば地方の現場は確認にも限界があり、さらに事業主にも悪質な人間も多数おり、その人間が虚偽の申請を出しても罰せられ無い今の法律ではいっそうの管理の徹底、情報開示等行っていく必要があると思います。 今回の問題では政治家の駆け引きでの一方的な非難、中傷があり、しかも人員の大幅な削除があり、いままでの現場の人間の努力をすべて否定した状態では現場は無力感が蔓延しており、委任事務として年金機構になってサービスを本気でどこまで出来るのか不安が先に来てしまいます。 少なくとも早期に誰でもわかりやすい年金制度の根本的な改正は不可欠だと思います。
4430	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	分かりません。	記録が統合されなければ年金受給の際に年金額が少なくなり、受給者に不利益になる。世間で騒がれるようになってから。	記録統合等。もっと早い段階で統合を行うべきであったと思う。
4431	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		会社に入る度に年金手帳を作り、番号を複数持っていた場合、年金請求時かそれまでに統合する必要があるものと考えていました。そのことは、年金相談を受ける業務をしていた時に知りました。	年金相談時に聞き取りをし、機械で調べ、番号が判明しない場合は、資格照会を出していただくようにしました。 番号を複数持っている方が多く、番号もわからず年金に加入していたかどうかもわからないが調べてほしいという照会が予想以上に多かったので、その調査にとても時間がかかっているということです。
4432	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありませんが、問題の解消には今しばらく時間を要するものと考えます。	少しでも早く問題を解消することと、ひとつひとつ丁寧に対応していくことという相反する2つの大命題のバランスを崩さずに進めていくことが重要と考えます。	戦前からの膨大な情報量(記録)であり、それをかつては手作業で管理していたこと、およびあくまでも申請主義であり、最終的にはご本人のご記憶との照合により修正するものとの考えが染み付いていたため、組織として情報管理に対するの甘えが生じたものと考えます。	
4433	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在、特別便、定期便などにより、調査を行っておりますが、迅速かつ正確に調査を行い、特に受給者の方にはより迅速な年金の精算に努める。	この問題を認識したのは、資格照会の担当になった3年ぐらい前からですが、被保険者名簿や事業所名簿などをみると、統台帳の記載に不備が目立ちます。また、オンライン化に際して、統台帳からコンピューターに移行する際の処理の杜撰さもあります。また、平成9年の基礎年金番号が付番された際の確認不足による、統合されなかった記録が多々残ってしまっていると思われます。	国民の信頼を回復できるよう、一件ずつを正確に、迅速に処理をするよう心がけています。誤りのないように事務処理後のチェック体制の確立が大事であると思います。そして、受給者のかたには、年齢的なこともあり、より迅速な対応が求められていることから、新たな体制や教済策が必要ではないかと考えます。
4434	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	検索システムをさらに充実すること。	年金記録問題は大変な事だと思いますし、社会問題になって、初めて知りました。	真摯に対応することを心がけました。 反省点は制度ごとに番号を付番したことだと思います。
4435	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金給付・窓口相談の担当なのでそれについて回答させていただきます。 ご高齢で再裁定・遡及しての支給をお待ちになっているお客様も多く「一体いつになったら振り込まれるのか？生きてるうちに支給されるのか？」とよく尋ねられ説明に苦慮しております。お客様の不安解消のため少しでも早く裁定処理がなされるよう一層の努力が必要だと感じています。 一度受理し進達したものの不備のため返戻となり申出書を再進達するケースも多く、確認すると重複期間(特に船保がある場合)の補正や厚年記録のカセットがすぐオープンできるようになる等、(進達する側の事前の準備の至らなさや確認モレもありますが)もっと臨機応変にどの部署・どの事務所でも対応できればもう少し速やかに処理できるのではないかとも思っています。 当然もう少し人員を確保し処理に人と時間を掛けることができればそれに越したことはないのですが…。	平成19年春頃に新聞等各メディアに取り上げられてからです。 『浮いた年金』については被保険者であれば請求時に確認すればそんなに大きな問題ではないと思っていましたが、国民年金の『消えた年金』については市町村も関係し本人自体も思い込みやあいまいであることも考えられるのではっきりと解決するのは難しいだろうと思います。 厚生年金の記録改ざんの問題については、事務所の人間も関係していたと知りそんなことがあったという事実に大きなショックを受けました。	年金受給者の『浮いた記録』については、本人も社名が思い出せなかったり、同僚や上司の名前を忘れてしまったりではきちんと統合ができず、本人特定できず'として処理してもいたしかたないと考えています。 でも以前に記録が確認できず無年金者となってしまった方々についてはもう一度何らかの対策が必要だと思います。
4436	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	記録があるべきだが見つからない人と元々記録がないであろう人の線引きを 明白にするべきと考えます。 特別便を回答するにあたって、制度に対する理解不足や明らかな記憶違いであろうと思われる申し出も多数あるため、今後定期便等により記録案内する際に制度紹介もあわせて行うなど検討するべきだと思います。	当初、平成9年に基礎年金番号が導入されて以降、本人より申し出がないと手番登録できないため、年金請求時に申し出がなければ記録統合できないくらいの認識でした。 マスコミ等の報道により年金記録問題を知りました。	基本的なことですが、通常業務における届書の入力誤りを発生させないように取り組んでいます。 この問題は、統台帳からWM化する際の氏名・生年月日・住所等の入力誤り、厚生年金記録の住所未管理が本人特定を妨げている大きな原因と考えます。 現在においても、厚生年金記録に関しては、事業主からの届出により住所(居住地)管理しており、国民年金の住所(住民票上の住所)管理と相違しているのも問題ではないでしょうか。
4437	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に知っていることはありません。	年金問題の解決には地道に1件づつつぶしていくしかないと思う。	被保険者が自分の記録を確認する方法がほとんどないことは問題だと思っていたので、何らかの方法でいつでも自分の記録を確認できる方法が必要だとは思っていた。	問題意識は持っていたが、特に提案できる機会もなく何もしなかった。自由に提案できる仕組みが必要だと思う。
4438	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に思い当たらない。	決定的な方法はないため、一つ一つの問題点を段階的に進める以外ないと思います。	50年以上永きにわたりに積み上げられた年金記録問題をこの数年で全て解決することは適用基準の問題や年金記録の管理、事業所の届出誤りや誤解、国民年金に当たっては市町村での納付記録管理や納付組織における問題や社会保険事務所自体の年金記録管理の更新時などの転記誤り等多岐にわたる複雑な問題が絡み合っており大変困難な問題であると認識しております。 具体的認識したのは平成18，9年ごろですが、問題が存在すると思われたのは社会保険に入って5,6年経過したころ位からこの問題があるのではないかと危惧するところがあったと思います。	被保険者や受給者の方話をよく聞き、どんなことがあったのか、どんなことが考えられるか説明をして確認方法について考え解決に努めるがあまりの数の多さや年金制度のが職員でも理解が難しく多くの年月が過ぎていることから安易に答えられない点が多く日々自己問答を繰り返しています。 将来的には全ての制度の記録を一元に管理して記録にあきが出ないようすることが一番の方法と思われます。 現時点では、考えられる方法を段階的に進め、重複的に記録確認を確認する以外方法は考えられません。
4439	地方庁	その他(社会保険事務所)		まだWMに反映されていない記録があるので、その整備が必要ではないかと考えます。 やみくもに記録を送りつけるのではなく、本人の申し出による回答が終了していない場合や記録の整備が終わっていない場合は送付をせず、回答や整備が終わってから送付してほしい。(不要な混乱を避けるため) TVやマスコミを使ってわかりやすく説明をすることが必要だと思います。ニュースを聞いていてもキャスター自身が内容をちゃんと理解しているのか疑問に思うことがあります。	平成9年に基礎年金番号が導入される前は複数の年金制度に加入したことのある方が複数の年金番号を持つというのが通常であったため、年金の請求時の確認が重要だったと思われるが、手作業の時期にあっては本人から申し出がない場合、記録にもれが生じることはあったと考えらます。 WMが導入された後も現在ほど記録(事業所名簿・国民年金台帳)の確認がスムーズにできなかったため、記録のもれはあったと考えらます。 過去の年金記録の管理がずさんであったことは認識していました。 平成9年に基礎年金番号が導入されたときに上記の分でかなりの問題が存在することを知りました。	年金手帳を数冊持っている方がいらっしゃる場合はなるべく基礎年金番号に登録するように対応しました。 基礎年金番号前に厚生年金加入者に対して住所記録を登録していなかったため、複数の年金番号を持っている方が同一人物かどうかという確認が難しくなっていると思います。 また、年金記録のバックアップをとっていなかったため、火災や水害で記録が確認できないケースが生じていることが挙げられます。
4440	地方庁	その他(社会保険事務所)	特別にはないです。 論点が違うと思いますが、しいていえば年金記録問題の回答がされていないものについて、どこの事務所からも、現在調査がどのようにされているのか現状がわかるような広域システムがあればと思います。 もしくは、事務所ごとの検索システムをどこの事務所でも見れるようなシステムがあるとよいのですが・・・。	特別にはないのですが、 WM上で見ることができるように、国年の画面の37画面の事跡のように簡単に確認できるか、基礎年番の050の「特別便情報照会」にて確認できるようになれば、使い勝手がよいと思います。	優先順位が一番の最優先課題であると捉えるよう説明を受けました。 21年4月より採用ですので、その頃です。 記録問題自体は平成19年から20年頃に新聞、テレビなど報道により知りました。	担当業務が終わった後に、時間がゆるす限り特別便の回答する時間に当てようと心がけましたが、窓口対応・担当業務に追われるなかでは、なかなかはかどらなかった気がします。 スキルアップにより年金知識の向上と、業務を段取りよくこなし、年金記録問題にも当てられる時間を増やし、スピードアップを図ることが課題であり目標です。
4441	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金記録で旧台帳で管理されていた記録がオンライン化されていないため(年金番号に収録されていない)、厚生年金被保険者番号が不明であったり職歴があいまいな場合、年金記録の検索ができない。	一日も早い旧台帳全記録の収録が必要であると思います。また、地方庁においても年金番号から旧台帳確認(健保・厚年080と同様に検索)が即時にできることにより、より年金記録の正確な管理および国民に対する質の高いサービスにつながると考えています。	年金記録問題が表面化する以前から、届出主義・戸籍関係の確認を要しない年金制度が、事業主の都合や被保険者の都合で好きなように利用されている面があると考えていました。雇用条件の年齢要件を満たすために年齢を偽ったり、前職を隠すために職歴を偽ったり、名前を偽ったりという事実があるという話を聞き及ぶにつき、年金制度のあり方が問われていると思います。	地方庁の窓口で事業所を指導する立場である私たちは、年金番号を複数所持することの不利益・将来にわたる年金記録漏れにつながる危険性について話をし正しい届出をするよう指導してきました。年金記録問題における問題点・反省点としては、年金記録整備が不十分な状態で見切り発車したことが年金制度への不信感を招き、再三不要と思われる通知を送付することにより、税金が無駄に使われているとの批判を招く結果になったと認識しています。
4442	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4443	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない。	記録問題に誠実に取り組む。今後、記録問題が生じないような仕組みづくりを行う。	認識していなかった。 平成17か18年頃だったと思う。	来訪者の質問や照会事務に対して誠実に取り組んだ。 手管理からコンピューターへの切り替え事務。 度重なる年金制度の変更に伴う膨大な事務処理と周知不足。 市町村との連絡、連携の不足。
4444	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	ありません	わかりません	仕事に対して、誠意をもって忠実に前向きに取り組みたいと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4445	地方庁	社会保険事務所課長級以上	基礎年金番号の付番時に、年金手番の統合のため、基礎年金番後 通知書とともに記録確認の用紙がおくられ年金記録の整備が行われた が、そのことについてほとんどふれられていない。	通常業務に支障がでないように十分な人員を確保した上で 必要な人員を用意して集中して記録確認にあたる。	将来にむけて長期間かけてとりくまなければならない課題として 認識していました。 年金記録問題について本格的に意識したのは、平成9年の基礎年金 番号の導入時です。	なによりも間違えがないよう、慎重に記録確認をするように心がけ 記録の本人確認の大切さを常に意識していました。 記録問題について、本人の記録確認の大切さと必要性について の広報が不足しており、理解がなかなか得られないように感じた。
4446	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	現在おこなわれているように、窓口、電話での年金相談とWMを使った機械での解決にむけてのプログラムの修正などを続けていくことだと考えます。	国民全員が安心できる年金制度になるように、対応、仕事の努力を積み重ねて、年金記録問題解決にむけて、がんばっていかなければならないと、思いました。記録問題という言葉が報道されるようになって、特別便がはじまるくらいのときに認識しました。	事務所のときには、特別便の窓口当番や、電話での相談などを、年金記録問題解決にむけて、事務所の全員で対応していました。基礎年金番号を、一人ひとつのものとしたのが、遅かったのではないかとかんじます。WMの機械管理 もカナの名前、漢字の名前の検索方法や、昔の台帳の手書きのものの不確かさや、台風で無くなるなど、人為的なものとそうでないものもあわせ、将来を見据えた制度としての、管理が不十分であった部分はあると思います。
4447	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特に知っていることはありません。	年金の再裁定等、所要時間を要している処理について、少しでも早く支給できる体制をとるなど待っているお客様に対しての対策も必要かと思います。	被保険者及び受給者の大切な年金ですので、不備な記録については早急に整備し、ご本人様の記録につなげるべきと認識しておりました。年金制度設立当時から機械化になるまでの間の紙台帳での管理部分について、氏名空欄の記録や生年月日のまるめ等、氏名索引不可能な記録の早急な整備が必要と認識しておりました。生年月日のまるめについては、年金記録問題が発生してから知りました。平成9年に基礎年金制度が発足しましたが、その当時の取り組みが足	氏名空欄の記録整備等、担当課に所属しておりましたので記録整備や年金相談者の対応等、相談者の立場に立って少しでも納得していただけるように対応しました。 平成9年当時から大々的に取り組んでいたと思います。
4448	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません		平成9年の基礎年金番号統合の際回答しない国民も多数いた時点でかなりの記録が将来今でいわれる宙に浮いている年金記録がかなりの数になると思い心配していた事は正直なところでしたその後も相談室においてお客様の氏名索引でも統合されていない別番号が数多くでてきた平成10年ごろと記憶しています	自ら危機感をもちながら上司等にこうしたらどうか自分ならこうするべきだと言う問題意識がかけていた事を強く反省しています
4449	地方庁	その他(社会保険事務局)			事実関係の確認を行い、優先して解決すべき問題と認識しています。 約3年程前に知りました。	正確な事務処理及び法令遵守を心がけています。 反省点として、事務処理を行う上で問題意識が足りなかったと思います。
4450	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	まだまだ、年金記録問題は他人事と思っている人がおり、各種通知の未回答者が多く、なかなか早期解決とならないため、更なる広報や情報提供等を行い、未回答者数の減少に力を入れるべきと考えます。国民の皆様の協力なしでは、早期解決は困難です。	過去の年金記録がない方がいるとは思っていませんでした。すべてオンラインやマイクロに収録されていると思っていました。 今回の年金問題の報道等で初めて知りました。	過去のこととはいえ、社会保険の職員として、国民の皆様からの照会等には、誠心誠意の対応をしてきました。 年金記録問題は、長い年月の間に制度改正や紙台帳からオンラインへや基礎年金番号などいろいろな要因があり、その都度、国民の皆様の大事な年金記録であるという認識が不足しており、確認作業や広報などが不足していたことが反省点だと思います。このような点を更に改善し、国民の皆様の信頼を一日でも早く回復するよう努力していくべきだと考えます。
4451	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	1件、1件確実に解決していくより他にないと思います。年金知識に長けたOBの方のご協力は不可欠ではないかと考えます。	基礎年金番号に統合されていない手帳番号をお持ちの方の事案であると考えていました。年金特別便が発送されたころに重大な問題であることを認識しました。	1件、1件確実に解決するより他にないと思います。年金制度発足時から1人1番号を徹底すべきだったと思います。
4452	地方庁	その他(社会保険事務局)		ねんきん特別便、定期便について「間違いがある」との回答があった方に対する早急な調査結果案内。また、記録が判明しなかった方への細かい聞き取り調査。	平成19年に国民年金課に異動になり記録の統合処理をするようになった時に、未統合記録が多くあることを知りました。記録が漏れたまま本来の年金額より低い年金を受給している方もいると思うとこのままで大丈夫なのだろうかと不安に思いました。	国民年金保険料に関する窓口相談の際には、積極的に年金記録をお渡しし誤りがないか確認してもらうようにしました。年金記録問題についての反省点として基礎年金番号制度が開始してから今まで積極的な年金記録案内をせずに今まで放置していたことが組織として一番反省すべき
4453	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在、行っている旧台帳との突合と受給者、被保険者に対する確認行為を徹底的に実施するしかないと思います。 期間調査の回答、再裁定処理の短縮を図るには定員増と職員の専門知識の向上が必要と思います。	オンライン以前は、被保険者が年金手帳を事業所へ提出しないと、年金番号が確認できず、複数の年金手帳が発行されてしまいました。 国民年金番号と厚生年金番号が別払い出しだったことも問題ではと思いました。 基礎年金番号が発足した時に統合されていない年金番号の多さを認識しました。	基礎年金番号と手番の統合に努力しましたが、期間調査に時間がかかったり、被保険者の記憶がはっきりしないこともあり、なかなか進まなかったようでした。 被保険者に対し、事業所名を提示し、確認できていたら、より多くの統合ができたのでは思われます。
4454	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	年金記録問題に対応できる年金に関する知識がある職員の数を増やす。	年金給付課に初めて配属になったとき、登録されていない記録が多いことに気付きました。基礎年金番号導入時に、もっと積極的に広報等を行っていれば良かったと思います。	現在、相談室に配属されているので、相談に来た方は配偶者を含めて、登録漏れの記録がないか、三号の提出漏れがないか、記録問題以外で来所された方についても、調査を行っております。 年金の請求するときに登録すれば記録漏れはないから、不利益はないと考えていたのではないでしょうか。また、今は他社会保険事務所の名簿も検索できるし、登録されていない記録の整備も進んでいますが、もっと早く今のような体制があれば、請求時に漏れが少なかったと思います。
4455	地方庁	社会保険事務所課長級以上	今までに経験した事例であるが、何らかの家庭(本人)の事情等により名前も生年月日も変え別人になりすまし厚生年金に加入し、年金請求時等に事実が明らかになった例が数件あった。また、厚生年金発足当時は事業所も従業員もルーズな面があり、ペンネーム・芸名にて加入しているケース。自分の姓名が嫌いなどの理由にて違う名前を名乗り加入しているケースが多々あった。当然、女性などは企業における求人の年齢条件の関係で実際より若い生年月日にて加入しているケースも数多くあった。小規模の事業所に多いケースであるが、年金の受給資格を得るために雇用(使用)関係のない家族等を加入させている例もあった。孫ではあるが、「私はこれ以上の年金の支給はいらないので他の厚生年金期間については辞退します。」「配偶者に内緒で会社に勤めていたので知られると暴力を振るわれるのでかまわないでほしい。」等のケースもあった。	ひとつひとつ地道に処理を進めていくしかないと思われるが、現時点においては多くの中堅、ベテラン職員が退職してしまい、素人同然の賃職、謝金、派遣職員等に頼らなくてはいけない現状であり、事務処理について教育する時間もないまま綱渡り的に処理を進めている現状である。とにかく今足りないのはマンパワーである。 当事務所では担当職員が他の業務も兼務しているため、賃職、派遣職員等の中からリーダー的存在をつくり、その者から新しく入った派遣職員等に対して業務処理等の教育を行わせるようにしている。 年金問題の解決にあたってはひとりひとりの職員がお客様に対し、年金記録の回復という使命感を持ち、全力で業務処理あたらなくてはいけないと思う。 早く解決させる方策としては乱暴ではあるが、超法規をもって一律に年金記録	基礎年金番号導入時(平成9年)に複数の年金手帳を持ちながら統合しない被保険者等が数多くいることは承知していた。その当時は、再就職時、退職したあとの国民年金加入時、または年金請求時に記録統合をするということが通常の処理の方法であったので、昨今のような問題に発展するとは考えていなかった。	来訪者等の記録照会等については全所体制にて懸切丁寧に対応にあたりお客様への信頼回復に努めてきたつもりであるが、マスコミ等の報道が過熱しすぎ事実と違う誤った報道も数多くあり、今現在でも国民の社会保険庁への不信感は強い。確かに記録統合については、年金受給時に行えば良いという意識があり、それは反省しなくてはならないが、他の省庁はマスコミが誤った報道を行った時点ですぐに反論等を行っていたが、厚労省、社会保険庁については反論の機会が与えられなかったのが残念であった。
4456	地方庁	社会保険事務所課長級以上		ひとつひとつ地道に記録を調査していく以外にないので、今の体制プラスOB職員をもっと動員するなどしかないと思います。 年金機構に採用されなかった職員の活用など、もう少し柔軟に考えられないものかと思います。	年金相談(請求)時には以前から各個人から記録補正の依頼や期間照会等があったわけですから、その時点で最終的には年金記録が整備されるものと思っておりました。 また、年金制度発足時からコンピュータ管理ならいざ知らず、紙台帳から始まっているわけですから、被保険者全員分の年金記録を100%整備するのは(時代背景的にも)困難だったと思わ	(8)の回答のような認識が間違っているという判断になったと思いますので、ひとつひとつ地道に記録を調査していく以外に、信頼を回復できる道はないと思いました。
4457	地方庁	その他(社会保険事務所)	よくわかりません。	記録判明により年金額が下がる人については、現行の年金額を保障することが望ましい。 死亡又は施設入所等により本人から聞取り不能の場合、家族からの聞き取りによっても確認できない場合は、個人情報の問題もあり難しいと思いますが、同僚等からの聞取りにより記録の確認がとれる体制をとって欲しい。	基礎年金番号制度ができた際に統合できなかった手帳番号については、年金請求時に確認のうえ、記録を一本化すればよいものと思っていましたので、緊急な課題とは思っていませんでした。ただ、現在年金受給者についても、予想以上の統合されていない記録があることで、緊急に対応すべき問題と認識しました。 平成16年からこちらにお世話になりましたが、国民年金担当課に配属になり、その時点から、統合されていない記録があることは把握しておりました。	ねんきん特別便及び定期便については、積極的に窓口応対、戸別訪問、電話照会等を行ってきました。苦情等については、お客様の言い分を全て聞いたうえで、今後更なる苦情・不満等生じないよう努めてきました。 マイクロの台帳とWM上の記録の相違が散見されることから、チェック体制の甘さが反省点と思います。二重、三重の確認がいかに重要かあらためて考え直しました。
4458	地方庁	社会保険事務所長	すべて公表されていると思います。	年金記録問題を事務所から切り離して、集約場所で集中的に取り組むことが必要だと思います。 事務所では、人も減り、調査のスキルを持つた職員が少なくなっている現状があり、いつまでも職員が対応していては、他の業務が滞ってしまうことが一点、また各事務所とも管理方法、調べ方(どこまで掘り下げて調べているか)が相違していることは、今後解明してゆくに当たって第2の問題となることを懸念します。	5000万件の宙に浮いた年金記録が公表されるまで、知りませんでした。	コンピュータがない時代は、紙で管理するしかなかったものの、重要な記録であることの認識が足りなかったこと、また膨大な記録の管理の方法を反省しなければならないと思います。
4459	地方庁	社会保険事務所課長級以上	国民年金制度における不在者や納付書未送達者を事務所独自で抽出できず、直近の対象者を適宜把握することができない点。 対象者の現況確認を一定の間隔で行うことができない。	定期的な現況確認を実施しやすくするため、収納支援システムで適宜抽出できるようプログラム変更を行う。	個人で複数持っている厚年・国年番号は年金受給の相談時に本人からの履歴聴取等確認を十分に行い、順次統合処理を進めていけば整理できるものと考えていた。 年金記録問題の報道等で紙台帳の電算化の不備等を知った。	窓口応対時等、本人と接触し他手番がが判明した場合には年金番号の統合処理をするよう心がけてきた。 一方で、組織だった重複番号の統合処理は行われてこなかったし、資格取得時に他手番の確認をなおざりに新規付番したような事案を見かけることも少なくなかった。 社会保険庁の取組不足と事務所での全国的な認識不足が反省点として挙げられると思う。
4460	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ねんきん特別便等の記録照会に対し、できるだけ迅速に調査し回答することが必要ですが、そのためにはこれまでの度重なる法律改正や事務処理の変遷を熟知した職員が必要だと思います。正規職員の欠員(退職者の後補充がされていないため)が多く、日常業務と記録問題への対応を平行して進めるには限界があると思います。賃金職員や派遣職員への指導も大変な労力を要します。ぜひ、人的な配置をお願いしたいと思います。	基礎年金番号導入時に、厚生年金のカセット記録も速やかに補正・オープンし、記録統合を進めるべきだったのではないでしょうか。資格照会を受けても「記録該当なし」の回答に、今回再調査依頼が多く寄せられていると思います。また、今となっては、すでに亡くなられている方や、高齢になって記憶がはっきりしない方が多いことが、問題解決が長引くひとつの要因であることは否めないと思います。 また、国民年金については、すべての紙台帳がマイクロ化されなかったことにより、個人照会に	現段階で調べられる資料により、できる限り正確に調査し、一人でも多くの人に早急に回答する努力をしております。
4461	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	年金記録問題の解決に向け、職員が一丸となって取り組みを進めるほかありません。国民からの非常に厳しい批判の中での日々の業務となっており、一刻も早く、この状況から抜け出すためにも、とにかく早期解決が重要です。	職員個々の問題というより、年金記録管理の方法や仕組みに問題があったと認識しております。	(8)に記載の問題点について認識がありながら、日々の業務に追われ、どのように改善すべきか等の検討ができない状況でした。
4462	地方庁	その他(社会保険事務所)	私は、奉職以来、記録漏れを減らす仕事をしてきました。今回の問題は、たいへん心外です。	これまでの方法でいいのではないですか。	根本的に、年金番号が、ひとりに複数あることをゆるしてきたことが、問題。事業所も被保険者もそれでいいとしてきた。どちらにも責任がある。資格取得届を提出するとき、事業所側はとにかく保険証が発行されればよいという態度であった。適用課の昭和60年に問題を認識した。	はやく期間照会をして年金記録を統合するよう指導した。事業所、被保険者の協力がないことが多かった。社保側の責任ばかり問うのはおかしい。この点について、広報活動をすべきであった。国民の協力を呼びかける広報をすべきであった。
4463	地方庁	社会保険事務所課長級以上		WMに登録されていない旧台帳記録を早急にWMに登録すること。	基礎年金番号に登録されていない被保険者分の年金手帳番号があることは、認識していたが、その他の問題(WMに登録されていない旧台帳の記録があること等)については認識していなかった。	被保険者分の未統合記録については、年金請求までに統合すれば、問題ないと考えていた。しかしながら、誰もが年金手帳を保管しているわけではない事及び、記憶が薄れていくこと等により必ずしも本人の基礎年金番号に登録されずに残ってしまっていること。 保険者として年金記録を適正に管理する義務があるにもかかわらず、結果としてずさんな管理になっていたことを強く反省しました。 今後は保険者として、年金記録を適正に管理するという強い意識もちながら業務推進していくことが必要であると痛感しています。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4464	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	年金機構になりようやく年金記録課が設置されますが、そこに人員を投入して早期解決を図るしかないと思います。 今までのような限られた人員で通常業務と年金記録対応の両立は、物理的に無理であった。	基礎年金番号導入後、未統合記録疑重複調査等の照会未回答者へのフォローアップ不足、年金裁定時への問題の先送り。	社会保険庁の未統合記録に係る数値資料等の公開不足。
4465	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	年金記録問題については、国民の方々の声を真摯に受け取り 国民の方々の立場に立った方策を思案する必要があると思います。	複数の手番を所有する被保険者に対して、自分の記録を確認してもらう機会が少なかったのが問題だと思いました。 平成19年頃に顕知りました。	特別便・定期便の問い合わせ等、お客様の立場に立って丁寧に対応しました。 反省点としてはもっと早い時期に定期便のような制度があればいいと思いました。
4466	地方庁	その他(社会保険事務所)		地道に前進し、一個づつ解決していくしかないと考えます。ただ時間はかかるため解決完了の期限をあまり早く設定すると、政治の問題になるため現実的な作業をかんがえて計画的に取り組むべきとかんがえます。	5000万件と聞いたときは、びっくりしました。すでに亡くなっている人もいるし、精神病等で過去の記録をおもいだせず5000万件すべてを解決するのは不可能にちかいが、できるだけ努力し解決しなければならないと思いました。時期についてはおぼえてはいません。	できるだけ努力し解決しなければならないと思い窓口、電話等の対応、残業で登録処理表を入力しました。国民年金、厚生年金、船員保険、共済等の制度の見直し遅延のため。
4467	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありませんん	解決のためには、現在行っているように、現存しているあらゆる資料やデータをもとに地道に確認作業を進めていく方法しかないと思います。	知ったのは新聞やテレビで報道されるようになった頃で、はっきりは憶えていませんが3、4年前くらいだとおもいます。 年金記録は、特に老齢年金の場合は長い老後の生活の資金として重要なので注目されるのはもちろんだと感じていました。以前、期間調査を担当した時、手番のままの記録が結構あったので、未統合手番については調査をすれば、基礎番にかなり統合できるかもしれないと思ったこと	年金特別便などで電話や窓口で相談を受けたときには、あいまいな記憶による申し出であっても調査の際の手がかりになりそうなことを少しでもききだすように心がけていました。 反省点として挙げられると思うのは、年金記録についての総確認の作業の重要性を認識した人はいても行動にうつした人がいなかった点だと思います。
4468	地方庁	その他(社会保険事務所)		良い考えが思い浮かばないが、時間とお金をかけてでも、定期便の送付や記録の調査を徹底して地道に行っていくしかないと思う。	年金記録問題がニュース等で大々的に取り上げられるようになった平成19年から存在を知った。そもそも、統合されていない記録があることはもちろん知っていたが、平成9年の基礎年金番号制導入時に単純に統合から漏れた記録が残っている程度で、すぐに記録を整理できるものと思っていた。	根本的に今までの年金制度自体と、職員の対応・処理に反省すべき点があると考えられる。
4469	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存じ上げません。	謝金・賃金だけでなく、職員の増。 記録審査に関しては、来年以降も人員は必要であると思う。 ある程度、知識を持った職員でないと処理できない案件が数多くあるため。	制度設計にも問題点があると思うし、記録管理の手法についても万全でなかった。職員の認識も甘かったと思う。	現時点でできることをコツコツ積み上げていくしかないと思う。 手番管理され基番統合されていない状況をマスコミ報道のおかげで、消えた記録、浮いた記録とお客様から非難されることについては、誠実に対応するとして、マスコミを上手に利用して、全国民が年金制度を理解し、結集するような前向きな報道をするよう報道機関とタイアップできれば有難いと思う。
4470	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません。	職員一丸となって、真剣に取り組むしかないと思います。処理件数、処理期限を定め未処理件数を減らす。	認識していませんでした。	当所は深く意識しなかったのがこの問題を大きくしたと思います。
4471	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録問題に対処する人員の確保。 ただし、単に人員を増やすだけでなく、年金の長い歴史や記録の管理の過程についての研修や時間をかけて数をこなしていく経験が必要とおもわれます。素人の数だけを増やしても、問題がたらい回しにされるだけで、かえって非効率になってしまうからです。	記録管理のずさんさが引き起こした問題だと認識しています。 「当時はこういう処理が当たり前だった」という先輩の言葉を幾度が聞いたことがありますが、この「当たり前」という考えの持ち方が間違っているとおもいます。 私が採用されたのは平成18年で、そのときからすでに世間的にも認識されつつあったので知っていました。	特に気をつけたのは、当たり前ですが、現在の年金記録にあたるときに絶対にミスを起こさないよう細心の注意を払うことです。 いくら過去の記録が解明されていったとしても、現時点での加入手続等を怠れば、また同じ問題は繰り返します。窓口対応時もなるべくこれまでの記録とこれからの手続きについて合わせて説明し、できればお客様のほうからもご自身の記録を定期的に確認いただくように声掛けするよう努めています。 現時点でみた場合の反省点は、「特別便」の処理が完了していないのに、「定期便」を発送したことだと考えます。 まずは特別便で回答をいただいた方の処理を完結し、それから現役世代の方に定期便を送るという流れでもよかったのではないでしょうか。ひとつひとつ着実にやっていくことが大事だとおもいます。
4472	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	(6)について知らないため、ありません。	年金記録問題については、社会保険職員を総動員して早急に対応しなくてはならない問題と認識しています。 生年月日詐称による厚生年金の取得、社会保険職員や市区町村役場の職員による保険料の横領、国民健康保険料の納入を国民年金保険料の納入と間違われてるお客様、旧台帳からマイクロへの記録等移管時の誤りやオンライン移管時の誤りなど、お客様の記憶と年金記録の相違について、いろいろなケースがあり、過去から何十年と積もってきたものを短時間で解決できる問題ではないと考えています。	年金記録問題についての反省点としては、年金制度としての問題点(基礎年金番号導入以前の年金制度単位で年金番号が存在していたこと、重複による複数の年金番号が取得できたこと等)、記録が整備される前にねんきん特別便を送付したこと、行政の対応の遅さが考えられます。
4473	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	時間をかけてでも1件ずつ確認していく以外方法はないと思います。期限にこだわるあまり性急な対応をとると、更なる問題や誤りを引き起こしかねません。	年金記録問題の存在を知ったのは、マスコミやニュース等で世間が騒がれていた平成18年ごろだと いわゆる5000万件の記録が未統合であることが、年金記録問題ならば、平成9年の基礎年金番号発足時から未統合記録があることは認識していました。 庁の指示は本人確認できない手番は統合しないという事でしたので、それが問題であるとは考えていませんでした。	現状でも本人死亡、行方不明、連絡不可、連絡がとれても当時の記憶が定かでない、または理解を得られず回答をいただけないなど、一定数の未統合手番は必ず残ります。可能な限りの本人との接触をはかりますが、それでも解決できない記録についてどう決着させるのか、はっきりさせて欲しいです。現場ではいつも悩みます。 また謝金職員など経験が浅く、定型的な仕事しかこなせない職員ばかりで、ベテラン職員が少ないため、込み入った案件が解決できずに時間ばかりかかる状態です。経験のある職員を被保険者を多く抱える地域に投入してほしいです。
4474	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	(6)が特にないため、回答なし。	私が採用されたのは、基礎年金番号導入直後の平成9年4月ですが、手番で残っている(いわゆる宙に浮いた)記録については、年金請求時までに整備出来れば、年金の給付は正当に行われると考え、業務にあたっていました。 名寄せによるご本人への記録照会も生まれ年順に毎年度行われていましたし、定期便の送付による記録確認も計画されていると聞いていたので、記録の整備も進んでいくという認識でした。 年金記録については、当然きっちり管理されているものと考えていましたが、例えばオンライン上に収録されず紙台帳のまま倉庫に眠っているものがあるといった報道により、日々の業務で確認できる年金記録が完全なものでないと知りました。	「消えた年金」問題はあっという間に大きな問題になりましたので、社会保険庁の組織の一員として、また国民全体への奉仕者という責務から、記録問題の解決のための業務(24時間の電話センターへの派遣、ねんきんダイヤルの夜間延長対応、特別便窓口)にとにかく積極的に参画することが現場で出来る最善の対応と考え、業務にあたっています。 ただ、記録問題の詳細をお客様にお伝えしきれず、不安の解消・信頼回復につながっていないのは反省点ですし、これからの課題だと思います。
4475	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上		全被保険者台帳(紙台帳)とオンライン記録の突合せを行い、オンライン記録を今確認できるすべてのものと確認をしたうえで、再度ねんきん特別便を行う方法しかないと思う。その後のねんきん記録問題の相談においては、年金給付相談知識があり、経験年数のあるものを専門班としてあたるのが最良の方法と思われる。また、国民の理解を得るためにも、発足時からの記録保存状態及び記録問題が起きた原因等を国民に広く情報公開して時間を要することを説明し国民の理解を得ることが大切と思う。 今回の発生のほとんどが高齢者であり記憶部分が不確かであり、また、当庁の保存記録も不鮮明な部分が多く解決はほぼ難しいと思う。法基づき仕事するものとしては、納得できないが、有る早期解決を図るためには、やはり、年金の知識や経験が豊富な人員を増やすことが不可欠だと思います。	業務課にて期間調査に係る担当していた頃(10年くらい)に、オンライン記録に登録されていない、紙台帳記録があることを知ったが、当時は、その件数も多くなく、本人の年金請求時や期間調査申出等により判明することであり、そんなに大きな問題とは捉えていなかった。また、業務量が多かったため、今ある仕事をこなすことに精一杯の部分もある。しかしながらこれだけ多くの色々な記録問題を見ると今は大きな問題だったと認識している。	私は、経験と知識があるので分かり易い言葉を使いながら出来るかぎり申し立てた本人の記録を発見できる努力をした。しかしながら、相談を受ける側の体制整備が出来ていない状況でねんきん特別便を実施したことが今も処理が進まない状況を生み出していると思う。特に、経験、知識の少ない者も相談にあたらなければならない状況(全職員であたる状況)になったことが大きな反省点と思われる。この問題の解決には、特に経験部分は重要視され、年金給付自体の知識も併せて有していないと解決できない問題だったと思う。後は、記録問題の発生が高齢者に多いことより、その対策が不十分だったと思われる。
4476	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に存じません。		年金については、いろいろな問題が生じていますが、これらの問題があるということを具体的に知ったのは、新聞などで報道されてからです。 それからは、被保険者や年金受給者にとって、重大な問題であると認識していました。	年金の記録漏れについては、以前は今のように年金に対する意識が高くなかったので、一人でいくつもの年金番号を持っていたりすることは珍しいことではなく、年金の請求の時に記録が統合されるだろうというような認識の甘さがあったのかもしれません。 ところが、実際には、年金手帳を失くしてしまったり、何十年も前のことなので、ご本人の記憶も曖昧だったりで、このような問題が生じてしまったのだと思います。 これを踏まえて、できるだけ、被保険者や年金受給者の立場に立って対応するように、自分なりに心がけてきたつもりです。
4477	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	すべての記録をオンラインでわかるようにしてください。	氏名が違う読み方で入っていたり、国民年金の納付記録が抜けている場合があるのは、就職して1年ぐらいのうちに知りました。	漢字氏名から想像できる読み方で氏名検索し、またマイクロ確認をしてできるだけ記録が判明するようにしていました。他事務所のマイクロ確認ができるようになるのが遅かったこと、オンライン登録されていない記録が多数存在していたことを大多数の職員すら知らなかったことが問題で
4478	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	すばやい対応ができるよう、記録問題に取り組む間は十分な人員が必要だと思います。 特別便の回答がない方は年金にまったく興味がなかったり、高齢により相談が困難な方が多いと思いますので、電話・訪問等で一人一人対応していくしかないのではないかと思います。	記録の管理の仕方が不十分だったことが一番の原因だと思います。(カセットオープンしていないものなどの氏名索引ではでてこない記録があることや、本人の記憶にたよるしかないことに気きました。) 年金担当になってから認識しました。	記録についての相談を受ける際は、調査をしてみなければ記録の有無ははっきりと回答できないことを説明し、調査依頼を受付するようにしました。 ねんきん特別便を送付する前の、記録が不備なものについての整備が不十分だったように感じます。今後、記録問題に取り組んでいくうえでも、記録の整備が最優先だと思います。
4479	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	まず、作業する場所を確保し、それから人を置い、、人数分のWMを設置し、しっかりとした研修を実施してから、本来業務をする職員とは別に専門に対応する。	年金記録問題は基礎年金番号ができた平成9年以前はやむをえない部分もあると思う。しかし、20年くらい前に、自分の18歳の時の厚生年金記録に名前が入っていない状態であることが判明した際、自分の記録がそうなのだから、かなりの確立で不備な記録があるだろうとは思ったが、最終的に年金を請求する際に問題は解決するものと思っていた。	(8)の問題を認識した時、全体の問題なのだから、社会保険庁が対応策を考えるだろうと思っていた。現時点で反省するならば、問題を認識した時、問題提起し、対応を求めていたらもっと早く年金記録問題が解消していたかも知れない。
4480	地方庁	社会保険事務所課長級以上	1. 本庁で管理し記録がオンラインで表示されないカセット記録がある。 2. 昭和61年3月までの記録で、共済組合員が退職した月までは共済組合員の期間となり、退職した翌日に国民年金に加入して保険料を納付又は免除になった期間も国民年金期間となり、共済組合加入期間と国民年金期間が重複する期間がある。 《例》 日本国有鉄道を昭和60年11月15日退職した場合、JR共済組合員期間は昭和60年11月までとなり、国民年金が昭和60年11月16日から加入し納付又は免除されていた場合に国民年金加入期間が昭和60年11月からとなる。 しかし、ねんきん特別便で共済組合加入期間が昭和60年11月までとなることにより国民年金資格取得年月日が昭和60年12月1日に訂正され、共済年金が旧法の場合、国民年金資格訂正により返納金が発生している。	もともと別々の制度により手帳記号番号を交付し記録管理と給付を行っていたものを、基礎年金番号を導入とした後に今回の記録整備をしたことにより遡ってさまざまな不整合が発生することから、不利益が生じない年金特例法の改正が必要であると思われる。 一つを認めると別の不合理が発生する場合は、記録整備を優先に行い返納については求めないなどの対策。	1. 国民年金の納付記録がオンラインと市町村の記録が未納で、本人が手帳又は領収書があり納付している事例が平成16年6月ころ判明した。 2. 昭和52年2月に健康保険・厚生年金保険の適用課に配属になったとき、資格取得届に年金手帳記号運番号記載し年金手帳又は年金手帳再交付申請書を添付する事になっていたが、被保険者は健康保険証が直ぐに必要なため、過去に厚生年金に加入していなかったとして新たな年金手帳の交付を受けていた。また、事業所も本人がなかなか年金手帳を持ってこないため、厚生年金加入なしとして届けていたケースがあった。 健康保険と厚生年金保険の届が同時の弊害であったと思われる。 3. 厚生年金保険の記録にフリカナ氏名が付けられたのは、昭和54年に行ったものであり、それ以前に退職した被保険者の記録にフリカナ氏名をつける作業がなかった。 4. 国民年金台帳をマイクロフィルム化するとき、全ての台帳を行うよう意見を出したが予算がないとして一部の台帳のみマイクロフィルム化した。 5. 国民年金事務が国の事務として平成14年から変更になったとき、市町村の名簿(台帳)を破棄してもよいと本庁から市町村へ回答されていた。	上記の 1については、納付の否定が出来ないため納付として認め、記録を訂正した。 2は事業所の担当者に説明し確認を依頼した。 しかし、基礎年金番号の住所管理が住民票のあるところと、本人が住んでいる居所のどちらでもよいとなっている事から、基礎年金番号が2つ払い出される恐れがある。 3は意見を言う場がなかった。 4・5については意見を出したが上記のとおりであった。 A. 現場に意見を聞き真摯に受け止める必要がある。 B. 年金記録は戸籍と同じような管理が求められる。 C. 記録の管理は本庁がしっかりとすること。 D. 現場は今処理している記録が数十年後に影響を与えることを認識して事務を行うこと。 また、職員に認識させ年金記録に関する研修を行うこと。過去に年金記録の重要性についての研修は一度もおこなわれた形跡がない。 E. 届書等の入力及びチェックを民間で主流のダブル入力へ切替が必要と思われる。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4481	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在の対応を続けていくほかないと思います。	オンライン上で氏名・生年月日等が入っていない記録があることを認識していました。平成12年頃に知ったと思います。	特に何もできませんでした。個人でそのような記録を抽出することも無理でした。 年金記録の問題点は、社会保険庁の姿勢として、年金の裁定請求時に本人の申出により記録を統合するとしていたことで、年金相談等の際も、本人らしき記録が見つかっても、事業所名などをこちらからしゃべることができず、本人の記録を確認するのに大変手間がかかっていました。 現在、年金記録問題に多くの人手がかかっているように、この問題の解決については、個々人の努力云々のレベルではなく、これまで組織として積極的な対応が欠けていたというのが反省点だと思います。
4482	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	徹底した調査・確認	任用職員なのでわかりません。	チェック体制のあまさ。
4483	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	今でている一般的な年金問題(記録の確認)に対しては、集中的に人を増やして、いっきに進めたほうが良いと思います。 通常業務をしながら、進めるには、限りがあると思います。	年金番号を複数、もっているために結果として忘れ去られてしまっている記録。 制度として、基礎年金番号が作られる前は、厚生年金番号、国民年金番号、船員保険番号がすべて違うので、統合していない記録があることは、知っていました。ただ、年金の請求のときに、ひとつにまとめるのだからいいのだという説明であったと思います。 このごろの特別便のあと、すでに年金を受給されている方のあまりにも多い記録もれにびっくりしました。	昔、まだ全然今のような事態になっていないころ、相談室の請求書受付業務で、請求者の配偶者の統合されていない手帳番号を積極的に記入し、(少しでもわかるときに、ひとつにまとめておいたほうが、良いと思ったので)年金給付課にまわしたところ、統合は、請求者の分しかしないといわれたことがあります。 その頃、相談室では、統合とかの処理は、入力できないし、なぜだろうと思いながらも、そういうものなのかと思ってしまいました。 そもそも、年金はとても大切なものであるのに、かけていただいている方にたいしてのPRが、非常に不十分で、だからこそ、このような問題が起きたと思います。 基礎年金番号ができた折、基礎年金番号通知の脇に「これ以外に番号をお持ちのかたは、送付してください」というハガキがありましたが、通知を事業所経由で送った場合、その通知がその時点で、本人の目にふれたかは、疑問ですし、そもそも他の番号を書いてくださいという書式でもなく、それを出せば、あとでお問い合わせの通知が出ると聞いておりましたが、実際にどういう形で、そのあとフォローしているか、よくわかりませんでした。 これもよく言われることですが、年金は請求しないとでない。では、厚生年金はいつ支給されるのか、積極的にお知らせしていたのだろうか。厚生年金は、60歳から支給される。人づてに聞いてなんとなくみんなしっているけれど、本当に知らない人もいらっしゃいます。制度創設当時は、いまのような媒体もないので、事業所に通知を出して、お知らせもしかたないでしょうが、もっと早くにPRの方法を考えるべきだったと思います。
4484	地方庁	社会保険事務所課長級以上	これまでの報道以上のことは知りません。	年金の記録問題は、日本だけでなく年金制度のある国においては多少なりとも発生しているのではないかと思います。その解決方法を参考にして、よいものがあれば、マスコミにリークしてその国ではこうして解決を図ったと宣伝をしたらよいのではないかと思います。	基礎年金番号の導入時にたくさんの未統合の記録があることを知ったが、年金請求時に統合するという考えであるような雰囲気だったように思います。問題があるとそのころ思った。	やはり問題になったと思った。基礎年金番号は社会保障番号にしなければならないと思います。省益のこだわりや縦割り行政がなければ、またもっと有機的に連絡できれば、このような問題は本来発生しなかったように思います。
4485	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	年金特別便、年金定期便の照会を元に年金受給者や被保険者が、少しでも年金資格期間に疑問があれば、記録を確認し、地道に記録整備を進める。 情報についてはできる限り、公表する。 今後は、事業主からの届出については、特に厳格に対応し、事業所に対する調査を強化する。 お客様の年金記録は、個人の重要な権利であると職員一人ひとりが、再認識する。	年金記録問題として、問題になってからは、社会保険行政の根源を揺るがす重大な問題と認識していた。 古い年金記録が完全に整備されていないことは、社会保険事務所に入って年金記録の業務にかかわるようになった昭和60年ころから、うすうす感じていた。 それが、このような重大な問題と知ったのは、マスコミに報道されるようになった平成18年ころです。	整備されていない記録や判明していないについての調査を早急に進めようとした。また、社会保険事務所や市町村にに記録のない事例については、社会保険事務所では対応できなかったため第三者委員会に申し立てることを、積極的に勧めた。 社会保険庁にオンラインシステムが導入されてコンピューターに入力されていない記録があることが判明した段階でもっと早く対応していればよかった。 年金の裁定請求は、個人の申告制を取っており、職員に個人の年金記録に対する重要性の認識が足りなかったのかもしれない。
4486	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません		まじめに年金をかけてきてそれが本来受け取る年金額に反映されないこのような方がたくさんいる状況を作ってしまった組織また管理体制、政治的決断の遅さに問題があると思います。 基礎年金番号制導入時に正しておくべきことであったと思いますが、このまま問題が埋もれたままであるよりも今回明らかになって解明に向けて前進していることはよい事であると思います。 テレビで厚生年金に加入しているのに現在の年金額に繁栄されていない方の報道がドキュメンタリーとして流れていました、このことにより初めて知りました、入職前の平成18年ぐらいのことです。	在職して経験の浅い職員ですが自分が持っている知識とできる範囲の限り可能なことをしてきました。 この問題の反省点は、記録問題に取り組もうとした時点で必要人員を確保・教育作業に当てるべきであったと思います、私が入職してから臨時職員が増えていきましたが、はじめからより多い人数で作業していれば現時点でもっと未処理件数が減っていたと思います。 また職員の知識向上に今後も力を入れるべきだと思います、職員ごとに知識の差があるのでこの差を埋めるよう研修をすべきであると思います。 またやはり制度が長年の時間経過により段々複雑化した事で、処理が複雑になり再裁定についても届書が1枚不足しているせいで処理が滞まないなどの障害がおきていると思います。難しい
4487	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	当方で、記録漏れ等の対象者を特定できない以上、これまでどおり該当しそうな方に案内をお出しして、申し出を待つ方法しかないと思います。 また、地方自治体の協力を得るには、総務省との連名通知であれば、100%近く協力を得ることができると思います。	基礎年金に統合されていない手書記録があるのは当たり前で、当該記録は、マイクロフィルムまたは旧名簿等を探せば必ず出てくるものと思っていました。 国年は市町村記録と突合せを行っており、また、納付したにもかかわらず、事務処理誤りで未納となった方に、未納の案内が届けば、何らかの反応がある。厚年は保険料の告知を行った時点で事業主が保険料額の点検を行っているので、誤りがないものと思っていました。 問題を認識したのは、平成19年に、未納となっている期間の国年保険料領収書をお客様が持参された際であり、金融機関等から市町村に領収書が届かない場合は、記録の漏れが発生すること認識した。	年金相談の際には、お客様と加入記録の点検を十分に行うようにしました。 特に、20才前は厚年に加入できないと思い込んでいるお客様や、短期間雇用の場合は厚年に加入できないと思っているお客様が多いので注意しました。 年金の記録は、氏名・生年月日・性別がキーとなっているため、本人特定が難しい。住基ネットと一体化すべきと思います。
4488	地方庁	その他(社会保険事務所)	公表されている事象以外は存じません。 ただし、未統合5000万件の記録の中に過去及び現在日本に在住している外国人が相当数含まれているものと考えられます。申請された氏名が力ナ登録されていますが、通称名の人、氏名が長い人、姓と名の区分けのできない被保険者等おり、未統合のままのとなる可能性があります。中には受給権発生せず、また外国人脱退一時金も申請していないものも多くあると考えられます。	年金記録問題は国の縦割り行政を改めることが必要と考えます。近年の情報処理技術の発展により複数の手続きをまとめることができると考えます。 戸籍・住民票・外国人登録・法人関係申請(登記・税務・労働)と連動することにより、手続きの一本化による簡素化、二重申請の防止、誤入力及び複数付番の防止が可能となる。場合によっては今後導入が検討されている納税者番号制度とも連動し、負担と給付が確認できる制度(仕組み)の構築が必要であると考えられる。 現行制度では、被保険者または事業主が遅滞なく誤りなく届出を申請することが前提となっているため本人に非がなくとも届出が正確に処理完了にいたっていないことがある。また、各官庁で膨大な情報をそれぞれ登録することは二重行政であり、非効率であるばかりかミスを生じやすい。 現在の未統合の記録に対しては、各官庁、事業者、国民のみなさまに協力を頂いて一件一件解決していくしかないと思います。 また複雑な年金制度の改善及び広報の充実が必要と考えます。この問題が表面化するまでは、広く国民に年金制度が周知されていなかったと思います。特に年金は長期に一生にわたる制度のため、もっと関心をもってもらう必要があります。現在は社会保険庁の問題のみしか一般に報道されていませんが、もっと基本的な制度の仕組みや手続きを広報する必要があります。	職場に入庁した時点で既に複数の年金番号を保有している人が沢山いることを知った。当時は基礎年金番号導入前で、個人の住所記録が国民年金しかなく、氏名・生年月日しか同一人か判断できないため既に年金の番号を持っていた人でも再取得時に番号記入がないと新規で番号を払い出していることがあった。また事業所・被保険者においても、転職し再度厚生年金に加入の際は新しい年金手帳がもらえると勘違いしているケースも多数見受けられた。 厚生年金、厚生年金(船員)、国民年金が別番号であったためさらに困難を極めた。また紙台帳からオンライン化された記録には氏名(カナ)の誤登録があり確認作業に手間取ることがあった。(旧台帳にはフリガナがないためオンライン化した際、どのような処理をしたのか不思議であった。) こういったことから、一人一人の年金記録を一本化し記録を確認するのは、本人が相談に来たときか、裁定請求時まで実質難しいと感じていました。 また、基礎年金番号導入時の返信用葉書に年金番号を記入する欄がなかったため、その後の処理に恐ろしく時間がかかると思っていた。実際平成9年に基礎年金番号通知書送付して十数年経つが、その後の処理に時間がかかり昨今の問題に繋がっている。	基礎年金番号導入後、資格担当をしていた際は、年金手帳等を確認し番号統合に進めた。しかし、実際はそれを上回る年金番号が存在し処理が追いつかないことに正直不安であった。 また、年金未加入者には接触の機会がなかなかないため、統合作業をおこなう機会がないことも問題であった。また、高齢の方の古い記録となると記憶をたどるのが非常に困難であり、長い時間をかけ話していかないと解決しないと感じた。 反省点としては、戦時中の年金制度開始以来、複雑な年金制度の国民への周知ができていなかったこと。紙台帳管理時代に恐らく一人が複数の番号を保有する可能性があったが、改善する策がないまま現在までできてしまったこと。近年まで年金記録を確認する方法が限られていたこと等があると考えられます。
4489	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	コンピュータと、紙台帳、マイクロを付き合わせて現時点でできる限り記録を整備する。それ以外に国民の皆様にご納得いただける方法はないと思います。記録を整備した後にも発見されない記録については、何らかの救済措置をとる必要があると思います。	テレビや新聞、週刊誌で大きく取り上げられるようになったときに問題を認識しました。はじめは、信じられなかったのですが、国民年金業務に携わるようになって紙台帳を見るようになり記載が不明瞭なものが多くあることを知りました。そこで、強く年金記録問題が重大な問題であることを認識させられました。	どうすることもできずに日々かかってくる年金記録・納付記録の質問にお答えしているのみでした。 反省点としては、記録に不備があるとわかった時点で整備をしていくべきだったと思います。早い段階で公表するべきでした。届出主義の弊害もありますので、こちらから積極的に調査などをおこない、届出誤りをなくす努力をすべきだったと思います。また、外部の監査をこまめに行う必要

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4490	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思いつきません	特別便、定期便で回答していただくこと。 自分の記録ではないと確認できたものも登録できればよいと思います。 今のままでは、同じ人に何度も確認することになってしまうので、前も同じことを言ったと苦情になってしまいます。	基礎年金番号制度が導入されたとき、今後、機会があるごとに統合処理をしていかなければならないものと思っていました。 業務センターから本人への照会ハガキも出されてはいましたが、平成9年以前に手番を持っていた人の全員が年金を請求する年齢になり、自分の記録を確認していただくまで、長期間かかって完成する基礎年金番号制度だと思っていました。	厚生年金の資格取得届に添付される手帳により統合処理を行ったり、窓口で判明するごとに統合処理をしたりしていました。 厚生年金の期間照会を担当していたこともあり、マイクロ記録に間違いが多く見直しをすること、カセットになったままのものも順次開いていくことを要望して上にあげていましたが、実現することはなく、もっと早くに実行されていればと思います。 長い時間をかけて完成していく制度と思っていましたが、短期間での解決を求められています。 厚生年金の制度そのものが本人が年金手帳(被保険者証)をなくさないことが前提として成り立っているので、本人が手帳をなくしたり、勤めていた事業所名を正確に把握していないこともありうる前提での制度設計であればよかったのではないかと思います。 基礎年金番号導入時も(現在もですが)、住所の届出は住民票の住所でなく居所でもよいということになっており、改善の余地があると思います。 基礎年金番号制度以前にも、一人で手番をいくつも持っている人がいましたし、今回、年金記録問題として、多くの国民が、基礎年金番号(手帳)を大切にしなければという意識を持っていただけたのは、よいことではないかと思います。
4491	地方庁	その他(社会保険事務所)		一つ一つ処理していかなければならない。	問題は、勤務する前、ニュースで知った。とにかく、ひとつひとつ処理しなければ、前に進めない問題と、職場にいて感じました。	特別便のお客様の対応、特別便の回答チェック、そのとき自分のできることをした。今後、年金記録については社会保険庁といったそういった機関まかせではなく、個人の年金に対する意識、個人が記録を把握しているようにもっていくべきだと思う。
4492	地方庁	その他(社会保険事務局)		被保険者の方が自分の年金記録を簡単に確認できるようにする。		被保険者の方にわかりやすく職歴等を確認し漏れがないように対応した。
4493	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	特殊台帳の突合せ等、現在行っている作業を確実にやりとげるとともに、寄せられている記録照会申出は確実に調査をして(そのために回答が遅れても)回答するなど、時間がかかってもこの際に徹底的に記録を整備する必要があると思います。	記録問題が存在することを知ったのは、世間で騒がれだした頃ぐらいからです。年金記録は制度の根本にかかわる重要なものですので、きちんと正していかないといけないと思います。	現在は事務センターで国民年金業務を担当していますが、届書や記録補正の処理にあたって、その処理に直接関わりのない期間であっても、記録に不整合を見つければ市町村へ照会をかける等して、回答に基づき記録を訂正するよう事務所へ連絡をしたりしています。この問題については、昔は今のように年金制度が一本化されていなかった(年金制度ごとに年金番号等がばらばらだった)、記録の管理もオンラインではなく手管理だったなど、制度上や運営上の問題もあった
4494	本庁	その他(本庁)	なし		このように連日大きくとりあげられるとは思わなかった。 新聞に報道されるようになってから。	事務所在籍時には、少しでもお客様の記録に結びつくように話を聞いた。 社会保険庁の長年の体質が記録問題を生んだと思う。
4495	地方庁	その他(社会保険事務局)			番号不明の手帳再交付などの際には、一人で複数の手番を持っている人が多く、被保険者本人自身が「一人1つの番号をもつ」と認識していないと感じた。 事情があり、偽名や生年月日を偽っての就職をしたと、期間確認申請の時点で言う人がいた。	届出の事業所に電話して周知に努めた。現場の小さな対応だけでは限界があり、被保険者個人に意識付けるための広報が必要だったと思う。
4496	地方庁	社会保険事務所課長級以上			以前は、氏名索引を行った時に同姓同名の記録がでても、本人が事業所名を思い出せない限り、本人のものと特定できなかったことがまれにありましたが、結局そのままになり埋もれてしまっていました。これが積み重なってしまい、このような大きな問題となったと思われますが、国民の皆様の気持ちを深く考えていなかったと思います。年金給付課在籍時(H10年頃)	事業所名を言えば思い出すのではないかという面と、なりすまして他人の記録を統合してしまうのではないかと葛藤がありましたが、あくまで決められたとおりに業務をしていました。今回のように問題が大きくなって対応するのでは遅いので、疑問点があれば取り上げて改善していくべきでったと反省しております。
4497	地方庁	その他(社会保険事務所)		多人数で行うべきと思います。 各個人で一日あたり行う業務量には限界があり、通常業務をこなしながら行っている現状では、すでに限界を超えているのでは？と思います。 それであれば、解決ましてや、早急にともなれば人員をかけ行うべきと考えます。	詳細を知ったのは、テレビ等で報道される直前ぐらいであったと思います。 そのため、内容についても、通知等よりも報道機関の情報が先行でした。	少なくとも自分が応対をしたお客様であれば、記録等を確認し、少しでも安心いただけるように努めました。 反省点としては、私はリアルタイムでは知りませんが、機械化・電子化を急ぎすぎたのではないかと思います。
4498	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現在きている多数の記録調査について、早期に回答するとともに確認できる資料とオンライン記録の照合を行う。 今後の中では、国民の皆様に理解して頂くよう、わかりやすい年金についての広報や、年金ていき便を通じ手続き等を周知する。	年金記録については、基礎年金番号制度が始まった時点で統合されていない記録があることはいろいろなケースで番号の統合を行っているので知っていたが、年金記録については、統合されていなくても最終的に年金受給時に確認を行うので未統合については解消されていくと認識していた。	コンピューターの記録がすべてであると考えずに年金相談等対応した。 問題点の解消について先送りをしていたことが未統合記録が5000万件も残ってしまたっと思われます。
4499	地方庁	その他(社会保険事務所)	・事務処理基準の統一が徹底されていないこと マニュアルや業務取扱要領に定められていないような稀なケースや、細かな事務処理方法について、現場の職員の判断に委ねられている部分が多い。その結果、時期や管轄事務所によって対応に違いが出てしまう。 上部組織への照会も迅速に回答をもらえるとは限らず、実質あまり機能していないように感じる。	細かなマニュアルや事務処理方法を示していただくか、照会にリアルタイムで回答してもらえる体制を整えていただきたいです。	・紙台帳で管理していた時代や、基礎年金番号の導入、市町村からの移管等を経てきたので、完璧に管理するのは不可能だったと思う。 それでも、折にふれて過去記録の確認・補正を行っていれば、ここまで深刻にはならなかったはずだと思う。 ・記録の管理が完全ではないことを知ったのは、実務に携わってしばらくしてからですが、問題の根深さを実感したのは、特別便等で記録調査に携わってから。	・窓口では、接したお客様ひとりひとりに対し、時間をかけて誠心誠意対応することを心がけた。 反対に、内部処理では、パソコンを使って照会業務を効率化し、時間を短縮するよう心がけた。 ・過去の記録管理の体制が根本にあると思う。また、現在の照会・記録調査の進捗状況もバンクしており、整理できる見通しはまるでたっていないと思う。ただ件数をこなせばいいものではないので、1件ずつじっくり時間をかけて調査できるよう、知識のある職員を増員し、もっと調査にかける時間を与えてほしい。人員削減で状況が悪化している中、膨大な件数を抱え、肝心の調査の中身が薄くなってきていると思う。
4500	地方庁	その他(社会保険事務所)	これまで自分が対応してきた事案では該当するものはありません。	該当事案がございません。	私は本年4月より任期付職員として社会保険事務所に勤務しております。 新聞・テレビこの報道により、この問題を知るようになりましたが、勤務する前は自分にとってはまだ身近に感じるものではありませんでした。 事務所に勤務してみて、記録問題への対応に携わるに伴い、この問題は非常に根が深く、当事者にとっては真に切実な問題であることが分かりました。	まずこの問題の本質は何かを理解しようと努めました。 それに当たってはまず年金制度の複雑さを知ることとなりました。また対象範囲の広さ、量の多さが対応に時間がかかる原因となっていると思います。 ただ、この問題が起きた原因としては、その当時の体制、システム化の進捗などがあると思います。 現在、お客様にとっても年金について関心や意識が高まっていますので、この機会に年金制度
4501	地方庁	その他(社会保険事務局)			大変な問題と認識した。今まで真面目に勤務してきたのに裏切られた気がした。 平成19年5月頃、この問題を知った。	一人一人、正しい年金記録になるよう、この問題の解決に取り組んだ。 今後は、届書等の永年保存(保存方法は電子化でも良いと思います。)することを提案します。
4502	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	本人記録と思われる手番を、確認して一件ずつ減らしていくしかないと思います。	年金記録問題の存在を知った時期は、テレビや新聞報道がされた平成19年です。 問題の認識は、各種報道がされてからこれほど多くの手番記録があることを知りました。	統合されていない手番の記録を一つでも多く判明させなければいけないと思いました。
4503	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	その場しのぎでこれ以上職権訂正の基準を低くすれば、今まで真面目に費用負担していただいた方との公平性のバランスが崩れてしまうのではないかと考えます。 反面、職権訂正対象者である国民年金1年未満未納者については、現状被保険者等からの申出により行っていますが、当該対象者を予め抽出しその者に対し申出勧奨を行う。 他手番を有する入念、フォローアップ対策に係る届出勧奨業務を、市町村へ委託にする。	年金請求時や被保険者記録照会時に被保険者からの申出により記録確認を行うことが通常であった。基礎年金制度導入後は他手番統合を心掛けて業務を遂行していた。 国民年金納付記録問題に関しても、従前から市町村台帳との照合や被保険者保有の領収書等により、納付事実が確認できた場合は記録訂正処理を行なっていた。 よって、こんなに大きな問題になるとは思っていなかった。むしろ記録パンチミスや遡及訂正など数々の問題が発覚して、国民の皆様に申し訳なく思っています。	60年以上の記録を管理していく上で、戦中戦後記録に不鮮明が多いことから、10年に一度の割合ででも定期的に記録補正をするべきだったと思う。 受動態でなく、能動態の心構えで対応しようと思っています。
4504	地方庁	社会保険事務所課長級以上	世間一般に知られていないこととは、漠然としていて、何を書いていいのかわかりませんが・・・紙台帳の時代も含め、算定業務時などにパイトさんが事務補助をする際に、標準報酬のOCR転記など、全て職員がチェックはできていなかったかと思います。 万一、標準報酬誤りがあっても、保険料が違えば、事業所からは問い合わせがあるはずですから、その時点で訂正をすれば・・・という考え方もあったかもしれません。 今、振り返れば、当時(昔)は、今ほど年金に対する関心も低く、また、「役所のすることに間違いはない」との事業所側の考えかたもあったでしょうし、標準報酬の違いはあったかと思います。 (相違していたとして、保険料は正しく徴収しているのですが・・・)	現職員だけ、それもかなり、人数減の状態では、解決にはまだまだ時間を要すると思います。 年金制度は複雑ですから、昔のことは、年配の方でないとわからないことが多いです。 ねんきん特別便・ねんきん定期便・第三者委員会への申立て、知識がなければ回答にも窮してしまいます。 退官された方に謝金として幅広く来ていただき、「年金記録回復チーム」として社会保険事務所とは別の場所での業務をしていくことも必要かと思います。 現職員は、現業・窓口業務・電話対応をしつつ、年金記録問題への課題にも取組んでおり、限界の状況です。 マンパワーに頼るしかありませんが、量的なことより、質も大事だと思います。 短期間で研修をして若いパイトさんを雇って解決に向けて取組んでも、税金の無駄だと思います。 そもそも、知識のある職員がきちんと指導しないと、見つかる記録も見つかりません。 退官されて、他人事のように思われているOBの方もおられるかと思いますが、今いる職員に全	テレビで騒がれるまでは、このようなことになるとは、想像もしていなかった。 WMの記録に間違いはないと、自信を持っていた。	会社から提出される「資格取得届」には、「住民票」か「戸籍謄本」を必ず添付させて、偽名・偽生年月日での取得は阻止すべきであったと思います。 「履歴書」等を添付させ、職歴を確認してから年金手帳は新番で交付するべきであったと思います。 社会保険事務所ばかりが悪者のように報道されているが、そもそも「年金手帳」を大事にしていなかった被保険者本人の責任も重大であると思います。
4505	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	紙台帳の内容をコンピューターへ入力する作業を行う。	記録が全件コンピュータ化されていないので、コンピューターで探して、なければ紙台帳を探すという作業を行う「資格照会業務」というポジションがあったと思う。	直接担当ではなかったが、膨大な紙台帳のデータをコンピューターへ入れる作業が容易に出来ると思ったのが反省点ではないかと思う。
4506	地方庁	その他(社会保険事務所)			過熱報道により。 年金請求の際にはご本人の履歴申し出から他手番などは統合できるはずと、甘く考えていた。 古い記憶を完璧に思い出すことは難しいだろうから請求者頼りのままではいつまでも未統合記録は無くならない。	ねんきん特別便の照会業務を精一杯やるだけ。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4507	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	できる限りのことはやりましたといえるだけのことはすべきです。そのための方策についてどの程度WM上に未登録の記録があるのかなどの情報がない現場としては、具体策は考えようがないです。 カセットクローズになっている記録がまだたくさんあると思われるので、現行のサンプル調査で(239処理で記録追加等しているケースもあるかと思います)全件を調査すべきかの費用対効果で判断するのは、政治的判断です。 体制や080以上に全国的なシステムが整わず、大まかな照会内容等もオンラインで見られないのでは、重複調査やせっかく第三者委員会のあっせんで補正した記録が再度もとに戻されたり、混乱は続くと思います。	大変な問題だと思いました。それをテレビや新聞報道、雑誌などで知りました。	現場としては一人ひとりのお客様のお話を聞いてより多くの情報を得て、調査を進めるだけです 反省点としては現在に至るまで問題の公表が後手後手であったこと。もともと生年月日順に被保険者への記録照会は行っていましたが、広報がなかったように思います。制度が複雑であったり、現在も多忙等ので関心のない方もいらっしゃるので、定期便等を送付したり、「年金通帳」が導入されたとしても、例えば3号の届け漏れなどはなくならないと思います。例えば文部科学省との連携で学校教育等に盛り込み、またHPの充実や記者発表など効果的で継続した広報等のあり方を考えて下さい。
4508	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般的に知られていること以外は、存じ上げません。	「年金記録問題」は、ある一定の作業(報道等で言われている名簿との全件突合せなど)をして、ある一定時期になったら解決するといった性質のものではないと思っております。なぜなら、国民から"厚生年金・国民年金"の記録がおかしい"と申し出されたら、いつでも記録調査を行わなければならないと思っているからです。(社会保険事務所は今は忙しそうだから後で調査をお願いしよう、と思っている方は少なくないと思っております。)よって、お客様から調査の申し出があってからいつでも調査できる体制を整える方が重要ではないかと思います。(マンパワーを含めて限りがあるなかでも、お金と人をもっと使い、早急に短期間で対処すべきであると思う。	平成18年10月に厚生年金保険の資格調査を専門に行う部署に異動になってから、「これだけ資格記録がおかしいものがあるのはどうなの」と思ったことはありますが、異動当時はこれほどの大問題になるなどとは思ってはいませんでした。よって、問題を認識したのも存在を知ったのも平成19年6月に世間一般的に公になってからです。	「年金記録問題」が世間一般的に公になってからは、厚生年金保険の資格照会(記録調査)が飛躍的に増加した中ではありますが、平日はできるだけ長時間勤務をするようにし、時には勤務日に割り当てられていない日(土・日など)にも勤務をしながらお客様に調査結果を少しでも早く回答できるように努力したことにより対応してまいりました。 反省点としては、私自身の反省ではありませんが、このようなことを知っていらっしゃる方が上部におられるのであれば、なぜ早く"手"を打っておかなかったのかが反省点ではないでしょうか。
4509	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		昔の人たちの仕事に対する怠慢さであると認識した。年金記録問題を知ったのは平成19年度。	ねんきん特別便やねんきん定期便が国民に送付され、回答票を基に少しでも多く年金額に結びつくよう窓口対応、記録調査をした。基礎年金番号導入時にお金と人を今以上にかけていれば、早い段階で解決していたか、もしくはこんなに大きな問題にならなかったと思う。昔の人たちの認識の甘さではないでしょうか。
4510	地方庁	その他(社会保険事務所)			厚年、国年の記録管理を別手番で行い、又、同一人に複数の手番が払出されている状況に対して個人の年金記録管理体制に不安を感じていた。 基礎年金番号制度の導入で懸念が解消されると期待したが、社会保険業務センターよりの基礎年金番号通知時に、他の年金番号をお持ちかどうかの質問票を同封しているにもかかわらず、回答をしていただいた方に対して何のアプローチもしていなかったことを知って愕然とした。	当時、業務センターに質問した際、何のアプローチもしていないとの説明をされ、何のための回答なのか、統合に向けて回答を活用するべきと言ったがとりあってもらえなかった。 基礎年金番号導入時に他年金番号所持者に対する対応策を準備し徹底していれば、少なくとも他年金番号を所持していた方達の年金記録問題に対する不信感は払拭できていたのではないかと考える。
4511	地方庁	その他(社会保険事務所)	①同月得喪の保険料還付について、事業所が全喪の場合還付できない。 ②旧台帳のカセットが開かれてない。 ③船員保険の仮番号	①個人負担分は個人に還付できるようにする。 ②カセットを解除すればよい。 ③船保番号を新たに付番すればよい。	業務センターの記録管理の杜撰さ、基礎年金番号付番の時の重複統合のもれ、と思います。 年金記録問題がでたとき。	記録管理については、「申し訳ありません」と素直に謝罪、基礎年金付番により、住所管理ができ、お知らせできる旨説明。 早くコンピュータを導入し、住所管理すべきとおもいます。
4512	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		本人が特定されていない記録、本人の基礎年金番号に統合されていない記録があるということは、受給資格や本人の給付額に直接影響するものであり、深刻な問題であると考えていました。ただ、メディアなどで実際の数字が公表されるまでは、どのくらいの規模の問題であるかは知りませんでした。	電話・窓口対応において、十分に本人からの聞き取りを行うこと、及びその内容について慎重に確認作業を行うこと。先入観を持って対応するのではなく、行政としてやるべきことを1件づつ対応していくしかないと考えていました。 また、現在の被保険者の適用を適正に行うことが、今後同じような問題を起こさないためにも必要であると考え、未適用の問題も含め、適正な届出を事業所に求めることや、被保険者にかかる届出においても適正に審査・確認を行うという意識を持ちました。 各種問題については、法令順守意識、職員の仕事の行い方、情報の共有化、そういったものが足りなかったのだと思います。
4513	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	大臣もおっしゃっているが、「ヒト、モノ、カネ」の集中的な投入しかないと思う。正職員のこれ以上の増員が厳しいのであれば、経験豊富なOBの方々に、今まで以上に協力をお願いしていくことも良いかと思う。	ここ数年、大きく取り上げられるようになるまでは、正直言って、それほど問題意識はなかった。 平成9年の基礎番号導入後にも多くの未統合記録があることは、採用時(平成10年)から知っていたが、厚年・国年の再取得時や、裁定請求時にしっかりと確認できれば良いということを、諸先輩から教えられていたし、自分としてもその様な認識だった。 しかし、この様な大きな問題になり、また再裁定の数の膨大さを見ると、私達職員の認識の甘さや、一般国民の皆様との意識に、大きな乖離があったことを痛切に感じる。	どの様な要件で来られるお客様に対しても、過去の記録に疑問がないか、確認するようになったし、お客様の記録に関して、より丁寧に確認するようになった。 また、今から考えると、結果論であるが、平成9年の基礎年金番号導入時に、より多くの予算や人員を割いて、記録統合を積極的に行うべきであったと思うし、私達職員一人ひとりも、積極的にお客様に対して、記録の確認等をすべきであったと思う。
4514	地方庁	社会保険事務所課長級以上		年金記録問題については着実に1件1件確認していくことが肝要である。	特に考えていなかったが、年金給付を担当した10年ほど前に紙台帳の記録が正しく登録されていない事知った。	年金記録問題は当然社会保険庁の責務であることから、窓口にこられたお客様に懇切丁寧に記録の判明に努めた。 再裁定に要する時間が長くかかりすぎる。苦情が多く高齢の方が主であるので 速やかな処理を願います。 また、時効特例に関する相談について、庁の担当課に電話がないため対応に苦慮しています。
4515	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	国民年金任意加入(s61/3以前)中に、被用者年金記録がみつかった場合、見つかった記録の喪失日以降の国民年金任意加入期間の納付分を還付する取扱となっている。未納がない限り、還付せずに納付期間として年金支払いをするように取扱を変更する予定との情報があるが、未納期間があった場合はそのまま還付する取扱のままとのこと。安い保険料を還付して年金を支払わないのは国民の理解がえられない。(還付する理由が、見つかった厚生年金のため、国民年金の任意加入が一旦喪失となり、厚生年金喪失後新たに国民年金の任意加入手続き書類がでていない(法律上提出を要す)ためであるが、世間的に記録問題すべてが社会保険庁せいであるように報道されている中、物理的に提出不可な届けがでていない理由で還付するような取扱をすべきでない) 届出主義からの発想で上記のような事例が生じているが、たとえば3号特例について届けた日からしか有効としないのも同じ発想である。今年8月に年金受給者に限り、厚生年金記録がみつかった場合にその後の3号を特例ではなく通常の3号として認めるように取扱が変わったが、それ以外のケースでも、扶養の事実さえ確認できればその事実を確認できた日より通常の3号を認めるべきである。時効特例法で基礎年金番号になっていない記録はすべて支払う(例えば240月の厚生年金記録を手番で持っていてそれをわずかな期間の国民年金の基礎番に登録すれば、特例法で支払う。常識的に考えれば、年金請求できることを知っている可能性が高い事例)ような大盤振る舞いを比較すると、あまりに冷たい取扱と思います。 ある程度の一定の枠は必要かもしれませんが、基本的に届出主義をあらため、事実確認できたものにあわせて記録を整えていく精神が必要に思います。	私は、直接記録調査をする部門に全く配属されたことがないので、記録問題に関することについては、職員のレベルで言えば素人に近いものがあります。 しかし、年金給付にたずさわることが多く、オンラインの記録と紙台帳の記録に違いがあるケースが多々あることも実感しております。数パーセントでも、全体すうではすごい量。ただし、報酬が少しだけ間違っていた場合、金額が変わるのがわずかであるというのも事実。 不信をなくすためには、全台帳とオンラインを全て確認してただすしかありません。実際に他人の記録が入り込んだりしているケースもありますので。今とらなくてはいけない選択肢は、それだと思います。ただし、わずかな金額変更のために、膨大なコストがかかることはもっとつたえるべきだと思います。今のような記録問題がすべて社会保険庁のせいでなく、個人の事業所への年金番号の届出義務をはたしていないことなどの個人にも問題引き起こしの要因があったことを理解してもらえていたなら、コストのかかることはせずに、別のかたちでまとめることができたのかもしれませんが。 それと亡くなった方、及び忘れてしまったものが登録できないこと、絶対に記録がすべて解決しないことも詳しく伝えて理解してもらうことも必要です。その上で、できうることに万全を尽くすことが必要です。 今起こっている問題は今働いている職員ではなく、すでに退職されている昭和世代に勤務されたたかた、オンライン化にたずさわった方によるものであること、また多少は昔の時代でて手書きでかかざるをえず人為的ミスがゼロにはできなかったことも理解してほしい気持ちがありますが、職員にゆるみがあった組織であったことは事実だと思いますので、僕らの世代で解決していくしかありません。	世間的に問題になる前は、個人が手帳の管理をできていないことが要因になっているものを多々見てきたこともあり、それほど問題に思っていませんでした。年金決定時の氏名索引と本人への聴取で、ある程度本人に納得したものになると思っておりました。 ただ、昨年氏名漏れの記録等の調査の仕事を通常業務以外で行なっていたなかで、他人の記録が入り込んでいるものを多々みて、ひどいものがかなりあるとの実感を持ち、大きな問題であるとの認識が強くなりました。	通常業務でサービス休日出勤が続いてた時期が多く、記録問題に取組めている時間は、物理的には多いとは言えませんが、できるだけ取組んできたつもりです。それ以外に(6)に記入したよう問題意識を持ってはいますが、具体的に対応できているわけ手はありません。 現在年金受給者に記録が判明した場合、本人の同意を取らないと再裁定をしない取扱(減額の場合があるため)となっていますが、それでは記録問題が解決しません。判明した時点で統合し、お客様にすみやかに増額分を支払うべきです。減額者については、新たな特例扱いで据え置きのままいくべきです。でも、その声は僕の周りにしかアナウンスされていないのが反省点となります。
4516	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録が見つかったことで年金額が下がる場合、5年分さかのぼって返納した上で減額された年金を受給しなければならない。	現行制度では説明をしても納得してもらえない。増額の際に時効特例法で救済したように、記録統合で減額となる場合は減額せずに統合前の年金額を保証するような法整備が必ず必要だと思う。	入社後現業経験がなく、年金記録問題を知ったのは世間の報道と同じ平成19年又頃。その報道後内情を知った時はよくここまで放置していたものだと驚いた。確かに被保険者からの申し出なしで統合できないということは理解できるが、ねんきん特別便のようなことができるなら少しずつ進めておくべきだったと思う。(年金請求時に統合すればいいのも確かだと思うが、実際受給者で統合できていない記録が山のように出た事実に対しては言い訳できない。氏名が登録されていない年金番号等は当然早期に対応するべきだったと思う)年金記録問題は世間の反応どおり、年金制度の信頼に係る重大な問題だと認識している。	ねんきん特別便発送前の記録整備の段階ではなるべく作業に加わった。ねんきん特別便発送後、窓口が混乱をきたした時は通常業務を置いて食事抜きで窓口対応した。経験が少なくできることに限りはあったが、可能な限り窓口で記録判明するようつとめた。 反省点としては記録統合までに日数を要したこともそうだが、それよりも再裁定にあまりに時間を要していた点があげられると思う。業務センターでの作業だけでなく、各都道府県でできることがあれば全国で作業するべきだと思う。
4517	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	記録問題については現在の方法で1つ1つ解決していくしかないと思います	基礎年金番号統合時に記録が複数あることは分かりましたが最終的には年金裁定時や、再裁定をすればよいと考えていました。	本人と判明したものは統合していました。反省点として基礎年金番号付番時に集中的に取りくんでいればとおもいます。また旧台帳のオンライン化も必要だったと思います。
4518	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にございません。	職員全員が年金記録に関する知識を身につけ、共通の意識のもと、事務処理を進めいていくことだと思います。	複数の年金手帳番号を持っており、統合されないままの状態になっている者が多数存在すると認識をしていました。年金記録問題が存在することを知ったのは、平成19年4月頃です。	特別便等による記録調査に対して、あらゆる角度から幅広く行うよう心掛けました。一人で複数の年金番号を持つことが可能であったことが反省点として挙げられると考えます。
4519	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	問題の全面的な解決は、不可能だと思っております。 国民年金の納付記録で言えば、マイクロなど社保側のデータも無くお客様側に領収書などが残っている訳でもない中で、お申出をいただいているケースがございます。こうしたケースの多くは、第三者委員会での判断をいただくこととなり、あっせんをいただいたものであれば、お客様から一定のご理解をいただけると思いますが、非あっせんとなるとお客様における記録問題は一向に解決しないことになります。 年金記録の問題は、例えば未統合手番を解消するという数字的な問題ではなく、すべてのお客様が自分の年金記録に納得ができて初めて解決といえると思います。 そうした意味では、少しでも多くのお客様に年金記録のご説明をするという私たちの作業も重要ですし、今後も更に求められるものと理解しておりますが、問題解決には限界があると思っております。	私は、昭和61年に社会保険事務所の職員になりました。 採用は国民年金業務課であり、当時はオンラインが完全稼動されておりましたが、お客様からの相談時にマイクロの切り替え誤りやマイクロ上納付となっていない期間の領収書を提示いただくこと、紙台帳が既に廃棄処分となっておりマイクロ化されていないものもあることも体験しており、問題があるとの理解はしておりました。	ことあるごとにマイクロの確認やケースによっては市町村台帳の確認をすべきと思っておりました。しかし、それでも納付の確認ができなかった場合は、お客様からの領収書等の提示を求める以外に、記録補正のツールは持ち合わせておりませんでした。 これは、私の経験した国民年金のことですが、現時点では厚生年金記録を含め、さまざまなケースでこれだけの誤りがあるということは、この問題が取り上げれるようになってからでした。 反省点として思えることは、こうした個々の職場のケースを集約する部署が無かったこと、当然、集約した結果を公表して早い段階で解決策を講じられなかったことで、問題を大きくさらに複雑にしてしまったと思います。
4520	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	人員増員・システム改善等が必要かと思います。	組織全体として解消していくべき問題。 報道等により問題の存在を知りました。	今後において、同じ過ちを犯さないよう、コンプライアンスの意識を強く持ち、業務に取り組みました。
4521	地方庁	社会保険事務所課長級以上	かなり昔の話ですが、船員保険の加入について、船員保険の加入について幹部クラスのみの名前しか加入させないで、医療機関にかかるときは保険証を船員の中で使いまわしていたと聞いたことがあります。	マイクロフィルムと保管させれいる紙台帳と記録照合することだと思います。	以前在籍していた宮城県においては、最重点課題として、すべての仕事の中で、一番の優先課題として対応していました。そのために、全事務所体制で対応してきました。 昭和59年ごろに当時船員保険で、期間調査の担当をしていた時に、船員保険の記録が、船員手帳と船員保険の記録が食い違っていました。	以前在籍していた仙台東の船員保険課においては、記録問題を解決するため、積極的に職員を出して、問題の早期解決に努力していました。 平成9年の基礎年金番号導入時にもっと積極的に記録統合する政策をとるべきだったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4522	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし		記録問題とは認識していなかったが、窓口等で受給資格の確認を行う際に、本人が過去の勤歴を思い出せず、本人の記録として結び付けられず、申し訳ないと思うことが、昔からあったと思います。 (保険料を徴収しておいて、誰のものか特定できない記録管理方法。)	職歴確認時には、職種、同僚の名前等細かく聞き取りを行い、なるべく本人の記録を確定できるよう対応してきた。 反省点 ・1人1つの年金番号をもっと早いうちに実施すべきだった。 ・基礎年金番号導入時にもっと真剣に取組むべきだった。 ・厚生年金の住所管理をもっと早期に実施するべきだった。(住民票の登録住所) ・過去の勤歴確認時のマニュアル
4523	地方庁	社会保険事務所課長級以上	未適用事業所に勤務された者について、事業主が別の適用事業所の従業員として届出された場合は、本人の勤務した事業所名とは違う事業所名の記録となっていることがある。未適用事業所の人数が少ないため、適用事業所として届出できないため、届出されたと思われる。	勤務期間が同一で、事業所名・所在地が異なる記録がある方については、事業主が同一であるか確認し、同一であれば本人のものとして取り扱うようにしたらどうか。	オンラインシステムに未入力の記録があり、氏名索引をしても記録が探せないものが多数あることは、今回の問題が起き、記録調査をして知った。	とくべつ便の対応については、本人からの申出期間について、現在できる範囲(080のマイクロなど)の調査をした。 オンラインに未入力の記録について、全部収録してから、名寄せを行えば、調査に要する時間が短縮できたと思う。
4524	地方庁	その他(社会保険事務所)			消えた年金記録など受給している方が多く紙台帳から種板に切り替わった際に漏れてしまったり、誤って登録されたりなど、管理やチェックなどが徹底されていないと思われることから、大切な記録という認識が不充分だった事実が招いた結果と考えています。問題は報道などで初めて知りました。	このような問題があるから特別になにかという事ではありませんが、電話や窓口での対応ではお客様の記録を確認していただき、できる限りのことを対応して、相談者の方が納得していただけるような応対を心掛けています。 今でこそ年金の関心も高いですが、それまでは特に記録の通知もなく、年金自体が非常に不透明だったことにより、被保険者も意識が低くなってしまった事が反省しなければならないと思いま
4525	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		社会保険庁職員から厚生局や協会けんぽの職員となられた方々がおられますが、そういった方々に、元社会保険庁の職員として支援等をしていただくことができればと思います。	早くきちんとやり遂げなければならないもので、自分の仕事の一部であると思って取り組むべきものと思っております。 年金記録問題のことを知ったのは、平成19年6月頃であったと思います。	自分の本来の職務をきちんと遂行しなければならない中で、自分の仕事の一部であると思い、電話相談、窓口相談、記録照会をできる限り行ってきました。そうすることで、少しでも問題の解消に繋がればと思い取り組んでまいりました。 社会保険庁職員から厚生局や協会けんぽの職員となられた方々は、移籍等された後、社会保険庁職員ではなくなったという理由により、従事できなくなりました。経験と知識を持つ現役の対応者が減ったことが、反省点だと思います。(このため、(7)に、「このような方々が従事できるようになれば」と記載しました。)
4526	地方庁	その他(社会保険事務所)	カセットの解除や船保の仮番の補正に時間がかかること。また厚生年金手番が見つかっても、記号が「00000」で入力されており、どこの事業所での記録かが確認できない。	全てのカセットの解除を行う。また解除の際には、事業所の整理記号を入力する。また旧台帳の情報をWMで確認できるようにする。	一連のマスコミの報道で知りました。	お客様の立場に立って、一緒に記録問題を考えるように接客では心がけました。
4527	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	不明	入庁当初より、年金裁定時に解決できる問題と認識していた。	年金請求時に、本人に加入履歴を入念に確認いただく様努めた。自分の加入履歴を把握していない点では、本人にも責任はあると思う。
4528	地方庁	その他(社会保険事務所)		やはり1件1件台帳を突き合わせて間違いないか確認していくしかない。	一刻も早く解決しなければいけない問題だと認識した。 問題が存在すると知ったのは入庁して給付課に配属なったとき。ここの職場に入ってみて記録の管理があまりに杜撰でびっくりしました。	宙にういた年金記録については、年金請求するときに記録が間違いないか、手番がないか何回も確認した。 問題点についての反省点は、あまりに杜撰な管理があげられる。オンライン化された時に何で徹底的に台帳と突合させなかったのか甚だ疑問に思うし反省点であろうと思う。あと基礎年金番号を導入したときに徹底的に誰の記録かを調べるべきだったと思う。この2回をいい加減に管理したためにこのような大問題が起きたと思うし反省点だと思う。
4529	地方庁	地方社会保険事務局長	「夫の年金があるから妻の国民年金は払わなくてよい」との夫の意向により、国民年金保険料を支払わない風潮が当時はあったと先輩に聞いた記憶があるし、事実、身内にも居る。	・過去記録についての方策については、現在社会保険庁が行なおうとしてる「倉庫等に統台帳の現物やマイクロフィルムで保管している記録を、コンピュータで管理している記録との全数突合」を着実に行うこと。 ・未来に向かっては、事業主、被保険者及び受給者から提出される全ての書類(電子媒体を含む。)を証拠書類と位置づけ、磁気媒体にて永年保存すること。	・社会保険庁や市区町村側の何らかの問題で年金記録の不備がある場合は、国民からの信頼を裏切る行為であり、本当に申し訳ないと考え、事実確認についてとことん行うべき問題と認識しているが、事業主や被保険者側等の提出もれによる記録不備や、錯誤や誤認による記録不備まで社会保険庁側に責任があるとのマスコミの論調には、憤りを感じる。 ・知り得た時期は、今回の問題が勃発した時期である。	・記録の確認のために、自分ができる範囲の最大限の努力を行うよう努める。 ・年金保険部業務第2課(現業務センターの前身)に昭和50年代に在職した際、何の打合せ会の席上でかは記憶はないが、「年金裁定請求書、添付書類及び義務処理の過程で作成した各種資料については、マイクロフィルムで永年保存すべき。」と発言したが、「予算の関係で不可能だと聞いている」との回答をもらって断念した記憶がある。また、資格関係書類や市区町村から提出される資料についても事務所勤務時代に同じような意見を上司に具申した記憶がある。 今考えると、この資料が残っていたならば、もう少し国民に対してより具体的な説明が出来たのではないかと考えられることから、当時、保存の必要性について粘り強く主張して関係者に理解を求める努力をもっと行っていれば良かったのではないかと反省している。
4530	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	すべての国民の皆様へご自身の記録をお知らせし、確認してもらうことが必要だと思います。現在進めている特別便・定期便をなるべく早く完了させるためにも、人員の更なる補充と業務の効率化が必要であると考えます。また厚生年金制度においては会社の手続き内容が加入者本人には知らされにくいことから、届出書に本人確認署名欄を設ける必要があると考えます。	私は平成9年以降の採用ですので、はじめて年金の仕事をした時は基礎年金番号に統合されていない番号が多数ある事を知りびっくりしました。ただ年金請求時に統合されると聞いていたので、新聞等に載ったときにも今ほど重大には受け止めておりませんでした。その後、名前・生年月日の登録のない記録があること、国民年金保険料の納付記録の収録が漏れていたケースがあることなどを知り大変な問題だという認識を持つようになりました。	接客の際には、お客様に対し漏れている職歴がないかなど注意して確認するようにしております。この問題の反省点は、お客様に自分の年金記録を確認する機会がほとんど与えられていなかった点だと思います。今後定期便を続けていくことにより、年金記録問題は改善していくと思います。より透明性のある行政を目指していきたいと思います。
4531	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。		基礎年金番号が導入された時点で、問題であると感じた。	厚生年金のカセットが閉いていなかったり、国民年金のマイクロが全員分ないことに問題があると感じる。
4532	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成18年ごろ。記録もれなどは稀なケースだと思っていた。未統合なだけで、年金請求時には整理されるものと認識していた手作業の時代とはいえ、国民年金の台帳の記録との整合が取れていない記録の存在は想像以上であった。	記録調査は1件づつ丁寧に対応した。通常の事務処理を1件づつ正確に実施していくしかない。また、基礎年金番号の大切さを一般に認識してもらう必要があると思う。重複番号が発生するのも一人1番号の認識が広まって以内からだと思う。
4533	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特に認識しておりません。	方策:「職員・スタッフの士気を高めること」 記録確認や調査に係るハード面(事業所台帳のデータ化等)は整備され、迅速で正確な調査体制が構築されつつあるので、あとは職員・スタッフの士気を上げることで、よりいっそうの処理促進が図られることが期待されます。 職員は毎日遅くまでサービス残業を続け、休日のオンライン稼働日には、記録確認や整備作業にあたるなどしており、振替休日もとることが出来ないような状況であります。 サービス残業をさせるのではなく超過勤務手当を今以上に手当てすることや振替休日が取れない者については、休日給を手当てすることなど、職員の士気をあげることがもっとも効率を上げる得策ではないかと考えます。	社会保険の信頼と信用を失墜させる問題であると認識し、業務上の記録調査等において、氏名や生年月日の誤りの存在があることは、認識していたがこれほどの数に膨れ上がっていたことは想定していませんでした。	相談者に対し事実(記録の誤り)を伝え、記録の訂正や整備等行ってきました。 反省点としては、社会保険の「届出主義」に問題があったと考えます。 統合されていない記録があっても、本人が「会社名や所在地」を詳細に申出なければ統合せず、その記録を放置するなどという、業務処理を行ってきたことが原因であると考えます。
4534	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題が発覚されてからしりました。今までWMを検索しながらお客様と接待、仕事を重ねてきただけに記録が名簿とかなり違うことやWMにはすべて記録が入っていないことにおどろきました。	特別便が始まりお客様の立場に立ちできるだけ話を聞き、名簿をすべて見ながら対応しました。反省点はWM導入時、完璧な記録と法の遵守がされていればこのような問題がなかったのではないかと思います。
4535	地方庁	その他(社会保険事務所)			新規採用後、初めに国民年金課に配属され、WMの納付記録と、領収書で確認できる納付記録が異なっていた事例があり、大変驚いたことを覚えています。そのほか旧姓の記録が未統合である事例は頻繁にありました。 また、以前は本人が年齢を偽って勤めたり、名前を変えて勤めたりしていた例があると聞いていました。 紙台帳による管理からWM管理となり、長い年数のなかで管理方法の変更等で生じた問題と認識していました。 年金の記録が、長い年数のなかで管理される必要があるのに対し、制度発足後その管理や認識がそれに対応していないのではないかと思っていました。	未統合の記録が出てきた際に、会社名を本人から確認する場合に、こちらから言える情報は現在より限られていたため、本人が出来るだけ会社名等を思い出せるよう可能な範囲でお話しするなどしていました。 厚生年金に関して、事業所からの届け出によるため、正しいかどうかの確認がとり難いうえに、制度を知らない場合はなおさら確認が困難であると思います。 また、年金に関する手続き等は、申請主義となっているため、届け出がないかぎり処理ができないことが原因のひとつだと思います。 記録の通知を送付することや、届出がない場合書類を送付するなど、積極的に行われていなかったことが反省として挙げられると思います。
4536	地方庁	社会保険事務所課長級以上	わからない。	旧姓等も含めた同一人物らしき者に対して、本人の記憶が曖昧である者や、まったく記憶がない者(当方としては本人ではと思われることもある。)などのために本人の記憶を引き出すための情報提供を行い徹底的な聞き取りを行う。また、今後もこの問題の解決のために重点的に時間をかけて行うしかないと思う。	手作業業務の時代に年金に加入したことがある者については再加入時において、年金番号が不明であった場合に、あとで他の年金番号が見つかった時点、または裁定請求時に職歴の聞き取りを行って統合すればよいのではとの安易な考えもあったと思う。	社会保険にコンピュータが導入される前なので本人からの記号番号の提示がないと記号番号の調査については時間もかかり難しい面もがあったと思う。 コンピュータが入った時点や平成9年の基礎年金番号の設定した時点で加入期間に漏れがないかどうかの照会をしているので、その時から時間をかけて徹底した調査をやるべきであったと思
4537	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
4538	地方庁	その他(社会保険事務所)	すべて公表されているかと認識しておりますので、私個人のみが知っているものは、ありません。	全員体制で全力で取り組むことは、もちろんのことですが、人員増も必要かと思います。	8年ほど前に、担当係員から国民年金の納付もれ(領収書あり)の話を聞き、 そのときはレアなことかと思っていました。こうした話が次第に多くなり、認識を強く持つようになりました。	一人一人のお客様に、懇切丁寧に説明させていただいたうえで、最大限の納付調査を行う対応をいたしました。 認識のせさを反省し、高いスキルを身につけるよう心がけたい。
4539	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		事務処理について、手管理をなるべく少なくし、システム化することで、けん制するとともに、上司など「知らなかった」では済まさせないシステム造りが必要。		現在配置されているシステム開発部門の仕事において、入力チェックや確認リストなどを工夫することで、誤りや不正を防止することに対応したいと考えている。
4540	地方庁	社会保険事務所課長級以上			国民の皆様、国としても大変重要な問題。 昭和50年から。	年金記録の整備のため、事業所や被保険者に電話照会等しました。 国民の皆様への周知広報の不足。 記録管理に対する認識不足。 年金記録に関しての届出書類の全件永年保存。
4541	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	ありません。	十分な予算と人員で地道にすること。(完了時期等を安易に設定しない。)	地方庁から進達した記録は正しくデータ化され管理されていると思っていました。今回の記録問題が取り上げられ知りました。	お客様の申し立てについては、できる限り速やかに正確にお答えできるよう確認に努めました。 問題発生の要因としては、管理されていた記録を一定期間ごとにご本人に確認する「定期便」が早い時期に必要であった。また、基礎年金番号導入時の制度間加入の記録統合や複数の手帳番号をお持ちの方の整理が不十分であった。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4542	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に無し。	紙台帳記載内容が不明瞭のためコンピューター化される際に誤入力されたケースや氏名の名付け親になっていたケースが一因となっている。複数でのチェックが体制が重要と考える。社会保険全員の問題として優先課題と捕らえ早期に回答し、記録補正については、速やかに再裁定処理を行っていくことが必要。人員を増やして決定までが短縮されてはいるが、人員と経費をつぎ込んでなお一層短縮し、少しでも安心をしていただけるよう取り組むべきと考える。	年金記録問題が今までこつこつ積み重ねてきた国民からの社会保険行政に対する信用をいっきに奈落の底に突き落とされたと認識している。 国民年金免除問題があった直後頃。	マスコミ報道等により、記録に対する関心が非常に高まり、お客様の記録に対する気持ちは以前にまして真剣であり、窓口での対応も慎重かつ丁寧に本人 確認をしなければならないと思い対応してきた。 (7)でも記載している他、国民年金・厚生年金それぞれの年金番号を払いだしていたこと、また、被保険者に対しての指導も積極的ではなかったこともあり、新規に年金番号を払い出していたことも起因している。審査の段階でチェック機能が疎かになっていたと思われることから、二重、三重のチェック体制が重要だと考える。
4543	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	年金記録の資格照会の回答作業で社会保険オンラインによる照会の限界を感じている。 その解決に向け、紙台帳の被保険者名簿のデータ(氏名・生年月日・事業所記号)をデータベース化し検索できれば活用できるものと考えるが、但し、一面で費用対効果の問題と考える。	私がこの年金記録問題の存在を知ったのは、平成19年頃です。それまで年金記録問題に関わる部署に所属していた経歴はなかったことから、当時、事務所の徴収課長として、自己の職務に専念するだけでしたが、事務所に多数のお客様が来訪されて事務所職員全体で対応するようになった時期以降、年金記録問題の概要が分かりはじめたというのが現状でした。	年金記録問題(特に、ねんきん特別便)については、担当課以外の職員からすると、事務所全体で取り組みという姿勢がお客様の来訪が途切れた段階で終息した感があった。その後の照会作業は担当課のみ対応となり、事務処理は大幅に遅延し、結果的にお客様への回答に影響していることに気付く、余裕はない職場環境だった。 その後事務局へ異動し、現在も事務局でお客様への回答作業を行っているが、お客様対応後の事務処理を見越した対応ができればよかったと思うが、やはりリーダーシップをとれる職員は不可欠であると実感した。
4544	地方庁	社会保険事務所長	現時点において、特に情報はなし。 (脱退一時金の記録において、記録整備上、一時金記録を消滅させる事や新しい記録が判明しても、年金額が減額される場合は記録統合は行わない事については、周知されたところであ		紙台帳からコンピューターに記録をデータ管理保管する年代において、読めない字や破損による消失文字があった。そのデータを職権判断にて進達してきた経過があった。	その当時はそれでやむを得ない処理であったと今でも考えているが、生年月日や氏名、フリガナ誤り等がこれだけたくさん出てくれば、あの段階で事業所への照会等こまめな対策が必要であったと考える。
4545	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません。		国民の大切な財産を管理させていただいているのに、多大なるご迷惑をかけてしまい、罪の意識を日々感じながら今日まで業務についています。年金記録問題とは、国民一人ひとりの財産の不正介入だと認識しております。 問題の存在時期については、マスコミ等で取り上げられるようになってからです。	新たな問題をこれ以上増加させないためにも、日々の仕事を今まで以上に責任を感じながら、お客様を対応させていただいてます。反省点を挙げさせてもらえば、来所されるお客様に対し「お客様だ」と言う気持ちが欠落していたと思います。
4546	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		1986年、事務所の適用課に配置されたときに、厚生年金手帳を複数 持っていたり、加入の都度新規の番号を取得することがあり、"ひとりがひとつの番号"にはなっていないことを、知りました。また、過去の記録の調査を担当したときには、生年月日を偽って加入しさらにその手帳を紛失してしまうひともいることを知りました。ご本人が勤務先の名称を覚えていなければ、その加入記録は見つけられない、大変なことだと思いました。 1997年、基礎年金番号導入時には、基礎年金番号でさえも、重複付番されていたり、また、他の番号を持っている回答もあまりなく、統合処理がうまく進んでいくのか不安に思ったことを覚えています。 このころの私の認識としては、"国民の関心の低さ"が主でした。 そして、最近、オンラインにのらないマイクロの不備や、古い厚生年金記録の生年月日等が正確に反映されていないなど、社会保険庁の記録管理の杜撰さを認識させられました。 紙台帳から、コンピューター管理への移行時にきちんと取り組まなかったことが、より一層問題を深めてしまったと思います。 国民年金については、担当部署に配置されたことがないので、よくわかりません。	対応については、"その都度できる限りのこと"しかできませんでした。 年金裁定請求書を受け付けるときには、記録の空白部分について、本当に未加入だったのか本人にきちんと確認するよう気をつけることぐらいしかできませんでした。 反省点としては、私が当初"国民の関心の低さ"と思ってしまったことが、"皆さんの保険料を預かって、数十年後の給付に結びつける使命感"のようなものよりも勝ってしまったことにあらわれていると思います。 そして、社会保険庁は、コンピューター管理するときに、手を抜かずに全件移行させなかったことを、反省するべきだと思います。
4547	地方庁	社会保険事務所課長級以上		とにかく、丁寧に1つ1つの記録を突合し、解明していくしかない。	当初は、手番統合もれが大部分を占めているとの認識でしたが、直接窓口に出たり、記録の調査を行っていくうちに記録の不完全なものが多数あることを知りました。また、旧台帳の問題等は、初めて知る職員のほうが多いのではないか。	社会保険庁の記録に誤りがあるということを前提として窓口対応を行い、生年月日、氏名等の入力誤りがあるということを念頭にあらゆる可能性をおって記録調査を行った。 1.オンライン導入時の記録の不備 2.基礎年金番号導入時の手番登録の不徹底(広報不足) 3.申請主義による給付 以上のような問題が重なり、今回の事態を引き起こしていると考えられる。
4548	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	高齢者を除き、拙速な対応とならないよう、慎重かつ迅速な対応・処理が必要と考えます。第二の年金記録問題等ならないよう、丁寧な処理をすべきと思います。	基礎年金番号導入以降、多くの他手番が放置されていましたが、あくまでも届出主義であるという原則から、被保険者、受給者本人からの申し出なくして対応できないものと認識していました。ただ、実際の数字は一切公表されていませんでしたので、どのような影響があるのかは想像もつ	本人より何らかのアクションがあった際は、他手番調査を中心に対応を心がけていました。 社会保険庁のデータ管理、職員の認識に問題はあったと思いますが、ひとえに年金制度が、国民から見て複雑であり、理解されていないことにつきると思います。
4549	地方庁	その他(社会保険事務局)	未加入者の問題。厚生年金を喪失したが、喪失当時、住民票上の住所とは別住所に居住している者で市町村役場等で国保の加入等の手続きをしていないものは、その後、まったく年金には加入しない状態になってしまう。	厚生年金においても、住民票上の住所での登録しかできないようにする。	社会保険庁と国民それぞれの記録管理のずさんさにより発生した問題。 平成15年ごろには年金記録問題がもっと小さい規模で存在すると感じていた。	さまざまな読み方での氏名索引や事業所名検索により記録を探すようにした。厚生年金の記録にも住所を登録しておくべきであった。台帳にある記録はすべてオンラインに登録して、事業所名まで検索できるようにし、氏名索引もしやすいようにカナだけでなく漢字まで登録する。
4550	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	引き続き「年金特別便」や「ねんきん定期便」を通じて、国民の方々お一人お一人に自分の記録を確認してもらう。	基礎年金番号に統合されていない番号がたくさんあり、国民が年金請求時に確認作業が大変になる。基礎年金番号が導入された平成9年以降。	基礎年金番号の導入時に、国民の方々お一人お一人に基礎年金番号通知書を送るのと同時に、自分の記録の確認をしてもらう対応をすべきだった。
4551	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	引き続き特別便、定期便を送付して行く事ですが、その処理体制に見合う職員数の配置を全国的に行う事と考えます。	平成14年期間照会事務に携わりましたが、当時から照会書類は多く配置された職員も少なく処理能力は、wm及び台帳管理の点からも厳しい状況でしたが、それ以前からも早期に統合し回答しなければという問題意識はありました。	平成9年1月基礎年金番号制度発足時、当初5年を過渡期として手番統合を優先したものの処理体制及び人員が全国的に確立されていなかったと思います。また、年金相談の際においての職歴確認が不十分であった事が現在の問題にも繋がっており、このような記録確認体制がしっかりしていれば年金記録問題は少しでも解消できたのかと感じますが、旧台帳や特殊台帳などの存在については、全く知らずこのような物が倉庫にあった事に対しては、期間照会事務に携わってきた者として悲しみと怒りを感じます。
4552	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ひとつひとつの案件を確実に解決していくしかないと考えています。それに加えてこれまでに明らかになっている年金記録問題の背景や原因を検証し、これからの問題解決に活かしていく必要があると思います。	平成16年4月の採用から半年程度の期間で、国民年金保険料の未納の問題、年金記録ののぞき見などがあり、その後もいわゆる5000万件の「宙に浮いた年金記録」の問題、さらに最近では厚生年金保険の標準報酬月額の改ざん問題などマスメディア等の報道で問題を知ることも多々ありました。問題発生の当初からこれらの問題は早急に対応し、解決する必要があると考えておりましたが、一方で次々と発生する問題にどう対応したらよいのかという解決の困難さも認識しています。	平成20年7月より社会保険事務所の国民年金課に異動となり、ねんきん特別便の対応などに実際にあたるようになりました。未経験の部署ではありましたが、少しずつ必要な知識を蓄えながらひとりひとり、お客様のかかえる問題に対応するよう努めました。全体を見てとらえれば、多くの案件を事務所全体でかかえていましたが、日々の業務を行うにあたり、迅速さを意識しながらもひとつひとつ丁寧に解決していくしかないと考えていました。 私たちはお客様のこれまでの大切な人生の履歴ともいえる年金記録をお預かりしている立場であり、その職責にふさわしい姿勢が必要と考えます。書類の滞留や未処理案件の束を築かないように、進捗管理を徹底し迅速かつ丁寧なサービスを提供していくべきだと考えます。
4553	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ねんきん特別便のご回答をいただいているにかかわらず未だ調査中の方のうち、再裁定や年金受給権発生につながる可能性の高いと思われる年齢の高い方を優先し調査を完了していく体制の構築と、その結果、年金が増額になる方に速やかにお支払いができる体制の構築が必要だと考えます。	将来の年金受給にかかわる大変重要な問題であると認識していました。資格取得届・月額変更届・算定基礎届・資格喪失届等のひとつひとつについて届出が正確にされ、社会保険庁がそれらを正確に処理し、長期にわたって確実に管理していくことでこそ、正確な給付に結び付けていくことができると考えてきました。 年金記録問題を知ったのは「消えた年金」「宙に浮いた年金」等の新聞報道がされた頃です。	ねんきん特別便への対応を中心に、お客様の疑問・不安に最大限お答えできるようとりくんできました。また、適用届書については適正な届出を頂き、正確な処理を行うようとりくんできました。 反省点としては基礎年金番号導入後の手帳番号登録等について、あらゆる機会に積極的に事業所や被保険者の方にはたらきかける姿勢が不十分だったのではないかと考えます。
4554	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	早急な解決は必要ですが、現在のような人員等の十分な配置もなくまた計画性のない中、被保険者、受給者の不審感や不安感を取り除くことは出来ないと思います。まず現状と進行状況を国民の皆さんにお知らせし、具体的計画を示すことが大切だと思います。とくべつ便のように何でもいいから本人に通知するとしたことでは、その後の対応の体制もなく、窓口の混乱、しいてはお客様に何時間も待たせるなど多大なご迷惑をおかけしてしまいました。	問題の発生時点では、おおかたは番号未統合による記録漏れであり、基礎番登録すれば解決するのではと思っていましたが、次から次へと台帳保管のまま放置されていた記録があったことが明らかにされ驚きました。具体的に記録整備にたずさわり記録確認することの困難さ当時のずさんさを強く感じました。	この間、計画性のないとくべつ便の通知により、連日窓口対応に追われる日々でした。ただただお客様のお話を聞き、お詫びする以外ありませんでした。 反省点としては、現場の意見はまったく聞かれることなく、上のほうで一方的に進められてしまい、物理的対応が出来ずかえってお客様にご迷惑をおかけしたことです。(現在も解消されていません)
4555	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし	地道に1件づつ被保険者台帳と確認していくしかない。9分9厘正しい記録であると思われるが残りの1厘のために確認は必要である。ただ、例えば国年の還付等が転居等により台帳記載されていない場合などがあり、正しく訂正したつもりが実は誤りとしてしまうこともあるので、過去の事務処理方法を熟知している職員による訂正処理を行わないと誤りの上塗りを行ってしまうことがある。	自分がやってきた仕事を踏まえて、これほど訂正があるとはとても信じられなかった。訂正の事案を見てみると、基礎年金番号が導入される以前においては、取得届に年金手帳の添付がされなかったことによって新番が払い出されているものや、取得届が提出される際に氏名、生年月日を確認する術がなかったこともあり、安易な届出(事業主・本人の自覚の欠如)が素通りしてしまっていた実感があったのだろうと推察される。	特別便対応当初においては、事務所サイドからは過去の記録について、具体的な事業所名を告げてはならないとの命令があり、ご本人に対し説明しきれず悔しい思いもしたが、まもなく本人に過去に在職していた事業所名をお知らせすることが出来るようになり、記録の統合がスムーズに運ぶこととなった。 現時点で見ると、当時は年金制度が縦割りで存在しており(現在もそうだが…)基礎年金が導入された時点で無理やり制度を構つながりにしようとしたことに無理があったと思う。 各制度において制度発足時から年金番号を付番し、どの制度にいようがその番号で一生通すという強い方針があれば、消えた年金等の問題も発生しなかったのではないかと思う。 また、基礎年金番号導入時において各制度間及び制度内における被保険者の統合を徹底的に行っていればこの問題は起こっていなかったのではないかと思う。 当時の方針は基礎年金番号の導入が先で記録統合の処理については何年もかけて行っていくという方針であったと記憶しているが、やり方があまりにも早急すぎたことにより制度の大きな欠
4556	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	この問題を劇的に改善する方策は無いと思うので一件一件の問い合わせ等に地道に対応してゆくしかないと思います。	平成18年採用ですが入庁当初より存在は認識していました。問題の性質上社会保険庁の組織としてのあり方に要因があるのではないかと考えました。	上で組織として問題があると書きましたが、結局は内部の人間それぞれが きちんと自分の仕事をしていくしかないと考えていました。 反省点のひとつとしては、例えばこれまでの業務の進め方の中には非効率的なものもあったかと思うのですが、それを改善することなく継承してしまっていた面が少なからずあるはずで、そういったところは反省すべき点だと思います。
4557	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存じません。	作業人数を確保し、一定の期間に集中的に作業を行うことが効果的と考えます。	年金記録の誤りはほとんど無いと思っていたが、これまでの確認作業等が進むにつれ記録の誤りがこれほどあったことに驚いた。 今回の記録問題で初めて認識した。	反省点は、仕事に対する法令順守等の意識が低かったことと思う。
4558	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	承知しておりません。	年金記録の管理方法について、現行法における手順をきちんとわかりやすく国民に知らせるべきだとおもいます。	同一人が年金手帳を複数持っていることに遭遇することは、日常的なことであったので、これを記録問題と認識するならば制度発足の頃からの課題であったと思います。	世に言う「宙にういた」状態であっても、裁定請求の時点で統合処理すれば、被保険者本人に不利益を与えることはないものと考えていました。 基礎年金制度を開始させたとき、他の手帳番号を統合し住所を登録することにより、どのような行政サービスが受けられるかを明確に示すべきであったと思います。制度が複雑になることはきめ細かなで公平な制度になることの裏返しであることも公の場で説明するべきだと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4559	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚年同月得喪(A)があり、同月内に厚年の再取得(B)があった場合最初の取得(A)の厚年保険料は還付になるがシステム上の管理がなされてない点と、本人からの指摘が無いと還付していないこと。	システムで把握できるように修正をおこなうか、喪失を入力したときに同月得喪のメッセージが出たときには管理簿等を付け、同月内に厚年取得が無いかチェックをかけるか、喪失通知に会社から本人に伝えてもらう為のお知らせを送付する。	年金問題を初めに知ったのは採用(平成17年10月)の半年後ぐらいに新聞報道で知りました。採用時には庶務課であり何でこんな事が起きたのかまったく分かりませんでした。	組織として恥ずかしい話であり国民の方には大変申し訳ない思い、調査担当課の仕事を、自分の仕事が多少手が空いたときに手伝っていた。 年金の裁定時に本人の申し立てで確認し、組織として手番が数多くあるのを把握しているのに裁定時に統合すればよいという考えに、結果的になっていた点である。 『年金記録を管理する組織』としての仕事の方向付けを誤った。
4560	地方庁	その他(社会保険事務所)		数が膨大であるため、対応する十分な人員の確保また研修の実施と、対応にかける時間が必要だと思う。 限られた時間で解決するのも大切だが、時間制限を設けると、逆に記録判明に向けた作業が煩雑になると考える。 年金問題に関しては(記録問題だけでなく請求手続きも含む)キメ細やかな対応や知識が必要。ゆっくりと時間をかけて1件1件処理をしないと、国民に不利益が発生する。	基礎年金番号に統合されていない番号が存在することは知っていたが、実際の数(5000万件)もあるとは認識していなかった。 問題発覚以前から、年金請求の際は旧姓の氏名索引などしており、未統合番号があった場合、ご本人に詳しく聞いて、できるだけ統合するようにしていたため、年金受給者に未統合の番号があるとは思わなかった。 未統合番号は、受給権者ではなく、被保険者が主だと思っていた。	大切な保険料を預かっているという認識が少なかったと反省している。 未統合記録を1つの記録としてしか見ていなかった。 国民本人や事業所が保険料を支払っているのだという認識に欠けていた。 また、年金記録の調査作業について、専門的な研修を受けておらず、後々で知りえたこともあった。 マイクロの見方などは各県での特徴があり、それを知らないと検索することができない事例があ
4561	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般の認識について、いまひとつ把握できたいませんが、とくに新しい事象は存じません。	短期派遣の人材等でなく、職員やOB等年金記録についての深い知識があるものが、多数ある程度の期間、専任して記録調査・回答にあたれるようにすること、とそのための人員の確保。 システム上の改善、外国人など読み方の違い等で検索が出来ない等あるのでWM上での検索の改善などさらなる2重附番を防ぐ方策を。	いつからとはっきり覚えてはおりませんが、過去年金についての一般の関心と、年金番号を保持し使い続けるという認識がひくく、複数の年金番号を使用して手帳紛失している方が、数多くいること、そして記録の調査については、本人の記憶によることとなりますが、自身の勤務していた会社名を記憶していない (屋号や店名などしか分からない)場合も多く、調査が困難であることは認識しておりました。	記録の調査依頼を受ける際に、当時の状況等よく聞き取りし、分からない点少しでも思い出していただいて、調査の目当てとなるようにとしている。 反省点は現場の意見に反して、旧台帳などの古い記録の確認できるものが多く廃棄されてしまったこともあると思われますが。
4562	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	オンラインでの検索条件の改善。(検索条件にもう少し柔軟性を持たせる等。)	早急に対応し、解決するべき問題。 統合がされていない年金番号の件数等を具体的に知ったのは、公表されてから。	年金記録問題公表以前より、番号統合への取り組みはしていた。 未登録番号への認識不足。
4563	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	勤続25年を超えているので厚生年金・国民年金それぞれの"ずさんな"記録管理は見てきました。 そのことが具体的にどのような問題として直結しているのかわかりませんので、このアンケートの内容には記載できません。	政治的な解決方法が一番だと思いますが、現場的にはシステム改善が最優先だと思います。その上であらゆるデータを入力し、過去の問題点を詳細に拾い上げ、可能な限りシステムによる問題点の洗い直しを行い、人力的にはお客様との接触に全力を注ぐ方法が良いと考えます。	年金問題自体は「来るべきものが来てしまった」といった認識がありました。 年金記録に問題が有るとの意識は入社2年目から持っていましたが、どのような意見や心配事を話しても職場環境的には、どのようにも変わりませんでした。	年金記録は何年何十年先に問題となることから、現行問題が生じていなくとも日常業務の"ツケ"は積もり積もると予測し、諸先輩や上司に質問や意見は言っておりましたが、現実問題改善されるような組織ではありませんでした。 何度も上司や先輩と意見の対立はありましたが、体制に流されてしまっていたことも事実ですので、そのことは深く反省しております。 今思えば、もっと組織の外に向かって状況発信をしていれば少しでも改善されたと思います。 ただ、その場合組織人として職場に居られたかどうかはわかりませんが・・・。
4564	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		①「基礎年金番号」導入時に言われていたことですが、「基礎年金番号」のみで記録管理ができるようになるには、20歳で「基礎年金番号」を持った人が年金請求するときであるとのことでした。このことから、現在も実施されていますが、義務教育課程においてきちんとした「年金教育」を実施することが必要だと思います。現在も、基礎年金番号を複数持つ人が皆無でないことを考慮した場合、急務であると思います。②現在公的年金に加入している人は、厚生年金・国民年金・船員保険・共済組合と異なる加入記録がある方が大多数を占めています。この方たちの公的年金記録を確実に統合していくためには、市町村窓口での手続きと連動・一体化した届書の採用が必要であると思います。国民健康保険加入と国民年金加入、住民課での住所変更と基礎年金の住所変更届の一体化、住民課の死亡届と年金受給者の死亡届の一体化等、一体化することにより、国民の利便性の向上と、手続きの漏れが防げると思います。これ以上の漏れの発生を防ぐことは、重要な方策。 思われます。③現在の受給年齢・受給者の方たちの年金記録の確認については、現行の方法で着実に実施していくことになると思います。しかし、21年の事務処理誤りの中にもありましたように、他人の記録を統合した場合はお二人の方にご迷惑をおかけするわけで、確実な作業が求められます。業務に精通した社会保険OBの活用、ボランテイア(交通費のみ実費)などでベテラン	「宙に浮いた年金記録」としてマスコミ報道がされたところですが、実際に年金相談窓口では、複数の年金記録の保持者は多数窓口にお見えになり、氏名・生年月日のみではなく職歴を確認しての丁寧な記録確認を行っていました。また、基礎年金番号は導入されたけれども、事業所をやめるときに円満に辞められた方ばかりではなく、次の就職時にも新しい年金番号で加入される方は多数存在していました。国民年金加入のための市町村窓口では、年金番号が不明な方も多く、社会保険事務所との電話のやり取りの中で年金番号を確定したり、基礎年金番号導入後は国民年金加入時に年金番号の統合を行うことを地道にやっていました。市町村広報誌で取り上げていただいたり、市町村担当者の協力により国民年金制度が円滑に運営されてきた面は大きく、国へ事業が整理されたときに市町村担当者から、せっかくの今までの努力が水泡に帰す、との嘆きを多く受けました。佐賀県では、市町村担当者の協力も得ながら、丁寧な業務を実施してきたつもりでしたので非常に残念でした。	平成18年4月より事務所年金相談窓口に配置されていましたので、正確にお客様の年金記録を確認することを窓口職員とともに実施しました。お客様の記憶も古いものについてはあやふやであり、時間を要す業務です。また、記録確認時に、お客様のお申し出の部分の確認のみでなく、多面的に確認し、一回の来訪できちんとお客様の記録の整理が済むような業務を実施するように職員へ指導しました。反省点としては、あまりにも早急な対応が求められたために、どこまで、どのような確認が必要であるかの整理がおろそかになり、特別便の発送も何回も同一人へ送付するような事態になり、混乱したことは反省すべきであると思います。年配の方では、郵送の封筒を開封もせずに持参される方は多いことでした。現在も、やっと住所変更届の重要性が理解されてきたところですが、お客様へお知らせする方法を検討する必要があると思います。団塊の世代が年金受給年齢に到達するという時期と重なった点は残念ですが、基礎年金導入後の世代とか40台ぐらいの方へは実施時期をずらすなどの対応がよかったのではないかと思います。また、佐賀県のように小規模・零細事業所では担当者も年金制度をよく知らないという場合も多く、事業所の担当者への説明会は必要な事業であると思います。出席率を向上させるのは、至難のことではありますが。今後は、日本年金機構となり民間となるわけですので、自治体の協力が今まで以上に得られるような方策を検討することが必要と思われます。
4565	地方庁	社会保険事務所課長級以上			厚生年金では、「年金記録は各被保険者からの申出により、保険者が確認を行う」としていた。いい換えれば、年金記録は各被保険者が自己責任で管理し、転職や裁定請求の際に申し出ることにより給付へと結びつけるという方針であったことになる。 当時の状況(紙台帳による手管理)からすれば妥当な方法であり、この時点では問題はなかったと考える。昭和30年代にコンピュータによる管理が導入されたが、当時の記憶容量では住所等のデータを管理することができず、散逸する記録を整備することが困難であったのも事実である。 問題は、コンピューターなど技術の向上に応じた記録管理システムの構築と更新を怠ってきたこと。過去の記録整備に対する熱意が不十分であったことにある。 これらの責任の大半は、「記録管理は自己責任」という当初の方針に固執し、システム構築や記録整備などについて予算措置を含む積極的な対応を取ってこなかった、歴代の幹部にあると考える。 ここ数年、「年金記録問題」が国会やマスコミで盛んに取り上げられたが、グリーンピアなどの積立金の使途の問題や、職員の不祥事などの諸問題を混同してセンセーショナルな追求を行ったため、議論が本筋から外れていった。 これらに対し厚生労働省や社会保険庁は、追求の都度、情報や対策を小出しにするという対応を行ったため、問題解決のための根本的な議論が深まらず。首尾一貫した方針も確立されなかった。 いつしか矛先は、社会保険庁職員の個人責任に向けられるようになり、記録問題の解決に至る道筋が明確とならないまま、管理責任を負う社会保険庁が解体されることになった。 「結果責任」は、「結果を変えることができる立場の者」が主として負うべきものである。しかし現実には、組織の末端にいる職員ほど重い責任を負わされる結果となっており、「組織的な無責任」がまかり通っている。	職員個人としては、自らの職責の中で努力することしかできない。お客様の声や職場での矛盾や意見などについて、庁LANで積極的に提言・情報交換したが、根本的な解決とはならない。 組織としては、「その場しのぎ」の対策を場当たり的に出すのではなく、方向性を定めた議論と準備を十分に行うべきだと考える。 ①問題点の正確な分析を 「年金記録」といっても、様々な要素が絡み合っている。「消えた記録」にしても、手番を統合するだけのものから、文字通り「消えて」しまったものまである。制度的にも、厚年・共済・国年は歴史も仕組みも異なり、管理していた組織も異なる。 これらの問題点を整理し、分類し、それぞれについて最適な解決方法を研究することが重要である。 ②現実的な到達目標を 「消えた記録を1件残らず明らかにする」といっても、古いものでは60年前のことであり、当事者が死亡していることも多い。 これらを無理に期日までに処理しようとすれば、調査・確認の基準が安易になり「他人の記録を統合する」という結果を招くことになる。 実現可能な目標と期日を定め、合理的な処理方法・体制を確立しなければ、結果として国民の利益に繋がらない。 ③手続の見直し・簡略化を ここ数年、業務のマニュアル化が進められた。マニュアル化による、均一・公正な業務処理は否定しないが、行き過ぎると組織の硬直化を招く。 例えば年金再裁定において、新たな記録判明により受給権発生が遡及する場合がある。生計維持確認のやり直しが必要となるが、マニュアルは「年金を今から請求する場合」を想定して作られているので、「数十年前の生計維持確認を受給者や遺族に対して求める」などの不合理な要求を行うことになる。 「過去の年金記録を補正する場合は、既裁定の年金の権利関係は、すべて無条件で継承され
4566	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	【この問題】とは(6)の内容だと思いますので回答不要と判断しました。	5,000万件の未統合手番について記入します。 適用業務を行ったのが昭和62年11月に国民年金課に配属(平成3年3月まで)になってからでした。国年は住所情報があったので、一人で複数の番号を所有することはあまり無かったと思います。 基礎番がスタートする直前の平成8年4月に厚年の適用業務の担当となりました。厚年についても住所情報の提供を受け始め、基礎番実施後は取得時処理時等機会がある時に手番統合処理をしていました。 平成14年4月に年金給付業務担当課に配属となり、裁定請求時に本人の旧姓を検索し、手番があれば本人に確認をした後、手番統合処理をしていました。 以上のような感じで事務処理を行ったと記憶しています。未統合手番については、裁定請求までに確認すればよいという意識があったと思います。 基礎番実施時に、本庁は「5年をかけて手番統合する」と言っていたような記憶があります。「本当にできるのか？」と思ったことがありましたので、基礎番実施時にはかなりの未統合手番があ	年金給付担当時に本人からの申出が無くても旧姓での手番の有無を確認し、極力漏れがないようにしていました。しかし、本人からの申出が無いケースについては、WM検索が中心だったため未収録の手番や、収録内容誤りの手番があることは知らなかったため、それ以上の確認はしませんでした。 今思うと「あの時に・・・していれば」」と思うことがたくさんありますが、①記録管理の状態がどうなっているのかという情報が共有されていなかった。②お客様への情報提供が全くされていなかった。という事が大きな反省点だと思います。
4567	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題については、年金記録の管理体制自体が世間一般の人たちに知られていないことが問題であって、年金制度の周知徹底がされていないこのほうが今回の問題化した原因であると思います。私自身もこの職場に勤務するまでは、年金制度自体の内容が知らなかったので、学校等で学ばせていないため年金制度の内容まで知らない人が多いと感じていました。	年金記録の整備には時間をかけて慎重に整備をしたほうがいいと思います。なぜ時間がかかるのかを国民に十分説明し、理解してもらえばいいと思います。もちろん、すでに受給されている方、受給年齢に達している人たちを最優先に処理することには努力を惜しまないつもりです。早急に整備されることが望ましいですが、整備を急ぐことで通常ならしないミスが重なり、さらに、問題をこじれさせる事例も生じているのも少なくないと思います。	私がこの職場に就いたときは、現務(WM)を使わない部署だったため、私が年金記録不備があるのではないかと思ったのは、実際に社会保険事務所に配属された平成4年頃に薄々記録の管理に疑問を感じていました。直接年金記録に関わる部署にはつかなかったため早く記録が整備されないかと思っていました。	直接の担当になかったにせよ、意見を積極的にすべきだったと感じています。
4568	地方庁	その他(社会保険事務所)	公務員たたきのための材料として、悪いのは社会保険庁だけとのマスコミの意図的な捏造報道のもと、世間一般ではまったく真実への理解がなされないばかりか、そこから遠ざかる誤解曲解のみです。歴史的にも、窓口のお客様のお話からも明らかに①事業所の意図的な、犯罪的な虚偽申請②意図的でないにしても無理解に起因する無責任な誤届けおよび届出漏れ③被保険者本人の偽名や年齢詐称④被保険者本人の紛失、この4点が原因の99パーセントと確信している。(残り1パーセントが管理上の「道義的」責任として社会保険庁)いわば、事業所と被保険者本人のだらしなさこそが記録問題の中心となるべきことです。役所批判も国民年金に関しては市区町村の担当者の質の悪さももう少し注目されてもいいと思います。	先の大戦と同様、もっとも悪質なのは軍部でも政治家でもなく、民衆を誤誘導するマスコミです。感情的にそれも筋の悪い俗情に訴える捏造報道の洪水の中では、われわれのささやかな主張も黙殺、曲解の上、問答無用状態で切り捨てられました。残されているのは①社会保険庁の名誉毀損として法的手段にでるか、②国税庁に新聞テレビの脱税追求の強化を依頼し、さらに③総務省には放送法を盾にしてテレビの放送権を剥奪を依頼する。以上を冗談でなく本気で実行する。以上が唯一かつ有効な手段と考えます。	上記に示したとおり、だらしのない事業所や被保険者の面倒をどこまで見るのか、時間とお金を無尽蔵につぎ込めば多少のスピードアップ対は図れるだろうが、費用対効果の上では地道にやるしかないし、住基コードも存在しなかった時代には、こちらが主体的に動ける状態ではなかった。ただ、こつこつと時間をかけてやるしかなかった。	あくまで思慮なまでの取り組みに不満はあるが、具体的な代表が存在しない以上、大きな落ち度はなかったとの認識である。過去の先人の話や歴史を学ぶことでなお一層その思いを強くした。それゆえに不勉強かつ捏造ばかりのマスコミ報道による民衆洗脳で絶望的なまでに我々と客との認識には深い断絶が生じた。私は「現在の尺度で過去を裁くことの愚は避けるべし」との歴史哲学を学生に学んだが、「ペンは力なり」などと叫ぶマスコミがこの認識をまったく持ち合わせていないことに驚くとともに、こんな浅薄な報道にいとも簡単に洗脳される民衆に深い深い絶望感を持ち、すべてが虚しく思われ、いまは何も考えないことにしている。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4569	地方庁	その他(社会保険事務所)		この問題に解決には時間、また、それを調査する十分な人数が必要です。 現代もアルバイト等を動員して進めていますが、結局職員に加重労働になっています。早期解決のためにも、十分な人数の職員を導入すべきだと考えます。	人の生活、一生に関わる重大な問題だと思います。 一昨年、年金問題が問題になったときです。	基礎年金番号がスタートするまでは加入制度ごとに番号を払い出していました。そのため、基礎年金番号がスタートしてからも、基礎年金番号以外の手帳番号を持っている人もたくさんいました。基礎年金番号スターと当時、手帳番号を基礎年金番号に統合するように案内はしましたが、世間の関心は、当時年金に対してはまだ低く、統合が進んでいなかったと思います。「消えた年金」といわれますが、それだけではないと思います。現時点から反省点として考えられるのは、世間の関心の低さもあります。そういう世間にもっと関心をもってもらうための広報、小さいときからの教育をもっとするべきではないでしょうか。実際、私も奥様方に「こんなに大切なのだから、もっと周知すべきだ。どうして学校等で教育しないのか」と言われたこともあります。(年金教育は学校でも少ししていますが、実際学校の教師に生涯学習の一環として年金教育をするようにお願いしても、教師の関心が非常に低かった)今回のことで、すっかり悪いイメージが定着してしまいましたが、逆に言えば、世間の関心が高まったことになります。 なかなかイメージはよくなりませんが、これからは、年金制度のことをもっと広報するべきだと思います。年金はとても大切な制度だと、私は思っています。 また、第二年金問題が発生することのない様、記録の管理をきっちりとしなければいけないと
4570	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	地方の職員としては社会保険庁が指示に従うのがよいと思います。	期間重複や統合されていない手帳番号があるのは知っていましたが、特に問題意識はありませんでした。	社会保険庁の指示どおり対応しました。職員の個人情報に対する意識が低かった。
4571	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていることしかわかりません。	・人員増 ・専門部署をつくり記録の整理、調査にあたる。 ・職員の育成(経験のあるもの、過去の経過に詳しいものが退職し、任期つき職員や採用直後の正職員ばかりになっているため。)	このような事態になるまで問題とは意識していなかった。 私は平成14年採用で、適用課に所属していたが、 資格取得の処理をする際に手帳記号番号が2つ以上 ある方が非常に多いことを不思議に思っていた。 事務所で地道に統合を続けても、少しも減らないのが 不思議だったが、具体的な数字でこの現状を説明してくれる 上司はいなかった。 宙に浮いた記録問題が大きな問題になってから初めて状況を 認識し、また、氏名・生年月日・性別等が違っているために 未統合のものがあったり、そもそもオンラインの記録から 抜け落ちていたりするものも数多く存在することに がっかりした。 問題が広く取り上げられたことによって 国民が皆自分の年金記録や年金の制度に関心を持ってくれた ことをプラスに考え、少しでも多くの記録が整理されるよう 努力していきたい。	
4572	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	はやく処理するべき問題ではあるが、雑にならないよう、1人1人の調査を丁寧にやるべき。それ以外にはないと思う。	報道によって知ったが、当初は手帳番号の未統合記録だけの話と思っていたが、ここまで大きな話になるとは思っていなかった。この問題により、年金制度そのものの信用をなくなってしまった。	問い合わせについては丁寧に1件でも未統合の記録を見つけたいという気持ちで対応していた。 社会保険庁自体の管理責任もあると思うが、年金制度の周知が徹底できてなかったことが、反省点と思う。
4573	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い浮かびません。	1件1件地道に作業するしかないと考えています。	基礎年金番号制度発足時にある程度統合されたものと思っていました。また、年金裁定時に手帳番号の確認をするということが共通認識であったと思います。 基礎年金番号に登録されていない手帳番号が5000万件もあるというのは、報道で知りました。	年金給付課在籍時、年金を裁定する際は、オンライン記録でわかる範囲での確認を課内で徹底していました。 しかし、生年月日違い等のオンライン検索で見つからない記録については、本人からの申し出がない限り調査できなかったことや相談窓口での詳細な聞き取り、他管轄分のマイクロ検索などが必要だったのではないかと考えます。
4574	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	①同一月に厚生年金加入・脱退をした後、再度厚生年金に加入した場合において、被保険者は最後の加入期間以外は保険料の還付を事業主を通して受けられる権利があるが本人が申し出なければ還付する手だてがない。 仮に数年後に記録確認で判明しても会社がなければ、返す方法を具体的に示すことができない。未だに庁は検討中。一ヶ月分の零とはいえ年金の信用にとっては重大なこと。 ②また、扶養認定・算定基礎月額決定・適用の可否等年金の金額に結びつく項目についても「おおむね‥‥」「総合的に勘案して」等曖昧な基準が多く、マニュアルをいくら作っても現場任せで、お客様とのトラブルの原因になっている。	①については、被保険者に責任はなく、請求を受ければ事業所を介さず本人へ直接被保険者分の保険料を機械的に把握し還付する。 1年2年の未納期間を救済することに比べれば、金額件数は多くない。 ②とにかく、古い通知・通達を全て見直し現在に適応した細部まで説明できる法整備・マニュアルの作成が必要。	手帳番号の統一も無く、請求時点での清算が未完全な記録管理のためにできなかった。 実際には請求時点での清算が不完全な記録管理のためにできなかった。 庁に進達した記録の処理が杜撰なこと。事務所で保管している紙台帳・マイクロの劣化等記録の管理か適切ではないと感じ始めた平成19年頃です。	現場レベルでは、せっかく基礎年金番号を設定しても、なお新しい番号を払出事の無いよう注意したり年金手帳の重要性を周知することしかできません。 紙やマイクロといった非効率な状態で長い間記録を管理せざるを得なかった厚生省の予算制約・人員制約・仕事のやり方等の原因を把握し、正確な記録管理をするだけの予算・人員・保管スペースの確保が必要。
4575	本庁	社会保険事務所課長級以上	特に無い。	年金記録の照会をされている方の中には、当時、国民年金の任意加入期間であったため、未加入期間となっていた方からのご照会が多数見受けられます。これは、度重なる年金制度改正等により、当時の制度が周知されていなかったためと思われますので、今後送付される記録関係の書類に制度(任意加入者等)の説明文を同封する等の方策を取ることが必要と思われます。 また、説明文については、高齢者用や年齢に見合った内容の同封を行なう事により、不要な照会と思われる件数が減少し、結果として現在持ち主の確認できない記録を詳細に調査を行えると思われる。	平成9年に基礎年金番号が導入されましたが、以前は厚生年金・国民年金でそれぞれ番号が付番されていたが、基礎年金番号の通知に簡単な案内(別の年金番号が確認できる場合には、回答を依頼する。)だけであったため、問題が大きくなったと思われる。 また、被保険者本人の制度認識が不足していた事及び社会保険事務所等でも年金の裁定請求時や被保険者の記録照会時等に順次年金加入記録を確認を行う等により長期間での解決を行っていく考えであったのではないかと思われる。(オンライン記録上には、同姓同名の者が多数いることは採用された時点から認識していたが、本人の申立がないと記録の確認はできないため統合処理は行えなかった。)	厚生年金加入時及び国民年金加入時等の手続時に年金記録の確認等ができる体制が必要であったと思われる。 被保険者への制度周知が不足していたと思われる。
4576	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在おこなっている作業を確実に進めることが一番よいと思います。	基礎年金番号に統合されていない、誰のものか分からない年金記録が存在することは以前から認識していましたが、既に死亡された方の記録は確認不可能であり、受給開始している方は請求手続時に確認しているはず、今後受給される方は請求時に確認できる、と考えていました。	ねんきん特別便の窓口対応や事務処理については積極的に対応しようと考えていました。反省点としては、もともと重大な問題であるという意識が低かったことだと思います。いづれ本人からの申し出によって記録は統合されるだろうと思っていました。
4577	地方庁	その他(社会保険事務所)	『宙に浮いた年金』を全て解決すること、まして2年以内で解決することは不可能に近いこと。	地道に記録判明にむけて、調査していくしかないと思います。また、マスコミ(国民)に早くこの事実を国としてきちんと説明するべきだと思います。	年金記録問題の解決は、制度発足時から現在に至るまでの法律、時代背景等、全てについて精通していなければ対応が難しく、また解決に時間がかかる問題だと認識していました。 そのことを知ったのは平成18年～19年頃だと記憶しています。	自らの知識を深め、お客様の立場にたって対応にあたること第一としていました。反省点として年金記録への関心を未納問題からではなく、こちら側からアプローチし関心を高めるよう努力すべきだったと思います。
4578	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	特にありません。	平成19年5月に年金問題について知りました。 年金は高齢者の生活や将来の生活設計に大きく影響するので、すべての人の記録を一日も早く整備し、年金制度に対して安心と信頼が得られるように責任を持って解決に取り組まないといけない問題と認識しています。	一人でも多くの人に納得してもらえるよう申し出があった記録についてしっかり 調べました。 早い段階から年金について関心を持ってもらえるよう20歳になるときに説明会をしたり、年金を受け取る年齢の人にどういったときにどのような書類が届くのかなどの説明会をして年金について知ってもらうことが必要だと思います。
4579	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知っている事はありませんが、予算の事を(8)(9)に記載いたしました。	年金記録問題の対応について、特定業務契約職員等で対応を行おうとしているが、業務を行うにあたって、この特定業務契約職員への指導・教育を行なう為の時間と労力がかかる。 業務遂行の正確性等を考えると、社会保険の過去からの歴史、知識、経験等が十分に備わっている、懲戒処分を受けた為に日本年金機構に採用されなかった職員等を含めて、年金記録問題解決を図る方が、正確で迅速な事務処理が行えると考えます。 頭数だけ増やしても正確で迅速な事務処理は出来ないと考えます。	旧台帳の記録を、磁気媒体として管理を行なおうと社会保険庁が大蔵省へ予算折衝を行なったが認められなかったと聞いている。その為、紙媒体での保管、マイクロフィルムでの管理となった。	上記の問題は、予算が付かなかった為の問題であり、一個人では対応出来ない。この時点で大蔵省より予算を付けて頂き、旧台帳を磁気媒体で管理を行なっていれば、こんなに大きな年金記録問題にはなっていなかったのではと考える。
4580	地方庁	その他(社会保険事務所)		すでに死亡している受給者や被保険者もいるので、100%の解決は困難であろうと考えるが、特別便・定期便の活用によって未統合記録の解消を図っていくべきであろうと思う。	氏名索引によって検索できない記録が存在すること。(例、WM上の氏名が脱落している記録や紙台帳はあるのにWM上に記録自体が存在しないなど) 期間照会事務を担当していた平成15年頃。	WM上の記録が全てではないということを認識し、紙台帳(マイクロ)の検索や他庁照会を行い、記録の有無を確認する作業を徹底した。また、氏名索引によりご本人のものと思われる未統合記録が存在する場合は、聞き取り等により確認を行い、未統合記録の解消に努めた。 反省点としては、紙台帳の記録が全てWMで確認できる状態にしてから特別便等の送付を行うべきであったと思う。紙整備されていない記録が存在するまま受給者・被保険者に記録確認をお願いしたことで、現場は混乱してしまったと思う。
4581	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません。	一気に解決することは不可能なので1件づつ地道に照会をしていくしかないと思います。 そのためには、より多くの皆様から反応と事務所側の作業の効率化が必要になってくると思います。 ・送付文書、返信用文書も分かりやすくする(手間を掛けさせない)。 ・WMで未統合記録に関する通知の送付、回答、窓口訪問、確認中(どこだれが)などの詳細履歴がわかるようにする。場合によっては詳細等について相談受付票や回答票等をPDFで取り込むなどして、対応が重複しないようにして職員とお客様の手間を省く。 ・回答、接触がない方々には、現在の国民年金推進員のような外回り専門職員を配置して戸別訪問する。 あと、少なくとも今後の社会保険加入、国民年金納付の有無を巡る問題を発生させないためには、年金通帳等で各自が随時確認する方法は有効だと思います。	俗に言う「宙に浮いた年金」問題の時は、事務所では基礎への統合漏れについてかなりの件数がある事は認識していました。 生年月日の誤りやフリガナの間違い等がある事も認識していたので年金裁定や相談時に氏名索引(生年月日に幅を持たせたり違う読み方で検索)をおこない統合していました。基本的に加入していれば記録は必ずあると思っていたので、必要以上に世間が騒いでいると感じていました。 しかし、実際に記録突合や記録補正など業務を進めていくうちに氏名検索等にひっかからない氏名・記録が入力されていない厚生年金記録が多数ある事を知り事の重大さをはじめて認識しました。	WMの記録が絶対ではない事をを意識し、相談者が申し出た記録が見つからない場合は基本的に事務所に保管されている紙台帳(080)や事業所台帳を以前よりも入念に調査するようにしました。 この問題で相談窓口にお客様が殺到した時にも、未統合の年金記録について事務所側から提供する情報を制限するような指示があるなど、別人記録との統合を警戒しすぎた面もあると思います。 99パーセント本人のものに間違いないと思われる記録でも事業所名称を伝えられなかったために、本人が思い出せず統合できなかったケースも以前は多々ありました。 基礎年金番号を設定した時点で、現在のように積極的に本人の疑いのある記録を順次お知らせして統合を進めておけば、皆様を過度に不安にさせる事なく「宙に浮いた年金」と「消えた年金」の問題を切り離して対応できたのではないかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4582	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	システムに関連する問題もあるような報道等を耳にしますが、日常業務のことを考えると人手不足が一番の問題と考えます。対応する職員においても余裕がない中、対応している状況を考えると人手不足の解消をすること、そして基本的なことですが役割分担の徹底を図ることだと思います。	大きな問題と思いました。存在に関しては、新聞等の報道がされた頃に知りました。	状況を踏まえ、法令遵守の徹底を図り、業務に当たると考えました。この問題として考えることは、数字(率)でものを見るという点にあるのではないかと思います。たしかに数字によって判断することも必要と考えますが、地域性や人口とのバランス等を考えず、数字(率)だけを追い求めたことがこうした結果になったのではないかと考えます。
4583	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4584	地方庁	社会保険事務所長	現在指摘されている年金記録問題以外には存じておりません。	平成19年8月に策定した「年金記録適正化実施行程表」及び平成21年3月の「年金記録問題のこれまでの取組と今後の道筋」等を確実に実施していくことだと考えます。 作業が進むにつれ、困難を極める問題が多くなり事務所単位の対応では難しくなることが想定されることから、各都道府県単位で熟練者によるプロジェクトチームを設置して集中的な取組を行う体制が必要であると考えます。	職員の意識、事務処理方法及び経年のシステム設計の積み重ねに起因する問題であると認識していました。 平成16年6月頃、初めて問題の存在を知りました。	職員の意識改革、個人情報保護等法令遵守の徹底及び諸方策の確実な実施に取り組みました。 年金記録問題が発生して以降においても、職員の意識に起因する問題を指摘されたことが反省点であると考えます。
4585	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たる事例はありません。		年金記録の管理には、制度、管理体制、被保険者の意識の3つがそれぞれの立場での責任があると思います。 どこか1つだけが悪いのではなく、それぞれに不備等があり今日のような事態になったのだと思います。 もちろん、責任の度合いは違うと思いますが。 基礎年金番号導入時にも、番号・記録の重複がみられましたので、その頃より個人の年金記録を整備する必要があることはわかっていたと思います。	反省点としては、 第1に、特に厚生年金記録には当初、同一人物を社保側で特定できるような住所管理をしていなかったこと。 第2に、機械化や基礎年金番号導入時に積極的に記録統合および補正の方策をとれなかったこと。 第3に、一般被保険者への制度周知が低かったり、記録に対する意識・関心が低かったこと。 など、こういったことが絡み合って問題が複雑になっていると思います。 私自身は、この記録問題が表面化して初めて厚生年金の調査や記録補正等を行いましたが、確認できた記録については、その時点で補正を完了しきれるようにと精一杯努力したと思っています。 ただ、あいまいな記憶から調査をするには、知識や経験・カンといったものも必要ですし、丁寧な調査には時間がかかってしまします。 早く回答をすることは、もちろん重要ですが、時間が区切られてしまうことにより十分な調査ができなくなってしまうのではという危惧もあります。
4586	地方庁	地方社会保険事務局長	承知していません。	(6)のとおり	問題となる前は、年金の記録は請求時に、請求者の記憶確認により正しいものになると漠然と考えていました。 なお、年金記録問題は、報道等によりその存在を知りました。	社会保険庁の取り組み方針に基づき、対応してまいりました。 年金記録問題は予算の問題等もあるでしょうが、年金定期便のように本人の記録を直接送付するなどして、お知らせしてこなかったことが反省点としてあります。
4587	地方庁	その他(社会保険事務局)	厚生年金の資格喪失時に、事業所が喪失年月日を退職日で誤記入しており、厚年記録が1ヶ月減ってしまうケースが多くあるのではないかと思われます。 また、保険料負担を嫌う事業所側から十分な説明がないまま(あるいは被保険者も同意のうえで)あえて末日を喪失日にするケースもあり、数年経過して期間照会を行う際トラブルとなることも多いように感じます。	資格喪失届の様式を変更し、事実発生日を記入する欄を設けることが望ましいと思いますが、以前マニュアルの疑義照会回答で省令改正が必要との回答が掲載されておりましたので、是非早期の実行をお願いしたいと思います。	平成13年に私が入庁した時から、年金記録未統合のため生じる問題については知っていました。当時事務所の風潮としては裁定請求時にまとめて統合するため、統合のための積極的なご案内や勧奨等は行う必要はない、というものだったと思います。そのような職場の風潮に当然疑問は抱きましたが、何も意見しなかったわけですから、入庁当時の私の認識は甘いものだったと思います。 現在の私の認識としましては、社会保険庁は年金の保険料徴収から給付まで全てを執り行なっているのですから、年金記録の適正な管理は当然の責務であると思っています。機構発足後の2年間で解決できるよう、全力で取り組まなければならないと思います。	年金特別便対応のピーク時には窓口での待ち時間が5~6時間に渡し、肉体的にも精神的にも非常に過酷なものでしたが、お客様に対しては年金制度の信頼を損なわせてしまったこと、記録問題解決のためにご足労いただき、お待ちいただいたことについて一人ひとりにお詫びしました。手書統合には細心の注意を払い、正確かつ迅速な処理を行いました。 反省点としては、いまさら仕方が無いことですが、やはり年金記録の手管理からシステム管理へ移行する際にもっと正確に行えなかったのか、また基礎年金番号制度の導入の際の名寄せ時に年金特別便のような大規模な調査が行えなかったのかという思いはあります。また、年金特別便発送前後についてはオンラインでの調査に限界があるため紙台帳を手作業でめくったり、電話相談センターを開設したものの端末が不足しその場で詳細な聞き取りができないなど、対応が後手に回ったためかえって信頼を損なうといったケースがあったことも反省すべき点であったと思いま
4588	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	年金業務を担当するものとして、受給権者からの届書の処理経過を求める問い合わせが非常に多い。 1件の問い合わせに答えるだけでも事務所から本庁担当課へ依頼、10日後に本庁担当者から経過の回答をもらい事務所より受給権者へ回答する。 1件回答するのに何人もの職員が携わることになる。ましてやそれが全国規模でおこなわれているのだから、トータルでどれだけの膨大な時間と人員が充てられることとなるのか。 そんな時間があれば、1件でも多くの書類を処理することに時間を充てたい。そのためには、被	年金記録問題は、「対岸の火事」の様の思っていた。問題については平成16年の春頃に知ったが、あまりにも話が大きすぎてどうすることもできなかった。	具体策、時効特例法や事務処理要領が出されるまでは、法律に基づいた通常業務をしていた。今まで携わってきた年金業務については、法律に基づいた正しい処理がおこなわれていると信じてきたし、上司や諸先輩方からも制度維持に努めるよう教わってきた。 反省点を挙げるのであれば、年金制度は常に政治闘争・選挙の具として取り扱われてきたと思うので、一国家公務員レベルでは解決できる問題ではないと思った。
4589	地方庁	その他(社会保険事務局)	無し	記録問題専門に携わる職員の増員及び能力のレベルアップ	存在を知ったのはテレビ等で大きく報道されるようになってから。 社会保険庁のいい加減さ、適当さが原因だと思っている。記録に限らず他の業務にもこういった意識は少なからずあるので身近な問題だと思う。	社会保険庁全体の問題だと意識して対応した。 記録照会に不慣れな職員が対応することにより見つけられる記録も見つからないのではないかと思っている。後々問題になるのでは？ 増員も大事だがレベルの低い職員が多すぎる。早急なレベルアップが必要。
4590	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし		個人が加入した厚生年金保険の記録や国民年金の記録が受給する年金に反映しないは大変な問題である。 どんなに費用がかかろうとも古い記録を全て、WMに登録をしておくべきだった。 年金の裁定請求をするときに同姓同名でかつ生年月日が同じでも、本人が事業所名等を思い出さないと記録を統合しないことが過去にあった。	どんなに小さなヒントからでも過去の記録を探し、正しい加入記録の年金が受けていただけるよう努力する。
4591	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	限られた人数で行っている状況であり、また、専門的知識も必要とされいることから、知識のある人をもっと増員(例えば退職したOBなど)して、早期に解消を図るべきだと思います。	平成18年頃に問題が発覚した頃に知ったと思います。 当初の認識としては、以前は各制度により年金番号が払出されており、また、転職や転居等により新たに番号を作成し、一人に対していくつもの番号がある場合があり、統合されていないものだという認識であった。	本人から過去の記憶を思い出していただき、記録の統合を1件でも多く処理するよう、努力した。 記録の漏れ等については、今ある資料だけでは調査に限界があるケースもある。
4592	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	とくに有りません。		長い歴史の中で少しずつ積み重なった問題と感じた。 対策にも同じように時間のかかる事だとも。 問題を知ったのはニュース等で。	記録解明の仕事に携わったので、一件でも多くの記録の解明に 繋がる様に、自分の出来る事を微力ながら尽くした。
4593	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	具体的な方策はわかりませんが、全国の市町村及び事業所等に協力してもらうことにより、解決できるケースがあるかもしれないと考えます。	年金記録問題は新聞等の報道及び社会保険庁からの情報で知りました。この問題は、社会保険庁にたいする国民からの信頼を失墜させたとともに、被保険者の方の年金生活を脅かしていると認識している。	問題点については平成9年の基礎年金番号導入時に年金特別便・年金定期便のような仕組みを作っておくべきだったと考えます。 対応としては窓口相談をする際とか年金裁定請求書の審査時には、以前にも増して、お客様の加入記録について確認するようにしています。
4594	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金記録問題の解決に向けて、着実に記録の整備をし、未統合記録が判明した場合には、迅速に給付する。高齢の方が多いため、処理にはスピードが求められるとは考えられるが、確実に処理しなければ年金記録問題をさらに重症化させてしまうため、複数名による細部までの確実なチェックによる決裁が求められる。可能であれば、人員増により処理にあたるべきであると考える。	健康保険厚生年金保険適用事務をしていた際に、基礎年金番号以外に年金番号があるにもかかわらず、統合されていない記録を持っておられることを知った。	統合されていない記録がある際には、確認の上、統合処理を行った。 年金記録問題に関する反省点としては、膨大な件数であるが故に、日々の業務に忙殺され、後回しになってしまった点であると考える。また、本人記録と統合する際の、確認が非常に厳しかった点もあると考える。 しかし、受給権発生時等に記録を再確認しており、対応していなかったわけではないし、他人の記録を統合しては年金記録問題が重症化するため、よく確認した上での統合は必要である。が、年金記録問題として大きく取り上げられるに至ったのは、従来の方法では不十分であったのでは
4595	地方庁	社会保険事務所課長級以上	①かって、私の上司だった方から聞き取ったことですが、昭和32年の「厚生年金保険台帳」の厚生省への再移管は、厳格に行われ、一大事業であった。 移管に際し、被保険者名簿と台帳の記録を突合し、標準報酬の計算も行った、そうです。 現に、前職場(上越社会保険事務所)には、その当時の加除式の通達集があり、その通達どおりの仕事が行われていたものと思われます。 何故ならば、旧台帳を見るとそのとおりのことが書かれております。 ②私は、掲示板の自由投稿にも投稿しておりますが、かって、老齢年金を裁定する際(オンライン化前)、全ての記録をまとめて、一本の記録として記録を作成し、決定していると思いますし、現にその記録を見ています。(この記録問題の中で相談等を受けたとき確認) ③昭和30年代の名簿を使用していた時代は、本人(会社)から、厚生年金番号がある旨の申し出があり、番号調査中となっていた者が、調査中に資格喪失したような場合、名簿には厚生年金番号が記載されていないが、新たに番号を付番して、記録を進達しているケースが見受けられます。 したがって、名簿からは厚生年金番号を探すことはできないものと思われます。 ④かって、原票方式の時代、資格喪失若しくは進達票の欄が一杯になり中間進達として、進達していたわけですが、この進達票はその都度進達してはおらなかったと記憶しています。 ある程度、数をまとめて進達していることから、保管の途中で一部紛失しているかもしれません。 ⑤厚生年金番号の誤りがあり、別人の記録に入り込んだとしても、その別人記録が資格喪失中	皆目見当がつきません。	①昭和62年、オンラインの本稼動前、年金給付課に在籍の頃、今で言う「旧台帳」がオンラインサービスされていないことから、非常に不便を感じていましたし、この記録が多数放置されることになると思っていました。 また、オンラインを過信するあまり、記録が出てこないから、そんな記録はない旨の受け応えをする職員もいたが、これは問題だと感じていた。 現在、社会保険事務所の窓口では、納得するまで聞き続けるお客様が多数居られますが、当時は、オンライン記録を見せられ、これ以外に無いと言われたら、反論する方も非常に少なかったと記憶しています。 ②私は、オンライン導入前から勤務していますが、覗き見問題で袋叩きに遭いましたが、業務目的外閲覧は絶対駄目だとの研修は受けておりません。 この事こそ年金記録問題を過剰に引き起こした元凶だと思います。	①に対し、 とにかくお客様の話を聞くこと。また、話をしてもらえるよう親身になって相談に応じるよう心がけてきたと思います。 また、受付けた老齢年金の請求書や相談時に「旧台帳」の確認(自庁分)を行ったこと。 これは、個人や一事務所の出来る精一杯であったと思います。組織的にできていれば、今回のようなことは、もっと少なくなっていたと思います。 しかしながら、地方の事務所はまだしも、都市部の事務所では人的配置も含め絶対に出来なかったものと確信します。 また、オンラインを過信するあまり、記録が出てこないから、そんな記録はない旨の受け応えをする職員には、厳しく人の話を聞けと言って来ましたが、それも一個人の頑張りでしかなかったと思っています。 反省点としては、若い職員では何も出来なかったのが悔しいし、組織として改善提案を受け入れる体制がなかったことも反省すべきと思います。 何故組織的に親切な相談が出来なかったのか、特高警察上がりの人が窓口で相談を受けていたのか、相談を受ける職員を正職員で手当てできなかったのか、厚特会計職員と年特会計職員の仲の悪さ(上下関係)があったのか、ぜひ本庁の皆さんにも考えていただきたいと思います。 人も、金もなければ、丁寧な相談は出来ません。 ②については、組合にも責任はありますが、当局にも責任があります。 今から考えれば、組合のおごりと当局の弱腰でしょうか。どちらも猛省すべきです。私も、反省しています。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4596	地方庁	その他(社会保険事務局)	基礎年金番号に統合される以前に、受給権発生前で亡くなった方の記録が、いくつかの手番に分かれていたためにひとつひとつの期間が短く当時遺族年金請求を出来なかったと思われる場合、浮いた記録のまま、取り残される。(その記録を探そうとする人がいない。) 通常では考えられないフリガナのついている人がいる。 おそらくは漢字の入力時の読み方がそのままフリガナになったのだと思う。 「八百吉(ヤオキチ)さん」が「ハッピャクキチ」等。 通常のフリガナ検索で、そこまでは可能性を考えない。	未支給請求してもらうというシステムの周知 ・どういう方に請求権があるのか ・請求権のある方がいるのなら受け取っていただきたいという、こちら側の立場というか誠意 入力システム、検索システムの利便性を図ってほしい。	管理が悪くなかったとはいえないけれど、本人の責任も大きい。 ただ、本人がしっかり管理しておこうと思えるような、制度の周知そのものが足りなかったのではと感じた。 氏名や年齢、生年月日をあえて偽ってお勧めしたりとかは記録が洩れていても当然と思うが、そういう強い意志はなくても名前や生年月日が適当な時代背景であったのなら、それではいけない、番号はひとつのものをずっと使ってという周知をもっとしておくべきだったのではと感じた。	窓口をはじめ、直接お客様と接する立場の者は、様々な場面で、お客様のご理解を得られるように努めていると思う。 これから年金を請求する世代には、年金の制度そのものの周知、広報等、かなり浸透してきていると感じています。それは、その親世代の年金問題の解決にも役立っていると思います。今後、同様の問題を繰り返さないためにも、たとえば学校などでも説明会のようなものを開く機会が得られればと思う。 年金の負担者、請求者、受給者に知識があがれば、必然的に社会保険事務所サイドも間違ったことはできなくなるはず。 でもシステムが細かく難しすぎます。 また、ご年配の方々には印刷物・郵便物の字の大きさから不親切です。
4597	地方庁	その他(社会保険事務所)		複雑な制度そのものに問題があるのではないでしょうか。 国民の理解や納得を得られてこそ、支持されてこそ、「国民皆年金制度」と言えるのではないかと思います。 現場にいる職員でさえ、制度を網羅して業務遂行することは、非常に困難です。 日本社会の人口構成モデルが、制度設立時にはおそらく想像していなかったであろうスピードで変化していること、就労形態の変化、女性の社会進出等、あらゆる要素を鑑み、年金制度そのものを見直すことの必要性を非常に強く感じています。 もっとわかりやすく、もっと身近な年金制度にすることで、納付と給付の透明性をはかり、国民の皆様方に認識を深めていただけることが求められているのではないでしょうか。	私は、自分の所属するこの組織を信じていますし、自分自身、採用から今日まで、知識の無さゆえの操作誤りは除いて、「意図的に」国民の皆様方の年金記録に問題が起こるような事務処理を行った認識はありません。 基礎年金番号導入前の複数の手帳番号保有の事実は、裁定請求時に解決されるものと理解していました。 正直に申し上げて、マスコミ等で取り上げられ、今日に至るまでの過程の中で、問題の存在を知った内容もたくさんあります。	とにかく事実をしっかりと認識して、誤解があれば、なんとかご理解いただきたいと取り組んでまいりました。 そのためには、まず、自分自身が制度を深く理解すること、そして、わかりやすくきめ細やかな広報を行うことの必要性を強く感じました。 その結果、(7)での回答のとおりの思いを反省点としても感じています。
4598	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	現に行われている以上のことは、思い浮かびません。	手番を一人の者が複数持っている、戸籍と氏名生年月日が一致していない記録があるなど、すべての記録を本人と結びつけることはできないと思っていました。身よりもなく、偽名を使って生きてきた人が亡くなれば、もはや確認することはできません。 最初の配属が年金給付課だったので、早い時期から可能性はあると思っていました。	本人の記録の可能性があるものは、確認の後裁定するよう指導を受けましたし、そのようにしました。できることはやっていたと思っています。
4599	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	(6)については特になし 年金記録問題全般にと言う事であれば、知識の豊富な職員により、1件1件調査していくしかないと考える。人員を大量に投入し一気に解決を図った場合、人員個々の能力に差があるため、もれが生じる可能性がある。	裁定請求時に過去の記録は全て統合されるものであろうと考えていた。もれが生じていると言う事を知ったのはこの数年。	基礎年金番号導入時、もっと広報等していればよかった。その当時は(8)のような認識だった為、対応が甘かったと思う。この数年では、記録補正の際の名簿との突合等、もれや誤りが無い様厳密に行うようにしている。
4600	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		年金手帳番号の未統合。 平成9年1月1日。	窓口応対時における、記録特定作業。 平成9年、基礎年金番号制度発足時の、PR不足。
4601	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	現在指摘されている問題以外は分かりません。	現在進められている方法に基づいて、職員一丸となって最大限努力していくのが一番最良でないかと考えます。	年金記録問題の発端となった5,000万件の報道がなされて、記録が結びつかない件数がこれほどあったのかと初めて知りました。地方では業務センターの業務状況は分からなかったため悔しています。 ただ、このような年金記録問題が発生した原因の一端には、多くの記録を残す必要性があるにもかかわらず、紙での保管や手作業といった方法が一番最良として続けられたことだと思います。 また、これまで業務をしていた中で、将来危惧される問題は何点か認識していました。例えば、 ①厚生年金番号の新規払い出しが多かったこと。②脱退手当金問題です。何十年も前に支給されたお金なんて覚えているのかなと心配はしていました。	資格取得届が事業所から提出された際、事業所宛に他に厚生年金番号が払い出されていないかその都度確認のためよく返戻はしていましたが、事業所においても健康保険証の交付を急ぐあまり、被保険者に十分な確認を行わないまま、新たな厚生年金の加入であると再提出がなされていました。もっと徹底的に確認すべきであったと反省しています。若い時期でありましたが、将来的には統合に苦労するだろうことは感じていました。 また、その後の基礎年金番号制度がスタートしたときにも、もっと時間をかけて統合処理を徹底的にすべきであったと思っています。 その他、資格取得届に記載する氏名及び生年月日においても、中小企業では本人から提出される履歴書に記載されている内容で届け出るケースが多かったため、誤った氏名や生年月日で届けられたケースも多くあると考えられます。大事な年金ですから戸籍謄本等での氏名や生年月日の確認も必要ではなかったかと思います。 いずれにしても、個々人が業務改善提案を積極的に行わなかったことが一番反省すべきと感じています。
4602	地方庁	社会保険事務所課長級以上		現在の、解明、統合等の作業を、続けていくしかないと思うが。 新たな立法による、ある程度の一律救済などが、考えられても良いのでは。	オンライン化される前の時期の記録の一部に不備があるという認識だった。 平成2年ころ、厚生年金記録の期間照会の担当者から、聞いたのが最初。 平成4年ころ、国民年金のオンライン記録とマイクロの記録の不整合の事例に遭遇した。	現場の個々の担当者(担当課)レベルの問題にとどまっていた。 個々の案件を、処理することしかできなかった。 現場の事務所職員は、記録問題の全体像が分からずにいた。 組織内部で、もっと早くこの問題を、全体の問題として認識できなかったことが 悔やまれる。
4603	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	旧台帳を整備し、一つ一つ漏れがないよう記録をあわせるため、人員について体制を強化することが必要だと思います。	平成18年頃に多くの方たちの記録が宙に浮いていることを知ったときは、とても就き一刻も早く解決しなければならない問題だと思いました。	期間調査の担当になった頃だったため、記録の有無について調査漏れがないように取り組みました。 反省点としては、転職するたびに年金番号を付番していたのと、記録管理体制がしっかりしてい
4604	地方庁	社会保険事務所課長級以上	現在知られている問題以外は知りません。		年金記録問題は、年金制度設立時からの記録の管理状況の問題、事業所からの届出上の問題(被保険者の氏名、生年月日の確認を行わず本人申請で行っていること)、社会保険事務所での入力誤り等、いろいろな問題が重なって大きな問題となってしまっているわけであるが、被保険者、年金受給者の方は保険料を支払っていたのに、年金受給に結びついていないのは大きな問題であり正しい記録で年金を受給していただくのが当然であり、社会保険庁として、その記録を調査し誤りのある記録は、正しい記録に訂正を行うのも当然だと思います。年金記録問題は社会保険庁が、年金記録を管理する立場として、解決しなければならないと考えます。また、過去の年金記録が結び付かないまま放置されていたことを知ったのは、報道等で公になってからです。	年金記録問題で来所されるお客様に対しては、年金記録問題の問題点を説明し、現在の状況をお話したうえで、本人の加入記録の申出によりできる限りの調査を行い、お客様がご納得いただけるような回答を行えるよう努力をしてきました。また、制度的に加入できない期間に加入を主張されるお客様には、丁寧な制度説明を心がけご納得いただけるよう対応を行ってきました。 現時点での反省点としては、年金受給者、被保険者の記録を同時に解決しようとしたことが、一番の反省点であると思います。同時に行ったことで、社会保険事務所には相談者が殺到し、お客様にも迷惑をかけるかたちとなってしまったと思います。年金受給者と年金受給に近い被保険者を優先し、記録を整理し、すぐに年金受給者とならない年齢の方にはしばらく待っていただくような方法で行えれば理想ではないかと思います。ある一定期間で年金記録問題を解決することも大事ではあるが、年金受給者を優先して行うことの方が先であると思います。(調査・回答に時間がかかる事により、死亡してしまう年金受給者が多くいるため)
4605	地方庁	その他(社会保険事務所)			紙台帳の管理から、基礎年金番号導入された時に被保険者に他手番の照会はがきを送付したが、回答がきちんとされるのか疑問に思っていました。 紙台帳の時も年金番号を何件も持っている人がいましたので、基礎年金番号 統合にはかなり時間が必要と思っていました。 そんな中、今回の年金問題が持ち上がり、消えた年金と報道されました。	まず別人扱いの記録は消えてはいないということと、職歴とか氏名等で調査が出来ることを被保険者に伝え、手帳番号をお持ちならすぐに統合できることを 説明しました。ただ年金記録のオンライン化がきちんとされていなかった件には 被保険者にご迷惑をおかけしたと反省しています。 オンライン化するときと基礎年金番号導入時に、もっと正確に対応していれば このような問題に発がらなかったと思います。 人の老後の支えになる年金が、こんなにも不安を招いてしまったことは、とても 悲しく思います。今後は、国民に信頼される年金になるようにしなければならないと思っていま
4606	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	年金記録問題については、入庁してから数ヶ月で知っていた。お客様の記録を確認する時によく手帳記号番号がでてきて登録処理をするたびにどれだけの数が残っているのだろうという思いはあった。コンピュータがない時代背景や基礎年金番号がなかった制度、その当時の仕事のやり方など個人では防ぎきれない部分はあると思うが。ただ、社会保険庁として見込みというか認識は甘いものだったと思う。本人が生年月日を偽ったり、事業所が虚偽の申請または誤った申	この問題が大きくなる前から、自分としては一件でも多くの手帳記号番号を判明させようと努力していた。現時点でできる対応はしている。税金や雇用保険などの短期の給付ではなく、かなり長期の、それこそ亡くなった後でも記録が関わってくるものなので、システム的な問題は重要だと思う。また事業所を通しての申請や本人への通知がない事、広報の問題、きちんと記録を取り扱うことができる人員確保・知識の向上も改善が必要だと思う。
4607	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	被保険者および受給者が納得できるように、根気強くていねいに対応することと思います。	採用時から厚特会計だったので、年金記録問題についてはあまり明解な認識はなかったように思います。。クローズアップされるようになって、やはり、基礎年金番号ができたときもっとしかるべき対策をするべきだったのではと思っています。	私は第三者委員会にも在籍しましたので、過去のいろいろな状況を聞くに及んで、被保険者の申出を丁寧にきき入り、できる限り社保庁の記録を探すことと思いました。 年金記録問題は、市町村との記録の突合等、過去の経過もあり、また厚生年金は事業所に発生する保険料の収納ということがあって、私は、基礎番号が実施されたときに、もっとしっかり、複数の番号を持っている人や、旧姓のある人といったパターンの精査をするべきだったと思いま
4608	地方庁	その他(社会保険事務所)	・国民年金第3号被保険者の分は夫の保険料に上乗せされていない、という事実を、知らない人が大勢いること ・遺族年金や障害年金の場合は、記録が見つかっても増えるどころか、減額になる場合もおおいということ ・脱退手当金を受けていても、復活する場合があること	とにかく、情報の不足をおぎない、一方的な報道に対し、きちんと専門家として説明していくことだと思います。折角、脚光を浴びたのですから、もっと、こちらから、情報を発信し、国民に理解を求めるよいチャンスだと思います。ホームページはわかりますが、年配の方やパソコンのない方も大勢いらっしゃいます。毎日テレビの前に座っている方が多い上、テレビの言うことは納得するみたいなので、年金広報の時間を是非、作ってほしいと思います。そのほうが、郵便代を湯水のように使うよりずっと、効果的だと思います。	<縦割り社会の弊害と認識しています。> 国民年金、厚生年金、船員保険、各共済年金とそれぞれ独立していたために、一人の人間に対して、いくつもの番号でそれぞれが管理するという70年近い歴史に問題があったと思います。しかも、折角、基礎年金番号という画期的発想が取り入れられたにもかかわらず、たくさんの番号が置去りにされてしまったことは、大変残念なことでした。あの時点で、現在のようにもっと大々的に確認しておけばと思わざるをえません。もちろん当時、手番についての調査があったことは知っていますが、自分自身、当時は国民年金の第3号被保険者であり、それ以前は国家公務員共済の加入でしたので、もちろん番号すらなく、共済の期間は登録できないとのことでしたので、大変不安だったことを覚えています。問題の存在については、その当時にまず感じていたと思います。数ヶ月前に、茶色便で確認がきましたが、いまだ回答もありません。さらに、20年3月から共済の加入になったはずですが、いまだに、年金記録は未加入者のままです。基礎年金番号ができたとはいえ、中身がスムーズに対応していかないというのは、あまりにお粗末と思わざるを得ません。	社会保険事務所で、年金相談を受ける立場として、できるだけ理解を得られるよう説明しているつもりです。ただ、何回も事務所に来ていて、手帳もわかっていても、以前は会社を通じてとか、管轄が違うとかで登録がなおざりにされていたのが残念です。また、手番を探す努力も積極的にはしてこなかったことを聞いています。もっと、縦にも横にも風通しのいい、無駄な労力をかけず、迅速に事が運ぶ、国民にも働くほうにもわかりやすい組織でなければならないと思います。
4609	地方庁	その他(社会保険事務局)	有りません。	各職場で行っている現状の作業が最大限のできることだと思います。	国民の期待・信頼を裏切った行為として認識しました。 また、今問題を知り得たのは19年3月ごろです。	19年6月から目黒区で行われた、電話受付対応以降、国民のみなさまに対し懇切丁寧に対応し記録確認が円滑に遂行できるよう努めた。 情報管理の不徹底およびお客様からの申請・届出主義に固執していた事が反省点です。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4610	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	特になし。	今後については、適正な届出の周知徹底、事務処理の適正管理及び事蹟の管理を行うことにより防止は可能。 年金記録は、管理する側の適正管理が最も重要であり、当事者である本人の確認も重要。そのひとつの方法として、年金定期便の確実な実施が必要と考える。 過去の記録においては、本人の確認・納得が一番重要。時間と経費がかかろうとも、現在の取り組みを地道に継続していくことが最善の方法と考える。	厚生年金については事業主からの届出であり、また、国民年金については市町村からの報告が主体であることから、記録管理については正しく行われていたものと考えていた。 基礎年金番号制度ができて以降、記録統合の際に期間漏れ等の事例が確認されてきた。 また、年金給付課に配属され、裁定請求書における期間確認等で、期間漏れや国年納付記録漏れ等が確認されることから、記録確認には必ず本人確認を行い、併せて名簿やマイクロ台帳等の確認を必ず行うこととした。	裁定請求受理や相談の際は、必ず本人にご自身の加入・納付記録を確認していただき、併せて氏名索引や台帳の確認等を徹底してきたつもりだが、本人の記憶がない場合や本人が「間違いない」としたときの再確認が不十分だったことは否めない。
4611	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	居住等を明らかにしてない者を罰則やペナルティを与えるなどをしてでも、居所と連絡先の報告させる制度の制定、及び年金の納付義務・役割・歴史などもっと教育面で年金制度の浸透が必要である。	入社し年金制度の仕組みと記録の保存方法などがわかってきた時点で問題が起きることは明白であった。 しかし紙媒体でしか管理できなかった時代に作られた制度が今のコンピューター一括管理できる時代の物差しで年金記録問題で起きている記録の未統合を語っても無駄な議論である。 管理方法や制度が変われば、必ず起こりうる問題であった。また現状にそぐわない昔の時代背景をもとに作られた法律では、加入、納付、免除のもれは記録保管以前の問題として、自分の都合の良くなるよう言い出す人間が数多く出ることはわかっていた。	現実問題として、本人に接触する機会が無ければ解決する事はできず、年金制度の教育状況より年金裁定以外に、今回のような事態にならない限りは本人に接触する機会がほぼ無かったのではないかと思われる。 現に平成9年の基礎年金番号化の時にこの問題が大きくなって記録整備が完了していないといけなかったが、年金制度の教育状況から国民の認識が甘く。今回の問題がおきたからこそ重要な制度である認識が国民に芽生え記録整備に前進できたと思われる。 反省点は今更語ることでは無いが、時代背景の違いによる年金制度自体の移り変わり、記録の保存などを含めた社会の仕組みの移り変わり、年金制度の教育状況、それらの状況を無視した世間の風評被害に対して、有効な対策をとらず、職員に賞与返納、年金機構移行など先行き不安な状況で働かせており、指導すべき一員である厚生労働省の職員の一員である我々が労働基準法破りをした労働、それらの事による健康被害、処罰の二重処分等の矛盾点の未解決放置を解決し、ほかの省庁でも起こりうる問題なため、このような事にならない方策、急激ではなく緩やかな移行が行えるようすることが現時点と今後の反省点としてあげられる。
4612	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	特にありません。	年金相談時に氏名検索により、基礎年金番号以外の年金記録を持つものが多いと感じていました。 時期は平成9年頃です。	基礎年金番号が創設され、業務センターから照会文書を送付し、基礎年金番号へ記録の統合を進めている時期であったため、氏名検索と相談者への聞き取りからできる限りの統合漏れを防ごうと気を配りました。 未統合記録が多数存在することを本課や本庁へ伝え、また、県からの要望としてあげ、社会保険庁全体で現在実施している特別便のような強力な方策をその当時から実施できていたらと思います。
4613	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	いわゆる「5000万件の年金記録問題」を完璧に解決することは、対象者の死亡や高年齢化に加え、台帳記録そのものの誤り(社保の記載誤り、事業所の誤報告、被保険者の虚偽申告等原因は様々)もあるため、事実上不可能であり、現在の「年金記録から本人特定を行う」作業を続けても、想像を絶するほどの時間、労力、費用を要するのみであり、それに見合う(国民が納得する)程の効果は期待できないと思います。 したがって、現在進行している確認作業の一定の目途がついた時点で終了し、「本人から年金記録の特定を行う」といった今までとは逆の視点から記録作業を進めるべきだはないかと思います。 現在「ねんきん特別(定期)便」等により文書による確認は実施していますが、未回答者に対しては戸別訪問を実施する等、国民の皆様全員に年金記録の確認を行っていただき、その事跡を残しておいて、「国民全員に年金記録の確認をいただいた」と宣言する以外、解決の道はないのではないかと思います。 ある地方銀行員から、「預貯金口座の名寄せ(使用されていない口座の本人確認等)を完全実施した際に莫大な費用と時間を費やした。」との話を聞いたことがあります。また、生保、損保会社等も「給付金未払問題」が発生したため、「本人確認作業」を行っていると思います。 そういった民間企業が実施した「本人確認作業」の手法を聴取し、取り入れてみるのもいいのではないかと思います。	基礎年金番号導入後、手番登録処理を行ってきたなかで、未統合手番が相当数あるとは承知していましたが、このたびの年金記録問題が発生し、記録確認作業を行うなかで、本庁管理の船員保険記録や厚生年金のカセット記録等の不備記録が想像以上に多いことを改めて認識しました。	年金記録の確認作業については、上司からの休日、時間外の協力要請について、可能な限り作業に参加してきました。 その中で、台帳記録のオンライン移行作業を完璧に実施しておれば、この問題はより早期に解決できたのではと思います。
4614	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	自分自身の考えで正誤の判断をできるよう意識して行動する。	新聞、テレビなどマスコミ報道による国民年金の免除問題で認識しました。	国民年金免除の問題、厚生年金報酬の問題など自身で正誤の判断をしたうえで主張をできるような環境にしたいと考えます。
4615	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	集中的な取り組みが必要ではないかと思います。	世間で騒がれてからです。	丁寧な窓口応対となるべく早く調査し、回答するよう心がけてきました。
4616	地方庁	その他(社会保険事務所)	・国民年金保険料について収納業務を市町村職員、市町村の賃金収納員、自治会等へ依頼していた時代にその収納業務に携わった者が横領していたと聞いたことがあります。 ・市町村から社会保険事務所へ、社会保険事務所から庁への報告・記載・入力もれの記録を見たことがあります。 ・基礎年金番号導入時の国民への周知・徹底不足。 ・被保険者が名前・生年月日・性別を偽って事業所から届出が提出されていた記録を見たことがあります。(被保険者からの申し出) ・生命保険会社等の会社で名前貸しをしていたとの被保険者からの話を聞いたことがあります。	・紙台帳・原票等とWM上との記録の突合 ・若い時点で、国民へ年金記録の本人確認 ・定期的に国民へ年金記録の本人確認 ・免許書・パスポート・住民基本コード・雇用保険被保険者番号等と、基礎年金番号との同一番号化・連動化 ・年金請求時において年金記録確認の徹底(最終段階) ・WMが導入されていない時代(原票・紙台帳等)に、勤務されていた職員・OBにその当時の業務方法(記載内容・記載方法・記載の見方)を確認する。また、記録問題に協力要請をする。	・入庁(平成4年)し年金給付課に配属され、年金の裁定をする際に記録の補正が多々あったため、入庁当時よりいつか問題になるのではと思っていました。	・厚生年金・国民年金の払出簿はあるが、WM上に記録・氏名・生年月日が登録されていなかったり、誤った記録・氏名・生年月日・性別が登録されていたため、払出簿を確認しながら補正をしていました。その補正入力の処理について庁より「氏名変更等の処理がなぜ多いいのか？」と問い合わせがあり、記録について危機感を感じました。 ・紙台帳等からWMへの切り替え時のチェック・突合の甘さ、業者任せであった。 ・基礎年金番号導入時の国民への周知・徹底がされていなかった。
4617	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	勤めた職場や住所は本人しか知りえないことであるため、本人への定期便等の発送、来所された際は、細かく内容を確認するという基本的な業務を積み重ねる。	平成12年度国年課配属の頃、番号の未統合や旧姓のままの記録、年金への未加入等の問題があった。	市町村と連携をとり(8)の問題は解決できた。当時は市町村での保険料納付であったこともあり、必要に応じて市町村の推進員をすぐに訪問させる等、スピーディーに対応できた。また直接対話することにより、理解も深まり年金に対する意識向上につながった。現在は社保の職員の数も限られており、文書や電話でのやりとりがメインとなっているが、戸別訪問、人と人との対話も
4618	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じません。	上記問題を存じあげないため、わかりません。	①手帳番号1本化に伴う未付番処理問題等。 ②新聞、マスメディア報道等で大きく取り上げられるようになって。	定期便・年金相談窓口等において、本人より詳細に聴取。 早くから、基礎年金番号付番導入があったならとの思いと、どんどん番号を付番してしまってきた結果なのではとも思います。
4619	地方庁	その他(社会保険事務所)			社会保険庁組織全体、職員の意識の低さが招いたと認識しています。 オンライン化前、オンライン切り替え時の記録収録、整備、索引作業のシステムの不完全さ、その後の改善をしてこなかったことが露見した機会だったと思います。(後の旧台帳、払出簿の作業をしていていいかげんさに失望しました。切替当時この作業をしていれば、記録が判明した方は、かなりいらっしゃったと思われます。) また、国民の関心、意識を高める機会になったとおもいます。 転職するたびに年金手帳をとり、記録を統一できないのは、社保庁のミスと思われがちですが、実は本人の意識の低さが原因でもあるのです。 年金記録問題は、年金の広報用に国年保険料未納者を採用し、未納者であったこと、ほかにも有名人を業務外閲覧した職員がいたことが判明したころだったと思われます。	今まで以上に念入りに確認をして、処理し対応していくだけです。 職員個人だけではできないことばかりです。 まずは、職員減を補う、業務の効率化、簡素化、チェック機能のあるシステムの改善を早急にすべきだと思います。 もちろんコスト意識をもちながら、現場の声が反映されるように切望します。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4620	地方庁	社会保険事務所課長級以上			報道ではじめて知ったことばかり。5000万件や1430万件等、もっと早く公表するべきだった。	相談対応や回答処理は慎重、丁寧に行うべきであり、そのように努めてきた。 いま、回答を急ぐあまりきちんとした調査をせずに雑に処理している気がする。
4621	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	解決は困難としかいえない。	申請主義による行政システムの問題。 入庁時。	厚生年金記録の管理が粗雑であった。 制度発足時から1人1番号が徹底していれば良い。
4622	地方庁	社会保険事務所課長級以上	1)旧台帳記録が収録(カセットオープン)されていない記録は、氏名・生年月日が表示されていないものが多く氏名索引に引っかからないことから、被保険者等から正しい事業所名の申し出がない限り探し出すことは難しい。 2)紙により管理されていた時代に、進達した記録(被保険者原票)の氏名が読めない場合に統一した読み方によるフリガナが付されていないため氏名検索で探せない記録がある。	1)収録されていない旧台帳記録をすべて収録(カセットオープン)する。 すべての旧台帳記録を早急に収録することは難しいことから、まずは氏名・生年月日を収録したうえで、旧台帳記録を収録する。 また、旧台帳をPDF化して事務所WMでも検索、内容確認できるようにする。 2)現在入力されている漢字に基づき統一したフリガナも付し、そのフリガナにより氏名検索が出来るように行えるようにする。	前記(6)の1)を認識したのは平成9年頃と記憶しています。 前記(6)の2)を認識したのは平成4年頃と記憶しています。	前記(6)の1)の問題は、監察官会議等において、旧台帳記録の収録を要望事項として提出されていたはずです。 前記(6)の2)については、氏名検索を行う際、多様な読み方による検索を行うよう心がけている。
4623	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	なし。	○未統合年金記録問題 住基ネットの活用等、行政側で対応可能な部分は、自主的に随時進めていく必要があるが、未統合の年金記録を0件にすることは不可能との認識の上で、 ①ねんきん定期便等によって、受給者及び被保険者ご自身に年金記録の確認をして頂く。 ②それでも残る未統合記録については、一定の整理がされたものとして、「統合不要年金記録」としてオンラインシステム上にファイルを作成し、保存する。 ③定期便未送達者等、居所不明者については、オンラインシステム上にその旨照射する。 以上の対応をもって、全体としての記録整備作業は終了とする。 ○消えた年金記録・記録改ざん問題 社会保険庁側で記録の改ざん等の事実が判明したものについては本人の申請を待たずに訂正を行い、 社会保険庁においては確認ができない場合で、また第三者委員会の審査(又はその後の訴訟)でも記録補正の必要性が認められないケースは、記録訂正の必要はないと整理するしかないものと思料。	年金記録の適正な管理は、年金業務を行う上でもっとも重要な(また、もっとも基礎的な)業務であるため、それが適切に実施されていないことで、国や制度に対する国民の不信を招くことは当然あり、重大な問題と認識。 基礎年金番号に未統合の年金記録が、ある程度存在することは、社会保険事務所における勤務時に認識をしたが、それが全体で約5000万件存在することや記録の改ざん等が行われていたことについては、報道等で取り上げられるまで承知していなかった。	問題点としては、 ①適正な記録管理に対する職員の意識の低さ ②今まで被保険者・受給権者に年金記録に係る情報をあまり開示してこなかったこと が考えられる。 年金記録問題が判明した時点で、お一人お一人に納得頂けるまで 記録の整備を行う必要が生じたと認識した。
4624	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		記録確認については、政府の公約どおりに全件持ち主を特定することは物理的に不可能である。政府が早急に記録認定の基準を定め、現場がそれに従って事務処理を迅速に行う必要があると考える。	[redacted]厚生年金の手帳番号の重複払い出しがあることや、国民年金と厚生年金の期間重複の件数が多いことを知って驚いた。疑問に思い先輩に尋ねたところ、通常は年金請求時に職歴等をご本人に申告していただき、制度間の期間重複や記録誤りをチェックできるようになっているということであった。また、年金請求後も、ご本人からお申し出があった時点で記録を訂正することができるので特に問題はない、という説明に当時は特段の問題意識はなかった。	再裁定業務を担当している間は、記録誤りや、記録漏れによる再裁定は できる限り早期に手続きが完了するよう努力した。 また、年金相談を担当するようになってからは、記録問題がおこる以前から 受給者には記録漏れがないかどうかの確認を行うよう心がけ、また、被保険者の方にも年金記録に漏れが生じないよう、折々に必要な手続きの案内を行い、自己管理が重要であることをご理解いただくよう説明してきた。 しかしながら、現状を踏まえ改めて考えてみると、国民の側は国任せの意識が非常に強く、一方、最近まで国側はあくまでも、年金はご本人の請求行為であるという認識が強く、また年金加入時には年金手帳を交付しており、事業主、被保険者がともに所定の手続きを漏れなく正しく行うであろうという考えで、チェック体制が不十分であったと思われる。 厚生年金制度が発足した当初の被保険者証には、「紛失した場合は罰金が科せられること、年金受給時に不利益が生じる場合がある」との記載がされていることを踏みても、改めて被保険者側の自己管理が非常に重要であることを認識していただく必要である。 また、今後も膨大な被保険者の記録を一方的に国の責任のもとに管理することは困難であり、国と国民の間で明確なルール作りが必要なのではないか。年金定期便の送付や、年金通帳が導入されたとしても、被保険者の意識を変えていくことに重きを置かなければ、問題の解決にはならないと考える。
4625	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	職員については、一人一人がお客様の記録をおあずかりしているという気持で日々の業務に取り組んでいく。 また記録については、台帳等で確認できるものは、早期に確認作業を行っていく。	自分自身日々業務の中では、期間調査業務等一生懸命仕事をしていたので、年金記録問題という意識はありませんでした。ただ、氏名が誤って登録されていたり、氏名が空白なままの記録には、これで大丈夫なのだろうかと思ったことはありました。しかし、未統合の記録については、本人が会社名を覚えていれば、相談時や請求時の機会で統合されると思っていたし、自分自身もそうですが、自分のことは自分である程度の責任は持たなければと思い、大きな問題とは認識はしていませんでした。	当時は、裁定請求までに対応すればよいのではと思っていたこともありましたが、今はお客様の大切な記録をおあづかりしているという責任感を持って、日々の業務に取り組んでいます。また、常に記録問題を意識して仕事するようになりました。 反省点は、職員一人一人の責任感が欠けていたと思います。いずれきんとできればよいと思っていたところもあったと思います。また、調査の仕方にも問題のある部分があると思います。例えば数ヶ月前に記録なしと回答した方について再度調査したら、記録が判明するといったケースがあります。全件台帳突合せなどは必要なこととは思いますが、調査といっても、調べる人によって回答がかかわるというのはやはり今後も問題ではと思います。
4626	地方庁	その他(社会保険事務所)		時間をかけてもいい、慌ては禁物である。人の名前・住所は役場へ尋ねては。会社名は、組合・商工会議所でたずねては。電話帳で調べる。われわれ職員が手分けして組合・商工会議所をまわっては。	私が昭和47年に勤めたときから、この問題の芽があった。当時はこんな大問題になるとは思わなかった。しかし、いつかは社会問題に発展するとは皆うすうすわかっていたのでわ。国民も我われも、年金について感心がなかった。 いつか年金について国民の前でわれわれから問題を投げるべきでなかったか。	自分の仕事が手一杯であった。それで特別チームを編成して対応すべきであると、私は思っていた。当時協会へいつった職員もあり、余裕があった。 現場の職員の意見をきくべきでは、会議へ参加した人はあまり現場を知らない人である。最初から特別チームを組めばもっとはやく解決したのでわ
4627	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	ありません。	昭和の時代に管理していた年金記録は社保庁だけの責任ではありません。特に厚生年金保険加入者などは生年月日、名前を正確に会社に申告している方が珍しい時代です。また、過去の事故リストの処理の仕方などにも問題があったと思っています。 国民年金の記録では様々な管理が杜撰な内容もあり現在の問題になっていると理解しています。	どんな機会でも、ご本人様から聞き取りし、1件でも本人へ年金が支払えるように対応してきました。 早期に解決させるには人海戦術と年金知識しかありません。 民間の人をいくらたくさん動員しても無理があります。社労士の方でも対応できない内容を一般の方に何ができるのですか？この様なことを言っても無駄でしょうけど。大臣はご存知ないので
4628	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。		年金記録問題としてクローズアップされた平成19年5月頃まで、年金記録問題は、問題としての認識がありませんでした。 自分が年金相談をするようになった平成10年頃からは、年金請求時、過去の記録をWMで検索可能な限り検索し、本人が申し立てている記録の検索以外にも、氏名生年月日検索で、本人と思われる記録をすべて本人に確認統合していました。 まだ年金受給年齢前の方から手帳が何冊もあると相談があっても、「機会があれば社会保険事務所へお越しください。。年金請求時にはすべての記録を確認統合しますので、今あわてていただかなくても大丈夫です。手帳は大切に持っていてください」と案内していましたので、記録がもれることはないと思っておりました。 また、過去より、「年金手帳は大切に、年金番号は1本ですよ」と言い続けており、「すべて社保庁の記録管理が悪い」という報道および国民の認識には抵抗がありました。個人の責任は無いのか？銀行の通帳無くしたら個人の責任だろうし、個人の経歴が他人任せ国まかせで良いのか？日本人はすべて国におんぶに抱っこか？と怒りさえ覚えました。 現実として、現場職員も知らない記録が眠っているとは思ってもいませんでしたし、ここまでWMに未収録記録があるとは思いませんでした。	コンピューターで記録管理されているものは、検索すれば何とか出てくるが、手作業時代のものは、「本人の記憶が頼りです」と、本人から職歴の聴取に努めていました。 現在思うこととして、過去、厚生年金は個人の住所を管理していなかったので、今、個人の記録を判明させることを困難にしている一因であると思慮します。 また、個人の記録を取得時年金手帳を添付してもらったとき、社保で記入していくべきであったと思慮します。(手作業だと、かなり大変であるようには思いますが) 国民年金は、検認印が押してある昔の手帳のままであったほうが、証拠が残ってよかったと思慮します。
4629	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	分かりません。	短期決戦ではなく、現場の意見を取り入れて地道に処理を行う。 人を増員をしても、いい解決方法とは思えません。 昔の業務を分かっている方がトップにたち、処理を行う。	平成19年頃だと思います。 当初は毎日、鞄りを持って仕事をしてきたのに、なぜ、このような記録問題が発 生したのか分かりませんでした。 重大の問題と思いました。	国民の皆様には大変ご迷惑を掛けてしまい、記録問題を真摯に受け止め 誠心誠意対応しました。 反省点についてはわかりません。
4630	地方庁	社会保険事務所長	ありません。	まずは、ねんきん特別便の回答を100%にもっていく。本人に確認してもらうことが必要と思います。現在はねんきん定期便送付時に回答を促すことを行っていますが、全員特別便の未回答者についても名寄せ特別便と同様にフォローアップ照会を電話を中心に地道に行っていくしかないと思います。そのために電話番号の収集について、NTT及び携帯電話会社に全面的な協力をお願いできないか。104だけでは情報が少ない。	私は、昭和50年から60年の間に年金の請求書の審査及び窓口を担当したことがありますが、申し出た記録が判明しなかったり、氏名索引でこれはこの人の記録ではないかいろんなヒントを与え、思い出してもらおうとしましたが、思い出せないままとなったことがあります。このときは年金(年金手帳)の大切さをもっと国民にPRし、自覚を持たせるべきではないかと思いました。その方法のひとつとして、今行っている定期便をもっと早くに実施すべきであったと思います。	当時は、こちらが開催する研修会及び各団体からの年金に対する講師派遣があった際に、年金手帳の大切さを事例を上げて説明を行うことを心がけていました。この問題は年金記録を社会保険庁では届出に基づいて管理していますが、その結果を本人あてに通知してないことではないかと思います。国民年金では市町村で保険料を収納していた時期がありますが、その結果を社会保険庁から通知する必要があったのではないか、通知することによって市町村と庁との記録相違が早期に発見できたのではないかと思います、また、厚生年金においては、事業所を通して被保険者に結果を通知することとしていますが、これも庁から通知を行うことによって被保険

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4631	地方庁	その他(社会保険事務所)	報道されている以上の問題があるかは、わかりません。	・古い記録には登録ミスがあるもの、会社名が世間一般での通り名と正式名称が異なるものなど、記録を探すにあたって、経験やスキルが求められるものがありますが、こういったものを探すスキルを全庁で共有する術が必要と思われます。(そもそもこういったスキルが必要になってしまう現状が問題だとは思いますが) ・事業所の過去台帳や、マイクロ、業務センターで管理している旧台帳をすべて確認し、W.M上で確認出来るようにし(現状、W.Mだけではどうやっても調べることの出来ない記録が多すぎます)、補正が必要なものや、事業所整理記号が0000・・・となっておりW.M上で確認できないものを確認し、登録すべきと考えます。	年金記録問題が報道されはじめた頃は、健保の適用、給付や国民年金保険料の徴収等が担当で、過去記録に触れることはほとんどなかったため手帳番号さえあれば問題なく、番号が判らない場合でも氏名索引でほとんど確認できるものと考えておりました。平成19年頃、記録問題の報道が加熱した際にマイクロや紙台帳を調べる機会が増え、W.M上の記録があてにならないことを理解した次第です。	3億件を超える記録について、全くミスが無いように管理するのは不可能と思います。ミスを前提として、どのようにリカバリーするかが重要だとは思われますが、その際に基点となるはずの手帳番号を安易に払出しすぎたのが一番の問題ではなかったかと考えます。なぜ、最初から一人一番号で管理できるように制度設計しなかったのか、疑問に思います。
4632	地方庁	その他(社会保険事務所)	自分の経験のなかでは、特にありません。	W・Mに登録されていない事業所名の登録、カセットオープンされていない手番の整理を早急に行い、調査・検索を現在より容易に行えるようにし、早期統合を図る。また、氏名検索において、読み方が複雑な方の読み仮名について、全記録の中からリスト化を行い、漢字を入力することにより、様々な読み仮名が検索できるようなシステムを構築する(氏名索引システムの向上)。	まずは、加入・納付記録の管理システムの不備がありながら、改善せずに放置してきた問題。そのために、年金請求をされた時に、他の手番の把握ができず多くの未統合手番を発生させてしまったものと考えます。また、台帳管理から電算化された時の詳しい事はわかりませんが、その時のチェックが甘く不十分ではなかったのではないかと考えます。その他にも問題があったのではないかと思いますが、総じて年金記録の管理に対する意識の低さが根底にあったのではないかと考えます。手番の確認については、期間調査や裁定請求時にほぼ確認されているとの認識があり、問題として考えるようになったのは、基礎年金番号制度が導入されてからではないかと思います。実際に調査を行なうようになってから、自分が想像していた以上に過去の記録の不備があったことは、正直ショックでありました。	まずは、調査を行なううえで、再度過去の法令等(特に自分が勤務する以前のもの)を知識として蓄えるようにし、今回の調査で完結となるよう心がけました。また、ひとつひとつの処理についても、同じ過ちを繰り返さぬよう十分な確認を行なうようにしております。前の設問の回答と同じこととなってしまいますが、納付いただいた保険料を管理することに対しての意識の低さが根底にあり、その結果が改善点の放置・遅延につながったことと考えます。そのことを十分に反省し、各人で認識したうえで、意識向上は当然とし、システムのことも含め様々な意見を出し合い、早期解決に努め、今後の年金事業を支えていく覚悟が我々に今必要なことであると考えます。
4633	地方庁	その他(社会保険事務局)	国民年金の旧台帳は、昭和46年ごろまでは納付月数の表示のみで納付時期が表示されていないことが多い。 例えば、6ヶ月納付(免除なし)なら「0600」と表示されており、WM上は前詰めで入力されていることが多い。しかし、実は後半の6ヶ月を納付しており領収書が残っていたとしても、それが前詰めではなく後詰めが正しいのか、その年度を完納していたのか判断がつきにくい。	市区町村の情報を確認する方法しかないと思われる。	基礎年金番号に統合されていない手帳番号があることは知っていたが、年金請求時に確認するからその時に統合できればよいと教えられたので、請求前に統合していたほうが請求手続きもスムーズにできるのにと思いつつも、特に深刻には問題視していなかった。そのことがかなり深刻な問題であること、またそ例外の問題についてもマスコミに報道されたの機に知った。	マスコミの報道が先行し、日々お客様からは苦情をいただいたが、できるだけ正確な情報を下率にお伝えするように対応した。 しかしながら、解明作業にかかる時間が当初の目標より大幅に遅れていることが反省点と思われる。
4634	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知らない。	お客様からの申出について、きちっと応対し現在保有する資料で徹底的に確認し、疑問を解消すること。 長い期間かかるが、期間調査申し出・第三者委員会申立てを完結すること。	年金記録問題を知ったのは、19.4月頃。 新聞等で報道されていた古い台帳が何万件もあることは知らなかった。 国民の信頼を喪失させる問題として認識していた。	情報共有化がされていなかったことが原因と考える。 問題点については組織としての共有を図ること。 また、人の入れ替わりも多いので、引き継ぎ等をきちんとすること。
4635	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たりません。	まずは滞留している照会等の業務を総力をあげて正常化し、合わせて、現存しているマイクロや紙台帳とコンピュータ上の年金記録との突合をおこない、1件づつ記録を整備していくしかないと考えます。	平成12年頃年金給付課にいる時に、未統合の手帳番号を請求時に統合することが多く、統合されていない手帳番号が多い、とは感じていましたが、最終的に年金を請求するときに記録の確認をおこない、整備されていくもの、と認識していました。年金受給者の記録や国民年金の納付記録が多数もれていたことは、5000万件の記録が未統合である等の報道がされた時だと思います。	年金請求の審査をする際に、請求書にある職歴や氏名検索等により、もれている記録がないか再度確認していたと思いますが、氏名等収録されていない記録が多数でてきたことで、当時の対応は全く不十分であったと考えます。 記録問題の反省点については、この問題がおこった原因は記録を管理している、という責任感があまりにも足りなかった事が一番の反省点と考えます。また、その対応については全体としてその場対応な部分も多く、混乱をまねいてしまった点もあると思うので、事務所単位でプロジェクトチーム等による集中体制をつくり、対応していく方法もあったのではないか、と感じています。
4636	地方庁	その他(社会保険事務所)	システムの不備や入力誤り以外にも、「届出もれ」や「年金手帳の提示のし忘れ」などの被保険者側の問題があるにも関わらず、殆ど報道されていない。	年金記録問題がなぜ起こったか、深く掘り下げ、そのことを世間一般に広めるべきである。制度の不備や組織としての風通しの悪さ(庁、局、事務所のいわゆる『三階構造』)、また、制度やしくみを作った政治家や官僚が糾弾されないのは納得がいかない。トカゲの尻尾切りしかしない組織に未来はない。	システムの不備や入力誤り以外にも、「届出もれ」や「年金手帳の提示のし忘れ」などの被保険者側の問題があるにも関わらず、殆ど報道されていない。 平成19年頃	システムの不備や入力誤り以外にも、「届出もれ」や「年金手帳の提示のし忘れ」などの被保険者側の問題があるにも関わらず、殆ど報道されていない。年金記録問題がなぜ起こったか、深く掘り下げ、そのことを世間一般に広めるべきである。制度の不備や組織としての風通しの悪さ(庁、局、事務所のいわゆる『三階構造』)、また、制度やしくみを作った政治家や官僚が糾弾されないのは納得がいかない。トカゲの尻尾切りしかしない組織に未来はない。 …正直こんなアンケートに答えている時間が勿体ないし、腹立たしいです。国民の皆様や現場で必死で頑張っている職員を大事にされるべきではないでしょうか。生きている人間です。
4637	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	定員のなかで、通常業務をこなしながら記録問題も解決するのは、難しいと思います。問題発覚から2年余、職員ももう限界を超えています。年金機構発足前からの職員を何としても退職に追い込みたいのなら別ですが、通常業務をこなしながら記録問題もしっかり解決するのであれば、各都道府県に庫門の記録問題に対するチームを作る必要があると考えますが。	はっきりと意識をしたのは、平成13年11月に年金窓口担当となった時です。それ以前に基礎年金番号スタート時から、複数の手番を所持しているケースがあることは認識していましたが、基本的に年金請求自に殆ど解決されるものとおもいこんでいました。年金窓口担当となり、相談をする中で、かなりの割合で手番を複数所持している方がいると実感し、当時は請求時が直接本人と話をする最後の場所でありましたので、しっかり確認が必要と改めて認識しました。ただ、過去の管理方法、年金に対する関心の低さから今で言う宙に浮いた年金については仕方の無いものとも思っていました。	(8)と重複しますが、複数の手番を所持している方がかなりいることを個人的に認識してからは、考え付く限りの読み方での氏名検索、生年月日も幅をみて検索する、事業所名から検索するなど、自分なりには見落としのないよう努力をしたつもりではありす。最終的に行政機関である社会保険に責任があるのは間違い無いのですが、昭和の時代の電算機器も無く、一般的に年金に対する関心も薄い時代に、もっときちんとした管理をすることは難しかったと思います。ただ、基礎年金番号制度スタート時に、未回答者にたいする頻回な督促や、マスコミ等も巻き込んだ周知ができていれば、もう少し違った評価をされていたのではと思います。
4638	地方庁	その他(社会保険事務所)	思い当たりません。	現在の年金記録データを正しくすること。そして、それを国民に理解してもらい信頼を回復すること。	当初から未統合の年金記録があることについては、当然認識していましたが、年金裁定時に本人確認することから特別問題とは認識していませんでした。 また、6.7年前には期間調査を担当することになり、紙台帳をコンピュータ登録する際に、入力誤りがあったことについても認識していました。 これに関しては、正しい年金が支給されないため、老後の生活に関わる大きな問題だとの認識がありました。	期間調査担当者として、目の前の誤った記録は訂正しましたが、組織的な対応が必要だと訴えることはしませんでした。 もっと早い時期に組織として対応するべきだったと考えます。
4639	地方庁	その他(社会保険事務局)	今回、年金問題の問題視されている内容以外で、今後の年金制度に対して問題解決するための内容を精査する質問と思われるが、年金の制度自体が、ひとつの問題が解決したかのように見えても、また新たな問題が、発生してしまう要素がありすぎるため、完全解決するまでは、常にトラブルがつきものと思われる。 (7)でも意見を書いているが、元の制度が開始されてからの経過をもう一度洗いなおして結論づけていかないと、制度自体が年数を重ねるたびに複雑な制度に変貌してしまっているため、ある一定期間の問題解決をしても本当の解決にはならないのではないかとおもわれる。	年金の解決については、長期的な時間等を国民に示し、理解してもらい、短期間で終わらせるというような傲慢なやり方はせず、1件の問題に耳を傾けどのような事案がありそれの解決をどのようにするのかを細かく提示してゆかないと解決にはつながらない。	いつかはこのような事態が起こると思っていた。 平成13年4月に国民年金課に配属されてマイクロ等の記録を見たとき	対応しないとまずいとも思ったが、上司や周りに話したとしても話にとりあってもらえないし問題解決にはならないと思い特に対応をしなかった。 制度自体の複雑な経過や、紙台帳時代の管理方法、紙台帳から機械化にしたときの庁と事務所間の連携及び点検を怠ってきたことによるものなどがあげられる。
4640	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	集約センターにて集中的に事務処理をこなすべき	特になし。	特になし。
4641	地方庁	その他(社会保険事務所)	有りません。	職員一人一人が記録確認業務や再裁定業務などをスキルアップして、一日でも早く解決出来るよう職員全員で頑張るしかないと思います。	国民皆様の信頼を大きく失うと共に、年金受給者などに多大なるご迷惑をかけてしまった問題。 平成19年頃。	一日でも早く信頼回復出来るようにお客様の立場にたち、丁率かつ迅速な対応を心がけています。 紙台帳などのずさんな記録管理。 年金番号を一人に対しいくつも払い出した事。
4642	地方庁	その他(社会保険事務所)			就職し年金給付課に配属された平成12年当時、老齢年金の裁定事務に携わっていたため、未統合手番の問題については認識していた。手番記録に収録されている情報の乏しさ、あやふやさに驚き、国民の生活にかかわる記録がこのような状態で管理されていることに大きな不安を感じていた。	年金裁定時に記録が統合できるか否かで年金額が変わってしまうため、氏名検索を行い、疑わしい記録が見つかった場合は、出来る限り本人から加入当時の情報を聞き出す努力をしていた。 しかし、逆に言うと年金裁定時に手番統合出来れば問題が無く、若い世代の人については記録確認、統合を急ぐ必要は無いという意識もあった。このような意識が、問題解決を遅らせる一つ
4643	地方庁	その他(社会保険事務所)	平成9年に基礎年金番号が設定され、厚生年金、国民年金の手帳番号の統合が図られたが、すべて統合されたわけではなく、結局、5,000万件の記録問題となった。来訪されるお客様の中には、国や社会保険庁が自分の年金記録を抜け落としたのでないか、記録を消してしまったのではないかと問われる方もおられる。。それは記録を消したのではなく、未統合になっている状態であることを知っている方は少ないのではないか。 会社に勤めていれば厚生年金に必ず加入していると思われている方もおられる。厚生年金の記録照会で該当記録がないのは、このような認識があるからだと思う。	未統合の記録については、被保険者お一人お一人に丁率に地道に統合処理をしていくしか方法はないのではないか。未統合になっている氏名と住民基本台帳を突合させ当人を追いかけていくしかない。	ねんきん特別便が発送された2年前から年金記録問題が社会保険の問題として浮上してきたと認識しています。 来訪されるお客様の対応に追われ、その数を捌くことが重要であると考えていた。したがって、社会保険全体の問題という認識はあまりなかったように思われる。	とにかく事案の一件一件に対して丁率に対応すること。事務所での年金給付課の経験がないため、不明な点があれば必ず年金給付課職員に聞き、確認をした。 今でこそ「年金」という言葉は毎日耳にし成人男女なら誰もがしっているが、10年、20年前はどうであったか。年金の役割・重要さが認識されていないのではないか。なぜ保険料を納め、どのようにして年金を受給するのかもっと世間一般の方々に知ってもらう必要があるのではないか。
4644	地方庁	その他(社会保険事務所)	社会保険庁一括回答分(テレコムセンターを含む)あまりにも、雑な回答が多すぎると思われる。業務センターから送付された、ピンク色の回答書が届いたお客様から記録が見つからなかったとの回答書が届いたので、第三者委員会に申請したい旨の申し出度々いただくが、再度確認(調査)すると、ほとんどが、簡単に判明出来、お客様から、こんなに長い時間を掛けてどの様な調査やっているんだ、怒りと、不信感、失望等のご意見度々頂きます。 処理スピードを早めるのは、喜ばしことと、感じますが、やはり正確性がきちんとあってのこととおもいます。 このままでは、国民の皆様から求められる、安心した正確、迅速、丁率なサービスとは、かけ離れていろとおもいます。 正確で、信頼性のある正しい回答の送付をお願いしたいと思います。	業務センター(テレコムセンター等)でどの様な方がどの様な調査方法で回答書を作成しているかが、わかり兼ますので、お答えできません。	出来るだけ早く解決しなければとおもいます。	これだけ国民の皆様に、不振感抱かせた大変大きな問題です。 変にスピードだけを求めると、今まで以上に雑な調査不足の回答が多数発生し今まで以上の大きな問題になると思われます。 時間はかかるかも知れないが、お客様が、求める正確で、信頼のある正しい調査、回答を全職員対応して行くしかないとおもいます。
4645	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	ひとつ思うのですが、とく別便等で旧姓を記載するようになっていましたが、記載されていない方もいらっしゃるのではないかということです。年金相談に来られた方については旧姓を聞き、氏名索引(氏名漢字の読み方も工夫して、田上をタノウエやタガミとかで確認しています。)にて確認していますが、年金相談に来られない方については確認できない。もう一度、とく別便等に旧姓の記載がない方を対象に旧姓のみの調査を行い、再度名寄せを行えばいいのではと思います。	平成9年1月に基礎年金番号が導入されたときの、被保険者への他年金手帳番号の照会はがきの回答状況を聞いたとき、今後の被保険者との面談対応時や年金相談時に統合しなければならないと思っていました。ただ、現在の状況のような年金記録問題が存在するとは、想像もしていませんでした。今のような年金記録問題について知ったのは新聞報道があってからです。	受給者及び被保険者との応対又は電話照会等において、また、現在は年金相談及びとく別便や定期便の照会確認を行っているため、その対応時に過去の状況を詳細に聞き取り、統合もれの年金手帳番号がないか確認を行い、特別便に漏れがあるとの記入がないものであっても、その人らしき場合は、電話等により確認を行い対応しています。 反省点は、コンピューター導入時の紙台帳の年金記録をデーターとしてコンピューターへ移行入力したときや、基礎年金番号の導入時の年金手帳番号の登録を正確に、もっとしっかりやっておかねばならなかったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4646	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録問題は、連日ようにマスコミ報道でとりあげられており、知られていない問題はないと思われるが、次のことはあまり知られていないと思う。 国民年金の、オンライン化前の紙台帳処理のときであるが、被保険者が住所変更(管轄変更)した場合、転出・転入先社保間ですみやかに台帳のやりとりをしていた。一方で、市町村からの被保険者ごとの検認記録の社保への報告は、昭和50年頃までは3ヶ月に1回、以降は年に1回となっていた。このことから、年度途中に転出した被保険者の検認記録が漏れていることがある。 例・・2月に転出したが、以前の市町村で2月分まで保険料を納めた場合、市町村からの社保への報告は年1回の場合5月になり、その時点では当人の台帳は転出先社保に送付しているため、台帳に記録ができない。事務取扱いでは検認記録連絡票を転出先社保に送付することになっているが、都市圏からの連絡表は少なかった。前年度未納者に納付書を送付する際、以前は全て納付しているのに前年度だけ未納となっているのが転入の被保険者台帳で散見された。 実際、納付書を送付した後、本人から前住所地で収めたとの連絡も少なからずあった。	被保険者台帳にもれているので社保での解決はできない。当時の市町村が名簿を保存していればわかるが。	平成19年に記録問題がはじめてマスコミ報道された時に、この問題はそれまでの不正免除とか聴き見とは比べものにならない位大問題になると思っていた。 存在そのものを知ったのは、上記の国民年金のことは昭和50年で、厚生年金は、オンライン化になり、国民年金の未納勧奨で受給権の話になり被保険者から厚生年金の記録照会をされ、記録の確認のため端末を見ても名前はないあるいは生年月日が違っていることが多々あったことを確認したとき。オンライン化になる前からすううす感じてはいたが。	被保険者から照会があった記録については調査をおこなったが、全体的にはその時点では対応のしようがなかった。1事務所でできることではない。 船員の年金制度ができて約70年、その間放置していたことが一番の反省点である。確かに、昔は紙台帳処理で、健保厚年は事業所ごとの管理であった その上健保最優先で厚年は二の次のようなところがあった。 現在のコンピュータ一時代全盛の考えでとらえてもらっても困るのだが。
4647	地方庁	その他(社会保険事務所)	存知あげません。	本人特定ができていない以上、本人、家族等からの申出に頼らざるを得ない状況にかわりはありません。しかし、加入していた記録自体、本人の頭の中にないケースもあり、既に亡くなられている方の記録についての特定は更に困難を極めています。 であるならば、せめて申出のあった方からの回答、記録整備、再裁定等をより一層スピードアップをしながらできうる限り早期に解決してやるべきと考えます。 本当に解決するならば未確認、未統合の記録について、ひとつひとつ可能性のある方々のところに直接出向いて確認するなど地道な作業が必要なのではないかと思いますが、人員、予算、時間といった費用対効果を考えるとどうなのかと。逆に費用対効果を考えること自体ナンセンスなのかなとも思いますし。 正直、何が一番良い方策なのか答えが見つかりません。	基礎年金番号導入後も未統合の記録は数限りなく存在していましたが、その記録自体は基礎年金番号に統合されていなくとも確実に個別の手番で管理されており、最終的に年金の裁定請求時に本人確認のうえ統合がなされることから、これほど大きな問題に発展するとの認識はありませんでした。 その後各種報道によりクローズアップされていくにつれ、電話や窓口相談において特に受給者の方々の加入記録にも未統合の記録が多々あることが判明し、これまでの裁定時における確認不足やデータの登載誤りなどがこの一因であると感じました。	電話や窓口相談にあたり、申出のあった履歴に対し、可能性のあるものについては本人記録に結びつけられればとの想いで検索や照会確認等おこないました。 ・転々と職が変わるにも拘わらず厚生年金では個人の住所管理をしていなかったこと ・個人の大切な記録を安易に扱ってはいなかったか(データの登載ミス等) ・加入時から年金裁定請求時までの長期間の間で自身の加入記録を案内してこなかったことなど、これらをキッチリと創成期からやってきていれば と思えてなりません。 また、特別便発送後についてはスクランブルとはいえ ・記録判明から再裁定までかなりの時間を要しすぎた ・特別便専用ダイヤルが機能していない ・本人あてに同じような照会文書が送られていくことにより別な嫌悪感をあたえた 以上のようなことが改善できればと感じました。
4648	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	オンライン化前の社会保険庁の記録管理不足が、一般的に取り上げられているが、現状では被保険者本人の責による場合(たとえば疑重複の回答がない。生年月日を偽る等)や、事業主による試用期間の未加入、賃与支払届の提出もれなどがあげられる。	制度の周知、また事業者指導、調査の強化の必要性がある。個人記録の徹底を図るには、基礎年金番号にかわる社会保障番号の導入により、一貫した記録管理の必要性があげられる。また、国民のみなさまが年金に興味をもっていただくために、広報の拡大、学校教育なども必要と思う。	同一被保険者に対して、記録が管理しきれていないこと。 主に、オンライン化前の記録について、期間照会業務によりたずさわった時点から、同一被保険者にたいし複数の記録が存在し給付に反映しないのではと考えた。(適用課に配属された平成4年ごろ)	期間照会業務を行うこと。 問題点として、本人より照会が無いと対応していなかった。また裁定請求時にも本人の申出が無いと、氏名検索で疑わしい記録があっても、事業所名等を告げないようにしていたこと等、本人の記憶、申出に頼っていた。 被保険者自身が年金に興味が無かったことも、近年のマスコミ報道により、年金に興味をもっていただいたところは良い点だと思います。
4649	地方庁	社会保険事務所課長級以上	思い当たる事は、ありません。		制度発足時から、このような年金記録問題は存在しており、いつ問題として発生してもおかしくないままに現在まで至ってしまった重大な問題と認識している。 この問題を認識した時期は、年金記録問題として社会で取り上げられた平成18年～平成19年頃だったと思う。	被保険者によっては、多数の年金番号が付番されている方もいるため、事業所調査等の際に、年金番号の重要性と、取得届等を提出する時には、年金番号の確認を必ずして頂くよう説明しようとした。 年金加入記録を管理する年金番号の重要性についての認識が、少し低かったように思える。
4650	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	臨時職員を雇用するに当たっては、短期的ではなくある程度長期的なスパンで対応すべきと考えます。 記録問題は画一的な事務ではなく、知識を必要とします。短期的に入れ替わると、業務が非効率的になるだけでなく、管理・教育する職員の負担が大変重くなってしまします。	未統合記録5000万件について、厚生年金についていえば、被保険者が転職した場合、必ず次の会社に厚生年金手帳を持っていけば理論的には生じないはずですが、現実的には違いました。 また、基礎年金番号を通知したときに、他手番を有する被保険者がすべて回答すれば、統合されたはずですが、現実的にはそうではありませんでした。 そのため、社会保険庁は名寄せ等を行い、計画的に統合に向け取り組んでいた最中でしたが、全国民的な大きな問題となってしまったため、解決までの期間を短縮すべく「ねんきん特別便」を取り組んだ、というのがこれまでの流れだと思います。 記録が一本になっていないことが問題であると、強く認識したのはやはり、年金を裁定する場面だと思います。 本人の記憶とオンライン記録を突合せるという作業は、他に方法がないとはいえ、非常にリスクを伴う方法だと思います。 厚生年金では住所管理をしていなかったことが、障害となったわけですが、制度設計時から手作業の時代における事業運営においては、仕方がないのかと思うところです。 また、その記録を引き継いできた職員も、それを守るしか方法はありませんでした。 この年金行政は、非常に長い期間記録を管理しなければならないことが他の省庁にはない特殊なところでありますが、記録管理はその時代でできうる最善に近い対応をとってきていても、今の	とにかく、本人のものと思われる記録があったときは、年金に結びつけるため、本人に確認を取るよう努めました。
4651	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	その場その場の対応ではなく、中長期的なスケジュールと適正な人員を組む事が必要と思います。	年金業務に携わった事がなかったので、国民年金の免除問題の頃から知りました。	法令遵守の認識が薄かったと思います。納めた人が年金を公平に受給できるように、お客様に心からお詫びして、一刻も早く記録が見つかるよう、丁寧に聞き取りをするよう努力しました。
4652	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		本人宛、厚生年金については勤務先の住所、国年については、当時の住所の記載したもので照会する。	数年前に年金相談窓口にて、相談にあたっていたときに認識したが、なかなか本人が思い出せずにいることが多く困っていた。	当時も、すこしでも思い出してもらえるよう住所をこちらからいってみたりして思い出してもらえるよう対応してきた。
4653	地方庁	社会保険事務所長		・現在までカセット記録のままとなっているものの記録収録。 ・カナ氏名となっている手番記録の漢字氏名収録。 ・記録追加により、再裁定の結果年金額が減額となるケースがある。色々な問題があると思うが、従前の年金額を保障する法整備を図ってはどうか。特に旧法国年老齢の受給権者に、国年期間と重複する厚年期間が判明したことにより、国年老齢要件を満たさなくなり通算老齢年金に裁定替えとなるケースでは減額が多額となり、厚年期間が1年未満では厚年通老も発生しないケースもあり得る。旧法においては、重複期間が発生した場合でも国年記録は訂正しないこととはできないか。また、障害年金受給者で記録追加により平均標準報酬月額が下がり減額となるケースもある。	平成9年に基礎年金番号が導入され、他の手番の基礎年金番号への収録作業が進められてきたが、まだ、5千万件もの記録が残っていることは驚きであった。記録の管理は制度の根幹であり、正確で適切に管理されなければならないもので、制度の存続にかかわる重大な問題であると認識している。 基礎年金番号導入前は、制度毎の番号で管理され、同じ制度においても、複数の手番を持つケースも多数ある。年金請求時等において、記録整備がなされてきたところであるが、オンライン化に伴う記録収録の正確性など、記録管理に様々な問題があることを、この度の問題発覚によりあらためて認識した。	年金請求時や記録照会に対し、記録漏れが発生しないよう、調査確認を徹底することに努めた。 記録管理における庁としての反省点としては、オンライン化による記録収録時において、点検が不十分であったこと、旧台帳を含むすべての記録が収録されていなかったこと、この度の特別便による確認作業を基礎年金番号導入時等の早い時期に実施できなかったことなどが挙げられると考える。
4654	地方庁	その他(社会保険事務局)	とくになし	1件1件、台帳などを確認していくのが、1番確実だと思います。	問題として認識したのは、世間で言われ出してからです。	窓口の混雑が少しでも解消するように、対応していました。 本庁で、早期対応をして特別便等を迅速に発送したのは、いいと思いますが、そのためにシステムの整備が不完全なため、特別便等の内容が不備のあるもの等が本人宛送付されたり、訂正後の記録を再送付されたり等、したため、電話照会・窓口来訪者が著しく増加し、現場が混乱しました。 反省点だと思います。
4655	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	なし	国(社会保険庁)の信頼を回復するため、組織として最大の課題と考えており、そのために全力を出して業務を遂行した。 年金の請求時に不明だった記録は判明し、統合されるものであると考えていた。基礎年金番号の設定後すぐに統合されなくとも年金の請求までに統合されれば大きな障害はないのではとの認識はあった。 何らかの理由により記録が登録されておらず、不明のまま残されていた。また、登録がもれていたものがあったとは考えていなかった。ただし、稀にもれていたことがあったかもしれない。	データ入力後の確認が大切であり、マニュアル通り確実に複数者でチェックをすることが一番重要であると思います。 各職員に課す業務量の多さに対する支援体制が不十分であり、慢性的な過度のサービス残業、常時なり続ける電話対応による業務の中断による処理ミス等が起きないよう落ち着いて業務のできる環境と長時間残業による判断ミスを起こらせないようにする勤務状況を実施していく必要がある。
4656	地方庁	社会保険事務所課長級以上	記録問題が発生するまで、5000万件という数字は全く知らなかった。 社会保険庁で公表していないものが、もしまだ存在していれば、我々職員に教えてください。	徹底的な人材と予算の投入。	昔の厚生年金の記録を、社会保険事務所にあるマイクロフィルムで調べていたが、本庁で未開封のカセット記録がこれほどあるとは認識していなかった。 国会で記録問題が取り上げられてから、具体的な数字を知った。	組織において、できることを実行すべきと考えました。 政府として短期間に処理を急くあまり、多くの職員が悩つき、悲しい思いをした。自分自身もこれまで一生懸命努力したつもりですが、疲弊しております。
4657	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		基礎年金番号の導入後に採用され、来客したお客様や各種届けを出されたお客様に対して1件1件記録を整理していくしかないと認識していました。問題意識としては各種報道を受けた後に早急に整理しなければいけない問題であると考えを改めるようになりました。	主に年金特別便および年金定期便の電話対応や接客を通して一人一人に丁寧に説明をし理解を求めていくしかないと考えました。反省点としては、当初から年金記録問題に対して甘すぎる認識を持っていたことかと思います。また、所属している組織自体も認識が甘かったと思います。
4658	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	特になし。	職員の、「裁定請求時に統合すれば良い」との考えと、お客様の、年金に対する関心の低さが、このような問題になったと認識しています。 国民年金課に配属されてから、相談時に氏名索引をすると結構発見(旧姓・一字抜け等で)出来たので、いつかこうなるだろうと思いました。	お客様の氏名で考えられる読み方等で対応しました。 反省点については、上記の質問項目(8)の上の内容と同様です。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4659	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たりません。		「宙に浮いた年金記録」について、年金給付業務に従事していた頃 (H7年～H9年)、いくつも厚生年金、国民年金の番号を持っている人 がいたりして、どうして1つの番号を持って転職しないのだろうか、また資格 取得の処理をする際、社会保険事務所でも前歴のない人かどうかを 疑って調べなかったのだろうか、と疑問に思っていた。 そして、2，3ヶ所の会社に行っただけの人なら勤務先をすべて思い出して 裁定請求時に1つの記録にできるけれど、10も20も転々としている人や ほんの数ヶ月勤めた何十年も前の会社を、60歳になって思い出せない人 もいて、別人記録として統合されなかった記録が活かされないことに疑問を 感じていた。	裁定請求時には、ある程度のヒント(会社所在地の郡市区、会社名の 最初の文字、業種)を出したり、家族に聞いてもらうなどして、なるべく本人 に思い出してもらうように努力し、適用課のときには基礎年金番号も始ま っていたので、20歳以上であれば必ず番号は持っているものとして、新規 に付番することは極力避けて、一人に2つ以上の番号を起こさないように 努めた。 今のようにコンピュータで記録の検索ができなかった時代に、手作業で前 の番号を探すことはほぼ不可能だったとは思うけれど、「番号は一人ひとつ」 という考えを職員だけでなく、国民全員が認識すべきだったのではないかと 思う。
4660	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	個人の責任も問う	マスコミが騒ぎ出してから	対応できず
4661	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	現時点においては、時間制限を設けて記録照会や整備を行っているために十分な点検作業を行っているのか心配な部分があります。 確かに、現在年金を受給されてる方や間もなく受給者になられる方は早急な照会回答や記録整備を完了させなければなりません。 したがって、期限内に完璧な結果を出す対象を受給者と受給直前者に絞り、より丁寧な点検作業を行い、羅わくば現役世代の方の年金記録については、もう少し時間をかけて照会業務や整備業務を行うべきと考えます。そうすることが後々新たな記録問題を起こす可能性を無くすことになりますし、それが本当の意味での問題解決と考えます。	基礎年金番号制度が導入される以前に適用業務に携わっている際、年金番号を複数持っている被保険者の記録を見て、『これだけ複数に分かれて記録を保管していたら、年金請求のとき全て用意しないといけないので大変だなあ。』と思っていました。	基礎年金番号制度が導入されることとなり、定期的に社会保険庁より通知書を送り、いわゆる『手番登録』作業を被保険者に促していることと、年金請求の際に徹底してご本人と職歴や年金加入歴の突合せを行うことにより、正しい年金額を受け取っていただけるよう業務を行ってきたつもりです。 しかし、ご本人も忘れている記録やこちらも名前や生年月日が少しでも違えばその方の記録ではないと断定し、もう一歩踏み込んだ記録確認をしていなかったことが今日の問題につながっているひとつの要因であると思います。記録確認における認識が甘かったと思います。
4662	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	単に、大勢の人数を投入して調べるのではなく、知識を持っている人間が、肝心な部分を掌握したうえで、分業して調べていくことが必要ではないかと思います。	なぜ、このような結果を招いたのか、とても疑問に感じました。 WMに記録を移した際、業者に頼んだとしても、職員がなぜ、すべて確認しなかったのか、当時のずさんさは、否めないと思います。 ただ、届出をする側も、かなりいい加減なところもあり、(こんなに騒がれている今でも、届出する側の意識が低いと感じます。)すべてを、こちらの責任とされていることには、少なからず、疑問も感じます。 実際、こんなひどい状況と知ったのは、この件が騒がれてからです。	これ以上、ずさんな処理につながらないように、窓口、電話でなどで、この届出がどういう意味を持つのか、理解してもらえるよう努め、人任せではなく、自分の目で必ずチェックするよう、心がけました。 それでも、誤った届出をすると、それが、また次の問題につながることを説明しても、わかっていただけないお客様が、まだまだ多いと思います。 もっとわかりやすい届出用紙を作成する、お客様の側にたった制度の説明文にする、といった、お客様目線がまだまだ足りないと思います。 また、アウトソーシングで、業者委託もいいですが、以前と同じ結果を招かないよう、知識のある職員が厳しくチェックする必要性を、大変強く感じています。今回、多数の職員が辞めますが、質のよい職員数の確保は必要だと思います。 また、記録問題後先で、本来の業務がすべて円滑に流れているとはいえません。これがまだ、次
4663	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	年金受給者については、あらゆる手法を使って、本人記録の確認統合をしていかなければ解決がありませんが、受給前の被保険者は、裁定請求時に被保険者自身と面談し記録の確認する時期が、あるので、このときの対応をきちっと行うことで問題の解決に繋がると思います。	資格取得時に早期に健康保険証を必要とし、再取得者が新規取得で新たな番号を受るケースを行政側も黙認していたと思いますが、その後の重複取消し処理までのチエエックが出来ていなかった。 また、裁定請求時に過去の職歴の確認をすることで、重複の処理が出来たと思うが、請求受付の混雑、また繁忙であり、この確認が甘かったために起こった。 請求書の記録欄の職歴欄について、きちっと記載させ、確認を行わなければ行けないが、これが出来ていなかったことが、今になって問題となっていると思います。	年金請求者からこれで間違いないとの同意を取っていたが、現状のフォローアップのように旧台の写し、カセットオープンや記録整備がもっと早く出来ていれば、良かったと思っている。
4664	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ねんきん特別便およびねんきん定期便の記録照会についての確認作業を行うとともに、払出簿等の画像化されたものを活用し、本人記録と思われる記録が見つかった場合に本人への照会を行ったいいと思います。	基礎年金番号の導入に伴い、基礎年金番号とならず未統合となった記録であり、本人の記録に統合処理がされない場合に、その未統合の記号番号にある納付等をしていた記録が年金の受給に結びつかないこととなるため、厄介な問題であると認識していました。 また、未統合の年金記録の存在については、採用後に年金の記録の処理を行ったり、窓口等での照会を行うようになってから知りました。	年金の加入等の届出の処理の際に本人の記録と確認できた、未統合の年金記録について統合処理をおこなっていました。 反省点としては、基礎年金番号が導入された際に未統合の年金記録があることを広報して、被保険者のかた年金の記録を確認していただき、統合処理を進めるべきであったと思います。
4665	地方庁	社会保険事務所課長級以上	女性の方で厚生年金保険に加入して退職時に脱退手当金を受給された期間があり、確認すると国民年金と重複しており、厚生年金の期間を自分のものだと主張すれば年金が減額される方がおられる。	脱退手当金支給済期間が判明しても、受給要件に関係が無ければ、そのまま手帳番号で管理すればいいと考える。	期間照会を担当した昭和63年ごろに手帳番号を複数持っておられた方が多数おられたので、確認できない記録が多数あることを知った。オンラインで氏名索引することが出来るようになったが、氏名がカナで入力されていることもあり、読み方の違いで出てこないことがあった。 本人の住所を登録していたわけでないので、ご本人が行かれていた会社名が出てこなければ、調査が出来ない状態で、多数確認できない記録があったものと推察された。	平成9年に基礎年金番号を導入しましたが、厚生年金保険で当初から前に会社に行かれていて厚生年金に加入していなかったかの確認を徹底できていればと思われる。また、年金制度に関する広報もきめ細やかに国民全体にし、関心を持ってもらえていればと考えます。
4666	地方庁	その他(社会保険事務所)		これまでに送付してきた特別便や定期便などを参考に、お客様のご協力を得ながら、お一人お一人の加入期間や標準報酬等について確認、整備をおこなう。	一人の被保険者に複数の手番が存在し得るということ、かつ、お客様が自身の記録を整備する機会は、年金を請求する際のみであるというケースも多いということに問題点を認識していました。 基礎年金番号が導入された以降に、期間調査の業務を経験しましたが、手番のままとなっている記録が数多くあることを、認識させられました。	期間照会業務を行ってきた中で、お客様からのお申出はないケースであっても、可能性が高いと思われるものは、お手間を取らせてしまいますが積極的に照会をする。また、オンライン上への収録誤りの可能性を常に念頭に置き、さまざまな角度から調査を行うことで、記録の判明に勤めています。 反省点としては、記録不備はもちろんですが、現在加入記録の調査を申し出られるお客様の声として、『裁定時に職歴を十分に調査してもらえなかった』という苦情もいただくことから、相談時において常に丁寧な対応心がけるといった姿勢や、職員がスキルアップを常に心がけることが必要であると考えます。
4667	地方庁	その他(社会保険事務局)	申し訳ありませんが、特に存じあげておりません。	職種を問わず、組織に所属する全員がそれぞれの持ち場において、今、見えている問題点、改善案を随時、労力をかける事なく提案し続けていくシステム作りが急務だと思います。	平成18年頃の報道を契機にこの問題の存在を知りました。この問題に対する認識は最初から今も一言で「申し訳ありません」の一点のみです。自分自身の経歴の中では会計係所属などの年数が多く、年金記録問題の発生原因となるような業務に携わった経験は少なかったのですが、どんな立場であったとしても、所属組織が過去から積み重ねてきた行為により発生させてしまった問題に対する責任は職員1人1人にある事を肝に銘じています。そして、この問題が日本全体に与えた年金行政に対する信頼感の著しい低下という結果については、職員一人一人が一生、背負い続けると共に、その回復に対して全力を尽くしていく必要があると考えています。	事務所においては、電話・窓口を問わず目の前で対応させていただく、お客様に対して誠心誠意、ご説明させていただいたうえで正確かつ迅速な事務処理を心がけました。 事務センター、事務局に異動後も、事務所で対応させていただいた一人一人のお客様のお顔を思い浮かべながら、1日でも早く正確かつ迅速に調査結果を送付させていただけるよう、アナログベースで保管運用されていた紙台帳をデジタル化したり、オンラインシステムが休止している夜間、土日においても回答票が作成できるパソコンシステムを組むなどを行ってきました。 反省点としては、事務所窓口においてキチンとお客様のお申し立てを受け止め、それを照会票に記じていただく事が組織として徹底できてなかったばかりに、無駄や検討違いの調査が行われるなどした結果、ご照会いただいたお客様に正確な調査結果を送付できるまでに必要以上の日数がかかってしまった事が大きな反省点だと思っています。今後も受給者の方に対して標準報酬をご確認いただく事業の開始が予定されていますが、ご高齢の方が多いなかでより一層の創意工夫が組織としても、各職員としても求められていくと認識しております。
4668	地方庁	社会保険事務所課長級以上	わかりません。		これほど量の整備されていない年金記録が存在していたことを認識できたのは「年金記録問題」が取り上げられてからです。これは国民生活にとても大きい影響のある問題であると実感しました。なすべき記録整備を早急に行い、適正な年金支給を実施して受給権者の方々の受給していただかなければならないと考えます。	事務所窓口、電話対応(電話センター含む)、個別訪問等で年金記録問題に関係する調査・確認・事後処理等、必要となる各対応は率先してやってきました。年金記録問題の反省点ということについては「的確な記録の管理」と「国民の方々への的確な情報提供」を過たずに実施することということになると思います。これができていなかったことが反省点です。今後は、国民生活に直結する重要性を認識して対応していくことで反省点を解消していくべきと考えます。
4669	地方庁	社会保険事務所課長級以上		・旧台帳全記録のオンラインへの速やかな反映 ・専門チームによる記録調査体制の確立 ・社会保険庁全体あげての体制づくり	・非常に重大な問題。知ったのは国会で問題になった2年程前。	・国会で問題となった当時事務局医療係におり担当課に配置されていなかったが、社保事務所での来客相談等、できる限り対応するするよう努めた。 ・採用後2年目で期間調査の仕事をしていた当時、旧台帳記録に該当するような期間の照会がほとんどであった。今思えば旧台帳記録をすべてオンラインに反映させるようにすればよかった。(当時すべて反映させるよう要望したこともある)。
4670	地方庁	その他(社会保険事務所)		現時点と同様にそれぞれに対して個別訪問も含め対応してしていくしかないと考えます	記録問題がマスコミ等で取り上げられるようになってから	過去から現在に至るまで少しずつでも対応できなかったこと
4671	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	全国民からの「ねんきん定期便」への確実な回答。	オンライン上に反映していない年金記録があっても台帳等は確実に保管されており、台帳保管庁に照会すれば記録の有無・相違は判明するものであると認識していた。	期間照会の確実な実施。 照会が無くともオンライン上の記録に全て反映するようにされていなかった点。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4672	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録判明の作業には、熟練の知識や経験がないと、判明しにくい場合もあるのに、記録チームで作業している人は短期のアルバイト採用のような方では判明させることができないケースもあると思います。	記録チームに携わる人は、熟練の知識や経験豊富な職員を配置すべきと考えます。	以前の総理が「おっしゃったように「最後のおひとりまで解決させる」的なことは、かなり困難だと認識しています。 平成19年4～5月頃にTVで報道され始め、相談のお客様が殺到した頃に、紙台帳記録がオンライン記録に反映していないこともあると知りました。	熟練の知識や経験豊富な職員を多数配置して、記録判明に努める。 反省点は記録判明に携わる人員が少ないことや、経験不足であることと考えます。
4673	地方庁	その他(社会保険事務所)	問題とまで言えるものかどうかはわからないが、国民年金第3号被保険者特例届について、5年以上前に遡る場合に、所得証明が添付できないために、最終的には本人の申立てのみで認めていた。(実際には扶養の条件を超える収入があっても確認できるものが無い。)	方策が無いと考える。(法改正くらい)	平成17年頃。この頃はまだ、本人のものの可能性のある記録でも、まず本人のものに間違いないと思われる場合でなければ、統合はしていなかったと思われる。未統合の手番が相当数残るのではないかと思った。	当時は別人の記録を統合するよりはましだと思ったので、深くは考えなかった。もっと細かい聞き取りをしておく必要があったのではないかと思う。 もう一つあえて挙げさせていただくなら、届出義務を事業主に課してはいるが、事業主が届出をしないことに対する罰則規定が法律では定められてはいるものの、実際に罰則が適用されたという話は聞いたことが無い。記録問題の大半は事業主の届出によるものが多いという現実がある。もっと実効性のあるものにして欲しい。
4674	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。			基礎年金番号制度にしたときにもっと、広報をして、手番統合をすべきだったと思います。また、古い記録をより区早く検索できるようにしていればよかったと思います。
4675	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ほとんどの問題は知られていると思われる。	今となっては記録の確認はご本人の協力を得なければ不可能であり、地道ではあるが1件1件間違いの無いように、記録の修正等を行うしか方法はないと考えられる。	社会保険庁入庁当時(昭和55年)から厚生年金の加入記録については、制度発足時の紙台帳においても不鮮明なものや不備なものが存在し、電算機収録とした後も入力の誤り、届出時の誤り等による不備記録が存在していた。 これらを補正したり、記録を統合するためには、被保険者の職歴等を確認する必要があり、事業主による届け出を原則として被保険者の住所情報を保有していなかった(必要とされていなかった)状況では、これらの記録の補正は被保険者の方から年金請求時に提出される、職歴書を基に補正や統合するしか方法はなかったと考えていた。 標準報酬の改定については、事業主からの届出によるものであり、それが事実と異なる場合には、社会保険調査官による調査等により発見・訂正されることとなると理解しており、職員が事実と異なる報酬に改竄し届出することに関与するということは考えたことがない。 国民年金の加入記録の問題については、印紙検認方式による市町村収納の時代には、社会保険事務所への記録の送付漏れ等により、納付記録が抜けている事象があると聞いていたが、平成14年以降国が直接収納するようになってからは、そういった事象は起こっていない(仮に職員の横領があっても必ず判明する)と考えていた。	厚生年金の記録に関しては、年金請求時において修正するしか方法がないと考えていたので、特に自ら対応することはなかったが、国民年金については平成14年の国への直接納付の検討に携わった際に、一括検認方式ではなく納付情報をそのまま納付記録として収録する現行の方式に変更し、納付記録の漏れが生じないよう方策を検討した。 (8)において記述しているとおり、記録の不備は紙台帳時代から存在しており、その当時であっても補正や統合を行うには被保険者の方の協力がなければ解決できない事象であったと考えられる。 したがって、この問題を内部の問題として先送りせず、早く(受給者が急増する前に)この事象を国民に明らかにし、国民の皆さんの協力を得て、記録の補正や統合を行っていれば、ここまで問題化することはなかったのではないかと考えている。
4676	地方庁	その他(社会保険事務所)	ございません。	現状の対策はWM上に手番として登録されてる記録のみを基礎年金番号と突合し年金とくべつ便等でお客様に周知している状況であります。 しかし、WM上に手番登録されていないマイクロ記録が多数あること、手番は登録されているがカセットを開いていないため基礎年金番号と突合できない記録が多数存在するのも事実であります。上記記録についてはお客様の申し出からでしか調査できないこと、また、記録調査の経験の浅い職員の調査では記録確認できるものも判明に至らない可能性があるなど問題がございます。 よって、社会保険庁で有する記録をお客様に周知し記録の統合を促進するには ①手番登録されていないマイクロ記録やカセットを開いていない記録を整備する ②①が完了後基礎年金番号と当該手番を突合しお客様へ周知する といった対応が必要かとかんがえます。すでにとくべつ便を兼頭に何度もお客様へご案内が届き高齢の方には特に混乱を与えかねない状況になっておりますが、本件問題を解決するには必ず必要なことと思います。 ただ、いままではシステムの改良によってその都度ご案内を差し上げているので、今回は全ての	年金給付課に在籍していたとき、老齢年金審査時に基礎年金番号以外の年金記録がよくあることに気づいたのが、現在の年金記録問題につながっていたものとかんがえます。 年金記録がありながら、基礎年金番号に統合されていないために受給できないのはおかしいと思っておりました。	自分は手番記録が本人の記録であるならばせっかく払った年金を受給できないのはもったいないと思い、手番記録があるお客様には電話で確認を取ったものでした。ただし、当時はお客様自身で会社名をおっしゃっていただかない限りは記録統合できなかったので、ほぼ本人であろうと推定できても記録統合できなかった経験がございます。 自分が年金給付課に在籍した当時(平成14年～H17年度)は、年金記録の確認はお客様からの申し出があるのが前提といった風潮(平成9年、基礎年金番号導入時に手番統合の案内が通知されているため、その返答がなされているという認識があった？)があり、窓口で相談員が進んで確認していたかどうかは、個々の相談員の対応次第であった可能性があります。(相談マニュアルを事務所等で作成し相談体制の統一化を図るなどの定期的な研修があったかどうかは存じません) 年金給付課に在籍した当時は自分は新任であったため、所属課長に窓口で手番について確認してほしいという要望を出すくらいで具体的な対策を講じていませんでしたが、今を思えばもう少し情熱をこめて訴えていればと思った次第であります。 せっかく年金請求時にお客様と接点が取れた時に積極的に確認してこなかった積み重ねが、5千万件の年金記録未統合につながってしまったことを思うと忸怩たる思いが募るものです。
4677	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません		知ったのはマスコミで騒がれるようになってからです。 年金は将来の所得保障でとても大切な事だと思います。	金融機関で経験したお客様の立場に立った気持ちで対応しました。 一人の人に番号何本が払いだされて早いうちから一つの番号で手続きがされていたらとおもいます。また、窓口対応で年金の知識の疎しい人が少ないと思います。
4678	地方庁	社会保険事務所課長級以上			記録の管理がきちんと出来ていなかたこと。 受給になっていない記録が多数あったことは、社会保険事務所に採用されて適用の資格照会の仕事をはじめた時から。	過去の記録の管理について、個人の職員が簡単に対応出来ない。 基礎年金の導入をもっと早くすべきだった。
4679	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在、問題解決に向けて進めている方策を着実に実行していくことだと思います。	制度的な問題や実務上の問題など複合的な問題だと認識していました。 新聞報道等、社会問題化した時点で知りました。	被保険者の立場に立った対応を行い、社会保険庁の信頼回復に努めようと対応しました。 法律の改正等、制度の抜本的な改革が必要だったのではないかと思われます。
4680	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	記録の持ち主ご本人からの協力を得て(回答をもらって)誤りを訂正していく	問題があるとは認識していませんでした	過去において職員の仕事が雑だったせいだと思う。被保険者の情報を開示する機会もなかったので今まで露呈しなかった 現在は周りの意識も高まって、定期便なども始まり、改善されていくと思う
4681	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4682	地方庁	その他(社会保険事務所)		問い合わせのあったものを調査回答するのが現実的。 全件照合するなら、市町村台帳との照合までやらなくては いけないと思うが、費用対効果を考えると現実的ではないと思う。	オンラインと台帳が合わないときがあった。 平成7年以降、国民年金の業務等にたずさわり、 目にしたことがある。	よく覚えていない。 おそらく、変換処理674を入力しなくてはならない 年度が相違していて目についたと思うので、 674に伴い補正をしたのではないかと思う。 オンライン化前、市町村台帳と社保台帳との照合を2重3重チェックで 行うべきであった。 毎年、お客様に記録をお知らせするべきであった。 何十年も掛けて、後でまとめて確認することに無理があった。
4683	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	紙台帳やマイクロを正確にデータ化して、素早い検索ができるようにする。	平成14年頃、年金給付課在籍時に年金裁定のための本人申し立て職歴と一致していないため確認すると、未統合番号が多数あった。しかし、ここまで多いとは思っていなかった。	旧姓や、読み方、職歴をできるだけ細かく確認し記録の統合を行った。さらに細かく確認を行い、統合を行うべきだった。
4684	地方庁	その他(社会保険事務局)		短期間での解決には、ムリがあるのではないでしょうか？？早急な対応がもちろん必要かと思われますが、あまりに無謀な期間設定は、また誤りを起こす元になるのでは・・・と懸念します。	採用されて(H9年)間もない頃、母親が基礎年金番号の他に、古い厚生年金番号をもっていることがわかったため、統合等の手続きを進めました。 その際、母の厚生年金番号に収録されていた氏名が間違っていることがわかりました。 母は当時の厚生年金被保険者証をもっており、番号がわかっていたから良いようなものの、番号がわからなくて氏名が間違っていたら、母の記録はどうなっていたんだろう？？と、採用間もなかったこともあり、とても不安な思いをしたことが、最初にこの問題が存在することを知ったときだ	あまりにも初歩的(氏名や生年月日の収録誤りなど)なミスばかりで、とても情けなく感じます。 職員1人1人が、もっと親身になって扱っていれば、絶対にありえないものばかりだと思いますので、1件1件、丁寧な仕事をしていれば、このようなことにはならなかったはずです。
4685	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金、厚生年金ともに取得や喪失の手続きが概ね正しく行われていると思うが、被保険者や事業所が正しく、楽やかに手続きをとることが、前提となっており、無理が生じていると思う。	社会保障番号制度、義務教育段階での年金教育等。	長年に渡る制度の限界。職員の感覚の麻痺。不正免除問題で具体的に知った。	あくまで、被保険者の立場で仕事を進める。その意識が徐々に欠落していった点が反省点だと思う。
4686	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません		支払った保険料に見合った給付を受けられない可能性がある深刻な問題と考えています。 そのような問題が存在することを知ったのは、基礎年金番号導入後に入庁し、入庁以降も健康保険給付や庶務関係の部署に配属されたりしていたため、新聞等の報道があった後だと認識しています。	年金記録が正しく反映されるように、という意識のもと、それに伴う業務の支援については、当番の時は当然のことながら、当番でないときも、可能な限り行うようにしてきました。今後についても、問題が解決するまで、同様の姿勢で仕事に臨むとともに、新たな問題が起こることのないよう心がけ、真摯に業務に取り組むようにしていこうと思いました。 この問題の反省点としては、コンピューターが導入されていない当時は、紙で記録を管理するのは止むを得ないものの、台帳への記入が、汚いあるいは読み辛い字でなされているものが多数あり、そのことが正しくコンピューターに反映させることが出来なかった原因の一つと考えています。そのことから、情報の管理を徹底し、他の人にもわかりやすく、丁寧に仕事をしていかなかれ
4687	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	現在取り組んでいる業務を迅速・正確にこなしていくことが大事だと思います。	何もしないと大変なことになることだ、とうすうす思っていました。ただ、資格照会業務の経験がないので、このことは人の話でしか聞くことがなく、重大さの認識があまりありませんでした。問題の存在について、いつのころ知っていたかは、申し訳ないですがはっきり覚えていません。	基礎年金番号がない方について、十分な確認を行わずに新番を付番してしまったことが原因だと思います。年金給付課で裁定請求を担当していたときは、手番について窓口での確認もれもあったので、審査を慎重に行いました。また、現在は事務センターで厚年の適用関係業務を行っていますが、基礎年金番号の確認は業務処理マニュアルに従い、慎重に行っております。
4688	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	早期に新適事業所を含め、社会保険の意義や事務手続きの指導を強化する必要があると思います。	過去に、あまりに年金制度を労働者が知らないこと・知らせなかったことが問題だと思います。二年ほど前からです。	自分の置かれている立場でできる限り事業所の方や来所者にわかりやすい言葉で説明しました。 社会保険事務所では各課が持分の仕事をしますが、ある一人の人間の一生の社会保障を考えて仕事をする体制になっていないのが問題だと思います。 会社に勤務し厚生年金に加入したら、個人には加入や標準報酬の連絡は何もいきません。厚生年金は事業所対応ですが、情報が個人にもいく対応が必要だと思います。 適用事業所の指導に力を入れることが大事だと思います。
4689	地方庁	社会保険事務所課長級以上			平成9年以降、基礎年金制度が始まった時点で複数の年金番号を持つものが多数散見されたが、登録処理が進んでいるとの印象がなく、届出時に記録整備が多かった。(平成9～10年ごろ)	当時は、事務所国民年金業務課勤務でしたので、市町村担当者と協力して番号登録を積極的に行い、併せて年金診断書的な資料作成で確認呼びかけを行った。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4690	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	国民年金のオンラインへの切り替え前に事務所の国民年金台帳と市町村の国民年金名簿の突合を行いました。 そのとき不突合となったものが多数ありましたので、補正処理を行ったと記憶しております。	厚生年金、国民年金共に調査結果等をお客様に丁寧に説明できるよう時間と人員の余裕を頂きたいと思います。(時間を掛けて調査内容等を説明する。)	今、改めて思えば厚生年金と国民年金及び共済組合の別々管理が問題との認識はありましたが、年金請求時に確認できる(一本化される)と認識しておりました。 問題が存在することを知ったのは、採用後の2年後(昭和59年)頃、年金給付を担当するようになった頃と思います。	年金記録問題は、多々あります。平成9年に基礎年金番号が導入されましたので、年金の裁定を待たずとも記録の整備(一本化)がされることを期待していました。 また、社会保険事務所においては、厚生年金の期間調査について、お客様にお勧めしていました。国民年金においては、市町村からお客様に過去の納付記録について、お知らせしていただいておりました。(一斉通知等)
4691	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	地道に、丁寧に、ひとつひとつ解決していくほかはないと思います。	昭和51年当時採用された当時、重複取消届が事業所から提出されていましたが、特に重要な問題として認識はしていませんでした。 55年頃には厚生年金の期間照会を担当しましたが、照会もかなりの件数に上り、また台帳によっては損傷がひどいものがあって、将来照会に対応出来ないのではと危惧の念を抱いた記憶があります。 昭和62年初めて国民年金課に所属しましたが、国民年金の紙台帳は廃棄されており、特殊記録のない台帳についてはマイクロにすら保存されていないことを、以前からの職員に聞いて驚きました。マイクロも無く、オンラインの記録には住所の入力がされていないものもあり、そういった方からの照会にはご本人であるという確証が取れず、将来的に大変な事になるのではないかと思いました。	未納保険料徴収の時には、必ず氏名索引をして、ご本人のものと思われる記録を打ち出して行き、面談の時に確認をして、ご本人の記録と確認出来た場合は統合処理を行いました。また、記録以外で相談に来られた時にも年金手帳に記載があって統合されていない記録があれば、その場で統合の手続を取りました。 紙台帳の時はある程度やむを得ないとしても、コンピューター管理後の基礎年金番号創設の時に徹底的に照会をしていれば、5000万件という数字にはならなかったのではないかと思います。 ご本人の申出を待つのではなく、積極的にアプローチしていく姿勢にかけていたのではないか、職員の問題認識、年金記録に対する意識も十分ではなかったことも反省点として挙げられると思います。
4692	地方庁	社会保険事務所課長級以上	会社名が不明の記録や事業所記号が誤っているため特定できない記録の存在が明らかになっていないと思われます。	機械上の記録整備をさらに行い、事業所名称、記号などが明確になった段階で再名寄せを行い、特別便的な文書を送るようにして特定させることが重要と思われます。またカセットに収録されている記録についても開放をおこなった上で整備する必要があると思います。 現在でも事業所名称等が特定できない記録があると判明させるのに大きなネックとなっています。	社会保険庁の記録整備の不備の問題が一番大きいと思われますが、もっと早い段階で厚生年金についても国民年金についても生涯ひとつの番号で年金に加入してもらうようPRすべきではなかったのかと思います。年金記録問題については、記録不整備だけではなく年金にたいする国民の関心を高める広報などがもっと早い時期に必要だったと思われます。 問題の存在につきましては、昭和63年ごろ資格照会の仕事をしている時これだけ統一されていない記録があることを知り、今にたいへんなことになるのではないかと予感はしていた記憶があ	できるだけお客様の記憶を呼びおこして記録の特定ができるよう心がけています。 また簡単に見つからないときは氏名・生年月日・会社名などできるだけ範囲を広げて窓口の段階で判明できるようにしています。 反省点としては、もっと早い段階で整備されていない記録を整備して国民に呼びかけるようにすればよかったのではないかと思われます。政治的な問題として国会で取り上げられる前に社会保険庁として記録問題の存在を明らかにして対応すればよかったのではないかと思います。
4693	地方庁	その他(社会保険事務所)	知られていないかどうかは分かりませんが、被保険者名簿からオンラインによるデータ管理に切り替える時に得喪年月日が誤って登録されているケースが思ったより多い。また、被保険者名簿に記されている氏名および生年月日が誤って登録されているケースも多いです。	効率良く解決出来る方法は無く、地道に1件1件正しい記録に直していく作業を行わないといけないと思います。	正直言ってマスコミ等で報道されるまではまさかこのような事態が起きているとは思いませんでした。	以前は得喪年月日の登録についてあまり重要視されていなかったように思われる(年金額はあくまでも月割で計算されるからとの意識が強かった為であろうと思われる)が、今後はそういった考えを改めて業務を遂行していかなければいけないであろうと思います。
4694	地方庁	その他(社会保険事務局)		職員全てが最優先に取り組むべき問題としての自覚を持つ		
4695	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ここ2年間は、直接年金記録問題に携わる業務を行っていないので、特筆することはありません。	記録の照合をしっかり行い、年金の記録を確実に正しいものにして信頼を得ていかなければならないと思います。 ただし、人数を掛けるだけでは正しい照合はできないと思います。社会保険事務所の職員がどれだけ関われるかによって、結果は大きく変わってくると思います。	平成19年に一気に問題が広がったときに、はっきりと問題点が分かりました。それまでは、徴収課と庶務部門の業務が多く、記録関係の仕事にあまり携わっていませんでした。 平成19年6月ころから窓口で記録に関するお問い合わせや確認等のお客様の対応をするようになり、切り替わっていない記録、国民年金の保険料の記録もれ等々があること。反面、いかに事業主の認識が低かったか、被保険者の関心がなかった(国を信用していた?)が分かりまし	窓口対応が主だったので、お客様のお話を出来るだけ詳しくお聞きし、調査するよう心がけるしかありませんでした。
4696	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	経験豊かな職員を大幅増員して進めるべきと考えます。	慎重に対応し、整備していかなければならない問題と認識しています。 新聞・マスコミ報道等で話題になってから、問題を知りました。	業務支援等で記録補正整備をするときには慎重に、また迅速でいねいを心がけてきました。 窓口支援のときにも、被保険者の立場に立った説明と対応を心がけてきました。 多くの記録が存在しますが、迅速さを求められる上で経験豊かな職員ではない人材で整備が進められています。 慎重さや二次的な事故とならないために、時間がかかることを国民にていねいに説明した上で、記録について整備していかなければならないのではないかと思われます。
4697	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金特別便が解決しないまま、年金定期便等次々に開始していますが順番を決めて進めていくことが結果につながると思います。また、日常業務と平行しながらの作業では効率が図れないため人員を確保した上で専門的に進めることができれば混乱は少なくなると思います。早急に解決しなければならない問題であることは理解しておりますが本庁も大変であるため、特別便等が本庁より地方に回送されるように地方の現場も精一杯です。	莫大な問題だと感じました。年金問題の報道がされた時期です。	解決のため時間外や休日出勤をこなし努力しました。 自分自身の能力の問題もありますが、休日出勤や毎日の残業で家庭が崩壊状態です。病院にいきたくてもいけない状態です。地方の職員がそういう状態でも業務をしていることを認識していただければ幸いです。。
4698	地方庁	社会保険事務所課長級以上			過去の記録の管理が不十分であった。(マイクロ化により原本を廃棄した。また、国民年金の場合全てをマイクロ化していない。国民年金の記録調査でWM上は台帳保管庁名があるが実際はマイクロがない場合がある。) 平成19年6月ごろ	名簿、台帳等の原本を永年保存せず、廃棄してしまった点
4699	地方庁	社会保険事務所長	特になし	まずは、一件一件の申請に調べもれのないよう細かく調査を行わなければならない。	基礎年金番号になる前に厚生年金国民年金とそれぞれで管理していたり、転職した際も新たに番号が付番されたりと一人でいくつもの番号を保有してしまう状況。 将来の受給する際のことよりも、とりあえず加入して納付するという目の前の問題重視だったのではないでしょうか。 実際に番号統合の処理はしていたが、報道がされて深く考えるようになった。	ねんきん定期便などの照会で記録を統合処理していた。 国民からの照会に対して調査をする人員が少なすぎる。また、調査期間を短期間に設定しスケジュールが詰まったための充分な調査・審査ができ切れなかったのでは。 人員を確保できればいいと思います。
4700	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金制度そのものの信頼を損ねるものだと思っていました。 5年前の採用1年目の頃から番号をたたいても加入記録が全く載っていない記録を目にした時に、記録が不完全なものがたくさんあると知ったときです。	採用されたばかりで、何がどうなってこうなっているというのをよく分かっていなかったので、特になにか対応しようとはしませんでした。 もともともれている記録が多数存在することを認識していたはずなのに、本人が言って来なければ記録はそのまま残ってもしょうがないとされていたこと。
4701	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	被保険者・受給者の方の信頼を回復するために、社会保険庁が保有している年金記録を積極的に開示する。 また、制度に対する認識誤りから不信を招いている部分も多く見受けられるように思われるため、制度周知に努める。	年金記録問題 →社会保険庁が保有する年金記録が不完全なものであったということ。 そのことにより、公的年金に対する被保険者・受給者の方の信頼を損なう結果になってしまった。 年金記録問題が存在することを知った時期 →初めて、年金給付課に配属された時。 裁定請求書の処理をするにあたって、審査の段階で、氏名検索をするのですが、同じ名前・生年月日で基礎年金番号に統合されていない厚生年金手帳番号等が複数払い出されていることを知ったのが一番最初です。	請求者に確認し、厚生年金手帳番号等は重複取消をしたうえで、年金裁定処理を行いましたので、自分自身は適切に事務処理をおこなったと考えます。
4702	地方庁	その他(社会保険事務所)		職員一丸となって全力で取り組む。	この問題は過去数十年にわたっての記録管理の不備、制度の欠陥等によって引き起こされたものであり、一朝一夕では解決できない。 解決には地道な確認作業しかないと思われる。 この問題を認識したのはマスコミ報道が大々的になされてからである。	お客様1人1人に対して親身になって相談に応じるよう心がけた。 問題点としては制度設計の不備があげられる。
4703	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	年金記録については一件一件細かく見ていくしかないと思う。今までのように台帳やマイクロを見ながら記録を確認しもれていると思われる方にお知らせするようなことなどを専門に扱う部署をつくるのが良いと思う。	平成19年頃知った。社会保険制度の信用、信頼を大きく落とす問題であると思っている。	年金特別便が発送されその受付窓口で対応していた。 もっとこの問題を早くに認識し基礎年金番号制度が始まった時点での素早い対応が必要だったと考えられる。

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた（している）とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4704	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	年金記録問題の責任の所在については、社保においては業務センターによる裁定業務の不備によるもの、本庁・業務センターにおいては社保による統台帳をオンライン記録へ移行する際の不備によるものと認識しているように思われる。 他方、かなり偏った表現になるが、社保から見れば、業務センターや本庁は現場の業務を知らずに、マスコミや議員の命令に従うのみの五月蠅い存在であり、また、業務センターや本庁は自分達は優秀な職員なのだから、業務センターや本庁の命令に事務局・社保が従うのは当然という意識が垣間見られる。 このため、年金記録問題に関する通知については、通知の受信先（事務局・社保）においては、現場の状況を認識していないかのような通知を出すことへの不満が起こり、通知の発信元（業務センター・本庁）においては、社保の状況を知らずに、社保は残業すれば対応可能だろうという安易な意識でいるかのように思われる。 いずれにせよ、未だに双方の意識に大きな壁があると思料する。	双方が双方の立場を尊重しあうとともに、双方の至らなかった点を認識しあうことが重要。 長官からのメッセージ等で、(6)に記載の内容に関し、双方が双方の立場を理解しあえるような内容を記載するとともに、別途事務連絡等で職員1人1人に理解を求める（考えさせる）ような内容を発出し、さらにグループワーク等の場を設け、実際に考えさせることが必要と考える。 また、人事交流については、出向者が少数派となりがちであり、出向先の意識に変革をもたらすまでには至らない状況であるが、経験を重ねることは見識を広めるためにも重要であり、出向者の大幅増を期待する。	出向期間が長く、年金記録問題を初めて認識したのはマスコミ報道によるもの。 それまでは全く意識していなかった。 ただし、学生当時、保険・年金の歴史について勉強していたことがあり、戦後の混乱期において、年金記録が正確に保存されているとは思っていなかった。	自らの業務を全うするとともに、幅広に情報を収集し、窓口に来られたお客様に対して分かりやすく、説明することとした。 なお、反省点としては、前述の(6)及び(7)のとおり。
4705	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		国民年金記録の調査については、住所履歴が非常に重要であることから、市町村からの住所履歴の提供があれば、かなりの解決に結びつくものと考えます。また、既婚女性については、市町村からの旧姓履歴の提供があれば、より有効と考えます。	平成14年頃、転職を繰り替えされている方で、年金手帳を何冊もお持ちであるにもかかわらず、再就職のたびに新規の手帳が発行されていることで、年金請求されるときに、すべて判明できるのかどうか心配になりました。	すでに数冊の手帳をお持ちの方は、記録の統合手続を案内し、忙しく手続がなかなかできない方については、すべての年金手帳を無くさず必ず年金請求時まで保管していただくよう説明した。 健康保険証の早期発行を優先したことで、年金手帳の番号を安易に新規付番したことが問題と考えられ、事業所へも20歳以上の方の年金手帳番号未記入の資格取得届は受理できないこと
4706	地方庁	その他（社会保険事務所）	ありません。	厚生年金手番については、ねんきん特別便、定期便の回答に基づいて一件ずつ調査をし、本人かどうかの特定を進めていくしか方法しかないと思う。（被保険者の住所登録がないため。）国民年金の手番記録については、住所が完全一致している記録もあるため、住所が一致する記録を抽出できるのであれば、本人の申し出がなくても統合を進めていったほうがいいのではないかと思う。	何でこのようなことが起こるのか、国の組織がしていることでこんな状況はあってはならない問題だと認識していた。採用された年（平成16年）には5000万件もあるとは知らなかったが、手番が存在することは知っていた。	窓口、電話で対応する際、本人と思われる記録がある場合には、記憶をたどっていただくように話をするようにした。機械管理できるシステム作りを今までに行ってこなかったことが問題。厚生年金記録に関しては、住所の登録をしていないことが大問題だと思う。何十年も前の数ヶ月しか勤めていない事業所名を思い出すのは非常に難しい。本来自分の記録であるにも関わらず、事業所名を思い出せないために年金に結びついていないこともあり、被保険者の住所が登録されていればもう少し統合作業を進められたのではないか。
4707	地方庁	その他（社会保険事務所）	過去の厚生年金記録で自分の年金と分かっていながら、報酬が低く年金額が不利になるとして自分の記録でないとし、そのままにする者。 また、遺族厚生の短期用件で受給もしくは障害厚生の受給の方で、過去に統合されていない報酬の低い記録があっても、統合することで受給が少なくなる者は、自分の記録でないとして、別人扱いとして統合とならない記録が最後に残るように思われます。	本人に不利にならないように考えた場合、現状でやむを得ないと思われますが、記録問題を解決するにあたっては、最後まで残らないよう対策を講じなくてはならないと思われます。 具体的ではありませんが番号統合を優先に、受給者の給付の保全を検討すべきと考えます。	今でこそ基礎年金番号での管理で、全ての自分の年金加入記録がほとんど間違いなく確認できるようになっていますが、過去は季節雇用等で毎年同じ会社に勤めてもその都度番号取得していたり、国民年金では本人が手続きを怠れば市町村窓口での加入がいつまでもなかったり、また重複したりすること等がありました。本人まかせ、本人の記憶が一番大事で、そのための資料の保管が重要視するなど将来に大変影響のある内容にもかかわらず、昔は人々の意識は今と比べものにならないほど関心が薄かったように感じます。 年金記録問題は基礎年金番号導入時に、早くに統合しなければ請求時に記録の照会が集中するだろうと考えていました。	年金相談などお客様に応対するとき、自分の加入記録を早い段階で確認するよう説明し、早くから将来の生活設計を考えていったほうがいいと勧めてきたところです。 昔は同姓同名の記録を誤って統合し過払いすることを恐れて、積極的に記録の追究ができていたかは疑問もあります。 日常のお客様への記録の確認、対応が非常に大事と考えています。
4708	地方庁	その他（社会保険事務所）			転退職時、一人ひとりがもっと自分自身の年金記録に関心を持ち、心がけているだけで、資格得喪のミスマッチは、そうそう発生はしない、ものと思います。 制度自体の改変等で、なかなか自身の年金全般が俯瞰し難くなっているとは思いますが、国民が共同連帯で、年金制度を支えていく以上、制度上ある程度複雑になることは、止むを得ない部分もある様に思います。	IT関連の飛躍的な発展で、今までとは違う精度の高いデータのハンドリングが可能になっていくと思います。また、この制度を支える一人ひとりの年金制度に対する関心・意識の向上が、制度運営の大前提になると思います。10年・20年・50年、さらにその先を見据えながら、制度に対する啓蒙とブラシュアップが続いていくのが、年金制度そのものではないかと思います。
4709	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	一般的な問題では、これまで以上の事は知りません。	地道に調査する事としか解決方法はありません。 しかし、本人が勤めていると言っても実際は試用期間のために会社が社会保険に入れてくれなかったり、大手の会社は分かるが、下請け会社名が分からないために、大手の会社名を記入しているため、記録が判明しない事も多々あります。 また払出簿（事業所索引簿）は全喪した場合に、昔は同じ記号を使用していた事から、古い事業所が出てこない事などあります。この場合は氏名から索引する事しか見つける方法はないと思います。 しかし、氏名も事業所が漢字を間違って届けていたり、女性では若く見せるために生年月日をごまかしたりなど、見つけることが困難な物もたくさんあります。	こんなに統合されていない記録があるとは、正直知りませんでした。 確かに年金手帳をたくさん持っている方が事務所に来られるので、まだまだ未統合はある事は認識してましたが、件数の把握などできませんでした。 今回の問題が明らかになって初めて知りました。	今回色々な事が後手になっていて、事務所を混乱させておりました。予想以上に来客が多かった事もありますが、最初から事務所からの意見では対応が手ぬるいと言う事は言っていましたが、庁は聞く耳を持たなかったのか、対応できなかったのかは定かではありませんが、事務所を混乱させたため、お客様にご迷惑をお掛けしてしまったと思います。 今回は早い段階から、特定の追加など対応しておりますが、素人がたくさん集まってもいかがなものかという気持ちがあります。 処分者の中には優秀な人材ばかりですから、処分の内容を聞いてから残す方法もあったのではないかと思います。 日本年金機構に組織変更することは良いのですが、もう少し解決してからでも遅くなかったかと思います。
4710	地方庁	その他（社会保険事務局）	年金問題については、国会やマスコミ等の報道において徹底的に議論されており、現時点で私が知る新たな問題は見当たらない。	なし。	職員による記録の覗き見の事実が判明し、年金の過去記録に膨大な漏れや誤りがあるかもしれない、大変なことになると認識していた。その問題に気付いたのは、テレビで江角マキコ氏の国民年金に係るコマーシャルが流れて、マスコミや世間の関心が我々に向けられて様々な問題が報道され始めたことによる。	まず、事実確認を徹底的に行って対処したいと考えていた。しかし、あまりに反響が大きく、来所者の増大や年金記録の確認業務に忙殺されてしまい、何も考えることができない状態であった。この時期は職場はパニック状態になっており、今考えるとやむ終えなかったと思う。
4711	地方庁	その他（社会保険事務局）	知りません。	記録問題の解決は、記録の特定ができないかぎりには解決とは言えないと思います。ただ、過去に記録については既にご本人が死亡したケースも多々あるため、年金記録から確認できる被保険者の住所のみではなく、市区町村と連携して住基から確認できる住所宛に記録の照会をすることはできないでしょうか。 抜本的に改革することは、現制度がある以上はとても難しいとは思うので、現状では人海戦術で人員を増員して記録問題にあたるしかないのではと思います。	本人特定ができない記録が多数存在するということは、それだけ多くの人たちの権利を奪ってしまう可能性がある問題です。 恥ずかしいことですが、世間的に騒がれ始めて初めて認識しました。	年金行政に携わる職員として、与えられた職務を真摯に受け止め、一人でも多くの人達の記録が特定できるよう職責に励んでいます。 この問題は現時点からみて、制度としてとても未熟なものだったということと、そしてこの制度に携わってきた個々の人間の制度に対する認識の甘さ、記録管理の杜撰さが引き起こしたと思います。
4712	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	知識を持った人材の育成・確保。	問題の存在を知らず、報道等により事の重大さを知るに至りました。	知識不足を反省しております。
4713	地方庁	その他（社会保険事務局）	特にありません。	照会がきているものについては早急に調査をする。調査をしても見つからない場合は一定の基準でお客様の申出を認めていかないと、すべての問題の解決はできないと思います。	このような問題があるのを知ったのは、マスコミで騒がれるようになった6～7年ほど前だったと思います。当時は自分の記録が他人の記録に統合されていることがある、という話を聞きましたが、これほどたくさんの誤りがあったとは考えてもいませんでした。昔、数件の処理誤りがあったのだな、というくらいの認識しかもっていなかったと思います。	当時は上で書いたような程度の認識しかもっていませんでした。マスコミ等が取り上げたときにもっと早く組織としてこの問題を受け止め、早急に調査を始めるべきだったと思います。
4714	地方庁	その他（社会保険事務所）	特になし	窓口対応、電話対応、その他の事務処理をこなしながら、年金記録の調査をしている現状では早期の問題解決が不可能であるため、年金記録問題のみの事務センターを創設するなど集中して対応すべきだと思います。	入所まもなく問題点を認識しました。しかし、当時は年金番号が未統合になっている場合があるが、裁定請求の際には確認ができると考えていたので、さほど問題視していませんでした。	未統合になっている年金番号について気付いた時は、統合の案内をしていましたが、もっと積極的に確認作業をすべきだったと思います。
4715	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	存じていません。	日本年金機構だけで解決するには時間がかかると思われるので、名古屋市のように市町村の協力を得ながら取り組んでいくと早期解決につながると思います。	個人の生活に重大な影響を与えるものなので、早期に解決しなければならない問題と認識しています。 また、このような問題が存在すると知ったのは、平成17年頃です。	平成17年当初は、これほど多くの問題があるとは思っていなかったので、被保険者や受給者一人ひとりに社会保険事務所で記録を確認して必要があれば訂正してもらうようにと案内していました。 この問題の反省点は、記録に不備があるとわかった時点で対処していなかったこと、社会保険事務所の担当者は問題意識を持っていたと思いますが、上部にこのことが伝わるような組織体
4716	地方庁	その他（社会保険事務局）	世間一般に知られていない問題については、特に知りません。	・年金記録問題に詳しい人員の増加 ・いままで何十年もの積み重ねをここ数年で解決しなければならない という各個人の自覚 ・システムの開発 ・進捗状況の説明、案内（お問い合わせ対応）	年金記録問題については、国民の信頼を裏切る社会保険行政、年金制度を揺るがす大きな問題と認識しています。 平成19年6月頃からのねんきん特別便の頃からです。	年金記録問題について、「宙に浮いた年金」「消えた年金」とマスコミ等で報道されるたびに、社会保険業務を担うものとして申し訳ない気持ちでした。 年金の請求の際に職歴を確認していただいているはずなのに、あまりの数に 正直驚いたのが最初の感想でした。その後、相次いで出て来るずさんな事務処理に恥ずかしい気持ちでいっぱいでした。 今は、最後の1人まで、一日も早く、正しい記録の回復作業に努めるだけです。 現時点で振替えるとどうしても対応が後手後手に回り、準備不足等で 国民の皆様に多大な迷惑をかけてしまったと思います。
4717	地方庁	その他（社会保険事務所）	ありません。	来所していただいたお客様については、お待たせすることになっても必ず（旧姓含）氏名索引をして、手番がないか再確認をすることがまず基本であると考えます。特別便を送付しても未回答の方は、自発的に行動することは無理であると考え、電話や訪問をしなければ確認することはできないと思います。	平成9年4月に社会保険事務所へ採用され、平成9年1月から基礎年金番号制度が始まり統合作業をしていることを知りました。 1人1番号でないことはそのとき知りました。 各種届出書提出時や当時行なっていた「被保険者記録回答票」の郵送によりスムーズに統合処理が進むのではないかと思っていましたので、ここまで未統合手番があるとは思いもしませんでした。	採用当時は健保・厚年適用担当でしたので異動するまでの5年間は、資格取得時に必ず、氏名索引をし（旧姓が年金手帳で判明したときは旧姓も索引）同姓同名がいたときは、事業所を通じて本人確認をしていました。被保険者記録回答票の発送が始まり、回答を提出していただいたときも同じく氏名索引及びふりがな誤りでの入力もみられたので思いつく限りのふりがなで索引、事業所名からの索引、他社保へのFAX照会などをしていました。 反省点として、年金相談の時に手番が判明してもすぐ統合処理をしなかったこと（年金請求年齢に達し請求したときに統合することが多かった。横の連携不足）、年金加入者・受給者に対して基礎年金番号通知書郵送当時に加入制度だけの表示ではなく、事業所名もお知らせするべきだったと思いますし、もっと大きく手帳を2冊以上お持ちではないですかと啓発するべきでした。 社保と本庁の意思疎通や本庁への要望も通りにくい、たどり着いてない？状況が長く続いていたことも反省点だと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4718	地方庁	その他(社会保険事務所)	外国人の年金記録について、氏名の日本語読みが多数ある場合に、氏名・生年月日での年金記録検索が困難な場合が見受けられます。	ファイル補正が出来ていない記録が未だ多数あるので、記録照会がスムーズに行えるよう、事業所記録の補正や、カセットのオープン作業を進めていくなど、記録整備に取り組んでいかなくてはいけないと思います。 また、市町村が保有する記録と突合し、不備記録の補正を行ったり、現状の氏名及び生年月日の記録検索だけでなく、氏名・生年月日・住所等の単独の情報だけで、記録検索出来るようなシステム改善をしていく事も必要かと思います。	基礎年金番号が導入される前は、制度毎の手帳番号を払い出していたため、基礎年金番号に統合されていない記録が多数存在しているとの認識でしたが、報道機関からの情報が入ってくるにつれ、お客様の対応等を行いながら、記録検索や記録整備をしていく中で、基本的な記録管理ができておらず、重要な記録を管理するという認識不足が招いた問題だと思いました。 国民の老後生活保障に関わる重要な記録にも関わらず加入記録が年金受給に結びつかない状態となってしまい、年金制度に対する不信感を決定付けてしまったと思います。	年金制度に対する不信感を少しでも解消できるよう、お客様の応対時に出来るだけの情報を聞き出し、年金記録を検索するよう努めました。 また、今後基礎年金番号の重複払い出しを防ぐよう疑重複調査を徹底しました。 年金記録については、届出主義により被保険者個人に記録管理を任せてしまう部分があった事や、年金記録の開示を常に行っておらず、被保険者の記憶との突合ができていなかった点だと思います。
4719	地方庁	その他(社会保険事務所)		迅速な調査は必要だが、数字的成果を挙げるための性急な作業は、更なる誤決定・諸問題を生じかねない。迅速であることを念頭に置きながらも、1件1件厳密に慎重に調査・処理すべきものと考えます。	基礎年金番号への統合等については、コンスタントに日々の業務の中で処理が進められていたので、未統合のものが膨大な数に上ったことは、それまでの基礎年金番号に係る業務が不完全なものだったのではないかと考えました。	制度についての国民への説明不足、情報提供の不足、同時に業務に係る法令等の認識不足が反省点として挙げられると思います。
4720	地方庁	その他(社会保険事務所)	『事業所別被保険者名簿』や『払出簿』が、一部の事務所で焼失、毀損、紛失している。	上記の事実を公にした上で、被保険者期間の本人による申し出方法と認定についての具体的な事項についても公開するべきと考えます。	国民の皆様は、『社会保険事務所が全て正しく管理しているに違いない』と信頼をしてくださっていたにもかかわらず、その信頼を裏切ってしまいました。 このことから、来訪されたお客様をはじめ国民の皆様に対して、常に謝罪の気持ちを持ち、この解消に向けて誠心誠意対応を行うべきと考えてまいりました。職員一人ひとりの責任であると認識しております。 平成2年ごろ、お客様から「給与明細が残っているのに加入期間を色々な社会保険事務所で調査してもみつからないのは何故か」とお叱りを受けたときです。	お客様の声に耳を傾けて「必ずやこの記録は、存在する」とお客様自身が、『事業所別被保険者名簿』や『払出簿』をご自身で確認しているような気持ちで、お客様の立場に立って誠意を持って対応してまいりました。 手作業の時代には記載や管理は大変であったと思います。だからこそ、確実に規則を定めて、例えば『様書以外の記載はしない』、『【事業所別被保険者名簿】や【払出簿】は、最低2箇所以上で保存する』などのもしもの備えを行うべきであったし、私自身も含めて国民の皆様の大切な財産を預かる職員であるという意識をより深く認識すべきであったと考えます。
4721	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	特別便の未提出者のフォロー。 ぶら下がり記録についての本人の回答について、何度も似たような照会がされないようなシステムの構築の必要があると思います。	テレビや新聞等での問題について報道されるようになり、知りました。 紙の台帳から機械化になった際の、入力方法や、ふりがなを記入していなかった紙台帳での管理体制に驚きました。	期間調査、特別便の相談対応等、親切に対応することに勤めました。 再裁定、調査に時間がかかることも相手の感情に配慮を示して、対応することに努めました。 特別便を送付した際に、社会保険事務所において対応する準備が十分にできていなかったこと、年金制度について知識の乏しい職員も対応せざるを得なかったため、特に初期の段階においてはお客様に多大な迷惑をおかけしてしまったことが最大の反省点と思います。 また、特別便の整理がついていないうちに、定期便の送付が始まり、職員も混乱してしまったことも大きな問題であったと思います。
4722	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	現在、残っている資料をすべて年金記録と照合することと思います。 できるだけ短い期間で終了することが信頼回復につながると思います。	社会保険庁の信用が失墜して、年金不安を助長してしまったと思います。 信頼回復に向けて地道に努力していきたいと考えてます。 年金制度の信頼について、必ず回復するよう適切な業務処理を行っていきます。 年金記録問題があることを知ったのは、平成18年頃です。	年金記録を確認するために来られたお客様に対して、年金記録に関する情報を確認して、統合されていない記録をすべて見つけることに最大限の努力をしなければならないと考え行動しました。 ねんきん特別便について、お客様が回答したにもかかわらず、調査が遅れてしまったことです。
4723	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録が判明しても年金額が必ず増額するとは限らない。 在職していることは確認できたとしても必ずしも最初から厚生年金を取得しているとは限らない。また、途中から取得している場合がある。	国民が納得できるように全記録の突合を実施していくしかない。信頼回復のためには時間と労力を惜しんではいけない。	年金の加入から受給までの長い期間に正しい記録が保存されているかが問題統合帳からの切り替え時。入力誤り等あるのではないか。加入時の氏名、生年月日確認が徹底されていないため誤字やフリガナ誤りがある。	事業所まかせのため届書に間違いないものとして処理していた。基礎の付番時には必ず運転免許証や保険証等本人確認できるものを添付(写)させてはどうか。
4724	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録を統合することによって年金額が減額となるため統合をしない番号があった場合は、統合後の年金額が現在の年金額を保障する法律を整備。 旧記録で氏名など読みづらい記録について、現在氏名を登録が一つしかないが、このような記録は複数の氏名を登録することが出来るようシステム変更し本人からの問い合わせに対応しやすくする。又、まだ登録されていない記録があれば、記録が不十分であってもとりあえず検索し番号を見つけられるようにしておく。 他県で扶養記録が登録されている台帳などは、配偶者の氏名からも検索できるようシステム変更する。 お金と人数と時間を掛けてコツコツと作業を行っていく	国の年金制度に対する国民への広報不足と複雑な年金制度を設計したことなどによる問題。 平成15年頃、記録照会の業務について基礎年金番号後においても、まだ登録されていない記録が多数あったこと。 (WMで生年月日だけで検索した場合、氏名なしの記録が多数出てきた)	来訪されたお客様や電話で問い合わせがあった時は、必ず記録がもれているなどの話があったときは、記録照会の手続きをしていただくよう促す程度。 年金番号の設定方法が誤り。産まれて出生届を出すときに一生涯すべての年金に使用できる番号にするべきだった。又、国民年金と厚生年金番号を別々に管理する必要がなかった。 現在でもそうだが、義務教育段階で、医療保険、年金保険については、履修するべき内容。それが全くなかったため、年金への意識がなかった。 又、当時は年金請求時に記録を統合すれば問題ないという考え方や記録照会業務に対する全国統一的な方法が確立されていなかったため、事務所によっては、作業がばらばらであった。 遅くても基礎年金番号時にテレビなどの広報を使って浮いている記録があることを国民に伝え、照会をしてもらうようするべきだった。
4725	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金保険の加入期間を調査するとき、被保険者(従業員)自身が虚偽の申請をしているケースが見られ、氏名・生年月日等で広範囲の検索を要する場合がある。今では考えられませんが・・・。	記録問題に取り組むためには職場の人員・雰囲気を安定させることでは？ 職場の状況が不安定な限り、落ち着いて取り組むことはできないと思う。	平成19年6月頃。採用2年目であった当時、年金制度そのものについて知識が欠けていたこともあり、始めは上司の指示に従い、お客様対応をしていた記憶があります。また、ねんきん特別便等の対応をしていくうちに、これまでいかに年金記録について、国民の関心そのものが低かったこと、また年金記録管理の甘さを認識しました。	お客様一人一人に自身の加入記録と年金制度について、納得していただけるように、心がけました。もちろん、これからも取り組む姿勢は変わりません。 この年金記録問題は、現場職員の管理の甘さが指摘されてきましたが、制度そのものの認識不足が国民自身にもあった思います。
4726	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	「この問題」とは、年金記録問題全般を指すのでしょうか？ (6)で具体的問題を指摘した場合の解決策でしょうか？ 年金記録問題全般を指すものであれば、まず、記録確認するうえでの環境整備を優先して行うべきと考えます。 例えば、 ①オンライン化されていないデータのオンラインデータ化、もしくは、短期間で確認できるシステムの開発。 ②過去分を含めた共済記録の基礎年金番号への収録。 ③職歴審査情報(健保・厚年020-1-11)の内容訂正について、簡便且つ迅速に行える仕組みの構築。 ④過去の記録管理にかかるローカルルールの周知とそれに対応するためのシステム開発。 などなど・・・・ あと、受給者や被保険者に新たな通知を行う場合は、事前に職員が意思統一して取り組める準備期間を設けることも重要と考えます。	職員の業務に対する姿勢などが、今の年金記録問題の原因であるかのように言われていますが、一番の問題点は過去の紙台帳データをオンラインデータに切替える際の切り替え対象データの範囲が不十分であったこと、また、切替えたデータのチェック体制が不十分であったとことだと考えます。 厚生年金の期間照会業務を行っていて、もっとも不便に感じるのは、カセット記録の確認です。最近は漢字氏名検索でカセット記録があることだけは分かるようになりましたが、以前はご本人の申し立て頼みでした。年金請求時に、ご本人の履歴申し立てにより記録を確認しながらの裁定ですから、ご本人が忘れてしまった記録がデータ化されていなければ、あるいはデータが正しく収録されていなければ、確認は困難です。	とにかく、未切替データのデータ化と、現データの適正化が優先されるべきです。 本部・ブロック本部・事務所等の現場との意思疎通も重要です。 現場の意見をもっと尊重するべきです。
4727	地方庁	その他(社会保険事務所)			記録が判明して再裁定のご連絡をしようと基番020画面を見たときに先週亡くなられてる表示を見たときには「もう少し早く判明していればご本人様にお知らせできたのに・・・」と申し訳ない気持ちでいっぱいになります。やはり年金記録もれは高齢の受給者様に多いため時間がかかればかかるほどこのようなケースを目にすることが多くなると思うので一日も早く解決しなければならない問題だと思います。	全所対応といっても、全員が年金記録確認業務を通常業務のプラスアルファ的な感覚で対応していたのでは、自分の業務としての認識が浅くなりどうしても後回しになると思います。これから受給者への定期便が送付されれば、さらに窓口での問い合わせ等の混雑が予想されるのでできるだけその場で完結させられるように、また対応する職員のによって記録が判明されずに埋もれてしまうことのないように一人ひとりの記録確認スキルを上げること、そして特別便・定期便・黄色便等、次から次へと湧いてくるため書類を管理し処理が遅滞しないような体制作りが必要だと
4728	地方庁	その他(社会保険事務所)	報道されている事柄以外は存じ上げません。	一件ずつ地道に努力を続けることだと思います。	報道されてはじめて知りました。 組織全体で対処しなければいけない問題です。	とにかく一件ずつでも未統合の記録を減らすように努力しました。 安易に手帳番号を払い出したことが問題だと思います。
4729	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	紙台帳とオンライン記録との突合、市町村保有の被保険者名簿とオンライン記録との突合を、早急に実施することが必要と考えます。 また、記録問題の対応状況・進捗状況を今以上に逐一公表し、国民の皆様にも進捗を確認してもらいながら進めていけばよいと考えます。	平成19年に年金記録問題がクローズアップされるまで、特に認識はありませんでした。 ただ、新規採用された当時、年金給付課の方が、裁定請求書の審査の際に本人の物と思われる手番があっても、本人の申し出がないから調査・確認する必要はないというようなことを言っていたのを記憶しています。 今から思うと、昔からそのような考えで業務を進めてきた為に、その積み重ねで大きな問題となったと思います。	平成19年9月に事務センター年金審査係に配属されましたが、必ず手番の確認をして本人の物と思われる記録があれば(当然のことですが)、確認することを徹底しました。 ただ、それ以降も再裁定の受付があまり減ってこないのは、全国的に未だに裁定請求時の確認不足があるのではと思っています。
4730	地方庁	その他(社会保険事務局)	年金特別便によって、過去記録が判明して、再裁定処理を事務所窓口 において、お受けしても本人死亡者の記録であったり、配偶者の有無により 実際に、お客様に支払わるまでの期間に大きな時間的格差があります。 同じ親族で同じ事業所に勤務しながら、支給時期が大きく変わる事が見 受けられ、苦情をお受けしました。	年金制度や歴史に精通した職員を年金事務所相談窓口および再裁定 処理を行うポジションに十分な人員配置をする事とシステム改善による支払 までの時間短縮が、解決策と思います。	年金記録問題に関しては、マスコミ報道により空に浮いた5千万件もの記 録が存在することを知りました。 年金相談窓口業務に直近まで従事しておりましたので、相談においでに なるお客様の切実な気持を大変良く分かりましたし、年金記録そのものが、 その方の人生の歴史である事を肝に命じて記録問題に対処していかなけれ ばいけないと認識しております。	年金記録で、来所いただいたお客様に親身に耳を傾け、小さなヒントから でも、記録を解明できるよう努めておりました。 問題点としては、紙台帳からマイクロ化するときに氏名が記載されていなか った事による不明記録が発生したことを反省点、改善点とすべきだと思ってお ります。
4731	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	まずは、調査の回答をできる限り迅速に行うことだと思う。	年金相談窓口で、国民年金の記録がないとお客様から相談を受け、国年課長に相談したところ、WMで出てこない記録はない、調査の方法もない、言われ対応に苦慮したことがあった。 誰もがコンピューターを信用しきっていたと思う。	一人ひとりの大切な記録を管理していることに対する認識の甘さがあったと思います。 また、年金を請求するまで、自分の加入記録が全くわからない状況に問題があったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4732	地方庁	その他(社会保険事務所)	加入(適用)すべき方が、事業主の届け出等が行われず加入となっていない方が、多く存在する。 その事業主は、加入についての意識が低い。 しかし、実際のところ公共工事を受注している事業所があったり、下請けとして事業を行っているとことが多数あること。	適用事業所に勤務する方はすべて被保険者となるとする制度改正。 現行制度では、 未加入事業所へのペナルティー、公共工事は受注できなくする方策(下請け含め)。	【どのような】とすると、 ・台帳と相違するオンライン記録が存在していたのを知ったとき。 ・裁定時に全ての記録を確認していくことが困難であったとき。 (手番が多く、判別が困難など) ・適用の基準にグレーゾーン(おおむね4分の3) 上記の事項は、採用当時からあり、被保険者等からの相談に苦慮しながら対応してきました。	・年金相談時に記録を確認することと、職歴を整理しておくようすすめた。 ・勤務時間、日数等が明らかに4分の3以上となる場合以外は、 事業主の考え方、雇用契約内容含めて確認して適用するか、 被保険者と雇用条件の再確認をするべきと指導してきた。 ・年金請求時には、職歴を十分に確認すること。 ・今後思い出したら、いつでも再確認できること。 を確実に説明することを心がけてきました。
4733	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	被保険者の方に社会保険制度を周知してもらうことが大事だと思います。 一般的な厚生年金と国民年金のちがいや、加入要件、保険料計算など理解されてない方も多くいると感じます。 資格照会業務を担当していて、記録が捜せなかったり、機械化当時の収録誤りだったりで、ずさんな管理とさわがれることに反論できない部分もありましたが、すべてが社会保険事務所のせいではないと思います。事業所の届出ミスもあったはずです。 きちんと調べて、訂正しなければいけないものは訂正し、出来ないものは第三者委員会に委ねている現状ですが、制度的にありえない決定等が多々あったので第三者委員会の方には、制度を熟知された公平な決定をしてほしいと感じます。 資格照会は時間がかかるものが、多々あります。 期限を決めるのも大事ですが、決め細やかな調査や対応が必要ではないかと思います。	マスコミ等で騒がれるようになってからだと思います。 資格照会の担当になるまでは、昔の記録の管理方法も知りませんでした。 年金は生活の礎と、よく聞きます。金額に個人差はあるかもしれませんが、納付に見合った給付が必要と思います。 そのためにも記録の管理は大事だし、制度について広報して世の中の人たち理解してもらうことが大事だと思います。	自分を含め、職員が社会保険制度を熟知した上で親切丁寧な対応をしていかなければいけないと思います。 制度が難しすぎると指摘を受けたことがありますが、私も同じ意見です。 法改正や谷間の制度は職員にもわかりずらいと思います。 今は資格照会業務も年金相談業務もはなれていますが、社会保険職員という自覚をもって勉強もしていきたいと思います。。 」
4734	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に無し	記録問題について、被保険者ご自身も覚えられていないものがあったり、調べるのが面倒くさいと思っている方もいて、なかなか全部解明するのは難しいと思います。やはり、被保険者ご自身も年金について意識を上げてもらう必要があります。そうしないとまた基礎年金番号制度を2つ持っている方とか今後も出てくることなります。そうならないためにも年金制度について、わかりやすい制度にして、年金についての知識を深めてもらうようにしていかなければならないと思います。	年金記録問題について、騒がれだした時に知ったので、2～3年くらい前だったと思います。それまでは、記録が漏れていたとしても再裁定すればいいだろうぐらいの気持ちしかなかったと思います。	年金の請求をする時に、記録について確認するのがおろそかになっていた部分があると思いますので、年金請求の際に漏れている記録がないかとか、氏名索引などして、徹底的に確認する必要があると思います。
4735	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	1件1件確実に解消していくことが大事だと思います	特に問題としてとらえていませんでした	紙台帳からオンラインへの記録の移行時に確実に氏名等の入力処理をしていれば、年金受給手続時に氏名検索等で年金記録の統合への作業もスムーズに進められたのではないかとは思います。 ただ、今回の記録問題で感じたのは、戦争や高度成長期という時期のせいもあるかと思いますが、会社名等を覚えておられない方も少なくないということ。完全に解決するのは難しいと実感し
4736	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	過去の年金制度に熟知している社会保険職員OBを動員し、人員を増強しながら進めるしかないと思います。	知ったのは新聞等で報道され初めてからです。 そのときは、さほど大きな問題ではないだろうと思っていましたが、 確認作業等を進めるにあたって過去の書類を見た際に、これは 大変な問題だと認識しました。	記録問題への作業を積極的にやるようになった。 二度とこのようなことが起こらないように、まず間違いが生じないシステムの構築やマニュアルの作成、知識を深めるための研修などを充実させていかなければならないと思う。 また、上司になる人についてもある程度、その業務を習得してから昇格するなどの人事制度も必要なのではないかと思う。
4737	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金記録調査に長くかかわっておりますが、第三者委員会の前旋内容を見るにつけ、あ然としております。 社会保険事務所段階での調査において、例えば国民年金加入歴がまったくない、国民年金手帳番号そのものをお持ちでないといった方に対して、保険料納付記録が確認できない(加入歴が確認できない)旨回答したとします。しかし、第三者委員会の決定では、例えば同居の家族がその期間納付済という理由だけで、いとも簡単に、その方が納付をしていても不自然ではないとの理由で、納付していたと思われる旨の決定がなされがちです。 この場合、国年手番がない⇒納付書が発行できない→納付しようがない、と職員でなくともわかりそうなものです。 その他、申立期間分のみ納付書を所持していない、遡及しての加入のため加入段階で時効が成立し納付はできない、基礎番号導入後の未加入期間を問うてくる、など物理的に納付が不可能なケースの申立もやすやすと認めてしまっているとしか思えません。 これでは、「消えた年金」どころか、新たな「増えた年金」問題を国が助長して作り出しているとしか思えません。申立者の方は、ご自分が納付されていると「思い込んでいる」方が大半とお見受けせざるを得ませんが、これでは、まじめに全期間納付されてきた方や、未納をご承知で申立をしないといった方に対して大分不公平ですし、申し訳も立ちません。それほど国庫金が潤沢なわけではないことを知らない国民はいないはずです。	第三者委が、社保回答を十分汲み取った上で、審査基準を厳しくする。常識的に考えて納付が不可能な中立に対しては、厳しくNOを宣告する。 マスコミ、広報を通じて、第三者委の審査内容、それによる改定額などを広く国民に知らしめる。	国民年金については、はじめて国民年金担当になった際、納付書が存在する、もしくは限りなく納付されたと思われるのに未納と登録されているケースが存在する、ということを知り、就職当初の頃から知っていた。もしそれが本当であるならゆゆしき問題だと思った。 厚生年金については、長く資格照会業務にかかわっていたので、名簿や払い出し簿の内容とオン記録に大きな開たりがあることは就職5年目頃、資格照会業務につき認識した。しかし、こちらは、年金裁定の際にご本人に記録を確認することである程度回避できるし、ご本人に覚えがないようなケースなどについてはある程度仕方のないこととも思っていた。	国民年金については、当時は納付書を所持していなければ記録は直せない、という社保側のスタンスを教えられていたので、そのようなものとしか思わなかった。自分も当時は新人であったし、諸先進もそのようなスタンスで応じていたため、それをどうこうとは正直思わなかった。又、現在においてもそのスタンス自体がそれほど的外れなものではないとも思える。 ただ、よく言われるように、名簿などの記載誤りは時代性からしてもある程度仕方のないことだとしても、関連資料の廃棄などに関しては記録を管理する立場からはいただけないと思う。ただし、職場を擁護するわけではないが、社保に限らず、日本におけるこれまでの記録管理の方法という観点から見てみると、これもある程度仕方のことではなかったのかと思わざるを得ないのが本音。 厚生年金については記録の確認及び訂正、そのものがメインの仕事だったので、どのように対応というよりは、ただ前にある仕事をする、という感じ。正直に言えば、やってよいものなら、照会のない、間違った事例なども見つけ次第直してしまいたいとも個人的には思っていた(その是非についてはよくわからないが)。 国年とも多少重複するが、管理方法にそもそも問題があったといえば簡単であるが、その人の人生を追えるわけではない厚生年金が、一個人の住所や名前などを追求し続けるにも限界があると思うし、一概にこちらの管理方法が悪かったという簡単な問題ではないと認識している。まして今のようなPC全盛の時代が到来するのもここ10年のことだと思う。
4738	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般並みの認識です。	これまで同様に全員体制で一件一件あたっていくしかないと思います。	年金記録問題は報道が始まった時に知りました。	
4739	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	今までの問題については、一つ一つ丁寧に記録確認に取り組むしかないと思います。	記録問題に関係する業務について長くないので、国が管理しているはずの年金の記録が、ずさんな管理の仕方だったことに驚いている日々です。社会保険庁が信頼を回復するためには、避けて通れない問題であると認識しています。問題について認識したのは平成19年頃です。	窓口や電話で問い合わせされるお客様の心配を少しでも取り除くべく、対応をこころがけていきます。 記録管理の仕方がずさんだったために起こった問題なので、職員の仕事に取り組む姿勢・認識
4740	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	調査現場に経験豊かな人材を投入する。	年金記録問題を認識したのはこの2年余り。	自分の年金の知識を高め、経験を若い職員、非常勤職員に伝え、問題解決にあたった。 過去から引き継がれた業務の方法等について、絶えず検証する必要がある。
4741	地方庁	社会保険事務所課長級以上	①軍事工場について、終戦と同時に事業所は廃止されていなくても被保険者名簿がないところがある。調査に困難をきわめる。 ②記録調査に時間がかかり、記録判明したときには、本人が死亡しているケースが発生している。未支給年金の受け取り対象がいないときがある。 ③被保険者名簿との突合は、しないといけない。記録の正確に入力されていないものがたくさんある。 ④1466万件の旧台帳を早くオンラインに載せないといけない。大正生まれ、昭和1けたの人を早く救済を。 ⑤国民年金の救済策には不満。1年の未納は本当に「今年は夫だけ(妻だけ)納付します。生活	①被保険者名簿がどうしてもない時の(火災消失を含む)対応フローチャートを作成し一定の範囲で資格を認めるべき。 ②未支給年金の受け取りを相続扱いにし、支払うべきではないか。 ④電話番号を特別便で把握している今がチャンス。(耳が遠い人が多いけど)	昭和60年から3年厚生年金期間照会業務をしたときから、大変漏れが多いことに気付いた。基礎年金番号導入時に過去記録整備をするとして事業を始めたが、そのときにもっと人員体制をとってきちんとしておけば、10年かければ相当なことが出来たはず。年金給付課にいたときでも必ず氏名検索をし、会社名を言われれば記録を一生懸命探してあげた。[redacted]時間がかかるだけだからやめとけ。一人でもたくさんお客の相談をこなせ」といったので「最初にきちんとしなければ、再裁定業務がふえる。目の前にお客がいるときに相談し解決する」と反論した。 いまも、お客のいるところで、いろいろ話をしていかないといけないのに、社労士では力不足。命令も出来ない。	現在、記録窓口は社労士会への委託で、社労士が行っているが、10人中7人までがいくら教えても理解されない。WMは操作に慣れないと使えない。週に1日しか出勤しない高齢の社労士に教えてもむなしい。また、客が無く暇なときは本を読んだりぶらぶらしている。日当労の昔の組合員よりひどい。業務をお願いしようとすると委託契約を持ち出しいやがる。きつい客が来ると「代わってくれ」という。1万円3千円の社労士より7千円の年金相談謝金職員のほうがよっぽどがんばっている。2年間見てきて本当にそう思う。まちかど年金相談が委託されるが、真剣に心配する。 けんぽ協会の窓口も含め、社労士は優秀な若い社労士にきてもらわないと大変。 きちんとこの2年半を総括し、つぎの方針をきちんと示し、職員一丸となって取り組まないといけない。事務局からメールだけきて、「やれ」だけでは職員はうごかない。きちんと筋道を立てた説明が伝わってこなかった。
4742	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	なし	個人情報の管理の方法に問題がある。 平成18年頃。	対応しようにも、過去の個人情報の管理が問題であるが、現在保有する情報で対応する他ない。 今は全て機械化となっているため、反省点については、改善されている。
4743	本庁	その他(本庁)	特にありません。	記入不備で本人返戻が必要なものが多くあるので、記入不備について、電話で本人に確認をするという方法も活用するとより回答へのスピードが速まると思う。郵送でのやりとりは時間がかかるし、事務所に行くのも本人としては大変だと思う。そして、わからない疑問点を日ごろから相談できることが、年金への不信感を減らすことにつながると思う。現在の人々の年金制度への関心度の高まりとともに、啓蒙を活発化する活動があるといいと思う。特別便も、定期便も良いと思う。日常的には、事務所の電話がつながらない、などお問い合わせが殺到している状況をみると、ひとりひとりに電話カウンセリングなどができれば、日ごろの疑問点を減らし安心につながるかもしれない。 それから、委託業者さんについては、一定期間を終えると新しい業者さんに変わるのは、もったいないと感じます。経験値のある業者さんから、0からのスタートをきる業者さんに代わったときは、職員の確認作業量が増え、班が抱える原種になかなか取り掛かれない状況となることがありました。ある程度任せられる経験のある業者さんに積けてお任せすることが可能ならそうしたほ	平成21年6月より働かせていただき、年金記録問題の解決のために、配属され、業務に取り組んでいるので、急務と思っています。年金記録問題は、内容によっては、年金を分捕った、事業所の犯罪行為を見過ごした等、そういったニュースによって、国や社会保険庁への不信感を抱く、大きな問題だと思います。個々人の生活にかかわることであり、クレームも多く、大変な問題。私がその問題の存在を知った日は、年金記録問題としてマスコミでスクープされたときだと思います。それは、はっきりと覚えがありませんが、およそ5年ほど前で、解決への取り組みを実感したのは、2年ほど前です。未納期間があると、直接電話がかかってきて、ありがたいと思います。	どのように対応しようとしたか、というのは、お客様のお申し出について、真摯に向き合うよう取り組んでできた点です。お申し出の記録を本人の代理人となったつもりで責任を持って、調査し、わかりやすくを心がけて回答してきました。反省点と思う点は、一人ひとりの方のお申し出が異なり、コメントがあるものが多いので、個別に回答する件が多く、時間を要する点です。ひとつひとつに時間がかかりすぎているのが反省点です。年金問題が大きくなった背景には、年金への無関心さにも比例しているとも思います。
4744	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録問題の調査を終了した段階で、被保険者の方々に対し、報告書を提示し、内容の確認をいただくとともに、ご了承を得ることが、肝要と思います。	基礎年金番号付番、作業時に徹底した作業をしていれば、ここほどまでに、問題を巨大化することは、なかった思います。	社会保険事務所への来訪者、照会者に対し重要性を説明しましたが、当時関心もあまりもたれないまま、付番作業が終了してしまったのが、くやまれます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4745	本庁	その他(本庁)	知りません。	ねんきん特別便や定期便に関する業務(記録整備作業)に従事した職員を年金記録作業に専念させる。および定期的に経験のない職員を呼んで作業方法をレクチャーし、いつでも記録補正処理体制を拡充できるようにしておく。またその際のマニュアルを庁LANに掲示し、随時更新する。	年金問題(5000万件)の存在を知ったのは、新聞等マスコミでの報道で知りました。 この問題をどう認識していたかですが、 一言で言うと、なんと怠慢な業務をしてきてしまったのだろうというなさけない気持ちと、国民の皆様に対し、たいへん申し訳ないことをしてしまったという気持ちを持ちました。 現在、ねんきん特別便記録整備チームに在籍しているこもあり、国民の皆様からの手厳しいコメントを大変多くいただいており、いかに役所というところが国民軽視をしてきたのかということを痛いほど実感にしました。とくに「信頼していたのに裏切られた。」というコメントが一番心に響いて大変心苦しい思いを感じております。	どのように対応しようとしたかについてですが、[redacted]、国民の皆様からの照会内容に対し、できうる限りご期待に沿う回答(手紙)を作成して年金記録回答票と一緒に発送しております。ただし、数が膨大ですので、すべてに対し、手厚く対応することができないことが心苦しいばかりです。 また、年金問題に対する反省点としては、 国民の民様からの生の声を(ねんきん特別便の照会票という形ですが)きくことで、いかに国民目線に立った業務を行ってこなかったということを実感しました。そのことを大いに反省すべきだと思います。またただ単に反省するだけでなく、行動で示さなければなりませんので、自らの仕事に対する姿勢を初心にかえって見直すこと、自分がこれから新しく記録問題解決のために何ができるのかを考えることを常に念頭に持ちながら今後の業務に従事していきたいと思います。
4746	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし。		届出・申請主義の踏襲が、国民ニーズ・国民サービス等に合致せずに現状に至ってしまったものと認識。なお、年金記録問題(5000万件)が取りざたされて詳細を知るに至った。	国民の目線、相手の立場にに立ち、一件一件懇切丁寧な対応を図るよう努めるなど、国民の皆様からの年金制度、組織に対する信頼回復に早期に努める。
4747	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません	すでに発生している年記録問題につきましては、地味ではありますが、現在、行われている作業を1つ1つ着実に遂行することだと思います。 ただ、処理のスピードを上げることは必要だと思います。方法としては、 ①業務に携わる人を増やす。 ②業務に携わる人のスキルアップを図るための研修等を今以上に行う。 ③全国の事務処理上の事例を集約し、更に詳しいマニュアルを作成する。 が考えられます。 一方で、新たな年金記録問題の発生を防ぐため、資格取得時の基礎年金番号の確認を徹底することが重要だと考えます。もし、疑義があればご本人様に確認することが重要です。	年金手帳番号の重複取消届がありましたので、以前から、重複した払出しが多少はあるのだろうと推測していましたが、仮にその様な場合があれば、年金を請求する際に行う調査で、整備されると思っていました。 しかし、これ程多くの記録が未収録のまま年金額に結びついていないとは思っていませんでした。 この問題が発生したことにより、記録管理の重要性を再認識しました。	ご本人様が勤務したことがあると申し立てられている記録が収録されていない場合は、一つ一つ慎重に調査しました。 年金記録の重要性は認識していたつもりでしたが、まだまだ弱かったのかもしれません。これからは一人一人が意識を強く持ち、組織一丸となって取り組んでいかなければならないと思っています。
4748	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		派遣や賃金職員ではなく、正しい知識を持った正職員がていねいに対応するしかないと思います。責任のない派遣や賃金職員では、過去の問題を繰り返すことになると思います。	改正に改正を重ねた複雑な制度であることも、ひとつの要因である問題だと思います。	お客様の立場にたった対応を心がけました。
4749	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	全件をご本人のご記憶等と付け合せて確認していく以外確実といえる方法はないので、現在行われている方法を継続して続けていく。	現在の社会保険庁が年金機構へと組織が変革されていく中で、名前どおりの組織となるために解決しなければならない最重要の課題であり、全職員が通常業務以外のものとしても真剣にとりくまなければいけない問題である。 年金記録問題というものとしては、現在の長妻大臣の国会質問等を通じて 自分が所属している組織で過去にそういったことが行われ現在に引き続く問題なのだと知った。	全体像を把握することは今でもできているとは言い難いので、一職員として可能なことを超えることはできないが、窓口にお越しいただいたお客様のお話を真剣に聞き、可能な限りの自分の知識や使える限りのツールを用いて調査・回答ができるよう対応してきました。 問題点としては、やはり物証が膨大すぎること、時間が経過しすぎており、付け合せ対象の当方の記録の劣化、また同時にご本人の記憶の風化も進んでおり、問題を解決することがとてつもなく困難になっているにもかかわらず、最近まで国家プロジェクト級の事業としてではなく小手先だけで問題を解決しようとしてきたこと。
4750	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません		基礎年金番号導入前は制度ごとや、転職のたびに新しい番号を作成している人が多く、現在の統合後などの防止策もなかったため、社保できちんと管理していても、持ち主不明の番号が多くなり、現在のような年金記録問題になると感じていた。 社会保険に就職した頃から	今回の年金記録問題のような事が起きないように、行政側が管理しやすい国民総背番号制のようなものを早期に導入すべきと思う。
4751	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録を統合することで減給される・3号記録が途切れる等、本人の記録なのに不利になる可能性があるためことが、統合の妨げになることが多々あります。 統合すれば、必ず増額となる・3号記録も途切れることなく取扱う(現役世代も)ことになると本人のお記録かどうかだけの判断となり、幾分かはスムーズにいくのではと考えます。	H10年度・15、16年度と適用課にて、事業所が提出してくる資格取得届に添付される年金手帳・期間照会等で、記録統合を毎日10件以上していました。そのときは、かなり統合しているから、そろそろ手当がなくなってもいいのだが・・・と思っていました。また、期間照会をすると昔の記録がでてくることでお客様が気き、感謝されることが多く、深刻な状況とは思っていませんでした。 しかし、名前が入っていない記録等あり、疑問に思うこともありました。	職員の「少ない掛け金でかなり有利な年金をもらうのだから・・・」という意識、また「お客様が年金手帳(カード)を紛失してしまったこと・届出をしていないことが問題なのだ」というお役所意識が反省点として挙げられると思います。
4752	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	ねんきん定期便によるご本人確認をはじめ、本庁から示されている今後の対応策を庁々とこなしていくことが、記録問題解決への近道だと思います。また、平常業務においても、さらなる問題を発生させることのないよう、一人ひとりが自覚を持って業務にあたることが必要だと考えます。	①昭和62年に国民年金業務課に配属されたとき、オンライン以前の紙台帳の存在を知り、市町村からの問い合わせ等において、現行のオンライン記録や市町村の納付記録と相違することもあり、そのたびごとに記録訂正をでき行った記憶があります。同じ手帳番号で管理しているのに、記録が異なっているのは問題だと感じていました。②また、平成12年にあらためて国民年金業務課に配属されたときは、基礎年金番号の導入後であり、同一氏名生年月日の記録が多数存在する中、記録統合をしながら、全ての記録を統合することは不可能に近いと感じておりました。③さらに、平成15年度に年金給付課に配属された時は、出張相談等で年金相談を経験する機会を得ましたが、ご本人様の記憶が曖昧な場合、未統合手番の記録がご本人様のものではないかと思えても、こちらから具体的な事業所名をお出しすることができず、年金額に結び付けられないもど	①については、具体的に事案が上がってこない限り対処のしようがありませんでした。②についても、多量の業務を処理する中で、個別の照会を出来る状態ではなく、やはり判明した部分しか記録統合できませんでした。ただし③については対面でお話ができるということもあり、具体的な事業所名称は出せずとも、ご本人の記憶をよみがえらせるように業種や地域を織り交ぜながら話をするなど、一つでも記録統合につながるよう努力しました。しかしながら、①②③に共通して言えることは、「最終的に年金の請求時に確認ができるのだから」という安易な考えがあったようにも思います。現在は、オンラインの機能も一昔に比べればかなり充実しています。せっかくお出でになったお客様を「記録はない」の一言で落胆してお帰りいただくことのないよう、年金業務に携わる者として、国民から信頼される機構職員でありたいと考えます。
4753	地方庁	その他(社会保険事務局)		既に社会保険庁として計画している台帳との突合作業や社会保障カードのように、個人の情報を一元的に管理できるシステムの構築が必要だと思います。	年金記録問題は、これまでの業務の甘さが起因していると考えているので、世間で話題になるならないに関わらず、しっかりと行っていかなければならない「本来業務」と思います。 ただ、これらの問題を詳細に知ったのは19年の問題発生以降でしたので、今では自分の勉強不足を痛感しています。	年金記録問題を契機に、これまで以上に積力的に業務に取り組みました。記録問題について、現在でも知識の共有化であったり、マニュアル化が不足していた事が反省点に挙げられると思います。
4754	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		通常業務の傍ら年金記録問題を処理すると、必ず滞留する。専門チームを作りスタッフを拡充して作業をしていくべきでは。	基礎年金番号導入後、その後の統合等の作業が何もないのかと不思議には思っていた。	基礎年金番号導入後、事務所窓口では資格取得等で年金手帳を待参された際に統合処理を行っていたが、全国的に推進する取り組みがされていればよかったと思う。
4755	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		国民の年金受給権、受給額に大きな影響を与えるため、全職員が一丸となって最優先で取り組むべき問題だと思います。この問題のために受給権を得られないまま亡くなった方もいらっしゃいますので、今からでは取り返しがつきませんが、一刻も早く一人でも多くの方に正しい年金額を受け取っていただけるように最善を尽くさなければならないことは言うまでもありません。 この問題の存在を知った時期ははっきりしませんが、業務の中で統合もれの手番記録はよく目にしましたので、採用直後の平成17年の半ばぐらいには裏に大きな問題があることに薄々気が付いてはいました。	非常に根深い問題であり解決の目途はたっていないと思いますが、とりあえず自分が今できる目の前の業務を着実にこなすことに集中してきました。窓口対応、電話対応、内部事務など相手の立場に立って、自分が納得できる仕事を継続してきましたので、国民の皆様の年金記録の回復に一定の貢献はできたのではないかと思っています。今後も一人でも多くの方に正しい年金額を受け取っていただけるよう、地道に頑張っていくつもりです。 宙に浮いた年金問題は持ち主が誰か分からないことが一番の問題点ですから、各手番ごとに本籍地を登録する仕組みにすればここまで問題にはならなかったと思います。このような制度設計時の思慮のなさが反省点ではないでしょうか。それから消えた年金問題は、年金記録が不正確なものになっているということですから、やはり長年に渡るずさんな記録管理やチェック体制の不備が反省点として挙げられます。さらに、国民の皆様の大切な年金記録を預かっているという意識の欠如にも大きな問題があったと思います。 信頼回復のためには、このような反省点を踏まえて再発防止に努め、国民本位の組織に生まれ変わることが何よりも重要だと感じています。
4756	地方庁	その他(社会保険事務所)	旧名称の表示が何を意味するのか、どのように処理をしていたのかわからないことがあるようだ。	その時代時代でのマニュアル・ローカルルール等を検索できるようにする。	いくらPCに切り替えても、紙時代のものの原本は紙であるということ。 各記録の切り替えが終わったあとしばらくしてから	元になるものはすべて廃棄しない
4757	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	紙台帳との突合はもちろんのこと、すべて解決するまでひたすら調べるしかないと思います。	マスコミ等で取り上げられるようになって、問題の大きさを認識しました。 マイクロへの収録も、きちんとされているものと信じて仕事をしてきましたが、きちんと収録がされていないと知り、愕いた次第です。	過去における古い記録の管理は、根本的に職員意識問題であったと思います。 基礎年金番号導入時には、事前に住所収録等を行ったものの、導入前に、厚生年金と国民年金の手帳番号突合をきちんと行った上で、同一人確認が必須であったと思います。 現場では、当時そのような声が多く出ていたはずです。 その後において、基礎年番以外の手番を持っている方の収録も、被保険者意識を高めることができなかったのも一因と考えます。 いずれにしても、日本の年金制度に関して、小学生や中学生の段階から、きちんとした年金教育を実施し、制度への関心を高めることも必要だと思いますし、一時期あった年金財政は破綻するなど一部マスコミの煽りも少なからず国民年金の未納問題に拍車をかけた面もあると思いますので、国民の皆様に、制度をきちんと理解してもらい、職員は、当たり前ですが、しっかりとした意識をもって職務に当たるべきだと思います。 いろいろな面において、当たり前のことが当たり前にできていなかった、その結果ではないでしょ
4758	地方庁	その他(社会保険事務所)	マスコミで公表されている以外、特にありません。	以前から述べているように、私どもが扱う情報の、質と量は如何なるものかの個々の認識の違い。また、その情報の中身が、いかに多方面にわたっているかの認識もしくは自覚の問題。 これらのことが欠けているため、書類等の保管期限が切れたから、あるいは重要度が低いからと処分に至ったものが多い。 私が、一課員であつたころ、当時の適用課長は、その書類の将来的な重要性を考慮し、保管及び整理を指示された事を記憶している。 また、私も当時の課長の意向を受けて、後の方にも重々説明し引き継ぎを行ってきた。しかしながら、多くの方々は、倉庫スペースが無いなどとの理由だけで、将来的な展望を持たずに、上級庁の指示により廃棄に至ったのがほとんどである。 金融機関でさえ、日常の煩雑な業務の中で、証券関係等、重要性が高いあるいはトラブルや信用性の問題になるものは、マイクロ化するなどの対応をしている。 情報は期限を設けるのではなく、永年保存を前提に考えるべきものと思慮します。	昭和50年に奉職した際に、5年毎の「中間進達(社会保険事務所において、紙台帳をコピーし、社会保険庁にそのコピーを送る作業)」及び進達後の「事故リスト」の処理に一部たずさわったときに認識した。 入力業務やその点検業務の不備が多くあるとともに、それの解消がベテランの方の知識と経験及びカンに頼っていた。 記録の問題は、社会保険庁の歴史の問題であるとも、自分自身は思慮する。	反省点は、多岐にわたるのではないか。 個人がどれだけ正確さを追求するにも限界がある。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4759	地方庁	その他(社会保険事務局)	オンライン上に年金手帳記号番号のみが登録されている厚生年金保険の旧台帳記録(カセット解除処理を必要とするもの)が相当な件数存在する。 厚生年金保険の脱退手当金が支給された事実があるにもかかわらず、新たな記録が判明することにより脱退手当金の支給記録が取り消され、再裁定によって脱退手当金支給済みの期間についても年金が支給されるケースが存在する。	幹部職員と年金記録の調査に精通している職員が中心となって、一件一件真剣に調査を行い、一人一人が納得できるような回答を行っていくことが問題の解決に向けた方策であり、また、職員が一丸となって全力で問題に取り組んでいることが世間に知られるようになることが必要であると考える。	問題の存在を知ったのは、各メディアで取り上げられるようになった頃で、制度の発足から現在に至るまで全ての積み重ねが年金記録問題であり、容易に解決することはできないが、現在年金制度を運営する社会保険庁の職員として避けては通れない問題であると認識した。	自分自身のできることに全力で取り組もうとして、電話・窓口では相手の気持ちを常に意識しながら対応し、期間照会の回答書を作成する業務では受け取った相手の納得が得られる内容となるように心掛けた。 反省点としては、職場として十分な意識の共有が図れていなかったのではないかと考える。勿論、同じ職場にも真剣に取り組んでいると思える職員はいたが、共に頑張ろうという雰囲気が感じられることはあまりなかった。やる気のある者が集まって問題に取り組む機会がもっとあれば、全体としての意識にもっといい影響を与えられ、問題の解決にも近づけると思われる。
4760	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	ありません。	ありません。	確かに事務処理のミスもあるが、過去においては、被保険者が転職の際、事業主に被保険者証を提出せず、また、小規模な事業所においては事務担当者が資格取得時に被保険者証の確認を軽く考え、安易に新たな番号の払出を求めていたこともあり、行政サイド、事業主、被保険者とも、被保険者番号に対する認識が甘かったことも、原因の一つと考えられる。 問題として認識を強くしたのは、平成9年1月に基礎年金番号が導入され、手番の統合を本格的に始めた時です。	年金相談で請求手続きに来られたお客様には、詳しく職歴をお聞きし、手番の統合に心掛けました。 年金は制度的にも約40年にわたる記録を管理する必要があり、昔は今のような電算管理ではなく、物理的にも限界がありましたが、その場限りの対応、事務処理でなく、被保険者一人ひとりの将来を考えた対応が必要であったと考えます。
4761	地方庁	社会保険事務所課長級以上	思い当たりません	今、急いで終わらせようとすれば、今後再度見直しが必要になると思われるので、まず、記録を全てWMで確認できるようにしてから(まだまだカセット記録のままのものが多数存在している、共済記録の収録も終わっていない)国民の皆様にお知らせし、確認していただくべきだと考えます。また、業務に精通したメンバーを確保すること、専任とすることも早めに解決する方策と考えます。	番号が複数あることは、基礎年金番号になるまでは本人からの申し出が泣ければ、新規に払い出していたことから、本人にも責任がある場合が多いと思います。機械化される前には、申し出がない限りチェックは不可能です。ただ、基礎年金番号が導入された後も早期処理を優先し、確認せずに新規番号を払い出していたふしがあり、「番号は1つ」の考えが徹底されていなかったように思います。 あってはならないことではあるが、人間のやることなので100%完璧はありえない。漏れや誤りはわかった時点で訂正していくべきもの。それを本人からの申し出がなければ訂正できなかった、これまでの歴史から生まれたものだと思います。 厚生年金の記録では、年金相談を担当した頃漏れがあることを知りましたが、 物申せない時代でしたので、そのままになってしまいました。 しかし、これほどまでに漏れ誤りが多いとは思いませんでしたので、年金記録問題というほど大	国民年金は区役所と定期的にマッチングを行い、誤りがわかれば随時訂正していました。また、本人から証拠を提示されれば、それに基づいて訂正していました。 厚生年金の記録補正は担当したことがないため、担当者に確認しましたが、「本人の申し出により行う」と言われ、連絡も取れなかったためなにもできませんでした。 大きな問題となってからは、誤りがわかると訂正依頼し、正しい記録にしようとしました。また、漏れのないように本人からの申し出に頼らず、自らも問いかけ、記録統合をしてきました。 第一に本人の申し出がなければ訂正できない体制であったことは反省すべきと思います。お客様の立場に立った業務ではなかったと思います。また、年金請求時に訂正すればよいとの考え方も記録統合が遅れた反省点と思います。
4762	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	簡単なのは、全てのお客様の申し立てどおりに記録を直すという方法がありますが、年金財政などの問題が出てきます。よって、今までどおり1件1件地道に調査を行っていく方が、望ましいと考えます。	年金記録問題は、年金制度の根幹を揺るがす大変重大な問題であります。盛んに報道されるようになった平成19年5月か6月頃に初めて知りました。	ご来所いただいた方や電話でのご照会をいただいたお客様には、この問題に関してご心配をおかけしていることにまずはお詫び申し上げ、お客様の照会内容についてよく聞き取り、親切・丁寧になるべくわかりやすく説明をするように心がけました。お客様からの申し出を待つことを基本とする事務の方法でしたが、行政の方からお客様に対してもっと積極的にアプローチしていっていれば、良かったのではないかと考えています。今後は、そうのようなところ踏まえて業務を行って
4763	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	地道な確認作業。 この作業に住所履歴や就業履歴を特定する一助となるような関係公簿の随時開示があると進めやすくなるのではないか。	オンラインへのシステム移行期に伴う、どちらかと言えば数は限られたものではないかと認識。 各種報道を契機とした。	申出に基づき、確認したマイクロなどの現存資料から状況を提示した。 しかし、本人が得心する展開に結びつかないことも多く、被保険者全員の全期間の資料が必ずしも残存している訳でもないことから、返答に窮する場面にも出くわした。 誤解からくる不信については、制度の説明に努めたが、なかなか耳を傾けてもらえないことも少なくなかった。 加入の履歴について、これまで身近なものではなく、関心自体が希薄となる状況を生じさせてしまったところが反省すべき点と思う。
4764	地方庁	その他(社会保険事務所)			記録問題は年金給付課に在籍していたため、日々のマスコミ報道によるものか、お客様たちの問い合わせによって知ったと思います。 資格照会業務の担当も何度か経験をしてきたこともあり、旧姓や生年月日相違の記録・名簿記載不備の記録・旧台帳の記録等がたくさんあるとの認識があったので、大きな社会問題だとの認識はありました。	週末開庁・夜間開庁で日々お客様と積極的に接していき、一人ひとりの相談をお客様の目線で受け止め、責任を持って対応してきました。 反省点は基礎年金番号導入時における基礎年金番号通知書送付時の他手番の申出ハガキの提出もれがかなり多いとの認識はあり、行政側もまた未統合手帳番号について、積極的に統合を促さなかった結果だと思いました。 記録については事業所担当者の届出ミス、事務処理誤り、被保険者本人たちの認識の低さなど複合的なことがあるとともに、当時は今のような機械管理ができるはずがないとの止むを得ない状況にもあったと思います。
4765	地方庁	その他(社会保険事務所)			ご本人へ積極的に年金の記録確認を促すことをお知らせしてこなかったことは、年金記録を管理する国の責任として不十分だったと残念に思っています。年金特別便のような形で、以前から取組むべきだったと思います。	年金記録に期間調査に従事していたときは、できるだけご本人からの情報を多くいただき、可能な限り調査を徹底して行い回答しておりました。そのために、何度もご本人と連絡をとったりすることもありました。また、ご本人の記録と思われるものについては、積極的に確認を行い、記録の統合に結びつけるよう努めました。 期間調査には大変な労力と時間がかかります。また、経験的なスキルが求められるところでもあります。昨今の特別便以降からの調査依頼に短期間で回答しようとすると、また、不十分な結果を残す恐れがあるのではと懸念いたします。 責任ある回答のためにも、十分な時間と体制の整備(システム構築も含め)が必要かと思われま
4766	地方庁	その他(社会保険事務所)	・戦前の被保険者台帳等、空襲等で、喪失している物があります。。 ・台帳を手管理していた時のもので、記入の字体が、乱雑な物や、字が薄くて(薄くなってしまい)どうしても肉眼で、判読できない台帳や、マイクロが多々あります。。 ・旧台帳でカセット記録がある時に、すでにその記録が基礎年金番号へ収録されていたとしても、、手番をたたくと、カセットがオープンしていなければ、今後も照会があれば、何度でもカセットオープンをすることが、予想されます。 ・正職員の採用が少なかったことから、俗に言う後進が、育っておらず、過去の年先進の方々の知識が、伝承、共有化されていないと思います。世代交代が、うまくいっていないと感じます。(特に国民年金)	判読できない台帳については、予算をつけて、システムを構築し、旧台については、カセットオープンするべき手番なのか、収録済の手番か、カセットオープンしなくていい手番(準備期間中の記録など)なのか、表示をするようシステムを組み、人員については、今後も一定以上の安定した定員を確保するようにし、あまり、派遣職員や臨時職員に頼らず、先進の方々に年金アドバイザー(仮称)として、相談できる体制が必要と考えます。・年金記録問題については、公約を守ることも重要ですが、今後も丁寧な対応が必要だと考えます。	職場全体の法令遵守の欠如から来る問題である一方、度重なる法律改正、複雑な年金制度、機械化移行時の失敗等、ソフト、ハード両面の問題と認識しています。職場のそれぞれの課に配属され、仕事が多少なりとも分かったきた時に問題が存在することを知りました。	・免除問題はしていること知らなたです。氏名の閲覧については、昔はしていたという話を聞いたことはあっても、カードが一人一枚になった以降については、している人がいるとは、思いませんでした。また報酬の遡及訂正についても、うわさでは聞いたことはあっても、実際担当課に配属をされていなかったのでわかりませんでした。 過去の年金記録不備については、資格照会やグレー便などの処理に微力ながら、がんばってきました。 2万件調査などの処理をしています。 ・年金記録問題について、氏名の閲覧や、免除問題に関しては、、職場全体の法令遵守の意識の欠如がみられたと思います。過去の年金記録の不備については時代背景の影響もあると思いますが、、総じて言えば、当時の仕事が、社会保険庁、社会保険事務所共にいい加減だったとおもいます。 ・申請制で60歳までなにも、お知らせしていなかったことも大きな要因だと考えます。
4767	地方庁	その他(社会保険事務局)		解決に向けた道のりは厳しいもののように思います。 職員は懸命に働いていますが、圧倒的にマンパワー(特に記録整備経験者)が足りません。 記録整備については一朝一夕に知識が身につくものではないので、アルバイト等の短期的な人員を増やすよりも、退職者等で知識のある方々を多く雇用してほしいです。	年金記録問題は制度の信頼に直結する需要な問題である一方で、 完全な解決が難しい問題であると認識しています。 問題が存在することを知ったのは平成16年ごろ、国年のマイクロと ご本人様の年金手帳とで、納付記録が一致していなかったとき。	年金額の基礎となる大切な年金記録であることを十分に意識し、 確実に訂正するようにしました。 現時点から見ると、記録を扱う者としての自覚が弱かったと思います。
4768	地方庁	その他(社会保険事務所)			過去の加入について、しっかり聞き取り調査もせず、受給時に統合すれば良いという考えで、新規の番号を払い出し、受給時にもろくに調査せず、その場で確認できる記録だけで裁定等を行った結果だと思っています。 宙に浮いた年金と言われた頃から、受給時にもろくに調査をしていない事を知りました。	処理を後回しにした結果だと考えます。 できる事はその場で(早急に)行うことを心がけました。
4769	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	厚年記録の他庁照会を担当した平成6年ごろ、取得原因誤り、性別誤り、中間進達の報酬収録漏れ、事業所記号誤り、氏名漏れ、二重払い出しなどの事務上、収録上の誤りが結構あることを知った。 その当時は、年金裁定請求時・期間調査届受付時に記録の点検をするのが一般的で、そうしか対処できないと考えていた。 算定基礎届の報酬は届書通りに登録されている。職員も点検するし、事業所も点検している。被保険者名簿が一年間の保険料の計算の基礎になっていたので当然合っていないといけないと考える。 被保険者名簿に記載の無い方の加入はありえない。保険料を支払っておられない方が今支払っ	記録の整備は平常業務とは別の流れでその時々の担当部署で処理されてきたが、未整備がまだ多数あるということなので、多くの人員を費やしてきっちりしないといけない。今後、仕組みとして標準報酬の決定通知、資格喪失年月日の通知を個人宛に送ることにすれば、防げる。厚生年金を月末に資格喪失し翌月1日に資格取得した場合、1ヶ月の漏れに気付く方は少ない。本人が2年以内に漏れ誤りに気付くような仕組みにしないといけなかった。職員個別の対応では無理である。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4770	地方庁	社会保険事務所課長級以上	3号届の補正処理が必要な分について3号特例届などを提出してもらったり、種別変更後に保険料を納付してもらう必要があるが、戸籍で婚姻期間を確認したり、夫の年齢と受給資格を確認するなど目視が必要な部分が多く処理が進んでいない。 また年金記録を調べるときに「あいまい検索」ができないため、漢字や読みの変換誤りなどで確認できない記録があるように思われる。特に外国人の氏名検索は今の検索システムでは無理がある。 年金相談時に戸籍や在学証明等で合算対象期間を確認しても事績は残らず、裁定請求時に失くさないように持ってきてくださいとお願いしているが、一度確認した分について被保険者本人に保存義務を負わせるのは酷と思う。	3号届の補正については、システムを改良し、厚生年金と国民年金の記録を連動させて、疑わしい部分についてエラーを出すようにすべきと思う。また戸籍などの情報を把握することが必要と思う。住基情報をそのまま使うことができないなら、被保険者本人からの戸籍謄本などの提供を受けるなどして婚姻期間を把握する必要があると思う。 検索についてはシステムの改良が望まれる。 年金相談時に戸籍や在学証明等で合算対象期間を確認した場合、一度確認した分についてはPDF化するなどしてシステムに取り込むようにすべきと思う。	書類の管理の問題、また、被保険者の手帳番号の管理の問題と認識していた。 国民年金課に在籍して国民年金被保険者台帳をマイクロフィルムで確認したときにすべての記録がマイクロフィルム化されておらず、マイクロフィルムがない人は、特殊記録がないという説明を受けたが、すべての加入記録、納付記録は裁定時まで保存すべきではないかと疑問を持った。 また、適用課在籍中に一人の被保険者が複数の手帳を持っている事象があまりに多く、取得届の処理時に疑重複の番号がある旨の説明を事業所にしたが、回答率が低く、年金制度に対する意識の低さにあきれた。 15年ほど前のことである。	書類の保存に関しては、個人でできる問題ではなく、どうしようもなかったが、手帳番号の管理については事業所の担当者や、被保険者個人に対し年金手帳を大切に保存し、記録をつなげておくことがいかに大事かを説明した。 反省すべき点としては、制度発足時にコンピュータ処理は行われていず、統合帳での処理であったが、書き換え時や進達時に手帳番号や氏名、生年月日等が誤ったのではないかと考えられる。その後のコンピュータへの入力時にも同様のことがあったと思う。手書きの文字は癖があり読み間違うこともあり誤りをまったくなくすことはできないと思われるが、その当時から本人への納付状況の確認などができていれば誤りが拡大することはなかったと思う。また、書類の完全な保存と、マイクロフィルム化がなされていれば誤りの訂正は可能であったと思う。今後、本人への記録の提示と確認を継続し、住民票と連動し、たとえば出生時から基礎年金番号を払出し、住民票にも番号を載せるなどの方法で今後このような問題が発生することはないと思う。
4771	地方庁	社会保険事務所課長級以上	国民年金の担当課にいますが、年金手帳の被保険者となった日が加入手続をした日であり、加入しているんだから納付もしているはず、と思われている方が非常に多い。国民年金手帳の記号番号を払出した日・その時点で納付ができる期間、できない期間・保険料の納付に関する時効について等、加入時にちゃんと説明がされていないこと及び何も記載がないことから保険料の納付記録照会が後を絶たない状態である。 20歳以降の強制期間に未加入期間がある場合に遡って加入記録だけを記録追加していることもあり、すでに納付はできない期間となっており、納付書も送られることもなく、督促をすることもない期間について、加入記録があるんだから納付している、と言われる方も多い。 なぜ、記録だけを入れるようなことをするんだ、わかりずらい、制度そのものがよく理解できない等いろいろ言われますが、年金＝難しい、よくわからないという方が非常に多いと思う。	現時点では、基礎年金番号は付番日がわかりますし、保険料の収納年月日もわかりますし、過誤納記録も資格記録の訂正・追加も履歴が残りますので問題にはならないと思います。 問題は基礎年金番号導入前の期間やオンライン化される前の期間に未納期間がある方について、当時は市区町村ではどのような事務処理を行い、どのような流れだったのか、社会保険事務所はどうだったのか、印紙での納付を行っていた時期、納付書への切替、口座振替が行われるようになった時期、付加保険料ができた時期、特例納付について、第3号被保険者制度ができた時期など被保険者の方は知らないことが非常に多い。制度の発足からこれまでの国民年金制度についてもっとわかりやすく理解されるように周知徹底できればいいのではないかと思う。	平成19年に報道されるようになった頃、「消えた年金」といわれるのは現場で業務を行う者には抵抗があったことを思い出す。確かにそういう方もいたが、ほとんどの方は基礎年金番号に統合されていない手書記録がある人だった。 たぶん親が納めているだろう、と言う人やもう少し納付しているはずだから、とりあえず調査してほしいと言う人、第三者委員会へ言えば何とかなると思っている人など、本当に救済すべき人以外の方もこの問題に便乗しているのではないかと思われる。	確かに社会保険側の事務処理上に不備があり、年金記録が漏れていたり、納付記録がないと言う方はいますし、その方たちの記録を訂正し、救済するべきです。 しかし、多くの方は基礎年金番号の導入時に他の手番があるにもかかわらず、そのままにしていたり、手帳をなくされている人、年金自体に関心がない人などだと思われます。10年経過してからではなく、その時に年金記録の確認を行うことを徹底できていれば、これほど大きな問題にならなかったのではないでしょうか。
4772	地方庁	その他(社会保険事務所)			先輩や上司に教えていただいたことを信じて業務を行っていたので、年金記録に今回のような問題があることを認識したのは、マスコミ等の報道があった時点でした。	まずは何故このようなことがおこりうるのか理解するところからはじめました。 反省点としては、 ①記録登録時にフリカナを事業主などの届出された方に確認せずに 一般的な読み方で入力してしまうなど、間違った情報を登録することの 危険性の認識が乏しかった。(特に制度の改正時) ②手帳が無い場合の記録の確認は本人の記憶が最終的な決め手と せざるを得ないのに、確認を先送りにし、時間がたてば当然のことながら 積みの記憶は薄れていくことは簡単に想像できたはずにもかかわらず、 最終的に年金請求時にきちんと記録の整備がされていれば良いとされていた認識の甘さ。 ③記録を正確に確認・整備することの重要性に関しても、統一した取り決めがなく職員によって認識レベルが違っていた。 これにより、最終確認であるはずの年金請求時の確認が不十分であり 結果として記録問題を拡大させてしまった面もある。 以上のようなことが挙げられると考えます。
4773	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	「基礎年金番号」とはどういうものなのか(生涯一番号しか使用しない、国民年金から厚生年金への制度変更があっても基礎年金番号は同じものを使用する)を、国民全体へ徹底する必要があると考えます。	本来、生涯において一番号しか使用しないにもかかわらず、転職等を繰り返す度に新規にて届出を行ったため、複数の年金番号が存在することになり、裁定請求時においても複数ある年金番号が全て把握されず、未統合のまま宙に浮いた状態となっていることであると認識しておりました。 また、未統合記録が少なからず存在するであろうと認識はしておりましたが(裁定請求時において記憶が薄れていることや本人の思い違い等による)、いわゆる「年金記録問題」の存在については、裁定請求時においてほぼ全ての生涯記録を統合するものと思っていましたので、メディアにて公表されるまで認知しておりませんでした。	資格取得時において基礎年金番号不明のため「新規」にて届出があった場合、必ず付番されていないか確認をし、いわゆる「宙に浮いた年金記録」を作らないよう対応しております。 これまで、受給者となるまでは各個人の意識に「年金」というものが存在していなかった思われます。反省するとすれば、国民の年金制度の認知度の低さ(制度周知の不徹底)であると考えます。
4774	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません	紙台帳とコンピュータの記録の確認が必要と思います。	お客様から年金期間照会書を受付、調査したところ実際にコンピューターに記録が漏れていた。切替作業の不備があったと認識した。(平成2年頃)	年金記録問題がこれまで大きくなる前に、紙の記録が、コンピュータにきちんと移行されているかどうか、再点検を時間をかけてやるべきだったと思います。
4775	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	全職員で取り組む。	給付課等年金記録を扱う課に在籍したことがなかったので新聞報道等で初めて知った。	記録問題については事務所支援で記録の照会をしている。反省点はわからない。
4776	地方庁	その他(社会保険事務局)	思いあたることはありません。	一件一件、時間はかかっても根気良く、粘り強く確認作業を行うしかないと思います。	初めて認識したのは、平成15年に国民年金課に配属され、被保険者から年金手帳が2通あるがどうしてか？等の照会を受けた時でした。 当時の照会は、基礎年金番号に統合はされていないが、記録自体は存在することがほとんどであり、消えている記録がこれほど多く存在することは認識できていませんでした。	基礎年金番号に統合されていない手帳番号をお持ちの場合は、早急に手続きを取っていただくよう案内しました。 また、番号等が不明なケースでは、記録照会を申請いただくよう案内していました。 現在、旧台帳との突合せにおいても、納付記録が社会保険庁のデータに反映されていないケースもあり、非常に大変な問題だと思います。職員は全体的に社会保険庁のデータを過信していたところがあったと思います。 もっと早くから本当に間違いのない記録なのかを、サンプル調査とういう形でも取り組むべきだったと思います。
4777	地方庁	その他(社会保険事務所)	承知しておりません。	一定期間を区切って、記録問題終結を図る道筋を示していくべきと思う。	期間調査等は、以前からあった訳だが、未適用事業所への就労等が理由が体勢という認識を持っていた。だれのものか判らない記号番号も、氏名が収録されていない厚生年金手帳番号の存在は知っていたが、年金裁定請求時点で確認するしか方法はないものとずっと認識していた。年金受給中の方の記録に「もれ」や「誤り」がこれほど存在する状況だったことまでは思わなかった。	現行の特別便・定期便・お知らせ便・厚生年金旧台帳・国民年金マイクロ突合といった事務処理および相談来訪者へ「わかりやすい」説明を心がけ対応しているつもりです。 社会保険庁の記録管理上の問題は否定できないと考えます。また、本人へ確認を求める方法で、お知らせする手法をおこなったわけですが、別の手法がなかったのでしょうか。「不明な記録の「期間と会社名」を名寄せ対象者に限定して照会回答依頼するなど。」 回答が得られない方は、「間違いがない」「間違っていても回答してもらえない」などいろいろあると思われるが、回答いただき、補正が必要と確認できた分を優先して処理していく手順を最優先にすべきだったのではないでしょうか。(確認をお願いする以上、もれがあった記録の調査にも膨大な人手、費用を同時に行う必要があったことによる国民の要望と現場の事務処理容量のギャップがおおきかったのではなかったかと思います。
4778	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	期間及び納付訂正の申出を提出されたお客様の記録をすべて補正し、無条件で認めることが、申立をされたお客様にとっては良いことかも知れませんが、これでは公平性が失われ、さらに年金制度に対する信頼性が損なわれる事態になりかねない。すべてのお客様がある程度納得できるようなガイドラインを作成していく必要がある。また、解決することにスピードを求められますが、また同じことを繰り返さないためにじっくり腰を据えて対応していくことも大切かと思います。	年金記録問題が発覚後、台帳からコンピュータへ移行する際に正しく記録が入力されていない等の事由があったことを知りました。当然のことながら、コンピュータ(WM)の記録は正しいものだと思っていましたので正直驚きました。	入力処理については、特に細心の注意をはかり、複数回チェックするように対応しました。組織としてチェック体制の不備があげられるのでその確立。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4779	地方庁	その他(社会保険事務所)	悲しいことに、私は世間一般よりも年金記録について無知である。いや、年金そのものを全く知らないと言ってもいい。この事実がむしろ問題である。	「この問題」が、(6)の問いにおける問題を指すのであれば、無知蒙昧たる私に、答える術はない。己の無力さを嘆くのみである。 もし、年金記録問題全般を指すのであれば、・・・やはり私には何も答えられない。ただ俯いてその場をやり過ごすしかない。	人並み以下の知識しか持たぬ私は、この問題を問題とすら認識せず、ただ安穏と、呆けたようにその日その日を生きてきた。 この問題の存在を知ったのは、三年前、暑い夏の日のことである。照りつける太陽、草の匂い、蝉の声がはっきりと蘇る。あれから、私の周囲には何かと変化があった。私はどうだろう。あの日の、頬のこけた ひ弱な男。鏡を見ると、さらにやつれた老人のような顔がそこにある。もう、あの夏の日差しには耐えられないかもしれない。きっとこれは、年金記録問題を正しく認識できなかった私への罰だ。私の罪は一生消えるものではない。ならば、死ぬまで罰を受け続けよう。そう、生きること、もはやそれ自体が刑罰なのだから。	己の愚鈍さに忌々しささえ覚えた私は、猛省に猛省を重ね、生まれ変わる覚悟でこの問題に取り組もうとした。 まず、宙に浮いた5,000万件の年金記録を全て、私ひとりで統合しようと試みた。さらに、消えた年金記録についても、同様に私ひとりで全て回復させようとした。そうすれば、他の職員の方々には本来の業務に専念していただけるし、そうすることが、ひいては国民の皆様の利益に資する、と判断したのである。 私は狂ったように働いた。統合、統合、また統合、問題の完全解決を目指して、ひたすらキーボードを叩き続けた。 ところがある日、全ての記録を統合、または回復することは、私ひとりの力では到底成し遂げられないと、今更のように気づいてしまった。その日から、私は自分の無力さに苛まれた。私は生まれ変わったつもりでいたが、実のところ、以前の自分から全く成長していない。これしきのことをひとりで成し遂げられないようでは、この先、何をやっても駄目だろう。 だが、私は生きていかなければならない。どんなに愚かで無力な存在であったとしても。 そうだ、生き続ければ、いつかは、年金記録問題をひとりで解決できる日が来るかもしれない。そんな、微かな希望を種に、私はこれからも生きていこう。
4780	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	現場は地道に記録の解明作業に取組み、被保険者・受給者の方々にご納得いただけるよう説明していくしかありません。 その取組状況(道捗状況)を広く国民の皆様に知っていただけるよう当事者(社保)以外の機関からの広報が必要ではないでしょうか。(監視等委員会のHPはありますが、HPだけでは伝わらないのではないでしょうか。)	過去担当した業務が底務関係や健保適用給付関係が多かったこともあり、当初は、未統合の年金記録も一人の方が複数の年金手帳を取得されていたり、誤った氏名や生年月日が届けられている等の原因の方が多いと思っていた。記録問題の報道で倉庫保管の記録がある等を知り、社保側に原因の多くがあったことを認識した。	お詫びと丁寧な記録の調査確認・説明に努めています。 自身の側(社保側)のことを知らなさ過ぎた、情報共有の重要性を再認識した。
4781	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません	既に死亡している者や偽名を使って就労していた者等がいる中で完全解決とはいかないと考えるが、氏名の読み方が誤って収録されているものも多数あると思われる。払出簿の氏名・生年月日や名簿・原票の氏名・生年月日をデータベース化して基礎年金番号や住基ネットと突合して疑わしい者に照会をかけていくしかないと思う。	一人一番号という原則の周知不足が一番の問題でそれに記録の収録誤りといった人的ミスが重なったことが原因で発生したものと考えています。 宙に浮いた5000万件とマスコミで騒がれるようになったころから意識するようになりましたが、基礎年金番号導入時にこの問題はあると思っていました。ただ当時は年金請求時にきちんと確認をすれば問題はないと思っていました。	少しでも多く宙に浮いた記録の解消をしなければならないため、照会を受けたときにはよく話を聞き徹底的に調査をすることが必要だと思い対応しました。 (8)でも記載しましたが一番の問題は制度の周知不足だと思います。制度別に番号は付番されたにしろ厚生年金で転職した際に同じ番号を使っていればこの問題は発生しなかったはずですから。またオンライン化の際に時間がなかったからなのかもしれませんが収録誤りがかなりあるように思います。名簿にフリガナがなかったためか、違う読み方で収録されているものが多数あるように感じます。
4782	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	住所地が変更となっているにもかかわらず、住民票の手続きを行ってない実態があることから、住所登録について国全体での取り組みが必要だと思います。 また、年金制度についてもっと早くから教育の現場に取り入れるなど、年金制度の重要性を教育上取り入れるべきと考えます。	採用時は全て機械化されていました。 年金記録問題については、紙台帳から機械化へ変更され、また年金記録については、国の政策として基礎年金番号の導入を開始するなど、時代の変化に対応しなければならず、基礎年金番号導入時にも全ての人の年金記録がすべてひとり一つの番号とはならない実態が兆候としてあったようにも思います。 しかしながら、今もっとも騒がれている古い記録を当時の正しい記録と確認することは、人の記憶に頼らなければならないことや当時社会保険の適用事業所ではない会社にお勤めの方が多くいることなどを考える、全ての解決は無理だと思います。	基礎年金番号の導入時においては、重複複調査などマニュアルが示されていましたので、ひとり一つの番号となるよう、回答がない者に対して督促や電話による連絡など解消に努めました。 また、窓口に年金手帳が2冊以上お持ちの方については、重複取消処理しお客様に渡す年金手帳には統合された年金手帳の番号を表示し、お客様が取消された番号について確認ができるよう努めました。 現時点でみた場合は、紙台帳に関しては、判別不能なものもあることから、機械化がされるときにもっと点検や確認行為をしておけばよかったのではと思います。
4783	地方庁	その他(社会保険事務局)			年金記録は、年金給付に直結するものであり、大変重大な問題であるとは思っていました。 問題の存在を認識したのは、年金相談窓口にて、窓口業務を行っていた、平成16年頃です。	年金請求者の年金記録を整備する最後の機会である、年金請求時を重要視し、当時の年金給付課長が先頭となって課員全員が同じ意識をもってさまざまな取組みを行いましたが、20代、30代の記憶が曖昧であることが多く、ご本人の記録である可能性が濃厚であるにもかかわらず、本人確認ができない事例も多くありました。 やはり、オンラインシステムがスタートした当時に、保有する加入記録を早期に整備し、また、複数の手帳番号を付番することがないよう、再加入の際には年金手帳の添付を義務付けるなどの措置をもっと厳正にとる必要があったのではと思います。 しかし、現状では、紛失などのため、再交付申請を行わないまま、新たな手帳番号を安易に払出してしまうことがあり、加入者の意識改革を促す戦略も必要だったのではと思います。
4784	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	＊日ごろの業務だけでも精いっぱいの対応をしているが、年金問題の早期解決となると人手が足りない。 マンパワーを更に増員すべき。(＊それなりの知識をもった人、使先に採用を考えてもらいたい。) ＊古い記録の早期データ化と検索システム。	＊今回の問題をマスコミ等から報道され、知ったのが事実。 その後、どんどん酷評されていく事が今回の問題の大きさを認識した。 なお、国民年金記録に関しては、社会保険庁と社会保険事務所、市町村の記録のでーた化ができていないこと、厚生年金に関しては古い記録のデータ化の対応の遅さに問題があると思っている。	＊現時点で出来うる対応を心がけた。(＊なるべく丁寧に質問に答える、現時点の自分の担当業務を正確にしていく等) ＊対応に関して特に問題を起こさないよう気をつけている(服装・勤務姿勢言葉遣い等)。 ＊社会保険庁の指示や行動はとても判りづらかった。私も勉強不足だろうが、考えがよくわからなかった。
4785	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	専門知識のある職員を増員して解決するしかないと思います。	解決に相当時間かかる問題だと認識していました。18年頃です。	事務所、県全体で対策を講じるべきだと思いました。オンラインシステムの移行時の記録に間違いが多いことと、基礎年金番号付番時の手番登録もれは今の問題の大部分を占めていると思
4786	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			特に、厚生年金の記録について、記号番号だけで氏名や生年月日が収録されていない不備記録が存在することは入庁後数ヶ月経った頃から知っていましたが、具体的にその数がどれだけあるのか、将来的にどのような問題が生じてくるのかということを考えたこともありませんでした。平成19年に年金記録問題が取り上げられた際に、基礎年金番号に統合されていない記録の多さに驚きましたし、この問題をこれからどのようにして解決していくのかという考えより、問題解決にどれ位の時間がかかるのだろうという思いが先に浮かびました。	年金記録問題が発生した以降については、相談対応時には記録の漏れがないかどうかの確認を以前よりより慎重に行うことを心がけましたし、より丁寧な対応をすることにより1件でも多く記録の整理を実施しようと考えました。そもそも、この記録問題が発生した原因は、不備記録が存在することを知りながら、請求時に記録を整理すれば問題はないという安易な考えと、記録巡連時やオンライン化の際に十分な処理結果の確認を実施しなかったことが大きな原因だと思いますので、どれだけ時間がかかっても、確実な処理結果の確認(2重、3重のチェック)が必要だと考えます。
4787	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	特にありません。	記録問題については、平成19年に色々と話題になっていることで、知りました。問題認識としては、様々な問題が存在しておりますが、特にいわゆる「宙に浮いた記録」の問題において、基礎年金番号導入前の被保険者等にあっては、複数の事業所で各々厚生年金記号番号の払出を受けていた方々は、年金受給時に年金手帳番号、勤めた会社等の記憶がなければ、いわゆる「宙に浮いた記録」が発生していたのだろうと思います。これは本来受給すべき年金額がもらえないという事態となり、大変問題なことだと思います。但し、補完的な事務としては、年金受給後であっても、期間追加(再裁定)申請をして正しい年金額を受給することは可能なので、そうした受給者の方々も救済されるものと思ってました。	この問題については、申請主義(本人が自身の責任に基づいて請求)が絶対であるといった考え方が、問題であったのではないかと考えます。 ※ただし、システム化が進んでいる現在において考えれば、その部分に問題があったことは明らかですが、システム化される前にそのような状況であれば、それは本人からの申請がないとその記録は本当に本人の記録であるかは判断できなかったのではないかと思います。 いずれにしても、自分自身が受給者等の立場にあったならば、もう少し丁寧に、真剣に取り組んで(記録を探してほしい)もらいたいと思うので、今後においては、国民の皆様の信頼を回復するために、国民の皆様に対するサービス心を忘れず、取り組んでいきたいと思っております。
4788	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			制度ごとの記号番号管理や住所データを付さない記録管理等、支給漏れにつながる原因が多いまた、国民年金の納付記録のオンラインへの移行作業にも危険性があると。 昭和60年の採用時	国民年金の需給要件判別区分で2・3・4・0の方を対象に相談会を積極的に開催しました。
4789	地方庁	社会保険事務所課長級以上		どの時点を解決というのか分かりませんが、この問題が起こった歴史的・政治的な背景を検証し、最終的にできることできないことを正直に国民の皆様へご説明すべきではないでしょうか。また、現時点ですべきことは記録統合後の再裁定処理について、時間がかかるケース(時効特例含め)が本庁の発表と実態があまりにも乖離している(道遠後1年以上たっても処理がされない)ため、早急に処理の迅速化を図るか、実態を正直に公表すること。	マスコミ等で取り上げられたとき、未統合記録がこれほど膨大にあるとは思ってもいなかった。	現場では、目の前のお客様に対し誠意ある対応をするしかありません。この問題の反省点は、年金記録という膨大かつ長期にわたる記録の管理方法をきちんと構築していなかったこと、国民への制度周知(教育も含め)が不十分であったことにつきるかと思います。
4790	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。		[redacted]ごく少数の人にそういう問題が生じていることは、かなり以前から漠然とは認識していましたが、それがこれほど多くの人に被害が及んでいたことを、はっきりと認識したのは、やはり平成19年頃の24時間電話対応や土日開庁を行った時期からだと思います。	現場の窓口経験のある方々は、たぶん、かなり前からはっきりと認識していたのではないでしょうか？そういう情報が、しかるべき決定権を持った人に、速やかに情報が伝わる体制になっていれば、被害がより小さいうちに対応することも出来たのではないかと思います。
4791	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録判明者に対する年金再裁定及び時効特例給付支払いの早期処理。 再裁定処理の所要期間の見込みが途中で何回も変わっており、ご本人様が最初聞いていたよりも大幅に時間がかかっていることが多く、本当に支給されるのか不安を与えており、より信頼を損ねる結果となっていますので、死亡者も含め少しでも早く処理が可能となるよう年金制度に詳しいさらなる職員の増員等ができれば良いかと考えます。	国を信頼し一生懸命保険料を納めていただいている方など全国民を裏切ったような形だと考えます。	記録問題についてご心配・ご迷惑をおかけしていることについて心からお詫びしたうえで、今まで以上に職歴などの確認に注意をはらい、ご本人様が忘れているような記録が他にないかどうか、記憶と記録が一致しているかどうか確認をさせていただいております。 明らかに氏名の読み方が入力誤りと思われる方もおり、コンピューター化した際に入力ミスがないかどうかの確認が徹底されていなかったのではないかと感じております。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4792	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特に知ってることは有りません。	とにかく人海戦術で記録の確認・統合作業を継続するしかないと考えます。また、作業をするに当たっては、記録確認作業に詳しい人間を作業部署ごとに配置して作業が粗雑にならないようにする必要があると思う。	未統合の年金記録については、最終的には年金の裁定請求時に統合整理すればよいとの認識を持っていたので、統合出来ない年金記録が多数あるとの認識はなかった。今まで年金記録に係る業務に直接タッチしてこなかったので、年金記録問題がマスコミで取り上げられだした平成17年頃からその存在を知った。	自分の職場が国民から「信頼できない職場」とのレッテルを貼られるのがいやだったので土日も出勤して「年金記録の統合」に努めてきた。また、所属職員に対しても国民からの信頼を得るためには「批判を受けても黙々と努力するしかない。」との認識で指導してきた。この問題についての反省すべき点は、「年金記録に係る一つ一つの事務処理が事実と相違していないかチェックする機能が十分でなかった。」ことが最大の原因と思う。今後も記録問題の解決を急ぐあまり、記録の確認作業が粗雑にならないようチック機能を十分に働かせることが重要であると思う。
4793	地方庁	社会保険事務所課長級以上	マスメディアに社会保険庁が公表して、その報道に触れて初めて知ることとなったものが多いです。それ以外の一般に知られていないような問題は存じ上げていません。5000万件というその数字でさえ地方出先の事務所職員は知る由もなかったものです。	未統合の手番記録がまだどれくらいの件数残されているのか分からないが、そのうちまだ解明作業の途上にある手番記録についてその資格取得と資格喪失の日付による期間をジグソーパズルのパーツに見立てて基礎年金番号の記録の空白期間におさまるものがないかどうかシステム上のジグソーパズルのようなパーツ合わせのような作業をやってみることはいかがでしょうか。国年期間は強制被保険者とみなした期間を番号払出より遡及して登録していることが多いため日付で捉えた期間だけでは完全に重複するかもしれませんが、納付記録の未納期間を空白として定義すれば、パーツがはまるかもしれません。そのうえで名寄せのような作業を行って絞り込んでいけば、本来の記録の持ち主を特定する効率は高まるのではないかと思います。	昭和63年当時より年金相談で請求書を面談時に確認していく作業では、被保険者記録の確認に相当の時間を要していました。請求書の受付と合わせて被保険者記録照会申し出を受け付けることが多いと感じていました。その後、平成9年の基礎年金番号制度導入により、この問題は一気に解消すると期待していたが、依然として基礎年金番号への手番記録統合は期待どおりには進んでいなかったことが今日の問題の原因です。また、平成15年年金給付課在籍時に相談所要時間のうち大半を記録の聴き取りと記録照会申出書作成に費やしている実態について危機感を覚え、裁定請求受付件数の急増が見込まれる中で早急に対策を講じる必要があると痛感し、上部機関へオンラインシステムの改善要望として意見を上申したことがあります。基礎年金番号の本来の目的を達成しなければ年金相談を迅速に正確に対応することは不可能だと感じていました。さらに、当時のオンラインシステムではお客様の履歴申し出に基づいて事業所を特定したうえで被保険者記録縦覧照会を行うと1ページ目に氏名が空白のままの手番記録が散見されることが非常に多く、よく調べてみるとお客様の申し出どおりの記録であることが判明することがしばしばありましたので、これは何かおかしいぞという実感を抱いていました。そのほか、フリガナが奇妙な登録であったり、原票の中間記録等に表示されていた手帳番号が誤っていたためかその期間の記録が別人に登録されていたり本来の本人記録にその部分が欠落していたりする事案も見	当時はオンラインシステムにより大がかりな整理をしなければ解決できない問題だと思いましたので、システムの改善要望を上部機関へ上申しました。また、平成16年法改正でポイント通知が盛り込まれ、これを足がかりに問題の解決が図られるのではないかと考えていました。また、記録統合処理の担当部署においては書類として申請がなければ処理できないという申請主義の風潮が根強くあったことも問題でした。面談や電話でお客様から確認できた内容は職員の側で事跡を整備し登録処理票の作成を職員側で迅速に行う姿勢に転換すべきであったと感じています。現在では定期便を送付することによって年1回はお客様に確認を受けていただくことになりましたので、今後は年金受給資格に足りない無年金者や特定の期間の記録や未納・未加入の空白期間について不審を抱いているお客様との面談や電話による相談事跡を基礎年金番号管理ファイル等に50文字程度の文章で登録していくシステム改善が必要ではないかと感じています。合算対象期間の確認内容や履歴申し出においてさらに確認が必要な履歴等を事跡登録できれば2回目以降の相談のクオリティが高まるのではないかと思われます。同様に年金受給者やDV被害者、一般の被保険者でも相談事跡を登録することができれば、不自然な代理人による相談、事跡、見込額試算の仮置き条件を説明した内容等についても2回目の相談時に確認できるので、的確な相談対応が可能になるのではないかと思っています。
4794	地方庁	その他(社会保険事務所)	オンライン化前、名簿に手書きで記録管理を行っていた際に、年金手帳番号が誤って記載されていたり、判読困難なケースがしばしばある。その結果、例えば本来Aさん(＊＊＊－＊＊＊＊＊3)の記録が、誤ってBさん(＊＊＊＊－＊＊＊＊＊8)の方に収録されていることがある。この場合、Aさんにとってはまさに「消えた年金」問題であるが、その一方でBさんは他人の年金記録を含めて年金受給しており、本人に落ち度はないが、結果的に不当な利益を得ている。世間的には年金記録問題は損失を被るケースばかりと思われがちだが、逆にこの問題によって実は得をしている人がいる、というのはあまり知られていないのではないでしょうか。	当然、記録はすべて正しくあるべきで、多くても少なくてもいけない。特別便等の調査で(6)のようなケースを発見した際、当然Aさんの記録は訂正するが、なかなかBさんの記録削除にまでは踏み込めない。長妻大臣もこのようなケースがあることは当然知っているはずだが、一切口に出さないし、Bさんの記録を削除した上で返納を求めろ、といった指示もない。すべてを包み隠さず世間に公表するのが信頼回復のために必要というならば、このようなケースがどのくらいあるのかを公表すべき。そしてこのことで過払いとなっている年金額がどのくらいに及ぶのかも明らかにすべき。その上でBさんに返納を求めるのか、求めないのかを大臣の見解としてはっきりさせ	021－1をたたいても、すべての記録が出てこないことを悟った時点、ということは採用開もない頃からオンライン上の記録が不備だらけということは分かっていた。しかし、新規採用の頃は元々そういうものなんだと思い込んでしまったため、大きな問題であるという認識に欠けていたし、そもそも年金手帳を大切に管理しない被保険者の側にも落ち度があるとさえ思っていた。この問題が表面化してから、職員一丸となって解決に向け全力を挙げているものの、いまだに不備だらけのオンラインシステムから記録を見つけ出すのは大変困難な作業である。	まずはシステムの改善が急務だと思うが、予算等の関係で一向に改善されない。そこはもっと早くから大きな費用を投じるべきだったのでは。ある手番が要903(カセットオープン)だった場合、大概その近辺の手番はことごとく要903である。よって調査対象手番以外も903照会をかけまくろうかと思ったこともありましたが、結局できませんでした。
4795	地方庁	その他(社会保険事務所)	特記事項なし	問題解決に向けて、プロジェクトチームを結成するなど、体制を整える必要があると思います。	在籍していた係が、年金記録とあまり関係のない係だったので、認識はありませんでした。マスコミ等で話題になった頃から知りました。	年金記録問題は、最優先課題として、一歩ずつでも解決するように、対応してきました。反省点としては、常に繁忙業務もこなしながらの年金記録問題への対応となるため、集中しての対応は出来ませんでした。
4796	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	現在の黄色便のように、具体的な期間等を記載した記録の照会をしていくことは有効だと考えます。また、ねんきん定期便で、今後定期的に記録の確認をしてもらうことも有効だと考えます。現在のように裁定請求諸を送付するなど、年金請求もれがないように、年金請求手続の本人へのお知らせと、年金請求時に、記録のもれがないかどうか再確認することです。	基礎年金制度に変わり、基礎年金番号に統合されていない記録があっても、年金請求時には確実に本人に帳歴確認のうえ年金手帳番号統合等記録整備のうえ、年金裁定しているという認識であったため、特段問題とはしていませんでした。実際、年金裁定時は、氏名検索を行うことにより、他に本人の記録がないか確認のうえ、年金決定処理をしていました。 マスコミ等で記録問題が取り上げられたときに、年金受給者でも統合もれの記録が多数あることを知りました。	今回の記録問題で一番驚いたのは、旧法の年金受給者で、通算老齢年金の請求もれの方が大変多かったことです。厚生年金の老齢年金を受けている方が、国民年金に10年以上加入し保険料を納付しているにもかかわらず、国民年金の通算老齢年金を請求していない事例もありました。いかに、国民の方々に年金制度が理解されていなかったかということを痛感しました。 コンピュータの発達とともに、早いうちに定期的な年金記録のお知らせを送付できる仕組みができていれば良かったと思います。
4797	本庁	本庁課長・室長・企画官以上	なし	お客様一人ひとりの納得が得られることが解決策と考えます。その意味では、特別便定期便でのお客様とのやり取り、社会保険事務所でのお客様とのやり取りで記録の確認をしていただくということだと考えます。また、このことを継続して実行していくことが大事と考えます。現状から、一定程度の時間はかかりますが、将来にわたってお客様との確認行為が継続されることが必要	現業の経験が少ないことから、認識したのは平成14年頃と思います。制度の変化に事務体制が付いていけない状況や事務所からの記録の進達とデータ管理側のやり取りの問題等から生じているのではないかと認識していた。	これまでは、お客様との記録の確認は、年金の請求開近に行われるような状況でしたので、全期間を確認するのは容易でなかったと考えます。節目節目でお客様自身の確認ができることが重要で、またその機会を作っていなかったことが反省点として挙げられると思います。
4798	地方庁	社会保険事務所課長級以上	第3号被保険者の特例措置該当届の認定基準や、必要な書類が各事務所でばらばらのような気がする	より具体的な統一マニュアル作成	手番は順次基礎に統合されていくという認識 特別便が始まり、戦時中の年金記録が一部焼失しているケース有、紙の台帳とWM記録が相違しているケース有	年金記録問題が大きくとりあげられる前も出来る限り、判明した手番は統合していた 判別不可能なケースは、本人に有利となるよう処理した 記録の管理がずさんであったことと、定期的な本人への記録通知が出来ていなかったことによると思われる
4799	地方庁	社会保険事務所課長級以上	これまでに公表されている以外のの問題は知らない。	1. 特別便・定期便における、お客様のお申し出内容は多種多様であり、回答については、型にはめないでお一人お一人に納得していただけるよう、あらゆる可能性を考え、充分な調査をし回答するべきである。時間をかけてでも完璧な調査・回答しなければいけない。次に定期便が送付された時に「もれや間違いはない」という回答をしていただけるように努力する必要がある。 2. そうは言っても、特に年金受給者の方には、迅速に調査・回答しなければならない。そのためにも、人的支援(OB等即戦力)とWM等の増設が必要と思われる。 3. 現在は、コンピュータにより管理されており、厚生年金においては、事業所からの届出の誤りがない限り、記録のもれや間違いは起こらない。そのため事業所からの届出の適正化に重点をおき、各届書の届出時のチェック・事業所調査等厳しい対応が必要と思う。併せて、適用促進に力をいれ、特に未適用事業所に対しては、厳しい罰則等法整備が必要と思う。また、事業所への周知・広報も重要と思う。 4. 国民年金においては、平成14年以前の様に事務をすべて市町村にお願いするのが一番の解決策だと思うが、現時点でそれは無理なので、市町村にどれだけご協力いただけるかが重要	平成9年に基礎年金番号ができた時に、複数の番号を持っている方には、基礎年金番号に統合するよう周知・広報をしたが、徹底できなかった。その当時は、最終的には年金請求時に統合すれば良いと安易に考えていた 自分は、年金給付の事務経験がないため、年金請求時にはお客様のすべての記録を調べて統合し、年金を計算しているものと思っていた。この年金記録問題が表面化するまで、誰のものかわからない記録があるとは、思いもよらなかった。 標準報酬の改ざん問題については、事業主が虚偽の届出をする事例は、事業所調査等で知っていたが、職員が関与した事例があることは問題が表面化するまでしらなかった。	「もれや間違いがある」と回答されたお客様に対して、窓口・電話では、お客様の話を良く聞き、できる限りの調査をし、納得いただける回答をするよう心がけた。 紙台帳を見れば、判読できない字が多々あったり、コンピュータ化するときに入力誤りがあったり等々、長い年月にわたりお客様の大事な年金記録を預かり管理しているという意識が全くなかった。 年金制度は、毎年のように法律改正され、複雑な制度になりすぎている。また、選挙のたびに政治の道具に使われている。もっと地に根を張った、しっかりとした年金制度を確立すべきと思う。
4800	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし。	・疑記録該当者への訪問確認等、個別の対応をしていくしかないと思います。また、今後の方策として、基礎年金番号が把握できる方法を増やすため、住民票に表示するなど(自治体の協力が必要ですが)の方法はどうでしょうか。	・年金裁定時に所持していない年金手帳の記録については、職歴等により確認できると考えていたが、5000万件もの記録が確認されていないとは重大な問題と思いました。 ・問題の存在を知ったのは、記録問題が報道され始めた平成18年頃です。	・昨年の特別便の際は事務所におり、来訪者の窓口対応時には可能な限り納得していただけるよう記録の説明に努めた。 ・業務課での経験上、以前は年金番号を複数払い出していたことが1つにはいけなかったと思います。
4801	地方庁	社会保険事務所長	ありません。		事業実施と制度の両面に問題があり発生した問題であると思います。 私たち社会保険庁職員の年金記録に対する意識のあり方に問題があったことが最も大きな要因であることは間違いないと思います。 しかし、制度的にも恩給のような管理が可能なものであれば違った結果を見たのではないかと思います。 年金記録問題を認識したのは、国民年金被保険者台帳(記録)の切替えが実施されたあと、登録されたオンライン記録と台帳の記録に相違があるものが相当数あることがわかった昭和61年頃です。	現場の担当者レベルでは、切替後の被保険者台帳の廃棄は行うべきではないとの認識をもっている職員が少なからずおり、私も含めて声もあげていたと記憶しています。 年金記録の適正な管理を行うためには、年金行政に携わる私たち職員の意識を更に押し上げることと、社会保障番号などの導入により、より確実な管理システムを早急に確立する必要があると思います。
4802	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に思い当たりません。	年金記録問題の解決に当たり、お客様サービスの観点から迅速な対応を目標とするのは当然大切なことだと思います。しかしながら、現在の業務量に比して職員の人手不足(経験の浅い謝金職員を増やすことだけでは業務処理内容のレベルに限界があります)という状況の中で、あまりに調査完了の時期を絶対的な目標とし過ぎるのは、並を裁くために調査内容が雑になってしまう可能性を秘めております。従いまして、あくまでもお客様に対して失礼のないよう、調査の精度を落とさないことを前提とした上で、可能な処理完了時期を県ごとに設定する必要があるのではないでしょうか?収納率に執着するあまり、不正や不適正が発生した不正免除問題の例のようにならないためにも、例えば、調査内容のレベルが落ちていないかを第三者的な立場の方が抜き打ちで検証するようにするなどの対策も必要なのかもしれません。	年金記録問題は非常に重要な問題であると感じております。それと共に、年金制度制定当時は、当然機械などなかった時代ですので、申請主義等による本人の自己責任も見据えた上で、法律が制定されたのも事実だと思います。それ故、全てが社会保険庁側だけの責任ということにはならないのも事実ではありますが、記録が新たに見つかって年金額の再裁定に至った方が予想以上に多いことにつきましては、正直に申し上げて非常に愕然と感じました。社会保険庁職員として国民の皆様に対して、非常に申し訳ない感じると共に、責任を以って解決に尽力する必要があると感じております。いわゆる「年金問題」という認識を持ったのはテレビ等で報道されるようになってからではあります。新規採用の頃、適用課に所属しておりましたが、もともと基礎年金番号制度が導入される以前は全てが「手番」のみであり、国民年金と厚生年金もそれぞれ別々の番号しかありえませんでしたので、「未統合」という言い方自体が当てはまらないものだったと思います。むしろ、たまたま複数に手帳を持っている人が現れた時に初めて、「統合」する必要が生じたという認識でした。ですので、同姓同名の全国の方の記録が機械に登録されている以上、既に亡くなられた方の記録や年金の受給資格がない方の記録、あるいはまだ年金を請求されていない方の記録が複数ある状態であり、「残っている」という言葉も当たらなかったと思います。基礎年金番号制度が導入されて初めて、厚生年金と国民年金の「統合」というものが生じ、それに対するものとして、両者がまだ「未統合」という言葉が使われるようになったのではないかと思います。基礎年金番号への統合も、本庁の方針として徐々に行っていくものと聞いておりましたので、当然国民の数から言って一斉に終わらせるのは物理的に不可能である以上、受給者や受給年齢の近い方から順番に統合していくという本庁の方針については、止むを得ないのではないかとある程度納得しておりました。そういう意味で、そういった徐々に整理していくというのが遅く	お客様に対して誠意を尽くすという意味でも、お客様の立場に立って、記録をできるだけ慎重に探し、なお且つ回答書の作成に当たってはお客様に納得していただけるような、丁寧で分かりやすい的をついた回答を心掛けました。それと共に、できるだけ進捗の目標件数も念頭に置き、忙しい業務の合間を見つけたり、残業時間を生かしたりして、時間を見つけては特別便等の作業に積極的に携わる努力をいたしました。経験の少ない謝金職員を増やして頭数を揃えるだけでは、お客様に満足していただける調査内容は期待できません。やはり経験の浅い謝金職員の調査結果を、熟達した職員がチェックし、調査不足な点をフォローすることで、正確な調査結果に至ることができるのだと思います。従いまして、そういった熟達した職員を増やすための教育や省略できる業務とそうでない業務とを見極め、より必要なところに熟達した職員をシフトしていく体制などを構築していく必要があるのではないかと思います。また、人間とは、新しい仕事を学ぶ際に、周りからこういうものだと教えられると、それが当たり前なのだと錯覚し、その状況になれてしまう生き物なのではないかと思います。そのため、長く同じ部署にいると、正否の判断が難しくなってくるため、新たに新部署に配置されたばかりの職員に、周りになじむ前に不思議に感じたことなどの新鮮な印象を調査するなどして、それを業務改善に生かすなどの取り組みなどをしてみるのも良いのではないかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4803	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	なし	1社会保険業務センターを廃止し、新たに「年金記録回復センター」(仮称)を設置する。業務センターが行っている再裁定等の業務(電算業務を除く)は地方庁で実施できるようにする。社会保険大学校を労働保険大学校と統合し、新たに、厚生保険大学校(労働保険大学校所在地に)を設置する。「年金記録回復センター」に第三者委員会等の業務を取り込む。年金記録回復センターの処理を上げるため、このセンターを社会保険大学校跡地に設置し、2交代制或いは3交代制で業務を行う。(大学校の宿泊設備を活用する。)大学校グランドに仮設の事務処理棟を設置する。体育館は記録保存倉庫として活用する。 2新しい事務処理方式が実施したときの「社会保険事務所中心主義」としたにもかかわらず、当時の「組織・定員」を維持するとの方針で、年金の金額に関わるものは業務センターとなって、2度手間(時間がかかる)ものとなっています。今回の年金記録問題で労組との覚書が破棄されているにもかかわらず、その覚書で作られた事務処理の在り方はそのままになっています。これを本来の形に戻すべきです。また、現在、業務センターに地方庁から再裁定の支援に来ている職員を地方庁が再裁定業務を行うときの指導員として活用し、業務センターの職員をその支援等要員として、庁のサービス推進課の職員を再裁定の監査・改善指導要員として、大学校の教授等で改善内容を踏まえた再裁定業務等を行えば(それぞれが有機的連携を行えば)短期間で業務の移行が可能となります。新機構の本部が業務センターとなりますし、大学は財務省(地方財務局)との協議で、「何故機構の研修センターに体育館等が必要なのか」と言われて困っているようです。役所間の取り決めは組織の責任者(予算上)が覚書を締結し、将来に禍根を残さないよう事務処理をするのですが、気がついたときには庶務課長に意見を申し上げるのですが、事務処理のルールを知らないのに、「(密約を)結んだら懲戒処分を受けるからしない」と言い張るだけで、何もしようとしません。覚書=密約とはただただ驚くばかりです。一事が万事このようなことが日常行われ、新組織が発足するのに、新組織の研修内容(カリキュラム・教材・担当者、研修センターが担う新たな役割(費用試験・通信教育の内容・添削指導等の諸課題への対応)について半年も前から申し入れてるのに無視されています。校長が囚が閉に勤務し、年に数回しか大学校に来ません。副校長は欠員状態です。たまりかねて、校長と教授の意見交換の場の設置を求めたら、話の途中で校長はご自身の時計を見る仕草をして具体的な話を聞くことを断わる姿	なし。報道で。	7で記述したとおり、職場の仲間のことを言うことはつらかった。でも、組織の将来を考えると(34年お世話になった職場を考えると)言わずにはいられませんでした。個人攻撃と受け止められたらそれは本意ではありません。 [redacted] 私は、トラブルメーカーでも、テロリストでもありません。意見の内容だけで判断されることを切に願います。
4804	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	解決の方策はありません。地道に行うだけ。	最優先の解決事項と認識 地方庁とすれば基礎と手番の二重払い出しがある程度存在していることは認識していたが被保険者の年金請求の時点で整理されているものと思っていた。5千万件もあることを知ったのはマスコミの報道によるもの。	被保険者ひとりひとり丁寧に対応しようにも人員が不足しすぎます。 反省点は国民に対する年金制度の周知不足。年金記録の整理をもっと早くに行うべきだった。(二重払い出しの整理)
4805	地方庁	その他(社会保険事務所)		限れた人員で解決をしないといけないと思いますので、まずは相対的に減らしていく事を第一の目標とし、個別具体的に解決する事は慎重に対応する必要があると思います。	年金記録問題は老後の生活に多大な影響を与える深刻な問題と認識してる。この問題を知ったのは、2008年頃です。	立法は一般抽象的に定める為、度重なる改正に現場が追いついていなかった感を感じます。また、民間に比べて、人事異動が頻繁にある為、自分の任期期間だけ良ければいいと思い、問題点を報告せず、入力誤りや、記録もれなどを放置していたのではないでしょうか？
4806	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	すべての旧台帳記録の収録及びWM収録済み記録の確認整備を実施する。	未統合記録、請求漏れ記録は、なくならない。 昭和63年11月。	特段の対応はしていない。 (7)を早期に実施すべきであった。
4807	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	未統合記録については、引き続き確認作業を進めていく必要があると考えます。 厚生年金の未加入期間並びに国民年金の未納期間については、現行の第三者機関により確認を進める必要があると考えます。 なお、現在報道されている国民年金の未納期間について一律に納付と認める手法は、非常に危険であり公平性の観点からも問題があると考えます。	年金加入記録については、基本的には年金請求時の職歴確認により判明するものと考えていましたが、実際にこれほど多くの未統合記録があるとの認識はありませんでした。 事業主の責による厚生年金の未加入期間の存在については、かなり以前から認識していましたが、一部の事業主に限られたものだと思っており、これほど大きな問題となるとは思っていませんでした。	事業主による届出漏れ等については、算定基礎届の確認調査の際等に適正な届出指導を行ってきました。 年金記録問題全般としては、年金保険者としての社会保険庁及び職員の事務認識の甘さがあったと思います。
4808	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	事務センターにて一括処理を望む。	最重要課題と認識している。	全職員が対応すべきと思ったが、実際一部の職員が対応しており、早期に事務センターで集中して行うべき。
4809	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
4810	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	世間が注目しているこの時期に、特別便・定期便において未回答者及び未統合手帳番号の持ち主と思われる者に対し再度電話や、文書送付等の策をとり接触を持ち、徹底的に未統合手帳番号を無くすべきと思います。	国民の将来を左右するような大問題。 平成17年7月に採用されてから暫く総務関係の業務に従事しており、記録関係については全く分からず、平成19年10月頃の国会にて質問等があった際に初めて知りました。	一つでも多くの未統合手帳番号を無くし、一人でも多くの方の記録が正しくなるよう努めています。 反省点としては、 ・台帳使用時に正確な記入をしておらず、略字等を使用していた。 ・厚生年金記録では、漢字入力のみで、フリガナ等を記載していなかった。 ・オンラインシステム導入時に正確な入力を行えなかった。(入力時の誰な入力又は、記載していた字が略字等で読み取れなかった) ・基礎年金番号導入時に手帳番号の統合を徹底しなかった。
4811	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	既に全職員をもって全力をあげて対応してきていると思うが、資格照会業務は専門的な知識が必要なため処理に貸やす時間が思った以上にかかり、処理件数になかなか結びつかないところがある。制度そのものが複雑という根本的な問題があるにしても、資格照会業務の事務処理がもっとマニュアル化できれば迅速に処理できるのではないか。いまから、専門的知識の職員を育成するには時間がなさすぎるのでは。	全職員が真摯かつ謙虚に受け止めなければいけない問題と認識はしていたが、正直ここまで大変だとは想像できなかった現実があり自分の認識が甘かったとこに気付いた。 また、直接的ではないかもしれないが基礎年金番号が導入された平成9年にかなり記録統合や本人特定の処理に苦慮した覚えがある。資格照会業務も専門的でありかなりの部分で照会業務経験者に頼ってきたので、この点から考えると年金記録問題だでるのは必然だったのかもしれないと、今は考える。	最優先課題として対応してきたつもりだが、認識に甘さがあったのも現実だと思う。
4812	地方庁	その他(社会保険事務所)				国民の年金に関しての意識が非常に希薄であったにも関わらず、年金手帳番号を生涯一冊としたことの周知が出来ていなかったと考える。せめて番号が一人一番号であれば、これほどの多くの中に浮くことはなかたのでは。 現在、基礎年金番号を設定していても同じことが言える。すでに中に浮いた記録は、発生してい
4813	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	わかりません。	特にありません。	わかりません。
4814	地方庁	その他(社会保険事務所)				やること(やらされること)が全て稚拙
4815	地方庁	その他(社会保険事務所)			新聞に載った頃	最善の努力が必要だと思いました
4816	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	基礎年金番号通知書の送付が開始した当時、他の手帳記号番号があれば返信はがきによる回答の提出により、多数の手帳記号番号があるとの照会を受けた事もありました。その時に今でいう統合処理が大変な事になると感じました。	照会を受けた際には、とりあえず返信はがきのコピーをとっておいて改めて相談してもらうよう説明した事もありました。その当時は、事務センター等もなく職員数もそれなりに居かれていたので、同時に記録確認作業を始めていれば良かったのではと思います。
4817	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	需々と解決に向けて努力あるのみ	大変な問題との認識。	需々と解決に向けて努力あるのみ。
4818	地方庁	その他(社会保険事務局)		人員を増やし、チェック体制を強化して、これまで以上に記録管理をしっかり行う。	あってはいけない、大変な問題だと認識しています。 テレビや新聞で報道されてから知ったと思います。	窓口での特別便等の対応時に、意識して、なるべく親切に、一人でも記録問題を解決できるよう努めた。
4819	地方庁	その他(社会保険事務局)				
4820	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	現在始まっている定期便が、毎年記録の確認がとれるのでいい方法だと思う。 また、報酬に関しては、定時、随時決定で各個人ごとの決定通知を作成し、事業所から配ってもらえばどうでしょうか。事業所も責任を持って届出をするのではないでしょうか。	騒がれだしてから知りました。裁定請求時に整理統合されていると思っていたため、受給者で年金に結びつく手番がこうも多くあるとは思ってもいなかった。	年金特別便の対応時などに、古い記録であるのが多いため本人も記憶がはっきりしないことも多く、できるだけ丁寧に聞き取り対応するように心がけています。反省点は、基礎になる以前は厚生年金の取得の際、年金手帳を添付できない場合は保険証作成を優先するあまり新番払い出しが多かったのではないでしょうか。また、厚生年金の手番時代も個人の住所まで管理していれば本人の特定が容易だったのではと思います。
4821	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	再裁定の処理を全力で行うほかない。 また、新たな記録問題(他人の記録を統合したりしないよう)が起こらないようにする。	かつてから、WMで手番を入力した際、名前も何も入っていない記録があることは認識していましたが、今まで記録関係の仕事をしたことがなかったため、特に問題として認識していなかった。 問題の存在は、いわゆる記録問題が明るみにでてからです。	特別便発想前の記録照合作業に始まり、特別便の受付、統合記録の発送、再裁定の進達事務までかかわりました。 反省点としては、機械化の際のチェックの甘さがあげられます。
4822	地方庁	その他(社会保険事務所)			大変深刻な問題であり、解決には相当の時間が必要。平成9年頃	年金問題が世間に発覚するまでは、特に対応していませんでした。この問題はそもそも、制度自体に問題があり、その管理に問題があると思います。
4823	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在の対策で良いと思われるが、数十年の歳月をかけておきた問題であり、2年程度ですべてが解決するとわ思えない。時間をかけて確実に取り組みを行うことが重要であるとおもいます。	年金相談を行う際にも本人であろうという記録があるのはわかっていた。しかし平成9年以降の相談の際にもこちらからは、会社名等を告げることはできなかったため、本人特定を最後まで行うのは困難と考えていました。	やはり、限りなく本人と思われる浮いた年金記録については、県・市・会社名等ある程度までは お知らせするように当初からすれば、年金受給者の浮いた年金問題はかなり減少していたと思われる。しかしながらオンライン化になる以前からの受給者については、それを行う術がなかったため、当初よりの年金記録の管理方法に問題があったと思います。
4824	地方庁	社会保険事務所課長級以上			年金記録問題を知ったのは平成19年夏ごろだったと思います。 国民の信頼を失うような大問題であると認識しています。	不明手番の早期解消を図るべく、不完全記録の補正・未収録記録の収録に努めるとともに、相談に来られたお客様のお話をよくお伺いし、記録の確認を入念に行い、信頼を回復できるよう対応してきました。 反省点としては、社会保険行政に携わる職員ひとりひとりの情報保護の意識が欠けていたことなどがあったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4825	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	何をするにも結果的に地方に丸投げしてくるやり方を改善すべき。地方に振るなら人的なものもつけてよこさなければ、限られた人員であれもこれもこなせるはずがない。	当初は、基礎年金番号への未統合分のことを大げさに取り上げられたものと思っていた。WMになければ紙台帳を調べれば必ず記録は出てくるから 請求の時に調べれば漏れることはないと教えられてきた。しかし、それ以外にも記録が隠れていることは、最近になって知ることとなって愕然とした思いがある。	基礎番への統合漏れは、年金請求時でも言われながらも、分かった時点や納付特例の個別訪問時に聞き取りや手番確認により統合処理を積極的に行っていた。その時、その時代の考え方があったのかもしれないが、結果的にすべきことをやらずに先送りした、やるべき時にやることをしないできたことのつけであると思う。
4826	地方庁	その他(社会保険事務所)			制度発足からの管理体制の不備から生じたものと感じました。 平成19年6月にいわゆる「5000万件」が浮上した際に分かりました。	記録問題が浮上するまでは、手番が未統合になっていても注意を向けていなかったように思います。国民一人ひとりの記録を管理し、保険料を徴収する。そして年金をお支払いする。社会保険で働く者として当たり前のこの意識が欠如していたのではないかと思います。
4827	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません	多くの経験者などの人員を投入して台帳突合と引き続き未統合手番の調査を行うことが必要であると思います。	社会保険庁入庁前H20.06以前	未統合手番について収録されている個人情報が少なく特定に時間がかかりすぎであったと思います。 また、国民年金取得について取得日と届出日の双方が収録されていないため煩雑な処理であっ
4828	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		社会保険という組織に20年以上も在籍しているせいか、最終的にご本人が年金を請求するときに、繋がっていない記録を整備すればよいと位にしか考えていなかったのは正直な気持ちです。世間のみなさまからお叱りを受けた際、基礎年金番号への統合処理が行われた時期に、行政としてももっときちんと整備するつもりで事業が進んでいけばよかったのかなと思っております。20年くらい前、厚生年金記録に氏名や事業所記号が入力されていないがために、本人の記録であるのかないのか確認できず、どうしようもできなかった記憶があります。	とにかく早くこの問題を解決しなければならないと考え、ここ1年は国民年金担当課に配属されているので、国民年金納付記録照会を中心に調査確認を行っている。その際、本人と思われる厚生年金の記録が見つかった場合には、連絡をし確認を取った上で統合するように心がけている。この問題については、社会保険のルールというか組織のルールが世間の常識からかけ離れ、職員の姿勢が後ろ向きになり、また麻痺してしまっていること。年金制度が複雑であるのと、世間の関心が少なすぎる。とくに若い世代の年金に対する理解度が低いと思われます。 今後は、年金制度について積極的に発信していく必要があると考えるし、窓口に来られたときにはきちんと理解してもらうことを心がける必要があると思う。
4829	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	・組織の壁を越えて、全員で取り組む。 ・ルーティン業務時間外に、残業、休出で取り組む。 ・調査内容、記録の整備等の難易度に応じ、適切な人員配置をする。	年金への信頼性回復のためにも早期の解決が必須。	再裁定進達を自分のところで停滞させないため、早朝、休み時間等にも取り組んだ。 難しい案件に対し、若干、後回しにすることがあった。
4830	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	現在取り組んでいるように、様々なお知らせをお送りして一つ一つの記録を徹底的に確認・統合していく作業をすべき。確認が取れないものについても事後フォロー(電話・訪問)をしていくべき。 今後、同じ事態を起こさせないためにも基礎年金番号に関する管理を社会保険庁だけではなく	年金記録問題が起こったのは記録を管理する側にその管理方法等に問題があったのは事実だと思う。さらに、制度的限界もあり、それが重なった結果だと思う。 基礎年金番号が平成9年にでき、それ以前は国民年金、厚生年金別々に番号を払い出しているのを知ったときこのような事態は想像できた。	一つ一つの記録に対して、全力で対応しました。 反省点は記録を管理する側、制度的な問題が重なった結果だと思う。今後、同じ事態を二度と発生させないためにも新たな管理方法等を構築していかなければならないと思う。
4831	地方庁	社会保険事務所課長級以上	まだまだ、カセットが解除されていないものが多数あると思われる。	業務センターで手立てをし、何とかカセット解除を行う。	年金給付課に異動した昭和63年に、本人の氏名・生年月日の届出誤り、台帳からの転記誤り等本人の記録に結び付けていくことはなかなか大変な作業だなと認識していた。 また、前に述べましたが、カセット解除は全件すぐすべきだと業務改善委員会を通して意見を述べていたが、庁は行ってこなかった。	前述のように、会議を通じて声を上げていた。 本人の申出任せにしていた点が、社会保険庁としての反省点と思われる。
4832	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	私が知る限りの危惧していた問題は、既に明らかになっています。	地道な作業ですが、突合せを行っていくしかないと思います。	年金相談窓口を担当していた頃(昭和63年)、年金手帳番号が複数ある方、氏名の読み方が違う方、生年月日が違う方が多数おり、記録を確認するのが大変でした。届出主義であったため、記憶にないと申出があれば統合できませんでした。	現在の記録確認と同様、名寄せにより記録の確認を行い統合しておりましたが、カセット記録がある等十分でありませんでした。
4833	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	照会に対して真摯に対応する	10年ごろ前給付課に在籍していた頃、当時は手番について年金決定時に統合を行えばよいという認識でしたが、今思えばこのような認識自体が記録問題だったのかと思います。	職員の大部分が(8)のような考えで進んだのがおおきな問題点だったと思われます。 現在は窓口相談のたびに、ご本人の職歴等確認し早い段階で手番等があれば統合を行うよう意識しています。
4834	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	問題と認識していなかった。認識したのは世間と同時期。	電話や窓口で制度についての説明を丁寧にするように心がけた。 基礎年金番号導入後に就職した自分としては、もっと早くこの問題に着手してほしかったし、するよう指導してほしかった。そうすれば、昨今の窓口の混雑や再裁定の遅延なども緩和できていたのでは、と思う。
4835	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4836	地方庁	その他(社会保険事務局)		全員で一丸となって協力する。	2・3年前くらい前	現職員のみでなく、人員を追加して短期間の作業が必要と思った。
4837	地方庁	その他(社会保険事務所)				
483B	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	膨大な件数から早急に対応は難しいと思われますが、人、物、時間をかけて丁寧にやるしかない。もちろん、早くやらなければならないのは分かるが、優先順位としては正確性のほうが上ではないか。ここで、あせって不正確な判断をすれば、また将来に問題を禍根を残すだけになると思われます。	基礎年金番号に統合されていない記録が多数あるというのは認識し、将来に年金裁定までに統合すればいいと思っていた。今回の問題が出てきて初めてここまで膨大な未統合記録が多いことに気付いた。	本人のものと思われる記録があれば、あやふやな記憶でも時間をかけて丁寧に話を聴き給付に結び付けるようにした。 反省点としては、今まで申請主義というのにこだわりすぎ、また、本人特定判断があまりに厳しすぎたと思う
4839	地方庁	その他(社会保険事務局)		全記録のオンライン化・(容易にアクセス可能な状態にし、個々人の問い合わせに説明責任が果たせるようにする)	個人個人の記録は将来の年金受給に繋がるものであり、決して疎かにしてはいけないものであること。にもかかわらず、オンラインシステム上で、個人名、会社名の特定不能なものがあまりに多く、事務作業、お客様への説明とも大変困難な状態である。 平成10年頃。	
4840	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4841	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にない	国民年金においては、本人の協力はもとより市町村、本人の親族友人などの 所在情報の早期補足と解決のための人員の確保が必要と考えます。	管理する側とお客様との間に距離があったこと、問題点があってもお客様に知識と情報が少なく双方向の伝達がなかったのでは 問題点を知ったのは報道など	最大限聞き取り等につとめてきたと思います
4842	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	現在にもおいても、最重要課題として取り組んでいるが、今後において、省略、縮小可能な事業等はその方向で整理し、早期の解決に向けて進めるべきと思う。	受給されている年金にかかわる事ですから国民にとっても大変な問題であるし、自分自身は「5000万件の消えた年金」との報道で初めて未統合記録がそれほどもあるのかと知りショックでもあり、そのときまで知らなかった自分が恥ずかしい思いをもった。	可能な限り解消に向け努力するのはもちろんのことであるが、原因として本庁と地方の情報の共有不足、本庁の指示の不足、また地方職員の業務に対する認識不足等があったと思われる。
4843	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	紙台帳の記録とオンライン上の記録が相違していることが多く見られる(氏名・生年月日等)ため、さらなる検索システムを構築すること、またオンライン化されていない年金記録がいまだに存在している状況のため早急にオンラインに登録することも必要かと思います。	年金記録問題につきましては年金制度を大きく揺るがす問題である(国民の年金への信頼を失うほどの)と感じておりました。そしてこの問題につきましてはマスコミ等で大きく取り上げられた時期(3年ほど前)に知りました。	窓口や電話等において被保険者等から相談を受けた場合には親身になって対応するよう心がけておりました。また反省点につきましては紙台帳の記録をオンライン化する際にすべての記録を登録していなかったこと(厚生年金の事業所記号番号や国民年金の各月の納付内訳・住所等)や登録誤りにより正確に記録を管理できていなかった点が大きいと思います。
4844	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4845	地方庁	その他(社会保険事務局)			平成16年から17年頃記録問題が表面化したときにはじめて知りました。それまでは社会保険庁の記録に漏れがあるとは考えたこともありませんでした。	当時は国民年金課に在籍していたので、お客さまからの電話や窓口で丁寧に対応するよう心がけました。 今では定期便で被保険者等に記録を随時通知しているが、もっと前からそのような仕組みがあるべきだったと思います。
4846	地方庁	その他(社会保険事務局)				
4847	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録の調査が大幅に遅れている。年金記録の調査を行う職員を増やすか、年金記録調査センターを設置し調査業務を集中させるべき。年金の再裁定が増え、本来業務や電話対応で残業をしている状態なので、片手間で取り組める問題ではない。	統合されていない手番や、氏名登録の誤りなどで記録漏れがあることは、在籍して1、2年で(平成14、15年)把握していたが、記録を扱う業務に携わっていなかったため、その件数については それほど多くないと思っていた。年金問題が報じられるようになって、問題が重大であることがわかった。	年金記録問題について対応することはありませんでした。職員で問題点を共有し、本庁へ投げかけるべきであった。また、平成9年の基礎年金番号導入時に手番の回答がほとんどなかったことは、社会保険庁職員は把握していたはず、その後、業務センターで定期的に氏名検索を行い徐々に記録を統合していくべきであった。
4848	地方庁	その他(社会保険事務局)		人を増やして早期に処理できるように作業を進めることだと思います	平成13、14年頃、年金給付課で受給手続の受付相談等の際に、基礎年金番号以外の手番が未統合のまま残っているものが多くあるとは感じていました。 紙台帳のままコンピューターに未登録の記録が多数あるとは思いもしませんでした。平成19年頃と思います。	年金特別便等でお客様からの記録照会に対して、お1人お1人の方の記録のもれのないように調べ、未統合記録の判明統合を行ってきました。 問題点は、紙台帳からコンピューター化した際に、きっちりと登録されていなかった事だと思われます。また、基礎年金番号導入の際にも、やり方に問題があったのではないかと思われます。
4849	地方庁	社会保険事務所課長級以上	公表されている以外には、特にございません。	人員の問題があり一概に言えませんが、本来業務に加えて平行した対応には限界があります。全国的に見ても記録問題の対応のため、収納率の大幅な低下や適用促進、事業所調査の遅れが進んでいます。事務センターへは記録調査に対応する係りが設置されていますが、社会保険事務所に於いても年金記録の相談窓口や内部事務について、当面2年間の措置でも係りを設置し、スピードアップを図っていく必要があると考えます。	私は期間照会に関する担当事務の経験が無いこともあり、年金記録が問題となる以前に、氏名未登録、生年月日の入力、紙台帳の管理とオンラインへの登録等、ここまで大量にずさんな管理がされていることを認識していませんでした。以前は年金請求時にご本人の申し出によりオンラインで確認できない記録はご照会いただき、確認できた記録は統合や補正入力し、確認できない記録は無いものとして回答し、基番に登録されていない手番等の記録は必然的に減ってくるものと言われ、私自身もそう思い込んでいました。	莫大な未統合・未登録記録が放置されていたことについて、年金受給者、被保険者の方々に対し、多大なご迷惑をおかけしていることは間違いなく、お詫び申し上げながら相談窓口等で対応させていただいています。オンラインが開始されて以降、このような問題を対応していれば、ここまでの状況にはならず、悔やまれる限りですが、私自身も知らなかったではすまされません。今後もお一人お一人、一件一件、対応させていただく他はありません。
4850	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	人員を増やし記録問題だけに取り組む職員をつくる。	国民生活に重要な問題であると思った。年金記録問題がテレビ報道が行われるようになって知りました。	問題解決に向けて一人一人のお客様に親切・丁寧に対応していこうと思いました。そして、基礎年金番号ができたときに記録の確認をこちらから積極的に行うべきだったと思います。
4851	地方庁	その他(社会保険事務所)	分かりません。	まず、国民の皆様が年金記録問題に対して何を求めているのか考慮したうえで厚生年金等の記録に精通した職員をそろえ、人を増やすにしても十分な研修をしたうえで台帳の照合をすべきと考えます。 素人のような人を増やして見切り発車的にこの問題に取り組んでも後に第2の年金記録記録問	平成19年の国会で世間に明るみなるまで年金記録問題が存在することは知りませんでした。 ただ基礎年金番号に統合されていない記録が複数あるということは知っていました。	年金記録問題の内容を自分なりに分析し、まずは問題の本質を理解しようと試みました。 職員の仕事に対する姿勢、意識が不十分だった点、問題を先送りにしてきたこと、お客様に対しての広報が不十分だったと考えます。
4852	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	被保険者ひとりひとりに真摯な態度で対応していく。	マスコミで騒がれはじめてから知りました。宙にうくというよりは、旧姓などで別番号が存在し、基番に統合されていないのが大多数と思ってました。	来所されたかたに、他に記録がないか、あらゆる名前の読み方で検索して漏れのないよう対応しました。また、記録問題以外の件で電話、来所された方に関しても、特別便の提出状況などを必ず確認し、漏れがないよう対応してきたつもりです。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4853	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	時間がかかりますが一人ずつ電話、訪問などで確認作業を行うことだと思います。また、番号がどの勤務地かを調べる作業が効率がよくなると思います。	特に意識はしていませんでしたが、採用当初一人に番号が複数あるんだということは分かりました。	電話確認を中心に対応しました。基礎年金番号導入時にできる限り現状のような特別便や定期便のような本人確認作業が行えていれば良かったと思います。
4854	地方庁	その他(社会保険事務局)				
4855	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	特にありません	入庁した4月以降、窓口対応を始めてから思いのほか統合されていない手番を持っているお客様が多いことに驚きました。 年金に対する関心が薄い方なら誰にでも起こりうる、身近な問題であると感じました。	基礎年金番号は1人につき1つであり、番号が幾つもあることのデメリットを説明しました。 入社のたびに年金手帳が交付されてしまうケースが多いため、会社の担当者に対する案内(既に所有している手帳の有無の確認、番号が2つ以上ある場合の手続き方法)も有効ではないかと考えます。
4856	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	社会保険事務所や本人に証拠書類がない、本人が年金を納付した記憶も曖昧である以上、完璧に解決することはまず無理である。 本人の申出により、記録を統合・回復していくしかないと思う。(悪質な場合は刑事告発をする。)	年金記録問題が存在することはテレビや新聞を観て知ったので、テレビや新聞で報道するまでは知らなかった。 年金の記録で年金額が大きく変わるため、正しい年金の記録でないことは非常に大きな問題だと思う。	来訪されたお客様に、今回の年金記録問題に対しまず謝罪をし、その後どのように年金記録が違うのか尋ねた。 この問題について、証拠書類(事業所からの届や納付記録に関するもの)を残していなかったこと、また届に添付書類がなかったことが原因だと思われる。そこで証拠書類は本人が死亡するまで保管しておくこと、また今は届によっては事業主の証明を持って添付書類を省略しているものがあるが、添付書類は省略せず、必ず提出を求めるべきだと思う。
4857	地方庁	その他(社会保険事務所)	ないです。	今までと同様に全職員一丸となって頑張っていくしかないと思います。	保険料を納めたのに記録がみつからず、年金がもらえなかったり、額が減ったりするのはおかしいので、必ず解決しなければいけない問題。 就職してから。	一人でも多くの記録がみつかる様に、お客様のために頑張ってます。 とくべつ便等の書類がお客様からみてわかりにくかったところ。
4858	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	国年厚年とも名簿や旧台帳の記録をオンラインに収録することが有効だと思います。	重要な問題であると認識しましたが、これほどの件数だとは思いませんでした。 基礎年金番号導入時に知りました。	資格取得等の処理時に出る疑重複調査をやった方がいいと思いましたが、大阪府段階ではしないことになった。その時に疑重複調査も含めて、記録の確認をしていただくようにしたらよかったと思います。
4859	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	特にありません	国民の年金に係わることであり、とても大変な問題であると認識しています。 過去の記録が欠落しているなど、過去の多くの記録が不備であること、また、標準報酬の改ざんについては、この問題が出るまでは認識していませんでした。	お客様の記録が見つかり記録に反映できるよう、お客様の立場に立って対応に努めてきました。 記録の不備については、過去は進達作業であったが、この進達漏れまたは点検作業の不備が考えられるが、確認及び点検を適確に行い法令遵守・取扱いに沿った業務を遂行しなければならないが、この点が欠落していたものと思われます。 国民の信頼回復のためにも、記録問題の解消に努めていかなければならないと認識していま
4860	地方庁	その他(社会保険事務局)	一般に知られていない問題はよくわかりません。		20年6月の入社のため、既に新聞・ニュース等で年金記録問題が取り出されていました。一人の人がいくつもの番号を払い出しをしてしまい、その結果きちんとした記録の管理ができなくなったと認識しています。	異動があった場合の本人・役所・社保との連動がうまくいかず、一人の人がいくつも番号を持つ結果になったのだと思います。システムの問題もあるかと思いますが、現時点でも役所からの異動報告書があがってくると、市役所の記録と社保の記録で合致していないことが多々あります。本人が会社を辞めた時に市役所に行かないことも理由のひとつと考えられますが、役所と社保の相互の記録が一致するようにシステム的にも連動するようにしてほしいです。
4861	地方庁	その他(社会保険事務所)		早期に年金一元化する。	所在不明の未統合記録問題、H2年頃の年金給付課時代に認識。	可能な限り本人確認して記録を結び付けてあげようとしてましたが、本人が忘れている場合が対応が難しい。
4862	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	年金の資格照会業務を詳しい人で増員して、処理する。	テレビ・新聞の報道があって知りました。 報道をみて、過去の記録の確認は容易でないと思いました。	記録に関しての問い合わせがあったときは、的確、適切な対応をしようと心がけました。過去の記録の整備は、いろいろな知識が必要なので、統一のテキストなどがしっかりあればよかったと思います
4863	地方庁	その他(社会保険事務所)			新聞やメディアでの報道があった頃に、知り得ました。 当時は、電話窓口において身に覚えのない苦情が殺到し、今働いている職場の現状を思い知り、退職も考えました。それでも、いつかは苦情も少なくなるとは思っていました。	ひとつづつ解決していくほかないと思いました。 きちんとした管理体制を整えていくしかないと思います。そして、すこしくらい面倒でも、誤っている処理を見過ごさない、見落とさないように気をつけていき、過去を繰り返さないことが大切だと
4864	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	今までの年金問題については、現行のまま進めていけばいいと思われます。	遡り月変がおこなわれていたのを知ったのは徴収課に配属になった後です。 当時は遡りが当たり前のように行われていたので罪の意識はありませんでした。	まず、徴収課に徴収率のノルマがあったことが1つの原因であると思います。 徴収率を上げるには保険料の額を少なくすればいい。誰でもそのように考えると思います。 社保庁と現場である地方事務局とで認識の違いがあったのではないかと思います。
4865	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	世間一般に知られている以外わからない。	一つ一つお客様の立場も考慮して淡々と解決に向け作業を行う。	手帳番号の重複者の統合作業等は認識していた。 年金記録問題としては、平成19年話題になる頃と記憶しています。	お客さまの記録をお預かりしていることで、慎重に記録確認をしたり、基礎年金番号の統合処理等を行った。 反省点としては、お客様の記録(保険料)をお預かりしているという認識が不足してたと思います。 一つ一つが記録ではありますが、保険料をお預かりしたことで、1ヶ月という単位で記録になることを再認識して行きます。
4866	地方庁	その他(社会保険事務局)		台帳の突合をすることだと思います。	年金の記録はその方の将来又は現在の年金額にかかわることですので正解な記録であることは大変重要であると思います。 平成19年4月より年金相談業務に携わってまいりましたが、5月ごろから記録問題がでてきて、その頃から窓口にこられるお客様が大変増えてきたと記憶しております。	年金相談業務に携わってまいります中で、旧姓の検索やお客様からの聞き取りを丁寧にし、正確な記録統合に努めました。 当時、窓口は大変混みあっておりましたので、一人一人のお客様に十分な時間をとれなかったことは、反省しております。
4867	地方庁	社会保険事務所課長級以上	自分が知らないことまで報道等で知りました。	現在、市町村にも一方的に協力依頼を行っていますが、厚労省と総務省で協議した上で、協力依頼を行えば、もっと協力していただける分が増えるのではないかと思います。 厚生年金記録について、本人が事業所名を忘れていたり、法人名と店舗名が違うなどで確認できない分が多い。事業所名はわからなくても、どういう仕事をしていたかは覚えられていることが多いので、喪失事業所の事業内容がOBへの聞き取り等により調べることが出来て、確認方法も場所、時期、事業内容が一致で本人確認とすることが出来ればかなり解決できるのではないかと思います。	年金請求時に確認をすれば特に問題ないのではないかと思っていました。 年金給付課を担当することになった平成3年ごろに、本人と思われるが忘れられている記録があることを知りました。	事業所名以外のことをできる限り説明しながら、思い出してもらうように対応しました。年金請求時に確認すればいいという考えが全体的にあったと思います。 資格取得時に他に手番がないか等確認し、その都度整理しなければいけなかったと思います。 時間が経ち、本人も忘れてしまっているために、本人へ教える情報の範囲を広げたが、整理がつかない状況人になってしまったと思います。
4868	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	単に人数を増員して性急に片付けようとせず、地道に確実に一つ一つの作業をやり遂げる。	個人の年金が減ったり消えたりする重大な問題。 在籍後数年して、適用担当課になったときに知りました(約7～8年前)	提出していただいた特別便等を迅速丁寧に処理する。 反省点は、問題になる前に組織として適切に対処すべきだったと思います。
4869	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じておりません。	記録調査に関わる人員配置を多くして、組織一丸となって解決を図っていくべきと思います。また、ひとりひとりの意識改革が重要だと思います。	基礎年金番号に未統合の手帳番号を持っている方や記録が見つからない方が大勢おり、正確な記録の管理が年金制度の信頼の根底にあると思い、年金制度の制度そのものの存続に関わる重大な問題だと思います。記録がない方がいること等についてはマスコミの報道等ではじめて	ねんきん特別便の対応を積極的に行い、新規年金裁定時には記録の統合もれがないように慎重に確認を行っています。基礎年金番号導入時に記録の整備を行っておくべきであったと思います。
4870	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		平成19年頃知り、早急に解決すべき問題として認識していました。	事務所内特設窓口において来訪者の対応、被保険者からの電話対応、被保険者への確認電話、被保険者宅を訪問しての記録確認など問題解決のため対応しました。本人への記録確認を年金制度発足から定期的にすべきだったと思います。
4871	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成8年に採用され、1年後位に期間照会の補助をし始めたときに「宙に浮いた年金」を知りました。申出書に記載されたもの以外で本人のものと思われる手番があり、調査しなくてよいのか上司に尋ねましたが、そこまで調べていたら仕事が進まないから調査不要と言われました。まだ採用されて聞もなかったので、反論することもできませんでした。	疑問に思ったこと等は、上司であっても、きちんと問題提起をしないといけない。
4872	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません	分かりません	報道されている、宙に浮いた年金については、年金番号を複数持っているんだな、程度で年金受給までにはいずれ統合されるものと思っていた。時期についてははっきり覚えていない。	複数年金番号を持っていると思われる者に対しては、早急でなくとも良いので、年金を受給するまでには年金番号の統合を図るように指導した。 人の記憶が年をとるに伴いあいまいになることを分かっているようで分かっていなかった。その時点で統合の処理をするよう強く指導すべきであった。
4873	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題については報道されるようになり知った。 今までそれを把握し、問題解決をすることはできなかったのかと疑問に思う。	なるべく多くの方の年金記録を整えられるよう、お話を伺い特別便などで記録の確認をしている。 ただ無闇に統合しても新たな問題が発生するだけなので、確認が微細にわたることを国民の方にも理解していただきご協力いただきたい。職員も安易に判断しないよう注意するべきだと思う。
4874	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにありません		本人の記録が正しく本人の年金受給につながっていないこと。	本人の記録と確定させやすいように社会保険庁で登録しなかったこと。
4875	地方庁	その他(社会保険事務所)		地道に解決するしかないとおもいます。	一件一件解決するしかないと思っておりました。年金受給者の年金漏れについてはここ数年です。	窓口にお客様がお越しになられたときに一件一件解決して行く
4876	地方庁	その他(社会保険事務局)		皆で地道に業務にあたる	テレビで報道されてからここ1，2年前後。 昔はおおらかな処理が行われていたと思った。	今の職員が前向きに地道に対応するしかない。 もう少し先人たちが将来を見据えて処理を行っていればよかったのにと思う。
4877	地方庁	その他(社会保険事務局)	一般的なこと以外知りません	社会保険職員の再雇用	最初は大変なこととは思わなかったが、経験を積んでいくと大変なことだと認識し始めた。入社して3年後くらい。	閲覧等はしないようにしようと思った
4878	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4879	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	社会保険の広報など、周知徹底し若年層にも年金教育など授業に盛り込み、国民全体の認識を高める。	新聞、各種報道により知りました。	迅速丁寧な記録調査、及び記録の統合。年金番号を一人に対して、いくつも発行していたのがよくなかったのではないか。
4880	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	現時点で不明確である問題が仮にあるとしたら、それら全てを 明確にしたうえで、包括的に問題解決の方策を採るべきである と考えます。(あとから、「やはりこういう問題があった」となると、 対応者が苦慮することとなるため。)	大きすぎて、全容を把握できない問題と認識しておりましたが、 実際、その存在をじったのは報道されてからと記憶しております。	全国的な、全国民的な問題ですから、慎重に対応しようとは しておりましたが、同時にお客様からみれば、自分の年金額に 直結する問題ですから、且つスピーディに、優先順位を高めて 対応しておりました。 過去の年金制度の経緯等、自分の知らないことが多くあり、 対応に苦慮した経験から、自分の勉強不足でお客様に迷惑 をかけたことがあるとしたら、反省すべきことだと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4881	地方庁	その他(社会保険事務所)	定期便の遅歩状況の遅れ。特別便の解決が精一杯で定期便の処理が遅れている。また、記録問題に重点をおいているため他の業務がおろそかになっている。これも問題ではないか。	解決には人手が必要だが、社会保険庁・市町村の年金業務に精通していなければいけないため、健保協会、市町村から人手を求める。処分を受けた方でも、その内容を精査して今後の業務に支障がなければ力を借りたいのが現場の本音です。	消えた記録があることは、ほぼ認識できなかった。ただ、国民年金課に在籍していた折、家族もしくは恋人に保険料を預け(もしくは保険料を受け取り)納付になっていない(納付をしていない)などの相談は受けていた。夫婦(主に妻)が夫の保険料のみ納付していないなどの相談もあった。介在者をはさむことで、本人の認識とこちらの記録がずれることはある。 未統合記録は、制度が本人の申し出に責任をおいていたため、不用意に記録を伝えれば罰せられると理解し、現場レベルの問題ではなく法改正で対応するものと認識していた。	現場から上際に意見を上げる機会は少なく(市町村担当を含めた会議が年一回あった)、また、回答は法律に即したもので法改正を検討するようなものはなかった(しかも回答は一年後の会議の場だった)ように認識している。 この問題の本質は、保険料を納付するものと受け取るものの間に溝があること、に思う。これに複雑な法律制度が誤解や不安を広げている(特別便・定期便でも例えば昭和61年3月以前から3号制度があった、昭和36年4月いぜんから国民年金に加入していたなどの回答が半数近くを占めていることがあった)。社会保険労務士などの専門家を通さなくても万人が理解できる制度をつくることと、本人が家族・金融機関・市町村・事業主など通じず社会保険庁(機構)に直接納付する仕組みを作らなければ今後も発生をなくすことは不可能に思う。年金通帳も最終的な記載は、本人任せになるであろう、何十年と記載しない方が受給時にはじめて判明することもあるはず。定期便や確認のお知らせも、届いた段階で会社が倒産しているケースもある。
4882	地方庁	その他(社会保険事務局)		一つ一つ確実に解決していくしかないと思います。	浮いている手番が5000万件あること、平成19年5月ごろかと思います。	きちんとした記録にもとづいて年金を受給していただくように、記録の統合、再裁定をきちんと行っていく必要があると思いました。 本庁主導で特別便の発送が、各事務所での対応策、準備ができていないまま行われたことで混乱が生じたこと。
4883	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にないです。	特にないです。	問題になってから知りました。	ふりがな検索だけでなく、広範囲での検索方法があれば良いと思います。
4884	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	現在行っている、該当者と思われる方に確認していく方法しかないと思います。	旧姓などで統合されていない記録があることは、基礎年金番号が導入される以前ではありえることで、ただ、WMに登録されていない記録があることは、この問題が発覚して知りました。 年金制度崩壊にもつながりかねない重要な問題であり、解決しなければならないと思いました。ただ、とても難しいことと同時に思いました。	自分にできることをやっていくしかないので、そのことを意識して対応してきました。 反省点として ・オンラインに反映されていなかった記録以外で、基礎年金番号に統合できる記録が多数存在していたと思われるので、年金受給手続きまで待つのでなく、早急に統合を進めるべきでした。 ・氏名の簡単な読み誤り登録されている記録は、年金相談時の氏名検索で全国で行うべきでした。石川では行っていました。
4885	地方庁	その他(社会保険事務所)		職員が一丸となって最優先に取り組むべきと考えます。	現在年金を受給されている方や、将来年金を受給される方にとって重要な、年金に関する資格記録や報酬月額等が正確に管理されていない重大な問題と認識していました。そのことを知ったのは、マスコミによって報道され始めた頃と思います。	ねんきん特別便等で来所されたお客様に対しては真摯に対応するよう努めました。また、年金記録に対する重要性の認識や、その管理方法に問題があった点が反省点として挙げられると考えます。
4886	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録以外に特にしりません。	今後もコツコツと丁寧に確認作業をしていく。	年金記録問題を知ったのは約十ヶ月です。 旧姓、職歴確認の漏れ。	名前の様々な読み方を確認するようにしました。
4887	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現場の職員はすべての一件まで解決できると考えている職員はおりません。全件解決をめざすのではなくその代わり性善主義で申し立てについてはある程度の分については積極的に認めていくべきだと思います。	入庁5年目のため紙台帳からオンラインへの移行時の不始末については報道で知る部分が多かったです。基礎年金番号とへの未統合手帳番号について「宙に浮いた」という表現をされるのは違和感がありました。	積極的に窓口でお客様の対応を行いました。ただ私のように若い世代の職員は昔の事務処理の方法を知らないためなぜこのような問題が起こったのか質問されると対応に苦慮しました。 オンラインへ移行した際のずさんな管理を30年間ほうっておいたのはまずかったと思います。また、基礎年金番号導入時から年金統合のよびかけを積極的に行っていればというのも思いま
4888	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	現在の定期便により地道に、継続的にお知らせしてゆくことにより、個々人が自分の年金に関して関心を持てる環境を続けてゆくことが大切だと思います。	年金請求時において、氏名・生年月日・性別による検索や本人からの聞き取りにより基礎年金番号に統合されていない年金記録は、本来の持ち主の所へ戻ってゆくものと考えていました。 しかしながら、氏名、生年月日等の入力誤りがこれほどまで多く存在しているとの認識が欠けていたため、現在、いわば不要の作業を続けなければならない結果となっています。 結果的に、いずれは本人の所へ戻ってゆくという安易な認識があったと思います。 昭和61年4月、社会保険事務所にて国民年金業務に従事していた頃には未統合の手番があることは知っていました。	組織として、国民に迷惑を掛ける仕事を行ってきたことは、当事者として十分に反省しなければならないと考えます。その結果として、時間はかかる仕事になりますが一人一人に丁寧に説明を行い、おしかりを受け、迅速に対応してゆくことで、これまでの組織業務を皆さんにお詫びする気持ちで対応してきたつもりです。
4889	地方庁	その他(社会保険事務所)		台帳保管庁での丁寧な調査(オンライン(080届書)による調査では不十分と思われます。)時間がかかっても名簿・原票にあたることが必要です。	紙媒体から機械化への移行時の進達漏れ等による収録漏れに起因する問題	現在残っている紙媒体およびマイクロフィルムの丹念な調査を行おうと努めました。 閣議決定による年内解決など、調査にかかる時間を考慮せずとりあえず回答をしておけばいいかのような庁からの事務連絡による業務処理は、根本的な解決とはならないと思われるため、また同じような問題が発生されることが懸念されます。
4890	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4891	地方庁	その他(社会保険事務局)				
4892	地方庁	その他(社会保険事務所)		全職員が一丸となって取り組むことが大切だと思います。	早期に解決しないといけない問題だと思いました。マスコミ等で報道されて知りました。	組織としての対応の方針に従おうと思いました。人員不足ではないかと思います。
4893	地方庁	その他(社会保険事務所)				できるだけお客様のご理解ご納得が得られるよう行動していくことが重要と考えております。
4894	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません	こちら側からお客様(記録の持ち主)に対するアピールについては、現状以上のことは、なかなか難しい問題かと考えます。 滞留している期間照会については、人を最大限投入してこなしていくしかないと思います。	古い統合されていない記録についての調査は、ご本人様の申告に基づき探す係が存在していたので、そういうやり方(いわゆる申請主義)に疑問はありませんでした。 日本の雇用事情が「終身雇用制」だったということもあり、複数の番号を取得する人は「まれ」だと思われていたのではないでしょうか。 老齢年金受給時期の年金相談で、対面しながらお話を伺い記録の統合が出来ていたので、大きな問題とは捉えておらず、相当数があると報道されるようになってから、事の重大性を知りまし	お客様に「ねんきん特別便」等をご活用頂くしかないと思い、与えられた仕事として、時間延長や休日開庁で年金相談をしていました。 オンラインの進化と共に、例えば古い名前の入っていないような記録の整備について、もっと早く対処すべきだったと考えます。 記録が古ければ古いほど、該当者が亡くなっていたり、忘れてしまっているので、もっと早い時期に申告・申請がなくとも、社会保険庁側からアピールをすべきだったと思います。
4895	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	人員を増やし、早期に記録回復に努めるべきだと思います。	数年前に年金給付課で窓口対応していた時には、本人の記録らしき手帳番号がある際に、同姓同名の記録かもしれないので、今ほど詳しく出てきた記録の内容についてお伝えしていなかったと思います。本人に思い出してもらわないと統合できないため、埋もれていった記録がたくさんあったと思います。	記録問題が言われるようになってからは、マニュアルの変更等もあり、本人の記録かもしれないという姿勢で窓口対応していました。年金記録については、一人で複数の手帳番号があるというのがなかなか理解してもらえず、複雑にしていると思います。基礎年金番号導入の際にもっと広報を徹底して、市町村・事業所へ協力してもらうべきだったと思います。これからも国民の皆様にもご自身の職歴等は年金手帳に控えるよう広報したほうがいいと思います。旧台帳については WMで確認できない記録のため、期間照会に長時間かかっていました。旧台帳の記録整備については、もっと早い段階で業務センターでするべきだったと思います。
4896	地方庁	その他(社会保険事務所)		現時点での完全な解決策というのはありえない。少なくとも基礎年金番号導入後20歳になった世代が記録を一元管理をして(共済記録も含む)老齢受給の年齢になるまでは何かしらの問題が生じる。	過去からの年金制度の改正でつなげてきた現行制度では記録管理に問題があることはわかっていた。それが公になるかの問題であった。自分がそのことに気がついたのは年金受給の業務をしたとき。昭和63年4月頃。	とにかく被保険者、受給者からの問い合わせに対応するのみ。事前準備も何もあったものではないため、対応のしようがない。
4897	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	重要なのは、問題解決に取り組む人間が、共通の意識を持ち、状況を把握できるような体制を整えることだと思います。	当然、許されることのない、一刻も早く解決すべき問題だと思います。 問題のある記録が少なくないことには、働き始めてすぐに気がつきましたが、当時の職場の雰囲気からして、ここまで大きな問題になるとは思っていませんでした。	資格照会業務を経験したことにより、問題意識は高まったと思います。それ以降は、自分の関わる範囲内ですが、適正な業務を行うように心がけてきました。 狭い組織の中の常識で仕事をしてきたことが一番の反省点だと思います。当然のことですが、お客様の視点に立って、業務に取り組むべきだったと思います。
4898	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	年金記録を統合したら、年金額が下がる方がいる。	現在、決定している年金額を保障する。	手間と事業を行う予算化することを怠っていた。 基礎年金導入時に、被保険者や受給者に対し、1つの年金番号に徹底して統合することが、出来なかった。 若い時(昭和50年代後半、厚年適用課に所属していたときに、先輩から聞いていた。	統合されていない手番の調査、電話や訪問による確認を積極的に行う。 事業の見直しが出来なかった。
4899	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4900	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録について、世間一般に知られていない問題は、知りません。		年金記録問題は、私が在籍している限り、職員の方々が、 私が思っている以上に、仕事に対して真じめに取り組み、お客様に対して、電話や窓口で誠意を持って対応していている姿、遅くまで残業をして 頑張っている方々ばかりなので、年金記録問題が存在すること自体、 ない様に感じております。	
4901	地方庁	その他(社会保険事務所)	存知あげません。	定員増。	約70年にわたる年金制度の記録管理が、膨大すぎることが問題であり、それに見合った人員を配置すべきである。また、問題を認識したのは国会で取り上げられるようになった平成19年頃で	定員が減る中、業務を遂行するには毎日毎日の残業しかありません。また、宙に浮いた年金記録問題の原因は年金請求が個人の「裁定請求主義」に基づいていたことが、挙げられると思い
4902	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	出来る限りの情報提供をし、国民の皆さまのご協力をいただき、統合整理を進めてゆく。 また、現在送付している、ねんきん定期便等での、記録確認のお願いを周知するための広報等を重ねてゆく。	基礎年金番号に統合もれの手帳番号がある。 氏名・生年月日等が本人の申し出の記録と相違しているものがある。 具体的な年月は覚えていませんが、年金相談等の業務を担当するなかで認識しました。	年金相談の際には、本人の加入履歴を可能な限り確認し、統合するようにしてきました。 年金請求時に、必ず本人履歴の確認作業を行いますから、未統合の記録は年金請求時には必ず統合整理されると考えていました。
4903	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	時間と知識のある職員をかけて丁寧に記録の整備を行った方がいい。	マスメディアで取り上げられるようになったとき。 年金記録については整備していかないといけないと思った。	一件一件丁寧に対応するよう心がけた。 基礎年金番号を導入した際の記録の整備が不十分だった事が原因の一つだと思われる。その時にもっと国民に周知するようなやり方をしていればよかったのではないか。
4904	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金設立当初の台帳は社会保険事務所に保管がないものも多く、業務センターに保管されている旧台帳でも確認できない場合もある。	旧台帳等すべて残っている台帳を確認し、記録を整備する必要があると思う。	いままで働いて保険料を納付している方で、記録がなく、年金を受給できていない方がいるということは、大変問題なことだと思う。このようなことを知ったのは、この問題が取りざたされたころです。	記録を確認することに精一杯努力しようと思います。昔のように紙台帳で管理することは、困難なことだと思います。被保険者自身も自分の年金記録を理解できるよう説明を行っていくことが大事だと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4905	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	特に無し	平成9年1月に基礎年金番号化されたときに手番を統合しきれない時点で、完全に統合するのはシステム上、無理があるとは思った。 しかし「消えた年金」というネーミングでここまで問題になるとは思っていなかった。	年金相談などで本人が窓口に来てくださったときは必ず氏名索引を行い本人と思われる記録があればそのつど確認をするようにしていた。 反省点としては平成9年1月の統合時点でもっと積極的な統合作業が必要だったと思う。 はがきを返送するだけでその後の追い詰め作業が不十分だった。
4906	地方庁	その他(社会保険事務所)	生活保護受給しているために、年金に関して興味がないもしくは、できればもらいたくないと考えている方がいる。 そのため、記録問題に対して非協力的であることがある。	国民年金を40年かけても月額7万に満たない。 保護なら20万もらえる。制度の主旨が違うにしても矛盾しているように思われるので、この点も考えなおすべきだと思う。	社会保険の職についたときから、期間照会の際、本人から職歴を申し出てもらわなければならないという時点で、問題だと思った。	そのときは、こちらがわかっても教えてはいけないといわれていたので、対応はできなかった。問題が世間に取り沙汰されてからは、伝えてもよいということになったので、それからは、できる限り調べて、お客様にお伝えするように努力しているが、もっと早い時点からしていれば、本人様の記憶も確かだったかもしれないと思われて悔やまれる。 また、被保険者の方たちにももっと、年金のについてよく周知して、大切な制度だということ理解してもらうことも大切であったと思う。
4907	地方庁	社会保険事務所課長級以上	私の知る限りでは、ありません。	膨大な記録を適正に管理するにはシステムも人員も脆弱であり、大幅な人員の増員及び専門知識を有する人材の育成が必要と考えます。	再加入する毎に年金手帳を取得されている方が見受けられ、年金裁定請求時に統合されないことがあるのではないかとの認識はありました。いつ頃からかは憶えておりません。	判明する限り統合されるよう努力しましたが、本人の記憶と相違するものは統合することができず、それが現時点における宙に浮いた記録として存在しているものと考えています。終身雇用が多く転職の少ない時代に対応した仕組みを社会情勢に合わせて改善できていなかったことが反省すべき点と考えます。
4908	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録の調査には、年金記録について専門的知識及びWMの使用方法等を熟知している者が取り組む必要があるため、早期に解決するにはやはり職員が土日祝に出勤し、取り組む他ないと思われる。	年金記録問題についてのマスコミ報道があるまで知りませんでした。	年金記録の管理が不十分であったことや制度発足時から国民への定期的な記録確認の通知を送付すべきであったこと等が反省点としてあげられると考える。 また、仕事に対する意識の低い職員がいるため、もっと早い段階に勤務態度・成績等で給与等に差を設ける必要があった。 やはり、意識の高い職員が職務を遂行するようになればより競争意識も出て、活性化し、それが国民サービスにも影響してくると思われる。また、競争意識が過剰になると不正を行う者が出てくる可能性もあるため、上司等によるしっかりしたと職員管理も同時に必要となる。
4909	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	とくべつ便対応、定期便対応にしても、適切な説明等が不十分であるため、現場は混乱する。次から次へと郵送対応するのはいいが、その後の対応に対し、すべてにおいて、直前ではなく前もって現場に周知するべきだと感じた。	私は、任期付として昨年から勤務した。それまでは、民間企業で労務を主に担当していた。問題を認識したのはその時である。仕事上、社会保険に携わっている人であれば認識度は強いが、それ以外の人は他人事のように感じているのが見受けられた。	日頃の社撰な管理体制に問題があると思う。
4910	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	既に決定した方針に沿って地道にやっていくのが最善だと思います。	厚生年金の旧台帳の照会をしても回答に数ヶ月かかること、国民年金のマイクロとオンラインの記録に相違があること、などは感覚として知っていたが、これほど大きな規模とは思わなかった。 従って、問題として認識したのは昨今の報道等によってです。	示された方針通りに動きました。
4911	地方庁	その他(社会保険事務所)	基礎年金番号(手番)は本人として記録されているものの、その一部の記録が入力モレしていた。	ダブルチェックの徹底と、記録保持者に対しては、空き期間があればその箇所について、本人へ確認を行う。	記録の管理者である庁のミスなどもありますが、記録所持者である被保険者が、記録モレついて黙っていたことにも問題があると思っています。 なぜ、年金受給時に言わなかったのか・・・疑問でした。 庁の入力ミスがあることを知ったのは、実務をしてから。 被保険者自身の記録の確認ミスは、実務を行う前に、報道などを見たときから疑問を感じました。	被保険者の記録確認ミスであっても、すべて庁の責任となってしまう。これはこちらの責任である旨、謝罪するのみかと思っていますが、一方で、事実確認の徹底や制度の説明など、被保険者に対する情報提供としては、まだまだ庁も改善の余地があるかと思います。 被保険者に説明しても難しい内容については、現状では、情緒な態度で対応する職員もいるみたいですので、そのあたりは改善していく必要があると思いますし、自分自身もそうならないようにしなければならないと思っています。
4912	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		当初は、基礎年金番号制に移行する前は手番が1人につき複数あるのが普通で、年金受給時に統合すればよいという考えを持っており、年金記録問題が重大な問題であると認識していませんでした。 しかし3年前に年金記録確認業務に関わるようになってから、年金記録の調査をしても見つからないケースが多く、その原因として社会保険庁の帳簿の管理のずさんさや、帳簿の記録をコンピュータによる管理へ移行した際の入力ミスなども挙げられることを知ってから、年金記録問題はお客様が本来受け取ることのできる年金を受給できない事態を招く重大な問題であると認識するようになりました。	年金記録問題によりお客様の信頼を損ねたことを重く受け止め、窓口対応や電話対応時に不信を取り除けるよう丁寧な対応を心がけました。 現時点での反省点として、全国の事業所や被保険者の検索システムがないため、他県管轄分の回答が遅れている点があります。早期に全国の事業所や被保険者の検索システムが作成されることを望みます。
4913	地方庁	その他(社会保険事務局)		条件による一律保障支給		年金記録及び、その改善に対する杜撰な体質
4914	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にない	その場限りではなく、長期的な視点で考えていくべきだと思う。それぞれの事務所に任せるのではなく、一箇所で集中的に業務を行った方が効果的である。	年金制度に対する広報不足、受給者・被保険者の知識不足、マスコミの不信感を招く報道、このすべてが、からみあって起きたと思う。 こんなに長期間になるとは思わなかった。	受給者・被保険者と応対する中で、納得する方しない方含めて、一つ一つ対応した。 どこを向いて仕事をしていくかということが改めて大事だと思う。
4915	地方庁	社会保険事務所課長級以上		問題解決には、ご本人のご記憶をお借りするしかなく、特別便・定期便の送付を行っていることから、お客様に十分確認いただいたうえで、ご本人様の記録であれば年金に結びつけいく。なお、すべてのお客様の確認が終了するまで、また、すべての記録をご本人のものに結びつけるまで行っていかなければならない。	年金制度が成り立っていくうえで、年金加入記録が一番重要な柱であり、年金制度の崩壊につながる。また、国民の皆様の生活にも多大な打撃を与える国の存続にもかかわる重大な問題と認識している。 年金基礎年金番号付番以降、番号統合がなされていないものが多々あるものと思っていたが、これが問題化され、そればかりではないことを知った。	お客様ご本人の記録であれば当然年金に結び付けなければならないし、お客様一人一人の記録を確実なものにしなければならないという意識で対応した。 自分自身もそうであったが、お客様が年金請求等をされる時に統合すればよいと思っていた。これは、問題を先送りしているだけで、このような甘い考えがさまざま問題を発生させたものと考える。
4916	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	人員を増やす。現時点では通常業務に加えて記録問題にも対処しているのに人員数は増えてない所か減っている。ただでさえ給付関係は時間のかかる処理なのだから早期対処のために対応する人数を増やすべき。	根の深い長引く問題 新聞等の報道にて知った	本人からの申し出があったとき、まずは事務所にある記録を本人に伝え確認してもらうことから始めた。 紙台帳の記載内容がもう少し詳しく記載されていればこれほど長引くことはなかったと思う。もしくはもっと早い段階で紙台帳の記録を見直し整理するなどの対応をとるべきだった。 後は、事業所・従業員向けに社会保険に関する説明会を頻繁に開き制度の理解を求め勤務先
4917	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現行の方策以外には無いと思います。	ほとんどが、手番のみ統合であると認識していました。平成19年頃知りました。	通知どおりに対応しようとしました。定期的に国民に個人の年金記録のお知らせを送付すべきであったと思います。また、全ての過去の台帳を保管するべきであったと思います。
4918	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	最優先業務として事務所全体で取り組んでいます。 勤務を始めたのが平成19年4月からなので、その頃からです。	専門の担当ではありませんが、当番制や勤務時間外、休日出勤で事務所全体で対応しました。
4919	地方庁	社会保険事務所課長級以上	現在、世間に公開されている問題以外は知りません。	とにかく本人や遺族に昔の勤務記録等の聴取を徹底して、基礎番統合にむけ努力する以外ないと考えます。	まだオンライン化になっていない当時から、被保険者一人でいくつもの厚生年金の手番を持っているのをまのあたりにして、遅かれ早かれこの問題は浮上して大問題になってしまうのではないか？・・・という危惧は非常に高かったと感じております。	恥ずかしながら、自分のかけている年金の番号やその経過は、自分自身で把握・管理するのが当たり前であると、当初は強く感じておりました。 しかし、この問題が勃発して、国家行政が行ってきた業務のずさんさを心から反省しているところでございます。 基礎番号が導入されている今後は、加入時での徹底チェックにより、二度とこのような問題は繰り返さない様、職員全員での緊張感をもった対応が必要に思います。
4920	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		紙台帳とWM記録との突合をしていく。	最初は、60歳等年金請求時に最終的に被保険者本人と記録を確認していけば、記録の漏れはなくなると認識していた。 年金未納問題が発生した時に、あらためて認識した。	窓口等での、対応に於いて、今まで以上に、より慎重に被保険者本人等と記録を確認していった。 特に紙台帳の頃の記録管理が、ずさんだったと感じている。
4921	地方庁	その他(社会保険事務局)	公表されている事例以外には知りません。	分かりません。	年金問題の認識について ・「届出主義」として、事業主からの届出がない限り各種記録の登録・更新処理が行えない事。 ・個人記録についての通知も事業所内での対応が異なり、本人が役所に照会しない限り「自分の登録されている記録」と正しい報酬等の確認が出来なかった事。 ・「健康保険・厚生年金・労働保険・税務」の主だった「社会保険事務」の届出窓口が異なる事。 問題を知ったのは、適用・徴収関係の業務に携わった時。	被保険者個人からの相談・問い合わせの応対の際に、「ご自身の記録を改めて確認するように。」と記録照会の申請などを案内するように心掛けた。 現時点においても、殆どの被保険者の方は「会社がちゃんと、自分の記録の手続きをやっていてくれている。」と認識していて、「自分に限ってはありえない。」と考えている方が多いと思います。 その為、「記録の改ざん」や「誤った登録」などの「事実と異なる記録」について、被保険者個人の方々が随時で確認出来る状態にしない限り、今後も同様な認識を持たれる方はいらっしゃるかと思います。 当時は、社会保険庁や市区町村の職員も積極的に「個人記録についての照会の案内」や「年金記録がどのようにして、登録・更新されているのか。」などの積極的な説明が出来なかったのが
4922	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません		年金問題を認識したのは、大きく報道されるようになってからです。 記録の取り扱いが細かく決められたことを受けて、重大な問題であることをより認識するようになりました。職員の意識改革がとても大事なことであると考えています。	決められた取り扱いを十分理解し、遵守すること。 被保険者、受給者の立場に立った考えを優先した対応を心がけること。
4923	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし		大変重大な問題であると認識している。	
4924	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	特別便や定期便を活用して一つづつ記録の確認を行っていく	一連のマスコミ等の報道で知り、年金記録がこれほどずさんなものだとは思わなかった。	一つ一つ対応をしていく。 年金請求時点で記録の確認を行うのという、事後的な業務が良くなかったと思う。
4925	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	ここまでの問題になってしまうと、正直これといった打開策をみつけるのは難しいと思います。	昔から今のようなコンピューターがあったわけではないので、紙管理から今のシステムに移行していく間に記録が抜け落ちているケースも多いだろうな、と漠然と考えてました。実際、自分の親の国年の納付記録が落ちてて、本人が領収書を保管していたことと、台帳に納付記録が残っていたことから補正してもらえたことがあったので、どこかで本人に確認してもらわないと、後々大きな問題になりかねないと思いました。	窓口等で本人より記録を探して欲しい旨あった場合には自分のできる考えうる範囲で細かく調べるようにしました。 反省点は新法が始まった昭和61年4月から基礎年金番号導入までに時間がかかり過ぎたこと、本人に対して記録確認のお知らせを全くしてこなかったこと、紙から今のシステムに移行していく過程で充分な予算措置がなかったことなどが挙げられると思います。
4926	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		たいへん重要な問題であり、年金体制の根本にかかわる最重要案件であると 認識していました。新聞、テレビ等のマスコミ報道により知りました。	まず、記録等のもれが判明された来訪者の方には、誠実に対応し、迅速に記録の整備等を行ない、時効特例などの、ご案内をしました。 日々の業務を堅実に行ない、チェック体制の整備が肝要と思われます。
4927	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない	人員を増やし集中してまた短期間で行うのがよいと考える	国民の老後の年金に直接つながる問題のため、早急に解決できるよう最優先して取り組むべき問題だと認識していました。 問題を具体的に知ったのは報道等にてです。	国民の皆様にご迷惑をおかけして申し訳なく思い、自分としては一人一人のお客様に対し誠実に対応させていただくしかないと考えていました。 制度ごとに番号をふるのではなくもっと早い段階で基礎年金番号のように一人ひとつの番号制度にしていればよかったと思います。
4928	地方庁	その他(社会保険事務所)	減額になるために再裁定せず、記録統合しないものについての扱い	人数をかけて直接お客様に訪問や問い合わせる。	早急かつ慎重に対応すべき問題との認識で、社会職員として勤める前に報道にて知っていました	別人に統合しないように注意して対応しようとした。 手帳番号など本人でなかった場合、その人ではないなどの情報が入力できれば今後二度手間などがなくなるかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4929	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	東京においては過去記録の調査や整備などセンター対応になりきれていない。集中センターにて一括管理・対応したほうが効率的ではないかと思われる。	記録問題については一般報道がされた時期に認識した。基礎年金番号導入時に記録統合を行ったがこれほどの件数が未統合等であったとは思っていなかった。「一件も残らず統合を」と話がされたがこの時点では時間的に不可能だと認識していた。	今までの所属配置において年金給付・国民年金関係にあまりたずさわっていなかったため現状有する知識で対応可能な電話センター当番などを積極的におこなった。 問題解決にむけてねんきん特別便などの対策が取られたが現行の組織・人員では限界があり拙速な対応でなかったかと思う。本来の記録問題以外の制度不振・組織バッシングなど不要な時間をかなり取られた。公表時点でこれからの対応を明確にしきちんと順序だてて対応すべきで
4930	地方庁	その他(社会保険事務局)		過去のデータを整理した上で確実なデータベースを作成すること。	基礎年金番号が導入され、徐々に記録を統合していけば良いと思っていました。年金を受けている方は、請求時に確認済みのはずで、基本的に記録に問題は無いはずだと思っていました。記録問題については、マスコミが報道し始めてから認識し、受給者の記録の不備の多さに驚きました。	政治的要因があったと思いますが、特別便の発送日程など、短期間で処理しようとしすぎたと思います。確かに受給者は急ぐべきだと思いましたが、現役世代はもう少し待っても良かったのではないかと思います。日々窓口の対応に追われ郵送分が後回しになってしまい、それがお客様の不満になる悪循環だったと思います。また、先にも触れましたが、過去のデータが不備だらけのため調査に時間がかかったり、記録が見つからない要因になったと思います。共済についても、特別便に載せるべきではなかったと思います。自分たちで調査できないことまで抱え、余分な時間を費やすことになったと思います。
4931	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	年金事務所では、処理が困難な状況が想定されます。全国分を1箇所で集中して処理をすべきではないでしょうか。	カセット記録が存在するなか、申請することで年金裁定がされる。という事務処理の流れで「職歴の記載・確認」を請求者にお願いし、調査のうえ裁定することはやむを得なかったことと思いま	記録問題については、充分な検証と計画・体制を確立したうえで特別便をお知らせすればお客様の負担がすくなくなった。
4932	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	着実に粛々と仕事を正確に進めていくことが結局近道になると思います。	原因は先輩方の仕事のずさんさと、本庁と地方事務局との連携の悪さ、本省年金局との連携の悪さが最大の要因と認識しておりました。 問題が存在することを知ったのは新聞報道等の各種マスコミによる報道により知りました。寝耳に水であったと認識しております。	私自体はもともとより正確にをモットーに働いてはいましたが、過去分の記録の早期の問題解決を目指し事先してサービス残業や電話コールセンターへの出向を経験しましたが、その結果体調を壊し、先日まで休職する結果となってしまいました。 反省点は記録をせく認識していた先輩職員の公務意識の低さが原因だと思います。個人的には当時の担当者から退職金の返還等のなんらかの罰則を設けるべきと思います。
4933	地方庁	その他(社会保険事務所)	①年金記録照会票のなかに、 東京(庁)で調査されるものと思われ、「地方の事務所に相談したが・・・」といった内容で手紙が添えられていることがある ②電話で調査内容について確認したときに、「何度も同じ連絡をいただいている」といったことをお話いただいたことがある 同一氏名、同一生年月日で手番が残っているので、社会保険庁からの働きかけと事務所からの働きかけが重複しているようである ③他の事務所で、どのような対応(回答方法等)をしているのかがわからない(統一したやり方で実施されているのか)	年金記録問題に関して、 本庁と地方事務所との連携体制が必要と思われる	①古い記録のなかで、簡単な事務処理ミスが多いように思われた (氏名変換ミス、転記ミス等) ②個々人の責任である部分まで、行政に責任を負わされている部分があるように思った 特別便で、年金加入記録の調査にあたっているときに、上記のことが気にかかった	①ミスは起きるものなので、その後、どのように対応できたか、が大事であると考え、記録の整理にあたった ②特に対応していない。 年金記録について、個々人の意識を高めていく取り組みが必要と思っている
4934	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			多くの方が年金に関心を持っていただけたいい機会。 社保庁の記録管理については問題があることは間違いはないが、半世紀前にはコンピューター管理できるわけも無く紙管理しかなかったけれど、きちんと整理する時期がもっと早くにあるべきであったと感じていた。 年金相談を担当した昭和の終わりに、相談者の年金記録が手番がないため不明である相談が多く、はんこ1つで年金が受給できるよう記録整備の重要性を痛感した。	当時は、年金請求にこられた時点しか、年金加入記録を確認していないため、請求と同時に期間照会の説明しかできていなかった。WMには未統合の記録が多くあったため、期間照会で対応してきた。 当時は、年金記録は番号を被保険者に通知して、番号での管理。あくまで番号の管理を被保険者に義務付けていたことが問題。年金請求時に職歴と年金記録をチェックするやり方では、記憶があいまいで欠落が多くでる可能性が高い。 未納者対策で多くの予算を使っていたが、納付済み者へのサービス(納付済み期間のお知らせ
4935	地方庁	その他(社会保険事務所)		旧台帳、保存記録等をオンラインできちんと確認できるようにするべき。	届出主義から考えて手番が残ることは問題だとは思っていなかったが、オンラインに載っていない記録があることは、照会等の手間や対応職員のレベルによりきちんとした対応(お申し出があったにもかかわらず見つけられない)が出来ないことはいけないと思っていた。 入庁半年ほどで記録照会を行ったときに、WMに載っていない記録が出てきて問題を知った。	窓口段階で十分な聞き取りと調査が第一だと思う。 とにかく早急に、すべての記録をオンラインに載せるべき。 手続窓口が複数ある時点で問題だと思う、市町村では1人で多くの業務中の1つとして行っていたりする。 聞違ったやり方や指導があってもなんら不思議はない。
4936	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録に関して、オープン(カセットが開かれていない)されていない記録が、多くあります。ある被保険者名簿では、ほとんどカセットに状態になっております。	まず、すべてのカセットを開くべきだと考えます。年金期間照会に対し早期回答が可能となります。	被保険者名簿とWMとの記録相違は、以前からありましたが、入力間違い程度の認識でいました。国民年金等の消えた記録等については、今回の問題が表面化して知りました。 以前から厚生年金記録の照会等はありましたが、これほど大きな問題になるとは思っていませんでした。	ねんきん特別便等で回答をいただいたお客様に対して、早期にご回答を行うう職員全員で対応しました。 (7)で申しましたが、記録の整備(カセットオープン)等を行ってから対処した方がよかったと思います。
4937	地方庁	その他(社会保険事務所)			事務所に勤務しはじめて数年たったころにどなたの記録かわからないものがあるときいたことがありましたが、自分で経験したことではないためよくわかりませんでした	その頃私はwmや記録に接することはなかったのですが、誰のものかわからない記録があるということや本人確認ができていない記録があるということ自体にもっと深く関心をもち別の立場からでも問題提起をすることができたのではないかと思います。
4938	地方庁	その他(社会保険事務所)		経験者を使い(退職・懲戒処分者を含む)処理を進めること。	社会保険全体だけの話ではない。記録をきちんと管理するのであれば、住基ネットや雇用保険などのデータとリンクさせなければならないし、しなければ今後もこういった問題はまた再発する。 入ってすぐに。	個人でどうこうできる話ではない。 そもそも、オンライン化の時点でなぜこれだけの不備が出たのか。またその後色々と問題があったにもかかわらず、更に現場からの指摘や要望があったにもかかわらず、オンライン化後も訂正することもなくズルズルと来たのはなぜか?というのが十分説明されていない。 名簿や書類の保管についても、そもそも保管場所自体を確保しようという意思が見られない。 庁で保管していたマイクロ等がなぜあれだけ杜撰な管理をされていたのか? 機関委任事務廃止のとき、なぜ、自治体が持っていた国民年金関係の貴重なデータを、国で引き継ごうとしなかったのか? そもそも機関委任事務を廃止し、国民年金事務を国へ引き上げたこと自体が間違いだった。
4939	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	1年2年ではなく、時間をかけて解決していくべきと思います。	報道されるまで知らなかった。	年金制度の広報不足。市町村との情報連携不足。 年金番号(手番)払い出しの控えがあればこのような事態にはならなかったのではないか。 社会保険庁の情報が不完全、本人も記憶がないという状態では、完璧な解決は難しい。
4940	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に存じ上げません	様々なケースが有るので、記録に不備がある方のお話しを良く伺って対応する事が、一番の解決法になると思います。	マスコミ等で話題になってから認識いたしました。納付に応じた正しい年金を受給できなくなるので、大変大きな問題であると思いました。	記録の確認にお出でいただいた方のお話を良く伺って、正しい記録をお探しするよう努力しております。記録問題の一番の原因は「年金の重要性」に対する職員の意識が希薄であった事だと
4941	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4942	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			基礎年金番号施工以前の記録が手帳何冊分にも及び、その記録の統合に苦労する我々と、被保険者は当然記録は管理されているだろうと思う、認識の違いが生んだ問題で、その実態(事務処理)を知らない世間の人々が騒ぎ立てたことが年金に対する不信感が発生したことの結果だと認識しています。 この問題を知ったのは、過去5~6年前に国民年金担当の際、マスコミが騒ぎ出したころに被保険者から、年金の将来の受給は大丈夫なのかと、聞かれたときに知りました。	被保険者からの問題には、国が実施している事業なので問題はございませんと回答し、対応しましたが、しかしその問題が、未整録5万件と知ったときに私自身も問題を認識して、被保険者にわ、必死で基礎年金番号が施工される以前の番号が整理されていない事を説明して理解を得るため対応した。 20歳以上の方の年金番号は未記入の際事業所に確認して、再交付届けを添付するなりしてできる限り払い出しは1冊にしておくべきだったのと、被保険者の認識に年金手帳がいかに大切なも
4943	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録が判明しても年金額が下がることがある。また、特に旧法の場合、元の受給者原簿の年金記録が間違っている場合がある。	年金記録が下がる場合については、広く周知広報していくしかないと思います。受給者原簿の年金記録については、被保険者記録等と突合し、国民に周知していく必要がある。その場合、年金記録が見つからなくても下がる場合があるため、減額する場合について検討する必要があると思います。	年金記録問題は、基礎年金番号ができる前の記録が多いため、60歳で年金受給の手続きをする際に記録確認が確実にできていれば、宙に浮いた年金は5千万件もならなかったと思う。この問題を知りえたのは新聞紙上等で問題になったときですが(、6)で記入した部分は、年金給付で再裁定の遡及業務をするようになったときに知りました。	ひとりひとり、丁寧に過去に年金記録がもれていないかを確認していきました。またこの問題については、昔は機械で管理していなかった部分もあり、、また基礎年金番号ができて、記録が統一されたのが平成9年と遅かったため、もっと早く基礎年金番号を導入すべきではなかったかと思う。
4944	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4945	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	引き続き、問題解決できるように一人一人が取り組んでいく必要がある	ねんきん特別便が送付された頃	一人でも多く宙に浮いた記録を判明できるように努めた。
4946	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間で公表されている問題以外には存じない。	これまでのずさんであった管理方法が、年金記録の漏れ等を発生させたことから、オンラインシステムの早急な改善が必要。 「いつ、誰が、何を、どのようなことで相談があったのか」や年金記録の期間照会者の進捗状況、免除の受付・処理状況・却下となった理由等については、すべて受付表や申し出書、申請書の原本を確認しなければわからない状況であることを改善する必要がある。 文書廃棄規定があるので、分かりませんとの対応は、今後通じずない。管理方法の改善を図らなければ、今後も同様の問題が発生することとなるだろう。 また年金記録の問題解決には、救済方法をこれまで以上に緩和し一定の事実確認ができた場合は、納付を認める形をとらなければ、いつまでも問題解決につながらない。	なぜ、これまで年金記録の漏れについての解決に取り組まなかったのか。 基礎年金番号を導入した平成9年の時点より、国民に公表し呼びかけを行い、国家の重大問題として解決に取り組まなかったことに憤りを感じる。 年金問題の存在を知ったのは、2~3年前のマスコミ報道であり、そのような膨大な年金記録の漏れがあるとは知らなかった。	まず、年金記録のずさんな管理によりご迷惑をかけていることを心より謝罪し、お客さまの不信や不安を少しでも解消できるよう最大限、解決に取り組むことを意識した。 問題の反省点としては、 ①市町村と社会保険庁の二重行政が、問題発生の元凶であり、また個人に年金についての知識不足。 ②管理ができなくなるほど、次から次へと年金番号を払い出ししたこと。 ③制度の複雑さ~法改正が多く取り扱いが難しい。 ④年金記録の管理方法
4947	地方庁	その他(社会保険事務所)	しりません	今まで通り、正確、迅速にいたします	問題報道されてから	あらゆる可能性を、考盛して検索などをおこないしらべてゆく。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4948	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		氏名等、不明な記録がこれほど膨大に存在していること知りませんでしたので知ったのは新聞、テレビ等で報道されてから。	制度発足初期の紙台帳の管理、また、機械化への不完全な移行。
4949	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にわかりません。	職員が一丸となって、記録の解明に取り組むべき。	大変残念な問題だと思いました。存在を知ったのは、報道されてからです。	お客様の立場にたって、年金の支給もれがないよう取り組みました。 反省点としては、基礎年金番号導入時にもっとPRをし、きちんとした事務処理をしていれば、よかったと思います。また、オンライン導入時にも同様のことが言えると思います。
4950	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	業務に対する説明や引継ぎが上手くできていないために、付番時に名前の入力ミスなどが起こるのではないかと思われます。 簡単なことですが、初めて働く方にはそんなこともわからないと思います。 なので、入力後の決済等はもっとしっかりみて、指導すべきと思います。	統合されていない手番があるのは、FAXで照会がきていたので知っていましたが、これほど大きな問題であると知ったのはメディア等で取り上げられてからです。 特に報酬の改ざん等は全く信じられず、働いている上ではあり得ないことと思われました。	本人記録と疑わしい記録が判明した場合は、確認をとり、手番の統合に努めた。
4951	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4952	地方庁	その他(社会保険事務所)	オンラインで氏名索引をしても出てこない記録(カセット未開封)のものがまだ存在する。旧台帳から確認していくのでは、調査に時間もかかりすぎる。	全ての記録をオンラインで確認できるようにする。(カセット開封を全て行う) 氏名索引することにより、全ての記録が確認できるようになれば、調査にかかる時間も大幅に削減できると思う。	かけていた記録がごっそり抜けているかたもおり、多大なご迷惑をかけている。記録統合後、調整後の年金を受取る前にご亡くなってしまわれた方もいた。大変申し訳なく思います。 オンラインで確認できない記録がこれほどあったことは、この問題が発生するまで知りませんでした。	申立の記録の調査を最優勢課題として取組みました。 旧台帳がオンラインで確認できないものがまだ多数ある。オンライン化したときに全ての記録を確認できるようになぜしなかったこと。基礎年金番号のときも同様である。現場とすれば年金請求時に確認していたが、オンラインで索引できない記録があったのでは、このような問題が起きるのは当然だと思います。
4953	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	年金記録の一つ一つを丹念に突合せ、対象となる方々にこちらから積極的に確認させていただくことがまず第一と考えております。	報道などで年金記録問題について初めて知りました。年金記録がずさんに管理されていたことに、現職の身ではありますが怒りを感じました。なんとしても解決されなければならない重要な問題と捉えております。	年金相談の時は、本人の記録に結びつくと思われる記録を見つけ出し、相談者の方に確認していただきました。一つの記録でもご本人のものであればとの思いでした。機械に登録されていないものについては、相談者に具体的な職種、会社名等を聞きだし、記録の調査にあたりました。 この年金記録問題については、過去の管理の仕方に問題があったといわざるを得ません。誠心誠意を持って問題の解決に今後も取り組ませていただきたいと考えております。
4954	地方庁	その他(社会保険事務所)	基礎年金番号導入後の採用であり、他に問題となる事案は認識なし。	本人記録の可能性の高い手番判明者に対しては、積極的に電話・訪問等、接触の機会を図る。	基礎番導入に際し、周知不足のためか、手番統合の反応は鈍く、行政側からの呼びかけの術も無く、被保険者からの手続き・相談時に統合処理を進めるしかなかった。	各種手続きで、年金手帳から手番確認取れるものは、統合処理を進めてはいたが、ここまで未統合の手番が存在していたとは、認識していなかった。 裁定請求時には、正常化するとの、行政側の甘い判断でここまでの問題に発展してしまった。 基番導入後、継続しての手番統合にたいする広報をすべきであった。
4955	地方庁	その他(社会保険事務所)	新聞報道など以外での年金記録問題は正直わかりません。	地道に本人確認行為を行い続けること、年金定期便を2年に一度郵送を続けることしかないと思います。	平成4年のとき、年金給付課に在籍をしたとき、厚生年金番号の統合、国民年金番号との突合をしてたとき、かなりの重複番号があること、国民年金との記録重複が多く見られました。当時の保険課長から現在のシステムではそれぞれの記録を確認した上での対処しかできないとの話をおぼえています。	平成9年以降の基礎年金番号導入により、かなりの混乱が現場ではありました。個人ではなく、県としてどうすべきか検討していた結果、次の対策を行ってきました。市町村において加入・喪失時などにおいて市町村国民年金被保険者台帳に記載がある厚生年金番号を知らせてもらうことのになりました。かなりの件数を統合処理を行いましたが、結果としてすべての対象者に行えなかったということが反省ではありますが、当時の国民年金担当者が少なく、また現在のように非常勤職員がいたわけでもないので、WM稼働中では対処できなかったのが現実です。また、基礎年金番号通知書や導入時において、大々的なPRがされていなかったことだとおもいます。国民年金や厚生年金のWM化がもっと進めばもう少し対処できたのではとは思いますが、その当時のことは知らないのでなんとももうせません。
4956	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません	とにかく、国民の納得の行くようにするために早急に年金記録の照会に対する回答をする必要がある。それには、退職者を含め記録回答の経験のある人間が、大量に必要であると考えます。 また、社会保険庁の記録を早急に整備することと、共済組合等の記録を社会保険庁に集約し現場で即対応できるようにすることも必要と考えます。	窓口相談をしていたときに、記録が整備されていないため回答ができなかったときにこれは大変なことになると感じました。また、戦時中の記録などについては、自分自身の知識のなさから、国民に十分な説明ができず申し訳ないと思っていました。	社会保険庁に対し、記録の整備をお願いしたりしましたが、何ヶ月もかかっていた記憶があります。そのために、相談においでた方には、お待ちしてもらうしかありませんでした。 反省点としては、もう少し社会保険庁に対し強く要請をし対応を早くしてもらっていたらよかったのではないかと思っています。
4957	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録問題の解決を急がなければいけない中、職員の数は減り、それ相応の知識がある方が次々と現場からいなくなっています。年金は複雑なのでそういう知識のある方が減っていっていることに問題があるのではないでしょうか。あと、記録判明で誰しもが年金額が増えるわけではないので、そのあたりもどうされるのでしょうか。	社会保険事務所に勤務して半年ほどで、記録問題の騒ぎになりわかりました。	わかる限りで判明するように努力しています。
4958	地方庁	社会保険事務所課長級以上			オンライン化するときに、紙台帳からの転記もれ転記誤りがある。 そのため、現在氏名検索をおこなっても該当者なしとなってしますので、期間調査に時間がかかっている。 また、カセットとなっており、記録内容が全く不明の記録がある。 期間調査の仕事にたずさわらなければわからないことがありますし、地方では、オンライン化されたものは、正しいものと認識しておりました。	オンラインの記録が正しいという認識はなくなりました。 まず、昔の保管されている記録を確認することからはじめています。 しかしながら、昭和17年からの記録がすべて残っているわけではありませんので、旧台帳の写しを取り寄せてみたりして2番目・3番目の事業所名を確認したりしておりますが、旧台帳の取り寄せに半年以上の時間がかかっております。旧台帳をオンライン化していただけないものでしょうか？
4959	地方庁	その他(社会保険事務所)	加給年金等の過払いが生じることがある。そのため自分の記録なのに統合しないときがある。	職員が増えない中では、期限を決めると、記録調査が雑になる可能性があるため、ある程度時間をかけてもよいと思う。今は、期限が設定されているため、記録調査の担当でないものが手伝うことがあるが戦力になっていないこともあるのではないか？見つかるはずの記録も見つからないという状況も考えられる。ある程度、昔からのやり方(事務所の慣習など)を知っている人のほうが、見つけやすいのでは？	任期付職員として入ったので、テレビで騒がれてからしか知りません。	私のような過去のやり方を知らない人間が、それも時間がない中で、記録を見つけようとしても、実際に戦力となっていないと思いました。(7)にも書きましたが、見つかるものも見つからない状況になっているのではないか。回答を楽しみに待っているお客様に対して大変申し訳ないという気持ちがあります。
4960	地方庁	その他(社会保険事務所)			厚生年金については、平成10年ごろ資格照会の係りのとき、紙の名簿とWM上の氏名と生年月日がずれて登録されていることから、このようなケースは何件かあるくらいにしか認識していなかった。	課内職員、上司に相談。名簿で記録があったので、本人記録と判断できたが、名簿がないばあいどのようになってしまうかまで話すまでにはいたらなかった。
4961	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	個人の確認努力も期待するが昔の記録を思い出すのは容易ではないので、社会保険庁から手番該当候補者にアプローチしていく方法が完全解決に対する最も有効な手段だと考える。	採用時に地方事務所年金給付課に配属されたため手番未統合問題はその頃から知っていた。 標準報酬問題は今まで知らなかった。 手番未統合問題については基礎番設定以前は人によって複数の手番を持っているのは珍しくなく、今後それぞれが機会を見つけ最終的に年金請求までに記録を整備していくことになるだろうと思っていた。	年金給付課や国民年金課にいた頃、お客様の受給要件を確認した際や制度への説明時に機会を見つけ手番照会を行なうようにしていた。 手番問題の一番の反省点は基礎番設定時の対応の甘さだと思う。その当時に広報などに力を入れて対応していればこのような問題は起こらなかっただろう。 標準報酬問題についての反省点は、徴収課を担当したことがないのではっきりとは言えないが、厳しい目標設定をしたことだと思う。
4962	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	専任職員の定員増資格照会の経験者の集中配置	早急に解決する必要のある問題基礎年金番号導入時から懸念していた。	本来の業務をいったん止めて記録問題にとりくみました。基礎年金番号導入時の統合の処理をきちんとやり切るべきであった。
4963	地方庁	その他(社会保険事務所)			人の生活に大きく影響し、そして必要不可欠な年金ですので、重大な問題だと認識しておりました。私が採用いただいた時にはすでにマスコミ等で大きくとりあげられておりました。	自分の仕事が人の生活に大きく影響を与えてしまうということを認識し、ひとつひとつ、お一人お一人の疑問や不安に対して丁寧に対応させていただこうとしました。問題が世間で認識されるずっと前から、問題が積もり積もっていったと思いますので、その問題に気付き、もっと早くから対応していくことが必要だったのではと思います。また、年金記録というものが重大なものだという意識が欠けていた面もあるのではと思います。
4964	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません	一件ずつ名簿と突合するしかないと思います	採用になった昭和57年に、資格記録に記録がはいっていなくても、受給者原簿の記録はあっていいるからいいのだと、業務センターが資格記録の整備をしなかったときに、おかしいと思った。	できるかぎり記録整備に携わって整備を行なった。 常に業務センターの対応が遅く、最後には必ず地方で処理しろと付けを回してきたこと、先を見て計画すべき。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4965	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特別な問題はありません。		地方庁では、私が勤務してから以降、オンライン化による国民年金の基本項目の切り替え、健康保険厚生年金のオンラインへの切り替え作業、昭和61年4月の新年金制度への法律改正と矢継ぎ早に本庁から指示される業務を満足な準備期間も無いままこなしてきました。その後も、相次ぐ法律改正が繰り返されましたが、年金記録の整備やシステムの刷新は後回しにされています。年金記録問題(消えた年金)は社会保険庁全体の責任により発生したと考えていますが、地方庁では問題意識を持っていても、本庁が末端の地方で起こっていたさまざまな事象について把握し検討を行い、対応策を講じなければ解決できないと思っています。戦前の記録などデーターそのものが残っていないなどという事例は、現場で相談を対応していればすぐにでも問題と	地方庁では、個々の事例を1件ずつ処理するしかありません。あえて反省点とするなら、現在の立場では可能かもしれませんが、たとえどんなにその時点の業務が大変繁忙な時期にあっても、また、その立場が一般職員であっても、問題点を集約整理し、職制や組合を通じ業務の改善提案を行い、現状を理解しない上司がいても、処分や差別を恐れず問題点を指摘すべきだったと思います。また、年金機構の幹部職員には現場を知り全職員で改善に取り組める環境を職員に保障すべきと思います。
4966	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。	給与・賞与返納。	平成18年、年金記録問題が大きく取り沙汰されてから知りました。 それまでは、宙に浮いた年金記録(未統合記録)は、年金裁定時に統合すればいいと判断していました。消えた年金記録など無いと考えていました。問題として認識していませんでした。 現在、年金記録を調査していくうちに、私が数年間してきたことが何の意義もないことを知り、恥ずかしくて死にたい思いです。	私が社会保険庁に留まっても何もできないと思い、全国健康保険協会へ応募しましたが、採用されませんでした。 日本年金機構に移行し、公務員でなくなれば、解雇されても仕方ないと思います。 社会保険庁職員に公務ができる人材がいないことが反省点だと思います。
4967	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録問題・年金給付専門の人員増加。	社会保険の信頼を無くす問題。 平成19年6月頃。	誠実に対応。 処理の遅さ。人員不足。
4968	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録に係るフォローアップにより、訪問をさせていただいている中で、高齢者の多くが、耳が遠く、また、寝たきりの状態となられております。 また、その多くが、施設等に入所されておられ、ご高齢のため話しが出来ない状態となられております。 非常に申し訳ない気持ちで、対応させていただいております。 被保険者の方が、複数の番号をお持ちである事は基礎年金番号が出来た以前より承知しておりましたが、年金を請求する時点で整理されりものと、思っておりました。 しかしながら、現実は多くの方が年金の記録漏れにより、本来の年金額より 少ない金額を受給されておられます。 非常に重大な事とと認識しております。	ご高齢であるために、早急に訪問等実施し記録漏れの回復に努めております。 大きな反省点は、年金請求時点における、記録の審査の徹底がされて居れば多くの方が救われえたものと思います。 また、システム(記録の管理)整備が遅れたことが誠員と思います。
4969	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4970	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		これまで年金記録審査第三者委員会が実施してきたとおり、証拠書等の確認による記録の回復、訂正が良いと思う。 何の証拠もなく、本人の申し出のみを信用したり、短期間・単発だから納付とする。というのはいかがか？	地方事務官制度による弊害と認識している。 問題の存在は、新聞記事等により一般の方と同様にしり、強い憤りを感じた。	自身の記録確認のために来訪していただいた方には、年金制度に対する信用の回復に努め、期間調査依頼の方にはその方の立場に立って対応をし、期間調査を親身になって実施していることをご理解いただくよう努めた。 反省点は、地方からの納付記録等のデータを社会保険庁においてしっかり管理・データ入力していなかったこと。また、地方においてそれを確認するすべがなかったこと。が挙げられると思う。
4971	地方庁	その他(社会保険事務局)				
4972	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	定期便の回答をしっかりと調査をする。旧台帳記録をすべてオンライン収録をして事務所ですぐに回答できるようにする。	社保庁のデータ管理が悪かったのが一番の原因だが、被保険者の年金加入に対する意識も足りないように感じていた。(年金手帳を複数持っていたり、勤務していれば必ず厚生年金加入と思っていたりしていた)	広報活動をしっかりやり、被保険者の年金に対する意識と知識を高めていけばよいと思う。できるのなら、年金制度が複雑すぎるので、もっとわかりやすく単純な制度にする。
4973	地方庁	社会保険事務所課長級以上	各都道府県により、記録保存の状況が相異しており全ての記録判明には難しい状況にあると思われる。	今後、この年金記録照会・管理においては、一括業中した場所において事務処理を進めていかないと早急な解決にはならないと思われる。	この年金記録に関しましては、被保険者の方がご加入なされてきた証のもので、統合されていない記録については早急に事務処理していく必要があると思う。 また、このことで本来受給なされていないといけなかった受給者には、高齢の方もおられ早急な処理が必要と感じている。 年金記録に関して、問題意識を持った訳ではないが、事務処理を行っていく上で記録を統合したり、生年月日を訂正するなどの事務処理していく中で感じるようになった。 いつごろと言われては詳しく分からないが、やはり基礎年金番号の設置以降は強く感じるようになった。	お客様のご質問に対しまして鮮明に回答するよう努めてきたと思う。 しかしながら、中にはお客様のご期待に添えるような回答にならなかった際は、申し訳ない気持ちであった。 多種の年金制度間の相異が基本的に問題と思われる。 不鮮明な記録登録・記録管理が問題と思われる。
4974	地方庁	その他(社会保険事務所)		解決するためには時間が必要。ただ、悠長に処理をしていれば当然国民の信頼をさらに損なうことになると思います。とにかく人を投入することに限ると思います。紙台帳の電子化が進んでも、チェックするのは人間であることには変わりがないと思います。 また、調査をしている人間が他の仕事の傍ら行う問題では無いと思います。専任・専門で取り組む部署を設け、調査が収束に向かっても部署を縮小してでも継続して行く必要があるかと思いま	年金問題が発生した当所は0800検索もあまり機能していない状況でした。困難な問題だと思いました。	問題発生時には、当然対応できるツールも少なかったため、調査未了なところもあったと思います。 できれば、継続的に調査していく必要があるかと思います。また、今後同様の問題を発生しないような状況を作り出すことも求められると思います。
4975	地方庁	社会保険事務所課長級以上	わかりません。	WMの稼動時間の延長の継続。	消えた年金ではなく、基礎年金番号に未統合の手帳番号の件でマスコミが騒いでいるとの認識でした。存在を知ったのはマスコミで報道された平成18年6月ころ。	年金記録問題は社会問題にも発展し、事の重大さを痛感。 周りの職員に助けてもらいながら、窓口等で記録関係の対応を行う。 諸々とこの問題に対して解決するしかない。
4976	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4977	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	ひとつひとつ確実に年金記録の不備を訂正していく。	年金記録問題が公になった時期。オンライン化に移行した際に全ての記録が移行されていないので100パーセントの解決に至るとは考えにくい。	ひとつひとつの年金記録を確実に整備していく。法整備も含めた検討が必要。
4978	地方庁	その他(社会保険事務局)			社会保険庁における最重要な解決すべき問題。 マスコミ報道されてから。	ねんきん特別便における事務所支援 もっと早くに、この問題について明らかにし、対応するべきだったのではないでしょうか。
4979	地方庁	その他(社会保険事務所)	特記事項無し	特記事項無し	私は平成3年に採用され、当時すでにオンラインシステムが完了していた。まさかマスコミが言うところの「宙に浮いた年金」、しかも昭和20年代から40年代にかけての過去記録が整備されていないなどということは全く知らず、年金記録問題が存在することを知ったのは5年くらい前のことである。自分が採用される前のことであるため、お客様から経過の説明を求められても、納得いただける回答をすることはできるはずがない。認識といわれても、オンラインシステム構築時に在職していなかった者としては、当時の職員の怠慢であるとしか答えられない。	先輩の尻拭いの業務であるものの、お客様に対し懇切かつ丁寧にお答えしようと努力してきた。 反省すべき点は自分にはない。社会保険庁は三流官庁であることがよくわかった。所詮は外局の役所であり、キャリア職員を排除するなど他官庁では考えられないことを行なってきたらしいが、能力のない職員を幹部に登用したりしてきた組織は戦後初の官庁の解体・民営化という事態に陥るのも仕方がない。 自浄能力のない社会保険庁が年金機構という公法人になっても年金問題の解決は困難を極める・・・というより無理であろう。
4980	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	人員、予算も含め集中的な対応が必要。	基礎年金番号導入より積み残してきた、その当時より国民意識を高揚できてこなかった社会保険庁から事務所も含め、業務組織としての問題。	来訪、電話を掛けて来られる方々にに対して真摯に対応すること。もっとスピーディーに民間人員も含め総力的な対応ができなかった点。
4981	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録に熟知している人間を大量につぎ込み、スピーディーに解決する。	あってはならないことだと思う。	まず、問合せには丁寧に対応しようと思った。
4982	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	基礎年金番号がスタートした当時、年金給付を担当していましたが、当時から(今もそうですが)、オンラインシステムに番号のみの収録しかないものが存在していました。ご本人様に記憶や記録があれば、管轄社保へ照会して確認していましたが、記憶や記録が無かった場合は、氏名索引で他に漏れが無いか確認しても出てこないのではと思っていました。 また、基礎年金番号通知書がお客様へ届いたときの、事務所へのお客様からの照会の状況から、書面のやり取りで果たして統合まで持っていけるのか不安がありました。	前述の認識から、現場でできる対応として、年金請求時の職歴確認を気をつけて行ってきましたが、結果的にこのような問題が生じたことから考えると、職歴確認だけでは不十分だったと思います。 また、一連の問題に対する報道などから、オンラインに収録されていない台帳の存在をはじめて知りました。 そのようなものが存在していることすら知りませんでしたから、そういう点で、被保険者記録が社保庁全体でどのように管理されている(いた)のか、という情報の共有も不足していたと思います。 それから現在は、旧台帳の検索システムが構築され、全国から検索可能となりましたが、まれに
4983	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題については、あまりにも世間に処理状況が正しく伝えられていないために混乱を招いている。 特別便の処理が完了しないまま定期便の発送をしているために、被保険者は特別便で指摘した不備について定期便でも同じ内容の回答を提出してそれぞれ社会保険から回答表を受けるなど、無駄な作業が行われている。	お客様に対するサービスは確かに必要だが、現在求められていることはあくまでも記録問題の解決であり、そのためには定期便は一時見合わせる等の思い切った判断が必要であると考える。 特別便について国民の皆様から納得をいただけた後に発行される定期便ならばお客様にも安心して受け取っていただけるのではないか	記録問題という認識というよりは、疑問として平成元年に採用になってすぐに違和感を覚えました。 紙台帳からWMへの記録移行が不十分なまま業務が進められて、当時疑問を上司に伺うも膨大なデーターだからすこしづつ移行していくんだという説明を受けていた。 その後大きな進展もないまま基礎年金番号制度が行われ、ますます混乱をしました。	当時のオンラインシステムでは、対応しようにもできず、日々の業務をこなすことだけで手一杯の状態でした。 反省点としては十分な対応ができず、結果窓口などで被保険者の方々のご要望にこたえられなく申し訳なかったと思います。 これからの対応は昔と違いさまざまな方法にて調査が可能なため、十分な対応を心がけていきたいと考えます。
4984	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	地道に1件1件こなしていくしかない。そのためには、調査専門要員を増やすべきだ。あせって行っても2度手間になる。	新聞報道等されるようになってから。	不明瞭・不確かな記録はなくす努力をしようとおもいました。 今までの書類等の保管が、1箇所でなく庁・事務所等バラバラにあること。 係累等がないこと。
4985	地方庁	その他(社会保険事務所)			国民年金課に在籍している時(トータル4年間)に納付記録のモレを2～3件対応したことがあります。 コンピューターへの記録移行時のかなりまれな事故だと認識していました。	年配の職員からは、お客様から納付について質問があった場合は、コンピューターの記録だけで答えずにマイクロフィルムを確認するよう指導されていましたので、できるだけマイクロで確認するようしていました。
4986	地方庁	その他(社会保険事務所)				
4987	地方庁	その他(社会保険事務所)	ない			
4988	地方庁	その他(社会保険事務所)			解決までに多くの時間と人員がかかる問題。 年金記録問題を知ったのは、新聞やテレビ等で報道されるようになってからです。	1件1件丁寧に対応しようと考えた。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
4989	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	知りません。	不明な記録の確認作業を、確実に行なっていく。	業務に対する意識が低かったために起こった問題であった。 平成18年夏頃。	確認作業の実施を徹底し、お客さまの不明な記録を確実に回復するよう対応しようとした。 年金記録問題に限らず、業務全般に対する考え方を変えていかなくてはならない。
4990	地方庁	社会保険事務所課長級以上	マスコミでは「消えた年金・・・」と言われているが、実際、事務処理をしているものから見れば、「基礎年金番号に統合されていない年金番号である」 これは、基本的には本人の届出を基本にしているものである。 国民年金の免除問題は本人の書面での申請がなくても、電話等で行ったのが間違いであったが、これは上司の命令によるものである。 法令順守に違反したとして多くの職員が処分されたが、その法令の解釈で上司と判断が異なったとき、業務命令として上司の指揮監督に従わなければならない。 標準報酬の改ざんについては、中小零細企業は役員の報酬が帳簿上と実態が異なっていることがある。 世間体と実態の違いで、むしろ何年かたってから、世間体の報酬を実態に合わしたケースが少なくない。	社会保険は社会福祉の一部であるが、保険方式として義務と権利が表裏一体である。 そのため、自主的な届出主義を重んじていて、強制力を伴わない規則が多い。 現在このような善意主義が批判されているのであるから、 規則を強制力を伴うものに変え、市町村や事業所、個人に対する調査を強化し、各種届出については職権で行うべきである。	年金番号がバラバラであっても、その番号を忘れていても、本人の職歴から判明できる。 こういったことは、年金の請求時に判ればいいことなので、特に問題はないと思っていた。 平成19年頃、マスコミで取り上げられたため、自身の認識とのギャップに悩んだ。	今まで、法令どうりに職務を行ってきた。 いきなり、不正や怠慢と言われ、現場の職員が非難されている。 そのため、現在は事務所の窓口で職歴等を詳しく聞きながら、年金番号に統合させている。 また、基礎年金番号は非常に重要なので無くさないよう注意を促している。 21年4月から始まった「年金定期便」は非常に有効と思われる。
4991	地方庁	その他(社会保険事務局)			平成17年に事務所の国民年金課に配属されて以降に窓口・電話等で、初めて認識したと記憶している。 社会保険庁(国)と被保険者(国民)双方が解決に向けて努力しないと、解決できない問題であると認識している。	被保険者記録の調査をする様勧めたり、窓口に来所する、事業主経由で届け出る等の依頼、戸別訪問などで対応した。 もっと早く、問題の存在を(広報等で)大々的に公表し、ねんきん定期便等の試みを、実施していれば、より問題の解決が容易になったのではないかと思います。 初任者研修等の研修時に、詳しく年金記録問題についての研修の実施するなど全職員が問題意識を持つ様取り組みを行っていなかったのではないでしょうか。
4992	地方庁	その他(社会保険事務所)		何十年も前の記録問題については、私には今行っていること以上には思い浮かばない。しかし今後正確なデータ管理を行うためには、国民や会社担当者への制度の周知徹底、ねんきん定期便に同封するの説明の更なる工夫、ウインドマシーンの機能の強化(画面が非常に分かりにくい。誤入力防止にエラー機能を工夫する等)などが必要ではないかと思う。	年金記録問題が勃発したとき、私は勤務して2年目であり、総務課に配属されていたので、それまで全くそのような問題の存在自体を知らなかった。	そもそも問題の存在を知らなかったので、特に対応はしていない。ねんきん特別便のお客様に丁寧な制度説明、問題の背景を説明するように努めた。過去において年金番号をすぐに新たに払い出していたこと、そもそも年金制度の周知徹底がなされていなかったこと、相手方からの申請主義(サービス精神の欠如)が大きな反省点だと考える。
4993	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上		現行の「手番の持ち主を探す」作業を進めていく。今後は、国年・厚年取得時に基礎年金番号を確実に確認し、1人1基番を徹底する。	かけてきた保険料が、年金受給に結びついていない、たいへんな問題と思っています。 記録問題としての意識を持ったのは、大々的に取り上げられてからです。	対応については、現在行っている作業を懸命にしています。 反省点は、もっと以前に、持ち主を探す作業に着手すべきだったと思います。
4994	地方庁	その他(社会保険事務局)	公表されている問題については認識していますが、その他には特に認識している問題はありません。	現在行っている記録整備作業を今後も続ける必要があると考えます。	個人の年金額に影響を及ぼす大変重要な問題だと認識していました。	担当部署では無かったので直接的に対応は行っていないが、電話相談などがあれば相談内容を伺い、迅速に担当課に引継ぎを行いました。 反省点としては、裁定請求の時に記録整備をすればいいという姿勢には問題があったと思われます。常に正しい記録を保持するという原則を忘れてはならないと考えます。
4995	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	信頼を回復できるよう真摯に記録調査、整備作業を引き続き続けていくべきだと思います。	紙台帳で一人につき複数の番号を付番していた時代から、WMデータ化、基礎年金番号化した際に生じた問題に対して、対応が不十分だったものが今の年金記録問題に結びついていると思います。 問題を認識したのは、騒がれだした前後です。	お客様に記録を確認していただけるよう年金特別便等の対応に取り組みました。 年金は長い年月、お客様の記録を管理するものですが、その間に社会情勢、政治判断は大きく変わるため、制度の改変を余儀なくされますが、その際、お客様の大事な記録を管理させていただいている点を常に頭に置いて、信頼を失うことがないよう対応していくべきだと思います。
4996	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。		制度の不備と職員のコンプライアンス意識の不足の問題。 平成18年頃	日々の業務において、法令順守を徹底する。 1、行政の不作為 2、職員のモラル不足
4997	地方庁	地方社会保険事務局 課長級以上	既に公表されている事象以外は存じません。		・年金記録問題事例の全てが行政の責任のようにマスコミ報道をしているが、たとえば未統合記録については、被保険者にも一端の責任もある。そのような中、マスコミが不安をあおる報道ではなく手帳を複数持参している者は社会保険事務所へ統合手続きに行くように等の報道がなぜされなかったのか残念である。 ・事情は種々あるにせよ「標準報酬訂正」事例が明らかになったが、この事例は許される行為ではないと思った。自身も徴収課滞納整理を担当していたがこのようなことは思いもしなかった。 ・いろいろな問題の存在を知ったのは、本庁から事案ごとに調査指示があったときである。	・問題が生じたこと、また、そのことによりお客様にご迷惑、不利益が生じたのは事実であるので社会保険マンとして恥ずべきことであり世間から非難を浴びても致しかたないとは思う。ただ社会保険マンとして、早期に問題解消、解決に取り組むべきと考えた。 事案ごとに本庁よりの指示に基づき、早期に自分が出来ることは組織人として対応してきた。併せて、組織として取り組むべきことも関係者の協力のもと取り組んできた。 ・反省点としては、社会保険業務(年金業務)がお客様の人生80年の記録を管理するシステム構築が遅れていたこと、また、過去はたとえば取得者の氏名のみでフリカナを求めていなかったこと等いろいろな点があると思う。
4998	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	当然のことですが、今取り組んでいることや日々の業務にしっかり対応していくことではないかと思います。 また、問題という点で異なるかもしれませんが、年金制度が複雑というのもあるかと思います。一般的な話と別に制度の背景や経緯等を知っていただくことも必要ではないかと思います。	年金相談窓口が連日大変混雑していましたので、事の重大さを感じておりました。 平成19年頃かと思います。	年金相談窓口担当ではありませんでしたが、接客に対してさらに緊張感を持って対応していました。 事務処理の流れ、チェック体制や書類等の管理ではないかと思います。 また、当時勤務していたから厚生年金に加入していたはずという申出も、実際には事業所自体が加入していないということがあることから、事業所の未適用も問題として挙げられると思いま
4999	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上		難しいかもしれないがOBに今一度協力要請して記録問題を解決する部署を設立する。	採用されて数年たった時にWMに名前が入ってない記録があることがわかった。 当時の上司等に話をしたことはあったがそのままで終わってしまっていた。	上司等に「本人が年金請求するときにわかるよ」といわれそのままにしていたが 当時はどこかに報告するとかというシステムが確立されていなかった。そのため今になって大問題になってしまっている。
5000	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		一人の被保険者が複数の手番を持っているため、年金記録がばらばらになっている。。 昭和54年頃。	被保険者や事業所の社会保険事務担当者に対して、期間照会により重複取り消しをするよう指導。
5001	地方庁	地方社会保険事務局 課長級以上	知りません。	短期間での対応を図るためには、日本年金機構での対応のみならず、総務省との連携により市町村への死亡状況も含めた情報提供要請と市町村職員さんへの訪問等の協力依頼。 マスコミ(特にテレビ)を活用した各対象者へ回答の呼びかけ。 戸別訪問員の活用。	重複付番者、氏名変更処理にあたり、年金裁定時での記録整理の流れ。 平成9年1月基礎年金番号導入後における統合処理体制の計画性。 5，000万件という数字を認識したのは、平成19年春頃。	重複取消届、旧制等の氏名変更届等、裁定請求時前に処理するよう窓口、電話照会時に対応した。 基礎年金番号導入時における未回答者への再送付及び氏名、生年月日、性別、住所等との名寄せが不十分で統合処理への計画性が乏しかったこと。
5002	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		被保険者が複数の年金番号を所持。20年以上前。	事業所担当者、本人に他の年金番号確認を行った。
5003	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	社会保険庁として優先順位ナンバーワンの問題と認識。平成20年3月1日任期付国家公務員として入社した以前からマスコミの情報として認知していました。	年金記録問題の解決についての仕事がしたくて入社しましたので、特別便窓口、電話対応にて相手の立場のたって親切、丁寧な対応を心がけました。 反省点としましては、組織としてもっと力を入れるべきと考えます。各課が仕事を掛け持ちするのでなく、専属の課を設置しもっと早く、正確に処理すべきと思います。また、平成20年3月には、全国的に民間から数百人が任期付職員として配属しましたが、もっと外部からの新鮮な目で問題点について意見を聞くべきだったと思いました。民間のさまざまな企業のいいところを活かす柔軟性がかけている気がします。
5004	地方庁	その他(社会保険事務所)		国民からの年金に対する不安・疑問・過去記録の調査依頼について、一件一件真摯に対応するしかないと思われる。	記録問題は誤入力等の人的誤りだと思っていた。 作為的に行ったものがあるとは認識はしていなかった。 問題が存在することを知ったのは、入所して六年目くらい(記録問題がマスコミ等でとりあげられ始めた頃)だと記憶する。	人的な誤りは内部事務の正確性の向上で対応できるが、職員の職務に対する意識の向上が何よりも必要だと思う。
5005	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	知りません		年金手帳番号を複数持つのは、個人の問題と思っていました。 いずれ、年金請求時点で、統合等すれば、解決できる問題と認識 しかし、記録問題はそれだけでなく、紙から機械化の際のこちらの不手際や、故意に報酬を操作したりとの問題であることを知り驚きあきれました。 この問題は、社会保険事務所職員でありながら、マスコミ発表と同時くらいに所内の会議等で知りました。	持ち主のいない記録を出来るだけ調査し、本人記録として統合する。 反省点は、膨大な記録管理にたいして、社会保険庁が重きを置いてなかったからでしょうか 職員が他人事と思い、仕事をしてきたからでしょうか
5006	地方庁	その他(社会保険事務所)	判りません。		本人の記憶と、当所の記録が相違している。	名簿の廃棄が問題だと思う。
5007	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金特別便の回答により抜けている記録があれば台帳により確認する。	記録があるのに名前が無いものや、生年月日が無いものがあり疑問には思っていた。存在を知ったのは、平成2年の時に期間調査業務を行っていたときに知りました。	就職してまだ1年たらずでしたので、特に対応については考えなかった。現時点では平成2年の期間調査業務のときに何らかの対応をとらなければいけないと思いました。
5008	地方庁	その他(社会保険事務局)	マスコミ等で、報道されていることしか知らない。	正しい記録に訂正することは当然だが、それに係る人、金、物、期間について、専門家を交えてもっと議論すべきだ。過去、自民党が2年以内に解決するといってみたり、民主党も同じように短期間で解決するといっているが、もっと現場を検証してもらいたい。	記録が違うことは、会社、本人、社会保険庁、社会保険事務所等のいずれかに、ミスが少なからずあるとは思っていた。 記録問題を知ったのは、3年前、現長妻大臣がTV等で具体的に発言してから、知った。	直接、対応すべき部署にいないが、事務局、事務所を挙げて、過去3年間、土、日平日と記録の補正を行っている。 過去、年金給付の業務を行ったことがなく、なぜこのようなミスがおこったかは、不明だが、昔は会社に入社する際に、女性は名前をカタカナから漢字に変えたり、生年月日を少し若くしたりして、事実と違う届けをしていたことを聞くし、会社の担当者も間違った届出をしていたり、社会保険事務所の担当者も手書きで紙台帳に記入するため、解読不明の字もあった。また、紙台帳(原票)からマイクロフィルムに替わる時に、業者に委託したが、もっと慎重に確認すればよかったのではないかと思う。いずれにせよ、昭和20年代～40年代は官民全てが年金の重要性を認識していなかったと思われる。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5009	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	なし	オンラインの端末情報以外に、台帳を見る機会の多い担当した課に配属され、台帳の存在を知り、業務とともに内容を知り始めたとき、氏名や生年月日が不明で統合されていないものなど、これでいいのか、このままでいいのか、どうしてずっと放っておくのか、疑問に感じていました。もし公になれば大きな問題になりかねないと思っていました。	組織として、あたりまえのように業務をこなすだけで、今までも何もしていないのだから、このままでいいんだと思っていました。先輩に台帳のことを、このままでいいのか聞いたことがありましたが、仕方ないといった形で、そのまま流されてしまいました。 お客様サービスという概念がうすく、本人の申し出を待つのみという体制があったこと、全国の組織なので、一個人の意見等集約しより良い方向へ進もうという職場以外の受付窓口がなかったこと、国として今までこのまま進めてきたのだから、一個人が意見を言ってもかき消されてしまう。思い込みがあったのかもしれませんが、組織そのものに問題があったと思います。
5010	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		できるだけ早くに解決しなければならない問題だと思います。 新聞報道で詳しく(そんなにもたくさんあるということを)知りました。	解決に向けての作業や協力をしています。 基礎年金番号導入時にもっと確認して収入(広報も含めて)すべきであったし、その後の記録確認の作業もペースを早めるべきだったと思います。個人的には、窓口で「他に年金手帳を持っていないか」等を来客に伝えるべきだったと思います。
5011	本庁	その他(本庁)	新聞等で報道されたことで、初めて知ったことが多く、世間一般に知られていない問題等の情報は有していません。		年金記録問題は、日本の年金制度ならびに社会保険庁の年金記録管理体制の問題と認識しました。 年金記録問題の存在を知ったのは、報道等で騒がれはじめた平成18年頃からだったと記憶しています。	当課の業務として、ねんきん特別便専用ダイヤルやねんきん定期便専用ダイヤルに入る国民の声にお応えできるよう、社会保険事務所や業務センターの処理担当部署との調整を行う等、努力しました。 社会保険庁全体として、年金記録だけではなく、様々な情報の整理ができていないことが反省点
5012	地方庁	その他(社会保険事務所)			受給者の場合は未統合のままの記録を正常化し本来の年金額を受給をしていただく。加入者の場合はこれまで意識が薄かった自分の加入歴の確認と安心して今後加入していただく。 年金記録問題については具体的には国会答弁、マスコミ報道で知りました。	事務所の職員として窓口対応、業務センターから回送されたねんきん特別便への対応等において、1件づつ納得・安心いただけるよう記録正常化に向けて努力しようと心がけました。 時間的制限・その他諸事情あるかと思うが、カセットオープン・旧台帳の記録など事前の準備後に記録対応にあたれる状況が望ましかったと思う。
5013	地方庁	その他(社会保険事務局)		現在とられている方策を着実に進めていく。	これほど多くの誤りや漏れがあるとは、思わなかった。 報道されるまで知らなかった。	懸命に事務を進めていけば、解決するだろうと考えて、対応していた。 長期間、その時々に正確な事務処理をしてこなかったことが、大きな原因だと思う。ただ、現在のようなシステムがなく、すべて手作業であったときからの積み重ねなので、どういう方法をとればよかったのか、その時代背景を詳しく知らない世代としては、難しい。
5014	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	人員の確保	コンピューター管理等の問題や、事業主や被保険者側の認識不足等の問題。 平成8年基礎年金導入作業開始の時。	年金制度に対すて理解をいただくよう窓口等での説明。 年金制度に対する広報等の周知不足。
5015	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	人員の確保(期間照会等に精通していたOB等)	記録管理上の重要な問題として認識していた。 平成9年の基礎年金番号導入の頃から、意識するようになった。	窓口相談対応時に、期間があいている時期について本人へ確認。 氏名索引し、本人の記憶と照合。 基礎年金番号通知書を交付し、別の年金手帳の番号を持っていると思われる未回答者への対応。
5016	地方庁	その他(社会保険事務所)		知識を持った人員が必要かと思います。	私たちの職場だけではなく国全体の問題であると。 問題が公になるまでは、記録の漏れ等があるとは思いませんでした。	持っている知識をフルに使い少しづつでも問題解決に努めています。
5017	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	引きつづき、被保険者や受給者に年金記録について確認をおこなっていく。 また、年金記録の照会の内容で、年金制度のしくみや変遷についての問い合わせもあることから、制度の広報をおこなっていく必要もあると思う。	主として1～2年前に出た、不正に改ざんされた年金記録の問題として認識していた。過去の記録について、登録誤りやもれがあることはあまり知らなかった。	被保険者の届出については、適正に届けるよう伝えている。 過去の記録については、登録時のチェックができていなかったことが反省するべき点だと思う。
5018	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	現在のやり方以外は思いつきません。	被保険者ひとりひとりが厚生年金・国民年金に対しての関心が低く、若い頃に「厚生年金に加入していたか」「年金手帳をもらっていたか」などの記憶もあいまいなため、記録調査が困難であった。 特にオンラインになる前の記録で、勤務地と違う管轄の社会保険事務所で適用になった場合、期間調査をしてもわからないことがあった。	特に対応はできない。 オンライン移行時の記録の登録をすべてするべきであったと思う。
5019	地方庁	その他(社会保険事務所)			3年位前に江角まきこさんの記録問題が会った頃知り、当時は、昔はなんでも手書き処理だったので多少の間違いはあってもしかたがないのかな位にしか 思っていませんでした。 しかし、氏名検索、免除問題など次から次へと問題が拡大し全国の 皆様の信頼をなくすほどの大きな問題に発展してしまったので、早急に改善 しなければならないと思っています。	当初は窓口担当でしたので、お客様が不安にならないように親切、丁寧、 迅速に説明し、電話応対にも同じように心がけていました。 現在も、全国の皆様の信頼を早急に回復するために補正処理等を 早急に行なっています。
5020	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5021	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	国民の方に多くの事例を知ってもらうこと。そのうえでご自身の年金記録に関心を持ってもらうこと。	19年5月ごろこの問題を知った。いくつかの番号に分かれて記録が存在しているとき、解決していくには本人の記憶が頼りとなってしまう現状のシステムに問題を感じた。	現在適用課に配属されているため、年金記録の一本化に努め、新規で番号を出す場合には、本人・会社に職歴や旧住所の照会を行ったうえで、極力番号の重複を起こさないようにしている。
5022	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	国民全員に特別便・定期便等を送付して調査するのではなく、生年月日順に 区切って、段階ごとに調査していくべきだと思います。その中で疑わしい対象者を抽出して、調査するべきだと思います。	年金記録問題については、将来もらえる生活にかかせない年金に大きくつながり、決して宙に浮いてはいけない記録だと思いますので、一番重要な問題であると認識していました。存在を知ったのは、平成19年6月頃であると思います。	一刻も早く宙に浮いている記録を見つけて、国民の皆様に安心させてあげたいと思いまして、対応しようとしました。年金番号を複数に払い出したのが、事の大きな原因だと思います。一人一番号制という形であれば、このような事態を招かなかったと思います。
5023	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	浮いた年金記録をすべて、誰のものか確定しなければならない。	この問題が明るみに出たとき、4・5年前。 被保険者が不利益をこうむる大きな問題だと思った。	年金について加入から受給まで、すべての人に説明広報が必要だと思う。
5024	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	職員をなるべく多く配置し、減員になった部署は相談員などで対応していく。	5000万件もあると聞いて驚きましたが、年金請求時に処理するとした考え方が誤っていたと思いました。新聞報道で知りました。	オンラインになった時から番号重複が判明するごとに処理していくべきだったと考えます。
5025	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	既に実施されている、名寄せ・旧台帳との突合等を地道に継続していくしかないと思います。ただ、一朝一夕に完了できるような、根の浅い問題ではないため、とにかく国民の理解と協力を訴えることが不可欠、と思います。 政府与党・大臣の意向は尊重しつつ、現実的には：問題の完全解決に相当な時間と手間を要すること、たとえ万全の備えをしたとしても残りをゼロにすることは不可能に近いこと等、ありのままを伝え、一定の理解を得る努力が必要と痛感します。	マスコミで取り上げられるようになった当初は、基礎年番導入時程度の混乱で済むと考えていました。日を追うごとに、さまざまな問題が浮上し、再裁定の件数も莫大なものに膨れ上がり、年金制度開始から60年の総括を迫られていると、今は認識しています。問題の原因は、番号(年金記録)の管理者が本人かそれとも国か、あいまいな形のまま、国民に周知が行き渡らずにいた点にあるかと思います。	殺到する来客の対応に忙殺され、目の前の書類と人をさばくのに精一杯でした。怒りの矛先がこちらに向くのは、いたしかたないと思う反面、自身の記録について、あまりにも受身の態度の人が多いことにとまどいました。 現在は、お客様に接する機会のたび、年金記録を完全なものにするためには、ご本人の管理意識も不可欠であることを、説明の中に必ず付け加えるように心がけています。 社保職員として反省する点は、事業所にも年金記録の担い手として、届出 の責任と意味を深く認識させる手立てが、今まであまりに少なかったことです。改ざん問題でも、社保の不正処理が大きく取り上げられる一方で、事業所の役割を強調する報道は、あまりなかったような気がします。事業所の届書は、本人部分に限って、写しを交付する義務を負わせる等、何か対策をとってもよかったのでは、と思いました。現在は定期便がありますので、ほぼ解決さ
5026	地方庁	その他(社会保険事務所)	他に知っている事は何もない。	記録について熟知している方を筆頭にして行うべきだと思う。	最優先で解決しなければならない問題 マスコミに取り上げられてから	休日の年金記録照会業務に参加した 職員一人一人が責任感をもって処理すべきだったと思う
5027	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	全庁(厚労省)職員、国会議員も含め、全員で対応していく。事務所段階では窓口、一般業務もあるのでどうしても時間がかかってしまう。又、業務に精通した職員も少なくなってきており、いわゆるバンク状態である。最後は窓口の責任になってしまう。正直、全て解決するのは難しいと思います。	昔は厚生年金記録には被保険者住所記録の登録がなっていなかった。基礎年金番号が設定されたとき、統合されない記録はでてくるという感はあった。 いわゆる年金問題が大々的に報道され、名寄せ作業に携わったが、あまりにも当時の管理が杜撰でひどすぎると思った。	窓口においては、時間はかかっても、一件一件、真摯に慎重且つ迅速に、心掛けた。
5028	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		現在の職務についたとき(入庁したとき)は、すべて記録などはオンライン化されていたので、手管理の時代の記録問題については、すぐには認識しなかった。ただ、古い台帳などを扱うこともあったので、手管理の時代には、チェックが大変だっただろうなあと思っていた。 問題を知ったのは、大きく扱われるようになってからである。	記録問題に関しては、できるだけ事実に近い形で、記録の補正を行っていくべきだと思う。 また、古い手管理時代には今よりもかなりのチェックが必要だったとおもわれるが、それがきちんとなされていなかったことが、反省するべき点だと思われる。
5029	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	妙案は思い浮かばないが、今はひとつひとつ丁寧に対応していくしかないと思う。	年金の裁定請求時に氏名検索を行い、本人の記録を確認のうえ裁定請求書を受付してきたが、どうしても本人が思い出せない記録は、統合することができなかった。また、国民年金の記録については、台帳がすべてマイクロ化されているわけではないため、住所の確認がどうしてもできず、また本人も国民年金の加入はなかったと申し立てられるとそれ以上のことはできなかった。	厚生年金の記録については、事業所名・所在地・期間等の確認、国民年金の記録については、住所地・期間等の確認を行い、できるだけ記録の統合に結びつけるように努力したが、厚生年金については、事業所記号がすべて0000－000000で登録されている場合、事業所名や所在地を確認することが困難なこと、国民年金の記録については、台帳が(マイクロ)がないため、どうしても住所の確認ができないことが反省すべき点だと思う。
5030	地方庁	その他(社会保険事務所)			基礎年金番号制度導入により生じた問題。 年金記録問題がマスコミに取り上げられてから、重大な問題だということを認識した。	記録が判明したものについては、可能な限り速やかに基礎年金番号に記録を統合した。 基礎年金番号制度を導入したときに、もっと広報に力を入れて記録の統合を呼びかけるべきだったと思う。
5031	地方庁	その他(社会保険事務所)		・人員増 ・広報(どうしても判明されないものも残ることを知ってもらう) ・新たに発生させないための制度の見直し。	・採用時、統合されない手番がたくさん残っているので、みんながきちんと手続きをしておかなければならないと思った。採用前であるが、平成9年に基礎年金番号通知書が届いたとき、みんなちゃんと手続きするのかな？と思った。	・採用時から手番統合のため、厚生年金資格取得届処理時には氏名索引をし、本人と思われる手番が合った場合には電話照会を行っていた。 ・広報が足りないせいもあったと思うが、被保険者一人ひとりの年金番号の大切さの認識が欠けていたと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5032	地方庁	その他(社会保険事務局)	今すぐには思い当たりません。		年金給付裁定時、届書コード058、090により氏名検索をした上で、年金記録の漏れがないかなど、給付担当課にいた当時(15年ほど前)からも行なっていた。WM上に疑わしい記録がでてくれば、電話等で本人へ連絡などはしていたが、ただ、年金請求そのものが金融機関まかせであったり、市町窓口での受付であったり、社会保険事務所の窓口による本人への直接聞き取りなどが無いまま書類だけが流れていく状況が多かった。本人の情報があまりにも不足していたと思う。年金裁定時の確認する機会も無かった。庁に保管されWMに載せられていない記録があると先輩などから聞いていたが、誰のものかわからない(判読不明な)記録であると聞かされていた。	年金記録について年金裁定時にしか確認する機会の無いこと、情報があまりに世間一般に伝わらず、内向きな組織であったこと。いわばお役所仕事と言われても仕方の無い状況であったと思う。情報が知りたいのならば、事務所に来い。ではなく、ねんきん特別便、定期便のような確認作業がもっと早くから行なわれるべきであったと思う。しかしその為には、予算も人員も不足していたのかもしれないですが。
5033	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	年金記録問題についてのプロジェクトチームを作って処理していくべきである。	あってはならない由々しき問題であり、できるだけ早急に解決すべき問題であると認識しております。 平成19年ごろこの問題を知りました。	この年金記録問題は、ごく一握りの問題であり、不安をあおらないように、窓口や電話対応において、被保険者および受給者に対して、わかりやすく説明をしました。 この問題が発覚した早い段階で、プロジェクトチームをつくって、対応すべきであったと考えます。
5034	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金の裁定時に統合すればよいものと思っていた。 マスコミが「宙に浮いた年金」と騒ぎ出してから。	一件でも宙に浮いた年金を減らすこと。 年金特別便あるいは定期便のようなものを早くに出して、自分の記録を確認させるべきであったと思います。
5035	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	特別便及び定期便の未送達者、未回答者と接触を図ることに力を注ぐべきだと考えます。現在、各事務所長等が市区町村長に協力依頼をしていますが、総務大臣から直接協力を求めるなど国を挙げて問題解決に尽力する必要があると考えます。	基礎年金番号制度の発足後に未統合の記録が存在している事は把握していましたが、裁定請求時に記録確認を行うため、その当時は優先する課題であるとは認識していませんでした。国民年金業務課に配属となった平成17年4月頃に上記の問題が存在していることを知りました。給付課での勤務経験はありません。	国民年金担当として、被保険者及び受給権者からの相談を受けた際には必ず氏名索引を行い、未統合の解消に努めていた。しかしながら、手書には氏名、生年月日等が未記載のものが存在しているため(問題発覚後、名寄せの作業時に認識しました)、基礎年金番号制度発足後の早期に名寄せを行っていれば、問題の拡大を防ぐことができたのではないかと考えます。
5036	地方庁	社会保険事務所課長級以上	現在、公になっているもの以外は無し。	本人の申し出を考慮して年金事務所で記録の回復を行う。 基準については統一基準を決める必要がある。 特に本人の勘違いによるものも多くあると思われる。 厚生年金であれば厚生年金に適用されていない事業所での申し出 国民年金であれば任意加入時に納付していたとの申し出(主婦や学生) 制度のこれまでの経過(改正内容)について広く周知を図り、その中で記録もれがある場合は申し出をいただき基準の範囲内で訂正をしていく。	現在のオンライン化される時に予算の関係から国民年金であれば全ての紙台帳がマイクロ化されなかった。改めて今考えれば全てマイクロ化しておけばよかったと考える。 また、平成14年4月の国民年金の保険料徴収の業務移管の際に市町村の記録を全て引き上げることを行っておけばよかったと考える。 また、制度の周知の不十分さによる問題もあると考えます。記録の管理は本人に大半はまかせていたことも問題でした。	出来る限り、お客様の目線にたった対応を心掛けています。 特に制度の説明はわかりやすくを心掛けています。 以前の待ちの対応から制度を周知しながら必要な手続きをしていただく対応に切り替えていく必要があると思います。
5037	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	情報の共有化(ディスカッションの積極活用など)	そもそもS61/4の時点で基礎年金番号化をスタートしていれば解決スピードは格段に上がっていたと思われます。	そもそもS61/4の時点で基礎年金番号化をスタートしていれば解決スピードは格段に上がっていたと思われます。
5038	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5039	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	全職員一丸となり、責任を持って解決するまで行うことが必要。 今まで行われなかったことが、遅すぎると思うので、この問題を機に取り組むべき。そして、解決すれば落ち着くものなので、できる限り行うべきと思う。 記録に詳しいOBの方に協力は不可欠。	報道されるようになってからです。 年金の一般的知識の圧倒不足。 今までの業務の怠慢も原因のひとつとも思う。裁定時に確認するのは最低限と思うが、受給申請者の立場にたっていなかったと思う。	自身の年金記録がどのようになっているか、不安を持たれて相談にきてるので、話をよく聞き、親身になって応対する。その上で、理解されるまで説明をすることを重点の取り組みました。
5040	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在の方針通り一刻も早く抜けている記録を統合し、受け取る年金に結びつける。	平成9年の基礎年金番号制度ができたときの記録統合の方針がきちんとされていなかったため生じた問題。 入庁して1年後(平成19年頃)	年金は老後の生活に欠かかせないものであり、受取額がご本人のお支払いしてきたものに反映されていないのは、不公平・不平等であってはならない。一刻も早く記録を結びつけ年金に反映されなければならない。年金の制度、歴史、実際の徴収方法と上司に教えてもらい、ひとりひとり懇切丁寧に対応する。
5041	地方庁	社会保険事務所課長級以上	存じ上げません。	職員一人ひとりの意識の向上が必要と考える。 国民の皆様に年金制度について広報の拡大が必要と考える。 予算の関係があるが、人員増加及びシステムの改善が必要と考える。	当初はほんのわずかなことと思っていた。このような問題があったことは、ここ最近である。	請求主義という考え方に問題があったと考える。 今考えると当時の管理体制に問題があったと考える。
5042	地方庁	その他(社会保険事務局)			ただ、突然と大変な事になるのかな、というのが最初の認識でした。ですがその後、具体的に調査業務を担当したり、事務所職員総出でマイクロや払出簿の突合せを行っていく中で、記録の相違があまりにも多いことを実感し、自分の勤めている職場の最も重要な仕事である年金記録管理が疎かになっていたことで、この職場が将来的に無くなってしまうのではないかという危機感を持ちました。 年金記録問題として知ったのは、平成18年です。その前からねんきん記録の視き見や、不正免除、不正納付記録追加等ありましたが、今考えいると、年金記録に問題があるとなってきたのは、不正免除問題がスタートではなかったかと思います。	年金加入者の大半に対して、大きな不信感を与えてしまった事実は消すことができないので、せめて問題解決に少しでも役立つように、努めてまいりました。 国民年金記録の照会申出の回答業務や払出簿の氏名確認やねんきん特別便・定期便のお客様対応等の取組に全力を尽くそうと思い、今現在そのように対応しております。 この問題が発生した問題は、管理体制の甘さであると思います。市町村との国民年金記録の相違の多さ、厚生年金台帳とWMの記録の相違の多さからも年金記録管理がおざなりとなっていたことがわかりました。 職員1人1人が責任を持って仕事をし、定期的に年金記録を確認していくことで、今後二度とこのような問題が起こらないようにできると考えます。 そのためには、今後職員に対する研修を充実させ、税務署のように長期にわたり集中的に研修を行うことでしっかりと知識を習得してから仕事に臨むような環境ができたら良いかと思いまし
5043	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金特別便の処理、窓口での対応等を着々とスピーディに行うように努める事だと思います。	年金記録問題等あってはならない問題だと思いました。	年金記録問題に対しては、窓口では丁寧な対応、年金特別便については、一件一件調査に時間をかけての対応に努めました。 反省点としましては、お客様の大切な年金を預かっているという一人一人の認識の甘さが、このような問題に発展してしまったのだと思います。
5044	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	可能な限り、紙の台帳記録を徹底的に調査を行い、結びつけられる記録はきちんと見つけていくべきだと思う。 問題解決の特効薬はないと思う。地道な作業をコツコツとしていくしかないのでは・・・ それが不可能であるときには、きちんとした説明を行ったうえで謝罪をするしかないと思う。	自分自身、採用されて数年なので、採用当初はこのような問題があるとは夢にも思わなかったのが正直なところです。 一連の記録問題を知ったのは一昨年、記録問題に関する報道が過熱したころ。 その当時はもし、そのようなことがあれば、非常に由々しきことであり、 年金そのものに不信感を抱くのではないかと気持ちをまず第一に持ちました。	まず、窓口対応において、極力お客様の話を聞くことを心がけた。 記録統合については方針にのっとり、可能な限り作業の支援を行った。 今振り返ってみると、基礎年金番号導入時のPR不足とオンライン化するときにあたっての紙台帳記録の廃棄が一番の反省点だと思う。 また、特別便の発送にあたっては急ぎすぎたのはないかと思う。 もう少し間隔をあけて発送したほうがきめ細やかな対応ができたのではないかと思う。
5045	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	国民年金に関して言えば、紙台帳との突合を早期に完結させ、記録の不備にかかる問題を一掃すること。それとともに、納付事実を確認できない者については、申立による救済範囲を一定の基準を設けて拡大し、できる限りその納付を認めること。	正確な事務処理の不徹底が長年続いたことによる問題。 国民年金事務に携わって6年目であるが、問題の存在には、携わるうち自然に認識し始めたように思う。	一件ごとの相談者に対し懇切丁寧な説明を行い、一方で詫びることは詫び、納得を得ること。
5046	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5047	地方庁	その他(社会保険事務局)		受け付けた期間調査依頼について、きめ細やかな調査を進め、一件でも多くの記録を判明させていくことと、窓口段階で疑わしい記録があればこちらから確認をきちんととるなど、地道に一つ一つの記録の持ち主を探していく。	入局して1，2年で年金記録問題が大々的に言われるようになったので、それまでほとんど知らなかった。	裁定時の記録確認が徹底していなかったことや、機械化した際に記録の収録もれがあることなどが反省点かと思う。
5048	地方庁	その他(社会保険事務所)	現在でも事業所から新規採用による資格取得届が提出される際、年金番号不明な届出が多くあり、大量に新しい番号がつくられている。	国民総背番号制にする以外根本的な解決策はないとおもわれる。	ずさんな年金記録管理に関しては、当時の記録管理体制に問題があったものと考えている。 未統合問題に関しては、各個人の自己責任に帰するところが多いと思われる。	・ずさんな記録管理について 対応 行政の瑕疵が多いと感じ、本人からの申し立てを信じて記録を調査した。 反省点 紙台帳への記載、機械化の際の登録業務に予算を投入し、チェック体制を整え処理を行うべきであった。 ・未統合問題について 対応 本人からの申し立てを信じて記録を調査した。 反省点 発行された年金手帳の管理の点から各個人の自己責任に帰するところが多いため、また、ちゃんと管理している人との平等性の観点から大量に予算を投入すべきではなく止むを得ないものと思われる。ただ、当時から基礎年金番号制度ではなく戸籍・住民票等を統合した国民総背番号制度にすべきであったと考えている。
5049	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	こういう事態が発生してしまった状況・背景を的確に把握し、それを社会保険に携わっている全員の問題と勤務している全員が真摯に受け止めることが私達が第一にできることだと思います。庁・事務局・事務所の連携をさらに強めて、国民の皆様の声を汲み取れるよう努力し、信頼回復に向けて努力していくことが大切だと考えています。 (H22.1～年金機構になるため、本部との連携になるとは思いますが)	年金記録問題が報道され始めた当初その問題が存在することをある程度把握しておりましたが、年金関係とは別の部署におりましたので、正直なところ自分たちの職場の問題として自分がなかなか受け入れられませんでした。 国民の大部分が60歳を迎えられると年金請求のときにご自身の記録を確認し、必要であれば期間調査をして年金請求をするのだから、そんなに急激に確認をせずともよいのではなかろうか？と考えていました。 今では楽観視しすぎていたのだと反省しています。	現在では特別便及び定期便のお問い合わせをお客様から受けるとき、その方の年金ご不明点や基礎年金番号に統合されていない厚生年金の記録のご記憶をなるべく聞き取りできるように、年金の記録が事実と相違しないように心がけるようになりました。 過去の年金記録管理の杜撰さ、私達職員がお客様の大切な記録をお預かりしているという意識の低さが反省すべき点だと認識しています。
5050	地方庁	社会保険事務所課長級以上		記録整備を専門に行う部署を作り、人員を増員してでも処理を行うほうがよいと思います。 事務所では、来客や電話などの日常業務に追われ、集中的にできない状況であると思います。 今後、ねんきん定期便等の記録対応についても専属部署を設置する方が良いではないでしょうか。	平成9年の基礎年金番号通知以後の未統合の手番があることは知っていましたが、氏名等未収録記録が存在することを知ったのは、平成17年頃だったと思います。 統合できていない記録があることは、お客様の年金が正確に支給できていないことでありますので大変な問題でありますし、記録統合作業についても膨大な人力と時間を費やさなければ解決できない問題だと思います。	相談者に対しては、できるだけ詳細に経歴を確認したうえで、記録整備に努めています。 氏名等の未収録記録が多く存在することは、オンラインへの収録時等において、正確なデータ移転ができていなかったと思います。 また、基礎年金番号発足時以降、被保険者に対して未統合の記録確認を定期的に行っていれば良かったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5051	地方庁	その他(社会保険事務局)	年金記録が判明すると必ず年金額が増額されると、ほとんどの人は思われていると思います。報道等も増額される前提で支払いが行われるのが遅いというようにされております。 年金窓口の対応していたら、「減額になる人もいるのは知らなかった」と話していらっしゃいました。 減額になることを知っている人もいるとは思いますが、中には知らない人もいると感じたことでしたので、記載いたしました。	現時点においても記録にもれがないか調査しておりますが、調査するしかないと思います。	私が給付課配属時には、年金手続きする時点において必ず氏名索引等、記録もれがないか確認しておりました。 皆の年金手続きの時点の記録確認の甘さが、ここまでひどいとは、正直思っておりませんでした。 国民年金の免除問題から、年金記録問題と次々に問題が判明した時から大変なことがおきていると感じました。 国民に対しては、記録もれがなければ、年金受給発生当時から正しい年金を受けておあれたのに、本当にご迷惑をかけていると思います。	記録もれがないか、氏名索引、マイクロ等で調査し、すぐに判明できない場合は、期間調査で確認するようにしております。 調査に時間がかかること、及び、記録判明後に年金再裁定にも時間がかかることを、お詫び申し上げ対応しております。 正直、皆の先輩たちの調査の甘さに対して非常に憤りを感じますが、一番の被害者は国民なので、一日も早く記録問題の解決がされ、正常化になるように頑張るしかないと思います。
5052	地方庁	その他(社会保険事務所)	脱手の在職中の支給により記録復活	この問題の最もネックなのは「時間との戦い」にある。待ち主解明にばかり重点が置かれているように感じるが、記録が回復した受給者への一刻も早い支払いが行われないと何の解決にもならない。待ち主解明は、関係各機関やOBの協力も得ながら「地道」にやっていくしかないと思う。再裁定については、当該事務の抜本的な見直しとシステム改善が必要である。	初めて知ったのは数年前の新聞報道。(はっきりした中身は覚えていない。照会申出書ができた前後)	基礎年金番号発足時に、現在のような積極的な取り組みがなされておれば感情論も違ったのではないか。
5053	地方庁	その他(社会保険事務所)			国民の皆様の信頼をいちじるしく損なう大変な問題だと認識していました。 国民年金の免除問題のマスコミ報道がされるようになってからでした。	信頼回復のために、今しなければならない業務に全力でのぞみました。年金記録問題については、紙媒体の管理がよくなかったと思います。
5054	地方庁	その他(社会保険事務局)	カセット記録	カセット記録の整備を早急に進めるべきと思います。	高齢化社会のなかで、将来の安心を根底から揺るがす問題だと認識しています。年金があるから大丈夫だとお客様に思っていただけるよう早期に解決し、不信感を払拭するよう努力しています。 問題を知ったのは平成19年ごろ年金問題がいわれるようになったころです。	年金に対する知識を深め、探し方などの技術をみがき、お客様の記録を少しでも早く見つけられるように、そしてお客様の不安を少しでも取り除けるよう分りやすい説明をするよう心がけました。 この問題についての反省点は、情報の共有ができていないということです。その仕事を実際やってないと知らない、また古い記録の見方など一部の人しか知らないことが多すぎると思います。 仕事をしながら覚えていくという今のやり方では誤りが出てくるのもうなずけます。人材育成の考え方からももう少し実践的な研修を行うべきだと思います。今行われている研修では、受けた後すぐお客様の対応などとてもできません。また、使いにくいWMも改良するべきだと思います。年金額の見込みなど画面の操作方法や見かたをもう少し分りやすくするべきではないでしょうか。 職員が自己研鑽するのはもちろんのことですが、誤りの起こりにくい環境づくりも必要だと思いま
5055	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	一件づつ親切に対応していかなければならないと思います。	年金問題の真っ只中勤めさせていただきました。正直公務の立場を利用した詐欺だと思いました。問題を知ったのはテレビなどの報道からです。	社会保険に関する仕事をさせて頂いて2年程ですが年金問題に関しては、お客様からの電話での対応となりますので、正確にお答えすることと親切に対応することを心がけていました。現在は自分自身与えられた仕事を正確に行うこと間違いはその場できちんと直すことだと思います。反省点は・・・過去は内部・外部からの監査のあまさお客様の大切なお金を預かっているという認識の薄さ公務員という立場を勘違いしていたと思います。
5056	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	カセット記録の全開示。特に船員。	昭和62～63年ころ。 庁管理データーの不備、特に氏名の呼び方(フリガナ)に異常なものがあったため、氏名索引が出来ないものが散見されたとき。 今でも、事業所名称がおかしいものが見受けられる。	記録管理の徹底と、自分の記録をいつでも確認出来るシステムの構築。 年金制度、特に加入条件の知識の広報。 保険料負担を逃れるため、短時間労働契約で働き、国年第三号になっている者が多いが、未婚者の年金未加入がある。 これにより、賃金の低額化になっているのでは？ 基礎年金を魅力ある金額にし、納付意欲を高めてほしい。
5057	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	人海戦術でやる方法が一番よいと考えています。	大変な問題であると認識しています。 2年程前に知りました。	自分で現時点での精一杯やれることをやりました。 今後は今まで以上に人海戦術が必要であると考えます。
5058	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	厚生年金紙台帳の調査は人員、予算を十分確保されたうえ行う。	私は、平成18年10月採用でしたので、マスコミ等で報道されて初めて知りました。 記録問題は長年の制度内の矛盾、過切とは言えない業務処理の積み重なった点にあるかと思います。 また、完全解決は不可能な問題であり、少しでも国民の皆様の不安を取り除くよう業務に努めることが必要かと思います。	国民年金の市区町村、社会保険事務所間の意思疎通不足。 厚生年金は、氏名のふりがな漏れ、基礎年金導入まで被保険者の住所の提出を求めていなかった点。 制度全般にいえることは、制度が複雑なうえ被用者年金制度が複数あり、現在にいたっても共済、厚年、船員保険と一本化されていない点。 制度への理解を深めるための義務教育における必修化、広報不足。 年金定期便等被保険者に、自分の記録の確認を全く求めていなかった点。 私自身は接客、電話対応を丁寧に行うことを努めました。
5059	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	同上	自分が平成17年採用当時、年金記録は年金記録は裁定請求時に記録を確認すればよいものという雰囲気があったので、給付業務を経験したことがなかったので、昔の年金手帳や勤め先の事業所を個人できちんと管理しているのではないかという、自分の認識不足があった。	国民から信用を失ったことは事実として受け止め、自分が対応する電話や窓口は誠意を持って丁寧に対応することにより、一人づつでも信用回復のための努力をしている。 現時点での反省点は、裁裁定や記録照会の回答が遅れていることだと思う。統一されたマニュアルや様式を初期の段階から全国的に見て取り組めたらもっと円滑に進んだのではないかとお
5060	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金制度は、国民の老後などを支える大変重要な制度であり、そこにこのような問題が起きたことは国民の信頼を大きく裏切る行為であると認識していました。 知ったのは2年くらい前のテレビ等の報道でだと思います。	年金記録問題が起きたことによって自身の記録が間違ってないかの確認に来所されたお客様には納得されるまで丁寧な対応を心掛けました。 反省点としては、私たちの仕事は国民の皆様の大変重要な情報等を扱っているという意識が薄かったことではないかと思います。
5061	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	特別便の未回答者に対する広報や制度の周知を大々的に行わないといけないと思います。 未提出に伴う、手番未統合や制度を知らないことでの問い合わせ等が減少するようにしないと、実際の再裁定等の処理が進行しない。 各事務所ごとの対応でなく、県統一の記録課を設置し、効率よく事務を行うべき。現在、事務所で相談受付と記録調査を行っているため、非効率です。 電話照会センターの回線を増やしてほしい。	基礎年金番号化の際に回答が無いものは、被保険者記録回答票により 生年月日順に照会されていましたし、これほどの未統合記録があるとは思いませんでした。 ただ、年金請求の時点で統合するものが多いことから、未確認記録が多いとは感じていました。	年金の手続きの時点だけでなく、いろいろな相談で来訪される時に、その都度記録の確認を行うよう、対応してきました。 平成9年の基礎年金番号一元化の際に、もっと徹底した周知を行い、未提出者に対する取り組みを短い期間に限定して、行うべきであった。 年金受給者に対しても、同様の処置をすべきであったと思います。
5062	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	現場の職員の意見も取り入れて対処する。	早急に解決すべき問題。 新聞等による報道があったころ。	年金記録に関する問題点を早期に把握し組織として対処すべきであった。
5063	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	マイクロフィルムとオンラインの突合。厚生年金記録で事業所記号番号が 0～となっているものがあるが、古い記録で記号設定できていないため、 入力補正できないものがある。新しい記号設定のルールを作って、古いため 記号設定ができない記録についても事業所記号を入れられるようにし、 本人に確認しやすようにするべきだと思います。	平成10年頃、国民年金業務課でオンライン記録に住所が収録されていない ものがあると知り、疑問に思った。当時は上司からは、給付の際に本人が手帳を持ってくるはずなので問題ないというような話を聞いていた。	当時一係員が個人レベルで対応できるものとは思えなかったため、具体的な 対応策は取れなかった。すでに過去のことであるが、もっと早い時期に市町村 の保有データをオンラインデータ化し、社保記録と突合できるようにすべきだった と思います。また、個人対応した事跡をオンラインに文書入力しいつでも確認 できるなどを行っていないため、事績管理が弱かったと思います。
5064	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません	早急に対応する	よくわからない	早期解決に向けて日々業務に励んだ
5065	地方庁	その他(社会保険事務局)	個人で、複数の年金手帳をお持ちのかたが、多数おられる。そういう方に限って職歴をあいまいにしか覚えられていない。そのために、お一人お一人の相談時間が長くなり、事務の滞留に繋がっている。	即効性は考えられない。あえて、特別便を被保険者全員におくるより、年金受給に近い人を重点的に、区別して調査を行うほうが良いと思う。	今の年金記録問題が、大きくなる前から、一人で多数の年金手帳を持っている方の存在をしっていたので、団塊の世代が年金受給の時期のなると、記録の整備には、かなりの時間がかかるだろうとは思っていたが、それは年金受給の裁定時に注意して、行えばここまで騒ぎが大きくなることはなかったと思う。 長妻大臣がいたずらに問題を大きくして、マスコミもそれに応じて世論、被保険者の不安感をあおったことが問題と思う。	基礎年金の導入時に国民にたいして、もっと、広報を十分行い、また、そのときに記録を通知することによって、整備を行うようすれば、良かったと思う。
5066	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じておりません。	集約場所(事務センター)での作業を中心とし、夜間・休日に他部門の職員が参加するような全組織的な取組を継続する。	制度の複雑が根本にある問題と認識しています。 また、知ったのは年金給付課に配属になった時(平成16年)だと思います。	年金給付課に配属になった時(平成16年)は、相談窓口での裁定請求書を受理するときには、未加入期間があるときには、基礎年金番号以外の年金番号をお持ちでないかお客様に確認し、WM操作においても確認を行っていたと記憶しています。 反省点については、年金制度の運営上、被保険者・受給者ベースの視点が足りなかったと考えています。
5067	地方庁	その他(社会保険事務所)			厚生年金の記号番号を会社が変わるたび新規に払い出しをしていた(被保険者が手帳を失くしたと言うことで)再交付していたから、年金を請求するとき、大変だろうなあ、と、20代の頃感じた。	上司に言われるまま保険証を早く作らなくてはいけないと言うこともあって、手帳再交付を新規で番号を払いだした。今は基礎年金番号があるため、本人が番号わからないといっても番号を新たに払いだすことは無くなった。もっと早くから一人一番号生にすべきだったと思う。
5068	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	なし	・社会保険庁のずさんな被保険者期間の管理。 ・入念照会及びフォローアップ照会を担当した時で、平成20年3月頃。	・浮いている被保険者期間を一人も残さず整備をすること。
5069	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし		平成9年に基礎年金番号が導入され、現在まで未統合の記録が大量にあること。 平成19年に新聞等で報道されたことで、大きな問題であることを知った。 紙台帳の記録とオンライン記録に相違があること。 平成19年以降に特別便の事務処理をする過程で知った。 遡及訂正するなど、社会保険事務所職員の不適切な事務処理があったこと。 新聞等で報道されて知った。	年金記録問題は、社会保険庁が発足して現在まで、問題を把握しながら適切な対応をしていなかったことに原因があったと考えます。 オンライン化や基礎年金制度や基礎年金番号の導入時に、問題を検証し、適切な対応をしていれば、ここまで大きな問題にはなっていなかったと思います。 また、過去記録の整理などの対応はあったが、その対応の成果についても検証されていないため、その場しのぎの対応でしかなかったと考えます。 私は、この年金記録問題が過去からの積み重ねですが、現在、社会保険庁の職員である以上は自身責任であり、責任をもって取り組んでいきたい。具体的には、相談者に丁寧な説明を行うこと、特別便を迅速に処理していくことと考えます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5070	地方庁	その他(社会保険事務局)	産休の代替職員(任期付き)で採用して頂いて2年あまりですので、特にありません。	知識・経験のあるOBの方に、お力をお貸し頂くのが、良いのではないかと思います。	採用して頂いた時が、まさに新聞・テレビで騒がれているピークでしたので、その時に知りました。	電話での応対でお叱りやお問い合わせに、先輩方にお聞きしながら、丁寧にお答えすることを心がけました。 定期的に本人に年金記録を送付していれば、もっと早い段階で空白部分や本人の記憶の正確さ、お亡くなりなる前に、処理ができたのではないかと思っております。また、企業や個人も書類を保管してある可能性も高いので、スムーズに処理等ができたのではないかと思っております。
5071	地方庁	その他(社会保険事務所)	既にご存知かとは思いますが脱退手当金記録の管理状態が悪く、WM上では脱退手当金が支給済となっている記録でも台帳には何の表記もされていないケースが多くみられ、これから先何をもって支給済と判断して良いのかわからない。	台帳の検索業務に時間がかかるので検索システムを簡略化していただきたい。 また、専門的な知識が必要となる業務なのでOBの方々の協力をお願いし、その知識と経験を若い職員に伝授していただくとともに人員増をしていただきたいです。	恥ずかしながら年金記録問題については新聞やテレビ等のマスコミ報道がされるまで気にかける事がありませんでした。 宙に浮いた記録については過去の実務上、氏名、生年月日、会社名が一致しなければ、なりすましの可能性がある為本人の記録と認めないというスタンスで業務を行うよう指導を受け行っていました。よって本人と特定できない記録(宙に浮いた記録)が存在してしまうことは推測できましたが、その特定できない記録をどうするかまでは考えた事がありませんでした。 ただその処理方法は当時の上司や先輩の指導のもと行われており、突き詰めれば上層部の見解だったのではないかと思います。	元々、国民年金と厚生年金は別々の制度としてスタートしており昭和61年の基礎年金導入時や平成9年の基礎年金番号導入時にもっと積極的に記録の統合作業を進めるべきだったと思います。 同一人物に年金番号を複数発行してしまったことや本人特定の方法、徴収率をあげる為の標準報酬改ざん等、被保険者の立場にたって業務を行うべきで公務員としてのモラルが低かったと反省しています。お客様の立場にたっての意識改革をし、何が正しいのか、どうすれば良いのかを自分の責任で考えていこうと思います。
5072	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	専門的な知識を要する作業も多いが、すべての職員がその知識を持っているわけでもなく、すぐにその知識を習得できるものでもないと思うので、せめて、その知識のある者に、その作業に専念できるような環境作りからするべきだと思います。	取得時に、安易に新規で年金番号を払い出していたこと。 二十歳以降の方であれば、手帳を持っている可能性がかなり高いのにもかかわらず、事業所等に、確認をあまり強制していなかったように思います。	入力件数も多く、取得届の入力作業に、追われていた部分もあり、細かい気配りができなかったことを反省しています。 一件、一件をきちんとチェックできる体制作りが必要だと思います。
5073	地方庁	その他(社会保険事務所)	特ありません。	お客様第一に考え、性格且つ迅速な対応をする。	お客様の信頼を失ってしまった。 H19.4月～事務所にお世話になってるので、入ってすぐ報道されて知りました。	窓口対応していて記録が抜けてる方を調べるとすぐ分かったりするので、ひとつひとつの事柄を丁寧に処理できれば、お客様に迷惑かけなかったのではと感じるところがあり、より慎重に処理していかなければと感じてました。 同じ人に国年と厚年の番号が付番されていた事記録が抜けてしまう原因ではないかと思いました。
5074	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金の納付記録については、市町村の台帳と、社会保険事務所の記録と、整合性がないものが、まだあると思います。	年金記録の整備には、時間と労力がかかること、短期間で解決することは、物理的に不可能であることを認めたうえで、慎重に記録の統合処理を進めないと、事後でまた問題が再燃すると思います。年金の制度自体の問題点と、社会保険庁の組織的な問題点を混同させている現時点では、問題の解決は難しいと思います。組織の問題と記録の問題は別のものだと認識したうえで、解決策を考えることが第一歩であると思います。	年金記録問題については、「問題」という認識より、事務処理上の「未処理」という認識でした。マスコミで最初、取り上げられたときも、ここまで、大きな社会問題になるとは予想してませんでした。記録の統合漏れがあることはかなり前から認識してましたが、新規年金裁定時に、統合すればよいとの認識であり、問題として認識したのは、特別便の送付に対する反応が、事務所に顕著に現れたときです。	特別便の対応をしていたときは、ただただ、記録を見つけることに力を注いでいました。今現在、記録が見つかった後の事務処理、「再裁定」をどのように進めていくかというビジョンもなく、特別便をさばいた感があり、記録→給付に結びつける過程の膨大な事務量を見落としていました。記録が見つかったのに、いったいいつ年金が増えるのかという疑問が数多く寄せられますので、年金への不信感の払拭には至らないのでないかと、懸念してます。
5075	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金がマスコミでとりあげられる機会がふえだした頃(平成15年くらい)に問題であると認識した。	以前はコンプライアンスというものの意識がとても低かったと思う。年金問題をつうじて、法令や通知、事務処理マニュアル等を熟読し法令遵守の徹底を意識できるようになった。
5076	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません		基礎年金番号制度が出来たあとに職に就いたものですが、日々の業務を通し未統合記録があることは理解しており、窓口や電話対応などで確認作業をすすめてきましたが、こうして年金記録問題として取り上げられたことで根の深さを感じました。	地方の事務職員として、接したお客様に出来る限り確認を求めてきました。
5077	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	地道に解決していくしかない。	報道されはじめてから。	相談にこられたときに本人記録をできるだけ確認しようと対応した。 今まで記録の確認を怠ってきたこと。またはじめから年金番号を一人ひとつにしていなかったこ
5078	地方庁	その他(社会保険事務所)		まだ確認できていない記録もたくさんあると思うので、ひとつずつ確認していくこと、また、少しでも早くするためには、いま取り組んでいるように台帳記録がすべてWMで確認できるようにしていく等の作業が必要だと思います。	基礎年金番号以外の手帳記号番号がある場合と、番号はひとつしかないのに記録が抜け落ちている場合です。 勤務先が変わるごとに手帳記号番号が付番されたり、データが正確に入力されていなかったことからこのような問題になってしまったのだと思います。 記録が抜け落ちていたり、他人の記録が入っていたり、というようなことがあるのを知ったのは記録問題がいわれだしてからになります。同一人でも別手番が存在することがあるということは、13年位前から知っていました。	裁定請求時等、本人に直接確認できる際は記録の確認を怠らないことです。 反省点として一番に思うのは、WMに正確に登録されていない記録があることです。
5079	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成19年6月	一つ一つ真摯に対応
5080	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。		一人の人が複数の番号を取得」しているため記録の漏れが生じることがある。	年金請求時に可能なかぎりの記録を本人の申し出により探し統合する。(年金記録問題となった時) 反省としては年金請求時以外に本人の申し出以外には記録の統合の機会がなかったことと思われる。今回の定期便による記録整備には時間がかかっているが、このような機会がないと一
5081	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	全事務局、事務所体制で解決するしかないかと思いますが、職員が少なすぎます。職員の中でも年金に詳しい人(記録調査・審査)が特に少なすぎると思います。	9年くらい前に年金給付課に配属になった時、裁定請求書の審査をしてみてて、同姓同名や、本人の手番かと思われる記録があった。 その頃は裁定請求も本人申請ありきの考えが庁としてあったと思います。 基礎年金番号の導入もされましたが、結局は年金請求の時に統合となり、世間には基礎年金番号が浸透していないと思いました。	年金記録問題が報道された時は、事務局に在籍していました。 事務所に、お客様が殺到したので支援に行きました。実際に窓口たって、1人でも多くの方が記録が見つかるように、丁寧に相談に応じたつもりです。 やはり記録問題は過去からの取組方に問題があったと思います。 特別便も一般の人には分かりにくい。年金制度自体も複雑なので、その人の記録にあった、分かり易い説明文書が必要だと思います。
5082	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。		年金記録を誤った情報で管理をした結果招いた問題であり、社会保険庁の信頼を完全に失った。 具体的な件数は、年金特別便を送付する前の一連のマスコミ報道の時点です。	自分自身では、窓口や電話対応で毎日のように苦情や罵声を受けながらも社会保険庁の信頼を回復するため、一人一人丁寧な対応を心掛けた。 反省点は、紙台帳で記録を管理していた当時のあまりにもずさんな事務処理だと思います。氏名・生年月日などの記入に不備が多く、また非常に読みづらい。機械化になる時にもなぜもっと確認をしないで登録をしたのか、疑問に思います。
5083	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		社会保険庁という組織の体質、職務に対する姿勢などが生んだ重大な問題。 知ったのは、平成19年8月ごろ、新聞などのメディアで報道された日。	全組織としての問題なので、組織としてどのように対処していくかの方針に基づいて対処するのはもちろん、現場一線で働く身として、お客様になるべくご理解いただけるような、お客様の立場に立った対応をしなければいけないと感じた。 漫然と職務について、真剣にお客様のためという意識が欠けていたことが最大の反省点だと思います。
5084	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		年金記録によって、年金受給者またこれから受給される方の生活基盤になる年金額に違いがでてくるという重大な問題であると認識しています。存在することを知ったのは、マスコミなどで報道されるようになってからです。	年金記録に対する認識、管理の方法が徹底されていなかったことが一つの反省点であると思います。年金記録を管理する立場として、一つの年金記録がその人の生涯を支えるものであるということを強く認識し、慎重かつ丁寧に、年金相談窓口等にて対応しました。
5085	地方庁	その他(社会保険事務所)			業務を、始めた時から、誰のか不明の年金記録が、多くあることは、知ってました。	本人から、届けがあるごとに、その人の、もれ記録がないか、必ず、チエックしていました。
5086	地方庁	その他(社会保険事務所)		一人一人が問題の内容を認識し、意識改善していくことが重要と考えます。 同じことを繰り返さないための業務改善(今までの業務マニュアルの見直し)。	平成18年頃？そのような問題があることを知りました。 当時の記録管理、業務処理がずさんっだたためでてきた問題と認識していました。	業務処理をするうえでのチェックをしっかりと行う。問題点、わからないことがあれば、ほかの人に聞いたり、マニュアルなどを調べてから処理するようにしていました。 処理をしたうえでのチェックが不十分であったこと、それぞれが自分たちのやり方や、考えで業務処理を行っていたことなどが反省点かと思われます。
5087	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特別便ができてからその対応について専門の部署を設けることなく全員で対応してきたが通常業務と並行で行ったため通常業務、特別便対応いずれも中途半端になってしまっている。記録問題をひとつの業務として専門的に取り組むチームを立ち上げることが重要と考える。	年金給付に関わる部署に在籍したことがないこともあり世間一般で取り上げられるまでは特別の意識はなかった。	特別に対応したことはなし。 過去の物事を解決することは並大抵のことではない。証拠書類がない場合や 本人の記憶もあいまいになってしまっている。また対応についてもあいまいでありすべてにおいて明確な基準を作ることが必要と考える。
5088	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	報道で年金記録問題の存在を知りました。いつ頃かは覚えていません。	国民年金の法令が届出主義になっていることから、法体制に問題があると考えます。 諸法について法整備を行い、被保険者が届出をする煩わしさが、極力減るような制度が良いと考えます。
5089	地方庁	その他(社会保険事務局)				
5090	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5091	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません	ありません	機械化に移行する際に台帳の記録が移しきれていないことは日々の業務で認識していたが、ここまでひどい状況だとは思いませんでした。状況を知ったのは報道されてからです。	社会保険業務に携わる者としては、記録一致に向けて努力するしかないと思い、お客様には申し訳ない思いながら一生懸命対応し、国民年金の知識を生かし、旧台帳の記録確認に尽力しています。問題点は当時、記録を移す際のずさんな処理の仕方に尽きると考えられます。何か新しいことをしようとするならば、いついつ開始という日付ありきで進めるのではなく、きちんと現場サイドの意見および、問題点を吸い上げて解決してから始動すべきだとかんがえます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5092	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	超長期的な記録管理が必要な問題だったと思うので、過去の経過から、現在のような記録の不備が生じる可能性は、少なからずあったと思う。特に手作業時代においては、ミスや紛失のリスクは多かったと思う。 現時点において、過去の記録を完全に正しいものとすることは、すでに不可能であると思われる。 今後は、時間はかかるが全ての記録をオンラインと紙でチェックしていくしかないのではないか。	元々申請主義に基づくものとして、相談時点で、本人記録と思われる記録(たとえば氏名、生年月日の一致する記録)が見つかっても、それをお客様に伝えてはいけないと聞いといた。私がまだ採用されたころ(平成5年)は、それが当たり前であった。 また、相談者からの申出により、台帳にはあるがオンライン記録に入っていない記録が少なからず存在していることは、払い出し確認や補正処理を行う中で存在していることは認識していた。	当時から、本人記録と思われる未統合記録の存在を伝えないことには疑問があった。また、記録補正により追加しないといけない記録が存在することも疑問であった。しかし、当時から、本人が申出た記録以外は本人記録としてはいけないといわれていたので、止むを得ないと考えていたのは事実。 今になれば、システムに乗せるときに、きちんと整理しておけばよかったのにと思うし、年金手帳に必ず履歴を書いておく取扱いであればよかったと思うし、年金手帳の再交付の際は必ず、履歴を書いてから再交付すればよかったと思う。 要は、今の手帳番号(基礎年金番号)にはどこの記録が乗っているかを、本人に知らしめておけばよかったと思う。それが1番の反省点。 また、制度設計や取扱いが、事業所や本人が必ず正しい手続きを行うことが前提となっているため、さまざまな問題が起こってしまったのも事実であり、事業所や本人に、適正な届出がされないときには、将来的に本人に不利益な取扱いが生じる可能性がある事を、きちんと知らしめていたのかという反省点。 大きな括しとしては、超長期的な記録管理に伴うリスクを回避するための方策を考えてきたのか。試みてきたのであれば、できなかった理由があったのだと思う。人員的な問題、技術的な問題、制度的な問題なのかは分かりませんが、リスク回避のための方策を組織全体(もしくは国全体)でもっと考えておけばよかったのも反省点。
5093	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たりません。		多くの国民が関心を持ち、同時に社会保険庁と年金制度に不信感を抱く大きな要因となった問題だと思います。平成19年頃。	窓口や電話で年金相談等を受ける際に、なるべくわかりやすい言葉で説明するようにして、年金制度への不信感を少しでも払拭できるよう心掛けました。 現在は、加入記録回答票の情報から、一件でも多くの未統合手番を解消できるよう、年金記録の調査業務に努めています。 ご本人に対して情報を提示してこなかったため、過去の未加入・未納期間等を被保険者自身が認識していなかったことが原因のひとつだと思います。
5094	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		この問題について、一般の方の協力・理解を頂くことが困難であると考えられるため、機構職員が地道に対応するほかないと考えられる。 現場においては、なかなか協力・理解を得られないため、社会保険事務所での待ち時間の短縮化等が図られるような方策等を検討しできる限りのサービスを行う必要がある。 また、一連問題についてマスコミの報道が優先したため、マスコミ対策を十分に行なう必要があ		
5095	地方庁	その他(社会保険事務局)			新聞・ニュース報道で初めて知りました。問題が公表される前にも働いていましたが、まったく知りませんでした。そして退職後にニュースで知りました。	再び働き始めたときには、年金特別便等の対応が始まっていたので、特別便の対応をすることが精一杯でした。 後で(年金受給までに)記録が正しく整備されていれば問題ない。という発想がすべての元だと思います。
5096	地方庁	その他(社会保険事務所)	知られていない問題は知りません。	業務センターの管理している力セットを全てオープンにするなどシステム的なことと特別便を使った調査を引き続き根気よく続けていくことがよいと考える。	年金記録が年金請求のときだけの確認で記録が全て整備できるのだろうか。 年金請求を受けるようになった15年くらい前。	年金請求のとき報酬の変遷の確認また期間がつながっていない時は、その間の期間に勤務したことや国民年金の納付や3号該当ではないかを確認してもらった。 年金請求時だけでなく定期便の様に数年ごとに記録の確認が必要だった。
5097	地方庁	その他(社会保険事務所)		時期を決めて集中的に取り組む、新聞等で具体的な教済措置が報道されているが納付とする基準をつくり一律救済が最も納得される方法だと思う。 ただ、1年以内の未納であれ番号払い出しの時期は台帳で納付が無いことが明らかな場合は納付としないのが公平性の点からも妥当である。救済の基準が確定したら対象者に期間を指定して1度に事務所の窓口に人が押し寄せることのないようにこちらが主導する形で呼び出し、あるいは戸別訪問で対応する。おおむね2年かけこの作業の終了し一定の区切りのする。	基礎年金番号と別の番号が存在するのは入庁した平成17年から知っていましたが、年金受給の裁定の時に基礎年金番号に統合されるものだと思っていました。この問題は保険者と被保険者の意志疎通が出来ていない結果として生また問題だと思っています。保険者たる社会保険庁はもっと積極的に被保険者に自分の年金について知ってもらうように努力すべきであったし、その結果、被保険者も自分の記録をよく理解さず記録もれに気づかないという事態に陥ってしまったのだと思う。	来所した方にはまず記録を確認してもらい次に意見を聞くようにしました。記録がもれていた時はきちんと会社名や時期を確認するようにし安心してもらえるように気をつけました。また相談する中で本人の思い違いであるケースは理由と根拠を示し納付してない、記録がない事実に誤りがないことをはっきり言うようにしていました。反省点としては問題をあまりに大きくしてしまい年金記録の信用を大きく失わせた事です。一部間違っていた記録があったため全体が信用できないというイメージになってしまった事は大きなダメージだと思います。定期便や特別便のようなものを以前も送っていましたが問題になる前にこちらから動いていればはるかに小さい問題で終わっていたようにも感じます。今後は組織として今後問題になりそうな事を事前に予想し先手の打って対応していくようにすればと思います。反省すべき事は反省しこの問題を今後に生かす事が大
5098	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていない問題については思いあたりません。	経験のあるOBを中心に多くの人材を投入して、地道に記録の整備にあたることだと思います。証拠がないのに、安易に本人の申し立てを認めることは避けた方が良いと思います。	年金制度の重要性について、国民一人一人が十分に認識できていなかったと思いますし、それは年金のシステムの問題や、徹底した広報活動がなされなかった国の責任だと思います。	電話や窓口応対で年金制度について、ていねいな説明を心がけました。基礎年金番号導入以前に、職歴が変わるたびに新たな年金手帳を交付していた人の存在は、年金システムの欠点ですし、後に宙に浮いた年金として問題をのこす要因のひとつになっていると思います。
5099	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	特にありません。	とても重大なこととは認識していました。5～6年程前。	あたり前のことですが、業務に携わる者ひとりひとりが正確にきっちりと業務をおこなっていくことが基本だと考え対応しました。
5100	地方庁	その他(社会保険事務所)	・相談コーナーの相談員時代に標準報酬の決定についての不正(事業主側)がありました。現在も事業主に対して監督・指導等を行っていると思いますが、適切な対応が必要と思われます。	本来であれば、全部の年金記録について調査が望ましいと思いますが、ある程度とのサンプル調査を行い、その上で、次のステップについての方向性を決めるべきと思います。	お客様(国民)に対して、保険料を預かる側として、お客様の信頼を裏切る、大変失礼極まりない重大な問題と認識しております。この問題を知ったのは、入社した平成19年6月頃で、民間であれば、会社の存亡にかかわる重大な問題と感じました。	まずは、お客様への信頼回復が重要であると認識してます。 過去の不適切な処理に対して深くお詫びを申し上げ、その上で記録の回復(再裁定)について1日も早く処理を進めていきたいと考えております。 厚生年金・国民年金の取得の処理についてはダブルチェック、裁定請求時についてはお客様からの記録についての再確認を行い、不正・もれが無いよう対応すべきと思います。
5101	地方庁	その他(社会保険事務局)		時間はかかるが1件1件調べ続けていくしかないと思う。	平成18年4月に年金ダイヤルに勤務するようになってしばらくしてから年金記録問題を知った。基礎年金番号に統合していない手番が多くありそれが記録もれになってしまっているものと当初は思っていた。年金ダイヤルでお客様と接しているうちにいろんなケースで漏れていることを知った。	記録漏れについて職歴、当時の名前、生年月日をきちんと聞く、会社名、会社の仕事内容をお伺いし、記録探しに対応した。 反省点としては、年金請求時にていねいな対応で今までの職歴を詳しく聞くなどの確認不足、平成9年度に基礎年金番号へ統合する際宣伝不足、企業への教育不足、など。年金加入者の年金への知識不足もあると思うが知識を高めるための教育も必要だったのでは。
5102	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	知識を有する専門職員による、短期集中処理が必要と考えます。	(質問の意がわかりかねますが、)当初は、基本的に全ての記録は機械管理ができているとの思いがありましたので、コンピューター上の検索で比較的速やかに一定の解決はできると思っていました。実際に業務に携わり、初めて問題の複雑さを認識し、現在では全ての記録を整理することは当然必要であり最善の努力を行う必要はあるにしても、現実的には不可能との思いはあります。 未統合記録の存在はかなり前から知っていましたが、いわゆる「年金記録問題」として認識した	(質問の意がわかりかねますが、)来訪・電話対応に追われ、それを処理するのに精一杯で目的意識を持っての対応まで考えが巡らなかったのが現実です。 遅くとも基礎年金番号導入時には、台帳等の整理及び機械入力が必要であったと思います。
5103	地方庁	その他(社会保険事務局)	コンプライアンスの確保、サービスの向上を掲げてるにもかかわらず、ごく一部の職員についていまだに認識が足りないと思われる者が存在する。 具体例: ・電話が鳴ってもなかなか出ない ・自分の仕事しかしない(全員で対応すべき業務に非協力的) ・職場外で他人がいるにもかかわらず、個人情報にかかわる事項等外部に漏らすのは適切でないことを平気で話している ・お客様に対する言葉遣いが適切でない等	職員一丸となって記録問題に対応する。場合によってはシステムの稼働時間を延長させ、職員も交代制で勤務させる等、少しでも記録問題に対応するだけの時間を確保する。	納めてきた保険料が知らない間に違う記録になっているようなら、詐欺と言ってもいいようなくらいで国民の怒りも最もだと思う。そもそも、重要な問題と認識できたのもニュース等を見てからで、職員に対する周知徹底があまりされていないと思われる。	全職員で対応すべき問題なので、積極的に記録問題に従事しようとした。しかし、実際は担当課のみで対応している等、全職員での体制とはいえないような状況であるので、担当課、事務所、時には県を越えての体制を組むのが望ましいと思われる。
5104	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	今後は、台帳と窓口装置の突合しかないと思われるが、名前・生年月日の相違等がかなり見込まれ、残った記録はフォローアップする。	平成2．3年頃、期間照会事務を行なったときに、窓口装置上、未統合の記録があることは知ったと思います。その当時、上司より本人が年金を請求するときに職歴を申し立ててもらい、加入記録に漏れがあれば、期間照会で加入記録があるか調べると聞きました。	年金受給開始の1年前までに被保険者記録を確認し、漏れている期間を期間照会してもらうよう説明していました。 反省点は、相談を受けたら、すぐに被保険者記録を確認してもらい、漏れている期間を期間照会してもらうように説明すればよかったと思います。
5105	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	毎日の業務をこなすのに一生懸命で、こつこつするのが一番と思います。	記憶のなかでは、確か昭和50年後半だったと思います。 1．カセット番号がある人は、930を入力して、開いてもらうこと。 2．年金を請求するときに、職歴を確認して、ないときは期間照会をいただき名簿で探すこと。 3．原票の上の部分を社会保険業務課へ進達していたが、重複など記録が不備なときは、リストができて、確認のうえ、進達していること。 記録が、データとして入力されていればいいとは思っていたが、こんな大きな問題になるとは、認識していなかった。年金相談にこられた時点で、記録を確認することでよいと引継ぎをうけてきて、自分も引き継いできた。 決められた業務をきちんと行ってきたが、それではだめだったんだと気がつきました。	平常業務のほかのいろいろな追加業務を課員全体で、一丸となって行ってきた。 以前の厚生年金の記録は、事業所ごとの名簿で、個人の住所の登録がなかったことが、本人の特定に時間がかかる原因の理由のひとつになっていると思う。 膨大な量であり、時間と資金が必要なことなので、事務所サイドではなかなか具体的な話はされていなかったと思う。 質問からはずれているかもしれないが、職員が一番情けないのは、記録問題の以前から、現場の事務量はたいへん多く、ほとんどの職員は日々精一杯公務員として働いてきたことが、一部報道等で、認められていないことです。 国民の皆様の年金の記録をきちんとすることは、当然のことで、信頼を得られるよう今後もがんばります。
5106	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	同姓同名の人物が国内に多数存在する以上実際に本人と接触し、確認していただくしか術がないと思います。事務所から遠方にお住いの方のことも考慮して記録確認専門の出張相談(個別訪問含む)等の実施するのも有効かと思います。	被保険者はもちろん年金受給者が正しい記録に基づく年金額で受給していただくことは当然のことですので最優先で取り組むべきだと思います。記録関係の業務に直接携わっていたわけではないので、過去の年金制度上複数の番号が存在することは知っていましたが、件数等については記録問題が発生するまでは知りませんでした。	記録とまったく関係ない相談内容であっても必ず加入記録を確認するようにしています。これまでの対応では業務の記録整備にかかる業務の比重が少なかったため、現在の状況に至ったものと考えられますので、記録整備や調査に関しても専門的知識を持った職員を配置し早期解決をはかるべきかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5107	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	定期便や特別便を通して、お一人ずつに確認していく方法が有効と考えます。	基礎年金番号になっていない番号があることは知っていましたが、ほとんどの方はその番号の手帳等をお持ちであると思っていました。また、すでに年金を受けられている方に記録がもれている方がこのように多くいると知ったのは、新聞で報道されたときに初めて知りました。	年金請求の際に氏名検索で見つかった記録について本人に確認するのを徹底するしかないと思いました。 反省点については、社会保険で氏名生年月日のみの記録しか残していないこと(住所、ふり仮名も必要と考えます)と、他に番号を持っていることを確認せず、安易に新しい番号を付番していたことだと思います。
5108	地方庁	その他(社会保険事務所)	ないです。	ないです。	国民の皆様の大切な記録に漏れ等があり、多大なご迷惑をおかけし、混乱を引き起こした問題と考えました。一般の方々には、どのようにしてこれまでの大切な年金記録が管理されているのかしるよしもないことであり、不信感をつのらせる結果となりました。 新聞報道等です。	このような問題解決に向け、一人ひとり親切丁寧に対応し、少しでも不信感を解消していただく様努力しました。記録照会についても、窓口対応にしても真摯に対応してきました。 年金記録の正確な保管、法令順守等はいうまでもなく、お客様に対しての対応(接客等)の仕方にも問題があると思いますので、より一層の努力が必要であったと反省しています。
5109	地方庁	その他(社会保険事務所)			制度の根幹を揺るがす問題と思った。 問題の存在は平成19年ごろ新聞報道などで知った。	方策がなく、一件ずつしらみつぶしに統合していくしかないと思った。 統合処理をしていく上で初めてわかったが、個人情報を扱っているのに 手書き台帳(ふりがな記入なし)で判読不能の記録が多い。 重要な個人情報であることはわかっていたはずなのに、 なぜ機械化を早い段階で行わなかったのか、 国民に知らせる広報はどうなっていたのか、 市町との連携は取れなかったのか、などの反省点があると思う。
5110	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
5111	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録を遡運していた当時、事故リスト等の対応していたが、遡運先でどのように取り扱いされてたのか、私にはわからない。	対象者にあたるしかない本人の記憶をたどること	考えられなかった 庁へ記録遡運していた当時を考えると不思議だ 平成19年記録作業が始まった頃	基礎年金番号導入時にもう少し広報が必要だつた今思うと残念だ 会社で人を採用する時に住民票等で基本項目を確認、年金手帳等の 確認徹底が必要だったと思う。 仕事をとおし、年金記録の大切さを訴えている。
5112	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません	あらゆる年金記録を突合し、不突合のものを確認していくことが第一歩と考えます。その上で、最終的には被保険者や受給者の方々のご記憶によるご協力が欠かせないと思います。	年金記録問題については記録の管理が長期間にわたるため、古い記録の管理方法では多少の漏れがあることはやむをえないという認識でした。厚生年金記録を業務センターに進遠していた頃の記録がもれていることがあることなどは、年金給付の業務に携わっていた頃(昭和61年頃)から知っていました。また、全ての年金記録が基礎年金番号に統合されていないことは、基礎年金番号導入時からの懸案でありなかなか統合が進まない状況も知っていました。	お客様の年金ご請求時にはご記憶を呼び起こしていただくよう丁寧にお尋ねし、氏名索引も考えられる限りの読み方で検索し、生年月日も幅を持たせて検索をするなど、漏れのないように努めておりました。反省点は、最終的に請求時に整理できればよいという考え方や、年金記録の元となる届出は事業主様や被保険者様の責任で届け出られるものという考え方で、行政庁・公務員としての責任に思いいたることがなかったことです。
5113	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	パソコンですべての記録が確認できるようにする。	未登録の記録がある。 基礎年金番号導入時	年金相談時に本人記録確認の徹底。 器械導入時の入力誤りや入力漏れ。61年法律改正により受給資格が変更になったたが、記録管理が伴わなかったのではないか。基礎年金番号導入以前は厚生年金記録に住所が登録されていなかったため、本人記録と判断することが困難になってしまった。
5114	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	本来の年金記録の持ち主の特定や、未払いの年金がある場合の支給等を、一日でも早く行うこと	コンピューターに収録されていない「紙」で保存されている記録が大量にあることを、年金記録問題で知った。報道されて、お客様が事務所窓口に殺到したのを目の当たりにして、問題の大きさを実感した。	本来の業務より優先して、厚生年金加入記録の調査および回答に努めた。 これまでの長年の業務の迷行の仕方(業務処理マニュアルが分かりにくい等を含めて)に問題があったと思う。
5115	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。あれば逆に教えていただきたい。	システムの改善と、人の増員をすべきと考えます。	年金記録問題が報道されるようになりその中で、本庁における年金記録の管理方法について初めて知った事実もあり、厚生年金年金制度発足後67年の長い歴史の膿が出ていると思います。また社会保険庁組織として本庁と地方庁の一体性の欠如的な部分も問題があったと感じています。	いずれの問題であれ、今現場で働く私は、組織として過去の反省に立ち、正面からお詫びし、今から精神誠意努力することを伝え、感じ取っていただく努力を日々実行しているつもりです。毎日最前線でお客様の相談に応じる中で、お客様の信頼を裏切ることのないようお客様一人ひとりを大切にしていくことが、私たちの信頼を得ていけるものと自分なりに確信し、その小さな努力をしております。この小さな一歩一歩が組織にとって大きな一歩になることを願っています。
5116	地方庁	その他(社会保険事務局)	知らない。	専門的な知識を有する人員の確保が必要になると思う。システムの改善のみでこの問題は解決できるように思えない。現時点のこの問題のみを解決するという点では、厚生年金であれば統合できていない記録の事業所名をお知らせするのも解決策となるのでないかと思います。なかには自分の記録と偽る人がでてくる恐れはありますが。	年金記録問題を知ったのは世間一般と同じだったので、年金記録に問題があると認識するようになったのはそれからです。年金記録問題の存在を知ってからは、放置できない問題だと認識しましたし、自分が携わっている仕事がどれだけ重要なものかが改めてわかりました。	同じ問題を増やさないよう、解決しようと年金番号の確認を慎重に行ったり、業務マニュアルに沿った業務を徹底しました。定期便などのように定期的に年金記録をお知らせするということがなかったのが反省点として挙げられると思います。また、基礎年金番号制度ができた以降に年金統合ができていないものの整理が十分でなかったことも挙げられると思います。
5117	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	照会票についての回答や再裁定の処理を滞りなくするために、年金記録問題にかかわる部署の人数を増員し、一刻も早く解決ができるようにしなければならないと思います。	私が在籍したときにはすでに年金記録問題が始まっていました。国民から社会保険庁の信頼をなくしてしまったので、大変な問題だと認識していました。	少しでも信頼回復ができるように窓口相談や電話応対では、親切、丁寧に相手の立場に立ってわかりやすく説明するようにしています。 昔、基礎年金番号が始まる前、会社を変わるたびに新しい番号で取得していたのが問題だと思います。また、年金の手続きをするときにもきちんと確認をしなければと思いました。皆のことなので本人も忘れている場合があるので、こちらの方からも他にないかよく聞いてみなければなら
5118	地方庁	その他(社会保険事務所)	回答にあてはまるかどうかですが、オンライン上の記録で未統合のものがあったため、「消えた年金」という風にいわれていますが、本来基礎年金番号制度発足時に、回答いただいていたものの未処理が原因であると思われるものも相当数あったことが、記録問題の対応をしていく中で、明らかであるにもかかわらず、そういったところの責任問題・対応策等検証がなさすぎると思います。 その中で始まった、ねんきん特別便・定期便の回答方式は、十分な事前の記録整備を行わないまま、実施され、国民の皆さんへは不十分な記録の提供による混乱、現場へは処理体制の構築がされないままの作業開始など、悪循環による更なる混乱、煩雑さの増加を招いただけである。	新たな方策により現在まだ解決できていない記録の整備が必要であることは間違いありませんが、現在の現場(事務所)での処理体制は、処理しなければならない件数に対する人員配置及び通常業務(来客数・電話受信数)の昼に格差がありすぎて、回答状況が異なることはやむを得ない現状があります。今回の回答作業に限らず、今までも全国一律に作業を求められ、そのたびに特に大都市圏(被保険者の多い県など)での処理体制のひずみが生じていたのもかかわらず、なんら対応が取られていなかった。高齢な受給者の方も多く、早期解決が求められているが、今後の計画を明確にし、十分な説明の上、理解していただき、まずは一つ一つの事柄を整備していくことが上り、早期解決に繋がると考える。	紙台帳で管理していたものから、オンラインシステムに切り替えた時点の作業の完成度が低かったとしかいわざるを得ない。窓口・電話対応をしている中でも、旧台帳の記録等に該当したようなケースは、そのつど業務センターへ補正依頼し、処理するといわれていた。また、基礎年金番号発足当時の未統合についても、処理状況の報告はなかったと記憶しており、従来実施されていた58歳通知が届いて処理されていないというような問い合わせもあった。 しかし、庁・業務センターでは今回のように取り上げられるまでは、とくに指示・報告・検証もなかったので、現場は事案ごと処理・補正依頼対応ととらえていた。	58歳通知等の際、基礎年金番号発足時に回答いたにもかかわらず、統合されていないというような場合は、処理されていないことについて、お詫びを申し上げ、番号・記録を確認のうえ統合処理を行い、記録の確認をいただいた。 基礎年金番号制度が発足し、10年以上がたっている。その時点で、回答をもとめ、回答について処理を行っていないことが大きな問題と考える。そこできちんとした整理をした上で、現在行ったような名寄せ・旧姓等の突合作業を行っていれば現在のような混乱はなかつたはずではないでしょうか。現場では、そのつど照会でしか対応できず、不都合を感じていたが改善策はとられず、いろんなときにお客様の要望、事案の緊急性、改善などを申し入れても、現場と、庁・業務セ
5119	地方庁	地方社会保険事務局長	なし。	いわゆる「年金通帳」はコストフルな施策であるが、被保険者・受給者の手元に記録を確実に残し、確認できる体制をとることができるので有効なものと考える。 紙・コンピュータ突合せについては、費用対効果は疑問。 統合基番がない手番記録については、2年後を目途に公示。 期間照会については随時受け付ける。 新たなデータマイニングの手法が開発されれば、それを導入すべき。	現在在籍中の職員の一人として、平成19年以降、いわゆる年金記録問題の存在を知った。それまでは、年金記録データベースについては、定期的なメンテナンスが行われてきたものと考えていた。	当面の間は、個々の照会に対する期間調査を積み重ねることが効果的であり、期間調査の質(手法・深さ)を少なくとも県内では標準化することに努めた。 反省点としては、データベースの定期的なメンテナンスが長期的視点に立って結果的には実行されてこなかったこと。 なお、過去に従事した職員からは、データベースメンテナンスの必要性について将来的に問題発生が懸念されることが内部的には提起されていたが、本庁・地方庁総体として結果的には実行されなかった。 歴史的背景としては、健康保険偏重があったと考えられる。従業員・事業主・保険者の関係で運用され発展してきた社会保険制度においては、兎角健康保険証の交付が最重要課題であり、国の施策としても国鉄、米、健保の3k赤字が国家的な課題であり、医療に偏重した。 積み立て方式で運用され将来の給付とのタイムラグが生じる年金については、社会保険に関わる三者の間では相対的に重要度が低いものと認識されていた。現在でも厚年・健保ではなく、健保・厚年と呼称されている。 従事する職員についても、健康保険の保険証発行部署は花形部署であり、期間調査業務は重要視されず、経験者も少なかった。 同じく短期保険である国民健康保険では、保険料滞納に対し、批判は多いが、短期証交付という手段で保険料納付意識を高めているのに対し、社会保険では滞納があっても健康保険証は交付され、年金記録についても加入期間に算入されるという決定的な差異がある。保険料納付意識が相対的に低く、保険料納付とデータベースメンテナンスという基本が完遂しなかったものと考えられる。
5120	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成19年頃 基礎年金番号に統合されていない手帳番号がここまであるとは 知らず、重大なことだと思った。	一職員として、被保険者の方と接する機会がある毎に なるべく多くの情報を提供していただき、一件でも多く 宙に浮いた記録が減るよう努めようと対処してきた。 結果論だが、以前より広報等で宙に浮いた記録が多数ある旨を 周知し、問い合わせがあった際は本人と思われる記録がある点など 積極的に情報提供していたら、ここまで殺到することはなかったと 思われる。
5121	地方庁	その他(社会保険事務局)		組織としての指針を示し職員1人1人が同じ考えで業務を遂行していかなければならない。 そのためにも、意識向上のために研修や会議などを蜜に行い、スキルアップを図っていかなければならない。	採用された当初から、WMの記録と台帳の記録が突合していないのは認識していたが、現存記録のほうが正しいと指導されていたので、その旨説明をしていた。	現存記録に誤りがあるとのことなので、1件1件丁寧に記録を確認するようになった。 過去のデータの引継ぎが正確に行われていないことを認識し、期限を設けて解決するのではなく、たとえ時間がかかっても1件1件真摯に向き合い正しい記録にしていかなければならない。
5122	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		平成19年頃、連日のマスコミ報道にて記録問題の存在を知った。 当初は、5000万件の消えた年金と騒いでいたが、消えたわけでもなく、ただ記録を統合すればよいだけのことだと考えていた。しかし、世間の風当たりが大変厳しく、また事務所へ年金記録の確認で来るお客様が日に日に多くなるに連れて、大変な問題になってきたと認識する。	当時、国民年金課で記録調査、本人へ回答作成していた。窓口などにおいて、とにかく調査してもらいたい方に全員調査した。 オンライン化されていない当時の記録の管理に多少限界があったと思うが、その点が現在問題として大きくなってしまったと思う。
5123	地方庁	その他(社会保険事務所)			社会保険庁が最優先で解決しなくてはいけない問題。それを実行することにより国民から信頼が得れる制度になっていくと思います。 宙に浮いた5000万件の問題が生じた平成18年6月頃。	お客様の立場に立って懇切丁寧な対応をとり、一人一人に納得いただけるよう心がけました。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5124	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	今行っていることを、時間をかけてこつこつとやっていくしかないと思います。	被保険者・受給者の方の過去の記録を点検・調査・突合・統合していくのに、データが100パーセント残っているわけではなく、完全には解決できない問題。 平成19年、マスコミで騒がれだしたころ。	被保険者・受給者の方からの照会に対して、現状できうる限りの調査をすること。 例えば戸籍などのように、履歴として過去記録を残して遡ってたどれるように制度を構築しなかった点。
5125	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	社会保険番号としての基礎年金番号の住民基本台帳への統合等をすすめることで、年金番号が複数にならないような制度設計が必要。 また、統台帳等をみるシステムが不完全であり、本人の統台帳を見たい場合にも時間がかかり過ぎてしまう。記録照会をした場合どの台帳に記載されているか容易にわかるシステム構築が必要と思われる。 具体的には、今回ねんきん特別便を送付して回答を皆様からお願いした経過を考えれば、基礎年金番号からとくべつ便の回答を見られるようにすれば、今後の照会にも役に立つと考えられる。 また、過去記録の補正や本人から相談等を受けた場合に事跡を残すシステムがないため、経過がわからないことが多い。この部分も経過を残せるシステムが必要と思われる。現在のようにそ	平成17年入社した当時は、被保険者の方の記憶違いと感じていた。特に国民年金の納付については国保保険料の納付と勘違いしているのではないかという印象があった。 しかしながら、未統合の記録が5000万件あるとの報道で記録問題を深刻さを認識した。	窓口や電話等において、一人ずつ説明するしか方法はなかった。 反省点については、厚生労働省及び社会保険庁の問題意識の共有が不足していたと思う。 統台帳から機械への移行時期、基礎年金番号の導入の2つの時期に記録不備の台帳の数や整備、未統合の年金記録数を全職員が共有していれば、当時、年金相談や請求に来られた方にもこちらも年金記録に不備があるかもしれないとう姿勢で対応ができこまでの数や問題にならなかったのではないかと考える。また、被保険者本人に確認するという姿勢が社会保険庁に足りなかったとも思う。
5126	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	各社会保険事務所、各課で行える記録整備と庁で行えるものと分かれているので、一括集中で記録管理し整備を行うようにする。	全職員で早急に解決していかないといけない問題と認識している。 2年前ごろ国会、新聞等で出てきてから。	最重要課題として一件、一件着実に丁寧に対応しようとした。 オンラインに切り替わったときに整備できるものは整備しておけばよかったと思う。
5127	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	昭和61年法改正と平成9年基礎年金番号発足時から全職場を挙げて記録整備に取り組んでいれば、もっと早く解決への道が開かれていたと思いますが、現時点で最善の方法は専門知識を持った人材の集中的な投入に尽きると思います。さらに広域異動が必要であることは理解しますが、記録調査は各地域の変遷や傾向を知る地元の人間でなければ進まない面が多分にあります。民間や役所の垣根を払って全員で協力しなければいけないことも十分理解した上で、既存の職員を配置しないと、たとえ社会保険労務士レベルの知識があっても現在の複雑多岐にわたる年金制度には対応できないと思っています。	ご本人からの申請主義が大前提にあったため、自ら積極的に記録整備に着手しない問題は、平成9年の基礎年金番号発足時からずっと感じていました。	最低限自分が年金相談等で聞わったお客様に対しては、聞き取り等を積極的に行い、記録整備に努めてきました。しかし未統合記録全般に対しては特に意見提出等は出来ませんでした。現時点の反省点は、もっと早く計画的に皆様に年金記録確認の機会を持っていただくべきであったこと、また、複雑であるという理由に躊躇せず、年金制度の経過や変遷など理解していただけるよう広報や説明会などに力を注ぐべきであったと考えます。
5128	地方庁	その他(社会保険事務所)	思い当たりません。	ある程度の時間がかかっても慎重に確実に進めていくことが必要だと考えます。	本人の申し出による調査が原則だったので、未統合手番が存在することは給付業務に配置された時から知っていましたが、本人が社名等をきちんと覚えていなければ統合できなかったため、解決は困難だと認識していました。	記録問題が政治的な課題として取り上げられるまでは、本人への情報提供が限られていたため、本人への確認もある程度までで諦めざるを得ませんでしたが、そういった実態に庁全体で取り組むことが遅くなった点が反省点だと考えます。
5129	地方庁	その他(社会保険事務所)	遡付の未調定の件数の多さがあります。遡付が適正にされていたかどうかです。	郵便だけでは限界があると思います。対面が一番なので、休日開庁や出張相談を有効に生かせるように市町との連携や、広報の拡大が重要と考えます。	特別便のときからです。個人差はあるでしょうが、生活にかかわることなので、迅速に対応し回答するのが責務であると認識しています。	問題には原因があるとは思いますが、長い歴史の中での問題ですので、原因の追及よりも、個々の記録の判明をさせるための作業が最優先だと思います。制度そのものが不信感をもたれていることが現時点での問題なのであって、制度そのものには改善の余地はあったとしても、問題点はないと考えます。制度ではなく、その枝葉の部分、たとえば届出の方法であったり、市町との連携であったりが改善策として挙げられます。また、特別便や定期便、またほかにも被保険者や受給者のかたにお送りする郵便物は多すぎると思います。被保険者だけでなく職員も混乱します。私はすべてにおいて広報活動を最優先に記録判明に活用すべきと考えます。
5130	地方庁	その他(社会保険事務所)		現場は大変だね。と他人事のように地方事務局に言われるたびに、職員全員が現場意識を共有できていないと感じる。全員が記録問題を共有して現場に携わる仕組みが必要	年金相談の他課応援時にありえない訓読みで氏名登録してあったり、生年月日が間違って登録してある古い手番記録にあたることがありました	本人が手番手帳を紛失して相談にこられたとき、損登録があるのではないかという認識で確認行為を行う必要がありました。本庁も地方も現場の問題を軽く扱わず、小さなことでも本気で分析するべき。現場で起こっていることが現実のすべてです
5131	地方庁	社会保険事務所課長級以上		被保険者・受給者への情報開示及びねんきん定期便等のお知らせを一定期間続けることにより、皆さんが納得いかれるまで記録確認・整備に努めることが重要と思います。	カセット保管の記録があることは知っておりましたが、それとは別に入力されていない統台帳が存在し、また氏名等収録がされていない記録が多数存在していたことは平成19年に作業依頼があって初めて知りました。	記録確認作業については、相談対応時も含め知りうる限りの方法により、丁寧に確実に事務処理するよう心がけました。 【反省点】 年金の記録は歴史があり膨大であるため、予算の関係等諸事情があったでしょうが、記録の確認作業を何十年も前から行うべきであったと思われます。
5132	地方庁	その他(社会保険事務局)		一人一人の年金加入記録が正しいものとなるように、ねんきん特別便など来提出の人には提出してもらうように戸別や電話で促す。未統合の手番など本人らしき疑いのある人には電話などで、他に記録がないか聞く。	正しい記録を管理しなければいけないこの職場で、あってはならない問題だと思った。	窓口や電話などで、正確な年金記録となるように忘れてしまった昔の記録を思い出してもらうように努力した。
5133	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。	職員を増やし、一丸となって精一杯努力する。	職場に入った時(平成4年)、資格照会をしていて、名前がもれている厚生年金の記録をたくさん見てきました。他にも記録の不備が多いので、お客様にご迷惑をおかけすると思いました。	今、年金給付課所属なので、記録の不備等でご迷惑をおかけしたお客様に一日も早く追加分の年金が支給されるようにしています。現時点ですますと統台帳から機械化にした時の処理が不適切だった点が、反省すべきだと思います。
5134	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません	特にありません すでに行われていますが、記録のWMへの完全収録が効果があると思います。	厚生年金の記録漏れについては、年金手帳を本人が保管していればほとんどは確認できるものだと思います。勤務を変えるたびに年金手帳を新たに取得するなどしたため、記録が分散しているものがあると思われます。それは年金手帳の重要性の周知が不足していたためと思われます。 統台帳からWMに記録を移した際、旧台帳の収録が不十分であったり(カセット閉や氏名・生年月日未登録など)、誤った氏名・生年月日の収録がされていたため、氏名索引だけでは判明しないケースが見られました。WM移行時の確認不足などの問題があったのではないかと思われます。	記録確認の際、相談者の話をよく聞き、勤務していた事業所の名称や本社等の有無などを聞き取るよう勤めました。また、氏名・生年月日等が正しく登録されていない場合など、同僚・事業主など確認できることを聞き出し参考にしていました。 期間調査は、ある程度経験が必要な部分があると思われます。(事業所名なども本人の記憶と正式名称が異なることがある等)そのため、正確さを求めるなら、調査にはある程度の時間が必要だと思われます。時間の制約と調査の正確さの折り合いが難しいと思います。
5135	地方庁	その他(社会保険事務所)	不明	記録調査を期限付きで処理をするのは無理に近いと思います。時間をかけ、誤処理が無いように正確に処理をするのが、今後の信頼回復にもつながるのではないかと思います。制度発足当時の記録(台帳)を見つけるのがどんだけ大変かわかっていないと思う。	こんなに未統合記録があるとは思いませんでした。知ったのは、問題が発生する頃だと思います。	発足当時からの制度に対する本人、事業所、国の広報とにかく全体が制度を軽視していたのではないかと思います。対応はとにかく誤処理が無いように、時間のかけなければいけないものと、そうでないもの判断し対応するように心掛けるようにしています。
5136	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	効率的に進める意味で、特定できていない手番記録について、別人判断などしている事積などをオンラインデータで判別できるようにしたらどうか。絞って調査を進めたほうがいいと思います。最近記録関係はタッチしていないので、私の情報把握漏れであれば取り消します。	本人より申出があれば、ある程度の記録は整理ができると考えていました。オンラインにはいっていないものや不備の記録や統台帳記録との不整合などはあることは知っていましたが、こんなにたくさんあることは問題が公になって実際に氏名登録作業など行う中で驚きました。	当初は氏名や資格記録の入力整備が中心だったので、一つでも整備を進める意味で確認作業をしつつデータ入力を中心に行っていました。その後は訂正後の再裁定事務の事前確認作業などを行ってきました。現在は任務分担の関係で通常業務を中心にしていますのであまり直接記録関係にはタッチしていません。現時点で見た場合、一定体制が整備されてきましたが、いまだオンラインデータと反映されていないマイクロの記録があるのが気になります。
5137	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	年金記録問題が白日の下にさらされたとき、私はまだ仕事をはじめて1年目でした。先に不正免除の問題があり、その解決に全力を注いでいたため、更にそのような問題が存在するとは、思ってもみませんでした。	上記のことから、まず年金の歴史等について資料を集め、記録問題の全容を把握するところからはじめました。次に知りえた情報を、窓口で、お客様に、どのようにご説明すればよいか(わかりやすいか)を考え、年金特別便窓口における接遇の様式を模索しました。末端の窓口対応職員として、記録問題に対する取り組みの中で、もっとも問題と感じたのは人員の不足です。繁忙期の年金特別便窓口には、常時200～300人のお客様が並んでいました。半日以上お待ちいただく場合もありました。他県では、そこまでの状況は発生しなかったとも聞きます。もっと柔軟に、広域での人員配備を変更できていれば、お客様をあれほどお待たせすることもなかったはずです。 また、調査の時間、再裁定の時間がかかりすぎることも問題であり、内部手続きの簡素化など、
5138	地方庁	その他(社会保険事務所)	オンラインへの完全なる収録。(死亡者も含む)	社会保険庁に保管されている旧台帳の完全なるオンライン処理(被保険者記号番号収録を含む)。それに伴う各社会保険事務所での補正。 各県または社会保険庁に記録整備のみの係を新設し、庁の旧台帳の収録をまず行うべきと考えます。	年金問題が起こったのちも暫くは事業所名称や得喪を説明すには、年金の過払いによる返納金まで考えて、戸惑いもありました。 年金記録問題の存在については、報道をされるまで問題という思いは残念ながらありませんでした。	喪失ファイルの補正の入力者が事務所で1名のみであったが、システム管理官に私自身も入力ができるように解除してもらいました。また、被保険者の相談より前に保険者名簿を元に手番に得喪はあるが、被保険者記号番号が収録されていないものをピックアップして入力を行いました。
5139	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	なし	大変な問題であり、報道があってから。	その日、その日の対応に追われた。報道と国会に振り回され、計画的に対処できなかったのでは、ないかと思う。
5140	地方庁	その他(社会保険事務所)	WM上での脱退手当金受給画面の不備があった場合に、名簿を添付して業務センターへ補正の依頼を行っているところだが、確実に脱退手当金を受給していると思われる場合にも、その事実が取り消しされて年金記録として復活することがある。	もちろん脱退手当金が取り消しされれば、その方にとっては有利であるが、公平性にかけると思う。 実際に、不備があった場合には、どのような回答がくるか分からないため、お客様にも説明があいまいになっている現状がある。万が一、知人同士で、取り消しとなった人と、脱退手当金のままで年金額で反映されないという方が判明した場合には、また問題となってくるだろう。 おそらく、はっきりした証拠がないため取り消しとなるのだとは思われるが、WM上で脱退手当金の支給画面があるのだから、当時の支払い記録がなくてもある程度事実に即して記録整備が行えるよう全国統一マニュアルが必要だと思う。	『年金のぞき見』の報道がされた頃から、社会保険事務所の悪しき部分が露呈し始めたと思う。実際にその後の『宙にういた年金問題』等、私自身は職場の中というより、新聞・マスコミ等の報道から認識したといえる。 H8年頃に業務課に配属され、期間調査の仕事をしていた時に、WM上に記録がなかったり、氏名がなかったりとのたくさんの不備を補正していたが、こういった不備を正しくしていくことが自分の仕事と思ってやっていたので、当時、年金記録問題へ発展するとは思っていなかった。	年金記録問題の対応としては、日々の業務に加えて、電話督励、期間調査、氏名の収録、休日出勤等、できる限りの努力をして現在に至っているものである。 こういった日々を経験して、当時の職員のいいかげんさを身をもって感じた。 たとえば、お客様の氏名についても確認することを怠り、適当に読めるまま収録したりといった現状があったからこそこういった問題解決にも時間がかかるのである。 私は社会保険事務所に採用された当時から、自分の仕事には責任と誇りを持っている。これから、日本年金機構で一緒に働いていく仲間とは、当たり前のことを日々きちんとすることを徹底していきたいと思う。 一生懸命やっている姿は必ずお客様に通じる。まだまだお叱りの言葉も多いが、励ましの言葉もいただける。お客様の信頼回復に向けて、日々努力していくのみであると思う。
5141	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5142	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5143	地方庁	その他(社会保険事務所)		・人員が足りないと思います。年金記録問題の他に通常業務と並行してこなすには今の人員では対応できないと思います。	・個々人の生活設計などに関わってくる重要な問題。採用されてまだ三年目程度なので、この問題についてはニュースの報道等によってはじめて知りました。	・調査回答や再裁定処理の遅れが問題点であり反省点であると思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5144	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上			被保険者の方から納付された保険料がバラバラな記録として存在していて、現在年金を受給されている方これからされる方々に多大な迷惑をおかけして大変大きな問題だと認識していました。問題が存在することを知ったのはニュース等で大きく取り上げられだした時だったと思いま	事務所の書類等の保管の状態がすごくずさんだったのが大きな問題点だと思いますが、年金の制度を国民の皆様方に知ってもらう周知の仕方、書類等の受理の際の確認の仕方、事務所等での処理チェックの仕方、事業所での書類の記入の仕方等、再度検討し徹底していく事が大事
5145	地方庁	その他(社会保険事務局)			これほどまでに大きくなる問題とは思っていなかった。記録の補正依頼は日頃からあった事なので、記録に誤りがあっても仕方のないことなのだなという感じであった。 こういったことの存在は勤めてから半年程経ってから知ったと思う。	あってはならない由々しき事態であると考え直した。記録の補正処理を早め早めに行い、早期解決に向け努力した。 年金番号の管理の甘さ。 今でこそ基礎年金番号という一人の生涯に一つの番号で管理しているが、それ以前の制度では各年金制度で番号が付番されていた。また、番号を忘れてしまった時にはその際にまた新しい番号を付番していたということで、大変な数の年金番号が払い出されてしまった。この事から各人に対し、いったいいくつの番号を持っているのか把握できなくなってしまった事によると思う。
5146	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じあげません。	専門知識をもつ人員の増員、および適材適所の人材配置の徹底による事務の効率化をはかるべきと考える。	社会保険制度の根幹を揺るがしかねない重大な問題。マスコミに取り上げられ、世間一般に知られるようになってきた頃。	お客様の立場に立ち、失った信頼を取り戻すべく、相談業務において、それまで以上に懇切丁寧な対応をするよう心がけた。 問題解決に向けた時間的目標設定および被保険者や受給権者に対する情報提供はもちろん重要だが、これまではその点ばかりを重視するあまり十分な準備がされぬまま各種通知等が送られ、お客様が各地の社会保険事務所の窓口に殺到したため現場が混乱し、逆に業務の迅速性や正確性が犠牲になり、それが国民の更なる不信感を招くといった悪循環に陥っているように感
5147	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思いつきません。		未統合の年金記録について、今までは、遅くとも年金請求時には調査され判明するものと考えていたが、実は調査不足等により正しい年金が支払われていない方が予想以上に多くおられるということを知りました。 この問題を知ったのは、3～4年前ごろです。	接客業務を担当していますので、その都度、年金記録の回答の周知・記録の確認、統合に努めました。 基礎年金番号導入時に回答がなかった方に、徹底的に調査していれば、ここまで多くの未統合の記録を残すことはなかったと考えます。
5148	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在は少し落ち着いたように見えますが、判明した記録により再裁定の業務が膨大で年金給付課はいまだにその対応に追われています。また、再裁定や時効特例の支払いが遅いといった苦情が大変多く、その対応で、日常業務に大変な支障をきたしています。苦情処理の時間がなければ現場ではもっと記録整備等に多くの時間をかけることができます。 支払いまでの時期は3ヶ月程度とされていますが、再裁定の中でもいまだにかなりの時間を要するものも数多くありますし、時効特例にいたっては業務センターに問い合わせをしても1年半と回答されます。高齢のお客様に支払いは1年半後ですと説明をしても理解を得られないことがほとんどです。ぜひ時効特例の支払いまでの期間の短縮を望みます。	私は採用になってから3年目に年金給付課に配属されました。その時期に 裁定請求書を受付・審査する際、手番確認のため、氏名索引をしましたが、 そのときに手番の多さにびっくりした記憶があります。また、お客様から他にも勤めていた会社があると申し出を受けた際もWMで検索しましたが判明しないことも多く、当時は厚生年金に加入していなかったんだと思っていましたが、今思えばそれも年金記録が不備で判明しなかったのではないかと思います。その後、庶務等の業務についていた時期が長く、年金記録問題について具体的に 対面する機会がありませんでした。年金記録問題が報道されるようになってから、自分の想像をはるかに超える件数の不備があることを知り、非常に驚きました。それまでは私も含め、周囲も	ねんきん特別便で事務所が大混乱の時期に所全体が一丸となって取り組んできました。ひとりひとりの記録をどのように探すかノウハウを学び、必死に窓口対応をしてきました。 しかし、年金問題に知識の浅い若年者等や社労士等も多く説明誤り等も多く起こっています。職員の知識の向上のための研修等が足りなかったように思います。
5149	地方庁	社会保険事務所課長級以上	他に思い当たることはありません。	過去の記録の再確認作業が中心ですが、特別便、定期便に対する本人からの申し立てに対して対応することしかないと思われる。 確認作業については、一般事務への影響を考えれば集約して対応に当たる事がよいと思われますが、必要な人員を確保する必要があると思います。	採用当時から、資格照会業務があり、番号の重複取り消し処理の件数も多くありましたから、一人で複数の手帳番号を有している方が多く存在していることは承知していました。 これらの解決方法は、本人からの申し出がなければ何も出来ないものだと思っていました。	会社の担当者に、資格所得提出時の窓口対応のときに、他に手帳を持っていないか確認していただけるよう注意喚起していました。 基礎年金番号導入時に、現在のような本人通知を行い記録整備について実施できればよかったと思われます。
5150	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録調査に携わる職員及び非常勤職員を増員し、集中して事務処理を進めていくべきだと思います。非常勤職員のみ増員しても、それを指導する人が少なければ、解決時間は短縮できないと思います。	国民の信頼を失う大変の問題だと思います。 存在を知ったのは、報道等で世間を騒がせたときからです。	現在は、会計の仕事をしていますので、年金業務に携わっていませんが、事務所支援、夜間、休日の支援を積極的に行いました。
5151	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特に承知している事はありません。		平成7年当時に年金相談窓口に就いた時に、複数(タクシー運転手のケースでは5つ以上)の厚年手帳番号を保有している方が余りにも多い事に驚いた。 その上で、女性であって就職するために生年月日を偽って厚年加入している方や、理由があって偽名で就職し厚年加入している方もあり、その双方の問題が重なることから、正確な年金加入記録が行政、個々人のいずれにも把握されていないケースが存在している事に気がついていました。 また、こうしたケースに該当するほとんど全部の方は、厚年の被保険者証や年金手帳を保管されていない事にも気がついていました。 これらは、行政が例えば「一人一生一番号」といったような、分かりやすい制度説明をしていなかった事が最大の問題点と感じていました。 そうした中で、平成9年から「基礎年金番号制度」が発足したのですが、そもそも厚年手帳番号でさえ統合されていなかった状況下で、国年手帳番号まで含め基礎年金番号とされたのですから、混乱するのは必至でした。 また、この基礎年金番号制度は平成9年1月1日から施行されたのですが、社会保険庁から取扱いに関する通知が届いたのは、1月中旬(発出日は平成8年12月28日となっていたのですが)であり、地方庁にあっては十分な準備や広報時間が取れず、いわば「見切り発車」でスタートしなければなりませんでした。 その後、間もなく「過去記録の整備」といった、現在の「ねんきん特別便」と同様な施策が取られましたが、そもそも基礎年金番号制度が「見切り発車」であったことから、国民に対する制度説明等ができておらず十分な記録統合に至らなかった事が、現在の年金記録問題に繋がるひとつの	当初、上記の問題点に気が付いたのが年金相談窓口であったため、年金の裁定請求時には「執拗に過去の年金加入を聴き出す」事に意識を置いて仕事にあたってきました。 ただし、当時はそうした「聴き出し」に関するマニュアル等もなく、全ての年金相談窓口で同様な取組みがなされていたのかは分かりません。 反省点としては、行政は「申告制なので申告があるまでは待ちの姿勢でいい」と考え、国民は「(十分な制度説明を受けていないために)国が実施している制度なので心配ない」と考えるなど、結果として双方ともに年金記録を管理するといった意識が欠如していたものと考えます。 もちろん、これは国民には責は無く、年金についての制度説明を十分に行わなかった行政に責任があるものと考え、こうした現場の声を国に伝えられなかった自分に反省している次第です。
5152	地方庁	その他(社会保険事務局)	未統合記録の存在は知っていましたが、件数を聞いて驚いています。	未統合記録については、最後まですべての記録を見つけることは不可能です。国民が費用対効果をどこまで求めているのかを判断して、一定の区切りが必要ではないでしょうか。膨大な費用をかけても、できること・できないことがあります。 今回の未統合記録を解決するために一番必要なのは、過去の経験者・地元での情報を数多く知りえている職員を有効に活用することだと思います。地名・事業所名など詳細なところは地元職員が把握しています。一定の人事異動による組織の活性かも必要と思いますが、有効活用の観点から年金事務所へ一定の地元職員の配置を要望します。	年金請求時に未統合記録が数多く存在することは年金給付担当になってから知りました。 未統合記録は本人からの協力がなければわからないことも多く、必ずしもすべての国民が年金制度に協力的ではなかった(制度が難しいこともあったと思いますが)と思います。そのため、平成9年の基礎年金番号導入時に案内したお手紙が、10年以上経過して最近初めて開封された方も多くいました。 しかし、行政側も基礎年金番号導入後積極的な対応はしておらず、年金請求時に確認をすれば可能との判断もあり現在に至っていると思います。今からすると、もう少し早く対応していればよかったのかと思います。	未統合記録については、年金請求時はもちろんのこと各種相談時には声をかけ記録を調べていました。具体的には、20歳から60歳までの年金記録について未加入期間がどうか、未加入期間がある場合にはなぜ未加入なのか(カラ期間など)を聞き取りしていました。しかし、近年は業務増・人員不足も重なり細やかな対応が難しいのが現状でした。
5153	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		基礎年金番号導入後に統合されていない手番がかなりあることは認識していたが、年金裁定時に統合されれば問題ないと考えられていた。そのため年金手帳を複数持っていた場合も積極的に届出を求めていなかった。その程度の認識しかなかったが、一連の調査結果から年金受給世代においても、かなりの未統合記録が存在することを知った。	来客、電話による問い合わせが殺到していたため、その応対を最優先とした。 また、払い出し番号等の確認作業を迅速に終了させることを取り組んだ。 記録管理のずさんさが一番の問題点であり、生年月日の簡易登録など問題外である。年金手帳番号での記録管理を過信したことと、年金裁定時に本人記録がすべて整理されると考えていたことが、反省点と思います。
5154	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	現在公表されている問題以外についてはわからない。	現在行っている個人に対する調査、及び現存する紙媒体の確認等による個人特定による確認	一つの制度内で複数の年金番号を有している人が存在することは採用された頃には認識していた。その後、オンラインが導入されたことにより、年金を請求する時点で職歴を十分確認する必要があることを認識していた。 標準報酬等の改ざんについては今回認識した。	オンラインの導入が行われたことから、氏名、生年月日による索引により、ほぼ全て検索できる。また、年金請求時に本人の申立てにより補完できると思っていた。 標準報酬等の改ざんについては、法令遵守というあたりまえの意識が、職員全員に浸透していなかったことにより発生したことである。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5155	地方庁	その他(社会保険事務所)	無し。	年金記録問題に関係する作業に携わったことがないが、問題を一つずつ解決していくことが重要だと考えている。(問題の放置や、問題が膨大だからといって適当な処置をしない) お客様に正しい情報をわかりやすく届けるようにすべき。(マスコミに揚げ足を取られないように報道に対する注意が必要)	・どのような問題と認識していたか →記録方法(データ整備方法が未発達な時代からのデータの積み上げによる、データ上の矛盾・不備)、制度改正、(意図的な)人的行為によるデータの破壊 ・問題が存在することを知ったのはいつ頃か →平成18～19年ごろ	・あなたはどのように対応しようとしましたか →年金記録問題に関係する作業に携わったことがないため、未対応。 ・この問題についてどのような点が反省点として挙げられる →お客様への説明不足(制度が複雑)
5156	地方庁	地方社会保険事務局長	・知りません	・現在、実施してるもの以外は特に思いつきません。	・厚生年金にカセット収録記録があること、氏名、生年月日の未収録状態の厚生年金記録があることは知っていましたが、本人からの期間照会で収録されるものと思っていました。上台帳のままコンピュータ化されていない厚生年金記録があることはこの問題が生じるまで知りませんで	・職歴の確認や同僚の名前を教えてもらうなど、期間判明に繋がるものを聞き取りに心がけた。 ・コンピュータ化の際に過去記録の整備の取り掛かりが遅すぎた。
5157	地方庁	その他(社会保険事務所)	①全く資産もしくは事業実績(取引等)が無いにも関わらず社会保険適用になるために法人(事業実態に疑いがある場合もあり)となり、加入後、社会保険料を一度も納付せずに加入し続ける事業所がある。 ②資産・事業実績が無い滞納事業所(多数が事業主のみ加入)で、社会保険料以外にも税金等も滞納しているにも関わらず法人であるだけの理由で加入できること	①すべての法人事業所が強制適用を条件に滞納した際、一定のルール(滞納月数・滞納額等)で事業主に対する給付制限(医療・年金)もしくは罰則規定が必要	過去・現在・未来において、すべての職種・職場には問題があると思っている。	今、任せられた業務を適正かつ正確にこなすだけでしかないと思う。
5158	地方庁	社会保険事務所課長級以上	世間一般に知られていないことで、私が知っていることはありません。	できるだけの記録の整備をした後の情報開示	社会保険事務所に入って7年目で、健康保険の仕事をはじめたころ。 健康保険証の発行を急いだ結果、WM上、同一人と思われる人がいるにもかかわらず年金手帳の発行を行った事。 その後の処理として、重複取消届や再交付申請書を事業主を通じて提出するようお願いはしたが、最後までの徹底はできたか不安が残った。 (事業主によっては、過去の職歴を確認していただくことが、プライバシーの侵害ではないかと拒否されたこともあります)	勧奨文書の発送したあとは、特に対応をとらなかった。 一人にひとつの番号をという考え方が徹底されてなかったし、先並に相談しても、本人が年金請求のときに申し出すべきことで、職員のののなすべきことという意識が低かったと思う。 その頃から、少しでも記録の整理を進めていればと思う。
5159	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		個人情報の業務外閲覧については、テレビ報道で知りました。実際、勤務中に興味本位で検索している職員の存在も認識していましたが、個人的に興味はなく、当然、職権乱用と思っていましたので私自身が閲覧を行ったことはありません。ただ、当時は個人情報の取り扱いに対して、組織自体の認識の甘さがあったと思われます。やはり根本的な社会保険(事務所)体質の改善が必要だったのだと思われます。	社会的に年金問題が噴出してからの3年間を、年金相談窓口業務で身をもって体感し、個人個人のお客様の社会保険庁に対する不信感や、やり場のない怒り・漠然とした年金制度に対する不安感など、それらの問題を少しでも解消できるよう、わかりやすい言葉で年金相談に努めてきました。 制度自体の問題点については、法の改正にゆだねることしかできなくて、もどかしい思いもしましたが、お客様個人の年金記録をもとに、具体的な年金額の説明や、お客様の疑問に真摯に答えることによって少しでも安心感をもってお帰りいただけたら、との思いで業務に取り組んでいました。 現在は、個人記録の保護に対する職員の意識も格段に上がっており、その問題に対しては過去の過ちを繰り返すことはないと思っておりますが、年金制度自体の複雑さや、改正による変遷などを考えると、窓口対応をする職員自身のスキルアップが必要不可欠だと思います。
5160	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	お客様、ご本人の協力がなければ、年金記録問題は終わりません。 まずは、御来所して相談していただくことが大切だと思います。	年金特別便が始まるまでは、まだ年金受給していない方の分が基礎年金番号に統合されていないだけの問題だと思っていましたが、実際に年金得特別便が送付され、連日多くの受給者がもれていると相談されて、年金記録問題が、大きな問題だと知りました。	何よりも、大切な年金のことを知りたいと思って来庁されるお客様の立場に立って、待ち時間の 年金相談窓口を担当していますが、お客様が来所していただいたことをチャンスととらえ、別の相談できた方も年金記録の漏れがないかを確認するようにしています。 年金記録の管理するということは、お客様の将来の年金を大切にお預かりしているという認識のもとに、お客様本人、事業所、社会保険庁がそれぞれの責任を持つことが必要だったと思いま
5161	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	時間を掛けても出来ることから一歩一歩行うしか方法なし、特別な方策なし。	オンライ機器が導入されて、年金記録の保管方法の概要が分かってから。個人の記録を扱う以上どうすることもできなかった。	個人の記録を特定する方法が、本人に照会しなければいけないから、今の基礎番号制度を使用している限り、待ち主が判らない記録は将来も発生する。 住民票コードとの併用制度に変えるべきでしょう。
5162	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	古い記録については、マイクロで確認できるが、WMが導入されてからの書類については、保存期間が短いので、これからの記録については、できれば、紙のデータを保存しておくとよいと思う。	マイクロの記録が、正しくWMに登録されていない。 (氏名、生年月日など) 年金給付課に配属された時に、窓口対応の人に、年金裁定時の本人記録確認に、テクニック(難しい名前の方は別として)が必要と聞いた時。	期間調査など、名前、生年月日の記入誤りなども見込んで、幅広く調査を行った。本人申し立て記録以外が、手番に入っていれば、必ずマイクロ、扶養家族なども同一か確認した。 それまでは、紙台帳の記録は、すべてWMに入っていると思っていたが、そうではなかったこと、それに対してチェックされていなかったことが、一番の問題点で、反省点だと思う。
5163	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録第三者委員会において、納付記録のが訂正されているが、本来時期的に収められない保険料まで訂正がされている、本当に収めている方々の納付意欲を損なう新たな問題である。	きちんと検証をした上で本当に妥当かどうかきちんと判断をするべきであり、目先の印象ばかりを気にしているとしか思えず、問題を解決どころか新たな火種を生んでいると思う。	特にそのような事は、思うませんでした。 今現在の短絡的な方策のほうが問題だと思う。	あまりにメデイアを意識しすぎて本来取り組むべき課題に取り組めていない事。
5164	地方庁	その他(社会保険事務所)	私は山形県で1年ほど記録の調査業務を行いましたが、年金受給者の方で基礎年金番号に統合されていない手番として存在はしているけれど、本人の基礎年金番号をみると既に記録としては収録済といったケースがわりと見受けられます。これは年金の裁定時に今ほどの記録の検索システムが発達していなかったため仕方のないことだと考えられます。ただ、そう考えると未統合の記録の中からも減らしていくことができると思います。これはあまり問題ではないでしょうかね？また、窓口でお客様の声を聞いて思ったのですが、年金の記録問題を正確にとらえてらっしゃる方がほとんどいらっしゃらない、ということが一番の問題だと考えられます。	最初の点に関しては、お手数ですが、窓口や年金定期便などで記録の確認をしていただくしかないと考えています。2番目の点に関しては、これは厚生労働省だけではどうすることもできないと思いますので、文部科学省と協力しながら学校教育の中に年金に関する知識を教えていけるように取り入れてもらうと良いのではないかと考えています。	年金の記録問題がマスコミで報道されるようになってから知りました。年金の記録は、過去に先並方が行ってきた仕事の積み重ねであるとこは言うまでもないことです。そのため、今、年金行政に携わっている我々は先並方の仕事を信じるしかないないです。	まず未統合の記録が判明した際には必ず、統合を行う。これは当然、今までもこれからも行っていくことです。また、年金不信ということは年金の制度をよく知らないから起こっているためとも考えられます。そのため、ぜひ文部科学省とも連携を深めて学校教育の中にも年金の話を取り入れてほしいです。
5165	地方庁	その他(社会保険事務局)	・一定の期間より前に裁定された方の厚年喪失ファイルについて、地方庁から社会保険庁業務課に進達された被保険者原票をそのまま登録せず、次の様な処理がされているため、原票・名簿との突合に苦慮するケースがある。(整備欄が「31－2」(？)になっているケース) ①事業所記号がオール「0」 ②喪失・取得が同月であれば、取得区分「3」で繰げられている	・当時の社会保険庁業務課の処理方法がわかりませんので、経験者の意見を参考にしてください。	・平成2年に期間照会担当者となった際、端末で確認できない記録(名前の漏れ、カセット未解除等)があまりにも多く、尋常ではないと思った。先並に「なんとかならないのか」と問うも「どうにもならない」と言われ「そういうものなんだ」と理解した。	・どうにもならない原因として ①コンピューターのキャパシティーが少ないため ②あまりにも膨大で人員が確保できない と推測し、当時、自分の管轄だけでも確認しやすいように ①生年月日索引簿に名前を書き込む 作業をした。 前任者(またその先代)は、紙方式の事業所検索簿を作っておられた。(「広島」の次の名称を「いろは」順に整理したノートや、[redacted]の事業所名・合併の変遷をノートにしてくれていた。) ・問題が適切に上部へ報告されない構造に問題があったと思う。 ・ただ、現在も、問題を上部にあげると煙たがれる気がするため、直接報告する方法も構築してほしい。(しらないだけならおしえてください)
5166	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	厚生年金保険の被保険者記録において、昭和17年から昭和20年代のいわゆる旧台帳記録がオンライン上に反映されず、手番記録として残っているものが相当数あると思われる。中には、既に年金記録そのものが基礎年金番号に統合されたものもあるが、これらの記録整理は被保険者の年齢も高齢であり、死亡された方が多いため、厚生年金記録の調査申出の提出があっても、すぐに確認ができず、社会保険業務センターに照会し、カセット解除の処理を依頼(オンライン入力)してからでないと、記録確認ができない状況である。また、業務センターのカセット解除処理にも相当時間がかかるため、記録回答処理にも時間要している。現在、地方庁では旧台帳記録については、戸別に電話等により瞬歴確認等をし、記録照会をしてはいるが、これらの問題の解決には、相当な時間と労力を要する。	これらに該当する、社会保険業務センターでのカセット解除処理を全て行い、オンライン上での記録確認(事業所記号番号は登録されていないが、氏名、生年月日、性別の確認はできる)をスムーズにできるようにすべきである。	平成9年1月に基礎年金番号が導入されてから、国、社会保険庁が番号統合処理及び記録整備をもっと徹底し、計画的に事業として進めていくべきであったと思う。今回問題となった基礎年金番号への未統合番号が未整備になっている部分については、窓口相談時における年金裁定請求時受付に本人への記録確認をする際には、実際に多く、認識してはあったが、年金受給者がこれだけ多く、記録統合もれがあったことは、平成19年4月頃から、実際に報道等が多くなり、窓口での相談対応をする中でわかってきたことではあった。	年金記録問題により、多くの国民の皆様にご迷惑をおかけしたことを、常に意識し、窓口、電話での対応では、どのような対応が難しいお客様にも、まず、お詫びする姿勢を忘れずお客様対応を行ってきた。やはり反省点としては、先にも記入しましたが、平成9年1月に基礎年金番号が導入されてから、国、社会保険庁が一体となって、番号統合処理及び記録整備をもっと徹底し、計画的に事業として進めていくべきであったと思う。
5167	地方庁	社会保険事務所課長級以上		現在行っているとおり、文書によりお知らせを送り、お客様からの申し出により記録統合を行っていくほかないと思います。	厚生年金の期間照会業務を担当していた平成5年の時、未統合の記録がかなりあることを知りましたが、お客様が年金受給年齢に達し年金請求をした時点で統合できると思っていました。	早くから社会保障番号のようなものを導入し管理しておけば、現在の年金記録問題は起こらなかったのではと思います。
5168	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
5169	地方庁	その他(社会保険事務局)	同一人物であっても厚生年金の記録と国民年金の記録で氏名(姓)や住所が異なっている場合がある。	国民年金の記録と厚生年金の記録の入力について基本的にシステムの相互性がない部分があり、どちらの記録入力をしたかで一方しか記録が更新(塗り替え)されないものがある。被保険者から各種届をいただく際に、双方の記録がこの届けによって上書きされ統一されることを承諾いただくとともに、システムとしてはどちらの入力を行ったとしても上書き前の記録を履歴として参照できるよう、システムを作り変える必要性があると思われる。	平成9年の時点で基礎年金番号統一の手続きをされていない方の中で、それ以前の記録が国民年金、厚生年金両方ともある場合、統合手続きをしていないため、その時点で現存でなかった記録が未統合となっている。または、新しく加入手続きを行う際に、以前にも加入記録があるにもかかわらず自身の基礎年金番号を把握していないため、新しい番号の払い出しを行い、記録が二つもしくはそれ以上に分かれてしまった。	対応としては、各種加入手続きの際に、同一人物で別番号の払い出しがないか、指名検索などを用いて入念に確認後、入力を行った。また、別番号の確認がとれた方については、直接連絡を取り、来所していただいて手続きを行った。 年金問題の反省点としては、統合の届出をされなかった方に対して、届出がないため、そこで終わりとしてしまうのではなく、必要性を理解していただくことが最優先であったと思われます。届出後先でなく、内容を理解していただく説明を、誠意をもって行うことが必要だったと思います。
5170	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	(6)においてわかりませんので、(6)の解決策についてはわかりません。	私は、基礎年金番号制度が導入された後、3～4年後に採用され、採用後のOJT等の中で、基礎年金番号に統合されていない記録があるというのを教えられていました。それは「平成9年に社会保険庁から本人へ通知を送ったが本人から返答がないなどの理由で統合ができていないので、順次統合を進めており、年金請求時には必ず未統合の記録がないか確認するように」との教えでした。 採用当時からそのように教えられており、そういうものという風に教えられてきたので、このような大きな問題、大きな件数ということを知ったのは新聞報道等で騒がれだしてからです。	採用時に基礎年金番号はすでに導入されており、係員という立場的に教えてもらうという立場であったため、また、仕事をまずは覚えなければということに精一杯であったため、問題意識を発信できなかった点は反省点かと思います。問題発覚時以降は担当業務以外に記録問題の業務も同時に行いましたが、制度の歴史などについて知らない点が少なからずあったことに反省しています。基礎年金番号制度導入時にもっと統合できなかったのかとも思います。国として組織として職員として、全体的に、その辺を踏まえた制度設計や国民への説明などが不十分であったのではという気もします。
5171	地方庁	その他(社会保険事務局)			早急に解決したいといけない問題であるとは感じていた。 数年前に問題が取り上げられるようになってから知った。	過去の記録を正すことも必要だが、これまでの認識や軽率な書類処理の蓄積により問題が大並になってしまっているので、まずは今後、これ以上問題を増やさないために、現在の日常業務を的確に行わなければならないと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5172	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	どういう状態を問題解決とするのかが不明だが、年金特別便の回答をもとにこれまでどおり1件ずつ調査して回答をしていくのが本来だと思う。その体制をどうしていくのかが課題である。	マスコミ報道から手帳番号管理の記録(基礎年金番号になっていない記録)の持ち主探しだと思っていた。	現在の解決方法にどうしても時間がかかってしまっていることだと思う。
5173	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	誠意をもって任に当たるという以外、特にありません。	人がやることなので「誤り」はあるかと思いますが、国民年金の保険料の記録漏れについては、記録誤りはあるとしても漏れはないと思って仕事をしていたので信じられませんでした。このことは、当然年金問題が勃発したときから知りました。	[redacted]国民年金の経験が長い私としては「市町村の名簿を倉庫等を借りて事務局等で保管しておいてはどうか」ということを提案してみました。しかし、「庁」が廃案して良いと言っているので必要ないということを言われ、今の年金問題を考えると非常に悔しい思いをしたことが思い出します。
5174	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	わかりません。	マスコミから知ったので、2年くらいまえだと思います。 まさか、紙台帳から機械に入力されていないものがあるとは、思いもしませんでした。	難しい問題ですが、一件一件調査し記録を回復していくしかないと思います。 職員一人一人に、国民の大切な年金記録をお預かりしているという意識が低かったことが、反省すべき点だと思います。 また、オンライン化の時に入力業務をアルバイト等に委託していたと聞いているので、業務委託はいかがなものかとは思います。
5175	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られている以外の問題は存じ上げません。	今後の方の分は、チェックを厳重にして、正確な管理体制を作っていくことが大事だと思います。 また、より効率的で厳重なハード面でのシステムの構築がと整えばいいのではないかと思います。 また、現在も行われていますが、国民の皆様にも記録に誤りがないか定期的に文書を送り、随	記録問題を知ったのは、世間で騒がれるようになってからです。管理の甘さや、市役所からデーターを移行する際にうまく運動していなかったことなどから起こった問題であると思います。	私は、請求書受付時には、記録の漏れがないよう必ず、氏名検索をして(旧姓、別の読み方で等)調査しました。また、ご本人様にもきちんと確認するようにしました。 システム上の問題もあるかもしれませんが、職員一人ひとりの意識の問題もあり、記録の管理をきちんとしていかなければならないと思います。
5176	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録が追加されることによって、受給している年金が減額されたり、加給年金、振り替え加算等の加算金の過払いが判明することがあり、この返済方法について説明、協議が難航する。	現在の方法を、こつこつと地道に継続していくしかないと思う。	記録漏れに関しては、被保険者が転職した際に安易に新規の番号を発行せずもっと調査すべきであったと思う。時間が経過すればするほど、調査が困難になってくると思う。 ただ、納めてきた年金が正確に迅速に、支払われるのは、当然のことであると思うし、年金記録問題の原因はこれまでの仕事のやり方に、ソフト面、ハード面、および職員の意識等に問題があったと思われる。 年金請求の際等に、記録漏れが多いとは思っていたが、存在を本格的に意識したのは、報道がされたころで、仕事をしてみてその多さに驚いている。	夜間、休日も含めて、できるだけ年金記録問題にかける時間を作るようにし、自身は再雇定の業務にたづさわっていたので、早急にかつ正確に記録の訂正を依頼した。 反省点としては、どうすれば、もっと効率的にできるかと問題意識をもって、協力をもっと早い段階からもとめていればよかったと思う。
5177	地方庁	その他(社会保険事務局)			年金記録漏れがこんなに沢山あるとわおもわ無かった	生年月日や、同姓同名に気おつける
5178	地方庁	社会保険事務所課長級以上	基礎年金番号制度導入時には「他年金番号登録」は本人からの申出時または裁定請求時でスタートしたと記憶しています。(予算(旧)が出来なかったとか聞きましたが)つまり、当時20歳の人が60歳を迎える40年をかけて整備すべき事業と聞かされていました。しかし58歳通知など裁定請求前に本人に記録のお知らせをしたことにより(確かに11年ごろから記録整備事業には取り掛かっていましたが)年金記録の管理がずさんだと言われていることに端を発していると自分なりに理解しています。また「モデル地域の年金記録整備事業(京都府では和束町)も1回限りの状態でしたが、次の年には35歳通知がスタートするなど、記録整備事業の完了をしないままに年金記録通知をしたことが最大の問題だと思います。 社会保険庁はそれを認識した上で、自ら記録通知を始めたのか、政治的判断でさせられたのか、私にはわかりませんが、少なくとも事業実施に当たっての責任は重大だと思います。	諸外国に倣い、被用者年金制度のみにすればいいと思います。 また基礎年金番号については住民コードで代用すれば、少なくとも新たな年金記録問題の発生は起こらない気がします。(重複付番の防止)	58歳通知などを始める時点で、想定されましたが、ここまで大きな問題に発展するとは思いませんでした。	国民の皆様が「年金制度」そのものの理解度が低すぎることが一番の問題だと思います。「年金教育」事業は存在していますが、年金に限らず、国民が果たすべき義務や権利について、もう少し義務教育等でしっかりと勉強してもらえれば、年金制度や年金手帳が大切なものであるとかを認識し、運転免許並に皆様に管理していただけるものと思います。 また、現時点でできることは、制度の信頼回復に向けて、最大限の努力を行うことしかないと思います。
5179	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	コンプライアンスの徹底であると思います。	非常に重大であると思いました。基礎年金番号導入後だったと思います。	特に個人的には大きな対応は行っておりません。
5180	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	現在WMで確認できないデータ等のWMへの取り込み。 疑重複者への個別対応。	年金記録については、年金請求時に確認することを前提と認識。 未統合記録が多く残っていることやWM上確認できない記録が多く存在することが年金記録問題が発生した時点で認識。	相談にこられた方について、年金記録のもれがないよう職歴等を十分聴取し記録を確認している。 氏名等の誤りや生年月日の誤りも想定されるため、WMの記録を確認する場合は、幅を持たせて検索している。 基礎年金導入時の記録統合の徹底。
5181	地方庁	その他(社会保険事務所)	見当もつかない。	・台帳に基づいたwm記録の整備を確実に速やかに行なう事。 ・また、被保険者に対しては、十分な説明と聴き取りを行なう事で、確実に一つ一つ問題の解決を図る。	日本の年金制度を揺るがしかねない問題であり、全力で解決しなければならないとの認識。 年金記録問題が公になってから、存在を知った。	全力で問題の解決を図らなければならないと考え、協力・要請等は可能な限り行なった。 ・昭和の遺物であり、その都度問題を先送りし解決をしてこなかった事。 ・昔からの不当な手法が横行していて、誰もが是正できなかった事が反省点だと感じた。
5182	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	今の職員定数(謝金含む)では、年金記録問題を「早期解決」するには、足りえません。 日本年金機構になっても、職員、準職員、アシスタント含めもっと「人」がいると思います。	国民の皆様の老後を支える大切な年金年金を試算する基礎になる期間や、保険料に振り等大変重要な問題であり、社会保険で働く職員として、大変申し訳ない思います。 年金記録問題については、世間をお騒がせするようになって初めて知りました。	現在事務局総務課に在籍していますので、積極的に他事務所、他課、他係への支援(年金記録問題事務)をしてきました。
5183	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	誠意を持って人と時間をかけて解決するしかない。信用を回復するのと同じで、記録問題を解決するには時間がかかる。	記録の管理はある程度できていると思っていました。マスコミに報道されるまで、知りませんでした。	相談に来られたお客様に対して、責任を持って年金記録の相談を受け信用を得るように努力した。年金記録問題を早期に解決する必要があったのに、人員を増員できなかったことにより、更に問題が大きくなった。
5184	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	お客様が納得できる、公平で明確な救済基準および方法を政府として、お示し頂くしかないと思います。	非常に重要な問題であると認識はしていましたが、一個人で対処できる問題ではないと認識していました。 明確な時期はわかりませんが、仕事を行って行く中で、お客様からの相談で知りました。	年金記録問題以前は、以前の業務処理に基づいて、お客様に領収書を探していただく等、納付に対して明確な証拠を求め、対応してきました。 お客様からの意見・要望に対し、社会保険庁に届くシステムの構築が遅かったと思われます。
5185	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	国年については市区町村の協力をもっと密にお願いするべきと思います。	国年については台帳との突合ミスなどがあり納付もれとなっている事例があった	照会のあった記録について出来るがぎりの証拠を集め納付記録のある、なしを回答した。オンライン収録の記録と紙台帳との突合をオンライン収録時にどの程度チェックしていたのか。
5186	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般がどのように理解しているのかが不明なので回答できません。	当時の仕事の流れを知る人間がのきなみ退職しており、 照会業務・回答作成に支障をきたしている状態なので ベテランを呼び戻すべきだと思う。 派遣やら民間枠やら人数だけそろえたとしても 経験がなければ役に立ちません。	市役所同士の連携ミスや市と社保の連携ミスなど、現場の問題もあるが 年金資料保存に予算を割かなかった国の記録管理体制にも問題があると 認識している。また、国民も年金に対する関心や知識があまりに 乏しいため、すべてが被害者ではなく勘違いが多いように思われる。 問題が存在することを知ったのは特別便の業務に携わるようになってから。	来所いただいたお客様のうち、市の連携ミスにより記録がもれてしまった 本当の被害者の方に対しては一刻も早く記録が正しくなるように 照会・回答含め迅速に対応している。 思い違いをしているお客様には現在の制度と当時の制度の違い・ 選及可能かどうかなどを懇切丁寧に教えなぜ払われなかったのかの 理解に結びつけるようにしている。 昔であれば市と社保の連携にミスがあったという点が反省点だが、 現在であれば帳票の一括処理など一部業務が実質民間委託の ような形になっているのが問題だと思う。専門知識ももたないような 人間が書類を入力しているため、今後また記録がめちゃくちゃだという 問題が再燃すると思う。経費削減も大事だが年金の仕事は 専門職であるという意識でなんでも在職期間の短い派遣で代用するので」はなく、これからを担う正規の社員を育てることが必要ではないか。
5187	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。		記録の漏れ等本人と確定できない記録がそのままになっている事年金給付課に配属された時(7年前ぐらい)です。	その当時の事務所へ記録の照会をしたり、本人への電話照会等にて対応しました。 一人一つの番号にしないでいくつもの番号を取得できる事や厚生年金であれば住所登録しなかった事が挙げられます。
5188	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に無し。	人員増です。	年金記録は、年金受給につながる大切なものなので、年金記録問題は、非常に大変な問題だと認識しました。 問題の存在は、記録問題が発生時です。	正しい記録になるよう取り組みました。 我々一人ひとりの年金記録への重要性の認識が不足していたと思われます。
5189	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に、何もありません。	わかりません、すみません。	年金記録は、社会保険庁が正しく管理されていると思っておりました。	わかりません。
5190	地方庁	社会保険事務所課長級以上	報道されている以上のことは存じません。	人材育成でしょうか。これから機構に採用される方たちのスキルアップが必要なのでは。	報道が過熱したときに、初めてこの問題を知りました。 氏名検索してもヒットしない厚生年金の記録があるとは知りませんでした。 まさか名無しの記録があるとは・・・	気づいた時には、後の祭りでしたので、対応はすべて後手でした。 反省点としましては、国民年金については、平成13年度まで事業を市町村に丸投げしていたこと、国が責任をもって運営しなかったことです。 厚生年金については、被保険者名簿に住所が備わっていなかったこと。であるがために、被保険者に対し標準報酬の決定通知が送付できていなかったことが問題であったと思います。
5191	地方庁	その他(社会保険事務所)		処理ができる人員を増やして、年金問題に取り組んでいくようにすればよいのではないかと思います。	年金記録問題を知ったのは、数年前で、テレビ等で知りました。 もれ・間違いのある記録や統合されていない記録は、早めに処理しなければならないものだと思います。年金受給者や近々年金受給する予定の方は年金額が変わる場合もありますので、特に早めに処理しなければならないものだと思います。しかし、未統合の記録などは膨大な量があるため、実際には調査や処理に時間がかかってしまうものだと感じています。	業務センターなどの記録の補正の依頼にはなるべく早めに処理しようとしています。 反省点は申立しても処理に時間がかかりすぎることだと思います。
5192	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	経験者にもっと協力してもらわなければ、作業は進まないと思います。	基礎年金番号が導入された時、年金記録がこんなに複雑なものであることを知りました。	今まで年金記録に携わる業務に従事していなかったので、詳細はわかりませんが、もっと早くに年金記録を重点的に行なっていれば・・・とは思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5193	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	早期解決が望ましいとは思いますが、一件ずつ丁寧に年金記録の調査する必要があると思います。	報道により、5000万人の人の年金記録が消えているかのようにとらえる人が多いが、基礎年金番号に統合されてない手番が多数をしめており、今までの年金制度の周知がたりない部分もあると思いました。 消えている年金記録があるという意味での記録問題を知ったのは、報道によってです。(2年ぐら	当時、窓口でお客さまの応対もしていたので、お客さまの話を丁寧に親切に聞き対応しました。基礎年金番号制度ができたときに、手番統合をしっかりおこなうべきだったし、年金特別便や定期便などは基礎年金制度設立後、早期に実施すべきだったと思います。
5194	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	現在行っている方策を、時間をかけて行う。 早急に解決を図ろうとすると、ミスや間違いが起きる。	受給者や国民の皆さんに迷惑をかけているのは大変申し訳ないと思うが、若い職員にしてみると、先輩による負の遺産である。但し、職員として給料をもらっている以上、問題解決には全力で取り組む。 問題の存在に気づいたのは、マスコミによって取り上げられてから。その後、先輩から、この問題はかなり昔から認識されていたことを聞かされ、驚いた。	職員として全力で問題解決に取り組むと同時に、お客様からどのような誹謗中傷を受けても、真摯に批判を受け止めた。 反省点と言えるかわからないが、年金のプロとして、当たり前のことを当たり前に行うこと。例えば、適用の際も他に年番が無いか確認すること。単純かつ簡単な事の繰り返しに尽きる。
5195	地方庁	その他(社会保険事務所)			国民年金業務課在籍中に、基礎番に統合する時に、厚生年金記録をはっきり覚えていなく統合できないケースが多々ありました。	年金記録は20歳から、40年以上管理するものです。請求時に過去のことをたずねても、覚えていません。もっと早い段階で、番号統合、住所登録などをはじめるべきだったと思います。対応時には、勧め先など手帳に記入するようお願いしたり、若いうちに過去の加入記録を調べるように薦めてきました。 また、国民も年金に対する知識も少なかったと思います。
5196	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	このたびの年金問題によって、一人1番号によって年金記録が管理されているということが国民に知ってもらうことができたので、今後加入する年金については再加入の際の年金番号の提示の徹底の強化ができ、重複付番等による記録の漏れが防止できる。また、過去の記録については、社会保険庁で保有しているWMに反映されていない記録の表示やマイクロ等の点検をコツコツとおこなって行くしかないと思われます。	WMに収録されていない社会保険庁に保有されている記録がこんな大量にあったことは全く知りませんでした。 また、基礎番導入時における手番の収録漏れ等は、窓口来訪者については判明のつど行ってはいたが、電話等で照会があった際は、緊急にすぐ来て手続きを促すまでではなく、機会があった際や最終的には年金請求までに手続きを促していたので、そのあたりにも認識の甘さがあったのだと思います。 最終的には年金請求の際に氏名索引により記録の突合も行っていましたし、本人と思われる記録が判明した際は、窓口受付時や受付後であれば電話でもそのつど確認をしておりましたので、これほど多くの漏れや間違いがあったことは正直驚きましたし大いに反省する点であります。	特別便発行時にいらしていただいたたくさんのお客様と社会保険庁で保有しているデータとの突合を記憶をたどりながら親身になって行い、紙台帳からのデータの復興作業など土日を返上して行ってきました。 反省点としては、社会保険庁でWMに登録されていない記録が後から登録になったことにより、一人の方に何度も照会が行くことになり何度もお手数をかけることになってしまった。また、特別便、定期便の受付から記録判明、再裁定への流れが確立されていなく戸惑うことが多かったため、多く時間を有することになってしまい、結果その照会追われることになるという悪循環が起きてしまった。 年金番号の継続使用(次の会社に行ったら前の会社での年金手帳を出さなければならない)という認識すら持っていない方が多いというような年金制度自体の広報、周知がされておらず、認
5197	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	全職員が集中的に取り組む。特に年金記録の問題は高齢の方が多いので、電話や郵便ではなくこちらからお伺いして説明するようにする。	オンラインで記録を管理するようになってからの在籍なのでこんなに年金記録が問題になるとは思わなかった。ただ、最近でも基礎年金番号が導入されているにもかかわらず、20歳以上で厚生年金加入の時に本人が番号を持っていないと申し出た時にあまり調査せず新規加入として基礎年金番号を払い出していた。	年金の加入の際は、過去の加入を徹底的に調査して、安易に新しい番号を払い出さなければよかった。また、定期的に本人に年金記録をお知らせするようなサービスをやっていればよかったと思います。
5198	本庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	今後においても、年金定期便等を利用した被保険者・年金受給権者への継続的な照会を行うこと。	平成9年1月より実施されている基礎年金番号に登録されていない、被保険者様お持ちの年金手番があることは理解していましたが、多くの年金受給者の方の年金記録にもれ等があるのを知ったのは報道により知りました。	反省点…基礎年金番号導入後の、手番収録のための照会等をもっと行っておくこと。台帳からコンピュータ(WM)への正確な記録の移行。年金記録が誤っていないか、国民の方への定期的なご案内をすること。 被保険者・年金受給権者からの電話・窓口相談時に常に年金記録の照会・確認を行っていま
5199	地方庁	その他(社会保険事務局)	現時点でございません。	現状の整理(記録の正常化)と記録問題再発防止の取り組みの二つが重症だと考えます。 前者についてはとくべつ便、定期便、旧台帳・特殊台帳突合等、電子記録と各種紙媒体との突合を引き続き継続すること。そのなかでこの約2年で蓄積されたノウハウを組織全体で共有し、さらに効率と正確性を上げることが重要であると考えます。 後者については、上からの一方的な制度運営ではなく、お客様のための年金制度であることを最重要視して、お客様と組織の双方向での制度運営が必要であると考えます。その第一歩として、まずお客様にご自身の年金記録を容易に確認でくるシステムの構築と、お客様からの意見、要望、疑問を簡単に受け付け、迅速に対応できる体制を組むことが重要です。例えば民間のポイントシステムのように、コンビにや店頭、Webなどの端末から容易に年金記録を確認できるようにし、日中に時間の少ない現役世代や、遠方に出向くのに大変なお年寄りなどにも年金記録に日常的に触れることのできるような仕組みができることが理想だと思います。それとともに、お客様からの多種、多様な質問や要望に迅速に対応できるような組織の体制作りも重要です。	問題自体を認識したのは、報道等で取り上げられるようになってからでした。これは当時も現在も、いままでの社会保険庁体制と年金制度の歴史から生じた問題であると認識しております。年金制度自体、難度も法改正を経て現在の形となり、現在でもまだ日々変化しているものです。これは年金自体が他の制度にくらべてもっとも長期の給付であり(納付、給付ともに)、社会情勢の影響を大きく受けることからやむをえないものではあると思います。しかし、こうした制度の変遷それ自体というよりも、当初の制度から現在の制度に至るまでの間、制度の変遷に対応してその運営主体である社会保険庁自体が変化していくべきであったところ、制度の変化に対応しきれずに現在まで来てしまったことに年金記録問題の本質があると思います。これは行政として国民から制度運営を委任されている責務を果たしてきたとは決していえるものではないと思います。制度の変化、社会情勢の変化があったのであれが、そのことを認識し、常に年金制度や年金制度運営を見直すという意識が必要であったのではないでしょうか。このことは社会保険庁全体が真摯にうけとめ、反省し、今後繰り返すことのないよう、最善を尽くすべきであると思います。	まず、年金制度をになう行政としてお客様の声に対し、真剣に耳を傾け、できるだけ多くの方の疑問、不信感を払拭できるよう、社会保険事務所の窓口や電話などの第一線で対応させていただきました。そのなかでやはり多くのお叱りの言葉をいただきました。「一番の問題は制度を一番知っているものたちが、問題を放置しておいたことだ」「どうせ人事と思っているんでしょ」といった言葉が、心に残っております。これらは私たちが行っている仕事が多くの人の人生そのものに大きく関わることであるということを改めて深く意識させられた次第であります。私は今までの姿勢を反省し、日常から一人ひとりのお客様を意識して今後も仕事に取り組む姿勢でいることが記録問題再発防止につながると思います。
5200	地方庁	その他(社会保険事務所)	原票のマイクロ化で撮影技術の悪さから判読不能、全部取れていない	原票の再撮影		まだ、撮影技術が向上してから行えばよかった
5201	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	思いつきません。	存在を知ったのはいつ頃からは思い出せませんが、社会保険庁・事業所・被保険者本人が、それぞれ問題意識を持たないと解決は難しいと思いました。 一件一件、地道に対応していくしかないと思いました。	過去の記録問題解決に忙殺され、現在の業務に支障をきたしています。 このままでは、過去の記録問題が片付いたとしても、これからの未来に新たな問題がでてきます。
5202	地方庁	その他(社会保険事務所)		従来の「待ち」の姿勢を改め、お客様に対して積極的に情報提供を行い、お客様自身にも年金記録に関心をもってもらう。 システムの刷新 三層構造の見直し	紙台帳で管理していた年金記録をコンピュータ化する際の入力ミスや基礎年金番号後も統合・整理されていない過去記録が原因となって発生した問題だと思っている。 年金記録問題をはじめてしったのは社会保険庁に採用される2年前くらいにマスイコミで報道されたことがきっかけで知った。	反省点としては「記録が間違っていてもお客様から申し出があったときに修正すればいい」という安易な姿勢にたった事務処理が蔓延していたことだと思う。 この反省を生かし、転居や転職が多いお客様に対しては記録を確認してもらうなど従来の「待ち」の姿勢を改めた。
5203	地方庁	その他(社会保険事務局)		再裁定処理を地方庁でも処理可能にする。 時効特例分をオンライン処理できるようシステム開発をする。	平成19年初頭頃、5000万件が消えた記録として国会質問された時に問題存在を知った。 基礎年金番号に未統合の記録は、裁定請求時に統合できるものと認識していた。	問題発生以降、不安を持って相談(特別便等)に訪れる、又は電話で相談されるお客様に対し、できる限り安心していただけるよう解かり易く丁寧な対応を心がけている。
5204	地方庁	社会保険事務所課長級以上			制度発足時において、漢字記入だけであり、読み方が複数あるのが問題である。発足時において、また制度改正時において長期的な視野にたった改正等を行うべきだと思う。改正、特例等がおおすぎて複雑になりすぎている。	制度発足時において、漢字入力だけでなくカタカナ入力、記入まであれば現在とはまた違った現状になっていたと思う。改正が多すぎて大変複雑になっておりできるだけわかりやすい説明を心がけてはいる。
5205	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	現状の事務処理方法に従い、至急処理を行い早期に回答を行うよう実行を行い、早急に被保険者あて送付することが、この問題の最大の解決策と感じます。 早期解決なしでは、いつになっても国民の信頼は取り戻せないと強く感じます。	私の入社は平成6年4月ですが、入社時には既にコンピューター管理がされており、納付記録の誤り等については、ないに等しいと思っています。 それ以前については、市町村で徴収用務を行っていたことや紙台帳で手管理等と、間違いが起こっているケースが多々みうけられます。 間違いであることの確認、事実が確認できれば直ぐに訂正すべきであると感じます。 入社当時より感じておりますが、昔の記録管理・事務処理等に問題が多くあり、この状況が今の現状であると強く思います。	機械管理導入前・導入時に年金問題となっているケースが大半であるため、自分が生まれる前の期間のことについて、調査するケースがほとんどであるが、その時現存する資料等に基づき、調査をして、至急回答を本人あて送付することを優先して処理を進めていました。 反省点については、機械管理前の記録管理等のずさんさが、すべてであると強く考えさせられます。 今後、このようなことが二度とおこらないよう、また年金が国民の信頼を回復できるよう、日々、業務に努めていこうと思ってます。
5206	地方庁	その他(社会保険事務局)		記録照会を出された方に対して一刻も早く回答を行い、受給者であれば速やかに再裁定を行うことだと思います。	年金の裁定まで記録が整備されれば良いと思っておりました。初めて知ったのは平成15年です(入庁して年金給付課に配属されてからです)。	年金の加入の際は、過去の加入を徹底的に調査して、安易に新しい番号を払い出さなければよかった。また、定期的に本人に年金記録をお知らせするようなサービスをやっていればよかったと思います。 年金相談や国民年金個別訪問時には必ず氏名索引等を行い記録統合に努めていました。基礎年金番号導入時にもっとしっかりと番号統合に取り組めば良かったと思います。
5207	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題について、誰のものか分からない記録を最後の一人まで見つけて記録を統合するとなっていますが、記録は自分のものではあるが、それによって年金額が下がる為記録を放棄している、本人はもう亡くなっているなどで、ご家族の方にも履歴がわからない、何十年も前の事で記憶がないなどいろいろな理由により困難な作業になっています。	問題の根本的解決にはつながらないが、不明となっている記録については、別管理とし今までの経過について事跡をのこしたうえでパソコン上でいつでも確認できるようにして、一度完了とするべきではないか?	過去にきちんと記録管理が行われていなかった事も原因の一つである事から、社会保険事務所の全職員が一丸となって解決しなくてはいけない問題として認識しておりました。問題が存在することを知ったのは、新聞、報道等でさわがれるようになった頃です。	初めの頃の、休日の台帳と氏名のとつごう作業においては可能なかぎり参加し、来所されたお客様には、最大限の知識の中で説明しご納得いただけるようつとめました。最近では、お客様の来所人数も落ち着いてきたようですが、これからもお客様の立場にたっての応対をしていきます。 いまだ年金の支払いに時間がかかりすぎている事や、特別便・定期便の照会を業務センターにしても函館に連絡が来るまでに時間がかかり、さらにそこからの調査にそうとう時間がかかる事な
5208	地方庁	その他(社会保険事務所)			法律又はマニュアルに基づいて手続き等を行っていれば、こういう事は無かったと思います。	今後は、常に法律等を意識しながら、対応したいと思います。
5209	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	わかりません	紙台帳から機械化へ移行する際の処理誤りと認識している。 また、事業所が届出を提出する際に、住民票や戸籍を確認していないことが多く、正しい氏名・生年月日での届出がなされていなかったことも原因と感じている。 問題が存在することを知ったのは、とくべつ便がはじまる直前。	来所されたお客様や電話相談を受けた際に、誠実に対応し、また、記録補正事務が円滑に進むよう努力した。 オンライン上の記録が誤っていることについて、当時の担当や管理職の仕事に対する姿勢に疑問を感じる。また、すべてがマイクロに残っている訳ではないので、紙台帳を廃棄してしまっていることも問題。 健保厚年の届出書類が事業主任せになっているが、住民票等を確認せずに取得届等を提出す
5210	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。 思いつきません。	正直なところ思いつきません。 窓口で相談してきた感想としては、本人が高齢で思い出せない、事業所名が実際の勤務先名と適用の名称が違っている、など記録を断定できないものがたくさんありすぎます。 あと自分の記録でも、年金額が下がり同意を得られない場合は登録しないケースがあり、いつまでも記録は浮いたまま、解決には至らないとおもいます。たとえ減額であっても記録は本人へ登録、減額による改定のみ、5年返納はなし、というぐらいの対応も必要かとおもいます。	基礎年金番号ができるまでは国年、厚年それぞれ別の番号であり、記録が登録なっていないのは当然のことと思っていた。自分のまわりでもそのように考えていたと思う。よって問題とまでは認識していなかった。	・基礎年金番号への登録は業務センターより照会が送付され、本人が回答することにより登録されていく方法 ・自分が国民年金課、業務課に所属していたときは、資格取得の際に手帳に手番があるときは、登録処理をするように課で取り組んでいた。 この方法により登録が進んでいくとおもっていたし、自分のまわりでは最終的には年金請求時に登録なればいいと考えられていた。 反省点をあげるとすれば年金請求時に記録が登録なればいいというような雰囲気がだめだったのだとおもいます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5211	地方庁	その他(社会保険事務所)	昭和17年の労働者年金時代に、適用除外であった者で、任意加入のなかに、女子の任意加入者が少数ではあるが、存在していたことを、(記憶は定かでないが)社会保険17年史とかでみたことがあります。	厚生年金払い出し簿の整備	年金手帳の安易な新規発行、被保険者に対する広報の不徹底により、複数番号の発行と本人の紛失、社会保険のオンライン化時点での旧台帳分の未登録などにより、記録の未整備が存在していたことは、年金給付の仕事を始めたときに痛感していました。	資格照会、本人の記憶を呼び起こす、氏名索引、事業所索引などで対応していました。 基礎年金番号の設定が、せめて国民年金制度発足時点からあれば、少しは防げていたのではと考えます。
5212	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	良案が浮かばない。 年金記録は年金請求時に確認すればいいという考えがあったもので、今でも請求するときでいいという被保険者がいる。 解決には時間が必要であることを伝えていくべき。	昭和63年に社会保険事務所に採用された当時から、厚生年金の期間照会の業務があったため、昔は年金に対する意識が個人・会社ともに低く、勤めるたびに別の番号がつけられたり、氏名・生年月日の届出誤り等もあると聞いていた。 国民年金に関しては、平成18年に特別対策として記録照会の対応が始まったときに知った。平成14年に市町村から国へ移管したことも話をごじらせている。	年金請求時に確認すればいいという意識が職員にあり、オンライン記録で検索して判明しないものについては、被保険者も記憶が曖昧であったりして、調査依頼を希望しないことがあったように思う。 基礎年金番号が導入され、勤めた経歴に関係なく20歳以上の人は番号を所持していることになったため、会社への番号の提示がしやすくなったり、改善が図られ、統合も少しずつ整理されていたが、最終的には年金請求時に整理すれば本人への不利益はないということもあり、また、統合されずに残っていた記録が多かったように思う。 歴史的な経過、当時の状況等を知ったうえでないと被保険者に対して説明できなかったり、理解を得られないことが多く、過去の文書を紐解いたり勉強をすることが多かった。年金は何十年もの知識がないと適切な対処ができたとはいえないことがあり、勉強不足であった。
5213	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	特別機関を設けて徹底的に解決する	早期処理が必要と思っていた。年金業務についてから。	問題が大きすぎて、個人ではどうにもならなかった。社会保険庁の怠慢。
5214	地方庁	その他(社会保険事務所)		1件1件、一人ひとりに対して、誠意をもって対応。また記録判明し、差額精算をする人には、早期支払いを行う。また、できるだけご本人様の負担がかからないように、添付書類を整理する必要	年金問題は、新聞などマスコミで取り上げられてて、初めて知った。	職員一人ひとりのモラル、意識も重要。 また、システム(名簿からpcへの以降)面での不十分さ。
5215	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	特別便を郵送されてきた書類については、今の人員では、はかどらない為、人員を増加しなければいけないと思います。	社会保険庁の信用を失うと思いました。 報道により知りました。	信頼回復するよう努力します。 本人が再就職をした場合には、年金手帳だけではなく職歴等を記入させるべきではないでしょうか。
5216	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		年金制度が発足時から一つの年金番号で管理されていなかったこと、コンピュータ管理されていない時代からの引継ぎでの人間の手作業の限界。	期間照会の担当時、記録の不備があったときには、原票や名簿で確認できたときには、事業所記号整理番号を裏紙していった。年金請求時に期間照会出してきたときには、本人の記憶での限界あるので。 反省点は、生まれたときから一つの番号で管理しその番号でしか社会保障関係を加入できない制度すれば、消えてなくなるという問題は発生しない。制度加入時に付番するから問題になる。 自己の責任によるので、問題は発生しなくなる。
5217	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	日々みんなで心がけ、情報管理の徹底に努め、迅速な対応をする。 特別便・定期便の対応についても個人の情報提供や企業の情報提供を元に個人にとってよりよい解決策を考えていきたいと思います。 情報不十分な点についても個人の記憶と事実に基づいた対応を心がけます。	入社前に情報メディア(テレビ・新聞)で知りました。 入社当時、年金の知識もなく、勤めていた記録についてや仕組みもわかりませんでした。 しかし、高齢者の生活の基盤となる問題のため、管理の徹底が必要だと感じました。昔の記録であり、機械化以前の問題については管理が困難であったと思います。しかし国民は自分の情報は社会保険事務所で管理していてそこにもれや誤りがあることには不服があると思います。	個人の情報提供の応じ、それに基づき調べ、個人の方には仕組みを分からないという方もたくさんいらっしゃったので、仕組みを伝えるとともに、事実に基づいた応対をしました。 こういう問題がマスコミメディアに大きく取り上げられた今、個人の情報に関して信頼を損ねたことには違いありません。信頼回復に努め、今後の企業との届出を確認するとともに、社会保険事務所としては情報管理・情報の再確認を心がけていく必要があると思います。
5218	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金を受給した当時、配偶者加給年金を加算するため、配偶者の老齢年金が満了しないように、厚生年金の被保険者期間を計算して受給していたが、記録の整備などにより、当時探せなかった記録が出てきたことで、自身も老齢満了者となり、年金が上がる以上に過払い金額が多くなる問題が生じている。	記録が判明することが、必ずしも本人にとって有利に働くことはないため、年金制度の知識を深め、本人にとって有利に働くように処理を行う。	記録が確認できないために、年金を受け取れない方や、金額の少ない方がいるため、国民の皆様に大変なご迷惑をかけていると考えていた。	老後の大切な生活資金のため、少しでも多く年金が受け取れるよう、お客様の聞き取りを行い、可能な限り調査を行い、誠意を持って対応した。 紙台帳への正確な書き取り、機械投入時の正確な入力、また、最後の確認が不十分だったと考えられる。
5219	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	事務センター等を設置し、年金記録問題にかかる記録調査、回答、照会、裁定訂正手続き等の業務を、一括して処理を行うことが効率的だと思います。	この問題は、年金制度そのものの根幹をも揺るがす、非常に大きな問題と考えました。 このような問題の存在を知ったのは、報道機関等が記事として取り上げた時期で、2年から3年程度前のことです。	年金制度への国民の皆様からの信頼回復のため、全力を尽くして問題解決に向けた業務を行ってきました。 この問題の反省点といたしましては、この問題はやはり、一つ一つの業務を正確・確実に行わなかったことが招いた結果であり、二度とこのようなことがあってはならないと考えました。
5220	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし			
5221	地方庁	その他(社会保険事務所)	一般的なことしか知らない。	現在行っているように、社保で管理している記録を可能な限り確認するとともに、国民一人一人に確認する。	オンライン記録は基本的に正しいものと認識しており、特に問題としての認識はなかった。	オンライン記録は基本的に正しいものと認識しており、特に問題としての認識はなかったため、特に対応はない。
5222	地方庁	その他(社会保険事務所)			基礎年金番号の他に手番を持っている方が統合手続きしていないことや厚生年金の適用漏れ者で加入記録が存在しない等の問題と認識していました。 私は、平成3年1月から社会保険事務所に就職し勤務していますが、こんなに多くの統合されていない年金記録が存在することを知ったのは、マスコミで取り上げられて、騒がれてからです(平成19年頃)。	年金記録問題解決のための特別便開係の窓口対応、フォローアップ照会の戸別訪問や電話照会、旧台張の戸別訪問や電話照会を通じて、ご本人から記録判明に結びつける手がかりとなる情報を少しでも多く聞き取ることに徹し対応いたしました。 基礎年金番号が導入された平成9年1月から現在のフォローアップ照会等のことを積極的に行っていなかった点が反省点と思います。
5223	地方庁	その他(社会保険事務局)				
5224	地方庁	社会保険事務所長	特になし。	現在行っている事務をこつこつと継続する以外に無いと思われる。	昭和50年代年金期間照会担当となり年金番号を一人の方が、沢山保持している現状を知ったとき。しかしながら、こんなに沢山の記録漏れがあり、裁定されているとは思っていなかった。	当時のコンピューター技術では、解決には難しい問題であると思っていた。(名前・生年月日等の情報のみで該当者名を探すこと) 年金番号の重要性をもっと周知すべきであったのでは。
5225	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知っていません。	とにかくすべての年金データをきちんとコンピュータで確認できるようにすること。	年金記録の大切さに対する認識の低さと、常に待ちの姿勢が生み出した問題であると認識しています。記録の補正を新規裁定のときにすればよい程度、と認識していました。世間で問題になり、深刻な問題であることを知りました。	待ちの姿勢であったことを反省しています。また、年金記録の大切さに対する認識の低さも問題でした。
5226	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	年金記録が統合されていないことにより、年金額が誤った金額で裁定されている。 採用当時(平成18年)からこういった問題があることは知っていたが、実際に認識したのは、特別便配布前。	適正な記録に基づく年金支給のため、正確な事務処理、接客に努めた。 この問題についての反省点は、充分な体制がとれていないまま特別便をスタートさせたこと。
5227	地方庁	その他(社会保険事務所)	知っているものはありません。	私は今、国民年金課にいますが、国民年金未納者の多くが特別便の回答など行っていません。強制徴収の督励、免除勧奨に合わせて記録を確認してもらうなどの方策をとればよいのではないかと思います。また、記録を確認することにより、国民年金未納者の年金受給への意識が高まり、納付へつながっていけばさらによいと思います。	たくさんの方の年金記録にもれがあり、大変な問題だと考えていました。 年金を請求されていない方の記録が統合されていないことは、基礎年金番号が導入された平成9年1月からあまり遡んでいないことはわかっていましたが、年金受給者の記録がこんなにも漏れていることは今回の事態が起こるまで知りませんでした。私は年金給付課を経験したないので、年金裁定の際、請求された方のすべての記録を統合していると思っていました。	たくさんの方が窓口に訪問された際には、積極的に窓口に出て漏れている記録について探し記録統合をしました。また、現在も特別便の記録回答の作業を手伝っております。 すべてが準備不足だったと思います。名寄せでこられた方の事業所記号がほとんど入っておらず、確認作業に時間をついやしたり、現在では、事業所検索システムなどができましたが、これがたくさんの来訪がきた時あれば、その時に記録を見つけることができた人がたくさんいたので
5228	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	専属の部署の設置	質問の趣旨に合わないかも知れませんが、次のとおりです。 昭和の頃から制度及びその運営方法に問題があると思っていました。 厚生年金保険については、国民一人ひとりの年金制度に対する意識の問題。 ①保険料負担回避のための未届(労使双方) ②年金保険給付の支給停止を回避するための加入拒否 ③取得届への年金手帳の未添付(取得届が健康保険と一体となっていたため、健康保険証の早期交付を希望し厚生年金保険の加入を新規取得として届出) ⑤一部の健康保険組合・国民健康保険組合の加入事業所からの取得届の届出モレ(健康保険証が交付されているため厚生年金保険の取得届が届出モレになっていても従業員が気が付かないことが多い) ⑥取得時に提示された年金手帳を事業所預かりとして従業員に返還していなかった提供事業所が一部あった。 国民年金については、届出事務と保険料の納付等の手続きに関する事務は市区町村、年金記録の管理は国が行うこととされていたことによる制度上の問題。	お一人おひとりに制度のしくみを理解していただけるような説明を心がけました。 加入等の手続きが届出制であること、また手続き等が煩雑であること等の改善が必要と思います。
5229	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		5年前くらいの新聞報道で未統合記録について一面でなった時に具体的に認識しました。 旧姓未登録はかなりの数があると感じてはいましたが、納付記録漏れや標準報酬の改ざんなどは報道等で詳細を知りました。 国民年金課在籍時は納付記録照会・回答を担当していたが、実際に納付漏れが判明すると、改めて年金を管理している立場としてあってはならない事であることを認識し、一歩一歩対応していかなければならないと思いました。	期間照会に来られたお客様の申し立てを真摯に受け止め、照会及び回答業務を確実に丁寧に行うよう心がけました。 システム的なことや制度の度重なる改正等もあったと思いますが、全国への統一した指示やコンプライアンスについての認識が明確ではなかったために起こった問題かと思います。 二度とこのような問題が起きぬよう日本年金機構が国民から信頼されるような組織にしていきたいです。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5230	地方庁	その他(社会保険事務所)			私が採用になったのは十数年ですが、当時から未統合記録がかなり存在している事は、職員皆が把握していたと言っても過言ではないと思う。 ただ、この未統合記録は年金の請求時には順次統合されていっていると教えられたと理解しており、今日判明しているようなデータの内容が壊れたり・不一致だったり・不鮮明だったりして、取り残されたままになっている記録がこれほどまでに膨大であるとは、想像も深く考えた事もなかったと言うのが正直なところである。 当時から「期間照会」と言う業務はある種、特殊業務であり、基本的には全員が経験するような業務ではなく、適用課のほんの一業務であるとの位置づけであり、正規職員が担当していた事務所はほとんどなかったと記憶している。 この責任の所在の曖昧さが、今日の原因の一つではないかとも思う。 また、やってみないとわからない奥の深さ・コツがある事も、今回の問題に直面してから初めて知った職員も多々居ると考える。	現時点で考えれば、この問題は制度の本当の意味での制度の根幹がデタラメであったと言う事である。 全ての給付は(健康保険・年金)この記録一つ一つの積み重ねにより、数字としてはじき出されている。 よって過去を振り返って反省するとすれば、(手作業なので限界はあるが)紙台帳の誤記入・見落とし・記入漏れが多すぎる、悪く言えば真面目な仕事がなされていない。 次に、せめてオンライン移行時に間違い無く(紙→コンピュータ)パンチされているかのチェックをきちんとすべきだったと言う事。 アルバイト学生や未習熟なパンチャーに打ち込ませた後のチェックが甘すぎる。 次に、平成9年の基礎年金番号への移行時に、きちんと事後チェック体制をとらなかった事。お客様からの返信まかせでの放置が主たる原因である。 せめてこの3点がきちんとされていれば、未統合記録は(数字的には)かなり少なかったと考える。 上記は今言ってもはじまらない事である。
5231	地方庁	その他(社会保険事務所)		期間が限られているなかでは、金、人、物を集中投入して行っていくしかないと思います。	寝耳に水でした。年金記録問題が公になるまで思ってもみないことでした。	年金記録問題が発生した以降、国民の方々から、ご自身の記録について、不備を訴える相談が急増しました。今まで、年金の加入履歴について、国民の方に確認いただくことをしてこなかった結果と思っております。年金請求時の確認のみで40年以上の履歴を正確に記憶するのは難しいことです。現在の定期便のようなお知らせを制度発足当所から行っていればよかったものと思
5232	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録の解明についてはかなり進んでいると思われるので特にありません。	このままだと民主党のいうように四年間で解決は難しいと思われます。何らかの超法規措置が必要ではないかと思われます。	以前は記録が統合されていなくても年金請求時に統合されるという安易な気持ちも確かにありました。存在は基礎番導入時からありましたが、お客様からの回答により統合が順調に進みまさか5000万件判明時には愕然としました。	やはり記録のしっかりした管理を怠っていたことに大反省しなければなりません。
5233	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	まず、ねんきん定期便なり特別便なりを、大切なものと認識してもらい、ちゃんと見てもらうことだと思います。	先人方の遺物だと認識しています。解決しようとは思いますが、反省したり責任を感じたりは出来ません。 事務をしていれば、氏名索引をするとボロボロ未統合の手番が出てくるわけですから、いつ頃からというか、縫でも、いつでも知ることが出来ます。	数や率に頼倒せず、目の前にあるものを一つ一つ処理していくしかありません。 反省点は、職員へのフォローが全くなかった組織の体制かと思います。
5234	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金記録の検索や調査の仕事の進め方は、5年程前まではほんの一部の職員しか携わっておらず、マニアックな仕事であった。その為、現在においても仕事の進め方に慣れている人が多くない状況であると感じる。また、そもそも年配の職員(50～60歳)の過去の汚点であるはずなのに、年配の人ほど解決意欲が薄いと感じる。	きちんとした業務マニュアルを作成し、事務の共有化を図るべきと思う。また、「年金記録課」といった専門の課を各ブロックごとに作るべきである。	5年程前に、紙台帳に記載があるのに機械上その記録が登録されていないケースを見たことがあり、そんなこともあるのかと感じた程度であった。またそのようなケースは非常に稀であり、現在のような騒ぎになるとまでは想像できなかった。	疑問には感じたが、一個人としては特段の対応はしなかった。やはり上部組織への事例報告はすべきであったと思う。ただ、そういったボトムアップの体制が社会保険庁として当時はあまり無かったとも思う。
5235	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録を登録すれば、年金額が減額されることがある。	マスコミを使って広報する。 国民の理解を得るため、減額については将来的なものとし、過去に遡っての返済義務を負わない法律をつくる。	持ち主不明の年金記録があることについて、普通は考えられないと思っていました。また、一刻も早くこのたびの特別便のような記録を全員に送付すべきと、採用されてまもなく感じていました。5000万件もあると知ったのはマスコミで取り上げられたときです。	お客様の立場に立って、できるだけご本人の記憶と一致するよう、誠心誠意対応してきました。私が採用された平成13年頃は、老齢年金裁定時に記録は統合すればよいという考え方が主流でした。もっと早く平成9年の時点で本人に記録を送付し、一本化を図っていればこのような事態にはなっていなかったと思います。
5236	地方庁	社会保険事務所長	特段なし	年金記録問題については、重要なものと考えていますが、個々の方々に記録を確認してもらい誤りがあれば正しい記録に変更していくのは当然だと思います。ただ、相違があることは確認できても、どの時点でそのような誤りが発生したのかなかなか特定できないのと、終わりがなかなか見えないということもあると思われます。 解決策としてはなかなか難しい問題でもありますが、誤りがあると認められる者には、一定の期間ごとに金額を定めて、別立てで一定の期間支給して終了するということも解決のひとつと思われます。	このような大きな問題になることは正直思いもよりませんでした。年金受給者が増える中実際に受給されている方からは年金に対して強い信頼がされていて 喜ばれている姿を見て、年金制度があってよかったなあと、自信を持って年金を掛けるよう、あらゆる機会に勧めていました。年金裁定の手続きにおいても、基本的に今まで勤務した会社の記録にもれがないか当然、本人に確認して処理をしており、また、裁定請求書を手続きするときに思い出せない事業所があれば、後から思い出したらいつでも記録を追加して再裁定ができる旨説明をしていました。	一刻も早い解決が年金制度の信頼に繋がると思うので、機会あるごとに年金問題が起きた経緯を説明して、一人でも正しく理解してもらうよう年金相談などで説明をしています。 社会保険制度の中、事業主からの届出にまかされている関係で従業員等の身分は社会保険事務所へ届出するとき確認するものがありません。 この届出時に身分を確認できるものが添付されるか、商工会等の確認がされているものを確認するなどしていかないとこれからもこの問題はなくならないものと考えます。
5237	地方庁	その他(社会保険事務所)		とにかく人と時間をかけてやっていくしかありません。あせっては事を仕損じると思いますし、現存者の記録も新たな記録問題を発生させないという事も大変重要なことです。ですから、その体制整備が必要となっています。	年金記録問題は確かに社会保険側の問題が大きいと考えますが、ただそれだけではないと思います。年金に対する社会的認知度はここ数年で大幅なアップをみたと思いますが、今後も学校等の教育現場での取り組みも強化すべきです。	記録問題が出たとき業務課にいましたので、記録補正には集中して行ってきました。
5238	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	制度の根本的な見直しが必要と思います。保険方式で全国民を対象とする年金制度の維持は不可能。福祉と保険の考え方をはっきりさせなければ、問題の解決はないと思います。	記録は保存の形(電子データ・紙台帳・マイクロフィルム等)が違っていてもすべて、保存と認識していましたから、時間がかかっても、申立を丹念に聞いて調査すればほぼ解決されると感じていました。記録問題については、各報道を通じて存在を知ったことが多く驚きました。	市区町村や基金・雇用保険情報などの関連情報が利用できるようになったことは解明にむけよかったことです。国民年金では市区町村の名簿だけでなく収滞納情報も記録しておくべきと考えます。超長期間にわたる記録管理は電子化なくてはできませんが、電子データでは経過を追うことが困難であることが取り残されているとおもいます。
5239	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金記録に関わる人員をもっと増やし、国民のみなさまに一日も早い解決をするべきだと思います。また、年金記録に携わっていない職員も一丸となって解決にあたるべきだと思います。	過去の記録を調べたときに、紙台帳からオンラインへ移したとき、名前や性別などいい加減なものも、そのまま移管されているのを知ったときに、このままでは、年金を受給するときにこの記録は、どうなるのだろうと疑問に思っていました。この問題をしったのは、平成18年当時だったと思	過去記録を調べるときに、名前を調べるときにいろいろな読み方で、氏名索引をしました。また、生年月日についても本人申請の前後3年ぐらいまで調べました。反省点としては、やはり紙台帳に記入するときもっと本人氏名・生年月日・性別等をしっかり確認し、オンラインに移すべきだった
5240	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	労働者年金が発足した当時の「紙媒体」の保存について 現在、画像データとしてWMでの照射が可能になり、さらに解像度の上がった画面照射が可能になると聞いています。このデータ化により記録検索のスピードが飛躍的に向上し、サービス向上に大きく寄与しているところですが、その上で、データの「重要なバックアップ」として、今後も紙台帳(名簿、記号簿等)の保存が必要と思われます。各県での保存状態、方法については まちまちですが、劣化の進行が激しい府県もあるように聞きます。透明フィルムでコーティングする等の措置が必要と思われます。	先にも述べたとおり、コーティング等の保存方法をもって対処する必要があると思われます。	「年金記録の管理」は年金制度の根本問題であり、非常に重要な要件です。本人と特定できない、所謂「宙に浮いた年金」の解決に最大限の努力が払われ、手立てがとられるべきと認識しています。	受給者や被保険者の方々からお寄せいただいく、特別便、定期便等の回答書類は膨大な量になっており、その迅速な処理と的確な処理が求められているところです。本来の業務とは別に、記録調査及び記録整備の業務支援に従事してきたところです。 膨大な書類の処理に追われてしまい、ややもすれば「処理のための処理」になる傾向があります。常に「受給者や被保険者の方々のため」を中心にすえた業務でなければならないと考えます。 迅速な処理は当然ですが、決して拙速な処理はせず、必要があれば「本人との連絡」を何度も行
5241	地方庁	社会保険事務所課長級以上	脱退手当金の支給記録について、被保険者本人が受けたことがあると認識している場合であっても、当庁の記録に一部でも不整合があると脱退手当金の支給がなかったことになってしまっている。 人によって脱退手当金が取消となってしまうことは問題であると思う。	当時は機械化もなく手作業で行い記録管理が不十分な時代であり、現在のように機械化が進み記録管理ができている現在とは状況が違うので、上記のようなことであれば、一律脱退手当金の支給がなかったものとした方がよいのでは。	入庁当時は機械化への動きが進み始めていたが、労組との関係から機械化反対が主流を占めていた。早期に機械化を進めるべきと思っていた。	機械化を遅めるべきとは思っていたが、特に対応はしていない。 現在、特別便・定期便とお知らせをしてきたが、記録整備がいまだ不十分の状況で通知ばかりが先行し、特別便等の取扱も何度ともな変わり現場を軽視しているような業務のやり方は問題と思う。 現場からの意見はなかなか聞き入れてもらえず、外圧によって扱いが変わりすぎてしまってい
5242	地方庁	その他(社会保険事務所)			厚生年金記録について、本人からの申し出がない限り積極的に記録を探していなかったよう思う。また、手番について、最終的に裁定請求のときに統合すれば問題ないと認識されていたように思う。 年金記録が問題になってから、過去を振り返ってそのように感じた。	当時はそのようなものだと認識していた。お客様の立場に立って考える意識に欠けていたのではないかと反省する。常に最大限のサービスを提供できているかを考えて行動しようと思う。
5243	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に、ありません。	特別便等で、回答をして頂いた年金受給者の方に本来の受給金額でお支払い出来るよう調査、再裁定を早急に進めることが重要だと思います。 第三者委員会での、救済基準について再度検討していく必要があると思います。	年金の記録照会について窓口や、電話等で対応した際、過去の職歴が不明な方が多く記録については事業主からの届出という事もあり調査の難しさを感じました。問題の存在については、資格照会業務の担当をした昭和60年頃知りました。	資格照会の際は氏名索引や、お客様の職歴を順に確認しながら思い出して頂けるよう調査を行いました。 問題点としては①紙台帳から電算化への移行時、氏名のふりがなが不明だったこと②脱退一時金の説明が当時請求者に不十分だったこと③年金加入状況がお客様に対して通知書等ご案内がなく、わかりにくかったこと等があげられると思います。そして、その点についての対応が行われなかった事に今まで問題があったと思います。
5244	地方庁	その他(社会保険事務局)	国民年金3号被保険者の厚年資格得喪による 3号再加入漏れが多い。	地道な調査によって、不明の記録を明らかにしていく。	手書きの台帳による記録」が多く、書きもれによる記録もれもあるものとおもわれ、解決には多大な時間を要すると感じた。 問題の所在を明らかに知ったのは2007年1月頃。	他の業務と並行しての調査となるので、取り組む時間が限られてしまうこと。
5245	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	オンライン完成前については、申し立てをすべて認める。	記録の改竄・紛失等あってはならない。 正しい記録にしなくてはいけない。	申立人の記憶を呼び戻すよう、いろいろなヒントをあたえるようにしていた。
5246	地方庁	その他(社会保険事務所)	問題とするのが適切かはわかりませんが、共済組合の記録について社会保険庁で調べると明言されているが、昭和36年3月以前の記録は一部の共済組合を除いて調査が出来ません(短期雇用だと年金が一時金で支給済のため共済組合からデータの提供がない)。	現在は回答する際、共済組合から送付される記録を参照いただくようにお願いしているが、それ以上のことはできておりません。データの提供が受けられなければ回答することは出来ないので、何としても提供いただき回答するか社会保険庁では調べられないことを明確にしてもらいたい。	年金記録問題が起きる前は「本人の申立」と「社会保険事務所の記録」が相違するケースがあることがあっても、WMの記録が正しいものと指導されていたので、こんなに多くの間違いがあることを認識していなかった。又、統合していない手帳番号(今で言う浮いた年金)についても年金受給までは焦って統合しなくてもよいとの指導をうけていた。この問題をきっかけに、一日も早く記録の正常化に努めたいと思います。	
5247	地方庁	その他(社会保険事務所)		職員が減らされているのに、通常業務、来客対応などの業務は減るどころかむしろ増えている状況の中で、それにプラスして年金記録問題も職員がやるというのは、無理があると思われます。 バイトを増やしても任せられる仕事とそうでないものがあります。 現場の職員が体調を崩しながら懸命に働いていることを考慮した上で、人員の配置や増をして、職場環境を整えていくことが、職員の志気を高め、仕事の効率化にもつながるのでは。	育休中のことだったので、深い認識はなかったが、復帰した今もまだ問題が解決していない状況を目の当たりにして、複雑な心境です。	その当時処理していていれば問題がなかったことを今やろうとしているところに無理があるが、今更それをいっても始まらないので、できる限りの努力をし、問題解決に励みたい。
5248	地方庁	その他(社会保険事務局)		職員の意識改革だけでなく、被保険者や受給者の方々にも、年金記録問題について、もっと正しい理解をしていただくべきである。 さらに、年金制度の理念等についても積極的に説明を行っていき、協力をいただくことが必要と考える。	報道された時期に、退職した職員を含め、職員全員の問題であると認識している。	年金記録問題について、理解を深め、被保険者や受給者の方々の立場に立って真摯に対応するよう心掛けた。 また、記録問題については、年金記録管理・体制の確立が不十分であったことが問題だったと考える。
5249	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特に存じておりません。	職歴審査システムをシステムで組めばいいと思います。	非常に重要度の高い問題だと認識していました。テレビや新聞の報道で知りました。	職歴審査システムのロジックを考えていましたが、どのような方法でやればいいのか、わかりませんでした。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5250	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題は、国民年金の加入記録、又は納付や免除の記録が無いケースや、厚生年金の加入記録、厚生年金の標準報酬が少なく決定されているケースの問題と認識しています。このような問題が存在するのを知るようになったのは平成18年頃だったと思います。	私は年金特別便・年金定期便で事務所に足を運んで戴いた方々、お電話をして戴いた方々の声に耳を傾け、年金加入記録に漏れや間違いがある場合にはウィンドマシーンで記録を探し、そのときに見つからなければ年金加入期間の調査票を提出して戴くようお話をして真摯に対応した。この問題についての反省点として、第一にこれまで国民の皆様の年金加入記録をお送りしていなかった点が挙げられる。今後は年金定期便をお送りすることでご自身の年金加入記録を確認できるようになっている。第二に紙台帳からウィンドマシーンに年金記録を移す時に、残念ながら正確に事務が行われなかった点、第三に基礎年金番号導入時以降、社会保険庁の組織として積極的に年金手帳が二冊以上お持ちの方の記録の統合(手番の統合)を進めてこなかった点が挙げられる。民主党政権下で、特に今後2年間は年金記録問題の解決に力を入れるとの方針と伺ってますので、私も微力ながら問題解決に向けて頑張りたいと思います。
5251	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	年金問題に取り組む専門知識のある人員の確保 メディアによる国民の皆様への協力依頼 メディアによる広報	被保険者及び受給者の中に浮いた記録を、一刻も早く解決することが、社会保険の信頼回復になると伴のご本人の権利回復に繋がると考えています。 5000万件の中に浮いた年金が報道された時期、それまでは、基礎年金番号に年金請求または、基礎年金番号統合のお知らせの時期に整理すれば良いと考えていました。受給者の年金がこんなにも浮いているとは思っていませんでした。	被保険者、受給者の立場に立ち、窓口で即時に解決できるものは、そのように対応しました。紙台帳からコンピュタ入力する時点での、間違いがかなりあったと思うし、年金番号で出来るだけ払い出さないような努力が、社会保険に不足していたと思う、各人の番号の払い出しが少なければ、問題がこうまで大きくなっていなかったと思われる。
5252	地方庁	その他(社会保険事務所)		社会保険庁で把握している記録を可能な範囲で提供し確認してもらう。	新聞等で取り上げられた頃だったと思います。	記録の管理の仕方がずさんだったと思います。
5253	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	長野県の場合、国民年金の記録(紙台帳)については、市町村の記録と定期的に突合している。この時、例えば、市村が納付済で社会保険の記録が未納となっている場合は、納付済に訂正するなど、被保険者が不利にならないように対応をしてきた。したがって、長野県は、マイクロの記録と突合して、記録に違いがない場合は、間違いないといえる。	年金記録問題はの解決は、最終的に政治判断で終結宣言をするしかない。時期を定めて終結させる。第3者委員会も解散させる。一人残らず全て解決する方針であれば、いつになっても解決はできないと思料される。 この場合、年金受給者に対しては、過去の保険料の納付金額と、現在まで間年金受給額を通知する。被保険者に対しては、最低年金額を決めて、これに満たなく死亡した者に対しては、その差額を支給する方法をとるなどの法律を改正する。	長野県の場合、国民年金でいえば、年金記録問題が発生するとは、認識していなかった。理由は、(6)のとおりである。しかし、年金相談においては、その相談方法や対応に問題があると感じていた。年金相談のときに、相談者が厚生年金に加入しても、会社名が思い出せない場合、記号(ア、イ等の顕文字)をヒントに与えるだけであった。思い出せない相談者は、わからないまま、年金の裁定処理を行っていたものと推測できる。会社名を言っても、成りすましの問題はほとんど起きないにもかかわらず、社会保険庁のマニュアルでは、会社名を言うことは、禁じていた。当初から、会社名を氏名索引するなどの指示をされていれば、特別便にはならなかったと推測され	反省すべきは、社会保険庁である。国民年金でいえば、紙台帳と電算機器との切り替え時にえいて、紙台帳をマイクロ化する時、納付済者(未納が1月もない者)は、マイクロ化は不要の通知がでている。この時、費金を雇用して台帳を完納者、未納者、還付、特例納付者等に振り分けの作業を行った。全部マイクロ化にすれば、こんな作業は、不要であり、今日の消えた年金の問題も起きなかった。当時どのように、社会保険庁は、考えていたか不明であるが、、社会保険事務所の職員の大半は、その区分けに疑問に思っていた。また、完納者等の紙台帳は、しばらく各社会保険事務所に保管していたが、紙台帳と電算機器の照合もせずに廃棄された。
5254	地方庁	その他(社会保険事務所)	まだウインドマシーンにでていない記録が多数存在していると思われます。 カセットオープンされていない	社会保険業務センターでもこの件については承知していると思われますが なるべく早くにウインドマシーンに人手をかけて打ち込む必要があると思われます また、その記録と受給者等の記録をチェックしてお知らせする必要があります。	基礎年金番号に統合されていない記録があることは承知していましたが5000万件という膨大な数字になっているとは思っていなかった。 また、平成9年の基礎年金番号導入時より相当年数が経過していなかった為年金請求時において未統合記録が解消されると思っていた。 しかしながら請求者が勤めた会社を覚えておらず年金記録問題前はヒント等は請求者にだしていたが、別人記録の統合を恐れるため消極的であり未統合に至った経過も多いと思われます。 未統合の記録があることについては、社会保険事務所に採用されてからすぐにわかりました。	長い年金の歴史の中で全て的確であるという事は非常に困難であると思われますが、やはり年金記録をお客様に対して知らせるという趣旨が全く見受けられなかったことが問題であり、未統合の記録が存在してしまうことはいたしかたないが、そのような記録も放棄してきた事であると思います。 上記の点につきると思われます。 どのように対応?と言われれば接触したお客様に対して必ず未統合の記録がないかは調べてはきましたが個人的な事にとどまってしまいます。
5255	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	全職員が一丸となって、解決していくことだと思います。	マスコミ報道によって、初めて知りました。	職員みんなで、がんばることだと思います。
5256	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知らない。	1件ずつ丁寧に記録確認を行う。	基礎年金番号に登録されていない国民年金・厚生年金保険の手番があるという程度の認識だった。 業務センターに保管されていた旧台帳記録の存在は、今回公表された時点で知った。	「とくべつ便」「定期便」に対する、来訪者や電話での照会の際、 回答をいただくようお願いした。 紙台帳からオンラインに切り替えた時点での切り替え漏れや、誤りならびに 切り替え後の確認不足。また平成9年の基礎年金番号制度導入時の周知不足などが記録問題の反省点と考える。
5257	地方庁	その他(社会保険事務局)	年金受給者の中に厚生年金沖縄特例納付済期間と新たに発見、統合された本土厚年記録期間がトータル月数でダブルカウントされていると思われますが法的に問題ないか疑問です。	問題提起しか思い浮かびません。	平成5年前後、業務課に在籍していた当時、記録整備係していたので被保険者だけでなく受給者のなかにも本土復帰前の厚年記録が脱落している方がかなりいる事は承知していた。	年金給付課の経験がなかったので、本人から申し出がないものは、あえて探しだす事はないという考えが主流だったとは認識してなかった。年金記録問題が発覚してようやく気がついた。組織風土に問題があったと思います。
5258	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	カセット記録・紙台帳記録等で現在WMで確認できない記録を確認できるよう収録する 基礎年金番号になっていない手帳番号に調査履歴を収録できる画面を作成する	収録もれ等の記録が存在することは期間照会業務や年金相談業務に携わるなかで知ったが、年金請求の時点で本人に履歴確認のうえ記録追加や手帳番号の重複取り消しをしていたため受給には影響していないと考えていた。	記録不備があることを前提に照合・確認するようになった。 記録の進達時および収録時における氏名・生年月日確認の不足により手帳番号の重複があっても確認ができなかった 大量の通知を一斉に発送し、記載内容がわかりにくいとの苦情も多く窓口が混雑したため、相談・確認できないまま帰られたお客さまがいた
5259	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	自分自身、一件でも多く記録判明させて、一日も早くお客様がかけた年金を正しく受給いただくことに専念していますが、業務センターに照会をかけても回答が遅く、旧台帳や記録オーブンに時間がかかりすぎだとおもいます。 古い記録所有者のお客様は当然高齢ですので、社会保険庁として管理しているデーター記録をなんとか早く整備し、すべて、出先機関である事務所で調査できるようにして欲しいと毎日思いま	今年9月まで私の担当業務で、直接の記録照会担当者に配置されたことがなく、他課の業務をしていたため、平成16年くらいだったと思いますが報道で知り、当時同じ課にいた資格照会をよく知ってる先輩に質問したところ、不明の記録はたくさんある事実と、これから庁が記録を整備し一件一件あたると説明されました。当然とても驚きましたが、一件一件あたるといわれ、亡くなった方はどうするのだろうと思いました。	その後、適用窓口担当に配属となった際、お客様にまず自分自身の記録がどう記録されているのか?確認いただかないともれがあるないがわからないと思ったので、窓口、電話でとにかく記録確認するように説明はしました。 原因とすると、紙台帳の字がきたなく読み取れなかったこと、機械化するとき入力誤りがあったこと、各地方により台帳や名簿の管理が統一していないことがそもそもだと思う。
5260	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	未統合記録や未収録記録問題の解決は、既に亡くなっている方も多いと思いますので、非常に困難なことと思います。 旧台帳の中で、コンピューターにまだ収録されてない記録があるとのことですので、旧台帳を1件1件収録し、名寄せするしかないと思います。(地方別に選別して、地方に送り返した上で、経験者の力を借りて収録できるまで記録を整備させたらどうでしょうか。) 未統合記録も台帳や原票のときのものと思いますので、地方から進達した現物が残っておればしらみつぶしに調査していくしかないと思います。(原票方式に携わった者もまだ元気にしていると思いますので今のうちだと思います。) 中央の状況がよくわかりませんので頓珍漢なことを書いたと思いますが、地道な対応をしながら、経験者が総力を上げて(何件解決するかわかりませんが)少しでも解決したらよいと思い書きました。大変失礼しました。	今日の問題は、殆どがオンライン化される前の紙台帳と原票方式のときのものだと思います。私の認識不足と思いますが、厚年関係の場合、地方から原票を切って進達していましたが、その記録と旧紙台帳進達分の記録がどこまで収録されているのかよくわかりません。私達は滋々と進達をしていただけで、記録の未収録があるとは思っていませんでした。今日のように記録沙汰が表面化してから知ったのが事実です。また、進達した記録がどのように管理され、年金請求の際にどのように活かされるのか等のビジョンが示されてなかったと思いますので、今日のような年金に対しての関心は殆どなかった状況です。	オンライン化になる前の原票の廃棄について反対の意見を言っていましたが、保管スペースが無いということで廃棄されました。 反省点 劣化が予想される紙媒体の保管、管理状況が悪かった。(破れ、インクのにじみ、消える、自然災害による消失等) オンライン化後の原票等の廃棄が最も大きな問題であった。 厚年番号払出簿(台帳でなく、その前のカード式)を廃棄したことも大きな要因と思います。(このカードを台帳に整理しているが、字が不鮮明なものについては曖昧のまま書き写されている。)
5261	地方庁	地方社会保険事務局長	他に承知している問題は無い。	現在、予定されている諸施策を確実に実行すること。	現場(社会保険事務所)での経験が少なかったため、年金記録問題を意識することは無かった。	平成19年以降、社会保険事務局長として「年金記録問題への対応」を最優先事項と位置づけ職員を指揮してきた。 現時点においては、平成9年の基礎年金番号導入時における記録の統合を徹底して行うべきであったと猛省するとともに、職員のコンプライアンス意識の欠如・職員の職務の執行が法その他の法令に適合することを確保するための体制が確立されていなかったことを反省しなければなら
5262	地方庁	その他(社会保険事務所)			制度がいろいろと変わることで起きた弊害だと思います。そしてそれを解決せず、ずっと積み重なってきたことで問題が大きくなったと思います。 基礎年金番号に統合されていない手帳番号があるのは知っていましたが、問題として認識したのは、年金記録問題として取り上げられてからです。	とにかくすべきことをやるだけです。 問題は後回しにせず、その都度対応・解決するべきだと思います。そして、情報の共有が必要と思います。
5263	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5264	地方庁	その他(社会保険事務局)	オンラインシステム上で年金記録が照写されていない未統合年金番号がまだ多数あるように思われる。	記録の確認作業及びそれらの記録について早急な対応が必要と思われる。	ここ数年で、マスコミ報道等がされるまでは、ここまで膨大な件数の未統合年金番号・登録誤り等による未収録記録の存在には気付いておりませんでした。問題の存在については、平成9年に基礎年金番号制導入時に実施された、他制度年金番号に関する照会文書の送付、また、当時各市町村から送付されてきた国民年金関係書類の備考欄に、基礎年金番号以外の未統合手番が記入されており、資格取得・喪失届などの通常の入力処理のほかに、基礎年金番号と手番の統合入力処理件数が非常に多かったことを記憶している。	当時は特段、対応等について深く考えておりませんでしたが、業務処理時に判明した未統合手番等については、確認作業を行っていた記憶があります。反省点上記制度導入時や導入以降も、確実な名寄せ作業等を複数回にわたり行うとともに、他制度番号にかかる照会文書の未回答者については、回答があるまで督促文書等を送付、また、上記業務がある程度終了した時点で、「ねんきん記録のお知らせ」等を送付する必要があったと思われる。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5265	本庁	その他(本庁)	一般的に知られている問題以外は知りません。	まずは、この年金記録をできうる限りどなたの記録であるかを解明させてご本人の年金額に反映できるよう、全職員が一丸となって取り組むことが必要と思います。実際には、最後のおひとりまでというのは難しいものがあると思います。しかし、そのように取り組むことが、国民から信頼されることにつながると考えます。若い人に、日本という国は老後は安心して暮らせるので子供をたくさん生み育てても大丈夫ですよと印象づけることが、少子高齢化に歯止めをかけ、持続可能な年金制度につながるのではないでしょうか。	任期制の任用職員として着任したのは、昨年の9月です。それ以前は、異業種の職業に就いていました。メディアから流れる報道で年金記録問題を知りました。前職から転職するきっかけとなったのが、「年金記録問題」でした。年金記録の問題は、コンピュータ技術の発達と「問題点の先送り主義」が大きく関連していると思います。昭和20年代、30年代と現在のコンピュータ処理技術には大きな違いがあります。確かに管理がずさんであったことは事実かもしれませんが、年金記録問題はコンピュータ処理技術の問題も含んでいると思われます。そして、年金記録は年金の裁定請求時に整備すればよいという「問題点の先送り主義」が引き起こしたと考えます。	日本年金機構の准職員として内定をいただきましたので、国民の皆様の期待に答えられるよう、また組織のお役にたつよう自己研鑽に励み、また国民の声に耳を傾け、よりよい組織作りに励み、国民の皆様の幸せにつながるよう努力したいと考えています。仕事に取り組むにあたっては、問題点があれば真摯に向き合い、問題点から逃げることなく、問題が小さなうちに仲間と協力して解決するようまた上司に相談するようにしたいと考えております。
5266	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	再裁定処理を迅速に行うこと。	昭和63年頃、年金裁定業務に携わり、本人が自覚していないいわゆる「宙に浮いた記録」が存在することを知りました。その後、厚生年金期間調査を担当するにあたり、調査しても判明しない記録があり、そのようなケースの中には厚生年金記録に氏名、生年月日が整備されていないことを知りました。	年金の長い歴史の中で堆積してきた問題だと認識しています。当時はなるべくお客様の履歴を聞き氏名索引をし、出て来ないものは期間調査にまわして、受け取る年金に漏れがないように努めました。判明しない記録は本当に記録がないものなのかどうかもわからず、個人の努力だけではどうにもならないということを漠然と感じていました。 この問題が発覚してねんきん特別便を送っても、いまだに回答していない方もいますから、年金問題は終わりはないものという認識で今後も対応していくつもりでいます。
5267	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		人海戦術にて解消を図る手段をとっておりますが、それによる弊害が危惧されます。指導が十分行き届くのかどうか。再々新規の年金問題が生じるのではないかとの危惧です。2年という期限ないでは、他の手段はないとおもわれますが。 とく別便の未回答者も多い中、年金相談来訪時には、必ず確認する(請求者以外)等、係わり合いのある際に勧奨する方法も平行して実施してはと思います。	2007年2月17日新聞報道において認識しました。 発覚当初は、年金請求時に本人からの聴取によりほとんどの記録は整備できるものと、認識をしておりましたが、現時点では、特に電算化される以前の記録においては、台帳の判読に困難をきたしていること、旧姓データの未統合、死亡された方の未統合等、データの判明に全職員一丸となって取り組むべきであると認識し、実施しています。	事業所職員全員の記録確認を依頼された際も、積極的に対応を行いました。 年金記録の管理体制について、被保険者、事業所からの協力が得られるような報酬への対応をすべきであったと思われます。現在は、批判、責任追及だけであるので、事務処理においても、苦情処理に追われ、事務の非効率化を招いています。
5268	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現在回答がされていない受付をまず、回答するべきと思います。 また調査し、回答するまでの時間を短縮できるようなシステムを作成するべきと思います。業務センターに照会や補正依頼をしても回答や記録整備が何ヶ月もかかるようでは、記録問題は解決しないのではないでしょうか。	現在は、本人が会社名を思い出せない場合は、所在地や会社名を社会保険事務所から言って確認できるが、以前は社会保険事務所から会社名を言うことは出来ず、本人が思い出せない場合は、本人の記録と思われても手番を基礎年金番号に登録することは出来ませんでした。	以前は、会社名を言うことは禁止されていましたから、他に会社に勤務されたことを思い出したら連絡するようにと伝えることしか出来ませんでした。 現在は、会社名等を言うことは出来るので、本人が勤務したことを思い出すことが多くなり、手番の登録が増えたと感じますが、同時に会社名を社会保険事務所から言ったときは、本人の記録で本当に間違いがないか不安も少し残ります。 会社名等を言う、言わないについては、手番の登録が増加する点と間違いなく本人の記録に登録できるかという点のいい点、疑問点があります。
5269	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	確認には、当時のことに詳しい方、各制度について経験のある者が調査する必要がある。 OBなどの応援をいただけないものか。	転職、転居等で年金手帳が何冊にもなることは、仕事を始めたときから認識。	対応 年金記録問題が出る前から、年金請求受付時に徹底して記録を確認するように対応。特に、遺族年金では死亡者の記録を親戚等に確認してもらうと判明するケースが多かった。しかし、このやり方は、年金相談時に時間がかかりすぎると指摘されていた。 記録問題発生後は、申出者の話を丁寧に聞き取り、調査漏れが起こることのないよう調査するよう対応。 反省点 対応する者によって、記録確認に差が出ていた。 調査完結までに時間がかかるが、個人の限界を感じる。組織として改善することができなかった。
5270	地方庁	その他(社会保険事務所)		「何年で終わらせる」と期限を設けず、確実にまた迅速に処理を進めていくしか方法はないと思われる。 また、すでに死亡している方も多く、配偶者に確認をとっても、結婚前のことまでわかっている方は非常に少ないためすべてが確認できるとは到底思えません。 完全解決は無理だと思う。	すでに機械化が完了した後に採用となっているので、問題が発覚するまでこんなことになっているとは思ってもいなかった。	複数の年金手帳を持っている方については、統合をし、すべての手帳をなくさないよう保管してもらうことをお願いしていた。 各種報道によると、何十年も前からこのことはわかっていたらしいので、発覚するまで何もせずにいたことを反省すべきである。 その犠牲となった国民およびトカゲのしっぽ切りのように身分変更される現役社会保険職員に対し、省・庁および退職者はどのように思っているのかもっと反省の意をあらわしてほしい。
5271	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	広域人事ではなく、その地方の状況を知っているその地方の職員が記録を探すほうが効率的だと思います。 たとえば A商店は有限会社Bであるとか、 株式会社Cは株式会社Dの系列で、その当時株式会社Dで適用されていたとか、 事業所記号が数回更新されえているので、回答票に事業所名が正しく出力されないとか、 そのほかにもその地方の事情があり、検索システムでマニュアルのとおりに探しても発見が困難な事例はあるはずです。 旧台帳カセットについて、本人からのはがきに関係なく全て開いてほしい。 昔の記録はOBOで探してもマイクロにたどり着けないケースがあります。旧台帳カセットを全て開いてあれば、氏名索引でとりあえず番号にたどり着くことができ、そこからマイクロを探すこともできます。	年金受給者は年金の請求を自分でせず、金融機関などに任せたり、自分で年金記録の確認を行わなかったり、年金手帳を会社に出さず、何冊にもなり、それをなくしてしまうなどの年金制度に対する無関心がひとつの原因と思います。 社会保険事務所側としては、生年月日や氏名に不備が多数あることや、生年月日を丸めて処理されていたことを相談担当者が知らず、また知らされずに記録も放置されたままになっていた事も原因のひとつだと思います。 「間違いないと思っていた」と言い記録を調べようとしない受給者と、 年金手帳を持っているとか記録を確認することは「自己責任」であり、年金請求時には本人は年金記録を当然確認しているので、本人の申し立てる記録があればそれで問題ないと思う社会保険事務所との食い違いと、 生年月日や氏名に不備があったり、カセットが開いてない記録が多数あることを知らず、また知らせず、不備のまま放置していた社会保険庁の問題だと思います。	年金給付課に在籍していた時は年金裁定時に氏名索引などで、その時にできた可能な範囲の検索を行い、本人が申して立てていないものでも本人に照会した上で裁定を行っていました。 年金相談を行っていたときも本人の申立以外に記録がありそうな場合は本人に必ず確認していましたし、本人の申立の記録が見つからない場合は検索方法を工夫しその当時可能な範囲で調査を行っていました。 社会保険庁の問題のほとんどが地方とノンキャリとキャリアの三問構造、または地方の事務所と社会保険庁の乖離が原因のような整理をされていますが、そうではなく、今加入した記録や今納付した保険料が年金として出るのが数十年後で、それを20年ぐらいもらい続けるという制度に合わせた記録管理を最初からしていなかったことが一番最初の原因であり、地方の情報を知っている地方の職員を何も知らない土地に送りマニュアルどおりに処理をさせれば全ての問題が解決されるかのような考え方は、見つかるべき記録を埋没させる可能性があると思います。 お客様サービスとよく言われるようになりましたが、アンケートの回答の点数ではなく、自分自身がサービス業であることの本当の意味を理解しなければお客様サービスも無意味なことになると
5272	地方庁	その他(社会保険事務所)	・受付不明分(被保険者ご記入の期間照会申立書の紛失含む)の存在	・集中的、集約的な事務処理 ・未納期間、納付実績など一定条件の下ある程度パターン化した回答処理	防ごうと思えば、防げた人的なミス 受付から回答までの事務処理が遅い 在籍前	対応 ・受付から回答までの期間短縮。受付即照会、市区町村・他庁からの回答即本人宛回答作成の励行 反省点 ・窓口となる各事務所に専門チームがなかった。 ・小まめに進捗状況をチェックするなど、滞留防止が十分ではなかった。 ・担当職員からの聞き取り(例えばこのようなアンケート)などによる現状把握が、ほとんどされて
5273	地方庁	その他(社会保険事務所)	現在のようにさわがれるようになるまで、関心はかなり低く、平成9年基礎年金番号付番の時には、宣伝もかなりしていたけれど、記録をつなげようとする人は少なかったようでした。今でこそ記録は一本化しなければいけないものだということがわかってきていますが、年金制度が始まった頃は、年金としてもらう未来の姿を考える人はいなかったのではないかと思います。特に女性は昭和53年5月まであった脱退手当金を受けてしまっている人が多くいました。	一件一件コツコツと、調べていくしかないと思っています。ただ、最近はかなり調べる精度もあがってきていますので、何度か確認をされている方については、もう記録は出てこないということもご理解いただくような宣伝もしていただきたいと思います。	記録が一本化されていないことについては、手帳を何冊もお持ちの方が来所されたり、資格照会で氏名生年月日で検索すると記録がたくさん出てくる方はいました。 年金相談で年金受給の手続きに来られた方には、他に記録があるかどうかを必ず検索していましたが、当時は、こちらからはヒントのみしか言うことができなかったので、なかなか記録がつながらなかったということはあったと思います。	会社から取得届が提出されたときには、他の番号を持っていないか確認していました。ただ、その件数が多いと一件ずつ細かく対応しきれなかったと思います。記録について、本人が疑問を持って来所していれば、確認して訂正していましたが、こちらからお知らせするようなことはありませんでした。平成9年基礎番号導入後に住所が記録として収録された頃、お知らせするシステムができていればよかったと思います。私個人としては、電話窓口での応対に一件でもつながっていない記録がつながるように力を尽くしていきたいと思います。
5274	地方庁	その他(社会保険事務所)			国民年金課に在籍しているときにWMとマイクロフィルムの記録に相違があることを知った。	本人の領収書等があるときは、そちらを優先したり、本人からの申出がない限り、把握は難しいと思う。
5275	地方庁	その他(社会保険事務所)		現時点となっては、とにかく人を増やし、未統合番号を減らすことが重要と思われます。	昔は国民年金と厚生年金で別々の番号を使用していたことなど、年金制度自体に内在される不可避な問題。 平成19年5月	問題点:あくまで申請主義をベースとした点、問題発覚後も初期は収納率を重視し、職員配置も徴収担当課に重点を置いていた点。 対応:年金記録問題に関係ない来訪であっても、基礎年金番号以外に手帳番号が存在しないか、積極的に確認に当たった。
5276	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金請求は本人請求を原則としているため、機械管理前の名簿は請求があったときわかればいいくらいに記入してあるものが大変多いです。 よって、機械管理への移行期にミスとなるのはある程度ありえること思います。	やはり本人の(または遺族の)申し出に基づいて地道に記録を整備するしかないと思います。	職を変えるたびに年金番号を新しくもらってしまい本人自身それがどういう問題になるのかまったく認識してない場合が多かったです。 25年くらい前(基礎番前)でしたが、職業を変えても番号が一つのことがあの当時周知されてなかったと思います。	本人より職歴を詳しく聞き取り重複取り消しできるものは統一番号に近づけました。 もっと古い時代から厚生年金の番号を変えてはいけない広報を徹底してれば 5千万件はなかったかもしれません。
5277	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	職員一人ひとりが、最重要課題であることを常に意識し、現在進めている年金記録確認事業について、お客様の立場に立って親切丁寧な応対をこころがけ、新たな記録が判明したお客様については、迅速かつ正確な処理をすべきであると考えます。	お客様の年金受給に関して直接反映する問題であり、非常に重要な問題であると認識していました。問題が存在することを知ったのは、年金記録問題がマスコミで報道されてからです。	最重要課題と認識し、できるだけ早く問題が解決するよう対応したいと考えています。反省点については、紙台帳から記録データへの移行作業処理段階の確認行為の欠落と、基礎年金番号導入時の周知徹底の不足が挙げられると考えています。
5278	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	適用調査課や国年業務課の課員が片手間に扱うのではなく、記録関係専門に対応する課を作るべきだと思います。 当初、記録課が1月からできると聞いていたのに、最近になって、やはりその課はないということになりました。 せっかく良い案だと思っていたのに、どうして記録課はなくなったのでしょうか。 それに対する説明がないので、どんな経緯でそうなったかわからないため納得できませんし、とても残念に思います。	問題が発生したとき。	組織に入って2年ほどなのでよくわかりませんが、ダブルチェックの体制がなかったためミスが起きても気づかなかったのかと想像しています。 どんな作業でも必ずダブルチェックが行われる仕組みが必要だと感じています。また、ある程度はミスを機械がチェックして警告を発するようなシステム開発が必要だと思います。現状のオンラインシステムはその機能が低すぎます。
5279	地方庁	その他(社会保険事務局)			基礎年金番号に統合されていない記録(手番)が存在していた事は、認識していましたが、不備な記録(氏名なし等)がこれほどあることは想像していなく、このことは平成19年まで知りませんでした。	過去記録調査や裁定請求時における確認で対応していると思っておりました。反省点としては、過去の記録管理の知識が足りず、不備な記録の存在に着目していませんでした。
5280	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		平成9年基礎年金番号導入時埋もれている記録が多く存在すること、そのままになっていることの問題を認識していました。被保険者(受給者)の不利益となることの問題を認識していました。	手作業時代からの積み重ねのため、長い年月をかけての解決が必要と考えていました。個人で解決できる問題ではなかったため、システムの構築等が必要と考えていました。
5281	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題の原因は、社会保険庁による記録の不整備のみならず、被保険者へ制度の説明不足によって起こったものと認識しています。 日ごろの電話応対により、お客様より「知らない」、「聞いたことがない」という言葉を聞いたとき、より問題視すべきことと認識しました。	反省点としては、未統合記録の存在をもっと早くに把握していること、職員1人1人が業務をより問題視する心掛けがあれば、特別便送付をより早く対応できたのではないかと考えられます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5282	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	正規の職員の数が足りません。業務をこなすうえでは、多くの派遣職員よりも一人でも多くの正規職員が必要と思われます。 相談に来られる方は、何十年も前のことなので、記憶が定かでないため、記録が特定できないケースが多い。今までの判定基準を見直し、どの程度まで本人の記録と認めるかが必要と思え	統合されていない記録につきましては、ほとんどが年金の受給に繋がらない掛け捨ての記録だと思っていましたが、これほど多く受給に繋がる記録が宙に浮いていたとは、思ってもいませんでした。問題の存在を知ったのは、新聞等報道がされ始めてからです。	事務所全体での対応になると思いましたので、記録照会等処理の仕方を学び、相談対応できるように備えました。 過去の業務運営の無責任さには、非常に驚かされました。オンライン移行のときにデータ化された記録の確認がされてなかったのは明らかであり、これから先のことを検討せず、その場で済ませてしまったことが問題であったと思えます。
5283	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	現在行っている本人からの申し出を、調べる	年金の番号を重複してもっていると、記録が統合がなくなってしまう。	取得のさいには、番号を必ず確認する
5284	地方庁	その他(社会保険事務局)		これからの、年金記録の問題の解決は、お客様の協力なしには解決はできないと考えます。お客様の協力をいかにして得られるかが年金記録問題の解決策であると思います。 公報での周知、窓口でのマナースタンダードの徹底を基盤に信用回復をはかり、私たち職員の声に耳を傾けてもらうこのことが、お客様の協力を得る第一歩と考えます。 窓口では、接遇の講師を現場に派遣して日常の接客に対する問題点を指摘していただき、窓口終了後に研修を行い改善策を考え、全国で共有していく等、接遇の研修を充実させ窓口対応のレベルアップをすることが考えられます。 また、お客様に協力いただけるような職員であるために、個々の職員が年金記録問題に真剣に取組むことが、すべてにおいての最善策であると思います。	年金記録問題は、年金制度の基盤揺るがす大きな問題と考えています。 存在を知ったのは、窓口業務に携わるようになってから、年金手帳を複数枚持っているお客様の記録が未統合となっているのを知ったからです。	お客様一人一人の年金裁定請求書に記載の有る職歴を確認し、漏れがないことを目指して対応していました。 自身にあてはめると、社会保険庁に採用になるまでは、年金制度についての理解があまりなかったと感じることから、年金・社会保障制度の周知が不足していたのではないかと考えます。
5285	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	国民年金、本人等(申請者)が、市町村役場の窓口に手続きしに来たとき身分証明書等を持ってきてもらって記入してもらった時窓口対応者が確認して受理すること。市町村役場のデーターと照合して訂正があれば訂正して社会保険事務所に送付する。社会保険事務所は、データーと照合して訂正があれば訂正する。厚生年金等、本人(被保険者)と事業所の担当者と身分証明書等と照合し、確認の上、社会保険事務所に資格取得・喪失届を提出する。社会保険事務所は、データーと照合して訂正があれば訂正する。(第3号該当届も同様にする。)	年金相談(窓口)業務にたずさわったことがないのでわかりません。	上記(8)回答のとおりわかりませんが、反省点と言えば同じ職員として、国民の奉仕者なんだ社会保険庁の職員なんだ、社会保険の業務を遂行するんだ国民一人一人のために頑張るんだ、新しい組織になっても看板だけじゃなく、自己意識改革をもって、国民の一人一人に信用してもらう、信頼を回復する、一人一手帳、一冊一生持ち続ける年金手帳を作成するんだと意気込みをもって望むべきです。
5286	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません	今後、紙台帳との突合を多くの人員を投入して実施する予定となっておりますが、ほとんどが知識を有しない者と想定されますので、管理・指導するため熟知した多くの職員が必要と思います。	宙に浮いた5，000万件の年金記録がマスコミに報道され、このような状況であることを初めて知った。 地方では、このような状況であることは知らされていなかった。	被保険者等の年金記録に漏れがあるかどうか確認すること。 基礎年金番号導入時に、統合されてない記録を徹底的に調査・確認をすべきであったと思います。
5287	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	これといった有効な方策はないと思います。とにかく人員を最大限導入しなければならないと思います。	同一人が複数の手番を取得している可能性があるというのは以前から知っていましたが、記録はきちんとコンピューターで管理されているので、年金請求時等に本人からの申出があれば問題ないと考えていました。ただ、記録自体が紙記録とこれほど相違しているとは思いませんでした。	特に個人的には対応しませんでした。 届出主義なのだから、何かあればお客様の方から申し出てくるという意識があったと思います。 また、加入記録はお客様自身でも当然承知しているものという思いもあり、年金の記録を管理する官庁としての責任が欠如していたとも思います。
5288	地方庁	その他(社会保険事務局)	知られていない問題で存じ上げていることはありません。	(6)に該当しないため、回答すべき事がありません。	年金記録が、氏名・生年月日等事業所及び市区町村からの届出誤りにより基番に登録もれであったり、被保険者自身が氏名変更・住所変更による届出を行わなかった事による登録もれは、以前からあり、期間照会や資格取得の折検索する事で地道に登録処理を行っていました。社会保険庁から毎年送られる疑重複者の一覧で課長クラスの方が処理されていたと聞きましたので、少しずつでも解決していると認識しておりました。ですから、あれほどの件数の方の記録が解決していない事など、年金記録問題を認識したのは、実際には平成19年頃です。	早急な解決を要する問題なので、被保険者一人一人の立場に立って聞き取りなどから、氏名・ふりがな・生年月日・住所地・会社通称名等々、誤りの可能性の有ると思われる全てを検索し、丁寧かつ慎重に対応しました。 他所や過去に見つからなかった記録が見つかったときの被保険者の方の喜びは私達厚生労働事務官の喜びでもありました。当然、登録されていないといけない記録が、事業所・市町村・社会保険事務所等の誤記入・確認もれ等により登録されずに残されている事は、許されない事であり、既に退かれた方々をはじめ職員全員が反省し真摯に受け止める事実であると考えます。 一人でも多くの方の記録問題を、効率的に早急かつ慎重に間違いのない事務処理により解決し
5289	地方庁	その他(社会保険事務所)	事業所記号重複払い出しよる事業所名相違等 単純なことだが、共済も全て管理してると思ってる方が多いこと。特別便等にも共済の記載欄があるため、また共済の方は説明等に要する時間が長くなる傾向にあるため、本来の調査の支障になっていること。 業務センターで一年以上放置した特別便を各県に振り分け年内に回答しろという指示。それに伴う手当てなしの強制的な休日出勤、時間外労働を強いていること。(権利主張という意味ではなく後に問題にならないのか・・・)	給付原簿と基礎番データの連動性がない。この二元管理をなくす。 今までの何十年という無策の積み重ねを短時間で処理するのは、システムが不備な以上マンパワーに頼るしかないのでは？現場に下ろすのであれば精通した人が少なすぎる。 今回の問題で年金に対する関心は高まった。金融商品としても非常に優れている。いくらかけていくらもらえるという関心を常に与えることが今後は重要であり、自ずから手帳乱発や偽名、生年月日詐称の届けがなくなる。	統合されない番号がそんなにあったのか・・・末端では知り得ない情報でありマスコミ報道で知った。 また、かけたのに受けられないのはとんでもないことであり自分の立場であれば怒って当然である。 特別便対応では徹底関係担当であったが限界まで窓口対応し、調査統合に努めた。昔からの積み重ねであるにもかかわらず、全てを現世代の人員の責任にされたと疵痕思った。クレーマーによる勘違いに起因するところも多く、駐声を浴びせられたり暴力を振るわれたりした。異常な状態だった。	記録がここまで不備とは思わなかった。 全国民が年金手帳を大事なものだという認識が昔から無かったのでは？また将来的に必ず起こりえることが予想される問題にもかかわらずシステム整備をしてこなかったのが大きな原因では？ 職員も被保険者も常に記録を確認し一本化につとめ、金融商品としての魅力をアピールし、お互いに育てていくべきであった。 自分としては当然ながら調査統合に努めた。あらゆる方向から確認作業を進めた。今現在も回答書を作成してます。
5290	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金給付関係を担当したことがなかったので、このような問題があるとは、認識していなかった。消えたといわれる5千万件の記録について話題になってから知った。	記録確認に来られた方に対して、話を聞き、記録を見つけるように努めた。 常に確認をすることが大切だと思う。被保険者を適用するときの姓名、生年月日、紙台帳から機械への切り替え時等確認が足りなかったのではないか。
5291	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし。	国の保有する記録と国民・市町村・事業所等の保有する情報を一件一件突合していく以外ないと考える。	詐取・改ざん問題は別として、国と国民双方に落ち度があった問題だと認識している。「宙に浮いた年金」については公務員採用時から知っていた(認識していた)。	国民年金業務に携わっているときは、現役世代者に対して、戸別訪問・納付相談時に積極的に記録確認(職歴確認)し、記録統合処理を行った。「宙に浮いた年金」については言えば、年金請求時に記録整備を行えばそれでいいというような考えが庁全体にあったように思う。自分のことであっても何十年も前の職歴等があいまいとなることは明らかである。また、事業所・国民の意識が薄いことによる手番の複数払い出しや基礎年金番号通知時における他番(手番)照会返信はがき未回答も原因のひとつと考える。少なくても、基礎年金番号導入時に、本当の意味での「一人一番号」実現のための施策を大掛かりに行うべきだったと考える。
5292	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	ねんきん特別便にてある程度は整理されつつあると思います。 未統合の年金記録を共済記録も含め一旦きちんと整理した上で、改めて通知すべきだと思います。現時点では受給者及び被保険者へいろいろな通知が送付されているため混乱していると思われます。 不適正な遡及訂正については滞納事業所の役員等についても年金額が全額支払われるのには個人的には少々問題があると思いますので何らかの法改正も考えるべきではないでしょうか。	5000万件報道があった頃 基礎年金番号が導入された平成9年1月時点では厚生年金保険・国民年金の加入者については番号を2つは持っていたからそれほど深くは考えてはいなかった。ただ今となればこれほどの未統合があるとは想像はつきませんでした。 紙台帳とオンライン上にこれほどの間違いがあることも知りませんでした。	1人1番号の徹底不足による年金手帳(番号)の交付 年金請求時に統合すればよいという考え方 基礎年金番号の導入時におけるその後の統合への意識不足 基礎年金番号への未統合がすべて消えた年金問題として報道等されたことによる混乱 不適正な遡及訂正については適用拡大も考えられると思います。
5293	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくに知っていません。	今、取り組んでいる年金特別便・年金定期便等の記録照会の回答を速やかに行い、年金受給者についてはなるべく速く再裁定が行われるよう努力すること。	基礎年金番号に登録されていない記録については、本人からの申立てにより年金請求時点で必ず登録されるものと認識していました。年金相談窓口で対応するときは、必ず本人の記録を確認していましたし、見つからない場合は記録の調査も行っていましたので、その時点までに記録整備が行われていれば、年金受給には問題なく、問題であるとは認識していませんでした。加入者についても記録に問題のある方についてはご自分で期間照会をしているものと思っていました。 それが問題なのだと知ったのは、世間一般に年金記録問題として取り上げられるようになってからです。年金受給者でも記録がもれている人がこんなにいるとは知りませんでした。	年金特別便・定期便の対応の記録整備に努力しました。年金請求時にも再度年金記録を本人に確認するようにしています。 基礎年金番号ができるまでは制度ごとに年金記録が管理されていたため、この基礎年金番号に登録する時点で今行われているような通知をお送りするなど、個人の記録を確認してもらう等して、もっと番号の登録を重視していれば良かったと思います。
5294	地方庁	その他(社会保険事務所)		再裁定の時効特例分をコンピューターで出来るように、システム開発を行う。	「消えた年金」ではなく、一人で複数の厚生年金被保険者番号を持っていたり、平成9年の基礎年金番号導入時に、他の番号を持っている人は、返信用はがきで、庁に返送するようになっていたが、返送していない人がかなりいると思われる。 そのような人達の年金は、消えたのではなく、別保管されているだけであり、全て庁が悪いように報道されたのは、心外で大臣がきっちり説明してほしかった。 問題を知ったのは、平成19年初め頃です。	不安をもって電話をしてこられたお客様や、来庁されたお客様に出来るだけ安心していただけるよう、懇切、丁寧に説明を行った。 社会保険制度について、マスコミを利用した広報を以前から行うべきであったと思う。
5295	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特別ありません。		膨大な記録の整備の方法に問題があったと認識します。 知った時期については、新聞等の報道が始まって知りました。	年金決定時に記録の整備をするという判断をした時点では、判断のひとつだったと思いますが、それが結果的に問題の先送りになったと考えます。 そういう意味では、年金定期便などは問題解消のひとつの方策となると考えます。
5296	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	わかりません。	認識したのは、マスコミ等にいわれてからです。	丁寧な対応に努める。反省点は、今まで挙げられたとおりです。
5297	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		これだけの人の記録補正が必要だとは思いもしなかった。昔(紙台帳から機械へ)はどういう記録管理をしていたのか知りたい。なぜこのような問題が今起きているのか、もう少し早い世代に判らなかったのか、誤った年金記録で年金受給しすでにお亡くなりになった方のことを思うと今更ながら非常に申し訳ない気持ちになる。 年金記録問題の存在を知ったのはいつ頃かは、さわがれた時期から。	とにかく今すべきことを、国民の皆様に誠意をもって対応(業務)し一日でも早く社保庁の信頼を取り戻す。 ＜反省点＞社保庁としては年金記録問題何千万件を早急にこなす。と考えているが、そのうちの一件一件に家族の人生がかかっていることを頭に入れるべき。業務をこなすというよりも、一件一件誠意をもって より早く確実な年金記録にしていこうと思っています。
5298	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録問題については、社会保険制度が出来てから現在までの積み重なった問題であることから、短時間で判明しない事象も多々あると思います。 結局はマイクロ・紙台帳の確認作業を地道に積み重ねていくことでしか解決に繋がらないと思います。 ここで中途半端な回答をしてしまうと過去の誤りと同じことの繰り返しになってしまいます。 早期解決の方策にはなりませんが地道な作業の繰り返しがお客様への信頼へと繋がる一番の方策だと思います。	自分が年金給付課に平成9年7月～平成12年3月の間在籍していた時に、老齢請求書を受理する際に請求者本人に年金記録を請求書に記載していただくようになっていましたが、そこに記載がない場合、氏名索引をして別手番の記録が出た場合、本人に聴き取り確認をするも、「記憶がない」「思い出せない」等の場合、本人の記録と思われるケースでも(確認できない以上別人記録と判断せざるを得ないと思いますが)統合が出来ないため、宙に浮いた状態になったと思います。 中には氏名索引をしないで持ってきた年金手帳が全てで他は記録がないというような対応を過去にしていた人もいるということを聞いたことがありましたので過去からの積み重ねだと思います。	当時は届出主義の考え方が強く、本人の記録でさえ申請しなければ送付されないという状況でした。 まさしくお役所仕事であったと思います。 今では、年金請求書のターンアラウンドが始まったことは上記問題に対して改善を図ったことだと思いますし、さらに年金定期便で定期的にお客様にご自分の記録をお知らせすることは非常に上記問題の改善に繋がることと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5299	地方庁	その他(社会保険事務所)		名簿(紙台帳)と、wm(機械)の記録の突合を、全件行う。その上で、基礎年金番号に結びついてない記録は、再度特別便等照会を行う。	年金受給に結びついていない記録が多数存在すると報告があった時に、知りました。 本当の年金受給されていないことは、大変な問題と認識しています。	上司からの問題解決に向けての業務処理の指示とおり、対応しました。 窓口対応の際、機械上出てこない加入期間調査に対しても、調べれる限り、調査し、出てこない場合は照会用紙の提出を促してます。 機械上に記録が全件入力されていないこと、正確に入力されていないことが反省点だと思います。
5300	地方庁	社会保険事務所課長級以上		紙台帳等の収録化。検索方法の柔軟化。あいまい検索等検索しやすいシステム開発を。	かつて年金給付課に所属していた頃、お客様が働いたという記録が出てこないといったことがありました。短期勤務や季節的業務であることもありましたが、同僚の名前や社長の名前事業所の所在地といった情報を引き出し検索をかけたりしましたがそれでも見つからない場合は期間照会をいただきました。 管内で見つからない場合は払出簿や払出票から調査していきました。	とにかくどんな細かいことでも履歴を聴取するように心がけました。また集団就職等、複数で就職するといったことがありましたので極力事業名記号番号等を控え同様の方への対処方法の一助としました。 データ管理上の問題。また被保険者、事業所等へ一人一生一番号の徹底した周知指導がかけていたのではないでしょうか。
5301	地方庁	その他(社会保険事務所)	台帳管理時代の社会保険事務所や市町村役場の転記もれ、事業所の届出もれ、本人の届出もれ、各種様々なケースが考えられ、すでにマスコミで取り上げられている事は、全て公表されていると思われます。	年金機構職員以外で、第三者機関を作り、特別便の回答がされていないお客様への戸別訪問または電話勧奨により、全員の回答を求めることが望まれます。 年金機構の職員は、再生委員会の指示により、コスト削減のため大幅に人員削減されている観点からも、第三者機関の職員がおこなうのが得策と思われます。 また、年金事務所へ回答することに抵抗があるお客様もおり、第三者機関であれば、回答していただけると思われます。 マスコミの報道により、社会保険職員は悪者であるという世間の認識があり、拒否反応を示すお客様も多く存在するのが、現状です。	不適正免除や標準報酬改ざんについては、マスコミ報道で初めて知りました。 その部署に配属されていないと、全く分からないと思われます。 引継ぎを受けた時に、そういうルールになっているという認識から、大量の処分者が出たのだと思われます。 引継ぎを受ける前に、マニュアルに目を通してから、引継ぎをする必要があると思われます。 国民年金の納付記録と、本人の領収証または印紙が相違する場合も存在したことは事実で、納付記録を訂正処理することで、大きな問題になるとは認識していませんでした。 平成3年に国民年金課に配属されていましたので、当時からあったと思われます。 厚生年金関係のもれは、大多数が会社事務担当者の届出もれであり、雇用保険の手続きはしたが、社会保険への届出はもれているケースや健康保険組合の場合は保険証は会社で発行するために本人には厚生年金加入がもれているのに気がつかないケースもあります。 これは、算定基礎届の受付調査時に多々発見されることですので、平成5年に業務課に配属されていた頃から、あったと思われます。	お客様にデータを見せない、渡さないという体質が、年金記録問題の根底にあると思われます。 年金受給時に、トータルの月数しか説明しなかったために、過去の何年度に未納があるとか、会社履歴を渡さないために、厚生年金の統合もれ等が数多く存在することとなったと思われます。 民主党のマニュフェストのような年金通帳等で、確認ができるシステムが大事だと思われます。 年金事務所や役場の窓口に相談に行くのが面倒との意見もあり、インターネットだけでなく、携帯電話からも記録確認ができるシステムも検討するべきだと思われます。 ただし、プライバシー保護のセキュリティーが重要になると思われますが。 市町村役場との協力体制も悪化しており、事務指導や事務担当者研修がないため、間違った説明を役場職員がしているケースが多々ありますので、対応マニュアルを市町村役場にも配布するべきだと思われます。 会社も長年の不況により、社会保険事務担当の配属や労務士と契約しないために、事業主が片手間で事務をおこなっている場合も多く、適正な届出管理がされていない現状です。 今現在、社会保険だけがマスコミの標的にされていますが、税務署や市町村役場等、適正に届出処理や保険料計算がされていないことも多々あると思われますので、国民全体の問題として、役所間係は全てに第三者機関での調査をする必要があると思われます。
5302	地方庁	社会保険事務所課長級以上		○現在、手番を持っている方の磁気データ化を図り、統合済と未統合の整理を図り、未統合の分について検索できるシステムがほしい。国家プロジェクトの考え方も出されていますが、現在の業務処理と切り離して、専門的(に対応していくことが必要です。	○私が採用されたときは、厚生年金及び国民年金の手番についても、現在のように意識して前歴確認するまでは至っていなかったように記憶にしています。厚生年金から国民年金にかわる場合について、喪失年月日の確認を現在のように書類(喪失証明書等)による確認が不十分であったように記憶しています。事業所変わるたびに、新規の厚生年金の手番をもっている方がいました。	○私は、採用当時、脱退手当金を担当してきました。その中で前歴路の加入記録が必要である旨をいしきすることとなりました。年金担当も経験しましたが、配偶者の加入記録についても意識して対応してきました。国民年金担当時にも夫婦同伴で北同についいて、他の年金制度との関係から関心を持つようになっていました。国民年金関係に携わった場合も意識して手番の統合についても意識して統合処理をやってきました。基礎年金番号導入される前は、この辺のところの意識が弱かったように思います。広報宣伝も不十分だったと考えられます。 ○今後は、一事務所の対応に任せるのではなく、組織として、広報宣伝をすることが必要とおもいます。組織内部の研修だけでなく国民に対する総研修が必要なではないかと思います。
5303	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金手帳をいくつも持っておられる方がおられたので、年金手帳を失くして勤めた会社名を忘れたら大変だなと思いました。名前がウインドマシンに収録されてない方やデータが業務センターにしかないという問題を知ったのは、2年前の記録問題に関する職場や報道等で知りました。	特別便や年金請求のさい、氏名索引や職歴審査照会などで、もれている期間について、該当者がないか調べ、お客様の立場にたった対応をしました。また、時間外や休日出勤でも対応をしました。もっと1人1つの手帳しか発行しないということで就職が初めてじゃない方には手帳や職歴確認をするべきだったと思います。
5304	地方庁	その他(社会保険事務所)			・当時、資格照会に携わっていた時に、雇用の条件からか特に女性の生年月日が相違している事が多く、後々きちんと記録が整理されるのか不安に思った	・基礎年金番号導入時、他手番の統合面知の徹底が不十分 ・機械化される前の記録管理が社撰 ・被保険者の重要な年金業務に携わる職員の意識の欠如及び被保険者側の関心の希薄
5305	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません	この度の問題については、制度ごとにそれぞれ別の番号で管理していたことが、原因の一つと思います。現在は基礎年金番号で一本化されておりますが、万全ではありません。そのため、国民一人一人に社会保障番号等の導入が最良の方策ではないでしょうか。	平成12年に採用されて以降、統合されていない番号や、マイクロ台帳と相異する記録が多少あることは認識しておりましたが、5000万件にも及ぶものだとは、今回の問題が発覚して始めて知りました。	この問題が発覚して以降は、お客様の情報を慎重に聴取し、こちらのデーターを疑うことから対応するように心がけました。反省点については、職員の記録の管理に対する意識の低さが反省点だと思われます。
5306	地方庁	社会保険事務所長	特になし	現時点においては、ねんきん特別便による調査回答処理の速やかな対応、並びに信常的なねんきん定期便において、ご本人の確認により、保険者の適正な処理・事業主の適正な届出・被保険者の確認と三者による、相互体制の確立が重要と思われる。地道な対応しかない様に思われる。	この年金記録問題においては、平成19年当時、現厚生労働大臣の宙に浮いた5,000万件の件において認識した。しかし、これについては、平成9年において基礎年金番号の導入の際に、その他の手番持ち主の統合の重複取消届が提出されていない被保険者が相当数いるもの。また、事業主の届出誤り等の問題ぐらいの認識であった。年金請求時には職歴を記載のうえ確認いただき、その時点で納得のうえ請求されていたことと認識していたので、ここまで根の深い問題になるとは思っていなかった。	受給者・被保険者の記録が現在、又は将来の年金給付に著に直接結びつくため、職員へ来訪相談者への不安感を払拭させるため、それなりの対応をするよう常々指示をしてきた。 また、この問題については、事業主の届出における取得・喪失年月日等の法的な整合性・重要性が、保険者としての意識が甘かったとのではないか。これが将来の年金給付に結びつく重要な記録との欠如があったのではないか。年金給付原資である保険料徴収の方へ、力点が傾注していた様に思われる。
5307	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		年金記録問題が存在することを知ったのは、世間一般に問題として浮上し、調査などの作業が入ってからの頃と思います。	年金受給手続きや年金記録の確認の時には、事業所名や氏名のあらゆる読み方で検索し、調査していました。漏れがないようにできる限り対応しています。 現時点からみた場合の問題点としては、職員全員が同じように徹底していたとは思いますが、基礎年金番号の整備の段階で手帳番号の整備を徹底するとこんなに混乱することはなかったと感
5308	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5309	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金の脱退手当金を受けていないのに受けたという記録が残っているケースについて 沖縄の復帰前に本土で厚生年金に加入し、復帰前に退職して沖縄に帰った後に脱退手当金が支払われた。 これは、当時、沖縄に年金制度がなかったことと外国扱いされていたことによるものと推察される。 しかし、当該者は、昭和44年3月1日に喪失し、翌日沖縄に帰った。その後、同年6月7日に脱退手当金が支払われた。支給額は、当時としては大金であるが、当人は、請求した覚えも、受け取った覚えもない。というケースが数件あった。 当時の状況を勘案すると脱退手当金を受けていないのではと推察されるが、では、誰が請求し、誰が受けたのかということを明確にさせるべきである。	昭和45年1月1日以前に脱退手当金が支払われている一覧表を作成し、本人に通知するとともに公表すべきである。	年金を請求するときに記録整備をすればよいという考え方に疑問がなかった。 また、61年の基礎年金制度発足により解決できるものと期待していた。	今思うと、基礎年金制度発足時点から徹底した記録整備をすべきであった。 原因はいろいろあるが、根本的には、住民目線に立たない縦割り行政と中長期的な予算執行のあり方にある。
5310	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金の被保険者原票は昭和58年頃に電算化のため各社保から本庁へ移管したが、作業終了後、特殊記録のあるもののみマイクロフィルムを作成し紙台帳は廃棄済み。さらに、特殊記録があった原票でも、マイクロフィルムを作成せず廃棄してしまったものが相当数あると思われる。市区町村で保管していた台帳も大部分は廃棄済み。このため過去に記録の収録誤りや改ざんがあってもほとんどのケースでは事実確認が不可能となっている。	事実を公表した上で記録の調査はある時点までで打ち切り(領収書等があるケースは除く)、加入者に対しては個別の調査ではなく、一定の基準による救済措置を設ける。	平成9年に入庁して数ヶ月後には国民年金の過去記録のうち保存されていないものがあることは分かったが、すでに廃棄済みの台帳についてはどうすることもできないと思った。	今後自分が関わる被保険者については正確に記録が収録されるよう慣重に処理するようにした。 年金関係の届書は市町村や事業所を経由して社保へ提出されるため途中で漏れや誤り、本人の認識と実際の届書の内容が異なるなどの問題が発生する可能性が高いが、そのことに対して今まで有効な対策がとられて来なかったことを反省しなければならないと思う。
5311	地方庁	その他(社会保険事務所)			社会的信頼を失墜してしまうような問題であると感じました。 問題の存在はこちらにお世話になる前から報道を通じて知りました。	問題の知識がなかったので上司の指示を仰ぎ対応しました。 独占的な一方通行のサービスが結果としてこのような問題につながってしまったところもあったのではないかと思います。相手が選べるようなサービス提供をしていく事も必要ではないかと思
5312	地方庁	その他(社会保険事務所)				

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5313	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	国民の信頼を得るには、長くかかかろうと一件一件、根気よく対応していく、以外に方策は、ないと思います。	一人の人が、番号の異なる何冊かの年金手帳、年金記録を有していたのは、知っておりました。多少の問題意識はありながらも基礎年金番号による記録管理の前は、は、制度ごとに年金番号となっていたし、厚生年金でも職場を変えるごとに新しく年金手帳の交付を受けたりしていた。 また、本人が知らぬ間に年金記録上の報酬が、実態とかけ離れていた事実があったことなど公的年金を預かる保険者として、制度発足当時から、管理の甘さがあったと思います。 しかしながら、一方で本人が年金金を請求するときに、職歴確認等で、本人の確認を取ってから、年金金裁定するという手順を踏んで処理することになっていたこともあり、これほど大きく社会問題になるとは、思っておりませんでした。 社会問題となるような年金問題の存在を知ったのは、報道のあった平成19年6月ころだったと思います。	統合されていない5000万件の年金記録があり、その中に本人確認のできない記録が多数存在するということを、聞いたときは、非常な驚きと自信喪失感を覚えました。先人達に教えられてきた業務そのものが、国民不信を招き、山積する膨大かつ解明困難と思われる記録の量に呆然となりました。 しかし、できるところから、やらなければなりませんので、コールセンターでの電話対応、休日出勤にてきる限り参加をした。 この問題の反省点は、記録管理の仕組みそのものが、甘かったのではないかと思う。問題の起こることは、大なり、小なり、業務に携わるものであればうすうす感じながらも、仕組みを変えることは、大作業であり、政治的解決を含んでいることもあり、長い間、放置されていたことが、原因とおもいます。
5314	地方庁	その他(社会保険事務所)		地道に正確な突合作業を行う以外に方策はないと思います。	老後に関わる重要な問題と認識しています。 ニュースや新聞等の紙面上で取り上げられてきたことで知りました。	来所されたお客様が納得のゆくまでできる限りのことを尽くしました。 反省点としては、事務所の人数が少ない点
5315	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に、ありません。	現在問題となっている厚生年金保険等の被保険者記録については、昭和20年及び昭和30年代の記録が、そのほとんどを占めているため、先輩職員のお力のご協力をいただくことも、ひとつの方策かと思われます。	年金記録は、被保険者や受給権者の方にとって、非常に大切なものであり、国民の皆さんに、ご迷惑をおかけしたと思っています。 今回、問題になってからです。	被保険者記録の照会等について、その記録が見つかるように、最大限努力しました。 厚生年金保険等の被保険者記録は、被保険者や受給者の方にとっての財産であることを再認識することが大切であると思います。
5316	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	職員が一致して年金記録を適正なものにするために、常に意識してまずは①職員各自が誤った記録を新たに作らない、②誤った記録を見つけたら本人にすぐに確認したり、資料に当たって訂正する、③それにあたってはお客様の立場に立って取り組む(現場の都合を優先させない)ことが必要であると考えます。 具体的にはすべての方に具体的にどのような点で記録の誤りがある可能性があるかやさしい言葉等を使ってさらに広報していく必要があると考えます。広報の仕方がどちらかというと受動的で、積極的に打って出るところがないと思うので新組織になったのを契機にきかれたことを答えるのではなく、どんどん問いかけていく必要があるのではないでしょうか。	前問(7)でも回答しましたが、お客様へ何かを問いかければそれでおしまいという体質から最後まで追跡するという姿勢で処理にあたっていくことが重要だと考えます。基礎年金番号制度を導入した平成9年のときについても、通知書をただ送るのではなく、最後までフォローをしておけば今のような問題はだいぶ(未統合)解決できていたのではないかと考えます。	年金記録問題解決にあたっては、お客様から出された書類をただ処理するのではなく、いろいろな可能性を考えつつ、記録の発見につとめました(電話で再照会したり、いろいろなファクターにかけて記録の有り無しを調査したりしました) (8)でもあげたように基礎年金番号制度を導入した平成9年のときについても、通知書をただ送るのではなく、最後までフォローをしておけば今のような問題はだいぶ(未統合)解決できていたのではないかと考えます。また平成12年の地方から国への移管(国民年金)のときに誤った記録がないかチェックして、違っていれば地方(市長村に)整備してから移管するように対応しておけば、国民年金記録の未整備については、もっと減らせたと考えます。
5317	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	問題が大きすぎて方策が思いつかない。	記録保管は、昔から機械管理していないため年金裁定時に確認しながら記録整備をしていくという認識程度で、たくさんの記録が漏れているとは思わなかった。 はっきり覚えていない。	どうしようもできなかった。 記録の管理方法や連絡方法の徹底不足。
5318	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	基礎年金番号に登録されていない、手帳番号について早期に完全登録をする。	基礎年金番号に登録できていない手帳番号の記録が残っていた考えていた。 その他の問題については、報道で知った。	訪問、窓口、電話等積極的に対応し、記録統合に力をいれた。 年金への加入時や受給手続き時の本人への確認だけではなく、広報や、年金定期便を早い時期から行うべきであったと考える。
5319	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	特になし。	年金記録のコンピューター移行期、基礎年金番号導入時に庁が計画的 に記録の整備事業を行うべきであったと思います。 この問題の所在は、国会質問で取り上げられたことで初めて知りました。	「年金記録適正化実施工程表」のスケジュールに基づき、一人一人の 年金記録の確認を誠実に対応しました。 記録問題の解決において、窓口対応や記録照会回答の事務等における 社会保険事務所での負担があまりにも大きかった。 もっと時間をかけた長期的な対応と、経験豊富な人材を確保して、全庁 的な取り組みが必要と思われます。
5320	地方庁	社会保険事務所長	特にありません	全職員で集中的に取り組むしか方法はないと思います。	就職する際、生年月日を偽って届け出ている事例等があることは承知 していました。 また、基礎年金番号設定時以降、未統合の記録があることも承知し ていましたが、年金請求時に解決できる問題であると、安易に考えていた 事は確かなことです。	基礎年金番号設定時に、もっと集中して取り組むべき問題であったと 思います。 自分自身特に行動は起こしておりませんし、社会保険庁全体として危 機意識がなかったと思います。
5321	地方庁	その他(社会保険事務所)	今すぐにはわかりなせん。	お客様に詳しく説明することだと思います。本人にも一部責任があることがあった場合も説明してわかってもらい、年金問題の過去の対応と皆さんと職員の意識の欠落を今後の記録管理に生かしてみなで記録を確認していくことの重要性を再認識していこうと思います。そのためにも、根気強く信頼を得て以降と思います。	番号重複と記録問題については、昭和52年ごろより、とても気になっていました。その当時私は厚生年金基金に勤務していましたのでこうゆうことが起こるのではないかと、機械化ニなるとき記録を確認していました。ただし、一部ほんの少ししかできませんでしたが。	その当時は、無駄とおもわれていましたが、通信すぎていたようです。もっと声を上げ、みんなで議論すべきでした。大きな組織で最先端の機械化で安心して不安を忘れてしまいそのままになってしまったことがくやまれます。
5322	地方庁	その他(社会保険事務所)			老後の人生に大きな影響が与える。 平成20年3月に社会保険事務所へ勤務するようになってから。	年金が受取れない方の場合は、何処かお勤めされたことはないか、鹿谷管轄以外に住んでいた事はないか、名前を読み間違われたことはないか、昔の記憶を思い出していただき、なんとか年金の受給に結びつくように対応を行った。 ご本人の記憶のみが頼りとなってしまい、限界を感じた。
5323	地方庁	社会保険事務所課長級以上			年金請求のさい、必ず氏名検索をしつつ事務処理を進めていたので、これほどまでに記録の漏れがあって大変な作業になるとは想像もしていませんでした。	ただ来客に対して、申し訳ないと思う気持ちで、現在の状況の中で精一杯対応してきました。
5324	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		年金記録を手作業で紙媒体で管理をしていた時代の転記ミス、WM管理に切り替えたときの、入力ミスや確認不足。また、年金手帳の管理が悪く、入社のたびに新規で年金手帳をもらっていた被保険者本人の責任部分もあるが、社会保険庁が、一人に対して複数の年金番号を払い出さないような管理体制を取れていなかったことが問題であったと認識している。 WM管理になってからの知識しかなかったので、当時の転記ミス、入力ミスや確認不足については、年記録問題が騒がれ始めてから存在を知った。	健保・厚年の資格取得時の疑重複調査を徹底し、安易に新たな年金番号を払い出さないよう対応した。また、現在国民年金の期間照会を担当しているので、資料の保管状況から限界はあるが、できる限り一件一件調査のもれがないように対応している。 年金記録は個人の長期にわたる大切な記録であるから、制度発足時から厳重な管理体制を構築すべきであったと思う。(基礎年金番号による管理のように)
5325	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	短期間のうちに浮いた年金記録を本人と統合していくことが重要であるため、期間調査の知識を持つ人材(経験者)を集中して集め、その方々を中心にアシスタントに必要な人数を確保し、時間を費やすことが重要だと思います。	業務外閲覧については、職員のモラルの無さから起きたものであり、このようなことが問題になることが恥ずかしいことであり、二度と起こしてはならない問題だと認識しています。 また、浮いた年金記録問題については、年金給付、期間調査の経験がまったくなく、恥ずかしながら、このような問題があることは騒がれるまでまったく知りませんでした。知識がない中でも騒がれてからは、担当だけの問題ではなく、組織全体の問題であると認識していました。	担当の枠を超え、浮いた年金記録について、マイクロ、統台帳にて記録を確認し、一人ひとりに電話をし、ご本人様の記録ではないかということを確認をしました。 自分の年金記録を確認する機会というのが、自発的に本人がするしかなかったという点が反省点だと思います。特別便、定期便のように定期的にこちらから年金記録を本人に確認してもらうという機会がとても重要だと思います。 また、機械化した際に、統台帳と機械の記録が違うことも多々あるということを聞いたことがあり、チェック体制の甘さが反省点だと思います。
5326	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	定期便、特別便をひとつづつ回答していくこと、無関心の人に対し広報等により年金記録に関心を持ってもらえるようにする。	記号番号の重複払出、勤務先不明、氏名のフリガナ誤り、生年月日等の誤りによるものと考えていました。 平成17年ころ	年金請求時に確認することにより請求漏れは防止できると考えていました。 古い記録で氏名にフリガナ、住所記録を収録していない状態で年金請求のことを考慮していない。
5327	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		現在の方策を確実に進めていく。	国会答弁で5千万件の未統合記録があると公表されたときまでは、具体的に認識していなかった。	組織的な対応を積極的に行った。 未統合記録が5千万件あるということを、現場の職員が知らなかったことが問題であった。
5328	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たりません。	一人一人が各々の専門知識を生かし、地道に対応していくしかないと思います。	未統合の手番があることは入所して(平成15年)しばらくして知りました。そういうものだと思っていたので、気付き次第統合処理を進めるなどの対応は取りましたが、これほどの件数があり、問題だと認識するようになったのは近頃のマスコミ報道によります。	地道に自分のポジションで行えることをやっていくのみです。職員の長期的な記録を管理していく意識の甘さ、システムの不備、また制度の周知不足等がこの問題の原因と考えます。この問題が発覚したことを契機として、より高い意識を持って業務にあたっていくことが求められると思い
5329	地方庁	社会保険事務所課長級以上		問題の解決策の方法としては、統台帳の記録を入力してとWMの記録と突合して記録を訂正する仕方が考えられるが入力業務と確認作業にかなりの人数が必要になる。 現時点においては、現在照会されている年金特別便と定期便を最優先で回答していくことが国民に対する信頼回復の前提になると思料する。	平成9年1月に基礎年金が、導入された時は年金請求までに、記録整備をすれば年金支払に影響がないとので大きい問題ではないと認識していた。WMの記録と国民年金の記録が相違している問題が存在することを最初に知ったときは、最初に国民年金の過年度納付書をWMより作成した昭和60年頃であると思います。	納付書を送付してから被保険者より照会があった時に統台帳を確認して記録を訂正する対応しかやっていなかった。現在考えると消極的な対応しかしたいなかった。統台帳をマイクロに切替時の経費の関係で全部の切替はできないので一部しかしなかった。統台帳を廃棄する時のオンラインによる庁舎立替のため保存場所がないので全部廃棄してしまった。 現時点でみた場合に、国民の目線に立った問題意識が低くその時に記録問題を全体で対応していれば現在の問題までにはならなかったことが反省点です。
5330	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現状でのやり方しかないと思います。	年金制度を管理する組織としてあってはならないことだと認識しました。 問題を認識したのは、平成7年厚生年金期間照会を担当していたころ。	上司に話しましたが、それで終わりました。平成9年の基礎年金番号導入時にもっと調査をすることが必要だと意見をあげるべきだったとおもいます。
5331	地方庁	その他(社会保険事務局)	自身の知っている事例等は特にありません。	統台帳・マイクロ・オンライン記録の確認。 年金受給者・被保険者への加入期間の確認及び照会。	統台帳をマイクロ化した当時、昭和初期の統台帳がかなり痛んでおり、またマイクロ化した画面自体も写りが悪い等、まずは統台帳本体の保存が大事であると思っておりました。 また、基礎年金番号導入前より、再就職等の際に「前歴・就職を知られるのがいやとおもわれる」「新たに厚生年金番号をとる事例もありました。また生年月日を故意に偽る「後に資格喪失後に生年月日訂正・重複取消を提出する」事例も多く、住民票等の添付等必要ではなかったのかと思いました。 報酬に関する確認・添付書類なしで事務処理がされていたことは、正直信じられませんでした。	年金受給者をはじめお客様への訪問による照会・確認業務については、迅速に丁寧に対応しました。結果新たに受給記録に結びついた方もおられ、今後も責任をもって積極的に対応していかなければならないと感じております。 過去に適用課職員であった当時は、報酬等事実を確認できる書類等の添付は必須事項として、窓口・電話等対応しました。事実確認できうる書類等の確認が不足していたと思われます。
5332	本庁	その他(本庁)	ありません。		私は任期付きで2008年12月に採用されましたので、年金記録問題については、在籍前にニュースで知ったのみです。	
5333	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	一般的な年金門記録問題の解決策としては、なるべく早い問題の解決に向けて日々、年金記録についての問題を減らしていきたいと考えます。	社会保険庁のオンライン化したデーターに入力した年金記録に漏れや不備が多いこと。 基礎年金番号に統合されていない年金番号があること。 年金受給中の人の基礎年金番号にも統合されていない記録(年金番号)があり本来受け取れる金額より少ない金額が支給されている場合があること 。 問題の存在を知ったのは2007年5月頃です。	自分の係って来た個人情報やお客様の依頼などで番号が複数あるのを確認できた場合、統合作業うなどを進めてきました。 ねんきん特別便で来所が混みあった場合、受付対応などをしました。 問題の早めの解決を進めるのでしかたない事と思いますが、ねんきん特別便などが一斉におくられたことで、かえって混雑や訂正作業などの遅延をまねいてお客様に迷惑をかけたのではないかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5334	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		現行行っている事務処理、お客様対応等を引き続きまじめに対応していくこと	年金記録問題を知ったのは新聞等での報道からで、あってはならない問題。 ただ、随分前に年金の裁定の審査をするとき、裁定請求書の職歴を会社の住所までまじめに書いていない方など、ご自分の記録をきっちりと確認しているのか疑問に思うような職歴欄の記載をされていた方もあったなと思い、また、基礎年金番号になった時などに、年金手帳を複数持っている者が多数あり記録をつなげていたが、過去に年金の加入に対する意識が低かった時代の	年金の相談、手続に来られる方に、丁寧にわかりやすく説明、ご案内をするよう努めた。
5335	地方庁	その他(社会保険事務局)	期間照会業務において、各事務所または各都道府県で調査基準・業務手順に差異があると思われます(以前照会したときは記録が判明しなかったが再度照会したら記録が判明する、○○事務所では記録はないといわれたが××事務所では記録が判明した等)。	年金記録問題への対応が始まって以降、判定基準等ついての通知等はでてはいますが、具体的な調査基準・業務手順については各事務所(各都道府県)独自に行っているのが現状だと思われます。また、各事務所(各道府県)での年金記録問題に対しての取り組み状況・方法についての情報共有がなされていないと感じます。 方策としては、各事務所(各都道府県)での調査基準・業務手順が現実にどのように進められているかを把握の上で全国共通にマニュアル作成を行うことやLAN等を利用しての情報共有の活性化が必要ではないかと思います。	未統合の手番が存在することについては採用時より認識していましたが、WMと紙台帳(マイクロ)との不整合については、年金記録問題の報道が盛んに行われるようになり、認識するようになりました。	年金記録問題が取りざたされた以降は、紙台帳(マイクロ、080)での記録調査・確認に対しての意識をもって対応にあたるようになりました。 現時点でこの年金記録問題については、①基礎年金番号制開始時の未統合手番統合に対する認識の低さ②オンライン化の際の紙台帳との突合確認作業の甘さ、この二つが主な反省点であると考えます。
5336	地方庁	その他(社会保険事務局)	滞納事業所の事業主が厚生年金加入期間、厚生年金保険料を納付していない期間についても納付月数とみなされ年金受給者となっている事。	法律改正	平成9年1月基礎年金番号導入統合処理件数が増えた頃で統合されていない記録がそのままになってしまうのではと思ったことがある (年金記録に対して無頓着な風潮)	統合されていない記録があれば正確に処理をしていた。 基礎年金番号導入時アピール度が少なかったと思います。
5337	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られている問題しか知りません。	法令遵守の研修も大切ですが、業務の根拠となる法律について学ぶべきだと思います。	中央と現場の認識の差が原因で起こった問題だと考えます。 世間一般の方と同じ頃、テレビのニュースで知りました。	他課の問題だったこと、当時は相談員であったことから、対応していません。 法律を根拠に行われている業務に違反することは法律を犯すことだという認識が甘かったと思います。
5338	地方庁	社会保険事務所課長級以上	社会保険調査官の時期に総合調査の仕事があり、事業主の虚偽の報告が多いことや、適用漏れの多いこと、また事業主および事務担当者の社会保険業務の理解不足、国保組合などの指導の不手際による手続誤りがあって、届出義務としての業務の周知徹底および調査確認業務の徹底がこのような問題を防ぐことになるのではないかと思います。	100%解決することは難しいと思うので、国民に対して自己責任の部分も理解いただき、和解策的な到達点を見出すべきではないかと思います。また今後はもっと届出者の業務理解を周知徹底し、総合調査など内容確認の徹底が必要と思います。	前から取得の際に手帳を取り、複数の手帳を持つ人が多かったころ、基礎年金番号の導入され、その際に統合処理が徹底されずに届出者負かせとなり、今日まで来てしまったこと、年金請求までに記録統合されれば問題ないとの考えなどから後回しに来て、手帳保管できてない人たちが、記録漏れの対象となるなど、もっと早くから対応策に着手していればこれほどまでの問題とならなかったのではないかと思います。	届出主義としたこと、届けた内容確認が十分でないこと、届出の緩和処置の弊害、総合調査などの不十分さ、業務に関しての周知徹底不足、国一元化により国年業務を市区町村から社保事務所にしたことなど制度の運営に問題があり、省庁が問題の解決策を取ってこなかったこと。現場の意見が反映していなかったと思います。
5339	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上		現政権が示しているとおり、国民年金の納付記録については、不確実ながら本人が納付したとする期間については、納付済みであることとして、ある程度 の未確認分は、認める方向でしかたなのではないか。障害年金、遺族年金、老齢年金等の受給権を、すで満たしている者に対しては、認めない方向性でいいのではないか。	新聞報道で知った。	納付記録の年度毎の再確認
5340	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	職員の増員が第一と考えます。 問題の早期解決、サービスの向上を考えるのであれば、今の職員数では不足と思われます。 また、退職した職員で勤務可能な者がいれば、非常勤職員として雇い、問題解決に向けた協力を要請するべきと考えます。(現職員だけで取り組む問題ではないことと、退職した職員にも周知	過去の杜撰な管理体制が招いた問題であり、行政機関としてあってはならないことと認識していました。 問題を知ったのは平成17年頃です。	国民の信頼を回復できるよう、直接的なサービスに繋がらなくとも、全力で業務に取り組もうとしました。 問題の取り組みに対する反省点という意味であれば、職員数の確保(人手不足の解消)ができていないことや、職員の士気を下げ退職者を多く出してしまったことと考えます。
5341	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	新たな問題は知りません。	記録問題に関しましては、被保険者・受給者の方お一人お一人に確実な内容の年金記録をお知らせし、ご安心いただくことが最優先課題であると思いますが、その方法につきましては、人的な措置をおこなうことも当然必要ですが、有効な人的配置とともに、あらゆるご相談にも応じることができる体制整備が必要です。 解決を急ぐあまり、広報が不十分であったり、やみくもに通知を発出するという方法は、体制整備を行ったうえでないとお客様へご迷惑をお掛けしたり、トラブルを招くもとになり、不信感の払拭はできないのではないかと考えます。 現場で日々お客様と接し実質的な事務処理の問題に精通する職員の意見を反映させ、新たな対策を実施する際には、十分な準備期間を確保し、対応する職員に内容を理解させ、体制を整える時間を与えてから、お客様への広報等を実施するなどの方策が必要と考えます。 すでに、一通りの通知がお客様へ送付されている現状では、遅い提言になるかと思いますが、今後突合を含めた作業を実施する際には、実施まえの準備時間をかけた対応をおこなうことが、お客様への負担を減らし、トータル的には期間の短縮につながると考えます。	2年前に記録問題が取りざたされるまでは、知りませんでした。	記録問題が発生時には、事務所で庶務課長の立場でしたので、お客様の対応を最優先として対応してきました。 事務所内で混乱のおきないように所内での情報の共有と、お客様窓口等の整備・整理を実施するというのが始まりでした。その後は具体的な事務処理対応を行ってきました。 反省点としては、(7)に記載した内容と重複することになりますが、施策に対する準備期間と情報共有による意思統一、そして体制の整備に尽きるのではないかと考えております。
5342	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。			
5343	地方庁	その他(社会保険事務局)			あってはならない、非常に大変な問題であり、国民の皆様の大切な年金のことであるため、早急に解決しないといけないと思っています。昔、勤務されていた方々に対しては、在職中どのような仕事のやり方をされていたのかと、憤りを感じます。この問題を知ったのは、年金記録問題が、報道等で取り上げられてからです。	信頼回復することは、すぐには難しいでしょうけど、誠心誠意、窓口で応対することに努めました。長時間待っているお客様がいらっしゃるので、昼食も取らず、応対しました。反省点として一番に言えることは、こういう問題が起きたということは、記録の管理がずさんだったということです。
5344	地方庁	社会保険事務所課長級以上		基準を緩和し、迅速な解決ができるようにしていくことが望ましいと思います。	新聞等に掲載されるようになってから知りました。 年金記録問題は、手番から基礎年金番号へ切り替わったときに生じた 統合漏れが原因で生じた問題と認識していました。	これから年金を受給されるかたへは裁定時にきちんと記録を確認しいかなくてはいけないと思います。 反省点としては、申請主義に基づき、裁定時に確認を怠ったことが反省点として挙げられると思
5345	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	早期に記録の突合せを行い正確なデータをオンラインで確認できるようにしてもらいたい。	古い記録を探すときに、手作業で名簿等を確認したり、カセットオープンや業務センターから旧名簿を取り寄せないといけない記録等があり不便だと感じていた。オンラインに入力された昭和61年ごろ以降については、記録確認がスムーズであり記録は正しいと確信していた。	現在行われている突合せ作業をなぜもっと前に行っていなかったか、残念である。
5346	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在行われいている、年金特別便や年金定期便でお客様一人一人が自身の年金記録を確認し、照合を行っていくことが、地道ですが確実な方法だと考えています。	基礎年金番号の導入については、年金制度のあゆみを勉強する中で知ったことであり、未統合記録があることを教えられることもなく、年金記録問題のことを自分では全く考えもできませんでしたので、問題を知ったのはマスコミ等の情報からです。	年金制度発足時に一人一年金番号で管理できなかったこと。 これまでの裁定請求時にどれ程の記録確認が行われていたか不明ですが、年金記録をチェックできる最後の機会が裁定請求時ですので、今の記録調査並みに調査できていれば良かったのだと思います。
5347	地方庁	その他(社会保険事務所)		各社会保険事務所において、専門に年金特別チームを作成し、通常業務を行わずに年金問題に取り組ませる方が良いと思う。通常業務は各課必要最低限の人員にて業務を行うようにさせる。また、WMの稼動時間を現在の午後8時からより遅い時間までの延長を行い、深夜まで業務が行えるようにした方がいいと思う。 当然、土日のWMの稼動も平成21年11月のみではなく、今後は毎月行えるようにした方がいいと思われる。	過去の職員からの蓄積された問題と思う。しかし、現在働いている職員が自分自身の問題として認識すべきものだと思う。 自分が知った時期としては、報道等で発表になった時期からでした。	お客様の立場に立って、より丁寧に過去の記録問題に取り組もうと思いました。 反省点として、業務センターでの再裁定の支援。支援を行うのが遅すぎたと思う。また、新潟県に関して言えば、給付課経験者から優先的に選出をするべきと思う。実際には全くの未経験者が多数見受けられたように思われる。
5348	地方庁	社会保険事務所長	ありません。	この問題とは上記(6)の問題ですか？	年金記録問題は、現場で直面していた種々の課題を長期間にわたり放置し、制度面、システム面、管理面等の対策を責任をもって講じなかった組織全体(特に上位管理者)の問題だと考えます。年金記録問題について知ったのは、報道によってです。	地方毎に存在する全国組織、三層構造、組合問題等、いろいろな要因が問題発生の原因だと考えます。日本年金機構という新体制への生まれ変わりに少しでも貢献したいと思います。
5349	地方庁	その他(社会保険事務局)			届書の代筆については、お客様にとってのサービスととらえていました。	反省点として、自分では行ってきたつもりだったが、もっとお客様に理解を得られるような説明が必要だった。
5350	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	業務センターにある旧台及び力セットをすべて開くこと。 世保厚年のOBO(被保険者原票照会回答票)の画面に、記号だけでなく事業所名か被保険者氏名を表示出来るようになると、確認作業がより迅速になると思う。	以前は、厚生年金手帳番号を複数持っている人が多数存在することは知っていましたし、年金受給の際に一つにして受給することについては、違和感はありませんでした。加入された記録については、もれなく受給されているはずと思っていました。 ですが、年金給付担当課に所属した際に、請求者の申請されている加入記録が、オンライン上で検索できなかったり、手帳番号を入力しても被保険者記録がまったく表示されない記録(カセット)が多数あることを知りました。	年金請求の際に申請された記録については、オンラインのみではなく手作業で確認するようにしていました。結果として確認できなかった事例もあったと思います。 以前は、制度ごとの年金番号だった事もあり、同じ制度間でも年金番号を重複して払い出すことについて、もっと慎重にするべきだったと思います。また、この年金問題以前から、カセットとなっている記録について、早く開いてほしいと思っていました。 年金記録は、受給者にとって加入したときから生涯かかわって来るものです。長い年月をトータルに管理する方法が必要だったと思います。 現在、年金記録問題に関わっていて、ここまでのもれている記録があったのかと痛感していま
5351	地方庁	その他(社会保険事務所)		国民年金課に所属しておりますので、照会をいただく申出書を丁寧に調査および回答をすること。来訪者および電話照会の対応において信頼回復に努めること。	年金記録の管理の責任をさらに重く受けとめ、記録回復作業に努めること。	照会電話や来訪者または記録照会申出を真摯に受け止め、お客様の立場にたち、対応するようつとめた。 国民年金については、機械化前の確認作業なされておらず、機械化する際においても委託作業された記録を確認することも怠っていた。今後、年金記録管理は委託作業でおこなわれるが、確実な記録管理をつとめていく。
5352	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	社会保険庁の職員は、もちろん社会保険庁職員以外の方々にも(例えば市町村の職員の方々や社会保険労務士の方々など)年金記録問題の解決のためにカをお借りするべきだと考えま	社会保険庁全体の重大な不祥事と認識していました。その問題の存在を知ったのは平成18～19年頃かと思われます。	一件一件の年金記録を本人の記録として判明できるように、対応しようとしました。また、反省点としては、社会保険庁職員一人ひとりの国民に対する「お客様」意識の欠如かと考えます。
5353	地方庁	その他(社会保険事務所)	報道等で知りうる以外のことはわからない。	問題対処にあたる職員の大胆な増員、そして適切な人員配置。組織体系の大胆な変更を行うべき。現在の組織体系は記録問題が起こる前の組織体系のままであり、この問題の対処は取り扱いとしてはあくまでも「臨時業務」の状態である。よって責任の所在があいまいであり(例えば資格記録の照会業務は適用課で対応しているが、その職員数は記録問題が発生する前に定められた人員である、当然爆発的に発生した照会申請をさばくことは出来ず、所長などが応援として業務を行っている)このようないびつな形態をとりながら業務を続けるのは、短期間ならいざしらず、数年にわたって行うことは非効率であり組織運営上必ず破綻をきたすものと思われる。適切な人員配置とはこの記録問題に対してまず「問題が生じている」と組織的に認識し、体系としてそ	報道等が盛んに行われるようになったとき。	社会保険事務所の段階では過去の年金記録そのものがどのようになっているかまったくわからなかったので有効な方策すらおもいつかなかった。
5354	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	一件一件確実に記録を確認統合していくしかないと思います。	本来国の運営している年金制度として確実に年金が支払われなければならないところ、多くの方の記録が漏れているということが分かって、年金に対する不安がさらに大きくなり、大変なことだと思いました。	窓口に来所されるお客様の数が急激に増加したため、今まであまり相談のなかった旧法の老齢なども多くなり、対応に追われ必死に相談をこなしてきました。年金制度についてお客様の知る制度内容がうわさを聞いて誤解されている方も多くおいでました。年金に対する教育を子供の時からもっと受けておくことと、テレビや新聞を通して制度についてもっと確かな情報をお客様が分かりやすい形で提供していくことが必要と思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5355	地方庁	その他(社会保険事務所)	一般に知られていないとは言いがたいが、新たな年金記録の判明により、増額されるとの認識の方が多いと思うが、なかには減額されるケースがある等。	面談や電話、文書等利用し、理解が得られるようひとつひとつ問題点をつぶしていくような地道な作業しかないと考えます。	いわゆる宙に浮いた年金記録が何万件もあるという事は正直、国会等で議題にあがるまで知らなかった。ただ、新たな記録が判明した以上、ご高齢な方も多いので、早急な処理が必要である問題と思いました。	通常業務がおろそかになったとは思わないが、年金記録の調査、処理に重きを置いて業務遂行してきました。本人確認ができたものについて、実際に本人への支払いに長期間かかっている現状であることから、業務センターでの人員増しての対応時期を早めるべきだったのではと思います。
5356	地方庁	社会保険事務所課長級以上	有りません。	心構えとして、被保険者・年金受給者の方に対して、不利にならないように、しなければならない。と思います。 本来、基礎年金番号が始まった、平成9年1月1日から、現在のような取り組みをしなければ成らなかったのを、10年も遅れて取り組んでいるのだから、誠意を持って、1人1人解決しなければならない。と思います。	[redacted]年金記録問題と言う物は、存在しているとの認識が、全くありませんでした。 存在を知ったのは、平成19年頃です。	年金記録が、5千万件も宙に浮いているとは知りませんでした。 年金記録問題は、社会保険庁の記録を統括している部署で、問題意識があればどうにかしなければいけない。と思う筈だし、歴代の社会保険庁長官が、陣頭指揮を執って、解決しなければいけなかった。と思います。 ただ、今取り掛かっているのであるから、1人1人確認作業をするしかないのではないでしょうか。
5357	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	ただ新しく人を増やすだけでなく、年金に精通した職員(OB職員やベテランの非常勤職員を含む)の配置を考え、集中して取り組める環境を整えることが第一だと思います。	基礎年金番号の他に、手帳と呼ばれる厚生年金番号や国民年金番号があるのは当然知っていましたが、いわゆる「宙に浮いた年金」や「消えた年金」という言われ方をするようになってから初めて、そんなに未統合の記録があるのかと思いました。そして、国民年金の記録に関しては、市町村の台帳の記録と社保の傷槭の記録が相違している、もしくは本人がきちんとした領収書をもっているにも関わらず市町村の台帳にも納入記録が載っていないなんていうことは、ありえないことだと信じてこれまで仕事をしていました。	お一人お一人の記録の大切さを改めて認識し、電話や来所していただくお客様に誠意のある対応をしようと心がけました。 ただ、一方的に職員が悪いような言われ方をすることには心が痛みます。 基礎年金番号導入時に、もっと広く国民に周知し、記録の統合を早くから積極的に進めておくべきであったと考えます。
5358	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	健康保険制度、年金制度ができた過程、年金制度ができた昭和17年当時の日本の戦争を行うとの情勢、国民年金制度ができた当時の情勢、当時の平均寿命、健康保険制度の有無などの当時の状況、年金制度ができた目的と、その給付を行うための年金制度の数々の改正経過、目的、財政等が国民の方には知られていないのではないかと思われます。 また、短期給付の健康保険料、長期給付の年金保険料と税金の関係、その徴収率の考え方や、反対給付が明確である社会保険料と税金の関係もあまり国民の方には知られていないのではないかと思います。 また、社会保険料を滞納した場合の滞納処分のあり方、滞納事業所と倒産納付事業所との効果の違いなどが知られていないような気がします。	年金制度ができた当時の社会情勢、年齢構成、平均寿命、経済状況などを年代を踏まえて広く国民の皆様にお知らせするとともに、なぜこのような問題が起きたかその理由を明確にし、その解決策を議論することが必要だと思います。 併せて、今後起こらないようにする仕組み(例滞納事業所の公表等)も必要だと思います。	自分が在籍していた期間については、年金記録がほぼコンピューター管理となっていたので、記録管理の問題については議論がなかったと記憶していますが、昭和61年の法律改正により社会保険に加入する事業所の規定が変更となることにより、社会保険料負担が困難な事業所の加入が増大し滞納保険料が増大することや、滞納整理をすることにより業務が滞けられない事業所が増大することが想定され、その対応をどうするのかとの問題意識はあったと記憶しています。	対応については、お客様からの厚生年金保険記録、国民年金記録のご照会に対し、相手の立場に立ち、当時の状況を分析のうえ、調査・対応しています。 反省点としては、全国各都道府県の昭和17年当時からの記録の管理のあり方、経過、現在の管理状況を的確に分析、把握をして、原点に戻って、そのあり方を十分議論したうえで、その対応方法を決定し、対処することが必要と考えます。(例事業所記号のあり方(事業所名の管理))
5359	地方庁	その他(社会保険事務所)			働いていたのに、厚生年金に加入していない。納めたはずの国民年金が未納になっている等。新聞・テレビ等で報道されたときに知りました。	制度の説明、または期間照会、再裁定等の申請を促しました。
5360	地方庁	その他(社会保険事務所)	ヤフーインターネット年金記録の検索ページに強烈な社保庁批判ご意見が載っているページがある。	早くこのページを削除してほしいと思っているが自分ではどうにもならない。プラス面は真摯に受け止めて一日も早くより良い年金になるよう努力したい。	私は年金記録はしっかり管理されていて誤りのないしっかりした年金制度だと思っていた。知ったのは2007年5月ころ消えた年金問題等の報道にて知った。	現状を受けとめ電話等お客様の身になって一日も早く信頼回復としっかりした年金制度になるよう対処したい。又実務で感じていることは現在文書等で色々な回答照会を出しているが発送者名がないので電話応対に戸惑う時がある。整理番号とか照会番号はあるが誰が発送し照会をだしたか担当者名を表示したらどうでしょうか。
5361	地方庁	地方社会保険事務局・課長補佐・係長級以上			問題点の全容を解明と、充分な解決方法の検討を行い、お客様に必要以上のご心配をおかけすることなく、確実に解決しなければならない問題と認識しております。 平成19年頃です。	問題点の共有と自分に任されている記録問題解決業務の遂行です。 年金裁定請求時に記録を確認いただくのではなく、日頃からお知らせしたり、確認できる方法を実施すべきであったと考えております。
5362	地方庁	その他(社会保険事務局)		一つずつ、丁寧に、確実に対応していくしかないと考えております。	年金は、何十年という記録を管理したうえで、その記録に基づいて 支給するという性格上、やはり、制度上、手続き上大きな問題を抱えて、 整理されることなく、進められてきたことが問題ではなかったかと考えております。 手帳記号番号の払出しおよび記録の管理等々軽々しく進められてきたと言われてもやむを得ないと感じております。 年金記録問題については、平成9年1月の基礎年金番号導入時点で、 ある意味記録は統合されていくと思っていましたが、違う反面、記録がある、ないという問題もおこるものと思っておりました。 あまりにもインパクトがあったのは、江角さんの頃です。	応対するお客様に対しては、今までもそうでしたが、一つの番号の中に すべてのお勤めは入っていますかと確認してきました。 よって、年金記録問題があったから、どうのこうのはありません。 ただし、より慎重に、より丁寧に心がける意識は持ちました。
5363	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	正規職員の増員。派遣職員をいくら増員しても入れ替わりが激しい為、教えるのに時間がかかり、むしろ仕事の進みが遅くなってしまっている。	そもそもなぜこのような問題が発生するのかが不思議であった。記録管理体制がきちんとされていなかった事がわかり、大変な問題なのではと認識していた。平成19年位にそのような問題があるのを知った。	対応については領収書を持参し来所する方に対してただ謝るのみ。謝る以外に対応のしようがない。反省点としては職員の年金記録に対する意識が低すぎた事にあると思う。年金記録だけでなく、その他の業務に関してもその場しのぎ的な感じがある。記録の回答にしても業務センターから照会票のみが届いたとの問い合わせが多数あり、数をこなすのも大切であるが質の向上も考えなければ、いつになっても職場の体制は変化しないのではと思う。
5364	地方庁	その他(社会保険事務所)	一般報道の事実以外は知りません。	膨大な数の記録問題であることを再認識して、むやみやたらに期限を切った作業を行うのではなく、1件1件に時間をかけても丁寧な作業(調査)を行うことのほうが重要。急務であることは職員一同しっかり認識しているが、乱雑な調査作業となっては、誤った処理をして同じことの繰り返しになるだけと考えます。	組織の根幹を揺るがす大問題。国会やメディア報道によって知りました。	組織一丸で取り組む課題として、年金問題で混乱した窓口・電話・調査業務を最優先課題として積極的に取り組みました。 年金制度が確定として請求ありきのものとして法制化されており、年金請求時点で個人の記憶に無いものは別記録として処理されてきた経緯がある。 また財源確保のために基礎年金制度が導入され、それまで縦割り管理さればらばらに混在する個人年金記録を継ぎ合わせてきた経緯もあり、突貫工事的な法改正自体にも問題はあると思います。 最大の問題はWMへの記録の誤入力作業と職員の責任意識の低さ。また過去の問題点にのみ焦点が当てられているが、年金記録問題には直近および現行の届けも含まれています。 現行組織が健康保険と年金機構に実態的に分かれ、職員数もぎりぎりで事業を行って新通講習会や算定基礎講習会すら開くことができない状態が各都道府県にある。これが事業所の事務担当の理解度を下げて正確な届出ができないことに繋がり悪循環を生み出すのではないでしょう
5365	地方庁	その他(社会保険事務局)	無し。	被保険者台帳等の突合(名寄せ)終了後に、持ち主が不明な記録については、氏名等の個人情報を除き、市区町村、年金事務所、パソコンなどで閲覧できるようにする。例えば、国民年金の台帳であれば、市区町村名と得喪、納付状況、厚生年金の台帳であれば、事業所名と得喪など。	平成19年2月に常連のお客様より、経済新聞に不突合5,000万件あるとの記事について指摘があり、知りました。聞いた当初は、得喪の不一致のことではないかなと思っていましたが、数日後に持ち主不明分と聞いて、大問題であると認識しました。	年金記録問題の対応策のひとつに市区町村での出張相談がありましたが、国民年金第二課長として、市町村との協力、連携を図り、特に、相談者の記録については、マイクロ、市町村台帳との突合を平成19年の早い段階から実施しました。 問題の反省点としては、国民年金の場合、被保険者→納付組織→市区町村→社会保険事務所の流れがあり、社会保険事務所→市区町村の確認はあったが、市区町村→納付組織の確認の監督、社会保険事務所→被保険者といった確認が必要であったと思います。
5366	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にないです。	刈谷社会保険の調査課職員は特別便関係の処理に追われ、疲労困ぱい状態です。 特別便等だけの特別チームを作って調査をすることが必要だと思います。 まだまだ、時間がかかると思います。	基礎年金番号が導入されたときに、もっと本腰を入れて統合処理を進めるべきだったと思います。 消えた年金という言葉に職員としてショックでした。未統合の番号も国民の方にとっては消えていると勘違いされたから。	今回の記録問題は、将来の方の年金のついてはすごくよいことだと考えるようになった。若い方の記録がきちんと整備されていれば今後の年金記録についてはスムーズにもなるし、国民の方にも年金への意識が深まったと思います。 昔の社会保険の職員の対応がすごく悪かったとお叱りをたくさん受けました。常にお客様の対場になって相談することが一番大切だと思います。
5367	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない	目的意識を持って業務にあたること と考えます	年金記録は制度発足当初からあった問題なのではないかと思います。入庁のころから記録の統合もれというか、一人の被保険者が年金手帳を複数所持しているのは、頻繁にあった。	対応したお客様に親切丁寧に説明するなど、まず自分が出来ることから始めようと心がけ対応した
5368	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	一朝一夕には解決できないので、今までどおり、一件一件正確かつ丁寧に、対応処理する。	国(社会保険庁)が、責任をもって解決する必要がある問題と認識しています。 年金記録問題を知ったのは、マスコミ報道があってからです。(平成19年)	お客様の立場にたって、相談をお受けする。 国(社会保険庁)全体での、年金記録管理意識が欠如していたのではないだろうか、と思いま
5369	地方庁	その他(社会保険事務局)			過去に納めたはずの年金の記録が、年金をもらえる年齢に達する時点まで、本人のものとしてきちんと保管されていなかったため、記録を整備しなければならなくなったと認識していました。 2年くらい前に知ったと思います。	20歳未満の健保・厚年の新規の取得の際に、氏名、生年月日等に誤りがないよう添付書類等で確認できればよかったと思います。
5370	地方庁	社会保険事務所課長級以上	健保法・厚年法上、2ヶ月以内の雇用契約を結んでいる場合は適用除外として社会保険加入が除外されるが、この法文を利用して企業が福利厚生費圧縮を目的として実態上継続雇用であるにもかかわらず、雇用契約を断続しているかのように体裁を整え、社会保険加入者から除外する事象はかつてあった。(現在はそれをチェックする職にないため不明。) その場合、事業所に対し調査をかけても2ヶ月未満で区切られた雇用契約書を提示されると行政側としても資料の上では合法であるため事実はどうあれ対処のしようはない。	保険料の徴収権が時効となった部分については行政が能動的に解決しうる要素はない(第三者委に申し出ない限り救済はされない)が、現在から先の期間において適正な適用除外を確認するためには、現在事実上行われていないに等しい事業所調査(総合調査・事故調査)の拡充を図る必要がある。そのためには調査課の体制の充実が不可避と考える。	年金記録に際して数十年前の事業所の在籍に関する記憶について裁定請求を受ける相談室で、相手が事業所名を言い当てない限りその記録は統合されないというスタンスを取り続けたために未統合の記録が放置され、また制度創設期において厚生年金加入者の住所把握を行うシステムを確立しなかったこと、事業所・被保険者においても加入の事実に関する連絡が行われなかったこと・年金手帳の事業所への提出を怠ったことなど複合的な原因によって発生した問題で、現場が大きく最終的には裁定請求時に統合することも止むを得ない対処法であると認識していたが、それは平成12年頃未統合手番に関する情報提供の文書を年代別に発送し始めた時期に認識した。	本庁の方針として、平成12年に始まった未統合手番を照会文書によって順次統合し、統合しきれなかった手番については裁定請求時に統合するという方向性であったと捉え、それに沿った事務処理を行うより他にはなかった。 ただ平成9年1月に基礎年金番号通知書を発送した際に添付されていたアンケート葉書様のものに「他の年金番号を持っている・いない」のみ書かれ、持っている人には後日照会文書を送付するという手法ではなく、最初の時点で他の年金番号を記入して返送してもらう方法にしておけば、何回も文書を送ったり、内容が難解であるために被保険者に放置されたりすることが減り、もっと未統合手番の件数は減っていたのではないかと思われる。また文書についても行政が思うほどには被保険者のレベルは高くないため、簡素な表現を用いて作成すれよかったのではないかと思う。 また社会保険事務所の相談室においても本人の記録である可能性が高いと思われる場合には、本人が完全に言い当てることを期待せず最大限のヒントを提供してきめ細かい相談を行うべきであったと思う。適用課においては初期型のWMで氏名・生年月日が合致する場合に新規で資格取得届が提出されると画面下方に赤字の警告メッセージが出たが、それを確認した際に事
5371	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません		年金記録問題は先の見えない問題だと思いました。すでに亡くなった方や昔のことで記憶がない方もいる。最後のひとつまで解決できるのか不安です。 年金記録問題を知ったのは、通知や報道です。	何歳頃だったか、勤務場所、周囲等、ヒントになるものをなんとか思い出してもらうようにしました。 何十年も先に使うものであると認識し、きちんと登録しておくべきだったと思います。調べるにしても生年月日やフリガナが誤っていれば探しようがありません。それと年金についての広報もきちんとしておくべきだったと思います。受給年齢になってから年金に関心をもつのでなく、若い頃から関心をもっていただいていればと思います。こちらから動いていないと知らなかったなぜ教えて

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5372	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	対応する時間が必要	年金記録問題の存在を突然知らされた認識	来訪、電話、訪問の一人一人の方のお話を聞きながら真摯に対応したが、全てにおいて時間が必要
5373	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	お客様の立場に立ち、一件づつ丁寧に調査確認し回答する積み重ねが必要と考えます。	年金相談業務に携わったのは年金記録問題発覚後であり、この問題の深刻さをしりました。	加入記録にもれ、間違いがあるお客様に対してできる限りの対応を行うこと。 オンラインシステムになった時に、紙台帳、被保険者原票の記録が正しくWMに登録されているか確認をする必要があったのではないか。 膨大な時間と費用がかかると思うが、手を付けなかったのは間違いだったと思う。 紙台帳のときに氏名にフリガナを付ける資格取得届、台帳なっていれば、対象がすくなくなったのではないか。
5374	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5375	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	1月からの記録課にすべて記録関係を集中しながら、記録課の人数を十分に確保して徹底的にするべきである。	もともと、1つの年金手帳番号をずっと使用していくのだということを国民の皆様がしらなすぎたのも1つの原因だと思います。もちろん、国の広報活動もそのことにはあまり触れられていなかったように思います。 平成3年に就職したときに、この職場に入って初めて1厚生年金の記録は1つの番号でずっとやっていくのだと知りました。その後、会社を変わるごとに手帳番号を持っていた方などが窓口にいらしゃったりすると、そのたびに、記録を1つにすることを話してきました。電話等で相談をした場合もそうです。 事業所が年金をかけていたことさえも知らなかった方もいらっしゃいました。 もっと早く基礎年金番号の仕組みができていると違ったのではないかと思います。 基礎年金番号開始時も相談のたびごとに「ほかに記録はありませんか」と声をかけつづけました。 いままでも、お客様の記録をできる限り探しだして1つにすることを徹底してきたつもりです。その姿勢は今もなにも変わっていません。 今回のことが大きく取り上げられることになって、私は良い機会だったと思います。窓口や電話でご相談させていただいたお客様だけでなく広く興味を持っていただいて、見直すことができてよ	同上
5376	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	他にはないと思います。	以前、埼玉にある社会保険庁の倉庫に調査で行きましたが、昔、返還された旧台帳が各県分が相当数あった。また事務所にマイクロ化された記録があり、これらを一刻も早くWMに取り込むことが必要と考えます。	年金相談をしたときなど、時々記録のない番号の画面が出てくることがあったが、そういうう方の記録は数少ない入力もれだと思っていた。 しかし、1千万件を超える記録が収録されていないとわかったのは新聞や週刊誌で取り上げられたときに問題を知った。	記録問題を優先して事務所へ年金相談の支援に行ったり、特別便の記録を以前より時間かけていろいろな角度から探すようにした。 予算や人目の状況もあったのだろうが、当時、30年後、40年後のことも考えて事務処理をしてくれていたらなと思うし、今、記録の全てをきれいにしてしまえば、信頼回復も早くなると思う。
5377	地方庁	その他(社会保険事務所)	無し。	記録回答を頂けてないお客様には、市町村や事業所にも協力要請を引き続きお願いし、回答頂ける様にお願いしたいです。 お客様への回答は、市町村や事業所に協力を引き続きお願いし、迅速に回答できる様に努力していきます。	重大な問題と認識しました。この仕事に従事する前です。(報道されてからです)	調査を行うののに、お客様からできるだけ情報収集をし、市町村等に協力を要請し、迅速に対応するよう努めました。また、回答後、お客様より問い合わせが有った場合でも、話を聞きできるだけ、回答できる様に努力しました。 反省点は、個人情報に対する意識及び、一人一人が公人で有る意識を持つべきだと思います。
5378	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	お客様に関心を持っていただき、当時の状況を詳しく思い出してもらい、根気強く徹底した調査を行なう。早期処理のみを追及すると、調査不十分等でまた同じ過ちを発生させてしまうので、調査に期間を要することをお客様にご理解いただき、人員を投入して充分な調査を早急に終了できるようにする体制が必要と考えます。	当初は、重複手番をいくつも持った被保険者のかたがたの問題と思っていましたが、記録問題が発生し調査に関わるようになった19年5月からは、記録が洩れている多さに驚きました。	お客様の話をどんな些細なことでも丁寧にお伺いし、自分の今までの勤務経験から、あらゆる可能性を考えて調査しようと考えました。この懐会にいい加減な調査をして回答する等は絶対あってはいけません。現在、期間調査の部分にはセンター業約され、多数の謝金・非常勤職員等を投入し正職員が少ない中での業務となっていますが、調査の意義と実技のための研修と教育がとても重要と考えます。また、事務所で受付し、その後のお客様対応も全て事務所対応なため、記録の調査を求めるお客様の必死な声が、実際調査するセンター職員に届かず、そこに温度差が生じているのではないかと考えます。実際調査する側は、お客さまへの照会等で接触しお客様の必死な声を感じ、数をこなすだけではなく、あらゆる角度からの調査をすべきと考えます。現在はコンピュータで記録の管理をできますが、戦後から現在までの間でこれだけの記録を完璧に管理することは不可能であったと考えます。基礎年金番号ができたときも国民の関心は少なく、過去記録調査のときも回答数はわずかでした。しかし、これだけ多数の記録が洩れていたことは、記録を管理する環境だけの問題ではなく、職員として記録管理の重要性を軽んじていたと言
5379	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知られていない問題は存知ません。		お客様の記録で、紙台帳等からの切替間違えなどによるミスのために統合されていないとか、ぬけおちた納付記録などがある場合は、その回復は図られなければならないが、時間もかかるのも現実である。 過去の問題の総括も大切なことであるが、いかにして、早急に真に抜け落ちたお客様の記録を	回復すべ記録はきちっと対応すべきであるとの基本姿勢。また、お客様への対応については、よくお話をうかがい丁寧な対応に心がけている。今後もそうしていきたい。
5380	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません。		新規採用時には、問題が発生していたので、これからまだまだ日本全体の問題になると感じていました。	電話、窓口対応時には、まずお客様のお話をじっくり聞いて、懇切丁寧な接客を心がけていました。 反省点としましては、全国的に事務所の窓口や電話が混雑しているにもかかわらず、人員増員や電話回線の増設など対応が少し遅いと思いました。 24時間つながるコールセンターについては、件数が少ないのにもかかわらず、そのままの状態が続いていたとのことですが、もっと状況判断を的確に行い人員を正しく配置するなど、これから
5381	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	現在は対策がとられたかどうかわからないが、1年前くらいまでは厚年記録の共済移管期間についてのイカン表示もれが散見された。 洩れている記録としてそのまま統合すると、共済と厚年とで重複カウントされ 過払いが発生する。	対象を広げすぎて収集がつかない。どこまでやるのかラインを引いて切り上げるべきと思う。わからない 目の前の業務からいえば、業務に精通した職員が退職に追い込まれている。 何年もかかって蓄積した人的財産をほおり捨てて、どれだけの戦力ダウンになるのか認識しているのだろうか。 素人ばかりを集めて解決をはかろうとするのは無理。二次的な記録問題が発生する。している?	60年間もの間積み重なった、業務センターの記録管理の問題。 年金裁定業務、相談業務についてから、10年程前。	事例に遭遇した場合は、その都度現場でできる処理をし、補正が必要であれば業務センターに処理依頼をした。事務所段階ではそれ以上のことはできない。 その時代、時代で、現場はできる限りの仕事をしてきている。 社会保険庁の大元の記録管理の方向として、総体的な視点から、その都度、チェック、見直しがうまくなされてこなかったものが積み重なったものと思います。日々の膨大な業務に忙殺されて、そこまでいたらなかったのではないですか。そうなると、制度を運営、管理する歴代の幹部の 方々の認識のなさが 今の事態を招いた結果とも思います。末端の職員はできうる限りの仕事を誠実に行ってきています。
5382	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし		迅速に解決しなければならない問題だと思います。	
5383	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上		宙に浮いている年金記録について、お客様ご自身がその当時、氏名・生年月日等を架空の申請により届出されているケースも「ねんきん特別便」の調査及び相談時において見受けられました。これからのお客様への照会の際、その様なケースがあっかのかどうかについてのお問い合わせも考慮し、調査依頼書を提出していただく際には、その旨の記載していただける様な方策ができないものでしょうか？	社会保険庁において、全国の年金記録を一括管理しているので、この様な年金記録問題が明らかになるとは思ってもいませんでした。また、年金記録問題が存在することを知ったのは、マスコミ報道等により知りました。	「ねんきん特別便」による照会の際は、社会保険事務所において管理者として、お客様からの相談体制を確保するとともに、できるだけご負担をおかけしない様に、事務所職員が一体となって相談等の対応を心がけました。相談における待ち時間等については、できるだけ少なくするよう対応しました。 かなり以前にお勤めされていた等の年金加入記録について、大量の宙に浮いた年金記録である為、やむをえないことだとは思いますが、調査依頼書による解決ではなく、できるだけ直接お客様との面談による調査等を最優先とした相談体制をとることにより、お客様からの信頼がより早
5384	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	時間と人数をかけていくしかないと思います。	問題が発覚してから。	それまでは年金請求時に記録の確認をして、統合作業に移ればよいと聞いていましたし、そう思っていました。 現時点では基礎年金番号へすべての手番を収録し浮いている手番を無くすよう務める義務があると思います。
5385	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません	基礎年金番号の制度ができた時です。	早期解決をはかる。年金制度への理解と協力が得られるよう被保険者の立場に立って一つ一つ問題点を解消します。
5386	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	現在でも年金問題への関心が薄い方もおり、そういった方達の記録整備への協力が必要だと思うので、こういった方達へ対応が必要だと思います。	未統合手番の存在は知っていましたが、オンライン化された時に年金記録は、WMにすべて収録されていると思っていました。オンラインへの未切替記録等の問題については、庁よりの通知よりマスコミの報道が先だったので、マスコミの報道によりその事実を知りました。	未統合手番の収録については、現在までも本人への確認作業を行い、基礎年金番号への統合に努めてきました。 この問題については、オンライン化の際の記録の収録漏れや基礎年金番号制度の導入の際の記録の整備漏れや被保険者への周知不足などが反省点だと思います。
5387	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
5388	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ひとつひとつ丁寧に対応していくしかないと思います。	私が社会保険相談員として平成18年5月より当事務所に勤務し始めた頃より「年金問題」として大きく取り上げられるようになったと感じております。 それ以前については、社会保険庁に対する批判はグリーンピア等の施設への投資による無駄遣いが主だったかと思いますが、今日の「被保険者記録、宙に浮いた年金記録、偽装喪失」などに発展するとは想像できませんでした。 私の中で意識していなかっただけなのかもしれませんが、勤め始めた時期にあわせて「年金問題」が複合的にクローズアップしてきたので、驚いております。 以前からお勤めになっている職員の方の中で、どれだけの人がこの組織の問題を「種火」の段階で知っていたのか、私も興味があります。 あまりアンケート調査のお役に立てず申し訳ありません。	残り1ヶ月をきりましたが、任期月職員として、社会保険庁と国民との橋渡しになろうという気持ちで日々窓口や電話での対応に取り組んでおります。 過去のこととは言え、窓口でできることについてはひとつひとつ片付けていくしかないと思っております。 「年金問題」についての反省点というのは、組織の中での問題意識の欠落とすべてのことを先延ばしにしてきた体質的なものにあるのではと感じています。 今回のことは「公僕」サービス業であるという意識に立ち戻るきっかけにはなったのでは…すべては今後にかかっていると思います。「災い転じて福となす。」ですね。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点としてお考えですか。
5389	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	市町村に協力していただき、特別便未確認を減らす。	厚生年金加入記録の通知、国民年金納付記録の通知がされておらず、未統合記録や国民年金の納付確認漏れがあった。平成17年頃です。	定期便等により加入記録、報酬、納付記録を被保険者に毎年お知らせすべきであったと思います。
5390	地方庁	社会保険事務所課長級以上	社会保険の年金記録は、被保険者記録(資格記録)と年金給付記録を別々に管理していた時期が有った事は既に承知されている事と思いますが、その内年金給付記録は被保険者記録との突合処理を行わず、年金の支払の基礎として使用されてきました。 このことは、被保険者記録の統合等を必要としなかったため、年金給付記録には収録されているにもかかわらず、宙に浮いた年金記録としてシステム上残っている可能性が高いと思われます。 また、被保険者記録は機械に収録するため、氏名が不明等な場合は収録時に担当した者が読める読み方で、生年月日が不明等な場合は、明治11年11月11日(1-11.11.11)と入力されていたりしていますが、年金給付記録には正しく収録されているケースもあり、この事も被保険者記録	保管されている事業所台帳や、被保険者名簿を再度機械入力し、データ化した上で、被保険者記録および年金給付記録と突合する事で、収録済みの被保険者記録と未収録の被保険者記録を明確にし、必要な記録のみを調査や整備する事が出来るのではないかと思います。 また、この仕分けをする事で作業能率や作業効率のUPを計れるのではないかと考えます。		
5391	地方庁	その他(社会保険事務局)	厚生年金記録は、昭和60年当時まで紙台帳で管理していたものをコンピューター化する際に民間委託により行ったことが原因ではないかと思います。 入力のスピードだけを求め、全くチェックを行わずに、結果的に大量の入力ミスを犯したこと。丁寧な入力やチェックを行う人員体制を築くことを行わない本省にも問題があると思います。	問題解決に向けてまず第一に考えるべきなのは、本日からは記録に誤りが出ないという日を作り、現在進行している年金問題を止めることです。 今現在も年金問題はどんどん増えていると思います。派遣職員に入力を任せ、民間委託を行い、間違いがあるかチェックを行える体制ではないのではないでしょうか。また過去の誤りを探す業務と、現在の業務を平行して事務所で行う方法にも問題があると思います。 社会保険事務所の人員不足も深刻です。正規職員が大幅に不足しており、仕事がうまく回っていないと思います。人手不足を解消しなければ年金問題の解決は難しいと思います。	国家の危機として認識しておりました。知ったのは平成8年採用時より、問題があることは知っておりました。	いまの時点では日々の業務に終われ、考える暇がありません。もっと現場の声を聞くというコンセプトで年金機構はスタートするのですから、現場の情況をみずに、どんどん新しい業務や報告を追加し続けていくような社保庁の今の状態は脱しないといけないと思います。
5392	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	現時点の調査システムの利便性向上や調査・確認チームの大幅増員。	最初に5000万件の手書未統合については、平成9年以降被保険者に対し確認をお願いしており、未回答者に対しフォローがなってなかったのかと思いましたが、それ以降表面化した問題については、過去の記録管理の不備(1433万件)や収納率UPの為の標準報酬の不適正や全喪問題等は組織としての管理体制が不十分だったのではないかと思います。 記録問題についてはメディア等で取り上げられるようになってから認識するようになったと思います。	個人的に出来るだけのことは対応したと思います。 反省点につきましては、被保険者情報の管理不足(厚年加入者の住所管理が平成になってからなど)や国民年金のマイクロが特殊記録有者などに限定されていたりで記録として残すには不備がありすぎたと思います。結局のところ将来的に何か問題が発生してもそれに対処できるような管理システムが構築されていなかったことが反省すべきことではないかと思います。
5393	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金相談、年金年金請求時に、現在記録されている内容で間違いないかどうか必ず確認をとり、事跡を残しておく。(疑義がある場合は、調査依頼が できる旨の説明を含む。) また、資格取得の際、過去の記録も含めて確認することで、年金請求時での記録漏れ等の発覚を防げると思われます。(50歳時に確認し、30年も前の記憶を聞いたり、また、物的証拠を依頼することは酷であると思われます。)	平成19年に新聞報道等で知りました。(平成20年5月採用)	反省点として、資格取得等適用処理の際、各人が過去の記録を含めて確認できるような仕組みがないためと思われます。
5394	地方庁	その他(社会保険事務局)		OB職員の起用等、社会保険に精通している人の能力を活用することが不可欠である。	制度上の問題を長年にわたって放置してきた結果だと感じてます。マスコミ等で報道されはじめてから知りました。	我々末端の職員ができることは、本人からの申し出に対して正確に調査・回答することのみだと思います。 この問題の反省点は、当初からマンパワーを投入して早期解決を図るべきであるにもかかわらず、現状の職員のみで対応しようとしたこと。その結果、本来業務がおろそかになり、人材育成の面で支障をきたしていると思われます。
5395	地方庁	その他(社会保険事務所)	船保相互間の期間重複の取り扱いについて、現在業務センター指導課の見解]としては、重複期間のうち報酬の高い方の期間を優先し、他方の期間を訂正・取消を行うとのことですが、根拠はなく、現状業務センター記録課において行っている補正方法をもって統一されたいとのことです。(報酬合算することが誤りで選付することが正しいことであるかについても根拠がないのは確かである)現存事業所であれば、事業所を通じて被保険者に還付することが可能ですが、全喪事業所については現在(平成20年9月3日指導課厚年G回答)社会保険庁医療保険課において検討中であるため、船保期間の重複補正をしたまま還付されておらず、保険料が宙に浮いたままとなっている案件があると思われます。	被保険者名簿・旧台帳に記録があるのに、オンラインに未収録の記録があるため、旧台帳と被保険者名簿の突合を行ったうえでオンラインに収録し、そこから名寄せにより待ち主と思われる人に、照会文書(事業所所在地、事業所名)を送付して回答してもらう。	平成16年から年金給付課に配属されてから、年金相談窓口等で氏名検索するときに、旧姓や名前の読み方の違い(音読み、訓読み、ジ、デ、チ等)や生年月日のわずかな違いによって記録が判明することが度々ありました。しかし、氏名検索で出てきた厚年手帳番号でも事業所整理記号が0000であると払出簿を確認しないと事業所名がわからないため、窓口ではその記録にまで本人に確認してもらうことは行っておりませんでした。また期間調査業務において、当時はOBO画面によるマイクロ検索もできなかったため、期間調査をおこなう人がどこまで範囲(生年月日・類似した事業所)を広げて調査するかによって、記録が判明したり、しなかったりすることがあったとおもわれます。この問題は昔の届出がいい加減に行われていた(被保険者の生年月日虚偽申告、事業所の生年月日、氏名の漢字・読み方記入誤り、社会保険事務所の確認不足)こともありますが、厚生年金手帳を払いだすときに、氏名・生年月日・事業所名以外に被保険者住所を登録されておれば、もう少し本人確認が容易になったと思われます。	氏名検索するときは、生年月日範囲を広げ、読めそうな氏名でいくつか検索するよう徹底しております。また、窓口にて事業所整理記号0000の記録が出てきたときには、払出事務所に払出簿を見てもらい事業所を聞いてから、本人に確認してもらっております。また、年金特別便で「訂正なし」で提出された場合でも、できる限り氏名検索をおこない、他の記録が出てくれば、文書照会等で本人確認するようにしています。氏名検索をきちんとしていれば、簡単に出てくる記録が多々ありますので、年金請求時等にもっと徹底して氏名検索をしておれば、宙に浮いた年金は半減していたと思います。
5396	地方庁	その他(社会保険事務所)			私が年金記録問題について詳細を知ったのは、ねんきん特別便の対応を始めてからですが、個人が複数の年金番号や手帳を持っており、年金請求の際は職歴などを確認し重複取消をして正しい年金記録により受給されていると思っておりました。ですがここまで未統合の年金記録が存在しているとは想像もつきませんでした。 記録報酬月額の訂正についても事実に基づく変更だと認識していたため今回の問題が発覚してから詳細を知りました。	1人1人の年金記録を整備し、確認していただき皆様に正しい年金額を受給していただけるよう対応してきました。 また現段階では過去の業務手順などは分かりませんが、今回の年金記録問題ではより長く時間をかけるべき作業ではないかと思いました。期限をもうけること自体は多少疑問もありましたし、特に首都圏での業務量は他県に比べて相当量となっているはずです。正しい人員配置や処理・管理体制を構築してから対処すべきではないかと思いました。
5397	地方庁	その他(社会保険事務局)	脱退手当金について被保険者が会社から退職金の一部だと説明され押印させられたり、会社が勝手に手続きしている事実私の 母親も会社に騙され泣き寝入りをしている。	現在のところよりよい方策はない。制度を理解して脱退手当金を受領しておきながら受領した覚えがないと言い張る人もいれば、上記したような人もいる。また、脱退手当金の記録整備が完璧でなく、地方庁において脱退手当金の支給記録があるにもかかわらず、業務センターの記録が不備なため脱退手当金の支給なしと決定されていることも聞いており、被保険者であった人の良心に頼るしかない状態である。いずれにしても、何らかの方向性を決定した上で解決を図っておかなければ今後大きな問題となることは必至である。	仕事に対する取り組み方、そして、仕事に対する評価一組織自体が抱えている問題だと認識していました。問題が存在することを知ったのは就職して資格記録を直接取り扱うようになってすぐでした。後日、脱退手当金の事務を担当したときは、その段階で年金記録問題を身をもって痛感しました。	私は当初、東京都の社会保険事務所に勤務しておりました。当時は、とにかく事務処理の速いことが善しとされておりました。例えば、厚生年金の資格取得届を処理する際、新規取得者として届出がされ疑同一人が記録上確認されても新規取得として処理し新番払い出しするのが当然であり、私のように当該資格取得届者が疑同一人と同一人であるか否かの調査をしてから資格取得届を処理するような人間は馬鹿であり、ましてや、そのような事務処理をかさねることにより、残業をするような人間は今まで見たこともないとさえ言われました。また、同僚が先に帰宅する際には、わざわざ大きな声で「この係りで残業するようなバカがいるんだ、初めて知ったなあ一」と捨て台詞をかけられながら仕事を続けたこともありました。同僚には疑同一人が別人であることを確認してから新規に厚生年金の手帳番号を払い出すのが正式な事務処理ではないのかと言ってみたこともありましたが、まったく相手にされませんでした。このような状況のなか、私自身だけでも正しい事務処理を続けました。 上司に相談してもみましたが、難しいことを言ってきてくれるなと言われとりあってもらえませんでした。
5398	地方庁	社会保険事務所課長級以上	厚生年金保険の脱退手当金を受給したにもかかわらず、後日、支払日に被保険者であったことが判明した場合、脱退手当金の支払記録が抹消される取扱いとなっていますが、支払った事実が明確な場合は、抹消する必要がないのではないでしょうか。	脱退手当金支払日に厚生年金被保険者であっても記録の補正が必要がないような取扱い(システム)としては、どうでしょうか。	年金記録を番号で管理していることから、この番号だけを自己管理してもらえれば、加入期間が分からなくなることはないと思っていました。 しかし、年金専門官で裁定請求書の受理に窓口に出ることとなった際に、厚生年金や国民年金の番号をいくつも持っている方もあり、このように番号を自己管理ができない方の中には、期間照会しても年金番号が分からない方もあり、加入期間に継続性のないまま年金が支払われるこ	年金専門官で窓口に出ることとなった際には、年金記録の継続を確認し、空白の期間のところに加入していた事実がないかを個人個人に問い合わせをしながら請求書の受理をしていました。年金記録を番号のみで管理していたのであれば、この番号が将来の年金受給にいかに大切なものかをもっとアピールし、自己管理の徹底を周知すべきだったのではと思います。
5399	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録問題については国民の関心が高く、マスコミも注目しているため、社会保険庁の信頼を回復するために解決に向けて努力をすべきだと考えています。 それでも持ち主が分からない、不明な記録があり、処理不可能なものがある場合は、国民が分かるように説明し、謝罪すべきだと思います。 しかし、窓口で対応していますと、現在の日本の状況からも「将来年金が受け取れるのか、掛けても受け取れる金額が少ない」等の不満や不安から国民年金を掛けるのに躊躇される方が多数います。強制徴収をし、強制的に納めてもらうのも1つの方法ですが、国民年金の受給金額がもう少し上がれば納めやすくなるのではないかと考えます。 記録問題の解決に直接関係はありませんが、年金を掛けることにより老後の生活の不安がなくなるような年金制度を作ることができれば、信頼回復につながると考えます。	いわゆる宙に浮いた年金について、問題になる前は氏名、名前が不十分なものがあるとは知りませんでしたので、裁定請求の際には本人の記録はすべて統合され年金に反映しているという認識でした。(年金給付業務を経験していないためかもしれません。)現場で、判明すれば統合処理をしている状況でした。テレビや新聞で受給者でも漏れている記録があると知り、特別便を送付してその対応をしていますと、受給者にもかかわらず、漏れている記録がある方が多いのに驚き、大変な問題だと思いました。	発覚した当時は健康保険給付業務に携わっていましたので、そちらに専念し、淡々と業務をこなしていました。平成20年7月に国民年金課に異動し特別便の対応もするようになり、来所したお客様は不安でいっぱいでしたので記録が判明した方、判明する記録がない方、どなたにも親身になって話を聞き、分かりやすく説明し、信頼が少しでも回復できるように対応してきました。これからも年金に携わる職員として国民一人一人と向き合い真摯に対応していきたいと考えています。
5400	地方庁	その他(社会保険事務所)		亡くなられている方、外国の方等いろいろな状況からして解決は難しいと思います。	極わずかなことと思っていました。世間一般に知られたときです。	記録整備を確実にした上で、記録確認したほうがよかったのではないでしょうか。
5401	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし	当時、現場で適用事務をしていた昔の記録や法律に詳しいOB職員などを積極的に採用し、事務にあたる。	国民年金業務課時代、ファイル創成できていない被保険者記録の存在は知っていた。	マイクロフィルムとの記録の確認後、住所記録や納付記録の収録を行っていた。また、住所や納付記録に訂正が必要なものは、マイクロフィルムの記録を訂正し、収録を行った。
5402	地方庁	その他(社会保険事務所)			私が社会保険事務所に配属される以前から、記録問題については大きく取り上げられておりました。この問題は将来の年金のみの問題ではなく、国の本来ミスが存在するはずがないことが前提のデータ管理の点で、ミスが存在したということで国民の信頼を大きく損ねる問題であると思いました。	記録問題解決の反省点については、効率的ではないところだと思いました。職員が仕事に対して責任を持ち、やってやるぞという活気を持った職場環境であれば良いのですが、現状退職者、欠員も多い状況です。社会保険事務所に勤務して感じたことは、職員は責任を持って仕事に取り組んではおりますが、劣悪な労働環境の中仕事に対して喜びがないことに問題があるのだと思います。 記録問題は社会保険庁、社会保険事務所職員が全面的に悪いという形で報道がされております。結果、国民の機嫌取りの為に何も考えず、職員の意見を無視、軽視した形で労働条件の改悪がなされている為、知識のある方、新しく入った人で仕事になれてきた方が外に出てしまうことで、勢いがいつまでも上がることはなく、モチベーションも保てないので個人個人の仕事をこなす量にも無意識的に壁を作ってしまっているように感じられます。職員の待遇については何もすることが出来ませんが、私は同僚や職場の方とよくコミュニケーションをとるようにしております。仕
5403	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5404	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	見当がつきません。	重大な問題だとは感じていました。大騒ぎになってから知りました。	日常業務を頑張るしかないと思っていました。
5405	地方庁	その他(社会保険事務局)		民間に委託して早期解決。		自治労に問題があると思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5406	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	早期に解決を図らなければならない問題 時期は報道された頃です	ご本人からの申し出やこちらにある資料の解読などその時点で自分にできうる ことをしていた
5407	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	一件ずつを確実にするしかないと思います。	記録問題として位置付けられてからは、最優先課題として認識しましたが、それまでは、「期間照会」としての一業務でしかとらえておりませんでしたので、このような問題になるとは思っておりませんでした。	一件ずつ確実に対応するよう心がけて取り組みました。 この問題を受けて「年金定期便」が送付されるようになりましたが、記録の確認について、年金請求時ではなく何年かに一度でも記録確認を行っていれば良かったと思います。
5408	地方庁	社会保険事務所長	被保険者が会社に採用時年齢制限があると、年齢をごまかして採用されたなどもあり、生年月日だけでは、一致しないもののある。	あまりにも古い記録のため、被保険者の方も忘れていることから、時間がかかっても地道にやるしかないと思います。	このようになるとは、思っても見なかったです。 というのも、年金請求時にはすべて期間を申し出てくれるものと思い込んでいたからです。 今になって、電話等の確認で話していると、被保険者の方も保険に加入していたかどうかもわからない方が多く、ある程度仕方がない部分もある。 昭和50年頃、記録照会回答時に見つからないと回答していた時に、 実際は、どこかに記録があったりして。と思ったこともありました しかし、全国でこれだけの件数になり、これまで大きな問題になろうとは、思っていませんでした。	被保険者の方に、アルバイトであっても、勤務先、勤務状況等を聞くようにして、漏れをなくすようにしている。 届出主義もあり 忙しいのを理由に被保険者から、詳細に聞き取りをしなかったこと。 届出していない記録には、それ以上聞こうとしなかったこと。 によって、残ってしまったものと思います。
5409	地方庁	その他(社会保険事務所)	いまだにカセットオープン(記録復元)状態にされていない厚生年金手帳番号が多数ある。 ※今回の年金特別便の本人(生存者)申立てにより、厚年手帳番号判明するも、カセットオープン(記録復元)状態でなく、改めてカセットオープン(記録復元)処理を社会保険庁に依頼、または事務所にて記録復元したケースが多数あった。 旧台帳(いわゆる1466万件)による照会(ピンクはがき)対象者に、これらカセットオープン(記録復元)されていない全記録が含まれているのか、疑問が残る。	早急にカセットオープン(記録復元)されていない厚生年金記録を復元し、該当者(または遺族)に、改めて年金記録の通知(特別便)を送付しなおすことが必要と考える。 なお、全国での件数等が不明であり、一昨年からの年金記録問題対応での事務所の混乱を考慮すると、新たに始まる「日本年金機構」において、対応が可能かは不明である。(対応するためには、かなりの人員が必要になると考える。)	採用は平成2年1月。 採用当時から、被保険者氏名の未登録の厚生年金手帳番号があり、また、カセットオープン(記録復元)状態でない厚生年金手帳番号が多数あった。 また、新規に厚生年金手帳番号が付番された被保険者の中にも、既に厚生年金手帳番号が払い出されている(同一姓名・同一生年月日)ものと思われる被保険者が多くいた。 これらの年金記録については、氏名のよる索引が不可能となる場合や、本人自身が厚生年金に加入していたことを忘れてしまうこともあり、いずれ年金請求の際の記録判明には相当煩雑な業務になると認識していた。	氏名の未登録記録、カセットオープン(記録復元)されていない年金記録については、事前に把握し通知する等が難しく、年金裁定請求を受け付けた際に本人に対し、細かに職歴等を確認し、記録されていない事業所があれば、記録の調査をするなどして、記録判明を心がけた。 また、重複(同一姓名・同一生年月日)して払い出された疑いのある被保険者に対し、その都度、案内文を送付し、注意喚起をし、重複している手帳番号が判明した場合は、重複取消処理を行っていた。 なお、これらの問題について、北海道における諮会議等でも提起し、早期に是正するよう、上部機関に上申していた。 ※反省点:社会保険オンライン処理が始まった時点で、すべての記録をオンライン上に登録し、今でいう「年金特別便」のようなものを、当時から送付しておくべきであったと考える。 また、現在の基礎年金番号制度をもっと早期に制度化すべきであったと考える。 なお、諮会議等での提起も、もっと真摯に強く是正を求めるできであった。
5410	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	大臣が言われているように集中的に「ヒト、カネ、モノ」を注ぎ込むしか方法はないことと思います。電子媒体等駆使して記録確認の効率化を図ることは必要ですが、最終的に的確な判断を下すのは「ヒト」ですから、最も必要な部分は員数ではなく人材だと思います。より多くの経験と問題意識を持った人材をどれだけ集められるかで結果に格段の差がでるものと思います。	基礎年金番号が、重複して付番され未統合であったり複数以上の手帳番号を持ちながら基礎年金番号に未登録である実態は少なからず存在しているものと感じていましたが、具体的にその総数がどれくらいあるのかまでは思いが至っていませんでした。 平成19年に国会並びにマスコミ報道等により、いわゆる宙に浮いた5000万件の年金記録の存在を知るに至り愕然としたことを記憶しています。	「5000万件」の年金記録を1件でも減らすべく、本庁から提案された各種の記録補正並びに特別便等によるご照会に対し真摯に対応してまいりました。 原因は社会保険庁にあることですが、マスコミ等の過剰報道によりお客様が必要以上に不安を感じられ、その対応に多くの時間を割かざるを得なかったことがあり、記録確認の進捗に影響を及ぼしたことはある思います。また、この間職場と仕事に生きがいが見出せず、多くの意識ある優秀な職員が職場を去っていったことが処理遅延に拍車をかけることにもなり残念でなりません。 反省点ではありませんが、「5000万件」の存在はかなり以前から本庁の一部では認識されつつも、年金請求時にお申し出により解消していくという対応方法をとっていたことと、予算等の制約から思い切った事業を打てなかったことが現実だったのではないでしょうか。逆に社会問題化し
5411	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	世間一般とは言えないが、自分の知っていることは報道・雑誌等で取り上げられていることを確認している。	紙台帳等を全件突合しても完全解決は困難と考える。(判明率もそんなに高くないと思われる)社会保険庁の年金記録管理問題のほかに、現場での対応で感じることは、悪意がなくても記憶違い、勘違いしている方も大勢いる。 申し出があった分を一旦は全部認めるという案も出ているが、公平性の観点から疑問を感じる。しかしながら、完全解決をする方策は他に考えられず、納付された方に不利益を与えないという方向だけから考えれば一案であると思う。	一人の方が複数の年金手帳番号を保有しているという事実は、社会保険組織に入ってから聞も無く知ることはできました。複数の年金番号を持っていても、年金請求までに統合することは可能と考えており、随時に対応もしてきました。 基礎年金番号導入後は、統合に向けての計画的な事務処理も開始され、迅速性には欠けましたが、長期間をかけて整備されると思っていました。 問題意識を持ったのは、ずさんな年金記録管理が明るみとなった平成18年以降であります。 データの管理ミスの外に、各種届出にかかる規則等の不備もあり、社会保険庁が保有するデータの検証だけでは完全な統合処理は不可能と考えるようになりました。	厚生年金に関しては、各種届出を行うのは事業主であり、届出内容に誤りがあっても見つけることができない場合もあります。年金記録問題では、氏名、生年月日の誤りが多数あったことから、住民票などの公的書類の確認(添付)も必要と思いました。 反省点としては、安易に年金番号を払い出したこと、資格喪失日の確認不足があります。 年金番号の払い出しについては、資格取得届が健康保険と一体になっていることから、健康保険証の早期交付のためやむを得ない事情もありましたが、その後の確認作業が徹底できませんでした。 資格喪失日については、月末の資格喪失日の確認についての通知があったにもかかわらず、徹底できていなかったと思っています。 年金記録は各個人にとって、非常に重要なものと改めて認識したので、より一問、親身に対応す
5412	地方庁	その他(社会保険事務所)			採用された当時、国の機関・仕事なので様々な意味できっちりしているだろうと考えていました。 そのため、未統合であっても氏名索引などで記録は探せるものと思っていました。 働いていたのに記録がない、納めたはずなのに未納になっているなどという話は採用されたときからあったと思いますが、これほど大きな問題だということは、特別便を郵送する前段階の調査のときに思いました。また、郵送分の特別便期間調査をした際、オンライン収録されていない記録を見つけることももちろんありましたし、旧台帳があるということもこの記録問題で初めて知り、問題の大きさを再認識しました。	私自身が社保庁不信に若干なりましたが、窓口に来る方、郵送分の期間調査で名前の読み方を変えてみたり、濁点の有無や生年月日の違い、マイクロや紙台帳で1件1件調べる等、できる限りのことをしてきました。 オンライン化された当時、収録するに当たっての手順やチェック体制がどうだったのか、今ほど簡単に収録はできなかったのかもしれませんが、チェックさえできていたらこれほど大きくはならなかったのでは?と思ったりします。
5413	地方庁	社会保険事務所課長級以上	過去に書き換えられてきた紙台帳類の判読不能、記載誤りや転記ミスや多くあり、どのようにしても解明できない記録があることが分った。	未だオンライン化されてない記録をすべてをデータ化して突合せしていくこと。	厚生年金発足より存在する過去の紙台帳年金記録を管理する困難さと、国の責任においてオンライン化を充分にしてこなかったことが原因と認識した。 入職した昭和50年代より携わった仕事により知っていた。ただ、大きな社会問題になるとの認識は無かった。	社会保険事務所レベルでは、当時の方法で個別に対応していくしかなかった。 すなわち照会を受け、紙台帳を調べその部分のみオンライン化し回答すること。 オンライン化以降、紙台帳記録を完全にオンライン化してなかったことが反省点と考えている。 ただし、この作業の困難さは理解する。
5414	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金に関心が薄い人も多数いるので、年金相談に来ていただいたお客様には真摯に対応するしかないと思います。	未統合記録の存在は認識していましたが、WMに収録されていない記録が存在することは知りませんでした。テレビや新聞報道により、その事実を初めて知りました。	未統合記録の基礎年金番号への統合については、日々の業務の中で統合処理に努めてきました。 反省点としては、オンライン化の際にWMへ記録の収録漏れがあったことや、基礎年金番号制度
5415	地方庁	その他(社会保険事務局)			平成13年頃だったかと思いますが、適用課の係長で、資格照会業務に携わっていたため、紙台帳からオンラインへの記録移行が正確に行われていないことは、認識していました。	オンラインから記録が見つからなければ、紙台帳等の照会を行うという定型的な業務を行うことしか考えていなかった。 この問題については、とにかくオンラインへの記録の移行作業時において、正確なデータ(記録)移行ができなかった点が反省点と考えられます。
5416	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	わかりません。	裁定時にすべての手番が、統合になっていると認識しておりました。 平成19年5月頃わかりました。	記録に不明な場合は、来訪頂くよう促しました。 1.電算化対応の遅れ 2.裁定時窓口での対応 3.基礎年金番号導入時の対応
5417	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	今となっては、一人でも多くの方から回答を頂けるようにする。	大変だが、いつかは取り組まないといけない問題 宙に浮いた年金(手番)を待っている方がいるのは、以前から知っていた。	年金記録の確認をする際には、申出の記録以外にも手番があれば、確認をとり統合できるよう対応した。 特別便などの通知を送付したのちに、名簿や台帳等の確認作業を始めたので何通も通知が届いた方がいた。きちんと確認をした後に、通知を発行すれば一度で済むので本人も分かりやすいし、何度も相談しなくてよいし、対応する側もあらゆる面で手間がかからずに出来たと思う。
5418	地方庁	その他(社会保険事務局)	年金記録判明による再裁定により年金額が減額されること。 様々な事例により年金額が下がります。 年金額が減額になる場合、各担当者に委ねられている。 期間調査の結果、記録が判明し減額される場合には記録が見つからなかったこととして処理している事例が数多くあると思われる。 各事務所でもそのような事例は担当職員の事務処理の問題として報告はしていない。	年金額の減額の問題は、一担当者の問題ではなく制度的な問題であるため、再裁定を行ったうえで返納を行わない新たな法の改正を行う。 故意による未統合の記録が統合される。またお客様の理解が得られる。	平成13年に採用され、国民年金課(適用保険料課)に配属された際に歴史的な経緯から多くの未統合の年金手帳番号があるため、被保険者・受給者より問い合わせの時に必ず未統合手番を確認するように指導を受けました。 しかし、その確認作業は担当者の裁量に任されていたため、作業を怠ったり裁定時に統合すればよいためそのまま放置されていたことがたくさんあったと思われます。 私自身も全体でどのくらいの規模の未統合手番があるかわからず、また歴史的な経緯から、確認作業自体は今ほど重大な事とは思わず、仕事の一環として認識しておりました。	仕事の一環として捉えていたため特に対応はしませんでした。 年金給付の仕事に携わってから、未統合手番の多さに驚きました。 事務所に保管されている台帳と基礎年金番号からある程度めぼしをつけて、本人確認をすることが必要だと思いました。本人確認は、電話や文書や戸別訪問で行えばよいと思いましたが、当時の本来業務が忙しかったため具体的には行動しませんでした。 また、世間の年金記録問題の認識も低かったため、社会保険庁側から国民に年金記録問題の広報を積極的に発信していかなければならなかった思います。 従来より広報は行ってきたと思われますが、国民はマスコミ報道から年金記録問題を認識し始めたので、結果的に騙されたと思い不信感に変わったと思います。
5419	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	本人がすでに死亡しておられたり、高齢で以前のことを覚えておられなかったり、などで確認できないものが相当存在すると思われ、全ての確認は不可能と思われます。この2年間で集中的に調査を行い、あとは国民に判断してもらう。つまり、やるだけやって、これ以上は無理である旨国民に伝え、これ以上続けるか判断してもらう方法しかないと思う。	社会保険の不祥事や5000万件の未統合記録の存在により、国民の信頼を失ってしまったのは、本当に残念なことであり、社会保険庁の方針どおり、最優先課題として取り組まなくてはいけないと思っています。以前、国民年金の担当をしていた時、記録の統合をしていましたが、本当に全て終了したのだろうか、という疑問はありました。このような問題が存在することを知ったのは、やはりテレビ・新聞等によるものです。	国民年金の担当をしていた時、統合関係の仕事もありましたが、本人が申し出ているものを確認するだけで、それ以上のことは事務量も多く積極的には考える余裕がありませんでした。現在、年金記録の調査業務をやってみましたが昭和20年代の記録などは、こんなにもずさんな管理が行われていたのか、と驚きました。反省点とすれば、なぜ、記録の管理をしっかりやらなかったのか、ということではないか、と思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5420	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	特になし。	・短期間に集中的に事務処理を実施して、早く、年金行政を軌道に乗せるべきと思います。 ・一人ひとりの記録確認を丁寧にすべきと思いますが、時間がかかりすぎるため、たとえば、国民年金保険料収納業務(市場化テスト)のように、電話での確認業務を民間委託し、集中的に行うことはできないか。	・オンライン化以降、順次、記録統合等の整理が進んでいるものと思っていました。 ・その後、平成19年頃からの遡及の新聞報道等により知りました。	[redacted]年金記録が誤っている事例を見て、一人ひとり、丁寧に対応しました。 ・ただ、高齢者の方は、年々記憶が薄れていくため、少しでも早く対応すべきと思います。 ・オンライン化以前の紙台帳時代のものがほとんどで、ひとつは決裁時点でのチェックが適正に行われていなかったと思います。
5421	地方庁	その他(社会保険事務所)	・船員保険の仮番号について、統合処理が業務センターでしか行えず、一年以上時間が掛かっている。 ・他制度のねんきん記録もすべて社会保険庁が管理していると誤解されている。	・もう少し長い時間をかけて調査(解決)した方がよいと考える。期限を決められ、急いで処理をおこなうとミスも増えると考える。。今ミスをするとまた同じ問題が発生すると考える。	・基礎年金番号導入時、きちんと統合処理されなかったことと認識した。 ・未統合手番を「消えた年金」と報道が始まったころ。	・紙台帳からコンピュータ管理に移行した時点で、氏名等のご入力が多い等情報管理に問題があった。 ・制度周知が徹底されておらず、問題でないものまで問題となった。
5422	地方庁	その他(社会保険事務所)	無し	ねんきん特別便や定期便のご回答をいただけるよう、窓口にいらっしゃったお客様に対しより真摯かつ丁寧に説明し、ご理解をいただいた上でご回答をしていただく。 また、まだご回答いただけていないお客様に対しては、電話勧奨などを行うべきだと考える。	早急に解決しなければいけない問題だと認識していた。 問題を知ったのは、平成19年度頃。	未統合のお客様に対して、ほかに年金手帳をお持ちでないか確認したり、窓口への来所をお願いしていた。 もっと早くからこの問題に全所で取り組むべきであったと考える。
5423	地方庁	地方社会保険事務局長	なし	現在行っている各種の取り組みを着実、かつ確実に処理を行い、お客様の協力を得て一人ひとりの年金記録を確定させることに全力をあげて取り組むことが最重要である。 また、今後の年金記録の記録・管理において問題が発生しないように的確な事務処理を行うことのの確立と記録の修正等を行ったときの経過をでき得る限り詳細に残せる記録管理システムを早急に行う必要がある。 国民年金記録については、納付拒否などに関する記録はファイルで記録ということでなく原簿そのものに記録するといった措置をとることも必要と考える。	年金記録については、戦災や台風などの災害により記録の一部が毀損しているものがあるとの認識はもっていたが、今次の不適正な処理による問題については、今次の問題発覚時に認識した。	戦災や台風などの災害による年金記録の修復については、確災後、できうる限りの修復措置が行われたと聞いており、その際に修復仕切れなかったものについては、ご本人の申し立てや関係者からの聴取などにより確定していかざるを得ないものと考えていた。 不適正な処理に基づく年金記録問題については、職員の法令遵守意識の希薄さやそのことを許す組織風土の存在が大きな要因の一つであったと考えられ、こうした組織として、職員として最も基本のことの徹底に関する取り組みに甘さがあったことがの反省される。
5424	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない			
5425	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録について、「消えた年金」などとマスコミで表現されていますが、現実は一人の人が同じ制度で複数の年金番号を保有しており、その年金手帳を紛失しているケースが殆どです。したがって、いくら記録の管理を徹底したとしても今後も起こりうるわけであり、今の制度のままでは解決は不可能と感じます。 また、記録問題とは直接関係はありませんが、記録判明による年金受給者の年金額についてですが、減額になるケースが多数あります。法律改正により救済すべきではないかと考えます。	法改正等が必要なものもあると思いますが一年金番号について、住民基本台帳と連動し一人に一つの番号を徹底する。厚生年金の取得届時に住民票の添付を義務付ける。資格喪失届と国民年金の加入届を一本化にする。定期便により加入記録、納付記録、標準報酬をお知らせするのであれば、その後の異議申出については期限を定めるべき。(異議の申出に対し証拠書類がない等が当然のようになっているのはおかしい。)報酬についての異議においては、算定基礎、月額変更など個人にはわかり難い制度であるが故の誤解があるため、制度説明を広く行う。各事務所に年金記録課を置き、適用事業所の所在地を管轄する事務所で記録の調査を行う。(事業所検索システムでは完璧ではありません。)また、今回のように「とくべつ便」を12月末までに100パーセント整理などと数字ばかりにとらわれると見つかる記録も見つけられません。もちろん早いのがいいことはわかっています。しかし、確実に丁寧な仕事をする事が最も大切だと思います。また、たくさんの人員を揃えればいいように言われますが、記録の捜索は職人技です、誰でも出来るわけではありません。無謀な人事異動は避け、専門知識のある優れた職員を育成する	平成3年頃年金給付課配属時に、裁定請求書の審査や再裁定の受付をしてきましたので、その頃には全国的にはとんでもない数の年金番号重複が存在するのであろうと思っていました。職員は皆記録の管理の大変さも大切さも理解していると思います。しかし、私たちのような末端の職員の意見が反映されることもなく、意見を求められることもなく、責任ばかり取らされてきました。根本的には(6)(7)で回答したとおり、制度の複雑さが主な原因であり、個人、事業主、社会保険庁それぞれに責任があるはずなのに。本当に記録管理の大切さをわかっているのは現場の職員だと自負しています。	個人で出来ることには限界がありますが、少なくとも被保険者または受給者の方々の記録申出に対しては、記録判明に向けて真剣に対応してきましたし、それは、現場においては全職員が同じであると思います。反省はと聞かれれば、当時小さな疑問でも投げかけていくことが出来れば良かったということです。
5426	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5427	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	特になし	今まで本人の記憶だけに頼って、判明させることができなかった記録を社会保険庁が積極的に調査し本人への説明責任を果たし整理を行っていかなければならない。 明確に認識したのは庁の通知が出された時？ではないか	機械で台帳が簡単に閲覧できるようになり、台帳の内容を窓口でお客様と一緒に確認ができ、ご理解いただけたりすると、この様なコツコツとした作業の積み重ねの大切さを感じる。しかしながら、対応できる職員が少ない。知識も乏しい。
5428	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上		今後は、紙台帳とオンライン記録の突合作業が行われますが、国民年金の紙台帳、厚生年金被保険者名簿は専門知識がかなり必要になるため、社会保険OBや関係事務経験者を登用し出来る限り早期に整備する必要があると考えます。	国民年金業務の担当をしている際に、マイクロフィルムの検索名簿が番号不明で空欄になっている記録がありました。1件ずつ確認しましたが台帳自体が移行してない分もあるのではないかと思っていました。平成元年頃でした。	切替済みの整理簿は、確認をしましたが市町村保有の紙台帳と突合を提案し、実施していれば良かったと反省しております。
5429	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金や厚生年金の記録補正の仕方について、知らない職員が多すぎます。 業務センターや他事務所からの依頼ですら間違った処理依頼が届きます。内容を知っているも者が補正をすれば、正しく直して補正をかけますが、知らない者が依頼のとおり処理を行えば誤った事務処理となります。 補正の仕方は、一律のパターン化が困難であるため、誤った処理方法で補正しているケースが多数あると考えます。	まずは、カセットなどをすべて開封する。そうすれば、窓口の時点で記録が判明しやすい。WMの中に全ての記録が入っている状態にすれば、本人判断がしやすいと考える。また、窓口での相談時間も短縮される。 緊急の取り組み課題であることは承知しているが、いつも準備不足でいきなりはじめろという通知はおかしく、詳細は別途という連絡ばかり。 あとから受付簿の様式だとか、件数のとり方、回答の方法などを指示されても現場とすればすでにスタートを切っていることであり、やり直し等で二度手間、三度手間となり余計混乱するだけでした。 年金記録問題については、今後も環境整備等をきちんと示してから、統一的に行ってほしい。本庁側では、そうやっているとお考えでしょうが、現場での率直な意見です。	最初の配属が年金給付課で、窓口や期間照会を経験しましたので、未統合の手番があることは知っていました。ただし、5000万件あるとか、旧台帳の具体的な件数などは報道で知りました。年金記録問題について、最初はこれでようやく多くの方が、自分の記録がはっきりして救われるだろうと漠然と考えていました。	私は、期間調査や年金給付の経験もありましたので、窓口対応や期間調査には積極的にかかわろうと考えました。特に期間調査などは、不慣れな者が行っても時間がかかるだけでなく、見つかるはずの期間も発見できないケースがあるからです。 また、担当課のみでの対応は不可能でした。随時応援等を依頼され対応したしたが、すぐに限界が生じました。そこで全ての職員が対応できるように、調査の仕方の資料を作るなどしました。 宙に浮いた5000万件については、厚生年金で個人の方にいくつも番号を払い出しを行ったことが一番の反省点だと考えます。現在のようにひとつの番号で記録をつないでいれば、膨大な址にはならなかったと考えます。これもやはり、準備不足というか環境整備がしっかりしないで、業務を行ってきたことが原因であると考えます。
5430	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	特になし	テレビのCMなどを利用して、記録問題、保険料、適用などについて、国民の皆様に関心を持っていただくよう年金制度等を周知する。	このような問題が存在することを知ったのは、マスコミ等で報道された時です。 再裁定申出書の受付件数が示すとおり、未統合となっていた記録の管理が不十分であったこと、また、被保険者記録を確認するのが、年金請求時の機会しかないこと(申出主義)が、要因の1つではないかと認識しています。 記録問題が発生した時、「消えた年金」というフレーズにより、自身の加入記録が消えているのではないかという不安や誤解を持つ相談者が多数いたので、未統合であって決して加入記録自体が消えているわけではないことの説明が不足していたように思います。	「平成8年12月までは制度ごとに番号が設定されていたため、未統合が存在しているが、決して年金記録自体が消えているわけではないこと。」、「紙台帳が存在するので、記録の確認はできる。」など、記録問題に対して安心していただけるよう相談者に対して説明を行った。 平成9年1月に基礎年金番号が設定された以降、記録統合に向けた取組の内容や方針が不十分であったと思います。
5431	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	特になし	国民の生活を脅かす問題と認識している。 知ったのは入庁時から。	接客を想切丁寧に尽くすことが一番大事だと考え行動してきた。 近所でも社会保険事務所の接客態度はよくなったと聞もきくが、まだまだ一部の職員に意識の低いものもいるので、現場で管理職が個人指導するべきだと思う。
5432	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	過去記録の整備は手間と時間がかかり、知識も必要なため、スピードをあげるためにはとにかく人員の増員に尽きます。	記録管理体制のあまさ、基礎年金番号という制度の国民の理解度。	1件1件制度を解りやすく説明するよう心がけた。
5433	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	地道にお客様ひとりひとりに対して、記録の確認をお願いしひとつひとつ解決していくしかないと思う。	信じられないと思った。自分は今までできちんと仕事に取り組んできたのに、どうしてこんな問題が出てきたのだろうと失望した。しかし、組織の人間なので解決するのに全力をつくさなければと思った。	窓口や電話で今まで以上に想切丁寧に対応することを心掛けた。 お互いチェック体制を強化していくべき。人員が足りないのが心配ですがやるしかないと思います。
5434	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	国民一人ひとりの意識改革が必要です。	マスコミが過剰反応しすぎたと思います。 私が知ったのは、テレビ報道が盛んになった5年くらい前です。	今までの諸先進の接客マナーを見ても、お客様に対する態度は悪かったとおもいます。 今後は、職員一人ひとりの意識改革、そして何事においても緊張感を持って仕事をしたいとおもいます。
5435	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上			問題自体、仕事をするということでは大変な作業であり、その一端をこれまで自分自身が担っていたということに残念な思いです。他方、国民という立場で考えると、これだけ大々的に年金制度の周知がされたということは、年金制度に全国民が関心を持つことになるので「他人事」と思われるかもしれませんが、よい機会であったと思っています。	記録の確認をきちんとすること。基礎に入っている記録が必ずしも本人のものとは限らないという認識を持って対応した。仕事をする上で一人ひとりにゆとりがないということ。担当部署同士の連絡体制が十分にできていなかったこと。
5436	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	一人一人、一件一件の申し出に詳しく調査し回答する。	大変な問題。報道及び各通知などで知りました。	年金相談時以外でも手番判明時はすぐに統合処理をしました。 一人の年金記録を複数の番号で管理していたことが一番大きな原因だと考えます。
5437	地方庁	その他(社会保険事務所)	共済組合の新規加入者の基礎年金番号付番時における住所登録について。 住所登録が市区町村までの登録者や居所での登録、所属での登録等の者があり国民年金・厚生年金加入時に疑重複となるが、住所が特定出来ず、本人特定が出来ない事象があります。 また、疑重複の照会を本人宛送付しても回答が無い場合があり複数の基礎年金番号を付番することなります。	年金への加入時においての住所登録について、住民登録時の住所を正確に届出いただけるように周知徹底出来れば良いと思います。 また、年金は一人につき基礎年金番号はひとつの番号を使用する事を周知徹底出来ればよいと思います。	平成9年の基礎年金番号導入時、他の番号を持っている方に回答をいただけるような分種があったにもかかわらず、周知できていなかったことは原因のひとつだと思います。 このときに、もっと周知できていればもう少し状況は違っていたと思います。 報道等で年金問題が取りざたされて、記録管理の徹底ができていなかったことを知りました。	ご本人様、一人ひとりの状況を聞き取り、個々の記録について調べ一本化出来るようにつとめた。 また、今後、複数番号を取得することの無いように窓口及び電話照会時にご理解いただけるように努力しています。 年金記録問題は重大な問題ではあるが、報道等で過度な不安をあおったような気がします。 昨今の不景気の中、国民年金の加入手続きや免除制度等、少しでも年金制度の周知が出来れ
5438	地方庁	社会保険事務所課長級以上	存知あげません。		社会保険庁における業務管理やシステムの運営についての長い年月にわたる問題点とプロセスにより生じたものと認識しています。平成16年時知りました。	平成19年時の社会保険庁の「自ら点検する」方針にのっとり、当年度以降、窓口対応等に尽力しました。現時点でみた問題点として、職員全員が年金制度を熟知し、自信を持って対応できなかったことが挙げられます。
5439	地方庁	社会保険事務所長	なし	年金記録問題に係る各種の未処理事務については、未処理を減らすことに重点を置き過ぎると、また以前の国民年金の収納率アップにおける免除処理のように、処理率を上げることが目的になってしまうおそれがあるので(既に20年度受付を年内にとの指示に対してその不安があるのでは・・・と危惧される。)、じっくり正確な処理を心がけ、解決に向けて地道に取り組んでいく以外ないと思われる。	未統合の記録が5千万件も存在することは、19年6月のマスコミ報道で知り驚きだったが、長い歴史の中での積み重ねで起こったことであり、社会保険庁の職員のみでなく、被保険者本人、事業所の事務担当者、また法律の問題等すべてに責任がある問題だと認識している。	浮いた記録が少しでも早く正しく統合・整備されるよう、来客数の多い時期には窓口に立ったり、内部事務の未処理解消には毎日職員と一緒に事務処理に努めた。 なぜ、もっと以前(法律が施行された当初から)に、社会保険事務所の職員に記録の大切さ、重要さを認識させられなかったのか。それは、9年1月に基礎年金番号を付番した時期でも遅くは無かったのではと思う。 記録の整備を行ってから、「ねんきん特別便」が送付されていればここまでの混乱は起きなかったような気がする。
5440	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		厚生年金の場合、転職されるたびに年金手帳を必ず提示していただければ記録も漏れることなくつながるのですが、提示がない場合は新しく年金手帳が交付され、国民年金の年金手帳も含め何冊も手帳が交付されているケースが多くあったと思います。しかし当時の認識としては、手帳を何冊持っていても将来年金を請求される時までに年金手帳の番号をひとつにする手続きがされるか、または年金を請求する時点で、その方の保管されている年金手帳やご本人様から職歴をお聞きすることでもれなく記録を確認できるものと思っていましたので、今日のような年金記録問題になるとは思っていませんでした。 現在は氏名、生年月日が合致するとオンラインシステムですぐ分かりますが、紙台帳で管理して	当時は問題があるとは認識していませんでしたが、年金記録問題となった現時点で考えてみますと、年金記録を市町村の住民台帳のように個人の住所とともに登録し、日本全国どこに移動しても記録が分かるよう管理していればこのような大きな問題にはならなかったのではないかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5441	地方庁	社会保険事務所課長級以上			基礎年金番号への他手帳番号未登録については、平成9年1月の基礎年金番号制度実施の時に厚生年金手帳番号重複発行者や旧姓での手帳番号保持者が多数いるだろうということは、考えられました。 この問題は、国民の皆様が将来、老齢年金裁定請求をされる際に過去の年金加入記録をご本人の申出により、オンライン等の記録を確認することにより、解決できるものであると認識していました。	国民の皆様が、今までの自分の年金記録を知りたい時にいつでもきちんと確認できるよう記録管理しなければいけなかったのだとわかり、国民の皆様の声を真摯に受け止め年金記録確認をしなければいけないという気持ちで対応しました。 資格取得時や氏名変更時などに、国民の皆様から適正な届出をいただけるよう、周知がしっかりできていなかったこと。届出をいただいた後、記録を登録する際に徹底した職員による確認が必要だったこと。将来、訂正できる機会があるだろうと楽観的に考えていたことなどが反省点とし
5442	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現行のやり方を続けるのが基本だと思うが、より早く調査結果を回答できるように、回答方法の簡素化やマニュアル化、人員配備を手厚くするなどの方策が必要だと思います。	年金記録の保存の不備、オンライン化の不正確さ、年金記録を本人に通知してこなかったこと、国民に対する年金教育不足(年金制度の複雑さ)の問題だと思います。 現在所属している部署に在籍し始めた、平成17年頃知ったと思います。	年金制度や記録について、お客様に丁寧に説明することしかできませんでした。 年金に対する意識の根底に、「老後のこと・・・」という、先延ばしの感覚があったように感じますが、それが目の前にある問題にすぐ対処するという姿勢にかけてしまったのではないかと思いま
5443	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在進めている方法で確実に解決していくしかないと思います。	年金業務に携わるものとして、とても重要な問題だと認識しています。知ったのは問題になってからです。	このような問題なので、通常業務以外の時間を使って対応せざるを得ないと思い対応しました。 重要な業務にもかかわらず、認識の甘さがあったと思います。
5444	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	世間一般に知られていない問題については無いので、意見は特にありません。	再取得時とか、年金請求で確認できればやむ得ないと思っていました。厚生年金は、被保険者によっては会社を変わった毎に、年金手帳をもらっている人がいるためいつ頃かと言われると、かなり前から疑問に思っていました。	戦歴を聞き取りしながら、事業所名、勤務期間、勤務場所が一致すれば年金番号の重複取消を行ってきました。複数年金番号もっている被保険者への広報不足や、記録整備の強化期間を設けたものの、認識不足で最後まできちんと取組みしなかったことだと思います。
5445	地方庁	その他(社会保険事務所)	同姓同名の人の記録で別人の記録が収録されているケースがありました。(当時の所長が調査済み)	過去記録に関しては被保険者台帳(もしくはマイクロフイルム)とWMの突合をするしかないと思います(膨大な数になるとは思いますが)。これからの記録に関しては、社会保険制度の周知(高校生や20歳未満の専門学校生・大学生を対象に)、厚生年金加入時の基礎年金番号の確認(申請書にて確認できなかった場合の年金手帳再交付や住所確認の徹底)をすれば大丈夫だと思います。	年金記録問題が公になるまでは、これがあたりまえで、年金受給前に審査班で一通り記録を調べれば特には問題ないと思っていました(番号が別々に存在することだけ認識していて、収録されていた手書の記録にこんなにまで誤りがあったとは思わなかったので)。H19.5頃の報道で事の重大さを認識した次第です。	マイクロフイルムを確認して補正をしていました。反省点としてはマイクロフイルムより機械に収録する時点で相互チェックが働いていなかった点が反省すべき点だと思います。あと、基礎年金番号導入が遅かったと思います。機械に収録する時点で同時に進めることができたのではないかと思います。
5446	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在の方法しか思い浮かびませんが、とにかく人員を投入して回答をすみやかにする必要があると思います。	社会保険職員の意識・認識の欠落により起こった問題であると思っています。 しかし、私が知ったのは記録確認をする立場にたった平成17年です。	お客様に対する対応については、誠心誠意お詫びを申し上げるとともに、記憶を呼び起こせるようにお話をし、注意深く関係書類を点検しました。 以前がお客さま本位でなかった事が最も悪い点だったと思います。
5447	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	年金の知識のある人を、大量に募集して短期間で解決の方向へ向かうべきだと思います。	私が年金相談をしていた時に、他の記録が誤って入っているかも知れないから、必ず戦歴照会をお客様と確認した上で相談をするよう言われていました。お客様と記録が合わない場合は、期間調査を提出していただきました。 ただ、当時の社会保険庁の話は、あくまで確認行為として記録確認をするように命じられていたもので、記録自体を疑うようなことは言われていませんでしたので、こんなに年金情報の誤りがあるとは思いませんでした。年金記録そのものが杜撰な管理体制であったことや、内容について不完全なものが多くあると知ったのは、一連の報道があってからでした。	対応については、知った時期が報道後でありますので、その後スタートした「ねんきん特別便」を休日出勤等で、お客様に早期回答すべく対応をしました。反省点としては、昭和61年の法改正の時に、記録の再チェックをすべきであったと思うし、平成9年の基礎年金番号導入の時にでも再チェックできたのではないかと思われ、転換期に慎重な対応があれば、これほど大変な状態にはならなかったのではないかと思います。
5448	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録改ざんがどのようなもので、関係諸法令に照らして社会保険事務所の職員がどうかかわり、係わった事実が不適正、不正であったかの認識は職員一人ひとりでことなると思う。私の認識では現所長他かなりの者が不適正か不正かは分かりませんが、他の職員の話ではこの事案を待って次の組織に移ると聞きました。	解明するなら何年前とかの制限を設けずに調査することが重要と思います。	特段の認識はありませんでした。	物事の本質にせまるには、現におきたことと背景の両面から検証しなければなりません。この問題はいくつかの観点からみるべきですが、一番おおきな事実は厚生年金保険法等関係法令がこの問題がおきないように改正されなかったことです。
5449	地方庁	その他(社会保険事務所)	今、問題になっていること以外は知らない。		紙台帳からコンピューターに記録を入力する際の入力誤りと点検不足によるものと認識している。また、昔は一人ひとつの番号という考えがなかったために、仕事に就くたびや、国民年金に加入するたびに手帳を作ってもらっていたことも記録問題がおこった原因と思われる。 業務課で期間照会を担当していたときに、このような誤りがあることを知りました。数年前。	期間照会を担当していたときは、1件でも多く記録を見つけるために調査を行った。 反省点としては、やはりコンピューターを導入したときに、社会保険庁が記録の入力誤りをきちんとチェックしなかったこと、その時にきちんとしておれば、このような大きな問題にはならなかったのではないかと思う。
5450	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	台帳と電子データの照合作業、及び本人様確認。	知ったのはマスコミで報道されてからです。年金制度の信用を揺るがす問題だと思います。	記録の適正な管理がなされていなかったことが反省点として挙げられると思います。社会保険職員として解決に尽力したいと考えています。
5451	地方庁	その他(社会保険事務局)	思い当たりません。	紙台帳のデータで、コンピュータに乗せられるものは乗せてゆき、機械的な照合を進めるべきですが、そうならないものについては、時間がかかっても人の目で1件1件地道に照合をすることになると思います。	昨年までは、直接年金給付に関わったことがなかったので、年金請求時に本人から聞き取り調査等を十分行えば記録は整備されてゆき、年金加入期間に漏れ等が発生することはほとんどないと思っていました。 マスコミ等で「浮いた記録や消えた記録」取りざたされるようになってから大変なことだと認識しました。	国年記録の補正処理等のマイクロからオンラインにデータの移行を行った際の入力誤りの点検等に参加して、記録整備のための確認作業等に参加しました。また、現在老齢年金の審査を行っていますので、審査の際には氏名索引等を必ず行い、本人が忘れていたり、申告していない記録の掘り起こしを積極的に行って記録の漏れを発生させないようにしています。 反省点としては、紙台帳からの電算入力に際して確認が不十分だったこと、年金手帳は一人につき1冊ということが法律の変遷の中でできなかったこと、紙台帳が廃棄されていて確認する資料が限られていることが考えられます。
5452	地方庁	その他(社会保険事務局)		記録の回答などの事務的な作業にも多くの人員が必要と思われますが、現場の事務所で年金相談等に携わる人員をもっと増員していただけたらと思います。 お客様ひとりひとりにに対して十分時間をとり、わかりやすく丁寧に説明するという基本的なことをしていくことにより、少しずつ信頼が回復できるのではないかと思っています。	事務所で年金相談等に携わっていたときは、基礎年金番号に統合されていない番号や記録等があれば、お客様に確認し、絶対にもれのないように気をつけていました。今回の問題を知り、職場全体の職員がまず問題意識をもち、解決に向けて取り組みをしていかないと、お客様の信頼は回復できないと思いました。 ウインドマシンに登録されていないような記録が存在するなどの今回の問題については、報道等により初めて知りました。	現在は事務局勤務のため、年金相談等の接客はあまりないのですが、電話で回答したりする場合は、お客様にわかりやすく丁寧にご説明することを心がけています。今回の問題について、お叱りをうけたりすることもありますが、職員全員が問題解決に向けて取り組みをしていることをお分かりいただけるよう、ご説明するようにしています。 このような問題が発生した時点で、早めに対応していれば、作業にかかる時間等も削減できたのではないかと思います。
5453	本庁	その他(本庁)	特になし	集中的に予算・人員を投入し、速やかな解決を図ることが、信頼回復につながるものと考えます。	平成14年4月に、大阪事務局に採用となりましたが、年金記録を管理しているという認識が職員の中で低かったのではないかと思いました。	当時は、まだ年金問題がここまでクローズアップしておらず、一係員また総務課員でしたので、特になにもできませんでした。 この地点で、このような問題があったことを認識している職員は、いたものと考えられることから、地方と本庁との閉鎖的な組織が原因であったと考えます。
5454	地方庁	その他(社会保険事務所)		いまだに未統合の厚生年金記録はインターネット等を利用し、事業所名・所在地・加入期間を公表し、申し出いただき氏名・生年月日と突合していく方法。 未統合の厚生年金記録の事業所が現存していれば照会し、本人と連絡がとれる状況にあれば、通知や連絡依頼等により一件ずつ統合をしていく方法。	国民ひとりひとりの重要な記録であり正確に管理がなされていなかったことは重大なことであり、管理方法や認識のあまさがあった、当然早急に解決すべきことであると認識。 話題に取り上げられるようになり問題認識した。	お客様へは、この間のお詫びと親切・丁寧に迅速な対応を、内部での事務処理にあたっては、可能な限り知恵・経験を生かし工夫し解決にあたる。 コンピューターのない時代の記録管理は難しいことではあったと思うが、記録や届書は永久に保存管理すべきであり、今後もそうあるべき。また、住所管理と記録の通知は必要であった。
5455	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	記録問題の解決は、時間と労力が膨大にかかることを理解してもらい、これまでのような、特別便、黄色便、茶色便、定期便など短期間にの間に次々に通知を送付し、現場を混乱させるような方策はやめ、着実に問題解決をすすめる 方策をとるべきと考えます。	一人で、複数の年金番号を有している人が多くいることは、この職場で働き始めたときから、認識していました。ただ、最終的には、年金を請求する際に、すべての記録がまとめられるはずと思い、重大な問題とは認識していませんでした。	統合処理を後回しにしてしまったことが反省すべき点である考えます。
5456	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	拠出保険である以上、お客様からの申し立てを無条件で認めることはできないと思われるが、そもそも年金保険者としての我々の責務が十分果たせていなかったことが、今般の年金記録問題の原因であることから、お客様に不利益を与えることは好ましくないと考えます。 ついては、一定条件に該当した場合は、被保険者記録を認めるといった取扱いも必要と考えます。	基礎年金番号が導入される以前から、同じ制度内でも複数の年金手帳番号を持っている方が存在していた。 また、基礎年金番号導入時についても、導入時に加入していた年金手帳番号を基礎年金番号としたため、それ以前に加入していた他制度の年金手帳番号等は基礎年金番号に統合されずに残ったままであった。	資格取得時に新規に番号を払出す際には、ご本人に職歴を確認する等により重複払出しの防止に努めた。 しかしながら、総体的には、年金請求時にご本人からの職歴等の申出により記録を整備すれば良いという考えがあったと思われる。
5457	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにありません。	まず、短期で解決できる問題ではないことは明白です。 地道に調査していくしかないと思っています。 現場レベルとしては、マンパワーで押し切るしかないと思っています。現状の人数で対応しきれていないと思いますので。	以前より、資格照会をやったときなどに、後々問題になりそうとは思っていました。ただ、その当時は、今のような機械管理でなかった時代のものですので仕方ないと思ってはいました。	自分ひとりで対応できる問題ではないと思います。 反省点としては、さきにも述べたように短期で解決できるものではありませんので、国民全員にいっぺんに特別便を送付するなどはよくなかったと思います。 ある程度長期にわたり、段階的(年齢毎)に送付したうえで調査するなどを行ったほうがよかったと思います。 また、政治に振り回されっぱなしでやっている感があります。
5458	地方庁	その他(社会保険事務所)	払い出し簿調査等により氏名、生年月日が入力されオンライン上検索可能となったが、すべての記録が確認できるわけではない。まだまだ、カセット記録のままのものが多々あり、記録の確認にかなりの時間がかかっている。	業務センターで持っているカセット記録をすべて、オンラインで確認できるよう、カセットオープンする。	年金請求の際に、過去の職歴を確認して、記録の整理をしていたので、特に認識はしていなかった。ただ、原則一人の人にひとつの年金番号であるはずが、何個も年金番号をもっている人がいました。	基礎年金番号を導入した際に、過去の年金の加入記録を完全にした上で、付番すべきだったと思います。最初にもらった年金手帳を必ずなくさないで下さいと話していました。
5459	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	すでに始まっているとは思いますが、年金記録問題だけに対応する職員の数を増やし、その業務の内容を充実させていく必要があると思います。 期間調査の申出をされている方に対しては少しでも早く回答を行い、また年金記録の漏れが判明し、再裁定の申出をされている方についてはすみやかに年金額を改定していくことが重要であると思います。	平成19年6月頃の新聞報道によってこの年金記録問題が大きな問題となっていることを知りました。翌年の4月に事務局から事務所に移動になり直接、窓口などで応対をすることになってから身近な問題として感じるようになりました。今まで信頼回復のためにいろいろと行なってきたことが、すべて無駄になってしまったと思いました。	ねんきん特別便の窓口対応の際には1件、1件丁寧に対応を行い、 申出のあった期間について窓口で可能な限り調べ、どうしても分からなかったものについては期間調査の申出をとるように心がけました。 過去のずさんな記録管理によって生じた問題であると思います。 今後このような問題が発生しないようにしっかりと確認を行いこれ以上、この問題を拡大させないようにしていかなければならないと思います。
5460	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません	すべての年金記録を特定するのは死亡者や自らの戦歴を忘れているかたも多数いるので、全面解決はかなり困難だと思います。しかしながら、問題が報道で取り上げられたことにより、ある一定は成果はあがるとは思います。長期給付という性格上、義務教育中からの周知をしていき長い目で解決をしていくしかないと思います。	基礎年金番号ができるまでの手番が多数存在することは、厚生年金・国民年金資格取得等の処理時に認識していましたが、年金請求を行う時点で確認できるものと考えていました。 オンライン上にすべての手番が収録されているものと思っておりましたので、報道により事実を知りました。	各年金の資格取得処理時には、検索等で特定を行うよう事業所や市町村担当者に確認を依頼してきる限り、記録を正常なものにしておりました。 しかし、市町村窓口の切り離しや事業所担当者への周知不足などで年金記録の接触機会にチャンスを逃していると思います。
5461	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし。	記録のお知らせは、お送りしているので、次に、被保険者又は被保険者であった者に年金記録がどのように記録していたかを説明し、どのような時に記録もれが発生しやすいかご理解いただき、もれや間違いについて申請いただく。 現在、職員全員で、記録補正に取り組んでいるので、時間がかかることをご理解いただく。	記録が、すべて正しい方ばかりではないので、年金請求時に時間をいただき、制度説明の他に記録の漏れをよく見ていただき、調査及び決定し、整備をすれば、足りると思ってました。	お客様とお話をさせていただく際に時間をいただき、制度説明の他に記録の漏れをよく見ていただき、調査及び決定をしてきました。 また、その際に不備があれば訂正をしたいました。
5462	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	・カセットが閉いていない記録がまだ相当数あるとおもわれる。	・業務センターにおいて、すべて開いて名寄せ等を行う。	・ここまで記録がしっかり管理されていなかったとは思わなかった。一人で手帳を何冊ももっている人はたくさんいるのはわかっていたが、年金請求時にきちんと整理できると考えていた。	・過去に行われた事故リストの処理をもっと徹底していればもうすこし違っていたかもしれない。
5463	地方庁	その他(社会保険事務局)			未統合の記録が多数存在することは採用当時(平成14年)から知っていたが、基本的には裁定請求時に統合するため、またこれほど多くの記録が宙に浮いているとはわからなかったため、さほど重要な問題ではないと認識していた。	記録管理の重要性についての認識が不足していたことを反省し、本人申立ての記録調査に尽力することはもちろん、書類審査や接客の際などにも常に記録統合の機会を捉えるよう注意し、ひとつでも多く未統合記録を減らしていきたいと考えている。
5464	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。		2年前くらいから、浮いた年金記録の問題が取り上げられるようになり、社会保険庁が総力を挙げて解決しなければいけない問題だと思った。	ねんきん特別便で照会があった内容について調査をし、浮いた年金記録を統合していった。 反省点は特にありません。今までのずさんな管理がもたらした当然の報いだと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5465	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	カット合算の誤処理(報酬合算を行っていないものがある)	カット合算表示のある記録の台帳照合と訂正	昭和60年4月年金を決定するにあたり 社会保険事務所へ照会することなしに決定できた 裁定請求書は1件もなかった。	管轄の事務所に照会し、正しい記録で裁定した。 反省点としては 記録進達とその収録に関して、 きちんと監査されたことがないのでは？
5466	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	これ以外のことについては、承知しておりません。	「ねんきん特別便」回答票に対する回答書の作成、フォローアップ照会等業務に携わっている中で、私自身が考えるに、この事象はある意味、問題解決への糸口を頂いたとの思いから、限りなく時間をかけて対応する必要があります。 特に、フォローアップ照会では、相手が死亡していたり、高齢で記憶がなかったり、近親者がいなかったりで、本人記録へたどり着くまでに相当時間はかかるものの、私の経験では、相手と会話をしていく中で、見出せるものは必ずや出てくると思われます。 照会時において、名寄せパターン1A，2Aの中にも、相手がじれて、自分の記録で無いと言い切ったケースが多々あり、やはり、電話での対応には限界を感じています。 マンパワーをかけた戸別訪問による調査が、時間はかかるものの、一番の方策と考えます。	オンライン記録に基礎年金番号に統合されていない、名無しの記録が存在していたことは認識していました。 被保険者が、年金請求時に職歴を完璧に書かなければ、宙に浮いてしまったと思います。 当県は、裁定請求時に、基礎年金番号を中心に審査しておりましたが、ある程度、こまめに名寄せを行い、職歴についてヒントを出し対応してきましたが、名無し記録では、被保険者が職歴を書いてこなければ、宙に浮いてしまいます。	基礎年金番号に被保険者個々のすべての記録が統合されていることを前提に、裁定請求を受付していながら、基礎年金番号導入後、記録が統合されていない手番が数多くあることはわかっていました。 平成9年の基礎年金番号導入時において広報不足であったこと、また、被保険者のほうから手番を登録してもらう手法であったことなど、記録を管理している保険者として不親切であったと認識しております。
5467	本庁	その他(本庁)				
5468	本庁	その他(社会保険事務所)				
5469	地方庁	その他(社会保険事務所)	無し	ある程度人員を確保して、判明にあたるのがよいと思われます。	判明には時間がかかると思う。 平成19年	入力業務上、正確に入力した。 記録を調べるにはかなりの時間を要するので、思い切った対策が必要と思います。
5470	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	現在行っているように、地道に1件づつ確認・統合していくしかないと考える。	基礎番号導入時、58歳、請求時にそれぞれ他手番があるか確認している。 最悪請求時に確認できればいいし、それでも出てこない記録はどうしようもないといわれ、自分もそういう認識だった。 また請求時に事務所で記録確認をせずに請求書を郵送で出してきたり、いくつも手帳(被保険者証)をつくって全部捨てたというような話は、本人にも問題があると思っていた。 報道で5000万件の話が出てきたとき、ほとんど60歳未満の未統合記録と思っていたが、既裁定者の記録も相当あると知って驚いた。	来所者、請求者に対し可能な限り記録を見つけ統合しようと努めた。 氏名、生年月日が変わったことはないか、住所歴は、また適用課のときは取得時に基礎番未記入で出してきていた事業所にも問い合わせ等で確認し、できるだけ新番払い出しを抑えた。 これまでの年金記録は番号で管理されてきた。氏名、生年月日で調べればすぐ出てくるという一般的な認識とはギャップがあったと思う。 また年金事業の運営に当たって、国・地方・その他共済などの役割分担を明確にしないまま制度の一元化を目指したことも傷を大きくしたと思う。 そして制度が複雑である。どのような時どこで何をしなければならないか、実務経験者でもなければ戸惑って当然と思う。例えば私が今携わっている年金給付部門の話でいえば、加給年金は所得・生計関係を確認しなければならないが、事務が煩雑になるうえ単身者・共働きの増加により過払いや逆にもらえないケースがかなりある。満了者に定額加算するといった工夫をすればこうしたトラブルをさけ、事務・制度の分かりやすさに、そしてそれは信頼回復につながるのではないか。 最後に、機構に残る方、これから入る方の待遇改善に努めていただきたい。未熟な者がいい加
5471	地方庁	その他(社会保険事務局)	「世間一般」の基準が不明確なため答え難いご質問です。 (「世間一般」といってもただ人から聞いただけの方、報道を見てうろ覚えの印象を抱いている方、説明を受けても良く分からないとおっしゃる方、「自分なりに調べた」とおっしゃる方と様々です。具体例をあげていただくようにお願いいたします) それでもあげるとするなら、 本庁と現場レベルの意識・認識・情報の乖離。 これに尽きると思います。 窓口業務では、「正しい説明」「正しい表現」が無力なことが、残念ながら往々にして存在するのです。 「話せば分かっていただける」方々ばかりではありません。 それはお客様だけでなく、協力を求めている社会保険労務士の方々、市区町村も同様です。 またマニュアルやQ&Aの配布が遅すぎ、追加や訂正も多すぎます。 そしてその頻繁な訂正と追加を「通知したので確認してください」で済ませる、全体的に「現場無視」の風潮が存在することは誰にも否定できないことであると思います。 これにより、現場レベル・本庁それぞれで様々な問題が発生し、混乱を呼んでいると考えます。	①本庁の方々(来年からはブロック本部)はせめて1年単位で、「人口の多い都道府県で」(つまり来客数が多いところで)、事務所の年金相談担当として窓口に立つべきだと考えます。 ②業務システムが煩雑に過ぎます。 相当な癖があるWM、個別に作成するよう指導されているため使いづらい受付・進捗管理システムなど、ヒューマンエラーをあえて増加させるようなやり方ばかりしているとしか思えません。 (「実際の事務・対応」を想定して組まれていないシステムであるということを日々痛感しています) この本来業務を支援すべきシステムが業務の足を引っ張っている現在の状態を、早急に改善すべきであると考えます。 (その種の提案・問題提起は電子掲示板でも再三繰り返されていますが、何の反応もありません。) 「信頼回復に向けて全力で取り組む」といったような精神論を提案しただけでは、問題の解決など絶対に行えるはずがありません。 (「個人の資質の問題」として矮小化されてしまうのであれば、そもそも解決しようとしていないとしか思えません)	様々な要因が複雑に絡み合って出来上がった結果だと認識していました。 事務所職員・市区町村・本庁職員・委託業者、事業主の方々、お客様ご自身、それぞれに要因が存在し、それが状況によって様々に変化しているものであり、一概に言えるものではないということ。 そして、それは制度や実務にある程度触れていなければ理解できないものであるということ。 私たち側だけが原因であるとは言えないにせよ、決して無謬ではないということ。 制度や手続きの正確な周知徹底を図ってこなかったことや分かりやすく伝える努力が足りないことは、過去から現在まで言われている問題点です。 認識したのは、就職後3ヶ月程度経ち、ある程度業務を理解してからであったと記憶しています。	窓口や電話対応の際、出来得る限りの制度説明を行い、また「年金制度の歴史」という制度説明用紙を作成し、お客様にお渡ししたりするなど問題がどうして発生しているのかということをなるべく公平な目で理解していただくよう努めました。 また、記録照会などの業務についても市区町村担当者と連絡を取り合い、精度の高い調査を行うよう努力しました。 足りない点があったとすれば、ストレスで耳が聞こえなくなるなどのトラブルがあり、こなす業務量が体調が万全なときよりも減少してしまった点です。 また、個人の力では及ぶ範囲が限られていることを日々感じ、無力感に苛まれた為モチベーションが下がってしまったという精神的な要因が業務効率を下げていることを実感しています。
5472	地方庁	社会保険事務所課長級以上			個人の記録が、一目瞭然でわからなかったことが、国民(お客様)の不満を買った。	国民年金と厚生年金の番号で別々に個人の記録が登録されていること、また旧姓の時代は旧姓で登録されている等説明した。 平成9年から基礎年金番号導入により、それ以後は国民年金・厚生年金の記録については、正確な記録となってきた。
5473	地方庁	社会保険事務所長	これまでの報道等で知り得た以外は承知していない。	本人との連絡、確認等が取れないものは市区町村からの更なる協力を得て解明を図るべきと考える。	当初は事務処理の確認ミス、入力処理誤りがほとんどという認識であったが、平成19年頃から年金記録の補正等の支援に携わりながら、このような記録問題の存在を知った。	年金記録の補正に順次携わっていく中で、さまざまな記録問題が発生し、年金記録問題を第一優先課題として、職員の意識改革等を図りつつ、全所体制で取り組み対応を図ってきた。 反省点としては、職員の仕事に取り組む意識の問題、モラルの欠如、職員団体の関係等が挙げられる。
5474	地方庁	その他(社会保険事務所)			「いつ頃か」 平成19年又以降 「どのような問題か」 ①手帳記号番号の基礎年金番号への収録がすすんでいないこと ②旧台帳の確認 ③紙台帳とWMの記録相違	「どのような対応をしたか」 ・窓口や電話対応において、お客様が納得できる様に、丁寧かつ分かりやすい説明をこころがける。そのために、まずできる限り多くの知識・情報を身につける。 ・お客様にとっては年金記録は生活につながる重要な問題であるため、できる限り迅速な調査・回答をする。 「反省点」 ・年金制度が複雑すぎるということ。年金制度を熟知するにはかなりの経験年数を要するが、研修だけでは現場の即戦力とはならない事。 ・各制度の年金記録の情報交換をはやく進めてほしい。 ・そして何より人員の不足。業務量は確実に増えているのに、人員が減っているため、ひとりに課される責任が重圧化している。組織・制度が改善されてもそれを動かす人員が不足していれば十分機能しないのではないか。
5475	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	初めて年金給付課に配属された平成6年以降、年金裁定請求にかかる相談等において、年金番号の不統合の多さに驚き、職歴確認を行う作業に苦心することが多く問題だと感じた。	年金相談を受ける際はもちろん、その他の相談で本人との面談時においても職歴等の確認をいただく様心掛けてきた。 すでに報道等で指摘されているとおり、記録管理が不十分過ぎたことが反省点であると考える。
5476	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	相当以前にあっていたことと想像しますが、事業所への就職の際、何らかの理由から、ご本人自らが、偽の履歴(偽名や偽の生年月日(偽の年齢))を申告し、事業主もその偽の申告を信用し(偽の申告に基づき)、厚生年金保険の加入手続を行い、新規に年金手帳番号を取得していたということを聞いたことがあります。(その後の、転職時や年金裁定請求時に、年金手帳番号の重複取消の手続を申し出られ、氏名・生年月日が異なる年金手帳を複数所持していることから、職員が聴き取りを行った結果、判明したものだと思います。) 上記のような事象により、加入期間が統合出来ていない、または、持ち主を調査することが不可能な年金記録が存在するのではないかと思います。	本当の氏名・生年月日と全く異なるケースだと、加入記録の真の持ち主を調査することは困難だと思われますので、当該記録を公表のうえ、持ち主であると申し出られた方から、事実確認を聴取するしかないと考えます。 氏名の一部や、生年月日の生まれ年のみが偽の場合もあると思いますので、名寄せ機能や生年月日検索機能を向上させ、当該記録の持ち主である可能性が高い方全員に照会を行い、矛盾しない回答を行った方を探し出すことも出来るのではないかと考えます。	厚生年金保険の資格取得や喪失など記録作成は、事業主またはご本人の申告のみに基づき行われているシステムであり、客観的な検証が出来ないほか、場合によっては、加入者ご本人ですら事実確認が出来づらいシステムであると感じました。 このことは、昭和62年の採用当時(業務課に勤務していた頃)、各種調査や手続時に、資格取得年月日と採用年月日(または、資格喪失年月日と退職年月日)が相違していたことが判明したことがあったからです。 また、健康保険任意継続加入手続時に保険料額を説明する際、ご本人が保険料が高いことから、「自分はそのように高額な給与は受取っていない。」と言われたりしたからです。 このように、事業所からの手続内容と、ご本人の認識に差がある場合も多くあり、事業所及び加入者や社会保険庁が、年金加入記録の精度を高める努力や検証を図っていない。 将来、年金の裁定請求を行う際には、ご本人はすでに高齢で、過去の記憶が曖昧になっており、社会保険庁が管理する年金記録を、後になって検証することは現実的には不可能ではないかと認識していました。	相談対応を行ったお客様に限ってのことですが、年金手帳には、資格取得・喪失年月日などを記入する欄が設けてあるので活用することを伝えていました。 せめて、資格取得時と資格喪失時は、加入者本人あて通知書などを送付すればよかったのではないかと思います(生保などは、後日、証書が送付されるほか、定期的に契約内容通知書などが送付されてくる。)
5477	地方庁	その他(社会保険事務所)	まだ、この業務に関わって間も無い為、わからない。	対象になる多くの方々は、年齢の問題により早急な対応が要求されるので、まずは経験の豊富な職員によって対応できる様に、配慮する。	謝金として、昨年又からこの問題にじかに触れる事で多くを知ったが、対応する人の数と質が不足していると感じた。	職員の指示に従い、正確さを特に心がけた。任用職員に自身がなってからは、業務に対する知識不足が反省点として挙げられる。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5478	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成14年頃国民年金課で、被保険者の方から相談を受けたとき、オンライン上の記録で氏名が入力されてなかったり、納付記録が間違っている記録があることを知った。当時始めて年金の仕事をしたため、先輩にあってもらったりもしていたが、もしかしたら、間違った記録と気づかずに回答したこともあるかも知れない。また、年金を請求するときに記録が正しくなっていれば良いという考え方が職場にあったので、そういうものなんだと考えていた。	その都度、マイクロフィルムを調べたりして、正しい記録に直していた。できることなら、すべてのマイクロフィルムとオンラインの突合せをして記録補正をしたかったが、日々の業務に追われてそのままになってしまった。オンライン化されたときに、完璧にとはいかないまでも、もう少し丁寧に入力処理されていれば、ここまで大きな問題にならなかったのではないかと思う。
5479	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にございませんが逆に質問として歴史的背景から炭鉱・港湾河川道路土木作業の朝鮮人等に対する強制労働に従事させられた労働者の年金記録はあるのか、また、加入していたことが判明した場合どのようなに本人特定のうえ連絡し解決するのでしょうか。(偽名・年齢詐称・違法就労等も同様です。)	大別すると3つの問題に分けられます。 1、事業所及び職員が関与している疑いがある虚偽届出によるもの 2、紙台帳の記載誤り及びシステムデータ管理への切替誤りによるもの 3、国民年金保険料の窓取等による納付済み未登録によるもの (厚生年金保険脱退手当金の事業所届による退職金逓い及び事業所担当者の窓取も含む) 解決方法 ①今後発生させないためにも年金給付システム(現行レガシーシステム)及び年金記録管理システムの刷新。 ②持てる旧台帳のオンライン化及びマイクロ台帳の再システム突合。 ③国民一人ひとりへの対応のことから 事業所が加入していない 事業所が掛けていない 納めていたと勘違いしていた等保有している年金記録管理以外の申し出に対する判断。ある一定程度での政治的判断は必要と思われる。	厚生年金保険及び国民年金記録のオンライン記録に登録誤りがあることは、その担当時期ごとに知っていましたしその都度、訂正し、特に年金受給時に正しい記録にし年金裁定していました。 システム的に再点検ができないかの話は当然していましたが莫大な費用が必要なことから予算が付かない等見送られてきたものと思われます。 昭和60年の年金改正や時代が進みコンピュータが優秀になって基礎年金番号制が導入され、年金手帳の乱発が防止されるなど年金記録の確認作業が平成9年よりようやくできるようになったと思っています。昭和60年以前は、厚生年金、国民年金は別々に支給されており、また、厚生年金記録には。事業所の記録はあるものの個人の住所すら管理することもできなかった時代です。 年金給付課に配属された平成5年に記載誤りや切替誤り等あることを初めて知りました。虚偽届については、最近の報道により知った次第です。	①法令順守により事務処理要領やマニュアルを出げることは末端の事務屋では、あってはならないことです。年金裁定時に本人が記載していない勤務先を調査の結果みつけても事業所名がわからない請求者には訂正することもできないことになっていました。(申請主義) ②厚生年金保険の旧台帳には住所の記載もありませんでした。 ③健康保険とセット加入であることから保険証を早く使用したい人や年金手帳をなくした人等の場合、新規に年金手帳を払い出し、何冊もの年金手帳を持っている被保険者がいました。重複した年金手帳の取消処理を後回しにしていたこと。 ④厚生年金保険は事業所へ届出義務を課し、事業所立ち入り調査が人員的に不十分であったこと。 ⑤5人以上の法人事業所が強制加入であったが未加入調査が不十分であったこと。 ⑥紙台帳からシステム化した際に2重チェックがなかったこと ⑦強制だ強制だと加入縄和策がなく、資本金がなくても法人であることを理由に強制加入になったままであること。 等々 末端の事務所職員として与えられた業務は正確に実施していましたがそれをよりよいものに作り変える意識が低かったのではないかと反省します。言っても予算が使いないこと夢のようなことと言われるままだったと思います。年金改正の10年遅れ、合理化の遅れが私にはどうすることも
5480	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	一件、一件の確認を行うことしかない。	大変、大きな問題であると認識した。年金記録問題を知ったのは、新聞等の報道により知った。	件数が多いため、職員が一丸となって確認作業をする必要を感じた。社会保険庁の幹部職員が、もっと早く状況を把握して、対応をしていれば、今回のような問題とはならなかったと思いま
5481	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	記録確認作業を迅速に行うため、土日を含め24時間業務が行える環境を整備することが必要と考えます。	平成19年以降、年金制度に対する国民の信頼を取り戻さなければならない重要課題であると認識していました。	年金記録確認作業を積極的に行いました。 反省点。、一人の者に複数の年金番号が払い出されてしまうことに問題があるのではないでしょうか。
5482	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にないと思っております。	時間をかければ結論が出る記録問題なのかそうでないのかを区別し、そうでないものは現状の情報開示を広く行い解決案を募ることも一つの方法かと思います。	平成18年4月に採用となり、例えば、未統合の手番が数多く存在していることについても「特に問題はない」というのが職員の共通した認識であるように感じました。 なにが問題なのかという危機管理意識が低下していたことが問題であったと思います。	「1件ずつ着実に対応していくしかない」という上司の方針に従いました。対応方法としてはこれしかないと思いますが、取り組んだ時点では遅すぎたような気がします。
5483	本庁	その他(本庁)	なし		重大な問題であるという認識。新聞報道ではじめて知った。	日々の業務に精一杯取り組んだ。やれるだけのことはやったので、現時点で反省点は思い浮かばない。
5484	地方庁	その他(社会保険事務所)			過去から抱えている、年金記録の管理の問題と思っています。 平成6年以降の健康保険、厚生年金保険の資格補正処理を担当した時期からです。	当時の資格補正では、明確な本人確認がなされない場合の記録は不確定のものと判断し、記録の統合を行わないと定められておりました。その基準で作業を行っております。 厚生年金記録の管理方法を事業所単位に行われることになったことが、被保険者の年金記録を分断し、後年捜索しなければならない原因となったと思います。 国民年金のように、被保険者の記録に厚生年金の記録を登録するように行っておれば、このような問題が発生しなかったと思います。
5485	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	つい最近極短期間の申立てについては記録訂正を認めるかのような報道がなされましたが、非常に大きな問題を抱えていると思います。こういう報道が大きく報じられ、また法改正が行われると納めていなくても言わなきゃ損という風潮になっていってしまうと思います。 性善説により人は悪いことは言わないから記録訂正を認めようと思われたかもしれませんが、日本人の本質としては「赤信号皆で渡れば怖くない。」だと思います。 ねんきん特別便、ねんきん定期便等で多くの方と接してきましたが、納めていないはずなのに(納めることのできない期間であるにも関わらず)平然と納めたはずと申立てる方を数多くみてきました。 今般の年金記録問題については、確かに杜撰な記録管理が問題であると考えます。しかし、その当時としては当時の担当者が間違いが起きないよう最善の方法で記録管理を行っていたと思います。 本人からの申立てにより過去の記録(マイクロ等)を確認すると間違って登録されている記録が少なからず見受けられます。だからといって全て認めるというのは拙速なやりかたであると思います。過去に社会保険庁が行ってきたやり方は全て間違いであった、だから全て認めますという	平成8年12月以前は一人の方に複数の年金番号があっても不思議ではありませんでしたから年金記録を特に意識することはありませんでした。ただし、平成9年1月以降基礎年金番号が導入されてからは一人一つの年金番号に統合すべきものであることを意識して業務遂行していました。例えば、国民年金第一号被保険者で国民年金保険料が未納となっている者を個別に納付勧奨をする際に、国民年金第一号被保険者期間に空白の期間があれば厚生年金保険に加入されていなかったかを確認し、未統合の記録があれば記録統合に努め、今で言う消えた年金とはならないよう注意していました。未統合の記録があるということは基礎年金番号導入後は少なからずあるとは思っていましたが、マイクロ化されていない旧台帳の存在については一連の報道があるまでは知りえませんでした。	ねんきん特別便が送付されだしてからは、窓口来訪者に対し真摯に対応し記録判明に努めました。 現場で勤務する職員としては、申出があった方に対しきめ細かに対応するしか方法はありません。 社会保険庁という組織としての反省点については考えようもありません。ただ、一職員としては、自分が勤務している組織が全てにおいて杜撰な対応をしていたとは思いたくありません。
5486	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	—	(前段)年金制度とその運用方法及び組織や職員の意識から起因する問題との認識 (後段)在籍前の平成19年当時、報道等を通じて知りました。	(前段)制度や運用上の仕組みを踏まえて、解決に資するよう統計的観点から問題点を把握 (後段)記録問題の認識を職員が持ちながら制度的、組織的、システム的な改善が図れなかった点
5487	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に、ありません。	地道に時間をかけて、取り組んでいくしかないと思います。 年金記録については、たくさんの知識が必要なので、中途半端なアルバイト・パート職員に頼ることのないようにしなければならないと思います。	古い記録については、東京で、当然のこと、厳重にまた責任を持って保管管理していると思っていましたので、特に、今日的な記録問題に発展するとは考えてもいませんでした。	被保険者や受給者には、精神誠意対応してきましたし、これからも同じです。 とにかく、一人ひとりに、丁寧に対応していくだけです。 私個人に非があるのであれば反省もしますが、この問題は、政治とか国家としての対応に、もっとも大きな問題を抱えていると思います。 一職員としては、今ある国民の年金に対する不信感を一日でも早く解消すべく全力投球するしかありません。
5488	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に存じていない。	これまで確認をされていない方、特に被保険者に対して、ねんきん定期便を活用し、接触をすすめる。また、すでに亡くなった方に関しても記録解明を進めていく。	この仕事をはじめてから1年くらいで記録問題が発生したため、年金業務に関して常に頭におかなければならない問題であると認識している。 問題にかんしては、報道および仕事上での連絡で知った。	上司からの指示により、記録問題に関する業務に従事した。この問題については、今まで裁定請求時以外にあまり記録を確認する機会がなかったことが反省点として挙げられると考える。
5489	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		お客様の大切な記録がないということは大変重大な問題と認識しております。このような問題が存在することがわかったのは、マスコミ報道で初めてしりました。	お客様が納付したにもかかわらず、記録がないということは大変なことなので、申立期間について真摯にお聞きし徹底的に調べるしかないと思います。なぜ、昔の記録管理がこんなに煩雑なのかという疑問もありますので、当時の方にお聞きしたいです。昭和初期の管理が紙ベースだったことも問題点の一つと考えられます。
5490	地方庁	その他(社会保険事務所)		職員協力のもと地道に1件1件処理していくしかないと思います。	最初は新聞等の報道で知ったかと思いますが、正直、オンラインに登録されていない記録があるなんて想像もしておりませんでした。 しかし、事実ならば確実に本人の年金に結びつくよう、職員団結して頑張っていかなければと認識しておりました。	徴収課収納業務で年金記録とは関係しない係におりましたので、窓口支援・旧台帳の電話かけ等、出来る範囲で支援しましたが、決算報告・健保協会への事務移行等、日々業務と並行しての支援でしたので、十分とは言えなかったと思います。
5491	地方庁	その他(社会保険事務局)			新規採用になった際、業務課(適用)にいたため、未統合の手番が存在していることは知っていた。そのため、添付された年金手帳に記載された手番で未統合のものや、本人確認が取れた手番については、その都度統合処理を業務の中で行っていた。当時は、年金請求の際にも最終的に記録確認を行っているため、それほど大きな問題とは捉えていなかった。 その後、マスコミ報道がされるにつれ、実際には現受給者の方にも記録確認漏れが存在していることがわかり、改めてしっかりと確認・解決していかなければならない問題だと認識した。	とりあえず自分ができることは、電話・窓口での応対に努めることであるため、積極的に応対を行った。 反省点として挙げられることは、当時の事務処理誤り(氏名・生年月日の収録誤り、還付漏れ等)や職員の責任感の希薄さもあると思うが、自分も含め、基礎年金番号制度が確立されて以降、未統合の手番が存在していることをそれほど大きな問題として捉えておらず、組織として順次確認・統合作業を進めてこなかったことだと思われる。
5492	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにありません。	現在行っている年金特別便や定期便のように、国民の皆様に積極的に年金記録を確認してもらい、相違している場合にはそのつど訂正する。また、基礎年金番号に統合されていない記録や年金受給に結びついていない記録についても、国のほうから積極的に本人照会するなどして一件ずつ地道に解決していく。	消えた記録問題については、3年位前に報道がされてから知りました。また、宙に浮いた記録問題については、私が採用された平成9年に導入された基礎年金番号に統合されていないだけとの認識で年金受給時までに統合されていれば問題ないと考えていました。	特別便や定期便がなかった頃は自分から資格照会をしない限り、年金請求時にはじめて記録確認するケースが多いため、記録が漏れてしまうことがあります。基礎年金番号が導入されてからは、生涯同じ番号となったことから、厚生年金、国民年金の加入時にしっかりとつないでいくことが重要となります。私は適用課配属時に取得届受付時に基礎年金番号記入漏れの場合、新規の番号を出さないように会社や本人にできる限り照会してきました。その際にこのことが重要なことだという認識が高くないように思われました。もっと国民の皆様に年金記録について、伝えるこ
5493	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	ありません	各県単位に、社会保険の現役、OBからなる年金記録問題を専門に扱う部署を設けて解決に当たることが必要。社会保険事務所(事務局)での対応では、PTを設けたとしても通常業務を抱えての対応であり、記録問題が解決したとしても、通常業務の結果が、将来の年金制度に大きな影響を及ぼす。	年金記録を管理していく上でのキーとなる番号を1人が複数持てる仕組みが年金記録問題(消えた年金)の基ではないかと思っている。これには、社会構造の変化や複数の年金制度があったこと、個人の年金制度に対する認識が薄かったこと、年金番号払出における職員のチェックが甘かったこと等あげられるが、年金記録を長期間にわたって管理するという職員の意識の薄さにも問題があったと思っている。 個人が複数の年金番号を持っていることは入庁後暫くして知った。	現在は基礎年金番号が導入されているため(8)のような問題が発生する可能性は低いが、これも完全ではない。国が行う業務全てに通じる番号(国民背番号)が必要ではないか。
5494	地方庁	その他(社会保険事務局)		特別便の発送・回答を一時ストップし、システム刷新後、名簿・払出簿とオンライン上の記録の突合作業を行ったうえで再開すべき。	手作業で記録を管理する限界。 本人の記憶や手帳等の所持に期待する制度の限界。 平成10年採用後、遅くとも1年程度。	問題はオンライン化以前。 制度を作る組織、運営する組織、現場の組織、全てが無責任に思われるが、当時の事情ががわからないため、何が反省点かはわからない。 今後については、国民総背番号制のような仕組みは必須だと思う。
5495	本庁	その他(本庁)				

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5496	地方庁	その他(社会保険事務所)			国民の立場からすると、今まで自分の年金記録については、処理を確認できる手段がなかったため、何かしらおまかせすることしかできないというもどかしさありました。 そこにメディアの情報により正しく処理されていないという事例を紹介されることで、国民は不安感をもち、不信感をもつ方もあったことと思います。 社保側および国民の双方が年金記録問題について、再認識をし、再確認をするという機会であると思っています。 年金記録問題を知り得たのは、メディアの情報によるものです。	安心して処理をまかせられる社会保険事務所でありたい、またその職務に携わる職員でありたいと思い取り組んできました。 国民ひとりひとりの自分の年金記録に対する認識については様々で、決して 故意に利得を得ようという意志の有無にかかわらず、何かしら意識、認識の食い違いのままに、こと処理がすすめられては大騒動と常に緊張感をもっていました。 社保事務所の事務処理が正確に行われるための取り組みは当たり前のこととして、手続きなどに際しては社保側と国民の意識の双方に共通の意識が必要だと思っています。 原始資料(証明等)の確認が必須なことは、もちろんですが、的確な判断処理におさめるためには、まず国民ひとりひとりが自分の年金記録に対して自分の問題に気づくことが必要だとと思います。 安心して相談・確認・処理のできること、それは、これでいいと納得できてはじめてのことだと認識して、その問題に携わるひとりひとりが同じ思いをもって、丁寧な対応、確認、判断が必須であると思ってきました。 処理は迅速であることも必要ですが適切であってこそ、十分に審査・審議されたとわかることも大切ではないかと思います。
5497	地方庁	その他(社会保険事務所)	脱退手当金が記録不備だと復活してしまうこと。	わかりません。支給したのに復活させるのは常識的に理解できません。	私は今年の3月から働かせていただいてますが思った以上に年金記録問題は益的に多いのだなあと思いました。	私は年金給付課にいますので日々、再裁定の処理を迅速に進めて行きたいと思ってます。
5498	本庁	その他(本庁)		全職員が職場の危機感を意識して、研修等を行い記録漏れを早急 に解決する努力が必要と思料します。	大変大事な問題なので、加入者、受給者の方には迷惑かけたと思料し ます。平成19年5月頃です。	問題が生じてから1年半相談窓口対応しました。 お客様の対応は、非常に(人数が倍増した時期があった)大変な時もあり 苦情、おしかり等あり大変でしたが、真摯に対応できたかと思料します。 やはり、記録管理がずさんな面が最大の原因かと思料します。
5499	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	解決には、熟練した知識と特化した時間が重要だと思います。 ○熟練した知識 記録の判明や補正などは、多岐に渡り、かなりの知識が必要とされるところです。現在は、非常勤職員などを投入し、各事務所などで個別に対応を行っておりますが、年金には素人のため、ある程度の自立した対応が取れるようになるまでには数ヶ月を要しています。また、育成のために職員も割やされているところです。 さらには、雇用期間も限られており、やっと成長したところで入れ替えがあるなど非常に非効率であると思います。 短期解決が最重要なのは承知しておりますが、一旦失った信頼の回復は難しく、これら記録確認の業務は終わりを見ないのではないかと危惧します。 そのためには、熟練した職員の育成をする環境作りが必要ではないでしょうか。 国民目線的にも、記録解決をアルバイトで対処しているような印象を与えかねません。 ○特化した時間 通常業務と平行して対応をしていますが、どちらも非効率に回っている印象が強いです。 ブロック単位でもいいと思いますが、特化した部署を設け、受付以外は事務所では行わないようにする必要性を感じます。 北海道はすでに記録照会センターを設けておりますが、完全集約ではないため、事務所への返戻も多く、効率的とは言えない状況です。 日常の業務を優先すれば記録対応が滞り、記録対応を優先すれば日常業務が滞る。 また、その負担も特定の職員にかかるのが現状です。 これらから考えた場合、職員の育成と特化した環境作りが有効だと思います。 非常勤ではなく、正職員の増加も重要な解決方法だと思います。	採用されて間もなく、手番など未統合記録があることは承知しておりました。 しかし、基礎番導入の産物的な雰囲気があり、裁定請求の際に職歴等を確認するため、大きな問題ではないとの認識でした。 ただし、受給者にこれだけの未統合記録があることは承知しておりませんでした。	総務課経験が長く、直接的な対応経験がなかったことから、裁定請求の際に職歴等を確認するため、大きな問題ではないとの認識があったため、取り立てて対応などは行っておりませんでした。 基礎年金番号導入時に統合処理を万全に行っていない。また、導入後に状況を把握し、統合の勧奨などのフォローが十分に行われてきていなかったことが原因だと思います。 状況を国民にお知らせし、継続したフォローの対応があれば「未対応で捨てられている」といった、今日のお叱りはなかったのではないか。 更には、職員からそうしたフォローの必要性の訴えが不十分であったとも言え、常に国民目線にたった対応を心がける必要があると思います。 また、台帳の記載誤りも多く、記録を保管する責任の重さを常に認識する必要を感じます。
5500	地方庁	その他(社会保険事務所)	統合帳の記録について、WM上に収録すらされていない記録がたくさんある。 収録されていない＝年金として支払っていない浮いた記録ということになるのか断言できないが。 これがいわゆる5千万件の集計に含まれているのかもよくわからない。	本来は、統合帳のひとつひとつの記録がすべて該当者の基礎などに収録され年金として支払うべきものであるが、やはり名前と生年月日だけではどこの誰なのか、(名前が変わることが多い女性は特に)わかりようがないのでは。 本人からの申出があって初めて調査もできるが、そうでない限り、高齢で本人死亡も考えられる記録をどのように解決できるのか、わかりません。 せめて、本庁のカセットにある記録をすべてWMに収録はすべきではないか、とは思いますが。	旧姓などで手番のまま残っている記録がある、という種類のものは、年金請求までに整理できればいい(本人の申出により必ず整理できる)という認識で、国会などで騒がれるまで、「問題」という意識はあまりありませんでした。	現時点での本人のすべての記録を正しく管理するべき、という認識を持たなければいけなかった。 今はひとつひとつ確実に整理していけるように対応している。
5501	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	現役者:毎年年金通帳での記録確認や加入履歴を確認してもらう。	年金記録問題は、加入者・受給者・市町村などの国民全員の協力が無いと解決できないと感じていました。 年金未統合で来所されるお客さまはいましたが、実際ニュース等で知るまで5千万件も未統合記録があったことをしらなかった。	基礎年金番号制度が始まった時に、年金特別便のような記録を配布していればよかったと思います。
5502	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題は過去の杜撰な記録管理と、手作業で膨大な件数の記録を多年度にわたって管理するという社会保険庁の業務内容から考えて、必然的に生じてしまう事象によって起こったと認識していた。 基礎年金番号導入時に統合漏れがかなり多く生じるであろうから、どのように後追いをしていくの	当時は基番通知の返信用ハガキのあて先は東京になっており、対応はすべて庁で行っていると認識していたので、現場で対応策を考えるという概念がなかった。 反省点としては、その当時からすべての職員が問題意識を持ち、かつ現在のような大問題になるようなことを予想し、当時から記録漏れの調査をするという発想がなかったこと。
5503	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	誠実にひとつずつ対応していくことが大切だと思います。	一人ひとりの年金に関わることなので、重要な問題だと思います。 1年ほど前です。	期間調査では、間違いがないよう心掛けて対応しました。 過去の記録の整備に、もう少し早く対応していれば良かったのではないかと思います。
5504	地方庁	社会保険事務所課長級以上	[redacted]設土建国保の新規適用届が殺到したが、ほとんどが、新適月の翌月に全喪届けが提出された。補助金目当てと聞いて憤慨した。本庁は知っていたみたいで会議等でも問題にしても変わらず。		年金手番が二つ以上あり重複処理をされてないものと認識していた。 [redacted]遡及全喪、月額変更などされた滞納事業が多かったと記憶している。	人事面で思い知らされたような、ガバナンスと言いながらイエスマンが役遇されたように思う。関係した職員の処分等され厚生局に役先し採用されたように思え残念でならない。早く変わってもらいたい。
5505	本庁	その他(本庁)			年金給付に携わって以来手番があるのが普通と思っていましたので、問題とは認識せず、騒がれてから事の重大さに気がつきました。	パート等であったにしろ、お客様の認識で判断しないで記録照会をするよう窓口で対応しました。 記録管理がずさんであり、役所として怠慢だった点が反省点と思います。
5506	地方庁	その他(社会保険事務所)		資格照会の作業をしているが、システムが変わり以前より検索しやすくなっているが、被保険者名簿をみえにくいものあり、とにかく手作業のようなものである。どこまでみて回答すればいいか非常に悩む。 紙の名簿で管理していた時代を知らず、実際紙の名簿を見たことがないので 名簿が見つからなかったときの回答に不安を感じる。 すべてが解決するとは思えない。	年金請求の際の履歴確認が甘かったことが1つ問題だとおもいます。 氏名検索等をしていないケースが多々あり、女性の場合は旧姓の聞き取りをしていないケースがある。氏名検索をヨミガナをかえたりちょっと工夫しただけで簡単にでてくるものがある。年金請求の際もうちょっと窓口にでる職員が丁寧に対応していれば、もう少し件数が少なかったと思う。	とにかく被保険者一人ひとりに対して、丁寧に対応し、自分の仕事に責任をもつこと。 ここでやらなくても、次だれかがやってくれる、見つけてくれるというような考え方をしないこと。仕事が遅れても誰かがやってくれるだろうとか、自分の仕事でないから手伝わないという職員が多いように思う。 職員の人数も減らされ、業務量が増える中で職員の意識改革が必要に思う きちんと仕事をする人にばかり負担がかかるような職場であってはいけないと思う そんな貴重な人のやる気までを損ねかねない。 私は、これまでも窓口でも責任をもって対応し、仕事も遅れないよう積極的に取り組んできたつも
5507	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません	記録統合の重要性を、年金額が下がるケースも含めて全てマスコミを活用して国民に周知させる。そのための一案として、長妻大臣がテレビ番組に出演して話をする。	社会保険庁の周知徹底がなされないため、現場において安易な杜撰な取り扱いを行っていたことにより単一人が複数の年金番号を持つようになってしまった。 また、年金裁定請求書の提出の際、相談室等において当人の記録であると思われる記録があっても、事業所名等について本人に確認する為に事業所名等を口外することができなかったので本人記録と特定することが困難であったことも、こんなに多くの記録が特定されていない状況を助長させたと考える。	社会保険庁及び現場職員の業務に対する姿勢が怠慢であったこと及び制度周知の徹底方法の取り組みが甘かったことが大きな原因である。 これからは、制度周知広報の一環として書道コンクールやポスターコンクールといったものから一段進めて、年金教育を中高等学校のカリキュラムへ入れてもらうといったものへと発展させるべきである。なぜなら今回の年金問題により「ねんきん」という制度名については認知されたから、このレベルの広報は必要ないと考えるからである。
5508	本庁	その他(本庁)	存じあげておりません。	職員が一丸となり解決に向け努力すること。	大変な問題だと認識しました。 新聞等で報道されてから知りました。	年金記録の適正な管理が重要であり、職員一人一人が年金業務の大切さ を常に意識することが必要と考えます。
5509	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていない問題は特に思い浮かびません。	具体的方策はともかくとして、職員全員が記録問題最優先という意識をもつことが必要であると考えます。 また記録問題への対応は年金の知識を要求される業務であるため、単に人数をそろえれば遂行できる類いの業務ではないことを念頭に置く必要があると考えます。	マスコミ等で騒がれるまではまったく認識はございませんでした。	問題が露呈して以降は記録問題への取り組みを最優先に考え、本来業務については勤務時間外で何とか対応しました。 反省点としましては、これまでは記録統合されていない年金番号は年金裁定請求手続きの際に統合されればよいとのこれまでの考え方に疑問をいだけなかったことがあげられるかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5510	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	本来であれば、もっと早い時期からこの年金問題等について着手していれば良かったと思いますが、現時点での解決方法としては、国民の皆様の信頼を回復するために、一日でも早く処理を行うことだと思います。そのためには、本来業務の片手間に年金問題業務を行うのではなく、専属のプロジェクトチームの増員が不可欠だと考えます。	対象者が、年金を請求する際に過去記録を確認するため、それまでに記録を整備すればよいと教えられてきました。今思えばとても軽率なことだったと思います。年金問題が発したのは当能人の未納問題からだと思います。	基礎年金番号が導入される前は、資格取得届に年金手帳が添付されていなくても、新番で手帳を払い出し、業務量をこなす事を最優先とした結果が複数の年金手帳を持つこととなり、現在の記録統合未処理として年金問題に発展しました。反省点として挙げるとすれば、当たり前のことですがその場でできる事は後回しにせず、マニュアルに従い処理を行い、法令順守を履行することが守れなかったことだと思います。
5511	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	先ず、国が責任を持って運営している公的年金は、安易に納付したかどうか不明なものまで救済してはならないと考えます。 時間・人・物・金がかかっても、マンパワー等を集中し、徹底的に解明する必要があり、日本の公的年金制度に限らず国に対して今不足している「信頼」という価値を国民の皆様からいただける最大のチャンスと考えます。安易な救済措置だけはしないようお願いします。 国民の皆様(特に大部分の優良納付者や今後制度を支える若い世代)が注視しているのは、国(厚生労働省)の徹底した記録解明の姿勢、最後まで責任を持つ国の姿勢だと考えます。 この年金記録問題の間、社会保険OBの先輩で献身的にご協力いただいています。戦前からの制度のため、今後もOB方々には「知的資源」としてご協力いただける体制整備も必要と考えます。 今後、年金だけに限らず大きな負担を負う若い世代以降が、国に対し失望しないよう、充実した	戦前から始まった制度もあり、各制度が独立運営のため、制度として継ぎ足しだらけの、わかりづらい制度が起因していると感じていました。 また、社会構造の変化(アナログからデジタル)の中で特に、機械化以前の記録の管理確認方法に問題があったこと。また、被保険者、事業主等の制度への理解不足が相当程度問題を大きくしたと認識しています。 これは、最終的には義務教育から高等教育での年金教育の無さ、生活における年金制度の優先順位の低さから約65年間に積った問題が一気に噴出した事象と認識します。 問題を知ったのは、数年前より毎日マスコミにて報道される年金問題報道です。	年金記録問題発生当初、全所体制で年金受給者と電話・窓口相談をしていましたが、歳の上でも、経験の上でも大先輩である受給者の皆様との対応をさせていただきました。罵声を浴びたり、いろいろなお叱りを頂いたり、時には、感謝のことばを頂いたり、毎日が記録問題対応でした。 受給者の皆様は、それぞれの人生の歴史が年金記録等に非常に反映しているんだ、掛けた年金はなんとしても受給していただかなければならないんだと私は考えておりましたので、各受給者のお客様と「学校卒業時まで一緒にタイムスリップ」して時間はかかるが丁寧に対応できたと思っております。 反省点としては、戦前から始まる各制度全てに対しての知識、経験不足が挙げられます。 人員が少なく、今ある仕事も困難な体制のなかですが、統一的な年金制度の歴史、各時代毎の事務処理方法等の研修等があれば、今まさに非常に困難な「年金記録問題」に対応している私たち職員は、より高いレベルの「年金スペシャリスト」として日本年金機構でも国民の福祉のため活躍できると思います。
5512	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	・人を投入し、速やかな調査解決。 ・市町村の協力を得る。	・年金請求時に氏名、生年月日検索で散らばっていた加入記録は全て統合し請求できると考えていた。 ・今回の、「宙に浮いた年金」が、国会で問題にされたとき。これほどあるとは考えもしなかった。	・記録の管理の徹底する方法を構築すること。 ・厚生年金について 適用するべき事業所を徹底して適用すること。また、従業員についても適用漏れがないか、標準報酬が正しく事業主から報告がなされているかの調査が重要になってくる。 ・国民年金について 市町村と連携し、20歳以上の当然適用対象者の適用を徹底すること。 ・国民への、制度の周知徹底 年金番号は基礎年金番号を使うこと、住所変更、氏名変更などがあった場合及び仕事をやめた場合、、新たに就職した場合などそのつど国民年金関係部署へも届けること等
5513	地方庁	社会保険事務所課長級以上	わかりません。	過去の統合出来ていない厚年記録については、事業所が現存している場合は事業所にその者の当時の住所等に問い合わすなどして所在を明らかにして行く。とにかく地道な努力が必要である。 今後においては、年金番号の重複払い出しの防止、事業所への制度周知、届出の適正化調査の徹底、保険料の滞納処分の強化などを図り、被保険者本人が加入を自覚出来る事業運営を実施する必要がある。 また、新組織では、課長以上の職に就く者は、「保険料を徴収する＝納付記録」という認識が持つよう厚年徴収課及び国年業務課で滞納処分を経験した者に限定するなど組織的に「お金にシビア」な組織作りが必要である。	本来、年金手帳を紛失され、厚年を再取得される者に対して新番を払い出して問題を先送りにするのではなく、その時点で職歴等から年金番号を探し出して年金手帳の再交付をするべきと適用業務を始めてした頃から認識していた。(ただし、そのようなやり方をすると「健保証が交付出来ず、仕事が進まない。その者が年金を請求するときに整理すれば良い。」と苦言する上司や先輩がいた。)	(反省点として) 厚年については、そもそも手番の頃に新規付番を簡単に行っていたこと、手作業の頃に払い出し簿等に記録を一括管理をする仕組みを作らなかったことがこの問題の大きな原因であると考えられる。記録管理については、コンピューターの導入により改善されているので、あとは使う人間の意識の問題である。また、事業所への制度周知の徹底不足による年金記録問題もあるので、試用期間のモレや短時間労働者のモレなどを徹底的に摘発するような調査業務が必要である。 国年については、「保険料を徴収する＝納付記録」という認識が市町村を経由して事業を行っていたため欠乏しているが旧国年課の年配職員に見られる。また、納付記録を単なる表示とするシステムにも問題がある。納付＝表示とリンクさせる必要がある。
5514	地方庁	その他(社会保険事務所)		人員の増加が必要と思います。 ただ、増加するだけでなく確実な年金知識を有する人材を確保すべきと考えます。 異業種他社の人材(特に管理職経験者)では即戦力にはなりえない。 動ける人間(動こうとする意識の高い人間)をもっと増やすべきと思います。	任用当初より重大な問題として認識しておりました。	とにかく、知識を増やし、残業、休日出勤も厭わず、取り組んだ。 ただ、年金の歴史を語るには知識、現場経験が浅く、一つ一つの案件に時間がかかっている。 また、当時を知る年代の職員が現場に圧倒的に不足している為、説明不足となっていないか、不安がぬぐえない。 当時を知る正職員はもっと現場にでるべきではないか？
5515	地方庁	社会保険事務所長	ありません。	年金記録問題は、制度に精通したOBや今回退職される方を中心に 独立した場所で作業を行い、早急な解決を目指すべきである。 事務所が本来事業に集中できなければ、その間の事業の停滞等で 新たな問題が発生することが考えられる。	年金記録について、処理等まじめに取組んで来たと思っています。 新聞・テレビ報道で存在は知りました。	紙台帳からコンピューターへの切替時の処理及び管理不徹底、国民 年金の過去3回の特例納付の管理不徹底、昭和61年からスタートした 3号被保険者適用開始の周知不足、平成9年1月からの基礎年金番号 導入時の統合処理不徹底等年金記録に対し、社会保険庁・業務センター ・社会保険事務局・社会保険事務所の企画・運営・管理が一貫性に欠け、 内部統制が取れていない組織体制の結果だと思います。 今までは下に投げれば良い、下がするはず"だと言うそれぞれの思い込みが 強かったのではないかと思う。 国民の皆様に接し業務を実行するのは、常に現場であり、問題が生まれ るのも現場であることを強く認識して欲しい。 そのためには、現場のことを良く知り、現場の声を吸収していただき、現場 が動けるようスピーディーで的確な指示を出していただくことで組織横断的 に取組めて問題を発生させないことに繋がると思う。
5516	本庁	その他(本庁)	知りません。	なるべく早い解決を考えるのであれば、現在のような全国から支援体制を続ける必要があると思います。	受給者にとって不利益だと思いました。 年金給付担当課に在籍したことがなかったため、記録問題の報道を見て初めて知りました。	基礎年金番号創設時の周知徹底、対応が不足していたのではなかったのでしょうか。
5517	地方庁	その他(社会保険事務局)				
5518	地方庁	社会保険事務所長	3号加入中に厚生年金の得喪があり、しかも旧姓で手番で加入していた。	現場としては、こつこつと丁寧に1件ずつ対応するしかないと思う。	期間照会と同様な取扱いで対応できると考えておりましたが、5,000万件が公表された時点で、大変な作業になると認識しました。	問題解決すべく合間をみては、窓口に出て相談対応を実施しました。確認の際、事務所では、国民の皆さんの記録はきちんと管理しており大丈夫であり安心してもらえるように信頼回復に努めました。 反省点としては、結果論ですが、基礎年金番号導入時に記録の整理を行っていればと思います。今までの我々には、記録を管理しているという自覚の欠如があった思います。今回の機会を
5519	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成15年に国民年金課に所属してから被保険者の記録が統合されていないことを知った、こんなに大勢の受給者の記録が漏れていることは、記録問題が報道されて知った。	被保険者の記録は、受給までの間に確認してもらえばいいと言われていた。 個人情報の保護について騒がれ始めたので、窓口に本人が出向かない限り記録は、答えられなかった。
5520	地方庁	社会保険事務所長	しりません。		年金記録問題を知ったのは、平成19年の暮ごろ、マスコミ等の報道により知った、宙に浮いている年金手番があるのは、知っていたが、5000万件もあるとは認識していなかったし、消えた年金記録があることは、まったく認識していませんでした、また非常に驚きました、しかし事実は真摯に受け止め、国民の皆様にお詫びの念でいっぱいであり、組織をあげて全力で解決したいし、また解決しないといけないと思っています。	年金記録問題が発生してから、全力でこの問題に対応してきたつもりですし、またある程度ボリューム部分では解決できつつあるのではないかと思っていますし、しかし全面解決するためには、今後はもっときめ細かな対応をする必要があるため、人・時間をかけていくべきであると思います。
5521	地方庁	その他(社会保険事務所)	どんな情報が世間に知れ渡っているのかよくわかりませんが、下記のような問題点はたぶん知られてないのかと思います。 『既に亡くなられた方の年金記録について、遺族に確認するよう特別便が送られた』 ・配偶者(妻)より、年金記録内容を確認するよう回答求められても、結婚前に何処に勤めたのかよくわからないので回答できない。 ・親族(子)より、自分が生まれる前の親の勤務先を確認しろと言われても困る。(わからない) 『送られてきた特別便の回答について(記録の漏れや誤りあり)』 ・回答書のお勤め先の欄に『建設業』・『自動車整備』など業種が記載されている。本人に電話にて確認するも『会社名なんて覚えてない』とのことで調査ができない。 その他、似たような事例はいくつもありますが、全国民の年金記録を確認するのは難しい(正直不可能)ということは世間に伝えられてないように思います。 信頼を回復するためにも正直に国民に説明する(『時間はかかるがすべての記録確認を行なう』というのではなく『確認できない年金記録もある』)ことが望ましいと思います。	年金記録調査が遅れている状況について ・人員の増員 限られた人数で日常業務をこなし、そのうえ年金記録調査を行なっている現状ではどうしても時間が足りない。24時間働いても追いつかないしそもそもそんなに働けない。 ・人材不足 増員されても知識の乏しい者ばかり。(正直、数週間で年金知識を身につけるのは無理)また、せっかく教えてもすぐに辞めてしまう(仕事内容と賃金が見合わない)ため仕事が進まない。(新たに採用された人にまたーから教えなければならない) 上記二点について早急に対応すべきだと思います。例えば特別便専門のセンター(調査から回答・再裁定まですべてを行なう)でも創って集中的に処理を行なうような抜本的な対策でもとらないと、この問題の解決には時間がかかると思います。	私は基礎年金番号導入後に採用され、採用後二年経過した頃に一人が何個も年金番号を持っていて、未だ統合されていない状況を知った。 ただ『年金受給手続きの際に年金番号を統合すれば大丈夫だ』とも周りからも言われていたし自分でもそう思っていた。(安易に考えてしまっていた)	当時は上記で述べたとおり年金番号が別れているだけで、各年金番号ごとに記録がちゃんと管理されているのでそれほど問題になるとは思っていませんでした。(年金問題が起きるまで、記録の誤りがこんなにあるとは思いませんでした) 現在、年金記録調査を行なうようになってから当時の記録管理がずさんだった(いい加減な氏名(漢字や読み方)・生年月日)ことがわかりました。同じことを繰り返さないためにも 徹底した記録管理を行なうとともに本人への記録確認(定期便)も行なっていくべきだと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5522	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	自分の仕事を持ちながら記録の問題をすることにも限界があるから、事務所ごとに専門の係を設けてまた、人員も増員して取り組むべきだと思う。	自分は採用されて短いので、記録問題について多くを知ったのは報道等で取り上げられてからであるが、統合されていない手番が存在するのは仕事をする上で少なからず知っていた。ただのような大きな問題(5000万という件数についても)になるとは思っていなかった。	その当時、WMで手番があることが分かっても、本人から会社名等を思い出してもらわないと統合できないことになっていたため、なるべく思い出してもらうように促すことを心がけていたが、本人である可能性が高い手番についても統合できなかったケースは少なからずあったと思う。そういったことが積み重なってこのような問題の一因になってしまったと思う。
5523	地方庁	その他(社会保険事務所)	今回、公表された問題以外は、知りません。	時間はかかると思いますが、国民に正確な年金記録として納得していただくことがまず第一と思います。 解決策は、現在行なっている、一人一人への年金記録の確認を完了させ、 宙に浮いた年金記録のすべてを持ち主の年金記録へとすること。 年金記録の訂正を受けた者が確認でき次第、早急に給付の訂正を行なう ことができるようにすることが必要と思います。 現時点では、記録の確認、統合作業及び給付に時間がかかりすぎており、 そのことが、年金制度への国民の不安や不信につながっています。	平成9年以降の基礎年金番号導入時には、統合されていない年金記録等あり、今後、早急に修正されていくものと認識していた。 修正作業は、行なわれていたが、結果、現時点の年金記録となっていた。 自分では、給付に直接かかわることなので、おこってはならないことと認識していたが、現におこってしまい、早急に解決しないといけない問題と認識していました。	問題意識は、あったものの年金問題が明るみになるなるまで、何もできていませんでした。 反省点として、年金記録のオンライン切り替え時の確認不足及び年金問題が大きな問題と個人個人が思っていても、庁、センター、事務所が多忙な為 、問題を後回しにしてきたことに問題があったと思います。
5524	地方庁	社会保険事務所課長級以上	問題のほとんどが、出尽くしたと思う。	年金記録の調査のために、調査に携わる人員がこの間、非常勤職員の雇用などで多くの人員が配置されてきました。非常勤職員もこの調査業務に携わってきたことにより熟練してきました。 今後も年金記録の調査は続きますので、現在、記録調査に携わっている非常勤職員等を引き続き雇用していくことが重要だと思います。	平成19年から年金記録について、お客様の問い合わせ・相談が増加し、年金記録問題の解決がとても重要な課題であることを痛感いたしました。 お客様から、年金記録の不備について、お叱りを受けたことも多々ありました。	お客様からの年金記録照会のお問い合わせ、ねんきん特別便の受付など、この間、全職員が一体となって対応してきました。私もその一員として、お客様との相談、自宅への訪問、電話による記録の確認、マイクロによる紙台帳の調査、回答票の調査など、一人でも多くの方の記録が結びつけられるよう、努力してきました。 年金記録解決に向けてこれまで携わった業務の中で感じた反省点は、年金記録問題が出る以前の組織の土壌として、年金記録の整備は年金請求時までに本人の記録照会申し出等があってから調べるという姿勢があったと思います。 ねんきん特別便など、社会保険側から積極的にお客様にお知らせをしていくということが、もっと早い時期から行われていたならば、ここまで大きな問題とはならなかったと思うところです。
5525	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	・時間がかかっても、こまめにコツコツ解決していくより他ないと考えます。 ・現在、「年金記録回復委員会」から出されている救済策について 国民年金記録の1年以内未納分の救済、脱退手当金の回復などの 点については、安易に過ぎると思います。 ・問題解決とは、少しずれますが、今後はもっと年金教育・福祉教育といったものに取り組むべきと思います。年金記録問題という視点ではなく、社会 全体のしくみを義務教育段階で植えつけることは、高齢・少子社会を支えて いく世代にとっては重要な事だと思います。	コンピューター記録への収録もれや不備に限っては、かなり以前から知っていた。記録問題の根幹はそこにあると思っているが、私自身はこのことは概ねしかたがなかったと思う。戦前から手管理していた膨大な記録、しかも将来コンピューターに収録していくことなど想定していなかったのだから。 ただ、今さら言ってもどうしようもないが、請求主義ではなく、「年金の記録とはこのように管理されている(不備がある)。」「年金番号を複数、持っていてはいけない。」ということを、もっと公表し理解を求め、記憶の確かな若い時期から自身の記録を整理するべきであることを喚起すれば良かったと思う。	上記に「教育」と書いたのは、(8)の大きな反省点を踏まえてのことでもあります。
5526	地方庁	その他(社会保険事務所)			「本人申出」が原則であるため、本人の記憶があいまいであったり、また、記憶違いである場合等の対応について苦慮する。 社保庁側の記録管理の問題もあるが、本人側の年金に対する意識(特に若いとき)が薄かったとこも要因として挙げられると思う。社保庁に入庁したころから認識していた。	今まで年金制度のわかりやすい周知が足りなかったと思う。 お客様に対応するときは、常にわかりやすい説明を心掛け、また、過去の私たちの対応については率直に謝罪するようにしています。
5527	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在行っているねんきん定期便を本人に送付して本人に記録確認を定期的に行う作業を続けていくことが今後も必要と思う。	社会的な問題と思いました。1年前くらい。	現場で仕事している私には、お客様の疑問点等に親切丁寧に対応していくこといがいないと思います。年金制度の難しい部分も年金問題のひとつの原因と思う。
5528	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		期限を決めた作業スケジュールでは正確な解答を被保険者の方々に送付できないと思います。どうしても。0件にすることが目的で迅速で正確な事務処理がなされているとは見えません。 大臣の指示とは思いますが、現場実態(作業スペース・OA機材・人材確保)が貧弱であります。無理やり押し込めてやさせている状況ではないでしょうか。 雇用確保でも、低賃金で優秀な人材は他の民間会社等へ変更する方もいます。(厳しい経済状況であるから、少しでも条件のよい就業場所を選びます。) 以上のような、問題点を改善する必要があるかと思います。	以前は、女性労働者の退職年齢が45歳・50歳と若かったため生年月日を若くした資格取得届を提出する方が見られました。(昭和50年代) 後になって、生年月日訂正が出されたりしていました。また、氏名変更も生年月日訂正の前後によっては、ただしいい記録がなされたのか疑問です。 当時から、住民票等の公的証明を添付させる必要があるのでないかと上司等に訴えたときがありますが、取り合ってもらえませんでした。	(8)に記載したとおりです。 昔から、上部からの指示に従わざる終えない体制に問題があるのかと思います。現在も、同様だと感じています。 地方現場の実情を理解する眼もない、中央のかたがたの目線でしか指示しないところに問題が少なからずあるのかと感じています。
5529	地方庁	その他(社会保険事務局)		知識のない人をいくら集めても進まないとおもうので、ある程度の知識のある人を集めて処理をするべき。	国民の興味も高く、これがあったからこそ国民から年金業務に対する声も厳しくなっている。この問題がなくならない限り、どんなに頑張っても社保庁は怠慢だと言われ続けると思う。 この問題を知ったのは平成19年頃。	現時点では、職員が月に数回休日出勤をして対応しているが、それでは終わるわけがないと思った。機構になってからは専門の部署ができるのでその心配はなくなると思うが、人をたくさん採用したことによって問題がすぐに解決するとは思えない。
5530	地方庁	その他(本庁)	特に知らない	社会保険庁(日本年金機構)のみの問題ではないという認識をすべてのひとにもってもらうようにして、全省庁、市町村さらには受給者や被保険者の協力を得て国家をあげて問題の解決にあたれる体制をとっていく。	コンピュータが発達していなかった時代に導入した社会保険オンラインシステム上の年金記録の不備により起こった問題である。 社会保険事務所の年金給付課に配属され裁定請求書を処理していたとき(平成11年ごろ)に基礎年金番号に統合されていない番号の記録が多数存在することがわかった。(ただし必ず氏名検索して本人に確認をしていたためすぐにわかるものではほとんど記録もれはなかったと思う) 年金記録問題が大きくなってきてからそもそもオンライン上にない記録や容易にみつからない記録がまだまだ残っていることがわかった。	社会保険事務所年金給付課に所属していたが記録がみつかった場合にとにかくできるだけ早く再裁定の書類を進達するようにしようとした。しかし明らかに異常事態でありもともといる人員だけで対応するには限界があった。 ねんきん特別便にしてもそれに伴う再裁定にしても現場の意見をきくこともなく明らかに十分な体制を整えないまま始めてしまったことにより混乱がひろがっていったと思われる。これはいままでの三層構造に通じるものがあると思う。厚労省や社会保険庁本庁は現場のことを知らないし、地方はあまり声をあげることしなかったように思える。3層構造を排除し現場と中央がうまく連携をとっていける体制をつくっていく必要がある。
5531	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金制度発足以降、どのような事務処理、流れで行っていたのか、把握できていないため、昔のことについて、お客様からの質問に対して的確に答えることができない。年配職員の記憶に頼っている部分もあり、職員によって対応に差がでている。 制度発足時には、庁の業務、地方局での業務、現場での業務、それぞれ詳しく知りたい。例えば、今は、年金相談はwmで記録を検索できるが、昔は紙台帳で管理していた。実際には、どのように相談業務を行い、どんな問題があったのか知りたい。記録問題の原因をきちんと理解しな		
5532	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5533	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5534	地方庁	社会保険事務所課長級以上	事業所に勤務されていた当時、生年月日や氏名を偽って勤務されている場合が見受けられる。	生年月日、氏名が同一でマイクロの漢字氏名も同一で、他に対象者がいない場合の本人への確認の簡素化。(年金額が下がる場合もあるが)	厚生年金、国民年金の手番(基礎年金番号に統合されていない)があるのは知っていたが、これから年金を請求する人については、請求時に職歴等を言ってもらえば簡単に統合して処理できると認識していました。旧台帳等でオンラインに収録されていない記録がここまで多く存在するとは思ってもいませんでした。	現所属において、年金記録を中心にフォローアップ等行い、問題が早期に解決するよう、業務を行なっている。 基礎年金番号の基本画面で対応したお客様への接触データの入力が可能であれば効率的に行なえたのかなと思います。
5535	本庁	その他(本庁)				
5536	地方庁	社会保険事務所長	これまで表面に出てきた問題以外に思い当たる事項は承知していない。	短期間での解決は困難であるが、現行人員での取り組みには限りがあるので、対応人員の体制強化を行うとともに、関係市町村が保有する各種情報提供等の協力が必要と思われる。	1裁務課に配属されていたとき、事業所から提出される資格取得届書に新卒者以外で年金手帳(厚生年金被保険者証)が添付されず事業所に照会しても年金手帳が見当たらないとの回答があった場合は、厚生年金の新規取得として新たに記号番号を払出していた。 2年金給付を担当していたとき、ご本人が裁定請求時に年金手帳等を複数提示されたり、職歴等を聴取する中で、記録が確認できる番号が判明するなど、未統合記録が存在していることは認識していた。	1事業所に決定通知書を送付する際に、過去に適用事業所に勤務されており、年金手帳の記号番号の払出を受けていれば、記号番号重複取消届を後日提出するよう指導していた。 健康保険証の交付を急ぐあまり、過去の履歴確認を徹底せず、安易に新規払出しを行っていたことは反省点として挙げられる。 2裁定請求時に、ご本人からの申出或いはご本人への聴取等により確実に未統合分は判明できるものと判断していた。 今回の記録問題を目の当たりにして、紙台帳(原票方式等)時における 氏名・生年月日の記載誤りや不鮮明な記載等により、オンラインへの切り替え作業の段階で、安易な判断での氏名(フリガナ)や生年月日の入力が行われたことも一因と思う。
5537	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	知識のある多い人員で臨む。	年金記録問題が騒がれるまでの認識は、正直甘かったと思います。 騒がれてから認識が変わりました。 特別便等の業務をする中で、お客様のニーズが非常に高いと実感しました。	お客様に強い言葉を言われたり、お礼を言われたりといろいろな方がいますが、一人の人対人として、自分にできる精一杯の対応をしようと心がけています。
5538	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	時間はかかると思うが本人との突合せを徹底し記録の整備を図る以外ないと思う。迅速性にかけるとの指摘もあるが、国庫からの給付となると公平性の問題からも本人確認は必要と思っています。	過去において、年金請求時に本人確認を行い不明な手番の重複取消等その都度行ってきていたので、今回、庁において不明な記録がこれほどあった事実は、公表されてはじめて分かった状況です。	戦中、戦後の混乱期も含め、手作業での状況を考えると記録整備に対応するのは、その時代どこまで把握できるかは、疑問もありますが、大切な、被保険者の記録ですので本人把握を進め早急に整備をしなければならないと思います。
5539	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		今後、複数の基礎年金番号等の記録を持たないために 住基ネットワークと基礎年金番号との情報交換等 過去の分については、再度の周知とすべての届出者について 調査および整備するしかない	基礎年金番号導入時の見通しのあまさ周知の徹底度 と基礎年金番号導入時の国民の関心度 もともとの年金制度の複雑さが原因で年金の受給要件の有無を被保険者が判断できないため 会社の経営等の都合による嘘の手続または手続内容の誤り 被保険者の個人的都合による嘘の手続または手続内容の誤り 知ったのは平成18～19年ごろ	基礎年金番号導入時の見通しのあまさ周知の徹底度 受給要件を満たした者に対するお知らせ または資格記録についてのお知らせが必要だった

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5540	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	一件づつの案件に違いがあるので、線引きすることは難しいとおもいます。 多少時間がかかっても一件づつ、しっかり解決すべきと思います。	基礎年金番号に統合されていない記録があることは知っていたが、人の生活そのものを脅かす大変な問題だと思いました。 オンライン上に無い記録(旧台帳)が存在することが公表されたときは、正直ビックリしました。	膨大な作業に追われると思いました。どう対応しようとか言うよりも、一件づつ目先にある問題を解決するしかないと思いました。 職員がお客の記録をお預かりしていることを認識せず、安易にその時しのぎの勝手な判断で記録の訂正等を行ってきたような気がする。
5541	地方庁	その他(社会保険事務所)	マスコミ等の報道により、年金記録について世間一般に知られていない問題はないと思います。	社会保険庁から示されている方策に添って、真摯に取り組むことによって、解決していくと思います。	今、問題になっている年金問題を、特別に問題だと認識していませんでした。 理由としては、被保険者が年金を請求し、年金給付の審査の段階で本人の記録がすべて調査され統合作業を行っていたため問題になるとは思っていませんでした。	年金給付段階で記録の整備をすれば良いという考え方は、間違っていたと思います。 基礎年金制度になった時、資格取得時等いろいろな場面で本人のものと判明した記録は基礎年金番号に統合処理をすべきだったと思います。
5542	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	再裁定処理など、早急な対応が出来ればよいと思います。	大変な問題だと認識していました。受給時に正確な年金額がもらえないことになると、社会保険庁の信頼がなくなるので。 知ったのは、19年ごろだと記憶しています。	再裁定に時間がかかる旨、理解を求めるよう努力しました。記録問題での窓口、電話応対では、丁寧な応対を心がけました。 記録問題の問い合わせに慣れていないときに、対応に手間取ったことを反省しています。
5543	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	根本的な原因は過去の制度的なものであり、年金記録管理のしくみ、システムがその大きな要因を占めているため、記録管理システムの新たな構築が問題解決につながると考えます。	適用関係業務に携わったときは、個人が複数の年金手帳を取得することを防止するシステムの必要性を感じていたが、年金給付関係業務に携わり、受付窓口で請求者が勤務期間等を自主申告しなければ記録統合できないことで、受給期間にすべて記録が反映しないことが請求者に不利益であると認識しました。年金給付業務に初めて携わったのは、平成5年頃だと思います。	年金請求書受付時には、請求者の加入履歴をより詳しく聴取するようにが付けましたが、本人記録と思われる事業所記録を具体的に伝えられないため、請求者が加入履歴に誤りがないと申し立てた場合、それ以上の対応ができなかったのが現実です。当初より複数の年金制度が各々年金を支給していたことや、基礎年金番号導入時にもスムーズな改正ができていないことが反省点と
5544	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	なし	採用された当初から、未統合の手番があることは知っていたが、年金請求時に確認を行い統合処理をする旨聞いていたので、特に問題だとは思っていなかった。平成9年に基礎年金番号制度ができた時点で、本人には通知を送っており統合が済んでいるものが多数であり、洩れているものは随時処理していけばよいものだという認識でいた。	特別便の対応をする中で、この問題の認識がかなり変わったと思う。目先の納付率のことばかり重要視し、ひとりひとりの給付(最終的な結果)まで責任を負ってこなかった姿勢が問題だと思った。 特別便の対応窓口では、本人のものと思われる記録でも、なかなか思い出せないことがあり確認を諦めようとする人も多くいたが、じっくりと相手の記憶を引き出そうと努力するようになった。大変根気がいるものであるが、記録が見つかり本来の給付額にすることで初めて、職責を全うできるのだと思う。 今回問題が大きく取り上げられたことは、確かに恥ずべきことだが、これをきっかけとして国民全
5545	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		・早期解決には人員の投入も退職者などの経験者の協力を多く求めた人海戦術。人を手当するだけではなかなか進まない。自ら考えて進められる職員が集中して事に当たれる体制にないのではないかと。 ・一時的に中断する業務の大幅見直し。(国民年金の強制徴収など) (どこの現場も抱えている仕事が多すぎて疲弊している人が多いように思う)	・未統合記録は裁定請求時に整理する認識が引き継がれ定着していたと思う。	・若いころは特に、言われるままに疑問を持たずに仕事をしていたことも反省すべき点かもしれない。 ・高齢者など亡くなる前に、記憶が曖昧になる前にもっと早い時期に整理をすべきではなかったか。 ・
5546	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	やはり社会保険事務所等の現場を知っている、制度・事務処理の流れを知っている職員で、一つ一つ対応していくしかないと思う。	重要な問題と思った。 年金記録問題が報道されたとき。	窓口対応等、できる限りで対応した。
5547	地方庁	その他(社会保険事務所)		何事にも後回しはせず、解決できる糸口があるのであれば、積極的にその方法を採用していく柔軟な姿勢が必要だと思います。 窓口に確認にこれない方の対応等についても、もっと積極的に外に出る。訪問することで1件でも多くの記録が確認できるのであれば、それもひとつの方法ではないでしょうか。	平成20年2月に任期付として採用され、特に年金問題の解決に向けて日々対応に追われて現在にいたっています。 それまでは、非常勤職員として社会保険事務所内で仕事をしていましたが、まさかこのような深刻な問題を、長期にわたり放置していたことは知る由もなく、報道等にて年金問題が表面化してきたころ、この問題を知ることとなりました。 この問題では、1人の国民として、とても残念に思いましたし、実際、社会保険事務所で働いている1人としては、とても恥ずかしく情けない気持ちになりました。とても時間が経てば解決できる問題でもなく、逆に、時間をかけても解決していかなければいけない深刻な問題であることとして認	「後で確認すればいい。誰かがやるだろう」という後回し的な考えがあったとすれば、国の仕事としての職員の認識が、あまりにも幼稚である。ある程度、仕事をすれば給与をもらえるという公務員制度にも、少なからず原因があったのではないだろうか。
5548	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5549	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生省のOB座談会で、比較的早い段階から年金記録管理の不備が指摘されていたにも係わらず、具体的な対策を執ることなく平成19年に発覚するまで放置するに至った。	地道に確認作業を進めていくしかない。	平成12年に国民年金業務課に配属された時、年金給付課に相談者が来て領収書があるのに未納となっているから記録を補正してくれと頼まれた際、その時は漠然と応じていたが、後から先輩方からコンピューター化される時によくミスがあったことを聞かされ何となく意識した。 また、平成15年に二回目の適用業務に就いた際、厚生年金基金解散のよる記録突合で担当者である当時の課長が相当悪戦苦闘していたのを覚えている。	国民年金の時は何でこんなことが・・・と思ったが、先輩方を論破する知識もなく、特に何もしなかった。 厚生年金の時は基金が間違っているに違いないと思い込み、また総報酬制導入と相次ぐ人員削減の余波で恒常的に過度の業務負担を強いられていた最中であり、課長の混乱ぶりを対岸の火事ぐらいにしか考えていなかった。 いずれの場合も、担当課長から総務課長、次長、所長へと話しを通して事務局から本庁へ問題提起をすべきであったかなと考えるが、当時の職場環境や雰囲気、社会保険制度の歴史的沿革
5550	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。			
5551	地方庁	その他(社会保険事務所)	1.喪失後または喪失と同時に事業所より算定ならびに月額変更訂正が提出され、定期便で本人が判明した事案あり。 2.資格取得の際に事業主から実際に取得日ならびに月額報酬が知らせられていないケース散見。 3.住所変更は市役所などに届けでれば、年金記録に反映させる仕組みをぜひ開発願います。	1.は本人承諾書添付必須 2.ご本人に取得日を直接はがきで連絡 3.システム開発住基ネットの活用を	個人個人の年金に対する理解度または啓発が全体的に不足している。 企業に対する講習会や訪問による説明会などもっと積極的にやるべき。	事務所は人数は多いようですが、それぞれの役割分担が不明確で二重業務があるように見られる。 特に年金期間ちょうさについては、国年・厚年に別れ、また特別便・定期便で分かれている。 一元管理なぜしないのだろうか、ここにきたときから不明。
5552	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません	現在社会保険庁が持っている全ての加入情報を機械記録と一致させると共に、国民の一人一人の加入履歴を本人に通知をし、一人一人の理解を得て、加入記録に対する信頼を回復することしかないと考えます。	昭和45年採用時から事務処理において、原票を記載するにあたり、誤読を防止する意味から、年金番号、期日、月額などをゴム印を使い、手書きはしないように、先輩から厳しい言われ、事務処理をしてきたつもりです。また、正確な事務処理を常に求められて、間違えた場合は、鮮明にわかるように作り直したものです。 この問題の意味合いがわかったのは、平成19年10月からの厚年払出簿との突合において、全く違う番号に記録されていたり、記録が全く抜け落ちていることや庁へ移管した旧台帳の記録が機械記録に入っていないなどの事実がわかりこの問題の根深さを知りました。	自分の立場から、全職員に対し、最優先事項として取り組むことを指示すると共に、庁の指示の元に、迅速に事務処理を行うように努めてまいした。 正確な年金加入記録を記録し、保管することや、加入記録の1ヶ月は1カ月分の保険料を預かっているのだという認識が膨大な事務処理のために、一人一人の職員に欠如していたことが、反省すべき点と思います。
5553	地方庁	その他(社会保険事務所)		組織の移行(年金機構)、退職等によって、問題となっている「年金記録」に関する高い知識を持った職員が減少する現状下、すべての記録を短期間で整理することは不可能なことと思われる。どれくらい時間が許されるのかが問題であるが、この際、そうした知識の高い職員を再度集結し徹底的に「年金記録対策チーム」等を編成し専門的に取組むようなことを実施したらどうか。	基礎年金番号導入後も記録統合は日常的な業務であり、色々な方々から指摘を受けていたことは事実であり、年金受給に大きな影響を及ぼすことは認識していた。なお、最終的には、現制度としては本人の記憶によるところは大きく自己管理的なところも問題で、本人からの申し出がなければ調査も出来無かったことも現実であり、社会保険庁の記録管理の甘さが露呈されたものと痛感している。また、このように「年金記録問題」として社会問題となるような5000万件もの特定できていない記録が存在していることについては自分自身信じられない思いである。自分は、昭和50年の採用で、旧台帳(名簿)での進達は携わっていなかったが、諸氏先輩からは適確に管理されていることを聞いておりよもやこのような大量な氏名・生年月日・性別等基本項目が無いものや不明なものが存在していること事態でも不可解である。各事務所にはキチンと旧台帳(名簿・事業所名簿等)は整理保管されており、期間照会による突合により相当数は整理されているものと信じていた。記録問題を認識(5000万件)したのは、平成19年7月の公表です。	5000万件の記録の存在等次々に判明ずる事実を現実として自分自身信じることがなかなか出来ず、また、組織に対する失望感もわき大きなショックを受けた。しかし、何とかしなければと思い立ちマスコミ対応窓口内部処理対応等申先し現在まで誠心誠意取組んできたつもりである。閉ざされた風通しの悪い組織体制と問題意識の低さやことの重大性への認識不足、危機管理の不徹底等の結果であり、組織解体やむなしと強く思う。反省点ばかりであるが、職員一人ひとりがもっと自覚をもった誇り高い仕事をすべきとも思う。
5554	地方庁	社会保険事務所課長級以上	国年収納業務が市町村から社会保険事務所へ移管する前は現在の収納率は、「検認率」という名称だった。この「検認率」が自治体への還元融資の基準(すでに次年度の自治体の予算に組み込まれていて、融資ストップは絶対避けなければいけない)や事務費交付金の交付基準になっており、○%以上なければ融資が受けられないなど厳しい要求がされていた。市区町村は確かに細かい収納対策をしていたが、どうしても基準以上の数字が達成されなければどうしたか?今でこそ国年の収納率の低下が騒がれているが、当時は適用対象者が優良納付者を中心にされていたこと、また不正免除や不在処理はすでに市町村時代から似たようなことがされており、市区町村時代も決して収納率は高くないと思う。全て社会保険事務所が悪者扱いにされているが、移管前の市町村には責任はなかったのか疑問である。	現在は国年収納は市区町村から移管している。	以前、社会保険事務所では健康保険の給付・適用がメインであり、年金については2の次にされていた。実際、会社からあがってきた届出書を台帳に転記し、それを庁に進達していただけ。その後、庁がどんな記録管理、入力をしていたかは社会保険事務所では全くわからなかった。また、被保険者からも年金記録の相談は殆どなかったため、職員間でもそもそも年金記録が将来問題になることなのかわからなかった。 また、組合がサボタージュをしていたということになっているが、少なくとも自分の所属していた職場ではそんなことはなかったし、覚書なんて誰も守っていなかった。自分の与えられた仕事については責任を持ちたいし、被保険者や企業からは感謝されたいと思う。	被保険者1人1人の一生涯の記録を全て管理していくのは、今でこそオンライン化やIT化が進んでいるが、当時の事務処理としては限界だったと思う。 「ねんきん定期便」のような通知が当時できればミスは防げたのではないか。
5555	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	早急に紙媒体等と電子媒体の突合を第三者機関において実施すべき。	重大な問題であり全てに優先し対応しなければならないと認識していた。 また、問題の存在は新聞等のマスコミ報道により知った。	率先し全庁体制での対応を提案し取り組んできました。 問題点としてはトップダウンでの早急な対応指示及び膨大な一斉通知により事務所が麻痺するなど、本来時間を掛けてやるべきことまで同時進行となり、結果、不十分な対応感が否めない。
5556	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		現時点で実施できるベストの対応をしていると思っています。	社会保険事務所等からの照会対応の事務をしていただめ、新聞報道で知りました。	現在は、年金給付部門にいるため、判明または訂正された記録に基づいて、早期の支払いを行うよう事務処理に努めています。 個人情報の管理が昔は紙で管理することしかできなかったことも、記載誤りなどが発生し、年金記録問題に結びついたと思えるため、情報の管理を適正に行うための体制がシステムも含めて大切だと思います。
5557	地方庁	その他(社会保険事務所)			早急に完結するべき問題として認識しています。 未統合記録の件数がメディアで取り上げられた頃知りました。	特別便の窓口当番の日は、お客様のお話を詳しくお伺いし、未統合の記録がないかどうか、慎重に対応しています。 過去の職員の雑な記録管理が問題視されていますが、そうかもしれないな、とも思うことが記録を見てて感じるときがあります。
5558	地方庁	その他(社会保険事務局)				

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられると お考えですか。
5559	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	滞留分の早期解消。現場は健康保険協会への分離、集約等で対応できる職員が減少している状態であり、このことに対応が可能な職員の増員が必要。	無年金者及び受給前に死亡された記録はあると考えていたが、これほどの件数があることに驚いている。平成9年の基礎年金番号導入時にすでに年金を受給されていた人の記録は基礎番に登録もれは大丈夫かなと思った。	お客様一人一人に対しての詳細な聞き取りと詳しい説明をした。今思うことは、取り掛かりが遅れたことが残念。大量の職員と予算、市町村と合同で動けた昭和50年代ぐらいの電算化の時点で動けていたら、今みたいな状況にはなっていなかった。
5560	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金特別便や定期便については、すでに送付されていますので来訪されたお客様の相談内容を詳しく聞き1件でも多く解決するよう努力しることが方策だと考えます。 また、回答のない方に対しても再度回答いただくよう通知書を送付することも必要と考えます。	平成元年採用当時より、適用課において期間照会業務があったことから未統合になっている年金番号の存在は分かっていましたが、全体の件数は不明でした。今後、期間照会の業務を通じて解消するものと考えていました。	8で述べたように期間照会業務にて解消していくものと考えていました。 反省点としては、平成9年の基礎年金番号導入時において、ハガキによる回答だけでなく、今回のように未統合の年金番号の件数を公表し年金特別便のように国民の皆様に通知し再度ご自身の記録を確認いただく必要があったと思います。
5561	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	年金記録問題の解決に向けて現在行っていることを、迅速かつ正確に遂行することです。	日頃の業務の中では、複数の番号を持っている人がいても年金裁定請求時までに重複取消処理をすれば、問題なく年金を受給していただけるという認識でおり、適用課や年金給付課に在籍している時には、相談や審査をする時点において他手番がないかを確認し、適正に処理をしていたつもりです。年金記録問題が公に報道されるようになってはじめて問題なのかと認識するようになりました。改ざん問題も報道ではじめて知りました。	出来る限りすべての方に正しい年金記録により受給していただけるよう、自分の出来ることは尽くしているつもりです。
5562	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般で知られている内容しか知らない。	この問題を起点に考えて、年金記録の整理、及び確認作業を行わなければいけないと思います。	年金制度は、将来重要な政策になる認識しているので、その基本となる年金記録が漏れていては、信用や信頼がされなくなり重大な問題と認識している。また、このような問題が存在することを知ったのは、世間一般が騒ぎ出してからです。	この問題は、年金制度の記録管理が問題になっているため、組織目標の対応に努力しました。 反省点として考えられるのは、年記録がオンライン化した約10年前の時点で、この問題に気がつき対策を立てるべきだと思いました。こんな状況であるとは、思いもつかなかったのですが。
5563	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありませんん	時間をかけて1件1件を丁寧に台帳との突合を行うこと。年金記録のお知らせを、加入者全員に定期的に送ること。	年金の裁定時に名寄せを行い確認をとっていましたが、まだ、年金問題が表面化する前でしたので、あまり積極的な回答は得られませんでした。未統合の記録が多数存在することを知ったのは報道があってからです。	現場では、年金請求時に記録を確認しておりましたが、結果をみると限界があったと思います。5000万件もの未統合の記録があることを、現場の職員は知らなかったと思います。平成9年の基礎年金番号導入時にもっと時間をかけて整備するべきだったのではないでしょうか。
5564	地方庁	その他(社会保険事務所)		お客様からの年金記録の回答票をすみやかに処理する。 今後については、年金記録を定期便にて本人に通知することで、誤りは減少すると思われる。 事業所からではなく本人からの届出が必要な国民年金加入届(厚生年金喪失後の国民年金加入届)については、加入勧奨状を送付しているところであるが、20歳以上60歳未満の日本国内に在住する者は加入義務があるので、住民票が海外に移転していないことを市町村から情報提供受けたら職権で加入させて納付書を送付しても良いのでは？と思います。20歳職権適用をしているので、厚生年金喪失後の未加入者にも･･･と思いました。現在国民年金の仕事に携わっていないので、現在実施済みでしたら、ご容赦ください。	問題を知ったのは、報道を見たためです。年金受給するとき(裁定時)に年金記録を確認するので、受給者に関しては誤りはないと思っていました(年金給付の仕事に携わったことがないので、漠然と思っていただけです)。	年金受給者に関しても、年金記録は誤りがある可能性があると認識し、受給者・被保険者ともに年金記録を正しくすることが大事である。そのため、国民の皆様からのご協力をあおぎながら年金記録問題の解決に向けて日々お客様に対応しています。 反省点は、複雑な年金制度ですが、もっと周知して国民の皆様に理解を深めていただき、お一人お一人が自分の年金について関心を持っていただくようにしていくことができていない点と思います。
5565	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	現在、政府が対応している方策以外に考えられません。	年金支給は請求行為であるから、支給もれがあっても本人の責任であると思っていました。また、厚生年金被保険者名簿が破損しているものもあり、支給しないままになるものもあると思っていました。	個人としての対応は考えられませんでした。そうのようなものであるとしか思いませんでした。
5566	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		マンパワーを増やし取り組むこと	大変大きな問題。 平成19年ごろ	年金記録問題に対応するため、当時社会保険事務所だった私は、記録問題のチープとなって全力で取り組んだ。 反省点は、もっと早くからマンパワーを活用すれば対応も早かったと思われる。
5567	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知っている事実はありません。	組織の全力を敢重し、解決の効果により優先順位を決めて積極的に取り組んで行く事が重要と思います。	健康保険・厚生年金保険のオンラインが導入された昭和63年頃から、オンライン記録の中に本人と思われる記録や名前が収録されていない記録が多数存在する事を認識しておりました。	即効的な解決策はない事から、本人の年金請求時及び年金相談受付時に徹底した疑重複記録の確認が重要と考え、日常業務を進める中で実践してきました。 現時点において大きく記録問題がクローズアップされるに至り、もっと積極的に組織として取り組む課題だったと思います。この記録問題に関しては、中央(庁)と地方の記録管理の責任の所在の明確さがなかった事も大きな要因かもしれません。
5568	地方庁	その他(社会保険事務所)	どの範囲までを世間一般で認識しているのかわかりませんが、一言で言うならば制度発足時から現在までの管理システムの編纂、たとえば紙台帳からサンコウ？への移管、さらにそこからオンラインシステムへの移管と新たなシステムが構築される度に記録を移すといった作業が生じていたわけですが、それぞれ移す段階で必ずミスが発生します。しかしその生じたミスをチェックする体制が厳重になされていなかったのではないのでしょうか。政府を含め組織のトップから直接携わる現場職員までの認識が甘かったのではないかと思います。きちんと処理する体制が出来ていればこのような問題は発生していなかったと思います。	報道されているように解読不能な紙台帳が存在したり、また、誰のものかわからない記録がすでに亡くなっている方のものだったりする場合ははっきり言って解決することはだれだけ長い年月を積み重ねても不可能だと思います。 どこかの段階で政治決着、すなわち、政府が根本的な解決が不可能なこと、そのうえでどのように対応するかを国民に表明し、それをもって解決とするより方策は無いと思います。タイミングとしては新政権が発足した今が一番無駄な金をかけないで済むと思いますが、マニュフェストに載せてしまった以上は2年間は何らかの作業をしなければならないと思いますので、2年後が最良のタイミングではないかと思います。	私は平成2年採用でしたが、当時はWMの記録を訂正することはどのようなケースでも簡単に処理できました。(黄色カードもなく届書の規制も無かった)そのうえ処理結果リストも入力者自身がチェックしておりチェックしたと言えるような体制では無かったと記憶しております。 本来はきちんとした処理体制が示されていたのかも知れませんが、そのようなことを実践していない職員はおりませんでしたし、所長を含めて新採用者にそのような教育をする先輩職員はおりませんでした。結果として新規採用職員もそのような意識を踏襲していってしまうことになります。 振り返ってみるとそのような職場の体制が作られていたこと、それを放置していた長官以下管理者がこのような問題を招いたのではないかと思います。	職場として問題点を問題にする意識が欠如していたわけですから、特に何らかの対応をしようという意識も毛生えませんでした。 反省点としては、過去の管理体制の編纂にかかるチェック体制の甘さ、職場における意識の甘さ、それを放置していた長官以下管理者の危機意識の欠如、ひいては政府自体の危機意識の欠如が長年積み重なりこのような事態を招いたものと考えます。 さらに付け加えれば、このことの責任を全て現在在籍している職員に押し付けることで解決を図ろうとした安易さがさらに問題を長期化させようとしているのでは無いでしょうか。社会保険職員に対する懲罰の色合いが濃い年金事業機構法が何らの修正もなされず1月から新組織が発足することとなっておりますが、人員を削減したうえに、多くの職員に懲戒処分を半ば強制的に課し、それを理由に経験者を排斥し、規経験者である外部職員を採用し事業が滞りなく継続できるとはとうてい思えません。
5569	地方庁	その他(社会保険事務局)	旧台帳や、昔の被保険者名簿等が焼失等により存在しなく、本人の申し出があっても記録自体確認できない場合があること。 旧台帳や、昔の被保険者名簿等が存在しても記載漏れ等により記録が確認できない場合があり、旧台帳の記録とオンライン上の記録とを突合したとしても、正確な記録に直すことができない場合があること。 共済の照会、船員保険の照会については人員的な制限もあるのか、業務センターでの処理が間に合わず、回答に相当の時間を要すことが挙げられます。	正確な記録に直せない記録については、第三者委員に申し出された方とそうでない方との間で差異が生じないようにしなければならないので、本人の申し出等により訂正するなど共通の基準をもうけること、または、焼失記録、確認できない記録については申し出がなくてもオンライン上の記録を訂正する等共通の基準が必要と思われます。 共済照会については、社会保険庁からの照会であれば時間を要すこと、共済に直接照会できることをあらかじめ周知することが重要と思われます。 船員保険の照会につきましては、業務センターの担当に地方から船員保険の事務に長けた人材を起用すること、OBでそうような人材がいれば協力してもらえるよう要請することが必要と思われます。	支払われるべき年金が機械化のときの処理誤りはもちろん、それ以前、以後の不適切、不正確な処理により国民の皆様に損害を与えていることを認識していました。 平成14年4月の新規採用時、庶務課でしたので当時は知りませんでしたが、平成16年10月に国民年金課に配属になり未統合の記録が存在することを知りました。 しかしながら、厚生年金保険、国民年金保険の記録にここまで不備があり、判別できない記録が存在することを知ったのは年金特別便の送付が始まってからです。 また、平成20年9月から期間調査の仕事を担当していますが、この仕事に携わってから想像以上の不備記録が存在することを知りました。	期間調査を担当していることもあり、少しでも早く、正確な記録に訂正し回答するよう対応しようとしています。 現時点でみた場合、やはり共済照会について社会保険庁で照会を対応したことが回答の遅延につながっていると思われますので、共済照会については他の対応を検討すべきだ点が挙げられます。
5570	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし		同一人が複数の年金手帳番号を有している場合があることは基礎年金番号導入前から認識しており、年金請求時に本人からの申出がなければ適正な給付が行えなくなる恐れがあるため、早期確認が必要と考えていた。 年金制度毎に番号が付番されていたこと、事業主の年金制度に対する理解不足が原因と考えられるが、自己管理が不十分(自分の職歴を記憶していない等)であることも問題であると思われる。	基礎年金番号導入前は、健康保険・厚生年金の資格取得届の提出時に年金番号の記載がなく、氏名索引等により同一人と思われる記録が確認できた場合は、事業所に再確認を依頼する等、できるだけ資格取得時に重複手番を解消するよう努めていた。 ただし、本人が記憶していない場合や虚偽の報告をしていると思われるケースもあり、根本的な解決にははならなかったと思われるが、基礎年金番号導入後、オンライン化も進んできた現在では基本的にはこのような問題は生じないと考える。
5571	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に存じあげません	解決策ではないかもしれませんが、人員を結集し早急に解決することが必要かと思います	この問題が存在すると思ったのは、現事務所に異動になった平成18年4月ころです。 国民の皆様がたの記録が正常な状態でないので、今後非常に大きな問題になると思いました。	紙の台帳から機械に情報を転記する際、キチンと確認いたしなかったことが原因であると思いますので、人員を大量に投入し、早急に処理することを考えます。
5572	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にございません。	社会保険庁から指示された方策以外には、無いと思います。	・被保険者や年金受給者の皆様に、多大なご迷惑をかけている問題と認識しています。 ・5千万件を超える未統合の記録がある事が明らかになった時点で、問題として認識しました。	・社会保険庁の指示に従い、お客様の立場に立ってこの問題を解決できるよう対応しています。 ・社会保険庁を始め年金に携わる職員一人一人に、国民の皆様の年金記録1件1件がいかに重要であるかという認識が不足していたと思います。 また、国民の皆様に年金に関する正しい知識を周知するという事が不足していたと思います。
5573	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知らない	私たちが、全力で、記録の確認と回復をしていく以外はわからない。	基礎年金制度以前は、厚生年金と国民年金は別番号をとらなければならないし、年金手帳番号を複数持っている被保険者がいて、 あたりまえであった。 年金請求時に、本人の職歴を聞き取り、手帳番号の重複取消届を提出してもらい、記録を統合、整備して、年金を裁定していた。したがって、宙に浮いた年金や番号という認識はなかった。19年	コンピューターに正しく登録されていない名寄せから、確認業務に携わった。 過去において、業務を遂行しなかった庁に責任がある。 私たちが、今、全力で記録を回復していくことである。
5574	地方庁	その他(社会保険事務局)	フリガナの登録について、名前の「幸」という字が「ユキ」が正しいのに「サチ」で登録されていたり、「裕」という字が「ユウ」が正しいのに「ヒロ」で登録されている、言わばある程度の想定範囲内の登録誤りのケースは世間一般でも知られていると思うが、自分が業務に携わった中で過去に遭遇したケースで一番酷い(あり得ない)と思ったのは、「井上」(イノウエ)という名字が、「ドンブリウエ」(「井」の字がなんらかの状況で「丼」と誤まれそのまま端末への登録されてしまった)と登録されているケースがあった。他にも直接遭遇してはいないが、「一」が「ボウ」(伸ばす意味)と登録されていたケースがあったということも聞いたことがある。このようなあり得ないカナ登録がされているケースはまだ他にも存在すると思う。	同一人物の可能性が高い手番調査(フォローアップ)においては、WMでカナのみ登録を漢字変換する作業が行われていると思うが、WMのすべての手番記録を漢字変換し、現在のカナ検索だけでなく、漢字検索できるシステムを構築する必要がある。大体、元々記録を管理していた払出簿や、被保険者名簿等が漢字のみの記載になっているのだから、WMにカナ検索機能しか備わっていないことがおかしい。もっとも、現在各種台帳の画像化作業が行われているので、PCの画像化検索システムにおいても、この様な検索は可能になると思う。 今後、各種台帳の画像化作業完了後、それぞれ突合せ作業が実施されているが、この過程においてある程度上記のような部分も組み込まれるのではないかと想像している。	①国民年金については住所の管理があるのに、厚生年金には住所の管理が行われていなかったこと、②厚生年金の資格取得者に対して、届に手帳番号の記載が無ければ、簡単に新手番を払い出していたこと等の記録管理体制の問題と認識。平成9年1月に基礎年金番号制度が導入された際、ひとりの人間がいくつも手番を有している場面に遭遇するケースが急増した時点で知ることとなった。	厚生年金制度が始まったのが昭和17年で、現在その歴史は約67年弱、その中で基礎年金制度においては約23年、基礎年金番号制度においては約13年、記録問題解明の本格的な取組が開始されてからはわずか約2年半である。60年以上の歴史で巣食った問題をわずか数年で解決せよということ自体、無茶苦茶、時間も人員も限られている中で物理的に無理な話である。もちろん我々もこの2年半で、ねんきん特別便・定期便、過去記録のお知らせ、国年特殊台帳の突合せ、再裁定処理に要する期間短縮のための業務センターへの支援等、様々な業務に取り組んできた。多くの職員が休日返上してきたのも事実。それでも現在、言わば「宙に浮いた5千万の記録」の半分以上は残されている。当然、(8)で挙げたような管理体制等社会保険庁に問題があったことは明らかだが、この問題には様々な要素が絡んでいる。長い間、制度ごとに手帳番号を有する制度であった法的な問題、従業員を雇った際、本人の職歴を十分聴取し、今までの厚生年金加入の有無について事業主が十分に確認をしなかったこと、昔は名前や生年月日を偽って就職していたことが少なくなかったこと(その事実すら当の本人が忘れていることも多い)等の要因もあり、全ての問題が社会保険庁にあるわけではない。年金記録問題は国家的問題と位置づけることが重要であり、一組織だけでは限界があることから、先般フォローアップで実施が策定された「名古屋方式」のように、各省庁・各自治体の協力を仰ぎ、「オールジャパン」で
5575	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		新聞やテレビの報道で、平成19年の事項、国民年金の納付記録が抜け落ちているとか、厚生年金の加入記録がないと騒がれてから知りました。 最初は、基礎年金番号に統合されていない記録が反映されていないのが主な原因だと思っていました。	ねんきん特別便で、確認をいただいた記録についてもれや誤りがあるとご回答いただいたお客様には、制度(加入条件等)の説明を丁寧にすることを心がけ ご納得いただくように努力しました。 雇用されていた事業所が、厚生年金に未加入・加入対象外であっても、届いた記録は職歴=加入履歴と勘違いされている部分が多々ありました。 また、制度上年金額に反映されない記録について未統合のケースもかなり見受けられました。 法人の未加入について社保加入と同時でなければ、法人登記できないなど制度改正が必要だと思いますし、社会保険・年金制度をもっと知っていただく必要があると思います。
5576	地方庁	その他(社会保険事務所)		過去不正があったと思われる件については、第三者委員会等で徹底的に究明する。 今後は法に準じた適正な処理をおこなう。	国民の信頼を裏切る大変重要な問題だと思う。 テレビ新聞等で報道され始めたときに知った。	古くから続く体質、法令順守に対する考えの甘さが反省すべき点だとおもう。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5577	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし		大変な問題だと認識した。 マスコミ等の報道に伴う内部通知等により知った。	個人で可能な範囲では、迅速・正確に処理に努める。 問題点としては、ニーズに対応した時限立法が多々あるにも関わらず それに伴うシステムの構築がなされていないこと等が考えられる。 1. (厚生年金・国民年金)沖縄特別措置(新旧)ファイルとの突合。 2. 基礎年金番号(H9.1)以前の厚年・国年ファイルが別管理であったこと。
5578	本庁	その他(本庁)		ねんきん特別便や電話等の方法で国民の皆様に確認をお願いするという現行の方策が最良だと思います。	多くの年金受給者・被保険者に大変ご心配とご迷惑をおかけしており、申し訳なくできるだけ早く解決すべき問題であると思っています。この問題を知ったのは新聞・テレビで報道されだしてからのことでした。	ねんきん特別便のお客様窓口に出て、年金記録統合の調査にあたりました。反省点は特別便が郵送で行われており、未着・未回答が多く出ていることだと思います。
5579	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	年金記録問題の早期解決に向けては、現在配置されている各事務所の職員だけでは処理体制に限度があるため、担当数の人員の増員を図り業務を進めていくことが必要である。	年金記録問題は国民一人ひとりにとって由々しき問題だと認識している。 年金記録問題については、平成19年にマスコミ報道等で年金番号が未統合の者が5,000万件いるという情報で初めて知った。	未統合とされる5,000万件の記録の解消に向けて、取り組みを進めてきた。 平成9年1月に基礎年金番号制度がスタートしたが、この時に、国民に対する広報、周知が足りなかったのではないかと思う。また、未統合者に対するフォロー作業が不足していたのではないか。
5580	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	ねんきん特別便等による期間照会の調査を行うにあたり正確な調査確認を行っていく。 今後正確な年金記録の管理を行っていくことにより国民の信頼を回復する。	基礎年金番号に登録されていない年金手帳番号が多数存在することや年金記録の統合帳をコンピューター化した時の誤入力や入力もれによって不正確な年金記録となっている場合があった。 資格照会業務においてマイクロフィルムの確認作業を以前より行っていた。 不突合の件数や率についてはわからなかった。 基礎年金番号導入時にはそれ以前の他手番の照会を行ったが、回答がない方については、年	資格照会の担当者となったことはないが、オンライン記録の不備は小数ケースと考えていた。 はじめにオンライン化したときのデータのチェックを徹底するべきであったと思う。また、被保険者の方が自身の年金記録を確認できる手段があればよかったと思う。
5581	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	1件1件地道に確認して行くしか方法は無いと思います。	・基礎年金番号等に対する甘い考えが、現在の年金記録問題を招いてしまったと考えています。 ・平成9年1月1日の基礎年金番号への統合時には、この問題の存在について知っていました。	・被保険者記録を正確な状態にできるよう、昔の記憶を思い出してもらい、記録を探した結果を出来るだけ詳しく伝え、被保険者に納得いただけるよう努力しました。 ・基礎年金番号への統合時に、記録統合をしっかり行う必要性があったと思います。
5582	地方庁	その他(社会保険事務局)		近道はないと思われるので、5000万件のうち手番で残っている部分を、本人と思われる対象者へ確認したうえ、解消していく。	基礎年金番号で、一人一年金番号になる以前、一人に何冊も手帳が交付されていたが、年金手帳を持っていれば、年金請求時に記録統合は可能と思っていた。5000万件の年金が報道されて	被保険者が年金を請求する時点で過去の職歴、加入歴を確認する。機械化になる以前、把握はむずかしいが新しい手番払出の時に確認する必要があった。
5583	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	全職員が最優先課題として、取り組む以外にない。	ある人の記録に別人の記録が入っている等は考えられず、また国民の目線で見ると、社会保険庁、更には年金制度への不信感に繋がる大問題である。 実際、自分自身が20年近く前ファイル補正業務を担当している際に、別人の記録が入っている事例が数件あったと思う。	常に慎重に、かつ様々な視点から確認作業を行ってきた。 その当時、どのような体制で業務を行っていたかは不明であるが、チェック機能がなかったのでは? どのような業務であっても、常に慎重に、かつ複数の目で確認することが重要であると思う。
5584	地方庁	その他(社会保険事務所)	無し	現状を考えると、本人より照会、回答があったものに対しては優先的に調査・回答したうえで、最終的には整理・確認されていない記録についての本人聴取等の調査を地道に行うほかない。	緊急を要するもの、今後の最優先課題。 新聞・メディア等、具体的な数字を知ったのは公表後。	平成9年1月からの基礎年金番号制度発足時から、番号統合に関しては、確認できる範囲で整理を行う事務処理はしてきた。 番号統合の際、本人確認の突合条件。
5585	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	一人、ひとりの意識をもちお客様の立場で調べる	受給者としては、生活に直接関係してくるものですし、若い方も、将来に、不安や不信感持つので、職員として事務的に照会するのでなく、個人の事として て、今年の3月より特別便の窓口にて対応するよう、心掛けている。	お客様の勘違いも多少は、あると思いますが、意識改革し調べ回答するよう心がける。お客様の意向は伺うようにする。
5586	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5587	地方庁	社会保険事務所長	報道されいる事項以外特にありません。	マンパワーによる集中的記録調査、確認作業を継続的に行うことしかないと思いますが、記録確認作業対象期間(調査依頼期間)が相当古く、年金受給者の記憶についても、記憶上の事業所名(登記上の事業所)が適用事業所と相違している等確認作業に相当時間をかけている状況であります。また、判明期間が年金額に反映されるとも一概には言えない状況と、昭和36年国民年金法施行に伴い、各種公的年金加入期間が通算対象期間、その後合算対象期間となったが、各制度間の通算もなく、そのままになった期間(一時金要件不該当)も相当数あると考えると、戦時中徴用された方々(任官・半任官以外)に対する、厚生年金期間(39月)としての認定、沖縄返還時の沖縄特例法による取扱等特別法による救済(就労期間について厚生年加入期間と認める)も一つの方策と考えます。	平成18年の報道により知りました。オンライン処理以前は厚生年金の記録管理については、事業所名簿方式、原票方式、により事務処理を行っておりますたが。その記録については、事務取扱要領により、社会保険庁へ進達を行っておりました。その後の電算入力処理については不知です。基礎年金手帳化以前は年金カード、その後厚年、国年それぞれの手帳を発行しております、事業所に勤めるとき年金手帳(紛失者等)を添付しないでの届出による複数枚手帳番号取得者が存在するとは思っておりましたが、これほど多い件数が統合されていないとは思っておりませんでした。	被保険者個人個人の生涯に亘る年金記録を管理していくために、一人一番号しか無いとの認識により、年齢等を考えた対応で、複数枚の交付をしないとの認識に立って仕事を進めます。また、適用事業所に対する保険料徴収については、公租公課の原則がありますが、本旨細かい対応と強制徴収を行うと共に職権適用を厳格に進める所存です。
5588	地方庁	その他(社会保険事務局)	国民年金第3号被保険者について 被扶養者に認定されるときの3号該当届は事業主からの届出が義務付けられ、届出もれは無くなっているかと思われますが、扶養抹消されたときの1号への種別変更の届出は本人からとなっており、届出漏れが発生することは想定され、配偶者が厚生年金の被保険者の場合は、即座に勧奨状が送付され督促されているところです。 しかし、共済組合員の被扶養者となっている3号被保険者について、扶養抹消された場合、社会保険庁から勧奨がされているかどうかが、はっきりしません。 実際、何年も前に扶養から抹消されているのに3号のままになっており、わかったときには時効で未納期間が生じることがあります。3号特例で、3号であった人は救われますが、3号でない人は未納となってしまいます。本人の責任と言えばそうですが、中にはそれに気づかず、3号納付の記録のまま年金を受給できてしまうケースがあると思われます。 配偶者の加入する制度により違いがあるというのはいかがなものでしょうか?	同じ取り扱いにするためには、共済組合の協力が当然必要となります。 共済にとっては余計な仕事と思われるかもしれませんが、随時でなくとも、年1回の後認事務等に併せて情報提供に協力いただき、扶養抹消された場合には2号喪失等の場合と同様に確実に届出勧奨・職権適用を適正に行えるようにする。	年金問題として取り上げられるようになるずっと前から、記録の不備については業務上認識はしていました。	年金請求の際に本人には記録の確認を当然行っているはずでしたので、年金受給時までには、記録が整備されるものと思っていました。 ただ、本人も覚えておらず、記憶違いも間々あることや、記録自体が間違っていたり、抜けていたりして気づかないこともあり、また遺族年金の請求時には、婚姻前の記録の確認が難しいこともあり、やはり、その時々で確認しなければいけないと思いました。
5589	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	年金機構に移行しても記録問題については、時間と人員をかけてやらないと 悪循環になるのではないでしょうか。 あわてて時間に追われて安易な処理をすればお客様に不信感が出るのではないでしょうか。 経験者がどんどん退職していくなかで、厚生労働省への転任者についても 一時凍結してこの問題に対処すべきではないでしょうか。 また、厚生労働省からも「経験者」を一時的に出向させるべきではないでしょうか。 また、広報等についてももっとわかり易く広報すべきではないでしょうか。	社会保険業務センターでの入力作業で丸め(1日から9日の日なら1日と入力)することは、報道で初めて知りました。 年金記録問題の前に年金の払い出し簿等の記載が読めないものがあるなど不安に思ったことがあったが。 年金はあくまでも本人が請求するときに確認すればよいと言われていた。 また、被保険者に有利に処理すればいいと言われていたので問題との認識は薄いと思っていました。	年金問題については、厚生年金保険法自体が事業主経由の事務処理が多く、標準報酬についても、資格取得についても事業主まかせが多く、被保険者の方への情報提供と広報が少なかったことが問題であったと思います。
5590	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	本人の記録である可能性が高いものについては、統合処理をしてしまい、本人宛にデータのお知らせをする。一乱暴なやり方になりますが・・・。 その他の残件数については、今までのやり方を継続するか?どこかのタイミングで調査を打ち切るか?	年金記録問題は解決不可能な問題と認識。 基礎年金番号導入時、ただ、その当時は問題だとは思わなかった。	本人の申し出により、確認できた記録については記録統合をする。 もともと、年金てなに?働き方により加入する制度も違うし、複雑だし、社会も本人も理解していない時代からの積み重ね、国としての宣伝?管理のやり方?反省点を挙げるとすれば全て。
5591	本庁	その他(本庁)		人海戦術	当時の制度的な誤りと当時の組織のこの問題が後に及ぼす影響に対して、何もかんがえてなかったのかということ。 具体的な問題の存在を知ったのはマスコミ報道されてから。	窓口では誠実に対応しようと心がけました。 反省点というよりも、当時の職務怠慢と年金受給者自身も年金に対してきちんとした意識をもってなかったのではないかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5592	地方庁	社会保険事務所長	・知らない。	いままでの方法で、受給している方は、ほとんどの方は、記録を確認したと思います。 これから受給する人を最優先に記録の突合確認を行うことであると思います。	・基礎年金導入前は、年金の記録は、年金請求するときに、本人の申立てのり職歴により、最終確認を行い、裁定するものと思っていました。 ・平成19年5月に新聞で5000万件の記録が倉庫に保管され、高井戸のコンピューターに入力されて、整理されていないことを知った。	・[redacted]特別便の対応、定期便の対応、フォローアップ対応、1466万件などの対応積極的に行い、再裁定の事務処理の敏速な進運を行うよう職員とともに実施した。 ・旧紙台帳データーをもっと早い時期にデーター入力していたら、問題は大きく違っていました。 また、39年以後の記録の50番ごとの紙台帳の記録についても、庁へ進運後、庁で入力したのち事務所等で再突合を行ったいたら、事業所名の入力誤り防げたので、本人との戦歴の照合誤りもより正確にできた。 旧台等のデーター化並びにデーター整備を行うチャンスは幾度かあったと聞いていますが、このことを庁、社会保険事務所、組合を含め、全体で行う姿勢が足りなかった。 特に基礎年金番号の導入時にデーター化、データーの記録整備を行わなかったことです。非常に残念です。
5593	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	全職員または知識のある方に協力してもらい早急に対応するだけだと思います。	入庁なったときから、この問題は根深く一朝一夕ではいかないと思いました。また市町村の協力は不可欠だと思いました。	社会保険事務所にはそう何回も来ることはない、一期一会の出会いを大切にし、当事本人と接触できた窓口でせめて出来るだけ聞き取り記録の統合に努めました。しかし、疑わしいものでも会社名をこちらから名乗れない、また年金請求時にしか本人と接触できないなどがあり積極的に働きかけるには限界がありました。
5594	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録を調査する人間のスキル、知識によって、見つかるものと見つからないものがある。事業者名等通称と適用されている会社名が違ったりするものもたくさんある。その地域で期間照会業務を行っていたものならすぐにわかることが、知らないものが探しても全く見つからない等のケースがある。 本人が亡くなっている、覚えていない等の理由で氏名、生年月日が一致していても統合していない記録がたくさんある。これらの記録の内本人の可能性の高いものがたくさんあると思われる。 第三者委員会で認められているケースでも、実際は、納めていないと思われるケースがある。 人によって対応の仕方が違う。お客様から言われたことしか調べない人や、言われてないことでも調べる人等	期間調査については、知識のあるものが責任でやったほうが、調査のスピードを考えれば効率的である。また、やはりその地域のことに精通しているものがやった方が良いと思います。 名前と生年月日と住んでいた地域等が一致すれば本人記録とみなすような取り扱いを決める。名前の珍しさにもよると思いますが。 物理的に、納めるのが不可能なケース等は、第三者委員会でも認めない。 人によって対応の仕方が違うのはある程度仕方がない。今の職場は、頑張ってやってもなにも報われない、自分と家族を犠牲にするだけ。自己満足とお客様からのありがたい言葉だけがよりどころ。わたしも、ずっとお客様のためにがんばってきましたが、だんだんと考え方を変えていかないと自分の体がもたなくなってきました。みんなで頑張ろうという雰囲気があまりない。最低限の仕事だけやって、それ以外の仕事はできるだけ自分のところに来ないようにするという人が多い。でも、それはあたりまえかもしれない。し責められない。無理をして体を壊して退職する人もいる。	オンライン上に、入っていない記録や、氏名が誤っている記録があるというのは、入って3年位してから聞いていたが、ごく一部の記録だけであるという認識で、こんなにたくさんの漏れがあるというのは認識していなかった。また、オンライン上に収録されていなくても、期間照会をすればある程度見つかるという認識だった。	個人では、自分が対応したお客様については、記録確認をしっかりするくらいしか対応はできなかった。 平成19年以降、年金記録問題が明らかになってからの取り組みだけでも、すごいスピードで記録回復のための取り組みがされている。これを少しずつでも、前からやっておけばこんなことには、ならなかったのにと思うと悔しいです。せめて基礎年金番号ができた時からは、組織としてきちんと取り組むべきであったことが反省点だと思います。
5595	地方庁	その他(社会保険事務所)		できる限りの調査を行う。また、二度とおきないように、これからの業務を確実に行うの2点しかないと思う。	先人方のおこした問題。今の、特に私たち若い世代の職員にとってはこれからは起こしてはいけない、信頼にかかわる問題。 知ったのは、世間と同じくらいの時期。	自分の役割のなかで最大限はやく、正確、入念な調査・回答を心がけた。
5596	地方庁	社会保険事務所課長級以上			国家の一大事だと思いました。存在を知ったのはマスコミが騒ぎ出してからです。	自分にできうる限りの能力を発揮するように必死で頑張りました。反省点としては、オンライン化を行った際に工率な作業が必要だったと思います。
5597	本庁	その他(本庁)	特にない	担当職員のさらなる人員増加が必要	正直、信じられなかった。	
5598	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	現場においては、来訪者一人一人が安心した気持ちで帰れるように、親切な応対と正確な解答を心がけ、あいまいだったりその場しのぎ的対応は決して無いようにすることが一番大事であると考えます。そのためには、職員一人一人及び職場全体において情報及び知識の共有化を常に図っていくことが必要であると考えます。	すでに受給されている方にも給付を及ぼすため、一刻も早く解決しなければならない問題だと思いました。時期としては平成21年度17年のはじめごろになります。	来訪者のほとんどは不安を抱えてきておりましたので、まずはその不安を取り除くことが初期対応として大事だと思いました。反省点としては組織的な問題となりますが、努力はしましたがお待たせする時間が長かったことと、当初説明した処理時間(再裁定等)と実際の処理時間に開きがあった点が挙げられます。
5599	地方庁	その他(社会保険事務所)	水省等で台帳喪失	本庁において一定のルールを作成して認定すべきではないかと思う	年金記録の管理不備等から国民に多大な迷惑をかけたと思います。統合帳がきちんと整理されていなかったことは記録問題が発生して知りました。	庁に調査依頼をかけた。早く紙台帳を電子ファイル等に変換する作業が早急に求められると思います。
5600	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	計画の見直しが必要。政府がいう2年間でやるというのは無理があるし、コストがかかりすぎ。	基礎年金番号に統合できていない記録が多数あるのは知っていましたが、どうすることもできないものと考えていました。平成18年頃。	特にどうすることもできませんでした。ねんきん特別便は失敗だったと思う。早くやろうしたあまり、計画性があいまいだった。
5601	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5602	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ございません。	組織全体の問題であることを全職員が再認識し、同様の問題を起こさないように目の前にある業務をひとつひとつ迅速かつ正確に処理していくことが大事であると思う。	記録が抜けている場合でも、年金請求時に職歴の申し立ての確認等である程度は整備されているものと考えていたが、世間的に騒がれるようになった時点でそれほどまで多くの記録が整備されていないとは考えられなかった。	平成9年の基礎年金番号の導入の時期に、もっともっとやらなければいけないことがあったはずであるが、組織(庁・事務局・事務所)が機能しておらず方策がとられないまま今日に至ってしまったのが残ずかったと考える。
5603	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録担当部署だけでなく、全職員あげて2年間集中して取り組むべき。 記録の監査部門を第三者機関に委ねる。	存在を知ったのは、記録問題が取り立たされた平成19年の時ですが、ここまで大きな問題になるとは思っていませんでした。	年金記録について問題視されるまで、年金記録を検証することがなかったこと。 また、職員全員がお客様の記録を預かっている意識に欠けていたのではないかと思います。
5604	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありあません。	知識のある人材を数多く投入し、専門部署を作り、中長期的に取組むべき。 急ぎすぎて、また誤った処理があっては記録問題はいつまでも残いてしまうと思う。それよりも、正確・確実に処理を行うべき。	入庁当初は年金記録の整備は年金請求の際に行えばよいとの指導であった。年金記録を強く意識し始めたのは報道されるようになってからである。	過去に起こった記録不備等は、本人の記録復旧に努める。 今後、このような問題をできる限り回避するために、番号の重複払い出しが起きないよう努める。番号の統合の際は、本人の記録かどうかを十分確認する。
5605	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5606	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	年金記録問題について、受給者(死亡者を含む)及び全ての年金加入者について、社会保険庁が保管している年金記録との確認作業が必要であると思う。 なお、確認作業にあたっては、当然、期間を限定することも必要であるが、現状を把握しない状態での見切り発車的な作業の開始は、混乱を招き、確認作業が疎かになりかねないため、人員の確保を含め、慎重な対応が必要であると思う。	年金は国民生活と切っても切り離せないものであり、年金記録の管理等について社会保険庁全体として認識が甘かったと痛感し、年金記録の解明について通常業務より優先して取り組むべき問題として認識していた。 また、年金記録について、現在の基礎年金番号に統合されていない年金番号があることは知っていたが、いわゆる宙に浮いた年金記録の具体的な件数については、国会等で取りあげられるまで知らなかった。	年金相談等お客様からの年金記録の確認等について、真摯に対応し、通常業務においても年金記録の解明を最優先課題として取り組んだ。 なお、年金記録の管理について、社会保険庁全体として、お客様の大切な年金記録を管理しているという認識が甘く、私自身もこの問題について、年金記録問題が取り上げられるまで意識が薄かった。 また、社会保険庁全体としても、どのように年金記録が管理されているか等の情報が少なく、現
5607	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		将来の年金に直接かかわる非常に大切な問題と認識しています。マスコミ等で報道されて存在を知りました。	お客様の相談等に適切に対応し、一人でも多くの方の記録問題が早急に解決できるよう努めています。現時点ではまだまだ統合等されていない記録が多くあり、解決へ向けさらに力を入れる必要があると思います。
5608	地方庁	その他(社会保険事務局)		期間調査については、人員を増やして早期解決を目指す		
5609	本庁	その他(本庁)			長年の間に蓄積されたもの。 報道があってから。	一人ずつ、1件ずつ解決していくしか、当時事務所にいた自分にはできなかった。
5610	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		昨年6月に任期付職員として採用、庶務課に配属され今日に至っておりますが、特に問題を認識することはありませんでした。	
5611	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録問題については、社会保険庁のみの努力では解決し得ないものであり、社会保険庁がすべきことは十分取り組んできたと思います。 あとは、国民に対しての、説明、理解の獲得に徹底すべきであり、マスコミからの知識ではなく、できるだけ直接国民へ語りかける方策が必要なのではないかと思います。 基礎年金番号制度をつくった理由、それに伴い手帳番号が宙にういてしまったこと、年金制度は「申請主義」であるという事、法律は職員に向けて書いてあるのではなく国民一人一人に向けて存在するもの。 年金制度というものは、個人の積み立てではなく「相互扶助」のためにあること。(五体満足で、働く能力のある我々で、働く事のできない、高齢者や障害者を支えるという事の必要性や重要性) 国民に説明、理解いただかなくてはいけない事はたくさんあります。 又、今後の請求に対して徹底して記録を確認し(すべて一度マイクロと突合させる期間調査の徹底など)記録の漏れを生み出さない。 そしてその制度を守るために、我々職員が全力で、誠意を持って業務を行っていく姿勢をみせていかなければならないと思います。	年金記録問題については、社会保険庁、国民双方の問題であると考えていました。(宙に浮いた年金等)また、申請主義に頼っていた「法律」の問題でもあると思っていました。 ただ、特殊台帳の突合わせ作業に従事した際に、職員の人為的ミスにとても我念な気持ちになりました。 又、記録問題については、マスコミから知り平成19年の秋くらいだったかと思います。	今回の問題については、未統合の方にたいしては、基礎年金番号制度の成立や漏れてしまった原因の他測などをお客様とともに話し合い、権力理解いただけるようにに努めました。 こちらの不手際については、徹底してお詫びし、ご容赦いただくように努めました。 反省点としては、加入履歴を確認していただく作業を年金定期便(35歳時)をおこなうまで、怠っていた事 機械化などで、記録の反映に欠如の可能性があるにもかかわらず、年金請求時にきちんとした確認を行っていなかったことが反省すべき点と考えます。 又、組織としてきちんとした人材育成、リーダーシップの養成、きちんとした引継ぎ、そして労働環境の改善が必要であったのではないかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5612	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	特にありません	年金の記録をオンラインに切り替えた時のパンチミス 紙台帳の記載内容の不備 平成5年頃、年金の裁定業務に初めて携わった頃に知りました。	年金の裁定請求書の受付時において、過去の職歴を細かく確認し、本人の 可能性がある統合されていない年金番号の確認行為は行っていたのですが、 まだまだ不十分だったのかもしれません。
5613	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	記録問題については、問題が発覚してから知りました。 年金記録問題といっても、多岐に渡るものであり、解決には非常に時間がかかるものと認識しています。	問題が多岐に渡るものであり、順番に解決ができれば良かったとおもいます。同時に問題に対処する必要があったため、十分な対応ができない事もあったと思います。
5614	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	まず、年金記録問題専門の担当部署を設け、記録解明に向けた統一的な業務マニュアルを策定することが必要だと考える。 記録が判明した人は記録統合していけば済むが、問題は誰の記録か分からない場合、本人が申し出ても記録がでてこない場合にどうするか、裁判になった場合も含め長期的な対処法を考える必要があると思う。	私自身はこれまで総務課が長く、現場は昨年7月からの徴収課が始めてだったため、実際に問題を意識するようになったのは5000万件の宙に浮いた年金記録問題が発覚してからである。	年金記録の管理方法に限らず、これまで行われてきた事務処理が本当に正しいのか常に疑問を持って業務を行うようになった。 この問題の反省点としては①社会保険庁が内部体質であったこと②労働組合の方向性が誤っていたこと、が上げられると思う。 これは社会保険庁が発足してから今日まで長年に渡り蓄積されてきた問題である。オンラインもなく全て手管理だった時代、また紙台帳からオンラインへの移行時、適正な事務を行う上で本当に必要な人員が当てられてきたのか、また職員に適正な事務を行う意識はあったのか等、全てのことが要因になっていると思う。人員不足の中で、労働組合を傘に人員がいないんだから仕事ができなくてもしょうがない、という考え方が自然と職員全体に広がっていったのではないか。 今後は民間人の登用もあり、また地域間の広域異動も実施される。これまでのように皆が同じ方向を見ているといった狭い考え方はなくなると思う。日本年金機構が、各個人それぞれが新しい意見を出し合い、より良い組織にしていけるよう、私自身も更に努力していきたい。
5615	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金第3号被保険者の届出について、「現に3号の人が、配偶者の厚年加入期間が転職などで数日空いている場合、それが同じ月の中であれば、改めて3号該当届を提出しなくてよい」と言われていた事務所があるという話を聞いたことがあります。	3号特例届を提出しないと、年金受給権が得られない場合、特例届を提出された時点からしか受給権が発生しないようになってますが、上記のことが事実であれば、同月内の届け出もれについては特例措置を講ずる方策が必要と思います。	入庁2年目の1996年頃に、国民年金業務課に配属され、氏名索引を頻繁にやるようになってから、同一人かどうか不明の厚年、国年記録が無数にあることを認識し、同時期に厚年被保険者の住所収録が始まったので、住所情報のない厚年手番が無数にあるということは、保険者側からの記録の照合は非常に困難であろうことを認識し、残念に思いました。	資格確認が必要と考えられる場面において、他に番号がないか、積極的に氏名索引と職歴確認を行った。 反省点としては、このような状況にもかかわらず、積極的に記録を整備していこうという提案を実際には上げなかったことです。
5616	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録確認の専門職員を置いて、集中的に処理する。	年金記録が統合されていないものや、正しい氏名の読み方と違う読み方でWMに入っているものがあるのは認識していた。なんでこうなっているのかとは思っていたが、統合処理などは通常業務の中で当たり前にされていたことなので、年金記録の未統合等について問題としてはっきりと捉えてはいなかった。マスコミで取り上げられるようになって大きな問題として認識するようになっ	記録が統合されていないものを発見すれば、それに対して逐一対応はしていた。しかしきちんと年金記録問題を問題として認識することができていなかったことが反省点。
5617	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	現行のままで仕方ないと思います。しかし、安易に納付記録を認めることはどうかと考えます。	本当に支払った記録が消えてしまったのであれば、申し訳ない気持ちであります。将来設計に大きな誤差が生じてしまうと思います。ここまで大きな問題となることは想像できなかったです。 免除問題の頃には不安視していました。	来客者に対しては、親身になって応対し、少ない資料の中調査をしました。 記録の調査をするには、資料が少なすぎます。 平成9年基礎年金番号を導入時の手番重複者の曖昧さ、14年時の自治体の名簿廃棄等
5618	地方庁	その他(社会保険事務所)		課にこだわらず、全職員が高い意識を持ち、この問題に取り組み、常にお客様に迷惑をおかけしているという意識を持って対応することが必要だと思います。 年金に詳しくない職員も、勉強して年金ができた当時からの知識に明るくなり 全職員が対応できる状態を作る必要があると思います。	自分自身が平成14年採用であることもあり、ここ2, 3年の内に記録問題の内容について理解したぐらいです。年金給付課に在籍して、審査等も行っていましたが、この問題以前についていえば、旧姓のチェックなども緩かったり、担当する職員によって、処理が煩雑だったりと問題はあるなあと少しは意識していましたが、高い意識は無かったです。これらが積もり積もってこのような大きな問題になっていると思うと、私も責任は感じます。 自分自身の父親も年金の記録漏れがあったりしたので、国民的な問題と高く意識しており、問題解決に尽力しなければと思います。	採用されてから、まだ年数が少ないことから、旧法のことなどがよくわからないことが多かったので、自分で参考書やマニュアルを読み勉強しました。お客様にわかりやすく説明をするために、役に立ったと思います。 反省点とすれば、先ほども記入したように、職場及び職員一人一人の年金に対する意識の低さがあると思います。年金というものがいかに大事なことか、誤りが許されないことか、という意識や取り組みが全体で足りていなかったような気がします。
5619	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	特別な方策は思いつかない。地道にやるしかないのではないか。	昭和50年に入職後間もない頃に認識していた。	取得届が提出された時点で、18歳以上の方で厚生年金が新規となっている場合は、必ず事業所の事務担当者に連絡し、勤務履歴等を確認させた上で厚生年金加入がある場合は年金手帳の再交付手続きの指導を行った。 簡単に、新規番号を付与していたこと、年金番号は一人一番号であることが周知徹底されなかったことが要因と考えている。 基礎年金番号が導入されるまで、国民年金と厚生年金の担当業務課の連携がなかったことも要因と考えられる。
5620	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	現状のままでいいと思う	当初、年金記録に問題があるという認識がなく、(不適切な処理をしたことがないため)マスコミ等で報道され事実を知った。	問題意識がなかったため、特別な対応はしてこなかった。(不適切な処理をしなかったため)
5621	地方庁	その他(社会保険事務所)			紙台帳から電算化された時に、氏名相違された記録に変わったものがあることは採用間もない時期に、先輩に聞いた。1個人で解決することができる問題ではないと説明を受け、採用間もない時期で、仕事及び職場になれることに必死だった為深く考えなかった。	不適切な処理をした職員は、法令順守の意識が不足していたと思う。しかし所属の組織による指示があり、不適切な処理をした場合は、責任の所在を明らかにするべきだ。
5622	地方庁	社会保険事務所課長級以上		現行方法を正確・迅速に遂行する	記録問題が発生してから、問題の存在を知った。 問題の内容、記録の重要性等たいへんな問題と認識。	年金番号払い出しの処理、重複払い出しのないようできる限りのことはしてきたつもり。 WMになるとき、確認のしようがない等不安を感じた。
5623	本庁	その他(本庁)	知りません。	まず現場の状況を的確に把握することからでしょうか。	組織外にいたのでわかりません。 問題を知ったのはTVからでした。	組織外にいたので現時点ではわかりません。
5624	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	原点に立ち返り、すべての紙台帳・名簿等の再確認をひとつひとつ行い、本人記録への統合処理を速やかに行う。この方法しかないと思います。	正直言って、これまでは人間が処理を行っているので、誤解を恐れず申しますと、多少の記録の中には間違い・不備があるかもしれないと思っていました。 しかしながら、これほどまでの件数に及んで不備等あるとは認識を全くしておりませんでした。 知ったのは、新聞紙上等で取り沙汰されるようになったほんのこの2～3年前からです。	特別便等、本人から申し出のあったものは徹底的に調べました。このなかで、本人の申出どおり記録が見つかった場合はいいのですが、期間が異なる場合、記録が見つからない場合に加入記録がない等と絶対にいえるのか、との疑問が常に頭の中にありました。 反省点は、まず第一に、年金制度の変遷や標準報酬制度などを受給者・被保険者にわかりやすく説明してこなかったこと。 第二に年金裁定時に、職歴の確認を本人に十分行っていなかったこと(記録にあるものだけが本人の記録である、との思い込み)、021-1の記録をざっと示すだけで、096-1などの記録を示さず、本人と思われる別記録の会社名などをこちらから示さなかった事。 第三に名簿方式の時に(さん孔などの)入力処理と手書き名簿との突合・チェックがほとんど行われていなかったこと。 第四に、過去の経過から、都道府県単位・事務所単位での事務処理方法に異なる点があったことなどが挙げられると思います。 また、伝聞であり正確ではないかもしれませんが、第三者委員会より指示される記録補正の内容も、ありえないような、月額変更の方法を無視(?)したような標準報酬月額の記録補正になってるとすれば、今後問題が生じるのではないかと危惧しています。
5625	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。		ねんきん特別便の送付決まった時期に知った。	平成9年の基礎年金番号の処理が不十分であったと思う。
5626	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に認識していない。	現在行っているとおり、お客様ご本人に加入記録を確認いただき、お申出いただく方法しかないと思われる。	年金が請求行為である限り、ご本人様の加入記録申立に基づいて年金支給決定するため、請求時に本人記録を最終確認していたと認識する。そのため特に問題視していなかった。 年金記録問題が存在を知ったというか認識したのは、この事実が問題と決定付けられてからである。 現状では、年金に加入していたという事実をご本人様の記憶にも残っていないことが多いとわかった。	過去に年金番号の付番を安易に行っていたことが問題である。 行政側もお客様本人側も番号の重要さの認識の甘さが問題であった。 また標準報酬の加入者本人への通知や、納付者への納付記録履歴の交付することの遅さが反省点と思われる。
5627	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし			
5628	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	解決には年金制度に関する知識が必要であるため、知識もある人材の確保が重要と思う。また年金記録問題を最優先で行うなら他の業務を一旦停止することも検討が必要と思う。	統合されていない記録があるのはわかっていたが、仕方ない部分が多いのではないか。年金相談の窓口に居たときでも、相談者の難歴を聞き、氏名索引を行い、他に漏れている記録(別番号で明らかに本人の記録でないかと思われる)がないか確認してもらったが「違う」と言われればどうすることもできない。相談の待ち時間が多いこともあり、相談席についたときには怒っていて「早くしろ」の一点張りで話しも聞いてもらえないこともあった。	相談者に粘り強く聞いていくこと。会社名が間違っている(記録もあるが本人の記憶も)ことがあるため可能性を考えて行うこと。相談しやすい雰囲気(口調や態度)を作ることを考えている。問題の反省点としては、年金制度が今ほど周知されていなかったこと大きいと思う。一人に一つの番号という意識が社会全体になかったため、同一人物に同じ年金制度の番号が転職のたびに払い出されている。
5629	地方庁	地方社会保険事務局長			記録関係には年金額の計算の基本であるため、重要と思っていました。 問題になってから、初めてこんなに洩れていることを知りました。	記録は紙台帳では無く、早くに、電子媒体簿等で保管するべきと考えました。
5630	地方庁	社会保険事務所長	厚生年金被保険者期間について、保険料が滞納で不測の倒産などで債権確保が出来なくても、滞納月が実期間になる。	法整備が必要と考えるが、例えば、国年の合算対象期間のように取扱うなど。	認識不足であったことは否めませんが、当時[平成10年頃]の認識は、被保険者等からの期間照会や年金請求時に未統合記録は、ほぼ解消できると考えておりました。 記録問題の存在は基番導入の数年後に認識しました。	平常業務も能大にあり、私自身が経験しました年金業務では、年金相談に来訪された方につきましては、ご本人様から情報を得られる機会でもありますので、念入りに職歴等の突合せを行い、ご本人様に確認頂いたうえで、請求書をお預かりするなど、個々の対応しかできませんでした。 長期に渡り、被保険者に対して、被保険者証や年金手帳の交付のみで、現在実施している特別便・定期便のような情報提供を実施出来なかったことが一因と考えます。当時[昭和30年代～50年代]は大部分の業務が手作業ということもあり、職員数や予算の問題などで、実施困難だっ
5631	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にない。	現在行なっている取り組みを継続し、どこかの時点で、再度、名寄せを行い、被保険者、受給権者への通知を行なう。	最初に年金記録問題が取り上げられたときは、基礎年金番号に取り込まれていない記録のことと考えており、年金の決定の際にすべて取り込めば良いと考えていた。 しかし、記録そのものが、オンラインに残っていないことは、最初の報道等から半年ほどしてからだったと思う。	オンラインに記録はあることが、前提だったので、本人に事業所の確認をし、基礎年金番号に登録すれば良いとの対応をしようとしていた。 また、オンラインに記録が残っていないことは、当時のオンラインへの切り替えが行なわれなかったことが、反省点として挙げられると考える。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5632	地方庁	その他(社会保険事務所)	専門職の大学校研修の際、都道府県の健康保険保険料100%徴収率達成のため、大変ひどいこと(選及全喪、新適取消、保険給付返納もみ消し)をしたという自慢？話をその当時徴収課長であったという者から聞いた。また他の出張の際にもその裏付になるような別の当事者の話を聞いたことがある。どこの都道府県かは本庁が一番よくご存知のことと思います。	庁保存記録の早急な電子記録化を求める声は多いと思いますが、不可能部分が多数あることを公然化(画像PDF公表)することからスタートだと思います。	厚生年金記録の事故リスト補正を担当していた30年くらい前のことです。まじめに処理していましたが、他の多数県(某労働組合所属)がある要求事項獲得のため「事故リスト拒否闘争」？を始めたということで、その業務自体が「廃止になった記憶があります。こんなことでいいのか・・・と当時は思いました。 20数年前の大学校普通課研修で、講師から「昭和16年から現在(たしか昭和57年)までの労働者のべ人口は約1億人程度だが、厚生年金番号はその数十倍払い出している。一体これをどうするんでしょうかね」と他人事の様に 言っていたことに腹が立った記憶があります。	20歳代のとき、家族同様の上場企業役員から転職を進められたとき、転職後に、記録問題も含め、知る限りの告発をしようと思ったことはありました。 本庁(ノンキャリ族)と特定労働組合間の組合交渉を装った「なれあい」が記録整備も含め、事業がまともに進まない原因であることはその当時(30年近く前)から知っていました。個人としては何も(誰も)悪くないと思っていますが、(役所)組織の一員としての責任を果たしている人が自分を含め誰もいなかったことが反省点でしょう。
5633	地方庁	その他(社会保険事務局)	これ以上のことは分からない。		今と同じように最重点事項として認識しておりました。 問題そのもの事態は前からあるのは分かっていた。オンライン切替の際の入力ミスや3情報がすべて反映されていない記録とかあることは知っていたので、少しはこういったケースがあるものだと認識はしていた。ただ、オンライン記録さえない記録や切替誤りがこんなにたくさんあるものだとは知らなかった。	できるだけ丁寧に対応したつもり、ただ、今振り返ってみると最初は年金受給者でしかも高齢の方。今ほど過去(旧法等)の制度に精通しているわけではないので説明不足、認識誤りもあったのではないかと思う。 反省としては、今後定期的に年金加入状況を送付して本人に確認してもらう事を徹底すれば今後問題はないものと思う。
5634	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	平成9年1月の基礎年金番号が導入されてから、基礎年金番号以外の手帳番号を持っている場合は、申し出をいただくなどのお知らせにより、記録整備を進めてきましたが、なかなか被保険者の方から回答が得られず、記録統合が進まなかったのかなと推察しています。 平成19年に「宙に浮いた年金記録」として社会問題化したことにより、これまで社会保険庁が段階的に行ってきた記録整備のスピードが一気に加速し、現在に至っています。日々の記録確認業務を担当する中で本人の可能性が極めて高いお客様でも連絡・確認がとれず未処理となっているケースも多くあります。 その原因は、住民票をそのままに老人施設や介護施設へ入所したり、子供や孫の家に身を寄せたり、さまざまな事情によるものと考えられますが、名寄せ結果が「A」で基礎年金記録と重複がないケースとか国民年金台帳特殊記録との突合結果が切り替え時の「漏れ」として確認できたケースなどは、行政側で本人判断として統合し、その結果を本人通知するなどの取り扱いをすることにより、解決されるケースが増えると考えています。 もちろん、名寄せ結果が複数存在する場合や基礎年金番号記録との重複がある場合は、より慎重に本人確認が求められますが、一日も早く記録統合を完了し、今後の「ねんきん定期便」による定期的な記録確認により、お客様から「安心して記録管理されており年金受給ができる」との評価をいただけるよう日本年金機構においても全力を尽くしたいと考えています。	昭和50年に社会保険事務所の国民年金に採用となりましたが、当時は、被保険者毎に台帳を作成し、資格記録・住所記録・納付記録を手管理で処理していました。 例えば、被保険者の方が再取得と住所変更の届出をし、保険料の納付があった場合は、1枚の被保険者台帳をそれぞれの担当職員が保管ケースから引き抜き処理しますが、業務処理後決裁が終了し保管ケースへ格納されるまでに相当時間がかかったことから、担当によっては「未処理簿」へ記入し別の被保険者の処理をすることもありました。納付記録の検認は一斉に処理したため、台帳が保管ケースにないことも珍しくなく「検認未処理簿」へ記入し、後日点検処理をしていました。 一例しか挙げていませんが、記録問題は、こうした未処理のその後の処理点検が不十分であったことから「記録漏れ」が発生したと受け止めています。 また、平成9年1月の基礎年金番号が導入される前までは、厚生年金の手帳番号も会社を替わるたびに取得し、記録を分散して管理していた被保険者も多数存在したことから、年金請求時の職歴確認が被保険者本人の記憶に頼っていたことも「記録漏れ」の一因としてあったのではと考えています。 さらには、厚生年金の紙「原票」時代の中間記録進達による「事故リスト」のその後の点検処理やコンピュータへの記録切り替えに当たって、旧い紙台帳時代の名簿等の記入された名前や会社名、数字が判読できないほど達筆？であったなどの複数の要因が積み重なった結果と考えて	記録問題が発生してからは、電話や訪問による記録確認作業を積極的に対応してきました。 これまでの行政対応として、「お客様の記録をお預かりしている」との意識は、私自身も十分ではなかったと反省をしています。 日々の記録整備の業務を担当し、改めて記録管理の重要性と過去の事務処理の積み重ねから発したことといえ、あらたな組織においても「お客様の記録をお預かりしている」との姿勢を大切に業務処理を進めていく所存です。
5635	本庁	その他(本庁)			業務上氏名索引を行なったとき、未統合の手番が多いことを感じた。しかし、 正直どうしてよいか分からなかった。この未統合の手番が「記録問題」としてメディアで取り上げられるようになってから、このことを問題と感じた。	事務所勤務で国民年金の担当だったときは、窓口に来たお客様の氏名索引をし、記録漏れがないか確認するようにしていた。
5636	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	現行の各種調査・回答関係を独立した組織で実行する。	○正確な記録あるいは、全て収録なっているという認識であった為、特に問題と認識していなかった。 ○マスコミ報道が激しくなった平成19年頃の存在を知って、今までの認識が根底から崩れた。	○一人ひとり、個別に確認するしかないと思った。○紙から、コンピュータに切替時(ただし、性能は今みたいではなかったと思うが)に、もう少し正確になっていたら都思う。 ○その時代は、その時代で、非常に忙しかったと思うが、全体的に社会保険の職場は、現在も忙しすぎる。この羽陽名状態では、第2の記録問題にならないよう、地道に、着々と、前向きに取組んでいくしかない。
5637	地方庁	社会保険事務所長	特になし	現行の対策について、地道に取組むことが肝要だと考えます。 なお、未統合記録の取組みにあたっては、個々の記録がより完全に整備されることが重要な要素となるため、早急な対応が必要です。また、確実な調査を行うために、経験を持つOB職員等の起用も必要と考えます。	基礎年金番号に未統合となっている手番記録の存在とオンライン登録されていない記録の存在については、基礎年金番号創設以降わずかに意識はあったものの、最終的には年金請求時にすべての記録が判明するとの思いがありました。また、記録内容等についてはすべて適正なものとの意識があり、まれに不備事項があがってもレアケースとして捉え、問題視することはありませんでした。 この問題の大きさについては、各種報道等で知って以後、本庁からの情報とその対応業務において、時間を追って問題の重大性を認識するようになりました。	時の経過とともに解決する問題と思い、特に意識はしていませんでした。 職員等に年金記録の実態についての情報公開(伝達)がなかったことで問題意識が喚起されなかったことと併せ、現場職員等の仕事への認識と責任感が希薄だったために記録等の扱いを軽視する結果となったことが、大きな反省点と考えています。 なお、組織全体が問題の重大性を認識し、せめて基礎年金番号創設時に徹底した取組みができていれば、多くの記録が判明し被害も少なかったものと思われ、非常に残念です。
5638	地方庁	その他(本庁)		被保険者台帳とオンライン情報を突合しても、完全に記録を回復するのは困難と思われるので、被害者救済のためにはなるべく被保険者からの申し立てを認めるべき。野村修也著「年金被害者を救え」の中で提起されているとおり、突合作業に要する経費を被害者救済に回すことで合意できれば、年金記録問題は解決すると思う。	基礎年金番号が導入された時点で、未統合の記録が大量に存在することは知っていたが、裁定請求の際に確認を行っていたので、特に問題とは認識していなかった。	窓口で被保険者と応対する際などに、できるだけ本人に記録を確認してもらうよう心掛けた。反省点としては、今まで積極的に被保険者に対して情報提供を行ってこなかったことと考える。
5639	本庁	その他(本庁)		各個人の相談に真摯に対応し、再裁定の処理を迅速にすすめる。 記録の統合について、2年後の集中処理終了後に結果を報告し、今後も引き続き処理をしていくことにより解決できると思います。機構が処理をしていることをきちんと伝えることが必要です。	組織の重大な問題という認識です。マスコミ報道によって認識しました	まずは相談者1人1人の用件を確認し、少しずつ解決にむけて努力しました。事情は個人差がありますので、そういった地道な取り組みしかないと思います。 基礎年金番号発足時に本人からの申し出のみの統合作業でしたので、そのときに庁としてきちんと未統合番号を今のように本人へ確認することができたらと思います。
5640	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	職員を増やすべきではないでしょうか。 小さな政府はかまいませんが、アルバイトをいくら増やしたところで問題解決に至るとは思えません。	社会保険事務所に勤務が決まる前から知っていました。 広報不足による国民への周知の不徹底などから生じる、国民の不関心 職員の説明不足など、職員のあり方の不誠実さから生じたんではないでしょうか	現場の職員と庁の職員の認識の違いが大きいのではないでしょうか。 国会議員の人気取りのための作業も多くあったが、それらは年金記録問題の解決につながるものなのかわからないと感じます。 やってしまった後に現場に連絡が来ても対応できないこともしばしばありました。
5641	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	人員増	社会保険庁の年金記録の管理方法不備。被保険者の年金手帳管理、事業所の届出誤り等多くの原因が重なって問題が起きたと思います。問題が存在することを知った時期は覚えていない	
5642	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	(6)との関連で、無回答とします	複数の年金番号を所有する個人の問題及び個人が複数の年金番号数を検証できなかった行政の問題 平成8年6月頃に基礎年金番号導入の際の他手番という言葉が使用されていることで、統合になっていない年金番号への対応が検討されていることを知った	他手番が存在することを広報するのみで、対応経過及び結果が周知されなかったこと。及び年金手帳の交付(再交付)が無償であること
5643	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	人員を増やし、一つ一つ地道に解決していくしかないと考える。	あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。 ＞今までの社会保険庁の年金記録のあり方をを改めて見直す機会であり、 国民の信頼を回復する為の問題との認識。 また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。 ＞平成20年2月に任期付職員として採用されてから問題の存在と大きさを知った。	(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。 ＞土日閉庁日も含め、空いている時間は自分の出来る範囲で支援を実施した。 現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。 ＞職員一人一人の意識が今までは低かったのではないかと思われる。
5644	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	まず、終わっていない回答業務や補正業務、年金額改定業務を完了させることが求められています。特に、残った作業は解明が難しいものが多くあると思われるので、経験者を含めたマンパワーを投入し、早期に終了させる体制をしくことが必要だと考えます。	平成17年頃知りました。まず、記録の登録もれの問題から、登録記録の改竄の問題に拡大したように認識しています。また、照会に対する回答業務が対応し切れず、長期化したと思います。	全ての記録について、正しく補正すべきと思いました。確認作業は1件づつ完結していくしかないと考えました。 反省点として、作業規模の把握と作業体制の確立について、脆弱であったと思います。
5645	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5646	地方庁	その他(社会保険事務所)	旧法は各制度で通算1年以上の加入が無ければ年金に繋がらない為、通算で1年に満たない期間しか加入されていない方は国民年金に加入して納付し重複して納められている方が多い。本人が厚生年金保険に加入した際に届出するのを忘れていただけなのか、事業所が本人に告げることなく適用したのか、国民年金に加入手続に役場窓口に行った際に職員から指導されたのかわからないが、旧法の年金受給者は記録が判明し統合することによって記録補正され年金が増えず減額となってしまうため、統合に協力を得られないと思われる。 新法の年金受給者及び被保険者については配偶者加算・振替加算(夫婦どちらかだけが現在では、厚生年金保険20年以上(中高齢で15年以上))を受給したいために、年金記録を統合することによって夫婦共に厚生年金保険20年以上(中高齢で15年以上)とならないようにするため、年金記録の統合に協力しないと思われる。	まず、旧法の年金受給者と新法の年金受給者の対応を分けること。 その上で旧法は各制度で通算1年以上の加入が無ければ年金に繋がらない為、通算で1年に満たない期間しか加入されていない方は国民年金に加入して納付し重複して納められている方が多い。本人が厚生年金保険に加入した際に届出するのを忘れていただけなのか、事業所が本人に告げることなく適用したのか、国民年金に加入手続に役場窓口に行った際に職員から指導されたのかわからないが、旧法の年金受給者は記録が判明し統合することによって記録補正され年金が増えず減額となってしまうため、統合に協力を得られないと思われる。何らかの救済措置が無ければ協力を得て統合することはできないため結果、未統合の年金記録は残ると考える。 新法の年金受給者及び被保険者については配偶者加算・振替加算(夫婦どちらかだけが現在では、厚生年金保険20年以上(中高齢で15年以上))を受給したいために、年金記録を統合することによって夫婦共に厚生年金保険20年以上(中高齢で15年以上)とならないようにするため、年金記録の統合に協力しないと思われるケースについては、本人から自分尾記録である旨の証言をえるには配偶者加算・振替加算等を不正に統給する為に協力をしない場合には、罰則規定でも設けない限りは協力してもらうことは厳しいと考える。 全体の決着点について上記の本人の年金が減額又は返納となる恐れがあるものについて協力を得られないと思われる点があるため、生存されている20歳以上の国民全員からねんきん特別	採用から2年経過(平成8年頃)したころに記録補正の業務を担当することになり、情報のオンライン化する際にパンチ入力ミス等がかなりあることが判った。 当時このことについて先輩等に確認したところ、オンライン化された時点からすでにパンチ入力ミスがあることは判明していた為、社会保険庁からそれまで使用していた紙ベースの台帳を破棄するよう指示されていたがそういう状況であったため、香川県では特別に保管していると聞いていた。 また、その状況から改善することは出来ないか問い返したところ、当時の保険課・年金課(現事務局)は社会保険庁へその問題を早くから打診していたが社会保険庁では、予算的に無理という理由の回答を受け、当時の県の保険課・年金課のレベルでは、予算の無い状態で膨大な量の年金記録のパンチ入力ミスを洗い出すことは不可能との判断になったため、水際対策として年金を受給する年になった方が請求にこられたとき等で、本人が申立した記録や持参している年金手帳に収録されている記録以外に記録を持っていないか思いつく限りの氏名の読み替えして検索したり、不自然な記録状態になっていないか見直ししたりして対応していると聞かされていた。	対応としては、個人で出来うる範囲で年金記録を疑ってかかり、可能な限り訂正してきた。 具体的には過誤納決議する際にオンライン化される前の納付記録であった場合には取扱要領で示された特殊記録保持者以外でも「被保険者台帳」又は市町保管の「被保険者名簿」を確認して決定をした。 年金給付では、年金裁定時には旧姓以外にも読み間違えしそうなフリガナにて可能な限り検索し、記録の確認においては年金請求時に当時は必ず戸籍謄本・住民票等が添付されていたため、請求者以外の配偶者記録も併せて記録漏れが無いか、誤りが無いか過去の経験等を生かして思いつく限り調べた上で決定していた。 また、異動での引継や後輩への指導ではオンライン化でのパンチ入力ミスを念頭に置いて確認作業をするように指導してきた。 反省点については先ずは、制度の欠陥！ 人間がする限り、完璧な記録保存などありえない。 何十年(今後も保険料方式であれば何百年と続く)もの資格・納付等の記録は申請・納付・受付・処理・管理・支払・確認すべてにおいて人がすることであるため、間違いないものを完璧に管理できるというのは不可能。 早急に税方式に転換することが必要と考える。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5647	地方庁	社会保険事務所課長級以上		年金記録問題については、正しい記録に訂正させていただくため、現在、確認できる限られた資料を精査し突合照合を進め訂正を行う事に尽きると思います。	最重点課題として、被保険者記録の調査と早期回答に努めた。 以前から、区役所や社会保険事務所の窓口に年金手帳や領収書を持参し、国民年金の納付記録のもれ等について、調査し訂正を行っていた。 年金請求時に、加入記録を確認し氏名索引を行ない手帳番号の登録を行い年金裁定をおこなっていたが、オンライン以前は、他制度の加入状況について確認できなかったため、請求もれ	被保険者の立場に立って、分かりやすい言葉づかいを心がけ、記録の確認に努めた。 国民年金の場合、窓口である区市町村の被保険者名簿の保存が無く、 社会保険事務所においても紙台帳の保管がないこともあり、正しい被保険者記録を調査することが、大変困難になってしまっている。
5648	本庁	その他(社会保険事務所)	ない			
5649	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5650	地方庁	その他(社会保険事務所)			基本的にWMの記録は間違いないと思っていたので、問題が公になってから。	問題が公になってからは、ひょっとしたら間違って登録されているかもしれない可能性があるので、間違えていることを想定して調べるようにした。 記録の管理が甘かった点が問題だと思います。
5651	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特に無し	被保険者台帳と資格記録の突合作業を徹底して行う必要がある。 ただし、平常業務との平行は不可能に近いと思われる。 専門担当部署を設けて、作業に専念できるような体制を組むことが望ましい。	国民の年金に対する意識が低すぎる。 自分の被保険者記録について、いつどこで働いたかどうかぐらい覚えているべきだろうと思っていた。	もちろん、個人の落ち度によるものもあるが、会社側の問題、事務所側の問題等様々な原因があって、今現在の大きな社会問題に発展している。 精神誠意をもって対応すべきであるが、一方的に社会保険庁の責任といわれるのには疑問が残
5652	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			基礎年金番号制度の完成までへの途中と認識していた。基礎年金番号に統合されてない手番がまだ多数あるのは承知していたが、件数的にどれだけ残っているかは把握していなかった。業務センターの記録整備作業や年金請求時の職歴確認作業等で徐々に解決されていくものと考えていた。マスコミ等で5000万件の宙に浮いた年金記録があるという報道で知った。	自分の職務の範囲で、統合できる手番を見つけた場合は1件でも多く処理したいと考えていた。 今、これだけ大きな問題になるのであれば、充分な人的体制を組んで計画的に早期処理を行うべきだったとは思うが、公務員については当時から人員削減や予算の圧縮が言われて実現は困難だったと思われる。しかし、ほとんどの国民に影響する重大な問題であることから、その実
5653	地方庁	その他(社会保険事務所)		社会保険業務の知識をもった職員が時間を掛けて、着実に進めていくほか無いと思います。	H14-H16頃、年金給付の担当の際に、共通090の氏名検索をして、本人のものではないかと思われる記録がある場合、必ず本人確認を行っていたが、当時は、会社名等を相手に伝えてはいけないということになっており、本人が思い出せないと別人記録として扱わなければならず、統合されていない記録が相当数あると感じた記憶があります。また、未支給請求書の審査の際も、氏名索引にて、もれている記録が無いか見て確認しましたが、その際に遺族の方に記録を確認すると判明する記録もあり、新規裁定や再裁定が必要なものが多数でてきて苦労した記憶があります。ただ、報道された5000万件という数字には、まわりの諸先輩方を含めた同僚も、想像もつかないような数字にびっくりしていました。	氏名検索をする際に、読み方が変に入力されている場合や、生年月日が間違って入っていることが多い事に経験則的にわかっていたため、裁定請求書審査の際の氏名検索には気をつかっていたし、確認していないものは入力に繋さなかった。 しかし、そもそも、コンピュータ入力されていない記録があることは、わからなかった。基礎年金番号が出来た際に、統合されていない記録やコンピュータ入力されていない記録があることは、社会保険庁(本部)にいる人間であれば、知ることが出来たことだと思うし、それをしなかった社会保険庁及び厚生労働省の幹部に責任があると思います。確認の知らせを送ってはいたのでしょうが、それでは不足だったことは明白です。各個々人の対応でなんとかなる問題ではないので。 その責任がいつの間にかすりかえられて、現場の職員が悪かったような、世間の論調になって
5654	地方庁	その他(社会保険事務局)	厚生年金記録の同月得喪があり、その後、同月に厚生年金に加入した際に問題がある。法律上は、後に加入した厚生年金記録のみ保険料がかかるはずであるが、同月得喪記録である、前に加入した厚生年金記録についても保険料を徴収し、保険料を還付していないケースが多い。	同月得喪記録の事業所と被保険者の関係に考慮して、還付手続きについて、マニュアルを作成すること。還付対象者に、年金機構から還付できる旨の通知をするシステムの開発をするべき。	○制度の問題 長い年月通用する制度はあり得ないので、制度の改正が繰り返され複雑になり、被保険者が理解できない。 ○現場の書類手続きの問題 社会保険事務所、市区町村役場、事業所、社会保険労務士、被保険者等、全てが長い年月、完璧に手続きをしていなければ必ず起きる問題。人がやることなので必ずミスはある。 社会保険事務所で書類の審査や、電話対応の業務をしたときに問題の存在を知った。	○制度の問題 被保険者に、理解してもらえるよう丁寧に説明することを心がけた。 ○現場の書類手続きの問題 事務手続きに間違えのないよう心がけ、業務処理をした。 ○制度の問題 シンプルでわかりやすい制度設計。 ○現場の書類手続きの問題 たくさんの、能力のある人員の確保。
5655	本庁	その他(本庁)				
5656	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	業務を継続していくしかないと思います。	本人の申出と年金記録が一致しないことがある、と実感したのは、平成16年に年金給付課に配属された時です。ただその頃は、「問題」という認識はあまりなかったように思います。管理がずさんであったという報道に驚き、「問題」として認識するようになりました。	期間調査を経験して気づいたことは、一件ずつ地道な作業を繰り返すほかこの問題を解決する術は無いということと、時間はかかるが解決できる問題だということです。最初に早すぎる期限を切ってしまったことが、反省点ではないでしょうか。
5657	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金記録問題については、早期に被保険者名簿の画像化を実現すべきです。また、業務センターの旧台帳記録を早期に全てオープンすることが必要だと思います。		
5658	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	消えた年金については、職員の労働環境を確保しつつ、可能なかぎり調査するしかないと思います。	消えた年金については、過去の記録管理が悪かったということ、徴収課については制度上の問題が大きいと思いました。世間一般と同じ頃だったと思います。	社会保険業務センターの電話相談や記録回答票の作業を手伝いました。 将来を見据えた記録管理ができていなかったのだと思います。
5659	本庁	その他(本庁)	存じません。	組織一丸となって、集中的かつ迅速に対応する必要があると思います。	全国でそのような事例があるということで、根の深い問題であると認識していました。 マスコミ報道等により、年金記録問題が存在することを知りました。	どのように対応しようとしたかについて、具体的にはありませんが、組織の一員として積極的に問題解決に取り組む必要があると思いました。 反省点としては ・本庁・業務センター・地方庁でそれぞれ取扱いの違いがあったこと(ガバナンスの不徹底) ・問題が起こらないような事前防止策実施の不徹底(決裁システムの不備) 等が挙げられると思いますが、最も重要なのは、職員一人ひとりの意識の問題であると考えま
5660	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
5661	地方庁	その他(社会保険事務所)			老後の保障である年金記録が反映されていないという年金制度の根幹を揺るがす様な大きな問題と認識していた。5000万件記録の報道がされた時。	年金給付課に配属されていたことから記録漏れの年金を少しでも早く受けてもらうために、再裁定業務処理を行った。 年金制度が始まった以降、基礎年金番号導入時や年金請求時等、本人記録を再確認する機会があったと思うが、徹底した記録の再確認が行われてなかったことが大きな反省点と考えます。
5662	地方庁	その他(社会保険事務局)		全職員に個人情報保護に対する意識を徹底させる。 国民の視点にあわせた業務を行う。	個人情報保護が徹底されていない。 平成19年2月末頃	お客様一人一人の立場にたって業務を行われなければならない。
5663	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません。	全職員による対応が必要だと思います。 それぞれに各業務を抱えてとは思いますが、集約場所だけでは限界があると思います。 現状では記録調査についての判断ができる職員の数が足りないと思います。	一人に複数の年金番号があることは認識していましたが、これほどの数の年金番号が未統合になっているとは思いませんでした。	問題の先送りをせず、その都度解決していくこと。 職員の各業務の専門性を考えて、スペシャリストを育成していくこと。 被保険者や事業所への公的年金制度の周知をもっと図るべきだと思います。
5664	地方庁	その他(社会保険事務所)		名寄便についてフォローアップ照会を行ったように、黄色便等についても個別に対象者と接触することが必要と考えます。	基礎年金番号に登録されていない年金記録が存在すること。 平成9年から。	年金給付担当であったため、窓口相談や電話相談の際、空白期間などを具体的に指摘し記録漏れがないかを確認していました。 被保険者記録として収録されている記録については確認していましたが、名簿等でしか確認できない記録(未収録記録)が存在することを知ったのは最近のことでした。もっと早く知っていれば、より緻密な対応ができていたのでは、と思っています。
5665	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。		紙台帳とオンライン記録の不突合。採用から1、2年の頃から。	自庁分については、問い合わせがあった際に、紙台帳を確認していた。 記録の管理については『記録照会システム』をもっと早く作るべきだった。ただし、今のシステムについても、まだまだ改善のひつようがあると考えてる。
5666	地方庁	社会保険事務所長		年金加入期間と報酬月額について、きちんとした認識を国民に持ってもらうようマスメディアの協力を得て、説明をすべきと思う。 たとえば国民年金と国民健康保険とを勘違いしている人は現在でも多く存在する。また、企業に勤めた期間と厚生年金に加入した期間もイコールではない。報酬月額も定時決定・随時決定により決まるということ。そういう基本的な説明をまずするべきであった。基礎年金番号に統合されていない番号があっても記録がなくなっているわけではないから安心しておいてほしいというメッセージがあったらよかった。 これらのことは、社会保険事務所の窓口できちんと説明し、納得していただいている。 5000万件が一人歩きし、混乱に陥れてしまったのではないか。 社会保険制度は国民に安心を与えるものでなければならない。新しい大臣のもと、日本年金機構設立のこの時期に、正しい理解と協力が得られるよう国民に向けて、発信すべきと思う。	平成18年6月ごろ、事務連絡が流れて問題を知った。 当時は手番の統合もれしか考えが及ばず、基礎年金番号に統合されていない番号が5000万件もあるのかと簡単に考えていた。 その後、年金記録の管理方法、オンラインシステム導入時の移行処理、年金請求時の確認方法などいろいろな要素が問題の根底にあると認識している。	オンラインシステム導入時に記録の変換作業を行い読み合わせ等で確認作業は行ったと記憶しているが、そこでのチェックが甘かったかもしれない。 また、紙台帳はマイクロ化した後も廃棄せず、すべて残しておくべきだったと思う。 正しい理解をしてもらうための丁寧な説明と申出についての迅速な調査を行うよう努力している。 反省点は今からではどうにもならないので現状で最善を尽くすしか方法はないと思う。
5667	本庁	その他(本庁)			自分が採用されたのが平成16年のため、各メディアでとりだたされるまで知らなかった。	
5668	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			複数、年金手帳番号を払い出された結果、記録が統合されていないことも問題ですが、複数の基礎年金番号をお持ちの年金受給者様が複数受給権を取得し、それぞれ違う基礎年金番号で年金が決定されるた場合、併給状態の調査・確認が出来ず、そのまま複数の年金を併給されてしまうことがあり、少なくとも基礎年金番号導入前に認識していました。	個別に発覚するたびに、何らかの形で併給調査を行う必要性は問題提議いたしましたが、その当時はその立場(係員)で判断できるものではないと言われたこともありますし、報告するだけでその後の動向まで確認する意識に欠けていました。
5669	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			年金(主に老齢)請求時に整備する、という認識でした。問題の存在をはっきり認識したのは平成14年頃、記録課在籍時です。	当時はBで書いた認識です。大方の人が私と同じ認識だったと思います。問題の存在に気付いていながら、内部では思い切って問題解決の提案をする人がいなかったのが反省点です。
5670	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	自分だけではないと思いますが、年金問題が明らかになる前から、受給権者の資格記録(厚生年金の手番)が判明し、再裁定処理や遺族年金の裁定時に年金額が下がることになることから、受給権者本人や遺族の方に説明し、記録統合せずに対応していた事実はあると思う。	更なる受給権者、遺族の方に周知徹底が必要と考えます。	年金制度の大きな取り返しのできない問題と認識した。当庁だけの問題ではなく、国民皆さんの意識の問題もあるかと思います。年金制度に関心がなかったことや周知不足なこともあるかと思います。 基礎年金番号導入前になりますが、被保険者が再就職する際に年金手帳を紛失したことにより、新たに手帳番号を発行したことが問題を大きくしたと思います。	周知徹底と年金制度に関心をもってもらうようお客さんと接した。 平成9年の基礎年金番号導入の際に手番を統合するよう更なる周知を行うべきであったと思います。
5671	地方庁	その他(社会保険事務所)	思い当たりません。		報道で知った。 統合帳当時の業務を行ったことがないのでどのように処理が進められていたのかわからないが、これだけの膨大な情報をどのように管理していこうとしたのか、不思議だった。	現時点で個人の埋もれている記録のできる限りの情報収集に努めようと思った。 個人がいくつかの年金番号を持ち得たり、保険料を納められなくても法人事業所が強制適用になったり、第三者委員会でのあっせん内容で法律無視されていることなどから年金制度自体の精査が必要だと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5672	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在の取り組みを確実にこなしていくことが大事だと思います。	大変な問題だと思いました。存在を知ったのは、新聞報道等で騒がれ始めた時期です。	年金制度の信頼確保のために、全力を尽くそうと思いました。過去のその時点で、適切な対応がとられていればよかったと思います。
5673	地方庁	その他(社会保険事務所)	任期付職員として4月より職員となりましたので特に知っていることはありません。	現時点では、職員の方々はほんとに一生懸命問題に取り組んでおり、職員になる前に思っていた印象とは違っていました。このがんばりを続けることができたならきっとよい組織になっていくものと感じております。	職員となったときすでにこの問題は発生していました。	年金問題の現場にきて、非常に難しい問題だと感じた。知識、経験を必要とし外部からみれば記録の統合などすぐにできると思っていたが、1＋1＝2といほど簡単な問題ではなかった。やはり基礎年金番号制度ができたときに記録を統合しておくべきだと思う。
5674	地方庁	その他(社会保険事務所)			解決しなければ、いけない問題として認識して、被保険者に対して対応しておりました。 年金特別便の対応が始まったころ。	被保険者の立場で物事を考えるも、適切な判断ができるように、法律遵守、マニュアルを基準にして対処した。 反省点としては、被保険者の対応できる時間が足りなくて、すべてにおいて、十分な対応が出来たとはいえないこと。
5675	地方庁	社会保険事務所課長級以上		1件ごとに事例が異なるため、過去の案件については細かく確認していくしか方法がない。法制度の変更も多く、単に人を増やしても対応は難しい。当時の事務処理について詳しい者(事務所・役場・徴収員等)の応援があれば非常に助かります。	過去の記録が正確に登録されていないものがあることは、マスコミ報道があるまで知らなかった。 平成9年に基礎年金番号に統一した時点の未統合が多々残っている問題は それぞれの制度で番号管理していたものをひとつにまとめる作業に数年かかることはやむを得ない面もあると考えるが、マスコミ報道を多用するなど、もっと広報に力を入れて迅速な対処が必	わかりうる記録の中で懸切丁寧に相談者に対して説明しています。 この問題の反省すべきところは職員の「個人記録の管理の重要性」の認識の欠如が一番だと思います。
5676	地方庁	その他(社会保険事務局)	平成9年に基礎年金番号制度が始まるまで、年金番号が複数あること。 記録を社会保険庁で勝手に統合してはいけないことになっていること。	わからない。 何をもって解決とするのかが、まだ決まってないように思う。	当時は、年金給付の関係の係ではないので、年金特別便の手続が始まるまで、わからなかった。	日々の仕事を誠実にこなしていくことによって、問題を解決しようと思います。
5677	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし	システム開発と人数増員	職員一丸となって解決していく問題。知ったのは報道されたのと同じ頃。	進達されてきた原義はすぐに処理に取り掛かる。
5678	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	古い記録を調査確認するためには、社会保険業務の経験が必要です。 今回、年金機構に採用されない人や、OBに協力をいただき、スピードも必要ですが正確な作業を担保するために経験者の大量採用が必要と考えます。	年金請求時に調査解明するしか方法は無いと、認識していました。 基礎年金制度発足時	年金請求の相談時において、職歴の聞き取り調査に重点を置き相談対応していました。 年金記録問題が報じられたときに、記録の誤りと、年金手帳複数所持者を同一の問題として取り扱われたために、無用の混乱と費用がかかっている。
5679	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特に知りません。	システム開発が可能なものはシステム開発を行い処理スピードをあげ、手作業処理しかできないものは、時間がかかっても地道に1件1件処理していくしかないと思います。	実際に記録統合や再裁定処理を行う部署だけでなく、社会保険庁全体で解決していかなくてはならない問題だと思っています。 問題の存在は、新聞報道や事務連絡が出た頃に初めて知ったと思います。	当時も今も再裁定を行っている部署に在籍しているので、少しでも早く再裁定処理を行い、正しい年金額で支払いができるよう日々努力しています。 再裁定の未処理件数の増大の点からいうと、再裁定の進達件数が何倍にも増えていたにもかかわらず、しばらくの間システム開発も職員の増加も何もされないままだったのが問題で、処理まで半年から1年もかかってしまうような状態になってしまったと思います。
5680	本庁	その他(本庁)	特に存じておりません。	特に古い記録について修正が生じる場合が多い。(台帳が古く劣化しているものもある)記録突合・窓口応対・説明から処理完了にいたる過程においてどうしてもマンパワーが必要な部分が多い。集中的にヒト・モノを投入することが重要であるとともに、部署を超えて職員の年金制度(制度変遷や極めてレアなケース)にかかるスキルを醸成することが同時に必要であると考える。また、再裁定について事務所での処理が可能であれば良いと思う。	年金制度の根幹にかかわる問題であり、組織の存亡にかかわる問題。国民の皆様の信頼を失う程の決定的な問題。信頼回復のためには組織として個人として極めて努力が必要であり、今後の事業推進にも確実に影響を及ぼす問題であると認識。 私は平成9年度の採用であるが、記録については、基本的にオンライン化されているものであり、それに基づいて業務を行うという認識であったので、それについて相違があるとは考えていなかった。所謂5千万件の報道があったときに個人として認識した。	極めて重要な問題という認識の下、組織の一員として、記録問題の解決のために、また、組織の信頼回復のために昼夜問わず業務に取り組んだ。結果として、記録回復の一助として貢献できたと思う。記録修正したお客様からありがとうと言われることもあった。 現時点で考えてみると、特別便の記載内容がより一般の方にわかりやすいような内容であるとよかったと思う。また、事務所レベルの特別便の応対体制についてもっと検討すべきであったと思う。
5681	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特に存じません	解決ということであれば、被保険者、受給権者の意向に沿った記録に訂正してあげることではないかと考えます。	このような大問題になる前から年金記録については、期間照会の申し出に基づき調査をしてきました。ただし、これだけ多くの記録が宙に浮いていることは今回知りました。	期間調査の申し出により、氏名、生年月日、事業所名、事業所の所在地からコンピューター及び紙台帳で検索するなど可能な限りの調査をしてきたつもりです。 この問題は、社会保険庁がオンライン化を構築した時点でもっとしっかりと記録整備をしておくべきであったと思います。
5682	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	人員増による方策	国民の年金記録が正確に把握登録されていないため、年金受給の際払った払わないで大きな問題となる。(訴訟の可能性もあり) 採用当時の平成7年ごろです。	記録を勝手に動かすことはできないため、一般では対応できないものと考えていました。 金銭を含む重要な問題であり、せめてマスコミに報道される前にきちんとした対応をすべきであった。
5683	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	昭和54年に社会保険業務センターに採用された頃から 過去記録を至急整備しなければならないと周囲の者に 主張していたが、当時の周りの者は、そんな話に興味が なかったようだ。 [redacted] 過去記録整備(整理)の必要性を報告書にまとめておいた。 しかし、その報告書が現在では廃棄されている。	1. 事業所記録の台帳の整備が必要 2. 職歴審査システムの強化、収録情報の整備。 3. 資格記録の改善 ①旧姓や俗称の収録 ②厚年記録にも住所の収録 ③電話番号の収録 ④メモ欄の新設 ⑤確認済記録かどうかの判定表示(確度)の新設 ⑥年金特別便システムのレベルアップ ⑦旧台帳の完全磁気データ化 ⑧予算の確保 ⑨人員の確保 他 ※ここには、記入しませんが、画期的なアイデア有り。	昭和54年に社会保険業務センターに採用された頃から 過去記録を至急整備しなければならないと周囲の者に 主張していたが、当時の周りの者は、そんな話に興味が なかったようだ。 [redacted] 過去記録整備(整理)の必要性を報告書にまとめておいた。 しかし、その報告書が現在では廃棄されている。	昭和54年に社会保険業務センターに採用された頃から 過去記録を至急整備しなければならないと周囲の者に 主張していたが、当時の周りの者は、そんな話に興味が なかったようだ。 [redacted] 過去記録整備(整理)の必要性を報告書にまとめておいた。 しかし、その報告書が現在では廃棄されている。 組織の欠陥 旧台帳をいつまでも磁気データ化しなかった。 「法律改正優先」の言葉により、システムの細かい改善をしてこなかった。 過去の各幹部は、記録の現場担当がかかえる問題点をとりあげなかった。 文字がヘタな職員が台帳作成にたずさわった。 旧台帳の文字が薄い。 二重払い出し手番等が多い 過去データや報告書を平気で廃棄する職員がいた。
5684	地方庁	社会保険事務所課長級以上	把握していません。	1件1件時間をかけて丁寧に対応するしかないと思います。	ここまでずさんだとは正直思ってもいませんでした。マスコミで騒ぐまでは認識していませんでした。	自分が対応した方には誠意を持って対応しており、個人としてはこれが精一杯ですが、再裁定にかなりの時間を要したり、専用ダイヤルがつながらないなどの苦情は、事前にある程度予測できたのではないでしょうか。
5685	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じておりません	現在行われている手作業による照合を引き続き行うしかないと思います。 しかしながら、全てを解決するまでには至らないのではないかと思います。	オンラインやマイクロ等の記録から加入記録や納付記録が脱落しているとは考えてことはありませんでした。 年金記録問題を承知したのは、平成19年の春、庁からの通知あるいは報道だったと思います。	記録のもれ等がある方が相当数いることに驚きもありましたが、社会保険庁からの通知の基づき、期間照会や特別便に係る業務を行いました。、 全体像が見えない中、通知が行われていたのではないかと思います。中には、作業が重複したりやり直しになったものもあったように思います。
5686	地方庁	その他(社会保険事務所)		紙台帳と機械記録が相違しているものがかなりの件数であると思います。(受給額が減額となるものを含め)記録を正しくすることも大事だとは思いますが、掘り下げるよりも、将来に向けての施策に、ひと、もの、金を投じる方がいいのではないかと思います。	年金請求の時に本人の記録確認を行うので、問題ないという認識でした。収録されていない記録がこんなにあると知ったのは、世間で言われるようになってからです。	問題が浮上した時点で育児休業中だったため、直接は対応できませんでしたが、復帰した年金給付課では、なるべくお客様が不安にならないよう、丁寧な説明とお詫びを申し上げました。 機械化するときの認識がせすぎるのと、基礎年金番号を導入した際になぜこういう事態を想定しなかったのか、個人としても怒りでいっぱいです。今の若い職員は一生懸命仕事をしています。 問題は昔のずさんな社保体質じゃないでしょうか。
5687	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		退職日の翌日を喪失日とする扱いのため、届け出の誤りがあり、退職日で処理された場合、年金記録として、1月の空白となった。これについては、適用課の時に知った。	喪失日が末日の届けについては、電話で事業所に、確認した。喪失届の記入項目を、退職日と喪失日の2段書きにするようにすれば、誤りが防げたと思います。
5688	地方庁	その他(社会保険事務局)			入職してまだ間もないので問題に直面しておらずあまり認識しておりませんでした。ただ現在、年金審査業務に従事しており統合されていない手番が多く、これに関しては早急に対処していかなければならないと感じました。	手番の記録統合を漏れなく行うよう心掛けました。
5689	地方庁	社会保険事務所課長級以上		旧姓を含めた氏名及び生年月日での索引。(本人が他の生年月日及び氏名を使用していないと考えた場合。)	事業所からの資格届出時に住民票等での確認がされていないことから。(住所変更届けの提出書類の必要について照会を受けたとき。)	現在の加入者及び年金受給者の住所登録について本人申告のみでなく、何らかの書類の添付を求めてはどうか。
5690	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	お客様からの記録もれの調査依頼には、実際に記録が基礎年金番号から漏れているものもあれば、記録が正常なものもあり、また、記録が基礎年金番号から漏れた原因には様々なケースがあることが、日頃の窓口応対でわかった。最近の記録ではなく何年何十年前の記録を、様々なケースを考慮に入れて調査しなければならず、近道というものは無いように思える。じっくりと地道に調査していく必要があると思います。	私は社会保険事務所に勤務して7年目のころでしたが、それまでこのような問題がある、またはこのような問題が発生しうる、ということ知りませんでした。 記録が漏れているかもしれない、ということは、実際記録が漏れていた方はもとより、記録が正常な方にまで不安な思いをさせることであり、年金事業の根幹を揺るがす事態です。	(7)でもふれましたが、年金記録漏れと言っても様々なケースがあり、過去の記録を調査する必要があるため、早急に記録漏れの有無の判断を下せない、あらゆる漏れの可能性を考えなければならない、という点に留意して対応しました。 反省点としては、(記録漏れの)当時の状況は分からないのですが、特に紙台帳から機械化に移行するときが多くの原因を生んだのかな、と感じます。充分な期間を設けないで、移行作業を性急に進めようとした気がします。 現在も同じような過ちを犯す危険性がある状況にあると思います。できるだけ早く解決することはもちろん重要ですが、私たちは過去の教訓から学び、二度と同じ過ちを犯さないことが重要であり、信頼回復もそこにかかっていると思います。あまり性急に結果(問題解決)を求めてはいけないと思います。 また基礎年金番号ができたときに手帳番号をすべて統合できなかったことや、裁定請求のときに
5691	地方庁	その他(社会保険事務所)	申し訳ありません、わかりません。	担当者を増員し全所体勢で取り組む事を強化する他ないと思っています。 全所体勢だけでは通常業務をこなしながらになる為、思うように進まないので全所体勢としながらも担当者を増員し集中して取り組むほうがよいのではないかと思います。	年金制度の周知が徹底されていなかった事などが原因の一部ではないかと認識しています。お客さまの相談対応をさせていただいている際、以前は年金制度について加入記録のおしらせが送付されず、年金制度自体今のようにテレビで取り上げられることがなかったので、聞心がなかった。との声を聞くことが多い。 そのため手番を複数お持ちの方が多いのだと思います。 尚且つ、偽名・生年月日を偽ったままの年金加入も多く見受けられます。 認識しはじめたのは、年金給付課へ配属となった平成19年頃です。	年金相談の際、お客様からの入念な聞き取り及び生年月日を広範囲で検索することなどを心がけております。 社会保険適用時、事業所からの届出のみで番号を払い出していた事等、反省点として挙げられると思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5692	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	現在、特別便にて未統合記録の処理を全力で行っているところではあるが、 基本は本人の記憶によるものなので、全件の統合処理はかなり厳しいと思われる。	社保庁の一方的なミスと報道されているが、事業所および保保険者において も、年金制度の内容が浸透されていなかったことに問題があったと思う。ただし、今回の年金問題を機に、年金に対する意識が高まったのも事実である。 窓口・電話での対応をする際に、制度に対する理解がされてない現実を知った。	制度について理解してもらうために、懇切丁寧な説明を心がけている。 今後、組織がかわることにより、より一層の人材育成に向けた研修が求められる。
5693	地方庁	その他(社会保険事務所)		当時の現場で勤務していたOBの方々を多数雇用し、記録判明に向けた取り組みの教示をうけ、解明に取り組む。	基礎年金番号発足に伴う手帳番号の登録漏れから来る問題と認識していた。今から4～5年前より知った。	受給者に対してこの問題に対する不安解消に向け、1人1人相談に来られる方への極め細やかな対応に努めた。 反省点としては、受給されている年金の内容が全ての人に周知されていなかった事にあったと考
5694	本庁	その他(本庁)		人員(経験者)を集中的に投入して、迅速な処理を目指す。	当初は記録が漏れている人が結構多いな、でも裁定時に統合されているんだろうから問題は無いだろう、というくらいに思っていた。 採用から1年くらいで記録問題が報道されるようになり、未統合記録が大量に存在している大規模な問題であるという風に始めて認識した。	可能な限り照会、検索を行い漏れている記録を統合しようと対応した。 漏れている記録は読み仮名や生年月日の誤りが多い。正確に記録を管理しようという意識、チェック体制の欠如が反省すべき点であると思う。
5695	地方庁	その他(社会保険事務所)	明確な事務連絡がないため、不安に思っている点として、 「カラ期間ありで、65歳以上の特例高齢任意加入により、受給権を確保した者」の「配偶者」に、新たな厚生年金加入期間が判明した場合、カラ期間が増えることによって、受発が早まり、任意加入により納付した期間の保険料を還付したうえで、返納金が発生するケースがあると思われる。 特別便応対の繁忙期に、窓口応対にてそこまでチェックできていたかどうか甚だ疑問であり、再調査が必要であると考える。	各管轄にて、特例高齢任意加入により受給権を確保した者、特例高齢任意 加入をしたものの、納付期間が最終的に足らず、受給権の確保に至らなかった者をピックアップし、その配偶者記録を確認を行う必要がある。	私が採用された時、すでに記録問題は表面化していました。	窓口応対が主となったため、年金支給漏れが起きてしまったお客様に対しては真摯な態度で謝罪し、経過を詳細に説明しました。処理件数が多かったため どうしても処理が雑になってしまいがちなので、自身の仕事の進捗管理を見直し、毎日、記録問題に対応する時間を作りました。 お客様に対しては、問題が起こった原因や、社会保険庁のどこに問題があったのかなどを、わかりやすく説明してきたと自負しています。 反省点としては、やはり年金請求手続時に、他の年金記録がないか、確認をすべきだったところを、確認ができなかったことが最大の原因と考えていますが、仮にそうだとしても、偽名による厚生年金加入、生命保険会社等により名義貸し等が、この問題の原因のひとつになっている点や、オンラインシステム導入以前に、いわば国民総背番号制とも言える年金番号の払い出しを行っていた以上、こういった問題は起こるべくして起こったという点もあわせて、発表・公表するべきと考えます。(アメリカ、イギリスでは、日本の規模とは比較にならない年金記録問題を抱えているとすら聞きました。) 実際の応対上の反省点としては、過剰な勤務時間が半ば強制されたため、多くの職員が健康を害してしまったこと 年金特別便のデザイン等について配慮が足らず、わかりにくいという苦情が多かったこと(これは送付書類全般に言えること) 以上2点は、年金機構でも重大な問題となるため、あらためて検討するべきと
5696	地方庁	その他(社会保険事務所)			ここまで大きい問題とは思わなかった。国民年金業務に携わっていたときに、納付記録が漏れていたりしたことがあったが、氷山の一角だとまでは思わなかった。また、今から思うと、当時の紙原票の処理方法では、このような問題が起こって然るべきではないかと考える。 年金記録問題については、ここまで大きい問題が存在していると知ったのは、平成18年の特別強化体制が敷かれてからです。	ここまで大きい問題だとは思わなかったので、特別な対応はしませんでした。 長い間、紙管理が続いていたり、国民年金と厚生年金でそれぞれ番号が付けられていたりなど、時代や法律が変わってきてやむを得ない部分は多々あると思う。いまさら起こったことを反省するよりは、起こったことをどう解決していくかが重要だと思う。反省しようにも、生まれてもいない頃の事務処理を言われても反省できない。年金機構の職員が一丸となって解決に当たっていく
5697	地方庁	その他(社会保険事務局)				
5698	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	ただ特別便や定期便を送付すれば、解決する状況ではありません。 もっと人と金を投入して、面談により記録確認を進めるひつようがあります。	記録の管理のもんだいです。 過去の管理方法は当時としては、やむを得ない状況であるとおもいますが、オンライン以後に少しでも早い時期にとりかかっていれば、現在のような混乱は起きてないかもしれません。	対応遅日の来訪者の対応に迅速に対応しました。 反省点とくになし。
5699	地方庁	社会保険事務所課長級以上		経験のあるOBも含めて大幅な人員増が必要。	未統合記録が5，000万件もあるとは思わなかった。	身近な人(近所)に必ず特別便の回答をするよう話してきた。
5700	本庁	その他(本庁)	なし	記録不備が判明している分をまず完全に修正することが先決と思います。	存在を知ったのはニュース等で報道された頃。当初は紙媒体で処理をしていた頃に収録漏れがあったのだろうと思っていました。	支払調整の書類整備等のサポート等をしましたが、まずは記録不備判明者の修正が第一と思います。反省点としては記録管理と記録保管の意識が不足していたと考えます。
5701	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	なし。	そんな事があってはいけないと思いました。老後の生活を支える大切なものですから、死活問題と認識しています。	少しでも早く年金記録の統合を終了させ、正しい年金を受け取って頂ける様 、年金相談窓口で迅速で正確な対応をしていきたい。
5702	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	現状の対応人員を減らさず引き続き調査および、再裁定処理業務を行うことが必要と思います。	制度ごとに年金番号が設定されていたこと。それを一人ひとつにすることがそう容易な作業ではなかったということ。 ただ、事務処理だけの問題ではなく被保険者の協力が無ければできない作業と認識します。 基礎年金番号設定後に存在することとなったと認識します。	裁定請求時に確認を十分行うことや、期間調査の徹底。 国民年金制度発足の昭和38年から番号を統一すべく制度設計なり運用が進められていたらもう少し問題はすくなかったか、と思います。
5703	地方庁	社会保険事務所課長級以上	本庁から公表されている内容やメディアで報道されている内容以外には把握しておりません。	年金記録問題が発生した要因について、国民には行政側の不作為のみで発生したかのような認識が国民にあるのではないかと思います。 要因には保険者側、被保険者側の要因、また年金制度への考え方が時代ごと立場ごとに異なっていたなど様々な要因があります。 国民の皆さんが国への不信感のみで対応してくると肝心の記録確認や訂正が非効率になってきます。 ぜひ問題の要因を多面的に国民に周知するようメディアへの働きかけをしていただきたい。 そうすることで問題認識が統一され国民と国で協力的な関係が構築され、結果的に現在、厚生労働省が実施している方策がさらに充実したものになると考えます。	職場に採用された当初から、他の行政官庁に類を見ない膨大で長期間の個人の情報管理が求められる組織の中で、過去の紙台帳の時代を経て入力作業によるシステム管理をしていく中ではどうしてもヒューマンエラーが発生していて100%正確な記録管理ができているとは考えていませんでした。 その解決法としては年金請求時における社会保険事務所窓口とお客様とで記録確認をし、納得するしかないと考えていました。	一職員の立場でできることは、対応したお客様一人一人について相手の立場にあって漏れや誤りがないかその場で納得するまで調べるしか方法はありませんでした。 結果的に問題の抜本的な解決を先延ばしにしてしまったことは大きな反省すべき点だと考えます。 まず行政側の反省としてヒューマンエラーの発生防止や対応へ認識があまりにも欠如していた。 エラーチェックにはやはりそれ相当のマンパワーが必要であると考えます。やるべき業務は山積しているのに予算や業務量の観点からこのような問題から目を背け安易な対応策しか取らなかったことがあげられます。 また制度設計についても、保険という性質から被保険者本人による届出や請求に基づく給付という認識が当然あり、年金番号など記録の管理は被保険者にも責任があるという考えが根強くあったことは否めない事実です。昨今の民間保険会社や簡保などの未払いの問題も同様の事象と思われ、保険給付のあり方を再度検証すべきと考えます。
5704	地方庁	その他(社会保険事務所)			オンライン化されていない紙の記録が本庁の倉庫にあることを平成元年頃に知った。	オンライン化されてから基礎年金番号が導入されるまでに旧紙台帳の記録をコンピューターに入れておけば、現在の再裁定の状況には、ならなかったと思う。
5705	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。		年金相談業務についていた際、ご本人ものかどうか不明な記録が存在するが、ご本人も思いだせない状況であれば、確認の方法がない。また、名簿等が力タカナ表記であれば確認が難しく、誤って他人の記録を統合してしまっても問題なので対応が難しいものだと思っていました。未統合の番号の数などどのくらいかも見当がつきませんでした。このような問題については、動務し始めて3年後ぐらい年金相談室に配属になったときに感じていたと思います。	当時年金相談の際は、今後、会社名等思い出せば社会保険事務所へ手続きに来ていただくようお伝えしていました。思い出せない場合は、友人や親戚等と話すなど手がかりになるようなものがないかも一度考えていただくようお願いしました。反省点は、年金の記録は最終的に年金の請求時に整えればよいという姿勢があった点です。もっと積極的に機会をとらえて手番統合を行っていくことおこなっていればということと、被保険者の方々かご自身の記録を確認しやすい体制づくりが必要であったと思います。
5706	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じておりません。	今一度、記録問題発生の原因を整理し、われわれ職員の認識を再統一するとともに被保険者等の皆様にも正確な情報をお伝えする。 年金特別便・定期便等で既に具体的に被保険者等の皆様にもご協力をいただいている中でもあるが、政権交代が行われたほか機構発足に伴い、再認識できる機会であるとも考える。 年金定期便等で、被保険者等の皆様のご記憶を基に記録確認を行うことも問題解決の方策としての一つであるが、われわれが持ちうる情報から確実に記録を正しくしていく(紙台帳とWM記録との突合等)ことがまず やらねばならない方策ではないかと考える。	基礎年金番号制度が創設された頃、またはそれ以前から漫然と続く年金記録に対する希薄な認識が作り上げた根深い問題であると認識していた。 過去、何十年にもわたって作られた問題であるからこそ、被保険者等の皆様に問題の所在をご理解いただくことは難しく、解決にも時間がかかる問題であると感じていた。 問題の所在を知ったのは、国民年金保険料納付済にも関わらず記録が存在しないことが報道され始めた頃だったと記憶している。	記録に関して来所されたお客様に対しては、問題の原因について説明を行いご理解いただこと努力した。 反省点としては、基礎年金番号制度創設当時から今まで未統合記録が残っている状況を長年に渡り大きく問題視してこなかった点が挙げられるのではないかと考える。
5707	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5708	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在送付されている年金定期便について、これまで以上の周知を行い、各窓口での担当職員の知識を深め、より細かく被保険者の記録問題等に対応できればよい。	過去の業務怠慢がこの記録問題の一つの原因とも考えられ、記録問題だけでなく、全ての社会保険業務においてこれまで以上に責任を持って取り組んでいかなければならない問題だと思った。	応対する被保険者一人一人の相談を詳細に聴取し、問題の解決に向けて、被保険者の方が納得していただけるまで調査・確認を行うよう努力した。
5709	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	調査の経験のある人をたくさん使う	安易に新しい手帳番号を払い出ししすぎる。	以前の加入歴を確認する。紙台帳の頃のデータが膨大だったから。
5710	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにありません	わかりません	大変なことです	熱意をもってあたりたいです
5711	地方庁	その他(社会保険事務所)	報道されている事案しか知りません	解決には時間がかかるので、職員がお客様の立場にたち、真摯に対応し時間がかかる旨を、お話し理解を得ていくこと。 自分の仕事は、ここまでと決めてその先を他人に押し付け、職員同士が、いがみ合うことなく仕事を、こなさないとこの先精神的に潰れる職員が増えると思う。 いがみあう原因を、作るような職員は辞めさせたほうが良いと思います。	自分の記録を、忘れている人もいるのだな。と思うと同時に、基礎年金番号導入時に業務センターで作業を進めると言っていたのは、どうしたのかと思いました 早くなんとかしないと、とは考えましたが次々にいろいろと問題が出てくるので正直頭が混乱しました この問題を、知ったのはマスコミに報道された時期と同じような時期だったと記憶しています。	問題発覚から対応や具体的な業務処理手順、指揮命令系統が直ぐに示されず、電話でのお客様からの問い合わせにも答えられず、新聞にこう書いてあるがほんとうか、と聞かれ答えに困ったことがかなりありました。マスコミの先走りかもしれませんが、現場に早く情報を下ろして欲しい。 どこに問い合わせても即答がないという事がありお客様に何度も怒られ仕舞いには同情されてしまいました。 長妻大臣も言っていましたが、とにかくこの問題を解決するには、年金の知識をちゃんと持った
5712	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	わかりません。業務の指示があればできる限りの作業はすべきと考えます。	いわゆる年金記録問題なるものが存在するということを知ったのは、マスコミ報道からです。 当然、重大な問題と認識はしました。	上記のとおり、業務の指示があれば公僕として、土日休日など関係なく作業にあたるべきもの考えておりました。 紙台帳などアナログ的な記録管理システムが電子化に対応できず、バグを引き起こしてしまったこと。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5713	本庁	その他(本庁)	なし	人を集中して対応する	年金制度の信頼を揺るがす問題と認識していた。 報道により知った。	問題が報道された時は、事務所窓口対応もしていたため、信頼回復のため丁寧に説明することなどを心掛けた。 問題が報道された時に、迅速に解決に向け集中した対応をすべきであったことが反省点としてあげられると思う。
5714	地方庁	その他(社会保険事務局)		ねんきん特別便のようにご本人様からのご協力やお申し出をいただいて、ひとつひとつ地道に確認することだと思います。	長い社会保険事務の間の、事務処理誤りや制度周知・広報不足など多くの問題がたい積したものが表面化したものだと思っています。 年金記録問題として認識するようになったのは広く報道等されるようになってからです。	年金相談を受ける際など他の年金制度の加入履歴がないか併せて確認を行っていました。 反省点については、私たち自身の、事務処理を行う都度の精度の問題が一番ではありますが、年金制度という長期的な公的保険への加入であるにも関わらず、氏名・生年月日・住所などが届書のみで、例えば戸籍や住民票等の公的書類を確認を要しないことなど、加入時の確認が不足していたと思います。また制度周知が図られておらず、年金制度に対する一人ひとりの意識も今とは違っていたように思います。その他、いわゆる「杓子定規」「お役所仕事」とならないようにという事務処理に対する融通とコンプライアンス意識の低さの履き違えがあったように思います。
5715	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にはありません。	「消えた年金」問題については、現在の「特便等＋過去記録の点検」がベター な選択だとは思います。 一方、紙台帳等の記録は、やはり相当なマンパワーを動員しなければ無理だと思います。 自動判別するプログラムを作ると云う風な話も耳にしますが、実際の紙台帳や原票は、保存状態もマチマチで、殴ね手書きですから、人間の目で(できれば複数の)の判断が一番有効だと思いますが、いかがでしょうか。 また、「記録改ざん」問題についてもやはり、現在の《一定の条件の基に抽出する方法が、ベターだと思っています。 仮に全てを解消しようとするならば、納税記録との突合等、他官庁の協力を仰ぎながら、更に多く	「消えた年金」問題については、現在の被保険者記録の管理について、180度転換しなければならないだろうと感じました。 根本には、一人に複数の年番を付することができるシステムに問題があり、今となって考えてみると、多くの職員、事業所、被保険者も、そのシステムに多少の利便性を感じていた筈だと思います。 実際に、20年以上も前のことですが、期間調査をしていた時にも、今日と同じような事例は沢山見られていましたし、年金相談等で、名寄せの結果判明した「恐らくその人のものであろう記録」についても、「怪えていない」と云われる方も少なからずおられました。 ただその頃は、そう云う事柄を、問題意識は持ちつつも「年金は申請主義だから」と考えていた	率先して取り組み、期限内に終わらせることが出来た。 期限内に、かつ、県内で最も早く解決できたが、接触できなかったお客様の事後フォローについても少し踏み込めればと反省してます。
5716	地方庁	その他(社会保険事務所)		職員一人ひとりが自覚を持ち行動する。	解決すべき最優先の課題として取り組みました。	
5717	地方庁	その他(社会保険事務所)	保険証や傷手受給、年金増額のため勤務実態がなくても社会保険に登録している者が多数います。少人数の事業所に多いのですが、まったく保険料を払っていなくても、差押が事業所に対してしかできないので、個人財産は安全です。取引なく、口座もなく、動いていないとしか思えなくても、法人登記が閉鎖されずにいれば、事業主が事業をしようと家で考えてたり主張されると対抗できません。事業主に対して非常に甘く、不正を防げません。	事業主の個人財産の差押、小規模法人の任意適用。	徴収課にいれば事業主・法人の不正が見えますが、防げません。差押以外に刑法上の罰則等の適用がなければ記録問題はなくならないでしょう。	指摘しても変わりません。事業所が存在しなくても、事業主が存在を主張すればなくせません。長期・高額未納でも事業主は高い受給額をもらえること。税と社会保険など提出先によって小規模事業所は内容を変更できます。一つの提出書類で全省庁に情報が回らないと駄目でしょう。現状として、至急社会保険から税務署に決算書等調査を受け入れてもらわないと。税務署より社会保険への照会は可能でも、社会保険から税務署への照会が不可能ということを放置している国のシステムはおかしいです。必要であるなら全てを調査可能対象としないと事業所の不正に
5718	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にないです。	(6)該当ないため、特にないです。	年金記録問題は公になるまでは、知りませんでした。 現在は、最重要課題として認識しております。	全所体制にて取組んでいます。 質問の趣旨にそぐわないかも知れませんが、「被保険者原票照会票:厚年080」の検索方法として、生年月日が相違して登録されていると大企業となればなるほど検索が困難となるため、是非、資格取得年月日からも検索できるように改善していただければと思います。あと、検索し画面を表示した後は、再度最初から入力を行わないといけないので、表示したカセット記録をページ替えにて次のカセット記録が表示されるようになると検索しやすくなると思います。
5719	本庁	その他(本庁)	わかりません。		問題を知ったのはメディアに報道されてから知りました。そのようなことが行われていたのは思いもしなかったので、国の職員としての信用問題にかかる非常に重大な問題だと認識していました。厚生年金記録は氏名、生年月日、事業所名の一致と本人申し出の加入期間とほぼ一致するかまで確認することと、採用時から教わっていたので、名前のない手番などを統合するようなこ	人員が少ない中で特別便にかかり多くのお客様の対応に追われ、大量の業務量の処理が求められ処理する中で、業務が粗雑になる面があったのではないかと思いました。人員確保と業務処理の簡略化が必要ではないかと思いました。
5720	地方庁	社会保険事務所課長級以上	社会保険庁にカセットで保管されていて、カセットが開封されていない記録が相当数あると思われる。	全てのカセットを、なるべく早く開封する。	不明となっている年金記録も、本人申立の事業所名が明確の場合は、管轄の事務所での旧被保険者名簿の調査や、社会保険庁のカセット開封により、あまり時間を要することなく回答できるものと思っていた。しかし平成19年に年金記録問題が大きくなったとき、不明となっている年金記録が予想以上に多いことを知り、全ての方に正しい記録の年金を受けていただくということは、かなり困難であり相当な時間を要するのではないかと思った。	実際に記録問題に携わってきて、困難さと量の多さにくじけそうになることもあるが、お客様第一に考えて、1件1件地道に記録の調査を行った。年金特別便を出すのが早すぎたのではないか。カセット開封等を行ってからなど、過去の記録をもっと整備してから出すべきだったと思う。
5721	地方庁	その他(社会保険事務局)			国民年金保険料を支払ったにもかかわらず、納付記録に反映されていない、その証明をするには領収書が必要である、という事象をテレビで見て初めて知りました。当時は入社3年目のときでした。	目黒の電話当番や休日開庁の支援、特別便の支援を行ってきました。 訂正の申し出の特別便が、業務センターでの受付後長い間たってから各事務所に回送されたため、対応が遅れてしまっていることが反省点として挙げられます。
5722	地方庁	その他(本庁)		社会を混乱させてしまって、自分のもらっている年金額はこれで正しいのかと多くの人が感じているので、解決はできないと思う。 信頼回復のため新しく分かりやすい年金制度を早くスタートさせてほしい。	年金給付の仕事に就いたときには年金問題がクローズアップされた後でした。 とにかくびっくりしたのはオンライン化されていない大量の記録が存在しているという事実を知ったときです。 抜け落ちた記録を今まで受給者の方にどう納得させてたのかと思うと、どうにもいたたまれない気持ちになります。	制度を複雑化してしまったこと、国民にとって一番遠い所で行政がされてしまったこと。 これからは申請をする人の立場に立って、年金決定業務を進めるしかないです。
5723	地方庁	その他(社会保険事務局)	分かりません。	地道に取り組んでいくしかないと思います。	急な解決が望めない奥の深い問題。存在は、おおごとになったのは最近ですが、基礎年金番号が導入されたころからあったのだろうと思っていました。	真摯に話に耳を傾け、ご本人が納得するまでの丁寧な応対を心がけた。反省点は、基礎年金番号導入時に、きちんとした対応をしていなかったことなのではと思います。
5724	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5725	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない	滞留分の処理	報道され始めた時期	相談への丁寧な対応 基礎年金番号導入時の処理不徹底
5726	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし		制度の根幹に係わる大問題で、その後の記録補正作業等により実際の記録の酷さに改めて驚いた。 年金受給者や被保険者の年金額に大きく影響することであり、早急に対応が必要だと認識した。 問題については、TVや新聞報道で知った。	事務所で勤務していた際には、補正作業等を行った。 また時間外には、旧法の新規裁定や再裁定の進達業務等を行った。 政治的な部分との兼ね合いもあるのでやむを得ないこととは思うが、定期便の発行等は、全ての旧台帳をオープンし、マイクロとの突合が終わってからすべきだったと思う。
5727	地方庁	その他(社会保険事務所)		国民年金の登録の際の未処理カードが年金記録の切り変え時点で完全に補正されたかを知りません。 記録が完全補正されたのなら消えた国民年金といわれる事が皆無とは言いませんが数は少な	将来起こりうるもっとも身近な問題と認識していました。長妻国会議員が国会にて発言があった事で知りました。	旧国民年金の専管事務所から併管事務所への移行時に未処理記録や還付記録その他の関係書類等の引継ぎがなされている事が原因のひとつではないかと思います。
5728	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません	一致団結してがんばるしかありません	大変重要な問題だと考えました。問題の存在を具体的に知ったのは年金記録問題が騒がれた時です。	窓口応対などで一生懸命がんばりました。反省点としてそもそも年金記録の管理方法自体がよくなかったように思います。
5729	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし			
5730	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	申し訳ありません、課題が多くて考えつきません。	国民年金の勤務が長いので、国民年金の任意加入期間、受給権の確保のため、厚生年金の加入期間の調査を本人の申出に頼っていたため(紙台帳時代)昭和60年代にオンライン化により、氏名索引で多くの記録が簡単に判明するようになったが、一部社会保険庁に照会しなければならない記録の存在をしりました。 そのときに、なぜすべての年金記録が氏名索引できないのか、できる方法がないか議論した記憶はあります。	年金記録の調査は本人の申出(申請主義)により、調査、特に国民年金の場合は届出がない場合の責任は本人(自己責任)法律に明記、年金記録の解明に国としての責任を回避できるシステムであったこと。職員もその状態に甘えていたことだと考えます。被保険者記録の保存に対して国が明確な方針を持っていなかったことに起因していると思います。今後はマイクロフィルムの解明及び年金加入手帳等の導入を早期に実施すべきと考えます。
5731	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	特になし	年金問題が世間で騒がれるようになってから、初めてその存在を知りました。年金を払っていたのにもかかわらず、その記録が消えてしまっている。重大な問題であると認識していた。もし自分の記録がなくなっていたとしたら、死活問題である。お客様一人ひとりに対しても同じ問題であ	お客様一人ひとりに対して、お客様の視点になって考え、よく話しを聞き納得なさるまで、調べ対応してきた。お客様一人ひとりの記録は、その人にとってとても大事な個人記録であることを認識し、その管理体制もしっかりとせねばならないと考える。
5732	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	現在進行中である、年金記録専門のスタッフチームを構築し、各業務の配置を明確に区分けすることが必要と考えます。	社会保険制度の根幹を揺るがす問題と認識しています。 この問題を知ったのは、恥ずかしながら、世間及びマスコミ等が騒ぎ出した頃です。	国民の信頼回復をすることが、年金制度を維持していく事となるため、その点を踏まえて相手の立場に立った対応を心がけました。 反省点は前述したように、毎日の業務に単に流されることなく、相手の立場に立ち対応し、注意深く処理を進めることが必要と考えます。
5733	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	事務処理を行う人を増やすしかないと思う。	最優先事項と認識していた。 年金記録問題が騒がれだした時。	親切・丁寧な対応及び提出された照会票を早急に処理するよう、お客さまには出来うる限りご迷惑をかけないように心がけた。 早い時期に記録問題に対応者する人間を増やしておけばもう少し早い時点である程度の整理ができていたのではないかと思う。
5734	本庁	その他(本庁)	ほかには知りません。	年金記録に問題があると申出された方については、1件づつ丁寧に対応するしかないと思います。 今後は、これ以上、この種の問題が発生しないよう、事務処理を行ったあとの検証(監査など)が必要では。 なお、年金記録に余計な不信感を持たせないように、基礎年金番号に統合されていない共済記録など、早期に統合するべきと思います。	基礎年金番号が導入されたとき、基礎年金番号に結びつかない記録があるであろうと当然、予想はしました。 今となっては、このときもっと広報して、基礎年金番号に統合できなかったものかと思います。 ただし、厚生年金の標準報酬月額や加入記録の改ざんが(組織的に?)行われていたとは、夢にも思いませんでした。	法令遵守が大切と思いますが、組織の中で、どこまで貫けるかという疑問もあります。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5735	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	職員全員が協力し合い、この問題に取り組むことが大切だと思います。	年金記録問題を知ったのは、報道されるようになってからです。 過去にいろいろな事情があったのかもしれませんが、統合されていない記録、改ざんされた記録など、個人の記録の取り扱いがあまりにもいい加減であった結果、世間に大きな不安を与え、信頼を失ったことはとても大きな問題であり、少しでも早く解決しなければならないと思いました。	私にできることは、確認や相談にこられたお客様に丁寧かつ迅速な応対を心がけ、記録を探すことと、見つかった記録はすぐに統合していくことでした。 この問題は、長い間積み重ねられてきたものであり、早期に解決したい思いは誰もが持っていると思います。しかし解決する為の基盤が完成していないままに、先に物事だけが動いてしまったような感じがします。 例えば台帳の画像化ですが、台帳の確認ができず(照会してもすぐには回答が来ない)記録補正が遅れることもあります。画像化を終えてから、きちんと確認が取れるとなったうえで、定期便の発送に進んでもよかったのではないでしょうか。特別便の回答の調査が完了していないのに、次の定期便を送ったことで、お客様より、特別便の回答に書いた記録はどうなっているのかと、心配の問い合わせがあります。 歳が大きい方もたくさんいらっしゃるので、色々平行して進めることも仕方ないこととは思いますが、記録を次々と送ることがこの問題の解決になるとは思えません。 歳が大きい方々からは、見つかった記録の年金はいつもらえるのかと、問い合わせが多かったことから、再裁定ももう少し早く進むとよかったと思います。
5736	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在と同様に受給者および被保険者からの照会について1件1件丁寧に調査を実施し、基礎年金番号に登録されていない資格記録の件数に応じて段階的にではあるが、氏名だけではなく資格記録に記載されている内容(住所地または事業所名)から検証し、現在も存続していれば該当者と思われる方々へ連絡するような方策ができればと考えます。	基礎年金番号に登録されていない資格記録の存在については認識していましたが、被保険者であった方が年金裁定請求時には該当する資格記録を入念に確認していただいているため解消しているものと考えていました。 しかし、年金記録問題について5000万件もの資格記録が存在することはマスコミ等の報道により確認し、保険料を納入したにもかかわらず年金に結びついていない記録がこれほどたくさん存在することは初めて認識しました。	社会保険事務所の職員として年金特別便・定期便等の相談に来訪された方々に対して納得されるまで説明し、記録照会については1件・1件丁寧かつ迅速に確認・調査を実施し、早期に1件でも多くの記録が解消され、特に現在年金を受給されている方々には一刻も早く訂正され増額した年金が受給できるよう努力しなければならないと認識し対応に心がけました。 問題点においては個人が多数の基礎年金番号(年金番号)を取得することのないよう国民一人ひとりがご自身の氏名以外に個人を示す基礎年金番号(年金番号)の存在を強く認識していただく必要があったのではないかと考えます。 そのためには広く国民の方々に周知していただくよう幅広くわかりやすい広報活動が重要であったと考えます。
5737	本庁	その他(本庁)	特に存じておりません。	本庁と地方庁が現状をお互いに共有・認識したうえで、2～3年ごとのスパンで計画を立て、本庁が主導となって人員や予算を地方(対人業務・調査)、本庁(全体の指揮・統制、再裁定)に効率よく配分してほしい。 また、ねんきん定期便など各種通知を国民に送付する前に、事前に内容や対処法などについて現場に提示し、意見を求めるなど、職員も国民も安心して問題解決に向けて取り組めるような環境作りを望みます。	平成19年4月(マスコミで「5000万件」が言われるようになった頃)に知ったが、当時は採用されて半年しか経っていなかったので、初めはどんな問題か認識できていなかったように思うし、まさか受給権者の記録に漏れがあるとは考えてもいなかった。	丁寧に被保険者や受給者の相談にのる姿勢をみせる対応を心がけた。 反省点について。 業務センターで再裁定の現場にいて思うこととして、これまで200万件(重複して遡及された案件も相当数あるが)の再裁定が処理・あるいは処理待ちの状態にあることを考えると、なぜこんなにあるのかと常々疑問に思いながら現在も再裁定処理を行っている。 原因は社保庁をはじめ複雑な法制度、都道府県や市町村、事業所、被保険者(受給権者)などさまざまな所にあるにせよ、行き着くところは裁定時に担当者が丁寧に勤務先等の確認を行っておけば(あるいは受給権者にそうするように仕向けておけば)、ある程度の未統合記録は解消できたと思われる。
5738	地方庁	その他(社会保険事務所)	入社して間もないころに、この問題が起こったためこのような問題があるということは知らず、まだ知識も浅いためよくわかりません。	年金記録問題は莫も厖大であり短期間で解決できる問題ではないと思うので現在の方針のように、期限を決めてそれまでに終わらせるという考え方では、きちんと解決できるとは思えないので、時間をかけて慎重にやっていくべきであると思います。	入社して間もないころで、突然そのような話が出てきたという印象でした。そのためこの問題のことをしったのも、テレビ等で報じられて初めて知りました。	現在問題になっている当時に関する知識も浅いため、まず当時の制度などを知るように努め問い合わせなどにも対応できるよう努力しました。 年金記録問題に対して対応する時間があまりにも短かすぎたのが問題だとおもいます。この問題は短期間で解決できる問題ではないのでもっと時間をかけるべきで期限を設けてとりあえず終わらせるという方針では本当の解決にはならないと思います。
5739	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上		現時点でこの問題の解消する対策としては、多くの協力職員がいることは確かでありますが、単に人を増やすだけでは、難しく十分な知識を待った専門的に出来る者がいないと無理と考えます。		
5740	地方庁	その他(社会保険事務所)			既に受給をされている方に、こんなに記録漏れがあるとは大変驚いた。 年金給付業務に携わったのが、このような問題が明るみになってからなので、ここ3年ほど前のことである。	すべての方に迅速に対応していきたいと思った。 ただ、処理の遅さをお客様にも指摘されており、さらなる努力が求められている。
5741	地方庁	その他(本庁)	特になし	対応できる人員が不足している。当面は人員を集中させて処理にあたるのもやむを得ないのではないかと思う。		実際に事務に携わっている職員の意見をもっと取り入れるべき。
5742	本庁	その他(本庁)				
5743	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		・職歴を確認する手がかりとなる事柄などを広報する	いずれ解決する必要があるだろうが、短期間では困難だと認識。 問題を知ったのは昭和62年頃？(厚生年金の資格記録関係を取り扱うようになってから)。マイクロ台帳に数多くの5日記録があるのを知って少し驚いた。また、本人が一時金を受けた覚えのない場合を知って、一時金需給記録があいまいなものもあり、なんとか受給者(加入者)が教えないだろうかという思いを抱いたこともあった。	自分(業務センター)に与えられている材料の中ではマイクロ台帳によるしかなかった。社会保険事務所に照会して当時の記録が確認出来るもの以外は確認する手立てが無いと思っていた。 「年金の早期支給を求める加入者」、「記録が判明したら跡で訂正すればよい」という考えで事務処理をすすめていたのは甘かったと思う。なんらかの機会を設けて少しずつ不備記録の解消をはかればよかったのだろう。
5744	本庁	その他(本庁)	知りません。		本来は仕事をしていく際は決められたとおりに、書類の処理を行う際は細心の注意を払って行わなければならないが、それがしっかり行わなかったためにおこった問題と思います。 またそれがしっかり直されないまま長い時間がたち積もりに積もってしまったと思います。 大きな問題として出たときに知りました。	今まで以上に業務に対し注意を払っていかなければならないと改めて感じ、その気持ちを持ちながら業務に取り組みました。 間違えや誤りがすぐに直されなかった点が反省点ですし、周りが常にこのようなことが起きないように注意喚起をしていく状況でなかったことも反省点であると思います。
5745	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。		平成9年1月に導入された基礎年金番号の処理が完全でないまま今日に至ってしまったことが事務処理に混乱をきたした大きな要因であると考えます。	当時の事務処理について、最後まで手番の確認、付番処理、統合処理等、更なる踏み込んだ追跡調査がされていれば少なくとも現在の状況にはなっていないと思います。その当時どの段階で終息したかは、記憶にありませんが。 結果論ではありますが、いまだにこうしたことが悔やまれてなりません。 また一方で疑重複調査を実施する等、一定の歯止めをかける対応ができたことは事実であり、一応の成果ではある思います。 現在「ねんきん特別便」につきましては、平成20年度受付分等、一部ではありますが、ある程度の実績はあがったと思います。 しかしながら、今後組織は年金機構へ移行となりますが、まだまだ継続して対応していかなければなりません。 引き続き、この年金記録問題は事業全体から見てもウエイトの高いものであると思いますし、今後もお客様のご要望にお答えていくことが、我々の使命であると思います。
5746	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません		社会保険職員はもちろんですが、その他にも原因はいろいろあり、職員の意識改革、しくみ、取り扱い等一つ一つ解決していく必要があると思っています。	(8)と同じ
5747	地方庁	その他(社会保険事務所)	①年金記録が判明した後の年金額(再裁定後)が減額になるケースがあること。(過去5年分についても返納の対象になる) ②再裁定後の年金額について、60歳以後の年金記録の判明については時効特例対象にならないこと。 ③厚生年金保険の資格喪失日について、月末が喪失日になっているケースが多数ある。(社保でのチェックが甘いのでは)	①②については法律・制度的な問題があるため、特例措置をつくってほしい。 ③は今後の届け出については事業所への再確認を徹底する。過去の記録についても、資格喪失日が月末になっている者を抽出し、労働局等からデータを提供してもらい、退職日の確認をするべきである。	入庁したときから記録問題はあったので、業務の一つといった認識です。	お客様の年金記録について、思切丁寧に対応したし、今現在もしている。今の職員は全員行っている。過去の職員にその意識が足りなかったということ。
5748	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	良くも悪くも年金に関心を持っていただいている現在、年金の記録は基礎年金番号で管理していることを周知し、年金の手続きの際には必ず基礎年金番号を提示していただけるようにお願いする。	浮いた年金問題については、基礎年金番号が導入されるまでは、各制度において年金手帳の番号が存在しており、本人が年金の請求をされる際に、浮いている手番を確認すればよいと考えておりました。 ただし、基礎年金番号が導入されてからは、浮いた手番の確認は契機があるごとに行うようにしておりました。 記録問題を知ったのは、報道がされてからです。	宙に浮いた年金問題については、本人への確認不足があったと考えます。 現在、老齢年金請求の審査を行っておりますが、手番がある際には必ず本人へ確認を行い、事跡を残すようにしている。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5749	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られていること以外は、特段ありません。	国民の皆様への聞き取り(特別便での回答)、記録からのアプローチ(台帳突合)、市町村への協力依頼など、現時点で考えうる方策は全てとられていると思います。 あとは、 ・職員一人一人が問題意識を共有し、真摯に窓口相談にあたること ・記録調査の人員増による調査のスピードアップ ・市町村へのさらなる協力要請 ・国民の皆様の意識啓発 などを通じて、問題解決に一丸となってあたることが大事と考えます。	国民の皆様一人一人の人生設計にかかわる、重大な問題と認識しました。 年金記録問題を知ったのは、マスコミで取り上げられるようになってからです。	どのように対応しようとしたか ・まず、問題がおきた背景(どのような制度、仕組みにより起因した問題であるか)を勉強し、お客様からの質問に備えました。 ・次に、これからの問題解決の方法として、不明な記録を探す方法を勉強し、お客様からの窓口相談に備えました。 年金問題の反省点 ・基礎年金番号導入時の記録統合の不十分さ ・このような年金記録問題があることを職員全員が共有認識していない状況にあったこと ・制度内容が国民の皆様に十分に了知されていなかったこと ・未統合手帳番号の記録を本人の申し出までは統合する方策がとられていなかったこと などが考えられると思います。
5750	地方庁	その他(社会保険事務所)	見当違いのことを書いていたら申し訳ございません。参考になればお願いいたします。 厚生年金記録の照会を受け、調査中、本人の申し出ている記録が見つかりました。 ただ、苗字・生年月日・事業所名・期間は合っているものの、氏名が全く違っていました。戸籍に登録していない氏名で、本人確認したところ、縁起のいい名前なのでその当時は使用していた。との回答でありました。30数年前の記録の照会であったため、氏名索引しても全く出てくることはありません。	時間はかかるが、一つ一つ本人確認「することしかないと思います。	職員は一生懸命がんばっていると思います。しかし、いじわるな報道の仕方で世間の目が冷たく職員の士気が下がることがとても心配です。 国民の方の記録も大切ですが、一緒にがんばっている仲間のほうが心配です。	かかってくる電話に対してはできるだけ、やさしい口調で話すことしかできませんでした。
5751	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	地道に1件、1件定期便の回答等、丁寧に対応する。	基礎年金番号導入時に今後、基礎年金番号になっていない番号を地道に統合していけば、終了すると認識していた。事務所で業務にあたっている際は全体像がわからず、順調に統合が進んでいるものと思っていた。マスコミで報道されるようになり、未統合の番号が5，000万件もあると	窓口、電話等で未統合の番号が判明した時は、周知し統合の届出をしてもらっていた。 基礎年金番号導入時に広く広報し、統合への働きかけを積極的に行うべきであったと思う。
5752	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	(業務面) 年金定期便を活用した記録の確認を着実に行う。 インターネットによる年金個人情報の提供サービスの利用が増えるように広報を充実させる。 将来的には社会保障番号を導入する。当面は住基ネットと基礎年金番号を連動させる。 (組織面) 年金機構では、業務に精通した職員が大幅に減少するので、厚生労働省転任者で処分者でないものは、2年間の集中処理期間の間、全員を年金機構に出向させていただきたい。 社会保険庁の閉鎖的な人事が、この問題の原因の一つであると思うが、今後、年金局、厚生局、機構に組織が分断されることによって、今まで以上に運営に支障をきたすことが予想されるため、これらの組織間の人事交流ができるように配意すべきであると思う。具体的には、機構への移行者は全て厚生労働省に転任させ、本省から機構に出向させることにより可能なのではないか。 また、今後記録問題を起こさないため、早急に歳入庁を創設すべきであると思う。歳入庁創設を	5000万件の未統合記録が存在すること。 マスコミで報道されてから。	私は基礎年金番号導入後、記録問題が発覚する前から、窓口相談などの機会に未統合手番の統合を進めてきました。しかし、職員によっては、裁定時に統合すればよい、未納のみの国民年金番号や脱退手当金のみの厚生年金番号を統合しても意味がないという者もいて、問題意識が共有されていなかった。また、地方事務官制度廃止後も、人事交流を希望しても対象にならないなど三階構造の硬直的な人事が改善されず、一体的な組織運営ができていなかったことが挙げられる。
5753	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上				
5754	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			記録にかかわる業務経験がなく、問題としての認識はなかった。 記録問題が報じられるようになってから知りました。	記録の管理・整備体制。
5755	地方庁	その他(社会保険事務局)		特別便で記録正常者も、年金請求時に再確認すると、記録が判明するため、年齢ごとに順次の対応か大幅な増員でスピードとともに、決め細やかなで確実な処理をする。	報道によりはじめて知った	年金請求時の確認不足(本人が申し立てないと記録の確認をしない) WMとマイクロ以外の旧台帳の存在を多くの若い職員が知らなかったため、本人が請求時や年金相談時に本人が履歴を申し立てていても、旧台帳を調べれば見つかる記録も、該当記録なしで本人に回答されていた。
5756	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に知りません	現在の問題については職員一丸となり全力で解決にあたるべき。	大変な問題と認識していました。	今現在の業務に誤りがないようにこころがけました。また、これからも入力誤りにより新たな記録問題が起きないように注意することも重要と思います。
5757	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません	土台となる年金記録をまず正しいものとしたうえで、再発防止の観点からの対策を講じることしかないと思う。 1全ての紙台帳記録とオンライン記録の突き合わせをし、正しいオンライン記録とする。 2標準報酬遡及訂正等の不正処理が内在している可能性がある事務処理に関しては、処理結果の複数人点検等を強化するとともに、一定の条件に合致した場合には要点検リストとして出力して点検漏れを防止する。 3公的年金制度について、国民の理解を深めていただくための広報を強化し、感心を持っていただくことで、ねんきん定期便等の機会を捉えた検証がより有効となる。	1仕事をする上で基礎としているオンライン記録が完全なものではないため、マイクロ記録の確認を励行するという人的な補完に頼ってきたと理解している。 2その人的補完が、いつの間にか十分には行われなくなっていたために、問題を拡大してしまったのではないかと思う。 3記録管理が各制度ごとであり、加入の都度新しい番号が払い出されるということもあったため、ご本人からの申出が無ければ確認できない年金記録が残ってしまったのはある程度仕方ないという考えもあったのではないか。 4年金記録照会への対応に当たっては、ご本人確認はかなり厳格に取り扱われてきたことも未統合記録の解消が進まなかった理由の一つと思う。	1窓口の混雑解消のための対策を提案したほか、体制が整うまでは率先して追加窓口にはりついた。 2記録確認に当たって、ご本人からの申出のみに頼るのではなく、最低でも保存している記録の検索機能を強化する等により、こちら側から提供できる情報量を増やすことができれば、記録統合ももっと進んでいたと考えられる。 3厚生年金保険の適用拡大は正しいと思うが、保険料を納付できない経営状態の事業所も多く抱え込むこととなるものの、これに対する対策や体制が整っていなかったのではないか。とても職員の力量だけでは乗り切れなかったと思われるため、保険料滞納の取扱いについて、もっと明確な規定や対策を整える必要があると思われる。
5758	地方庁	その他(社会保険事務所)			組織全体の問題。 マスコミ報道されてから。	1件ごとに対応するしかない。
5759	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	集中的かつ早期に解決するためには、記録調査のための人員増と併せて各ブロックごとの支援体制の確立が必要かと思われます。また、全職員に周知徹底するため被保険者記録についてのマニュアルも必要かと思います。	早期に解決しなければならない最優先のものと考えています。未統合の年金番号の存在および年金制度(特に被保険者記録)についてのお客様に対する周知不足もあるため、適用課に在籍している時から把握しています。	自分が対応させていただいた特別便・定期便のお客様について早期に的確な回答ができるよう常に心がけておりました。早期問題解決のためには、人員増・業務支援体制の確立が最優先の課題だと思います。
5760	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません。	専門知識のある人を配置する。全件解決まで毎日CM等を流して、厚生労働省や社会保険本庁から、国民の皆様に問題提起するべきだと思う。	厚生労働省や社会保険本庁から、現在のように問題の指示がなかったため、就職当時から深刻な問題だとは認識がなかった。平成9年前後に存在を知った。	就職当時より、窓口応対時には、なるべく慎重に職歴確認を行っていました。厚生労働省や社会保険本庁が、現在のように問題になる前に、国民の皆様に強く問題提起するべきだったと思う。
5761	地方庁	その他(社会保険事務所)			社会の問題。二年くらい前	間違いのないしょうに仕事をする。
5762	本庁	その他(本庁)	特にありません	地道にこつこつやっていくしかないと思います。一気に解決する方法は思いつかびません。	年金記録問題がおこるまでは、ここまで大盤の未統合の年金記録があるとは認識していませんでした。本人からの依頼、届出があっての、期間調査、番号統合、再裁定の姿勢でした。 今から思えば、平成9年の基礎年金番号導入時に、もっと積極的な対応が必要だったと思います。(記録確認、番号統合のために各事務所に専門の担当係設置するなど)社会保険庁も受け身の姿勢でした。	現在、一刻も早く解決するように、地元の社会保険事務所から業務センターに再裁定支援にきています。 年金記録にたいしての重要性の、認識のせまさが反省点だと思います。
5763	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	年金記録調査を専門に行なう部署に人員を重点的に配置し、調査を行なう。窓口等の他の業務と並行して調査を行なうのは、あまり効率的ではないと思われる。	被保険者・受給者からの問い合わせが多く、解決するまでに多くの時間がかかると思った。	多くの方々の問い合わせに全力で対応していたが、力及ばず消化しきれていない。ただ、やみくもに取り組むのではなく、初期の段階で調査の方針を明確にする必要があったと考えている。
5764	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		現在厚生年金及び国民年金被保険者全員に面談させていただく、 一人一人と記録内容を確認し、その場でもしくは、一定期間を定め 確認了承の署名をいただく、署名したものを交換しデータ管理する。 →問題点の一つに記憶というフレーズも存在する以上、永遠の課題 となるわけで、現時点においてのまず確認同意を一人一人実績として 確実に残すしかない。 現存被保険者への対応ですが、組織として、国民から信頼がない現状、皆様にお力添えをいただいて、一人一人全てに確認了承をいつどのように行ったのか覚書のように交わておくことをするしかないと思います。 それを毎年でも毎月でも非効率といわれても、人が安心するために行うこと であるのだからそうでもしてとにかく了解したという言葉を皆様から確実にもらい 続け残し続けることを年金のご請求をいただくまで繰り返すしかないと思います。	平成18年頃国民年金の不正免除問題が問題になったころからです。 基本、被保険者台帳はシステムで完全管理されているものであり、ここまでもれている、消えたというようなことを次々に言われることには当時は疑問をもちました。	あまりに大きすぎて正直驚きました。 国民年金の台帳突合プロジェクトに参加させていただけたことは、 自分の中で一つの結果であると考えています。 管理させていただいていると思えていなかったことと考えます。
5765	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	過去の状況や知識、経験がある人を中心に人員を増強すべきと思います。	気付いた時点で、対処をせずに後回しにし続けたことにより起こった問題と思います。 報道されることによって知りました。	その時気付いた点、対応できることについては対処できるように意識をしている。 反省点としては、後回しにしない事と思います。
5766	本庁	その他(本庁)		現時点においては地道に周知を続けていくしかないと思う。 また、適用・徴収の数字ばかりに目を向けていた従来の姿勢を転換し、年金相談や記録確認、再裁定の分野に十分な数の人間(もちろん知識があることが前提)と予算を配備し、今後も2度と同じような問題が起きないよう対処していく必要があると思う。	年金記録問題の多くは、紙台帳からの移行や基礎年金番号の導入という、社会保険庁の転換期に生じた大きな歪みだと考えていました。 当時の担当だった方からは、十分な人員も時間も与えられないまま膨大な作業を押し付けられ、検証する時間もなかったと聞いています。 採用当時(平成13年)から、市町村記録との不突合など、記録に漏れや間違いが多数あることは認識していました。	年金記録問題が話題になる以前から、見込額試算や裁定請求前には職歴を入念に確認し、漏れや間違いと思われるものがあれば検索・照会を常に心がけていました。 自分も含めた多くの職員が、年金記録については照会があった時や裁定請求の前にきちんと確認しさえすれば良いという意識があったため、管理意識が希薄だったことは反省しなければならないと思っています。
5767	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	(新たに判明した記録以外について) 年金受給権者の場合、年金原簿に収録されている加入記録と基礎年金番号に収録されている被保険者記録(厚生年金)が相違する場合がある。 ・同日の取得喪失の場合、月変で表示 ・年金原簿に収録されている加入期間が、基礎年金番号の厚生年金被保険者記録に収録されていない。昭和30年以前のの加入記録である場合などは、ご本人様が高齢であったり死亡されている場合、事業所名が不明で紙台帳(マイクロ)を探すことが困難となる。	国民の皆様のご理解とご協力を得て、過去の職歴を調査するしかないと考えます。(行政側だけでは解決は難しい。)ただし、何度もご本人様に照会しているとご本人が混乱したり社会保険庁に対して信用を無くすのではないかと考えます。(名寄せ便、黄色便、グレー便、紙台帳とオンライン記録との照合による照会等)すべてのデータの整備が完了してからご本人様に照会し正しい記録の整備をする。	オンラインに収録されていない記録があるとは知っていたが、小数であると思っていた。年金記録問題が世間で言われるようになった平成19年に、こんなに多くの未収録記録があることを知った。	窓口でお客様に接するときには丁寧に説明するよう心掛けた。また、未統合の記録が無くなるまで対応し続けなければいけないと思います。 要望ですが、記録整備後の問題(年金給付)に対する、取扱の変更(国年任意加入の保険料還付や三号特例など)早めに決定してほしい。

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5768	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	過去の職歴等について、思い出していただくのが確実だと思います。	年金を受ける権利が発生する方、年金額増になる方など生活面に大きく影響する。 問題について知ったのは、マスコミ等で報道された時です。	過去の記憶(職歴)を思い出していただきたいので、記録、事業所名を確認し該当者が当時何歳くらいで仕事内容などを伝え記憶を思い出していただくヒントをつたえた。 反省点としては、過去の記憶を思い出せるような状況にない方(施設等に入所中)、すでに死亡されて身内の方も職歴等については不明など確認できない方がいた。よって、もっと早い時期に取り組むべきだとおもった。
5769	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知らない	休日出勤で対応できる人員と、直接処理をしている人員が異なるため、処理能力に開きがあり、件数に伸び悩む気がする。 また、完全に他の仕事をカットして、年金記録問題のみの担当としないと進まないだろう。 年金記録課においても、他の仕事は持たず専門職に。	国民年金に関して言えば市区町村との連携不十分、及び市区町村同士の転出入時の連携不十分による、制度上の問題。 厚生年金に関していえば、もともと住所管理をしていなかったり、事業主への制度周知の不徹底がもたらした制度上の問題。 マスコミやメディアが取り上げるようになったころ。	来た書類をただただこなした。 完全に別部署を立ち上げないと回らないことが予想される中、現状の職員に臨時業務的に作業をさせたことが間違いだったと思う。
5770	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		いわゆる消えた年金については、お客様の協力をいただきながら、払出簿、事業所名簿(被保険者名簿)などを淡々と調査していく。 また申立てがあっても記録がないものについては、ある程度の確からしさ、合理性を判断して、これに対する合理的な反証が不可能なら認める方向で検討したほうがいいのではないかと思います。 年金受給者が高齢であることを考慮して、期間が判明したときの再裁定処理の迅速化に努め、亡くなられて適正な年金額が受給できなかったということがないようにすることが必要で、そのた	消えた年金記録、消された年金記録、改ざんされた年金記録により、お客様はきちんと保険料負担をしていながら、受給する年金額に適正に反映していないこと。 現在の部署に異動してから知りました。、	不服申立案件を担当しているため、このような問題にかかる不服があった場合、記録判明に至る経過などを調査して、いわゆる行政の瑕疵があるか否かを検証判断して、時効の適用をしない、あるいは撤廃するなどの処分変更を行ったりしています。 当該問題については、一般的に請求主義を前提として、記録の整備は年金の裁定のときに行えばよいという体制にあったこと、またお客様の立場に立った意識をもって業務にあたることがなかった(少なかった)ことが反省点ではないかと思います。
5771	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録の標準報酬については、定時、随時改定の制度的な問題とシステム的な問題が存在すると思う。 定時改定については算定対象月が限定されており、算定対象月の一時的な報酬の変動が年間を通じて適用され、算定基礎日数など要件により随時改定にも該当しない場合などは実際の報酬と乖離してしまうことがある。 また、随時の報酬の改定には3ヶ月以上を要することなど、事業所の事務担当者以外の世間一般的には知られていないルールのために、給与明細等と相違しているため改ざんされたのではないかなどという誤解を生じる場合がある。 総報酬制が導入されて以降、賞与支給の把握は困難であり、事業所からの届出がない場合もあり得る。 2ヶ所以上の事業所に勤務する被保険者については、被保険者からの届出がなければ、把握は困難であるうえに、把握したとしてもオンラインシステムでは管理ができないというシステム的な	報酬月額の算定にかかる制度的な問題については、法やマニュアルの整備が必要であり、年間報酬による算定を行うなどの変更が必要ではないかと思う。 また、法を整備しても人の解釈は様々であるため、マニュアルにより例外的なものを含めた個別具体的な取り扱いを確立する必要があり、それと同時に、マニュアルを内部だけのものとせずに、一般の被保険者などにも公開して、常識的な考え方に基づいたものとなっているかどうかの意見などを求めてもよいのではないかと思う。 賞与の支給や2ヶ所以上の事業所に勤務する被保険者の把握は、他の行政機関と連携して情報を取得できるよう、また、2ヶ所以上の事業所に勤務する被保険者も管理できるシステムにする必要があると考える。	年金記録問題が存在することを知ったのは、国会でこの問題が取り上げられてからであり、その当時は社会保険庁が管理している記録は正しいものと信じて、お客様に対応するしかなかった。直接的に年金記録を確認したりする業務に携わったことがなかったため、このような状況になっていたということは知る由もなかった。	年金記録問題は時代的な背景も踏まえ、起こるべくして起こった問題だと思う。 この問題は、私が生まれる遥か前から、膨大な人数のあまりにも長い期間の情報を紙で管理するという現実があったことを抜きには話すことはできないと思う。その記録の中には劣化したり、文字が判読できなかったりするものがあることは、普通の人が考えても想像に難くないと思う。コンピュータの普及した現代においては、当たり前のことが当時は当たり前でなく、現代の基準で考えた場合の結果論であり、当時は当時の職員なりにできる仕事をやってきたと思う。お客様には、まずそのような事実があるということを説明し、ご理解をいただいたうえで、今後どのように誠実に対応するかが重要であるということを考えながら業務を行っている。言い訳がましく聞こえてしまうかもしれないが、厚生労働省や社会保険庁はそのような説明ももっと周知する必要があったと思う。しかし、現在は環境が少しずつ整備され、相当数の記録が統合、訂正されたという事実を見れば、今までやればできることをやってこなかったということは率直に反省しなければならないと思う。
5772	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5773	地方庁	その他(社会保険事務所)		現場の意見、状況をきちんと把握して、解決すべきである。いろんな通知を出しても、誰が考えて出してるのかわかりませんが、ミスも以前から多く対応するのは現場であり、職員の声をきちんと聞いてもらいたい。人を増やせば解決できる問題ではないので、派遣の人が来てもすぐ人が変わっていまう長期にいられる人材が必要と思います。	機械化したとき、紙台帳をマイクロにするにも予算ないことを理由にスムーズに出来なかったり、台帳をきちんと整備しないでオンライン、基礎番導入をしたのが今の現状のひとつと考えます。	現場の意見そのもの聞こうともしないのに、対応は出来ないと思います。今現在も同じですが。
5774	地方庁	その他(社会保険事務所)	船員保険の記録整備ができていないまま、特別便で疑重複番号として仮番号でのお知らせが送付された。仮番号の為、確認整備が必要なことを知らない窓口担当者が再裁定を受付したが記録確認に1年以上かかり再裁定がまだできていません。「再裁定は平均3ヶ月程度」と公表されているが実際には受付から2年近く要している方もおられます。(船員保険は昭和46年までは番号が設定されておらず、オンライン上は生年月日より設定された仮番号で加入記録が管理されており漏れや誤りが多く、処理をする前に元の紙台帳との照合が必要です。) 障害年金や遺族年金等の受給者に昔の報酬の少ない記録を統合すると減額となる方が多く見受けられます。記録漏れがわかっていても、あえて手続きはされていません。こういった方の記録は残りますので未統合記録残ゼロにはなりません。増える事ばかり広報されてますが減額になる方も少なくありません。 特別便の回答を11月30日までと期限を切られ、残件数を週次報告するため適当に回答し処理件数を増やせといわれた。口頭だったのでどこから降りてきた命令か判らないが、非常に腹立た	船員保険の紙台帳と仮番号記録の照合整備。戦時加算の確認。また事務所職員に船員保険仮番号の知識が無く、確認できていない記録を統合してしまっているケースもあり船員保険の知識のある人による丁寧な確認作業が必要と思います。 「エエカッコ」した見せ掛けの広報ではなく事実を公表する。 少しでも早く調査結果をお知らせするのは当然ですが、人間の処理能力には限界があります。処理をせかされ急ぐあまり調査が中途半端にならないよう念入りな調査をする。受給者のみなさんは少し早い回答より確実な調査結果を求めていると思います。	オンライン化された時旧台帳記録が整備されず、当時ご本人からの照会にも旧台帳記録確認の為かなりの日数を要する状態でした。毎年、旧台帳カセット記録の整備を要望しましたが「予算が無い」の一言で全く聴いてもらえませんでした。年金記録問題は「職員の不祥事」とばかり取りざたされておりますが、長年予算が無いと言い訳し整備しようとしなかった「国」の責任でもあります。旧名簿も「保管場所が無いマイクロフィルム化したので不要だ処分しろ。」と無謀な命令を出したり、当時の役職者には被保険者記録に対し非常に重要な書類という認識がなく、こういった場に面する度に不安を感じていました。	一担当者としては、被保険者名簿や台帳等古い書類は保存して・捨てないでと申し出るのが精一杯でした。 一つ一つの年金加入記録が年金受給に結びつく非常に重要な情報である。という認識がみんなに無かった。仕事をこなしていく対象でしかなかったため処理が終わったあとの管理がずさんになっていたと思う。今特別便の記録調査をしていますが、このことは如実に感じます。回答を急ぐあまり、以前の二の舞にならないよう丁寧な調査を心がけています。
5775	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ひとつひとつ確実に地道に調査して解決してゆくしかないと思う。しかし、被保険者の協力がないと解決しない問題でもあると思う。現在でも基礎年金番号が分からない被保険者もいるため疑重複が発生することもあり、国民に協力いただくことも必要である。	記録問題として認識したなはマスコミ報道による。統合処理が進んでいないことと、記録改ざん問題は年金制度の信頼を表切る大変な問題であると思った。	信頼回復に向けひとりひとり親切丁寧に対応していくこと。 基礎年金番号が導入されてから手番の統合が遅んでいなかったのが問題であったと思う。
5776	本庁	その他(本庁)	世間一般に明らかにされている問題以外には認識していない			
5777	地方庁	社会保険事務所長	特記事項なし		基礎年金番号導入以降の未統合記録の全体像は承知していなかった。	年金記録問題の解決のため、特別便、記録確認のお知らせ等順次情報提供を行っているが、同一人に対し、複数回の通知が届くことにより不信感を増幅させる結果が見受けられる。時間的な制約はあったとしても、解明作業等の一定の記録整備(整理)が終了した時点で、被保険者(受給者)に対して記録の確認をお願いすべきであったと思料する。
5778	本庁	その他(社会保険事務局)	昭和34年1月をまたいで農協等に勤めていた場合、昭和34年1月前の厚年記録は全て農林共済に移管される。 移管された記録はその事業所台帳のそれぞれの被保険者に○農の印が押されている。また、当時農林共済には資格カード(個人の台帳)を渡している。 農林共済に移管されているはず(名簿に農の印が押印済み等)の昭和34年1月前の記録を農林共済に確認すると、「農林側には移管された記録は無し」(昭和34年1月以降農林共済組合員としての資格取得の記録がないので、移管対象ではないという理由もあった)という回答されることがある。 事業所の台帳(健保の加入があるため)では資格喪失日が昭和34年1月以降であるので、おそらく当時の事業所が農林共済に対して資格取得届のようなものを怠ったか、農林共済の方で記録管理になんらかの問題があると思われる。	今後、農林共済記録が全て移管されたとしても、このような事例は救われない。 できれば農林共済にさかのぼり適用をさせられれば良いが、農林側の適用のことであるし、保険料の問題があるので、難しいかもしれない。	記録課の業務がまさに記録問題であると感じる。 記録課に配属されたとき。	日々の記録整備業務をこなすこと。 記録問題が大きくなった時点で、庁として記録課の人員を厚くし、記録整備に努めることが必要であった。
5779	本庁	その他(本庁)			世間が騒ぎ出してから気がつきました。	その頃は、地方事務局に配置されていたので、特別便対応に必死でした。 一人一人が高い意識を持って、責任を持って仕事をすることを考えていれば大丈夫だと思いま
5780	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在の事務処理能力にも限界があるので、現役世代の方には申し訳ないですが後回しにして、まず、受給者を最優先に記録調査、再裁定を終えるべきと思います。高齢の方も多く、調査中や再裁定中に亡くなられる方も多いため、現役世代に理解をしていただき、受給者世代をまずやり遂げることが大事と思います。	年金手帳番号を複数持っている被保険者の存在を知ってはいたが、ごく一部の被保険者だと思っていた。大部分の方は一冊の年金手帳で受給者になるものと思っていた。 WMで検索して、見つからなければ、「ない」と認識していたため、紙台帳から移行していない分や入力誤りがこれほどまで多いとは思わなかった。 受給者も裁定請求時に確認をしているため、未統合の記録がこれほどまで判明するとは思っていなかった。以前から、再裁定業務がありましたが、5000万件と言われて多くの未統合記録の存在を知りました。	現在のように定期便などで記録をお知らせする仕組みが導入されたが、もっと早く実施すべきであったと思う。しかし、オンライン化されるまでは、無理であったと思うし、オンライン化されても厚生年金は住所管理していなかったことから、基礎年金番号導入まで無理だったと思われる。そのため、基礎年金番号をもっと早く実施していればよかったとも思う。 昭和36年に国民年金法が施行されたときに、厚生年金番号を有する者は厚生年金の番号を国民年金の番号として記録管理すれば、一人ひとつの年金番号という認識をもっと強く持っていただくこともできたと思うし、初めて年金手帳を交付するときに、事業主や国民に「年金受給するまで、大切に保管し管理すること」など、指導できていれば、これほどまで未統合の記録は発生しな
5781	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にない	記録調査等の現在おこなっている事務処理を継続していくとともに、業務量の増大につながるが、裁定請求処理時にマイクロ等の過去記録の打ち出しなども必ず必須とするようにするなどの対応	メディアなどで報道されている内容について、過大に報じられている部分はあるが、過去の記録などの管理体制などがここまでとは、認識していなかった。	被保険者一人ひとりに対しわかりやすい説明を心がけ納得いただくよう、説明の対応に努めた。 反省点は、多々あるが、世間への悪い印象しか与えなかった、報道等の対応により問題をより大きくしてしまったことも一因とおもわれる。
5782	地方庁	その他(社会保険事務所)	ある手帳番号で厚生年金の脱退手当金を受給した方が、別の厚生年金の会社へ就職し新たに厚生年金の手帳番号を持った場合で、脱退手当金の支給日がもう一つの厚生年金加入期間中の場合にその記録は脱退手当金を受給していないことになるため、厚生年金加入期間中ということで年金が支給されてしまう問題です。	脱退手当金支給記録のある手番と、別の基礎年金番号や手帳番号を統合した際で年金請求書を登録するとエラーになります。これをエラーとならないようにシステムを変更すればいいのではないでしょうか。現時点では、業務センターへ記録補正を依頼する方法だと思いますが。	年金記録の解決には相当な年月が必要と認識しておりました。またこの問題について社会保険庁の対応が遅かったことが一番の要因ですが、被保険者の方々も年金手帳の存在が軽視されていたことも問題ではないかと思います。この未統合の記録というのは、本人に確認しても記憶がない、思い出せないことが多く、私達も記録の統合については慎重な対応が求められておりました。この問題について、私は平成16年から年金給付課に配属されましたので、相談コーナーから回ってくる請求書を審査する段階で知ることとになりました。	年金給付課の当時、相談コーナーからの請求書にはハードコピーの添付がなく一次審査をする給付課員でハードコピー取りをしていました。当然氏名索引もするのですが、相談コーナーの担当者で氏名索引はせずに基礎年金番号に収録されている記録を請求者に確認するだけで、問題ないといえばそのまま請求書受理という者もおりました。そのため、相談コーナーの職員に対しては必ず氏名索引をすることを求め、行った氏名索引のハードコピーを添付させることにしました。当時は年金記録問題が社会問題にまでなるとは思っておりませんでしたが、相談コーナー、そして年金給付課の対応が宙に浮いた年金記録問題の防波堤であると認識し業務にあたっておりました。 この問題については、基礎年金番号導入時点である平成9年1月1日の段階で、間違いなく予測できたはずです。その当時から今の特別便や定期便というのをおこなっていればここまでの問題
5783	地方庁	その他(社会保険事務所)	特老厚受給者で65歳まで国民年金に任意加入している者が65歳老齢基礎裁定後に65歳までの国民年金保険料を納付した場合、年金額に反映されないままの場合がある。(全てかどうかは定かではない。)	納付記録が反映された時点での再裁定。(再裁定リストが出力されているかは未確認です。)	年金給付課在籍時(平成11年ごろ)に別手番が存在することを知ったが、年金請求時に加入履歴をお客様に確認していただくことで漏れはないとの認識であった。記録問題が浮上してからは、何十年も前の記憶のためわからないことが多々あることがわかり、社会保険庁側がきちんと管理しなければいけないことだと改めて思った。(当然のことでしょうが)	今後は基礎年金番号で管理していくため、上記問題点は解決していくと考えられる。ただし、WMのシステム向上や住基との一括管理は必要。
5784	地方庁	その他(社会保険事務所)			国民の皆様にご迷惑をおかけしていることに責任を感じ、一刻も早く解決しなければならない問題であると認識しています。 問題の存在を知ったのはメディアにて問題が報道されはじめた4、5年ほど前からです。	年金記録問題の解決のため、自分自身に与えられた業務については原則即日処理する事を義務化し、即日処理ができない案件については、より早く処理ができる方法を担当課と話し合い、最善の方法で対応しておりました。 反省点としては、自分自身の業務が終了し案件が手元から離れてしまうと、対応した案件の進捗状況を確認することが極めて困難となるため、案件が手元から離れた後でも処理状況が確認できる様な受付簿システムの検討ができなかった点

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5785	地方庁	その他(社会保険事務局)		少しでも多くの情報を対象者に与え、何とか思い出していただけるようにするとともに、どうしても思い出せない記録については他の記録との整合性により本人の記録と断定して記録の統合処理を行っていく必要があると思う。	年金の受給の可否、また受給者においては年金受給額に関わる大変大きな問題であり、一刻も早く解決する必要がある。	本人の記録と思われる番号が確認されれば、本人に確認を行い番号の統合処理を行ってきた。元々の年金制度において国民年金と厚生年金と別々の番号を作成したことや、本人がいくつもの年金番号を持っていたにも関わらず基礎年金番号発足時に統合処理を行わなかったこと、また窓口での記録確認において本人から会社名等を言ってもらわなければ本人記録と断定しなかったことなど、多くの問題点があると思うが、浮いた記録が存在することをもっと大きく周知しもっと早い段階で加入者に年金記録をしっかりと確認させる必要があったと思う。
5786	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	とにかく地道に作業を進めるしかないと思います。	「年金記録問題」と名前が付いた時点から記録問題としての認識をしたが、以前は、そのような事象は現制度・システムでは普通にあり得ることとして考え、日常の業務の中でごくあたりまえに記録の統合等の作業を進めてきていました。	「問題」と呼ばれるずっと以前の基礎年金番号発足時から1件でも多くの不明な記録解明・統合をすべく日常業務をおこなってきていました。 現在の年金制度やシステム、これまでの年金制度の歴史を考えれば、一時に全ての記録が統合できないことは、あたりまえに考えれば誰でもわかることで、それを「問題」として大きく騒ぎ立てられたことで地方事務所が今まで優先順位を考えながら地道に進めてきた作業が混乱してしまったのが非常に残念でなりません。 「問題」と騒ぐことなく、もっと時間をかけて統合作業を進めていければ国民の皆様の不安を煽ることなくより完全な形で完結することができるのに、今は職員の数が足りない中で遮さばかりが求められ、結果的に不完全なまま終わってしまいそうな気がします。
5787	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	予算、人員の確保	早急に解決しなければいけない問題。 5,000万件の記録が発覚した頃。	通常業務を圧迫させての休日出勤、時間外労働、事務所支援等。 制度自体に問題があった。
5788	地方庁	その他(社会保険事務所)	承知していません。	長い歴史の中で積み重なってしまった問題なので、現時点でできることはオンラインへの収録等、問題点をひとつひとつ地道に正確に行い解決していくことだと思います。また、年金を運営する側だけではなく、国民の皆様に広く制度を理解いただくよう周知・広報をしていくことも重要ではないかと思います。	未統合手番については、平成9年基礎年金番号制度が開始以降、直接本人への照会、資格取得時の確認等を行ってきていたので、年金の裁定請求時以外にも少しずつでも統合が進んでいくものと考えていました。五千万件もの手番が未統合ということはマスコミ報道が始まった時期に初めて認識しました。また、年金の期間調査に携わった約5年ほど前、過去の統合帳からの切替時の不備が多くあるとこを認識しました。	基礎年金番号の新規払出時、同姓同名等の番号重複の可能性がある場合はその都度照会を行いましたが、その照会に対してくり返し照会を行っても回答いただけないことも多く、年金に対する関心を持っていただく必要性を感じました。 現在、特別便・定期便等により以前と比較してお客様に、まず、ご自身の年金について確認し意識していただけるようになってきたことは良かったと思います。一方で、準備が整わないまま特別便を送付したことにより、年金再裁定や、記録照会の回答等の事務処理が追いつかずに、お客様に対し、また新たな不安感・不信感を与えていることも確かだと思います。問題を迅速に解決することは重要ですが、さらに不信感を招くことのない様慎重な対応をするべきと考えます。
5789	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5790	地方庁	その他(社会保険事務所)		今後の問題発生防止のためには被保険者との直接の連絡窓口を増やす。 適用事業所への抜打ちの検査を行う。 過去の記録については記録整備を専属して行う機関を設ける。	基礎年金番号導入時に生年月日、氏名等に記録の瑕疵があるのは認識した。	生年月日や氏名は若干の検索の幅を持たせて、お客様の申出に対応していたと記憶している。問題はお客様本人の記憶からほとんどなくなっている場合、当庁の記録から全く見当たらないケースであり、まずは全庁でこの問題を共有し、開示する必要があったと考える。
5791	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	解決に向けての多くの事務がありますが、国内以外にとれらわれずプロに、早期解決にむけての業務のプランニングを組んでもらう。	年金記録問題が既に報道等でとりあげられてからの採用です。 マスコミでとりあげられるようになり、知りました。	平成20年7月の採用後、担当となった第三者委員会への年金記録に係る確認申立書の審査をするにあたり社会保険事務所での記録調査の内容が 適正であるか、お一人お一人の申立に誠意をもって取り組みました。 私は民間企業の出身者ですが、国の仕事なのに地域によって取扱う書式が統一されておらず、色々な書式もマニュアル対応していることが多いのにおどろきました。 それによって大切なチェックポイントが見過ごされたり、事務処理をあやまったり するケースも多かったのではと思います。
5792	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。		基礎年金番号に統合されてない年金番号があるという問題と認識していました。知ったのは平成19年ごろです。	早急に記録統合する必要があると思い対応しました。 以前から、年金請求時点できっちりほかに番号もってないかを確認すべきであったとおもいます。
5793	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録問題と通常業務を平行して行っているため、集中して記録問題に取り組めていない。迅速に処理が行えるような組織、環境が整えばよいと思う。	平成19年6月頃知りました。制度自体が全国民に周知されていないため、問題が問題であると思わず月日が経ってしまっていること、また、年金制度に関わる職員が仕事をしていなかったことが問題であると思う。普通に仕事をしていれば起こらないような問題がたくさんある。	とにかくお客様の話を聞き、お客様の立場に立って考えるようにしている。
5794	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし		標準報酬問題に関して、徴収率を上げるため報道されておりますが、昭和61年からの、法人事業所の強制適用の開始により、経営状態の如何に関わず適用してきたことで滞納事業所が増えたことによる弊害と認識していました。昭和63年頃、知りました。	事業主負担を考慮すると、大企業と中小企業の違いによる負担具合は適正なのか。近年の法人の設立基準(資本金等)に比べ、保険料の負担の重さが、事業主の想定を超えていると思う。
5795	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	相談職員の年金知識の向上を図る。年金手帳を安易に発行しない。事業所への通知を個人単位で確実に届くようにする。	年金番号の管理不足。マスコミ報道によって知った。	相談者に対して年金制度を理解させるよう努めた。年金番号を安易に払い出したこと、厚生年金の通知を事業所単位で送付することが多いことなどが反省点であると思う。
5796	地方庁	その他(社会保険事務局)			会社の人が保険料が支払えなく相談に来ていることがあったが、その頃はよくわからなかたが、後でマスコミで保険料の改ざん問題として取り上げられている事を耳にしていたが、それがそうだったかは、よくわかりません。平成15、6年頃。	知識が少なくてよくわかりません。必要な知識はこれから身につけていきたいと思います。 この頃は自分に与えられる仕事で一杯でしたので、回答に答えられずに申し訳ございません。
5797	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	マイクロ台帳とWMの突合作業を行なってきましたが、マイクロなどの台帳は確認したとしても確認した事実がマイクロに反映されていないため、今後再確認として点検した際、確実に間違いないと「言われるのではなく」「目で見て確認」できる方式にしなくては、いつまでも解決にならないと思います。 今後、短期間で、集中的に問題解決を図るとなっていますが、これだけ大きな問題を解決するための事前の議論を十分にしたうえで、今後の事務作業の方向性を現場の声(所長等幹部クラス	採用時点から、「記録はきちんと管理されている。請求時に調査すれば問題ない」と諸先輩方から聞いておりましたので、当初は問題意識は乏しかったと思います。 ただ、国民年金の係りにおいて、お客様から記録がおかしいとの問い合わせを受けることはありましたが、その様な場合においても基本的には社会保険の記録が正しいものとして、証拠書類の提出を求めるなどの事務処理を行なっておりましたので、このような大問題となってしまっているとの認識としては、問題が発生した当時となってしまいます。	記録の確認作業などについては、休日の出勤など積極的に問題解決のため取り組んできました。 反省点としては、(7)でも記載したとおりマイクロ記録に確認が終了しているとの記載がないため、今後受給を迎えていく方への対応時に時間がかかってしまうのではないかと思うところです。
5798	地方庁	その他(社会保険事務所)	基礎年金番号制度導入後、加入手続きの際、基礎年金番号がわからない方の基礎年金番号を調べて、本人の基礎年金番号と思われるものがあったが、本人特定ができず疑重複処理を行い、本人からの回答がなく新規に基礎年金番号を付番することになり、一人に複数の基礎年金番号が存在する可能性がある。	照会に対する回答を至急行うため、経験者、リーダーシップの取れる人を配置する。 照会担当課だけでなくこの問題は全ての職員の問題、信用問題であるという認識を再度職員が意識しなければならない。 今後、適用関係の入力後のチェックを処理結果リストで行うのではなく、システムを改良する。Aさん入力後、Bさんが入力、一致しなければデータ登録にならないなど。	今まで、年金関係の課に配属なったことがなかったため、平成15年頃初めて適用課に配属になったときに知りましたが、基礎年金番号制度が導入され、基礎年金番号に統合されていない記録があり、統合の必要は認識していたが、未統合の記録が何千万件もあるとは認識していなかった。	記録に関する照会を受けたときは、他に未統合の記録がないか氏名検索を行い、できる限り本人の記録を見つけようと努めた。 厚生年金の適用に関して、極力、疑重複処理を行わないよう事業所や本人に連絡し確認を行った。 紙の管理から電算化、基礎年金番号制度の導入前にもっと時間をかけ、充分な導入後のシュミレーションを行い問題点などを挙げ進めていく。 現場の声を聞く。書面で意見を取りまとめ報告となっても、日々の業務に追われ対応できない。 今後、システムを企画する部署の人が直接事務所などを回り、直接業務を行う人の話を聞く。
5799	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	組織をあげて努力するしか無いと思います。 現時点では、今後予定されている8.5億件の記録照合を丁寧に行うしかないと思います。	5000万件問題について実感し始めたのは、年金相談特別強化体制時以降実際窓口でお客様と接してからです。 お客様と職歴等を一緒に確認しましたが、他手番が判明し再裁定となる方が結構いらしたことから、基礎年金番号導入後の年金請求窓口において、他手番の有無や職歴若しくは空白期間の確認等を丁寧に行っていなかったものと思います。表現は悪いかもしれませんが、1件対応を丁寧に行っておれば、ここまで大きな問題には発展しなかったのではないでしょうか。 国年納付記録では、申出書受理以降の調査において、いかにオンラインの切替がズサンであることが良くわかりました。切替結果の事後確認を行わなかったのではないか…とすら思いまし	1件対応を丁寧に行うことと、お客様の求めを的確に理解し、丁寧に対応することしか無いと思います。 特別便や定期便は行政側の努力を行ったうえで実施したほうが良かったのかもしれません。
5800	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		最後の1件まで明らかにするとの約束が行われているが無理と思います。 状況を説明し、約束したこと等について誤ったほうが良いと思います。	・基礎年金番号設定前は、厚生年金保険と国民年金でそれぞれの手番があり、また厚生年金保険では一人の者にいくつもの手番を払出すことに規制がなかった状態で、制度的にやむをえないと認識していた。 ・粘菌相談を担当したとき、洩れた年金給付記録が生じる可能性があると感じた。	・相談者からできるだけ職歴を聴きだすようにした。思い出せない人には、再裁定の制度を説明した。 ・問題が明らかになったとき、庁では、制度的に防げなかったことを丁寧に説明すべきであったと思います。(地方に責任を押し付け、地方の職員を悪者にしたように感じられました。)
5801	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし	人員の追加等を積極的に行えばよう思う。	基礎年金番号発足後において、件数は不明だが統合されていない記録(手番)があることは知っていた。 当時、記録番号管理課において対応している案件と思っていた。	当時には今のようなシステム(機械)がないが、人海戦術で1件1件対応すれば、今のような現状にはならなかったと思う。
5802	地方庁	社会保険事務所長	・特にありません。	・年金定期便によって直近の記録をお知らせすることで、その都度記録を確認していただき、問題があった場合の対応を適切に行っていけば、いずれ問題は解決されるはずと思います。	・年金の請求時に、請求者する方の年金記録を確認していただき、年金記録に漏れがある場合は、記憶を基にWM等により調査を行い、記録が判明した時点で記録の統合を行えばよいと思っていた。 ・統合されていない年金記録が多数あること、いわゆる年金記録問題を知ったのは、マスコミで報道され始めた、19年5月頃のことと思います。	・年金記録の抜けている方の確認申出には、最大限の方法で調査に応じるよう対応した。 ・反省点としては、対象記録の解明に必要な時間の確認がなかった。作業に必要な人員の確認がなかった。特別便発送の前に保管している記録をできる限りの整備をすることがなかった。特別便による予想された窓口の混雑への対応策がとれなかった。
5803	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		国民生活にかかわる重要な問題。 マスコミで問題が表面化してから。	黙々と法律どおり業務をこなす。 現場の職員はよくやっていると思います。 ただ年金記録問題に関る人手不足について改善の余地があると思います。
5804	地方庁	その他(社会保険事務所)				

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5805	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません	現在と異なりコンピュータの発達していない時代にやっていた話を、現在のレベルで議論しているように感じます。不確かな時代に行なってきたことを検証してもしなくても当時の処理は間違っていたとの結論になると思います。 現在でも私の年代と大正、昭和初めの生まれの年代では、年金額の算出において差が設けられていると思いますが、これは年金制度が未発達であることや、今問題になっているような不確かな部分をまとめて保障する意味で年金額に差を設けていると認識していました。今回の記録問題では、今の人たちの資金で過去の人たちの救済をしているような感じがします。 一応、若い世代としては、今回の対策は世代間の不公平感を増大させるような思いがあります。個別保障ではなく年金額の算出の差をもう少し整理して、世代全体に対する保障として欲しいと思います。	25歳ぐらいからは、普通に窓口に出れるようになったと思いますが、領収書、手帳を保有していて納付記録が復活できた人を対応してきました。本人から話を聞くと同じようなケースで助かった人と同じなのに証明するものが無く、納付には出来ないと言ってあきらめてもらった人もいます。 先輩から、台帳、オンライン記録が公簿なので、確認できるものがない限り変更は出来ないと言われました。これも理論としては間違いではないと思います。	上記のような可否の線引きは仕方がないと感じていました。それを救済するのが年金額の算出の差があると思っています。そうでなければ、なぜ自分の1年と大正生まれの1年に倍賞い差を付けられるのか納得が出来なくなってしまいます。 今からみれば随分雑な事をしていたんだなあ、思いますが、当時の技術レベルではやむを得ない事だと思います。現在でも、この複雑な仕事を手作業に頼る部分が多く残っています。人海戦術をとらなければならないのに、人員を確保せずにミスを誘発する状態が続いていると感じます。 仕事の手順を示しても、実行できる体制になっていなければ意味がありません。通知で示せばそれで終わりみたいな今の体制を反省します。指示する側は判りやすく説明し、その指示が実行可能かの検証や見直しを常に怠らない事、指示される側は反発するのではなく、良く聞いて指示す
5806	地方庁	その他(社会保険事務所)	今後発生しうる年金記録の問題として記載します。 日本国内に住所を有する外国人の方も、何らかの年金制度に加入することになっています。その中で、研修生として来日された方は、まず国民年金に加入し、次年度以降は厚生年金に加入されるケースが多いのですが、国民年金に加入する際には、市町村において確認できる「外国人登録」の名称にて付番をいたします。その後、厚生年金に加入される際は事業所において、外国人の方のいわゆる「通称名」にて付番することがあります。事業所もしくは社会保険事務所において、その外国人の方が、年金番号を有する方かを確認しておりますが、「外国人登録の名称」と「通称名」で検索に該当せず、結果、年金番号の重複付番になるということが当事務所内でもあります。今後、外国人の方の適用促進をして行く中では重要な問題ではないかと思います。	基礎年金番号氏名索引照会票(届書コード「010」)において、外国籍の方のみ生年月日から逆引きして付番者の確認ができるようにする。国民年金の取得時に外国人登録をするようになっていますので、これをキーとすることは可能ではないかと思います。	平成15年の採用以来、国民年金業務に従事しておりますので、未統合の年金記録については認識しておりましたが、手帳を複数有している方については、統合を勧奨する程度でした。ただ、名無しの記録や台帳と異なる年金の納付記録(いわゆる消えた年金)などがあるということは、年金記録問題として表面化するまで知りませんでした。	入庁以来、戸別訪問等でお客様と接する際に、記録に空白期間がある方やその方に未統合の記録がある方には、記録の確認をしてもらって、納付督励の案内をしていました。 年金記録問題については、年金の加入記録というのは、国民の皆様と社会保険庁(国)との契約によって成立しているものですから、その契約内容を国民の皆様に確認していただく環境になかったことが反省点であると思います。
5807	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	職員個人個人が危機感を持ち、意識をさらに高めることが必要かと思います。	あってはならない事であり、職場の存亡の危機だと感じました。 時期については定かではありません。	電話等お客様との対応の際に、丁寧な応対を心がけてきました。 ただ、お客様の不安は想像以上であり、すべてにおいて納得していただくという 事は難しかったように思います。
5808	地方庁	社会保険事務所長	自分自身が、記録管理をどうしてきたかということを、深く考えたことがなかったので、、世間一般に明らかにされたことぐらいしか分かりません。	時間をかけても、1件1件確実に解決していくしか、方法はないと、考えます。	国民年金は、過去、手作業で、集金・市町村管理・社保管理・業務センター入力と何段階もの処理を行ってきたため、どこかの段階で間違うと、誤ったまま記録管理されることは、なんとなく感じていました。そのことを防ぐため、何年かに1度、市町村と紙台帳の突合をしたこともありましたが、庁との突合をする仕組みができていなかったため、遡及誤りは判明せず、誤ったままの記録管理がされることは、うっすらと感じていました。 厚生年金記録は、期間照会処理を行ったことがある職員は、過去から分かっていたのではないでしょうか。	記録誤りが、判明した事例が出れば、1件ずつ対応し、正しい記録にやり直してきました。 手管理からコンピューター管理に進んだ訳ですが、管理の方法を変更するたびに、過去の記録の管理方法を精査し、新システムへ移行すべきではなかったのではないでしょうか。
5809	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	国民年金の未納月数の範囲が確認できない。(一部納付、一部免除等)	詳しくは、わからないが昭和36年から昭和39年までの一部月数等の範囲について、旧々台帳がないため(廃棄)高井戸庁舎で判断し、WMに04画面として反映してほしい。また、保存記録の一斉解除はできないか。	法律および通知等に基づき、業務処理をしてきたが、不明件数が大量に存在していたこと自体、問題と認識している。また、存在自体知ったのは、平成20年6月。(審務所において、処理できないものは、処理要領に基づき、庁で管理しているものと思っていたため、つい最近知った。)	問題解決にむけ、できるものについては対応した。 また、反省点は、長期間にわたり、保存管理しなければならない膨大なデータを放置(未処理、未整理)したことが起因と思う。
5810	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に無し	年金問題を国民の心配や不信を払拭すると言う意味の解決であれば、紙での管理の不正確さであるとか、現状のシステムとは違う管理方法でありそもそも年金請求時に本人との突合作業により(申請)あわせる考えでの制度であることを業直に謝るなり表明して、周知しなければ始まってないと思えます。 すべてが社会保険庁のずさんな管理、イコール「勤務していた期間全てが年金制度加入期間である」といった意識のうえで、今の特別便等での対応をやっていると、既に職員からのどんな説明も被保険者には届いてない感じがあり、そのまま第三者委員会や期間調査の件数が増大し、処理が遅れ、通常業務を停滞させている現状です。 期間調査の回答が来ていないことでのクレーム対応などについては根本の解決からみれば解決に向けての停滞している時間のような感じを受けます。 記録の有無に関する解決としては、いつものようにマスコミ先導で先日も出た審査基準の緩和で認めるならば件数は激減すると思います。 その代わり、その基準で運用するならば保険料の支払については一切問わない、払って無くても、勤務していれば年金期間として認めます。との制度としての表明をすることも必須かと思いま	年金給付の裁定審査受付などの業務を行っていると、こういう時代にこういう名称で厚生年金をかけてたかも知れない、年金の有無はわからないが勤めていた会社・期間については全て書き出してください。 との相互確認の作業との意識で平成11年頃より事務をおこなっていた。 その時も、社会保険WMではその当時の職員のフリガナの入れ方だけで検索に当たるか当たらないかがわかれるのは非常に変なシステムであると思っていた。 しかし、システム改善などは経費がかかるから出来ない本人から申し出のあった期間以外については教えるのも出来ない、とのルールで本人と接してる時には統合させてない手番はどうするんだろう?とは感じていた。 また、基礎年金番号切入時の処理の方法についても雑なので、手番のままのものはどのようになるんだろうと平成9年の時にも疑問であった	そもそそ、制度設計や組織。法令について加入期間を管理しようとかの意識の元に作られたものではないというのは明白だと思う。 ただし、日本の官庁組織でもこのように数十年後に使用するような記録を保持するという意識も無かったのもいけないと思う。 実施庁である社保庁側も問題提起及び行動を(アピール含む)するべきだったし、厚生省も本法を扱っているわりには、今までほったらかしであったとしか思えない処理を行っている。 反省とすれば、そもそもの制度設計をどこまでで考えていたか?そこからの検証・反省はすべきであると思います。 個人としては、給付課の時はとにかくふりがな、生年月日、会社名など範囲を広げ、可能性の範囲も含めて本人(もしくは遺族)から情報をもらって年金決定を行う前のぎりぎりまでこちらで探すという方法しかなかった。 他県の記録などでは、当時明らかな限界があったため、対応のレベルとしては稚拙だったかもしれないがとにかく紙台帳記録の検索方法のスキルを自分であげるという自衛手段しか思い浮かばなかった。
5811	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	定期的な研修会の開催です。 メールではなく本庁と現場のそれぞれの職員が対峙して意見交換を行うものが望ましいと思います。 問題解決を目指す対策に、文書のみのやり取りは根本解決には程遠いと思います。	年金記録問題は私が職員として在籍する前からの問題であり、その解決に向けて、何に尽力すればいいのか、混乱し悩みました。何もかも雲をつかむような内容に、来訪者への対応・電話対応に追われ、心底真実について知りたいと思いました。 また、この問題は報道を通して、先に何が起きているのか知りました。内部通達より、報道で先に知らされる事実に衝撃がありました。 政治の道具としてではなく、国民・職員ともどもに解決できる対策を国会で議論してほしいと思いました。現場からの意見を盛り込んだ討議をしてほしかったと思います。	誠実に、私の知りうる限りの知識・内容で、仕事と被保険者・年金受給者に正面から対応しました。 社会保険庁からの対応は、アンケートや報告を求めるものばかりで、国民が真実知りたいことを現場に知らせていなかったこと、現場での対応を直に直視していなかったために混乱が大きくなったことが、大きな反省点であると思います。
5812	地方庁	その他(社会保険事務所)			納付した期間が年金額に反映されていない方が大勢いらっしゃり時間をかけてでも解決しなければならない問題だと思いました。 年金相談業務に携わって6年になりますが、基礎年金番号に統合されていない記録がたくさんあるということはその当時から承知しておりました。	裁定請求時に、お一人お一人時間をかけて職歴等を確認しております。 厚生年金においては、資格取得届処理時にむやみに新番払い出しをせずに職歴を確認すべきだったとおもいます。また、被保険者の住所管理を制度発即時からしていればよかったと思います。
5813	本庁	その他(本庁)		すべての年金記録の紙台帳をオンラインシステムへ登録すること。 氏名や生年月日が未登録の記録に、氏名と生年月日を登録すること。 上記2点を実行することにより、社会保険事務所窓口で、相談を受けたときに氏名検索により、本人のものと思われる記録を特定するのが、容易となる。また、期間調査の手間を省けることにもなり、迅速な解決へとつながる。	年金相談時や記録調査時に、氏名検索ですべての年金記録が出てこないことから、このような問題はいつか表面化するのではと危惧していた。(「7」でも書いたとおりだが、紙台帳をすべて電子化し、オンラインシステムにのせておけば、ここまでのことにはならなかったと思う)	上記を認識していたにも関わらず、そのことを改善要求してこなかったこと
5814	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録が判明すれば、すべて年金額が増額されると思われているが、減額される人もいるということを、世間一般に知られていないと思われる。	もっと減額ケースもあると広報した方がいいと考えます。	私は、平成21年11月24日から育児休業復帰したため、現在年金記録・処理方法を学習中です。	特になし
5815	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5816	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	過去の記録においては、台帳をあたっていなどの対策を今までどおりおこなっていかなくてはいけないと思います。 しかし、過去の問題だけでなく、現在においても、疑重複者が発生しています。中には、過去の住所地や、勤務先を覚えていない方もいらっしゃいます。このままでは、未来においても、年金記録問題はなくならないと思います。基礎年金番号と住基ネットとを連動させて、疑重複を防ぐなどの対策が必要だと思います。 この問題について、人員を割いていただけるとのことですが、厚生年金の加入漏れ、報酬の誤りなどの現在進行形の事業に対しても、定期便による被保険者からの情報を待つだけではなく、積極的に調査をおこなえるような人員配置をとっていただきたいです。	当時は年金番号を2つ持っていても、受給申請するときにひとつにまとめればよいと聞いていました。受給者の方でも記録漏れがあるというのは、報道で知りました。	なるべくなら、疑重複を出さないように、確認を取っています。しかし被保険者の記憶に頼らざるをえませんので、やむを得ず疑重複番号を払い出し、督促しても回答を得られなかった場合は、市町村に確認をとるなど、基礎年金番号に統合するよう努めています。 現在、第三者委員会では本人の記憶、また、当時の記録などの証拠書類をもとに、記録の訂正を行っていますが、新規適用日の変更、2等級差がないにもかかわらず、月額変更扱いにするなどの事例があります。そのように保険料を取られていたからといって法律にそぐわない決定をされると、後々、別の問題に発展する可能性があるかと思います。
5817	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		国民の皆様から公的年金制度に対する信頼を回復するためには、1日も早くねんきん特別便に係る回答を行うことと記録の漏れ等が確認され訂正された場合の再裁定後の遡及分を含めたお支払いを早急に行うことが必要と思います。11月末までは、ねんきん特別便に係る期間調査及び回答書の作成について、担当課職員はもとより事務局管内の全職員が自分の家族に対して回答するように、丁寧な調査及び回答書の作成を行ってきました。しかし、まだ多くのお客様が回答書の到着をお待ちになっています。今後のおいても、日本年金機構への移行事務等で休日返上して作業をする中でも、可能な限り記録問題に対応していく所存です。また、確かな証拠等は持っていないが年金記録の回復を願っているお客様の被保険者記録については、状況証拠等を考慮のうえ、可能な限り修正が可能となるような判断が必要と思います。	平成9年に基礎年金番号が被保険者等に付番されましたが、国民年金及び厚生年金保険への加入時に取得した年金番号について、回答を頂き統合処理をすることとされていましたが、回答書の受付状況が芳しくないとの話を聞いていました。この当時は、最終的に年金を請求していただく時に一括して統合するので、特に問題はないとの話もあり疑義は持ちませんでした。また、いつごろかは不明ですが、年金の請求をいただいた方の年金手張等を拝見すると生年月日や氏名の一部が戸籍と違っており、お尋ねすると就職するときに承知のうえ届けられたことなどを聞いたことがあり、年金手帳を紛失した場合は、統合困難な場合もあるだろうとの思いを持ったことを覚えています。	お世話になった方や親戚のご家族にも記録漏れ等が発覚され、多くのお客様が事務所においでいただくことになったことを踏まえ、お客様の立場に立ち年金記録問題を考えたときに、今まで問題意識を持たずに公務員生活を送ってきた自分が恥ずかしくなりました。事務所に在勤していたときには、わざわざおいでいただいたお客様を待たせることなく、安心してお帰りいただけるよう臨時相談窓口で出来るだけ丁寧に対応させていただきましたが、お客様の記憶と記録が一致しない時は、一旦お帰りいただいて整理をしていただき、夜に電話をかけさせていただいて再調査したところ記録が見つかり、朝一番に事務所に見えられて御礼をいわれたこともありましたが、最後まで見つけることが出来ずに申し訳ない気持ちで見送る方も多数いらっしゃいました。 (反省点)老後の年金は、お客様の大事な生活の糧であるということをどこか忘れていたこと。自分が携わっている仕事の重みと責任の重さがわかっていなかったこと。自分がおかしいと思ったことは、声を出して提案するなど発言してこなかったこと。お客様を向いての仕事ではなく、自分勝手な仕事をしてきたこと。
5818	地方庁	その他(社会保険事務局)			基礎年金番号が導入される前から、一人の方が複数の年金番号(特に厚生年金)を持っているのが多いことを知っていた。	基礎年金番号が導入された後は、国民年金業務担当のときは、市町村から国民年金の異動報告をもらう際に、複数の年金番号をもっているときはあわせて報告してもらうようにしていた。また、異動届を処理する際(取得、再取得等)にできるだけ、氏名検索を行い、資格期間が一致する本人の可能性が高い記録は確認のうえ統合処理を行っていた。 やはり、基礎年金番号を導入する時点で、もっと複数の年金番号を有する場合は、届出が必要な旨、できれば基礎年金番号通知書に加入履歴を同封するなどの周知徹底が必要だったと考え

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5819	地方庁	その他(社会保険事務所)	自分自身はテレビや新聞などで報じられていることしか耳にしていません。	速やかにことを進めなければならないことではありますが、焦ってやろうとして、かえって状況を悪くしてしまうことも避けねばならないと思いますので、できることから確実に処理していくしかないと思います。	基礎番に統合されていない手番があるということは聞いたことはありましたが、ここまで根が深いもの知ったのは5000万件の浮いた手番があるという報道がされたときです。	それまで記録管理の業務についた経験がなかったため、マイクロや画面の見方など、この問題に取り組むために必要なことを周りの方達から聞くなどして業務についていました。反省点としては、年金行政の重要性を軽視し、これまですすめてきたことが大きいと思います。一般の方々にも周知するような取り組みが必要だったと思います。
5820	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	これから取り組もうとしている8億5000万件等も含めて、まだまだ記録整備完了までには長い時間を要すると思います。 経験者として申し上げれば、記録整備には近道はないということです。どれひとつとっても手の抜けないことばかりです。 結果を急ぐあまりに新たな年金記録問題が起きなければと懸念します。	記録が機械化される以前から、二重払い出しによる記録の不備・混在、手番の誤記入による記録の事故等は存在していました。それらについては、業務センターからの事故リストに基づき補正していたと思います。	前問のとおり、注意していても、ミスは起こってしまうものですし(場合によっては事業所等からの各種届書が誤記入のこともありますので)、当たり前のことですが、①チェック体制をしっかりする、②事業所等への研修(指導)を行う、③計画的に年金記録の整備を行っていくのが良いのではないかと思います。
5821	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	今後はねんきん定期便などで本人に毎年確認していただけるので大きい問題は発生しないと思いますが、今なお誰の記録かわからない手帳番号については企業などから情報(本人住所、扶養家族など)の提供を受けられたら、少しは宙に浮いた手番の解消につながると思います。	平成元年頃年金給付課にいたとき、大阪は特に再裁定が多いと、業務センター支払調整1係から注意を受けていたのを覚えています。地域柄なのか県塚においては、女性に多いのですが、自分の勤務していた会社名を覚えていない、転々とされる方が多く、裁定請求の受付時には他に勤務はしてなかったか聞き取りはするものの、もうないよ、と面倒がられたり、完全に忘れていたりということがありました。今は、会社名を本人に伝えてもいいということになったので、氏名素引して何かでてくれば本人に尋ねることができますが、当時は絶対に会社名を言ってはいけないというスタンスであったため、結果宙に浮いた手番を増大させてしまったものと思います。	当時は、期間照会以外に方法がなかったのでどうしようもなかった。 本人に会社名を言ってはいけなかったこと。今の名寄せ便のように、「この期間はこんな会社に勤めていませんでしたか」という手段がもっと早くにとれればよかった。年金を受給するときまで、何も知らせないということがあまりにも不親切だったと思う。確かに基礎年金番号できる平成9年までは厚生年金の被保険者の住所がわからないので仕方なかったのではあるが。
5822	地方庁	その他(本庁)			年金記録問題については、社会保険庁の行政サービスへの怠慢から発生した問題であると認識していました。そして、年金記録問題が存在しているのは、TV等でそのことが問題視され、放送されるようになってから、知りました。	私は年金記録問題が発覚した当時、社会保険事務所の年金給付課に所属していたので、その問題に不安をもって相談をなさるお客様に対して、年金記録の確認をしたり、抜けている記録がある方に対しては記録の訂正を行っていました。 年金記録問題は、お客様へご自身の年金記録の確認してもらうことなどを当然行うべきサービスをしていないなどの顧客サービスの意識が欠けていたことから発生したと思っていたので、年金給付課の立場からお客様に何ができて、一番お客様のためになるものは何かと考えながら対応していました。
5823	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にない。	申し出の中にはもれ等ないが照会となっているものが多く見受けられる。区分けを早期に行い照会すべきものには対応し得る職員で早期の回答を行わなければならない。	オンライン以前までは原票での処理を行っていたがオンライン移行時は携わっていなかったため、オンライン後は全ての記録がWMで確認できると認識していた。記録問題発覚しオンラインに収録されていない記録があることを知ったのが初めてである。	お客様からの聞き取りを丁寧に行うことを心がけた。問題点としては、手管理時の記録の早期の突合が必要と思う。また、昔の勤務イコール厚生年金加入であるかに思われているので丁寧な説明での理解を得ることが肝要かと思います。
5824	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	「自分の年金記録がない」と申し出をする者について、一括で救済する等、思い切った方法をとらないと解決は難しいと思います。(私個人といたしましては、一括救済は不正申出の点から反対です。) 現時点においては、現状の「年金記録問題解決の事業スケジュール」沿って、一歩一歩進んで行くしかないと思います。	平成19年4～6月頃、新聞・テレビ報道等で知りました。企業員においても、新聞・テレビ報道等によって、はじめて問題が存在することを知った職員も多いと思います。いずれにせよ、社会保険庁として解決しなければならない問題であったと認識していました。	年金記録の管理方法にも問題があったが、被保険者に定期的に自身の年金記録を確認していただく仕組みがなかったことが一番の原因であると思います。 「年金記録問題」につきましては、社会保険庁で示された「年金記録問題解決の事業スケジュール」沿って、自分にできることを確実に行うことを強く意識しました。また、公的年金制度に対する正確な知識を身につけるために、より一層自己研鑽に努めるようにしました。
5825	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金記録が調査後に判明し、記録の追加となった場合、高齢任意や第4種として納付していた保険料を還付することとなります。 若いころの少ない報酬の記録が追加になり、晩年にかけたある程度の報酬の記録である4種や、高齢任意の記録が取り消しになり、結果年金の受け取り金額が少なくなることもあります。	記録が後に判明になった場合、特例的に高齢任意記録や第4種記録の補正、還付をせずにそのままその分も受給計算対象期間にすればいいと思います。 もしくは、本人さまに、四種期間や高齢任意期間について、還付がいいか、このまま年金として受け取るのがいいか、選択できるのもいいかと思います。	私が年金記録について問題であると意識したのは平成6年新規採用後、1年後でした。当時、業務第3課として、期間調査や手帳再交付、他庁照会の業務に携わりました。 過去の紙台帳から被保険者記録を調べ、記録の補正をしました。紙の台帳がコンピューターに反映していない記録も多くありました。 紙の記録が保管してあるとはいえ、問題であると感じました。 また、年金受給申請をする段階にきて調査をするのが当時の調査のほとんどでした。 被保険者は、年金を受給する年齢になり、若いころの勤務先について思い出すのも困難です。 そのあいまいな記憶をたよりの申請をこちらも調査しなくてはいけませんでした。	問題であるとは感じていましたが、当時は採用もまもなく、どうするすべもありませんでした。上部組織に意見するしくみもなかった(知らなかった)ように思います。 今でこそ、掲示版など自分の意見を発表できる場があります。採用間もない者でも意見することができます。すばらしい取り組みと思います。 現在は年金定期便などで若いかたにも年金の記録を確認できる機会があります。若いころから自分の記録に関心をもっていただけるよう広報も大切であると考えます。
5826	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られているかもしれませんが、特別便の調査をしていると今現在でも氏名・生年月日が未登録の手番が存在しています。ご本人様の記録かどうか不明であり、調査が難航しています。どうにかしてください。	カセット開放されていない記録については、業務センターにおいて一括開放は出来ないのでしょうか？	少し主旨が変わるかもしれませんが、私が採用された平成5年当時、社会保険の加入に住所登録はありませんでした。資格取得届を入力するときに、厚生年金手番があるメッセージが出ていても事業主や本人が新規であると申し出ていた場合、新たに新規付番していました。事業主や本人が主張されている事に対して確認作業以上に突っ込んで指摘することは不可能でした。せめて住所の登録があれば良かったと思います。その結果、基礎年金番号導入された平成9年1月1日以降、統合処理におわれ、未統合者がまだまだいることを感じました。	上記(8)のとおりです。
5827	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし			
5828	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
5829	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成9年の基礎年金番号制がスタートした際、厚年・国年等の記録を統合すべく協力及び手続き・回答のお願いをしました。その際、当時はまだ現在ほど年金にみんなが関心が薄く、協力や回答をいただけなかった人がたくさんいました。その時点ですでに未統合記録が存在していることはみんなが思っていたはずです。当時の国民の年金に対する関心度の低さ(ちゃんと関心を持って手続き等に当時からご協力いただいた方も大勢います。)と、現場職員の通常業務もこなさなければならず、完結させるまでにいたらなかったこと、未回答者に対するその後の対応が明確に示されなかったこと(私が知ってる範囲でですが、間違えていたら申し訳ありません。)、そんななか、職員も通常業務で設定された目標を達成させなければならない思いから、いつしか年金請求の際に整理すれば良いだろうと、多少思うようになってしまったからだと思います。最終的には国(社会保険庁)が年金記録を管理しているので責任を持たなければならないのですが、報道でそういった今までの経緯も伝えられないまま、最初から社会保険庁職員が悪いというところから伝えられてきたことから、社会保険庁職員悪という先入観が国民に植え付けられているため、記録に関する調査にも協力いただけなかったり、協力いただけても年金額が正しく修正されて差額支払いにいたるまでに要する期間を説明すると「あんたたちがやったことなのになんですぐ払えないの？」だの、支払いの目安を説明してその期間が過ぎても支払いになってないため、苦情を言ってくる方もおり、なんで全国健康保険協会の発足を先送りしなかったのかと思います。せめて1年先送りすればもっと今より年金記録に関する問題が解決に近づけたのではと思います。この問題は、国民のみなさまの生活に直結する問題です。さらに、すでに亡くなられているかたの記録判明は困難なことから、国は保険料のもらい得と思われてしまうの悔しい問題、何十年もの間の記録を数年で解決するのは無理(迅速に解決することは当たり前だが。)な問題。あまり迅速に対応し解決することにこだわり過ぎると別な問題に発展してしまうデリケートな問題と認識しています。恐疵っぽくなりましたが、国民のみなさまは一刻も早く解決してほしいと望む問題で	職員数不足(臨時職員では出来ない業務は職員がやらなければならない)、年金記録問題が発生してさらに人手がほしいのに全国健康保険協会に分割され、人員不足により対応や処理が非常に遅れたこと。職員に専門家を作らなかったこと(事故防止との絡みもあるが、数年では熟知できず、人事異動の都度、課の熟知度が下がっているのが見受けられる)。オンラインシステムの改善が小さな部分ではされてはいるが、根本的な解決にいたっていなかった。この年金記録問題が発生してからも共済組合との連携が十分でなかった。年金法の改正や手続き等の簡素化が図られていなかったこと。現場職員の事務処の事故防止を踏まえながらの簡素・簡略化が図られず、事務処理の手間ばかりかかってしまい、少ない職員での対応が困難となり、良い言い方をすれば工夫、悪い言い方をすれば端折って処理を進めなければならない状況になってしまっている状況を上部で把握白できていなかったこと。国民や事業所への広報手段と広報内容の改善と充実が図られていないことが問題ではないでしょうか。
5830	地方庁	その他(社会保険事務所)	ございません。	年金機構移行目前ではありますが、全職員総力を挙げて窓口相談対応及び記録照会回答業務に取むことしかないと思います。	重複手番の存在や同一人に対し基礎年金番号が複数付番されている事象や基礎年金番号導入直後から知っていた。業務にあたり、ご本人に対し文書照会、聴き取り等実施し、ご本人のものと判明した分については重複取消・統合処理を行ってきた。 また、年金決定時には再度記録の洗い直しを行っていたが、どうしても本人のものと特定しかねるものも存在し、それらの累積が表面化したもので、あまり時間をかけることなく組織として取り組む喫緊の問題と認識している。	この間、事務所窓口相談時及び電話照会等に対応するにあたり、お客様の申し出を十分に聴き取り、制度の説明も交えながら平易な言葉で接するよう努めた。現時点の反省点としては、やはり年金決定時の職歴照会のツメの甘さ、年金制度についての啓蒙活動ならびに広報の不足。
5831	本庁	その他(本庁)			平成19年に国会で問題になった頃	当時は、中相管轄のコールセンターの業務に従事していた為、受給者より直接この問題について、非難も含め問い合わせをうけましたので、その都度、上からの決定事項に沿った形で対応をしてきました。私見ですが、この問題に時効を撤廃したことと、さらに亡くなった方も遡及される法案が通った為に、処理が一挙的に押し寄せられて、パンク状態になったと思われます。当初の予定を上回る処理件数に、この間地方丁の支援体制、BMP機械化による処理の効率化により大幅に処理の速度もはやまったのも、成果としては良かったと思いますが、年金記録の複雑なセンシブルな点において、熟練した職員に頼らざる部分も多数あり、また、ミスなどによる更なるクレームに発展する恐れも含む、難しい部分もあり、すべて機械化にたよる事は、不可能であると思います。ただ、受給者との直接担当窓口での、正確且つ迅速な事務処理によって、書類不備による返戻などのやりとりの時間を相当数短縮できると思います。また、事務所窓口での対応能力を向上させる事も、ひとつのポイントになると思います。
5832	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	なし	基礎年金番号導入時、厚生年金記録に住所等が収録されていなかったことから、記録統合できない者がいると聞いていたが、全数については知る立場にはありませんでした。また、年金請求書に自己の記録について記載する欄が存在することから、年金請求時に記録統合が行われると考えていた。	当時、業務センターの業務部に在籍していたが、年金請求時には解消すると考えていたため、特に対応はしていませんでした。 未統合記録の存在(全数把握含む)を内外に周知し徹底的に対応していればともっと早期解決への道もあったのではと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5833	地方庁	その他(社会保険事務所)	ない	年金問題は国の責任と受け止めて仕事をする人材が必要と思います。 契約が終了したから「ここまで」と途中で止めても平気な考え方の人材は不要です。 複雑な年金をお客様にわかっていただくためには、職員の体調が悪くてはちゃんと説明ができません。そのためにも職場の環境をよくする方がいいと思います。具体的には勤務時間も8:15開始ではなく、今までどおり8:30開始がいいと思います。 疲れた体では満足していただく対応はできないと思います。	ニュースで話題になり窓口があふれ出したのは平成19年6月くらいだったでしょうか。 当時は社会保険事務所にいなかったので、社会保険事務所に支援に行きました。 年金記録の仕事をしていた頃は責任をもってしていたつもりです。でも、平成の初めには出てこなかった記録が今になって、どんどん出てきて驚いています。 調べても出てこなかった記録に対し「見当たりませんでした」と回答した方々に申し訳ないと思っています。 旧台名寄せで「あなたの記録ではないでしょうか？」と照会しても、そのお子さんから「親がまだしっかりしていた60歳頃に言ってくれたらまだしも、認知症になった今、聞かれても本人の記録がどうかわからない。仮に「本人の記録です」と嘘を言ってもばれないのだろう！私はそんなことはできない。ただ、本当にその記録が親のものではないかと思うと悔しくてたまらない」と言われ絶句しました。 年金記録問題は罪だと思います。	社会保険のことを知らない人に社会保険の実情を知ってもらおうと伝えています。 社会保険は国で責任をもってすべきと伝えています。 とにかく年金はマニュアルで解決するほど簡単なものではありません。 年金の知識があるマンパワーが必要です。 みすみすそんな人材を減らすことは、国民の大事な年金の手続きが遅くなると思います。 窓口に来られたお客様も「国が責任をもって解決すべき」と訴えておられます。
5834	地方庁	その他(社会保険事務局)				
5835	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	年金記録問題に取り掛かる職員の数を増やした方がよいと思います。 長く年金業務を行ってきた職員を配置した方がよいと思います。 即戦力を増やしてください。	基礎年金番号導入時の統合漏れの問題。 H19年	時効特例分給付の早急な支払い。 老齢年金の裁定時に記録を確認すればよいという考えがあったのではないかと思われるので、反省点はそこだと思います。
5836	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	マンパワーの投入。職員が少なすぎます。一人が処理できる分量は物理的に限られているのに、処理しなければならないものは減るどころかどんどん増えていきます。残業が積み重なればかえって事務も非効率になると思います。まずは人を増やすことが必要だと思います。	必ずしも庁の管理が不十分だったものばかりではなく、就職を少しでも有利にするために生年月日を変えて新しく手帳を申請しているであろうものなど、こちら側では認識できなかったものも多数あると、実際書類の審査をしてみてわかりました。マスコミ等で報道されている内容とは少し違うようだと思いました。	個人的な対応は特にとっていませんが、たとえば窓口に請求に来られたときに、もう少し丁寧に記録の有無を確認して、さらにどのようなやり取りがあったのか、など記録が残っていたら、"消えた年金"などといわれなくてすんだのでは、と思います。
5837	本庁	その他(本庁)	公表されている問題のみであり、その他については知りません。	お客様の信頼回復を第一に考え、今まで同様・または今まで以上に邁進するのみです。 記録管理については、システムの改善等を図りながら管理することも必要ですが、国民の関心の高さもあり、今後、自己管理の大切さも周知していくべきだと思います。	本人の記録と確認できるものとは、氏名・生年月日・事業所名等の一致がないと記録統合できないと認識しておりました。 氏名登録がされていない記録等が五千万件もあったことは、報道を通じてはじめて知り驚きを感じたことを覚えています。	お客様の信頼回復を第一に考え、今まで以上にひとつひとつ懇切・丁寧に対応することを心がけていました。 記録管理の徹底ができなかったことが第一に挙げられると思われます。
5838	本庁	その他(本庁)	分かりません。 メディアからの報道等で知ることばかりです。	即時に解決できる方法はないと思います。 お客様一人一人の不安・記録問題に対して、しっかり向き合い丁寧を対応することより国民の皆様の信頼回復につながると思います。 その中で、未回答者への接触・処理の流れの見直し(事務所でも再裁定処理ができるようにするなど)・機械化の導入・人材育成などを実施し記録訂正の申請から短時間での回答、お支払いができる体制づくりが必要と思う。また、申請したお客様に対しても処理状況が分かるようなシステム、その後のサービス向上が必要と思います。	受給者のお客様のほとんどは年金収入のみであるため、生活基盤そのものを揺らしかねない問題である。また、国が管理する年金記録に問題があったことにより、若い世代のお客様に将来に対しての不安を与えてしまった。国民全員に関わる大きな問題であると思います。 年金に携わるものとして、1件でも早く正常な記録に戻し、国民の皆様に安心して生活できるようにしたい。 経験が浅く、報道があるまで全く知らなかった。記録はしっかり一人一人保管されていると思っていた。	お客様一人一人の不安を取り除くため、懇切丁寧に対応してきました。また、時間外、休日出勤等も行い1件でも早く処理できるよう努めました。 しかし、予想を超えるお客様の来所であったため、きめ細かいサービス・アフターケアがどこまでできたか反省点もあります。まだ多くの未処理がありますので、早期に全て処理できるように職員全員で取り組み、信頼回復に努めたい。
5839	本庁	その他(本庁)	存じません。		職員の人為的問題と制度のシステム的な問題と認識していた。 報道によって知りました。	お客様の立場で考え、2度とこのような問題がないように対応しました。 コンプライアンスの徹底 後で何とかするという意識を持たない。 お客様の立場でものを考える。
5840	地方庁	その他(社会保険事務所)			ご本人様が厚生年金に加入等されたいたと申し出のある中、記録が見当たらず本来お受け取りいただける年金が受け取れないという結果が多く見受けられることから、行政においての記録管理の不備や広報の不足があったと思い、年金制度自体の不審を招く問題と思います。 また、10年程前に期間調査業務において、記録が見当たらないケースがあったので、今考えればその頃からあったのではないかと思います。	この問題に該当される方の多くが高齢な方が多いこともあり、出来る限り早く再裁定を進運出来る様実行しています。また、ご本人様にもご理解いただけるよう相手の立場たって経過等ご説明をしています。 また、今は今回の問題もあり多くの方が年金制度の知識が高まったと思いますが、充分ではないと思います。制度への興味やご理解を深めることができきれなかったことが反省点と思いま
5841	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	古い紙台帳の記録等を早急にオンライン化し、事業所記号も含めて整備を進め1件1件丁寧に確認・統合をしていく。お客様に通知をし、確認していただくのも大切だが、まずは記録をきちんと整備してからするべきだと思う。何度も同じ方に通知をし、その都度再裁定をしている状況にあるが、効率的でないと思われる。	制度の複雑さ、また、手書きの時代からのシステムの変遷等さまざまな問題が絡み長い年月を経て出来上がってきた問題ともおもわれるが、届出主義に依存し、裁定請求時の審査・確認の甘さ等職員側に起因する部分もたくさんあると思います。平成19年に5000万件という数字が出てから認識した問題です。	これまでの、自分の知識の乏しさ等を改めて認識し、法律を含め再度勉強し直しました。たくさんの受給者・被保険者の皆様に多大な心配とご迷惑をおかけしたことを深く反省し、1件1件真摯に解決に向けて取り組んできました。
5842	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	中に浮いた年金記録を確認し統合を行い、差額等を支払うことが最優先課題と考えます。	特になし。	上記(7)に記載のとおり、記録の確認及び統合に全勢力を注ぐことだと考えます。 年金記録問題がでるまでに、一度も本人さまに年金記録を提供していないことが反省点と思います。提供していれば、本人さまに確認の方法がとれたのでは内科と考えます。
5843	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	こちらの姿勢(早急な解決に向ける取り組み等)をもっと公表して国民の皆様の理解を得る。	統台帳等の存在を知ったのは問題が取り上げられてから。 それまでは手番の存在は知っていたが受給手続の際に確認するものだと認識していた。	今現在、WMに登録されている手番では確認できなかったが調査の結果見つかった記録が続々とでているので、受給手続きの際に検索して分かるレベルではない。 この事実にもっと早く取り組むべきだったと思う。(平成9年の基礎番統合の際など)
5844	地方庁	その他(社会保険事務所)		人員の確保	業務課でファイル補正と期間調査をしているとき 基礎年金番号導入時 一般の人に広報周知不足と認識していました	窓口に出て対応した 紙台帳からパソコン化へのスムーズな移行ができなかった 国年厚年で番号を2つ持っていた 年金制度、取り扱い等の周知不足
5845	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	「解決」の定義が、「最後の一件まで」ということであれば、不可能であると思われます。なぜなら、既に死亡している方もおられますし、そもそも偽名・年齢詐称で資格取得を行っている方もおられるからです。 ましてや、現在の年金記録問題の主題は、「払ったのにそもそも記録にない」という「浮いた年金記録」とは別のところにあると考えられます。 この段階においては、申し立てられる方が存在する限り、「解決」には至るべくもありません。事業主の着服、社保・市町村職員の着服、本人の思い違いなど、「そもそも社保が持っていない記録」を解明することは不可能であり、現在の年金記録問題の主題はここにあると思われます。(だからこそ「解決」ではなく「救済」と呼称されています。) ただ、「解決」を「浮いた年金記録の一定程度の解消」と捉えるならば、住民記録台帳との連動等によりなすことができると思われ、実際にそのように動いております。 また、「救済」についても、第三者委員会の活動により図られているところと認識しております。	TV報道で初めて問題の大きさを認識しました。 もちろん、手番統合処理等を通じて、未だ基礎年金番号に統合に至っていない手帳記号番号が複数存在することは知っていました。 が、それが実に5000万件もあることは、報道で始めて知りました。 ただ、実際に窓口対応する中で思ったことは、①そもそもなぜ5000万件もの記録が浮き、②しかも浮いたままになっていたのか、でした。 ①については、初めて厚年加入したときに事業主から配布される「年金手帳」あるいは「厚生年金被保険者証」を、転職時には持参することとなっていたはずです。(自らが厚生年金加入者であるか否かは、給与明細を見れば一目瞭然です。)それがなされず、しかし記録自体は恐慌と言えるほど確実に残されていった。 現在とは異なり、キーボードを叩けば氏名索引ができる時代ではなかったでしょう。本人の申し立てにより履歴を一件ずつ確認していく作業の困難さが、私には想像もつきません。 ただ、そのような状態を現在に至るまで放置していた責めは回避できません。 ②については、機械化された段階で少しずつ定期的に、現在のような確認作業を行うべきだったと考えます。	丁寧・誠実を心掛けました。 窓口に見えられるお客様の大半は、ご高齢の方です。 記憶も曖昧ですので、なるべく多くのお話を伺うようにし、また説明には専門用語を平易な言葉で細くするよう心掛け、かつ要点をメモ書きにし、後で見たときにも分かるようお渡ししていました。 私は現場の最前線にいるので、目の前のお客様に反論はできません。全国に広報もできません。 思うのは、「なぜ、本庁は反論しないのか」「できないのか」。 入札に係る逮捕者や、覗き見の処分者や、不正免除や…… それはそれ、これはこれで、反論・説明をしてほしかったと、くやしく思います。 そもそも制度はどうなっていたのか、なぜこの問題は起きたのか。 未だに、厚年の資格取得時に年金番号が分からない方がいらっしゃいます。 疑重複調査票を送っても返してこない、連絡すると既に退職されている。事務処理要領には長期疑重複者は新規付番することとされており、同姓同名・同姓年月日の方の基礎年金番号はまた増えていきます。 ねんきん定期便は非常に優れた制度かと考えます。欲を言えば、問題を指摘される以前の段階で。
5846	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	人的対応に加えて、システムの開発が必要と考えます。	重要課題であり、最後まで取り組み続ける責任があると思い、業務に携わっています。この問題を意識したのは、平成19年5月末の「あんしんダイヤル」のころであったと思います。	その当時は、電話や来訪者への対応に追われ、事務的な処理が後回しとなっていました。その結果、未処理が大量となりより処理が遅延する事となったと思います。受付と同時に処理を進める必要があったと考えますが、そのときは人員が不足していたと思います。
5847	地方庁	その他(社会保険事務所)	古い台帳により、被保険者からの申し立て記録を探しているとき、隣接している被保険者の記録も確認してみたが、まだ基礎年金番号に統合されていないものが見受けられた。検索をしてみても基礎年金番号が特定できず、そのままとなっている。	コンピーター上の記録を再確認するのは至難の業であるが、統台帳の記録を端から基礎年金番号に統合されているかを確認すること。少なからずこの方法により記録を結びつけることが可能であると考える。	裁定請求書を少なからず窓口に提出されたものは、本人記録について全て確認の上、処理を行っていたと思っていた。しかし、年金問題が明るみに出てまて、それがなされていなかったことに腹が立っています。当然被保険者の立場になれば、社保が自分の記録を全て把握していると思っているはず。社保の立場では、基礎年金番号に統合されているかどうかを確認してもらわないと、担当者では正確な記録か判断出来ないはず。その確認を怠っていたことが社保の怠慢と大問題となったのだと思う。年金記録問題については、恥ずかしながら報道によって知りました。	日々業務を行っている課程において、統合されていない記録を発見したとき、被保険者に連絡を取り届出をしていただいていた。しかし、気がついたものだけであったため、紙台帳上の記録までは確認するに至らなかったことが反省点である。
5848	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません		ここ15年は、庶務、医療関係、局にいたため、記録にかかわる処理を実際にしていなかったため、平成18年ごろに騒がれ始めてから知りました。	記録に関しての対応・処理方法に関して職員に正しい情報がうまく流れていなかったのではないかと思われます。 また、番号を統合する際に、被保険者本人が所持している年金手帳を回収してしまったこと及び被保険者にも記録管理の呼びかけを行うべきであったことが反省点としてあげられます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5849	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	今までと同様のやり方くらいしかないと思われる。	制度が複雑すぎる等政策上の不備、業務取扱が一定でないなど運営上の不備、被保険者個人や事業主の適正手続きに対する意識の欠如など、複数の要因があると個人的には認識している。 職員の不適正な手続きはあくまでレアケースで、前面に押し出すほどのものではない(もちろん不正には厳正に対処すべき)。 年金請求時等にすべての記録を確認し、本人も了承した上で請求手続きを行なっていたため、基本的に「記録問題」なるものが存在するとは認識していない。 未統合記録があるのは、社会保険業務に関わったことがあるならば、本省の人間も含め当然	当然、今までと同様、一人ひとり懇切丁寧に記録を確認していただくこと。 反省があるとすれば、職員のレベルも一定ではないため、必ずしもお客様の満足いく結果が得られないこと。 ただし、システム上の問題や性質上画一的に取り扱える内容でないため。多少のバラツキはやむを得ないと考える。
5850	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に無し。	一人1年金の理念を抱えながら、現状では手帳紛失により何冊も発行することがあり、発行した社保庁が悪と言われております。私は、国民総背番号制が必要であると考えます。制度改正等必要ですが、加入年齢20歳(または、生まれた時)とし、番号付番を一率に行うことにより(どの制度においても)、その後使用する番号が手帳紛失(不明)しても同一番号の継続が図られると思います。	基礎年金番号への統合(平成9年)が開始され、その後、平成14年4月より年金給付の仕事に従事したころ、多くの請求者が基礎年金番号以外に手番をもっており裁定時に統合処理を行っておりました。当時、年金請求年齢になれば自僧記録との照合がおこなわれるが、平成9年以前に受給している人又は、まだ請求年齢(未請求者)はどうなっているのだろうかと疑問を持っていました。	当然の事ながら、裁定請求書の職歴欄の確認により照合しております。一昨年より「ねんきん特別便」の送付により全所体制により取り組んでまいりましたが、やはり、旧法受給者や平成9年以前受給者及び女性(氏名変更された方)などがの統合もれが目立ちます。昭和61年以前は紙台帳で被保険者記録を管理して、その一部逓運を行いWMに入力の作業でしたが、現在はPC導入により記録管理が図られているので、早急に紙台帳のままの記録をWMに移し変える必要があります。また、旧法受給者の一部は基礎年金番号への移行がされていないものもあるので、基礎年金番号化していくことも必要です。
5851	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	これまで問題点として発覚したオンライン切り替え前の記録不備につきまして、承知していなかった事項が多くありました。	これまで、この年金記録問題の解決に向けて、方針が立てられた対策をきめ細かく実施していくことが重要と考えます。	基礎年金番号への未統合である年金手帳番号について、特に氏名変更前の記録が存在していることは、平成15年以降携わった国民年金業務において認識したところですが、日々の業務において、被保険者の方々に統合の案内に努めていたところです。	上記に回答しました(8)の認識にもとづき、窓口や電話対応職員はもちろんのこと、国民年金推進員への厚生年金保険を含めた年金制度の知識を習得させ、収納対策のうえに被保険者の受給権確保に向けた取り組みに専念してきたところです。 現時点においても、さきの基本を心がけながら、早期の年金記録問題の解決に向けた年金制度の信頼確保が図られるように努力を重ねていく必要があると考えます。
5852	地方庁	その他(社会保険事務所)	業務センターでまだオープンされていない力セット記録が相当数存在していること。 偽名や生年月日の詐称で勤務していた方々の記録があること。 オンライン収録されていないマイクロ記録が存在すること(東京にあると聞きました)。	カセット記録は速やかに全部オープンすることが急務だと思います。 旧台帳もオンライン上で確認できるようになれば、調査確認がよりスムーズに行なえると思います。 未適用事業所への対応について、適用促進の取り組み(現在、過去、今後)の周知によって、お客様の未加入期間のすべてが、単なる未統合問題ではないことを知っていただき、今後の年金制度への信頼回復と安定化を図れないでしょうか。 また、自らの責任ではなく、誤った記録管理のために、他人の加入記録により年金を受給していた受給者の加入記録を訂正する際に、さかのぼって過払い金を返納させるため、受給者からの同意を得がたい実情があるため、期間調査の結果として判明した過払いについては、返納不要にするなどの特例処置があれば良いと思います。	「年金記録問題」としての認識は、自分が記録調査の担当になってからのことなので、平成19年春だったと思います。 オンラインで確認できない記録があると知ったときは驚きました。 各事務所に当時の記録が残っているので、本人の申し出により探し出すと知り、申し出主義なのだと感じました。	氏名検索等で本人の疑いがある記録を発見した際には、できる限りお客様と連絡を取り、勤務履歴の聴取や再照会を勤めるなど、記録統合につながるように努めました。 問題点としては、本人が死亡していたり、病気や高齢などの理由により勤務履歴の確認が取れないことがあると、99%本人の記録ではないかと思われても、未統合記録のままになってしまうこと。また、お客様に連絡を取るために、1件の調査に要する時間が長くなってしまうこと。 さらに、お客様に聴取した結果、別人の記録だと断定した後に、特別便や入念調査などで、何度も何度も同じ記録についてお客様に通知が行き、お客様を煩わせてしまうこと。
5853	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		宙に浮いた年金記録があることを知ったのは、10年程前ですが、まさかこんなに膨大な記録とはその時点では思いもしませんでした。	記録の持ち主と思われる方に確認をしていましたが、別人の記録の可能性もあるので、慎重に対応していました。 やはり年金請求の時点でもっと詳しく確認すべきだったと思います。
5854	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存知していない	第三者委員会へ申立できる旨の更なる周知および再裁定等現体制の一層の充実	年金記録は適切に管理されていると認識していたため問題意識はなかった。 いわゆるテレビ・新聞等で報道され始めてから。	基礎年金番号切り替え時に問題意識をもち年金記録管理体制の見直しを図らなければいけなかったと思う。
5855	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	特別便・定期便の回答が遅れている状況から、各県単位で集約化をし、記録問題について集中して取組む体制作りが必要と考えます。	お客様の記録を預かる立場として、あってはならないことだと思いました。国民年金を担当しておりますが、納付した期間が未納となっていることは、ありえない事だと思っておりました。この問題の存在を知ったのは、この問題がでた時です。	お客様のご相談内容を詳細に聞き取りし、説明をした上で、確認を求められた際は、照会申出書を受付し、ご本人に納得していただける努めました。 特殊台帳以外のマイクロフィルムを処分するのではなく、きちんとすべて保管をしておくべきだったと考えます。
5856	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録の調査・整備について、とにかく人員を投入すれば良いという考え方はどうかと思います。正規職員をある数確保したうえでの、賃金職員等の導入でなければ、人数を確保したところで、指導等が行き届かず、体制が十分機能しないものと考えます。 現行の本庁で扱っている特別便の回答、機構での年金記録課における人員配置等、重要課題と言いつつもおざなりな感が否めません。	確認事項の厳密性により、本人記録と思われるものの統合しえなかった手番が存在することは、窓口業務を行ったことがある者なら、以前より周知の事だと思います。 しかしながら、機械化移行時の登録もれ、氏名・生年月日登録の不備、旧台として別保管されている記録、どれもこのように大量に存在していることを知ったのは、年金問題が騒がれ始めてからです。	WMに登録されている記録が全てではないことを念頭に、記録照会業務にあたるようにしています。(自分たちの業務の根幹をなすシステムに信用が置けないというのは、何とも情けない限りです。) 一番の反省点は、記録をシステムへと移行した際のチェック機能の杜撰さではないでしょうか。膨大な記録の整備を職員だけで行うことは無理なことは承知しておりますが、登録もれ、ひどい誤登録が目に余ります。
5857	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	古い記録については、ご本人の記憶にないケースがあるため、現在行なっている定期便やねんきん記録のお知らせ等により、当方から機会あるごとにお知らせを行い、ご本人様に思い出していただけるようお知らせを繰り返し実施していくことと思います。	一人の方が複数の手帳番号を取得しているケースがあったため、年金請求する時点で記録に反映しない可能性が考えられたが、年金請求時にすべての手帳をご持参していただければ、記録を整理できると思っていました。 年金記録問題として、問題になったときに請求漏れの記録があることを知りました。	年金請求時には、ご本人様にたいして職歴等の確認を行い、記録漏れのないよう心がけていましたが、ご本人に記憶にないケースについての対応の仕方が不足していたと思います。
5858	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	思い当たらない。		当初は基礎年金番号への未統合手帳番号が多数あるという問題だと認識していた。このこと自体は平成9年1月に基礎年金番号制度が導入されたときから大変な作業になると思っていた。その他の問題は今回の年金記録問題が公になった時に知った。	資格取得届等を処理する際や窓口相談の際には、必ず被保険者等に確認を行い、統合するなどの対応をしていた。当時は、社会保険庁でも名寄せ等を順次行われており、また、裁定請求時等でも職歴等を確認するので未統合は無くなると安易に思っていた。記録管理という部分での認識が薄かったと反省している。 (反省点) ・確認不足による安易な新規手帳番号の払い出しが多かったのではないか。 ・年金番号等に関する事業所や個人への説明が足りなかったのではないか。 ・紙からコンピュータへの切り替えや紙逓運時の確認・点検が不足していたのではないか。 ・今までの情報が全て正しくコンピュータにあるとの誤った認識に立ち、問題意識を持たずに漫然と業務遂行していたのではないか。 ・目先の事務処理におわれ、長期に渡る年金記録の管理をしている意識が薄かった。
5859	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	知りません。	業務が忙しすぎるため、しっかりとした対応が難しいし、制度自体複雑すぎると思います。人員を増やすとともに、制度自体もわかりやすくすることも必要と考えます。	地元の事務所では、小さい事務所でもあり、また勤勉な職員が多いため、このような問題はありませんでした。都市部の大きな事務所や本庁での対応がしっかりしていなかったのではないか、また、業務量も多くきちんとした処理が難しい状況にあったのかと推測していました。職員(自分も含めて)の認識が十分でなかったのも事実と思います。 2~3年前、不正免除問題が発覚したころから、このような問題があると知りました。	事務局の指示通りに、またしっかりとした対応が必要と考え軽率な行動などしないよう心がけました。 本庁と地方の事務局・事務所の温度差があったことや、各都道府県でも温度差が生じていたと思います。全国で同じ制度の下、同じ仕事をするのだから、当然同じ対応をしなければいけないし、もっと風通しのよく、透明性のある職場にする必要があったと考えます。 何より国民のため一生懸命仕事をきっちりやるといった理念を持ち、また職員同士信頼しあい、助け合うというような職場環境等が乏しい状況にあったことも反省点に挙げられるのではないで
5860	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	とくにない。	現在、全庁的に進めている記録照合作業を、慎重かつ適切に実施し、できることできないことを峻別することが重要。これまでに約束していることを最優先で処理し、これらを完遂するまで、新たにリップサービス的な約束はしないことが大切であると認識している。	存在は知ったのは、各マスコミに報道された時点。その時点では社会保険庁をここまでゆるがせることになるとは想像していなかった。現在はこの問題を可能な限り解決しないと将来はないと認識している。	問題点を直接解決しうる立場にないので、現在の職務に対して誠実に取り組む以外に対処しようがないと考えている。過去の社会保険庁の業務において、高度な専門性を必要とする電算化などに、行政事務職である職員が対応しようとしたため、結果として開発業者への丸投げになった側面があったのではないか。行政の専門家がオンラインシステム構築を統制できると過信していたのではないか。また、担当する業務が膨大で職員が、委託業者を管理、統制することにまで手が回らず、そこに緩みがあったのではないかと思えてならない。
5861	本庁	その他(本庁)	ありません			
5862	地方庁	社会保険事務所長	知りません。	これまでの方法を踏襲していくしかないかなと考えます。 時間と労力は必要ですが、確実に問題解決に繋がっています。	記録関係の業務に携わった期間が少ないため、今回の問題発生の時に、初めて知ったのが現状です。 記録問題を完全に解決する事は、非常に難しいと感じました。	記録照会に対しては、速やかに回答票の送付を行うことや、照会に対して相手が十分に納得していただくことが必要であると思いました。 記録問題については、記録の管理方法が増加する情報量に十分対応できていなかったことにより発生したのであると考えます。問題の解決を先送りしたツケが表面化したものであり、反省点としてはこのような問題が発生したときには、組織をあげて対処していかなければならないこと。
5863	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	責任を押しつけあうのではなく、それぞれの立場から、それぞれの責任を考えることが、一番の解決になると考えます。	様々な要素が複雑に絡み合った根の深い問題と認識していました。 新聞報道がされ始めた頃に知りました。	自分の仕事の一つ一つを疎かにせず、大切に処理していく対応しました。 それぞれに立場の人が、自分の責任を投げ出し、お互いに責任をなすりつけあうことが一番反省すべき点と考えます。
5864	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	実行はむつかしいかもしれないけれど、一番確実なのは、戸籍に基礎年金番号を明記すること。出生届け時に付番する。外国人は外国人登録の際に基礎年金番号を付番する。そうすることによって、重複して基礎年金番号が払い出される可能性がなくなるため、かなり有効だと思う。雇用保険番号や住民票コード、これから導入されるかもしれない納税者番号も基礎年金番号に統一してしまえば、なお確実性が高まる。以前のような手作業ではないので、番号が重複しなければまず、これからこういった問題が発生することは防げると思う。	こういった問題が発生したのは、手管理だった時代の情報管理に問題があるとおもう。当時も法律に基づいて処理していたのだろうが、そもそも法律自体に問題がある。平成8年まで、厚生年金の被保険者の住所は届出項目ではなかった。そもそも名前、生年月日、性別しか届出がないのだから本人特定はかなりむつかしい。先を見越した法律でなかったのは明白だ。そして、そもそもこれだけ長期にわたるデータを政府が管理しているのは年金記録以外にはないので、他に例がないのは当然のことだと思う。法律にある届出、申請制と今の世の中の感覚が離れているなあと思います。 記録問題の存在は報道で知りました。	過去の古い台帳から記録を探すには、慣れや技術がいるのでその習得を努力して対応しようと思いました。また、旧法など私がこの仕事に就く以前の年金制度が分からないと、お客さんと会話もできないので、年金制度の知識を高める努力をしました。 機械化してからのデータ管理の反省点としては、まずデータ容量が小さすぎることが第一だとおもいます。厚生年金では全て収録されているのに、国民年金は入力した日が収録されない。厚生年金の取り消された加入記録がその人の基礎番から確認できない。その場合国民年金を納めた日のデータも抹消される。納付書の発行履歴や口座振替の履歴が短期間しか収録できないなど、データ容量が大きくなれば対応できると思います。また、制度間で住所や氏名をそれぞれ収録しているのも不適切です。wmそのものの見直しが必要だとおもいます。
5865	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	多くの方に自分の年金記録について感心を持っていただけたと思いますので、長期的な計画を立てて個別対応していく事が必要と考えます。	一人の被保険者に複数の基礎年金番号を付番したことによる、未統合記録が存在する問題。基礎年金番号制度の導入当時から問題視されていた気がします。	基礎年金番号の導入当時に、長期的な統合計画を実施しなかったこと。 当時は年金記録への関心が薄く、統合依頼を送ってもリアクションが少なかったと思われるため。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5866	本庁	その他(本庁)	特にありません	特にありません	年金記録問題については、まだ勤務して間もない頃だったため、事務連絡を受け、初めてその存在を知りました。ただ、当初は年金制度を揺るがすような重要な問題とは認識できず、あまり実感が湧いていませんでした。実際に自分が直接年金記録問題に業務上関わるようになり、社会保険庁がはじまってからこれまでの長い間に積み重ねられてきた根の深い問題だと認識できるようになり、衝撃と共に怒りを感じていました。	自分が年金記録問題を重く認識してから、反省点を考えていくと ①紙台帳管理からオンライン化の際へのずさんな入力、チェック(ニュースなどでは日本語のわからない外国人を労働力として端末に入力していたとも報道されていました。その際に紙台帳との突合がきちんと行われなかったとも。端末の国年の年度別納付状況をみていくと納付変換がされておらず抜け落ちている部分が多々見受けられる) ②紙台帳の市町村への破棄の指示(これにより、。国民年金の納付状況がか抜け落ちていたなどの部分の確認が不可となった。) ③年金請求時に記録をきれいにすればいいという考え方(これにより記録が抜け落ちていた場合の、時間の経過による本人記憶を忘却を招いた) ④職員のお客様の年金の記録への意識(③と似ている部分ですが) ざっと思いつくだけでもこの四点です。 私は記録調査票やねんきん特別便の台帳確認やマイクロの確認を行っていましたが、どれだけ時間をかけても発見できないものが多々あるという事実を見てただ愕然としていました。それでも可能性のある限り端末を確認しようとしました。お客様にも理由を明確に説明することを心がけて対応していますが、お客様に「なぜないんだ！？」と言われ、言葉に窮する場面もしょっちゅうでした。私が認識していない問題もまだ多く残っていると思いますが、今後こういったことが起きないように徹底的に調査することが必要だと思います。すべての年金問題の解決にはあと何年
5867	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	人海戦術しか無いと思います。	対応に人海戦術の必要性ありと強く認識。 平成18年頃。	一事務官として窓口対応で、もれの無いように個々に聞き取りに注意しようと対応。 国会・マスコミ等で取り上げられるよりも早く手をうつべきだった。 作業に見合った事務経費・人件費の財政出動を行うべきだった。
5868	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在管理されている記録の整備を早く完了することが必要だと思います。 受給者や被保険者から照会をうけたときも、記録が整備されていないと確認が取れないときが」あるので。	新聞等で報道されるようになった、平成19年頃です。	記録の整備が追まないうちに、受給者や被保険者に記録が送付されてしまい、かえって混乱を招いたような気がします。
5869	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	なし。	地方自治体や事業所の協力により効率化はある程度図れると思いますが、最終的には、地道な調査・補正により解決していくしかないと思います。	年金の裁定時に、個々の職歴から記録整備を行い(旧台帳の記録抽出や手帳番号の重複取消など)整理されているものと認識していました。記録問題は、今回の問題が報道されるようになってから知りました。	記録回答照作成や電話相談対応、再裁定支援など、お客様の立場に立って対応するよう心がけました。お客様という意識に欠け、分かり難い手続きや制度の説明が不十分であったと思います。制度や手続きをシンプルに分かりやすく変えていく必要もあると思います。
5870	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	現在従事している国年集約業務の関係上、部下が指摘したので同意見として挙げさせていただくのが、免除承認期間中の1号→2号→1号再取得の場合の承認漏れが起きやすい事象です。1号再取得の際に自動承認が入るか、再取得入力の際、警告等が出るようシステムを改善していただく必要があり、放置すると将来、再び年金記録問題が惹起する原因となりかねないと思います。	現行からさらに踏み込んだ方策をとるよりも、未統合記録イコール年金支給もれと画一的にとられやすい現状に対して、年齢や加入期間等から判断して仮に統合できたとしても年金受給に結びつかない記録がかなりあることを経緯も含めて、もっと国民の皆様にお知らせすべきではないかと思います。 窓口でいくらお客様に説明しても、調査が足りないとか隠しているとしか思われないので、事務所職員の仕事への充実感が著しく阻害されており、その中ではマイナス思考しか生まれてこないと思います。したがって、本部中央ひいては、政府内からもそのようなメッセージを発していただ	本人あるいは事業主の届出義務に帰結するだけの問題ではないと思っていましたが、就職して数年も経たないうちから制度的、システム的、体制的にも本質的に抱える問題ではないかと思っていました。戸籍でも登記でも何でもそうですが、国の台帳は真正であるという前提が崩れたのですから、その防止策や危機管理も含めて、どうして制度発足当初から国家プロジェクトとしてやらなかったのか不思議でなりません。	私はオンライン導入以降でしたので、重複不番の防止と届書等の内容が正確にオンラインに反映しているかの二重チェック体制を心がけるしか方法はありませんでしたが、一人一番号を担保する仕掛けが基礎年金番号導入以前以後とも足りなかったことが一番の要因であると思います。
5871	地方庁	社会保険事務所課長級以上		年金記録に携わる部署は、これまではどちらかというと少人数で、しかも職員が他の仕事の合間を縫って行うという状況であったと思います。この問題はできるならば十分な知識と経験を持った職員を揃え、組織的にも専門的な部署を設ける等、今後は体制を整えたうえで解決にあたることが最も有効なのではないかと思います。	私は昭和63年頃に年金記録の照会業務を担当していました。担当してからまもなく、調査しても該当記録が見つからないケースの中にお客様の具体的なお話の内容から推測すると、どうやら社会保険庁が持つ年金記録は完全なものではないと思うようになりました。	照会業務を担当した当時、先並にこの問題を質問したことがあります。するとその答えは『年金記録の機械化入力に際しては、所有する情報が全部切り替えられたものではない。フリガナの記載がない名簿を使って作ったものなのだから入力損りもあるだろうし、払出簿やその元になる届書には記載損りもある。就職の都合で生年月日が違うこともある。要因が様々ありすぎて簡単なことではない。』というようなことを言われました。説明されても腑に落ちないままではあるものの、この問題のあまりの複雑さと大きさに困惑しました。記録が見つからないという回答をして『間違いなく加入していた。』お客様の真摯な訴えに接し、どうにか自分にできることがないのかを問い質した覚えがあります。そのため自分の所属する事務所の記録だけでも精一杯復そうと考えました。お客様の中には記憶も薄れ、正式な事業所名称がわからず「○○を作っていた会社だ。○○町にあった。」とか手がかりが極めて少ないこともよくありました。市役所にお願いし、昔の状況をよくご存知であるというような方を紹介していただき、その方の協力により「○○を作っていた会社は○○というところだよ。○○町にあった。」等の教えを請いながら、できる限りの調査をするように心がけました。しかし、正直なところ個人でできることというのは、どうしても限られたものであり、全体的な面では諦めていた部分もあったと思います。 今回の問題は、多くの人たちが知っていたのではないかと私は考えます。しかし、これまで解決できなかったのは、ありのままの状況を訴える機会がなかったのか、問題を訴えてもどこにも拾い上げられなかったのか、それともその問題を併せてのことなのか、その答えが反省点という
5872	本庁	その他(本庁)			入社してすぐに年金給付課配属となったときに、裁定請求書を審査する際に、同姓同名でもしくは旧姓で漏れてる記録があるので氏名索引をすることをいわれた。そのときに漏れている記録があることは知った。ただし氏名等がない記録があるということは記録問題が明るみに出てから知った。	当時は同姓同名、もしくは旧姓で該当しそうな記録が氏名索引で判明したときは本人に連絡し思い出してもらうということをしていた。その際は会社名はいわず「業種、所在地、何歳ごろ等」のヒントをあたえ本人が思い出した場合のみ記録統合していた。当時ちがう調査の仕方をしていれば記録漏れを少なくできたのではないかと思う。
5873	地方庁	その他(社会保険事務所)		浮いた年金に対して該当者と思われる人に通知、訪問等行っておりこれ以上のことは思いつきません。	平成4年採用された時、年金手帳を数冊保持している人が何人もおり番号統合処理を行っていました。そのときから自分の年金なのに管理できないのかな？と思っていました。それが国会で取り上げられ表ざたになり、これを機に国民が基礎年金番号を意識するようになれば良いと考え	一月でもいいので勤めていた会社を思い出してもらう、またこちらから情報を与えること。年金手帳を交付したときとても重要なものと認識してもらうように何らかの努力が必要であったように思われます。
5874	本庁	その他(本庁)	報道以外のものは存じ上げません。	今言えるべき内容ではないかと思いますが、民間も使った職員の増員で未確認記録・未支給年金の素早い解決で国民に納得いただき、不信・偏見を取り除き、保険料収納へも結びつける事が必要と思量します。 また、社会保険職員でも「年金給付課」を体験しないと年金相談業務が困難であるような難しい年金制度の仕組みを、よりわかりやすくすることが重要ではないか、とも思います。	[redacted]マニュアルに沿って年金請求者の記録を調べ、同姓同名等、本人記録に限りなく近いと思った件については、本人に必ず確認し、「宙に浮いた記録」を発生させないよう心がけていた。 ただし、職員(相談員)の中には、申請主義の考えのもとからか、複数考えられるカナ氏名(たとえば「河野」をコウノ・カワノ)を見ずに裁定しようとするなど、「宙に浮いた記録」が発生するバックグラウンドがあったことは事実であり、そういった「裁定時にも見落とされる記録」が全国的に昔からあったのではないかと考えられる。 ただ、これもひとつのパターンでしかないと思うが、『職歴、手番(宙に浮いた記録)は年金裁定時に基礎番(ひとつの番号)に統合すればいい』という安易な考え方がまずかったのではないか、また他に、基礎年金番号制の導入が遅かったこと、また、古い記録を保存する際、後日判別し易いよう、氏名・生年月日以外の「住所」等も記録すべきだったと思料する。 [redacted]
5875	本庁	その他(本庁)		未統合記録については本人への記録の確認という方法にならざるを得ないと思われるが、既に行われている本人への記録通知と広報の徹底で今後このような問題が発生することを最小限に防止することが可能と思われる。	基礎年金番号導入前からこのような状態にあることは認識をしていたが、まだ今日のような社会問題になっていなかった時期もあり、特に対策が必要という認識もなかった。	届出主義ということもあるが、未統合記録の広報があまりされなかったこと、保険者側からの記録の通知等のサービスが不十分であったという、体制の遅れがあったこともこのような結果を招いたと思われる。
5876	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			平成7年4月より、初めて年金の相談窓口に配置になり、年金の問題を認識いたしました。 窓口において、お客さまの記録を確認時、偽名・生年月日の偽称の申し出が数多くあり、厚生年金の記録を特定するのに苦慮いたしました。 女性の就職につきましては、年齢制限等の時代背景、また個人のプライバシーにより偽名を使用して働かなければならない事情などあり、厚生年金手帳をその都度発行してしまった状況であったと思われますが、国民の制度に関する関心も低い状況にあるなかで、全職員で対応する問題と認識しておりました。	個人のプライバシーを充分考慮しながら、厚生年金期間をよく聞き取り、お客さまの厚生年金の記録を漏れなく、年金支給できるよう心がけて対応いたしました。 事業所から、厚生年金加入等の届をいただくわけですが、会社により本人を採用するにあたり、氏名・生年月日の確認時、公的機関の確認書類の提出を求めていないところが、数多くあり、このようなことになってしまったと考えられます。
5877	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金は、加入から年金を受給し、死亡するまでの長期間に渡っての管理が必要であるが、お客様の大切な記録という意識が薄かったことにより、不備となっている記録を放置した結果発生した問題だと思います。	年金請求時や死亡した時点、また、年金相談等において、氏名索引する際には、氏名の読み方を変えたり、生年月日の範囲を広げたりして、もれている記録がないか確認しました。 ただ、以前は事業所名を本人から申告してもらわないと、本人記録と認められなかったので、もっと柔軟な対応が必要だったと思います。 紙台帳から機械に切り替える際に、不備な記録等を精査し、基礎年金番号導入時に今行っているように、ひとつひとつの記録をつなげる作業をするべきだったと思います。 「お客様の大切な記録」であるということを念頭において・・・
5878	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じておりません。	1件づつ解決していくしかないと思います。	非常に大きな問題であること、職制を通じてこの問題が報告されたときに問題の存在することを知りました。	自分でできることから取り掛かりましたが、反省点としては、マンパワーが不足していたことだと思います
5879	地方庁	その他(社会保険事務所)	ここ5年間でおおかた出尽くしたのではないかと思います。しいて言えば、厚生年金の記録、カセットが開放されていないものが多々見受けられると思われます。また、船員保険の記録問題はなじみが薄いのでやりづらいものがあります。	すぐにでも庁の旧台を突合し、開放作業をすれば解決可能なことと思われます。	ここ5～6年間、国民年金未納問題、国民年金免除問題から端を発して昨今の5000万件の問題、国民的な大きな責務となっており重大な問題意識を認識しております。	個々の力だけでは、問題の全面解決に到底運成できるものではありません。しかし、現在調査課という業務に携わっております。少しでも、記録漏れをご本人様、ご家族に伝え再裁定に結びつけるよう微力ながら尽くした次第です。 現時点でみた場合の問題点は、人間の弱さモチベーションの維続などの原因で、職員等の問題共有意識がやや希薄化していると思われます。
5880	地方庁	社会保険事務所長	特になし	従来どおり、年金記録の補正、整備の上、特別便等による照会、確認により解消を図る。	記録管理の不十分な点及び届出方式 加入者に対する年金制度の周知・広報が不十分	市町村からの情報提供等の協力・連携の実施が遅れたこと。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5881	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	今できる範囲で調査を進めるしかないと思います。	おひとりおひとりが頑張って掛けてきた年金なので、もれなく受給するのは当然だと思います。過去の紙台帳からおひとりおひとりの年金記録をさがしていくのは大変な作業だと感じました。	お客様の申し出をもとに、マイクロなどを確認して申し出期間の調査を行いました。 過去のデータ移管がきちんとされていなかった事が問題だと思います。 いまさら過去のことを言っても仕方ないので今は今できる範囲で調査してお返事するしかないと思います。
5882	地方庁	社会保険事務所長	私は、昨年8月末から期間調査業務に携わっており、約1年半の間国民年金の調査・回答業務を担当しております。国民サービスとして迅速に回答するため、回答率を上げるよう上から指示があり、1日あたりのノルマを決められています。回答作成は局、決済は事務所でという取り決めとなっているため、回答作成人数に対する決済者の釣り合いがとれていません。決済が滞り結果として回答内容が期限切れになったり096-1の出しなおしなど二重・三重の手間がかかるだけでなく、全体の仕事のあり方として国民サービスにつながっているのか疑問を感じます。また、庁へ報告している数字について、現場で調査・回答している立場からの意見ですが、完結率を上げるための仕事に偏っている部分が多少なりともあるように思います。 また、記録問題を早急に対応すべく、多くのスタッフを雇用されていますが、知識・経験を要する仕事であるため、頭数分の仕事を効率的にこなしているのか疑問です。とはいえ、マンパワーで対応していかなければいけない大きな問題であるため、教育された人材を長期の雇用でできるだけうまく生かしていけるように対応していかなければ、手間と無駄が多くなり、コストばかりが膨らむように思います。	1人1台のWMを持って、効率よく仕事ができる環境が必要だと思います。WMを各自が所有することにより、随時情報の共有も可能になり、正確かつスピード感ある仕事ができると思います。 また、特別便など国民に提供する情報については、細心の注意を払い、素人に対して分りやすいものでなければいけないと思います。たとえば、私が担当している国民年金の期間調査に限っての話になりますが、加入可能月数に対する説明を1文加えるだけでどれだけの問い合わせ・申し立てを防げたかと考えます。 窓口の混雑を防ぐため、申し立てをWeb上からできるようにし、回答は個人情報であるため郵送にすることを提案します。国民の中には、交通費と時間をかけて申し立てを行っていることにご立腹されている方が多くいます。Webに精通しない世代もいますが、定期便による申し立ても増えてきている中で、国民の金銭的負担を軽減する案の一つとして提案したいと思います。	私がここに入職したのは、平成20年4月で記録問題で窓口混雑がピークの時でした。実際に職員として働く前と、入職後とでは問題意識が大きく異なります。まず、入職前は、職員の怠慢が招いたことだと思っており、税金を食い物にする組織だとばかり思っていました。しかしながら、実際に働いてみると、いかに誠実に問題にとりかかろうとしているまじめな職員が多いかということを気づかされ、記録問題は重なる法改正によるものであり、現状では回復に時間がかかるということを納得しています。問題としては、経費がかけられない分、仕事の仕方がアナログであること、PCが一人一台なく、ネットワークが充実していないため情報共有ができておらず、正確な仕事につながっていないことなど問題は山積だと思いました。4月1日に配属になり、最初の一週間に私が指示された仕事は、国民年金払い出し簿の縦覧でした。何冊もの払い出し簿を目視していく地道ながらも大切な仕事ですが、データ化されていないことに驚いた覚えがあります。一週間かけてたった数人の縦覧をしただけで、お給料に見合った仕事をしているのか不安になった覚えがあります。私は入職後すぐに課長に対してこの問題を提起しましたが、「予算がないため無理」の一言で相手にしてもらえませんでした。しかしながら、現在では全国レベルでデータ化され、縦覧	私は転職してここが3つめの職場になります。それぞれに特徴があり、良いところ、悪いところがありますが、経験の中から自分の意見は上司へ伝えてきたつもりです。事務所ではお客さんの問い合わせと日々の業務が忙しく腰を据えてプラスアルファにつながる仕事を考える時間が持ちにくいですが、それぞれの職員はかならず経験に基づく良い知恵を持っていると思いますので、現場の中で生まれる案を吸い上げてもらえる場が必要だと思います。そして、全国であがっている意見やそれに対する対処法などをもっと共有できたらと思います。課長の意見がどんな小さなものでも、改善が必要かそうでないかは上司に判断していただけるものだと思います。2年弱この組織で働いてきて反省するべき点は、目先の仕事だけを目指すようになってしまっている自分がいることです。
5883	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5884	地方庁	社会保険事務所長	報道されている以外は知らない	生年月日、名前について、その時々で違う方を見受けるが、事業所名称等ご本人の記憶だけが頼りであり、考えつかない。	複数の手帳番号を持っている者がいることは認識していたが、請求または相談にこられたとき確認、重複取消しするものと思っていた。いわゆる5000万件の報道がされたとき。	記憶の確かな若いうちに相談されるようお願いしていた。年金制度がばらばらに始まったのが最大の原因であるが、昭和61年から基礎年金が導入された際に共通の番号を設定し使用を始められる契機があったにもかかわらずこれを逃し、先送りしたことがここまで未統合記録を増大させ
5885	地方庁	社会保険事務所課長級以上	現在、わかっている問題以外には何も知りません。	全国、一箇所で集中的に管理する方法が良いと思います。(県単位で管理していると方針が異なる可能性があるため)	旧台帳の未整備記録がこんなに存在していることは、今回の年金記録問題で始めて知りました。	お客様からの古い時代のご照会に対して積極的に旧台帳を取寄せるようにし、昭和30年代以前の記録を探すようにしました。 今後もこのような取り組みを行っていきたいと思っています。
5886	地方庁	その他(社会保険事務所)	特別便・定期便で第3号期間と表示はされているが、扶養削除されており種別変更がされていないケース。社会保険庁より第3号被保険者となっているとのお墨付きをもらって安心しているようである。	第3号被保険者については扶養削除の確認ができれば種別変更がなくても喪失処理を行う。 (協会健保以外も扶養削除届の提出を求める)	社会保険庁のずさんな管理は世間で指摘されているが、手帳の確認を怠り新規付番することになった事業所や、本人が自身の年金に対して無頓着であったことも問題である。 このような問題は採用後に知った。	適用処理をする際には重複付番とならないよう、疑わしい場合は市町村に確認したり、本人に回答を求める。
5887	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません	持ち主不明の記録を最後の1件まで突合するのは現実的に不可能と考えますので、名前なしや生年月日が相違しているものなどは「持ち主なし」として処理しなければ進展しないと思います。	基礎年金番号以外の統合されていない手帳番号があることは4，5年前から知っていました。	年金の裁定請求の段階で、本人が所持している手帳や聞き取りですべて調べて統合するものだと考えていました。 この問題は記録の収録時の適当さに尽きると思います。 氏名、生年月日、厚年記録がしっかり明記されていれば、番号の統合もスムーズに進んだのでは、と考えます。
5888	地方庁	その他(社会保険事務局)				
5889	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5890	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	承知しておりません。	現在行っている確認作業を丁寧に進めていくとともに、本人への記録確認が一番であると考えますので、本人への定期的な通知が必要と考えます。	基礎年金番号導入以前に年金給付課において年金裁定業務を行なっていた時に、何冊もの年金手帳を持参してくる方、名前を変えて働いていた方、年齢を偽って働いていた請求者が多数おり、請求時にその全てを解決することとなるが、どうしても記憶がはっきりしないところが出てくるため、年金番号は一人一つしか持てないとか、取得届に住民票の添付が必須であったなら、このような問題は起きないと感じていました。	窓口には、記録確認で来訪される方も多くいましたが、どうしても記憶がないという方については、年金請求時に解決するのではなく、早い時期に家族や同僚等に相談し、何か手掛かりがあれば再度記録確認を行うようお願いしていました。 記録については裁定時主義のもと、請求時に全てを整理してきたことが大きな問題であり、被保険者の住所管理をするようになった段階から、徐々に記録整備を進めておく必要があったのではないだろうか。
5891	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	わかりません。	早期解決に向けては、各県単位で専門チームを作り、今までの期間調査業務に携わった人を配置し行っていく方策がいいと思います。	私が年金記録(期間照会)業務に携わっていたのは、5年程前でしたが、その時は古い台帳を見ながら確認をしていましたが、この台帳に載ってる方はみんな年金請求をされているのかな？という疑問はありました。	年金相談等の際には、ご本人さんとの確認を徹底するとともに、専門家としての知識を生かし対応してきました。 反省点としては、制度発足から基礎年金番号導入まで、住所等の登録をせず、大切な保険料を納めていただいているのに、その記録管理が怠慢だったと思います。
5892	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	まず、人手と経験者が、必要ですが、退職・健保協会・厚生労働省等に散らばってしまい、ますます難しい現状です。加算は、ありますが、素人の方たちですので、手間が、かかります。	大変な問題と考えます。恥ずかしいことですが、一般の方たちと同じ時期に知りました。もっと以前に知っていたら身の振り方が、変わっていたかもわかりません。	現在、できうる限り極力、努力しているつもりです。反省は、過去からの反省。これにつきるとおもわれます。
5893	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金記録問題については、市区町村を含め制度発足当時から制度的問題も大きく関係し、又はオンライン移行時に発生しているという過去から今に至る大きな問題であることから、これまでの経緯等歴史をある程度理解してる職員の力無くしては迅速な解決は出来ないと思われる。 一方その記録問題の第一線で働く職員は非情に若い職員が多く、ベテラン職員の定年等で、今後もその傾向は加速化していくこととなる。 現場としては、一人でも多く経験のある職員が必要な中、処分者の分限免職という記録問題解決に必要不可欠な人材を切り捨てる事に対しては、もう一度俭先してやるべき事を考え撤回すべきである。 経験の無い民間人をいくら投入しても数だけでは解決出来ない問題もあると思われる。 また、多くの経験を持つ08等にもこれまで関わってきた責任を経験という形で積極的に協力を求めるべきである。 記録問題の解決は、経験と知識で確実に解消していかなければ、また同じようなことの繰り返し		
5894	地方庁	社会保険事務所課長級以上		年金記録問題に関わる業務を通常業務と完全に切り離し、専門の部署で集中的に短期間で解決すべきである。その実施のうえで、オンライン端末機での照会業務を臨時雇用職員などにも幅広く認め、現状のように人員ばかり多くても、結局記録の調査の部分は職員が行っているということでは、効率的な業務は行えないと考えられる。 現状では、本人申し出記録がマイクロフィルム記録と相違する場合は、第三者委員会への申し出による解決となっているが、中には第三者委員会でほぼ認められる事例もあることから、一定整理して、そのような事例は年金事務所への申請のみで認められるようにすれば、迅速な処理が出来るのではないでしょうか。 現状では、年金額が増額、減額に関わらず再裁定申出書を受理した後に処理を行っているが、これも処理が遅れる一因のため、減額の場合のみ申出書が必要とすればよいと考えます。	私が、年金相談業務を担当していた当時は、裁定請求書に職歴を書いてもらい、基礎年金番号上の記録との突合を行った上で、他に職歴や年金加入歴がないかを確認し、あれば期間照会申出書を提出してもらった後に裁定処理に回していたため、基本的には記録漏れがあるという認識はありませんでした。 このような非常に多数の記録漏れがあることを知ったのは、この年金記録問題の発生によってです。 そして年金記録問題については、全てが社会保険庁、社会保険事務所の責任という捉え方ではなく、当時はコンピュータが発達していなかったという時代背景からくる制度的矛盾もあったという認識のもと、我々と国民の皆様の協力によって早急に解決していくべきと考えます。	窓口での応対については、出来る限り記録漏れが判明し適正な記録になるよう、最善の努力を行いました。 現時点で見た場合に、年金裁定請求の際に、氏名索引を完全に行った上で記録漏れの有無を確認しておくべきであったが、これが完全に行えていなかった。また、当時は記録があっても本人申し出の職歴と合致しなければ追加は行えないことは変わらないが、こちらから情報提供を行うことが出来なかったことが悔やまれる。
5895	地方庁	その他(社会保険事務所)	【外国人の記録について】 外国人が日本国内に居住していた際に加入していた年金記録の取扱について聞いた覚えがない。 帰国した者の手番がそのままになっている可能性はないか。 また、外国人の氏名はカタカナ表記されている場合、システム上の文字数制限が設けられているため、フルネームを入力することができないことから、名前が省略されていたり、途切れている場合もあるのではないか。 すると、氏名検索をしても抽出できない可能性があるのではないか。 仮に外国人データをシステム上抽出できたとしても、国内にいない場合は手のうち用がないのではないか。	現時点において解決にむけた有効な手段は思いつかない。	時代的な背景もあったのだろうが、個人のほぼ一生の記録を管理しているにも関わらず、「手作業」による台帳管理を行い、さらに年金制度別に異なる番号が使用されていたり、厚生年金記録に住所情報が存在しないなど個人を特定するにはあまりにも不正確な管理システムにより生じた問題と認識している。 オンライン記録と紙台帳やマイクロ記録との不突合が生じていること、領収書を持っているにも関わらずオンライン記録に反映されていない事象を経験しており、採用当初から認識している。	国民年金業務に関わっている際に、管轄市町村との記録突合や裁定時の記録補正を行ったり、窓口対応時に本人に記録の確認を行っていた。 【反省点】 基礎年金番号導入時の確認作業が不徹底であったこと 都市部における厚年加入時の疑重複確認が不徹底であったこと 組織的に「裁定時に最終的に記録を確認すればよい」という考えがあったこと オンライン記録に取り込まれていない記録が存在したこと オンラインシステムの改善要望が受け入れられなかったこと
5896	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	すでに亡くなった方や、認知症その他老齢のため思い出せないなどどうしようもないものを区別すること。 また、一度本人が自分のものではないと意思表示したものを区別すること。実際、フォローアップの際などに、前も別人と回答したとのお叱りを受けることが多いため。	報道になった平成19年6月頃にはじめて知りました。	戦争中に、戦災調査のため始まった制度で、その当時の記録管理、戦災や洪水などで、名簿がわからなくなったものも多い。その当時、電子機器での記録という技術もなく、全国各地の記録を永年にわたって管理するということは、今考えるときわめて困難であると思う。 しかし、いつの世も、国の政策決定は、現場の体制にかかわらず、法律決定されていくため発生したものではないかと考えます。 政策決定には、本当に実施できる体制が取れるのかどうかを、時間をかけて調査してから、決定してほしいと考えます。
5897	本庁	その他(本庁)				
5898	本庁	その他(本庁)			私が、年金記録問題の存在を知ったのは、メディア等で公表されたときでした。 年金記録問題について、私の認識としましては、社会保険庁の行政サービスの怠慢はもとより、社会全体の年金に対する無関心も原因の一環と認識しております。なぜなら、年金相談窓口において、裁定請求書を受理する際、通常お客様に被保険者記録をお見せして、間違いがないかの確認をしていただいた上で請求書を受理するはずです。にもかかわらずこれほどの記録の漏れが発覚するということは、すべてが社会保険庁の怠慢によるものだけとは言い切れないと思われます。	[redacted]社会保険事務所の休日開庁日等に窓口支援を行っておりました。 その際、対応に気をつけた事としましては、期間調査にいらっしゃるお客様また、年金請求にいらしたお客様に対し、年金制度について、また多方面においてトータル的な説明を行うよう努めました。これにより年金記録問題のみならず、窓口でよくあるトラブルである、説明不足によりお客様が、不利益を受けるなどのことが防止できると思うからです。 今後の課題としましては、やはり職員の質を向上させ、職員に年金の知識のみならず、税金等の広い分野の知識を取得させ、お客様が年金相談にいらした際、越権行為にならない範囲で、トータル的なアドバイスをしていけたらよろしいと思います。また、お客様に対し広報誌等により制度に関する周知をより拡大していくことが、今後このようなことを防止する予防策になるとおも

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5899	地方庁	その他(社会保険事務所)			日本全国民1人1人の正確な雇用記録等の確認作業 被保険者、受給者と年金業務に係る職員の双方が本気で取り組まなければ解決しない問題(どちらか片方がやる気が無い状態では解決困難) 「一筋縄で解決できる事ではない」と思いました。 期間職員として採用直後(約2年4ヶ月前)	一人一人へ誠意と責任を持って対応し、十分納得し、満足感をもって帰宅していただけるようにする。 不満感を残したまま帰宅させない事。(少しでも不満や疑問があると再来所や問い合わせにつながり、混雑の原因となり悪循環なので) 当たり前の事ですが、地道に一つ一つ解決していくしか無いと思います。 反省点を挙げるとすれば、年金問題が起こるまでの民間の方々の年金事業に関する関心の低さを予想できなかった事かと思われます。 この問題が起こるまで、「全く興味が無かった」「どうでもいいと思っていた」という声を窓口対応
5900	地方庁	その他(社会保険事務局)	偽名や生年月日を偽って使用していたと思われる記録が多数あるために本人記録かどうか不明な記録が多数ある。	ご本人に思い出してもらった上で照会いただくほかないと思います。	適正な金額の年金給付を行うために重要な問題だと思っております。平成19年の春頃から問題として認識していました。	現在担当ではありませんが、支援依頼が来たときは積極的に参加して取り組みました。 問題点としては当時の記録の管理体制や、電子記録にしたときの入力間違い等に対するチェックの甘さ等
5901	地方庁	社会保険事務所長	なし	現時点では、特別便、定期便で加入記録を照会されている方に早期回答していくことが重要と考えている。	同一人物に複数の手番が交付されていることは知っていたが、年金請求時に職歴確認すれば、統合できると考えていた。 また、国民年金の納付については、想定では手管理当時の記録漏れが絶対ないとは言えないが、可能性は少なく、ほぼありえないと考えていた。	データが機械に反映されていない、旧台帳管理分については職歴の申出がない限り検索の方法がないため、年金請求時には手帳の取得年月以前についても本人に確認するなど気を使った。 それ以降の期間については氏名索引でほぼ確認できるものと考えていたが、生年月日が丸め入力されていたものがあったことには驚いた。 記憶は薄れることから、早い時期に本人に知らせることが一番であり、定期便など、もっと早く関
5902	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	人海戦術しかないとおもいます。 後々に人員は増加されてきていますが、最初から現行の職員とは切り離して新たに、記録問題に対する人員を投入すべきであったと思います。 それをしなかったことが通常業務の停滞、記録問題解決の遅れになっていると思います。	少なくとも、社会保険業務センターで年金の裁定処理を行っていたときは、このような問題は認識していませんでした。というのは、自分も含めて当時の職員はコンピュータにすべての記録が収録されているわけではないことを認識していましたので、裁定の際、請求者の職歴が記載されていて、コンピュータの記録がない場合は、社会保険事務所に照会し、被保険者名簿などのいわゆる紙ベースの記録を確認したうえで裁定を行っていました。 明確に記録問題として認識しらわけではありませんが、裁定事務が地方庁に移管された後、コンピュータの記録のみで裁定するケースが多くなり、その後記録が判明したということで、再裁定の件数が増加したということを聞きました。	当時、社会保険業務センターに在籍していなかったので、特に対応していません。また、その後も特に対応していません。 現時点でみた場合は、地方庁に裁定事務を移管する際に、コンピュータに収録されている記録が完全ではないことを明確に示した上で、本人が記載した職歴に沿って紙ベースの記録を探すようにさせるべきであったと思います。 個人的には、地方庁では、コンピュータの記録に合わせて職歴を記載させていたのではないかとの思いもあります。
5903	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	時間をかけてでも1人1人確認していく。	テレビ・新聞報道されるまで認識していなかった。年金手帳番号等制度の不備。4,5年前位？	国民総番号制。国民全員に生まれた時から社会保障番号の様に付番し、管理していく。
5904	地方庁	社会保険事務所長	特になし	じっくりと時間をかけて調査できるのであれば、記録関係を事業所単位に整理した上で個人記録と照合していく方法もある。 過去の事業所単位の被保険者名簿に原票時代の被保険者を追加し、事業所の被保険者番号か1番から順に並ぶようにすれば発見しやすい。 事業所の記録(名称・記号・住所等)の変更の変遷が整備されていないケース(誤り)が多いので、再度の見直しが必要である。	オンラインが始まった時期に過去の記録をどうするのか気になった事があった。 その当時は、このたびのような大きな問題になる事は予想できなかった。	窓口現場ではオンライン開始前は手作業で記録を記載し、業務センターに送付し、業務センターでは機械用にパンチのうえコンピューターの記録として収録していたが、その過程において各種のチェック機能が働いていなかったことが原因で現在の状況となっている。 市町村から社会保険事務所に送られるデータも同様であったと思われある。 現場では、少数の人数で大量の事務処理をする事となっていたため、チェック機能が働いていなかった。 職員の認識不足もあるが、記録整備に社会保険庁全体が金と時間をかけて通常業務の中で整備しておかなければならなかったと思う。 オンライン化になった当初はそのような意識もあったが、いつの間にか薄れていったように記憶している。
5905	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存じておりません。	①記録確認作業を完了させること。 ②届出主義だけに依拠しない年金制度に改正すること。 ③記録管理システムを刷新(見直す)こと。 ④職員研修(②、③に関する意見交換含む)を実施する。	国民に対しての信用失墜である。 いつ頃から認識するようになったのかは記憶にありません。	同じ誤りを繰り返さないこと。 届出主義ということに疑問を抱いていなかったこと。
5906	本庁	その他(本庁)	基礎年金番号附番以前の者の死亡に関する再裁定の未支給支払が、システム上に記録を取り込んでいないため、機械計算を行えずに未処理件数が多く残っているらしい。	対策を検討していると聞いた。	在籍前から報道等で知っていた。	事務局事務センターの時、個人で情報収集を行い、なるべく分かりやすいように電話対応を試みていた。 しかし、時効特例に関しての情報が事務所、お客様などにほとんど周知されておらず、また、進捗に関しても個別に問い合わせる以外まったくわからないままの状態であった。 現在も改善されていないと思われる。
5907	地方庁	その他(社会保険事務局)	受給者の2事業所以上の記録に不備が多い(1事業所の報酬でしか年金額が計算されていない) 制度間重複がよく見られる 収入要件にあっていないのに国年3号加入が多い	国年3号加入の収入要件の周知 所得証明を提出させる(収入130万以下という人に) 3号制度の廃止	就職して具体的な内容を知った(平成20年4月採用)。 社会保険に対する意識の低さが表れている問題と認識している。基本的には被保険者の請求もれが多いと考えている(被保険者証を紛失している人が多い)。 社会保険庁の記録整備の不備、被保険者、事業主、市町村の社会保険に対する理解のなさがあらわれている。	まず、自分自身が社会保険に興味を持つ。わかりやすい説明を心がける。図を描いたり文書にしたりして相手にも理解してもらえるようにするようにした。時間をかけてもお客様と向き合う。 反省点としては、運営側として、社会保険制度を複雑にした点、事業所、市町村、国民への制度への理解を求めることを怠った点、職員の知識不足、意識の低さに気づかなかった点があげられる。また、あまりにもマスコミが話題にしたせいか、性急に対応して、職員への負担の考慮がない、ミスが多い点もある。 被保険者側として制度に対して意識がなかったことが反省点としてあげられると思う。
5908	地方庁	社会保険事務所長	特になし	記録問題を解決するには、カセットを全てオープンすべきと考えます。 旧台帳等も、すべてオンラインで見れるようにすべきと考えます。 現状では、回答にもれるものがでると思われます。	旧台帳等が記録に反映されていないことは、この問題が起きて知った。	この責任は、社会保険庁本庁、業務センターの責任と考えます。社会保険事務所が悪いと国民は思っているため、業務センターなりがきちんと説明を行い、国民に謝罪すべきと思います。
5909	地方庁	社会保険事務所課長級以上	①北海道では昭和20年火災による名簿の消失あり②氏名訂正等朱書きにより訂正したことで、マイクロ等にきれいに表示されないこと③旧名簿には朝鮮半島から強制労働で加入していた被保険者がいること④払い出し番号が重複取消等となった番号先の追跡	①書き換え名簿等を整理し被保険者番号順の整理(欠番号の把握)を行うこと。②取り消された番号と重複取消後の記録確認	①厚生年金期間照会の担当(昭和56年～58年頃、平成12年～14年頃)をしていたときには、マイクロでは判断できない記録があり旧名簿と付け合せて調査をすることが多く時間をかけ調査しました。②会社の社長名等で照会されることも多く(個人経営から株式に変更等)事業所名簿に前身を記載し管理をおこなうなどしていました。関連名称の調査等をできる限り行なったり、会社に前身や関連会社の聴き取りや社歴を照会し調査をしていました。火災や連番になっていないこと、名簿が何度も書き換えられていること、50番ごとの進達方法等紛失しているのではと思い、調査対象者はかならず加入していたとの気持ちで調査をしていました。結果として、記録がないという通知に被保険者は納得していたことや季節雇用が多く加入しているという意識が低いとこともあり記録が判明できなくても了解いただけたと思います。記録管理の問題意識はありましたが、コンピューター化されることが管理上すぐれたことであるとの認識を持ったことが安易さに	①仕事が分散されており、チェック機能が働かなかったこと。 ②業務の流れが理解されず、加入の処理を行ない原票に記載作業一つにしても、ふりがながない時代、住所が把握されない時代とどのような形で管理していくかを確定させないまま改善を加えて変更したこと、リスクを予想せず仕事をしていたことが原因と考えます。氏名を楷書で記入する、ふり仮名が不明な場合のルールなどを明確化すべきだったと考えます。
5910	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	人員(経験者)の確保。増員。 現在、社会保険庁をあげていわゆる年金記録問題に取り組んでいるところではありますが、実際のところ、『解決』という言葉がこの問題に対しての何を指しているのか、何が『解決』に値するのか、そういったものが曖昧になっているような気がします。 全ての方の記録を判明させるというのは、聞こえはいいですが、結局は終わりの見えない中を模索しているのと同じです。終わりがないのであれば『解決』はありえません。終わりの地点を明確にさせることも、記録問題の解決に必要なことのように思います。	マスメディアに取り上げられた頃から問題のことを知りましたが、年金記録問題は、社会保険制度の歴史から鑑みても、いつかは起こるべきであった問題であり、その時期が今であっただけのことだと思っています。	年金記録問題と日々向き合っている中で、浮かび上がってくるものは、昔の年金・社会保険の制度への認知度の低さです。 何もかも国(会社)がやってくれると思っていた。管理してくれていると思っていた。というお客様はよくいらっしゃいます。 基礎年金番号通知書の存在を知らないお客様、厚生年金と国民年金の番号が、今も別々だと思っているお客様、3号は厚生年金だと思っているお客様も多いです。 昔からの国民の、年金に対しての意識の低さ。それは、年金記録問題の一つの要因として挙げられる段の低さだと思います。 幸か不幸か、年金記録問題が取り沙汰されたおかげで、自身の年金に意識を持ち始めたお客様は大勢いらっしゃいますが、それでもまだ全ての国民が自身の年金を自身の問題として意識するには至っていません。 今現在までにおいて、国が個人に提供する情報があまりにも少なかった、周知・理解の働きかけがほとんどなされていなかった裏側に、組織の日常的な怠慢があったことは明白であり、反省すべき点だと思います。 個人個人への、年金制度の徹底した周知、自らの経歴(年金記録)を自らが掌握していくという意識づけを、国民に対して積極的に行っていくことは、これから先起こり得るかもしれない別の年金記録問題への可能性を減少させることにつながるのではないでしょうか。
5911	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			初めて担当したときは、まだ基礎年金番号の導入前でしたので、一人の人にいくつもの年金手帳番号が払い出しされているケースがほとんどであり、それを何十年後の老齢年金裁定時に確認する処理手順には個人的に疑問を持ちました。また基礎年金番号導入後も個人の年金記録を年金手帳等に印字することなく番号のみお知らせしていることにも疑問を持ちました。ただこれは個人ではどうすることもできないことであり、疑問を持ちながらも決められた処理手順に従っていました。厚生年金保険の適用業務を初めて担当したのは平成3年で、その後2回担当しています。国民年金の適用業務の経験はありません。	健康保険、厚生年金保険被保険者資格取得届が事業所から提出された際に、年金手帳の記号番号が空欄であると、なるべく過去に払いだされた手帳がないか積極的に確認しました。ただし、若い世代の方は当時年金制度への関心が薄く、健康保険被保険者証のみ早期に交付を求めるご意見があったり、資格取得届には戸籍等の添付義務がないため、氏名や年齢を偽って届出されるケースもあり、決められた処理手順のなかですべてを確認することは実際には難しかったと思います。 これらの問題解決のためには、まずは国民の皆様に分かりやすい形で正確に個人の年金情報を提供できるようにして、また、若い世代のころから年金制度に関心をもっていただくように努めることが重要です。年金手帳ではなく「年金通帳」のようなものを国民の皆様に交付するのも一案と思います。年金は老齢年金だけでなく、現役世代を対象にした障害年金もあるのですから、「将来もらえないのだから保険料は払わない」といったご意見に対して適切に対応するためにも、情報提供は重要と考えます。さらには今回の問題の根底には複雑すぎる制度設計と、社会保険方式による世代間格差により、実際に国民の方ご自身がいったい「いつから」、「いくら」受給できて、「どれくらいご自身の利益となるのか」、といった、不安の増大があると思います。なるべくす

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5912	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	「ねんきん定期便」をよく確認するよう国民に対して広く広報する。	採用時に再裁定業務の担当部署に入ったので、新規裁定時に記録が漏れている人が相当数いることは認識していた。裁定前であれば裁定時に手帳番号の統合を行えばよいし、裁定後であっても再裁定により給付記録の訂正を行えばよいものと認識していた。「宙に浮いた」であるとか「消えた」といった言葉のイメージが一人歩きして必要以上に不安が広がっていると思う。	新規裁定のときに確認が徹底していなかったことが問題だと思う。今後は被保険者に対し「定期便」を送付するのでこういった問題は起こらなくなると思う。
5913	本庁	その他(本庁)	特にございません。	全職員で問題を共有し、その原因を追究し、徹底的に解決に向け努力していくことが大切であり、そのために地方庁と本庁の風通しを良くすることも重要と考えています。私は採用から15年になりますが、こちらに異動して、業務の流れについて初めて得た知識も多数あり、現段階での年金記録問題解決に向けての最大のポイントが、本庁と地方庁の連携ではないかと考えさせられました。	通常業務の中で期間照会業務が存在していたので、ここ数年の年金記録問題が社会問題として注目されるまでは、「古い記録が漏れている」ことは当たり前に起こりうるものと思っており、自分が甘い認識で業務に臨んでいたことは反省せざるを得ないと考えています。	年金特別便の発送の最中に窓口担当をしていましたので、お会いするお客様のお一人お一人から叱咤激励のさまざまなお言葉を頂戴いたしましたが、とにかく記録に異常な点がないか、誠実な対応は心がけたつもりです。また、その後窓口から離れ、再裁定の進達担当から、業務センターでの再裁定支援の業務に就かせていただき一連の事務処理の流れを経験させていただいたのは、自分にとっていい勉強になりました。 この問題における反省点は、年金というものが、お客様の人生の足跡でありそれを守っていくことが我々の使命であるという観点が我々側に漏れていたことです。そのことは今後の業務の中で、決して忘れずに従事していこうと思っております。
5914	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		大幅な人員の増員		上からの指示に従い、業務を行った。 社会保険制度発足から脈々と続く問題であるにもかかわらず、責任がすべて現職にあるかの様に扱われ、しかも後始末まで現職(とくに若手)に押し付けられている。
5915	地方庁	社会保険事務所課長級以上		現在、行われている作業を確実に実施し記録の整備を行う。 また、個人への連絡及び照会等を行い一つずつ解決していく。	被保険者において、将来の生活設計における大きな問題と認識していました。 世間に問題が発生したころです。	相談において、できうる限り本により聞き出し解消に努めるよう対応した。 年金手帳の一人一冊の徹底による広報及び被保険者・事業所への 広報・指導不足が考えられる。
5916	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	特にありません。	マスコミで大々的に発表されてから問題であることを認識しました。	基礎年金番号に統合されていない過去の記録の存在は認識していましたが、通常の業務の中(資格照会、資格取得、裁定請求時等)の際に統合していくものであると考えていました。 現時点で考えると、採用前のことではありますが基礎年金番号導入時点での集中的な対応と、基礎年金番号導入前の各制度の年金手帳番号の一本化を徹底するべきであったと反省します。
5917	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にないと思います。	正しい検索データへの修正を進め、検索精度を高める。 (マイクロフィルムのデータ検索の際、他事業所の台帳が混在していると思われるケースもあり、どこの事業所のものであるか明らかであるものは検索データの並び換え等の補正が容易にできるよう体制を整備する。または、その混在データ等の情報について全国共有を行う。) 記録がなかなか判明しない案件は複数の記録確認のベテラン職員が検索を行い、様々な視点から記録発見に取り組む。	採用された頃から、厚生年金保険、国民年金及び船員保険という制度の違いもあり年金手帳番号の重複取消処理等が多くありましたし、特に船員保険被保険者の古い加入記録は本人記録でない記録が含まれているケースがあることは先輩方から聞いていました。本庁において被保険者に対する過去記録の整備の照会文書送付が始まり、基礎年金番号の導入に伴い個々の被保険者の加入記録が年金請求年齢に到達する前には順次整理されて行くものと思っておりましたので、年金記録問題が明らかになり、厚生年金の整理されていない古い紙台帳が存在することを知って大変驚いております。組織の一員として国民の皆さんには大変申し訳ない気持ちで一杯です。特に高齢の受給者、無年金者の方々へ対しては急ぎ解決すべき大変重要な問題と認識しています。	採用された頃から、業務においてはなるべく記録整理が進むよう心掛け取り組んで参りましたし、現在も変わりありません。 厚生年金保険、国民年金及び船員保険という制度の違いもあり年金手帳番号が別々でしたが、基礎年金番号導入前のもっと早くから過去記録を被保険者本人に照会確認し整備を進めるべきであったと考えます。
5918	地方庁	その他(社会保険事務所)	透明化にともない情報公開が進んでいますので、他の問題は思いつきません。	派遣職員の雇用や外部委託と平行して、正社員も増員するべきだと思います。	元々、年金記録が見つからないトラブルは昔からありましたが、管轄の社会保険事務所や業務センターへ調査依頼をした上で回答していたので、年金記録問題になるとは思っていませんでした。 年金記録問題が判明してからは、社会保険の基盤に関わる問題だと認識しています。	お客様より些細な情報でも聞き取りをし、台帳の記載誤りもある事を考慮して可能性がありそうな広範囲で調査をする様にしています。 この問題についての反省点は、年金の記録が見つからないトラブルは以前からもあったので、もっと早い時期に時間を掛けて確実に解決にむけて取り組めれば良かったと思います。
5919	地方庁	その他(社会保険事務所)	昭和50年4月採用当時、国民年金業務に在籍中は、紙台帳の管内管外の住所変更に携わっていました。転出転入の数が多く検認の消し込みが間に合わない事がありました。特に住所変更歴が多い被保険者は、消し込み漏れがあると思います。	先日も報道がありましたように国民年金の加入期間の前後納入、家族等の納付意欲があった場合は総合的に判断して納付とすべきと思います。ただし、住所変更歴は確認する必要があると思います。	昭和50年から57年頃国民年金担当の時は将来問題が起こると思いました。59年頃よりオンラインへ切り替えする時は市町村の名簿との突合はしましたが、こんな大問題になるとは思いませんでした。	当時は紙で管理された事が一番良いことと思っていましたが、今思うともっと良い方法が無かったか？紙で管理することに限界があったか？
5920	地方庁	社会保険事務所長	①現在、改善されているか確認していませんが、以前に受給者の方から二以上勤務者のカット合算についての質問を受け、調査したところ、一方の会社が厚生年金基金に加入していますと、結果的に基金に入っていない場合の方が受け取る年金金額が高くなることが分かり、システム上の改善を含め、事務局経由で庁に質問を上げましたが、回答がありませんでした。その後どうなったかは不明です。 ②性同一性障害の方の性別訂正をコンピュータ処理すると、加入歴をすべて変更するため、すでに退職した事業所や、現在在籍している事業所の保険料内訳書に増減計算上、データが表示されてしまい、個人情報が漏れてしまう危険がある。これもシステムの改善が必要ではないかと思います。 ③厚生年金基金が加入員の住所記録を長期に把握できないために、未支給となっている年金の請求を促せない状況にある。特に結婚後、住所変更された場合等全く手がかりがなくなり、個人情報の関係もあり社会保険事務所から基金に対して情報を提供することが限定的となる問題がある。 ④郵便局の簡易保険に35歳から60歳まで25年間加入して毎月15000円(60歳まで保険料額がほぼ変わらない。)を納めると、60歳から終身年金で360000円(月額3万円)が支給されるのに対し、国民年金は、仮に25年間保険料を納めると、346500円(792100円×25年／40年×繰上げ率0.7)であり、金額で完全に民間の年金より少ない。しかも今後国民年金保険	公的年金制度の一元化によって、収支の単一化を図り、制度を国民に分かりやすくすることからはじめることが重要。収入が単純化し、ロットが太くなればスケールメリットも大きくグローバル経済にも対応できるのではないかと思う。 そのうえで、これまでの制度の問題点を整理していくという同時並行的な対策を講じるべきであると思う。 前記(6)の問題は個々に対応策を講ずれば改善是正できると思う。	年金記録の管理は、長期にわたる天文学的な量の記録管理であり、厳正確実な管理に万全を期すために我々現場の職員は業務を行っているという認識を常に持続させていかなければならないが、その意識がこのたびの問題が起こるまで、組織全体として希薄であったのではないかと感じます。 昭和54年にこの職場に入りましたが、昭和40年代後半に厚生年金手帳ができたようですが、その頃は預金通帳と同様に、記録を記帳する目的ではなく、備忘録のための余白を作ったのかとその頃は思っていました。 その後、電算機能が進化していく過程で、銀行の預金通帳のような姿にすることについて誰も考えなかったのか。万一もっと早くなっていれば今よりはるかに年金記録に対する意識が職員にもできていたのではと今更ながら思います。国民年金手帳は昭和36年からあったにもかかわらず、保険料の収納方法自体に問題があったのではないかと思います。印紙によらなければ、もっと記録の管理もきちんとされていたのではないかと思います。 やはり、若いときには誰しも年金に対する意識は希薄であり、これを管理する側できちんと管理することが必要でした。 年金記録問題を知ったのは、平成16年ごろに団塊の世代が年金受給年齢に達するに伴い、支給開始年齢の引き上げ等、取り巻く環境が大きく変わりだしてからと記憶しています。	「届出主義」という姿勢があったために、WMを見て、仮にご本人の記録であると推定されても、ご本人が忘れていれば、個人情報であることもあり、守秘義務の点からこちらからは申し上げないという姿勢であったことは事実であり、これらが積み重なって誤のための制度かという根本的なところに問題があったと反省しております。 すでに言われているように、制度を管理する側、お客様側双方が記録の確認をし合うことが重要であると思います。そうすれば事故は防げるのではないかと思います。あとは、抽象的で恐縮ですが、やはりお客様の視点でサービスを提供するということであると思います。そしてお客様の信頼を得ることに尽きると思います。 一方、学校での金に関する教育も必要なのではと思います。 何より、自分自身の反省として、事なかれ主義的な姿勢があったので、これを改め、自分自身にも大いに責任があるということを肝に銘じ、これからの業務を行って行きたいと思います。
5921	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	記録の確認については、相当な時間を要しますが、存在する台帳によりお一人お一人に確認をとる方法しかないと思います。	公的年金は社会保障制度とし大変重要であり、その金額に影響する年金記録の適正な処理及び管理また、事業所への適正・適切な届出指導が不十分であったことは大きな問題と認識しています。 問題の存在を知ったのは、平成19年頃です。	問題が報道され、電話や来所されたお客様からの苦情等には、精神誠意対応し、また特別便等での客様に対して懇切丁寧な対応をしてきました。 また、早期解決のため「夜間・休日開庁」等組織を挙げた対応においても、窓口支援等積極的対応に努めました。 事業所からの標準報酬等の届出においては、年金給付に反映することを説明し適正な届出をお願いしている。 公的年金は加入者数が膨大で、加入から給付までの長期のスパンにおいて記録管理は非常に重要な業務であります。その認識が組織として希薄だったかもしれません。 管理業務における長期間の手管理には限界があり、早い時期にシステム管理すべきだったと思います。 また、平成9年の基礎年金番号移行時に、重複手番等の調査を行っていますが、その際、「公的年金制度と年金記録の重要性、事業所の適正な届出」の周知を同時に図る必要があったと思います。
5922	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にございません。	記録を整備した後、一人ひとりに、記録の確認をしてもらうことにより、信頼の回復に努める。	記録問題については、基礎年金番号導入前は手帳番号を複数持っている人が多く存在し、短期間で就労の場合は、本人も覚えていないことがほとんどであったため、記録統合が漏れてしまうことが数多くあったと思います。	同姓同名で同じ生年月日の別の手帳番号があった場合については、今の持っている記録以外に勤めたことがないか確認していました。 古い記録の場合は、本人の記憶も曖昧の為、事務所側から具体的な説明をして本人の記憶を呼び起し、もっと記録統合に向けた努力をするべきであったと思います。
5923	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	経験者で増員	紙台帳とオンライン記録の相違と認識しています 数年前	現状、何も対応できていません オンライン切り替え時に膨大な作業の為、アルバイト等で対応したこと 作業終了後のチェックが不十分であったこと
5924	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	今現在、行っていることを一つ一つ丁寧にクリアしていくことと思います。	年金の過去記録(旧台帳等)についてはベテランの職員が配置される傾向があり、言葉を聞いてもあまりピンとこなかったため、年金記録問題として知ったのはマスコミが報道したことにより知りました。未統合の記録がこれほど多くあったと、驚きました。	年金の記録が画面上、または台帳に残っているということは一人一人が年金保険料を支払ったが年金額に反映されていないということなので、可能な限り結び付けよう思い、電話したり来訪者の相談に自分なりにきめ細かく対応してきたつもりです。 中には明らかに制度を誤解している人もいましたが自分なりに説明し理解していただいたと思っています。 反省点としては記録を専門に扱う部署がない、あるいは軽視されていたため職員全体が記録に対し意識が薄かったこと、記録本来の持ち主である被保険者の方からのチェックが働かなかったことだと思います。
5925	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	知りません。		19年頃にマスコミ等の報道により、年金記録の未統合記録が約5000万件存在することを始めて知りました。	年金に対する国民の信頼を失墜させたことから、早期にこの年金記録問題を解決することが責務であると思いました。大変困難な課題ではありますが、個々の年金記録を確実にするための取組みを着実に実行する必要があると考えます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5926	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	特になし	不完全な制度に対して試行錯誤を繰り返した結果の問題。 多くの人の年金制度に対する無知、無関心、依存によるもの。 自ら手続きをしなくてもちゃんと管理されているとの思い込み。そこまでのシステムは昔はありえないのに、今のレベルで考えていること。 採用職員への具体的な事務処理の指導の仕方が各県ばらばら。いろんなケースで統一されたマニュアルがなく、地方ごとの慣習だったため、今でいう不適正な事務処理を代々知識がまっさらな採用時に教えられたとおり遵守し、適正と疑わず処理していたこと。 研修等や他県の仲間と交流の機会があるとき、また、転入者から話を聞いたりしたとき、各県で処理が統一されていないことを知ったが、おかしい、不公平なことになるのでは？と思いはしたが、現在のような認識はなかったので、自分たちがどうこうできる立場ではないし、言うところもないし、仕方ないと思っていた。	どういわれても法令、マニュアルを遵守することを徹底して対応することにした。 自分たちの勝手な認識で相手の立場にたってみてこれが親切、これが迅速、受給権確保につながる、まわりくどくなく本人のためになると思ってきたことは間違いだったのだと初めはショックを受けた。マニュアルどおりに、回りくどくてもそういう対応しかできない事に対して、お役所仕事だ、とか不親切、人の心がないのか、とかいろいろいわれる事もある。 しかし、それを全職員がきちんと守ることにより、一貫性、信用、平等な対応につながるんだと理解した。グレーゾーンは、ある人にはよくても他のある人にとっては不信感、不公平になる事がある。 義務教育、初めて知ることを先生にそうだと教えられたら、それが正しいと思い疑わないのは当然だと思う。なんか、おかしいよね、と思いながらもそれを上に上げていく力とそれを受け止める所がなかったことが反省点だと思う。 組織的にそうだったことが今は多少変わってきている。 これからは当たり前を当たり前じゃないと考えること、疑問は上にあげていくことが必要。
5927	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
5928	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	社会保険事務所に相談にこれない方や特別便の内容を確認したいが電話がつながらないことがあるので、電話の回線をもっと増やせればよいかと思います。	基礎年金番号が始まるまでは、公的年金の番号は加入制度毎に別々の番号で記録を管理していたため、すでに資格喪失している場合または旧姓で加入していた方等は、統合していない記録があることはわかっていました。 納めていた記録が不明だということは、年金受給額にも違いがありますので、1件でも多く問題が早期に解決しなければならないのもだと思っていました。	年金請求時または各届出のため来訪したときなどに、今まで勤めたところや保険料をどのように納付されていたのかなどを丁寧に聞き取りし、記録に漏れがないようにしなければならないと思います。
5929	本庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存じておりません	定員を増やす	重要な問題として認識。存在を知ったのは世間で騒がれるようになってから	三鷹や埼玉の倉庫へ調査に派遣された。また業務センターへ出向となった。 反省点は自分自身は特にない。 昔のOBがやらかした不始末で何ゆえここまで世間から非難をあびなければいけないのかと憤慨した。挙句の果てには公務員でなくなるというのは全く持ってついてない・・・
5930	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	現に講じている対策を、丁寧・正確に進めることだと思います。	10年ほど前に適用業務に携わった頃は、健保厚年の資格取得届に年金手帳が添付されないものが多いことに驚きました。年金が加入期間等を積み上げて計算されるにもかかわらず、事業所あるいは被保険者が、記録管理と年金受給権の関係に無頓着であると感じたものです。行政と市民の両者が、正確に適用することの必要性の認識を共有し、足並みをそろえて取り組まない限り解決しないと考えていました。	以来、適用業務から離れたため対応できておりません。現時点でみた場合、年金に対する理解を深める努力(たとえば広報や教育)が、継続的に行われるべきであったと思います。
5931	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし	一人一番号での管理の徹底 ・中小企業の事業主の事務の軽減を図ること。 ・基礎年番を医療保険番号と統合し、健保、国保、共済の資格確認システムを早急に構築する。(医療機関の資格確認も可能)	入庁後、厚年で例えれば、16歳以上の就労可能者数より資格記録の被保険者数が多いことから一人に複数の手番が付けられているものと推測された。	基礎年番管理システムの基本設計に当たって、複数基番の払い出しを抑制するよう設計したが、H9のシステム稼動時にはその機能は反映していなかった。(健保証の即時交付のため仮番号を交付したものと推測している) ・基礎年番に附加価値がないため、一人一番号の認識がない。(設計当時にも免許証番号などにも使えないかとかの議論をしたが、当時は無理だった。)
5932	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	一件一件、誠実かつ確実な対応をする。	どのような問題か？一年金記録についてWM上の記録と紙台帳との相違がある。本人が厚生年金手帳を紛失した場合の記録の検索が難しい場合がある いつごろか？→平成16年頃	対応→自分がおかれた状況でできるかぎりのことしようとした。 反省点→年金給付の際に記録の最終確認を怠ってきた事や、紙台帳検索が管轄社保でしかできなかった事。定期的な年金記録通知をしてこなかった点が挙げられる。
5933	地方庁	その他(社会保険事務所)		過去記録の見直し、訂正処理を早期に行える体制を作り解決に向けて職員一丸となって取り組む。また、今後はインターネット等を活用し年金記録等が容易に確認出来るよう整備を行う。職員は信頼回復を第一にお客様サービス向上を目指し業務出来るよう体制を作る。	問題解決まで相当の時間を要する非常に大きな問題であると考えます。大きくは平成19年に来統合年金番号が約5，000万件あると叫ばれ始め、多くの情報が出てきてからですが、年金記録の調査申出により記録の統合処理等を以前から行なっており、統合されていない年金記録はまだ多くあるとは認識していました。	接遇マナーを遵守し、また、お客様からの申出で記録調査分が判明した場合は早期に確認、回答が出来るよう詳しく聞き取りを行う等対応に努めました。 この問題は多くの反省点がありますが、大きくは重複付番者について早期に対策を講じなかった事、年金制度の周知が不十分でなかった事、記録の管理を徹底して行っていなかった事等が挙げられると考えます。
5934	地方庁	その他(社会保険事務所)			マスコミ報道時、社会保険事務所の職員ではなかったので、報道時に知った。その当時は、単に職員の怠慢であろうと思っていた。	上記理由により、現時点での対応でしか回答できませんが、反省点としては裁定時にもう少しきっちり記録の漏れがないかどうかを調べるべきなのでは？と思いました(受給者の記録漏れが多すぎると思った)。
5935	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	・個々人の年金記録を確認整備し、データを信頼あるものにすることが、地道ですが着実に年金問題を解決していく手段と考えます。 ・整備されたデータが、安心してお客様に開示でき、新たなご相談を信用を得ながらできることが、お客様が求めるこの組織の本当のスタートと思います。 ・そのためにも、迅速かつ正確なデータ収集・統合に全力をあげ取組むとともに、その利用方法の簡易、簡便さも必要と考えます。	・私は、平成20年12月民間から採用されましたので、問題の存在はそれ以前、報道等の情報により認識しました。 ・入庁後、問題の複雑さと対応体制などの詳細を認識しました。 ・問題は広範囲ですが、解決せねば、年金制度そのものの信頼が失われ、ひいては国家維持の根幹に関わることと認識しております。	・1年の経験ですが、お客様の立場に立った記録の確認の徹底と、ご本人のご理解を得ることを念頭に、対応してきたつもりです。 ・問題の反省点として、以下の点を感じています。 ・制度自体の複雑さと一貫性の不足 ・国民へ年金制度の重要性への周知不足 ・過去の年金業務に携わった方々の中に、国民の財産を預かっているという認識が弱い方がいたこと
5936	本庁	その他(本庁)			過去におけるずさんな記録管理に唖然としたが、そもそも基礎年金番号が導入されたのが平成9年からであり、それまで皆、いくつも番号を持っていたので、このような問題は起きるべくして起きたと思う。また、台帳管理からコンピューター管理になった時に、紙台帳をコンピューター入力したと思うが、派遣に任せるなど、ずさんな管理をしていたこと等、報道されて初めて知った。	適用課に所属しているときは、資格取得日、喪失日、報酬等、処理誤りがあれば、将来その方の年金額に影響してくるということを肝に銘じ、適切な処理に努めた。 人間がやる以上、処理誤りがあるのはある程度やむを得ないと思うが、いかにして誤りを防ぐかが問題である。 例えば、定時決定の入力は現在業者委託だが、平均報酬のみを入力しているため、事業所が平均を出す際に計算間違いをしていたり、一桁間違って記入されていることが多々あるが、定時決定は全事業所のほとんどの被保険者が対象になっているため、職員が完璧に審査するのは不可能である。委託業者に、平均報酬のみを入力してもらうのではなく、4月5月6月すべての報酬および、平均報酬を入力してもらうようにすれば、上記のような単純な記入ミスなら、ほぼ完全に誤りを防止できると思われる。予算の問題があると思うが、今の年金問題のように何十年も後になって多大な時間と経費をかけて訂正していることを思えば、今、処理誤りを防止するために、おかしな入力がされた時には様々な警告メッセージが出るようにするとか、コンピューターの精度を高めていくことが非常に重要だと思う。常に、現場の意見を聞き、反映させてほしいと思う。
5937	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	基礎年金番号に統合されていない手番があることは知っていましたが、それ以外のことについては、それほど認識していませんでした。	現在実施している年金記録の電子媒体化等を実施し、年金記録の突合を進めるとともに、年金記録の信頼回復に向けた方策を実施して行くことが大事であると考えています。	基礎年金に統合されていない手番がこれだけ多くあることを知って、社会保険庁に勤務する者として非常に残念でした。 高齢化社会を迎えようとしている中であってはいけないことであり、国民から不信を招く大変なことと認識していました。 年金記録の問題を知ったのは、年金記録問題が表面化した平成19年5月頃と記憶しています。	年金記録問題を最優先業務として対応してきたところですが、第三者から見た場合どのように評価されているのか心配である。 ただ、期間照会の回答及び年金の再裁定について、もう少し迅速な対応が可能であったのではないかと思っています。
5938	本庁	その他(本庁)			年金記録のずさんな管理により、老後の所得保障的役割の年金について、多くの方々にかけてしまっていると感じております。国民の信頼を回復するために取り組まなければいけない問題と感じています。	記録の見つかった方々の記録訂正について、いままで学んだ知識を活かして処理に対応しております。また、社会保険事務所から進達される書類については返戻になるものが多く見受けられます。事務所の方で、返戻になることのないよう確認することがとても重要なのではないかと思わ
5939	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	現時点において思いつく方法は、全て進められていると思います。 後は、個人の申出に基づいて一件づつ丁寧に調査をしていくことだと思います。 世間を煽り立てることなく、国民全員の協力が得られるような報道や広報ができれば・・・と思います。	年金給付課の配属になり、請求時に記録確認をする時に、紙台帳からコンピューター化する時に、読みの誤入力があることを知りました。しかし本人からの申出がないと調べる機会もなく、年金請求時に確認するのが最後の機会になっていました。 基礎年金番号導入時に、もっと記録の整理に力を入れておけば良かったと思います。	基礎年金番号導入時に、もっと記録の整理に力を入れておくべきだったと思います。 今回の記録問題に関しては、全力をつくして取り組む姿勢です。
5940	地方庁	社会保険事務所課長級以上	世間一般に知られていない問題以外に知っていることはありません。	引き続き「ねんきん定期便」において個人へ詳細な年金記録をお知らせすることが必要と考えます。	年金記録問題について現在においては非常に重要な問題であると認識している。 しかしながら年金記録については主として年金裁定時において、本人による確認行為により「漏れ」や「誤り」について調査を実施し、適切に対応することが可能であるものと考えていた。 記録問題については採用後の社会保険事務所における期間照会対応業務に従事した頃より、マイクロ記録とオンライン記録の非整合について認識していた。	各個人から申出のあった年金記録の調査については、業務の範囲で可能な限り調査を実施することに努めたと考えておりますが、個人の状況によっては記憶が曖昧なこともあり完璧な記録の調査等務に従事することができたとは思えません。 現時点での反省点としては、 ①各個人の年金裁定時等における年金記録の点検確認の不足 ②オンライン収録とされていない年金記録の未対応 ③社会保険制度に携わる全ての職員(事業所の社会保険労務担当を含む)の正しい制度や事務取扱についての理解力・認識力の向上および周知徹底不足 ④潜在する問題事項の国民への積極的な周知・開示不足 ⑤複雑な制度改正の実施等、現行社会保険関連法の未整備・未簡素化 以上の事項が挙げられるものと考えます。
5941	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録が判明したことにより年金額が減額となる場合 ・4種還付が発生するケース ・障害年金受給者 ・中高齢の特例 等	これまでの時効特例や、3号期間判明時の特例といった流れから行けば、4種還付や減額をしない扱いとする	過去の記録の誤りについては、多少はあるとは考えていたが、これほど大きくなるとは思っていなかった。 いずれきちんと整理しなくてはならないとは、思っていたが、すべての面においてあまりにも、急ぎすぎていて、そのことが次の間違いを引き起こしそうで心配である。 もっと時間をかけて、年齢の高い方から順序よく整備していかなければ、同じことの繰り返しになるのではないか。 質問の趣旨と少し違っているかもしれませんが・・・・・	

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5942	地方庁	社会保険事務所長	公表されているもの以外にはありません。	①すでに判明している本人と思われる記録については早期処理に向けた対応を早急に進める。 ②これまで突合してきた記録以外で漏れが考えられる記録の特定に当たっては、その傾向を分析し(前回の突合時にシステムで拾い漏れが生じていると思われるケースなど)効果的な記録統合の対策を実施する。	未統合記録5000万件については、基礎年金番号導入前においては、複数の番号が"制度ごとまたは同一制度においても同一者に払いだされており、また特に厚生年金においては短期間の転職を重ねる方などが多数存在する中、そういった人が自分の職歴を忘れてしまった時など行政としてどういったカバーができるのだろうという懸念はあった。 一方で、年金制度においてはきわめて長期にわたり記録を管理していかなければならず、特に厚生年金においては戦前昭和17年からの記録を管理しており、歴史的な変遷の中で、前記のような職歴を亡失した方や、手帳をなくした人、氏名が複数回変わったり生年月日が違うなどを含め、一括して記録管理を適切に行っていくことが、難しい時代背景がその時代には存在していた面もある。 そういった背景の一方、組織全体の認識が法令に基づく請求主義を前提としていたことで、積極的な対策が十分に行われてこなかったことが反省点である。 また、平成9年の基礎年金番号制の導入にあたっても、本来であれば今回のような取り組みを入念に行うべきだったとも思うが、具体的に国民にどのようにアプローチしたら個々の方々の正確な情報を収集することができたかという思いもある。	判明した未統合記録記録にかかる受給者等への連絡または再裁定処理、さらには特別便にともなう資格照会など、事務所全体が出来る限り早期に対応できるよう心がけてきた。また未統合記録の問題以外で指摘されている諸問題への対応についても、問題が起こった原因を振り返り同じような問題が生ずることのないよう職場全体の意識の底上げを図るよう努めてきたところです。 今回の問題の底辺は組織のガバナンスの問題と個々職員個人のモラルの問題に分けられると思う。 特に個人問題について振り返ると、一般的に新規に採用された職員は襟をただし組織に前向きな姿勢であるが、その後一部の職員においては慣れてくるにつれて輝きをなくしてくることがまま見受けられた。その原因はたぶんモラルのない先輩から別な形で教育されている実態があり、当時組織にはそういった先輩職員が多く存在していたことにより、組織全般の空気がぬるま湯的なものとなり結果、窓口の外より内側を重視する職員が増えることになったのではないかと振り返る。そういった意味では組織のガバナンスの問題とリンクしている問題でもあった。一連の問題により国民は社会保険庁職員はすべてでたらめであるとの評価となっているように思うが、そういった職場環境の中でもしっかりとした考え方を持ち業務に携わってきた職員も非常に多く存在していたことが評価されないのがたいへん残念に思います。
5943	本庁	その他(本庁)	資格取得時における年金番号の確認ができないまま処理をし、本来一人に一つの基礎年金番号が一人に複数の基礎年金番号が払いだされている点。	今後導入される年金通帳で問題が解消されると考えてます。ただ、本人が通帳を紛失した際、今のままのシステムだと名前と漢字での氏名検索しかできないことから、検索システムを改善したほうがいいと思います。たとえば、苗字や名前や生年月日で検索できるようした方がよいと考えます。	年金記録問題については、大変はことだと認識していました。世間で問題になってからは来客数が普段の倍以上になり、所内にはいりきれずあふれかえっている光景を目の当たりにして、大変な問題だと再認識しました。 問題についてはマスメディアを通して知りました。	年金問題については、消えた年金問題に代表されるようにマスメディアが必要以上に国民に対して不安を煽ったと感じていました。その不安を少しでも解消しようと事務所に来所していただいている、お客様に対してすこしでも安心していただけるよう、記録統合については迅速に処理し、その場で回答業を渡すよう心がけていました。 年金記録に関して行政側が保有している情報と本人が確認する手段が少なかったことが問題だったと思います。しかし、この反省点を踏まえ今は改善されていると思います。ただし、逆にいまは特別便や定期便を期間をあけずに送付したことから、受け取る側からするとどう違うのかといった気持ちがあると思います。これからは送付する内容や時期を十分考慮したうえで実施する
5944	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	事務所によっては単純に各課に振り分け、個人に任せっきりで進捗管理しかしていないところも見受けられるため、新たな部門を作るなど集中的に管理・処理がとれる事務体制を確立し、責任を持つため職責として対応させる。人員的に問題があれば事務所から期間を定めて応援依頼し集中的に対応する。	年金記録問題は組織として、大観に沿った記録整備に対するアウトラインが明確にされず、全職員の情報共有化、危機管理の徹底がされない微弱な組織体制が問題だったと認識しています。恥ずかしい話、年金記録問題が存続していたのは平成9年の基番導入時にこれでは全員記録統合出来ないと認識していましたが、庁としても一人残らず整理するという指示ではなく、最終的には年金請求時点で解消できると甘い考えを持っていました。	給付課で勤務していたときには必ず氏名索引はしていましたし、適用課在職時にも資格取得時に手帳番号記載漏れには、事業所及び資格取得者に確認をするなど新たな番号を払いださないような対応はしていたつもりでした。しかし、ふたを開けてみると収録されていない記録があったり、加入時や請求時に氏名索引していない職員がいたり、他県では基礎年金番号導入以降も資格取得時に確認もせず番号払い出したりとの話が聞こえてきました。 問題になった以降は、こちらの記録が間違いないという姿勢を改め、お客様の話(職歴等)を充分に聞き、お客様が納得するまで記録確認につとめました。 反省点としては、組織・個人的にも国民の皆様の大切な年金記録を預かっているという認識(周知徹底も含む)が欠けており、マスコミで大きな騒ぎになるまで事の重大さを認識しておらず、組織としてトップダウンの系統に大きなかあったと思うし、公務員特有の事なかれ主義も助長したも
5945	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	生活保護受給のために、福祉事務所などから照会があるが、ほとんどの方が無年金者で、多くの未統合の手番を有しているように感じます。 ケースワーカーなどに協力を得て無年金者の記録整備を進めることは出来ないか、また、脱退手当金の支給などにもつながる可能性があると思います。	保険証の交付を急ぐあまり、年金の加入履歴の確認は事業所も協力的はなかったように思います。当然後に番号の統合の処理が必要になるという認識はありました。 時期は、明確ではありません。	来訪者に対し、未統合手番を発見した際には統合処理を呼びかけ統合処理を行いました。 保険証の発行を伴う処理では、時間をかけて加入履歴を聞き取ることは無理だったと思います。
5946	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りうる限りでは、ありません。	基礎年金番号への登録作業を早急に完了させ、以前の紙台帳やマイクロフィルムとオンラインシステムの記録の確認作業を行う。また被保険者や受給者に対しての年金記録に関するお知らせを継続して行うべきだと思います。	基礎年金番号に登録されていない、国民年金と厚生年金の番号については、いずれ問題になるのではないか、と入庁した当初より感じておりました。	同一人と確認できれば、そのつど基礎年金番号への登録作業を積極的に行っておりましたが、やはり現在のような年金特別便や年金定期便のように、以前より年金記録のお知らせを行っておくべきであったと思います。 平成9年の基礎年金番号導入以来、この問題を今のように国をあげて解決させようとしなかったことが、反省点として挙げられます。
5947	本庁	その他(本庁)	とくにありません。 採用が平成18年4月なので、昔のことはあまりわからないです。	私は今、再裁定を担当していますので、処理件数をあげることを日々考えています。 予算的に厳しいと思いますが、もっと職員を増やすべきだと思います。	テレビや新聞等で取り上げられるようになってから、年金記録問題の大きさに気づきました。 それまでは、記録が統合されていない場合があるので、裁定請求時にはしっかり確認すればいいのかと思っていました。	記録問題が起こってからは、相談者の対場に立ってなんとか記録を見つけようという気になりました。 過去の記録管理の甘さが反省点ではないでしょうか。
5948	本庁	その他(本庁)	特にありません。	派遣のように知識のない人を雇い人数ばかりそろえてもなかなか進まないので退職した方等、知識のある人を雇うために積極的に動く必要があると思います。	私が社会保険の職場に入る前におこったことだが、記録がおかしくなっている方たちがたくさんいるため現在この職場に勤めている私たちが責任を持って解決していかなくてはならない問題だと思っています。 この問題はニュース等でとりあげられるようになって知りました。	私は直接お客様と接する職場にいなかったので、問題がわかってからはいろいろな支援を行ってきました。 忙しい事務所や休日の窓口への支援、知識のある人が記録問題解決のため長期出張で出かけているときその人の代わりとして仕事をして、その後期間調査のチームの一員となり記録を確認し、再裁定をするため東京にきました。 問題発覚後に特別便等送付して、窓口が混雑し提出される届けが増えることはわかっていたはずなのに、対策をとるのが遅すぎたため、非常にたくさんの方たちに待っていただくことになって
5949	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	事務所等窓口で受付・審査・裁定・給付・通知まで全てを行なうことにより、意識改革を行なう。	直接記録に関する部署にいなかったため、報道等で知りえた情報しかありません。	個人的な対応については、直接的に携わる場にいなかったため特に対応はしておりません。 反省点としては、(7)で答えたとおり窓口での審査のまずさ、意識が足りなかったのではという認識です。 一方で、今だからシステム的に記録が管理されていますが、昔は紙ベースであり、その当時本当に何十年も記録を管理できる時代であったのか疑問です。 当然管理できて当たり前なのでしょうが、記録管理するには、1箇所(社会保険庁)だけではなく何箇所(市町村・企業)かで管理するなど何らかの方策を講じておくべきだったのではと思います。
5950	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に無し	紙台帳とオンライン記録の突合等、現行及び今後予定されている対策を進めていく。	当初は、年金裁定が請求主義であることから、本人が請求時に本人が申し出なかった記録のことを問題にしているのではないかと考えていたが、次第に、長期給付ゆえに請求主義自体に問題があり、かつ、記録管理に対する認識の甘さがあるのではないかと認識するに至った。 マスコミが、「消えた5千万件」等と報道を始めた時期。	ねんきん特別便にかかる事務所支援や、記録整備の支援に積極的に対応。 裁定時に本人から申し出させればよいという安易な考え方、記録管理軽視、現場実務の軽視が反省点として挙げられると思料する。
5951	本庁	その他(本庁)	特にありません	過去の記録については全ての記録を結びつけるのは不可能だと思う。 その当時、事業主が故意に誤った届出を社会保険事務所にしている可能性等考えるとどこかで期限を切って解決すべきだと思う。 今後についてはこのような事態にならないよう毎年被保険者あて本人記録を送付し、一定期間までに当該記録について異議申し立てしない場合は、その記録については、本人了承ずみ、今後は申し立てがあっても修正しない等の措置をとるべきだと思う。現在の状況をみていると言ったもん勝ちで、正直者が損をする制度であってはならない。 あわせて年金制度・運営全般について国民に周知を図るべき。 学校の授業等にも取り入れるべき。	今回の記録問題については基礎年金番号導入前の記録について一人が複数の手番をもつような状態で年金制度を運営をしていることがそもそもの誤りだったと思う。その当時に後々問題になることはわかっていたはず。 マスコミでとりあげてたころに知りました。	基本的には今後は同じような事象は発生しないと思われるが、制度を運営していくうえで正確な年金記録を保管するには、国民総背番号のような情報管理に加え、被保険者の方々にも自ら記録のチェックをしていただくようお願いすべき。古い記録になればなるほど情報の質が落ち、記憶からうすれていくもの。後々に問題を残さないようにする体制を確保すべき。
5952	地方庁	その他(社会保険事務所)	それ以上の事は分かりません。	未回収の特別便等、すべての方に電話、戸別訪問等を徹底して行う。また、来所者、電話対応時にも必ず記録の漏れがないか再度確認する。 今後二度と問題を起さない為にも付番処理等行う際は慎重に行う。	平成17年入庁の際より、窓口にて記録統合を行う時、その時は判明出来たので、良いがこのまま漏れてしまった場合、金額含め多大な損害をお客様が被ると考えていました。当時経験浅く、周囲に確認した所、受給手続きの時に行うので問題無いという事を鵜呑みにしていました。 入庁当初より、最後にまとめて手続きを行うという事で、納得行かない部分があり問題を認識しておりましたが、事の重大さがはっきり分かったのは、平成19年の記録問題発覚後です。	記録問題発覚後は、信頼回復及びお客様の損失の回復の為、当時国民年金課に在籍でしたが、勤務時間内は窓口、電話対応を最優先と考え、対処し、通常の事務処理は時間外に行う等、積極的に対応を行ったと思います。 反省点としては、問題を後手後手にし、その時の対応を怠った事にあると、思います。
5953	地方庁	社会保険事務所課長級以上		一人ずつが意識して、取り組むひつようがありますが、一般業務を持ちながらは、無理があります。 プロジェクトチームを設けその、業務だけする担当がいたほうがいいかと思います。	マスコミで取り上げられて知りました。	窓口対応では、1件でも多く解消されるよう、対応に心がけた。 また、この間、提起されたさまざまな業務に対し、その都度、積極的には取り組んできました。 しかし、一般業務をしながらでは、なかなか、進みません。 事務所には来客者の来訪が多くなり、それに振り回され、だからといって、一般業務はおろそかなにできない。 そのうち、特別便やら、旧台など、次から次へと業務がおろされてきて、事務所で通常業務しながらでは、限界が、あったと思います。 事務所で行うなら、プロジェクトチームを事務所の中にも置き、通常業務はせず、それだけを行う担当を作るほうが、効率的だったのではと、おもいます。
5954	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	知りません。	全職員一丸となって、強い意欲と使命感を持って一人ひとりの国民の方へ説明する。 市町村において把握している、介護情報、国保情報、税情報、生活情報の提供を受け、最後の一人ひとりまで、通知等による連絡を行い、その後回答なし者へ面談による説明を果たすべきではないか。	過去の古い被保険者記録の管理について公表され、初めて記録の管理の方法を理解した。 過去に、厚生年金保険被保険者記録の自己リストなどの作業を行ったので整理されたと判断していた。 また、国民年金については、市町村も事務所も手作業による消しこみ作業を行っていたので、消しこみ後の確認作業は行っておらず誤表示は可能性として存在するのではないか。ただ、これを防止すべく市町村との記録突合を行ったので安心と思っていた。	今回の記録問題を真摯に受け止め、的確な記録管理を行うよう、強い使命感を持って業務にあたりたい。 国民の皆様から預かっている大切な記録だという責任感が欠如していたのではないかと深く反省し、国民の皆様の信頼確保に向け努力したい。
5955	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成4年に厚生年金の加入期間照会の担当についた時に知りました。被保険者が転職をしたり、婚姻等により氏名変更をした場合に複数の手帳記号番号に記録が分かれてしまい、本人の年金受給に影響が出てしまうという認識でおりました。また、オンライン上の厚生年金の記録自体に不備があり、台帳と相違していることも少なくないという問題も認識しておりました。	その時点での業務の進め方に則り、被保険者より照会があったものを調査し、記録の整備を行い回答する、という業務をしておりました。当時は、年金受給の手続きの際に、記録漏れ等が判明し調査するというケースが多く、現在のようなねんきん特別便や定期便などもなく、多くの被保険者には自分の加入記録の確認についての周知があまりされていなかったのが反省点だと思

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5956	地方庁	社会保険事務所長	問題になっていること以外は知りません。	一件一件本人へ確認ずるという地道な作業以外に解決策はないのではないかと考えています。	基礎年金制度が創設されるまでは、厚生年金保険被保険者については、制度創設時から事業所を替わるたびに新たな手帳番号を取得するケースや偽った年齢で採用されるケースが多く見受けられた。また、国民年金被保険者に関しても、住居が変わるたびに新たな手帳番号を取得するケースが多く見られたため、年金請求時に漏れることが多くあるのではないかと感じていた。これらを解消するため、基礎年金番号が導入されたが、平成9年以後の統合に向けた取り組み結果が報告されるたびに、この問題の難しさや根深さを感じた。	基礎年金番号が導入された以降に統合への取り組みが10年ぐらいのスパンで行われたわけですが、その時に大々的な取り組み(広報等)を行い、ある程度整理しておけばこのような大きな問題になっていなかったのではないかと感じている。この問題については、一職員として、統合を促進するために分かりやすい通知等にする必要性を会議等で訴えたのみに終ったことを反省しています。
5957	地方庁	社会保険事務所長	ありません。	費用がかかるといわれていた「ねんきん特別便」ですが、記録解明には一定の効果がありました。今後は未到達の方への多岐にわたる働きかけが重要かと思われます。特に名寄せ特別便の方については、記録に結びつく可能性が非常に高いわけですから、名古屋市での取り組みを是非全国の市町村にお願いしたいと思います。個人情報保護条例を理由に二の足を踏む市町村もあるかと思いますが、ご本人の益になることですので、保護条例の除外規定を適用し、対象となる全市町村が取り組んでいただくことを要望します。	私の採用時(昭和47年)には、原票による記録管理を行っており、業務センターでの記録収録のために、原票上部の記載欄が漸次になると、切り取り、カードとして進達しておりました。また、昭和60年代前半まで続いた紙台帳からコンピュータへの収録にあたってもミスを少なくして進達しようと取り組んでいたことから、特に記録問題として認識をしていたわけではありませんでした。コンピュータのない時代、コンピュータ導入後、その時代時代に最善の事務処理を行っていたものと考えます。このため5千万件の数字を聞いて、初めて重大さを認識した次第です。	年金制度自体が国民の皆様に認知されていない時代ではあったものの、制度ごとに別の番号で記録管理をしていたということが一つの要因であったと思われます。反省点としては、上記のような要因があったにもかかわらず、厚生年金・国民年金の資格所得の際に従前の職歴確認の不足がありました。その根底には、後で、ご本人の申出によりいつでも番号重複を整理できるという意識があったと思います。また、昭和60年代前半までの記録収録の際の処理方法が適切だったのかということも思います。
5958	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		国民からの信頼を得るためには、5000万件の処理結果を公表しないといけないと思う。最終的には不明分もあると思うので、不明分○○件と公表し国民に謝罪すべきと思う。	平成19年2月	5000万件という数字が公表されたので、長期になるだろうが最終的には処理結果を示さないといけないと思った。 基礎年金番号が導入されたとき全ての手善の統合をすべきであった。
5959	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	知りません。	最後の一件まで調べるのであれば、台帳等との突合しかない。 ただし国民年金については、新年金制度以降、厚生年金加入履歴等に合わせて資格記録等を訂正していますので、市町村保管の台帳が正しいとは限らない。	年金制度の信頼を失うものと認識していた。 氏名が正しく収録されていないことは以前からしっていたが、オンライン記録に収録されていない記録があることは最近知った。(ここ2～3年)	オンライン切替時において、氏名を正しく収録しなかったことが原因であり、その当時手間がかかるにしても、事業所等から正しい氏名(フリナガナ)を届出してもらい収録すべきであった。
5960	本庁	その他(本庁)			国民年金の納付記録が漏れているということは、入庁時の事務所で国民年金業務課にいた時にすぐ知りました。お客様が国民年金保険料領収証を保管しているにもかかわらず、WM上に反映されていないという事例がしばしばあり、問題であると入庁時(平成14年)ころより認識しており	お客様の立場にたって説明をし、領収証書がある場合、納付記録の訂正で対応しました。領収証書がない場合は上司に相談しました。組織として年金記録や個人情報の管理方法についての充分な研修をしたり、第三者委員会のような機関を早めに設置できればよかったと思います。
5961	地方庁	社会保険事務所長	○本庁が公表していること以外に知っている事項はありません	○記録の整備や作業体制が確立される中で、作業に当たることが出来なかったため、作業や事務において二度手間となるケースが多々あったため、効率的に作業が進捗するよう改善を願いたい ○国民の皆様が分かり易く回答していただけるよう、更にご案内の仕方を改善していただきたい	○過去からの記録等の事務処理及び管理体制に不適切な面が積み重なりこれほど多くの記録が未統合となっていたことは問題が発覚するまで知らず、国民の皆様の年金受給額に多大な影響を及ぼすため一刻も早く記録を適正に整備しなければならないと認識している	○鈴力を挙げて問題の早期解決に対処するよう職員を指導し、自身も作業に携わっている 誤った事務処理を未然に防ぐよう通知、マニュアルに基づいた適切な事務が執行できるよう指導に努めている ○記録が必ず遅動し適切に管理されるための制度運用、手続き、事務処理、管理体制に不備があった ○あらゆる面において、組織内部の牽制体制が不十分であった ○延滞金及び標準報酬等の問題は、決裁行為、監査機能が全く働いていなかった
5962	本庁	その他(社会保険事務所)			国民の信頼を裏切った大変大きな問題であり、過去の仕事の杜撰さにあきれ果てた。 新聞報道で知った。	信頼を回復するために一人一人のお客様に、満足していただけるように対応した。 制度自体が複雑すぎる。そして、そのことに対する広報活動をきっちり行ってこず。また、問題が起こってから対応するという受身の姿勢がいけなかった。
5963	地方庁	社会保険事務所長	国民年金の記録に関し、紙台帳から機械化する過程で、事務所ではさん孔タイプによる紙テープの進達を行っていましたが、処理後の点検については、現代のような処理結果リスト的なものはなく、2度打ちにより対応していましたが、小さな事務所について専門業務として非常勤職員が一人のみで、正規職員でさん孔タイプをできるものがいなかったことと、さん孔タイプ業務を正規職員が行うというつくりはなかったので、自分で処理していたものを自分で点検する方法で、点検が不十分であったと思います。	現在行っていますマイクロの記録と登録されているコンピューター記録との照合によりある程度整備されるものと思います。	自分も含め全体的に年金記録に対する意識が低かったと思います。担当はしていませんでしたが、当時、毎月「疑重複リスト」送付されてきており、その補正業務を実施し続けることにより、記録が整備されていくものと思っていました。 又、「鉄定主義」と言われていますが、年金の請求手続きの際に職歴と記録を照合することにより整備されていくと言われていたことを、当時、あまり疑問を持たずにおりましたが、氏名索引等による調査を行うにしても基のデータが整備されていないなど、基本的なことが進んでいなかったことは、全体的に意識が不足していたことを表しているかと思います。 年金記録問題の概要を知ったのは、マスコミ等での報道による時期と重なります。	一つ一つ丁寧に調査及び回答を実施したいと思っておりますが、課題と量が多く、特に時間が足りません。 以前の手作業の時代にはできなかったことが、現代社会の中での技術の進歩により、今だからできると言うこともあります。多くの反省点はありますが、将来の後世代のため、しっかりとした記録管理を行っていく仕組みを作ること、しっかりとした運営をし続けることが重要なことと思っています。
5964	本庁	その他(本庁)	ノ	届書の記入不備に対する適用事業所への指導の徹底(何かしらのペナルティ)を課す一方で、届書様式の簡素化、個人の基礎年金番号の特定できるようにデータベース及び検索システムを強化すること。	由々しき問題と認識。報道にて問題の存在を知った。	1人でも多く、そして早く統合できるようサービス残業を厭わず記録整備業務に従事した。 今後については、職員一人一人が年金記録の重要性を再認識すると共に、事務所に一方的な指導(指示)をするのではなく、業務並に見合った人員体制(職員に楽をさせるようなものでなく実情に見合った)を整備し、各届書の処理を正確に行えるようにした上で、組織として出来る事と出来ないことをはっきり打ち出していくこと。
5965	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	・窓口等での正確な職歴の聴取	・年金記録問題に対する認識は、今回の問題がわかるまで認識はなかった ・未入力の台帳があったことは、今回の問題の発覚で初めて知った。	・基礎年金番号導入時に、重複手善の調査を行った時にもっと積極的な調査を行っていればここまで大きな問題にならなかったと思う。 ・オンライン切り替え時に、カセット記録を取り込まずに放置していたこと。 ・オンライン導入時に、現在のような検索システム(あいまい検索)を構築していなかったこと。
5966	地方庁	その他(社会保険事務局)			厚生年金記録に関して名前など個人記録は会社からのお届けだけであったため、お届け誤り訂正が何件かあった。 資格記録の内容は、お客様から照会があった場合を除き、事業所ご担当者様が決定内容を連絡することとなっているが、事業所の方が国で管理している情報と突合せず管理している情報をお客様に伝えるケースがほとんどであったため、国と事業所の記録誤りがあってもお客様が気がつかないままになってしまうのではないかと思っていた。 これは適用関係の仕事をしていたときから気になっていた。	年金裁定受付時お客様には記録が正しいか十分確認してもらうようにしていたが混雑時等、お客様がお持ちの他のお客様を気にされてあいまいなまま相違ないとして請求書を提出されたのではないかと思われるケースも多々あった。 定期便のように1年に一度お客様に確認していただくことをしていればよかったと思った。多少コストはかかることではあるが今の記録問題にかかっているコストと比べれば安上がりだったと思う。
5967	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ございません。	マンパワーを導入して記録確認を行うことと、記録管理システムの改善が必要と考えます。	将来の年金の影響が出る大変重大な問題であり、起してはならない問題と認識しておりました。問題が存在するというよりは、問題を意識したのは平成18年頃だと思います。	お客様からの相談があった時には、お客さまの立場になって丁寧な対応を心がけました。 制度に歴史があり、当時の事務処理には限界もあったとはおもいますが、電算化するにおいてエラーや不備記録の追跡等をもっとやっていればよかったと思います。 職員のコンプライアンス意識不足もあると考えます。
5968	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	なし		①記録の管理は、社会保険庁業務センターで行っており、宙に浮いた記録が膨大にあるという認識はなかった。この一連の記録問題が明らかになる中で知った。 ②ただし、年金請求時に複数枚の手帳を持参している方はいたので、会社を替わる都度新たな年金手帳を取得しているケースがあることは知っていた。 特に、北海道は季節的労務者が多く、冬期間は失業し春から働く方も多いため、これほど年金に関心のない時代では、働く方も年金手帳に対する認識も高くなく、また働き出しても新たに年金手帳を取得していたと思います。 また、事業所でも以前に働いた時に、年金手帳がないかどうかの確認はそれほど厳密にされていなかった。 ③他にも、結婚するため退職され、その後氏名変更届を提出するということは、一般的にされていなかった。再就職したときに届ける、あるいは年金請求時に行えば良いということだったと思う。 ④これらを統合するために、基礎年金番号になり、ほかに手帳番号がないか注意喚起していたと思う。	(当時の対応) ①事業所からの資格取得届で、年金に加入したことがないという場合は、年齢から推測し既に手帳番号があると考えられるケースでは、事業所に確認し重複交付のないように確認を行った。 ②年金相談等では、複数枚手帳を持ってきた場合や、旧姓のままの手帳を持っている場合、また、生年月日が相違している場合などは、その場で手続きをお願いした。 ③事業所説明会でも、重複して手帳を取得しないよう説明していた。 (反省点) ①年金制度は複雑であり、また制度が変わるたびに手続きが必要なため十分理解されないと手続きがもれることもありえた。退職時に国民健康保険加入手続きと同時に国民年金に加入できるなど、手続きを簡素化できれば良いのではないでしょうか。 ②当時は、年金記録は管理されており、年金請求までに統合されれば年金額に影響がないと考えていたと思う。戸籍、住民票等と連動し、氏名変更・住所変更ができるなど、1箇所で手続きすると連動するシステムであれば良いのではないでしょうか。
5969	地方庁	社会保険事務所長	ありません。	(6)がないためこちらもなし。	在籍がH21からのため、特別便等のからみのみ認識。	厚生年金: 書類をとる時の添付書類がほとんどいらないため、確認する手段がほとんどないこと。 (理由:パソコンができて、検索できるようになる前は、なおのことですが、住所などの管理に関しては、今もかなり問題ありと考えます。会社からの届が住民票からずれていることがそれなりにあるようです。) 国民年金:記録の管理を市町村に残したままにすべきであった。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5970	地方庁	その他(社会保険事務所)		今まで歩んできた年金の歴史があり、なお、年金受給している方々年金を納付している方々がいらっしゃいます。 複雑な年金制度だという事は、現場にいながらにして思う面は、国民の皆様よりも強いです。 ただ、ひとつひとつを解決していくことでないと、明日から大丈夫な状態です、ということは無理です。なお、過剰にあれもこれも調査してあげく訂正したことさえも、煩雑な事務処理により誤りが出ては、もともこうもありません。 それほど、年金記録問題というのは、深く・そして煩雑管理だったものと思われます。 方策は、解決に向け時間と人員をいただき真摯に努めていくしかないのでないか？今までが無かったことにはならないわけですので。	基礎年金番号化が平成9年1月1日に始まり、そのときに業務(適用)にいましたが、この制度の重要性をどのくらい理解し進めようとしていたか？現場にいながら、統合処理の責任を感じました。 それから、記録の滑落やなどが見受けられ、始めて今でいう記録問題というもを実感したときでした。	基礎年金番号化の際、一番安易に考えていたのは、始めた社保庁のような気がします。その際にもっと、事の重要性に気づき、そして、もっと早くにこのような記録問題に発展していったのではなかったか？と思います。 統合作業には、慎重な対応をしました。 国民の皆様の記録をあずかる上で、国民の皆様にたいする周知徹底すらおこたり、申請主義を貫くことをしたことも反省点と思われます。
5971	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし	・時間をかけて、漏れのない調査確認作業を続けていく事しかないと思う。	・個人が自身の記録に対して、しっかりした記憶と、制度に対する認識を持っていただき、種別切り替え時や、年金受給請求時に手続きを取っていただければ、解決できる問題だと思っていた。 ・平成16年度	・分散された個人の記録を特別便や、年金期間調査などで、確認・統合処理を行い、一人ひとつの手帳番号化を完全実施できれば、問題解決が進むと考えていた。 ・事業所・事業主・個人に対して、年金制度の周知不足。 ・記録・データ不足、個人の記録に関わることは、国において知りえる範囲が限られてしまったこと(個人情報保護法、地方との連携不足)が原因のひとつとも思う。また、厚生年金・国民年金の二制度をそれどれの取扱で処理するのでなく、統合して取扱ったほうが良かったかと思う。
5972	地方庁	社会保険事務所長	もうないのではと思っています。	年金記録問題は、年金制度の信用を失墜させましたが、解決を急ぐばかりに調査が時間に追われきめ細やかにできず半端に終えざるを得ない状況になっては、またかということになってしまいます。解決は早期にすべきですが、時間を掛けてでもこの方の記録を探し出すという姿勢で臨みたいと思っています。そうすることが、もし見つからなかった場合でも、これだけ調査をやってもらったんだから納得していただけるのかな、と思います。また、信用の回復につながるのではと	基礎年金番号制度発足時に未統合手番がそれなりにあるのかなと思っていましたが、これほどの件数や規模で存在するものとは思ってもいませんでした。また、それ以外のいろんな問題が起きていたこともこのたびの記録問題報道で知った次第です。	ただ、ひたすらに皆様の記録に確認に応えていくしかありません。。しかし、一気に一億人以上のこれだけの記録問題を解決することは不可能です。適切な情報のお知らせをしていただき、照会調査件数を抑え、年金知識や経験のあり者を使って時間もかけてやらせていただくべきではないかと思います。 反省点としては、記録管理の方法に問題があったこととオンライン切替時のチェックの徹底や多
5973	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	既に死亡した人や記録が判明することにより年金額が少なくなるなど不利になってしまう人がいることを考えると、現在未統合の記録をすべてなくすということは不可能であると思います。 全て統合する以外にこの問題を解決とするには、期間調査が提出されているものに対して徹底的に調査をして、その結果に納得していただくことと、今も行われていますがご本人のものと疑わしい記録があれば、庁の側からご本人に対して照会をしていくことが必要と思います。	未統合の記録が5000万件ある、氏名が登録されていない記録が多数ある、という報道がされるまで、この問題を認識できていませんでした。 機械上で氏名、生年月日から検索を行えば、加入していた記録は必ず判明すると信じていたため、この報道がされたときはとても驚きました。 未統合の記録があるということは、保険料を負担した分に対して正当な給付が行われていないということになりますので、特に年金受給権者の方、近々受給される方に関しては、年金制度の信頼にかかわる早急に解決しなければならない問題であると認識しています。	請求者、受給権者の方々から記録の照会があった場合、機械上の氏名索引ですぐに記録が判明しなくても、ご本人の申し立てが正しいとの前提により入念に調査を行い、それでも判明しなければ期間調査をお預かりするという対応をとってきました。 この問題についての反省点はまず、記録を紙台帳から機械に登録する際、あまりにも慎重さを欠いていたことが一番大きいと思います。さらに機械上の登録に漏れ、誤りが多いということが伝達されてこなかったため、自身も含め年金請求時など記録統合の機会に適切な対応がとれなかったことを反省しなければならないと考えます。
5974	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	現在の処理体制で遂捗している中で、方策は分かりません。	個人記録の漏れは年金加入期間に不安を煽り、社保庁に対して組織の 怠慢を覚え、強いては年金制度全体に対する不信感を募らせました。 加入期間の漏れは、年金生活者に影響を及ぼし、まして記録統合前の無年金者に対しては生活実態に支障をきたすことに繋がります。 年金相談窓口でお客様の声を直接お聞きして、切実な事と感じられ、辿憾におもいます。 最善策に工夫を凝らし、早期解決に向け職員一丸となり、国民の理解と 信頼に向け進まなければならないと思います。 平成19年初旬頃知りました。	年金窓口にて、すべてのお客様の新・旧氏名索引や事業所名などの索引 により、一刻でも早期の解決に向けています。 平成9年に基礎年金番号の導入時、年金に対する国民の期待感・関心間が薄い中、当時の他手番回答書の未提出が問題を起こす一つの要因にも有っ他と思います。が、その後、事業所・被保険者・受給者に対し他記録などの有無の確認案内通知の怠りが、最大の反省点ではないでしょうか。 今後は、受けではなく、国民に対し多くの広報などを通じて、幅広く周知を 行うことが必要とおもいます。
5975	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ねんきん特別便や定期便の充実をはかるとともに基礎年金番号化されていない今まで払い出されたすべての厚生年金手番や国民年金手番からの突合せも必要と思われる。	マスコミ報道されるようになった頃。 以前に資格照会の担当をしていたことがあるので私自身もショックでした。 事実とは最初は思えませんでした。 事実と認識してからは社会保険の業務に携わる一員として信頼回復に向けて可能な限りの努力をしていかなければと思いました。	私自身は今までもしてきたとおり、仕事に真摯に取り組み、ひとつひとつの 業務を責任をもってこなしていきたいと考えています。 反省点としては、オンライン化導入時や基礎年金番号化導入の際に慎重を期し、より精査する必要があったと考えています。
5976	地方庁	その他(社会保険事務所)	報道・通知されている情報だけで他のことはわかりません	皆様の要望でどこまで、確認したいのか、説明、理解を求め納得していただくことだと思います。 また、今までの経過でも解決できなければ、最終的な判断は、個々的には無理だと思います。	マスコミの報道で知りました。年金記録問題は複雑な年金制度、法改正、記録集約、業務の引継・確認等人為的な問題だと思います。	窓口・電話等対応については、丁寧に納得、回答していただけるように説明しました。ただ、実際、昔のことで知りえない時代のことについての申し立てには苦慮しました。そのことで、お客様にも納得していただけたのか不安な面もあります。私自身、旧法の年金制度については学習が足りないと反省しています。
5977	地方庁	その他(社会保険事務所)	短期で裁定された遺族年金や障害年金の受給者に古い過去記録が見つかった場合、記録を統合することにより平均標準報酬が下がり、受給額が減額になる場合があり、記録の統合が受給者にとって不利になることがある。	記録を統合する前に受給者へ記録を統合することにより受給額が減額になることを通知し、記録を統合するか否か受給者本人の意思を尊重し、本人が望まない場合は記録を統合しない処理をすることもやむを得ないのではないか。	基礎年金番号以外に他手番があっても年金請求時までに統合処理をすれば大きな問題はないと認識していた。ただし、紙台帳の記録は全てきちんとオンライン化処理されていると思っていたので、オンラインの記録に漏れや誤りがあることはこの問題が騒がれるようになるまでは認識していなかった。	お客様の申し立てが全て正しいわけではないが、一件一件きちんとした対応をしていく必要があると考えている。また、お客様に現役時代から年金についてきちんとした知識を持っていただくためにも、年金裁定処理の時間短縮のためにも基礎年金番号一本に全ての記録を統合しておく必要があることをこの問題によって認識させられた。
5978	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	なし。	(問にある「この問題」の「この」が、(6)の回答の場合) なし。 (問にある「この問題」の「この」が、年金記録問題をさす場合) 体制の整備、及び、地道な努力	(どのような問題) 裁定請求時に請求書に加入履歴を本人に記入してもらい、それに基づき手番統合等の処置を行い、裁定を行っており、記入された加入履歴と記録が相違していた場合は、本人が記入した加入記録を優先的に扱いながら期間照会等も行っていたため、適切な事務処理を行っていると認識していた。 (いつ頃) 平成17年頃、社会保険事務所の年金給付に配属となったとき。	(対応) 本人の申出内容に沿った手番が見つかるよう、氏名索引、職歴照会等を入念に行い、本人の意向があれば期間照会を受け付けるなどの対応を行っており、また、年番の記録に不自然な空白期間がある場合などは本人に再度確認を行うなどの対応を行っていた。 (反省点) コンピュータ上の記録や、台帳に不備なものが大量にあるとは思っていなかったため、期間照会で記録が判明しなかったなどの事例があった可能性に思い至らなかった。
5979	本庁	その他(本庁)	情報はマスコミ等から知ることが多く、特にありません。	問題の要因となっているOBを安く活用する。	マスコミ報道等で知った。 氏名検索等の機能と、本人の年金請求時点までの確認により 解決すると思っていた。	事務所の年金給付課所属時は、窓口等でのお客様対応において、 記録確認を進めることで、新規裁定時の記録もれを防止した。 反省点は、記録の不備や収録もれなど記録問題の根の深さを知らずにいたことで、積極的な対応ができなかったことです。
5980	地方庁	その他(社会保険事務所)			入社したとき、未統合の年金記録があるが、年金受給年齢に到達するまでに統合されれば問題ないと教えられました。 未統合のいわゆる手番記録は、存在するのが当然で判明した時点で統合すればいい、年金受給に間に合えばいいとゆう程度に思っていました。	今までは、本人が照会、申し出してくるのを待つとゆう姿勢だったと思いますが、年金記録問題が判明してから、照会がなくても積極的にこちらから、お客様へ照会や記録問題について説明してきました。 また、この未統合記録問題については、社会保険組織の体制、職員の未統合年金記録に対する長年の軽視が反省点として挙げられるかと思います。 ただ、末端の事務所の職員では、未統合記録がどの程度あり誰に照会したらいいのかなど本人からの申し出がない限り、職員でも何も出来ないので、基礎年金番号導入時に組織全体で未統合記録について社会保険庁から全国の事務所へ情報を下ろし、全職員で手番の統合にこちら側から着手すべきだったと思います。 あるいは、紙台帳の記録を機械に登録する際も同様に記録の整理確認を徹底するべきだったと思います。 また私自身も含め、職員一人一人の問題意識の低さも反省するべき点だと思います。
5981	地方庁	その他(社会保険事務所)	事業所へ常勤で採用された年月日と、厚生年金保険の資格取得年月日は事業所で社会保険では認められていない試用期間を終えてからの届出があり、本人の記憶と社会保険庁の管理している記録とが相違しているケースが過去に遡るほど存在件数が多いと思われます。	ペーパー対応の時代では、労働記録等の突合せができたとしても加入要件の相違があり、困難であると思います。今後については、事業主に対し、広報を充実し、事業主の適正な届出の義務を理解させることが必要だと考えます。	紙台帳の時代には主に、健保業務に携わっていましたが、複数の手帳交付を受け、通算して掛けていない方がこれだけ多くいるとは、認識できませんでした。 また、採用された頃は老齢年金を請求する際に過去記録を確認したうえで裁定される旨を聞いていたので、そういうものなのかな程度の認識しかありませんでした。今回の記録問題がとり立たされた平成18年頃に、大変な記録確認作業の対応が始まると認識したと思います。	来訪者には、事細かく耳を傾け、照会文書の作成を行ったり、照会内容に対し、できる限りの調査を行ってきたつもりです。ただ、1件1件に費やす時間と限られた職員の数での両立は難しく、結果として又以降は休日にも毎週のごとく出勤し調査及び回答の対応を行ってきたのが現状です。各県、各所の体制がどうであったかは分かりませんが調査にかかる時間と量の多さから、人手を増やしてほしいと思いました。
5982	地方庁	社会保険事務所長	ありません。	現在、私たちが取り組んでいる方法、「特別便」「定期便」等によるお知らせに対する本人様からの申し出と、旧台帳との突合せ等による管理記録の再確認という双方向の確認行為による方法が最善と考えます。	年金記録問題は、その人の財産権、生活権を不当に侵害している事象であると受け止めました。記録管理が正しく行われていれば、また違った生活や人生があったかと思えど、本当に申し訳なく感じます。 記録問題の認識は、いわゆる「5千万件」報道のあたりからだと思います。	記録の不備を申し出ておられる方については、その方の立場になって(自分自身の立場に置き換えて)考えることにより、お申し出内容の「重み」を感じるようにしています。
5983	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	未統合の記録については、特別便、定期便での取り組みを継続する。 一方、過去の当時の記録の誤り、届出誤りによるものについての特定は困難と思われます。	基礎年金番号制度が導入された当時、未統合手番がある場合は、届け出るよう広報されていた。また、会社や個人から複数の手帳を持っている旨の相談があった場合は届け出ていただき、統合処理を行っていたので、随時整理が進められている印象があり、最終的に年金請求時に記録が統合されていれば問題ないものと認識していた。	通常業務のなかでの対応。(複数の手帳を持っているとの相談には、届出のうえ統合するよう回答する等) 年金請求時に統合されれば問題ないとの認識が最大のポイントであると思う。 このことにより、基礎年金番号導入時の未統合記録の統合の計画の不足、広報の不足に繋がったものと考えます。
5984	地方庁	その他(社会保険事務局)			複数の年金番号を持つ人がいて、記録統合が済んでいないことを、消えた年金等とマスコミが騒いで、年金に対する不安が拡がった。 知ったのは2年程前です。	制度の一元化を急ぎ、記録統合を確実に実施すべきだと思います。
5985	地方庁	その他(社会保険事務局)		一件一件事例が違うため一律に解決するのではなく地道に解決していかなければと思う。	年金記録問題が起こる前に未統合記録についても統合していくべきと認識していたがまさかこんなにあるとは思わなかった。報道とともに標準報酬の問題も初めて知りました。	窓口、戸別訪問時そして電話対応で一件づつでも解決する気持ちで対応を行った。記録問題については、記録管理が適正に行われてこそ迅速・適正な給付が行われるのでお客さまに対してご自身の記録を認識してもらうとともに、記録管理そしてシステムによる不正防止が必要であると

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
5986	地方庁	社会保険事務所課長級以上			1人で年番をいくつも持っている人がいる事は知っていたが、遅くても年金請求時に統合すれば良いと思っていた。 また、自分の職歴は、本人が覚えているものとも思っていた。 しかし、今回、多くの年金受給者の記録漏れがあった事を知った。	年金請求時や年番統合時に、本人の職歴を確認をした。 反省点としては、本人が事業所名を覚えていなかった場合、こちらから言うことができず、本人に思い出してもらわなければ統合できなかった事だと思う。 現在は、事業所名を言って、本人が思い出すこともある。逆に思い出せないこともあるが、以前よりは、記録漏れの解消になっていると思う。
5987	地方庁	その他(社会保険事務所)			未統合の記録があることは、知っていたがどれだけの規模かは、問題になるまでしらなかった。ただ、制度的にかなりの数が発生しているのは仕方ないので、年金請求時にきっちり確認を行って記録漏れが起こらないようにしていると思っていた。知ったのは、2年程前だと思う。	年金請求の際には、本人確認はもちろんのこと、できる限り調査をして年金請求を受け付けるようにした。 問題点は、年金請求時までゆっくり記録統合していけば良いという体制だったことと、期間照会の調査自体が今のようなきっちりした体制ではなかった点だと考えられる。
5988	地方庁	その他(社会保険事務所)	最近准職員採用されたばかりなので、特にありません。	同上	同上	同上
5989	本庁	その他(本庁)	特にありません。	(6)に対する設問なのかどうかが不明ですが…、手番の持ち主探しのことであれば、現在の名寄せ作業や紙台帳の整理、疑いのある方への戸別訪問など、地道な作業以外に近道はないように思います。	本来受け取ることのできる額よりも小額の年金を受給している方がいるということ。年金の未払いがあり、当事者に対し損害を与えている(与えてきた)という認識です。 またこのような事象が生じうると知ったのは入庁した平成13年頃で、その3年ほど後、年金給付課に配属されてから、お客様に対しての疑重複手番の確認がどれほど重要であるのか気付きました。	以前は未統合手番の情報は教示してはならない取り扱いでしたので、職員の多くはなりすましを避ける方に重きをおいていたように感じますし、これも未統合の記録が増えた一因(反省点)であると思います。 (被保険者が手帳を紛失するのも要因のひとつ、という声も中にはありますが、お預かりしている記録の管理責任をお客様の過失とすりかえるような感じがし、どうも賛同しかねます) 私の対応としましては、何県に住んでいたか、何歳頃は何をしていたか、どのような業種に携わっていたか、同僚の名前は、など外堀から記憶をたぐりよせ、自然と会社名を思い出していただくよう心がけてきました。 また、「ほかに厚生年金などかけていませんでしたか？」ではなく「ほかにお勤めだったことはありませんか？」と質問するよう心がけています。(中には大変謙虚な方がおられて、「仕事はしていたけど厚生年金をかけていたかどうか自信がないので特に何も言わなかった」というケースも
5990	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存じ上げておりません。	「世間一般に知られていない問題」を存じ上げておりませんので、ここでの回答は、ございません。	とても大きな問題であると認識しました。組織として、全力で取り組んで解明していかなければならないと考えておりますし、現在も解明に向け全力で取り組んでおります。 そのような問題は、各通知やマスコミの報道等で知りました。	何でこんなことになってしまったのだろうか、という悔しい思いと大変申し訳ない気持ちで一杯です。 一人一人の記録の解明に全力で誠心誠意今までも取り組んで来ましたし、今後も取り組んでいきたいと考えております。 反省点は、あくまで推測ですが、取扱基準・取扱要領等による事務処理の周知徹底ができていなかった点であると考えます。 今後は、取扱基準・取扱要領(マニュアル)等の精度を高め、統一的な事務処理の周知徹底を
5991	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特に知りません。	①情報公開を徹底して、進捗状況をタイムリーに公表していくことが重要だと思います。 ②平均的な調査期間を過ぎても回答に至っていない場合には、お詫び状と現在調査中である旨のお知らせ(事務所又はセンター受付日を要記載)を送付するだけでも当方の誠意と安心感を持っていただけると思います。 ③フォローアップを徹底していくことが必要だと思います。事務局がなくなる22年1月以降、進捗管理を把握して適切な措置を検討していくところが身近になく、年金事務所も相当不安があります。お客様へのフォローアップだけではなく、組織のフォローアップ(いわゆるバックアップ)も必要です。 ④期間を定めて実施していくことは大切だと思いますが、無理なスケジュールでは調査が不十分になる可能性が疑われるため、実施に見合った人工を確保しなければならないと思います。そのうえで、職員が一丸となって取り組む認識を改めて持つ必要があると思います。	非常に重要な課題であり、問題は非常に大きいと思っています。 いわゆる5000万件の報道がなされて、等の大きさを知りました。	①事務局職員が事務所へ支援すべきであると、まずは人的支援の必要性を訴えました。 ②報告関係については、内容が重複しているようなものについては、統一化を図るための上申を行ったり、パソコンで簡素化できるものについては、事務所支援の一環としてシステム構築に取り組み、年金記録問題に費やせる時間を作るための工夫をしました。 ③特別便調査の事務所支援については積極的に取り組みました。 反省点について ①組織全体として、コンプライアンスの欠如があったと思います。組織としてコンプライアンスの研修を行い、二度と同じ過ちがないようにしていく取り組みが必要と考えます。 ②事務局として、もっと早く事務所支援をしていれば、県として今のような状態にはならなかったのではないかと思います。苦情対応などは、初期対応によって結果が変わってくるため、タイムリーに対応できる組織に変革していく必要があると思います。
5992	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	人員を増やし、一人ひとり丁寧な対応を行っていくしかないと思われます。	大変重大な過失であり、年金加入者に対し損害賠償を行わなければならないくらいの問題と認識しています。 この問題は新聞等の報道によりはじめて知りました。	現在、年金相談業務を行っておりますが、記録漏れのあるお客様が来所された際は、申し訳ない気持ちで接しており、少しでも早く支払が行われるよう努めています。 年金相談窓口に来所された際に、丁寧な対応(氏名索引、本人からの職歴聴取等の徹底)を行っていなかったことが反省点の一つと思われます。
5993	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	現在も行っているが、担当課の区別なく全員体制でねんきん特別便の処理を行う。ただし、記録照会業務は専門的な知識を必要とするので、核となる専門係も設けての取り組みとすることが必要と思われる。	年金記録問題を認識したのはメディア媒体を通じて5000万件の宙に浮いた手番があると報じられた一報によってであった。原因の一部分ではあるが、老齢年金の請求時に氏名索引をおこない、本人確認を行うものの記憶がない場合は統合処理を行うことができないため、浮いた記録になるとの認識はあったが、そのような記録が5000万件にものぼるとは思いもしなかった。後の報道で旧題帳記録等の一部は氏名索引によって検索することすらできないと知って驚いた。問題の根本は、社会保険庁では職歴申し立てがあって初めて記録調査をおこなうという考え方に問題があったと思われる。条文上老齢年金請求時に申し立てを本人にしてもらうことになっていると思うが、発足当時はそれでなければ対応できなかったとしても、少なくとも平成9年の基礎年金番号導入の際には、申し立て主義の位置づけの中でも積極的に記録管理する方向に転換できた	これまで氏名索引によって本人の記録であろうとおもわれる記録についても会社名そのものをこちらから本人に伝えることはできなかったが、問題の発生によりこちらから会社名を伝えることができるようになったので、それにあわせてできるかぎり本人の記憶を喚起できるよう心がけて窓口、電話等対応した。ただ、ねんきん特別便も場当たり的な対応で、当初はわかりにくい内容であったりと無駄があったと思う。また、社会保険庁で管理していないい共済組合の情報を詳細な説明もなしに表示したことについては余計な混乱をまねくだけであったと思う(一部の情報が表示されなかったり正確な日付が共済通知と異なる)。
5994	地方庁	その他(社会保険事務所)				
5995	地方庁	社会保険事務所長	特になし	スタート時点で5000万件を解決していく作業の中で、本人より申出がないと記録を統合しないこととしているため、本人の記録であるにもかかわらず統合されない記録が残ることとなっている。また、こうした者の把握もWM上できない。とりあえず本人記録が判明した場合は記録を統合し再裁定はしないような仕組みをとるか、その記録が誰の記録である旨の表示をするか等の対策をとれば宙に浮いた記録の解消は進むのではないかと思う。 現状は、記録を回答する際仮計算書(申出書)を送付しているが、返送されない者も多いため、記録は浮いたままとなっている。 今後、旧台帳の突合せをしていく中で、同じような作業がでてくるのではないかと懸念される。	約20年前に記録照会回答の事務をしたことがあり、その際宙に浮いた記録や消えた記録があることを知った。当時は、年金請求時点または本人申出により調査をすることを普通の感覚で行っており、このような事態になるとは想像もしなかった。	当時は、照会件数も一人でできる範囲であったため、記録が見つからない場合は、経験上本当らしいと感じた場合は本人に電話でいろんな聞き取り調査を行い、名簿等で徹底した調査を行えば記録が見つかったケースは多かった。中には、本人が氏名や生年月日を偽って働いていたり、会社の届出誤りと思われるものや事務所の記載誤り(特に、記号番号の誤り)があり、一概に事務所だけが悪いと思わなかった。 この問題の反省点は、一番は年金番号を一つしか払い出さないような仕組みや指導ができていなかったことだと思う。また、基礎年金番号を導入した際に、徹底して照会や調査を行っておくべきだった。
5996	本庁	その他(社会保険事務所)	知りません	紙台帳をすべてコンピューター収録し、提出された特別便の回答もコンピューター収録し、基礎年金番号と手番を突合する。区役所等の住所記録も利用できれば本人確認につながる可能性もあるとおもいます。被保険者、事業主からの情報収集も欠かせないと思います。	基礎年金番号になっていない手番は年金請求時に統合されるものと理解していました。収録されていない紙台帳があるなんてことはしりませんでした。今回の特別便の調査がはじまっていくなかで知りました。国民年金の未納についてもコンピューター化したときに漏れたものがあるとは知りませんでした。	今後、このような問題がおこらないよう基礎年金番号は生涯に一つであることを理解してもらうようにしています。提出された特別便についてはあらゆる可能性を考え調査し、納得のいく回答ができるように心がけています。氏名の読み違い、偽名や生年月日の収録誤り、被保険者が生年月日を偽っていたケースもあるように思えましたので、資格取得の際には身分証明を確認したうえで、事業主の義務として提出していただく方法も必要かと思います。行政側としては決して入力誤りがあってはならないのでチェック機能を十分にもち、事業所との連携を図る必要があるとおもいます。
5997	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。		年金制度に加入される度に、番号が払出されている方がいるため将来裁定請求される時に、当時の加入記録が発見されず(氏名、生年月日の入力相違などの理由)年金受給もれの期間が発生する方が存在するのではないか。と思っていました。 平成12年ごろだと思います。	当時は社会保険適用課に所属していましたので、提出された資格取得届に基礎年金番号が未記入であれば、過去の勤務先等を確認のうえ資格取得の入力を行なっていました。 資格取得届を処理する際の確認行為、疑重複処理が徹底されていなかったためと思います。
5998	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	平成3年より社会保険職場に携わり当時は適用課に在籍していました。H9の基礎番施行前でしたので制度毎の番号管理は煩雑と思いました。 例えば、厚生年金保険の加入の届出の資格取得届について再取得の際の番号を誤って国民年金番号を記入されていたり、既に厚年番号を付番されているのにもかかわらず新規取得での届けがされたり、そういう状況に一人のひとが同一制度(特に厚年)で複数の番号をもつことになり正しい統合処理がされないと年金記録として不備になるのではと考えた事を記憶しています。	新規取得にて処理した場合について同一制度で仮に他の番号がある事が判明したら統一処理の申出をしていただくようにとお知らせしました。 結果、基礎番に統合されていない手番が多数あり現在の年金記録問題に起因しているのかもしれません。
5999	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません		採用直後に、基礎年金番号制度が導入されました。自分自身もすでに年金手帳を持っていたため、一人で二つ以上の番号を持ってしまう可能性は認識していました。また、被保険者自身があらゆる場面で届出を行う必要がありますが、自らの経験を省みても、すべての被保険者がその必要性を認識しているとは、到底、思えず、届出漏れは否定できないという認識はありました。	各被保険者が自らの年金記録を知る機会はほとんどないため、年金記録をお知らせすること自体は、以前から必要なことであったであろうと推測しています。しかし、厚生年金保険の被保険者の住所地登録の問題等から、現在とは異なる情勢であったことは間違いないとも思います。 また、記録をお知らせする前には、法律・制度の変遷などもお知らせして、無用な混乱を招かないべきだったし、私自身としても、もっと法制度に熟知していれば、同じ方からの問合せを減らすことはできたであろうと、反省しています。 それに加えて、今後は、批判を恐れずに、被保険者にも事業所にも市区町村にも各保険者にもそれぞれに義務があり、すべてが果たされていないと正しい年金記録を残していくことは難しいのだ、ということを丁寧に・根気よく伝え続けていかなければ、すべてを保険者任せにしてしまう風潮が生まれ、将来、再び、記録問題を繰り返してしまうのではないかと懸念しています。 現状は、ただ、一生懸命に努力するだけです…
6000	本庁	その他(本庁)	なし		なし	
6001	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6002	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	職員一人一人の意識改革のみならず、第三者機関による監査も徹底する必要があると考えております。	国民の権利に関わる重大な課題であるとともに、職員の法令遵守の意識が欠如していたと考えております。 なお、そのような問題の事実を知ったのは、平成19年4月頃です。	国民の方の申出を尊重した上で、法令に即した調査・対応を心掛けておりました。 反省点としては、職員の法令遵守の意識の欠如を考えております。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6003	本庁	その他(本庁)	特にありません。	知識のある職員を集めて集中的に処理を行うしかないと思います。	国民の皆様の信頼を裏切る大変なことであり、信頼となるべく取り戻すことができるよう早急に年金記録を整備しなければならないと思いました。 年金記録問題については恥ずかしながら報道されるまで認識していませんでした。	特に年金を受給されているお客様はご高齢なため早急に年金記録の回復処理を行わなければならないと思いました。もちろん受給されいないお客様の記録も確認していかなければならないと思います。年金記録は、お客様にお支払いする年金の元になるものなので、高い意識を持って今後管理していかなければならないと思う。 反省点は職員一同お客様に年金をお支払いするのに元になるものだという意識が完璧ではなかったかもしれません。
6004	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	あまりに終了時期だけを急ぐと調査が杜撰になり、新たな記録問題を発生させることになると危惧します。新組織においては記録調査体制を複数の経験豊かな職員でつくる必要があると思います。	原因は歴史的、構造的、制度的な問題であると思います。持ち主不明の加入記録が5000万件あると国会で取り上げられて初めてしりました。 本来、受給できる年金が支給されないこととなるので生活権の問題であると思います。受給者、被保険者の方々は被害者ではと思います。	窓口におみえになるお客様に対して親切、迅速、正確な対応に努めました。 追加された記録によりできるだけ早く支払できるようにと思っておりおりました。。 再裁定の処理体制の強化があまりにも遅かったと思います。
6005	本庁	その他(本庁)		記録の統合、再裁定等については、職員は各々に与えられた任務を淡々とこなしていくしかないと思います。	厚生年金基金代行返上時の突合せによるミスが判明した頃から危惧していました。年金の仕事に携わった平成16年5月当時からです。	代行返上による記録のミス発覚による未払い、過払いについては、ただひたすらに状況を説明し頭をさげるしかありませんでした。 いま振り返れば氷山の一角に過ぎなかったことに恐ろしさを感じます。 問題意識を感じても、昔の手作業による転記ミスなどの原因であると教えられれば、自分たちにはどうすることもできず、また、「そういうものなのだ」と思い込まされてしまうところに反省が残り
6006	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	わかりません。	年金記録が、正しく整備されずに支給されていたことが問題と認識しました。 問題が取りざたされて、マスコミで騒ぎ出した頃に知りました。	被保険者の協力の下、できるだけ早く記録確認作業をしていきました。 反省点としては、確認作業に時間がかかり、記録統合されても年金支給にも時間がかかり過ぎたところです。
6007	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		基礎年金番号導入時に記録統合がほぼできているのでないか、と認識していませんでした。 年金問題の存在を知ったのは平成19年5月末です。	一人ひとりに過去の記憶を思い出していただき、できるだけ年金記録に結びつくよう来客者の対応をしました。 基礎年金番号導入時に年金記録の統合ができていれば、5，000万件という数字にはならなかったと思います。(広報がもう少し必要だったのではと思います。)
6008	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません		本人確認のできない番号が5,000万件もあったこと。しかも氏名変更・氏名の読み違いだけではなく、機械化されたときの入力ミスで、現在もかなりの件数が 確認できないこと。 何年か前、ニュースで知りました	とくべつ便等で1件でも多く、不明な件数が少なくなるよう、心がけて検索等々作業をしました。
6009	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	職員数を一時的にでも大幅に増やす。 人口に対する職員の適正な配置。 歳入庁構想しかり行政のスリム化。	報道で知った	国民番背番号制や社会保障番号などの制度を初めから取り入れるべきだったと思います、社会保険の職員としてではなく一市民の考えとしては、役所ごとに届出を出さなければならないことが多すぎるし所得から天引きされる先も多すぎる、この国の行政すべてをスリム化すればよいと思
6010	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし	[redacted]とにかく1件でも多く処理をするしかないと思っています。	大変残念なことだと思っています。年金の歴史が長い分、どうしても防げなかったのかなあとも思います。 基礎年金番号制度がスタートした後、基礎年金番号以外の番号調査(過去記録の整備)を担当する部署に配属していた際、問題になるのではないか、と思っていました。	当時、お客様からの回答は、他の年金手帳番号を記入しているケースもあれば、職歴を記載した調査依頼もありました。 しかし、記録の調査は、地方の社会保険事務所で行っていたため、管轄の社会保険事務所を案内するしかなかったのを覚えています。 長い年金の歴史のなかで、その都度、「後で訂正すればいい。」等安易な考えをせず、後で誰がみてもわかるように、個人情報をきちんと管理すべきだったと思います。 また、重要なものを扱っているんだという意識が薄かったのでかないか、とも思います。 そういったことを反省点とし、今以上に、自分の仕事に責任と誇りを持ってやっていきたいと思い
6011	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	いい考えが思い浮かばない。	問題が、表面化して初めて知りました。当時は機械もなくすべて手作業、紙台帳の時代で、たくさんの情報を保有しなければならなかったとはいえ、今、被保険者、受給者、そして職員にも迷惑を掛けている問題だと思う。	とにかく窓口においでお客様に誠意を持って対応をしました。お客様の声に耳を傾け、出来る限りの説明をしました。また、反省点としては、もう少し年金制度を簡単にして、お客様に理解しやすい、職員にとっても説明のしやすいものにすべきだと思います。
6012	地方庁	その他(社会保険事務局)			年金記録は、被保険者の財産であり、国として運営している限り正しく管理されるべきである。 しかし現実は制度に対する無関心、個人の意識の違い、組織の保険料至上主義により未加入、未納、滞納事業所に対する指導が存在する。 その場しのぎの積み重ねが現在の問題となった。	年金受給者に対しては、説明会、年金相談などで制度に対する理解を求める努力をしていた。 年金制度が複雑であり理解が困難であるのもかかわらず、教育現場での指導がされていない。 年金制度維持のための長期的展望が正しくなされていないため、不信感が拭えない状況であれば、制度改革も必要である。
6013	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	優先度の高い対象の年金記録を集中的に反割し、正当な結果を出すしかないものと考えている。	年金請求時に記録を確認することで、解決できるものと考えていた。 ただ、氏名が入力されていない厚生年金ファイルの存在を国民年金課に 在籍(平成15年4月以降)していたときに知ることとなったが、外部に情報開示することとなった場合はかなりまずいと感じていた。	その時点では、できることとできないことがあるものと考え、できることは全力を尽くした。しかし、個人の力が総体となったところで、すべてを解決できず、組織を あげて解決する道筋を作るまで、時間がかかったことは大いに反省すべき点だ と考えている。
6014	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	もし、標準報酬月額に誤りが有った場合、健康保険の給付額に誤りが生じる可能性が有ると思います。(傷病手当金・出産手当金・埋葬料など)	マイクロフイルムから保険給付があるかどうか確認するより他に無いと思います。	社会保険制度・年金制度を根元から揺るがす問題と感じてました。平成19年4月より年金相談センターに配属されたころです。	お客様が集中するなか、お客様一人一人と綿密にコミュニケーションをとり、ご納得また、ご理解いただくことを考えて対応しました。 この問題は職員一人一人が「お客様の年金記録をお預かりしているんだ。」という意識の欠如によるものと考えます。
6015	地方庁	社会保険事務所課長級以上	旧法の国民年金老齢年金受給者の方で、国民年金被保険者記録と直接する1年未満の厚生年金被保険者記録が判明し、記録を登録・整備することによって国民年金の減額及び返納命が発生するケースが見受けられます。この場合、窓口においてお客様から記録整備についての同意を頂くことが困難な状況にあります。	わかりません。	平成3年から7年間年金相談の現場に居りましたが、その際、窓口相談において、お客様から複数の年金手帳の提示を受けた際に、年金記録に対する個々の意識の違いについて考えさせられました。	基礎年金番号制度の導入により、複数の番号を持つという点については解消されつつありますが、当時は年金手帳の職歴欄に多くの職歴を記載されるのはプライバシーの侵害だと考えるお客様も多く、現場としては手帳記号番号の重複取消届の提出指導及び被保険者記録のお知らせを交付することによって理解を得るように努めたと思います。
6016	地方庁	その他(社会保険事務所)		まだ、不明な記録を公表するぐらいのことがあってもいいように思います。また、マスコミ報道等が過熱して、勤務すれば必ず年金記録があるかのような誤解を招いている部分もあるやにおもわれますので、もっとこちらからも年金加入とはどういうものか、年金の歴史なども広報すべきかと思います。	基礎年金番号が導入された以降、順次統合が行われていると思っていましたので、問題といった認識ではもっていなかったと思います。	このような大きな問題になる以前から、年金請求時等、番号の複重複確認、職歴確認は必ず行うよう意識していました。 以前はこちらから記録の確認のとき具体的な職歴等を申し上げることができず、記録の持ち主ではないかと思われる方に、記録があるかもといった程度の確認しかできず、否定されてしまうとそれ以上確認ができませんでした。成りすましの問題はあったかもしれませんが、このような問題になる前からもっと記録の職歴等具体的な内容をオープンにしておいたほうがよかったのではな
6017	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	正確な調査とできる限りの早急な解決のための人員確保。	過去からの大きな問題。 知ったのはテレビなどで騒がれだしてから。	年金記録問題に対するお客様のご相談へのひとつひとつの丁寧な説明と応対を心がけました。 また、記録問題のための記録確認作業や窓口応援についても、平常業務を工面して行っていました。 過去からにおける年金記録の重要性の認識不足や、いいかげんな記録確認作業、安易な新規
6018	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	人を大量につぎ込んでも、教育には時間がかかるため、もっと人に質を追求する。	過去の事務のやり方、職員の質の問題上起こるべきして起きたものだと思う。 問題を知ったのは約7年前。	地道に確認をして統合するしかない。 職員の質を向上しなければならない。
6019	地方庁	社会保険事務所長		○一日でも早く正常な年金記録にすることは大事なことですが、期限を決めることによって、想定される範囲できめ細かに調査をしていたことができなくなることを危惧します。(完全解決するためには、ある程度の期間が必要と思います。) ○予算の関係にもよりますが、職員は、お客様の申し出に少しでも応えられるように、一生懸命取り組んでおります。その経験とノウハウを最大限に生かしていくため、問題解決まで雇用の継続をすべきであると考えます	○基礎年金番号導入時、年金手帳記号番号の登録のモデル事業に携わりましたが、年金制度に対する国民の関心の低さ、一人ひとりの記録を管理する難しさを感じました。 ○年金手帳記号番号の登録もれは、相当数あるだろうと思っていましたが、老齢年金裁定時には確認・整理が出来ているものと認識していました。 ○国会やマスコミで取り上げられるまで知りませんでした。	○年金記録問題を最優先に解決するため、それぞれの課題に対応するため、職員の配置を見直して取り組みました。 ○長期化することによって、公的年金を安定的に運営するため、適用業務・徴収業務の取組みが不十分となっています。 公的年金制度に対する国民の信頼を得るためには、年金記録問題だけでなく、適用業務・徴収業務の公平・公正な事業推進をしなければならないと考えます。
6020	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	手番の統合については、人海戦術的な方法に頼らざるを得ないところもあるので、フォローアップの人員を増員するとともに、今後も手番の持ち主と思われる方への接触を図る。 マスメディア等を通じ継続して年金制度等への周知を行うことで、必要のない照会を極力減少させる。 相談者への対応を円滑なものにするため、払い出し簿等の画像化を迅速に行う。画像化だけでなく、各事務局・各事務所が保有する情報をきちんと共有する。 また、そのことと並行して、お客様の満足度を向上させることで、今後の組織への期待感を持っていただき、信用を勝ち取っていくことが必要であると考えます。	年金記録問題の最たる問題である基礎番に統合されていない手番については、対象者と思われる方に以前よりお知らせを発送し、対応を図っていたことは知っていましたが、平成19年5月に年金記録問題と呼ばれる問題が公けになったときに、問題の深刻性を知りました。 また、その後、次々と公表される新事実や年十年も前の事務処理方法等を知る過程で、法律・組織・人の全てが引き起こした問題であると認識するようになりました。	(8)で述べたように年金記録問題は制度発足時から一般に広く知れ渡るまでの間、長い時間をかけて積み重なった問題が一気に表面化したものだと思います。「あなたはどのように対応しようとしましたか」とありますが、問題への対応方法は、今までの通知等で示されており、個人で判断してよいものではないと思いますが、 具体的な対応としては、来訪するお客様への制度周知や照会申出書の回答、年金特別便の回答を行うことと、今まで以上に危機管理意識、コンプライアンスの意識を持って業務を遂行しようとしたことです。 年金記録問題についての反省点ですが、納付記録の漏れについては、チェック体制が不十分だったとしか言いようがありません。ただ、チェックすることが出来る体制・人員だったのかは知りません。 手番については、そもそもオンライン前に一人に対して、重複した手番を作成したことが問題ですが、基礎番導入時の施策によっては、もっと問題を小さくできただろうと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6021	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存じません。	①特別便のフォローアップ照会 ②「年金記録確認のお知らせ」の未回答者へのフォローアップ ③紙台帳、マイクロフィルムの記録とコンピュータで管理されている記録との突合せ ④窓口での年金相談時に年金加入記録確認の徹底	手帳番号が基礎年金番号に統合されていない問題。 紙台帳記録がコンピューターで正しく管理されていない問題。 市町村等で国民年金保険料を納付組織に委託していたが、正しく収納されていない問題。 平成9年の基礎年金番号導入時に同姓同名・同一性年月日の方は本人申出がなければ基礎年金番号に統合されないため、統合されていない手帳番号がたくさんあることはわかった。 しかい、58歳通知でお知らせが行くことや年金請求時点で職歴を確認して統合のうえ支払いをしているので問題はないと思った。 年金記録問題を知ったのは平成19年です。	年金記録問題を真摯に受け止め、ねんきん特別便のフォローアップ照会により、基礎年金番号の記録を正しい記録にしようと努めた。 社会保険出張相談に各市町村等にでむき、被保険者記録の確認に努めた。 【記録問題の反省点】 ①紙台帳記録が正しくコンピュータへ収録できなかったこと。 ②紙台帳記録とコンピューター記録の突合せをしていなかったこと。 ③国民年金保険料の収納業務について、国から市町村、市町村から納付組織へ委託していたこと。 ④社会保険事務所等から社会保険庁へ問題点の報告がなかったこと、及び社会保険庁から社会保険事務所等へ問題への対応方法の指示がなされてなかったこと。 ⑤被保険者本人が被保険者証を紛失していること。
6022	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません		5000万件の宙に浮いた記録について この問題が一般化されるまでは、年金を請求する方が、自分の職歴を申し立てし、実際に登録されている記録を確認のうえ、年金請求を行っていたものと認識していました。また、逆に申立ての無い期間については、確認するすべもありませんでした。 現在のオンラインが整備された以降は、年金請求時に氏名・生年月日による検索がマニュアル化され、申立ての無い期間についてもチェックが可能となってきました。しかし、オンラインに登録されていない20年代以前の記録については、その年代の記録を有する者は、あと何年かで請求する年代ではなくなるから、申立て(請求)があったときに調査をすればよいと言われていました。 旧台帳検索によるグレー便や「ねんきん特別便」のフォローアップ調査に携わり、多くの記録が未請求となっていたことを初めて知りました。 未請求記録のある方とお話していますと、「勤務していたことは覚えているが、年金制度に加入していたとは認識していなかった」という方が、非常に多かったことに驚きを感じました。	5000万件の宙に浮いた記録について 厚生年金保険については、最近まで問題意識を持っていませんでした。あくまでも請求者の問題といった認識でしたが、逆の立場で考えると非常に大きな問題であると思わざるを得ません。 現時点での私の対応は、逆の立場(被保険者・受給者)で物事を見ること、考える事と認識し、日々の業務に取り組んでいます。 過去の反省点としては、自分の立場からしか物事を見てこなかった、考えなかったことに尽きると思います。
6023	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	記録調査については、専門知識のある人材を一人でも多く投入すべきと思います。 対外的な部分では、年金について周知徹底されていない部分もあるので、年金の基礎知識を周知する機会が必要と思います。 また、国として取り組むため、関係省庁が一体となって、横の情報提供を用いた解決が必要と考えます。	年金記録問題については、個人の年金に結びつくものであり、きわめて重要な問題と認識しています。 国民年金業務課に異動となった平成16年に、年金の記録問題があることを知りました。	本人より申し出があったときには、課長と協議し、マイクロで調べたり、市町村の国民年金担当者に確認をお願いしていました。 今のように年金への関心がそこまで高くなかったことを考えると、反省点としては、今までの職員や市町村職員、事業所などの関係者による年金記録への意識の低さ、年金に対する広報や年金教育の不足があると思います。
6024	地方庁	その他(社会保険事務所)		特別便については一人一人が一つづつ確実にこなしていく。 かなりお待たせしているので、一日でも早く回答をお送りできるように全員で取り組む。 失った信頼を取り戻せるよう日ごろの生活態度、勤務態度等改め国民の皆様のために働いているという自覚を持つ。	個人で納めてきた年金が、実際受給する際に参入されていないという事実には驚きました。 私も給付かに在籍していた当時、(平成12年ごろ)窓口で時々年金相談をする機械がありましたが、氏名と生年月日では検索できず、氏名のほかの読み方、生年月日を入れずに検索と試行錯誤を繰り返し、ご本人様の記録を探し出したこともありました。 実際こんなことで、きちんとした年金が受給できるのかと感じていました。	いつかはこのような問題が起こるとは思っていました。 世間で騒がれるようになり、やはり・・・という感じがします。 全所体制で記録問題に取り組みました。あまりの数の多さにはじめは戸惑いましたが、氏名無しの記録等に氏名が入ったり、確実に減ってはきているものの、こうなる前に何とかできなかったものかという感じです。 手管理の時代のものを機会管理にする際に、十分に確認作業をしておらず、このようなことが起こってしまい、今後の業務についても、十分な確認作業は必要不可欠であると思います。
6025	地方庁	その他(社会保険事務所)	別段なし。	各個人の過去の記録と、現在登録されている記録を自身の目で確認してもらい、その上で誤っていると思われる箇所を指摘してもらい、その案件について調査を地道に行っていくことが、時間はかかるが一番の方策ではないかと考える。	厚生年金の標準報酬月額(改ざん)については、事業主(親族を含む)の話し合いによって双方が納得の上で一般の従業員等には累が及ばないことで合意し、その処理を行っていると聞いたことがあり、お互いの同意した上でのものと考えていた。	一個人としての対応としては限られたものがあり、お客様等から相談があった場合には親身になって相談に努めようと思っていた。 厚生年金収納率や国民年金納付率を、第一主義と考えて奔走した結果がこの問題の一端になっているのではないかと思う。
6026	地方庁	その他(社会保険事務所)	特記事項なし。	マンパワーの更なる投入。	年金裁定時に確認する、手書記録。	今行っている、定期的な記録の確認(定期便)作業。
6027	地方庁	その他(社会保険事務所)	該当なし		地方事務所では被保険者が窓口に自身の年金記録の相談、確認する際に基礎年金番号未統合の手帳を持参しても年金請求時に取りまとめるとう風潮があったかのではと思う。	一番に手帳番号の整理事務をしなければなかった時期はやはり基礎年金番号制度導入時になると思う。制度別にそれまで管理されていた手帳番号があるのだから平成9年には積極的な重複整理の取り組みを行うべきだった。合わせて以降の被保険者の直接の窓口となる地方社会保険事務所での上記のような対応が「年金記録問題」としてこれほどの対象者を増やしてしまった
6028	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6029	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	社会(国)の信用を損ねがす大問題と認識しています。 S21年10月非常勤職員採用にて、マスコミ発表があった時知りました。	今後の対応 ・堅実な事務の対応と「お客様」であるという認識にたっての親切な応対と説明が基本(長い時間を必要とするが) ・コンプライアンスの徹底 従前勤務していた職場と比べると、管理職・職員ともコンプライアンス認識が低い コンプライアンス情報は本部より流れてくるが、各職場でのコンプライアンスの研修情報・各職員のコンプラ認識レベルが本部では把握されていないのでは ・リスク管理の徹底 職場内でリスクの洗出しが行われていない。 リスクを洗出し、自己監査(制度があれば)に含め、定期的にチェックする体制が必要 ・情報管理 個人情報の保管・管理が不十分(紙ベース) 情報にランク付けを行い台帳を作成し、ランクごとに金庫内保管あるいは施錠内保管とか保管場所を確定することが必要。 また、情報管理者(制度を発足させ)が定期的に、職場内PC含め情報のチェックが必要
6030	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	完全な解決は難しい。	統合されていない記録の件数が予想をはるかに上回っており、重大な問題であると感じた。なぜここまで放っておいたのかが理解できなかった。記録問題が公になって知った。	一つでも多くの記録が年金に結びつくよう努力した。反省点は記録管理体制の甘さ。時代の流れについていってなかった。
6031	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	社会保険事務所にお勤めする様になってから、年金の仕組みや年金問題が発生していることを知りました。 年金番号がいくつかある為に、現在、年金がもらえない方や、貰い過ぎている方がいる問題や、保険料を抑える為に低い月額を報告し、従業員の方には知りえない問題と認識しております。	特別便を提出いただいた方、名寄せがある方を1件ずつ対応し確実に件数を減らしていくよう努力しました。
6032	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	我用と時間をかけて(早急に解決しないといけない問題ですが)、1つ1つ解決していかなければいけない問題だと思っています。	記録がつながっていなく(統合されていない)ても、最終的には、年金受給の手続きの際に、本人へ未統合記録がないか確認をするので、大丈夫だと思っていました。考えが甘かったと思います。申し訳ございません。	年金給付の手続き業務を担当しているときは、統合漏れがないよう、注意 しておりました。 反省点 1.平成9年以前、年金番号がいくつも払い出されていたこと。 2.入力の際のチェック機能が十分ではなかったこと。
6033	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	今現在残っている限りの記録はすべて調査する。 記録が残っていない照会については、第三者委員会のような機関で判断する。	社会保険庁全体の記録の管理のいいかげんさ、個人の記録を事業所、社会保険事務所が把握することの大変さを感じました。 平成18年、19年頃マスコミで報道されるようになって知りました。	自分の業務を正確に遂行するよう努力すること、ねんきん特別便、定期便等 の丁寧な対応を行うよう努力しようとしました。 公務員ということで仕事に甘えがなかったか、という反省をし、少ない人数で 国民の記録を管理することの大変さを考えます。
6034	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にございません	解決に向けて、さらに全職員で知恵を出し不明記録等の整備を行い、国民皆様の信頼を得ることだと思います。	最初は、国会での加入未加入問題から、さらにその後記録問題が新聞等で発表され知るようになったと思います。	個人記録等の取り扱いにおいては、さらに責任を持ち対応することが必要だと感じました。
6035	地方庁	その他(社会保険事務所)		地道に記録の突合処理、再裁定をおこなっていくほかないと思います。 職員全員で問題解決にむけてがんばっていくほかないと思います。	問題発生当初は、年金受給年齢となり窓口で年金相談した際過去の記録は全て判明するから特に問題はない、と思っていましたが、その後、既に年金を受給されている方で記録未統合の方がこんなにもいるのか、と驚きました。同時に、ずさんな記録管理が長年されてきたかと思うと、被保険者の方に申し訳ない気持ちでいっぱいになります。このような問題は、二度とあってはいけないと思います。早急に解決しなければいけない問題であると思います。 問題が存在することを知った時期については、よく覚えていないのですが、当時はレセプト事務センターにおり、事務所で起こっていることがすぐに伝わってこなかったように思います。	一件一件真摯に対応していくほかないと思いました。 年金問題は、社保庁のずさんな記録管理、事業所のいい加減な届出、本人の虚偽の申出・・・等、様々なことがあってのことと思います。が、やはり社保庁の記録管理の不徹底が問題を大きくしたものと思います。 反省点は多々あると思いますが、一番に反省すべき点は、「管理しているのは被保険者の方々の大切な記録である」、という意識が低かったことにあるのではないかと思います。
6036	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	旧姓がわからないと浮いている年金の最終的な解決に至らないので、何らかの方法で旧姓もリンクさせる方法を考えないといけないと思われます。	何でこんなに宙に浮いている記録があるのだろうと思いました。特に年金受給者については、年金を請求する際に履歴の確認、氏名での検索などにより、疑わしいものは確認し統合していると思っておりました。もともとオンラインに入っていないものは本人が会社名等を言わないとわかりませんが、もともとオンラインに入っているものは、窓口できちんと対応しているものと思っておりました。存在は新聞報道がされる少し前ぐらいに知ったと思います。	ひとつひとつの案件について、丁寧に対応しやりとげていくしか方法はないし、一度窓口へ来られたお客様に二度手間とならない様に細かく確認をした。窓口で年金請求をされるときの氏名の検索などにより、きちんとやっていればここまでの件数が多くなることはなかったし、オンライン導入の紙台帳から移すときにきちんとやっていれば、今よりは数が減少していたと思われる。
6037	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	現在行っている作業(住基活用名寄せ等)を地道にこなしていく以外にはないのではないか。	長年をかけて変遷してきた年金制度の歪みであり、変遷の過程で本来行われるべき適切な対応がなされなかった結果、制度の根幹を揺るがす問題に発展してしまった。 未統合の手番が残っており、調査の文書を送付して統合を進めていることは知っていたが、それ以外に取りざたされている問題は、新聞等の報道等により初めて知った。	長年をかけて変遷してきた年金制度について勉強し、窓口、電話、文書による回答において真摯に対応してきた。 問題の全体像をもっと早くに明るみにし、記録問題解決により多くの人材をあてるべきだったと考える。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6038	地方庁	その他(社会保険事務所)	分かりません。	具体的な方策は難しいが、年金記録の調査や補正処理をする者が一定の職員に限られており、滞留している。まずは全職員が自らの問題として危機感を持って記録問題の仕事に臨むことが必要。	一つ一つの仕事に対し、しっかりと事後確認等を行っていたのか。業務処理が通知や法的にあっているのか検証を行っていたのか。恐らくそういうことを怠ったために、このような大きな問題になったと思った。 年金記録問題がおこった時から、このような問題が存在すると知った。	年金記録の訪問調査等を行っているが、1件1件丁寧に対応することと、通知通りに仕事ができているか、随時自ら確認してきた。また、上司にも処理方法を随時確認し誤りのないよう心掛けている。 この問題は、自分も含め職員が、事務処理の1つ1つを検証することなく、教えてもらったこと、引き継いだことだけを、単に処理を行ってきたことが反省点と挙げられる。また、住民も年金制度を
6039	本庁	その他(本庁)	特にございません。	長妻大臣の仰るとおり、人、物、金を集約し、集中的に行うのは非常に得策と考えます。 なお、集約する「人」については、経験者に限るものと考えます。	大変大きな問題と認識しております。平成18年の後半に知ったかと思います。	一人ひとりのお客様に懇切丁寧に説明することでなんとか理解を得ようと対応を行いました。 問題の契機となったものや発端は、多く様々なものあると思いますが、対応が適切かつ統一的、普遍的であればお客様からも納得をいただけると考えます。 ※"統一的"という表現の意味合いとしまして、柔軟に対応しない、ということではなく、たとえば「柔軟に対応する」という、この問題に当たる者が根底に統一的意識として全員が持ち合わせるべきもの、という意味です。個々の対応とは別な意味合いです。
6040	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	人と時間をかけて、しっかりとした記録の整備をおこなうこと。 ・過去の被保険者記録画面で事業所記号等が0000表示になっているケースは旧台帳等を突合し事業所記号等を正確に訂正を行う。 ・旧法の年金を受給していて、61年3月以前に失権しているケースの年金記録画面への年金証書番号等の表示。 等のお客様の照会に対して、しっかりとした回答が出来るような記録画面にするために、マイクロや旧台帳。	ほとんどのお客さまの年金記録はWM上に照射されるもと理解していた。 消えた5千万件の問題が持ち上がり、年金記録の整備をすることとなり、実際にWM上の年金記録画面に氏名等が入力されていない記録が多く存在していることを知った。	記録が未整備のものについて、当時の番号払出簿から氏名や払出時期の確認等を行うとともに、マイクロで原簿との突合を行った。 昔の紙台帳で管理していたものを機械管理に移す入力する際に、どれだけの時間と人を費やしたかは解りませんが、短期間で作業を行おうとしたことから、本来しっかりとした記録として保管しなければならなかったものを、省略(手抜き?)して行ったことと考えています。
6041	本庁	その他(本庁)	存じ上げておりません。	現状の解決方策として、人員の大量投入による人力パワーというものをメインにとられていますが、記録問題処理のためのコンピューターソフトの開発、導入ということにもっと重点をおくべきではないかと私は思います。	「年金制度」そのものの存在意義というものが問われている問題と認識しています。存在を知ったのは私が入庁する前の、今から約2年くらい前の新聞報道で知りました。	処理スピードも問われるところですが、まず地道に一件一件確実に修正処理を進めていくことが重要であると思っております。人的管理があまりされていない(組織が体をなしていない)ように思われるところとファイリング管理ができていないように思われる点が挙げられるのではないかと
6042	地方庁	その他(社会保険事務所)			記録の登録ミスや記録漏れなど事務処理上のミスだと認識していました。 業務に従事するようになった2年前からこの問題を知るようになりました。	手書記録は、該当者のものであるか、違うのではないかと慎重にみるようにしています。該当者本人の回答も慎重に聞くようにしています。
6043	地方庁	その他(社会保険事務局)	ございません。	一件、一件地道に記録を確認していくしかないのではないかと考えます。	氏名がない手書記録があることは認識していましたが、基本的には裁定請求の際にすべての記録を探して統合するので問題ないと考えていました。 今般、記録の不備が顕在化したことにより、初めて問題を知りました。	組織として至らぬ部分があったのは確かです。私自身も記録対応のためのサービス出勤・サービス残業等することがありますが、それも当然と考えて対応しております。記録調査の現状に鑑みると、組織の発足以来、記録一つ一つが国民の皆様の年金給付に繋がる重要なものであるとの認識の欠如していたのは明らかだと思います。その点を真摯に反省し、一歩ずつ記録問題に取り組む必要があると思います。 また、目を背けずに直視しなければいけない問題は、紙の台帳で何十年も記録を蓄積して年金を支給しようとした制度設計そのものが大きな間違いであったということです。そして、今現在までそういった制度を見直すことなく、存続させてきてしまったことの罪過をきちんと省みて、制度の根幹を見直していくことも重要であると思います。
6044	地方庁	社会保険事務所課長級以上			基礎年金番号の実施時に、年金手帳番号の統合について制度的には簡単に完結しないのではないかとの認識あり、時期は、基礎年金番号の実施時期である。	基礎年金番号の実施時から、自身としては処理要領等により対応はしていたが、基礎年金番号通知書に同封された案内、市町村、厚生年金保険適用事業所等関係機関への周知広報が十分でなかった可能性はある。
6045	本庁	本庁課長・室長・企画官以上	ありません	記録問題だけへの対応であれば、全職員で集中して取り組みを行うことであろうが、現場では、本来業務への対応があり実態としては限界に近いものと思う。	年金番号が複数払いだされている者(複数の記録を持っている者)がいること、また、基礎年金番号に統合されていない記録があることは承知していたが、それらについては年金裁定時に本人からの申し出により整理できるものと考えていた。	年金の裁定時に記録を整理できるものと考えていた。
6046	地方庁	その他(社会保険事務所)		早急な対応が求められている問題ではあるが、すべての方の記録をそれぞれ 慎重に審査して対応すべきだと考えます。	このような問題が存在することを知ったのは2、3年前です。 社会保険事務所として一番重要、かつ最も早急に解決しないといけない問題 だと認識しております。ただ早急に解決することばかりにとらわれては数年後に しわ寄せがいくのではないかと考え、慎重に対応しないといけない問題でもある とも思います。	窓口で対応する際にお客様から、より多くの情報をいただき可能なかぎり窓口 での完結を目指し、その際も他の職員に相談し確認してもらい簡単なミスが起 きないよう心がけました。 職員が確認等を怠ったことによる単純な部分、制度の問題、多くの反省 点があると思います。
6047	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	現在行っている対策を引き続き徹底していく。 第三者委員会送付前に職権訂正できる範囲を拡大する。	基礎年金番号付番以前に払い出された手帳記号番号が統合されないまま残っているという問題。 紙台帳からオンラインへ記録を移行するさいに洩れや誤りが生じたという問題。 上記の問題については平成12～13年頃から認識していたが、その件数等は把握していなかった。未統合の手番については遅くとも年金請求時までに統合できると思っていた。	通常業務においても、統合されていない手番が確認できた場合は必ず統合するよう心がけた。 当時、職員各々が記録問題の現状について把握できなかったこと、そのため対応が先送りになってしまったことが反省点だと思う。
6048	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特別ありません。	受給権者等からの照会に対して早急に回答を行う必要がある。 現状において、賞金職員及びOB、職員等により作業を進めていますが、さらに、年金記録に精通した職員を配置し効率よく作業をする必要があると考えます。	年金記録問題としては、報道されてからです。	年金受給者の再裁定が多くなっていたので、年金請求の相談においては職歴等漏れのないよう、詳しく聞き確認をするなどの対応をしていた。 反省点としては、平成9年の基礎年金番号導入した際、回答の無い者に対し名寄せ等を行い本人照会後、統合処理等を行っていればこのように大きな問題にはならなかったように思われる。
6049	本庁	その他(本庁)	知られていないというよりは、個々人で認識をあまりされていないという事になりますが、いわゆる国民年金3号資格の対象者で現在は書類を整えて申請すれば遡及認定となる人の中に、知らずに放置している方が結構いるという印象が事務所窓口で特別便の対応をしている際にありました。 (7)に関わることになりますが、もう少し解りやすく告知してもいいのではと思われます。		ケースによって少々見方は違います。 まず昭和17～20年代までくらいの記録が年金記録からかなり漏れていた件についてはいろいろな事情があり、当初漏れていたことについては何とも言い難いところがあると思います。 社会保険庁側の記録がカセット保存記録となっていて現在も機械検索で出てこない状態のままになっていたのは論外と思う一方で、相談対応した被保険者の方々の反応を総合すると、ほぼ大多数については「当時、年金とか会社でかけているとおもってもなかった」という話がほとんどで、手帳番号についてもその後動務して所持していたものとは別の番号というケースが多く、当然年金の裁定請求時にも動務先として申請していなかったということでした。 この場合だと当時応対した職員の方の立場で言うと、まだ被保険者記録が機械登録されている訳でもなく、本人の申請もないところを発見して統合計算するというのはかなり難しいものがあると思われ、やむを得ないものもあったのかもと思います。 ただ、稀に「請求時に言ったのに見つけてもらえなかった」という方もおられて、このケースの場合や、申請が被保険者記録が機械登録後でなおかつ氏名検索で普通に出てくる方の場合の統合漏れというのは対応職員の怠慢であり逃憾・・・というよりは被保険者の方々に申し訳ない思いがしました。 機械上、氏名の相違などで素直にでてこない記録があるというのは、採用直後に喪失者の年金手帳再交付の業務に関わった関係上把握していましたが、請求時に氏名検索でだてくる記録まで漏れているケースがあるというのは報道になって初めて知りました。	窓口に記録確認、照会に来所された方については事業所名や動務時期の他に、当時動務先以外に本社扱いのようなところが他県を含めてなかったかとか同期で動務していた人がいなかったか等、できるだけ詳細に確認して出来る限りはマイクロ記録を含めて記録を探した上でその場では提示できないものについては照会受付という形をとっていました。 自分で言うのもですが、かなりの確率で発見して提示できていたと思います。 現時点で見た場合まず今後でいうと、そもそも年金制度の周知度は上がってますし、年金番号も基礎年金番号に統一されており、また本人疎いの番号がある場合は警告されるなど、かなり記録漏れになるケースは少なくなっていると思います。 あとは旧姓は現状でも機械的にはスルーされる可能性がありますから、裁定請求受付時に必ず旧姓の確認をして氏名検索を行えば、ほぼ防止できるのではないでしょうか? ただ過去の記録の管理という意味でいうと問題はかなりあります。 記録を発見して提示した時によくあったのですが、まずそもそもかなり旧台帳は痛んでいて見にくいですし、香川(地元)はそうでもなかったのですが、払出簿さえおおざっぱな記載のところもありました。 また管理についても戦時中の時期のはなぜかその時期のだけは他県に記録が移っているとか管轄がどうなっていたのか当時の職員でもなければ、それなりに経験がなければ解らないようなのが多いです。 管理・整理をきちんとして、何らかの事情で移動している場合はせめて払出簿にはその旨を記載しておくなど対応しておくべきだったのではないかと思います。 最後に記録改ざんについて。。。職員のモラル以外どうともいいようがないですが、これをあえて言うとするのならば採用試験を点数成績だけで行う事に問題がいきつくような気がします。 とはいえ、基準としては必要でしょうし難しいと思いますが・・・
6050	地方庁	その他(社会保険事務所)			社会保険庁の事務処理上の誤りで、記録漏れや間違いが多数発生しているという問題。 約2年ほど前(在籍していない時)に、テレビや新聞の報道で知りました。	特別便の調査については、早く処理することより正確に調査を行い、回答することを心掛けました。
6051	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6052	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	増員が必要であると思います。 それなりの知識が求められるので、すでに経験・知識の豊富な職員をあてることが必要だと思います。 新たにこのための職員を雇用するにしても、雇用期間〇ヶ月というような雇用の仕方では理解するころに期間終了になってしまい、作業がはかどらないので長くこの業務にあたっていただく前提で雇用契約をすることが必要だと思います。	問題の存在を知ったのは入庁後半年程したころだったと思います。 業務を行う中で知り、年金裁定時に記録の確認は必ずおこなうので、その時には統合されるものだと教わり、そのように認識していました。	業務を行うなかで、年金手帳を2冊お持ちであったり2つ番号が記載された年金手帳をお持ちのお客様の対応にあたったときには、事情を説明し統合の処理を行うようにしていました。 「裁定時でよい」という考えを改め、そもそも平成9年基礎年金番号導入当時には全て統合されていなければならなかったものなので、平成9年に全ての統合が出来なかったとしても、その後の事業目標として統合作業の完了を明確にして、その目標に向けた事業の継続を行っておくべきであったと思います。
6053	地方庁	社会保険事務所課長級以上		自治体、他の行政機関の協力を得て(得られるならば)、人海戦術で 乗り切っていくしかないのではないか。	他人事で片付ける問題ではない。 平成19年頃知った。	お客様は真剣に相談に来ていることを念頭に入れ、調査・確認をした。 年金記録問題の存在がわかっていたならば、もう少し早く対応していればよかったと思う。(オンライン導入時・基礎年金番号導入前など)

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6054	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	年金記録の早期回復は言うまでもなく、何時でも自らの年金記録を確認できる環境を早急に整備する必要があると考える。	地方庁に勤務する立場として、被保険者記録は適正に管理されているものと思っており、5，000万件もの被保険者記録が宙に浮いた状態であるとの報道は信じられなかった。記録問題については、平成18年のマスコミの報道により知りました。	年金制度に対する国民の信頼を回復するために、お客様の立場で丁寧な対応を心掛けた。 これまで被保険者に対して年金記録情報を示す必要(機会)がなかったことが、記録問題の大きな要因と考える。
6055	地方庁	社会保険事務所課長級以上	存じていません。	できるだけ短期に解決をするために、人員と予算を投入して、各県単位及び本部において専門部署を置いて、地道に集中して問題解決にあたる。 また、市区町村と事業所の協力は不可欠なため、粘り強く広範囲に協力要請を行っていくことが大切と考える。	年金記録問題は、全国民の生活に大きく関わる国家的な問題と認識しました。今までの不祥事とは、質が違う大問題。 5000万件の年金問題が国会で明るみに出るまで、現在の年金記録問題を認識することはありませんでした。	5000万件という件数があまりにも多く想像の域を超えていたが、目の前の1件1件を解決していくしかないと思い、被保険者1人1人の相談を持てる経験を生かして対応した。 現時点で考える反省点としては、この問題が明るみに出る前に、この問題の内容を認識していた方々が、もっと早くに問題意識を持って、なんとかしようと動いていれば、ここまで問題化することはなかったのではないかと考えます。
6056	地方庁	社会保険事務所課長級以上		時間がかかったとしても、最後の一人まで調査をおこなっていく。 お客様からの照会に対する回答など地道な努力しかないと思う。	年金給付の仕事を始めたとき。 年金請求時に記録を確認すればよいとおもっていた。	問題発生後は請求者の年金記録について、念入りに確認するようにした。 管理されている年金記録が氏名、生年月日が誤って登録されていたり、厚生年金の番号が誤って登録されており本人記録の特定ができない。 また、年金裁定請求時の記録確認がおざなりであった。。
6057	地方庁	その他(社会保険事務所)			記録問題は、支払われなければいけない年金を 支払えていない方がたくさんおられる事と認識していました。 また、この問題はテレビの報道で知りました。(まだ、採用されていなかったため)	年金に関わる仕事ではありませんでしたが、誠心誠意、私のわかる 範囲で対応しようと心がけました。 これからも、その気持ちを失う事なく業務に取り掛かりたいと思います。 それと、書類が回るのが遅いと、お客様からもご指摘がありました。 もっと、専門的な知識を持った人を育成してどうか？と思いました。 専門知識がある方は、必死で業務にとりかかっていますが1日に出来る 数は限られており、かわいそうに感じました。 もっと、下に教える場所が時間があれば、少しは分担すると負担も減り 時間もアップすると思いました。(生意気言いましてすみません)
6058	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	特にありません	お客様に不利益を生じ、不信感を与え社会保険庁の信頼をなくした大きな問題。 このような問題だと認識したのは、年金記録問題と言われるようになってからです。	紙台帳から機械化への移行時の方法・点検 基礎年金番号導入時の手番統合の周知など
6059	地方庁	その他(社会保険事務所)	事業所が保険料を滞納している際の年金受給について問題点があると考えます。 一部の被保険者は滞納があれば当然年金に反映していないものと考えるが、実際は国民年金の滞納とは違い厚生年金については滞納があっても年金が減額される事はない。事業主に保険料を天引きされている事から、従業員個々には責任がないとの理由からであることは理解できるが、従業員から保険料を天引きし、それを事業資金に廻し保険料を滞納している事業主が、その他の従業員と同じ取り扱いで、滞納期間を含め厚生年金を当然のごとく受給しているということについては、世間一般に知られていない問題点だと考えます。	事業主だけに責任を負わせるのも無理があるとは思うが、国民年金被保険者・厚生年金被保険者間で不公平感があるように思います。 どのような方策が良いかは現時点では考え付きませんが、やはり制度間統一の基準を設けるべきではないかと考えます。	平成4年に、はじめて国民年金業務を担当した際、一人の被保険者で複数の手帳番号を保有している方が多いということに大変驚きました。市町村から進達されてくる国民年金資格取得届についても、手帳番号が複数ある方の処理は手間がかかったことを記憶しています。一人ひとつの番号で年金記録を管理できれば処理は大変容易にものと考えられましたが、基礎年金番号制度がまだ成立していない時代、各市町村・各適用事業所・被保険者各人が年金番号を確実に管理する事は非常に困難な事であり、複数保有はその当時、当然生じえることと考えられました。 現在の年金記録問題は、社会保険制度が成熟していく過程の中で発生した問題であり、今後より良い年金制度を構築していくという、我々に与えられた使命から考えれば、避けては通れない問題であったと認識しております。	平成9年に基礎年金番号制度がはじまり、今後は一人ひとつの番号で年金記録を管理することになり、適用漏れ者等の把握が容易になりました。制度発足時、基礎年金番号以外の手帳番号については、年金裁定請求時に基礎年金番号に登録すればよいとの取り扱いであったと記憶しています。そのため、本人から申出があった場合のみ基礎年金番号に手帳番号の登録を行い、その他の手帳番号の整理については積極的に行わなかったと記憶しております。 年金記録管理が問題視されはじめた以降、年金記録相談者には、制度上の問題点や、その当時の状況、今後の改善策などを説明、理解を求めながら手帳記号番号の登録整理や年金記録整備にあたりました。 今思えば、平成9年の基礎年金番号制度発足時に基礎年金番号以外の手帳番号の整理を、各市町村・各適用事業所に協力依頼し、社会保険庁全体を挙げて集中的に行えば、今回のような、国民に不信感を与えるような、大々的な問題には発展しなかったのではないかと考えます。
6060	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	社会保険事務所だけの問題ではなく、会社も個人も含め、社会全体の問題である。 でも、記録を管理している側としては、いつかは全体で取り組まないといけなかったことである。 平成10年の頃、厚生年金業務課に配属になったときに記録の不備が多いことを知り、それによって、記録の確認や検索に随分な手間がかかっており、年金請求のときに1つ1つ探すのではなく、1度賃金でも使ってマイクロの記録を再度確認の上、WMにきちんと収録できないかと上司に話をしたことがある。が予算の問題や1つの事務所だけしても同じだということから、断念し	本人からの記録申出に対しては、読み方を変えたり、生年月日を省いたりして、予想できる限りの方法で検索した。 記録のWM移行時の不備。委託業者の指揮、監督ができていない。 制度的にややこしく、会社も個人も内容がわかっていない。
6061	地方庁	社会保険事務所長	マスコミ等での報道や番組等で放送された内容以外については、知りえていることは特にありません。	被保険者等に記録のお知らせ等をしても、無関心者や、一人住まい高年齢の方たちが、手紙を送っても文字が読め(目が見え)なくなっていたり、書いている内容が理解できない等でそのままにされるケースが多い。そのような方たちについては、電話や直接会って話をしてご理解いただきながら確認、若しくは、書類をいただかなければならない状況となっている。社会保険事務所においては、来ていただいたお客様、また、電話をいただいたお客様への対応はできるが、特に電話の登録無い方、電話を何回かけても出ない方への対応として戸別訪問で対応するにも、管轄地域が膨大なため対応に苦慮し、手がまわっていない状況となっており、非常に時間がかかっています。 こういった方たちへの対応として、テレマのように専門で電話かけする部署を設ける。また、電話の無い、登録されていない方等、電話対応ができない方へは、国民年金推進員のように、戸別訪問員を雇用し専門に対応していくことが、一定程度解決を早める方策ではないかと考えます。 各自治体にお願いする方法もありますが、自治体も人員削減等を実施している中で非常に難しい状況となっています。 今までのように 文書発送→再発送(未提出等)→再再発送(未提出等)→個別コンタクト等、個別に対応しなければならない者を絞り込みをし、地道に対応していくしかないと考えます。 その他で言いますと、被保険者の情報が正確でないケースが多いため、事前にご本人の連絡先等の確認に、相当な時間を要している。将来は、特に厚生年金関係部分の住所情報について転居等があれば、住基等からの情報と連動し、必ず転居後のデータが管理できる方法を構築する必要があると思います。非常に難しい問題ですが、すべての者について一人一番号とし、国、自治体等で管理しているものを一元化することが必要ではないかと思います。また、電話番号は非	過去(昭和57年頃及び平成5年頃)に記録照会担当時、S32年以前の記録について、コンピュータ上入っていないものが殆どであり、また船員保険に至っては乗下船が激しく船名等での照会があったり等、事務所の名簿等により相当苦労して調べ上げ、被保険者等に回答をした記憶があります。また、名簿等も手書きのため、読みにくい字や、書き間違い等もあったような気がします。また、名簿、原票等は漢字であったが、コンピュータ上はカナであったため、読み方が相当違って入っていたのを記憶しています。そういったものについては、氏名索引では出てこないため、名簿、原票を見つけ出し回答をしていました。	当時は、来た期間照会をこなすのに精一杯な状況で、一つひとつ来たものを回答していました。今、考えますと当時のコンピュータは現在のものとはかけ離れた機器であり、カタカナでデータを管理するのが精一杯であったものと思われます。そうであれば、届書、原票等については必ずふり仮名の記入について必須とし、また、間違いのないチェック体制の確立が必要であったものと考えます。
6062	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	古い記録の調査等は社会保険事務の経験者が必要です。年金復権に行けない人たちやOBの方たちも多く含めて調査したほうが良いと思います。	年金請求のときに職歴を調査しますので記録が見つからないとの話がありました。基礎年金番号に変更したとき	年金手帳を複数ある方やお名前の読み方や職歴等を確認していました。記録問題の起きたときに現場の記録の状況を把握してからスタートすれば混乱も違っていたかもしれません。
6063	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		年金はお客様の将来設計にかかわることですから、当然、非常に重要な問題であると認識していました。 ただ、一個人として対処できるものではないと考えていました。 お客様からの相談をおうけしている中で、何時からと言うのははっきりしませんが、様々な問題があると知りました。	法律に縛られるなかでは、対応にも限りがあります。お客様が納得できる公平で明確な救済方法を国として決定していただくしかないと思います。 反省点をあげるとすれば、お客様の声(現場の声)が上に届かなかったこと、聞いていただけなかったことが、一番悔やまれます。もっと早く対応できていたと思います。 もう一点は、国民年金についてですが、国一元化により市町村の保有していた貴重な被保険者情報を失くしてしまったことです。市町村の業務をもっと重視してほしかったと思います。
6064	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		5年くらいまえは周知不足による記録の統合もれ、最近は社会保険事務所などのずさんな記録管理か？へ。	手元に来た案件から随時処理。一概に年齢で分けられるものでないのはわかりますが、受給者から順に期間を決めて年齢ごとに処理を進めることはできなかったのかと思います。
6065	地方庁	その他(社会保険事務所)	き		基礎年金番号に統合されていない記録が存在することを知ったのは、審査業務を担当した16年頃からです。ただ、手番として記録が残っていれば、裁定請求時に本人確認のもと、記録を統合できると教えられたため、早急に取り組むべき問題との認識が薄かったです。年金受給者で手番として残っているものが多数存在することについては、問題が公になるまで知りませんでした。	取得審査時、年金番号が不明として届出された場合、安易に新番をとらず、念入りに確認をおこない、同一人物において複数の番号が発生しないように努めました。また、紙媒体からコンピュータへ登録する際の作業について、相当数の入力誤りがあり、登録作業には細心の注意を払うべきだったと考えます。
6066	地方庁	地方社会保険事務局長	承知しておりません	「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」回答票に対する調査・回答を正確に、速やかに処理をすることが現時点では優先される。 また、旧台帳調査、再裁定処理も適正に実施する。 お客様相談等窓口対応に親切丁寧にかつ正確に相談対応を行う。	年金記録の正確性の確保がされていなかった。 また、標準報酬等の遡及訂正に関しては、事実に基づく届出がされたと思っていた。 なお、これら記録問題等に関しては、問題が生じたときに承知した。	年金記録問題の遡及・解決を最優先事業として捉えると同時に、機構移管後も最重点課題と考えている。 また、この認識を全職員が共有し、正確な調査・回答、窓口・電話での照会・相談対応が今問題を解決できる最良の機会として、正確・親切・迅速・丁寧にお客様にご満足できる対応が必要であると認識している。
6067	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	○特にありません。	○職員による、地道な調査、検索・照合作業を行うこと。	○昭和56年頃、その当時三制度(国年・厚年・船保)は別々に手番管理されており、特に厚生年金保険は転職をする際その都度、新規に手番を払い出し一人で複数の番号を持つ人が存在すること。また、特に女性については、名前・生年月日を正しく届けないで手番を取得するケースもあることを知った。	○正確な仕事をすることを意識し対応しました。この問題は、年金に加入する際の各届出書のチェック体制の甘さもあったと考えられる。また、時代背景も一因していると考えています。年金制度が未成熟だった当初は加入者自体も意識が薄く短期給付の健康保険に関心があったこと。オンライン化に伴う切り替え時には100%(判読不明の記録等)の記録が整備されず、その当時のコンピューターにも(電子計算システムの記憶容量)限界があり、すべて切り替えられなかったこと。現場サイドも年金請求時には整備統合していくので大丈夫との判断の甘さがあったこと。この問題については、年金制度の管理についての将来ビジョンが組織全体に及ばなかったことを
6068	地方庁	その他(社会保険事務所)		手番については、本人と思われる者より回答があるまで、通知を出す。 来訪されたお客様に関しては、記録の確認を必ず行うこと。	保険料をかけていた方に対して、国としてきちんと支給できなかったのは、国の信用をなくし、年金制度を土台からつぶしてく大きな問題として認識。記録問題を知ったのは、実際に騒がれた平成19年頃からです。	来訪されたお客様に対して、記録の漏れがないかどうかを必ず確認するようにしています。現時点の問題点は、照会件数が多すぎて、迅速な回答でできなかったことです。
6069	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在行っているように、過去の記録を確認し、着実に整備を実施していくことが重要だと思われる。	大変重大な問題であり、全職員一丸で取り組むべき問題であると認識している。 平成18年頃であったと記憶している。	特別便、定期便等の対応・処理を最優先に行ってきた。紙台帳からの切替時または、遅くとも基礎番導入時に台帳や市町村台帳との突合を行い、記録の整備を行うべきであったと考える。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6070	地方庁	その他(社会保険事務所)	何故、少なく支払ってしまった方には還元(当たり前ですが・・・)があるのに、多く支払ってしまった方に、返納をさせないのか？不思議でした。今更・・・と言うのと世間体だとは思いますが、厳しい財政の中支払っているのだから、正式な支給額にすべきではと思います。これからもっと厳しくなるにつれ、払うべき人に払えないような環境になるのなら、今まで掛けてきた年金に対して正当な金額を支給すべきと考えます。	ありません。きちんと処理されていれば起こらなかった問題だと思います。ただ、この部分は一般に知られていないことなのではと思います。	宙に浮いてしまった年金(受取人のわからない年金)がたくさんある！と言う程度の認識でした。テレビ・新聞等で騒がれているときに知りました。	一件でも多く受取人を探すことを使命と思い取り組んできました。しかしながら、お客様からの回答書の不備(内容がわかりづらかったり、事業所名称がわからない、所在地がわからない)が多く解読するのに時間を要しました。また、単純に、35年間題であったり、65歳からの在職年金についてだったり、共済年金の36年4月以前の記録についてだったり。それについては、振り分けの時点ですぐに回答できたのではと思いました。また、皆さんに最低限知っていただける情報ではなかったのかな？と思います。メディアでこれだけ騒がれている問題であるなら、逆にメディアを使って簡単な年金教室ではないが最低限の知識を国民の皆さんに知っていただけたらこのような莫大な数にはならなかったと思います。また、「厚生年金」と記載されている記録について、「0000」表示のため事業所が見つからず時間を要しました。単純に、何故「0000」表示なのかと思います。その表示がきちんと事業所番号が入っていればもっとスムーズに調査が運んだと思います。
6071	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金記録問題の解決にむけて、一件一件誠実に対応しあらゆる方面から調査を行っていくことが大切だと思います。	年金記録問題として確実に認識したのは育児休暇中だったため新聞やテレビからいろいろと知りました。	今現在年金記録調査にあたっていますが常に問題意識をもって一件一件調査させていただいています。台帳が廃棄済みだったりすると調査が進まなかったりしますので年金制度発足時から台帳なり記録をきちんと管理する必要があったと思います。
6072	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
6073	地方庁	その他(社会保険事務局)			いくつも番号を持っている人については、早く重複取消をしなければ自分の記録かどうかわからなくなってしまうのではと思った。入庁間もない頃(平成4年)より。	取得時点において、偽重複ありの文面を同封し重複確認を事業所にお願いしていたように思う。もう少し回答に対して必ず回答してもらうなどの対応をすればよかったのか？と思うが入庁間もないので先人の指導に従っていた。
6074	地方庁	社会保険事務所長	なし	年金記録問題の解決に向けては、①年金受給者・加入者から回答を頂く事、②回答頂いた方の調査確認処理を迅速に行う事、に分けて考えなければならないと思います。 ①については、該当者に何度も回答のお願いし、回答を頂く事が第一だと思います。現在、加入者に対しては、ねんきん定期便が誕生月ごとに送付され確認して頂いておりますので、年金受給者を優先し送付すべきかと思います。尚い、年金受給者へのねんきん定期便が予定されておりますので、送付する際は生存者か、死亡者かを確認して行うべきと思います。 ②については、現場(事務所等)では、通常業務を抱える中迅速な対応が図られるか不安に思う部分もあります。限られた人数の中で単属のセクションで対応するとともに如何に支援体制を組めるかだと思います。	初めて年金を請求される際、その番号に入っている職歴等をお客様に説明し、確認して頂き処理しており、また、複数の番号を持っていたとしても同じように確認し処理をしていると思っておりましたので、問題意識はありませんでした。 そのような問題について知ったのは、平成18年頃だと思います。	知った当時は、医療関係の業務に携わっていましたので記録補正等の支援を行いました。 この年金記録問題については、紙台帳管理からコンピュータ管理への切り替えが一気に出来なかったため、年金請求の際に反映されない期間があったのではないかと思っています。
6075	地方庁	その他(社会保険事務所)			報道により知った。	本人確認を厳正に行わなかったこと。
6076	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	1. 氏名がカタカナでのみ登録されていたこと、また文字数に制限があることから外国人の氏名が正しく登録されておらず、加入記録が探せないことが多い。 2. 国外居住者が外国籍を取得していながら国籍喪失の手続きが行われておらず、日本国籍者として合算対象期間を認められているケースがある。 3. 社会保障協定により協定相手国での2重加入が抑制されたため、外国籍の配偶者に認められていた国年3号が認められなくなった。	1. アルファベットでの登録を行えるようにすべきである。(現状、漢字氏名として登録できるがデータ並の関係で文字数が限られている) 2. 外国籍取得の事実がないかの確認を徹底する。 3. 社会保障協定において、配偶者が協定相手国の保険制度に加入していた期間を合算対象期間として認めるよう法律改正が必要。	個々人の年金に対する意識の低さが問題であったと認識しています。 私自身は入庁初期からそういうケースがあることは認識していました。 問題となる危険性は制度発足当初からあったもので、顕在化したのは昭和61年の皆年金制度によるものだと思います。	自身で対処できるものについては最大限対応してきました。 既得権だの経過措置だので年金制度を分かりにくくしたことも大きな問題だと思います。 社会保障カードなり社会保障番号なりが導入されて、その番号がなければ働けない・生きていけないようになれば理想的ではないでしょうか。
6077	地方庁	社会保険事務所長			私の知る限りでは、63年の給付課が出来たとき、疑重複チェックリスト？と呼ばれていたものが、当時の給付課に送られて来ていたものを、全く手をつけずにいた。最終的に、年金請求時に本人確認をすればよいとの考えであったろうが、高齢になって記憶も定かでない方に確認しようと考えたことが、間違えであったと思う。もっと早くから手番の統合作業を地道にやっていれば良かった。偶会は、基礎年金番号付番時にもっと、被保険者の方に注意喚起を行えばよかった。当手番が統合されておらず、正しく年金が支払われていなかった。 国会で取り上げられたとき。	疑重複チェックリストには、徴収部門であったために直接かかわれなかったが、やはり、基礎年金符番時にもっと別の方法で、特別便のようにすればよかったと思います。
6078	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし		相談、請求時に記録確認の徹底。 回答、再裁定の迅速化。
6079	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	昔の記録を本人や家族に完全に思い出させることは不可能であり、社保庁の把握している本人のものと思われるデータ(事業所名等も含めて)をすべて提示し、確認してもらうことが必要である。 また、社保庁のデータを完全にすることは不可能であり、本人の申立ては基本的に認める方針	平成8年4月頃、記録補正の処理の担当となった時に、紙台帳の存在を知った。その頃は、以前から行われていた事務だったので、年金請求時に記録確認することが普通のことと考えていた。	当時は、紙台帳の確認の際、記録を見落とさないようにすることしか考えていなかった。 現時点では、紙台帳をもとにWMのデータが不完全であることの重大性を認識するべきであった。
6080	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	とにかく予算、人員を確保し、人海戦術で1件、1件確実に特定し本人記録につなげて行くしかないと考えます。 ただし、氏名、生年月日が不明瞭で特定困難な記録や日本最高齢を超え統合先がない記録などは期限を区切り公表謝罪をしていかなければならないと思います。	適用関係業務に従事していると、従来より不備な記録が散見されていましたので、いつかは是正すべきだとは思っていました。しかし、全体としてこれだけ膨大な件数があったことは、年金録問題報道により初めて知りました。	年金記録問題にかかる業務に従事するときには、本人記録であると明確になるまで調査し、迅速に補正作業を実施するよう心掛けました。 一定時期まで、個人の膨大かつ長期間にわたる記録を如何に正確に管理していくかという視点がまったく欠けていたといわざるを得ません。 制度の性質上、手作業であっても「基礎年金番号」的な記録の一元管理の発想はあって然るべきだと思います。
6081	本庁	その他(本庁)	存じていません。	正直年金記録問題を解決するのは、難しいと思われる。記録の整備という点では、時間とお金をかければ、できるかもしれないが、本来のの解決は国民の信頼回復そのものであると思われる。来年度年金機構が発足するが、すでに国民の中には、看板を立て替えただけでしょ。とか社会保障を民間がするのは大丈夫なのか。と不安の声を聞きます。反面に民営化によってよくなるのかなという声も聞きます。民営化によっていい面があるとも私は考えます。ただ、民営化によって国民の信頼回復にいたるのかなとも思います。それが可能であるならば、いいと思いますが、正直難しいのではないのかなと感じます。国が率先して年金記録に真摯に取り組んでいかなければいけないと考えます。それには過去の施策の過ちは過ちと認めたうえで、将来に向かって不安ない制度や記録管理を国がおこなっていかなければいけないと思います。世界的にみて社会保障を国が放棄して民間にさせようとしているのは日本だけだという報道を見ました。正直国が責任をもって国民を守ってくれるというのが、感じなければ小手先の解決方法とっても無駄だと思い	正直制度発足からの問題であるにも係わらず、事務所にはこのような重大な問題があるのは、大半の職員は知らなかったと思います。実際私も知るようになったのは、世間マスコミが報道されてからです。問題を知ってからは、今まで何故本庁及び厚生労働省は、問題解決せず放置しつづけたのかと思いました。又連日のマスコミのどちらかというと公正的でない報道で、社会保険行政の信頼がなくなり、来訪相談、電話相談のお客様が、がらりと変わってしまった。問題なった当時から、とにかく今の混乱した職場での業務を維持することが、できるのか。数年後社会保険行政がどうなるんだろうと、大変な問題が発生したなと感じました。	とにかく信頼回復が一番と考え、目の前のお客さま一人一人地道に理解いただく努めた。 現時点でみた問題は、根本的にまず年金制度が複雑すぎる。そのため国民が理解できず、信頼されない。 過去の記録問題を、事務所に全く非がないとは、思いませんが、厚生労働省、本庁が根本的解決を講じないでいままで放置してきたこと。また記録問題が発生してからの、本庁の対応のまずさ。年金定期便等を地域一斉発送し、あふれる来訪者、なりやまぬ電話に現場は混乱し、各職員のモチベーションが、さがり疲弊しきってしまいに経験豊富な貴重な職員のあいつぐ退職者の続出。それにもかかわらず本庁からのフォローがなさすぎる。本庁は、現場を知らなさ過ぎるというか、本庁の目が国会や、厚生労働省に目がいっていて、事務所や国民の方に目がいっていないと思われるというか感じられる。
6082	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		時代によって、適用事業所の規模や範囲も違いますし、制度の適用の歴史を図示して、もともと適用除外だった方まで遡って記録として認定してしまわないようにすることも必要かと思います。 また、同姓同名の方も多いので、時間はかかりますがご本人に職歴を確認してから統合することが第一かと思います。	年金の裁定時に、裁定請求書に職歴を書いていただき、それを元に再度調査をしてから裁定をしていました。当時、厚生年金と国民年金は別番号だったせいもあり、「最初に受け取った年金手帳を次の事業所に出してください」と言ってあっても、また新しく手帳番号を取得されたりで、何枚も手帳を持っている方の場合、統合に苦労はしていました。	記録問題が始まってからは、電話が殺到したので、なんとかご高齢の方にもわかりやすい対応に努めましたが、社会保険庁の管轄ではない記録の照会もかなりの件数あったので、対応に苦慮しました。 今後も、大量に処理を行うためのマニュアル化とともに、まれな事例に対応可能な専門の人員の養成も必要ではないかと思います。
6083	本庁	その他(本庁)			年金制度存続と行政の信頼回復をかけた最重要課題と位置付けていました。解決を長期化させないために、一般職、管理職の区別なく、また、OBも含めた体制で臨むことが重要と認識してました。 [redacted]、本人の申出と管理記録が異なることを目の当たりにし、過去記録の不備を認識したが、 これほどどまでに広範囲に及んでいたことを知るのは、問題が本格化した平成18年頃である。	ねんきん特別便に始まる本格的な記録回復の取り組みに対し、当時他課に所属していたものの、年金記録問題に比重を置き、積極的に取り組んでまいりました。通常業務への影響は計り知れないものでしたが、優先順位に迷うことはありませんでした。 この問題の背景には、言うまでもなく社会保険庁全体が、記録管理の重要性に対する認識が薄かったと考えます。給付課当時、判明しない記録は存在しないものだと教えられ、それに対し釈然としない疑問が残ったものの、問題提起できず記録問題の発覚を後れさせることになり、一職員としての責任を痛感しております。 あらゆる疑問点には、国民の信任が背景にあることを忘れず、勇気を持って問題提起を行うことが必要です。意見を意見として正面から受け止められる職場環境や人間関係の構築に努めてま

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6084	地方庁	その他(社会保険事務所)	長い間、年金関係の業務に携わっていませんので、特にありません。	年金の請求時期が近い年代を最優先にランク付をして、年代別に集中的に作業を進める方法が効果的だと考えています。 年金加入者全体に手を広げるから、解決に時間もかかるし、大勢が相談に殺到するから混雑して、待ち時間への苦情も出ます。	直近の15年近く、年金関係の仕事から離れていましたので、今は「浦島太郎」状態です。毎日の自分の仕事に追われてきましたので、年金業務に係る内容の事まで視野を広げて考える時間もありませんでした。	(8)で記載したとおり、年金記録に関係する実務経験がほとんどないので、特にお話することはありません。
6085	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		国民年金、厚生年金の番号を年金請求時に統合していたが、基礎年金番号に統合していない番号を消えた年金等と表現され、現時点での統合を始めた。紙台帳からコンピューターへ記録を移す際に誤りがあったこと。記録問題が騒がれるようになってから知った。	国民年金、厚生年金は別の法律で別々に番号がある。年金請求時に統合していた番号を、消えた年金等マスコミで騒ぐようになったため、特別便により案内して統合を進めている。当時はコンピューターの発達した時代ではなく当時としては最大限努力したが起こった問題であると思う。年金の歴史を知っている多くの職員が職場を辞めていった事は大きな損失になっている。現場の意見を聞くことなく問題を大きくしていったことは反省点だと思う。
6086	地方庁	社会保険事務所課長級以上		毎年送付される定期便について、もっとわかりやすい内容で国民の皆様が簡単に確認できる様式を送付する	基礎年金番号の導入を行われたことで、一人で複数の手帳番号をもち、その統合が完全にできなかったことが、問題を大きくしたのではないかと考える	窓口対応の際は、できる限り未統合がないかの確認を行ってきた。本庁と地方庁の連携不足、認識の相違、申請主義が現状を招いた一要因と思料します。
6087	地方庁	その他(社会保険事務所)		＊各事務所で特別便・定期便・黄色便の受付後の事務の流れがバラバラになっている。統一した事跡管理のフォーマットを作成してほしい。そのフォーマットで週次報告なども簡単にできるようにしてほしい。		
6088	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	地道に記録の調査・訂正をしていかなければならないと考えます。	大変な問題で、今後どのように対応していくべきなのか考えました。 また、このような問題は、ねんきん特別便が始まったころ知りました。	地道に記録の調査・訂正をしていかなければならないと思いました。 また、反省点は、記録誤りがないよう、事務処理やチェックをしっかりすることと考えます。
6089	本庁	その他(本庁)	知りません。	職員全員で協力して頑張っていくしかないと思います。	大きな問題であると思いました。数年前。	全力で記録問題に対応するしかないと思いました。 システムが複雑すぎると思いました。
6090	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。		10年ほど前、適用課に所属している時に、一人でいくつもの年金番号を持っている人がいるが、本人の記録であれば、早く基礎年金番号に統合する必要があるだろうと感じていた。その頃は、そういった記録が何件あるとかは考えたこともなかった。5000万件もあると知ったのは、マスコミで報道されてからです。	基礎年金番号をもっているであろう人には、安易に新しい番号を払い出さずに、また、本人の手番と思われるものについては、できる限り基礎年金番号に統合するよう努めた。本人の記録かどうか疑義が出た場合には、本人に照会することになるが、本人が回答をよこさないなど、本人側にも問題はある。また、こちら側も未統合手番をそのままにしないようにするといった意識の共有
6091	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にない。		社会保険庁をはじめ、各社会保険事務局、社会保険事務所全体で取り組まなければならない問題と認識している。 問題の存在の把握は採用以前からマスコミの報道を通じて知った。	現在ある職務を精一杯全うすることが大切だと考える。 問題を解決するに当たり、根本的に人手が足りないと思う。
6092	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。	日々の業務と、年金問題解決のための業務を行なう職員を分けるべきです。早期解決を図るためには、一時的にしても増員して(それもできるだけ知識や経験の生かせる方を募集して)、それぞれを専任としなければあまりにも非効率で、双方に遅延や疎漏が生じる原因となります。	記録調査や年金給付の業務係員をしていたとき(平成12-13年度頃)にも、WM記録に誤りがあるケースは確かにありました。しかし、裁定請求時等に確認することによって、本人の記憶とWM記録に相違があれば調査し、その結果誤りと判明すれば訂正するという対応が一様に行なわれておりました。「WM記録は基本的には正しいものであるが、無謬というわけではないので念のために確認をする」というのが、当時の一般的な認識であったと思われます。未収録や収録誤りの記録が100万をもって数える規模で存在するなどとは夢想だにしませんでした。ただ、報道で大きく取り上げられた基礎年金番号への未収録記録の問題については、問題化されたことによって未統合記録の解消が大きく進んでよかったのですけれども、その数の多さから社会保険庁全体のイメージが大きくダウンしてしまったことは少し残念です。問題解決のために必要な予算やシステムが整備されていなかったなかでの当時の業務が、現在の視点からすべて杜撰・非効率・不親切と切り捨てられてしまうのは本当に残念です。	上記のように、報道により問題が顕在化してから意識をするようになったため、独自に対応した経緯はありません。「ねんきん特別便」に対して提出された回答票の内容に応じ、調査や回答書の作成など行ないました。しかし、日々の業務との兼務であるため、時間外勤務や休日出勤等でしか行えませんでした。反省点については、社会保険庁が年金記録を電算化する際に、収録する記録を取捨したことが第一です。このときに今と同じ予算と人員を投入して記録の総チェックができていれば、今ある問題の大半は未然に防げたのではないでしょうか。しかし予算は政府と国会の判断によるもので、庁独自ではいかんともしがたかったと考えられます。ただ、「ねんきん定期便」のような、加入者にこれまでの加入記録を通知して確認してもらうシステムは、もっと早くから確立できたのではないかと悔やまれます。やはり職員全体に、「年金記録は、無謬ではないものの基本的には正しいもの」という信頼感がアプリオリとしてあったために、裁定請求等の際に確認すれば大丈夫と考え、それが通知システムの開始を遅らせる原因にもなったと考えられます。既存のシステム、既存のマニュアルへの懐疑精神に欠けたことが、職員レベルでの反省点として挙げられるのでしょうか。ただ、十年前の自分に、自分の職場の土台をもっと疑ってかかれと告げたとしたら、果たして聞く耳を持ってもらえるかどうか、恥ずかしながら自信がありません。
6093	本庁	その他(本庁)	記録問題という枠に含めて良いかわかりませんが、再裁定の申請を行ってから一部を除き3ヶ月程度での支払となっている公表資料について私は問題があるように思えます。理由として、申請後1年半以上経過しても支払に至っていない方がまだ多くいらっしゃるという点で、公平性の観点から見ると多少の問題があるのではないでしょうか。 社会保険事務所での窓口担当をされている方からも公表とおりの説明を行うように事務連絡があったが、実際には間に合っていないのでどう対応するか苦慮するとの声が聞かれます。本当に「一部」という扱いで良いのか疑問が残ります。	再裁定の内容により区分けされているので、その区分けに応じて必要な人数を配置する。人員に限りはありますが、再裁定の業務を細分化させそれぞれ特化させることで効率化を図ることは可能だと思います。	入庁して3年目に記録問題を知りました。国民の生活に大きく関わってくる問題なので一刻も早く解決しなくてはならないというのが私の認識です。	記録関係の業務に携わったことがないのでわかりませんが、記録管理が今までずさんに行われていたことは事実として受け止めるしかなく、少しでも早急に再裁定、時効特例等を進めることでまずは信頼回復に努めるしかないと思います。 また、職員の意識向上に努めるため、業務上改善するのに必要な問題意識を共有できるように本部、支部問わず「目安箱」のようなものがあればいいそうの改善につながるのではないかと思います。
6094	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	本人と確認でき、判明した記録の再裁定を一日も早く処理・支払し解決できるように全力で頑張るしかないと思う。	基礎年金番号制度導入の際にもっと一人ひとりの年金記録の率を重視すべきだった。(年金受給者についても。)	以前は本人が会社名まで覚えていないのがほとんどで、電気関係とか紡績工場とかなんとか思い出してもらい、記録につながることで対応してきた。 思い出せないとそのままになり、消えた年金になる。今は会社名も言えるけど言えないことで対応していたのが問題を残したと思う。
6095	地方庁	その他(社会保険事務局)	基礎年金番号導入以降はあまりないと思うが、被保険者が過去の職歴を事業所に知られたくなかったり、偽名や年齢詐称で入社し資格所得したために、厚生年金手帳番号を複数持っている者がいます。また、過去のことで本人も忘れていたりする場合があり、それが持ち主不明の厚生年金番号であることも考えられます。	テレビや報道番組だけの不安をあおるような報道だけではなく、政府広報などで今国民の皆様にしていただきたいことして、過去の職歴の確認(定期便やとくべつ便で)をしっかり確認していただきたいこと、また、年金手帳はひとり一生ひとつであって大切にしていただきたいことなどをアピールしてほしい。 おそらく年金の話題がテレビであるたびに「また年金か・・・」という程度でしか一般の方は感じなくなっていると思います。 私たちが毎日年金問題に取り組んでいることを含め、問題解決には国民の皆様の協力も必要なのだと承知していただくことが大切です。	入庁したときにはすでにオンラインが完了していましたので、その当時はこのような問題があるとは思っていませんでした。すべて過去の紙台帳はオンラインに載せてあるものと思っていました。しかしまもなく、同じ事務所の年金相談業務の方が、年金受給の手続きにこられた方の過去の厚生年金記録を必死に探しているところを見て、別の名前で記録が見つかったり、生年月日が違ってあるのを聞いて、「そんなこともあるんだな」と思っていました。しかしそのころは年金相談業務には携わっていなかったので、ごく稀なケースなのだろうと感じていました。 現在のような膨大な数があるとはまったく知らなかったので、このたびの問題で現状を知ったという感じです。	一つひとつ相談にみれられた方、書類を出された方と真摯に向き合って解決していくがよいと考えてます。現在は相談窓口の業務ではありませんが、特別便、定期便は職員全体が一丸となって処理していくようにしています。 反省点はやはり人的にも限度があり、追いついていけていないところがあります。定員にも限りはありますが、問題の早期解決には機会ではなく「人」の手なしではできません。
6096	地方庁	地方社会保険事務局長	特になし	①職員等の体制 記録問題対応には職員の増員が不可欠。また、職員でもスキルが必要で(これは一般業務も同様)民間採用者が戦力化するには1年はかかり、彼らの教育訓練のためにも大量の社会保険庁経験の国移管者を機構へ出向 させる(130名では圧倒的に不足。できれば行先未定の社保経験者を機構で採用できないか)必要がある。 また、22年度予算で大幅増員要求(2840人)をしているが、大半は適用・徴収要員と聞いており、その配分を記録問題へ大幅にシフトすべき。 なお、機構の円滑立上げのため、当面(半年程度)は、監察を中止し、監察要員を現場に投入すべき(監察要員もまず現場を良く知ることが重要)。 ②記録問題作業の整理 現状は1つの作業が終わらないうちに次から次へと新しい作業が生じ、消 化不良の状態(例えば本来定期便作業は1年遅らせて、特別便の対応を記録反映させてから開始すべきだったと思料)であり、職員の心理も「サイの河原」「シシフォス神話」の状況。今後については現在作業中の諸事項が 終了してから(来年秋頃)、新たな作業(紙突合、基金突合)を開始すること が望ましい。 ③国民救済の優先化 国民の迅速救済の大原則を貫徹し、限られたマンパワーの中で迅速処 理のためにも周辺的調査、詳細週次の作業報告は整理簡素化すべき。 この観点からは、新聞報道されている標月職権訂正の新方針は、歓迎するところ。 ④記録問題作業の現場の意見聴取 記録問題作業の具体的方法論は、当然ながら現場フィールドを持たない本庁ではよくわからない。作業方法等については、よく現場の意見を聴取してから進められたい(「事件は霞ヶ関の机の上で起きているのではない」)。 ⑤コールセンターの対応強化 22年1月末以降受給者標月便の本格送付が開始され、受給者のため事務所相談窓口に殺到し、他の業務がマヒするおそれがある(相談来訪者は、他事務所に分散できないし、また、各県事務局廃止により人的	①年金記録問題の認識 社会保険方式をとる年金制度の信頼性に関する重大問題と認識 ②年金記録問題の存在を知った時期 平成18年頃に一般報道等で知った。(当時は社会保護局に在籍)	①当職の対応 [redacted]これまで以下のような対応を実施。 ア各事務所の進捗管理と指示 ・月例の所長会議において、各事務所毎の進捗状況の共有化を図るとともに、進捗状況を踏まえた取り組み方針を指示。 イ資格照会対応体制の強化 ・ねんきん特別便の処理については、資格照会センターたる文京分室の体制強化(4月)、厚年データベースの開発・活用と都内事務所での平行処理導入(4月)、近県での東京厚年DB活用(4月)を図った。 ・更に進捗状況に鑑み、事務所間支援導入(8月)、大久保分室設置(8月)休日動員(9月)、本庁出向者返還(10月)等を行った。 ウ本庁への意見具申 ・政務秘書官プロジェクトチームへの参画等を通じ、現場の実情及びこれを踏まえた意見具申を行い、この結果、以下のような改善が本庁により図られた。 予算示達の迅速化、厚年DBの全国展開と他県照会自県処理化、システム改善(レスポンス迅速化、検索上限改善、管轄外補正可能化、派遣操作範囲拡大) ②現時点でみた場合の反省点 ア東京社会保険事務局長の立場から 現在東京は特別便等の3月受付け分の年内処理に東京の膨大な作業量という事情があるとはいえ苦戦しており、もう1～2ヶ月早く体制強化を図るべきであった。 イ旧厚生省職員の立場から 以下のような点に起因して、そもそも年金制度の生命線とも言える記録管理への問題意識が省総体で希薄だったのではないかと思料。ただし、これらの点は、日本年金機構成立により、より悪化するおそれがある。 ・年金局と社保庁の連携 当職は数次にわたり年金局に在籍し制度改正に携わったが、年を経る
6097	地方庁	その他(社会保険事務所)	新聞やテレビ報道では、消えた年金として大々的に取り上げられたが、社会保険事務所側がその解決に向けて尽力している事実を報道したことは無いと思う。また、マスコミや政党が記録問題を大きくクローズアップしたきっかけで、国民が煽動されているような気がしてならない。記録に問題が無い人からも長時間の電話応対を求められる日々が続いたためである。 今後はこのような、別問題からも焦点を当てて欲しいと思った。	記録に対して疑問がある方々に、迅速な回答をお届けし納得いただく努力を怠らないこと。これに尽きると思う。	年金記録問題を実際に知ったのが、今から約二年ほど前の夏場であった。これより以前については分からない。	年金記録問題には、様々な形でその解決に向けて努力してきた。それは、窓口に来られる方々や電話での照会など、お客様に対する形で説明してきた結果であると思う。今後も年金記録問題の処理はあると思うが、その姿勢は貫き通す所存である。 ただし、日々の業務の中でそれを並行して行なうのは厳しい状況にある。事務所にかかってくる電話の応対で、記録問題の処理が出来ない日もあった。記録問題に一日中関れる職員が少なかった、と言うのがこれまでの反省点として挙げられると思う。
6098	本庁	その他(本庁)		記録問題に詳しい職員を重点的に配置し、職員及び委託業者を指導させ、効率よく正確かつ迅速に回答まで行えるような体制作りが重要だと思う。	年金記録問題を知ったのは、平成19年3月頃で、年金制度の信頼が揺らぐ重要な問題だと感じました。 特に記録が宙に浮いたままだと、きっちりとした年金制度の制度設計もできず、年金不信によりいっそう拍車がかかるし、また、個々人に支払われる給付についても不公平感が出てきてしまい、年金に対する信頼回復が困難になると思いました。	電話対応等でお客様からお叱りを受けても誠心誠意対応し、少しでも信頼回復に向け努力した。 また、反省点としては、過去の記録の管理のずさんさから記録調査及び回答まで時間がかかってしまうこと。 照会なども時間がかかるので、照会せずとも全国で共有したデータベースのようなものがあれば時間の短縮につながったのではないかということなど、回答までに時間がかかってしまう流れのため、信頼回復に結びつかないこと。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6099	地方庁	その他(社会保険事務所)			裁定請求をする際に統合されていない手番があれば統合すればよい、と新規採用時(平成16年)に教えられていたので、手番が統合されていないことはそれほど問題ではないと認識していました。 資格取得届に年金手帳の添付があり、そこに手番が記載されていたら、資格期間を確認して統合処理をしました。また、電話にて、「手帳に番号が2つ記載されているが、どうすればいいか」とのお問い合わせがあった際は、やはり「裁定請求までに統合すればよいので、時間がある時にこちらに手帳を持って来ていただければ統合処理をしますよ。」などと答えていたように思います。	特別便の調査により、年金受給者にかかる年金記録補正は毎日多くの件数が来ていたので、なるべく処理を滞らせないよう努力しました。 紙媒体からコンピュータ化する際の入力誤りや、年金請求時、本人記録をどこまで調べたのか？と疑問に思ってしまうときがあったので、その辺が反省点かなと思います。
6100	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		年金記録問題は報道によって知りました(平成19年ごろ)	反省点は、年金の請求時点で本人の申出がなくてもよく調べなかったことや、しくみが複雑すぎて、もれ等がおきてしまった
6101	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	ありません。	現在のやり方で良いと思います。完全な解決は無いと思いますので、どこかで、収拾をつけることが必要と思います。	認識として→何のことという感じでした。 知った時期→新聞報道で知った。	反省点。→事務処理基準が明確に伝わっていなかった。ためと思います。 対応→直すべきことは直す。
6102	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	受給者、被保険者にご自身の記録を確認いただくよう、ご協力いただくことが、宙に浮いた記録を本人の記録として統合するうえで必至だと思います。 受給者の方に正しい記録で裁定された年金を受けていただけるよう、再裁定をより早く処理するようにしたいです。被保険者の方にも、もれなく年金を受けていただけるよう、正しく迅速な処理をしていきたいです。	新聞やテレビの報道で知りました。 厚生年金については加入のたびに他手番をとってしまったり、氏名生年月日を偽って加入してしまったり、短期間だけの加入のため、年金に結びつかず、そのままになってしまった事などで基礎年金番号に統合されず、宙に浮いた記録となってしまったと思います。	年金請求者に対しては加入記録の確認を徹底し年金裁定を行うようにしています。 反省点としては、基礎年金番号が導入された時点で加入記録を確認いただき、他手番のある方などには統合手続きをいただくよう、もっと広報するべきだったと思います。 問題がおきてから、信頼を取り戻すことは、本当に大変なことだと痛感しています。
6103	地方庁	その他(社会保険事務所)			機械化する前の厚生年金の手帳払い出しを、あまりにも簡単に同じ人物に出しすぎていたような気がします。機械化後の名前の入力もかなりいい加減なものが多くて、氏名検索をしたときにぜんぜん見つからず苦労した覚えがあります。ご本人が加入当時、偽名を使っていたことがあるという方もいました。	資格照会の業務は、昔からあったものなので、反省点は、平成9年に基礎年金を付番したときに徹底的に広報をして記録統合をするべきだったと思います。 これからも広報を徹底し、被保険者に確認を促す必要があると思います。 氏名検索や事業所名検索をあいまい検索ができるようにしてほしい。
6104	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし	該当なし	・過去の不適正な業務処理が明らかにされたものであり、被保険者、受給者の権利確保の観点から、早急な記録確認が必要であると認識していた。 ・年金記録問題が報道されてから知った。	・社会保険庁の組織の一員として、組織の信頼回復のため、年金記録問題に係る諸処理に率先して協力してきた。 ・コールセンターにおける対応が不十分で、結果的に地方社会保険事務所の負担が大きくなっていた。
6105	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成9年に採用され、就職した時から、資格照会という仕事があったので、その当時から知っていました。ただ、大きな問題として捉えたのは、マスコミ等で騒がれた2年前位からだと思います。大部分は手番が統合されてないものや、時効で払えないものの照会が多いようにおもいます。中には領収書があり、記録がないものもあり、それは問題だと思います。	窓口にお客様が来られた時は、記録があるか調べ、別番号があれば統合作業をしました。制度の説明もわかりやすく説明しております。反省点としては、基礎年金番号制度が始まった時に、もっとしっかり統合作業ができていれば、件数が減ったのではと思います。また、反省点とは違うかもしれないのですが、国民年金に関しては、年金手帳に加入の手続きをした日の記載があれば、わかりやすかったのではと思います。加入すべきだった日として、遡って加入日が記載されるため、時効で払えないところを照会される方が非常に多いです。
6106	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		今となっては、現存する紙媒体を1件ずつ確認し、オンライン記録と突合するしかないと考えます。	事務所において記録補正事務・記録照会事務を行っている頃(平成10年頃)、複数の番号を持っているまたはオンライン記録に載っていない記録が多数あることは承知していました。 過去記録の整備等社会保険庁の事業があり、経営面・労働組合との交渉でうまくいかなかった印象があります。	当時は、照会申出により、受け身であったが、記録を必ず見つけるという姿勢で取り組んでいました。 債務が発覚する前に、予算を確保して、大規模な事業として、全職員が取り組んでいれば、紙媒体記録に記載されていない記録を除いては、主体的に改善できたのではないかと思われます。
6107	地方庁	その他(社会保険事務所)	・共済組合とのデータのやり取りが遅く、国民年金加入や納付に影響が出ている。 ・DVの方以外の方で夫婦間または家族間トラブルによる被害者に関して、特殊番号が設定できないため、委任状等確認できるものが有る場合、情報提供を断ることが出来ない。また諸事情のある方かどうかの判断が出来ないため、通常の方と同じ取り扱いとなるため、被害者に影響が出ることもあります。 実際どちらも問題は起きており、国民年金の納付勧奨の必要がない方に何度も勧奨してしまうことが発生したり、家族に加害者となる方がいる場合も何もして差し上げられないこともありました。どちらも被害が拡大する前にこちらに相談してくださったりした際にこちらは謝罪しかありませんでした。	・共済とのデータ交換の時期の間隔をもっと短くし、頻繁に情報交換を行えるよう、より一層協力しあうべきと考えます。 ・DV以外にも救済措置が必要な方もいらっしゃるので、もう少し条件を拡大すべきと考えます。	年金制度(法律)自体が、後から補足しながら出来たものであること。国民への周知・興味を持つきっかけの投げかけ方の悪さからくる、被保険者の年金に対する知識の浅さがたくさんの問題を抱えることを招いていると思います。このことにより、社会保険事務所や市役所の名簿等のずさんな管理も原因のひとつではありますが、被保険者も年金の番号を持っているにも関わらず 次々に年金の番号を付番されたり、脱退手当金制度についての認識が事業所・受給者ともに甘かったり、国民年金の加入と納付の違いや国民健康保険の納付との勘違いなどが起こり、今日の年金問題が膨らんでいる原因だと思います。 年金問題を問題として認識したのは、平成15年ごろ、自分が適用課の厚生年金保険記録照会担当として配属されたことで、民間を出て初めて記録に関する職務につき、年金記録に関してさまざまな問題があり、今後被保険者本人も社会保険事務所も真剣に取り組まねばならない問題だと思いました。	被保険者本人への説明を一件一件視気よく行う。個々で状況が違うことにより「私はこんな事情がある」ということをおっしゃる方が多いので、それぞれの話を出来るだけ理解し、その上で制度に対する理解と協力を得られるように対応しました。 現在全所体制で記録問題に取り組んでおりますが、記録に関する業務と年金給付の業務に携わったことのない者にまで、対応をするように命じています。これでは適切な対応が出来ず、見落としや誤りなどが起きる可能性が生じ、かえって混乱をきたしたり、事務処理誤り等が発生してしまいます。もちろん研修も行うべきですが、実際の業務を手伝ったりすることでしか学べないこともあると思います。ある程度件数を処理した経験のうえで成り立つ業務を、誰にでもできる業務として扱うことは危険だということも認識すべきだと思います。 また、社会保険庁は、報道や、それに伴って発生する被保険者の不安な声や苦情に踊らされ、本来業務を忘れていると思います。本来守るべき法律に沿った本来行うべき業務を全うし、その上で問題に取り組むことが正しいと思います。 したがって記録問題に関しては特別チームなどを設置し、内容に関して熟練した者が専門的に対応すべきと考えます。
6108	地方庁	その他(社会保険事務所)	今まででていること以外は思いあたらない。	昔の事務を行っていた退職者の知恵を借りる。もっと多様な検索システムを作る。	年金請求時に確認するため、未請求の年金がこんなに多いとは思わなかった。請求漏れがあることは、少なからず入ったころから気がついていた。	業務課に在籍中会社から出てくる資格取得に年金番号が記入されていないケースが多かった。会社へ確認するもわからなければすぐに新しく払い出ししていた。結果、一人の人に多くの番号を払い出してしまった。
6109	地方庁	その他(社会保険事務所)	平成20年2月採用のため、特になし。	(6)に同じ。	(過去の保険料や資格記録に関する過ちは当然に深く反省すべきところであることを承知のうえで、まだ、業務についてほとんど知らない職員が一つ記入させていただきます。) ○「国民(お客様)事務手続の重要性」の認識不足 (世間のいわゆる【給食費不払い】のような風潮がいわゆる「年金不振」と重なっている気がしてなりません。) 例えば、住所・氏名変更による書類の未送達、3号被保険者の未手続きによる未加入や免除手続を行わなかったことにより国民年金保険料を払わざるを得なくなる状況など、「(社会保険事務所(免除に関しては役所含む)もしくは事業所が当然に事務手続を全部やってくれるものである。」と思っている現状についてです。 「(お客様全員が社会保険六法を持ち歩いているわけではないので)本当に知らないお客様」や「いけないお客様」という区別をしてはいけないことは分かっておりますが、自分が実際に窓口に立って、仕事を始めて初めて感じました。	○説明の工夫 私は業務を通じて国民年金の手続や保険料を支払う意義や手続や支払いをしたことによりどのような効果が発生するかを、改めて丁寧に説明することを心がけてきました(例えば、手続書類については【あとはボールペンで記入・押印していただくだけの状況にしておくなど】下書きして面倒臭さを軽減する工夫。)。 ただし、説明方法については文書(ことば)スタイルが得意なお客様が多いわけではないので、今後の日本年金機構においては、例えば、若年層や若年層をお持ちの親御様など「本当に分からない」お客様に対して、字面だけでなく「見て分かる」パンフレットを事務局ごと・年代ごとに作成してみてはどうでしょうか。 (いわゆる「年金教育」ですね。20歳までにでも見てきたもの感じてきたものや感じてきたものがぜんぜん違うため。) (全部を詳解に説明すると国民年金だけでも1冊が辞典以上になることは分かっているため。)
6110	本庁	その他(本庁)	特になし。	解決というのは、どのレベルでの解決を言っているのでしょうか？ ①問題の完全な解決 完全な照合が無理である以上、解決するための方策はなし。 ②ある程度の解決 期間を定めて問題に関する業務を打ち切る。後は、相談があったもののみ受け付ける体制にする。	採用1年目(昭和63年度)に国民年金の仕事をしていた時に、記録統合の業務があることを不思議に思い上司等に確認したところ、年金番号を複数持っている人がいることを教えてもらった。その時に、記録を整備しないと将来、大きな問題になるのではと漠然と感じていた。	((8)を受けての対応) 今のうちに記録の整備をしておかないと、団塊の世代が年金をもらい始めたときに問題になるのではないかと上司等に話をしたが、年金をもらうときに記録を整備すればいいと答えられ、相手にされなかった。 (反省点) 現時点では、現職の職員はよく対応していると思います。反省点としては、問題を先送りにした体制に問題があったのではないかと感じています。
6111	地方庁	その他(社会保険事務所)	・加入・脱退は事業所からの届出によるものなので、名前・生年月日等の個人情報も含め非常にあいまいである。(昔は今ほど厳密に個人情報を管理していない) ・厚生年金の取得・喪失は事業所からの届出のため、例えば入社条件に年齢制限があったらそれに合わせて本人が年齢をサバ読みして申告することもあっただろうし、事業所がそれに合わせて社会保険事務所等に届け出れば当然本人のものとはちがう生年月日で記録が残る。 だから、同一生年月日で記録が無くても1年2年違いの生年月日や1月違い、1日違いの生年月日等もちゃんと見ないと本当に記録が残っていないと言い切れない。(逆に同姓同名同一生年月日の人が社会保険庁の記録上他にいなくても、間違った申告によりたまたま別人と一致してしまうことがある。) 金融機関は、1円単位のお金を必ずあわせるようなイメージがあるが、届出誤りのため支店間の異動にもかかわらず一月間が開いてしまうことがたまに起こる。(請求される金額が合わなかっ	なるべく、お客様ご本人の身になって歴史を振り返ることが重要である。事業所の歴史とご本人の歴史である。事業所の沿革を調べなければ話にならないし、就職時がご本人の人生でどういう時期か(卒業・前後の会社の入退社・結婚・引越・子の誕生・子の入学や卒業等との比較)を考慮しないと記録が判明しない。 都市銀行等大企業は本社にて一括適用になったため、支店間の異動で間があくことはあまり無くなった。ただ、たとえば7月1日付で提出された書類を6月30日付と見間違えることは普通ありえないので事業所からの届出誤りが原因と思われるケースも散見される。本人は給料から天引きされている(はずな)ので本人の権利をみとめ、今も存在する事業所ならばその分を請求するしかない。 ただ、今は1ヶ月分の請求をするかしないか分かれる月末の資格喪失日の届出があった場合は退職日の確認をしている。	・年金は裁定請求しないともらえない。年金手帳を提示し、記録を確認し、年金をもらう。だが、厚生年金の加入事業所に勤める前に厚生年金の被保険者証を必ず出さないと一人が何枚ももらっていた。平成9年以前は、厚生年金の記録は会社ごとの名簿に名前と生年月日しか入っていないため、本人が思い出さないと自分の記録として年金がもらえなかった。本来もらうべき年金額より少ない人も当然いると思っていた。 社会保険事務所に就職し、最初に適用課に配属されたときにそれを知りました。	なるべく(お客様の身になり、その方の生きてきた歴史を考えてみた。勤めていた当時、その方の人生において結婚や出産(もしくは子の誕生)上の子(もしくは下の子)がいくつのとき等と、就職や退職等の時期を比較した。あるいは終戦・五輪・朝鮮戦争等当時の世相と時期を比較した。誰でも古い記憶はあいまいになっていくので、特に場所等は最寄り駅とか電車を降りてどっちのほうへ歩いたか、もしくは近くにどんな目印があったかを目安にした。 なるべくどこかに記録があるはずだと思って調査をした。 (もちろん、今もそのように調査している。) 反省点としては、厚生年金の加入で住所の届出もしていれば、市区町村のデータを活用できたと思う。いまだに送子になっている記録の特も主も特定しやすいと思われる。(ただ、事業所に住所もでたらめに申告していたら難しいと思われるが)
6112	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			[redacted]、新聞報道等で認識した。	請求主義であったことが、この問題の顕在化が遅れた原因のひとつであったと思う。
6113	地方庁	その他(社会保険事務所)	私の知っている範囲では他に知りません。	事務所で調査中の案件を迅速に処理し解決に向けて努力する。	問題になるまでは全く未知の話でした。初めて知ったのは平成19年5月頃に世間で取り上げられるようになってからです。	記録問題の解決と信用回復のために取り組みに積極的に関与しようとしました。制度の複雑さとそれを扱う職員の意識に問題があったと思います。
6114	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		厚生年金をかければ厚生年金の番号を、国民年金をかければ国民年金の番号をかけ、一人の人にいくつもの番号がつけられていたので、本人の記録がばらばらになっているため、番号を統一していかないといけない問題だと認識していました。その際、テレビなどの報道があったときに	とにかく、お客様に対して丁寧に対応していきながら、一つ一つつまとめる作業に専念していかないといけないと思いました。 また、制度の問題だと思いますが、年金番号を一人に一つつけないといけなかったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6115	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	複雑で大変困難な事務処理であるが、精通した職員一丸となって、処理システムの強化を図りながら取り組んでいかなければならないと考えます。	職員各々担当業務を一生懸命行っており、今問題となっている年金記録問題などありえないと思っていた。マスコミ等で騒がれて、初めて年金記録問題があることを知りました。	記録問題が発覚した以降、照会の職歴以外にも記録がないか等確認を行うようにしています。また、ねんきん特別便等で、浮いた記録の持主を迅速に特定し、年金記録の統合処理を行っています。 なお、反省点等については、よくわかりません。
6116	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	お客様の立場に立って、誠意を持ち、職員一丸となって、対応していくしか無いと思います。	認識していませんでした。 存在することは、H18年6月頃にマスコミ等で出された時に知った。	お客様の立場に立って、誠意を持ち、職員一丸となって、対応してきました。 物理的・人員的に体制が組めない点があると思います。
6117	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	加入記録の調査においては、本人の記憶があいまいな事もあり、調査にかなりの時間がかかるため、事業所索引システムなどを更に使いやすくする必要があると考えます。	平成9年の基礎年金番号導入時にすべての番号の統合が終わっていないことは知っていましたが、5000万件もあるとは思わなかったので、報道で知るまでは特に問題があるとは思いませんでした。	未統合記録のなかには、氏名・生年月日などの基本情報が未収録の記録がたくさんあり、その為に裁定請求時や加入記録の照会時に氏名索引を行っても記録を探すことが探すことができなかった事がおもな原因だと考えます。 旧台帳の記録をオンラインにすべて収録しておけば、このような問題は防ぐことができたのではないかと思います。
6118	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	承知していない	○オンライン管理原簿の信憑性の向上・・・紙原簿とのと突合 ○年金の新規裁定時での本人職歴に基づいた記録確認の徹底 ○事業主の不適切な届出に関する従業員の教済	○手帳記号番号の重複符番による未統合記録及び死亡による記録と認識 ○基礎年金番号の施行時(平成9年)	○紙原簿からオンライン原簿への切り替えにおいて、切り替え不能、不完全記録が存在することを職員に未周知又は引継ぎが行われていなかった。 ○よって、オンライン記録を過信し裁定請求時での記録確認が怠慢となったのではないか。 ○基礎年金番号設定時に記録確認作業が徹底出来なかった。 ○事業所への立ち入り調査が十分に行われていなかった。 ○市町村記録管理台帳の不備等がチックする方法がなかった。
6119	地方庁	社会保険事務所課長級以上			以前より、未統合記録がかなり多く存在することは、知っていたが、遅くとも裁定請求時に確認ができるのではないかと考えていた。 また、氏名のない記録や氏名の読みがあり得ない読みだったりする記録があることも知っていた。今から13年程前(年金給付を担当)のことと思う。 厚生年金は昔の紙媒体管理のものを、電算化(当時のコンピュータは漢字対応ができない)する時に、まず大きな問題点があったと思う。漢字のものを無理やりカナ読みさせていることが、未統合記録につながっている。 国民年金の紙媒体からの切替も、限られた時期に大量の切替票を作成した記憶があり、現在でいう二重チェックが十分行われていなかったと思う。	裁定請求時には多くの者は、相談に訪れるため、本人に直接確認をとる機会はあるのではないかと考えていた。 既に受給者もあることから、どこかの段階で確認作業が必要であると思うことから今回がその時と思い対応しているところである。 今後様々なシステムを取り入れながら、国民のニーズに応えられるようにしたい。
6120	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。	特別便や定期便への回答に対しコツコツ対応していくほかないのではないかと思います。	社会保険庁が解決すべき最重要問題と認識しています。 適用課に配属されていた時、氏名や生年月日など誤った記録があることは感じておりましたが、このような数の浮いた記録などがあることは、国会で取り上げられるようになってから知りました。	一人一人丁寧に応対しています。また、個人のノルマとして割り振られている分についてはすべて完結させています。 (反省点) オンライン導入後10年以上たった平成10年の採用であるため、コンピューターの記録をほとんど信じており、旧台帳などの存在を詳しく知らなかったことです。
6121	地方庁	その他(社会保険事務局)	何も知りません。	事務処理を複数人でチェックする。	重要な問題。平成15年頃。	その時点では、チェックを厳しくする。反省点は、全体的に事務処理に対する認識が甘かったと思う。
6122	地方庁	その他(社会保険事務所)		紙台帳の記録を正確にコンピューターに収録する	被保険者・事業主の届出義務等の不履行 社会保険庁の記録管理能力不足	正確な事務処理 正確な記録を長期にわたり管理するには一定のコストがかかるとおもわれるがそのコストを十分にかけてこなかったこと
6123	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない	社保庁が計画していることをやっていく	平成19年特別便の話題がでたころ 年金記録問題には驚いた。なぜ?	よくわかりませんが相手の話をよく聞いて手順にしたがってすすめる
6124	地方庁	その他(社会保険事務所)			今回の記録問題が言われだしたときに、5000万件もの不明記録があると言われたが、信じられない思いがあった。平成9年に基礎年金番号が導入された時、厚生年金の手番等は機会があれば統合してもらえばいいし、手帳を持っていれば大丈夫だと言っていたのに、それも含めて5000万件に数えられたのには、愕然としている。 そもそも、何もしていない様に言われるが、基礎年金番号導入時には、基礎年金番号通知とあわせて他に手番があれば統合しますという案内を送っていたが、あまり被保険者からの応答が無く、その後の対策をあまり講じなかった事が現在の記録問題につながっていると思う。	期間照会が出てくればとことん調べてあげる事ぐらいしか、私にできる事がありません。
6125	地方庁	その他(社会保険事務所)		未統合のすべての記録を本人確認ができる限り照合していくしかないと考えます	平成12年7月より謝金職員(現在は任期付職員)として窓口相談業務を行う際、請求時、相談時において、記録確認を正確に行うよう心がけていました。基礎年金番号のほか未統合の手番があることは認識しており、空いている期間、未加入期間等がある方はその期間についても確認をおこなっていた。マスコミ等の報道にて5000万件のもれというのを知った時は正直びっくりしました。	窓口業務であり来所される方の話をよく聴き調査をしようと真摯に受け止め、業務に専念しました。反省点についてはいろいろな要因が考えられると思いますが、まずは制度が複雑すぎて国民が理解していないというところにも問題があったかと思います。国は国民に対してもっと説明や・案内・広報することが必要であったのではと思います。
6126	地方庁	その他(社会保険事務所)		現時点、加入歴がある全ての方に対して特別便や定期便により記録を確認していただいている。そして不備がある方には記録調査を依頼していただき、調査を進めているところである。こういった地道な作業を続けていくとともに、被保険者の方々に年金制度の変遷も含めた理解をしていただくことも必要だと考える。	年金の記録問題を知ったのはテレビや新聞などの報道からで、国民生活に直結する重大な問題だと認識している。	年金制度に対して不信をもって来られるお客様の大部分の方には、制度の説明を根気よく行うことによって納得あるいは理解をしていただける。そういったなかで私自身、年金制度を筋道を立てて説明できるように、制度への理解を深めることに努めた。 当初、年金制度が国民年金、厚生年金と分かれていたのは仕方がないと思うが、基礎年金番号導入時の周知が足りなかった。もちろん受給の際にほかに手番がないか確認しているが、高齢のため昔のことをよく覚えていない方もいらっしゃる。また記録の統合の前に亡くなられた方については、ご家族の方のご協力が必要になるが、それにも限界がある。
6127	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	記録問題の対象者は高齢受給者が多く、生存中に受給したいとの申し出が多くあり、できるだけ早期解決に向け今後も全職員体制で対応すべきと考える。	昭和17年から戦後の時代、今のような年金システムになっていることが想像できたのだろうか。当時の紙台帳にフリカナを記入してあれば宙に浮いた記録もかなり減少していたのではないか。その後の記録も正しい氏名が読めないため入力困難な事例も多くあった。年金を収めたのに受給できない方にとって大きな問題であることは当然であり、職員はその問題解決に向け最善を尽くすべきと思う。また、年金請求時に本人より職歴確認を十分行い、記録漏れに対する意識を持ち、記録もれについては調査を行い請求者本人の納得をもって年金請求手続きを行っていた。そのため記録問題がこれほど大きな問題になるとは考えていなかった。	過去に起きてしまった事を反省し問題解決に向け最善を尽くす。
6128	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	全ての紙台帳のデータ化が必要であり、市区町村の協力が不可欠である。また、広報等により被保険者に情報提供をし、再度記録の確認を行ってもらいながら、持ち主が判明していない記録を瞬時に確認できるシステムの構築が必要と思われる。	平成19年の事項に認識しました。 当時は国民年金の問題でお客様の信頼回復に努めていますた。	お客様の意見を良く聞き、改善しなければならない点については、上司に報告していた。 現場の意見(お客様)をすぐに反映できなかった点がありました。
6129	本庁	その他(本庁)			年金を糧に生活していらっしゃる高齢者が殆どですので、早急に解決すべき重大な国及び社会保険庁の問題と認識している。 採用直後あたりに年金記録問題を知った。	仮設の相談コーナーなどで、解決のために一生懸命努力しました。 社会の中での社会保険庁の役割を重く受け止め、仕事に対する責任感がすべての職員にあったのかどうか。職員同士で職業倫理について当初から考えるべきだったというのが反省点だと思
6130	地方庁	その他(社会保険事務所)	1.厚生年金保険法唯一の保険料免除制度である、育児休業制度について周知が図られていないように思う。しかしながら、提出の際に添付書類(出勤簿、育児休暇願の写し等)を求めておらず、社判押印のみで届書を受付していることとなっている。したがって、事実上育児休業していない被保険者であったとしても、架空の届け出により保険料に関しては免除となり、給付に関しては受けられるという徴収無き給付が受けられてしまう可能性が危惧される。	1.添付書類を求める。	当時としては手番が存在するが、氏名索引等で容易に見つけられるものであり、本人の協力さえあればすぐにでも解決できる問題であったと認識していた。 現時点では原票等を目の当たりにし、100%の解決は不可能であると認識してる。 存在することを知ったのは、実際に手番の統合作業を行ったときに当初の認識を持っていた。	被保険者、受給権者、事業主、事務担当者との対応の際には必ず、基礎年金番号等の記入が必要であるとの認識をさせるよう対応に努め、対応時点ですべて解決するようには行っていた。しかしながら、事務担当者等であれば当人でなければ、わからないような事項もあるため、完全に徹底を図ることは出来なかった。その点でいけば、ねんきん特別便のように、本人に確認させるようなシステムはいいと思っている。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6131	地方庁	社会保険事務所課長級以上	無。	記録管理の信用を失った代償は大きく、信頼回復には時間がかかると思う。今は特別便、定期便の照会に対する記録確認が急務である。すでに承知済のことではあるが、紙台帳等の記録を早急にオンライン化し整備を行い、又 年金記録の確認作業は相当時間を要するもので、特化した環境のもとで相当数人員を投入し、地道な作業を行う必要がある。そこで、進捗管理としての期限設定も必要であるが、短期間の期限であれば突貫工事のようになり、確実な確認ができない恐れがある。 自己の記録確認を容易に行える環境整備を進める必要がある。	年金記録管理を含む個人情報管理の重要性や法令遵守等が欠如し、また、オンライン化の際にその移行作業があまりにずさんであった。未統合記録が5000万件も存在していたことは一連の報道により知った。	年金記録管理や個人情報管理の重要性を再認識し、その扱いには細心の注意を払って仕事を行った。被保険者の記録を管理する役所として、未統合記録の整備を早くから地道に行っていれば、このような結果にはならなかったのではないか。
6132	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	紙台帳との地道な突合。 被保険者本人の記憶の喚起。 偽名で社保加入(勤務)していた人の掘り起こし。 信頼回復。	組織全体としての一大事と認識。 基礎年金番号導入後、手番の整理はそれなりに進んでいたと思っていたが、これほどまでに未統合手番があるとは思わなかった。また、その実態を知りえなかった。問題の存在については、騒動になってからです。	手番の統合が進めば終結すると思っていたが、その後、様々な問題が明るみとなり、この問題はとても根深いものだと思います。 自分としては、ただひたすらに、記録の統合・整備をし、お客様の対応に対しては丁寧につとめ、少しでも信頼回復できるよう努めてきました。 反省点として、 ・紙台帳からオンラインへの記録移管作業が当時うまくいかなかった。 ・基礎年金番号導入後の手番統合作業の遅れ。 ・職員の記録改ざん等の信用失墜行為。 など。
6133	地方庁	その他(社会保険事務局)		カットオープンされていない手番の記録を至急確認する。 年金記録調査専門部門をつくる。	手番のふりがながいい加減に登録されておることが多々あった。	台帳などが見ずらい。汚い。など職員一人ひとりが早く問題解決しようとする意思が足りない。
6134	地方庁	その他(社会保険事務局)	・生命保険会社の厚生年金適用について ほとんどの生命保険会社は、外交で事業所回りをして勧誘等しているがその事業所に適用されている被保険者からの紹介で勧誘すると、本人の知らない間に外交員登録され、本社一括適用の場合本人分も事業主が負担した形において生命保険会社の被保険者として適用されているケースがたびたび見受けられる。 年金相談の際、被保険者本人に問い合わせると、勧誘した記憶はまったくなく、しかしその生命保険に加入していることがあったなどの回答を得たことがあります。事情を生命保険会社に聞くとこのような回答をもらったことがあります。 ・出稼ぎの被保険者について 昭和30年台から40年代においては若年での出稼ぎを年齢や氏名を偽って年金加入していたケースが多かったようです。 ある被保険者は年金相談において、その当時使用していた氏名、生年月日を記憶しており間違いなく本人であると回答を得ました。	基礎年金番号導入後においても、氏名、生年月日、性別での本人特定はもはや難しいと考えます。 やはりもっと詳細な個人情報において管理し、ある一定の時期での市町村単位における住民票のある国民すべてに年金加入義務の徹底を図る必要があります。 現在の年金被保険者数は、加入している人のみですが、住民票のある国民の人数より絶対に少なく、未加入者があまりにも多いことも問題です。 もともと年金には加入義務はあるものの、厚生年金や共済を裏失した場合、 被保険者が市町村役場や社会保険事務所に来所して届け出しています。 届出がない場合勧奨するシステムですが、国民皆年金といいながら加入においては届出方式。 届出しなければ最終的には放置の状態。その一方で納付出来るかは別問題で所得によっては差し押さえされる。 このようなシステムでは、年金から逃げる被保険者も多数いるはずです。実際に基礎年金番号すら持っておらず、事業所から資格取得届が提出される被保険者も多数存在するのです。 よって、年金記録の問題はすべて制度に加入するという入り口の時点で決まるといっていいと考えます。国民年金であれば20歳、厚生年金喪失時の強制加入、基礎年金番号のない20歳以上の被保険者には、それまでの加入記録の追加(納付は2年で時効のため記録のみ)これらを徹底させ、すべての国民が平等に加入している制度の確立が急務ではないでしょうか。 本人特定が困難な記録の解明も当然ですが、今後どのような取り組みをして行くのか？ということのほうが年金制度の充実につながると考えます。	採用当時から、なぜ年金手帳が何冊もある、氏名が違う、生年月日が違う。とは思っていました。 社会保険の届けはすべて事業所からの提出であり、 その事業所が被保険者を採用した際身分証明は行なわず、すべて本人直筆の履歴書において確認していることがほとんどです。この時点で誤りがあった場合は、どのように事務所での処理を行なっても届出とおりの処理のため誤りにはならないのです。 また、年金相談では、本人に記憶がない記録の多いことにも驚いていました。 本人でないこととするということは、宙にういた年金を作るということだったのです。 しかし、本人に勤務した記憶がないということは、記録統合できないのも事実でした。また地方では出稼ぎの際、下請けの下請けで勤務したが、厚生年金加入は本社で加入しているため被保険者にとっては事業所名が勤務した事業所と一致しないということもあります。 以上のようにすべての国民の記録が給付に反映されないといった事実は知っていました。 しかしすべてが社会保険庁のせいではなく、国でやっていることだからと国民の年金に対する意識の低さが招いた問題であるとも思っていました。	出来る限り思い出してもらい、番号の重複は解消し、常に対応の中で解決してきたと思います。 しかし一人が対応する数にも限界はあります。 上記にも記載しましたが、今は年金、年金と加入記録や給付のことばかりに目を奪われていますが、そもそも入り口である加入時点で給付に至るまで40年もの間記録を預かる側としての責任感不足。並びに、政治家の方でもマスコミでも年金に対する重要性を国民一人ひとりに周知できなかったこと。また納付をしているのは実際被保険者であり、自分が納付した年金について感心をもてなかった国民一人ひとりなど。本当に反省される点は、業務における職員の対応などではなく、身分は関係なく、20歳以上の日本国内に住所を有するすべての国民が意識共有できないことにあるのではないでしょうか。 社会保険庁の職員がすべての国民の顔を知っているのではないのですから。
6135	地方庁	その他(社会保険事務所)		すべての職員が重要性を認識し、お客様に対して親切、丁寧に対応していく。また、最優先事項として対応する。	年金記録については、判明した時点で整理していくのは当然ですが、最終的には年金請求時までに判明すれば問題はないという認識でした。基礎年金番号が導入された時から未統合の記録があることは知りました。	年金相談を行う際には、必ず職歴を確認したうえでお客様からの申し出がなくても氏名索引等で記録の確認をし対応しました。反省点は、過去の台帳で管理していた記録についていろいろな方法で検索できるシステムをもう少し早く実施すべきだったと思います。
6136	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	一つ一つ地道に対処するしかない。	分かりません。	分かりません。
6137	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。		・社会保険庁における取扱いの不明瞭・不明確による記録収録の誤り。 ・認識したのは、この間の記録問題の発生。	真摯な対応。 ＜反省点＞ ・紙台帳からオンライン収録した際の収録誤りを見抜けなかったこと。 ・年金記録に関する「管理・追跡」を含めたオンラインシステムの欠陥もしくは、システム構築の誤
6138	本庁	その他(本庁)	かなり昔(昭和20年代前半)から問題があると認識されていたようです。	はるか昔から延々と続いている問題なので、ある程度の時間や人手を使い地道に照会・回答・記録整備を行うしかないと思います。	平成19年6月に記録問題が起きた時に、たまたま4月から資格照会の担当をしていたので受付件数が激増したときは大変なことになったと思いました。 かなりの確率で記録が判明するので、膨大な年金手帳番号が統合されていないだろうとその時思いました。	資格照会の担当として時間中は窓口での対応、時間外に照会・回答作成等できる限りの事を行いました。人員が増えてからは照会のマニュアル作成や派遣の指導をし、当時の課長・調査官とともに資格照会専門のチームを立ち上げ残件数を減らすべく努力しました。 反省点は、年金に加入したときはまだ年齢も若く記憶は鮮明でも、受給まで40年かかるため忘れてしまうことを想定していなかったこと。手帳番号の管理を受給されるかたにまかせて、裁定時にだけ社保事務所で確認すれば良いとしたことが問題だったと思います。 (何回かこのままではマズいとプロジェクトチームが立ち上がったりしていたようですがそのまま放置してしまったこともこの結果に繋がったと思いますが)
6139	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じ上げません。	年金特別便のフォローアップを徹底し、1件でも多くの手番統合を行うことが大切だと思います。 また、基礎年金番号を持たないため、特別便や定期便が送付されていない方についての記録調査が必要と考えます。	年金記録問題は、私運社会保険庁の怠慢と被保険者の管理意識の低さがあいまって起きた問題と認識しています。その存在を知ったのは世間一般に報道がなされた時です。それまでは、年金請求の際に手番の統合が徹底されているものと思い込んでいました。	問題の発覚以降接したお客様については、別件のご相談であっても記録の確認を行い、手番の統合を進めるとともに、基礎年金番号導入の流れについても説明しご理解を求めてきました。反省点としては、これまで申請主義にあぐらをかいた対応に終始してきたことが挙げられると思います。技術レベルが進歩し、こちらからお客様へはたらきかけることが可能になってからも当初のやり方を続けてきたことは多いに反省すべき点であると考えます。
6140	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません		マスコミの報道によって存在を知りました。	窓口・電話にて丁寧に対応しました。 反省点は、「もっと早めに記録問題に対処すべきだった」ということです。
6141	地方庁	その他(社会保険事務所)			最初は、基礎年金番号導入後に統合されなかった手番の記録が、多数あるという程度の認識であった。 受給者から、記録のもれや間違いがあるという申出が多いことに驚いた。	申出のあった期間について、現存する資料を調査し照会等を行い、記録を探し出せるように時間を費やした。 旧台帳記録や市町村保管の記録を、WMで速やかに検索できるシステムを早く導入すべきだった。
6142	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金制度に対して、正しい知識ではなく、誤解をしている方も多いので、正しい内容をわかりやすく周知するといいと思います。	国民年金については、領収書や市で保管されている台帳と納付記録が相違していたりすることがあったので、たいへんな問題と感じました。また、過去の事務処理に不安をおぼえました。 厚生年金については、さまざまな事情から、過去の職歴や旧姓を伏せておきたい方がおり、手帳番号があくさんあることもあるので、せっかく収めたのにいいのだろうかと感じました。	一般の方にとてもわかりにくい制度であることと、年金手帳(基礎年金番号)の大切さが伝わっていないことが問題の根底にあると思います。 制度の利点や大切さをもっとアピールして、周知徹底できるとよいと思います。 毎日の業務のなかでも、その点について努力しています。
6143	地方庁	社会保険事務所課長級以上	今までに出てきた事象以外、特に知らない。		過去からの年金記録は、お客様の年金権及び受給額につながる高重要度の問題と認識していました。 期間照会に携わった平成8年頃から、認識はありました。	【当時の私の対応】 期間照会なども、当時から申出・申請主義であった為、お客様の当時のご記憶で申し出ていただいたものを調査するという処理スタイルだった記憶しています。、また、年金相談に当時携わっておられた職員の方も、最終的に年金請求時、申し立ててもらい記録統合すればよいという認識だったと思います。 当時適用事務を行なっていたころは、事業所側・被保険者側も取得届提出時には、年金記録よりも健康保険証の交付スピードを重要視されていました。しかし、その際に、手帳が無ければ、再交付申請書に職歴申立をご記入いただき、手番の特定に務め、極力、基礎年金番号へ再取得時点で、判る範囲で手番の登録処理を行っていました。 また、疑重複照会なども積極的に行なっていた記憶があります。 【反省点】 平成8年11月頃からの基礎年金番号通知の送付により、他の年金手帳番号をお持ちであれば、記入のうえ返送していただくよう取り組んできたが、回収率が低かった記憶がある。まず、この時点で、最大限取組を行なっていれば、簡易な名寄せ対象者分の記録については、かなり早い時点で解決されていたと思われます。 全国規模で、基礎年金番号実施の広報を大々的に打ち、各事務所現在の特別便のように、お客様からのハガキ回収に努めれいれば‥と反省しております。 また、全国的な統一事務処理として、再取得時の職歴申立などしていただき、随時、機会を捉えて、名寄せ作業を行なっていれば、旧台帳や船保記録など特殊なものを除き、かなりの件数が早期に基礎年金番号へ登録されていたであろうと、想像できるとともに、反省するところです。
6144	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	カセット照会を行わなければ、オンラインの画面で確認できない記録がある、未統合記録のカセットを開き、再度名寄せを行い記録確認のお知らせを送付していただきたいです。 記録の追加を行ったために年金額が下がるケースがあり、返納の了承が得られないお客様は記録統合ができない。3号期間に厚生年金が判明した場合については、返納の必要がなくなったが、他のケースにおいても救済措置があれば、スムーズに記録統合ができると考えます。	基礎年金番号に統合されていない手番が数多く存在することを、年金の裁定時に知りました。	裁定請求書の受付の際、年金の未加入期間があるお客様には、丁寧に記録の確認を行い裁定しました。 オンライン化の際、被保険者台帳との突合を行い、台帳を永久保存しておくべきであったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6145	地方庁	その他(社会保険事務所)			国民年金の記録は、以前は市町村と社保の2箇所で管理しており、突合作業も行われているとのことだったので、問題が発生することはあまり予想できなかった。 厚生年金は、以前から、研修期間等と称して未加入としたり、雇用保険のみ加入させていたりで、本人申立と会社の記録の相違があることは認識しており、裁定請求の時点等で、判明することがあったが、会社と本人との間の問題だという認識だった。 マスコミの報道により、その他の記録問題も発生していることを知ったが、年金は本人の老後の所得、ひいては、国の財政に大きく影響するので、一日も早く解決するべきだと感じた。	年金記録は、本来、ひとつの番号で管理すべきであり、政府も企業も国民も年金手帳(年金番号)を銀行の預金通帳のように、もっと大切に扱うべきだったと思う。事務所の段階で、本人から聞き取りを行い、年金番号の重複取消を何度も行ったが、本人も記憶が定かでなく、宙にういた年金はかなりあると思われる。 また、平成9年の基礎年金の導入で少しはよくなったと思う。 この件に関して、私たち職員が問題解決にあたるのは当然だが、本人や企業の協力なくしては、はかどらないと思うので、問題意識を持ってもらう為、もっと広報活動を実施していただきたい。 また、今後は以前にもまして、情報公開することが、国民や企業に対し、信頼を得ることになると思う。
6146	地方庁	社会保険事務所長	今回の記録問題に於いて、全ての年金受給者が年金増額になるわけではなく、逆に年金額が減額になったり、返納が発生している事象がある。このことについてはあまり知られておらず、現場では理解を得るのに非常に苦労している。 今後幅広く本人の申立てにより記録を認めていく方向での動きが見受けられるが、ある程度の判断基準を設けたとしても、納付事実の真偽について確認するのは非常に困難な作業になるの	基準を設けて本人の申立てに基づき納付期間を認めていくのであれば、大勢の方が年金額が増額となるが、減額返納の方も出てくる。減額対象者については、判明時点からの減額はやむを得ないと思うが、遡及して返納金を求めないようにすることはできないものか。 記録が判明し統合して年金が減額になるなら、その記録は知らないという人が出て、本人記録にもかかわらず、統合されないいつまでも未統合記録として残り続ける可能性もある。	元々申請主義であったことから、年金請求時に記録統合すれば良いという風な流れがあった事から、年金記録問題という認識はなかった。 記録については、収録漏れや、転記ミスといった記録管理者としての責任も重大であるが、十分な広報を行っていなかったこともあるが、個々人の管理責任もあると思われる。 今回の一連の記録問題が起きるまで、未統合記録がこんなに多いとは認識していなかった。	今回の記録問題により、個々人の年金制度に対する認識度が上がったことを前向きにとらえ、広報を充実させることが必要であると考える。 また、年金制度そのものが、現場から見ても複雑なものと思われることから、わかりやすい年金制度を構築していくことが必要と考える。
6147	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	解決の期限を設けて、表面的な調査をするのでなく、1件を完璧に調査すべきと考えます。	記録は重要な問題と認識していました。基礎年金番号が出来た時に知りました。	あらゆる機会を捉え、記録確認をしてきました。紙台帳を、データ化することを早い時期からするべきだったと考えます。
6148	本庁	その他(本庁)	なし	今までどおり、受給者、被保険者からの個別の相談をしっかりと聞いて、時間をかけてじっくり取り組む以外に解決策はないと思う。	戦争や洪水など災害にあった紙の記録もあるような、そんな時代のことなので放っておけば(とべつ便のように積極的に整理しなければ)、記録の漏れが出てくるのは当たり前のことだと思う。また、その古い記録を整理するのが困難なことも当たり前のことだと思う。問題は、例えば「昔の職員の字が汚い」とかそんなことではなく、困難だからといって記録の整理を先延ばしにしてきた(やってはいたが本格的でなかった)せいだと思う。また、今やっているように、見つけることができる記録は全力で見つけて支払う、ということも当たり前だと思う。 僕はこの組織に入って5年です。	記録に漏れがある、だから見つける、当たり前のことで、特に僕のような下の職員や事務所の職員は与えられた仕事をするだけ。対応が批判をあびた後になったことが一番の問題だと思う。お金や人のこともあり、問題にならなければ本格的な対応ができなかったこともわかるが、社会保険庁に色々問題があるなかで記録問題に限れば、組織の上の方にいる人や本省の人の責任だと思う。
6149	地方庁	社会保険事務所課長級以上	分からない。	なし。	厚生年金について、氏名検索により本人と思われる記録があっても、本人から会社名と勤務所在地が一致しなければ、本人と特定できず、統合してはならないと以前の事務取扱要領にはあったと思う。そのため、手番で残っていても統合する事はなかった。	期間が重複していない場合は、本人の記録の可能性(特に60歳以上)が高いため、事業所名(昔の会社名は、事業に直結する名前が多い)から職種などのヒントなどを出しながら、出来る限り思い出してもらっていた。
6150	地方庁	社会保険事務所長		電子機器を使用した記録調査手段が整備されてきたため、これまでの年金記録調査及び年金記録整備に関する知識と経験を集約し、年金記録調査の専門部署を創設すること。 記録調査能力に関しては個人差が大きいことから、能力の高い者を集中させることが必要と考えます。	厚生年金被保険者証が同一人に複数枚払い出されていることは社会保険事務所に配置された昭和51年頃から知っていた。 また、手作業であることによる書き誤りや進達もれや収録誤りがあること、手作業で記録管理したもの(台帳や原票)と電子機器で記録管理したものと不整合が存在していることは知っていた。	電子機器により管理された年金被保険者記録が完全ではないとの認識から年金請求するときには、学校を卒業してからの職歴を聞き取るなどして、本人の申し立てた期間については調査してきた。 年金被保険者証や年金手帳が同一人に複数払い出されていることは、議重複調査が不完全であったこと、台帳や原票の記録と電子機器で記録管理したものとの不整合については社会保険事務所に責任がある。 しかしながら、事業主や被保険者にも「正しい届出」の義務があり、国民全体で包括的に年金記録問題を考えることが必要ではないかと考えます。
6151	地方庁	その他(社会保険事務局)		番号払出簿により、確認と払出し時期から同じ職場の従業員からの情報提供をうける。	平成9年の基礎年金番号制により、手帳番号を随時統合してきましたが被保険者への周知意味についてのPRが不足があったため、又実施後の結果が曖昧になってしまったためと考えます。	国民年金関係では、市町村担当者との連携を図り記録整備を行ってきた。 厚生年金関係では、事業所担当者との届書類の審査時に確認を行った。 反省点の記録管理ですが、コンピュータへの切り替え後証拠台帳、厚生年金原票等の管理がなされなかったため、原本の再確認ができまくなってしまったことが問題と考えます。
6152	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません。	受給者及び被保険者の皆様の協力を頂き、お一人お一人にご自身の記録等を確認して頂くことが重要だと考えます。	年金記録問題が報道されるまで、複数の年金番号を持っている人が多いことは承知していましたが、重複取消等を行うことにより統合されるものと認識していました。	公的年金各制度の共通番号の導入と国民一人一人に年金記録等をチェックして頂くシステムを早く構築すべきであったと考えます。 ただ、ヒト、カネ、モノが要求どおり措置されなかったとも思います。
6153	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません		みのもんたのサタズバでしりました。	受給権者、被保険者の方のお話を聞き、お名前や会社名等から記録をみつけるよう私のできる範囲で最善をつくしたつもりです。
6154	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	報道からの情報しかわからないので、特になし。		
6155	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	社会保険記録だけでは、限界があると思われるので、他省庁や市区町村の記録もしくは民間の記録を活用するのも問題解決への一つの手段であると考えます。	本人の記録がひとつの番号で管理されず、多数存在する問題、収めたはずの保険料記録が社会保険庁で管理されていない問題であると認識しておりました。また、数年前にマスコミ報道されてから知りました。	本人の記憶が薄れる前に、より迅速かつ正確に対応しようとしました。またコンピュータ管理の導入が遅かったことや年金記録の管理意識が希薄であった点などが反省点として挙げられると考えます。
6156	地方庁	その他(社会保険事務所)	外国人の氏名の管理が統一されていないため、氏名検索が困難になる可能性があると考えます。	全国統一の登録方法を定める。たとえば、パスポート記載のアルファベット表記にするとか。	基礎年金番号を導入したとき、果たして全て国民年金と厚生年金の登録をすることができるのか、心配していました。厚生年金については、新規番号の払い出しを繰り返していた事も知っていましたので、統一作業は大変なものになると感じていました。また、紙台帳の機械への登録が、氏名の登録誤り、生年月日の登録誤りが多数あることもわかりましたので、より問題を深刻にさせるであろうと感じていました。基番導入時の平成9年ころに問題であると考えました。	年金給付の仕事をしているとき、氏名の検索をする際、様々な読み方で検索し、できるだけ記録の発見と登録を心がけて仕事をしていました。反省点としましては、年金記録の重要性の考えが欠如していたものが挙げられると考えます。
6157	地方庁	社会保険事務所課長級以上	無し	厚生年金保険で、021－1届書をたたいても「氏名…空欄」「性別…不明」となっている手番について、早急に加入記録整備を行なう。なぜならば、記録整備されておらずに、氏名検索等でヒットしない手番がかなりあるため。	年金記録問題が起こり、職員総出で「ねんきん特別便」の対応を行なうようになって初めて「旧台帳」なるものの存在を知った。また私は、それらも含め、当然100%に近い確率で手番に加入記録が収録されているものであると思っていたが、「氏名…空欄」「性別…不明」「生年月日…不明」という手番があまりにも多いことに驚いている。 また平成20年に、厚生年金手帳記号番号払出簿を見て、地方庁で氏名・生年月日をWMに登録すせよ、という庁からの指示にも驚いた。過去に、地方庁から庁(業務センター)へ払出簿の写しを送付しているにも拘らず、平成18年度あたりから何度も払出簿の写しの提出を求められたが、いったい過去に各地方庁から送付された払出簿はどこへいってしまったのか？ その処理に携わっていた職員は、加入記録はおろか、氏名、性別や生年月日が収録されていない手番が多数存在することは承知できていたはず。なぜ早急に整備に着手しなかったのか？それは、年金記録問題が起こる前に年金相談業務を行なっていた方々は、090届書で氏名検索して表示がなければ加入記録は無い、と来訪者に応答していたため、今思うと、その方々が不慣	地方庁としては、930届書入力によりカセットを開く依頼をするしかない。 全国でオンラインシステムがつながってから20年近く経過したのに、これまでなぜ全ての手番について、カセットが開かれて記録が画面照射される状態になるように業務を行なわなかったのか。
6158	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	職員一丸となって真摯に業務にとりくむ。	年金記録がもれている問題と認識していました。知ったのはテレビなどで放映されてからです。	仕事上資格照会業務についていたので、必死になって土日もふくめ大量の業務をこなしました。昔の職員がしっかりしていなかったのが反省点でしょう。
6159	地方庁	社会保険事務所課長級以上	期間が増えるのに年金額が減るケース。	もっと広報などに記載してほしい。	世間に周知をしっかり行わないで基礎番号化した結果、手帳番号がこんなに存在していたことは、驚いている。	出来る限りお客様の立場に立って相談し作業を行った。
6160	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	本来受け取れるべき年金がもらえない方がいると思い、重要なことと認識していました。存在を知ったのは、広くニュースになった頃です。	お客様の照会に対し、できるかぎり丁寧に接客をするようにしました。反省点としては、年金制度の周知が足りなかったこと、職員が問題を把握し、問題意識をもった対応をしてこなかったことが挙げられるとおもいます。
6161	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	現行の方策(紙台帳とコンピュータ記録の突き合わせを行うとともに、ねんきん定期便等によりお客様にご自身の記録を確認していただくこと。)	平成9年の基礎年金番号導入時に、基礎年金番号に未統合である記録については、本人確認により早急に整備すべきものとの認識。	平成9年頃は、過去記録整理事業が検討されていたので、当時は本事業による対応で良いのではと考えていましたが、現時点においては、当時からねんきん定期便等による対応を行うべきであったと思います。
6162	地方庁	その他(社会保険事務所)	共済受給者の加給金の過払い	業務センターと共済との連携を密にする	国民一人一人に関わる重大な問題	年金をもらえるのは、年をとってからだから今の記録が不十分でも問題ないだろうという意識。過去の職員の負の遺産に現職員は苦しめられている。
6163	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録問題を解決するためには、過去の間違いを正し、今後このような間違いを繰り返さないようにしなければならない。 そのためには、 ①機械化前の記録と機械化後の記録をすべて確認し、正しい記録にする。 ②基礎年金番号に統合されていない記録を、本人確認をし、統合する。 ③年金の被保険者や加入事業所に対しの広報を強化し、制度への理解を得られるように、また、正しい届出がされるようにする。 ④研修や会議等で年金事務を運営する職員一人一人が、年金という誤りがあってはならない事務処理を担っている、という事を十分に認識できるようにする。 ⑤法令遵守や正確で迅速な事務処理のために、法律・通知・通達に基づく事務処理方法をできる限り細かくマニュアル化し、いつでも、どこでも、だれでも、同じ事務処理が出来るようにする。 ⑥年金の運営者および加入者(加入事業所)が、制度を正しく理解、正しく事務処理できるよう、社会保険をわかりやすく簡便な制度に改正する。 以上のようなことが必要であると考える。	年金記録問題は、 ①機械上に記録はあるが、基礎年金番号に統合されていない記録があること。 ②機械化前の記録を機械化する際に、入力誤り・入力もれとなっている記録があること。 ③事業所からの届出内容が、名簿への記載(機械化前)や機械への入力(機械化後)の際に誤っている記録があること。 ④社会保険制度(事務処理を含め)が複雑であることや、社会保険庁の広報・指導不足があることにより、事業所から正しく届出されていない記録があること。 ⑤法律・通知・通達に則した事務処理がされていなかった場合があったこと。 などにより、年金の被保険者の方々に正しい年金が支給されない、ということであると認識している。 年金記録問題として認識したのは、この2～3年であると思う。	①年金特別便などの年金記録の照会については、最優先に行い、また、正確な調査を心がけた。 ②正しい事務処理が行えるように、事務処理誤りが無くなるように、今までの事務処理方法を単純に行うだけでなく、法律・通知・通達・業務処理マニュアルなどにより確認を怠らないようにするとともに、より効率的で正確に処理できる方法を検討しながら事務処理を行うようにした。 ③正しく届出がされるように被保険者、事業所の担当者などに対しては、社会保険手続きなど十分説明するようにした。 以上のように対応しました。 この問題についての反省点としては、 基礎年金番号に統合されていない記録の問題は、「年金給付の際に確認し反映されれば正しい年金を支給できる」として、積極的には行ってこなかったことが原因と思われるが、被保険者の立場に立つならば、すぐにでもすべての記録を統合していくべきであったと考える。 この問題のように、今まで被保険者の方々の立場に立った事務処理が出来ていなかったことが一番の反省点だと考える。
6164	地方庁	その他(社会保険事務所)			早急に解決していかなければならないことだと思いました。	全課体制で取り組むことにより積極的に記録確認に努めた。
6165	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		全国民に対して年金制度の信頼を損ねる問題だと認識しました。 そのことを知ったのは平成19年頃です。	国民の不安を解消するため、窓口・電話等での問い合わせに対して、真摯に受け止め丁寧な対応をするように心がけた。 反省点は持ち主の特定できない年金記録を問題が発覚するまで放置してきたことと考えます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6166	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません		多くの方が年金の事を理解出来ていない事が、年金問題をさらに大きくしていっつたと思います。 今現在でも国民年金と厚生年金の基礎年金番号は、別の番号と思っている人も多くいます。	会社を辞めた時は国民年金に加入しなくてはいけない事や、夫が65歳で妻の3号がきれる事などその場その場で丁寧に説明させて戴きました。
6167	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	報道されたもの意外には、承知していません。	ひとつ、ひとつ、真摯に対応して、処理をしていく以外に一度に解決する方策は無いものと考えます。	17年？に国民年金被保険者の方が、来所され未納付となった期間について、領収控えを持って見えたことがあったが、ご本人の転居が年度末から短い期間で複数回あったことから、市町村からの納付データが間に合わなかった、特異なケースと考えていました。 その後、報道等で同姓同名の問題等を耳にしたのち、そのような問題があることを認識するに至りました。	率先して市町村を訪問し、状況等を説明と住民の方への情報提供をお願いすると共に、窓口、電話等において被保険者・受給者の方に納得していただけるよう相手の方の身になっての対応を心がけました。 複数の年金手帳・年金番号を有していても、年金請求時には本人の職歴等の申し出から確実に一本化されると安易に考えたのが誤っていたのではないか、 適用事業所の申請であることから新規の場合は誤字脱字があっても、チェックができないこと。 遺族年金の請求時には家族が行い、全ての職歴を認識していないこともありうること。 このような反省点が挙げられると思います。
6168	地方庁	その他(社会保険事務局)	たとえば、名簿の書き換えや、機械化による入力において、チェックが不十分なため、記録が不完全なもの、年金番号の重複払出、戦災等による名簿の消滅等があって、記録の確認が困難なものがあること。 制度の周知がされていない、国民皆保険となっていなかった実態があるにもかかわらず、就職が保険制度への加入であると誤解している面も多い。	各県において、記録管理の方法や実態に違いがあり、専門的な知識を要するので、対応できる職員を養成すべきだと考えます。 あわせて、記録問題の状況をきちんと国民に知らせるべきであると思います。	記録の整理、整備が不十分な状態にもかかわらず、基礎年金番号による統一を図ろうとしたことでひずみが出てくることは危惧されていました。	長期的な視点に立って年金記録問題を解決しようとできなかったことが反省点としてあります。
6169	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	一件一件正確に処理していくしかないと思う	3年くらい前	一件一件正確に処理しようとした。
6170	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	わかりません	宙に浮いた記録の件数の多さに驚き、大変な事だとおもいました。問題を知ったのはテレビ等で報道されてから。	とにかく一人ひとりの年金記録が、一人でも早く解決出来、安心してもらえるように日々の仕事に取り掛かりました。 一件一件調査するのにかなりの時間と労力が必要。もう少しわかりやすいシステムになれば思
6171	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	海外から日本に来て、働いていた人で、厚生年金に加入したことのある人がいたとしても、外国人の方については、氏名の読み方がいろいろと考えられるため、氏名検索をしても、その方の被保険者期間を見つけ出すのは、困難である。	外国人の方を適用する場合は、カタカナで氏名を入力するのではなく、アルファベットに入力することを徹底する。 また、基礎年金番号通知書を本人に渡す際には、この基礎年金番号にて、日本の保険期間が管理されていることを理解させて、日本の期間を照会する際には、この番号が重要であることを理解してもらう。	年金を裁定する時には、裁定請求書に自分の職歴を記載していただき、その職歴と、その方の被保険者記録が一致することを確認している。 しかし、職を転々と変えている人であれば、自分の職歴がはっきりしない者も おり、そういった方が自分の記録を確認することができずに、年金を決定してしまうことがあることは、私が社会保険事務所の年金給付課にいた、昭和63年 当時もからも存在することは、知っていた。	年金を請求しに来る者に対しては、被保険者期間にもれがないことを確認していただくことを徹底し、対応していた。 平成9年1月以前は、それぞれの制度(厚生年金、国民年金、船員保険)で、年金手帳が発行され、違う番号でそれぞれの被保険者記録が管理されていた。 平成9年1月時点から、基礎年金番号に一元化されたわけである。 この一元管理を、国民年金制度ができた時(昭和36年)から行っていれば、よかったと思う。 また、年金制度の重要性について、若い者に認識してもらう努力がたりなかったのではないかと
6172	地方庁	その他(社会保険事務局)				
6173	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	地道に1件ずつ正しい年金額の支払(再裁定)を行い、納付記録の回答は速やかに回答の上やっていく以外にないと思う。	業務課や年金相談コーナー在籍時、基礎年金番号に統合されていない手番が数多く存在していることは認識していたが、最悪でも裁定請求時に統合は可能であると考えていたし、当時過去記録調査の送付等も行われており正直国会やマスコミで騒がれるまでは大問題であるとは考えていなかった。 また、国民年金保険料の納付記録が消えているなど想像もできなかった。	裁定請求書を受付の際は、旧姓も含め必ず制度共通氏名索引を行い(自分以外の受付も含めて)、本人に電話などで記録の確認を行ってきた。それは記録問題の解決としてというより再裁定を減らし、本人に不利益を生じさせない(時効消滅)ようにといういわば当然の対応である。 問題としては現役の被保険者の人はともかく受給者に対しては古い未統合の手番があるのは皆ある程度わかっていたはずなのに放置していたこと、能動的にこちらからの働きかけをほとんどしなかったという点が挙げられると思う。
6174	地方庁	その他(社会保険事務局)	これまで以上には今のところ思いつかない。	やはり紙台帳時代のものが確認作業において困難となっていると思います。現職員自体すでに機械化されてから入ったものも多く、当時の記録などをマイクロ化したものは常に目にしているものの、もっと詳しく教えてほしい思いもあります。当時勤めていた職員OBの方にも是非ご協力いただき、ご教授いただければレベルの向上にも繋がると考えます。	手番記録が統合されずに残っていることについては、承知していましたが、これだけの件数があるというのは全くわかりませんでした。窓口にいらっしゃるお客様で統合の必要な方については常に処理してきたつもりではいましたが、なかなか終わらないとも思っていました。 どこかで、それぞれ今後年金受給される年齢になるまでに整理されれば良いのではと考えていた部分もあったのではとも思います。 特に寛次に感じたのは、今回の5000万件などの新聞やニュース報道がされてからと思います。	お客様との相談の際は、できるだけ多くの情報を聞き取り漏れがないようにすることを心がけました。かなりお叱りも受けましたが感謝もされたと思っています。 手帳をなくしてしまうと、これほど探すのが困難になるというのは制度的な未熟さもあったのではないかと思います。また、申請に頼ってきた部分も曖昧さを残した気がします。 この問題が出てすぐに「社会保険事務所にすぐかけつける」というような風潮が残念だったと思います。順番を決めて対応していくとはできなかったのか。
6175	地方庁	その他(社会保険事務所)			健保厚年の業務課に配置になってから、資格取得届の処理の際に手帳番号を複数持っている方たちが少なくなく、しかし年金受給時に最終的に確認していると思っていました。	電話や窓口で相談をうけた時は統合の案内をしていましたが、今思えばそれだけでは全体から考えればほんの一部に過ぎなかったと思います。
6176	地方庁	社会保険事務所長		宙に浮いたとされる年金記録がどこに存在しているかを考えたときに、早急に手掛けなければならないことは、まず社会保険業務センターが保有している全ての未開封のカセット記録等の年金記録情報をオープンにすることではないかと思います。 社会保険事務所等のWMから容易に確認できれば、お客様への対応も流れが良くなり、解決に向けて大きく前進するものと思っています。 また、社会保険庁自体で解決に向けたしっかりとした対策案があるならば、国会等からのいろいろな意見を聞くことも大事だと思いますが、振り回されること無く貫き通すことも必要と思います。	当初は被保険者の方が過去に何カ所かの事業所に勤めた場合に、その都度新たな年金番号を取得したため、記録の統合に時間を要してしまったものと考えていました。しかし、大きな原因のひとつに社会保険庁側の記録管理に問題があるのだと認識したのは、各社会保険事務所に記録整備事務員が配置されたときでした。	より複雑となった基礎年金制度等の導入時において、十分に国民の皆様へ制度周知ができていたのか疑問が残ります。 多くの方が基礎年金制度導入前の比較的分かりやすい年金制度を期待していたとのお話を伺うと反省を要するものと思います。
6177	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らないと思います		年金記録問題を知ったのは、ニュースで騒がれるようになってからですが、あまり深くは知りませんでした。 今年、産休職員の臨時として社会保険事務所で働くようになって、年金記録問題の実態を知りました。 こんなにおおごとになっているとは思わなかったので、驚きました。	年金給付課で働くようになって、電話応対ではとてもお怒りの電話を受けたりと、とてもたくさんの電話がなり、大変な職場だと思いました。 当時はまだわからないことが多く、あまり役に立てないことで申し訳ない気持ちでした。わかるようになってきた頃には、電話をして本人の記録かどうか確認して、すぐに処理にまわすようにしました。 今は、何とか早く記録を調査し再裁定の処理を早くまわすよう、先駆と流れ作業で業務を行っております。 この年金記録問題について、今まで働いてきて年金を納めていたのにそれが抜けていたという事を当事者の立場で考えてみれば、確かに怒れてくるものだと思います。ですが、自分の記録を覚えてなかったり、あまり内容を理解していない方も多いと思います。国民ひとりひとりも意識を高めていかなくてはいけないと思います。その為には、勉強会や説明会を行う事も必要だと思います。 たくさんの国民の記録を預かるというのは、量もとても多いし、多大なる責任も負うことになりま
6178	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。		基礎年金番号が付番される前は、事業所から資格取得届の提出があった時に年金手帳の提出がなければ、新規で年金手帳を発行していたために、記録漏れが発生した。	事業所に新規の採用者の確認をしていた。が、事業所も途中入社の人に職歴を確認していなかっり、本人も職歴を偽っていたときは、確認が取れない。
6179	地方庁	社会保険事務所課長級以上		既に作業が進められておりますが台帳記録のデータ化により、オンライン記録との記録の突合を行うことがまず必要であると考えます。またそのデータについても様々なデータの癖や確認方法がありますので、調査の際にはこれらのことにも精通している職員及びその育成が必要であると考えます。 また社会保険庁が保有する共済記録については、現在中途半端な状況であり却って混乱をきたしております。これについても早急に整備すべきであると考えます。	年金記録問題のうち、いわゆる宙に浮いている記録については統合作業を行うことで問題ないと考えておりました。被保険者の方におかれても年金手帳紛失等で新たに加入手続きをお取りになったため、記録がばらばらになっていることもあり、こういったことも含めて社会保険庁にすべての責任があるような一方的な報道には、被保険者の方の不安を煽っただけであると思い、やるせない気持ちでおりました。 しかしながら、年金の記録自体あるいは業務内容にも問題があることが次々と明らかになり、制度の根底を揺るがす大変大きな問題であると思いました。この問題については膚々と可能な限り過正な記録へと訂正する作業を進めるしかないと思います。 紙台帳とオンライン記録の相違があることを知ったのは国民年金業務課に配属された平成7年ごろであったと思います。ただし、これほどまでに多くの事例があるとは思いませんでした。	いかに今ある資料の中で正確に調査し、かつお客様には誠実に対応するかを考えるしかないと思いました。 反省点としては紙台帳の杜撰さをより早いうちに深く認識し、オンライン化した際、もしくは遅くとも基礎年金番号を創設した平成9年1月には大規模な確認作業を行うべきであったと考えます。 私自身平成5年に採用され在職年数は16年ですが、紙台帳の時代を知りません。私より若い職員が多数を占める状況で昔の記録を確認する作業は、当時の細かな処理状況を知るすべが少なく困難なことも多いですが、オンラインへの様々な情報の登録により以前より格段に改善されてはおります。 一刻も早くこの問題が解決へと向かうよう、また今後の記録については一分の狂いもないようシステム構築、人材の育成、組織の熟成が必要であると考えます。
6180	地方庁	その他(社会保険事務局)	ないです。	問題発覚当初、次臣の期限内に○○万件の解明をするとおっしゃっていたのは、現場の意見もきいた上の寛言なのでしょうか？難しい期限を設けて完全な用意もないまま現場に指示するだけでは現場も苦しいと思います。今後目標を提示して行うのであれば、現場の意見や状況も聞いて決めていただいたほうが、不信感を招かないほうがいいのではと思います。	正直過去の退職者の方たち等が適当に記録を管理していたことによる後始末と認識していました。 2007年9月ころ？	その当時の業務や時代背景が分からないまま目の前にある問題業務、窓口業務をただひたすらやるだけで、誰に聞いてもわからないことなどもあり手探りな部分もありました。 現時点で現場で記録問題の業務をしておらず、現状がどうなっているか当時から改善されているかも分からないのでなんとも申し上げられません。
6181	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	昭和61年3月以前は、厚生年金や共済組合等に加入している者の配偶者は国民年金に入っても入らなくてもよい。いわゆる任意加入であった。任意加入していた者でその期間に厚生年金期間が判明した場合、登録するとなれば厚生年金加入年月日に資格喪失となり、その月から任意加入中納付された保険料を還付することになる。もし、その者が年金受給者であれば、判明した厚生年金期間が通常短いので、年金受給額が減額してしまい、最大5年間遡って差額の返納が必要になる。還付をうけられるが、大きく損をする。	第3号期間を持つ年金受給者が裁定後に新たに厚生年金期間が判明したとき、本人からの申し出してもらうことにより、厚生年金を統合した後厚生年金喪失時に第3号の届出をしたものと見做す取り扱いができるようになった。(6)の例では、保険料をきっちりと納付されているにもかかわらず、厚生年金が判明したときは、その後の保険料納付を認めないのは、制度的におかしいと思います。本人から申し出があれば、厚生年金喪失時に任意加入の届出があったと見做す取り扱いに変更すべきと考えます。	やはりオンラインの導入が世間一般に比べて遅すぎたので、データの管理がきっちりできなかったことが問題であった。一人の者にたくさんの年金手帳番号を払い出してしまう結果となった。年金問題が発生してからです。	手書きの名簿をオンラインに収録したとき、誤入力がたくさんあったが、充分に点検できていなかったことが反省点です。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6182	地方庁	社会保険事務所課長級以上			特別便を発送してから、窓口対応を行った時に多くの来訪者があったので、そのころにこの問題に対して危機感を覚えました。	特別便に記載されたことに基づいて、調査をし、早めに回答するよう努力しました。業務センターから回送が遅れたこともあって、回答がかなり遅れたことが反省点としてあげられると思います。
6183	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ございません。	(6)の解決に向けてということであれば、問題が有りませんのでございません。	消えた記録、または、宙に浮いた記録ということではなく、ご本人様の記録として特定されておらず、統合されていない記録があるという認識をしていました。 氏名のない記録、不完全な記録等が存在していることは、約15年前に知ってはおりました。	約15年前に1,440万件の旧台帳記録がカセット状態であったので、すべて開いてオンライン記録に載せることを事務所内において提案したことがあります。ただし、上部に伝達されたかどうかは、記憶がありません。 紙台帳での管理は、限界があることから、オンライン記録に載せたことは画期的なことであったと思います。ただし、入力時点においてチェックがに甘かったことが最大の反省点であったと考えら
6184	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	現在行っていることを、地道に1件ずつ行って行くしかない。そのためには、人手が足りないと思います。	在籍したのが、平成9年なので、基礎年金番号が導入されたときでした。初めて知ったのもその頃で、言われるがままに、被保険者が、回答をしなかったから記録がもれるとのことでした。会社に就職する際も手帳を提示しないのが悪いみたいな感じでした。ただ、救済じゃないですが、年金請求時に記録の確認をするから、もれはないと教えられました。ただ、自分自身も在籍するまで、年金って何だろう?という感じでしたので、世間は手続きや制度について知っているのだろうか?という疑問がありました。特に若年層についてはそう思いましたが、社会にでて勉強していくことなのかな?という感じでした。こういう問題が世間にでたとき、自分が若いときに抱いた疑問はあたりまえのことで、あたりまえのことができていなかったんだなと思いました。	私も基礎年金番号通知所が1年近くも届かず、何をしているんだろう?と思った経験があったので、大切な加入記録なので、1件1件必ず記録はあるはず'という気持ちで窓口で対応してきました。 この問題について、制度の周知がいきとどいてなかったことが一番だと思いました。実際私もこの仕事についていなければ、なかなか知ることのないことだと思いました。
6185	地方庁	社会保険事務所長	知りません	問題をしりませんので不明です。	私の入庁前に発覚していましたので、記録管理のずさんさに驚いたとともに国民生活にとって非常に重要な問題であること、一番感じたのは社会保険庁のみならず、行政への不信が、更に増大すると感じました。	信頼を回復するという前提で、仕事に望みました。具体的には顧客対応を誠意を持って行うことが基本であると考えました。 基本的には記録管理に関する考え方、国民の記録管理は非常に重要であるという意識が少なかったのでないか?この記録管理は昭和17年以降の積み重ねであり昭和37年にできた社会保険庁のみの責任とは言えないが、それ以降管理責任はあったのは間違いのないことであり、全ての面で、まず反省の立場に立って改革を行わないといけないと考えます。 それを職員一人一人が認識しないと、今後についても同じことが繰り返される可能性があると考えます。
6186	本庁	その他(本庁)		とにかく、被保険者台帳の記録を全て手番記録に収録すること。 これが出来てないと話になりません。 台帳記録をOCR帳票に転記→一括読み取りで記録登録とか出来るようになりませんか。 あと、カセット記録になっている手番記録はすぐに開放すること。	過去の記録不整備(氏名の読み仮名誤り・生年月日誤り・事業所記号誤り等)及び本人の責任(就職のための生年月日虚偽申告や本人都合による氏名虚偽申告等)による別人扱い。 今後はともかく、過去の記録誤りについては本人から何らかの申出が無い限り確認不能と思われた。 そういった事例があることは、採用直後から承知。	本人からの申出(相談)があれば、可能性のある全て読み方での氏名索引により当該記録が無いかを確認。 出てこない場合は、氏名収録漏れや、生年月日収録誤、そもそも記録収録がされていない等の可能性があるため、期間照会を行うよう指示。 期間照会担当時代は、WM上で検索できなかった場合は必ず被保険者名簿の確認(申出期間の前後4～5年の期間での確認・類似名称の事業所についても確認等可能性のありそうなものは一通りチェックする)等での対応。 個人でできる事はこの程度です。 反省点(問題点)としては、収録内容に問題があることを職員単位では承知していても、それを解決しようとする組織としての対応の無さ。 問題があるのを承知していて、事態を放置し対応しなかった庁の責任でしょう。
6187	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上				
6188	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。			
6189	地方庁	その他(社会保険事務局)	平成21年9月に謝金職員として採用されたばかりなので、わかりません。	今現在、事務所にある名簿等を画像化している最中であり、完成してから一気に作業してしまった方が効率がいいと思います。	現在記録問題に多少関わりのある仕事をしていますが、年金手帳が制度によって交付されることも問題のひとつであり、制度的な問題があるのではないかと。私自身も事務局で働くまでは、年金に対して身近な問題ではなかったです。 年金記録問題はテレビや新聞報道で知りました。	与えられた仕事の中で、1件1件丁寧に対応したい。
6190	地方庁	地方社会保険事務局長	ありません。	国民の皆様に負担をかけることは承知していますが、現在、取り組んでいる「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」による年金記録確認方法に較って、進めていくことが最善だと思います。 そして、「安心」をご提供するため、 ①今後は、既に大体できていると思っていますが、いつでも(インターネットや年金事務所の窓口等で)ご自身の年金記録を簡便に確認できる体制を作りあげ、PRを行って国民の皆様に利用いただいき、納得のいく調査をきちんと行い、その実績を積み重ねていくこと、 ②もうひとつは、今現在も新しい年金受給者が生まれているわけですが、これはすぐにできると思いますが、年金裁定時に年金額の計算の基礎となった加入期間にかかる会社名、標準報酬月額を通知すること(現在は、総加入月数と平均標準報酬月額しか通知されません)、 に取り組んでいくことだと思います。	年金記録関係業務に携わったことがなく、平成18年の「日本年金機構法案」の審議の過程で初めて認識しました。	反省点としては、次の点が上げられると考えます。 ①高度経済成長下、飛躍的に増大する事務量に対応する人員と予算を確保できず、事務処理体制の構築ができなかったこと。 ②年金の記録はいわば国民一人ひとりの人生をトレースするもので、それを行政が完璧に記録することは、当時としては技術的にも不可能であるはずなのに、そのことを明確に認識していなかったのではないか。 ③これまで、このような年金記録の特殊性から国民の皆様にも責任の一端を担っていただくよう説明し、協力いただく努力をしてこなかったこと。 ④国民の最後の年金記録の確認機会である年金裁定時に、(7)にあげましたが、加入期間等確認に必要な情報をお知らせしていなかったこと。
6191	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	重大な問題と思っていた。 報道があり、存在を知りました。 しかし、これほど多くの方が記録不備になっているとは思いませんでした。	相談に来た際に、職歴・旧姓・同僚等聞き取り、本人に確認するようにしました。 本人が亡くなっている場合、配偶者・子・兄弟等に聞いていただき、再度来所いただくよう説明をすること。 まだまだ、不備な記録が収録されているため、早急に対処願いたいです。(オープンされていない記録等)
6192	地方庁	その他(社会保険事務所)			紙台帳をオンライン化するときの入力誤りや、オンライン化の徹底がされなかったために本人に対し、記録の存在をこれまで案内できなかったことによる問題。また、本人から申告されたもののみを年金記録とし、氏名や生年月日から疑われる記録を本人に十分に確認してこなかったことにより、誰のものでもない宙に浮いた年金記録が多数できてしまったという問題。 問題を知ったのは、3年程前と思います。	窓口業務において、年金記録を十分本人に確認してもらいました。また、旧姓を確認することと、氏名検索で読み方を変えてあらゆる方向から記録がないかを調べるようにしました。本人から申し出のない期間についても、疑われる記録がある場合については、当時住んでいたところを確認する、また本人が思い出せない場合についてもどういった生活を送っていたか、当時何があったかなどを思い出していただけるようしながら、本人の記録であるかを慎重に確認しました。 反省点は、これまで職員の記録確認が不十分であったこと、オンライン化された年金記録に誤入力などが多数あり記録が見つからなかったことが挙げられると思います。また年金記録問題が起きたときに記録整備が不十分のままご本人様への記録確認がスタートしたことも、何度も高齢の方に確認のお願いをするなどご本人様への負担が大きかったり、記録調査に事務量が増大し、記録整備やご本人様への回答が遅れた反省点として挙げられると思います。
6193	地方庁	その他(社会保険事務所)		勤務されていた記録や国民年金の納付記録は違うため、一日でも早く解決できるように、今行っている記録問題への対応を、適正かつ迅速にひとつひとつ処理していくべきだと思います。記録問題だけに対応できる時間が少しでも多くとれるように、通常業務を現状より少しでも早く処理できるように、処理能力を向上させる。	記録問題が報道されたときに知り、コンピューター管理しているのに、国民年金を納付されたり、勤務された記録がなくなるとは考えもしてなかった。	窓口にたくさんの記録問題の影響を受けられてしまった方々が来られているため少しでも早くそして丁寧に一人ずつ、どう記録が間違っているか聞き取りをし、中には年金制度への質問のために来られている方もいたため説明をおこなっていきました。反省点としては、記録管理する際の確認作業が不足していたからだと考えます。
6194	地方庁	その他(社会保険事務所)			新規採用時(H5. 4月)の配属先が年金給付課であったが、窓口対応の際は氏名生年月日索引での記録漏れがないか確認するのが常識であった。つまりその段階で記録漏れ問題の可能性は重々にあったと思われる。(当時は若輩のためそこまで考えが至らなかったが) 内容については社保庁側の登録変換ミス。事業所側の本人が年金手帳を所持してないかの確認をしてなかった、またその際に社保庁側でも確認が十分になされてなかった。本人の会社雇用時の申請内容間違い。本人が知らない(忘れている)などが考えられる。H9年時の基礎年金番号制発足時に序々に改善にむけて動き始めたが、国民年金、厚生年金、船員保険、共済組合それぞれで手帳交付や、記録管理がされており不便であるとは感じていた。	電話、窓口対応時に、氏名(旧姓)生年月日、アルバイト・パートとしてでも勤務されたことはないかなどの本人への確認は常に行っていた。 対応職員の個々での対応に任されていた感は否めない。早くにマニュアル化すべきことであったと思う。また、年金制度間の連絡不足、事業所・被保険者数に応じての社会保険事務所職員の不足(整理)などが、結果として不十分な事務取り扱いにつながっていたのではないかと思う。 仕事に対して必要人数を数字化(小数点まで)しても、時間帯によって遠いの発生もあるし、0.1の仕事であろうが、0.9の仕事であろうが接客対応するためには1名必要である。職員不足はサービスにあたっては全職種共通の問題と思われる。
6195	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にないです。		記録確認及び記録統合作業は、最終的に年金請求時の際、本人に勤務期間等の確認を行うという認識でいました。	基礎年金番号導入の際、記録確認を行い統合作業を行うべきであったと思います。
6196	地方庁	その他(社会保険事務局)				
6197	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在に至っては、方策は考えつきません。 しかし、再裁定にあまりにも時間を要しているため、トラブルも多くあり、 再裁定の返戻についても時間がかかりすぎている。 再裁定、支払いまでの時間短縮が問題の早期解決に結びつくこともあり、 再裁定審査時の改善ができないものかと考える。	平成5年に入職し、業務をする過程で認識していた。 いつか、大きな問題となると感じていた。	年金給付、年金相談に配属されたときに、お客様の記憶等を呼び起こすような工夫を行い、記録漏れ等ないように対処した。 反省点として、制度運営を行っていくうえでの記録管理のシステムの遅れ、 制度の周知の徹底、職員の業務に対する認識の甘さと考える。
6198	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません		将来の暮らしをささえる年金の受給にかかわる重大な問題だと思いました。 17年4月ごろです。	来訪や電話での相談時に丁寧にわかりやく説明するようこころがけました。 大量な書類に追われたのかどうなのか知りませんが一人一人、一枚一枚の書類を大切に処理することが重要だと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6199	地方庁	その他(社会保険事務局)			制度の問題があるのではないか。国民年金保険・厚生年金保険・船員保険と制度間の相違もあるし、高齢化社会が顕著に現れた当時、財源である保険料を確保する論理が先行していたような記憶もある。	教育や広報の問題があると思う。実際、厚生年金業務を携わった者として、お客様が「個人」ではなく「会社」であったため、制度自体「国民」へ周知できなかったと思う。 しかし、届出書提出義務者、保険料納付義務者については、「事業主」であるため、やむなしとも感じる。 年金について興味をもつのが受給資格取得時辺りだとは思うが、今回の記録問題を契機に、もっとわかりやすい広報誌や説明本等を発信してもいいのではないか。
6200	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	年金記録問題については、一件一件丁寧に解決していくしかないと思います。	庶務・会計・健保給付の経験しかなく、マスコミ等にとりあげられるまで、認識したことはありませんでした。 年金記録問題の存在を知ったのもマスコミの報道からです。	ねんきん特別便等の問い合わせに対して、真摯に取り組み、回答していただくよう、説明した。 基礎年金番号への実施の際、国民への周知が足りていなかったと思います。
6201	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	担当部署だけの対応でなく、全員が同じ意識を持って対応に当たる。 係りによって問題意識に対する温度差がある。 機械化以前の古い名簿等は、経験者の知識が不可欠なので、人材確保にも努力が必要。	年金相談室で相談業務を行う中で、統合されていない記録や、カセットのままになってる記録が存在することは知っていたが、これほど多くの記録があるとは正直、驚いている。	かつて、「本人が思い出せないものは統合せず」としていたものが、この問題以降は、180度転換しこちらから情報を与えて回答をいただくようになったが、今後も本人の記録と判断できる記録は、亡くなった方も含めて処理を進めていくべき。
6202	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		統合されていない手帳番号があるという認識はありましたが、5000万件もあり、いわゆる年金記録問題と言われるほどだとは、国会等で明らかにされるまで知りませんでした。	制度発足時から記録を厳格に管理していればよかったのはもちろんですが、遅くとも基礎年金番号導入時にきちんと番号の統合や記録の確認をしていればよかったと思います。
6203	地方庁	その他(社会保険事務所)		1つ1つの事例が異なるので、1つ1つ丁寧に対応していくしかないと思います。また被保険者の方に不信感を与えてしまっているので、毎年年金記録や保険料の金額についてお知らせするべきだと思います。	年金裁定時に記録を確認しており、また台帳の管理もしていたと聞いていましたので、このような問題になるとは考えていませんでした。問題の存在を知ったのは報道等で問題が明るみに出てからです。	非常に多くの方から窓口や電話で照会を受けましたので、できる限り迅速にそして丁寧に受け答えができるように心がけていました。反省点については、ある程度の期間の範囲内で保険料の確認を事業所にするだけでなく、被保険者の方に記録の確認を行うべきであったと思います。
6204	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	承知していない。	現在取り組んでいる、ねんきん定期便等による確認による記録訂正(第三者委員会を含む)を継続する必要があると思われる。	実務として携わったことがなかったので、問題認識はなかった。このような問題があることを知ったのは、19年のはじめ頃だと思う。	当時の事務処理の仕方のまずさや、記録管理の不十分さ、職員の年金記録に対する意識が希薄であった点等が反省点として挙げられると思う。
6205	地方庁	その他(社会保険事務所)	分かりません。	年金記録問題が表面化してから、ねんきん特別便、ねんきん定期便、各種年金記録確認のお知らせ等及び事業所検索システムの構築等で解決に向けて対策はとられているかとは思います。それによっても解決されなければ、そこからが本当の意味での解決策が必要となってくると思います。それは、何だろうと考えると、なかなか思い浮かびませんが、究極の方法としては、名寄せ手番の対象者に対して事業所名についても通知してご本人のものかどうか回答してもらう方式で通知を出すなど。ただし、虚偽申請の場合も考えられるので、危険なところではありますが・・・。 いづれにしても、放置することは出来ないので、今後自分自身の問題と認識し、対策を考えない	自分が携わっている仕事で、このような問題が発生し、とても残念でした。いわゆる宙に浮いた年金記録の解消に向けて、お客様からの申出に真摯に受け止めて調査して、未統合記録を解明することが第一の問題と考えました 。それまでは、基礎年金番号導入時に回答いただき記録の統合が進んでいるものと思っていたので、記録問題が表面化した時にはじめて知りました。	まず、お客様のお話をよく聞き、何十年も前の事にもなるので、どんな些細な情報でも聴き取り、自分自身の問題と認識し、あきらめないで根気よく調査にあたりました。 反省点としては、過去の記録管理のずさんさ、社会保険庁で保有している情報に対して将来の年金受給の原資となる重要な記録だという認識が甘かった事ではないかと考えます。
6206	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			当初すぐに(簡単に)解決する問題と思っていた。存在を知ったのは各種報道がされるようになった平成19年ごろ。	
6207	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	通常業務とは別に組織を作るべきだと考えます。 現在、年金記録問題に追われ通常業務に影響が出ます。	昭和17年からの台帳が劣化したり、記載誤りや判読不能の文字があったりしたものを目にしたとき。	個別に対応するしかないと思ったが、自分は間違わないよう気をつけようと思った。 改善できたかわからないが、何か行動すべきでした。
6208	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	現在、未統合の記録については、1件ごと精査する必要があるため、中途半端な名寄せを行わず、旧台帳記録等の突合を完了したのち、再度検証することが肝要と考えます。 色々なパターンの記録調査が重複しており、これ以上新たな取組を行わないで、既に取組んだ範囲の処理をまっとうすることが大切と思います。 年金受給権者、被保険者の皆さんの不安を煽ることで、無用な相談や苦情が増えないよう整理するものです。	平成19年の記録問題の発生までは、過去の記録においてここまで管理不十分になっている事実を認識していませんでした。 確かに過去の業務において、喪失被保険者ファイルの補正など、記録の不整合な方がいらしたことは記憶していますが、事業所整理記号の重複払出や国年特殊台帳の管理の曖昧さを初めて認識しました。	過去の事務の取扱いや確認不足が原因であっても、現在勤務する自分たちが解決すべき問題と考えます。 事務局に在籍している関係から、本庁からの作業依頼や取扱いの連絡を管内事務所に伝達指導することを行っていましたが、記録問題の解決に向けた作業スケジュールが先行で決められてくる中、また外部の検証委員会や公表ベースのために記録調査や統合処理を急ぐため、調査自体が荒くなることも考えられます。 真剣に対応している職員からすれば、処理件数の進捗状況だけを捉えられることは遺憾であり、本当に解決に向かうのか不安でもあります。 オンライン記録にあるからには、何らかの元情報があるのですから、原因を事前によく検証して作業を組み立てるべきであったと思います。 職歴審査ファイルには、本当に勤務した事業所名称と異なる名称の事業所に個人が収録されているケースもまだ多いと思います。全ての作業とはいいませんが、中途半端に終わっている取組を見直す必要もあります。 年金記録問題の対応をするにあたり、他の通常業務に手が廻らないこととなりましたが、やはり必要業務は粛々と実施すべきであり、やるべき業務の内容・質・量を具体的に示さないと、職員はどうしてよいか判らなくなります。
6209	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	質問の趣旨に反するかもしれませんが。 日々、こつこつと記録の確認・統合作業を行っているのに、その一方で資格取得時における疑重複があり、無駄な新番の払い出しが行われているので、宙に浮く年金記録を増やさないようにすることも必要と思われる。過去の記録については、起きてしまったことなので(決して、起きてしまった事だから関係ないということではなく)同じミスまたは、今後これ以上件数を増やさないような対策をとるべきではないか？(いろいろ意見はあるが、納税者番号の導入等により、一人一番	マスコミ等で大々的に報じられるまで、特に認識はしておりませんでした。 ただ、存在を知ったときは、大変なことになっているんだなと思いました。	当たり前のことではあるが、ねんきん特別便等の対応や記録の確認作業を行った。 先ほどもふれたが、やはり国民年金と厚生年金等で番号が異なっていて、一人一番号にしなかったことが原因の一部ではないか？
6210	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	知らないので、回答できません。	年金の記録はコンピューターにすべて記録保管されており、バックアップの体制もとられていると聞いており、また、年金請求時に本人の職歴等の調査を通じて確認されるので、問題という認識はありませんでした。 5000万件云々ということは、今回の一連の年金問題として取り上げられた事で知りました。	これまで問題と言う認識が無く、膨大な件数があることも承知していなかったことと、出先機関に勤務する者では、対応できなかったと思います。 現時点で反省点があるとすれば、次の点を踏まえた対応がなされなかった事だと思います。 すなわち、 1、年金手帳番号を複数取得するなど、国民一人ひとりの年金に対する意識が低かった事。 2、紙からコンピューターへの移行において、精度を保てなかった事。 3、基礎年金番号導入時に、国民へのお知らせを含め、順次整理すべきであったが、広報や国民へのアプローチが不足していた事。 など、お金をかけても充分にやるべきことができていなかったのではないかと考えています。 一人ひとりの年金の記録を確認整備するには、充分なお金と時間が必要であると考えます。
6211	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		年金記録の改ざん。 ニュースなどで、よく言われ始めた2～3年前。	その改ざんが事実かどうか、例えば事業所が届出を間違えてる例も多々あると思いますので、何が正しいのかを確認するように努力しています。 現在では、毎年定期便も送られるようになってきており、次第に改善されるものと思われます。 反省点としましては、具体例はここでは避けますが、明らかに届出ミスと思われても、ご本人様にもその辺はお伝えください。と事業所にも本人にきちんと伝えてもらうようにはしています。
6212	地方庁	その他(社会保険事務所)			一人に対し2つ以上の番号が存在する 氏名が間違っていた 届出漏れなどが原因で発生した問題	電話での案内 文章による届出の勧奨など
6213	地方庁	その他(社会保険事務局)	報道されている問題以外に知っていることは特にありません。	現在行っていること以外の良い方策は思いつきません。地道に現在の確認作業を行うしかないと考えます。	過去の不適切な事務処理や単純な事務処理ミスが積み重なり潜在的に存在していた問題が、世論の年金に対する関心の高まりに伴い、社会保険庁がマスコミ等から注目されるようになったことで明らかになった、と認識しています。 私自身が問題の存在を認識したのは、マスコミ報道で取り上げられるようになってからです。	記録管理の大切さを再認識し、改めて適切で正確な事務処理を心がけるようになりました。また、記録問題関連の作業支援などがあった際には積極的に参加しました。 この問題の反省点として思い当たるのは以下のことです。 ・紙台帳などで手作業で記録管理していた頃にずさんな事務処理(台帳の字が読みづらい、汚い等)が行われていたこと。 ・それを組織として防ぐことができなかった社会保険庁、事務局、事務所幹部の認識の甘さ。 ・加入年金制度ごとや勤めた事業所ごとに年金手帳番号を払い出すという当時の年金制度自体の非合理性。
6214	地方庁	その他(社会保険事務所)	特別便の回答や旧台帳の確認作業を行う中で年齢のため寝たきりや記憶がない方、死亡されている方など、家族と話しをしても本人確認ができず、現在の事務手続きでは最終結論を明確に答えることができない点	現在も近いものや独自に作成しているものもあるが調査申出などの受付から回答、その際に使用する帳票や被保険者に通知する文書などを一括で作成できるシステムの構築や補正依頼などのLANの活用。 記録調査にかかる全国統一的ノウハウのマニュアル(調査に関する資料)、または人材育成。 取得、喪失、被保険者期間(喪失付きは含めないなど)、算定、月変などの標準報酬月額の決定方法など事業所に対するパンフだけでなく、被保険者に対するパンフ、チラシなど、スムーズな調査、回答及び制度の周知などが必要と思われる。	平成9年に基礎年金番号が導入された当時の資格取得届による疑重複の数や疑重複の未回答が多いため、新規にて基礎年金番号を作成することや、基礎年金番号通知書の他の年金を持っている方の未回答などから、多くの方が重複して年金番号を持ったままとなり制度に対する広報などの不十分さもあり、将来の年金給付の際の資格照会が膨大になるおそれがあるのではと思っていた。 また、古い記録を確認するうえで、事業所名や所在地などで本人確認を行うが、事業所名が曖昧であったりすると、調査に時間がかかるだけでなく、最悪本人を発見することができないおそれもあること、労管など調査が非常に複雑であり知識が必要であること。	基礎年金番号導入後は国民年金業務課など、窓口や電話等で個人の方と接する業務に携わっていた時は他に年金番号や手帳を持っていないかなどお聞きし登録手続きを行っていただくようお願いしていた。 現在は1つ1つ丁寧に被保険者と話をし当時の事業所名など情報を聞き取り、記録の調査を行うよう取り組んでいる。 反省点としては全体的に年金の記録が手帳の番号でどのように記録されているかなど(会社ごとに管理など)被保険者の方への広報(説明)が不十分だった点や庁による台帳の管理方法など。 また、現時点は時間的余裕などないことはわかっていますが、特別便などの通知に対する広報不足、事務を行う人材教育などが不十分であり、結果、被保険者の方に多くの時間をお待ちいただき悪循環になっていると思われる。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6215	地方庁	その他(社会保険事務局)	手番ではなくても、基礎年金番号をいくつも持っている人や、疑重複調査結果が不明となっている記録があるので、重複取り消しなければ結局浮いた記録になってしまう。	記録判明事務を行う人員の増員	記録照会の回答が得られていない人については、年金を請求する時に、漏れている記録を統合するものと認識していました。 7年ぐらい前。	手番統合処理、重複取消処理。 一人にいくつもの番号を払い出した点。 基礎年金番号発足時に徹底した記録統合をしていなかった点。
6216	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	無い	計画的に粛々とやればよい。少なくとも短期間に許容量を超える計画をしているため、欠員が発生し平常業務に大きく支障を来しており、かえってお客様に迷惑をおかけしている。	膨大な作業量であり、個々の職員のスキルによっては、年金の決定に当たり、記録の調査のレベルが異なり、請求する人の間に大きく差が生まれることとなる。 法の前提は、申請主義であり記録管理は自己管理であり、自己責任。 平成19年。	記録問題の回復の計画について、理解し、特別作業に携わった。 年金制度を実施する時期が早すぎた。 記録の管理方法は、当時の劣悪な材質の紙であり、水害や戦火で相当な量を失ったはずであり、どんなに努力しても、回復できないものがあるはずである。と言うことは、現在の対応がどんなに効果的であっても、結果として不公平が生まれると言うことである。 当時から、定期的にマイクロフィルムに記録し厳重に保管すべきであった。 予算要求をしたかどうかわからないが、それが実現していないとすれば、当時の厚生省保険局の責任。予算要求をしていたとすれば、当時の大蔵省の責任。 その後、総務庁の監察において指摘されたが、結局、年金請求時に委ねるとして、問題を先送りした総務庁の責任。 そして、現実を理解しようとしなかった、歴代の大臣の責任。 更に、職務怠慢を支持し、真摯な職員の行動を妨害した労働組合の責任。
6217	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません	記録問題については、今現在での未回答分や調査中のものなど、しっかり回答をする事だと思います。	在籍した時から、問題があったので知っていました。本人の記録であるはずの記録が、一つに集約されておらず、宙に浮いている記録が存在した事が記録問題としてあったが、その訂正のため実施した特別便の回答に時間がかかったとこや、再裁定にも時間がかかったことで、お客様との間でトラブルになり、問題が大きくなっていったと思います。	一人一人のお客様に対して電話対応から窓口対応など、お客様の立場に立って誠実に対応してきました。いくら頑張って対応しても、現実問題として、再裁定にかかる時間や、調査にかかっている時間の長さを言われ、感情的になられると、そんな対応だけでは意味を成さない事も多々ありました。 反省点としては、特別便を送るタイミングと回答、再裁定のタイミングのズレが大きかった所だと
6218	本庁	その他(本庁)	特になし	特になし	一人に一つの年金番号でないために生じた問題だと認識しておりました。平成18年頃マスコミ等の報道を通じて知りました。	適用課にて勤務しておりましたので、記録の統合・調査に力を入れました。 届出主義であったために、記録の統合に積極的でなかったことが反省点としてあげられると思い
6219	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に無し	1件1件地道に解決する。	年金を請求するまでに整理するか、請求時において確認できればいいという認識だった。	相談を受けた際に、確認できない記録は会社名等もう一度よく思い出し、来所してもよう対応していた。 加入時に年金番号がない方に対しては調査をしたり、総背番号制など構築し、もっと管理しやす
6220	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		各事務所・業務センターに専門知識のある職員を集め、年金問題対策専門の部署を設置し、集中的に取り組むのがよいのではないかと思います。	年金記録問題を早急に解決するべき重要な問題と認識したのは、世間で騒がれだした2、3年前です。	自分ができるかぎり、いろいろな作業依頼があった際は積極的に参加しました。ただ、早期解決にいたっていないのは、今の人数ではとても処理が進まないので、問題が発覚した時点で大幅な人員を増加し取り組むべきだったのではないかと思います。
6221	地方庁	その他(社会保険事務局)		地道にマイクロや名簿と記録をと突合するしかないと思います。定期便などでお客様に記録を確認していただき、おかしいと思う点は申し出ていただくことはもちろんですが、事務所からもご本人様に記録の訂正がおこなわれた場合はお知らせするべきだと思います。 現在年金給付を行っていますが、マイクロを確認すると喪失日が違っていたり、報酬が違っていて訂正を依頼することが多いです。現在が端末でマイクロが見られるのですから、窓口で訂正になる旨を説明することを徹底したほうがいいと思います。審査の段階で訂正すれば年金受給には問題ありませんが、訂正した事実をご本人様が知らないということになります。すべての人に訂正の旨を文書で送付するには無理がありますので、窓口で口頭でも説明できれば一番よいか	年金記録に不備が多くあり、社会保険庁が国民の理解をいただくために、早急に解決しなければならない問題であると認識していました。 このような問題があることは入庁した当時から知っていました。	記録があることに気づけば、こちらから期間調査の用紙を送付したり、文書だけでは説明が難しいときには電話で説明するなどお客様が理解できるように丁寧な対応を心がけました。 私は、新人の頃(10年前ぐらい)から年金の記録に不備があることを重大であると思っておりましたが、その当時の先輩などは本人が年金手帳を紛失するのが悪いと思っていてあまり重大だという認識はなかったように思います。 今は職場の雰囲気もお客様第一になり、重大さを誰もが認識しているように思います。これからの私たちの努力で信頼を築いていくしかないと思います。
6222	地方庁	その他(社会保険事務所)	思い当たりません	増員をおこない、通常業務とはべつに専門の部署をつくる。	大変な問題と認識していたが、これほど件数あるとは思わなかった。平成9年に基礎年金番号制が導入されたときに過去記録の統合が本人からの手続きがないと出来ないためその頃に知った。	過去に同一人物に厚生年金や国民年金の手帳を複数に交付していたことが問題と思う。今後は国民総背番号制(基礎年金番号がある人は基礎年金番号を流用)を導入して戸籍・住民票・労働保険などの情報と一括して管理したほうが良いと思う。
6223	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		平成12年に入庁した当時、既に未統合記録があることは知りましたが、単純に手帳番号の統合漏れとの認識であった上、年金請求時には必ず本人に記録を確認していただくことから、これほどまでの大きな問題であるとの意識はありませんでした。 納付記録の紛失、標準報酬の改ざん等があることは、今回の年金記録問題の報道等により初めて知りました。	当然全件解決の意気込みで、定められた要領に則り、1件1件正確に丁寧に対応するよう心がけています。 問題点については、基礎年金番号制度導入の遅れに起因するものだと思いますが、加えて、請求時に確認すればよいという意識の低さもあったと思います。
6224	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	安易な救済策を取らず、徹底調査し正しい記録に補正することが必要と思われる。そのためには、早急にカセットオープンを全記録についてすべきである。	国民の皆様の生活に関わる大事な問題である。 今回の年金記録問題が発生して知った。	徹底調査と今後の記録の持ち方について慎重に対応すべきである。
6225	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	何十年も放置されていたことを、1~2年で解決できるとは思えませんが、地道に今あるすべての資料から確認していくしか手立てはないと思われます。社会保険庁が持っているすべての資料を提出し、現在行われていますが、手作業時代の記録をWMに起こすこと、照らし合わせていくことから始めるしかないと思います。	宙に浮いた年金は年金番号を複数持つ方がいるためにありえるとは思っていましたが、消えた年金があるとは思っていませんでした。記録がない方は、事業所自体が社会保険加入をしていなかったり、事業所が被保険者の加入手続きをしていなかったり、本人様の思い違いであると思っていました。そのような問題があると知ったのは、マスコミで報道されてからです。	対応しようにも、現場が知らない記録などが後から後から出てくるので、できる範囲での地道な期間調査を行うしかありませんでした。とにかく何十年も放置されていたこと、手作業時代の管理が甘かったこと、記録管理の意識が乏しかったことなどが反省点として挙げられると思います。
6226	地方庁	社会保険事務所課長級以上	これまでマスコミや国会等でほとんどは取り上げられておりますので申し上げることは、特にございません。	現時点においても大量の基礎年金番号への未統合手番があるとのことでありますので、「未統合記録」についての情報提供を国民の皆様へ行い、国民の皆様のご協力をお願いし、整備等を進めるのが早道であると考えます。 現在、紙台帳等とコンピュータ上との全件記録照合を進めているようですが、照合の結果、不一致記録が、これまた大量発生するとおもわれますのでこれらの再確認のための時間と労力力が必要であり、費用をかけた割には、あまり効果のあがるものとは、到底思えません。	国民の年金記録をあずかるものとして、この問題は、最も重要な事であると認識しております。 平成9年基礎年金番号の導入時期。	基礎年金番号への統合を進めるため、資格取得届け出の際に持っている基礎年金番号以外の年金手帳の添付お願いしていた。 最近では、基礎年金導入以後、徹底した統合について進められなかったこと。また、古くは、制度開始時から、これら年金記録の長年検証が行われなかったことが現在の状況を生み出したものと反省すべきと考えます。
6227	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金定期便の充実が必要であると思います。年金記録はお客様ご自身でしか分からないことが多いので、お客様自身に定期的に正しく管理されているかご確認をいただくことが重要であると考えます。定期便以外にも、年金記録に変更があった際に、お客様にご連絡が届くような仕組みになるとよいと思います。具体的にどうすればよいという案を持っているわけではありませんが、現場の意見として、お客様から、役所の書類は書いてあることが分かりにくいとお叱りを受けることがあります。お客様の目線で通知が作れたらよいと思います。	平成16年4月以降、国民年金課に配属され、お客様から厚生年金の記録が記載されていないというお話をいただいたときに、基礎年金番号と手帳番号が統合されていないお客様が存在することを知りました。誰だったかは覚えていませんが、先輩にこの話をしましたが、年金を請求する際にお客様からの申出によってすべての記録が統合される、また基礎年金番号が出来た平成9年以降は記録がばらばらになることは無くなると教えてもらいましたので、それを聞いたときどう思ったかは覚えていませんが、大きな問題とは認識していませんでした。統合されていない記録の数が五千万件あるという具体的な数を知ったのは、報道されたときが初めてです。	当時は大きな問題とは認識していませんでしたので対応はしなかったと思います。現時点で見ると、お客様から、そんな昔のことは覚えていないというお話をいただくことが多く、私自身も何十年も前のことを詳細に覚えていないのは当然と考えていますので、もっと頻繁にお客様自身に、年金記録をご確認いただく機会が必要であったと思います。その機会の提供が出来ていなかったことが反省点として挙げられると思います。
6228	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	「この問題」というのが(6)に関してであれば、特にありません 「この問題」というのが年金問題全体を指すことであれば、これからも年金記録という「個人様の大切な情報」をお預かりしているという認識を忘れずに、一人ひとりが責任を持って年金行政に携わっていくことが必要であると考えます。 ¥	基礎年金番号に統合されていない記録(手番記録)が存在することは認識していました。ただ受給年齢に達していない人については、電話等で照会を受けても「年金請求の際に一つに纏めれば問題ありませんので・・」という対応を行っており、統合されていない手番が多く残っていることに対する危機感や問題意識は特に持っていなかったように思います。	今になって考えると、手番記録についての情報が判明した場合には年齢に係らず、順次統合処理を行っていれば、宙に浮いた年金記録を少しでも減らしておくことができたと思います。電話等で照会を受けた時点では被保険者様が手番を把握していたのに、受給までの間に紛失等で不明となってしまうこともあるということへの認識が明らかに足りなかったと反省します。
6229	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	今ある特別便などはひとつひとつ処理していくよりほかないと思うが、窓口・電話のないセンターなどで集中して処理した方がいいと思う。 今のシステムでは、今後も一人で幾つもの基礎年金番号を持ってしまう人もいると思われるので、社会保障番号などを導入した方が良いのでは。	基礎年金番号へ統合されていない手番が多数あることは以前から知ってはいたが、年金請求時、転職時などの契機に統合されるものと考えていた。 年金請求時にご本人に記録にもれがないか確認してもらってから、年金受給しているものと思っていたので、受給者にまでもれがあるとは思っていなかった。	国民の対応レベル、事業所の対応レベルを理解されていない所で、制度が作られてきたからだと思う。これだけ年金問題がテレビ等で報じられ、特別便を送るのでは住所変更を提出するよう事業所へ依頼しても、提出しない。年金手帳はすぐ紛失してしまう。このような状態で基礎年金番号ですべてを管理できるはずがない。
6230	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		これまで送付してきた「ねんきん特別便」や「ねんきん定期便」、また、これから送付を開始する「厚生年金加入記録のお知らせ(受給者等)」により、ご本人に記録を確認いただくことを通じて、被害の救済を速やかに進めていくことが大切であると考えている。	基礎年金番号導入後においても未統合となっている記録については、年金の裁定請求時にご本人に確認いただくことにより解消が図られるものであると認識していたため、この問題が表面化した平成18年当時においては、早急に対応すべき問題では無いといった意識が少なからずあったものと認識している。しかしながら、その後の調査等により、現に年金を受けていらっしゃる方におかれても、記録に「漏れ」や「誤り」があることが判明していることなどから、今後においては、的確な記録の管理と、ご本人による定期的な記録の確認が重要であると考えている。	基礎年金番号制を導入した平成9年当時において、未統合となっている記録の調査等を積極的に行うべきであったと考えている。
6231	地方庁	その他(社会保険事務所)	電話連絡及び文書照会をしても、回答のない方に対して、調査を終了している。(旧台帳回答はがき・フォローアップ等)	地道に一件ずつ、接触していくことと、政府広報を大々的に実施する。	非常に大きな問題と捉えた。平成19年事先と記憶	地域の集まり(休日)で相談に乗り、記録の確認を実施しました。最初は、親戚等の記録確認を実施しました。 中央の対応が、後手後手のため、地方では、対応に苦慮しました。(マスコミが先行)
6232	地方庁	社会保険事務所課長級以上			基礎年金番号導入時に統合処理を中途半端な形で放置してしまったことが、膨大な件数の引き金になった。また、紙台帳からオンラインへの切替時に未切替となり放置されたものや、切替はしたが記録が中途半端なものがこれほど多数明らかになったのには正直驚かされた。	当然のことながら一件一件丁寧に正確に対処していくしかないと思います。ただ、いつまでにやりますという期限は確かに必要かと思いますが、あまり急かし過ぎると同じ轍を踏む結果にならないかと心配する思いもあります。過去の経緯を聞いたりするとあまりにも他人任せにし過ぎて責任感が希薄だったのではないかと感じます。
6233	地方庁	その他(社会保険事務局)	社会保険適用事業所の適用範囲(業種、人数等)の過去から今までの経過	適用範囲の今までの経過をまとめたものを、庁LANに掲載し職員への周知を行う。	年金記録を管理する側の責任と認識しました。具体的にいつ頃かは分かりませんが基礎年金番号制度が始まり年金給付事務に携わったころです。	窓口にて相談者の履歴等を確認する時は年金手帳の有無の確認と、複数の手帳を持っているか確認しました。反省点は『年金手帳(証書)は大切なもの』保管には十分気を付ける』という気持ちを管理者側はもっと社会に対してアピールすべきではないかと考えます。
6234	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	いっぺんに大量に処理することができる業務ではないので、1件1件行っていくしかないと考えます。	基礎年金番号に統合されていない手帳番号があることは、認識はしていた。	厚生年金保険の取得時において年金手帳をもっていなかったかどうかの詳細調査及び年金請求時の確認を厳密に行えば少しは、いわゆる宙にういた年金も減っていたと思う。
6235	地方庁	その他(社会保険事務所)		未適用事業所の調査を徹底的にやるべき。職員の人員をもっと増やすべきだと思います。将来、また問題になると思う。 現在の、宙にういた年金記録等の問題は、誠心誠意をもって国民とできるだけ積極的に接触し、地道に対応すべき。 失った国民の信頼を取り戻すことが第一だと思います。	8年ほど前、年金給付の係にて係員をしていたが、当時は申請があった場合のみ本人の記録とするという方針であったので、窓口担当者の受けたとおりの状態の書類で裁定請求の審査をしていた。積極的に、本人の記録として情報を本人に与えると、別人記録を統合してしまう恐れがあるということで認識し、業務をすすめていた。 問題になると知ったのは、マスコミ等で報道されるようになってから。	国民の皆様の年金に1件でも多く結びつけれるよう、誠心誠意を持って対応。 組織、自分を含め個々の職員の見通しの甘さだと思います。

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6236	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		・ご指摘のとおり、長期間に渡って蓄積されてきた問題であるから、効果的な解決法はないと思う。したがって、短期間での全面解決は不可能と考える。 ・過去に発生した問題は、時間をかけて解決していくしかないと思う。むしろ、今後の再発防止策を考えるべきと思う。	・年金記録問題に関して、その存在を知ったのは、国会等で指摘されてからになる。それまでは、正直、この問題についてよく知らなかった。	・自分の職責の中で可能な限り解決に向けて努力しようとした。 ・この問題に関わった人は、社会保険庁職員にとどまらない。事業主やや市町村の職員など、広範囲にわたる人々が、長期間に渡って関わってきた問題である。そのような中で、年金記録を正確に管理していこうという意識が、関係者にあまねく共有され、そのための仕組みや制度が合理的に構築されていなかったのではないかと思う。 ・どんなに優秀な職員であっても、人間である以上ミスをする。この前提に立って、ミスを複合的にカバーしていくようなシステムを構築していかなければ、今後もこの問題は続いていくと思う。ただ「単に職員が怠慢だから」と片付けるだけでは今後も起こってしまうと思う。 ・また、「人間である以上ミスをする。」という前提にたってシステムを構築していく人間工学に関する専門家は、役所には、少なくとも厚生労働省・社会保険庁にはこれまでいなかったのではないか。またそのための人材育成も行っていなかったのではないか。 ・公的年金制度は、法律論だけにとどまらず、情報工学、人間工学、金融工学、経営管理、企業会計、保険・年金数理など多様な分野の専門家の知識を総合して運営していく必要と思う。また、そのための人材をオープンに外部から求めつつ、内部に人材を育成していかなければ立ちゆかないほどに巨大なものとなっていると思います。 ・社会保険庁は、閉鎖的過ぎたのだと思います。
6237	地方庁	その他(社会保険事務所)	国年納付漏れに関して、徴収員が横領していた事実があったことを本当は市(区)役所も知っているが公表はされていない	「この問題」が(6)に関してなら方策は思いつかない。 年金記録問題に関しては、こちら側の記録整備が済んでいない中、次から次に調査するのは無理。一度調査を止めて体制・記録を整備してから再度スタートしたほうがよい。	複数の手番を保持していて洩れているのは本人にも責任がある。 期間照会の仕事をしたことがなかった為、古い台帳記録が放置されていることは全く知らなかった。	本人責任もあるが、記録の洩れに関しては問題を真摯に受け止め、窓口対応に励んだ。 政局の中でとにかく何か始めなければ、という感があったと思うが、対処する為の、体制をとらず、窓口だけ大手を広げて受け入れを行ったことは、結果的に時間ばかり費やし、記録調査をするにしても二度、三度手間となっただけ。再裁定はまだかと急かされるばかり。進捗状況を確認できるシステムを作ってほしい。 マスコミにこれほど職員がたたかれる必要があったかと思う。何から何まで社保職員の怠慢であったような報道に対してはきっちり対応して(反論)してほしかった。余計な先入観を植え付け業務に多大な支障をきたした。
6238	地方庁	社会保険事務所課長級以上			長妻議員が指摘したとき	早期解決。国民にご迷惑をおかけした。
6239	地方庁	その他(社会保険事務所)		時間はかかると思いますが、一件ずつお客様の声に耳を傾けながら解決していかなければいけない問題だと思います。	年金記録問題から、特別便がおくられるようになってからは、全国民が対象になるので、大変な混乱になるだろうと思いました。年金記録問題が存在することを知ったのは、ちょうど最初の国会で取り上げられた頃です。	ちょうど、窓口担当だったので、年金記録問題を真摯に受け止め、一人ひとりのお客様に丁寧な対応を心がけました。
6240	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			社会保険庁発足当初からの記録管理、事務処理の考慮漏れが積み重なった問題と認識しております。[redacted]	関発課の職員(記録問題関発担当)として、解決に向け、仕様検討をベンダーと協力し行ってきました。反省点としては、関発課で設計工程終了後、政治的判断でひっくり返されたことが度々あり、結果、余分な工数を発生させているところが挙げられると思います。
6241	本庁	その他(本庁)	特に存じ上げません	時間や人員はかかると思うが、可能な限り記録整備を進めていくべきと考えます。	ここまで膨大な量の整備が必要とは思ってもみなかったので、これほど大変なものとは認識していませんでした。 テレビ等で報道されるまでは、この問題は知りませんでした。	窓口、電話等の問い合わせや疑問に対して、誠実に速やかに対応しようと考えました。
6242	地方庁	社会保険事務所長	なし	時間をかけてきちんと解決すべきであると思います。高齢の方は急ぐ必要があると思いますが、受給が先である方は急ぐことよりきちんと整理することのほうが大切ではないか。	問題が起こる以前は、厚生年金や国民年金の番号の二重払出や基礎番への未統合という認識でした。いろいろな問題があると認識したのは、平成19年5月です。	勤務先を覚えていない方も多いので、なるべくご本人の記録に限りなく近いものは対応の中で思い出してもらうように話しました。反省点としては、オンライン化の対応が遅かったことです。また、年金組織のやり方が過去から引き継がれてきた方法にあまりにも固執しすぎていたと思わ
6243	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	現在、国年記録の補正作業が進められているが、最後の1件まで解決できるよう作業を継続するしかないと思います。	まさか、年金記録の不突合があるとは思ってもいませんでした。マスコミが取り上げるようになって初めて知りました。 国民年金に関しては、市町村の被保険者名簿と社保の台帳との突合を定期的に実施していたのにという驚きもありました。	事務局運営課が中心となって、記録の照合、処理票の作成及び記録 補正作業に取り組みましたが、社会保険審査官である自分としては、審 査請求事件業務のスケジュールと調整しながら、積極的に記録補正作業 に参加してまいりました。 反省点としては、チェック体制が甘かったことと法令順守の意識が不足していたのではと思いま
6244	地方庁	社会保険事務所課長級以上	無し	突他を調査して、厳正に対処すべし。	突他を解明して、国民不利益にならないよう、対処すること。	国民の皆様に、年金制度を理解してもらい、国民の要望に答えられるようにすること。 年金制度について、国民の皆様にご理解とご協力をいただくため、説明責任をはたしていくこと。
6245	地方庁	その他(社会保険事務所)		とにかく全職員一丸となって、同じ意識で取り組むべき。	大変な問題だと認識している。なぜもっと早く問題となり整理できなかったのかと感じた。 報道と同時に知った。	とにかく優先してこの問題を整理していくべく対応した。 色々な事例を整理しないまま、全ての問題を同じように扱ったため、混乱が生じた点が反省点と考える。
6246	地方庁	社会保険事務所課長級以上	世間一般に知られていることしか知らない。	記録が洩れていると思われる方に対して、訪問し、お詫び説明できる人員の確保と、早期に処理(裁定)が出来る体制の整備。	新規で年金手帳番号を、払い出すときに前資格の確認が徹底されていなかったためと思っています。	記録照会回答票に、記載されている記録について調査、、本人への確認及び本人からの記録訂正の申し出をいただけるように、対応した。 (8)と同じになるが、前資格の確認徹底と新規に年金手帳番号を安易に払い出したこと。
6247	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	最優先できる体制を作るための要員確保が一番の方策と考えます。	年金受給者並びに現役加入者の社会保障のひとつである年金に多大な影響を及ぼす事項であり、早急に解決すべき最重要課題であるとの認識を持っています。 なお、この問題を知ったのは、平成19年5月であります。	それぞれの所属部署としての業務に加えて、早急に全所体制として取り組むべき最重要課題であるため、積極的に窓口等応対を行う決意を持っておりました。 ただし、要員面での不足はあったと考えます。
6248	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	鹿児島県では、全県をあげて国年記録の補正を行なっているところであり、最後の1件まで補正を行い、国民の皆様に納得していただけるよう継続していくしかないと思います。	平成18年秋頃のマスコミ報道で知りました。 国年業務在籍中は、市町村の記録との突合も行なっており、これほど大量に補正の必要なものがあるとは思ってもいませんでした。	運営課が中心となり、記録の照合、処理票の作成等をしており、審査官業務の間をぬって、協力できるところは協力した。 反省点として思うのは、台帳切り替え時等に、資金職員を大量に雇用して作業をした際、作業量の膨大さから職員によるチェックが十分になされていなかったこともあるかもしれない。
6249	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	出来る限り時間をかけないよう専門職化して確実な処理をする。	被保険者の生活に係る年金なので、重大な問題とおもいます。	年金を掛けていた方の記録が、きちんと本人の記録になるようにしなければならないと思い、話をきいて記録を捜せるように対応した。記号番号が複数ある方が多く見られたので、確実に基礎年金番号1本を使用する必要があると考えます。
6250	地方庁	その他(社会保険事務所)		全てのマイクロのカセットオープンと古い記録の記号の入力をするなど、現在の記録業務の非効率的な部分を早急に解決する。	入省して2年目で、このような問題が存在していることもほとんど知らなかった。 実際に知ったのはマスコミ等で騒がれだしたころと同じである。 当初、五千万件という数字がどの程度の問題なのかということさえ想像がつかなかったが、実際にとくべつ便の業務をしていると余りにもひどい記録漏れが見つかり、なぜこのような問題が放置されていたのか疑問に思った。	件数的に余りにも多く、抜本的な解決方法はないものと考えている。 地道に解決を図る以外に方法はないと思い、とにかくお客様の声に耳を傾け、記録問題に取り組んでいる。 現時点までの反省点としては、細かい点を上げればキリがないが、申請主義であった以上仕方ない部分があるにせよ、やはり被保険者の記憶頼りの記録統合、裁定という流れに根本的な問題があったと考える。 機械化の時点での大量の入力ミス等を全く考慮に入れていない今までのやり方に限界があったのではないだろうか。
6251	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	これまで指摘されている年金記録問題以外は、承知していない。	この問題の解決に向けて、いままで受付したものの未処理となっているものを優先して処理すること。まずは人の投入、特に経験者を投入して、集中的に行うことができればよいと考える。通常業務と切り離して専属で処理できれば早期に処理ができると考える。	この問題を知ったのは5000万件の未統合があるということが判明した時に認識しました。 ただ、当初制度として厚生年金、国民年金別々の年金番号が設定されていたことで、年金手帳を1人の方が、複数お持ちになっていたことは、認識していました。また、会社を何ヶ所か代わられた方が年金手帳を複数お持ちになっていることも認識していました。当然わかった時は、重複取消届の提出を指示しますが、提出されたかどうかまでのチェックは、していませんでした。しかし、年金請求の時に、職歴を確認し、持っている複数の手帳をその時に1本にすれば、年金の請求もれはないと考えており、全体がそのような考えであったと思います。 記録の内容が違うという認識は、紙からオンラインに入力する時に入力誤りがあったのではないかぐらいの認識でした。	1人1番号という原則を踏襲せず、甘い認識であったと反省しております。 また、基礎年金番号の導入の時に厚生年金、国民年金の番号の整理をしておりますが、この時に完全に整理をしておけば5000万件の問題はでなかったのではないかと、この点が反省点でないかと思います。 また、お客様の立場に立った対応が、問題が起きるまでできていなかったと反省しており、現在は、いつもお客様の立場になった対応を行っております。
6252	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	疑問のある人にきめ細かい説明をし、誤りを早急に訂正ことだと思います。	被保険者あるいは年金受給者にとって大きい問題だと思います。 責任はすべて国側にあると思います。 直接自分や周りの人間がかかわった事例がなかったので平成19年になって知りました。	(8)と同じ回答になってしまいますが、作業をするときは誤りのないようチェックを強化すべきだと思います。
6253	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	地道にやっていくしかないと思います。	保険料を納めた方からみれば、それが納めたことになっていないことは、非常に大きな問題だと思います。	住民のかたの身になって応対している。 長い歴史のなかで記録管理の徹底がされていなかったこと。
6254	地方庁	その他(社会保険事務所)	wmの国民納付記録の記録の画面とマイクロフィルムの納付記録と違うことや 厚生年金記録の喪失日が次の会社の取得日以降となっているときに、喪失日が正しく画面上に反映していない事、標準報酬月額が正しく含算標報となっていいないことがある。また、厚生年金の記録が＊で標準報酬月額が数年間変更がなかったことになっているが、マイクロフィルムの記録は標準報酬月額が変更となっていることがある。	年金を決定する際にマイクロフィルムとの記録の突合を徹底することで、今後の年金の支払いを受ける方については、正しく直すことが出来ると思います。 また、国民年金の納付がマイクロフィルムと違うときの現在の取り扱いは、本人様から納付の申し立てをしていただいて、市町村に台帳の調査をしたうえで訂正とすることと担当の部署から話があります。年金額が増額になるのであれば、納付期間の訂正と年金予定額の変更の本人通知をすれば時間がかからないので、取り扱いについて全国統一していただければと思います。	基礎年金番号等にまとめられていない記録が存在することは分かっていましたが、実際に件数が膨大な数あることについて知ったのは消えた年金等国会で問題になったころです。	本人様から記録の相談とがあったときにはまず、職歴を十分に聞き取るようにし、氏名索引の際、生年月日の幅をもたせて調べることと、婚姻届が一度だけとは限らないので、男性女性にかかわらず苗字についての確認漏れがないことを徹底しました。問題点については国民年金と厚生年金の番号が別管理とされていたことが、今の統合漏れを多くしてしまった要因だと思います。また厚生年金加入時に前の職歴の確認と苗字が変わっているかどうかを確認を徹底していること、氏名索引をし他に年金記録がないかどうかの確認をしていれば、現在のように数十年前の加入していた会社を思い出すとゆうことにならなかったのではないかと思います。厚生年金や国民年金の切り替え時に年金記録の提示をし、そこで漏れや誤り等の確認をしていれば、現在のように国民年金の納付状況が本人の領収書(本人の記憶)と違っていることや標準報酬月額との

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6255	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	・「短期間で集中的に取り組み解決する」との現在の方針のもと、現在講じられている対策を進めることが第一だと思う。 ただ、統合に関しては、最終的には宙に浮いている記録を「穴埋め」方式で一つ一つ検証していくことも必要になるかも知れませんので、許されるのであれば、もう少し期間がほしい。 (なお、「定期便」は良い方法と思うが、標準報酬の決定に関する説明が不十分だと思う(勿論、現場での十分な説明も必要ですが)。 また、例えば国民年金の記録認定方法で、「1年以内なら、2年以内なら、配偶者の一方が納付なら他方も納付」という一律の取り扱いは、国民年金に対する意識が県、市町村、更には就業職種によって大きく 相異していることを考えれば無理があるように思う(認定方法と現実の間には大きな差異がある))。	・お預かりしている記録を私物化していたと同じであり、完全に信頼を失ったと感じた。一方で、回復に全力を尽くす重い責任があると考えていた。 ・具体的な問題の存在については承知していなかった。 ただ、日常業務において、複数の番号を取得する事例や、届出も含めた、氏名、生年月日の誤りが多くあること、また、古い記録の中にはMT管理を行なわない方針の記録もあったことなどから、微かな不安はあった。	○対応 [redacted]、20年7月からは復帰した現場で記録の積査・確認に努めるとともに、将来、同様の問題が発生しないよう、週用部門の正確な業務処理に努めた。 ○反省点 ・基本的に、早急に記録の回復を図ることに異論は無いが、「走りながら」であるため対策の訂正・追加等も多く、国民にはもちろんのこと、現場においても混乱が生じた。 ・国民年金の紙台帳を全てマイクロフィルム化するべきであった。 ・年金請求時に「記憶によって記録の確認・統合が可能」としていた認識が甘かった。 ・数次にわたる記録管理方法の改善の都度、確認・補正を完全に行なうべきであった。少なくとも、オンライン化された時点から総点検を行い、継続
6256	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	わかりません。	基礎年金番号が導入される前後から、一人の被保険者が複数の番号を保有しているという認識はありましたが、年金相談の窓口や、適用課の窓口等で本人から聞き取りながら、一生懸命一本にまとめる努力はしてまいりました。 ただそういった番号が5千万件もあるといった事実はまったく認識しておらず、(おそらく他の現場の職員も同じだとは思いますが、)これまでの記録問題の中で初めて、具体的な数字を認識しました。	(8)で触れましたように、事あることに本人の記録を一本化するような努力はしてきたと思います。ただ紙台帳のまま放置されていた記録がそれほどまで多数あるという認識はまったく持っておらず、問題意識というところまでの考えにはいたらなかったと思います。ただそれにつきましては、現場の職員においてはほとんどのものがそういった事実を知らなかったのではないでしょうか。やはり社会保険庁として、そういった記録を何とかしようという意識がなかったのではないかと思います。そういった意識を持ち、もっと早い段階から組織を挙げて取り組んでいれば、もう少し結果は違っていたのではないかと思います。
6257	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	具体的な方法はわかりませんが、市町村のデータと社会保険庁のデータの突合を行い、手番者の調査を行う。	かねてから複数の年金手帳を持っている方がいたため、年金請求時に加入期間の確認は行なっても、年金手帳の紛失等により請求漏れは生じてしまう。	高齢になってからの加入期間の調査は、記憶に頼るところが多くなることから、窓口等で被保険者に対し期間の確認を早めにするよう指導してきた。 徹底した被保険者の住所管理を行なってくれば、よかったのかと思います。
6258	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金記録の調査について ①事業所名簿検索システムと、庁書コード080の検索のみで調査完了させろとの乱暴な事務連絡により、全国的に不完全な調査結果(記録を見落としたまま「該当記録なし」とするような)が被保険者に送付されている可能性が高いです。このような調査方法で回答していることが広まれば、再びバッシングを受けて、もう一度調べなおせと言われてもしかたないと思えてしまいます。 ②特別便に書いた情報や、窓口で聴取した内容をオンラインに載せれないため、何度も同じことを本人に聞かざるを得ない状態になっている。	①について…届書コード080による検索では、見落としがあっても気づくことができません。県によって収録方法が異なる部分もあり、統一されていないのもその原因のひとつとなっています。また、生年月日検索のみで完了している都道府県もあると聞きますが、生年月日の違う記録は本人のものではないと言い切れるのでしょうか？当時の担当者が名簿や原票に転記し間違えた可能性もあります。そのため、名簿・原票の生年月日は誤記載満載で当てにならないと考え、調査は氏名に重点を置き、旧名簿やマイクロに収録された原票の全てを見る形で結果を出すべきです。当事務所管轄の調査は今もそのようにおこなっていますが、他事務所管轄分の調査は080でおこなうことになるため、回答に自信がもてません。どうか、080のみで結果を出させないでください。080を過信しないでください。080は、既に収録済みの記録の確認や、軽微な検索を行なうものであり、徹底的に記録を探せる性質のシステムではありません。 ②について…オンラインシステムなどに、旧姓や、本人のものではなかった手番の情報が表示されるようになれば、それだけでも今後の調査や各種突合作業もスムーズに進むと思われます。 (現場では、何度同じことを聞くのかというお叱りをたびたび受けます)	就職したての若いころに仕事を覚えていく過程で、「本人のものと思われる記録(今で言う宙に浮いた記録)については、本人が年金を請求するときまでそのままにしておけばよい、事業所名の頭文字を伝えて思い出せない記録は統合しない」と教えられ、そういうものなのかと思ってしまっていた。まだ「年金記録問題」とされていない頃の話。 その後の報道等で、世間ではそれが「問題」にあたるということに初めて気づかされた。疑うことなくぬるま湯にどっぷり浸かっていたことを反省させられるような問題。	当時、窓口にどしどし押し寄せたお客様の話をよく聞き、記録発見につながるよう努めた。その後調査課に配属となったため、いかに記録を見落とさずに探すか模索した。今もまだ模索中ですが…。また、宙に浮いた記録について、ヒントにとどまらず事業所名までこちらから言ってしまうことで別人の記録に統合されてしまった事案がすでに発生しているため、その部分については全面的に正しいやり方だったとは今も思えません。 現時点での反省点は、裁定時でいいなどと受身であったこと。また基礎年金番号導入時がひとつの転機であったため、そのとき徹底的に見直すべきだった。オンラインシステムについても。と、いまさら言っても仕方ないにしても、いまもやることなすこと「その場しのぎ」を感じることが多いため(旧姓名寄せのやりかたや、記録訂正事跡登録システム等々)、機械や組織のせいにしてはいけないけれど、最終的に記録問題が終結する日が来るとは思えない。長い目で見た解決も視野にいれた仕組みやオンラインシステムの大幅な見直しが不可欠と考えます。
6259	地方庁	その他(社会保険事務局)		国民の信頼を取り戻すために、真摯な対応をすること。	ニュースで報道されて初めて知りました。年金の番号を統合していないだけの事だと思っていましたが、件数が桁違いだったので、すぐに解決するとは思わなかったし、大変なことになったと思いました。	電話や来客で対応したお客様に対して、丁寧に説明し、納得してもらうようつとめた。 1人が年金の手帳(番号)を複数持っていることと、過去の年金の制度に問題があると思った。 もっと早い段階で気づいていればよかったと思う。
6260	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6261	地方庁	社会保険事務所長		過去の記録においては、現状のとおり1件々本人確認のうえ、処理していくしか方法はないと考える。 しかしながら、「最後の1件まで判明させ整備する。」ことについては、現実的に無理と考えられ、最終的に確認のできない記録においては、処理終了とし、一定の時期にこの記録問題の終息宣言をすべきと考える。 また、今後においても事業所からの届出主義で年金記録を管理していくとすれば、同じような記録問題が発生していく可能性がある。 それを解消していくうえでは、現状行っている「定期便」等の方法により、届出された内容をできるだけリアルタイムで本人確認していただく施策等が重要と考える。	長い年月の中で、紙媒体での管理から機械化による管理への切り替え作業から生まれたもの、制度改正による番号管理方法の変更等から生まれたもの、届出主義による届出者の不知等により生まれたもの、それらに対応(企画・立案・事務処理)した社会保険職員の認識の甘さから生まれたもの等、さまざまな要因から発生したものと認識している。 昭和50年4月に社保庁に採用(現在の「社会保険業務センター」)され、年金裁定業務に携わっていたが、当時から制度ごとに付けられている年金番号の問題点、紙台帳とコンピュータによる記録管理の問題点等があったと記憶しており、その問題点等の解消に向け社保庁が予算獲得に向け企画立案していたが、社保庁が思うような問題整理(予算削減等により)ができなかったと記憶している。(正確ではないかも知れませんが…)	私自身を含め、「年金請求時に記録は整理される(することができる)。」等社保庁職員の認識の甘さ、問題意識の低さが原因であり、それらに対して申先した対応をしてこなかったと反省しております。 しかしながら、反省を含め、一つ言えることは、過去、現場(事務所等)から質疑・要望等がその時々に社保庁にあがっていたと思われるが、それらがことごとく「できない。」等の回答に終わっていたが、企画立案する部署あるいは施策を決定できる責任者等がよく吟味していただけたら現状のようなことはなかったのではないかと考えます。 これは現在でも起こり得ている事と思います。決められている制度の枠にこだわらず、幅広い議論が必要ではないかと考えます。
6262	地方庁	その他(社会保険事務所)			基礎年金番号導入後の採用でしたが、厚生年金・国民年金の手帳番号が未統合の方がまだまだいらっしゃるのは業務を通じて知っており、手帳番号がわかる方については積極的に統合作業をしておりました。 しかし、現在のような年金記録問題に発展するとは当時考えておらず、問題とされて初めて重大さに気づいたところです。 未統合の手帳番号をご本人がわかっている場合にはさほど問題ではなく、また、年金請求時の確認作業で容易に発見できるような場合も最終的に記録が回復されていれば結果的には問題ではなかったと思いました。 ですが、入力誤り等によりなかなか容易にご本人のものと判断つかないものや、その記録が不完全なものまであったことは個人の年金記録を預る仕事に携わっている者としてはあってはならないことと認識しました。	積極的にお客様の相談を伺い、記録を調べ、少しでも多くの方の記録を回復できるように努めました。 一方で、いくら探しても該当する記録が見つからない場合には、年金記録確認第三者委員会への申し立てができる旨説明をしてきました。 現時点で反省すべき点は、日々の業務の中で被保険者の記録が積み重ねられ、それがやがては支給する年金額に繋がっていくものという意識が、無かったわけではないでしょうが、徹底されていなかったのではないかと考えます。 大切な記録をお預かりしているというプロ意識がもっと必要だったのだと思います。
6263	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	在籍期間が短いのでなんともいえませんが、以前の仕事のつけが今の職員に回ってきてるように思います。	私自身公務員期間が短いのできるだけ一般目線でのサービス・丁寧な対応をしていきたいと思っています。
6264	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	年金記録問題と直接の関係はないが、厚生年金第4種届や脱退手当金の制度が廃止されたため、国民年金の任意加入を行っても老齢年金の受給要件に必要な加入期間を満たすことができないため、年金が掛け捨てになってしまう者がいる。現在、35歳以上で年金未加入者または、国民年金保険料未納者は、自分の掛けた保険料が掛け捨てになることを心配しています。このようなものに対し、法的な救済制度の創設が必要であると思います。	老齢年金の受給要件である年金加入期間25年の短縮措置を行う。または、年金受給権の発生しない老年者にかぎった厚生年金保険の脱退手当金の制度を整備すれば良いのではないか。	かって年金記録照会業務を担当していましたが、当時昭和17年6月から昭和22年ごろの事業所名簿を調査していたときに、被保険者名簿に記載された年金番号の記録が創生されていないケースやカセット表示の記録で氏名・生年月日・加入期間の表示されていない記録がが多数見受けられた。これは、将来大きな問題になると感じていた。時期は昭和61年前後と思いますが確かではありません。	年金記録の整備については、とても大きな問題であり、現場で一個人がどうこうできる問題ではなかった。ただ、コンピュータに収録されている年金記録が不完全である以上、被保険者名簿の保存が重要と考えていた。被保険者名簿のマイクロフィルム化が実施されたときに、名簿の廃棄が提案されたことがあったが現場では廃棄には反対と訴えた。 当時の社会保険庁は、年金記録の記録整備に対し、多額な費用が必要となることからすべての年金記録を整備するという姿勢に欠けていたと思います。
6265	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	人員の集中投下(集約)	「基礎年金番号に統合されていない年金番号が人によってはある。」との認識しかなく深く考えてはいなかった。年金裁定時に統合できれば問題がないと思っていた。 また、このことについて問題として認識するようになったのは、つい3，4年前くらいです。	厚生年金、国民年金の新規加入(切り替え)時に他に番号がないとなど細かくチェックするようになった。 取得時のチェック漏れが一番の反省点と思います。
6266	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし		問題としての意識は持っていませんでした。窓口にいらっしゃるお客様の記録をその都度確認し、複数年金番号をもっておられる場合は統合し、不明はものは調査をしておりました。多くの年金記録がもれている事がマスコミ等に取り上げられ初めて認識しました。	お客様に応対した時に、その都度確認していたが、その方法も限界が限界があった事を反省し、早急に正しい年金をお支払いできるように記録確認をしなければならないと思いました。
6267	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特に、ありません。	お客様に長い間お待ちいただいているため、早期に解決しなければならない問題であることは十分認識しておりますが、賃金職員や派遣職員等を大量に雇用して短期間に処理しようとしても、それらの方は経験がないため、結局は、限定的な部分のみしか任せることができず、場合によっては更なる間違いを生むことが危惧されます。従って、知識・経験のある社会保険庁職員はもとより、社会保険職員OB、社会保険労務士(記録確認等の処理)のご協力に加え、市(町村は無理と思料します。)の現職職員、または市町村職員のOBの中で、過去に国民年金の経験のある職員の方に、ある程度継続した期間ご協力をいただくなど、更なる間違いを起こさないよう、ある程度の知識・経験を有する方により、計画的かつ確実な処理を行っていくことが大事ではないかと思います。その場合、受給者の方を優先するのは当然のことであります。ただし、社会保険労務士のご協力については、現在の日額ではかなり厳しいものがあります。	庶務業務及び徴収業務が長く、年金記録に関する業務に携わった期間は通算して3年くらいであったため、特に、認識が無く、恥ずかしい話ですが、年金記録問題の存在を意識したのは、平成19年5月に記録問題が発生した時です。	(8)で述べたとおり、平成19年5月までは良く実態を知らなかったため、特に、対応策等について考えていたことはありませんが、現時点で、この問題をみた場合、自分自身を含め、将来大変なことになるという「危機意識」の欠如、是正しなければという「正義意識」の欠如等に加え、何よりも「お客様の大切な年金記録を管理させていただいている」という、公的年金事業に携わる公務員として当然に認識しなければいけない意識が、職場全体を通じて決定的に欠けていたものと思います。
6268	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	とりあえず、業務センターが持っている旧台帳カセットを、930依頼した番号だけでなく、全部開いてほしい。	期間照会を受けたり、年金の請求書を預かる時、WM切り替え以前は、被保険者からの職歴申し立てにより、記録を確認していた為、仕事が変わるたびに厚生年金番号を取ってしまっていた場合、被保険者からの職歴の申し立てがなければ、記録を見つけるのは、不可能であったと思う。WMが導入される以前は、二つ以上の厚生年金番号を持っている人が多くみられ、重複取消届が提出されていた。その当時から…	できるだけ職歴を思い出してもらい、また時代をおって上手く聞き取りをして、記録もれができないよう対応してきた。基礎年金番号が付番された現在においても、統合されていない手番が多く存在するのは、一般の人にとって、今回の年金問題が発生する前は、制度への関心が薄かったのと、制度が難しく理解され難いためと考える。 また、事務所においては、旧名簿等の保管状態が悪かったためか汚損している箇所があったり、書き換えられた払出簿に転記誤りや空白、略字のため読み取れない部分が見られる。書き換え前の払出簿や一時金記録の証拠書が保存されていないため、文書の保存年数についても検討が必要と思う。 記録問題については、保険料が高いため事業主が届出せず、適用漏れや拭用期間、報酬の誤りなどがあっても、事業主への周知や指導ができていないからと、社会保険庁が批判されている。総合調査時、事業主に対し十分な説明をし、理解を求め、実態にあった適正な届出の提出を指導してきた。こういう時代だからこそ、事業所調査が必要であると考える。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6269	地方庁	その他(社会保険事務局)	思い当たらないです。	1件あたり記録調査に時間が要するので、記録調査に人員を増やす必要があると考えます。国民年金業務の調査において、電子画像化のため、市役所への納付状況照会ができなくなっており、書類を保留せざるを得ない状況で、早急に電子画像化したデータが見られるようする必要があると考えます。	国民の信頼を裏切ってしまったこと、社会保険庁の職員として恥ずべき問題であると認識しています。国民より預かっている貴重なデータをずさんに管理していたことについて、絶対にあってはいけないことであると認識しています。 マスコミ報道されるまで、そんな大問題になっていることは知りませんでした。それまでは、社会保険庁が持っているデータが100%ではないが、信頼できるものであると信じていました。	窓口に来所されるお客様に対しては、深くお詫びするとともに、誠心誠意をもって対応しようと意識していました。 昔の加入記録など時間が経ち過ぎており、名簿などが廃棄されていたりと、確認ができないケースが多い。オンラインに移行する際のデータがもれていることは、もっと前からわかっていたはずで、もっと早い時期に対応しなければならなかったのではないかと考えます。
6270	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知られているないよう以外、特に知りません	記録の正当性について、ほとんどすべてを否定されてしまっている現時点において速やかな解決策は無いのではないかとおもいます。 地道にそして実直に1件1件確認していくしかないと思います。	実際にあまり記録にかかる業務に着いていなかったこともあり、問題の存在について初めて知ったのは、記録問題が明らかになった時です。 ただ、基礎年金番号導入時、各自治体を何度も回り、関係者に対し研修を行ったり、依頼を行ったり、様々な広報を利用して周知に努めたり、さらには窓口にてお客様と応対した時に整理に努めたものの、なかなか統合処理の重要性について浸透していかない状況(たとえば、返信はがきを投函いただけない等)に、歯がゆいものはありました。 記録問題は、この制度が存続していくためにおいて一番重要な問題であり、最優先に取り組み、そして解決させねばならない問題であると認識しています。	1件1件、時間が多少かかろうが、誠実にお客様と相対するとともに、あらゆる角度から記録について確認を行うよう努力しました。 また、古い制度について研修に努め、どのような記録にも対応できるようにしてきたつもりです。 すべてが手作業であった時代なので、なかなか難しいところでもありますが、もう少し保険料徴収現場(納付組織や市町村の督励員を含めて)にて徴収した保険料額と記録を確実に突合出来るすべは無かったのかとは思います。 また、今時点においてもいえますが、届書受付窓口である市町村と、厚生年金加入状況のデータが共有できていればとも思いますし、システムもちうずこしマンパワーに頼らなくてもいいシステムであったならとも思います。
6271	地方庁	その他(社会保険事務局)	思い当たりません。	年金特別便、定期便の処理を早急に進める。	基礎年金番号の制度以前の年金記録について、いわゆる「手番」として残っている記録があります。最終的に年金受給手続きの時に基礎年金番号への登録が漏れてしまうと年金受給額に結びつかないという問題です。 平成11年に業務課に配属になり知りました。	当時、資格取得届や氏名変更届、第3号被保険者の届けに添付されている手帳については、「手番」を基礎年金番号に登録して手帳に登録の印を示しました。 社会保険庁発足して以降、もっと早くに「手番」の持ち主を特定できる記録にしておけば、このような問題は起きなかったと思います。
6272	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		多くは、一人の人の記録がひとつにまとまらず、コンピューター上複数人の記録になってしまっている問題と認識していました。この問題については基礎年金番号導入時にはじめて存在を知りました。	年金請求時や年金加入手続きにおける過去の年金加入状況の確認・調査を確実に行うよう心がけました。 反省点としては、基礎年金番号導入時に今回のようなねんきん特別便のようなかたちで先に履歴の確認をおこなってから、付番すべきであったと思います。
6273	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	・全職員体制で取り組み、今後の誤り防止を含め日頃から意識して業務にあたる。 ・年金制度全体について理解を深める。 ・各種届出やWM上の操作についてマニュアルを徹底し、理解不足・誤入力を誘発する箇所については徹底改善する。	・紙台帳による手管理から生じた管理不足。 ・保険料に関しての意識欠如。 私が在籍することとなった平成18年当時には問題となっていたため、知っていた。	各届の受付簿などについては実態として問合せが多いにもかかわらず整備されておらず、個人で作成管理を行わざるをえなかった。 これらの管理不足の点については改善されてきているが、依然として事務所ごとに異なる管理が行われているものもあり、できるところは統一化を図るべきであると思う。 また、改善されているものについては周知の徹底をし、検索システムも充実などオンラインの活用を積極的に行うべきである。
6274	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	全職員が一致団結して、問題解決に向け、真摯に取り組む事だと思います。	日常の仕事に追われ、あまり意識していませんでした。 表面化してからです。	社会保険に携わる者として、厚生労働行政について常に意識することです。
6275	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	世間一般の人は、年金記録が見つかれば、年金額が増えると考えているが、減るケースもある。そのような人は、記録が見つかっても、自分の記録だとは申し出ない。その場合、どうするのかを議論(社会保険庁内だけでなく、世間一般の人も交えた)しないといけないと思う。 本来よりも高い年金を受給している形になっているため、記録統合させ減った年金を受給してもらうのか、それとも自分の記録と申し出ないことを黙認するのか。 そこをクリアしないと、5000万件が0件になることはないと思う。 あとは、WMで確認できない記録のカセット開放や、全国の払出簿が確認できるようになると、1件あたりにかかる時間が少なくなると思う。 最終的には、マンパワー、自分含めた一人ひとりが、がんばるしかないと思う。	記録照会の仕事をしたことがないため、WM上の記録に、まれに、名前がない記録があるぐらいの認識しかなかった。	問題の認識がなかったため、対応策を考えたことはなかった。 昔は、今のようにオンラインで記録管理できず紙台帳で管理していたため、問題の大小はあるが、年金記録問題は必ずおきていたと思う。 ただし、オンライン導入、基礎年金番号導入などの時々で、年金記録問題として提起し、対応をはかれば、ここまで大きな問題にはならなかったと思う。 また、事業主が従業員に届出内容を知らせる義務があるので届出内容を知らせているはず、事業主が正しい届出をしているはず、個人がきちんと年金手帳等の年金記録を管理してるはず、等の建前に逃げ、対応をとってこなかったこともいけなかったと思う。
6276	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	事務局、事務所の記録問題専門の職員をふやすべき。 なぜなら、通常業務と並行して行うと、どうしても通常業務を優先してしまうから。 例えば、窓口対応職員は、窓口対応後の就業時間以降に特別便、定期便にとりかかっている。委託、派遣を足すともっと多くなるが、1万人の職員で早期に解決できる問題ではないと思う。	・平成18年6月ごろの「浮いた年金」の新聞、テレビ報道などで知るようになった。 ・年金記録、年金額に問題、影響のある方はもちろん、そうではない方にも、不安を与え社会保険庁、年金制度そのものの信頼を失うこととなり、非常に残念である。 社会保険庁、職員の存在意義が問われる問題だと思う。	・地方の一般職員には、お客様から何か言われても、一つひとつ丁寧に説明していくことで理解を得ることしかできない。 ・いままでの業務のやり方が問題であった。 その場しのぎの業務をしてたのかと思うことがある。 例えば、国年の紙台帳で言うと明らかに書きなぐった文字があり、判別できないものがある。
6277	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6278	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			名前は様々な読み方があり、人生の様々な出来事により変化する可能性があります。また、その人自身が読み方を場所に応じて使い分けている場合があるため、個人を識別するコードとはなりえません。そのため、仮に社会保険庁の記録管理が万全であったとしても、必ず事実と相違する可能性は残ります。 よって、問題は報道等で指摘されているような「ずさんな管理」がされていたこと以上に、こちらが管理している記録と事実が相違している可能性が常にあるという認識が、庁に欠けていたことにあると思います。 ただ、これほどの数が存在すると知ったのは国会等でこの問題がとりあげられたころです。	反省点については、(8)で書いたとおりです。 行政が国民一人ひとりの事柄を管理しているわけではないため、国民の皆様の協力をえながら、常に適正な記録となるよう、私たちは努めていく必要があると考えています。
6279	地方庁	その他(社会保険事務所)	日常業務では、確認ミスなどがあるが、世間一般での問題で思い当たる節がありません。	思い当たるものがないので、対策などがわかりません。	いままで、本人からの申し出で、請求の方法で仕事をしていましたので、それが通常業務と考えていました。 本人にも確認しても、厚生年金や国民年金に加入や納付の意識や関心などがあまりないので、本人からの申し出も十分でないのが多々ありました。 存在を知るのはいつも、マスメディアから初めて知るばかりです。	もともとの申請方式と、国民自身が年金に関して知識や関心が薄いので、このような事態が起こったと考えます。 年金の歴史も複雑すぎるので、仕事をすすめる職員さえ、判断に迷う毎日です。 反省点より、制度や手続き等をわかりやすい内容にしなければ、誰もついてゆけないと考えます。
6280	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	実務経験者(制度の深い知識がある方)にどんな形でも協力いただく必要があると思います。今の事務所段階ではあまり昔の制度を知らない人が圧倒的に多く、その分時間もかかっているように思えます。どんな形であれ、知識人を多く協力依頼をしていただければと思っています。	平成15年頃、年金の審査をしている中で、職歴欄に記録どおりと判で示したものへの本人署名で済ませていることが多く(他事務所で回送されてくる請求書もほとんどが同じ形でした)、本人の職歴を記入してもらうようにしたことがあり、年金請求時の職歴の確認に安易さを感じたことがありました。	課で話し合い、必ず本人に記入を求めながら、職歴を思い出してもらう方向で請求書を出してもらう形に変えました。 もっと請求時に職歴について確認されていれば、少なくとも再裁定で追加支給する件数は減っていたかもしれません。
6281	地方庁	その他(社会保険事務局)			これまでの年金記録管理の取り扱いに関する不備であると思います。問題を知ったのは採用一年後です。	自分の携わる年金記録の整備に心がけました。問題点は年金記録に対する重要性の認識不足だと考えます。
6282	本庁	地方社会保険事務局課長級以上	特になし	一件一件着実に進めていくしかないと思います。	短期間勤務したなどで、本人の記憶からもきえており、こちらのオンライン記録でも本人の住所等確認できないため、年金相談時に記録について入念な確認が必要なもので大変なことだと考えていました。事務所配属になってから知りました。	一件一件の記録でも少しの誤りがあれば、重大なことになるということを肝に命じて、記録整備等じっくり、慎重に業務を行った。記録に対する認識が甘かったとういう反省が必要です。
6283	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られている問題程度しか知りません。	正直に言うと、何が問題とされるか、もうわかりませんので、決められたマニュアルどおりに仕事を進めていくしかないように思われます。 その為には、マニュアルを定めるときには十分な精査が必要と思われます。 今回、日本年金機構へ移行するにあたってマニュアルの見直しがされていますが、詳細まではっきりとまだわかっていない状況です。 このような準備不足の状態で仕事のやり方を変えていくのでは、また事故やミスが起こるのではないでしょうか。 問題を新たに起こさないよう、マニュアルの徹底と、変更があった場合の全職員への確実な周知が必要と思われます。	今までの仕事の進め方からすると、起こるべくして起こったものと思われます。 存在することを知ったのは、世間一般に報道等で知られるようになってからです。	反省点としては、職員の仕事に対する意識が良くなかったのであろうと思われます。 自分たちに対する一般の方々からのイメージを変えられるように、意識を持って問題に対応する様に心がけています。
6284	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	時間はかかりますが、ひとりひとり丁寧に記録確認をしていく必要があると思います。	未統合の手番がかなり存在することを、平成18年から19年に知りました。	お客様の相談受付の時には、未統合手番の存在を必ず確認していました。平成9年の基礎年金番号導入時の統合作業がご本人からの申出にたよっていたことに原因があると思います。
6285	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に把握していません。		国家レベルでの重要な問題。ニュースで報道された時に知りました。	まずは一つ一つの作業をマニュアルに則って確実にこなすようにしました。職員一人一人のコンプライアンスを遵守しようとする意識の低さに問題があったのではないかと思います。
6286	地方庁	社会保険事務所課長級以上		基礎年金番号に統合されていない記録について、各省庁、市町村の全面的協力を得て、記録の統合に取り組むべき。	年金受給開始年齢までに記録整備すれば間に合うという甘い認識であった。年金記録がオンラインに収録されていないものが存在するとは知らなかった。	基礎年金番号が始まったH.9年に、複数の年金番号を持っている方に対し、社会保険庁として、統合手続きの勧奨を徹底しておくべきであったと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6287	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	今起きている問題以外を探すのではなく、今預かっている書類を1日でも早く処理し、回答・支払いをすることが何よりも先決だとおもいます。後から出された膚が先に決定されている状況はやっぱり納得されないので、どういう年金の受給状態であってもまず手をつけるべきだと思います。	過去にさかのぼって訂正し、正しい年金を支払うのは当然のことだと思います。	正しい年金での支払いを受給していただきたいと思うのはありますが、件数が膨大であるのと、終わりが見えない業務量で思うように進んでいないと思います。現場では休職者や退職者が増え欠員を抱えている状態で仕事量は増えるばかり・・・。職員の士気が高まる訳がありません。忙しいなかでも人としてのわきまえた業務量での仕事内容でないと、この先も続けてはいけないと思います。人を増やしてもらえるのはありがたいことですが、それだけではなく現状で働いている人間のフォローが大事なのではないでしょうか。
6288	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じておりません。	一日も早く、一人一人の年金の加入期間が正常に戻る事。	複数の年金手帳をお持ちの方が、番号の統合をせずに、そのままにしている状態だけなのかと思っておりました。 平成16年4月、年金電話相談センターで勤務するようになってから。	調査依頼には、時間がかかっているので、少しでもは早く処理できるようんにしたい。
6289	地方庁	その他(社会保険事務所)	受給者の方は、記録が追加になれば年金額が増えると思っているが、減る人もいること。	年金問題を戯せるときに、減る人もいることも戯せる。	持ち主の判明しない手番があることは知っていたが、その件数についてはわからず、年金問題になってその件数の多さに驚いた。 記録の誤りについても、件数の多さに驚いた。 年金記録問題は今まで何もしてこなかった国としての対策のなさだと思う。	知らなかったとはいえ、組織の一員なので、一人でも多くの人の記録が判明し、迅速に年金が支払われるように丁寧に対応してきた。 現在、記録が判明しても支払いまでに時間が掛かりすぎるので、高齢の方が多い中、もっと支払いを早くしなければならないと思う。 また、年金についてもっと理解してもらうような広報・講習、また、きめ細やかな届出などの勧奨が必要だと思う。
6290	地方庁	その他(社会保険事務局)			基礎年金番号が設定された平成9年1月以降の早い時期から各記録の突合をしていなかったために起こった問題であると認識しています。また、問題の存在については、記録問題が表面化し始めた段階で知り得ました。	表面化した当時は窓口対応であったため、記録の確認をしに来訪したお客様に対し、出来るだけスムーズに過去の記憶を思い出していただける様に対応していました。反省点としては、私もこの様な状況になるとは考えていなかった所もあり、認識が甘かったという点と、そのため調査には時間が掛かるのは分かっているのに、もっと早い段階で本庁の指示のみを待つのではなく、当時確認出来た自県の記録ですら調査を進めていなかった初動の対応の遅れという点であると
6291	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にはありません。	特別便の回答を元に調べ、本人と思われるものについては、本人に連絡し確認をする。	正直いって世間一般に騒がれるまで、ここまでひどいものとは思いませんでした。本人が年金を請求した時点ですべて調べているものと思っていました。多大 なる迷惑をかけてしまい申し訳ないと思います。	本人の申し立てについて誠意をもって対応させていただき、判る部分について説明させていただきました。本人の思い違いや制度についてもご理解いただくようにしました。 問題の反省点としては、特別便がわかりにくかった部分があげられます。
6292	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		システム改善、		過渡期の対応の不備(オンライン化、基礎年金番号導入)、業者委託の反省
6293	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	「この問題」が「これまで世間一般に知られていない問題」のことであれば、(6)で知らないと答えています。	年金給付課に在籍していたときから宙に浮いている記録はあると認識していたが、年金の請求時に記録を確認の上、統合しているものであったので、受給者にとって理解されているものと考えていた。つまり、社会保険庁のみを悪者とするような年金記録問題としての取扱いがされていることには非常に不快である。	年金の請求時に丁寧に対応していたし、その段階で、記録が宙に浮いていることに対して大きな苦情はなかったと考えている。社会保険庁の外部から宙に浮いた年金の整理を進めるよう言われる前に、動いていればこれほど大きな問題となっていなかったのではないかと考える。先手を打った対応が必要だったと考える。
6294	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たりません。	現行のとおり、地道に記録補正をしていくしかないとおもいます。	もともと、基礎年金番号制にした時点で、無理ではないかと思っておりましたが、その付けが今になって違う形で浮上してきたようにかんじていましたが、日にちが経つにつれ地方の事務所段階では認識出来ないことまでメディアを通して知りました。	問題が表面化する前から、相手の立場に立ってを基本にし、窓口・電話応対を担っておりましたが、なおいっそうの改善が必要でした。 反省点としては、年金の記録は年金を請求する時点で整理をしても間に合うと思っていたことでした。
6295	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	一つ一つ解決に向け処理していくしかないと思います。	今後の事を考えると大変重要な問題とおもいます。 また、年金記録問題については平成18年頃に知ったと思います。	お客様に対して親切、丁寧に対応しようと思いました。
6296	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金業務を担当する全員に対して十分な研修を行うべきと考えます。	莫大な情報量を取り扱っていることに対する、ある程度必然的な人的ミスと認識していました。3年程前に知りました。	正確な説明、正確な取り扱いを励行しようと考えました。反省点としては、年金制度の周知不徹底であったこと。
6297	本庁	その他(本庁)	特にないです。	基礎年金番号の管理がしっかりできていれば、これから記録漏れは起こらないと思います。それには行政側の努力も当然必要であるが、被保険者自身でしっかり管理できる環境つくりも不可欠ではないかと思います。 これまでの記録漏れについては、お客様からお預かりしている記録の調査や年金の再裁定のスピードを速めるため、人数を集中させたり、効率的なシステムの開発など行わなければならないと思います。また、未統合のままになってしまっている記録についても、被保険者台帳などと突合しより正確な情報を把握したり、記録の持ち主と思われる方を検索できるシステムを活用して個別に連絡していく必要があると思われます。	年金記録問題についてはマスコミなどで取り上げられるH19年度夏ごろに知りました。 窓口や電話などでのお客様対応や記録の調査、記録の判明に伴う再裁定の処理などで時間も人数も足らなかったこともあり、全職員体制で協力してできるだけ早く解決を目指す問題であると認識してました。	年金請求時など記録を確認していただく機会には、今まで以上にご本人様にしっかり確認していただくとともに、こちらも様々な可能性を考えて記録を調べたりして、記録漏れが起こらないように対応しました。 反省点としては、もっと早く基礎年金番号の導入をしていれば多くの記録漏れは防げるものであったと思うし、社会保険庁側の記録の管理について認識が甘かったところがあったと思います。
6298	地方庁	社会保険事務所課長級以上	社保庁の事務処理上の問題は別として、現在でも経営改善の手段として、保険料負担軽減のため、未適用事業所であったり、適用事業所であっても未適用者が存在する。	定期便により加入状況の把握はしていただけるが、適用基準など制度について、まだまだ従業員の皆様への周知ができていない。 新規適用後3ヵ月経過した時期など事業所調査以外の機会を設け、できれば巡回などにより事業所ごとに従業員を含めた制度ミニ説明会(適用基準・報酬決定等)などが、必要なのではないでしょうか。 また、少し飛躍しているかもしれませんが、メールなどによる従業員通報窓口を設け、直接事業主に言えない不法行為(あくまで社会保険に関することですが)について情報をいただき調査等	新規取得時に、健康保険証の発行を急ぐあまり、年金番号の重複払出について、事後処理扱いをしていたことは認識しているが、今回の年金記録問題が発生するまで、収録されていない記録の存在が、こんなにあることを知りませんでした。	年金記録問題が発生する以前は、年金記録については年金請求時に本人へ最終確認するので、その時整備すればいいと先駆より指導を受けていた。 しかし、現在はあらゆる機会を記録確認の時と考え記録整備に努めている。
6299	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	この問題とは、「これまでの年金記録問題」ということで、上記設問に対してではないとした場合、下記のとおりです。 ・国民に対し、年金各法・雇用保険における適用にかかる制度説明が必要である。 ・調査担当者の各制度(恩給・共済・厚年・船保・国年)熟知が必要である。 ・オンラインシステム上で確認できない記録を整備し、相談時に検索可能とすること。 ・ねんきん特別便未回答者に対し、国民年金推進員経験者を活用し、個別に訪問・回答票を回収する。	年金受給に影響する大変な問題であり、事務体系に対する危機感がありました。 年金記録問題が取りざたされたとき。	本人の申出の聞き取りのほか、事務所側でも検索し、疑いがある場合は、聞き取り調査を行った。 記録問題が発生した原因は、記録管理体制に対する危機管理が足りなかったことだと思います。 また、既得確認作業については、とりあえず確認しようという気持ちが先にたち、各部署の記録保管状況等を確認せずに、国民への記録確認調査をしてしまったような機がします。保管状況・記録の状態等を現場職員を交えて確認し、案内通知から調査・回答のシュミレーションすべきで
6300	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	特別便、定期便等を利用した現在取っている方法がよいと考えます。一時的に職員を増員する方法は、知識不足等により事故が多く発生する可能性があるので、見直す必要があると思います。	基礎年金番号に統合されていない手帳番号が存在することは知っていましたが、ここまで事故記録が多いことは認識していませんでした。問題の存在(本質)を知ったのは、国会において記録問題が取り上げられるようになってからです。	国会で明らかになった当時、年金給付課に在籍しており、再裁定業務を担当しておりました。当時は、書類を受け付けてから進達、再裁定完了までの進捗状況を管理すること、業務を滞留しないことを特に心がけていました。 この問題の本質を考える際に重要なこととして、これまで年金記録の管理が不適切であったこと、不適切であった期間が非常に長期間であったこと、不適切であったことを認識しながら対策を怠ったこと、の3点があげられ、これがすなわち反省点であると考えます。それぞれの原因や内容については、これまで何度も議論され、検証されてきたことなので、ここで再び私があえて触れ
6301	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	分かりません。	基礎年金番号に統合されていない手番を持っている被保険者がいることについて期間照会の担当をしていた事もありマイクロを見る機会がある為、登録されていない被保険者がいる事の認識はありました。 平成11年ごろから仕事をしていますので存在については仕事覚えていく上で知っていました。	適用届の審査や期間照会の担当をしていたので手番のままの被保険者の記録が出た際には事業所担当者や本人に確認して登録をしていました。 反省点についてですが、問題になって世間が騒がしくなり不安や関心が持てた人が増えたと思いますが、基本的に年金は本人の申し出になりますので本人の認識不足だと思います。 民間の会社に勤めた経験がありますが、そのときの事務担当者から『年金手帳は一生あなたの番号になりますので大事も持っていなさい』と言われました。 当時年金について全くの無知でしたが事業所の方の説明がちゃんとしていれば年金問題も防げた部分があったかもしれません。 それと、行政にも問題があったと思います。 当時から手書きで処理をしていることで解字で読めない字があることなど、もう少し処理方法など、どうにかならなかったかと思います。
6302	本庁	その他(本庁)	特に思い当たりません。	職員一丸となって記録回復に向けて努力するしかないと思います。 本人の記録と認める基準もゆるくなるようですから、できるだけ早く全員の記録を納得いただけるものにするようにしなくてはならないと思います。	基礎年金番号に登録していない手番があることは認識していたが、機械に反映していない記録がたくさんあるとは思わなかった。 5年くらい前からマスコミで取り上げられるようになり、知ったと記憶しています。	本人の記録の可能性があるものには、電話や手紙等により、なるべく早く記録を統合するよう努めました。 当時は記録統合もれの危険性まで考慮できず、いくつもの手番を発番してしまったことに問題があると思います。 また、記録管理においても、ずさんと言われてもしかたのないものがあると思います。当時の書類を何らかの形で保存できていれば、もう少し早期に解決できたのかもしれません。今後は、いかにして記録管理を徹底できるかが信頼回復の近道と思われます。
6303	地方庁	その他(社会保険事務所)				

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6304	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	報道されている事象でおおむね全てと思われる。	記録の状態、事情は個々でことなり、一括での解決は立法処置によらなければ不可能である。問題の解決と再発防止のためには、受給権者、被保険者に対しての記録情報の提供の充実につきる。通知、WEB、広報などを通じて情報提供の方法と機会をより増やしていくことが重要であると思われる。記録問題の解決まで長期の時間を要する以上、問題の解決と今後の記録の管理には社会保険庁のみでは行えるものではなく、国民の協力が不可欠であることを広く訴え、国民の関心と注意を常に喚起できるような情報提供体制を整えるべきと考える。	地方庁に在籍していた際に年金裁定請求において本人のものと思われる未統合の記録が判明することがあり(平成15年ごろ)、その都度請求者に確認を行っていたが、請求者にしても加入していた認識がなかったり、記憶がない場合が多く、確認に至らなかったケースが多数存在していた。 制度や記録管理の経過から完全な記録管理は不可能であることは理解しており、個々の照会に対応していくしか方法のないものと認識していた。当時は年金についての関心が急速に高まっていた時期でもあり、社会問題化するというよりも、問題の解決に向けて環境が整いつつあるものと考えていた。	記録管理全体について対処できる立場にないが、問題に気づいてもらうための情報提供と問題の解決のための調査の2点について体制、制度を確立することおよびその実施に協力することが一職員にできる精一杯のことだと考え、行動してきた。 記録問題は庁の記録管理の不備という面もさることながら、長期にわたる記録のあることを踏まえて本人による継続的な確認作業が必要であるという視点が欠けていたことが原因であると考える。本来国民と直に接し、もっとも国民に近い役所であるはずであり、その意識が組織として希薄であったことは否めないと思われる。
6305	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	個々人それぞれの、記録の確認を丁寧に、正確に時間がかかったとしても最後までやり遂げる。	お客様に多大な不信を与えているので、早く信頼を回復できるようにしなければいけないと思いました。 問題の存在を知ったのは、国会での議論や新聞報道があった時期です。	お客様にご理解がいただけるまで、丁寧に説明を行うように心がけました。 報道等が先行・錯綜し、いらぬ不安を掻き立ててお客様が混乱したのもあると思います。しっかりとした広報も必要かと思います。
6306	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6307	地方庁	その他(社会保険事務所)		・親切、丁寧な対応を徹底する。 ・研修をするなどして、職員の知識を増やしていく。 ・マニュアル通りの手続きをするようになっているが、マニュアル自体の整備がされておらず、局や庁に問い合わせても明確な答えが返ってこないうえ、回答が何ヶ月もこないこともあるため、職員のための相談部署を作るなど、取り扱いが全国どこでも同じになるようにする。	公的年金という必ずもらえると思っていた国民の不安をあおる重大な問題。 不正免除の問題が出てきたころ。	・これまで以上に、書類の不備や入力間違いに注意し、一人で判断せず、周りに確認を取りながら書類審査を進めた。 ・お客様への説明をより丁寧にし、資料を渡すなど家に帰っても確認していただけるように心がけた。 ・納付率を上げるのはもちろん重要なことだが、職員の意識がそれにとらわれすぎてしまったの
6308	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られている問題以外は特に思い当たりません。	まず記録がもれている方に対し関心を持っていただかなくてはなりません。受給年齢に達していない方は、年金の請求時点で調べればよいと思っていたり、手続きが面倒・時間がないなど難しいと思います。事業所あてに周知のお願いをする。市町村への協力依頼をさらに行っていく。人がたくさん集まる場所へ出張相談に出向く等地道に行っていくしかないと思います。	基礎年金番号が出来てからも、手番を持っている人は相当数を占めていたので、問題として取り上げられてもしかたがないと思いました。ただ以前から年金相談を行う時は、旧姓や読み間違いそうな名前であれば必ずいろいろな読み方で氏名索引したり、職歴の聞き取りはきちんとしていたので、手番がもれることはあまり想定していませんでした。ただ氏名・生年月日・事業所記号番号など収録されていない記録が多数存在するとこの件で知り、大変な問題であると認識しまし	氏名索引で判明できない部分があるとすれば、未加入期間の詳細をご本人に確認するしかないと思いました。記録問題がおきたのは当時の紙台帳の記録を正確に保存できておらず、年金制度も独立していたため、いくつもの手番を持つことが危険であると認識できていなかったことに理由があると思います。基礎年金番号が導入されてからはそういうことはないと思われますが、基礎年金番号が重複しないように厳重に注意することが大事だと思います。
6309	地方庁	その他(社会保険事務所)	思い当たりません。	年金記録特別チームをつくって専門に業務を行うようにすればよいと思う。	年金記録問題につきましては申し訳ないことと思います。平成19年7月頃。	記録が結びつくように名前のふりがなに注意して対応しました。婚姻が何回かある方については旧姓をよく聞く必要が反省点です。
6310	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	長い将来を見据えずに、その時点前後の状況のみ考慮して法律改正を繰り返したことにより生じた問題ではないかと考えます。 平成16年に入庁し、1年後頃です。	被保険者お一人おひとりの年金記録に対し、記録漏れがないか、あらゆる事由を考えて探すようにしました。 世相を踏まえて法律を作ることは、国民の皆様のためにももちろん必要なことだとは思いますが、それに係る事務処理方法を徹底することも必要だと思います。
6311	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成15年に厚生年金期間照会担当になった際、記録もれや、台帳とWMの記録が相違している事例があることを知りました。	申し出の事業所名や所在地は適用事業所と一致しない場合も多く、事業所名や勤務地だけではなく、同僚の方のお名前を聞き取るようにしていました。 ご本人からの申し出から記録を探す作業は不確定要素が多く、台帳からの突合作業をなぜしないのかと、上司に意見を上げたこともありました。調査をする職員しだいで調査結果が異なる場合もあり、現場職員の勉強不足や意識の低さも当然ありましたし、現場の意見を反映できない組織体系にも原因があったと思います。 また、標準報酬月額の相違については、WM上の記録をご本人に確認していただいたとしても、正直覚えてらっしゃらないでしょうし、相違があったとしてもわからないと思います。被保険者の立場にたち、台帳から記録の突合をしていく作業は必要と考えます。
6312	地方庁	その他(社会保険事務所)		調査・回答を一箇所にまとめて専門的に対応すべき	年金相談時に聞き取りをして統合処理をしているのは知っていた。時期については覚えていない	不明記録(番号)を探すのに、職員から会社名・所在地を以前から教えていたら件数は少なくなっていたのではないか。 記録改ざんについては、単年度で率をあげるのではなく複数年で率を上げることを従前よりしていれば良かったのではないか。
6313	地方庁	社会保険事務所長	今までに知られていることであり、私だけが特別に知っていることではありませんが、すべて現場の社会保険事務所に責任があるような報道がされていますので、あえて言わせていただきます。 ・たとえば、3月31日付(3月末)で退職した場合 厚生年金は4月1日資格喪失となるが、雇用保険では資格喪失とは言わず、「離職日」と表現する。その「離職日」が4月1日ではなく、3月31日となる。事業所が雇業安定所に提出する資格喪失届には「離職日の3月31日を記入します。一方、社会保険事務所に提出する資格喪失届には資格喪失日の4月1日を記入します。 そのまぎらわしさが誤解を招き、厚生年金上1日の空白が発生し、結果的に1月の空白になっている。現場としては、事業所に説明をしており、後日、請求する保険料と事業所が控除している保険料が相違するはずである。 事業所の担当者の理解不足か、保険料の事業所負担の節約か、いずれにしても、被保険者が説明を受けないまま、届出がされ被害を受けている。(保険料を引かれていなければ、被害はないとも言えますが。) ・国民年金保険料について 市町が現年度を徴収し、その未納者を毎年5月に社会保険事務所が引き継ぎ、過年度分納付書を作成し、市町の未納者一覧と突合せをして未納者に送付していた。もし、事務処理誤りがあれば、その段階で判明するはず。一概に保険料の収納事務が杜撰だったとは言えないのでは。	・同一事業所内の転勤での1日空白は、明らかに届出ミスであり、社会保険事務所段階で、証拠書類がなくても訂正できるようにする。 ・配偶者が国民年金保険料を納めていれば、未納を納付に訂正する案が報道されていますが、上記のこともありますので、再検討していただきたい。 夫婦二人分は納付できないが一人分なら、納付できるがどちらの分を納付した方が将来、有利かなど未納者からよく相談を受けていた。 また、法改正前は保険料免除に特例規定があったので、夫婦二人とも承認が難しい場合は、どちらかの一人のみ承認していた。今となっては、二人とも 却下にしていたほうが、未納者に理解していただきやすかった。	苦問の趣旨と相違しているかもしれませんが、現場の者として思っていることを記入します。 ・厚生年金について すべてのカセットを社会保険オンラインに収録すべき オンライン化し、年金を地方で裁定するようになった昭和61年頃。 ・国民年金について 国民年金の紙台帳の一部をマイクロ化するのでなく、すべてをマイクロ化すべき(更新前の分も、取り消し分もすべて) オンラインにおいて台帳保管事務所が変わらないようにすべき (ファイル創成したら変わってしまう) オンライン化後の昭和60年頃。	・その当時、事務所の課内でよく議論していた。 課長を通じて上部(保険課・国民年金課)に要望してもらったが、県で対応できる問題ではないと言われたと記憶している。 上部が社会保険庁・業務センター に問題提起していたかどうかは不明。 その当時どの役所も来訪者をお客様とは認識していなかった時代では。 地方の職員が反省すべき問題も多くありますが、ほとんどは本庁の指示を忠実に守って事務処理をしていた。本庁なのか厚生省か私にはわかりませんが決定した年金記録の管理方法に不備があったことだけは確かなようです。 また、現場職員の人的ミスは非解の余地はなく、猛省すべきである。 ・余談ですが、現在、台帳保管事務所は実態と相違していることが多々あり、080検索しても保管事務所が違えば、ヒットしない。 080検索を全国ベースにすべきである。
6314	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。		宙に浮いた5000万件手番に関して 私が、業務課係員として初めて従事した昭和59年当時は、紙原票による記録管理時代の終わりの頃で、資格取得届・取得区分欄に新と記載されていれば、厚生年金番号を払い出していた。その後現在のシステムに切り替わり更に基礎年金番号が制定されるまでは、同一人が複数の手番をもたれる可能性の不安を感じながら一方で一刻も早い健康保険証の交付ももとめられ、十分な履歴等の返戻確認が出来ていないことにジレンマを感じていた。	宙に浮いた5000万件手番に関して 問題となる前も、本庁・地方庁とも過去記録整理として、取り組んでいたと認識しているが、問題となった時点では、いつかわ集中的に取組・解消しなければならない課題であると個人的には受け止めました。 技術の発達・基礎年金番号の制定等、時を待たなければ出来なかった部分もあると思いますが、ここ数年の集中した取組が組織的・自発的・計画的に問題となる以前に取り組めていたらという思いはあります。しかしながら時は痛らないので解消されるまで一員として引続き取り組み決
6315	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。		特に大きな問題としては、認識していませんでした。 今回の記録問題の発生により、初めて大きな問題と認識しました。	一つでも記録を回復できるよう努めています。 記録の重要性に対する自身の認識不足を反省しなければいけない。
6316	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません	とにかく誠心誠意全力を尽くすしかないと考えます。	統合されていない記録の多さに驚きました。 重大な問題であり、早期に解決しなければならないと感じました。 知ったのは新聞報道と同時期だったとおもいます。	お客様の記録を一件でも多く解決するべく、接客の先頭にたち、懇切丁寧に対応してきたつもりです。 紙台帳から機械への移行時、基礎年金番号の発足時の対応に問題があったのではないかと反省しなければなりません。
6317	地方庁	その他(社会保険事務所)	○年金制度(厚生年金加入)として試用期間も含め入社時に資格取得日となるが、記録問題中、それが試用期間後の取得日で勤務期間とズレが生じ、問題があるケース ○旧台帳記録で算定、月変、喪失漏れでオンライン上記録が完成していないケースが有り得る ○国民年金第三号空き期間の問題	○全職員をあげて解決に臨むにあたり、本人確認においては全国すべての問題ある記録についてオンライン上でも簡単に確認可能なシステムの利用がスピードアップにつながると思う。 ○三号訂正届出は時限措置撤廃	記録の問題については基礎年金番号制度導入前から特定できなかった記録が実態としてどの位存在するのか想像もつかなかったのが正直な所でしたがこれほどまでの膨大な件数(名寄せ前台帳のみ記録など)に至ったのは一勤務者として見識が甘かったと言わざるを得ません。基礎年金番号導入後は被保険者からの申し出に対して記録の確認をすすめるということでしか対応できなかったのでその以後、問題として提起されるまで漠然とした認識ですが少なくとも平成12年頃には不特定記録について問題ありと考えられました。	記録問題については記録もれのみならず様々な事象がありその中であくまでも事実実態に即した内容であるのか、記録そのものに制度上の兼ね合いにそぐう符号性、不符号性をチェックしながらお客様に対してご理解を戴くべく注意して対応しようと心がけていましたが、申出と記録が異なっているような場合に相手に証拠を求める事中心に確認を願うという場面が多く、良く調べるという行動になかなか至れませんでした。(記録問題提起前) 基礎年金番号制度そのものに関して間違いがあったとは考えていませんが少なくともその時点或いは早い段階で全加入者に対し定期的な記録確認のための通知を行う義務がもともとあったと考えています。そういう機会をつくる事で周知を図れなかった所に反省点が有ると思います。 引き続き記録特定に向けて最大限の努力を進めます。
6318	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	一日も早い解決に向け人員の増員が必要と思われます。	平成16年の業務外閲覧事件以降、消えた年金、報酬改ざん等の問題が発生し、社会保険制度への信頼を失う大変な問題であると思いました。	国民の皆様の信頼を取り戻すために、反省しひとつひとつ真摯な気持ちで、 業務に取り組んでいくことが大切であると思います。 又、国民の皆様への年金記録の情報提供(定期便等)の遅れも原因の ひとつであると思います。
6319	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。		特にありませんが、平成9年に基礎番号導入した時点で、窓口が忙しくて、年金記録問題等意識は、なかったし、特に仕事が総務関係が多く、窓口の応援もしていない状態であった。今回の問題を知ったのは、マスコミ報道で初めて知った。	年金記録問題の反省点として、組織・労働組合等の馴れ合いが原因かなと、思います。 今後について、年金記録問題に早期終結に努力し、国民の信頼の回復に向け全力で、取り組んで、行く覚悟であります。
6320	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	国においては、あらゆる方策をとっているので、私たちはそれに対して一件一件解消に向けて、真剣に取り組むことだと思います。	ご本人様の記録であるにもかかわらず、年金額に反映されていないことは、とても不利益なことであり、これは大変な問題であると思っています。 国会で取り上げられたことで知りました。	お客様の申し出に対して誠心誠意対応し、一件一件確実に解消できるよう真摯に取り組みました。 国においてあらゆる方策をとっていますが、申し出いただいた方はご高齢の方も多く、人員不足のため、調査に長期間かかってしまっていることが反省すべき点だと考えます。
6321	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。		国民の人生設計にかかわる問題として捉え、お客様のご記憶に頼らざるを得ない側面もあると思います。平成9年1月の国民お一人お一人に付番した基礎年金番号の周知が充分であったのかと、自戒しております。ねんきん特別便・定期便で周知されて以来、お客様自身が今まで以上にご自身の被保険者記録に強い関心を抱いていただけることとなりまし。	お客様お一人お一人が納得していただけるまで、職員一人ひとりが認識を新たにしてきたし、これからもなお一層知識の研鑽に励み、スキルアップを図り、お客様にワン・モアのサービスを提供できるように潅身の努力に精注したいと思います。

No.	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6322	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	ねんきん特別便の送付によって、いわゆる「宙に浮いた年金記録」は相当数、解消できたと考えています。しかし、非常に可能性が高いにもかかわらず、ご本人が「自分の記録ではない」と言われたり、住所変更届を出していないために特別便が届いていないというケースもあります。それを考えると、われわれだけでなく、国民の皆さんにも様々な形で協力していただく必要があると思います。	年金記録問題が存在することを知ったのは、平成16年から17年にかけてだったと記憶しています。 ちょうどマスコミ等で大きく報道され始めたころだと思いますが、そのころ私は大学生で、実際何が問題なのか正確には知りませんでした。ただ、年金記録の管理が甘かったために発生しているものと捉えていました。 実際にこの職場で働いてみて、わかったことは社会保険庁だけでなく、市町村や事業所での管理が甘かったことも原因となっているということです。 例えば、氏名や生年月日が誤って登録されてしまったことにより、誰の年金記録なのか、判別が	窓口にお越しになったお客様には、現時点での年金記録に誤りがないかどうか確認いただけるよう、必ず全体の年金記録を提示するよう心がけました。 その際、新たな年金記録が判明した場合は記録の統合を行いました。しかし、その方が受給者であった場合は、年金額が減ってしまう恐れもあるため、給付課に確認をするようにしていました。
6323	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	特になし	年金記録が多くの人と結びついていないことは、年金の受付窓口で感じたことはあります。氏名検索等での限界と、本人の記憶との一致が条件で、多分本人のものであろうものを統合できなかった経験があります。 しかし、旧台帳とかの問題は、今回騒がれるまで知りませんでした。	窓口での聞き取りで、本人の者と思われるものは、できるだけ確認しました。 問題を先送りしたこと。問題解決のための、人員確保等ができていなかった。 記録問題については、多くの誤解も生じているので、もっと正確な情報を社会に流すことも考えてほしかった。
6324	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し		加入者にとって、不利益な問題だと思う。 平成17年、6月以降、採用されてから、年金記録問題が騒がれてから。	基礎年金番号制がもっと早く導入されていたら良かったのでは、と思う。 個人の氏名索引を行ってよいことになっていたら良かったのでは・・・(専門のチーム等だけ)
6325	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません。	常に問題意識を持ちながら、全職員をあげて取り組む。	「消えた年金」については、システム上、社会保険の発足当初から存在していたと考えます。その事について問題だと認識したのは私が初めて年金相談を担当した時です。当時は年金の裁定請求時に確認、調査をすればよいという風潮がありました。氏名索引をすると同一人物と思われる手帳番号が何件もあり確認する事に時間がかかりお客様をお待たせしてしまった事を覚えて	基礎年金番号導入時に対処するべきであったと考えます。
6326	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	年金事務所とは別の拠点を設け効率的に作業すること及びスペシャリストの結集と育成。	年金受給に直結する問題であり、他の業務は滞っても最優先で取り組むべき問題と感じた。 平成19年。	窓口対応及び回答作成を最優先で行った。 記録問題が判明した当初は、窓口対応時等の統一した指針もすぐに示されず、また各担当者の記録調査能力にもばらつきがあったため余計に混乱したと思われる。 最優先とは言っても、まず対応マニュアル等の確立とそれを徹底する準備期間を設けることができ、さらに問題解決のためのスケジュールを明確に示せていたら、これほど長期化しなかったのではないかと考える。
6327	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	再裁定の方の処理を出来るだけ早くすすめる。 国民のみなさま全員に年金の制度について興味を持ってもらえるよう 広報などで分かりやすく広める。	国民のみなさまの信頼を失う問題。 育休代替として採用された平成20年2月頃。	失われたお客様の信頼を取り戻すため、来所された方や電話の相手の方に 丁寧に分かりやすく説明するように心がけております。
6328	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。 逆にまだ何かあるのか現場としては教えてほしいぐらいです。		年金記録問題の存在を知ったのは、テレビ、新聞で報道されて初めて知りました。 当初は裁定請求時の『090』氏名索引等での確認漏れ程度と認識していたが、実際はもっと深い問題と知り、かなり驚きました。	目先の仕事をこなすことで精一杯だった。 事務所、課単位での研修をするようにした。 ただ、記録問題を踏まえ、年金給付、年金記録どちらとも精通していなければ、窓口および電話対応は難しいと思った。 よりいっそう、事務所単位での研修はもちろんのこと、大学校研修ももっと内容の濃い研修をすべきだと思う。
6329	地方庁	その他(社会保険事務局)			勤めだした時(平成17年4月)より知っていました。 ずっと年金給付関係の業務についていましたが、当初は記録問題は受給者自身の問題という認識でした。(管理する側=受給者) しかし、社会保険庁としてきちんと記録を管理できてないもの(別人の記録が登録されている、氏名や生年月日等の基本情報に誤りがある等)もたくさんあることが分かり、これでいいのかと疑問に感じながら仕事をしていました。 年金記録問題が大きく取りあげられるようになってから、自分の中でも認識が180度変わりました。 年金記録問題はこちらの側に問題があり、迅速に解決に向けて対応していかなければならないものと思います。	ご迷惑をおかけしていることについてきちんと謝罪しました。そして、記録の不備の有無をその都度その都度確認し、問題のあるものについてはできるだけ迅速に対応してきました。 一番反省をしないといけないことは、職員の年金記録に対する問題意識がなかった点と考えています。 これからもこの問題に真摯に向き合って信頼回復に努めたいです。
6330	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題を複雑にしている理由のひとつとして、会社の社会保険担当者が社員の名前や生年月日を間違って届け出ていることや、本人が偽名を使ったり年齢詐称で勤めたりしているケースも多々あるということを、もっと多くの人達に知ってもらいたいと感じた。 確かに、当所側のミスも多数あるかと思うが、すべてが社会保険庁側に原因があるわけではないと思う。 また、会社で勤めている=厚生年金に加入と思っている人が大多数なので、それは違うということを認識してもらいたい。	まず、この問題を解決する方法として、集中して調べることのできる環境作りが急務だと思う。電話や窓口業務をするかたわらで、調査するような体制では、見つけられるものも見逃してしまうのではないか。 また、各事務所に保存してある統台帳を一括管理して、手作業で一人一人記録と結びつけていく地道な作業が必要ではないだろうか。 この問題は、1年2年で解決できる問題ではないので、いつまでに完了しなさいという命令を下されると、きちんと調査することができないので、時間的なゆとりを持たせて欲しいと思う。	年金記録問題が存在することを知ったのは報道で流れた後であり、マスコミ報道に翻弄されていたことを思い出します。 内部でこのような問題があるということは、取り立てて話がなかったため、始めは戸惑いました。 ただ、この問題をいろんな角度から掘り下げていった結果、非常に重大な問題だと認識しました。	一人でも多くの記録がご本人と結びつくように、丁寧に調査することを心がけました。また、直接本人に電話して当時の勤め先の状況や、同僚の方がいないかを聞くなどして、記録を探すために最大限努力しました。 この問題は、当時会社に加入するごとに番号を容番したことに、最大の原因があると思います。一人ひとつの番号であれば、ここまで記録がバラバラにならなくて済んだと考えます。
6331	本庁	本庁課長・室長・企画官以上	特にありません。	未統合記録の問題や年金記録の正確性の問題に対しては、「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」など様々な方法(事案によってはご本人のご自宅等への訪問を含む)によりご本人に記録を確認していただき、その結果を受けての記録回復に向けた取組みをできる限り迅速に進めることが重要と考えます。	社会保険庁において年金記録の正確性確保の重要性に対する認識が不足していたことなど様々な要因を背景に、多数の未統合記録の発生、コンピュータ上の記録の正確性の問題などが生じたものと考えており、年金制度に対する国民の信頼を回復するために、こうした問題の解決に向けて真摯に取り組んでいかなければならないものと認識しております。 このような問題の存在を知ったのは、自分が社会保険庁に着任する前の平成19年の春頃、マスコミの各種報道を通じてです。	組織として、年金記録の正確性を確保しようという意識が不十分であったことが大きな問題であったと考えており、職員の意識改革、仕事の仕方の改革が極めて重要と考えます。 自分自身は、現在のポスト(年金保険課長)に着任以来、標準報酬等の遡及訂正問題に対応するための約2万件の戸別訪問調査、「ねんきん特別便」等を通じてご本人に記録を確認していただいた上での記録回復の取組み、社会保険事務所段階で迅速に記録回復を行うための基準の策定などに取り組んできたところです。
6332	地方庁	その他(社会保険事務所)	20歳到達による国民年金の加入の際、前住所で転出の届けをしたまま転入の届けをしていないために未加入となってしまうケースがあります。	35歳勧奨がありますが、もっと前倒しの勧奨、30歳勧奨などあればよいと思います。	信頼を損なう重大な問題であると認識しています。平成19年夏ごろ知りました。	さらなる信頼を損なわないよう誠実な対応をしました。また、統合等迅速な処理をするようにしました。 年金受給者に対し、実際の支払いまで当初説明していた期間より大幅に遅れる場合に、遅れる
6333	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	方策というよりも、お客様が望んでいることを、丁寧に確実にこなしていくことが大切だと思います。	在籍する前から報道等で知っていました。 年金記録問題については、職員一人一人が、お客様に対する気持や、年金という将来の保障に対して、取り扱い方が粗雑だと感じました。	お客様に対して、誠意を持って対応しようと思いました。 年金問題については、お客様を第一に考え、適切な処理を確実に行う姿勢が大切だと感じました。
6334	地方庁	その他(社会保険事務局)	私の知っていることはありません。	全力でこの問題の解決に向けて頑張るほかないと思うが、次々と来られるお客様に対し、疲れているのも現実です。方策としては、時限的に新法を作り、それによって、全員を救済するほかないと考えます。財源等の問題があると思うが、国の責任において、解決するほかないと考えます。 しかし、現在の人が少なくなっている事務所に解決を求めるのは、酷であると考えます。	古い事業所台帳を見たとき、その台帳が最初に作られたものではないことを知ったとき。書き直して、書き直してきた古い時代からの積み重ねであるから、年金記録問題が出てきたのも、ある意味仕方のない部分があると思う。	現在では、様々な媒体があるので、それにすべての届出を入力(スキャン)していくしかないと考えます。年金の広報を充実したものにすること。あと、法律自体をまったく新しいものに改正すること。などが対応策として考えられる。この問題については反省ばかりであると思う。どのように回答すればよいか。どのように説明すれば、納得が得られるかなどお客様によって、違うため、苦悩が絶えなかった。住所等の広報については、反省点であると思います。
6335	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	職業別に年金制度が分立している現行制度を早期に一つにする。 記録問題に特化した部隊を編成する。	国と国民との信頼関係を揺るがす問題。 採用される前から報道されていた。	ひとつひとつ丁寧に対応していく。 過去にこの業務に携わった職員が丁寧に取り組んでいなかった点。
6336	地方庁	その他(社会保険事務所)	問題と言えるか判りませんが、以前は二以上の年金の選択について、過去に遡及し、選択決定していたものが、平成18年頃より、過去に遡っての遡及を行わなくなり、何度も事務所に来訪していたお客様に対して、選択替えが支持しておらず、実際に選択を行った年月からしか選択して有利な年金を受け取る事が出来なかった事例がありました。	年金の有利選択については、過去に遡って行われていたものが、突然本庁で解釈が変わり、遡及しなくなった為、今後遡及しない事で決定であれば、事務所に何度も来訪(他の用件)している方についても、細部にわたるチェックをし、適切な届出指示をしていかなければならないと思います。	他の年金番号があっても、ご本人様が思い出せず、どうしても特定出来なかった手番等がある事は、平成5年位から承知しておりました。この事については、現在は会社名をご本人に確認出来る為、激減しているものと思われますが、当時は、事業所名はご本人に伝えてはいけない規定になっており、とても歯がゆい思いをした事が、多々あります。	当時、他の本人手番と思われる手番については、毎回必ず窓口確認をしたり、窓口確認をしていない方については、ご本人様にご連絡をして、確認は取っておりました。現在ご本人に社名を伝えて確認を取れるならば、当時から社名をご本人に確認が取れれば、こんな大事にはならなかったと思われます。
6337	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	とにかく記録照会の仕事を専門的に行う人数(職員)を増やして行う事だとおもいます。派遣や賃職では限界があります。	国民にたいして申訳ないとおもうが、事実本人が記憶にない記録もあり本人にも責任はあるとおもいます。 今は、一つの記録でも多く解決できるように努力しています。 時期については覚えていません。	昔の社会保険庁・社会保険事務所の体質が問題であったことは確かだと思います。ただ、もう前には戻れないので一件一件誠意をもって対応していきたいとおもいます。
6338	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知られていない問題については、分からない。	国民一人一人に記録を再確認していただくよう今後も働きかけるとともに、問題を引き起こしたのはこちらの組織の責任であり、国民の信頼を回復する意味でも、本人からの申出等、できるだけ本人に有利なように処理することが必要であると思う。	基礎年金番号付番時の番号統合、国民年金記録の市町村台帳との突合方法、台帳からオンラインへの切換方法等、これまで組織として事業を進めてきた方法に問題があったと考えられ、組織全体の問題として認識している。 少なからず、市町村との記録が合わないこと等があることは知っていたが、それらのことを問題として認識したのは、平成19年に年金問題として世間に明るみになった頃から。	国民の信頼を回復するため、組織の一員として、早期解決に向けて努力してきた。 国民の大切な年金を扱っていることの責任を強く持ち、記録一つ一つの処理について誤りのないよう努めることが必要であるが、以前はマニュアルもはっきりせず、そのような認識も甘かったのではないかとの反省点があると思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6339	地方庁	社会保険事務所長	・特にありません。	・膨大な年金記録の整備(紙台帳とコンピューター上の記録との突合等)と年金記録(基礎年金番号に統合されていない記号・番号)の持ち主の判明を行うことが急務であると考えますので、下記の方策をとる必要があると思います。 1. 年金記録の整備を行う専門部署(センター等)の設置。 2. 年金記録の整備を行う専門の担当職員の増員。 3. 年金記録相談窓口の増設。 4. 年金記録確認のための専任職員の増員(電話・文書照会・戸別訪問等を行う職員)。 5. 本人の記録を特定・判明しやすい検索システムの開発(氏名・生年月日・事業名・勤務地等で) 6. 本人と思われる記録の照会文書の発送。 7. テレビ・新聞等への広報、事業所(事業主等)への協力依頼文書の送付。 8. 年金記録確認のために、区市町村への協力依頼。 9. 予算の確保。	・年金記録問題については、受給者であれば直接年金額に反映し、生活に影響をおよぼすものであり、被保険者については、将来にかかわってくる問題として認識していました。 また、社会保険庁の信頼をいちじるしく失墜させた問題と認識しました。 ・年金記録問題の存在については、採用時より記録の不備は多少あることは分かっていましたが、これほどの件数・内容とは、今回公表されるまで分かりませんでした。	・問題意識を踏まえて、下記の内容を取り組みました。 1. 紙台帳の記録整備に積極的に取り組みました。 2. コンピューター記録の整備に積極的に取り組みました。 3. 年金相談時の記録整備に努めました。 4.「ねんきん特別便」のフォローアップに努めました。 5. 旧台帳の記録の確認に努めました。 6. 資格照会業務の処理に努めました。 ・年金記録問題の反省点については、 1. 定期的な記録整備を行わなかったこと。 2. 基礎年金番号導入時の確認作業が不足していたこと。 3. 年金制度についての、広報・制度説明不足。 4. 全国統一の、業務処理の徹底不足。 5. 業務処理マニュアルの徹底不足。 6. 上部組織から下部組織への情報伝達・指導不足等。
6340	地方庁	その他(社会保険事務所)	1未統合の番号で管理している記録があること。 2情報が誤って収録されている記録があること。 3オンラインで管理していない記録があること。 という基本的なことが「消えた」「消された」という言葉が先行し世間一般には知られていません。	被保険者、受給者に記録問題を正しく理解していただくこと。 オンラインに収録されていない記録、誤って収録されている記録については紙台帳との突合を進めること。	未統合の番号があること、情報が誤って収録されている番号があることは仕事を始めた当初から認識していましたが、オンラインに収録されていない記録が多数あることを知ったのは記録問題に対応するようになってからです。	記録問題の対応には被保険者、受給者本人の協力が不可欠のため、窓口対応時等に記録問題の概要の説明、記録につながる申し立てを詳しく聴取する。 紙台帳の時代に今の状況を想定することは不可能ですが、オンライン化後、基礎年金番号導入後の早い時期に記録問題を明るみに出していればとは思います。
6341	地方庁	その他(社会保険事務所)			テレビ、新聞報道のあった時	記録照会の検索技術を高めて、少しでも宙に浮いた記録がつながるようにした
6342	地方庁	その他(社会保険事務所)	標準報酬月額の階級を社保庁には、実際の給料より低い階級で提出し、事業所では本来の階級で給料から天引きしていたと、新聞で読みました。	定期便などで、標準報酬月額のきめ方や算定など、どういう仕組みで保険料などの金額が決まるかを、分かりやすく説明するべきだと思う。 標準報酬月額の金額が誤っていた場合、調査・申立できる事を広める事が必要だと思う。	私が年金記録問題を知ったのは平成19年頃、テレビのニュースです。 当時、私は一般の事業所に勤めており、「どうして、ここまで長い間放置して、対処しなかったのだろう。」と思っていました。いつかは露見するのだから、もう少し穏便な対処方法がなかったのか、知らぬ存ぜんで済まそうとしてたのか。 信頼が失墜した後の対処は大変だと思っていました。	必ず、相談、報告、連絡を心掛けました。 仕事だと思い、どうすれば適切な対処が行えるか、常に念頭において行動しました。
6343	地方庁	その他(社会保険事務所)	本人が認知症等であり身寄りもない場合に、記録が本人のものかどうか特定ができない状態にあるということ。また、既に亡くなられている方で遺族がいない場合にも、同様に特定ができない状態にあるということ。	社会保険庁の職員が最大限努力することはもちろんだが、能力のある人員をしっかりと確保し、作業のスピードが上がるようにする必要があるのではないか。	複数の年金番号をもつ方の記録については、すべて基礎年金番号に統合することとされていた。しかし、厚生年金の記録については住所の記載がないこともあり、本人に確認をとらない限り統合作業ができなかった。 社会保険業務センターは、文書によりお客様へ回答をお願いする形での確認・統合作業を進めてきた。また、社会保険事務所においては、お客様と接触する機会を利用して確認・統合を進めるという形で作業が進められてきた。すべての年金記録の統合が完了していないことは認識していたが、少なくとも、既に年金を受給している方については受給の申請の際に確認・統合は完了しているものと考えていた。 統合されていない記録が存在することを認識したのは社会保険事務所へ配属された平成14年頃だったと思うが、年金受給者の記録で統合されていないものが多数あるという事実を認識したのは、記録問題が起きて以降のことであった。	これまでどおりお客様と接触する機会を利用して確認・統合作業を進めるほか、年金特別便等による確認・統合作業に取り組むことで、問題の解消に努めるようにした。 反省点としては、人員の確保がなされないままに年金特別便等の作業が開始されたため、記録の照会に対する回答や年金の再裁定が大幅に時間を要することとなってしまったことではないかと思う。
6344	地方庁	社会保険事務所課長級以上	承知していない。	ひとしきりの方策は実施されており、現時点で効果的な方策は考えつかない。	基礎年金番号に未統合の記録があることは承知していたが、その件数が約5千万件にも及ぶことや、その他、いわゆる年金記録問題として取り上げられている内容の存在を知ったのは、この問題が公になったときである。よって、それ以前については、問題として認識していなかった。	直接的には、基礎年金番号導入時やオンライン化時など、過渡期における詰めの甘さが反省点として挙がると思うが、その根底として、組織内での情報共有の欠如があったのではないかと思われる。
6345	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	誰の年金かわからない記録になってしまっているものを一件ずつ確実かつ迅速に特定作業をしていくしかないと思います。	年金手帳を複数発行している方々がたくさんいるが、年金を請求する際に加入記録を確認してから受給するので特に問題ないと思っていました。平成8年に事務所勤務をするようになった時から知っていました。	特に意識することなく複数の年金手帳を発行していました。今、考えてみると、加入手続きの際に、WMにメッセージが出ていたので、作業を中断して、会社に確認する配慮が必要だったと思います。
6346	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません。	やはり60歳以上の方の記録を優先すべきと思う。60歳未満の方は何年後というように受給権発生時期にあわせて優先順位を決めるべきと思います。 判明がどうしても困難なケースはなぜ判明できないか(住所不明等)理由で仕分けをしておくべきと思う。	年金記録問題をどのような問題と認識していたか 社会保険制度及び人為的過失両方による社会保険庁組織全体の過失と認識しておりました。 問題を知った時期 世論と同じ時期です	たとえたずさわっていなくとも組織の一員でありますので、組織の一員として窓口の方には謝罪し、また、実際受給者宅(当時受給者は早期解決が望まれたため)を訪問し、記録解決に努めました。 反省点は制度(当時番号は一元化されていなかったためいくつも番号が払い出された)及び人為的過失(氏名の入力誤り)両方にあると思います。
6347	地方庁	社会保険事務所課長級以上	現在もオンラインに表示されていない記録が分セットに残ったままになっている。 記録整備が不十分のまま特別便・定期便が送付され記録確認を実施している。	本人からの申出があった場合は、なんとか調査し確認できるものもあるが、本人から申出・協力がない限り限界がある。 カセット記録については早急にカセット解放するなど整備が必要と考える。 カセット解放しておけば、最低限氏名索引などで本人からの照会に対応できる。	本人から年金請求あった時点で統合されていない記録については、オンラインで確認でき、統合できるものと思っていた。 会社整理記号が00000で多数収録されているものについても、本人からの申出の回答に苦慮していた。	本人の記憶もはっきりしていない場合は、そのままオンライン記録で年金が決定され、本人も納得していた。(もしかして、納得させていたのかもしれない) 本人の申し出があった記録で、オンライン記録にない場合は積極的に調査すべきであったと考える。 記録の調査において、調査担当者の調査能力の差がある。また、ソフトの面では、事業所によって探すコツなど担当者が代々引き継いできたマニュアル等あるが、あくまで担当者レベルの共有
6348	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	一件一件丁寧に調査することだと思います。(名寄せ該当者は特に)	大きな問題と認識しました。今までのつけがまわってきたと思います。	安易に新たな年金番号は交付しない。
6349	地方庁	地方社会保険事務局長	世間一般に対し知らせるべきなのに知らされていないということについては、特に申し上げるべき情報はもっていない。	・一人ひとりの記録について、丁寧に対応していくしかない。 ・やるべき業務の量やスピード(処理能力)を的確に把握した上で、計画性をもって進めるべきである。 ・無理なスピードは、新たな記録問題を引き起こす可能性が大きい。	・コンピュータに抄録されていない記録があることは、既成の事実として理解していた。 ・脱退手当金の係る審査請求などを通じ、記録が不完全であるものがあることも知っていた。 ・基礎年金番号制度を導入し、記録を統合する過程で沢山の未統合記録が顕在化したものと考える。 ・統合できないものが残るであろうことは想像できたが、件数については知りえなかった。	・記録に直接かかわる仕事に就いたのは、12年前に地方の管理職になったときからであるが、記録の整備を進めることはしたが、問題が発生するように指導をした記憶はない。
6350	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	わかりません。	組織において最優先で取り組まなければならない問題であると認識していました。いつ頃知ったかはよく覚えていません。	記録問題に係る事務所支援は積極的に行いました。 反省点はよくわかりません。
6351	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	人員を増やすなどして1件1件確実に対応していく。	年金記録を管理する官庁として責任を持って対応していかなければならない問題だと認識している。	1件でも多く記録が判明するようにお客様対応をした。
6352	地方庁	その他(社会保険事務所)		ご自身の記録を確認できる機会を増やしていく。	年金記録を管理する社会保険庁として国民の信頼を失う大きな問題であると認識していました。 平成19年6月頃に知りました。	少しでも信頼を回復していけるようにどうしてこのような問題になったかという点も含めてお客様に納得していただけるように説明できるよう心がけて対応してきました。 基礎年金番号導入時の広報・対応が不足していたのではないかと感じる。 その後についても手番の確認作業の体制が不十分だったと感じる。
6353	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。		資格取得届を入力すると、たびたび疑重複照会票が出力され、年金番号を複数持っている人や、統合されていない記録がたくさん存在することを知った。 採用時(平成9年頃)からそのような事実が存在することは知っていた。	当時はそれが大きな問題とは思わず、年金裁定時に判明すれば問題がないと考えていた。 こちらから事業所名を伝えて確認することが禁止されていたので、疑重複照会票に回答がない場合は新しい基礎年金番号を何のためらいもなく払い出していた。 今、考えると、早い段階で個人の記録を特定し統合する努力をしなければいけなかったのでは、と考える。会社名が思い出せなければ特定できない、という姿勢ではなく、氏名索引で他に該当者がいない場合は、お客様にある程度情報を提供し思い出していただくべきだったと思う。
6354	地方庁	地方社会保険事務局長	ありません。		平成19年6月「消えた年金」として、国会や報道で大きく取り上げられ、多くの国民の方から、問い合わせの電話をいただき徹夜で対応しました。 それ以前は、年金請求時に記録をご本人に確認いただき記録を整備する方法でしたので、その方法で良いと認識していました。	問題が大きくなり、国民の方々の不安を解消するのも私どもの責務であると思い、ご本人のに早く回答すべきとの思いでしたが、あまりにも膨大な量であり対応に苦慮しました。 現実に、領収書や給与明細があるのに記録のないものもあることから、保険料等の記録の入力時の確認が不十分であったことも原因のひとつであったと思います。入力時の確認を徹底することが必要であったと思います。
6355	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	年金記録問題の解決には早さと正確性が求められており、非常に難しい問題と思います。年金制度が今後も継続していく為に、公平・公正性が保たれなくてはなりません。どこを終わり、解決とするのかを定めることはとても困難です。 今後も永久に取り組まねばならない問題であることを肝に命じて、その中で、私たち自身が透明であること、開かれていること、国民の皆様に対して情報を積極的に開示していくことが重要ではないかと考えます。特別便の拡充を図り、全国民に回答していただけるよう働きかけることが重要です。 そしてその回答に対応できる状況を確立することが必要ではないでしょうか。マンパワーの確保ももちろんですが、キーワードで検索できるシステムや住所、苗字等である程度絞込みのできるシステム等の導入をお願いできればと思います。 また、市町村や税務署、ハローワーク等に協力を仰ぎ、住民基本台帳ネットワークや納税システム、雇用保険の記録等と突合できるようになれば、より解決に近づくのではないでしょうか。 この問題の解決には何よりも、国民の皆様の協力が不可欠ですので、年金制度に対し、理解と	平成11年社会保険事務所へ採用されて以降、社会保険行政に携わる者として誇りを持って業務にあたってきました。 基礎年金番号に統合されていない厚生年金、国民年金それぞれの手帳番号が存在することは知っていました。しかし、それは60歳あるいは65歳の年金請求時に解消されるもので、平成9年に基礎年金番号が導入されていますので、後40年くらいで解消されるものとの認識を持っていました。 私自身、庶務課や健保給付課に配属されており、直接記録照会業務に携わることがなかったので、記録問題に対する認識は低かったように思います。今から考えると、そのような認識が怠慢や社撰といわれているのだと思います。 マスコミ等で取り上げられた平成18～19年以降、特別便窓口等年金記録問題に携わるようになり、すでに年金請求されている方々の手番が多く残っていたり、WMに収録されていない記録があったり、厚生年金国民年金ともに正しく入力されていない記録があるということを知りました。また、報道等により厚生年金の記録が遡及訂正されているケースがあるということを知りました。	特別便等窓口や電話での対応で、真摯な姿勢で皆様の声に耳を傾けること、またそのお話の内容を聞き漏らさないように心がけました。情報量により、その方の記録に近づけるのではないかと考えたからです。 年金記録問題は、私たちが取り組まねばならない最優先課題であり、現場に携わる私たちはまず、国民の皆様の声を聞くことが何より重要です。 年金制度は積み上げていくものです。個人として考えてもそうです(今支払ったものが60歳以降の給付に反映し、制度としても発足以降、改正を繰り返して今に至っています。その即時性がなかったことが、現在の状況を生み出していると考えます。今がクリアできれば(問題を後に回しても)よいのだ、との考えが蔓延していたのではないかと思います。 今、国民の皆様の声に応え、迅速丁寧正確に事務処置を進めていくとこ、公正公平に業務にあたることが、将来の年金制度への信頼に繋がるのではないかと考えます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6356	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	受給者・加入者との対応時に記録の確認を行う	旧台帳で管理されている記録がたくさんあることが分かったとき(昭和55年の採用時) たくさんの方の旧台帳の記録があり、本人からの期間照会等の提出がなければ、全て年金記録として結つくのかと思いました	期間照会の提出された方には、記録判明できるよう調査に努力しました。 年金請求時に本人の加入記録の突合せが十分されていなかった点が、反省点であり、窓口対応の相談員に十分な教育がされていなかったことも大きなマイナス点ではないでしょうか
6357	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特段なし。	現在、実施、あるいは計画されている施策のように、早期の救済措置と、地道な記録確認を着実に実施することが必要と思われる。	年金記録問題が顕在化したときは、社会保険庁以外の部署にいたため、最初はマスコミ報道により知り、数の多さに驚き、本当なのかと思った記憶がある。 また、最初は、年金裁定の際に記録調査が行われることから、少なくとも年金の支払は適正に行われているのではないかと考えていたが、受給者の記録にも相当数の漏れや誤りがあることを知り、国民生活に直結した大問題であると認識した。	現在の部署に在籍してからは、担当する施策について着実に実施するよう努めている。 年金記録については、約50年という長期にわたって、様々な変遷を経て今日に至っているが、管理方法の変更時などにおける対応に、緻密さが足りなかったと思われる。 このほか、これまでは、年金記録をご本人に確認いただくのは基本的には年金裁定時のみと、年金記録を確認いただく機会がほとんどなかったこと、また、特に若い世代の人は年金に関心がないなど、年金制度の理解を深める努力が不足していたと思われる。
6358	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません		すべて社会保険庁の責任ではない。 被保険者個人にも自分の職歴把握においては責任があると思う。 マスコミが必要以上に騒ぎ立てている。あんな報道をされては、ますます年金に対する不信が拡大するだけだ。	ひたすら耐えるしかなかった。 紙台帳のころに在籍していた先輩たちの仕事のずさんさに驚いた。 その当時、まさかこの時代にこんな問題がおこるとは誰も予想しなかったでしょう。 この問題をひとつの難として這い上がるしかない。
6359	地方庁	その他(社会保険事務所)			国会や新聞等で報道されるまで知りませんでした。	年金記録問題に対応するにしてもどうしていいのかわからないので、上部機関の指示まちでしかなかった。
6360	地方庁	その他(社会保険事務所)		職員を増やして解決にあたれば良いと思います。	早く解決しなければならない問題と思いました。 問題を知ったのは平成19年の6月くらいと思います。	名寄せされていない手番を1つでも多く本人のものに結びつけようと努力しました。 非正規職員の数は増えても正規職員の数が少ないと思います。
6361	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。		年金記録問題が存在することを知ったのは、テレビ・新聞等で報道され始めた平成19年6月頃です。採用されてすぐであったため、年金に関する知識がほとんどなく、初めはよく分かりませんでしたが、年金保険料を払っていたにもかかわらず、年金をもらえていない方々がたくさんいるということを知り、年金行政の信用を失う大変な問題だと思いました。	年金記録のことで社会保険事務所に来所されたお客様を対応するときに、年金行政の失くした信用を少しでも取り戻せるよう、親切な対応を心がけました。また、不明な記録が年金に結びつくよう、フォローアップ照会や旧台帳の照会等にも励みました。 現時点でみた場合の反省点としては、年金記録のずさんな管理が挙げられると思われます。
6362	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	未統合の記録については、一件一件確実・迅速にに本人特定をし解決していかなければならないと考えます。 しかし解決を急ぐばかりに、不確定な記録(本人の記憶があいまい、本人死亡での遺族による確認等)を統合してしまうことは無いように十分注意しなければならない。 一方記録が判明しない方へは、一定の基準のもと救済も必要と思われる。	複数の手帳を持った被保険者が多数存在することは、入庁時より認識していた。ただし5000万件という数には困惑しました。そしてその中にすでに年金受給中の方が多数存在することに対しては、年金請求時等における職歴確認の甘さに恥ます。	すでに行っていることですが、年金手帳の徹底した重複払い出しの防止。 基礎年金制度導入時、遅くも基礎年金番号導入時に「ねんきん特別便」等を発行できれば、これほどの社会問題にまでは発展しなかったのではと考えます。
6363	地方庁	その他(社会保険事務所)		様々な問題点があると思うが人員不足と過去の年金記録について処理経過等経験者不足	ほぼ正しく処理されていると認識していた	処理人員を確保して処理を進める
6364	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られている以外の問題は分かりません。	(6)で分からないので、ありません。	年金記録問題は、平成9年1月1日の基礎年金番号が導入されてから、私が報道で知った平成18・19年頃までの約10年間、基番と手番の統合作業が進んでいなかった為に起こった問題だと認識しています。	平成18・19年、私は事務所で国民年金課に所属していましたが、全所体制で昼食をとる暇も無く、年金特別便の対応に追われていました。毎日お客様からは「なぜ私の年金記録が無くなっているんだ」と言われましたが、私は基礎年金番号と手帳番号の違いを説明し、別々で管理させて頂いていると説明しました。ですが、年金記録紛失の問題をテレビ・新聞等でされると、対応に苦慮しました。 現時点でみた場合、やはり分かりづらい基礎年金番号通知書を送りっぱなしで約10年間、統合作業を集中的に進める訳でもなく過ごしてきた事が問題であったと考えます。今後、基礎年金番号の時のような新たな事を進める場合には、今の定期便のような丁寧なお知らせ・集中的な作
6365	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	お客様より来所相談等あった場合には、記録の漏れや誤りがないか確認することを、より徹底していくことが重要と考えます。	年金記録問題が生じるまで、このような問題が存在することを承知しておりませんでした。	基礎年金番号導入時の番号統合や随時お客様が相談されたときに、記録の確認を徹底すべきであったと思われます。また、手続き等は全てお客様からの申出の方式をとっているために、そのお申し出がないと記録統合などは積極的に行っていなかったのではないかと思われますが、その点が反省点として挙げられると考えます。
6366	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		平成9年の基礎年金番号導入時に、未統合の記録は発生すると思っていた。 複数の年金手帳を持っている被保険者が、その時点で記録を統合していなかったのだから。 年金請求の際に申出されるだろう。という申請主義でいた。	基礎年金番号導入前は、厚年、国年、船保でそれぞれ年金手帳が払い出されていたことを説明した上で、「消えた」のではなく未統合であることを丁寧に説明しようとした。 行政としての年金に関するPR不足。 事業所、市町村まかせにしている被保険者自身の年金に関する無関心さ。
6367	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に存じておりません。	良い方策としては特に思い浮かびませんが、年金記録問題については今後も優先して記録整備に取り組んでいく必要があります。	基礎年金番号に統合されないまま(手番として残されたまま)の状態や、記録の不整備により、誤った年金裁定されるという、社会保障制度が根本から信頼されない大きな問題であると認識していました。	基礎年金番号が導入された後のフォローが十分ではなかったのではと考えます。 記録問題については最優先で取り組んでいかなければならないと考えます。
6368	地方庁	その他(社会保険事務局)			年金記録にもれ誤りがあるのは、旧台帳や名簿の状態がわかっていたため、当たり前(仕方ない)と思っていた。 マスコミで報道された時点。	庁からの協力依頼があったときに対応。 年金制度ができた時からの記録管理の不備、甘さ。
6369	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	職員が努力する	記録には多少誤りがあるとは感じていたが、これほどの量があるとは、思わなかった。	早い段階で記録の見直し、再調査を行い記録を整備すべきであったと思います。
6370	地方庁	その他(社会保険事務局)			基礎年金番号設定時代前の問題であるため、ある程度はやむを得ないものと認識していた。 「基礎年金番号に未統合の手帳番号が存在する」という事であれば、採用当時(平成16年)より認識していた。	氏名の読み替え等を幅広く行い、可能な限り未統合手番を見つけようとしていた。 手帳番号を複数払い出し出来る制度であった点が問題として挙げられると思う。
6371	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般以外は、わかりません。	現在、調査を行なっておりますが(特別便、定期便)、迅速丁寧に引き続き行い誤りがあれば、早急に訂正をし特に年金受給者の方には、受給額精算事務を今以上に迅速に行なうようにする体制を整える。	正直このような記録漏れ等の問題が起こるとは、3年前までは想像もつきませんでした。ただし、今調査を行なっていくうちに、その当時実際業務に携わっていた方は、このような記録漏れ問題が将来絶対問題になることは、わかっていたと思います。なぜもっと早いうちに何らかの手段で対処しなかったのかは、社会保険庁幹部の責任でもあり特にオンラインシステム化の事務処理がかなり杜撰であったことが目に浮かびます。	現行職務についている自分の立場からいえば、自分が行なったことではないので非常に腹立たしいですが、国民のみなさんに早く信頼回復できるよう親切、丁寧に窓口、電話対応を一件、一件積み重ねております。やはり人間が行なうことには、限界がありますので、事務処理後のチェック体制が一番の反省点だと思います。
6372	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	機構採用者のうちやむなく准職員採用予定者を希望により正職員にて採用することにより、やるきをさらに恒常させて対応し、また、協会移行者についても協会に対して支援を要請する	5千万件という言葉数字が表面化した時期	記録確認に相当の期間・尽力が必要なことは在職者であればすぐに考えられたことだと思います。にもかかわらず公務員改革と称し職員の削減や協会の設立による熟知した職員を移行させてしまったこと。せめて、記録問題がかたずくまで、削減、協会設立してしまったことが反省点。
6373	地方庁	その他(社会保険事務局)	1・漢字の読み方の違い(強引な音読みや逆にすべて訓読み等)により、本人の物と認識されていない番号がかなりある。 2. 女性は以前は雇用に年齢制限が多かったため、意外にさばをよんだ記録があったりする。	2. に関しては、生年月日を無視した検索をしたものを確認してもらっているのですでに対応済みかと考える。 1. に関しては、カタカナのみの氏名で登録されているものに「予想される漢字名」を第三候補あたりまで登録できるようにして、その漢字からも0901検索できるようにできると、多少は違うかと思う。 だが、やはり年金相談の折にさまざまなありえないような読み方も確かめてみるというのが、最後の砦になるのだと思う。	お恥ずかしい話だが、年金問題が表面化するまで 『過去は厚生年金と国民年金が別の制度であった為に統合されていない記録がある』 『年金受給や年金相談のときに判明した記録を統合することで記録は確認できる』 『年金受給者は、受給審査の際にすでに年金記録は調査・確認されている』 程度の認識であった。 手書き台帳からのオンライン化のときに、適当な漢字や名前を登録したり、不明な部分は適当に登録していたという事実や、過去の年金受給の際に、あまり調べずに年金受給を行っていたという事実は、当局にも認識していなかった。	自分のできる限り様々な名前の読み方を試してみる等、本人のものである可能性のある年金記録を探し出すように努力した。 また、年金番号の登録等、情報を登録する際に、振り仮名等の入力により一層の注意を行うようになった。 問題点は、やはり『軽い気持ちで適当にやった』事に尽きるのではないだろうか。 これには当然自分自身も含まれるのだが、やはり年金問題が表面化する以前の社会保険庁は、脇が甘く適当な部分があったと思う。 今の逆風を横を正す機会として、『サービス』の精神を忘れずに、手間を惜しまず確実な仕事をしていく必要があると考えている。
6374	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	1外国籍を取得した以降の海外居住期間が合算対象期間として考慮され、年金が決定されているケースがあると思われる。(特に、外国籍を取得しながら日本国籍の除籍手続きが取られていない場合、本人からたっての申出が無い限り、彼が事実上日本国籍を喪失していることが判らない) 2基礎年金番号制度が開始される前に海外へ転出した方について、年金番号の調査や統合が、国内居住者に比して進んでいないと感じる。 3外国人の資格記録を調査する際、氏名の登録方法が確立されていない・いなかったため、調査をうまく行うことができない。	1長期渡航の際に必ず訪れる場所や官庁(例えば空港、税関、大使館、領事館等)と連携を取り、海外居住期間や外国籍取得の有無が、日本年金の決定を左右しうる旨の広報を行う。あるいはHPを活用する。 2現在、海外居住者は外国送金システムにて管理しているが、全てオンライン上にて管理するようにする。 3外国人氏名の登録方法を確立させ、周知を徹底する。(アルファベットで登録できることが望ましい。ミドルネーム等、日本人の「氏」「名」の概念から外れた部分の登録方法をどうするべきかも確立する)	・いずれお客様から疑問の声が上がる問題だとは考えていた。 ・社会保険事務所に在籍しはじめた平成15年初め頃	・お客様より年金申請や資格記録照会があったときは、考え得る氏名、事業所名から検索を行った。 ・制度、事業所を移る毎に番号を付与した点。複数の番号を付与した場合、将来どのようなことが起こり得るかの想定が甘かった点。
6375	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	今までの作業を継続していく。	基礎年金番号に統合されていない番号が、まだかなりの数残っているとは思っていた。将来的に統合が進めば解決されていくともおもっていました。実際に洩れている記録がこれほどあることを認識したのは、ねんきん特別便が発行されて以降です。	相談業務、フォローアップ調査等に積極的に対応してきました。特別便の送付にあたって、定期便と同様の情報を送付できていればと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6376	地方庁	その他(社会保険事務局)			記録問題を知ったのは、新聞やマスコミ報道がされ始めて始めて知りました。 私が知っているのは、オンラインに切り替わった後のことなので、事業所の届に基づいて処理している以上、今現在言われているような問題についてはあり得ないという思いでした。ただ、実際に記録問題に関する業務に携わってみると、オンラインになる前の紙で管理していた時代の台帳の中身や管理自体がずさんであり、これは起こるべくして起こった問題だと考えるようになりました。	とにかく本庁が示したマニュアルどおりに処理を行うように心がけましたが、実際は、内容的にマニュアルどおりにいくものばかりでもなく、記録の解明にも限界があるという現実を思い知らされました。この問題のポイントとして、記録管理の重要性を認識していなかった点があります。紙台帳での管理していた時代のこととはいっても、それはうちに限ったことではなく、全国の銀行や保険会社でも同じだったはずであり、長期に記録を管理するという意味では何ら変わらないので、何も言い訳はできないかと思います。今はオンライン化しており、紛失や記載の不鮮明という心配はないですが、資格期間や報酬について、事業所が提出する資格関係や報酬関係の届書の内容が事実と相違しているかどうか、これは書類を見ただけでは確認のしようがなく、届書どおりに処理をしても、何十年後も後になって本人から事実と違うと言われても、正直どうしようもないのではという気がします。届書を全て保管するのも現実的ではなく、そうなると、解決方法はやはり、こちらから被保険者に逐次確認を求めていくしかないのではないでしょうか。それも、それを何十年も後になって確認を求めても、今と同じ状況になるので、ある程度短いスパンで定期的に
6377	地方庁	その他(社会保険事務局)			記録が抜けているという事が信じられない思いでした。 当時は基礎番号などもなく、会社に入る毎に新規で番号を新しく取る事が多く行われていたので、いくつもの番号を持っている人がたくさんいる。 当時は加入日や喪失日もあまり重要視されていない。 名前の読み方やお誕生びなども正確に記入されていない。 平成19年夏頃です。	お客様の記憶の確認等 出て来た記録のヒントで思い出してもらう等 もっと早く対応する事が出来たらと思う
6378	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金制度でも厚生年金制度でも現在「職権適用」を実施しています。法律的に問題ないのか疑問です。問題ないのであれば、通知ではなく、条文を改正してから現場に下ろしてほしいと思います。	法律を改正し、届がなくても無条件に適用もしくは喪失することとする。例えば厚生年金を資格喪失すれば国民年金を自動的に加入とさせる。その後、続けて厚生年金等に加入すれば自動的に国民年金を喪失する・・・など。	狭い意味での年金問題と社会保障全体の中での年金問題と実際問題の個々の方の年金問題が混在しているように思います。このような状態は、バブル以降の不況や、年金受給者の増加また社会保険庁問題等により特に最近大きく取り上げられているのだと思います。	一職員としてできることは、相談にこられた方に現状を説明し、必要があればお詫びするしか方法はありません。反省はたくさんありますが、お客様の立場にたちがんばっていきたいと思います。
6379	地方庁	その他(社会保険事務所)	特別にありません。	定期便等御本人に現在までの記録をお知らせし、もれている記録がないか、また、氏名、住所等の履歴がわかればそれらしい記録を提示し、御本人様に確認をしていただく。ただし、処理をするにあたり本人様の記録を確認、統合方法について細部にわたり決まりごとを作成をしておくこと。また、年金を受給している方もおられるので迅速に確認、処理をしていく必要があると思います。ありきたりですが以上です。	マスコミにて年金記録問題を報道されて、職場からの通知(年金特別便を送付する。)などにより事の重大性を認識しました。	旧台帳処理を行っていましたが、該当の方々がお年を召していること、該当記録期間が古いので御本人様に確認をとっても思い出してもらえないこともありました。なぜ、ここまでほおっておいたのか反省しなければなりません。御本人様の記憶がたしかな時に確認をとり誤りがあれば、訂正をしていくなどしていっけばと思います。
6380	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	・存じません。	・再度、全国的に広報を行い、一人一人に自分の記録を確認していただく。 ・年金記録未回答の方、不明の方について、文書・電話あるいは、訪問等により聞き取りを行う必要があると考えます。(年金受給者、高齢の方を優先に) ・加入記録に空白のある方で、氏名の変更となった方については、加入記録に氏名変更による記録もれがないかを、再度確認していただく必要があると考えます。	・大変多くの人が、番号を複数のままで重複取消等の届出がないのだと感じましたが、本人の年金裁定請求時において、簡単に他の番号の記録も確認でき、統合できるものと思っていましたので、これほど多くの方の記録が、事業所名、氏名等が不明により、統合できていないとは認識していませんでした。 ・2005年春頃だったと思います。	・上からの指示により対応しようとしました。 ・制度が基礎年金番号となった時点で、もっと積極的に広報を行い、氏名の変わった方、年金手帳を2冊以上もっている方等に対する積極的な広報周知を行い、きちんと基礎年金番号に統合すべきであったと考えます。 ・また、年金相談、裁定請求時等において、本人の記録がつながっていない方について、空白の期間、どのようにしていたか等の聞き取りを十分にすべきであったと考えます。
6381	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		ありません。	
6382	地方庁	その他(社会保険事務所)		一件一件丁寧に時間をかけてこなしていくしか無いとおもいます。 急がされるとミスが発生しやすくなるため、余計な事務が発生します。	採用されてそんなに年数がたっていないため、マスコミによる報道で知ったというのが実情です。	窓口、電話による相談で、できる限り丁寧に聞き出すことを心がけました。 定期的に記録確認を行うなどしないと、人間の記憶は薄らいでいくという事が まったく認識されていなかった事が問題だと思われます。
6383	地方庁	その他(社会保険事務所)	何もありません	記録問題に係る人員の増加 及び 特に厚生年金にあたっては、届出は会社を通じておこなわれており、事業所の届出如何にも係っていることを、きちんと広報していただきたい。	年金記録問題が発覚したときは、育児休業中であり、ニュース報道にてこの問題をはじめて知りました。	国民の方々一人一人の年金記録を守るという、職員個々の意識が甘かったことが問題の一因であったと思われます。 現在行っている一つ一つの処理が30年後に如何になるかを意識して入力処理等を行うようにしています。
6384	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	対応はやりつくした後は本人からの申告を待つだけと考える	本人が職歴を忘れているので記録を見つける事が出来なかった	本人への情報提供が遅かった
6385	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	職員の中でも専門的知識を有する人を中心に、全職員で取り組むことです。	国民の大事な年金を管理する管轄庁がこのような状態で、非常に重大な問題。記録もれや訂正も含めて、受給額に影響が出るため、早急に解決すべきことだと考えました。記録問題がマスコミ、新聞等で問題になったのと同時期だと思います。	本年4月より記録管理課に異動になり、日々記録整備にあたっていますが、土日も含めて全力で取り組んでいます。過去記録問題なので、当時の職員の意識の薄さが上げられますが、今後将来このような問題が起きぬよう個人個人高い意識をもつことが必要。業務にあたっては、全職員取り組むべきではありますが、専門的知識も必要になるため、そういった人を中心にうまく回すべきであると思います。
6386	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録問題について、世間一般に知られているような事しか知りません。	ご本人様から照会が出ている分について、早期の回答が必要だと思います。現在作業中の、市町村の被保険者名簿の画像化を早期に完了し、回答が保留になっているみなさまへ、早期に回答しなければならないと思います。 今まで市町村の職員の方々が、被保険者名簿の調査をしてくださっていました。しかし、その全てを当所で行うわけですから、大幅な人員の確保が必要になると思われます。出来れば年金記録関係に精通している方(OBの方)の協力が得られればと思います。	昭和61年4月より、基礎年金制度が導入され、平成9年1月に、その当時加入していた制度の番号が基礎年金番号になりました。しかし、それより前に加入していた他の制度の番号をお持ちの方が大勢いらっしゃるのは、当然のことですし、知っていました。 ただ、コンピューターに登録されていない、紙台帳のまま保管されている厚生年金の記録がある等々の問題は、平成19年以降の年金記録問題が報道されるようになり初めて知りました。	ご高齢の方々に事務所の窓口で何時間も待っていただくという、非常に申し訳ない事態になってしまいました。そのため、迅速・親切・丁寧な対応で、年金相談をさせていただきました。お叱りを受けることが多かったですが、時に暖かい激励のお言葉をいただいたこともありました。 反省点として三点が考えられます。 一点目は、基礎年金番号通知書を、もっと早く送付できなかったのかということです。旧法で、それぞれの制度から年金が出ていた制度を、昭和61年4月に新法に変更し、基礎年金制度を導入していますが、被保険者のみなさまに基礎年金番号通知書を郵送し以前の記録の統合をお願いしたのは、平成9年1月になってからです。 二点目は、大切な記録の管理が、あまりにもずさんであったということです。紙の記録をコンピューター化する時に、年金記録を臨時職員に入力させたこと、入力後のチェックをきちんとやっていなかったのではないかと思われる点です。 三点目は、平成9年当時の広報不足です。テレビ等のマスメディアの力は大きいと思います。平成9年当時、もう少し記録をまとめるお願いの広報が出来ていれば、あるいは、テレビ等が年金の報道を今のように取り上げてくれていればと思います。
6387	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	なし	年金記録問題の解決に向けての方策としては、やはり一件一件を機械及び紙台帳等との突合を行い、確実なものとし国民の皆様の信頼回復を行なうことが重要であることから、記録等に関する豊富な知識を有した者による作業であることから、専門チームによる対応。	今回の報道等により知りました。	お客様に納得していただくためには、記録一つ一つを確認し丁寧に説明を行なった。 以前の記録は紙媒体で各県で管理されていたものを、本部で機械管理を行なう時点でいろいろと問題点ができたのではと考えます。各県で機械管理への切替を行なっていれば、問題のあるもの等が各県で最小限にできたのではないかと、また、そのものの把握、管理もできたのではな
6388	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般には、年金記録問題は社会保険事務所のずさんな記録管理と認識されていると思われるが、それ以外にも、偽名使用や、生年月日の偽り、企業における架空人物の登録などもあったとのうわさを聞いています。但し具体的な話は知りません。	生年月日については、現在もやっているようにある程度の幅をもって検索することにより、対応が可能と考えられるが、氏名、生年月日とも異なる登録をしている、あるいはまったくの架空人物の番号を統合する方策はないと思います。	基礎年金番号に未統合の記録が多数存在すること、原因としては基礎年金番号導入時に、その他の番号をどのように基礎年金番号に一本化するかについての方策が十分でなかったのではないか。実際に未統合記録が5千万件も存在すると知ったのは、新聞報道などで話題になってからです。	会社等から新入社員の番号が不明であるとの問い合わせに対して、二十歳以上であれば基本的に番号がないことはありえないことを説明し、重複付番を避けるよう誘導した。しかし、未統合手番を含めて複数の番号をすでに持ってる方について、当初は、請求時までに統合すればよいというような認識を持って説明していたのが反省点です。
6389	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6390	地方庁	その他(社会保険事務所)	制度発足から昭和20年前後の厚生年金被保険者記録において、紙台帳の被保険者記録がオンラインに未収録となっているものが多い。 ・手帳記号番号が未収録になっているもの ・手帳記号番号が収録済みでも被保険者記録が未収録 法制度発足から昭和20年前後の厚生年金被保険者記録において、ンラインに収録されている厚生年金被保険者記録と紙台帳の記録が合致していない記録が少数ではあるがあった。 ・複数の厚生年金被保険者記録が一つの被保険者記録となっているもの (中には紙台帳記録が確認できないため、被保険者記録の間に未加入期間があるかどうか確認できないものもあった。)	早急に収録する必要があると思います。 また、厚生年金被保険者記録は収録されていても事業所整理記号等が0となっているため事業所の特定ができない記録も多いため、現在ある紙台帳記録を一から見直す必要があると思います。	期間照会業務を行っていた平成17年ごろに知ったと思います。 当時紙台帳をマイクロフィルムに収録されたもので確認していましたが、オンラインに反映されていないものがあまりに多く問題意識を持ちました。	できるだけオンラインに反映できるよう判った範囲でしたが「旧台帳索出照会処理」入力をしていました。 反省点としては、確実に記録管理できていなかった事、機械化のときにどういう基準で入力処理となったか判りませんが、処理漏れとなっていたものが多かった事ではないかと思います。
6391	地方庁	その他(社会保険事務所)		昔の台帳と現在のオンラインの記録を突合させ、コンピュータに正しい記録を漢字を含めいれる。古いカセット記録もすべていれる。正しい記録が入ってから、該当候補者に照会を行う。	オンライン化するときのずさんなデータ処理の問題だと思いました。以前より、フリガナの誤りなどは見たことがありましたが、そんなに大量の浮いた年金記録があるのは、報道で初めて知りました。	窓口での相談の際は、考えられるフリガナすべてで検索したり、生年月日に幅を待たせて検索したりしました。正しいデータ化(漢字を含め)ができていなかったことと、オンライン化以降今まで、少しずつでも台帳などとの突合を行い、記録を正しくしてこなかったことが反省点だと思います。
6392	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成19年ごろ、ねんきん特別便の送付が始まった時期。当時はまだ在籍しておりませんでした。何十年も昔、コンピューターが一般的でない時代の紙の台帳が紛失してしまった問題なのだろうかと認識しておりました。 基礎年番と手番のことを知ったのは在籍してからです。 ご本人にとっては死活問題にも関わる当然の権利が失われてしまうかもしれない大変な問題との認識はすぐに持ちました。	本人の可能性が高そうな手番があっても、本人が「他に職歴がない」と答えれば、その手番は未統合のまま残ります。 実際は、年金相談の中で、被保険者自身ははこれ以上厚生年金の記録はないと思い込んでいても、当時の住所、前後の記録が明らかに本人を示していて、先入観抜きに短期間の職歴も含め確認すると統合可能な手番であることも多くいます。 手番の整理が進んで、未統合の手番が少なくなってきた頃に、一度の確認でその場は統合不可の手番であっても、統合先候補のメモのような事務を残せるようなシステムが追加されると便利かなと思ったことがあります。
6393	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知らない。	時代、時代背景と年金行政・記録管理方法を国民に説明(広報)を行い理解を深めるべき。その上で一定の区切りをする。	知らされていなかった部分もあるが反省する点も多くある。	被保険者記録=お金という意識が欠如していたと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6394	地方庁	その他(社会保険事務所)		経費を惜しまず短期間に処理すべきと思います。	正確にいつごろか覚えていませんが、危険なことをしている職員がいると感じたことがあります。	そのつど上司に伝えました。 それ以上のことができなかったのが残念です。
6395	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	すべての問題を一気に解決しようとするのではなく、優先事項を決めて取り組むべきだと思います。	入庁前から知っていました。	新たに問題を増やさないように日々の業務に取り組んできました。被保険者の方、受給権者の方が年金制度やご自身の記録についてすべて理解しているという前提で、業務に取り組んでいたと思います。もっと丁寧に説明するという意識が欠如していたことが反省するべき点だと思い
6396	地方庁	その他(社会保険事務局)	特には知りません。	正直解決には相当な困難を要するとおもいます。社会保険の歴史を知る知識の豊富な職員が必要かと思います。各県で扱いも違っていたと思いますのでその状況把握も必要になるかと思います。人海戦術だけでは解決は不可能でしょう。	機械化された当時、古い記録に関して、氏名や生年月日が登録されていないものが存在することは確認できていたので、古い名簿は大切に保管しなければいけないと思っていました。ただ、記録にないものは期間調査願いにより調査を行っていましたので、このような大問題になることは予測していませんし、新聞報道等で認識しました。	WMで索引できなかった本人から申し立ての記録はあらゆる手段を講じて調査しました。ただ、本人の記憶にないものに対しては、対応が取れなかったのが事実です。問題点とすれば時期があまりにも遅すぎるの一言です。紙媒体しかなかった時代のものですから保管についてもっと神経質になるべきだったと思います。しかたのないことですが、資格取得届が厚年・健保抱き合わせであることが、保険証は早くほしい、だから年金番号は新規取得でというケースも多く同一人が複数の年金番号をもつことになったと思います。
6397	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	時間がかかるとしても、現在と同じ様に一つ一つの案件に対して地道に取り組みを行うしかないと思います。	全所体制で最重要課題として認識されていました。 平成19年頃です。(ニュース等で知った)	全所体制で行っていた、窓口対応等にできる限り対応しました。 機械化がされていなかったので実現は困難だったとは思いますが、制度発足当初から基礎年金番号制度が導入されていれば、少なくともここまでの問題にはならなかったのではないかと思い
6398	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	一つ一つ問題を解決していく。	全職員の共通の問題として、お客様の対応を行った。 報道等により知ったと思う。具体的な時期についてはわからない。	お客様の立場に立ち、親切、迅速、正確な対応を行った。 名寄せ、特別便、フォローアップ、旧台との突合せ、定期便等それぞれの対応となってしまいお客様にとってはどうだったのかとも思います。
6399	地方庁	その他(社会保険事務所)			組織の問題と認識していました。 そのような問題が存在することを知ったのは、入庁1～2年目だったと思います。平成8～9年ご	個人での対応は不可能と判断しました。先輩から、そのうち業務センターなり社会保険庁から指示がでるだろうと言われ、そういうものだと思っていました。
6400	地方庁	その他(社会保険事務所)			特に問題だとは認識していなかった。オンラインに移行したときから完全収録ではないことは知っていた。	全ての年金記録を完全収録しておくべきだったと思います。
6401	地方庁	社会保険事務所課長級以上	被保険者名簿の記載自体が誤っているものがあると思われる。昔の被保険者名簿が本当に全部あるのか疑問に思うことがある。	古い記録の場合、証拠となるものがないと思われるため、具体的な方策が取れないため、第三者委員会で判断していくしかないと思う。	名簿で管理していた時代の被保険者の資格記録を調査して、記録が見つからない時に、本当に記録の管理が大丈夫なのかと疑問に感じたことが、新人時代からあった。そのような中、過去の年金支給額が本当に正しいのかと感じた。 国民の大事な年金記録を管理する役所として、年金記録が無くなるようなことは、絶対にあってはならないこと認識しています。	紙の被保険者名簿での管理では、不備な点があったことを反省し、今後は、オンラインで管理しているため、資格取得等の届出内容を正しく入力するために、職員同士で二重チェックをしていくことが必要である 国民の大事な年金記録であることを常に意識して仕事していこうと考えています。
6402	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	公にされている以外は知りません。	今、記録に疑義を申出いただいている皆様の年金記録を調査確認し未処理をなくすこと。 定期便は一巡していないうえ、受給者の報酬のお知らせがされる中では、当面マンパワーが必要です。 マスコミの対応も重要だと思います。	平成9年1月以前は、年金手帳を2つ持っていることは制度上当然の帰結と思っていましたから、今言われている年金記録問題であるとの意識はなかった。 したがいまして、今回の年金記録問題で初めて知りました。	上記にように年金手帳を2つもっていても年金請求時に整理すれば良いと思っていましたから、最初は戸惑いもありましたが、多数の年金受給者にも記録が漏れていることを知り、申し出がある方はすべて年金記録を再確認する必要があると思いました。実際、社会保険事務所の窓口に多くの来訪者があり窓口の支援で対応しました。 過去に、年金記録を整備する機会があったと思われるが、その機会を有効に活用できなかったことが残念です。 また、年金請求時に名寄せをして情報を提示していれば、これほど多数の受給者に記録漏れが生じなかったのではないかと思います。
6403	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られていないかどうか分かりませんが、統合されていない手番の年金記録には、いろいろな事情から偽名が使われていたり、場合によっては架空の記録があると思います。	1. これまでご相談に来られていないお客様については、 ①これから受給手続きをされる方には、窓口にてお客様自身に細かくご自分の記録を確認していただくこと。旧姓を含め、すべて記録に漏れがないか確認していただくこと。 ②受給者で相談に来られていない方にはこちらから訪問し、本人・家族と面談して記録を確認していただくこと。 2. 統合されていない手番記録については、名寄せシステムのさらなる機能 強化と、国年手番の記録については、今進められている市町村の被保険 者台帳の電子化から作業を進めていくこと。 以上、すでに進められていることばかりですが、一気に解決する手段はなく、本人や家族による記録の確認のための窓口強化や戸別訪問とシステム強化 を続ける必要があると思います。	私は適用業務に在籍したことはありませんが、平成10年の採用間もないころ、同僚や上司で適用業務にいる方から聞いて最初に驚いたのは、取得届に給与額等事実確認する添付書類がないことでした。例えば採用時における給与、月間の勤務日数を確認するものがないと、取得時の標準報酬の決定は事業所の言うままになります。また、住民票や戸籍などで被保険者本人の住所、氏名、生年月日も確認することなく処理された場合には登録誤りや偽名、架空の被保険者が発生することにもなりかねません。 決定通知等はすべて事業所あてであり、どれだけの被保険者が事業所から標準報酬月額を知らされているのかなという疑問がありました。 そういった事実と異なる記録がある、または事実と異なる手続きをされている人方がいるのではと思い、事務取扱や制度、システムの不十分さ感じました。 もうひとつ問題と感じたのは、国民年金課当時、来所されるお客様の手帳を拝見した際、手番を統合されていない方が非常に多いと感じたことです。すでに基礎年金番号が導入されていましたが、統合手続きの広報の不十分さを感じました。	国民年金課当時は、手番を統合されていないお客様には統合の説明と事務処理をいたしました。また上記のとおり、適用業務の実務には携わりませんでしたが、記録問題の相談窓口においては、厚年取得時に誤み仮名や生年月日が誤って届出されている可能性、標準報酬については決定方法について説明しました。また、社会保険事務所では、本人からの照会にはいつでも対応する旨説明し、こまめに記録確認していただくことをお勧めしました。 現時点でのこの問題の反省点として、私が思うのは、厚生年金について言えば、届出関係が社会保険事務所と事業所との間で行われ、その手続きによる通知関係もすべて事業所あてであるということ。そのため本人が記録の確認を自発的にしないと情報が得られなかったことがもっとも大きな原因であると思います。 被保険者あての連絡は事業所の責任において行うべきとして、現時点でも被保険者にも通知するシステムにはなっていませんが、被保険者あて通知をする仕組みの構築をすべきと思います。 制度やシステムの不十分さ以外の反省点としては、基礎年金番号導入時に、今回のような記録統合への大掛かりな広報と調査をせず、年金受給前に統合すればいいと考えたことの、組織としての認識の甘さであると思います。 平成9年導入の際にはすでに多くの年金受給者がいたわけであり、この問題が始まった以降、当時受給者だった多くの方が再裁定の手続きをされました。 導入時に記録統合の手続きのお知らせをされたとは思いますが、当時の受給者だけでも、もっと広報や調査をすべきだったのでは。また、受給前の方へも導入後何年以内に記録統合を終えるという、組織としての作業目標をつくるべきだったと思います。
6404	地方庁	その他(社会保険事務所)			マスコミで大きく取り上げられたとき、今から5年位前に大きな問題であると、認識しました。 私は、国民年金の適用の係に在籍している時、紙台帳から、コンピュータに切変される時、特殊記録ありと特殊記録なしで、台帳が区別され、特殊記録なしは、廃棄してもよいということであった。このような指導が、あとあと、問題になったのではないでしょうか。 厚生年金の脱退手当金についても、請求書が5年で廃棄された時期があり、被保険者に十分説明ができない状態です。	年金問題の対応は、1件1件地道に誠意を持って対応していくことだと思います。また、記録は、すべて、保存しておいたほうが良いと思います。
6405	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし。			
6406	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。			
6407	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	正確な事務処理を行う	重要な問題と認識しています。知ったのは平成19年ごろです。	相手の立場に立った対応をした。正確な事務処理を強化する。
6408	地方庁	その他(社会保険事務局)		記録調査に係る専門のスタッフの人数を大幅に増員する必要があるのではないか。 通常業務と掛け持ちでは、個人にかかる負担も大きく、早期の解決は困難と思われる。	同一人が複数の年金番号を持っている事案があることは、20年ほど前に採用されて、仕事をしていくうえで分かっていた。 しかし、年金の裁定請求の際に、氏名索引等でほとんどの記録が統合できるものと考えていた。	複数の記録については、比較的容易に統合できるものだと考えていた。 このように、この問題を、大きな問題として認識していなかったことが、現状を招いた大きな要因であると思われ、そこが、反省すべき点である。
6409	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	個人の記録は年金にかかわらだけに重要である。 あまりにも記録が統合されていない為、本人の年金申告とはゆえ、手番が多すぎる。 平成19年又頃	来所された方の受付票に記入してある名前、旧姓、生年月日を確認し、 聞き取りを行う。聞き取りが一番大事。 本人の記憶を忘れた場合は、いろいろなことを総合的に考えて質問し、確認後統合の手続きをおこなっている。 年金が発足してからの年金に対する本人の知識不足が多いばかりではなく、その為の年金の広報での重要性にかけていたのでは 統合後の再裁定に時間がかかりすぎている。 職員不足の為一人一人の労働時間が長く無理がある。 現在窓口業務の謝金においては、職員と同じように労働しても、あまりにも労働に対する賃金が低すぎ、責任だけが重すぎる。
6410	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	時間だけ早くしても調査が雑になるので、調査は時間をかけてでも丁寧におこなうべき。(事務所職員OBや元職員にも応援要請等をおこなう)	社会保険庁職員全体で解決すべき問題(現職員・元職員を含め)。 特に問題認識はなく、いつのまにか大事になっていた。	記録補正・調査を主におこなっておりましたが、調査依頼について法令順守を守りつつ、1つでも多くの事案を解決させようと努力してきた。 自分では調査を丁寧に行っていきたいと思っていたが、全体として時間(速度)優先となっており、結果的に内容不十分な結果になっているものもあると思われた。 これまでの方針が処理速度を優先させていたが、それに対する体制が整っていなかった事も反省すべき点だと思った。
6411	地方庁	その他(社会保険事務局)			一部の見解からによる報道機関の情報によって、地域住民の不安をあおるだけあおって、その後の責任等は行政に丸投げされており、二度とゆるせない行為であると思います。 (平成18年6月4日であったと記憶しています。)	社会保険事務所に来られたお客様に対しては、誠心誠意対応して納得・安心されたうえ、家路について頂いておりました。 ただ、お客様一人ひとりの所要時間がまちまちなため、中には五分で終われる方が見えたにもかかわらず、二時間以上お待ちいただいていたことが苦痛でした。
6412	地方庁	社会保険事務所課長級以上	事業所記号番号の二重払出について以前に確認調査し訂正処理を行っているものと思っていますが、事業所検索検索においても、正しくなっていないこともあるのではないかと思うとまだまだ、不十分なものではないかと思います。	今後の信頼を得るためには、年金加入記録記録のお知らせばかりでなく、相談対応の事跡管理システムの導入が必要ではないかと思われます。 現時点での結果については、相談票に記載だけで終わってしまい、そのままの相談結果がいかされていないように思えます。 いつ、どこでどのような相談を行っているのか。また、その相談結果はどのような結果であったのかをオンラインで事跡管理し、過去の相談結果や本人宛の通知書の発送事跡等できればいいのではないかと思います。 年金通帳や社会保障カードなどのものも、検討されていますが利用者にとっての効果と、事務面での効果を考えると早くの導入も検討すべきではと思います。	「被保険者記録照会票」で過去の厚生年金の記録で、事業所名が古いから表示されていないことであるとか、記号番号の二重払出があるということは勤務していた事業所名が正しく表示されないということが、年金相談時において本人の申出の確認が出来ないということは、正しく年金がしはらわれているのかなと思っていました。 いつ頃かははっきり覚えていませんが、昔の相談した担当者が不親切であったとお客様から言われたことを思い出します。	年金相談時に、事業所名を確認をする。また、その時点で確認出来なくても後から再度相談をしていただくように心がけた。 過去の年金相談時においては、現在の「被保険者原票照会票」が出来ないために他庁の記録も確認に他庁にいらいしなければならず、時間がかかっていたが今現在では確認が出来るようになっているものの加入記録照会申出が後を絶たないでいます。 基礎年金番号の導入時において、もっと過去記録の整備に力を入れるべきではなかったのかと思われます。 また、市町村の納付記録についても台帳の移管または貸与をしているが、平成14年当時に廃業している市町もあることから、管轄市町担当者とも話をしていると、あの台帳を保管していれば確認が出来て救える人たちもいたのではないとと話があることからもう少し早い時期に移管するように対応できればよかったのではないかと思われます。
6413	地方庁	その他(社会保険事務所)	カセットが空いてないのがまだある。	カセットオープンする。	昔は本人確認できないものは記録には入れてはダメだと教えられてきました。 本人が思い出すことができなければ記録には追加できませんでした。	本人が会社名を思い出せなくても聞き取りをして本人だと確信がとれれば追加した方が良かったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6414	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	お客様の立場に立って、できる限り申出した期間を見つけ出し、安心していただくこと。	こんなことがあるとは思ってもみませんでした。 問題が発覚するまで創造もつきませんでした。	(7)にも記載したとおり、早く情報を取り戻し、皆様に安心して老後を迎えていただけるように自分なりに精一杯前向きに対処したいと思いました。 思うように中々解決しない自分なりの苛立ちを覚えています。
6415	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	特にありません	社会保険庁の年金記録管理の不備により、本来、ご本人の記録となるべきものが、ご本人の記録よりもれていたこと。 問題の存在を知ったのは、平成19年頃。	記録のご相談をいただいた際には、ご本人の記憶にある些細なことまでもお伺いし、一つでも多くの記録が判明し統合が行われるよう対応した。 反省点 基礎年金番号が定められるよりも以前より、厚生年金であれば、複数の職歴を持つ方でも、同一人の厚生年金手帳番号に全ての記録が納められるよう、資格取得届を処理する際に、他の手帳記号番号を持たれていないかを入念に調査すべきであったし、国民年金の場合では、市町村との連携を密にし、納付記録を管理する必要があった。また、遡及しての資格取得の場合、時効により納付できなかった期間以外の期間について納めていただいているケースで、お客様には、これで全て納まりましたとの説明だけで、時効によって納付できなかったものがあることを伝えられなかったとの苦情が多いため、説明の際は、どんな些細なことでも漏らさず説明すべきと考えます。 また、各制度において共通の反省点として、制度についての説明を直接、被保険者の方々にお
6416	地方庁	その他(社会保険事務所)	特別便・定期便が送付されてもまだまだ無関心の者がたくさん見受けられる。	得策はないが、確実にご本人の記録と特定できる記録については職権で統合できないでしょうか。	平成9年以前は制度ごとに付番されていたので、未統合の記録は以前より承知していた。老齢年金等請求時に整理できると認識していた。	裁定請求時に整理できると思っていたが、オンライン記録(WM)に反映されていない多くの記録の存在を改めて認識した。
6417	地方庁	その他(社会保険事務局)	昔は、名前、生年月日を偽っていることがあります。記録上、脱退一時金を受け取っている人の中には、退職金に含まれていたり退職祝いとして物に変えられていることがあります。若いときにアルバイトや短い期間だと思って、厚生年金に入っていないと本人が思っても加入していることがあります。昔の事業所名には屋号が入っていることがあります。国民年金保険料は集金した職員が横領してしまった場合があります。	カセットオープンしていない記録が多いのですべてオープンする。職歴は本人が一番わかっているので、特に空白期間があるとこについては本人にさまざまな角度から思い出してもらうしか方法がない。場合によっては事業所名を言ってみる。特別便を提出していない人には直接訪問して話を聞く。	年金記録問題がマスコミに取り上げられる少し前に知りました。年金記録問題は、全職員一人一人が粘り強く取り組んでいって解決していくしかない問題だと認識していました。	電話、接客時においては当時の詳細を聞きました。厚生年金であれば、本社があるか、具体的な事業所所在地、、保険証を使った記憶、同僚や社長の名前、どんな仕事をしていたか、勤務時間、勤務体系、そのときにあった出来事など人生を振り返っていただきました。国民年金では、細かな住所地、いつどこでだれがどのようにしていくら納めたか、そのときにあった出来事などを振り返ってもらいました。反省点は、年金請求の際に過去の職歴を思い出してもらい、この記録で絶対大丈夫というとこまで突き止めなければいけなかったこと。台帳からオンラインシステムに変わったときに、すべての記録をオンライン化しなければならなかったこと。現在のように、年金に
6418	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	可能であれば全ての記録の確認が必要と思いますが、人員が限られるため業務の優先順位をはっきりと示した上で、集中的に処理を行うべきと考えております。 現状では、再裁定と、受付済みの記録照会への対応を優先すべきではないでしょうか。	日常の業務で記録問題に相当する相談を受けたことが無かったため、当初は一部の特殊なケースであると考えていました。 このような問題を初めて認識したのは、新聞、テレビ等で報道され始めた頃です。	各種報道から、この問題が全国共通の問題であることを認識し、窓口等で可能な限りお客様に当時の記憶を思い出していただく勧めました。 この問題に対する反省点としては、社会保険庁としての対応が常に後手に回ったこと、職員に対しての制度や記録管理の変遷等についての教育が十分でなかったことが挙げられると思います。
6419	地方庁	その他(社会保険事務所)		問題解決にかかる必要人員の確保 機構以降後も十分に人員・資金を割くことができることが大切だと思う	国民の皆さん(自分も含め)のほとんどに関係がある国家レベルの問題 知ったのは採用直後	日々の窓口相談を通じて自身の知識をつけ、また入力業務等も積極的にかかわるようにした 反省点としては、国民一人一人の立場に立つという視点が欠如していたことによると思う
6420	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	年金記録に付随するものとして、「旧令共済組合員の記録管理」にも問題があると認識しています。旧令共済に関しては、社会保険庁の所掌ではないため、関係省庁に照会を行った上、期間が判明した者について老齢厚生年金等への加算処理を行っていますが、窓口の社会保険事務所で裁定請求書を受理する際、軍属としての勤務期間の確認を行っていないケースが多いため、 本来であれば旧令加算されるべき人であるにもかかわらず、未払いのまま死亡されている方が相当数いると認識しています。私が社会保険事務所の年金相談窓口の担当者に旧令共済の話をした際、旧令という言葉すら知らないという事が実際にありました。今頃になって「旧令勧奨システム」が稼働していますが、はっきり言って20年遅すぎます。戦時中に現役だった殆どの方々は、昭和の時代に年金の裁定を終えており、その多くの受給者は、現在80歳を超えています。履歴申立てをされても、同僚や上司が既に死亡されているため、在職証明が取得出来ず、泣き寝	問題の完全解決は不可能と考えます。問題の発覚、対策の着手時期が遅すぎたのが致命傷になったと認識しています。未統合記録は着実に減少してはいますが、「焼け石に水」の感があります。ある程度統合が終わった段階で、頓挫するのではないかと懸念しています。被保険者の多くは既に死亡されており、現存されていたとしても、高齢で記憶も曖昧のため、「最後の一人に至るまで未統合記録を無くす」事が無理というのは、誰の目から見ても明らかです。	組織犯罪であると認識しています。また、マスコミを通じて全世界に発信されているため、日本の恥であると考えています。現職の多くの職員に罪はありませんが、当時の職員は確信犯であることを自覚しつつも、社会保険記録管理を当たり前のように行なってきたのですから、絶対に許せるものではありません。こここそ糞隠れしていないで、現職職員のサポートを率先してやるべきです。 組織の名誉回復のためには：相当の時間と労力を要しますが、私たち残された職員は、他の追随を許さない全世界に誇れる立派な記録管理システムを再構築すべく、今後の職務に鋭意専念してゆく所存であります。 なお、年金記録問題が存在することを知ったのは、マスコミ報道で取り上げられ始めてからです。恐らく一部の職員は見て見ぬふりをしていたと思われます。 組織の隠蔽体質が、これを機に改善されることを切に望んでおります。	組織の一員として、全精力を傾注して未統合記録を解明する責務を果たそうと、粉骨砕身の気持ちで日々努力してきました。非常に多くの職員が、組織の将来に対する失望感や現実逃避のため、退職という選択肢を選んでいますが、それは責任放棄に他ならず、残留職員に対する裏切り行為でもあります。 非常に自己本位な勤務であり、仕事というものに対する認識が甘すぎます。 私たちは国家の発展のため、国民の盾に資するため、戦士として共に戦う同志なのです。にもかかわらず、安易に退職という選択により、責任放棄してしまった 多くの元職員は、組織人としての自らの認識の甘さを、犬いに猛省すべきであると考えております。
6421	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成19年頃	・当番制による年金相談窓口対応応援に参加 ・年金得別便処理業務を自分の業務と平行して対応したが、通常業務が 忙しく期日には間に合わせられなかった。
6422	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	記録問題の調査をする人数を増やすことです。	去年入社したので、去年知りました。	問題に係った人の責任もあると思いますので、知識のある方にも解決してもらえればいいと思います。
6423	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	今現在実行している方策(特別便・定期便・黄色便等)をまず第一に、早急に処理を進めて完了させることが大事である。しかし、どうしてもご本人からの申出(確認等)が必要となるため、完全に完了させることは困難だと思われる。したがって、何かご本人の申出なしで未統合記録を確定させて自動で統合できる仕組みができない限りゼロにはできない。ゼロにはできないにしても何らかの方法でこの未統合記録の数を減らさなければならない。申し訳ありませんがその具体的な方策は思いつきません。	この問題が存在することを知ったのは、マスコミ等で報道されてからです。実際こんなに未統合記録が存在するとは思っていなかった。また、この問題はそもそも、制度に問題があると思う。基礎年金番号導入以前は、各制度ごとに手帳番号があったが、それがひとりにひとつ(各制度でひとつ)という認識があまりなかったことが問題だと思う。たとえば、厚生年金では、会社をやめて別の会社に再就職する際に、前の手帳番号を提示しない(生年月日を偽って就職等)ため、新しく手帳番号が払い出される。また、国民年金においても、引越しをしてその先の市町村で新しく手帳番号を払い出される。このように年金記録をひとつの番号につなげて記録していくという認識が、国民のみなさまはもちろん、社会保険職員、市町村職員、会社の事務担当者になかったといわざるを得ない。さらに、標準報酬月額等の遡及訂正のように、組織としての体質(上からの命	対応としては、相談がある方はひとりひとり丁寧に説明・調査を行っていく。また相談窓口に記録の確認以外でお見えの方でも、可能であれば記録のもれ等がないかよびかけるように心がける。また、この問題についての反省点は、チェック体制が不十分であった、職員が他に手帳番号があるかを確認するという意識が足りなかった、基礎年金番号導入後も、この未統合記録の調査・確認作業を怠った(問題が発生してはじめて真剣に取り組んだ)、等が挙げられる。
6424	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	時間が掛かっても1件1件丁寧に調査する。(優先順位の高い方から地道に解決していく。) 短期間での解決を図るために、焦って処理しようとしたり、経験の浅い者を大量に投入して事務処理を行おうとすると、どうしても不正確な部分がでてくる。(後世、ずさんな処理との評価がされる可能性があるのでは。)	基礎年金番号に統合されていない手帳番号が多数あることは容易に想像できたが、年金裁定請求の際には大部分が統合されているだろうという認識だった。紙台帳の記録がオンライン記録に収録されていないケースまであることは、記録問題が発生するまで認識していなかった。	特に対応しなかった。 正確な事務処理を行うことについての認識が甘い部分もあったと思うし、人員が足りていなかった部分もあった。 年金に関する事務を送行するには、現行の制度に関する理解はもちろん、過去の経緯についても深い理解が必要だが、実際には職員の理解度は高くない。
6425	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	職員一人ひとりが自分自身の問題として認識し、お客様お一人お一人と真摯に向き合い、丁寧で的確な対応を行っていくことが大切だと考えます。 とても大きな問題ではありますが、お一人お一人のケースに真摯に向き合い、その問題を解決していくことが必要だと考えています。 そういった一つ一つの対応で、少しづつでもお客様から信頼を得られるよう努力をし、私たちの行っている業務を少しでも信用していただけるように取り組んでいく必要があると感じています。	これまでの業務の積み重ねの中で生まれた大きな問題だと考えます。 また、直接お客様と聞らせていただく中で、基礎年金番号制度などの年金制度自体が一般的にあまり知られていないのだと感じました。制度が知られていないこと自体にも大きな問題があると感じました。そのために、大きな不安感じてしまった方も多くいると感じたからです。 問題を認識したのは、問題が大きくマスコミなどでも取り上げられるようになり、お客様からお問い合わせを頂くようになった頃です。	電話や窓口でお客様一人一人に丁寧に対応させていただき、少しでも不安を解消していただけるよう、制度の説明や記録の状況について説明させていただきました。内容を知っていただくだけで安心していただける記録の方も多くいらっしゃると感じたからです。 ただし、どうしてもお申し立ての記録が見つからないことや記録としてお名前のフリガナが全く違っていたり性別が違っていたりと自分たちが見てもおかしいと感じる記録も多くありました。本当にこちらの業務の積み重ねの中で大きな問題があったのだということを強く感じました。そこで働くものの一人である限りこの問題を常に自分自身の問題として考え、業務に取組んでいかなくては行かないと感じています。
6426	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	基本的には、被保険者名簿・原票との完全突合だと思います。時間と労力が必要です。 また、記録照会に対する調査・回答については、全国の事務所でできることになっていますが、各所における記録管理の歴史があるため、永年の熟練した調査方法・ノウハウがあるようにも聞いております。 本来の事業所名(登録名)と被保険者の記憶している事業所名が相違していることもあるため、丁寧な調査を要しますが、各事務所の調査マニュアル的なものを今一度集約したほうが良いのではないかと思います。 これはお願いなのですが、国民の皆さんには何十年かかってようやく公的年金制度に関心を持っていただけるようになりましたが、厚生年金保険制度、国民年金制度の中身と歴史(変遷)、時代背景などを皆さんに知っていただけるような広報ができないものかと思います。	昭和61年に採用されてから、期間照会の業務に携わることもあり、また、年金相談(裁定請求)コーナーでお客様対応している職員の話から、複数の厚生年金番号(記録)を有している方が存在していることはわかりました。当時はまだ完全オンライン化ではなかったため、今のように全国どこでも記録が見られるようなシステムではありませんでしたので、記録整備にはかなり時間を要していたと思います。基礎年金番号が設定された平成9年1月以降についても、こうした複数の記録を有している方がある一定以上の水準を超えると難しいのではないかと感じていました。行政からの文書は捨ててしまうという人がかなりおられました。 記録が誤って入っていることは後に照合作業が始まってからはっきり判りました。厚生年金手帳番号についても、基礎年金番号の設置のときでも国の広報はなかなか受け入れられず、いろいろな機会を捕らえてPRを行っていましたが、いまだに基礎年金番号は何ですかと聞かれます。	氏名の入力相違分があると想定されたことからお客様との記録相談の場面では、可能性のある呼び名での氏名検索および期間照会(調査)をするなど行ってきました。皆そのように対応してきていました。 記録がどこまで間違っているのか、入っていないのかについては全部を照合しない限り判りませんので、今日まで信じていた面が多分にありました。昭和63年以降はオンライン化が進みましたので、名簿等との突合(システムへの再入力)などにより記録整備ができないか話が出ていましたが、本庁も記録整備については予算の関係から年齢の高い人から順に、ある程度長期的に考えていたと聞いていました。 現時点となっては対応が遅すぎたのだと思います。
6427	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません。	現在社会保険庁が進めている方策(ねんきん特別便、ねんきん定期便等)により、ご本人に情報提供を行い、ご本人からの申し立てにより確認を行う方法で、地道に記録を整備していくことがよいと思います。 この方法を今後とも継続的に行うためには、年金記録問題解決に係る要員を十分に確保することが必要と考えます。	○年金は、老後の生活を支える重要なものであるため、早く解決しなければならないと思いますが、対象件数が増加していく中では、しっかりしたスケジュールを定め、進捗管理を的確に行うことにより進めていかなければならないと認識しております。 ○年金記録問題については、平成18年5月下旬「5，000万件の宙に浮いた年金記録がある。」と報道されたときにはじめて知りました。	○事務所の窓口対応の支援及び記録整備の支援などを行い、問題解決 に向けて努力しております。 ○つい最近まで、年金記録について被保険者の皆様等へ情報提供を行って こなかったことが、大きな原因であり、反省点であると思います。
6428	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	本人からの申し出だけでは、限界があると思いますので、現在も行ってはいますが、突合作業の徹底と本人と思われる記録の本人からの聞き取りの徹底が必要とおもいます。また、事務所では、共済記録が明確に確認できないため(自衛隊記録のお問い合わせも多い)、すべての年金記録が確認でき、回答書をお客様に送付できれば、わかりやすいのではないかと思います。	本来、受給すべき年金を受け取っていなかったり、未統合のまま整理されていない記録が多量すぎ、あってはならないことと思います。 窓口で年金記録の確認の問い合わせが多くなってきた平成19年はじめ頃と思います。	特別便及び、年金記録の業務を優先的に対応していました。 問題点については、過去の記録(台帳、名簿の時代)が、各県で取り扱いがバラバラであったり、保管方法の違いが問題のひとつにあげられるのではないかと思います。また、年金番号の取り扱いも繁雑だったのではないかと思います。(同一人物にいくつも付番したりすること)
6429	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思いつきません。	職員一同全力で丁寧にお客様と接していく。	2月1日採用して頂いた時にこのような問題の存在を知りました。	お客様に不快な思いをさせずにお客様の立場に立って対応した。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6430	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	報道以上の話は知らない。	○庁の個人記録の適正な管理 ○名寄せ等による記録の確認の勧奨 ○未回答が少なくなるようPR活動 ○事業所にも協力を仰ぐ	年金は老後の生活を支える大事なものなので、その記録管理が正しくおこなわれていないのは重大な問題だと認識した。 記録の漏れのの理由は様々ではあるが、再裁定は以前から係もあり、通常業務で行われていたので、裁定後に記録が判明することは、当然知っていた。ただ、こんなに多くの人が漏れていることは知らなかった。	以前より、仕事に対してより慎重に取り組むようになった。 反省点 ○記録管理のずさんさ(お届けにフリガナまで求めていなかったなど。) ○裁定時に最終的に記録を確認すればいいという考え。これによって年金請求をするまでは氏名訂正や住所変更がされていなかった。 ○基礎年金番号導入時のPR不足 その当時は現場(センター含)の職員は最善を尽くしていたと思われるので、直接、その仕事にっ係わっていなかった私はあまり意見できないと思うので、上記反省点はあくまで私的考えです。
6431	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	調査専門の職員を増やし地道に調査を行う。	平成9年の基礎年金番号導入時に未統合の記録処理をしっかり行わなかった。また、被保険者の名前のふりがな等記録管理がずさんだった。	基礎年金番号の統合については、年金裁定時に行えばよいという流れがあり、年金問題で取り上げられるまでは問題意識がありませんでした。今思えば、基礎年金番号導入時にしっかり記録統合処理を行い未統合の記録調査を時間をかけて行っていれば良かった。
6432	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	年金記録を定期的にお知らせする(定期便)のは、本人に確認する意味でよいと思います。	以前は、国民年金と厚生年金それぞれで番号をとっていたため、基礎年金番号の制度に移行する際、たくさんの統合されていない年金番号があることは知っていましたが、年金請求時に基本的には調査統合されていると思っていました。旧台帳については、この問題が始まるまで知りま	制度の今までの経緯もあるため、難しいところがあります。もちろん記録に関しては、一つ一つ丁寧に確認していきたいと思います。ただ、これから将来年金を受給する人に不安を抱かせないような制度作りもしていかなければならないと思います。
6433	地方庁	その他(社会保険事務局)				
6434	本庁	その他(本庁)		経験の豊富な人員と作業時間の確保。		
6435	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	年金問題を最優先とし、全所体制で臨んでいくしかないと思います。	コンピューターのない紙の時代からの記録管理は大変だと認識していました。存在することを知ったのは3年ぐらい前です。	被保険者や受給者の方々の立場に立って真摯に対応することが大切だと思います。記録の管理が、紙・マイクロフィルム・コンピューターであり、保管する所も社会保険事務所、市町村とさまざまであったことと以前に突合せ作業が進んでいなかったことが反省点と思います。
6436	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	専門チームを作って処理を進めていくのが良いのでは。	報道等でこの数年前に知りました。 重要であり、早く解決できるように取り組まなければいけない問題だと思いました。	問い合わせに対しては、丁寧に聞き取りながら、対応を行ってきました。 過去の職員の法令遵守の認識の欠如と、裁定請求の時にまで、記録が結びつけば良いという考えが、現時点の未確認につながっているのかなと思います。
6437	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特別便の処理を迅速にこなすのみ。	平成19年6月	オンラインになった時もしくは基礎年金番号制度が始まった時点でもっとはやく対処すべきではなかったかとおもう。
6438	地方庁	その他(社会保険事務所)	現在お台場で行われている年金記録の回答がずさんだと聞いています。 第三者委員会申立て御来所いただきますが、ちょっと注意して探せば、記録が出てくる方に対しても、記録がありませんと回答していると思われます。 記録が隠れているにもかかわらず回答を行い、結果に納得してしまう人については、第二の年金問題になりかねないと不安を抱いています。	スケジュールは大切だが、仕事を完了させるスケジュールありきで動いているから、今回のような問題が出てくると思います。 スケジュールを重視しつつも、元々誰の為に記録を調査しているのかを考えるべきだと思います。 今回のやり方は必ず後で問題が表面化してくると危惧していますので、回答を行った方であっても、再調査を行うべきであると考えます。	私は平成18年から19年にかけて、免除問題から、記録問題が大きくクローズアップされるまで、私は、調査課等、過去の記録を整備していくような担当についたことはありませんでした。 このため記録問題がこれほど大きなものだった認識はまったくなく、逆に社会保険庁の持っている記録は「間違いない」という前提で自身を持って仕事をしていましたし、年金手帳の検認漏れなどもレアケースだと認識していました。 また、問題が明らかになってきた時も、記録自体も手番の統合漏れがほとんどの割合を占めており、報酬自体の改訂などが行われているようなケースは全く考えていませんでした。 具体的に問題の認識をしてきたのは、平成19年から20年にかけてです。	当時、国民年金適用課に所属しておりましたが、実態が明らかになってきたときは、今まで信じてきたものは何だったのかと愕然としましたが、ねんきん特別便が実行される前に、年金相談の来客については、積極的に記録確認のお手伝いを行いました。 ・誰もが参照できるような統一的な取扱いが無かったこと。意志決定機関が本庁と各県にあり、県レベルで取扱いが異なっていたこと。 ・職員に対して数字上のノルマを課していたこと。制度上の問題点を徴収率、国民年金納付率という形で現場に責任を押しつけたため、現場レベルで不正を助長する空気を作り上げてしまった。 会社の景気に関係なく、公平に高額であるため、社保庁職員のレベルではどうにもならなかったと思いますが、我のような負担免除などの救援施策があれば、報酬改訂の指導など現場が板挟みになることはなかったのではないでしょうか。 国民年金保険料は、県ごと事務所ごとで未納率を競争させてしまったことが、免除問題のような問題を引き起こしてしまった。 厚生年金保険料は、事務所ごとに競争させ、徴収率が下がるといいポストに就けないかもしれないという重圧。 公務の仕事に収納率等、競争が存在し、公務意識よりも、職員自身の立場の安定を図るようになり、他の職員を出し抜かないと高い勤務評定を勝ち得ない改革を行ってきたことが、遠因にあると考えます。
6439	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	特になし。	年金記録問題は、記録の管理が不十分であること、年金裁定時に本人記録であるかどうかを確認する際、請求者の記憶に頼る部分が大きいこと等からおきた問題であると認識していた。 この問題の存在は、これまで年金関係部署に在籍していなかったこともあり、報道で大きくとりあげられるようになり、強く認識するようになった。	保険料を納めているにもかかわらず、その記録が年金の受給に結びつかないということは大問題であり、正しい記録の回復に真剣に取り組まなくてはならない。 反省点としては、同一人に手番を複数払い出しているにもかかわらず、基礎年金番号導入時に統合が不十分であったこと。手番の検索が氏名と生年月日によるものであり、本人特定が難しいケースも多々あるということがあげられると思う。
6440	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	特別便と定期便で地道にやる。	困った問題。 国会や新聞やTVで報道された頃。	お客様に丁寧に応対することを心がけた。
6441	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に存じ上げません	問題解決にむけ、職員一丸となって取り組むことはもちろんのこと、今後このようなことのないように、定期的な記録のお知らせや広報を続けていく以外にないと考えます。	平成9年の基礎年金番号導入時に、基礎年金番号以外の番号をお持ちの方には、調査用紙に記入をして提出していただくこととなっていたため、当時提出をいただけなかったお客様の年金記録の整備や統合は、年金受給手続きの際に、調査し統合を行うものと認識していたため、マスコミ報道されるまで、問題意識することは、正直ありませんでした。	制度を理解し、安心していただくためにも、お客様だけに手続きを委ねるのだけではなく、行政側からの積極的な取り組みが必要だったと思います。また、大切な年金をお預かりしているとの、職員の意識改革も必要だと思います。
6442	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	ねんきん定期便送付内容の確認を強くアピールしながら、被保険者に関心を持ってもらい、年金相談等に足を運んでもらうなど、事務所・被保険者双方で年金問題を解決していく必要があると思える。	基礎年金番号導入前の、国民年金手帳番号・厚生年金手帳番号がそれぞれ取得した人などにおいて、基礎年金番号に整理統合できていない点。 国民年金では、市町村と社会保険事務所との納付記録の不備などによるものと思える。 問題存在について認識したのは不明。	当時としては、被保険者に対して年金手帳の保管、加入記録の確認などの相談を説明した。 年金加入記録を管理する手帳番号が、制度ごとに存在したことなど、台帳管理から、オンライン管理への移行での確認作業の不備などと思える。
6443	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	信頼回復をするには、厚生年金は、昭和30年台の原票がある年からは、全件合わせをしないといけないと思います。昭和60年台の保険証をコンピューター入力で作成してからは、統合もれだけなので照会を念入りにおこなう。改ざんについては、1件1件正確に確認するしかないとおもいます。台帳の時は戦時中、終戦後の記録は読めなかったり番号が飛んでいると聞いていますのでわかりません。誠意を持って対応する以外ないと思います。すでに亡くなられ遺族年金該当者がいない記録は、方法がわかりません。 国民年金については、申し訳ありませんが今の方法以外はわかりません。	厚生年金は、入社時にすでにウインドマシンが入っていたので、番号を転職のたびに複数持っていて、手帳をなくしたため同姓同名同生年月日がほとんどの人にあり、住所等が無いため確認が出来ず本人が思い出せない場合困っていた。また、氏名紛出で無くても台帳があるのでFAX照会すればれば、記録が出てくると思っていた。 近年のテレビ新聞等報道です。	誠心誠意、性善説を前提に対応するよう心がけ、ご理解いただくまで対応するようしました。事務所より庁に送付したデーターがコンピューター化の時に完全に入力されていなかった事。基礎番号導入時に番号の統合の必要性が徹底されていなかった事。
6444	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	経験豊富な職員による迅速な処理。	記録管理の正確さの不足。年金記録問題がマスコミ等で問題となった時。	お客様の声に真摯に対応しています。反省点は、お客様に分かりやすい情報提供不足があったと思います。
6445	地方庁	その他(社会保険事務所)		定員削減ではなく定員増員によるマンパワー		早急に氏名・住所入力の字数制限の見直し および外国人の入力方法の変更
6446	地方庁	その他(社会保険事務所)	申し訳ございませんが、思い浮かびません。	上記(6)について回答できませんので空白にて回答します。	問題が公になった時、国民年金課に在籍していましたし、また、年金給付課にも在籍したことがあるので、年金額の計算の基となる年金記録の重大さはよく分かるので大変なこととは認識していました。 また、質問に「そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃か」とありますが、基礎年金番号制度が始まったときから少なからずこのような問題が起こるのは予想できたのではないでしょ	問題が公になる前ですが、一時期、年金相談窓口や国民年金業務窓口に配属されていた際、来所されたお客様からお話を伺い、手帳番号を判明するようには努力していました。 しかしながら、事の重大さについて、まだ自分の認識が甘かったと思います。 もう少しお客様のことを考えていれば、5000万件のうちもう少しは減らすことができたかもしれません。
6447	地方庁	社会保険事務所課長級以上		特になし	未統合の年金記録については完全解消はできないものと理解しています。 旧台帳の消失等確認できないものや、台帳への誤記入など現在では対応できないものが多すぎます。 今、マスコミで取り上げられていることを知ったのは報道等からです。	被保険者からの照会に対して、できうる限りの調査等をし、回答統合作業等をしています。 解消するとのゴール地点ばかりが問題にされ解消方法等についての検討が少なく、安易に申し出を算盤するような対応をするようになってしまっているのは問題ではないかと思います。 マンパワーが必要なのはわかりますが、数合わせの採用で問い合わせにきちんと答えられないような質の臨時職員が電話相談等で答えたため、地方の現場の混乱に拍車をかけたと思いま
6448	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	1件1件着実に迅速に処理をしていくことに尽きると思います。	旧姓で管理している分で、宙に浮いている記録はあるとおもっていましたが、 これほど記録がもれているとは思っていませんでした。 旧姓で統合されていない部分については、年金業務に携わってから(昭和60年頃)と思います。	記録もれ等については、お客様の声を真摯に受け止め、相談対応をしました。 記録の判明した受給者については、再裁定の処理を迅速に進めました。 過去の記録(手作業時代)がシステムに反映されていないこと(システムへの入力もれ?)またそれをそのままにしていたことが大きな要因と思われるので、システムへの入力およびシステムの改善等に問題があってのではないか。 また職員の意識の問題もあったものと思われます。
6449	地方庁	その他(社会保険事務局)	ないです。	ねんきん特別便を利用し、まずはお客様からの申し立てを優先して調査していくことだと思います。	採用時より、年金給付業務を努めていましたが、いわゆる手番があることは認識しており、氏名索引(旧姓含む)をし、本人確認を行っていました。記録問題が全国的なものであること、膨大な件数であることは、マスコミ等で騒がれるようになってからです。 この問題に対しては、お客様が請求書を提出いただいた際に判明していけばいいものであるという認識のみしていました。	まずは、受付された請求書の手番を探しておこうと思いました。 反省点は、やはり古い紙台帳の廃棄や、手書きであったために現在も読み取りづらいことが考えられます。
6450	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に私が知っている問題はございません。			
6451	地方庁	その他(社会保険事務所)				

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6452	地方庁	社会保険事務所課長級以上	脱退手当金受給者の記録に新しい記録が判明し記録を追加した場合 脱退手当金の支給日に記録が重なった場合。脱退手当金支給記録がシステムの関係で取り消しとなる。過去に受給しているのに年金記録としてみとめられ2重受給になると思われる。 大変不公平感がある。	脱退手当金受給額と遡及支給の年金と精算をする。また早急にシステムの改善が必要。	コンピュター化されていない古い記録が、たくさんある。 オンライン化以降(昭和61年以降)	記録を名簿やマイクロで調査し判明しても力セットに収録されているものがたくさんある。反省点としては、整備について早急な取り組みとして実施するよう現場から声を上げなかった。現在も社会保険庁業務課センターに一件対応として処理依頼をしている。
6453	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにないです	人員をふやす	過去からの負の遺産 長い視点、広い視野をもって 日々の処理を行えなかった結果	拙速な対応をしない あやしいものはみんなに相談する
6454	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	特にありません。	特にありません。
6455	地方庁	その他(社会保険事務所)			あまり直接係ってはおらず回答できません。	その場の迅速さだけではなく丁寧に迅速にを心がけなければならないと感じました。
6456	地方庁	その他(社会保険事務局)			社会保険庁に対する信頼を損ねる非常に重要な問題だと認識していました。 新聞やテレビで報道されるようになってから知りました。	自分のできる範囲で、少しでも問題解決に近づけるようにしようとしました。そのために、再裁定の進達事務や特便に書いていただいた記録の調査などに取り組みました。 反省点としては、お客さまの大事な年金記録を扱っているとう意識が薄かったことが挙げられると思います。職員にとっては、大勢の中の一人の記録という感覚であっても、お客様にすれば、老後の生活を左右するとても大事なものであるという意識が余りなかったのではないかと思います。 また、一人の職員が何かミスをしても、周りの職員がチェックして問題が起きないようにするという
6457	地方庁	その他(社会保険事務所)		社会保険行政への信頼を取り戻す為、職員ひとりひとりが自分自身の問題・責務であると認識し、日々の届書処理や窓口相談にしても、最新の注意を払って業務にあたること、また、報告・連絡・相談といった、所内での連携を密にすることが大事だと思います。	過去のずさんな事務処理が原因となった問題だと思います。 年金記録問題が発覚した当時に始めて知りました。	日々の業務により一層の緊張感を持ってあたることが重要になると考えました。 発覚後の事務処理体制が速やかに確立されなかったことが問題点だったと思います。
6458	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	問題解決の方策、効果的な処理体制について検討・実施するプロジェクトにおいて的確な対応を図る方法がよいのではと思われます。	平成19年ごろ報道等により知りました。	ねんきん特別便等の送付により適正な記録回復を図るべく、個別電話、面談、市町村窓口出張等による相談対応等を行いました。加入者に対し定期的な記録内容のお知らせがされていなかったことは、反省点のひとつとして挙げられると思います。
6459	地方庁	その他(社会保険事務所)		できるだけ早く記録を確認して、国民皆様の信頼を回復したいと思います。	記録がもれている方達に不信感を与える問題だと思いました。 知った時期は、はっきりとはわかりません。	相談に来られた方の記録を確認して、少しでも早く記録正常になるよう努力しました。
6460	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	全ての旧台帳記録をWMへ収録すること。	平成16年に年金給付課に配属された際、初めて未統合・未請求記録の存在を知りました。当時は、制度成熟過程における止むを得ない事象であると考えておりました。しかしながら、私自身、国会で取り沙汰されて初めて旧台帳記録の存在を知り、根の深い重大な問題であると認識するに至りました。	年金給付業務に携わっている間は、裁定請求時の氏名検索を行うことにより、未統合記録を確認・統合することを常に心掛けていました。 お客様である国民から年金記録の管理を任されているという意識の欠如がこのような事態を招く要因であったと考えています。
6461	本庁	その他(本庁)	任期付職員として業務に従事していますが、再裁定の処理についていくのがやっとで、それ以上のことはよく分かりません。			
6462	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	・カセット記録のままの記録について、早急に収録する必要がある。 ・再裁定処理の自動化等。	年金請求時の確認及び本人の職歴忘れ。 宙に浮いた年金と騒がれてから。	請求時の調査の徹底。空白期間がある場合の本人への加入の有無の確認。 ・一番の問題は、一人でいくつもの手番を交付していたことと思いますので、厚年・国年加入及び喪失時の引継ぎの徹底等。 ・年金請求時の職歴確認の不足。
6463	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	お客様が相談しやすい環境づくり。 お客様に対して送付する文書をわかりやすくする。 職員のスキルアップ。 社会保険以外の役所からの情報提供がえられる仕組みの確立。	この記録問題が起きた原因の一つとして、お客様の大切な年金記録の管理が不十分であったことがあげられます。この事実を大いに反省して、信頼回復に向けて努力しないといけないと感じています。	過去の仕事の進め方がどうであれ、お客様の大切な年金記録の管理が不十分であったために信頼を失ったのは事実です。失った信頼を取り戻すことは簡単なことではありませんが、今後の私にできること(すべきこと)は一人一人のお客様を大切にし、誠意をもって対応していくしかないと考えます。 反省点として、お客様の年金記録を管理している役所としての意識の低さがあったといわざるを
6464	地方庁	社会保険事務所長	特になし	急な解決策は思い当たりませんが、全ての名簿がきちんとオンライン上に整備されれば、今後請求される方には必ず全ての記録が明らかとなって受給できるようになると思いますので、オンライン記録と名簿の照合をし記録が正しく保管されることによって国民のみなさまに安心していただけるのではないでしょうか。 また、並行して受給者の方についてはこれまでのフォローアップのような作業を進めていくことだと思います。	厚生年金の期間調査の担当をしていた時に氏名のない記録があることを知りました。しかし、払出簿や名簿で記録はわかりましたので調査することは可能でした。こういった記録の整備を早くして欲しいとは願っておりましたが、地方の一職員が要望をする手段など当時はありませんでした。 国民年金では重複した番号発行は少ないですが厚生年金では前職を隠してあらたに年金番号を複数取得しているケースが少なからずあることを知りました。 氏名、生年月日を偽って番号を取得しているケースが多く見られ、本人の申し出も会社での就職した際の身分確認も十分でないことに驚きました。、	健保業務担当時は基礎年金番号導入時でしたので業務課の一員として番号をひとつにする作業に忙殺されていました。ここで番号をひとつにすることが大切なことと皆で頑張っていたことを大変だっただけに記憶しております。 当時、現場ではどれほどの番号が宙に浮いているのか全く分かりませんでしたが、庁で番号をひとつにしようとしたときに件数等を公表し進めていっていただけていたら現在の状況が違っていたような気がいたします。 確かに庁、社会保険事務所の問題もあったと思いますが事業所の手続き誤りや国民自身の年金番号に対する意識の希薄さなどの問題があったことも事実ですので、消えた年金で社旗保険庁だけが悪者と誤解を受けたまま廃止されることは大変残念ですが、とにかく全数照合をすることで一日も早く信頼を回復したいものです。
6465	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません			
6466	地方庁	社会保険事務所長		目の前の仕事を、一つ一つ誠実に処理していくこと。	「どのような問題」という質問の趣旨が理解できません。広く認識されているとおりの問題と思います。	繰り返しになりますが、目の前の仕事、もしくはお話したお客様に、自分の能力の限り誠実に対応しました(しています)。今までの幹部がどこまで、どの時点で問題を認識されたか分かりませんが、ここまで放置されてきた組織の管理体制と人事に問題があったと思います。
6467	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に有りません。	年金記録の全確認を行う。	社会保険庁がコンピューターに登録されている記録が不十分であったことや、加入者及び受給者の年金に対する知識不足の双方が原因で起こった問題だと思います。	個人的な対応は特にありません。 社会保険庁がコンピューターに登録した時のチェックが不十分であった。 年金制度が複雑であることで、国民の皆様に広報や周知の徹底がなされていなかったことが反省点として考えられます。 上記の内容と重なる部分も有りますが、加入者や受給者に送る通知の内容がわかりづらいことも反省点としてあげられると思います。
6468	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成16年に年金相談員となり、お客様の記録を探し始めた時からばらばらな記録の存在に気づいていました。	年金相談ごとに、記録の統合に心が仔ました。時がたてば経つほど問題の解決は、むづかしくなりました。
6469	地方庁	その他(社会保険事務所)		特別便、定期便の回答をしていくことだと思います。	年金受給に結びついていない記録が多くあり、年金に対する信頼にかかわる重大な問題であると認識していました。報道されるようになってからです。	来訪されるお客様に対して、確実に一つ一つ対応しようとしました。多くの記録問題を解決するのは、長い期間が経過しているので、短期間では難しいと思いました。
6470	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	問題解決に向けては適正かつできるかぎり時間をかけず解決することが必要であり、そのためにはこの問題を専門に処理にあたる専門知識のある人員を十分確保し対処する必要があると考えます。現状は全職員体制で取り組みをしていますが、問題意識の共有と問題に取り組む姿勢はわかりますが、それにより平常業務が滞ったり、知識の少ない人が処理にあたることにより適切な対処が難しくなると考えます。	年金制度はは国民全体にかかわることがらであり、制度の信頼を大きく失墜させたこと、また、自分の所属する組織で起こった問題であることから、大変大きな問題であると認識していました。国会で年金問題が浮上したころです。	問題があったことについては真摯に反省し、お客様に対して誠意を思って信頼回復に努めました。 1.年金記録は長期間にわたって記録管理が必要なことから、記録が電子化された時にすべての記録を電子化する必要があったと考えます。 2.被保険者が加入中に記録の確認をする方法が限られていたこと、社会保険側から加入者に対して積極的な情報提供が年金請求手続時を含めされていなかった。
6471	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在行っている調査等を地道に行うしかないと思います。	あくまで本人の申し出がなければ本人の記録であるか確認は行わないというスタンスは、他人の記録を誤って統合しないためとの説明があったのでやむをえないものと思っていましたが、今思えばもう少し柔軟に対応できていればよかったのかと思います。	前項のとおりです。
6472	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	解明にむけて人海戦術で地道に調査をおこなう。	4年前、厚生年金の記録調査業務に携わったとき、紙台帳からWMへの記録収録誤りがあること、さらに紙台帳にも一部、喪失日の記載漏れなどの不備があることを知った。かなり昔からある根深い問題だと思った。	記録整備に関わり、一日に一件でも多くの記録を整備できるように、処理手順を見直すなどしてスピードアップに努めた。 反省点としては、第一に、これまで国民のみなさまの大事な年金記録をお預かりしているという意識が欠けていた点、第二に、このような大きな問題に発展するまで、長年にわたり問題を放置し、先送りし続けていた点が挙げられると考えます。
6473	地方庁	その他(社会保険事務局)				
6474	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	オンラインの整備。 たとえば、厚生年金記録において、現時点でも依頼をしなければカセットオープンができないなど、職員でも「なぜ？」と思うことが多すぎます。 そのためには、専用のセンターを作るなどして、集中的に作業を行う必要があります。 オンラインが整備されれば、それまで判明できなかった記録が、飛躍的に見つかると思います。	基礎年金番号導入以降、過去記録の整備を順次行っていましたが、手番の整理が遅々として進まないと認識していました。 受給者については、年金請求の際に、これだけ判明しない記録があるとは信じられませんでした。これも原因はオンラインの不備が最も大きな原因と思われます。 したがって平成9年以降だと思います。	照会のあった記録をできる限り探す。 対応としてはこれしかなかったと思います。 最大の反省点は、オンライン化する時の雑な処理だと思います。 何しろシステムに起因するトラブルが多すぎる。 当時しっかりしていれば、こんなにお客様から怒られることはありませんでした。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6475	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	人数・他の業務量等を勘案して、余力があれば浮いた記録があると思われる方に戸別訪問する。	様々な制度改正等により制度が複雑化したため、また、紙からコンピューターに記録を移す際の入力誤り等により、国民の皆様の記録が誰のものか特定できず、年金の支給もれ等が生じてしまったもの。できる限り統合し、正しい記録にするべきだと思っています。厚生年金の期間調査を担当した平成16年頃に、統合されていない記録が多数あるとは感じていました。	知った当時は浮いた記録が多いとは思いましたが、通常業務に追われ何か行動まではできませんでした。問題が報道されるようになってからは、上司等からの指示に従い、電話や来客の際に丁寧に応対し、記録が統合できるよう心がけました。厚生年金記録については、住所管理がなく、偽名等でも登録されてしまったこと。紙台帳からコンピューターに移す際にもっとしっかりチェックするべきだったことが反省点だと思います。また、現在の年金定期便のようなものがもっと早くからあれば、少しは防げたかもしれません。
6476	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません	基本的に21年3月に示された「年金記録問題のこれまでの取組と今後の道筋」に沿って進めていけばいいと思いますが、現場としては円滑に進めるために、必要な人員の確保、体制つくりや準備作業のための必要な時間をいただきたい。	①昭和44年の国民年金の担当者として、年金記録については人間の行為には完全はないという認識のもとに、年4回の検認表の打ち込み、年度末の照合をしながらの台紙の打ち込み、未納者名簿による市町村への照会といった何重にもチェックをして来ており、万全を期してきたという認識がある。その後の処理方法が変化して来たとはいえ、何らかのチェックはして来たという認識をしていた。 ②平成4年の年金相談コーナーを担当していた時には、氏名検索によりご本人の他手番をの有無をチェックして来た。しかし、氏名検索がマニュアルに明記されたのは、それからかなり後になってからである。 ③個人としては①②の認識であったが、平成18年にマスコミで大々的に騒がれ、政府・社会保険庁が最重要課題として取り組むことになろうとは思ってもいなかった。	ショッキングな未統合記録の数が出、どこにでもあるヒューマンエラーは一切認められず、「杜撰」と認定がされ、国民に年金不信を与えてしまった以上。年金記録という金に直結し、しかも半永久に管理すべきものであるゆえに公務の中ではきわめて特殊なモノであるとは思いますが、かといってそれを言い訳にすることは出来ない。そんな思いも少しはありますが、平成19年5月に街頭でチラシを配った時の気持ちで現在も取り組んでいます。 記録訂正のあった方には、喜んでいただける非常に有意義な仕事をしているという思いもありますが、なかには、報道に踊らされたという言い方は不適切かも知れませんが、我々が常識的に見てあり得ないのに、記録が間違っていると思い込んでしまい、申立をしても非あっせんを受け、悶々とされている方、あるいは申立をすることもなく同様な思いでいる方もいるのではないかと思います。そんな方のために今後何をすべきかということも検討すべきと思います。 なお、取組での反省点としては、処理や回答に時間がかかり過ぎていることです。このことで記録に対する不信が晴れない方もいると思いますし、社会保険庁の職員の意識改革が進んでいないと思われてもいると思います。
6477	地方庁	その他(社会保険事務所)	三号の記録について配偶者の厚年記録とあっていない場合などが多くある	定期便での被保険者自身の確認がもっと出来やすく簡単にするべきだ。	照会確認作業により手番の多さに驚いていた。自分自身が認識したのは、 業務についた平成18年に手番という存在がわかった時のように思う	定期便などの被保険者自身の確認 もっと浸透させるべきだったように思う。
6478	地方庁	社会保険事務所課長級以上	具体的にお示しできるものは存知あげておりません。	1. 現在示されている記録回復作業を早急に進めていくことが第1と考えます。	・5000万件の記録があることに驚いています。統合されない記録があることは日常の業務の中で、記録照会があるので認識しておりました。 ・年金請求時に記録の確認も行っておりましたので、受給者はある程度判明されてきていると思いますが、古い記録で機械入力されていないものが多くあることに驚いています。 ・5000万件という数字が公表されたときに「大きな問題」であると認識いたしました。それまでは問題と認識しておりませんでした。	・記録問題が起きてから、年金請求時に氏名索引、旧姓の氏名索引も多くするようにしております。 ・この問題は個人としてできるものではありません。職場の機械化の状況もありますので、組織として早い段階に「記録を管理する立場」で決断できる者がいろいろな方法を検討すべきであったと思います。
6479	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	大分周知されてはいますが、まだまだご協力をいただけない対象者の方もいますので、より周知するとともに地域に密着した取り組みが必要と思います。 以前の国民年金の収納のように、専用の職員を確保し、最終的には個別訪問するのが最善かと思います。これには職員人数確保とともに、ある程度長い期間をかけてじっくりと取り組む必要があるかと思います。	基礎年金番号導入前の制度では起きる可能性のある問題と認識していました。(一人が複数の番号をもっているため) ここまでの問題と認識したのは、報道されてからです。	なるべくご本人の記録につながるよう努力をしました。 被保険者側にたった制度の設計・サービスが必要だったと思います。
6480	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	現時点よりも調査に関わる人員を増やして、集中的に取り組む体制をつくること。	報道では、「社会保険庁が全て悪い」という方向でしか取り上げていませんでしたが、年金の制度、国民の意識、事務処理状況、そしてもちろん職員の取り組みも含め、様々な原因によるものであり、全てを解決するにはかなりの時間がかかるものと思っていました。 年金記録問題については、採用時にはすでに問題になっており、存在することを知ったのは報道で騒がれ始めたときです。	事務処理量を増やすことはもちろん大事ですが、こちらがお客様へ誠意を持って対応していくことがまず第一だと考えましたので、窓口で対応する際にはよく話を聞いて、本当に記録がないか時間をかけて確認しております。 反省点については、問題が分かった時点で、もっと集中的に取り組んでいれば今の状況も少し違っていたのかなと思います。
6481	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現在、受給者、被保険者の方へ特別便や定期便を発送していますが、問い合わせに対し、市町村の台帳がすぐに確認できない等での記録調査の体制が整っていないため、相談の際回答に苦慮しています。 また、業務センターから送付された特別便の回答では、照会内容、調査内容がわからず、お客様からの相談に対し納得いただく回答ができないため、再度照会や第三者委員会への申立てになるケースが増加しています。 記録をお知らせすることも大切ですが、事務所での相談がスムーズに行えるよう台帳検索システムの整備や他庁での照会内容、調査内容が確認できるような体制を早急に整えてほしいと思います。	オンラインシステムの記録が台帳と相違していることがあることや、正しく切り替えされていないものが数多くあるという認識ありませんでした。また、年金相談では、可能な限り氏名検索を行い、相談者への聞き取りを行っていたため、時間を要しても記録が判明でき、基礎年金番号への統合が進んでいくと考えていました。そのため、特にここまで大きな問題とは意識していませんでした。 問題と意識したのは、世間で大きく取り上げられた平成19年ごろです。	問題発生前と同様です。相談者の記録氏名検索やマイクロ、台帳等で探し少しでも多く、早く、記録が判明するよう努めています。 事務所での相談状況の内容を把握していただき、検索システムなどの体制を整えたうえで、特別便の発送を行っていただきたかったと思います。また、定期便の発送も特別便の回答を完了してから実施していただきたかったと思います。 この問題は新組織へ継続されます、今後は本部で記録問題の事業を実施される際は今以上に本部、ブロック、地方はそれぞれ意見を交換を行い、双方の現状把握して、記録問題に取り組んでいけることを期待します。 最後になりますが、個々の年金問題に対する意見を述べることができる、このようなアンケートをもっと早く実施していただきたかったと思いました。
6482	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	国会において早期解決ができる法律の作成。	年金制度の根底をゆるがす問題に発展すると思った。 平成19年5月に判明するまでは、このような問題があるとは知らなかった。	年金受給者のかたが不安になっていると思ったので、受給者の立場になり対応した。 反省点としては、紙台帳から機械管理に変更する時などに安易に作業したため、名前の読み間違えなどの問題が生じた。チェック体制等の問題
6483	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	・氏名・住所等一致者の個別相談	十数年前 ○厚生年金事故リストが送付されていたが整理ができていない。 ○紙台帳による原票を送達していたので保管及び送付過程において紛失の可能性あり。 以上年金を受給する時点で正確な記録があるかどうか疑問を感じていた。	・紙台帳の整理保管方法の徹底をしていたが、現在PC入力のため、届の入力の正確な入力の徹底。 ・事業主の提出書類の正確性の指導。 ・税等による総報酬による保険料徴収の制度改正。
6484	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	機械操作可能な職員の大幅な増員が必要ではないかと考える。	最優先に取り組むべき問題。被保険者及び受給者の方々に多大な迷惑をお掛けしており、マスコミ報道も相まって年金制度への信頼を損ねている。早急に正常化を図らなければならないと考えている。この問題を認識したのは、長妻大臣が国会にてこの問題を取り上げられた際である。	現在、ねんきん特別便等の事務処理や記録調査を行っているが、まずは受給者の方々の記録を正常化するため、再裁定の申出を早期に行っていただく作業を優先させた。しかしながら、業務センターに郵送された「もれ・間違いあり」と記入された特別便等の事務所への回送が大幅に遅れ、結果受給者にとって再裁定手続の遅れを招いたことは、大いなる反省点である。事務所への進捗状況確認報告をさせるための企画立案をする前に、中央に集まった書類の滞留を防ぐことに力を入れるべきではなかったかと考える。いずれにしても、職員の削減は大きく影響しており、いくら○○システム、○○ツールを作っても作業するのは人手は必要である。
6485	地方庁	社会保険事務所課長級以上	・知らない	①被保険者原票照会票の検索システムを生年月日だけでなく、厚生年金番号からも検索できるようにする。 ②旧台帳に記録が存在しているが、被保険者名簿が何らかの事情で失われているものが存在しているので、各社会保険事務所においても旧台帳のマイクロが検索できるようにシステムを変更する。 ③払出簿についても画像検索できるようにし、被保険者名簿と払出簿の突合が各社会保険事務所でも出来るようにする。	・5，000万件の報道が報じられるまで知らなかった。	・基礎年金番号制度導入以前は、国年と厚年の番号が夫々独立して設定されていたことから、制度の導入時に国民への周知を徹底して行うべきであった。また、基礎年金番号を通知するときに別の番号を所持しているときは、必ず申し出させるような対策を講ずるべきであった。 ・基礎年金番号通知を行った後、別の番号を所持していないか基礎年金番号通知を送付した者に対して今回の特別便の説明文のような文書を同封して再度照会を行い注意喚起し、回答を求めるべきであった。
6486	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	基本的な方策としては、現行の方策でよいとおもいます。 それに加え、市区町村の協力を得、住民基本台帳を活用し生存確認を行う、記録保有者と思われる方宅への訪問により確認を行うとよいと思われます。	大変な問題と認識しました。問題が明るみになる前は、基本的に記録は間違えていないと思っていました。問題が存在することを知ったのは、マスコミ報道が始まった頃と思います。	とくべつ便が始まってからは、連日お客様対応を行いました。 反省点としては、とくべつ便対応を行った時、お客様をお待たせしてしまったことです。 また、記録管理の甘さがこの問題を引き起こしているので、記録管理の徹底が必要と思われます。
6487	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	訪問面談などで確実に一件一件調査する	(年金記録問題が世間をにぎわす前) 未統合の手番について、平成九年の基礎年金番号ができたころより、何年たっても整理が進まないので、なにか(たとえばねんきん特別便のような)対策を採ったほうがよいのではないか、と考えていた。 (厚年記録改ざん問題について) 少なくとも私はそのような事例にあたったことがないので、どの程度そういった事例が発生しているのか、よくわからない。 徴収課にいた頃、滞納事業所に資格記録や標準報酬の届出を指示したり届書を書かせたりしていたが、そもそも滞納事業所は事務的にも雑なところが多いので、給与支払いの実情とかけ離れた保険料算定をしていたり、退職者の喪失届けを提出漏れしていたりすることが多い。 全ての漏及処理が不正処理のような意味合いに舛添大臣発言があったが、心外であった。 (国年納付記録) 平成2～4年頃、国民年金業務課に所属していたが、当時もオンライン記録とマイクロ台帳、市町村台帳の納付記録が相違するケースに、時々遭遇することがあった。	2年ほど前まで、手番統合は裁定請求時にすればいいという考えを持った職員が多かったように思う。 厚年の古い記録でWMで見ることができない記録が多数あり、放置されていたことも問題だと思う。 そもそも手番収録などは、基礎番号制度施工後の2～3年間でケリをつけておくべきことだったのではないか。
6488	地方庁	その他(社会保険事務所)		専門チームによる処理を行う。人を増員するだけでは不可能。知識、経験のある人材を集めて処理をするほうが効率がよい。	未統合の記録。	新規手帳番号の払い出しが反省点と考えます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6489	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	WM上の記録洩れが多くみられるので、市町村の名簿及びマイクロとの突合せを徹底して行う。	国民年金に限っていえば、過去のずさんな記録管理が全てであると認識している。記録洩れについては、以前より年に数件程度はあったが、このような大きな問題になるほど根が深いとは思ってもみなかった。	記録洩れ調査時に可能な限りの照会を行い、記録の発見に努めたが、資料の廃棄等で求める情報が得られないことが多かった。過去の記録情報は全て保存するように定めるべきだったと思う。
6490	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	高齢者の方々に昔の事を尋ねても思い出すのは難しく、作業は時間がかかると思います。高齢者には申し訳ありませんが、時間をかけ処理に詳しい人を集め、専門に対応するようにしないと、進まないような気がします。知識がないと調べるのはとても時間がかかると思います。	長い間整備しなかった事を短時間でかたずけようとするのは、無理があり時間がかかり大変な作業と思っています。世間でニュースになった時に知りました。	私は任用職員なので直接の担当はないのですが、電話での対応は親切にお話を聞くようにしました。短時間の対応のうえ担当者不足もあり大変だと思います。
6491	地方庁	その他(社会保険事務局)		現在までに行われているように1件1件を確実に確認していく方法しかないと考えます。	年金記録問題が存在することを知ったのは、この問題が表面化してからです。それまでは、まったくこの問題を知りませんでした。 年金記録については、平成9年の基礎年金番号制度ができたときに統合できなかった番号があり、ごく一部の方々の問題であると思っておりました。年金受給の手続き時にはほとんどすべて解決するとも思っておりました。手作業から機械化された時の入力ミスも多少はあると思っておりましたが、まさかこのように大量の年金記録とは思いもしませんでした。 今では、年金記録は少しでも疑問点があれば徹底的に調べなければならない問題であると認識しています。	お客様一人一人のご相談に対して、徹底的に調査することで対応しようと考えました。年金記録問題については、機械に頼れることは非常に少なく、職員のマンパワーで解決しなければならない部分が多いと思われます。 反省点としては、この問題が表面化した時点で、速やかに対応のマニュアルが作成できなかった点があげられると考えます。職員の中でも経験年数によって年金の知識に差があり、経験豊かな職員が対応していれば、もっとすみやかに処理できた案件もあったと思います。
6492	地方庁	その他(社会保険事務所)			10年位前に、国民年金の係になったとき、国民年金の台帳はほとんど廃棄されていると聞いて、あとで問題にならないのだろうかと思いました。	
6493	地方庁	その他(社会保険事務所)		地道に1つ1つ確認を続けていくしかないと思う。記録問題の解決に関しては、近道はないのでは。あとお客様への制度の周知をもっと行い(基礎年金番号は1人1番号であり、転職等あっても その番号で記録を管理する事など)、同一人に複数の番号が打ち出されないようにする。昨今これだけ年金の報道が多くなっても、特に若い人は年金に無関心な人が多い。	本来年金を掛けていた期間について受給されていないのは深刻な問題であると思う。社会保険職場に入って以来、番号を複数持っておられる方は結構おられたので、機会がある毎に統合手続き等行っていたが、ここまで沢山あるとは報道されるまでは思っていなかった。	(8)で述べたように、機会があれば番号統合手続きを行っていた。また記録問題が公になってからは、来所されたお客様に対しより綿密に確認を行うようにした。 この問題については、年金請求の際や、紙台帳の記録をコンピュータに移す際など、あらゆる際での確認作業がおろそかになった事が長年溜まり、今回このような形で噴出したと思う。また、再裁定を処理し、正しい年金額が振り込まれるまで、あるいは漏れ、間違いがあると回答された方に対しての記録の確認等の時間がかかりすぎている事も反省点であろう。今日社会保険庁に関わらずあらゆる場面において苦情や不信感となるものの大きな要因は、「遅い」という事。たとえミスがあっても、その後の処理を迅速かつ丁寧に行えば、たいていは大きな問題にならないもの。
6494	地方庁	社会保険事務所課長級以上		まず厚生年金記録のカセットオープン	いろいろありますが、平成9年基礎年金番号制度発足時における複数番号所持者の取扱を厳重に行うべきだったと思います。	職歴・住所遍歴・氏名変更歴等できる限り確認し、重複する番号の払出は極力控えました。 氏名変更前の番号と変更後の番号で、氏名変更歴のないもの等、どうしても確認しきれないものがありました。
6495	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	年金の登録漏れや、氏名相違などによりもれているケースなどは、問題となる前から知っていた。上司や先輩に提言をしたが、取り扱ってもらえず、また、申し立てをするところもなかったので(現在の社会保険庁LANのようなもの)そのままになっていた。 そのほかのことについては問題となってからしった。	記録の問題は以前から気になっていたので、自分のできる範囲で努力は行っていた。(例えば、記録照会があったときに、名簿を確認するがオンライン上氏名が入っていないものを調査者以外でも氏名登録依頼を行っていた。) 記録問題については、基礎年金番号導入時にもっと積極的に被保険者に調査をしておくべきだったと思う。
6496	地方庁	社会保険事務所課長級以上	まずは、このアンケートの主旨がよく解かりません。 記録問題が惹起したときにこのようなアンケートがあればもっと原因や解決方法について細かく検討できたと考えます。 記録問題の原因について調査チームにより報告され、その解決策として政治主導で決まっている現在では何の意味があるのでしょうか。 また、アンケートにユーザーIDを入れる目的は何でしょうか。犯人探しとの疑念が生じます。 その上で回答いたします。 世間では職員の働き方の問題とかが取り上げられていますが、そもそもは届出申請主義のうえに制度が作られていることが大きなしかも雄一の問題点であると考えます。 年金の裁定時に統合できなかったり、機関照会で記録が不明であっても現場では、届出申請主義としてお客様からの苦情や不満を受けながらも説明・納得していただくように努力していました。 また、よくあったのは当時の与党議員からそういった苦情に対し、何とかしろといった話もありましてが、制度の問題として説明を重ねてきました。 そういった問題点を出してきましたが、当時、保険課・国民年金課そして社会保険庁の回答は制度上の問題であるとして現実をまったく受け付けなかったという事実があります。 その視点で、記録管理を行っていますのでシステム自体に問題があると考えます。(例を挙げれば限がありません。)	上記の考え方に立って解決に向けての方策を考えれば、過去の記録を正確に反映することは不可能です。 戦前の台帳では欠落しているものが多くあり、一年で解決する(事務方がそう説明したからと発言していましたが)と述べられた首相がおられましたが、現場では絶対に無理だと思っていました。 また、事業所の適用が実際の勤務地でない場合などマイクロは存在するがたどり着かないというケースもあります。 何ならの根拠がある方については救済するという方策しかないように思います。	平成元年頃に年金給付課に配属となりその頃から疑問を抱いていました。	(6)にも記入しましたが、問題点を保険課にもあげてきましたが、解決にはまったく至りませんでした。 また、聞いた話ですが労働組合で当時大蔵省に予算関係の陳情を行ったときには、大蔵省側から届出申請主義であればいわゆる記録問題の解決(当時はそのような言い方ではありませんが)となるような予算付けは難しいという見解が出されていました。 国民の年金権は憲法で保障される生存権につながることとは理解しつつも、とにかく、届出申請主義が金科玉条のようにいわれ続けていたことに記録問題は起因しており、国民の年金権の確保を何より優先すべきだったと考えます。
6497	地方庁	その他(社会保険事務所)	脱退手当金受給目が厚生年金加入中であれば復活する点。	分かりません。	年金は老後の生活に直結しており大切なものなのに、国のずさんな管理のため、信頼を損なってしまい、保険料を納めた皆様に申し訳ない。知ったのは世間で騒がれはじめてからである。(それまでも205登録などの処理はしていたが、記録漏れという認識ではなかった。)	年金特別便の対応で個人宅を訪問し、記録の確認をとった。また、電話や案内文を送ったりして、持ち主を探し、年金に結びつけた。反省点は、台帳から機械に収録する時、もっと慎重にするべきであったと思う。また、基礎年金番号がなかったとは言え、手番を払い出し過ぎたと思う。
6498	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	未接触の方に対して、市区町村の協力のもと居所を確認し訪問による相談を行う。 国勢調査や各実態調査との事業連携により戸別訪問時に確認を行う。	基礎年金番号導入時から手番統合に携わってきたが、その作業を進めることでいずれは完結するものと思っていた。未統合の手番が5000万件あったことは、問題が明るみに出てから初めて知った。	事務所は元より市町村、事業所で他手番の保有の有無の確認をお願いしてきた。
6499	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	古い時代(昭和10年代～20年代)の記録調査については、紙台帳の老朽化や、当時の被保険者の登録方法(本人確認をせず届出に基ずく受付方法により偽氏名や偽生年月日が多く存在している)から限界があるとおもいます。 引き続き本人申し立てのものを丁寧に調査していく方法や氏名生年月日突合による疑重複チェックを各共済組合を含め進めていくことが大切だと思います。 また我々職員は、記録が見つからない受給者や被保険者のために、出来うることを精一杯遂行していくことが大事だと思います。	年金記録問題が報道されるまでは。古い記録ほど紙台帳の記録の不備は多いのではないかと考えていて、これほど大量に存在するとは考えていませんでした。	この問題が起きてから現場の混乱は想像を絶するものがあり精神的にも肉体的にもおかしくなる人も増え自分自身もかなり厳しい思いをしてきました。今の現場の職員はこの問題の責任を自分たちの責任と強く認識し全力で対応しています。 また、現時点の反省点としては制度発足当時からの広報不足が国民の認識不足の原因をまねいたとおもいます。たとえば勤務先を変える毎に被保険番号を取得してしまった。(次の勤務先に前の被保険者番号の未提示)、「年金は老齢給付のために入る」という国民の多くは認識してしまっていますが障害事故や死亡事故に対する給付のためにも入っておかなければならないという広報の不足等、今後もっともっと有効で正しい広報を進めていかないと思いますし、その結果が未納・未加入者減となると思います。
6500	本庁	その他(本庁)	もう知られていることとは思いますが、記録は被保険者の申告制(一般人はご存知ないのではないかと)であることが、このような問題になったのではないかと思いました。	作業現場での対応になりますが、マニュアルの整備(これで何割かは1人で作業が可能かと)と作業者が今後も初心者であると思われるので、個別案件に対応できる職員の配置(制度が複雑であるので手紙を作成するときに戸惑う。)により、質問しやすい状況にお願いいたします。研修もその後の作業を進めていくうえで重要なことだと思います(申し訳ありませんが、説明者は言葉を明瞭に、また遅さ等工夫していただければと思います。その場で指摘できません)。	平成19年ごろ報道で知り、年金について初めて関心を持つにいたりました。 平成20年半ばから年金の仕事に携き、ただ駆くばかりで、失礼で申し訳ございませんが、有り得ないことだと思いました。	平成21年6月から記録整備に携わることができるようになり、できるだけ早く片付けなければならない問題だと思い、1件、1件誠実に対応しましたが、なかなか先に進めず、もどかしさを感じる毎日でした。反省点としましては、個人の記録に対する意識ではなかったかと思いますが、ミスに気をつける等、初歩的な意識が足りないのではないかと。短期間の勤務でで大変失礼なことを多々申しまして申し訳ございませんでした。
6501	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	今ある、現行の対策をまずかんすいすりから。	報道されてる以外の認識は有りません。	制度の欠陥は経年とともに出てきます。、何が不都合なのか脳路なのか各レベルで定例的に随時に協議提案を吸い上げ、採用遂行できる制度があるとおもいますが、 もっと実効あるもの、活発なものにできないでしょうか。
6502	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	平成18年頃かと思います。まだ職員ではありませんでしたが、マスコミにあおられたように感じました。記録管理のずさんさが問われましたが、私の周りには、該当するような方がいませんでしたので、深い認識はありませんでした。 生活を支える年金が正しく支払われることがいかに大切かを、この職場にきて感じています。	事業所に対して正確な申請の指導・アドバイス等必要と思います。
6503	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	集中的に調査するため人を厚う。今後このような問題が発生しないように一生涯一つの番号にする必要があると思う。	相談室にいる時点で氏名検索等行うので他番号があることはわかるが、本人か聞き取りでしか確認できない。ただ、生年月日を偽っての加入やペンネームでの届出もあるので確認作業は難しいと感じていた。	できるだけ旧姓・新姓を含め相談のときに聞き取りで確認する。
6504	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	年金受給者の皆様は、高齢化もあり優先順位をつけるなどして、職員が一丸となって早急に解決していかなければなりません。 今後年金を受給される皆様は、旧姓等も含めてより慎重な記録の統合作業が必要となります。	平成9年に基礎年金番号制度が成立する際に、制度間で複数の番号がありました。又制度内でも複数の番号がありました。呼びかけが行われ、統合作業が行われましたが、徹底的な取り組みが行われないまま、長い歳月が 経過してきたと思われます。	年金の相談時には、お客様が思い出していただけるまで、時間をかけて対応してきました。 年金記録の重要性を考え、手作業であった制度来成熟の時代、基礎年金番号制度成立時に、より体系的、徹底的な取り組みが行われていたら良かったと思います。
6505	地方庁	その他(社会保険事務所)		一件一件確実に、地道に進めていくしかないと思います。が、確認対象者が高齢で、記憶がはっきりしないなど確認できないケースが多いのも現実です。	世間で騒がれだした時です。	年金制度が始まった当初からの記録管理システムに問題があったと思います。 地方庁にいる私達にとっては、よくわからないまま色々な手紙が発送されて、現場は混乱しています。専用ダイヤルにかけても結局は事務所を案内されており、お客様にとっては何のサービスにもなっていないことが多いと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6506	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		約3年程前に、基礎年金番号に統合をされていない年金番号が、5000万件あると聞いた時に、社会保険業務の中で早急に原因の判明と解決策を考える必要があると思いました。	早急に問題の解決になるようお客様との接客の際は、年金記録のもれ等が無いか意識し、行動をする必要があると思いました。 早急に解決するべき問題であったが、解決に向けての体制作りが遅かったと思います。
6507	地方庁	その他(社会保険事務所)	配偶者の基礎年金番号を年金請求時に登録しておきながらまったく機能していなため加給年金の過払いが沢山出ている。	システムを見直し連動するようにする。自動でしなくてもお知らせを送るだけでも違うと思う。	由々しき問題。	年金記録の管理方法が悪い。チェックがあまいと思います。本人の記録として原簿に登録するのに記号番号だけで登録は、ないと思います。 再裁定処理に時間がかかりすぎている。簡単なものだけ早くして難しいものは、1年以上かかっている。コンピューターの処理をもっと簡単にできないのか。 また、配偶者の基礎番登録のため基礎番付番時死亡している人まで付番させるのに返戻され無駄な時間がかかっている。などシステムが悪いと思います。
6508	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	年金受給者の方々の記録回復を最優先に考え、申し出のあった資格記録についての調査期間をできるだけ短縮できれば良いと考えます。そのためには、調査に慣れた人材の活用が最適だと思います。 統合されていない手番を早急に調査し、統合できるものは統合し減らしていく必要があると考えます。	私は、年金記録問題が表面化した後謝金として採用されました。その時は、それ程長引く問題と考えてはおりませんでしたが、謝金として記録整備事務に就いてからは日々膨大になっていく期間照会の申請書に驚きました。ですから、すぐには解決できない問題という認識を持ったのは、採用された昨年です。	期間照会で業務を行っていた時は、本人の申し出た加入記録が取りあえず正しいものという考えを持って、正職員の方の指導のもと調査をし、遺漏のないように作業を遂行しました。しかし、何十年も前の職歴などは本人の記憶も曖昧な点も多く、事業所名が分からないなど調査ができないものもありましたので、類似名の事業所を調査したり考える作業を行っていました。 現時点の反省点としては、当時の内部事務がどうなされていたのかが分かりませんが、書面主義プラスαとして、出来るだけ窓口で「確認できることは確認する」「ねんきん定期便などを利用して常に加入者に記録確認を喚起する」ことが必要と思われます。新規加入者などは旧姓を含め氏名索引をするなど手間はかかりますが、今後同じような問題がおこらないようにするには止む
6509	地方庁	その他(社会保険事務所)		お客様のお話を丁寧に聞き取り、地道に調査するしかないと思います。ただ、厚生年金記録の場合、会社の担当者が訂正届けを提出したことを被保険者本人に伝えていないケースが多いと思われます。それと同時に、会社に勤務していた＝厚生年金にも加入していたと思い込まれていらっしゃる方も多いので、それを説明するのがとても大変です。	将来の年金の金額にかかわることなので、人事とは思えません。まして、少ない給料から決して安くはない保険料を支払っているので、余計にそう思います。こんなにも問題になるとは思ってもいなかったので、恥ずかしながら、そういう問題があると知ったのはマスコミの報道を見てからです。	お客様の一生懸命な説明を聞いていて、あきらめることのないよう調査依頼を提出していただくように説明しました。反省としては、対応してきた人間が公務員で自分達には全く関係ないという態度で処理、対応をしてきたことが一番いけなかったことだと思います。現に、今でもそんなに騒いでいまさら・・・という感じの職員もいて、その態度が一緒に仕事をしていて、とてもいやです。
6510	地方庁	その他(社会保険事務局)		専門部署を編成し、問題解決にあたる。	機械化された際、実際の記録が誤って処理されていたことが大前提にあり、それを問題視していなかった今までの職員の意識の低さが問題であると認識している。 時期は、報道等により認識した。	記録正常にむけ、できる限り対処してきたつもりである。 将来的にお客様に不利益になるという問題意識があまりなかった点が問題であったと思われる。
6511	地方庁	その他(社会保険事務所)		紙台帳の再収録、年金記録を全職員が簡単に調べられるようなシステム構築。	平成20年4月に採用され、年金記録問題は採用前にテレビの報道で知りました。国民の皆様からの信頼回復のために最優先で取り組む問題だと認識しています。	期間照会の担当として年金記録問題に取り組みました。この問題は紙台帳からオンラインシステムへの収録ミス、年金記録の検索方法マニュアルが全職員に徹底されていないことが反省点として挙げられます。
6512	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	基礎年金番号に未登録の番号があることは認識していたが、その規模、件数がこれほどのものとは認識していなかった。 報道による件数の公表で認識した。	問題意識に関係なく、窓口において、手帳を複数保有していないかなどの確認は常に行っていた。 厚生年金、国民年金それぞれの時代からの管理の整合性のなさ、基礎年金番号導入の際に現
6513	地方庁	その他(社会保険事務局)	脱退手当金の調査依頼が多い。			
6514	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	全ての方に回答をしていただくことが必要となると思います。 また、回答していただくために協力していただくようにしなければならないと思います。	年金記録問題発覚報道後に知りました。	平常業務を全力でこなすことも必要であるが、それ以上に力を注いで対応するように心掛けました。 制度設計に不備があると思います。
6515	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	市町村との連携	基礎年金番号に手帳番号が統合されていない記録が大半と理解していた。	市町村や本人から問い合わせがあった際には、調べて統合処理するようにしていた。 基礎年金番号開始時にもっと周知、徹底する必要があったのでは。
6516	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	人海戦術で集中して取り組むしかないと思います。	本人が年金請求時に職歴等を確認するので、その段階で解決するものと思っていました。平成19年の初めごろ集合徴収に赴いた際、5000万件ほど未統合の記録があるとインターネットでみたと、被保険者の方に指摘を受けました。	年金請求時に限らず、連絡がとれた時にできるだけ記録確認を行うようにしていました。年金請求するまで本人からのアクションがないと記録に確認がとれなかったことが問題だと思います。
6517	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上		台帳で納付を確認できない場合は、納付とすることは止めた方が良いと思います。 まずは、担当を専任とし人をつぎ込んで早急に回答を作成する事が大切だと考えます。 同時にシステム開発を行い、現時点で確認できない記録をWMで確認できるようにすることと回答終了後、未統合記録対象者に案内を行い、解決に向けて進んでいく。	年金記録については、年金請求時に確認されることで問題であるという認識はありませんでした。 世間一般に年金記録問題として出た少し前に知りました。	お客様の立場に立ち、積極的に窓口対応を自ら行った。また、事務所全体の対応についても積極的に意見し確立した。 記録回答についても積極的に行った。 ・事務所での相談、処理時に他にあるのではないかと事業所や本人にその都度、照会すべきであった。 ・常に他の手番があった場合、確認し処理するという姿勢が抜けていた。 ・厚生年金や国民年金の年金手帳は1つだという広報をより徹底すべきだったこと。 ・紙台帳からの移行時にきちんと処理を行うべきであった。また、紙台帳は捨てるべきでなかった。 ・平成9年の基礎年金番号新設時に分かりやすい通知で他に番号がないか、お知らせすべきであった。
6518	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ありません。	平成20年5月に採用されたものですが、年金問題については入所の2～3ケ月くらい前から新聞・雑誌等で年金問題・社会保険庁の組織体質が取り上げられて関心を持つようになりましたが、当時は、基礎年金番号に統合されていない記録(宙に浮いた記録)が多くあるという認識しかありませんでした。	現在、管轄内の全ての年金記録調査を1日でも早く終了させて、新組織に移行したいという気持ちで取り組んでいます。 ①大きな制度改革や法律改正があったとき、国民及び対象者に向けて、わかり易い情報提供が必要であった。 ②日々の業務の中で問題やクレームが発生したとき、速やかに上部に情報が流れる組織体制や職員教育に問題があったのではないか。
6519	本庁	その他(本庁)	[redacted] 1 日本の保険期間のみで老齢満了しなくとも、社会保障協定締結国の期間と通算して老齢満了させ、加給金がつけられますが、このことはあまり社会保険事務所の方には知られていません。そのため、進達された請求書を事務所に返戻し、必要書類をそろえなおし再進達してもらわなくてはならず、年金の決定に時間がかかっています。 2. 海外在住者の大多数は、転出や、国籍喪失の届出をしません。そのため現状が正しく網羅されていない戸籍をもとに、日本国籍を保持している海外在住日本人と判断し、海外居住期間を合算対象期間として年金を決定していることが大変多いと思います。しかし、外国籍を取得した時点で日本国籍は喪失となり、年金は社会保障協定発効時点からしか発生しません。合算と通算を取り違えた場合の年金額の差は最大5年です。 通算で決定すべき年金が、事務所で合算で決定されてしまい、決定のし直しが最近立て続けに起こりました。年金受給者からかなりの返納が必要になったケースもありました。 3. 日本名を持たない人(外国人)の記録上の名前は、登録時に携わった人の判断でカタカナ読みし入力されているので、記録を探すことは大変困難です。こうした人が年金の請求をしてきても、本人はどのような読み方で自身の名前が登録されたか知らず、勤務先の正しい情報さえも覚えていませんので、記録が見つからず、宙に浮いた記録が発生しやすくなっていると思います。	1. と2. については、事務所への周知方法を見直すべきだと思います。方策としては ①今の庁LAN掲示板等を改善し、事務所職員も一人一台PCを持ち、基本的知識の確認や最新情報の入手がいつでも手軽にできるようにする。又は ②セミナー講師要員(業務をわかりやすく説明できる、さまざまな事例の対応方法を解説できる)を育成し、定期的に事務所や裁定センターを巡回する。又は、 ③社会保障協定関連業務のように特殊なものは、それ専用の年金ダイヤルを設置し、一括して取り扱う。 現状では、めったにない協定がらみの年金請求を受けた事務所は、手馴れてないために無駄な時間や労力を費やすあまり、本来の業務に支障が出ているように感じます。外国語で書かれた文書に戸惑い、窓口にこられたお客様の心象を悪くすることも起きています。日々、慌てた様子で電話をかけてこられる事務所の方たちが、気の毒でなりません。 3. については、まずアルファベット標記の名前で登録する。さらに今後の課題として、日本に居住するすべての者は、ひとつの番号で管理されていくようなシステムがあれば良いと思います。	年金問題は新聞やテレビで報道されだした頃から、一般的な知識レベルで認識しておりました。 昨年6月より任期付職員として、社会保険協定がらみの年金裁定に携わり、いくつにも細かく散らばった記録を手繰り寄せ、本人と何度も連絡を取りながらそれらを統合していく作業を行い、身をもってその問題を解決する意義や、困難さを感じております。	この1年半、できるだけ年金問題の解決に貢献しようと、頑張ってまいりました。 しかし、今月末で任期が切れてしまい、せっかく業務の精度や速度が上がってきた時に、この仕事から離れなくてはならないことが残念でなりません。 問題点を反省するとしたら、年金業務に携わる者は委託業者や、初歩的事務要員(派遣など)ではなく、職員とすることではないでしょうか。 派遣や委託業者に任されている部分は、年金取扱業務の基本となる実は大変に重要な部分にも係わらず、単調な作業なため、多くの非職員が行ってきました。 そのため人材は頻繁に入れ替わりますから、作業をパターン化し、そこから外れる部分は見過ごされたりしてきてはいないでしょうか。または、作業依頼をパターン化させなければならないことで、かえって手間や間違いが起きていないでしょうか。 長く責任を持って携わっている職員は、付随知識があることから問題点に気づきやすいです。そして気づいた問題点を見過ごしません。 年金は、受け取る人の老後を左右しかねないものですから、人件費の安さにこだわるあまり、問題を見落としたり、問題が問題を広げることがあってはならないものと感じております。
6520	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現業をやりながら年金記録の処理をするのは、困難と思われる。(ミスも起こりやすいと思われる。) センターや各事務所等さまざまな場所で処理をするのでは、お客様への対応に限界があると考	年金記録問題が報道関係でクローズアップされるまで、存在を知りませんでした。	できる限りの対応を心がけて対応してきた。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6521	地方庁	社会保険事務所長	終戦前に、都会では年金記録が空襲で焼けたため、事業所から焼け残った記録を集めて修復したと聞いた覚えがありますが…すべて修復できているのでしょうか。	業務センターに保存されている、カセット記録を早急にすべてオープンして、オンラインに登載しないと、確認作業に遷延が生じています。特に「カセットを開けたら脱手の支給記録だった…」で脱手支給の無いオンライン記録を交付済みの方とのトラブルがあります。 一刻も早い年金問題終結と、信頼回復のためには「まだ他にも記録が出てくるのではないか？」と思われないように、すべての情報をオンラインで確認できるようにできないでしょうか。また、回答内容ももう少し詳しく基番に登録できないできないでしょうか。 実際、期間照会で「記録なし」と回答済みの方から、何度も照会票が提出され、作業遅延の一因となっています。どこの県でも期間照会者をエクセルで管理して重複照会を避けてはいると思いますが、ファイルが重くなりすぎて分割せざるを得ない場合や、さらに、他県へ照会を出された場合の重複照会確認は不可能に近く、早期回答のためにも、オンライン化が好ましいと考えます。 基番050届書の疑重複番号の整理についても、調査の結果「ご本人のものではない」ことが判明しても、誰の記録か判明しない場合は統合もされていないため、再照会により「何度も言わすな」とお叱りを受け、時間の無駄にもなっています。番号ごとの結果についても「この方の記録ではない」旨登載できれば、重複照会も避けられ、他の未解明記録の処理進展に期待できるのでないでしょうか。	平成17年に室長を拝命して、初めて年金給付に携わりました。すぐには相談に応じる知識を身につけていなかったため、確かその年の夏頃に「厚年020-1-00届書」照会時に名前の無い記録があることを知りました。また、カセットのまま保存されオンライン化されていない記録があることも知りましたが、相談者の記憶を頼りに色々検索すれば、記録に行き着くことが多かったため、最悪でも年金請求時には解明できると考えていたのは事実です。	平成18年に異動し、実質1年程度しか携わっていなかったため、特に対応する知識を持ち合わせていませんでした。 私が室長時代の不適正免除の件については、免除対策内容を知って後に、終始反対を貫き、私の勤務する事務所職員全員に中止を指示したため、某事務局幹部から「命令違反」と叱責を受けました。その時点で私は「自分はこれで終わったな…」と思いました。しかし、結果として「他県もやっている。数字upのため行け行けドンドン」ではなく、疑問を感じたらブレーキをかけて良かったと思っています。 今となっては閉鎖的人事により、気心が知れていたから何でもまとまった点の悪弊だったのかと。もちろん仕事は人心がまとまっているほうがスムーズに進むことの方が多いので、広域人事を奨励するつもりはありません。ただ、現在自分が広域異動により、他県に赴任したことから、赴任県及び赴任元県の良い点や改善必要点に目が行くため、業務改善の一助となりたいと考えます。 そういった点から、職員個々の家庭事情を考慮したうえでの、小規模な広域人事が早くあれば、ローカルルールでの問題は防げたのではないかと思います。但し、ガバナンスを握りかざしての人事や業務の強制は反発を招き、人心の離反や組織の発展を阻害する恐れもあるため、注意が必要と思います。 年金記録本体については、国年紙台帳のマイクロ化の折、予算が厳しくて、特切台帳のみに限定し、台帳も廃棄したため、今となっては確認できない旧台帳や旧旧台帳にしかなかった記載も確認できないことからも不信感が高いと思われます。
6522	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。			
6523	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特になし	全職員が一丸となって問題の解決にあたるべきと考える。	大切な年金の記録を預かる機関として、オンライン記録で管理を行っていると認識していたが、平成19年2月に「宙に浮いた年金記録」の問題が発覚して今回の年金記録問題の存在を知る。	年金記録問題の発覚後、全職員による窓口対応を行い、来訪者の対応を行う。 なお、この問題については、過去における被保険者の年金番号の重要性の認識と平成9年1月における基礎年金番号の設定に対する認識不足が大きな問題と考える。 しかし、旧台帳等において氏名等の判読が不能な被保険者名簿等については、過去においてその都度整理を行うべき問題点であったと考える。
6524	地方庁	社会保険事務所課長級以上	わかりません。	特効薬はないものと考えています。今までのスタイルで粘り強く続けていくしかないかと考えます。いずれにせよ、十分な人員の確保がなければ解決が遅くなるばかりではないでしょうか。	自分の中では、平成3年に当事務所の業務三課を担当した際に、同課の先輩がよく事故となっている喪失ファイルの補正等の作業を見ていて、「事故となっているファイル(氏名なし、先頭記録なし、喪失もれ、カセットに入ったまま等)の多さ」を実感していました。	目の前の課題について、一件ずつ解決するしかないと思っています。 年金制度そのものの性質が、本来若い方には受け入れてもらいにくいものだと思っています。健康保険制度は、「明日自分がカゼでもひいた場合使うから」というような生活に密着したイメージをうけますが、年金はそこまでとはいきません。 いまだから、年金制度は若い方にも関心をもっていただいているかと思いますが、昔は加入記録のお知らせ等が全くといっていいほど出来なかったことや制度が複雑で理解を得られにくいのも一つの要因と思われます。 また平成9年、基礎年金導入時の名寄せ作業のための照会用紙のわかりづらさも未統合記録の発生の原因かと思います。
6525	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金受給者の方に年金記録が判明したことにより、年金額が減額となる場合、判明した年金記録をご本人のものとして記録訂正に応じていただけないケースがございます。また年金記録の訂正には応じていただけても、年金額の訂正には応じていただけないケースもございます。	年金記録が判明したことによる、年金額の訂正で減額となる場合のとき、既得権を活かす法整備をしていただき、年金額が減額されなければ年金記録の訂正に応じていただけると思います。	年金記録問題は政府の広報不足と社会保険事務所の事業主への指導不足、および個人の認識不足によるところだと認識しておりました。 平成10年4月に国民年金課へ異動となり、そのころには基礎年金番号が導入されていたため、疑重複照会回答票が出力されました。問題に気づいたのは、そのころだと思います。	20歳行番を行う際など、市役所と連携しできる限りの情報提供を行い、基礎年金番号の払い出しを最小限にとどめるよう、努めました。 厚生年金の適用の係でも、事業所指導を頻繁に行い周知徹底を行うべきだったとおもいます。
6526	地方庁	その他(社会保険事務所)		カセット記録を全て開く。	オンライン化の際の整備もれと認識しています。 報道で取り上げられた際に、この様な問題を知った。	
6527	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		お客様の大切な記録を記録を預かっている官庁にもかかわらず誤りを発生させてしまったのは大変な問題だと認識していました。 問題を知った時期については入庁時には基礎年金番号制度が既に導入されていて機械化も進んでいたため社会問題化するまで、ここまで大きな記録問題があるとは認識していませんでし	制度発足時には難しかったかもしれませんが少なくとも機械化が進んだ時点以降でお客様に加入時や定期的に記録をお送りする等、もっと積極的に社保庁から行動していれば、大きな問題が生じなかったのではと反省しています。
6528	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	相談されるお客様に対し、親身になって対応し、信頼回復に全力を注ぐ。 頭ごなしにこちらの言い分を伝えるのではなく、 相手の言い分をよく聞いた上で こちらの説明を相手に理解してもらえるよう努力する。	騒がれはじめた当初は、統合されていない手帳番号をもっている方の話と受け止めていました。 次第に納付済であるのにもかかわらず未納扱いになっている方がいると知りました。 私は請求の手続きをするとそれまでの記録をすべて確認し受給が始まると受け止めていたので、受給をされている方の記録に間違いがあるのが驚きました。 それがいつごろなのかは・・・平成19年のころかと思います。	記録に間違いがあるとすれば正しい記録する必要があると思います。 納めた年金はキチンと納めた本人様に受給してもらいたいです。 庁や市役所だけで記録を保管するのではなく、現在のようにご本人様に 確認していただきながらつんでもらうと間違いは少なかったのではないか と考えます。
6529	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	さらなる法律改正で制度が変わる可能性があるので(標準報酬の相違の申し立て等や年金の差額支払い)早期解決のため、人を増やす等対応できる職員を雇う。 特別便や定期便の提出促進。	消えたねんきん記録として、マスコミで取り上げられるようになってから知りました。始めは記録が消えてしまうとは考えられなかったのでマスコミは大げさだと思っていましたが、新しい記録が見つかるにつれて、重大な問題と感じ始めました。	休日出勤や電話掛け、記録の整備等の対応を行いました。 反省点としては、本人確認する条件である事業所名を本人から聞きださなければいけなかったこと。昔のことだと会社名を忘れる人が多いので本人確認できず宙に浮いていた記録がたくさんあると思います。
6530	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成12年頃、年金請求時に本人以外の委託者(金融機関の年金担当者等)が持ち込む請求書について統合漏れの記録が多かった記憶があります。	金融機関の担当者、本人に必ず電話確認をして確認していました。
6531	地方庁	その他(社会保険事務所)	しりません。	絶対数が足りないとおもいます。 人をふやして、徹底的に行いたい。	年金番号をいくつも、持っている方の一本化は、本人の記憶の関係もあり、これから大変な作業になると思った。 マスコミにて騒がれた時から。	国民年金台帳・厚生年金原票をマイクロ化しても、原票は永久保存するべきだったと思います。
6532	地方庁	社会保険事務所課長級以上		現在行っている方策以上に思い当たることがありません。	支払った保険料に対して、相応の給付がされていなかったことは、年金に対してだけの不信のみならず、国に対しての信頼が揺らぐ問題と思います。 問題の存在を知ったのは、5,000万件の未統合記録が明らかにされたときです。	基礎年金番号に統合するために、来訪者の応対や電話での番号の確認、出向して本人の確認などでの問題の解消に努力してきました。 番号の重複払出や旧台帳の調査など社会保険の事務処理がコンピュータ化された時点で解消に向けて取り組む必要があったと思います。自らもっと早い時期に取り組んでいれば、ここまで非難を浴びることはなかったと思います。
6533	地方庁	その他(社会保険事務局)	ご担当様 たくさんの意見を読まれていることと思います。お疲れ様です。 たくさんの報道がされましたので、どこまでが「世間一般に知られていない問題」なのか私には判断できません。	記録補正という業務は専門性のある作業ですので、OBなど経験者の手を使うのはひとつの方法ではないでしょうか。	平成10年頃、期間照会を担当していたときに、年金番号払い出し連名簿を用い、照会のあった方の記録を探していました。 そこで、私が知ったことは、払い出し連名簿に載っている方の記録が、オンライン上に収録されていないということでした。 年金記録のみがオンライン上にあり、氏名や生年月日が収録されていないケースも多々見受けられました。	収録された記録に不備がみつかれば、その都度、氏名の収録等、記録補正につとめました。 ただ、当時は、オンラインの稼動時間が短かったこともあり、不備のある記録が存在することを承知しながらも、見て見ぬふりをするしかなかったことが悔やまれます。
6534	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	宙に浮いた年金や消えた年金については、被保険者等一人ひとりの基礎年金番号にその記録を正確に結びつけることが必要であり、そのために現在行われているねんきん特別便や定期便及び第三者委員会への確認申立等、被保険者記録の調査業務を迅速かつ正確に取り組むことが方策の一つだと思います。 また、厚生年金保険の適用及び標準報酬月額について、事業主からの届出の全てを確認することは不可能であるため、現在も将来の年金記録問題の原因となる事象が日々発生している状況にあると思います。その数を少しでも減らすために、より詳細に資格及び標準報酬月額を確認できるような体制を構築することが必要だと思います。	基礎年金番号に未統合の手帳記号番号が多数存在することを認識していましたが、その件数が5000万件にも上っていることは想像できませんでした。また、基礎年金番号制度導入前(平成8年以前)についても、厚生年金保険制度の中で複数の年金手帳記号番号を保有している方が存在していることはわかっていたので、現在の年金記録問題の一因については私が採用された平成7年から認識していたことになります。	提出された年金手帳記号番号の重複取消届については当然のことながら迅速に入力処理は行っていたが、「いずれ年金請求時に全てまとめることができれば良い。」と考え(ほとんどの職員がこのように考えていたと思う。)、この問題を重要視していなかったことが反省するところです。
6535	地方庁	その他(社会保険事務所)	特段何も知りません。	事業所と従業員との間で標準報酬、取得、喪失についての話し合いなど徹底されていない事象が多々みられるため、今後も引き続き調査等を行い、指導すべきと考える。 また、事業所に対してだけではなく、被保険者に向けた広報活動など、事業所に働く人に対して必要な手続きなどを示していく必要があると思います。	平成9年の基礎年金番号導入時に、旧姓での記録手番について本人からの届がない限り、全ての記録を漏れることなく、統合するのは不可能だと認識していました。 また、氏名や生年月日などの誤りについても本人が知らないまま放置されているケース等も考えられたため、今回のような問題について、世間一般の方々にお知らせするためには、報道やマスコミの影響力がないと予算や費用もかかるため、解決は難しい問題だったと考えています。	窓口電話等で、相談などがあった際には、被保険者の方や受給権者の方がわかりやすい内容で説明をして、記録に不備があれば、その都度届書を受付るなど、できるだけ早い対応を心がけました。 被保険者からの問合せで国民年金の第3号の未届などが、発覚するケースが多いため広報などしっかりやらないといけないと思います。
6536	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	年金記録の重複など市町村と今まで以上に連携して住基の確認など行う必要があると思う。	国民全員にかかわる大変な問題だと認識した。 問題を詳しく知ったのは、採用されてから	まず、自分の年金は？被保険者すべてが思ったこと思う。 すべての業務を自分のことだと思い日々業務に取り組む。
6537	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録確認の専門スタッフの増員。 『三人よれば文殊の知恵』方式で、多少時間はかかるとは思うが、一件につき三人で手分けして記録確認等の作業をする。すると、一人では気づかなかった新たな記録が見つかりやすくなったり、いろいろな角度から確認できてより正確な調査をこなしていけるかもしれないです。結果、早めに記録問題が解決することになるかもしれないです。	大切な年金を扱っているという職員の意識が欠けていたことがいろいろな問題をうみ、それが積み重なってずさん過ぎる管理体制をつくってしまったと思いました。 平成19年5月にテレビで取り上げられたことで問題を知りました。	組織の一員として年金問題を真摯に受け止め、記録解決を最優先課題と目標に掲げ、聞き取り調査を丁寧におこない、お客様が納得するまで粘り強く期間調査をしようと対応しました。 年金問題の一番の反省点は、受身主義の体制だったと思います。平成9年の基礎年金番号導入時に、お客様から回答があった記録だけ統合するという考え方や、簡単にいくつも手帳番号を払い出してしまったことは反省しなければならないです。 受身主義の体制ではなく、どんどんこちらから特別便や定期便等のお知らせを毎年おこない、お客様にチェックしていただくことが、今後の信頼回復につながるとてもよい方法だと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6538	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	問題の解決に向けて、お客様の職歴情報を出来る限り反映させるために日々努力をする。	年金記録の管理がしっかり出来なかったと問題と認識しています。問題が存在することを知ったのは2年前頃です。	問題になる前の早い段階で早急に対応するべきであり、現時点でみた場合は、問題を先送りしてしまったことが問題であったと思います。
6539	地方庁	その他(社会保険事務所)		本人の記録と確認ができたら、確実に早急に、処理を行うようにする。	社会保険事務所に謝金職員として、入ってからなので、平成19年の初めごろです。 こんなに時間がかかるとは、思っていなかったです。	本人の記録と確認が取れてから、仮計算書を作成し待たせないようにした。千保の仮番の収録が時間がかかったので、再裁定が終わるのに時間がかかって、本人の年金額が変わるのに時間がかかった。
6540	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。あるとしたら、こないに行き当たりばったりでつぎはぎだらけの年金制度を作って、のほほんとしていた国とその役人(私も含む)、お上のすることは間違いないと、たかをくくって自分の記録を放置してきた被保険者(このような国民性のため罪はないが)と、アバウトな感覚で社会保険の手続きを行ってきた事業所(当然一部の事業所ではあるが)での三位一体のあり方の結晶が、この年金記録問題の実態で、あまり知られていないのではないかと思われます。	基本的にもうどうしようもないというのが、実感ではありますが、本気でするのなら、国家総動員法を適用するぐらいの意気込みで、国勢調査級の態勢で 国家権力である警察力をつかってでもコンタクトをとってやらないと、遺跡発掘調査のようなライフワーク的な長期的業務になると思います。	多くの年金記録問題の存在を知ったのは、一般国民と同じくマスコミで取り上げられたのがきっかけで、パンドラの箱をひっくり返してしまったと思いました。	とにかく目の前の問題に取り組むだけで精一杯でした。反省点を挙げるなら、戦費調達という年金制度ができた経緯そのものから反省すべきで、大体 全国民の記録を長期にわたって保管するという、おおいなる責任という観点が はじめからあったかどうかも疑わしいので、確かに個人や組織に問題があったのは事実ではありますが、やっぱり国の年金制度に対する理念が欠落していたのが、究極的な原因であり、反省点だと思います。そのため、そこに従事している 職員のこの業務に対する認識も欠落していたのだと思います。
6541	本庁	その他(本庁)	とくにありません。		年金記録処理の何らかの理由による大量な登録もれ。 認識したのは、2008年で年金記録問題がさわがれはじめてから認識しました。	着実にひとつひとつモレがないように対応していこうと思います。 反省点としては、システムをかませた効率的な2次チェックの機能があれば、問題の発生を防いでいけると思います。
6542	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録問題に関しては、制度上の不備等だけでなく、事業所や被保険者本人の手続きもれにも原因があると思います。マスコミの偏った報道により、社会保険庁とその職員が犯罪者であるかのように扱われてしまうのには納得がいきません。ただ、そういった世論が出来上がってしまっているのが現実です。 ねんきん特別便や定期便を確認していただき、1件1件の相談に誠実に対応していくことが重要だと思います。また、年金制度に関しての誤解も多いので、記録問題に限らず制度の仕組みや手続きについての広報活動も必要だと思います。	平成19年に報道されるまで全く知りませんでした。	業務経験がほぼないに等しい中で、この問題に対応するのは非常に困難でした。電話や窓口で相談される方の話を聞き、その都度納得してもらえるように丁寧な説明を心がけました。 また、記録問題の反省点としては、ねんきん特別便をはじめとする発送物のわかりにくさが挙げられると思います。年金の知識が全くない方も多いので、そういった方にも読んでいただける内容になって欲しいと思います。
6543	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	受給者・被保険者に自分の記録を知ってもらう。 また、対応できる職員を増やす。	新聞・報道でいわれた頃。	来所された方に記録を見せて漏れがないか確認を行ったが、昔勤めていたところを忘れていたり、すでにどこなくなっているためわからないと言われた。やはり記録の管理がずさんであったと思わ
6544	地方庁	その他(社会保険事務所)	ご存知ありません。	基本的なことで申し訳ないですが、年金受給者全員の方に対して正しい年金額を迅速に支給できるように、システムの整備と人員の配置体制を適正に行い、また職員一人ひとりがスキルの向上に努めなければならない。 また、余談ではありますが、将来安心で持続的な年金制度になるよう改革を行わなければならない。	年金記録問題を初めて知ったのは、入社してから間もなく経った時でした。 年金記録問題を初めて知った時は、正直なところ信じられない気持ちであり、また信じたくない気持ちでいっぱいでした。しかし、様々なニュースが報じられるにつれてその認識は変わり、大変な問題だと認識するようになりました。 組織的な問題であり、老後の設計を狂わす問題でもあり、自分もその職場の中で働きながら、疑問と葛藤の日々でした。 年金記録問題について国民の皆様が不信とお怒りになる気持ちは当然であり、自分の問題と置き換え、少しでも問題の解決に向けて邁進していきたいと思いました。	今まで年金に関する部署に配属されたことがなかったので、年金に関する知識はほとんどないと言っても過言ではないですが、少しでも役に立てるように独学で勉強したこともありました。また、少しでも国民の皆様の信頼を取り戻せるように今まで以上に窓口の対応や電話の対応を親切丁寧に行うように努めました。 反省点は、過去の処理のやり方や組織全体のコンプライアンスが欠けていたことなどが挙げられると思います。
6545	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	迅速、正確に処理をするしかないと思います。	平成6年ごろ、記録調査業務をしていたときに、氏名等が漏れているため、 記録が確認できないものがありました。 しかし、一部の記録がそのようなことになっているものと思っていました。	被保険者台帳や払出簿などを確認し、正しい記録にする処理をしました。 記録を正確に収録されていれば、このような問題はなかったと思います。
6546	地方庁	その他(社会保険事務局)	質問について知りうる事柄はありません。	・被保険者が自分自身で記録の確認がとれるシステムをつくる。 ・ねんきん定期便のような定期的な加入記録のお知らせをする。 ・厚生年金なら事業所、国民年金なら自治体と協力し、被保険者個人の基本項目(氏名・生年月日など)の正確な把握を徹底する。	受給者の生活および現役加入者の老後の生活に大きな不安を抱かせるものと認識しており、問題を知ったのは平成16年頃です。	・対処として、記録の誤りや漏れを訴える被保険者の話を聞き、できる限りの調査をおこなう。 ・反省点として被保険者に対して定期的な記録のお知らせをおこなってこなかったこと。制度に対する十分な説明が被保険者個々に対しておこなわれなかったこと。
6547	地方庁	その他(社会保険事務局)		現在行っている記録の突合、国民への呼びかけで申告頂く事で、浮いた年金 記録をなくす努力をしたら良いと思う。	在籍する前に報道で知った。 ずさんな管理体制の基で起こった問題だと思った。	きちんと納めて来られた方々の記録が、大切に取り扱われていなかった事に疑問を思う。 それを管理する職務にあり、大切な記録を軽視していた事がこのような大きな問題を起こしたと思う。
6548	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			最初の配属先が支払調整係だったので、漏れている記録の存在自体は知っていたが、規模がこれほど大きいものとの認識はなかった	厚生年金記録は事業主からの届出に基づいているので、届出自体を誤っている、または虚偽の届出をしているケースが相当数あることを考慮すれば、全面的に行政側の落ち度であったとは思わないが、被害者の救済を速やかに行わなければならないという意識が足りなかったところは否めないと感じる
6549	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	基礎年金を保険料方式から税方式に変えて支払えば、記録の管理が必要なくなると思います。	届出主義のため、正確な記録管理ができていなかった。マスコミ報道で知りました。	保険料方式のため、未納者がいるので記録問題が発生したと考え、年齢が来たら一律の年金をすべての国民に支払えば良いと思います。
6550	地方庁	その他(社会保険事務所)	社会保険制度は、国、地方公共団体、事業主、住民等のそれぞれの立場の方々による相互の理解、協力のもと成り立っている制度です。 これまでの世間一般に知られている問題とは行政側の管理体制(ガバナンス)や個々の行政職員の法令順守(コンプライアンス)の欠如によるもので、次の2つに大別されると考えられます。 ①基礎年金番号制度の導入後の年金記録(全体)の整備・管理体制(ガバナンス)の不徹底によるもの(いわゆる中に浮いた5000万件問題) ②法令順守の欠如あるいは事務処理手順の不明確等で、年金記録(個々)の正確性の確保が不徹底であったもの(いわゆる資格記録遡及訂正処理等による消えた年金問題、不正免除問題) 年金記録を正確に構築していくためには、前提となる届出等が正確なものとなっていなければなりません。つまり、行政側だけではなく、反対の立場ともなりうる方々の管理体制、法令遵守の欠如によっても年金記録問題が発生するリスクもあると思います。 例えていいますと、偽装した会社が実体もなく会社を立ち上げて社会保険給付を受けようと考える事業所の存在も考えられます。給付目当てですから、基となる標準報酬月額は、正確なものとはいえません。当事務所管内においても、実際に傷病手当金の詐取事件が発生しています。将来の年金給付のため、実態にそぐわない報酬をあげてくる場合もある可能性も否定できません。 また、事業主の利益のため、従業員等の報酬が恣意的に改竄されるリスクもあると思います。 これらのリスクは、年金記録の正確性の問題だけでなく、給付財源にも影響してくることも考えら	(6)のような問題については、未然に防ぐには限界があるとおもいますので、そのチェックがどのような立場の方々からも可能となる体制整備がまず必要とおもいます。また、年金記録は長期にわたる管理が必要であり、時間の経過によって、その正確性について不明瞭になってしまうこともあるでしょう。 したがって、個々のみなさんに定期的に記録を提供していく体制はもちろんですが、逆に個々から情報に容易にアクセスできる体制も必要です。年金記録の正確性については、時間の経過が大きなリスクになると思っています。 例えば、個々の標準報酬月額等の記録は変更になった都度、直接本人に通知がいくような体制が必要であると思います。標準報酬月額の変更は、事業主にとっても資金繰りに大きな影響が発生しうるため、納付義務を果たすうえでも、早期解決が必要です。 要するに、限られた予算の中、年金記録問題の解決については、時間軸によりリスク分析をし、個々の方々に与える影響、事業主の方に与える影響、その対応をする現場職員の事務処理等に与える影響等を考慮し、対策を効率的に練る必要があると思います。また給付財政の観点からも、場合によっては、実態調査の強化も必要だと思います。	(6)の①の問題については、採用された時点(平成16年4月)で疑問におもっていました。基礎年金番号が導入されたにもかかわらず、その番号体制を年金請求時に先送りする風土があったと思います。既存の組織が硬直していて、柔軟な発想が上部組織に伝わらないといった、風通しの悪さ、コミュニケーション不足、いわゆる地方事務官体制の影響があったと思います。 ②の問題については、民間報道があるまでは、まさか起きているとは夢にもおもいませんでした。そもそも個々の職員の資質の問題でありますが、組織の人間を全体で育てていくような一体感のような風土がなかったことに問題があると思います。	①の問題については、今思うとこれほど多くの未統合記録あるにもかかわらず、事務体制として専門部署を設けるなどして、体制が確立されていなかったことが大きな原因と思います。主導する部署もなく、時間も、予算もない状況で、政府に意見をあげるようなエネルギーがあればよかったのにと思います。結果として、年金請求まで滞留していた状況になったと思います。 ②の問題については、個々の職員問題意識が著しく低いことに要因があります。組織の徹収率の命題等が暗にあったとしても、個々の職員の法令順守にたいする意識が欠如していなければ、起こらなかった問題です。これらの問題が不幸にもあったことで、現在はコンプライアンスの認識は高まっていることでしょう、組織としても、積極的な行動から定期研修等も行われ改善してきていると思います。
6551	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	インターネットにおいても、特別便や定期分の回答票の受付をできるようにする。 未回答、未解決の記録については、会社名を公表した上で本人に通知をする。その際、複数人が申し出したときに対応できるような入力処理システムを つくっておくことも必要。また、どんなに記録調査・回答を各県で一括していてもお客様は事務所の窓口に来所される。その際、事務所はスペースの関係で処理スペースの確保が困難となっている。書類の紛失防止や効率的な作業を行うためには、作業環境が非常に大切である(もちろん日頃の各人での整理は必要であるが)。現場サイドとしては、人を確保したからできるだろうという感じを受けている。作業環境の整わないとこに、人が来ても効果は薄いと思う。 カスタマーサービスは、お客様満足(サービス内容の良し悪しで決まる)と従業員満足(作業環境の良し悪しで決まる)の2つがあわさってはじめて達成されることを忘れないで欲しい。未統合の厚生年金手番については、021－1画面の次ページに会社名を反映するようにする。いちいち画面を切り替えて会社名を確認しなくても済むようにしてほしい。 最後に、一旦、年金特別便・定期便に関する業務処理マニュアルを整備しおいた方がいいのではないかと思う。各WMでも事業所検索システム等が使用できるようにして欲しい。	昔は、年金裁定請求の際に年金記録を確認していた。その際、記号番号が分からず会社名がわからないものが多かった。また、社会保険事務所サイドで会社名がわかっていても、本人が思い出さなければそのままにするしかなかった。年金記録問題とは、そういうふうにして残された記録のことと認識していた。しかし最先日の訂正等も年金記録問題として認識するようになったのは、ここ数年。宙に浮いた記録については約7年前。	対応については、以下のとおり。 ・出来るだけ払出を確認し、会社名を確認するようにした。 ・徴収課では、従業員の月額変更(減額)の提出の際、従業員の確認書 をとり不正防止に努めました。 反省点 ・過去の厚生年金手番に住所登録がなかったこと。 (会社名が思い出せなくても、本人特定が可能となったはず) ・記録は年金額に影響するということの、説明や広報不足。 ・年金給付の知識がないときは、記録と給付の関係がつかみきれていなかった。
6552	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	3年前に民間から入りましたが、圧倒的に仕事量に比べて人員不足を感じています。多くのお客様の債務を回復に持っていくには、早急な処理を第一にいつも言われていますが、この現場の人数でできるわけがありません。 年金問題と同じくらい、一日も早く保険証の発行を待っているお客様もたくさんいるわけです。休調を崩さないほうがおかしいくらいの激務。 今となっては遅いのかも知れませんが、今回のわけのわからない分限免職とやらでエキスパートを逃し、また更に、年金問題への解決策は遠のいた気もします。	主に紙台帳の頃の問題。市町村担当者の収納の問題。 存在を知ったのは約4年前。マスコミが騒いでいた関係で知りました。	自分がこのお客様の立場だったら、もっと怒っていただろうと、とにかく訳のわからないままでしたが謝罪し続けました。 反省点と言われればただひとつ、『管理』これのみだと思います。
6553	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	本人が保険料負担の生じない扶養家族でい続けるために、社会保険への加入を拒否していたり(現在でも無いとはいえない)、氏名や生年月日等で虚偽の届出をしていたなど、本人の責めに帰すべきケースもある事を考えれば、本人の記録と確認できたまたは保険料控除がされていたと認められる記録だけ統合し、安易に本人の申立だけで統合するべきではないと考える。後日、統合誤りが判明した場合に年金の返納が発生するほうが、受給者にとってはよっぽど迷惑である。	老後の生活を支える年金にかかわる大きな問題である。 新聞、テレビ等マスコミで騒がれるようになってから。	本人(その周囲の人間を含む)への十分な聞き取りをするように心がけた。 1事業所記号1事業所では無く、二重払い出しあるいはそれ以上に払い出ししてあった事。 年金記号番号の払い出し簿に事業所名が正確に記入されていなかった事。 年金裁定時に地方から進達していた記録が業務センターで事業所整理記号番号がオール0で裁定されてしまっていた事や複数の記録がいつの記録にまとめられていたり、月の途中の喪失日が月の初日になってしまっていたり、正確な記録で裁定されていなかった事。 船員保険の船舶事業所名や船舶所有者名を登録するシステムが構築されていなかった事。 イロハ順と五十音順の記号の払い出しが混在している事。
6554	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	期限を区切ってそれまでに解決しようとすると処理ミスが起こる可能性が高くなると思います。 処理ミスが起これば、それによりまた信頼を落とすことになります。 何年かかっても一件一件地道に確認しながら処理していくほうが確実だと思います。	基礎年金番号が導入されるまでは、厚生年金と国民年金は別番号で管理されていました。 また、厚生年金の番号を複数持っている人は珍しくありませんでした。 そういった人も老齢年金を請求するときに自分の年金記録を確認、整備して正しい金額で老齢年金を支払すればいいと思っていました。 マスコミで年金記録問題がとりあげられるまでは大きな問題とは思っていませんでした。	それまでの認識を変えて、現時点で年金記録を確認していただくようお願いしています。 また、年金記録の相談対応をするときは、親切に対応しています。 反省点としては、紙台帳をコンピューターへ入力したときにきちんと確認せずにずさんな処理をしたことが一番の問題だと思います。 やはりきちんと確認して処理をしていくことが大事だと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6555	地方庁	その他(社会保険事務所)		お客様の立場に立って、人員増員をして再裁定の要なるスピードアップをはかるなどして迅速に処理をするしかないと考えております。	大変な問題だと認識していました。私は平成20年7月入庁でしたが、マスコミ報道などで平成19年頃から認識していました。	常にお客様の立場に立って行動するよう、自分の仕事は後回しにして来客対応を優先していました。年金記録に誤りがある方の回答用紙の返信先を各社会保険事務所に統一していれば、書類などの滞留もましになったのではないかと思いました。
6556	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		基礎年金番号を新規付番する際、疑義複判定される者が多いと思っていた。年金記録問題が発覚してから初めて、宙に浮いた年金番号が7数千件もあることを知った。	本人に対して過去に公的年金に加入したことがないか、必ず照会は行っていた。ただ、未回答者が多かったため結果的に持ち主が特定できないまま、宙に浮いた年金が増えてしまったと思う。オンライン化が確立された以降は、特別便のような照会システムが必要だったと思う。
6557	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	年金加入期間の漏れについては、高齢者が多い為、期間が確認されるまでの間に死亡される場合もあり、一人暮らしの者は、差額の年金を受け取れない場合が生じることがあるので、職員が一体となり早急に期間調査を行う事が必要と思われます。 また、現職員だけでは、過去の会社名等が判明しない場合があるので、すでに退職した職員等に依頼して、確認作業を行うことも必要かと思います。	年金相談職員は、相談者に氏名・生年月日・会社名等を確認し、期間に漏れが無いよう心がけて対応しており、報道等で騒がれるまでは、年金記録について、こんなに漏れ等があるとは認識していませんでした。	相談者の立場になり、親切・丁寧な説明をするよう心がけていました。 現在は年金に関する関心も強く、被保険者に周知されてきていますが、テレビ等を利用し、年金に対し、なお一層の周知をはかる必要があると考えます。、
6558	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	古い記録(台帳)との突合作業を地道にしていくしかないと思います。 また、古い台帳と画面上の記録が相違して記録を訂正する際に職員それぞれが画面上の古い記録の確認の仕方や実際に補正入力するコードを自分で処理したりすることによって初めて記録の細かな見方などが再認識できると思います。実際課の中で特定処理ができる人数が限られているのでなかなか全員がというわけにはいかないと思いますが・・・。	被保険者に対して本当に失礼で申し訳ないことと認識しています。実際に記録問題と騒がれるまで知りませんでした。	訂正が必要な事例が出た際確認作業をていねいに行い、被保険者に安心していただけるように早急に対応してきたと思います。
6559	地方庁	その他(社会保険事務局)		・引き続き、丁寧な確認作業により未統合記録・不明記録の解消を図る。 ・未統合となりやすかった例などを分かりやすく取り上げ、積極的な周知広報活動を行う。 ・市町村などとの連携を強化し、様々な機会・情報を活用して、解消に努める。 ・お客さまの視点・立場に立ち、その不安と不信を払拭できるよう、丁寧かつ適切、迅速な対応を心がける。	・国民の皆様の大切な記録を管理しているという自覚に欠け、管理のあり方と未統合記録の残存に対する意識が希薄だったことから生じた問題。記録管理が適切に行われず、未統合の記録が安易に残され、また人為的ミスに対するチェック機能等が不十分だったことから消えた年金記録が生じた。制度に対する不安不信を生じさせてしまった問題。 ・「宙に浮いた記録5000万件」の報道がなされた時期。	・お客さまの不安を取り除き、信頼を回復できるよう、ひとつひとつ丁寧に対応した。 ・相談においては、お客さま目線での分かりやすさを意識し、懇切な説明を心がけた。 ・これまでの経験を駆使して記録調査等に力を尽くした。 ・大切な年金記録を保管・管理しているという自覚と責任感が不足していた。 ・そのため記録管理の手法への問題意識が薄かった。 ・予想され得た人為的ミスなどを防ぐためのチェック体制の構築に不備があった。 ・申請主義・裁定主義に寄りかかり、未統合記録の解消などについて積極的な対応を怠った。
6560	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6561	地方庁	その他(社会保険事務所)			基礎年金番号導入後、回答書を提出したにもかかわらず、手番統合されていない等、年金記録が統合されていないケースが多く見られ、いつどのようにして、本人記録が統合されるのか、年金受給時に統合されるが、果たしてそれでいいものなのか疑問に思っていた。	年金相談その他窓口来所者で、年金手帳などで手番が確認できたものはその都度、届出、統合処理をする。電話等での照会は統合のため来所いただく旨説明又は、重複取消届を送付する等して対応していた。年金記録問題が出てからの全ての作業がそれ以前になぜできなかったのかどうか。問題が発生した時は、その問題点を共有し、早期解決に向けて一丸となって努力しなくてはいけないと思いました。
6562	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	事業所整理記号と本人記録の運動を正確に行うべきと考えます。 現在使われていない記号や、重複して使われている記号など本人が記録を受け取ったときにわかりにくい記載内容で通知を行っているため。 WMの届書コードに「080」という被保険者名簿の原簿が見られるものがありますが、本人記録特定する際の検索条件の幅を(例えば氏名検索)増やしていただきたいと考えます。	私は以前、厚生年金の加入記録を調べる部署に在籍していたことがありますが、当時は各事務所に紙の台帳が残っておりその記録を一冊づつ調査していた記憶がございます。当時からオンラインシステムに移行した際の反映情報につきまして、きちんとした整理がされていないまま付け足しのような処理が続き、今日のような状況が生じてしまったのではと考えられます。	確かに問題意識としては常に感じていた部分はあったと思いますが、私たちが仕事上使用しているWMのシステムの問題とも考えていたので対応の仕様がありませんでした。 反省点としては年金の番号は一人ひとつ、という認識を対応させていただいたお客様に持っていただいたかどうか確実に伝えていなかったのではと考えられる事です。
6563	地方庁	その他(社会保険事務所)		被保険者・受給者の方々にはおわびのうえ、時間がかかっても丁寧に、地道に片付けていくしかないと思う。 特別便から生じた調査依頼等目途がたたないうちに、余計なもの(定期便)を送らない方が良い。被保険者のみならず、社保の現場も混乱するため、仕事が雑になりかねない。	マスコミの報道から「宙に浮いた記録」が何万件もあると知った。	
6564	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に無し		最初は、基礎年金番号導入時に、他の年金手番等があるにもかかわらず、申し出せず放置したため、基礎年金番号へ統合されなかった記録についてのみだと認識していました。 その後、平成19年の秋ころ(消えた年金等、マスコミ等で取り上げられるようになってから)統合帳等で記録があるにもかかわらずWMに記録が載っていないものがあると知りました。	年金特別便等で照会があったものについては、払い出し簿、マイクロ画面等を確認し記録に結びつくよう探しました。 WMの導入時にしっかりチェックが行なわれていたか疑問に思います。
6565	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	年金記録問題に関する調査の人員を増やし、お客様にすみやかに回答するよう努める	過去のずさんな記録の管理が一度に判明したことにより大きな混乱が生じた	受給者の再裁定が必要な方が大変多く、初期の頃は支払いに時間がかかったこと。
6566	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	年金記録問題を担当する人員を増員し、短期集中で取り組むべき。	早急に解決すべき問題。 この問題を知ったのは、年金記録問題として取り上げられた時です。	各種届書や処理票等を迅速、正確に処理しました。 各種処理時の入力ミス、その後のチェックや突合の不徹底。
6567	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	全職員で自分自身の問題として、地道に取り組んでいく。早期に解決できる問題ではないと思う。	基礎年金番号に統合された頃、照会の回答を出さない人、未着の人等、どのようにして統合するのかと思ってました。	年金手帳に別番号あれば、統合をする。新規の番号は出さないようにする等心がけました。早い時期に基礎年金番号ができていればと思います。
6568	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	一刻も早く未開封のカセット記録などすべての記録をWM上で確認できるようにする。	制度の周知不足などにより一人でいくつも手帳番号を持っていたり、本人が違う生年月日、氏名を使っていたりしたことや、社会保険庁としての記録管理の問題等いろいろなことが絡んでおこった問題であるが、WM上に未収録の記録があるとは知らなかったので、基礎年金番号と統合されていない記録であっても、本人の申立てにより判明するものと認識していた。 今回の年金記録問題により未収録の記録があることを知った。	ご本人が思い出せない部分についてはいろいろ参考になりそうな話をするなどして記録の統合につながるような対応を心がけた。 諸事情はあったと思うが、すべての記録が収録されていない状態で記録調査が始まったため、最初は見つからなかった記録が再度の照会申立てにより見つかることがあり同じ記録の確認に必要以上に時間を要することとなった。
6569	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	わかりません。	年金事務に精通した職員をすべて公務員に戻し、記録確認に全力を尽くす。(国家業務である。)	大変な問題と認識。平成18年6月くらい。	対応は普段どおり。早急な処理を求められ、急いで特別便や定期便を実施したため、苦情が増えた。きちんと記録を整備した上で送付していれば問題なかったと思われる。
6570	地方庁	その他(社会保険事務所)		とにかく、保有している記録を整備すること。	対象となる整理業務が、あまりに膨大すぎて、手をつけることができずに年数のみが経過してしまったのではないかと今からは考えています。 全体で5000万件と話が出て、初めて規模を知りました。 採用になってすぐに、年金番号の重複取り消し届けを処理し、複数の手帳番号を持ってしまう人が多いのは知っていました。	当時は資格取得時に、本人や事業主が新規の加入だと届出を提出してくれば、それを信じるしかない。当時は今のようにコンピューターなど無いのだから、そのとおりに新規の番号を払い出さざるをえなかった。 本人や事業主に対する周知が不足していたと思う。 また、本人に過去の加入歴や納付歴を交付しなかったため、事業主がどんな届出をしてあるのか、自分の状況を把握できずに年月が経ってしまっていた。
6571	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	1件1件、丁寧に調査をおこない、わかりやすい言葉で丁寧にお客様に回答をしていくしかないと思います。	国民年金の未納問題からはじまり、19年にはお客様が大勢来所されました。当時年金相談室で、直接お客様の声を聞き、問題の大きさを痛感いたしました。それ以前は、適用課、相談室などの経験がなく、特に問題として意識はしていませんでした。	直接お客様の声を聞き、丁寧でわかりやすい説明を心がけていました。1日の相談件数は限られていましたが、納得いただいたと思います。 反省は、問題が次々と起こったことです。 消えた年金記録から、眠っていた旧台帳。記録がオンラインに入ると、記録の確認もやりやすくなったのですが、その時期が遅すぎたと思います。
6572	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			記録調査担当のころ。2002年。 統合・連絡不能が多く作業できず。	一億総懺悔でなく、システム変更時の上層部の責任。
6573	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし		年金は、将来、老後の生活を支える生活給であり、生涯、保障される非常に重要な問題であり、その財源となる、保険料の収納における年金記録が適正なものでなくてはならない。しかし、電算化なる以前は手書きの台帳等で管理され、名前のふりがなもつけられておらず、手書きのため字体に癖があり記録が非常に判読しずらいものもあった。 昭和62年頃。	もっと早い時期に、記録等の整理、確認を行い、正しいデーターを管理すべきであったと思う。
6574	地方庁	その他(社会保険事務局)	紙台帳時代の、手書き文字は後日人が見るという事態を想定していないかの如く、古文書に近い書体もある。名前の読み違いの原因はここにあるのではないかと思われる。 事業所の屋号と登記簿の違い、本人の記憶と事業所名の相違から発生した職歴検索の手詰まり状態	当時、紙台帳時代のOB・OGの活用。ならびに古文書を読解できる人材の登用。	問題があったとはいえ、ようやく国民の関心が年金に向いたという、些少の安堵感。同時にようやくにして年金制度の利点に気づいてもらえたかという、無力感。 健保適用課時代に、厚生年金の新規取得ということで、資格取得届が提出されてきても、同姓同名の方の記録があったとき。	当人の職歴を聞くと期間的には、同一人物の可能性が高かったが、「保険証が早くほしい」という申出に折れてしまい、新規付番せざるを得なかったとき。将来、年金請求時に全ての記録が繋がるのかと不安を感じていた。 職歴については、かなりヒントを出したつもりであったが、前述の「保険証が早くほしい」という申出にはあがなえなかった。 紙の保険証時代は、名前や生年月日に誤りがあっても、当人が自分で訂正可能であった。同時に訂正の届出の重要性を公示できなかった点。
6575	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		大変重大な問題であるとの認識をしている。 平成9年1月1日の基礎年金番号導入に伴い、当時からこのような問題が起こりうることは考えられたと思う。	窓口での問い合わせに対し複数の手帳保持している方には、記録統合を進めたり、調査の申し出をするよう進めた。 反省点としては、いまだに未提出者が多数存在すると考えられること。 こちら側の回答が遅延していること。
6576	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		このような社会問題になることまでは想像していませんでしたが、相当以前から基礎年金番号に収録されていない厚生年金手帳番号があるのは認識していました。(他の職員と同じレベルだと思います。)ただ、カセット表示のままの記録は年金請求時点でも確認が取れないため、照合作業は難航するのではと感じていました。	特に危機感を持っての対応は行えませんでした。旧台帳の収録方法には問題があったとは思いますが、今現在もカセット表示のままの記録を、地方庁からの照会がなくとも早急にオープンすること。そして照合を行うことが重要だと思います。
6577	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録の収録誤りについては、莫大な件数ですが、再度確認する以外に方法はないと思います。	戦前からの莫大な記録を管理している以上、誤りも見つかるのは、仕方ないと思っていました。	もう少し早い時期に全件データを確認・収録していたら、ここまで大きな問題にならなかったのでは？と思います。 今はお客様が正しい記録で受給できるように私達職員は確認処理するだけです。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6578	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません	現在、年金特別便を全員に送付し、皆様より回答票をいただき一人ずつ調査しているわけですが、記録の有無にかかわらずすべての回答を終えた時点で解決とみなしてよいのでしょうか。 申し訳ありませんが、妙案がうかびません。	基礎年金番号が導入された平成9年時に厚生年金の適用の係に在籍していましたが、資格取得届を処理する際、事業所へ年金手帳の有無を確認するも年金をかけたことがないとの回答により、疑重複処理をし、事業所を通じて本人へ照会するも長期間回答を得られず、新番を払い出すことが多々あり基礎年金番号化の意味があまり無いとの認識がありました。 ただ、どのくらいの規模の件数なのか、また重大な問題なのかなどはマスコミ報道により知りました。	窓口業務においては被保険者本人、事業所担当者に届出等協力願うよう周知しておりました。 反省点については、年金特別便をはじめる準備期間が短いので対応が後手に廻って苦慮しています。
6579	地方庁	その他(社会保険事務局)	ないです。	現在行っている、ねんきん特別便等にて確認をしていき、回答がない方に対しても個人対応にて解決していくべきだと思います。	平成13年に年金給付課に配属された当時、審査をしている際に統合されていない記録があることは、認識しておりました。しかし、全国的なもので、かつ約5000万件などとこれほど多い件数があるとはわからず、このような大きな問題になるとは思っていませんでした。	その当時は、請求書の提出があった際に本人確認をしていました。問題意識を持って対処していくべきだったと思います。
6580	地方庁	社会保険事務所課長級以上	・めんどくさいのでそのままでよいという、受給者の方がたくさんいました。 ・判明した記録を追加すると、逆に年金額が減額する場合があり、対応に苦慮することがありました。	・信頼回復に向けて、懇切丁寧な対応をして行きたいと考え、ひとりひとりが、意識もってすればよいとおもいます。	・平成19年春頃よりマスコミでいわれるまで認識していませんでした。	・お客様と接するときは、懇切丁寧を常に意識していました。 ・想像するより件数が多すぎてお客様(受給者)のみなさんに、再計算などに時間がかかってしまったことがあげられます。
6581	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録がわかったことにより、年金額が必ずしも増えるわけでもなく、 また、年金記録が判明したことにより、年金額が増えたとしても、 収入が増えたとして、公営住宅の家賃が急に跳ね上がり、 年金が増えた分く家賃が高くなった分 となり、結果的に本人には不利益になるケースも出てきている。 (家族の健康保険の扶養に入れなくなった、というケースもあるかと思います)	年金問題だけでなく、健康保険法や、各自治体の政令も関わってくる問題かと思います。 また、法律としては正しい記録で正しい年金額を支払ったことになるので、 本人の負担増も当然といえば当然ですが、 受給者本人からして見れば不利益になったと感じるかと思います。 (また遡っての請求も行く場合もあるので、突然の請求になり、受給者が困惑してしまうケースもあります)	今回の年金問題が発生する以前に、年金請求のお手続きをされたお客様に記録の誤収録されていた方がいたので、 年金記録の電算化に対して、正確なものかという不安はありました。	今回騒がれている消えた年金といわれている問題に関しては年金制度はコンピュータが普及する以前から制度があり、 また、若いうちは年金制度に対して無関心な方も多く、年金手帳を転職するたびに発行しては紛失し、それを繰り返している方もいます。 (本人が知らないところで事業所側が手続きをしてしまうケースもありますので誰に非がある、という話ではありませんが) 当時の紙台帳だった時代に国民一人ひとりの記録を完璧に把握するということは現実問題不可能だったかとは思います。 その為にも年金請求時にご本人に確認をしますが、中には明らかにご本人記録だろうと思われても、 ご本人に記憶がないと言われてしまえば記録を勝手に収録することは出来ませんので、 そのままになってしまっているケースも数多く、今回の消えた年金の中に含まれているかと思います。 しかし年金記録の収録誤りの問題に関しては、電算化をする時の収録の仕方がずさんだった部分も勿論あるかと思います。
6582	地方庁	その他(社会保険事務所)		死亡者等の記録も含まれているため100%の解決は困難であると思われます。 定期便・特別便により解決に向け努力するしかないと思われます。	平成15年頃期間照会事務担当の時、WM上の記録のなかで氏名・生年月日が漏れているものや払出簿の氏名・生年月日と相違しているものには気付いていたが、オンライン化時の入力ミスである程度と認識していました。	旧台帳での確認・他庁照会・本人への電話確認により対応。当時できる限りの調査をしていたため特に反省すべき点はありません。
6583	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		オンライン上の記録で基礎年金番号に未統合の記録があり、給付されるべき年金について給付されていない方がいる。ということが問題であると認識しています。 未統合の記録があることについては、国民年金の業務をしていた平成15年頃知りましたが、その件数が約5千万件あることや、旧台帳の中にコンピュータに収録されていない記録があることについて知ったのは、ここ2、3年のことと記憶しています。	年金記録問題が取りざたされ、年金特別便を送付してからは、窓口での対応の際お客様が納得できるよう、また未統合の記録を結びつけるよう、丁寧に対応することを心がけました。 この問題についてはやはり基礎年金番号の制度ができたときに、もっと記録の統合の作業を徹底し、未統合の記録がないようにすべきであったと思います。
6584	地方庁	その他(社会保険事務局)				問題を解決するため、自分のできることに一生懸命に取り組むこと。被保険者、受給者の方たちからいただいた意見等については、真摯に受け止め、少しでも解決に向かうよう努力する。
6585	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	資格記録照会および記録整備業務に、迅速な対応をとるとともに、引き続き被保険者台帳(名簿)とオンライン記録との確認作業が必要と思われます。	年金記録問題の存在は、一連の報道により認識するに至りました。 お客様の大切な年金記録に、ご心配とご迷惑をおかけしていることを、窓口や電話応対をさせていただいてるなかで、痛切に感じております。 当時の被保険者台帳には、現在は収録されているところの、氏名のふりがなや現住所などの記載がなく、結果として収録すべき項目が網羅されていなかったのではないかと思います。	ねんきん特別便(定期便)など、ご相談をお受けするなかで、お客様からのご照会やお申出を傾聴し、迅速な対応を心がけました。 年金制度は、社会保障制度の根幹をなすものであり、お客様からの信頼をいただけるからこそ成り立つものと考え、誠心誠意取り組みました。 また、反省点として、ねんきん特別便での年金記録をお客様に御確認いただく方策やシステムでの名寄せ処理が、もっと早く行われているべきであったと思います。
6586	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6587	地方庁	その他(社会保険事務所)		もっと人を増やして行う。	昔の管理の問題。 平成19年の末頃。	詳しくわからなかったので、言われた事を行いました。 しっかりと管理していなかったことです。
6588	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	紙台帳とオンライン記録との突合せを行うことと、高齢者の方や住所がわからなく確認のとれない方への対応として全国の市町村の協力を受け、かならず確認をしていただける体制や記録の通知の適切な方法をとることが必要ではと考えます。	基礎年金番号導入後、じょじょに記録統合を進めているがかなりの数の記録がまだ統合できていないということは理解していたがどのくらいの数というのは報道で初めて知りました。	窓口対応時など記録を確認する際に(厚生年金と国民年金とを繰り返しているケースや結婚されて氏名が変更されているケースなどは特に)もれがないかを確認してもらうことを心がけていました。 反省点は紙台帳からオンラインデータへの移し変えやデータ管理が適切に行われなかったこと
6589	地方庁	その他(社会保険事務所)			国民年金について、検認票から紙台帳へ転記の際、もれのないようにと処理をしてきましたが、こんなに多くの記録漏れがあるとは思いもしませんでした。 5000万件記録問題が、出てはじめて知りました。	国民年金について、紙台帳の当時は、市町村との台帳照合を少なくとも年1回はしてきたと思っています。
6590	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			10数年前、お客様からの年金相談に対応した際、社会保険庁で管理していた国民年金の記録には納付記録が無かったが、市町村の記録には納付記録が残っていたことがあったが、このようなことはごく稀な例であり大部分は誤りや漏れが無いものと信じていた。 ところが、国民年金だけでなく、厚生年金の旧台帳の未収録記録が1400万件以上もあること等を知り、記録管理に大きな問題があることを知った。 年金制度施行当時,現在のようなコンピュータがあるわけでなく、手作業による記録管理が行われており、人的ミスなどもあったと思うし、加入者も制度を知らず、就職の都度、年金手帳の交付を受け、統合されない記録が大量にあったと思う。	反省点として、 市町村と社会保険庁で管理していた国民年金の記録が不整合になっていたにもかかわらず、互いの記録を突き合わせる作業を実施していなかったこと。 また、紙台帳の記録を機械に収録する際においても、十分な確認作業をしなかったこと。 年金手帳を複数所有していた加入者に対して、統合するよう強くすすめてこなかった。(年金請求時に記録の統合をすればよいと問題を先送りにしたことが、統合されない記録を多く生み出した思う) 年金制度について、加入者に対する効果的な広報が不足していたこと。 (加入者に個々に対する広報・お知らせはされてこなかった。)
6591	地方庁	その他(社会保険事務所)			問題が大きくメディアでとりあげられるようになった平成19年頃には細かい内容まで知りました。 自分自身が平成19年より勤務することになり、実態を知った所、日本中が揺れ動く大問題であると認識しました。	自分自身ができる事はどんなに小さい事であっても、力を合わせて積み重ねる事で、問題一件に対し、少しでも解決の手助けになれる。 又、「一生懸命に一つ一つ解決していこうとしている職員が同じ方向性でやるしかない」と、日々そういう心構えで対応してきました。 反省点は「当たり前のことをきっちり自覚をもって仕事をする」 これに限るのではないでしょうか。 あと、事務所レベルの細かいところまでいろいろな事が行き届いていない様に感じます。
6592	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	世間一般に知られていない問題は知らない。	何をもって解決とするのか。 今ある限りの紙台帳・マイクロ記録等とオンライン記録との突合し、1件残らず不整合を修正することが記録問題の解決といえるかどうか。 突合・修正は必要だが、自分の記録がないと主張する方の解決は言うようにしてあげなければ解決しないのでは・・・	平成元年頃には、厚生年金において、ひとりが複数の年金手帳番号を所有しているケースは多くあると思っていた。(事情はいろいろだが) オンライン上の記録はしっかりしているものと思っていたので、最終的(年金請求時)には統合も含めた記録整理ができるものと思っていた。	厚生年金の資格取得届においては、年齢から見て年金制度の加入がまったく初めてとは考えにくい方について、新規取得として提出されるケースが結構あった。届出者の事業所に確認しても、それが初めてだというと、事業所との信頼関係からも新規取得として処理をしてきた。今となっては結果として同一人に複数の番号を払い出したケースも相当にあると思っている。
6593	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		喫緊に解決し、お支払いすべき問題と認識していました。 問題の存在が発覚した後入所したため、最初から知っていました。	受け付けた再裁定を速やかに進達するべく、対応いたしました。 旧法などの再裁定にかかってしまう時間を丁寧にご説明させていただいたつもりですが、もっとご理解をいただけるように工夫できたのでは、という点が挙げられます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6594	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たることはございません。	引き続き郵便等にて、被保険者等お知らせを送付するとともに、各種メディアなどにて、あらためて広報などをしてみてはどうでしょうか。 また、回答を頂かないと問題解決にはならないので、いかに国民の皆様からご理解ご協力をいただけるようなことを考えなければならないと考えます。	誰の年金記録か分からない年金記録問題は、国民の皆様一人一人の大切な記録、今まで積み上げられてきた記録により年金額が決定されますので年金制度の根幹にかかわる問題だと思います。 年金記録問題の存在を知ったのは、正直各種マスメディアが報じ始めたあたりではなかったと思います。	一連の年記録問題報道により、お客様が連日窓口に来所されておりましたので、一件、一件大切にお話を伺いまして、なるべくご納得いただけるようにご説明させていただいたつもりです。 反省点は、現場でお客様対応しておりますので、対応についての反省点等は、ある程度はありますが、年金記録問題に対しての個人的な反省点につきましては、今のところ思い当たりません。
6595	地方庁	その他(社会保険事務局)		申し訳ありませんが、わかりません。	申し訳ありませんが、わかりません。	申し訳ありませんが、わかりません。
6596	本庁	その他(本庁)	なし	国民の意見を反映しつつ提供するサービスの質の向上および業務運営における公平性透明性の確保に努めて公的年金等の業務の推進を推進を図る。	平成20年度ごろ。	公的年金という社会保険制度の重要なことであり国民が大きなを期待を寄せ続けるものであることを再確認しました。 正確な記録の管理は年金制度の根幹をなすことの意識が欠けていたこと。
6597	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	記録がすべてカセット収録されている等、整備がすすんでいれば、もっと処理がスムーズにいくケースも多いと思います。 「事業所名称検索」(020－110)で事業所が出てこないケースが多く、システムをもっと精密なものにすれば、判明もしやすいのではと思います。	知ったのは、平成19年の12月頃マスコミからだったと思います。基礎年金番号に統合されていない記録が大量に、そのままになって残っている問題と認識していました。	できる限り正確に、早く多くの記録を本人の記録に統合できるように対応しました。 最初に年金制度をつくるときに、一人ひとつの番号しか持たないようにし、また、年金制度について学校の授業で取り入れる等、国民に正しい知識をつけさせることも必要だったのでは、と思います。
6598	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	人員を増やして対応をする以外ないと思う。記録の確認については、きちんと確認しなければ、誤った記録を他人に統合してしまうことも考えるため、省力化は危険だと認識する。	基礎年金番号制度が始まってから、記録問題に至るまで、積極的に手番の統合を行わなかったことと、国民への周知が徹底されていなかったことが、今の現状に至っていると認識している。また、組織として緊急的な課題として認識がなかったことも問題であったと考えている。記録問題については、平成17年に年金給付課に配属となって初めて認識した。	できるだけたくさんのお客様の相談に応じ、一件一件手番の確認をし、記録の統合につとめた。 もう少し早く、記録問題の解決に向けて積極的に処理を進めるべきであったと思う。
6599	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	未統合の年金番号を個人特定することが困難なことから、現状の定期便、特別便のなかで対応を継続的に進める。 厚生年金手番については、その事業所にて基礎年金番号として所在が判明している方から、未統合者(同僚の方)の所在を聴取し本人特定を進める。 国民年金手番については、市区町村等の協力を得て転居先を追跡し、本人特定を進める。	未統合の手番については、採用(平成1年)後健保厚年適用業務の中で一人で何冊も手帳を持っているなと感じた。 記録問題等については、父が年金の請求時に期間が抜けており確認したところ、オンライン収録時の読み仮名がかけ離れていた状態だった。	複数手帳を持っている方については、当時取得届を処理する段階で氏名索引し事業所へ確認等していた。 紙台帳からの切り替え時の入力チェックが煩雑であり、個人特定を困難にしたと思える。 厚年、国年とも紙台帳の保管を徹底しておくべきだったと思える。
6600	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	入念調査やフォローアップに携わっていますが、現時点で残っているものは、本人が詳細不明だったり、文書等を出しても反応がない方ばかりです。経費等かなりかかっているはずです。 方策は取る必要はないと思います。	ほとんどのケースが他手番登録の関係です。マスコミ等すべてが社会保険の管理が原因と言われてますが、年金番号に対する本人や会社担当者の認識の低さや広報の不足が原因です。責任も感じませんし重要な問題として意識していません。(建前上、謝罪し記録問題の解決にむけ頑張ってますが)	年金相談業務も携わっていますが、お客様には、他手番登録の件では、経過を説明して、このような問題になったかを説明するようにしています。 社会保険側が反省すべき点は、広報の不足だったと思います。
6601	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に知りません。	◎経験者の人員確保と動員 ・各年代からバランスよく人員を配置する。 ・現時点では、謝金やアルバイト等の人員と多数動員しているが、経験や知識が乏しいため、今後、経験者の人員を増加すべきだと思います。	自身が入庁した平成13年から平成17,18年とテレビ等で報道されるようになるまでは、社会保険庁では、記録等を含め、きちんと管理できてると思っていましたので、記録問題について、報道等されるまでまったく知らなかった。 年金記録問題は、主に過去からのずさんな管理によるものであるが、そのようになった原因は、社会保険という組織であり、そこで働いている一人一人の意識だと思います。よって、公務員として国民に奉仕する精神をあらためて自覚し、国民の気持ちを考え、早期に解決すべき問題だと認識しています。	①窓口等でお預かりした書類や届等は一つ一つ大切に管理し、早期処理に努め、滞留させない。また、常に整理整頓に心がけている。 ②国民の立場に立って、接客や電話応対に心がけた。 ③今回の問題を前向きにとらえて、二度とこのようなことにならないように国民の奉仕のためという原点に立ち返り、仕事をしている。 反省 ①国民からお預かりしたものという認識の甘さ。 ②公務員、行政としての自覚の無さ。 ③このような問題になる前に対応できなかった組織全体の怠慢。
6602	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6603	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金課で20歳適用を担当しています。 誕生日月の前月に勧奨用紙を送付していますが資格取得の手続きをされない方が半数を超えます。 一例として挙げましたが、他の事象にも言えることで申出制をとっていることを知らない方が多数	広報及び周知徹底が必要であると考えます。	受給時までに年金記録を整備すればいいという考え方に疑問を抱きました。	未統合記録や手帳番号があればその事実に気づいたときにすぐに手続きしていただくことをご案内しています。
6604	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	一件一件、時間をかけて昔の記録を捜していくしかないと思います。 社会保険業務センター保管のカセットを照会しなくてもスムーズに開けるようにしていただきたい。	昭和60年代に、健康保険・厚生年金保険の適用、給付の仕事に携わるようになりましたが、複数の年金手帳を保管している被保険者が多くいました。	複数の年金手帳をもっている被保険者に対して一本にするよう指導しました。基礎年金番号の導入をもっと早く進めるべきと思っていました。
6605	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成9年に基礎年金番号が導入されたが、手番収録がなかなか進まない状況だったり、社保のデータでは(国民年金)住所が収録されていない手番の状態で、市町村の台帳で当時の住所を確認したりしていたときでも、市町村の台帳を廃棄してもよいと通知がでたりして、結局廃棄してしまった市町村もあり、やっぱりあのときの判断は間違っていたのかなと思います。 基本的に、本人が申し出なければ、始まらないというのが、いままでの考え方だったので、そのとらえかたからして、問題だと思います。	まず、せめて基礎年金番号導入時にもっと手番の統合を積極的に進めるべきだったと思います。
6606	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	年金記録については不安をあおるようなマスコミ報道などがされていますが、大多数の方についてご心配の必要がない安全な制度であることを積極的に広報する必要があると考えます。	基礎年金番号へ登録されていない年金番号の登録処理を計画的に行なう必要があるのではと考えていました。	年金相談窓口でお客様と対応した時などは統合されていない番号がないか資格記録が重複していないかなど年金記録の整備を心がけています。 反省点は基礎年金番号が設けられてから現在までの間に年金番号の登録処理など記録整備が組織としてより積極的に行なわれなかったことだと考えます。
6607	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	完全に解決することは不可能なので、現在やっている作業を終わらせたら見切りをつけたほうが良いと思います。予算を今後の制度改正など、未来のことに当てて欲しいと言う声を聞いた為。	統合がされていないだけで、消えた年金という意識はありませんでした。記録が別番号で管理されている場合は、期間照会の手続きをすることもでき、裁定請求時にはもれがないかの確認も行っていた為。存在を知ったのは、マスコミで騒がれてからです。	コンピューターへの移行が不十分であったことが原因。応対は得別便を処理する事(質問の意味が良くわかりません)
6608	地方庁	社会保険事務所課長級以上	存じていません。		統合していない手番が多数あるとは思っていましたが、5000万件あることに驚きました。最重要課題で取り組まなければと思いました。 平成19年頃	相談室に在籍していたので、少しでも来訪者に漏れがないか、確認を強化しました。 問題を解決するにあったって、それなりの準備も体制も整ってなかったため混乱してしまった。
6609	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題が騒がれたとき 業務センターにオンライン上に載ってない記録がコンナにあったことを知らなかった。 また、生年月日をまるめて入力したことも知らなかった。	もっと、地方も本庁も透明な風通しのよい職場にしてほしかった。
6610	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	未統合記録がまだあるので、名寄せの範囲をより広げて本人記録がどうかの確認作業を行っていくしかないと思います。	年金記録問題は国民の信頼を失うこととなり、また、記録漏れがあることで年金額に影響を与え、生活に直接関わってくることから、たいへん重大な問題であると認識しています。 年金記録問題の存在を知ったのは、この問題が発覚したときからになります。	窓口、電話対応を積極的に行い、年金記録問題を最優先に考えて、業務を行いました。また、年金記録問題に関わる業務に対する知識の習得に努めました。 紙台帳の誤字、脱字、紙台帳からオンラインへ収録したときの収録もれや入力誤りが多く、記録を探すのが困難になってしまっており、1つ1つの業務の正確性が欠けていたことが反省すべき点だと思います。
6611	地方庁	その他(社会保険事務所)		。	国民の信頼で成り立っている社会保険制度を根本から不安にしてしまう問題である。問題の存在を知ったのは平成19年頃。	不安を抱える方の相談に丁寧に対応するように心がけました。平成9年の基礎年金番号実施時においてもっと記録の統合、調査をしておくべきであったと思います。一つ一つにたいして丁寧に確認作業をするしかないと思います。
6612	地方庁	その他(社会保険事務所)		ご自身の記録訂正等についてお待ちいただいておられる方に対して、いち早く解決することも大事ですが、時間をかけてなければ解決できない方もおられるので、一人ひとりの記録に対して、職員全員が真剣に取り組んでいく以外にないと考えます。	年金記録問題を知ったのは、この問題が大きく報じられてから知りました。国民全員の問題として大きく報じられ、私自身としては、当所困惑して大変な問題と思いましたが、今まで知らなかった昔の年金制度について、改めて深く知ることができた問題であったことは事実です。	一人の被保険者に対して、基礎年金番号導入前に国民年金手帳番号・厚生年金手帳番号など沢山の番号を払い出していたことが問題の一因であると思われます。ただ、現在でも、外国人については本人の名前の読み方と各市町村役場に登録されている読み方(カタカナの振り仮名)、社会保険庁で登録される読み方の相違等によって新規の番号を払い出しているという現状もあります。外国人に限って言えば、日本には毎年多くの外国人が入国し、日本国内での就労者も毎年増加の一途をたどっています。今回の年金問題で多くの方が複数の手帳番号を保持していた経緯、基礎年金番号への登録が多く見られた経緯を反省点として踏まえると、同じことが繰り返されないためにも、基礎年金番号についても、今一度再考していかないといけない、現場で気
6613	地方庁	社会保険事務所課長級以上			年金相談窓口担当の時、旧台帳記録が、カセット記録のままWM画面で確認できなかった。	1日も早く、すべてのデータがWMで確認できるようにしてほしかった。
6614	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	年金記録の確認で来所されたお客様以外にも、年金記録の確認をされたかどうかを確認してみるなど、日々の業務の中でも、年金記録の問題を念頭において、お客様に正しい年金記録を提供できるように一人一人が努力する	働きはじめたときから、年金請求で来所したお客様は、氏名索引を行い、手番状態の記録の確認は常に行っていたため、すべての年金記録が一本化されていないという問題が、当たり前のように感じてしまっていた。そのため、世間で騒がれるようになってから、事の重大さを知った状	少しでもお客様の記憶を引き出し、ご本人のものと確認できるよう努力はしてきたつもりではある。基礎年金番号制度が導入された時など、一本化する努力がもう少し必要だったのではないかと思う。
6615	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6616	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		社会保険庁の信頼回復に向けた最重要課題と認識していました。マスコミで大きく取り上げられるようになって、問題の存在を知りました。	お客様を第一に考え、電話や窓口対応を丁寧に心がけました。特別便や定期便の回答が大幅に遅れてしまったことが庁全体としての反省点と思います。
6617	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金記録問題の解決に向けては、いずれにしても確認が必要となるため、 ねんきん定期便の継続、ねんきん特別便の回答が無い者への訪問調査等で本人に確認をしてもらう。	基礎年金番号に統合されていない手番が多々ある事については、適用業務の担当であった時に感じていた。 しかし、年金受給手続き時(請求時)や裁定を行う際に、記録を統合していくので大丈夫であろうと思っていた。	適用入力処理の際に、名前の訓読みや間違い易い漢字までは検索はしていなかったが、簡単な範囲での他の手番や基礎年金番号がないかを探すことにより対応していた。 ただし、あくまで簡単な範囲での検索であったこと。年金受給手続き時に本人より確認できるであろうという積極的ではない後手にまわるような対応や意識であった点が反省される。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7) 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6618	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金保険料徴収実施時期が昭和36年4月1日以降であることなどです。	全員で力を合わせて、記録問題にあたるべきだと思います。	年金の給付につながる問題だと考えていました。 新聞報道等により知りました。	ご本人様に記録を見て頂き、漏れがないですかと、職歴の確認を促しました。 年金の給付につながる問題ですので、できるだけ早い回答が必要だと思います。
6619	地方庁	その他(社会保険事務所)	滞納している事業主がそのまま年金受給権を得て年金を受給している点。 保険料を払う気がないにもかかわらず、高齢任意加入するなど、悪質なものに対する対応が甘いと思います。	システムの改善です。 手管理に頼るところが多すぎるため、調査に時間がかかりすぎることが問題だと思います。 また、080の検索が、経験と知識に頼るところもアナログ的です。 誤って記号が収録されていたりすると、経験則が足りない職員では 調査が詰まり、ともすれば誤った回答をしかねません。 期間調査について、現在のシステム上で遂行するのであれば、限界がかなり多いため、他県分の調査は、該当する県で調査する方が正確です。その県での地理的・歴史的な知識も必要とされる業務のため、以前のように他庁照会を復活させるべきだと思います。 70歳以上被用者該当各種届出について、システムの改善を望みます。あとあと問題になりかねません。	問題の存在については、世間的に騒がれ始めたときに知りました。 問題の認識については、 例えば遡及処理について、とにかく添付書類等により確認するという対応が甘かったと実感します。 また、現在においても社会保険労務士の確認だけで添付書類を省略する傾向は、非常に危ういと現場ながらに居て実感しています。労務士であれ一般の事業所であれ、取得・喪失についても、何がしかの確認書類を求めていくという姿勢は必要です。 特に随時改定については、難解な解釈を含むことが多いため、マニュアル等で備考欄の記載もれや、給与の締め支払日の記載がないものについては不備とするなど、対応を全国統一で行う姿勢が必要かと思います。	(厚生年金の適用課員として気がついた点ですが) 事業所や労務士から確認調査を行った事項については、いつ、誰に確認を行ったかなどの事跡追記を徹底しました。 また、届出書内の訂正について、訂正印を求めるなど対応しています。 人によっては、「公的な文書を保管している」という姿勢が足りない方もいます。 いまだに資格喪失年月日を退職日(死亡日)と記載する事業所が多い中、喪失年月日と併記する形で退職日(死亡日)の記載も必要かと思います。
6620	本庁	その他(本庁)	特にありません。		適用課に所属していたときに、年金相談で来訪されたお客様の資格記録の調査の依頼をされたときに、件数が多いとは感じていた(平成11年頃)	できる限り時間をかけてお客様の話を聴き、調査のための情報を聞き取るようにした。 現時点から考えると、組織としてどのような対応ができるのかという視点が欠けていたと思う。
6621	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在保管してある名簿とWMの記録をすべて突合して、確認する。	老後の生活には必ず必要なもので、大変な問題だと思いました。報道等で騒がれるようになって、知りました。	まだ自分の記録がわかってないお客さまがきた場合は、ご本人の記録が見つかるように努力しようと思いました。 名簿等の記録をWMに収録する際に、名前や生年月日、年金番号等の確認・点検作業が不十分だったのはないかと思われます。
6622	地方庁	その他(社会保険事務所)	旧台帳記録(カセット未開放記録)として機械に登録されていないもの	確認できる旧台帳そのものをシステム(pdf等)で確認できるようにする 目で見てわかるものであれば確認できた段階ですぐに記録登録処理可能	データ登録が正しいという状況があったと思う 適用関係業務に就いたときと基礎年金番号導入時	未統合記録について本人記録かどうかの確認の仕方が厳しすぎたときがあり基礎年番導入前にもっと手番重取の処理方法があったと思う 未統合記録該当者と連絡がとれたとしても正式回答がなかなかもらえないため保留された番号がそのまま浮いてしまった PCへデータ登録入力後の事務(記録訂正等への経過・登録者確認)が確認できるデータがなさすぎる 基礎年番導入時点で未統合記録についての広報不足 未統合記録該当者への連絡が甘かったと思う そもそも年金手帳にある番号そのものの重大さをいままでに世間に知らせなさすぎた 加入記録についても定期便のように各個人に確認してもらうことへのアピールが不足しすぎていた
6623	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	職員一人一人が解決する意識を常に持って仕事に取り組む事だと思います。	基礎年金番号制度が導入された後、統合されていない手番が残っていることと認識していたが、旧台帳や特殊台帳があることは全く知らなかった。マスコミ等で取り上げられる様になって後知っ	電話、窓口等で本人と判明するものがあれば、基礎年金番号に統合する様に促した。
6624	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	職員一人一人が年金に対する意識をしっかり持って、仕事をしなければいけないと思います。 ただ、時効過ぎてから手続きした国民年金保険料、加入手続きしていない時期の国民年金保険料の納付を安易に認めたり、一年未満の未納の保険料を納付にするのは、真面目に保険料を納めている被保険者の納付意欲をなくし、あらたな問題が発生するのではないかと思います。		相談にこられた方には、情報をだせるものはすべてだして、本人からもれなく聞きとる様にしました。
6625	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に存じません。	まず年金特別便、定期便に伴う照会の調査、回答を最優先に行う。地道な調査を再念に継続して行わないと解決できないと思うので、本庁、地方庁問わず全職員が全力をあげて調査回答に取り組むしかないと思います。照会分が一段落した段階においては未収録台帳分の機械収録を行い、現在も行っている入念調査、旧台帳照会と同様に個人宛照会を行って記録統合して行くことが必要と考えます。	現在の認識と同程度ではありませんでしたが、平成9年の基礎年金番号導入に向け事業所からの住所届等を受付処理し、かつ、その後番号の重複取消届等の受付の際に厚生年金の番号を複数受けている人の存在を知り問題があると感じた。また基礎年金番号導入後は取得届等の受付の際に疑重複処理兼での照会の際にそれまでの制度の周知が少ないのかとも感じました。	基礎年金番号以外の厚生年金等の番号を複数受けている人の存在を感じたので、年金給付の請求の受付の際に本人にO90照会での確認を行っていた。現在になって思うに本人にO90照会での確認をもっと以前から密度濃く行えていればと思ってます。また基礎年金番号導入においてあまりに短時間で性急に導入してしまい、また導入後の、他の番号登録の届の勧奨をもっと頻繁に速やかに行っていたなれば違っていたと悔やんでます。
6626	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし		国民にとって非常に不利益となる事項となったしまった。 年金の請求については、申請主義の広報の不十分、記録管理の不徹底・個人個人の記録の管理も不十分になってしまったのがとても残念である。 ねんきん特別便がはじまり、相談をうけているときに、記録が見つからないが、たしかに厚生年金をかけていたと申出があり、調依頼をうけた。	調査依頼書を受けて、関係係りに依頼した。 当初からの記録の管理が不十分だったに限る。 取得・標準報酬の決定通知も事業主から被保険者へ通知することとなっているが、これをされていない事業主が多く、これも国から被保険者へ通知する必要があったと思うし、いまもすぐにでも被保険者が確認をできるようにしなければならない。
6627	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6628	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	年金記録照会については、専門性が非常に高く迅速な対応が必要なことから通常の業務とは切り離し、経験や知識の豊富な人員を確保し専門部署を設置することが必要と考えます。	年金請求を申請主義とし、こちらから積極的に記録確認をしてこなかったことにより、みなさまの大切な年金に対する信頼を裏切りることになってしまった大変大きな問題と考えています。年金記録問題が存在することを知ったのは国会にて質問が出た頃です。	お客様に正しい年金額を受け取っていただけるよう出来る限り積極的に情報をお伝えするよう心がけました。また、反省点としては私たちの意識の問題や年金記録を積極的に開示してこなかったことが挙げられると思います。
6629	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		未統合の年金記録があることについては、基礎年金番号の導入より予想できたと考えます。問題化される前の平成9年より業務の中で疑問に思っていていたが、個人の努力ではどうすることもできないことと思われました。	まず、年金制度を知ってもらういい機会ととらえて対応しました。反省点はそもそも年金制度ができた歴史を知ってもらい、制度の仕組みを理解してもらえるようにするべきだったと思います。
6630	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	今まで、ねんきん特別便を送付してやってきたので、これを基本として最後まで継続してやっていくべきだと思います。特別便を送付して届かなかった場合は、戸別訪問等を行い、できるだけご本人様と接触して調査を続けるべきだと思います。	年金給付の仕事をしていた際に、マイクロなどを調べると氏名・生年月日の誤りを目にすることが多かったので、かけた年金を受給できない方がいるのでは、と思ったことはありますが、「年金記録問題」として報道された件数ほど多いとは思いませんでした。	お客様から伺った、氏名・生年月日・職歴等いろいろな方法で検索し、できるだけ記録を見つけるよう努力しました。 年金記録問題の反省として、確認行為が足りなかったために、記録が宙に浮く原因となったと思いますので、これから仕事をしていく際には、確認行為を怠らないようにしていこうと思います。
6631	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	全所体制で取り組んでいますが、確認できないものは必ずあります。 いつ、どこまでをもって終了と考えているのか示していただきたい。	でたらめな管理をしていたのだなと思いました。5,000万件もあると知ったのは、報道があってから。	日本語は難しく、同じ字でも読み方はいろいろあります。名前と生年月日で抽出するシステムなので(番号が分からないとき)、入力後には二重チェックするなど、事務処理誤りがないようにしま
6632	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特に厚生年金はいつどこにどんな事業所があったか詳しい地元に詳しい職員が担当したほうが良いと思います。 少なくとも努力と根性だけでは効率が悪いと思います。	完全に解決するのは難しいし時間がかかると思いました。 ニュースや新聞で報道されるようになってから知りました。	日常的な仕事におわれて年金記録問題について対応する余裕がありませんでした。 アルバイト的な人を増やすだけではなく、専門的な知識を持った人、責任が伴う判断を下せる人の人数も増やさないと一部の人に負担がいってしまい、戦力となる人の数がどんどん減っていく
6633	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	年金記録問題はこれまで業務に携わった、経験のある者がいなければ解決は難しく、ただ単に人員を増しても解決する問題ではないと思う。現在の職員は通常業務もあり、記録問題にかかわれる時間も限られているので、今後さらなる経験のある人員確保が必要だと思う。 また、名寄せ便等種類がいくつかあり、わかりづらくなっているので、一覧表等を作成配布してもらいたい。	年金は老後の生活にかかる問題なので、国民のみなさまには申し訳ない。少しでも早く解決ができればと思っていた。 記録問題を知ったのは2年以上前です。	来客・電話等を丁寧かつ親切に対応し、早期解決を心掛けました。 台帳・払出簿等の確認のため、システムを現在も作っているが、検索システム等をもっと早く整備できれば、解決も早まったと思う。
6634	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし。	ひとつひとつ地道に確認していくしかないと思う。 画期的な方策は思いつかない。	重大な問題であり、解決には時間がかかると思うが解決はできると思っていた。 存在は、記録問題が公に出た頃から。	全職員で対応しないとできない問題なので、ひとりひとりが問題解決に向けた事務処理を分担して対応。 様々なケースがあることから、具体的な取り扱いについてばらつきがあると思うので、そこをもう少し整理が必要ではないかと思う。
6635	本庁	その他(本庁)	ありません。	今後、新たに「消えた年金が発生することはないこと」を十分に説明するとともに、年金決定請求時にしっかり確認することで十分足りることをPRすべきだと思います。 受給者、加入者の方々に行っていただく必要な手続きや、基礎年金番号の重要性について、きちんと知らしめる必要があると思います。	社会保険庁の説明不足も、混乱を大きくした一因だと思います。 年金裁定請求時の記録の確認が不十分であったことは、今回の記録問題発覚時に知りました。	同僚や部下職員と、今回の問題が起こった原因等について話をした程度です。
6636	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	どんなに件数があっても間違えを繰り返さないように、一件一件丁寧に確認していくべきであると思います。	任期採用で一年と少しばかり在籍しておりますが、入ってすぐにその問題については知りました。年金記録問題は、本人の年金に関する認識の不足と、国の記録管理の杜撰さの問題と認識しています。	記録の調査、本人からのお話等を丁寧にお聞きし、ひとつひとつ確実に処理するようにしました。 反省点としては、過去があまりにも請求主義でありすぎたように思います。年金請求や相談の際に、本人から請求がなかったとしても必ずほかに記録がないかを確認していくようにしなければ
6637	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	ここまできたら徹底的にやるしかないと思います。しかし、ある程度時間(年)を区切ることも必要と考えます。	①大変な問題として認識しました。 ②新聞報道などと同じ時期です。	①[redacted]誠意ある対応に心がけました。 ②個人としては、もう少し処理方法などの指導教育をしてほしかったです。 大局的には問題となる前から自ずと対応できなかったことが全く残念です。
6638	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	全職員が一丸となって、最後まで地道に一つひとつの案件を処理していくしかないと考えます。	年金記録問題について、新聞やマスコミの報道でその存在を知り、社会保険職場にとって、とても大きな問題だと認識しました。	年金制度の信頼回復に向けて、お客様へ今まで以上に親切・丁寧・迅速な対応をしてきました。 反省点としては、お客様一人ひとりの大切な年金記録を取り扱っているという意識が低かったため年金記録問題が発生したと考えます。
6639	地方庁	その他(社会保険事務所)	カセット番号が入っているにもかかわわらず、記録が入っていないものが山ほどある事が問題ではないか。	カセットを全て、オンラインに収録するとともに、旧台名簿と照らし合わせ収録する。	年金記録問題は、本人が老齢年金の裁定を申請する時に本人が申し出るものであると認識していた。	最大限本人家族からの聞き取りを行い、少しでも本人の記録になるように努力しました。 カセットをもとに一日も早くオンラインシステムに反映してほしい。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6640	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	今までと同様に職員が一丸となって全力で取組めばいいと思います。	年金制度及び社会保険庁に対しての不信感を払拭するために、全力を尽くして取組まなければならない問題と認識しています。 なお、ここ数年のマスコミ報道や社会保険庁からの各種通知文書で一連の問題が存在することを知りました。	通知文書等に基づいて、迅速かつ正確な業務処理に努めました。 一連の問題が生じた反省点としては、基礎年金番号導入やオンラインシステム導入のより早期の実施が望まれたことや、全国統一した業務処理マニュアルが存在しなかったこと等が挙げられると思います。
6641	地方庁	その他(社会保険事務所)	一度回答しましたが、思い当たることが会ったので、削除して、再度回答することにしました 現在でもあることなので、できれば早急に改善いただきたいのですが、2点あります 1.厚生年金喪失者に対する国民年金の職権適用について 勧奨して、提出がなかった方について、職権で国民年金の加入をしている事業ですが、厚生年金加入時に登録された住所が社宅だったり、居所だったりして、実際の住民基本台帳(以下、住基と略します)の住所とは違った住所で適用されています。本来、国民年金の記録は、住基の住所で所得し、管理しているのですが、この職権適用の場合、実際、納付書が届かないケースが多く、本人にとっても国にとっても実りのない事業となっております。将来的にかならず問題になると考えられます 2.疑重複がたった者の厚生年金適用時に国民年金が自動喪失しない現象 疑重複は、基礎年金番号を厚生年金の取得届に記入がなかった場合に発生する事務ですが、本人記録と確認がとれて厚生年金を取得を入力された際、国民年金記録が自動喪失しないために、ご本人さんやご家族の方に未納案内や超過納付、前納されている方につきましては、いつまでたっても還付請求書が届かない状態となり、ほとんどご本人かご家族の方の苦情等で発見されるケースです 以上2点	1に対しては、住所調査をしてから職権適用をすることによって、ある程度実りのある事業となると考えられます 2に対しては、自動喪失となるようシステム変更が必要です	社会保険で年金給付の担当や相談窓口に携わった職員なら、おそらく皆さんが共通して感じられていたことだと考えていますが、世間的にも受動的であったと非難されているところ、年金請求された際に、ご本人に職歴確認、ご本人の記録とおもわれるものがないか検索し、ご本人に確認する作業があります。それを確実にしていれば、年金記録がもれるということはないという考えでした。当時はそれが問題とは思っていなかった 基礎年金番号導入が平成9年、私が職場に就職して4年目のことだったと思います。時代背景もあると思いますが、それほど大きく広報された記憶もありません。文書で全国民に基礎年金番号通知書を送付し、その案内文書に他の年金番号があれば届け出るよう届書が同封されていた、それで終わりだと思います だいたい、年金なんていう制度が当時、どれほど周知できていたのでしょうか。いまでさえ、年金という言葉は不祥事で国民に周知されていますが、その制度内容については、ほとんどの国民があやふやなのではないでしょうか 社会保険事務所は地方事務官から厚生事務官に行こうした経過があり、国民年金の記録保管も自治体から国へ移行したの、社会保険気質というか、地方任せというか、国の自覚がなかったというか、あいまいなところがあったのは事実で、納付率が極端に下がったのがいい例ではないでしょうか 厚生年金記録についていえば、国民と国の意識の剥離、国民は国がちゃんと管理してくれているものだという思い込み、国は他の番号があれば自己申告するものだという認識、これでは歩み寄れなかった	個人でどうにかできた問題ではありませんが、私は常に昔から国民の立場にたって物事を考えるようにしていました。法律にそって、それをこなしていくのが公務だというのが持論です はっきりいいますが、日本年金機構は社会保険庁の看板の掛け替えでしかない。国民への対応をよくするようマナーを徹底するのは、別に組織を変える必要はなく、実質、機構にいこうする前から実践するよう周知されているところでもあります。ガバナンスもしかり。 いままでのやり方に問題があったから社会保険庁を解体し、あらたなやり方を模索していたかと思えば、結局同じ、運営するのが民間とか、まったく問題解決になっていない 反省することがあるとすれば、どのような仕組みにすればいいのか真剣に考えられない日本の頭の弱さとかではないでしょうか。何もしらない国民はだませても、本当に問題意識している人たちはだませない。国民のことを考えているなら、年金制度を国民の身近にする工夫、年金制度はあんしんして融化できる制度なのだと発見できるような読れをつくらないといけない 年金記録は記録保管局とかをつくって、あやふやな記録が発見されれば調査し、厳密な管理をするとか、保険料については歳入庁構想でいいと思いますが、わかりやすく透明度の高い仕組み。年金の義務教育化、強制徴収の徹底、地上波、インターネット等を使った制度案内、そして職員の積極 私はこの関係の仕事から足を洗って、新たな道を進む決意をしていますが、反省点はいくつでもあると思いますが、これからどうするのかが問題だし、大切なことだと思います。いまでも年齢による温度差、地方による温度差があると思います。いまでこそ同一律のサービスを提供できるようになってきましたが、一昔はそうではなかった。常に問題意識をもっていれば、いろいろ見えてく
6642	地方庁	その他(社会保険事務所)			複数の手帳を所持している被保険者の扱いに関して統一的な扱いが決められておらず、漠然とした不安を感じながら日々の業務に追われていました。	記録問題が盛んに報道され、窓口に相談者が殺到していたころに年金相談窓口担当であったため、相談を受ける際には相談者の記録確認に特に重点をおいて相談にあたるようにしました。しかしながら、対応にあたる職員の数が相談者数に追いつかず長時間お待たせする状態が続いてしまいました。
6643	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	問題が多種多様で、どのような方策を取ればよいのかわかりません。	基礎年金番号を導入する時に、本人記録を整備することなく導入したため、未統合記録が多数存在すること、基礎年金番号以前に年金受給している方に未統合記録があるのは、当時本人申し出がなく裁定時に年金決定をしていることによることで、申し出以外に記録があるかを調査をすることをしなかった(できなかった)ことによること。 このような未統合記録があることは、昔からわかっていたことであり事務処理をする上で特に問題とは考えていませんでした。 オンライン上の記録と紙台帳の記録が相違しているケースをみたことはありますが、オンライン上の記録と紙台帳の記録をすべて突合することは無理と思ってました。	年金の受付・裁定を担当していた時には、氏名検索をして未統合記録がないかを確認して未統合記録がある場合は本人へ確認して未統合記録がないように受付・裁定をしていました(しています)。 基礎年金番号を導入した時に、本人記録と思われる未統合記録がある場合、本人へ照会して未統合記録の解消をしてこなかったことが一番の反省点だと思います。
6644	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	ご自身の記録に誤りが無いという方や記録の相談確認済の方も含めて、お問い合わせやご相談の際には、名寄せや戸籍等によるチェックを必ず行い、再確認をしていただくこと。	5,000万件問題の報道により知った。 本来受け取っていただくべきものが、失われていることになるため、国民の生活に多大な影響を及ぼす問題であり、国として全力で解決すべきものだと感じた。	記録に誤りが無いという方も含めて、あらゆる可能性を考え、統合漏れ等の記録の確認に対応した。 特に、ご本人が働いてはいたが、厚年加入はしていないと思い込んでいる場合や代理人による相談や手続きにおける氏名変更履歴や婚姻歴等の確認を徹底して行なった。 また、名寄せの際には氏名の読み方を複数通り行なうことや生年月日のずれにも注意した。 過去の反省点としては、ご本人が手帳を紛失したり、上記のような確認行為が不十分だったのではないかと思われる(ご本人や代理人の話を鵜呑みにしてしまった？)。
6645	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	まだ一件対応となっているカセットをオープンする。	大きく報道されるまで基礎年金番号に統合されていない手番があることは、業務の中で感じていたが、それほどの昼とは知らなかった。報道されてはじめて知った、	以前より年金相談等では氏名検索により可能性のある記録がある場合についてはお話をしていた。しかし、今ほど関心がなくたいした金額にならないから調べる必要はないという受給者の方の回答が多かった。 反省点 年金制度についての広報、教育の不備 年金番号は一つであること、氏名が変われば変更の届けをしなければならないことなどあまり知られてなかったし、積極的に広報をしていなかったと感じる。
6646	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	記録の調査に時間がかかっているので、いまでも実施されているが、事務の集約化や人員の確保が必要だと思います。 社会保険全体の問題であるので事務所や所属係を超えた協力体制をつくるべきだと思います。	社会保険全体の問題であり、解決に向けての取り組みは最重要課題であると認識しています。 未統合の記録があることは知っていましたが、年金受給者の方で未統合の記録がある方がこんなにたくさんいるとは知りませんでした。 報酬月額変更などの不正な処理のことも知りませんでした。	信頼回復にむけて、今までより一問、親切、丁寧な対応をしてきまし、調査業務も少しでも早く回答できるように努めています。 問題が明るみになる前に社会保険庁からの発信で処置をとっておくべきだったと思います。基礎年金番号が始まる時はいい機会であったと思います。 先送りにしてきた体制、職員の危機感の欠如も原因と思います。
6647	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	「5000万件の浮いた年金」といわれたように、基礎年金番号に未統合である手帳番号が多数存在するということは、総件数について知らないながらも採用時(平成12年)頃から認識していた。	年金記録問題が大々的に報じられるようになる以前から、国民年金担当時には、電話や窓口に対応した被保険者が基礎年金番号に未統合の手帳番号を有していないか等、聞き取りを行ったうえで統合届の提出を指示したり、年金給付担当時にも、年金裁定時に統合もれが起こることのないよう入念に照会・審査等を行っていた。 ・基礎年金番号制度発足時の広報・周知不足 基礎年金番号通知書には、他の手帳番号について記載した回答票を提出するよう記載があるが、回答票があまり返送されなかったと思われる。 ・被保険者に対する統合届の提出についての広報・周知不足 手帳番号の統合を行う機会は、老齢年金裁定請求時でよい、との認識を大多数の職員が持っていたため、被保険者への周知が不足していた。
6648	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	被保険者の年金記録相談に時間をかけて丁寧に対応していくことが必要と考えます。	被保険者の年金記録相談には当時のマニュアルに沿って回答をしていました。 被保険者の方が思い出さない限り、回答はできませんでした。 年金記録の相談にお答えするようになってからだと思います。	被保険者の年金記録相談に対して氏名索引を行い期間が該当するものがあれば時間がかかっても相談を続けなければならないと思いました。 勤務先を思い出せない会社名を教えることは、誤って他人の記録を登録してしまうおそれがあると思います。長時間の相談になったとしても根気よく説明し納得していただかなければならないと
6649	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金の期間がみつかれば、受け取る年金額が増えると思われているが、記録を統合することで年金額が下がる場合もあります。 国民年金の5年年金など受けてる人の厚生年金が見つかり、統合すると国民年金の受給ができなくなる場合もあります。 国民年金3号被保険者については、3号期間に厚生年金がみつかると、その厚生年金後の3号手続きが必要になります。3号特例ができたのでさかのぼって認められるようになりましたが、手続きをしないと未納期間になってしまいます。 昔は国民年金と厚生年金の番号が違い、被保険者の届出によって手続きをしていたため、被保険者の届出が間違っている場合もあります。 国民年金に加入しながら、知らずに短期で勤めて厚生年金の資格を取っている人もいます。 厚生年金記録も年齢や名前を偽って勤めていれば、社会保険事務所の台帳にも間違った名前や生年月日の登録がされています。	年金受給者の記録が見つかった場合、年金額が増える場合をのぞいては、年金額への影響についてきちんと説明してから統合する必要があると思います。 第3号被保険者についても記録がみつかり、3号期間の補正が必要な場合は被保険者へ連絡をして手続きをしてもらう必要があります。 とく別便や定期便の回答をみたときに、本人が訓変をしてほしくて提出しているのか、記入がわからなくて提出しているのか、判断が出来ない場合は直接本人に連絡をして、話をきくことがよい場合もあります。 提出いただいた書類に対しては丁寧に対応するべきだと思います。 そのためには、対応できる職員の人数を増やしていただきたいと思います。	年金記録問題と騒がれている間、育児休暇をいただいていました。 誰のものかわからない記録を探し出すことができるのか？と思っていました。	事務所では対応に限りがありますが、社会保険庁や業務センターから通知やデータをつくり照会することで対応できるのはすごいことだと思いました。 ただ、回答された書類の確認に時間をかけすぎる。対応できる職員数がすくないのか、経験が少ないのかと思います。 国民年金納付記録については、事務所のマイクロにも記録がなく市町村の台帳にも記録がなく本人の領収書や手帳で確認できるケースが思った以上にありびっくりしました。 年金記録は今はコンピュータのデータとして登録をされていますが、昔は紙の台帳に手作業で記入していたことや、市町村から社会保険事務所へ進達されていた記録などあり、もれてしまったようです。 入力作業などのもれや間違いがないように気をつけるこがとても大切です。
6650	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たりません	あくまで台帳などの記録を基本に扱けている記録を探し、台帳の抜けや現存しない場合は合理性により記録を復旧させる。 そのために、台帳記録のチェックや、事業所記録の収集(通称、支店、工場や変更の履歴など)を行う。	記録問題、とくに5000万件の未統合番号について知ったのは報道されたときと同時です。 新規採用1年目ぐらいのときでしたので、未統合手番があるということは知っていましたが、その件数については知らず、資格取得や年金請求の際に確認しているものと思っていました。 発覚以降はその件数の多さ、また窓口対応などで100万円以上年金額が変わる方もいらっしゃり、生活に直結した重要な問題であり、それでありながら、期間の経過などから解決が困難な問題であると思いました。	主に来所された方を対象に、手番や記録などをすべて見つけるよう努力しました。 政治にせっつかれて準備の整わないまま特別便の発送などを行ったため、特に20年3月ごろに来所された方には何時間もお待ちいただくことになり、旧台帳や氏名変更履歴など、何度もお足を運んでいただくなどお客様に多大な負担をかけることになってしまった点。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6651	地方庁	社会保険事務所課長級以上		年金受給者にできるだけ早く正しい年金が支払われるよう努めたいです。	基礎年金番号が導入されて、初め て厚生年金でも一人で複数の番号を 持っているということを認識しました。	国民年金や厚生年金と基礎年金ができるまでは、同じ公的年金なのに 手続きの窓口も、別々で、またそれ以前はお客様の申したてで、手続きなども おこなっていたので、このような記録の脱漏、報酬の改ざんが生じるのでは、 今後は、他の官公庁と連絡を緊にし、また、広報などで社会保障の大切さを 国民に周知していきたいです。
6652	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金手帳番号を払い出した時点から2年以上遡っては納付することができませんが、加入を20歳まで遡って取得させている場合が多いため、記録上は未納になってしまっています。 また、加入時に2年分納付できる期間、もしくは現年度はすべて納付された方に対して、窓口にて未納はありませんという説明(払える分で未納はありませんという意味だとは思うが)をしているケースが思いのほか多く、未納はないといわれたはずだという照会も多いです。 厚生年金については、私が期間照会を担当していた時は、新適前に勤めていたのにかかわらず加入になっていないという照会が多かったと思います。	国民年金については、払い出し年月日である程度加入の手続きをした日を推測しますが、払い出し年月日がわからなかったり、払い出した日であるので実際問題それでいつごろ加入したかを確定をさせることは難しいです。 期間照会があがった時点で、回答する際に一律の納付記録は確認できませんでしたというような内容ではなく、なるべく未納となっている理由について言及するようにしています。 しかし、書面で書かれていることに対しての回答になってしまうので、具体的に書いていなかったりするとどうしても判断がつかず、一般的な回答になってしまうこともあるので、できることなら聞き取り調査を行えるような環境があれば一番いいのではないでしょうか。 また、記録の照会の人員(記録整備員等)は増やしていただいたが、年金制度に詳しくて判断ができる職員等をもっと対応にあたらせるとよいのではないでしょうか。現時点では回答を作成してもらったものを私や課長に1度目を通して決裁をするのだが、他にも事務分掌が多いのでなかなか細かいところまで目を通すことができず、及第点である一般的な答えでとどまってしまうケースもあります。細かいところまで被保険者の方に電話で確認したりできるような体制を作ることができれば、もう少し納得のいく回答がつくれたということはあったとおもいます。 厚生年金については、定期便など期間を通知する際に、新適年月日を入れることがもう少し判断材料が増えてよいと考えます。	私が入所してすぐに、年金記録問題が発覚したので、そのときに存在を認識することができました。割と早い段階で厚生年金の期間照会を担当し、その後国民年金課に異動した後も期間照会を担当しているので、常に近くにある問題で被保険者の方に安心していただくためにも、早急に解決すべき問題であると考えています。	やはり最初に問題が発覚した時点では、とにかく書類が膨大で逆に対応する職員があまりに少なく、回答まで時間がかかるのはもちろんのこと、照会するだけで時間がかかるということが多かったです。 受付して照会をかけて回答をするまでの流れを作るように心がけたが、うまくいかなかったり、迷走してしまったりすることがあったので、反省しています。 現時点では回答までの時間もだいぶ短縮され、その点はよくなってきているのではないかと思います。
6653	地方庁	その他(社会保険事務所)		個別に丁寧に地道に取り組むしかない。	こういった問題が発生すること自体、考えられない。 存在を知ったのは、話題になり始めた頃。まさか、このような事態になるとは思いもしなかった。 また、ここまで取り返しのつかないところまで発展するまで、問題視され始めるまで放っておいたこと自体信じられない。	日々の仕事を後回しにし、できる限りの力を注いでいる。しかしながら、事務処理が追いついていない現状に腹立たしさを感じる。庁は、一体何をしているのか！！事務所では、最優先で記録問題に対応してきた。にもかかわらず、お客様からの問い合わせや苦情は治まらない。あまりにもお粗末である。
6654	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	定員増(できれば決裁もできる正規社員等)	記録管理体制の欠如 いわゆるマスコミが報道した頃	管理体制の強化 個々の意識改善
6655	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	今現在も最も重要課題として取り組んでいるので、今後も続けていくのみだと思います。	問題として知ったのはマスコミに大きく報道されたときであり、5000万件という数の大きさから極めて困難な問題だと思います。	一件ずつ解決していくしかないと思っています。過去の職員の方の職務意識の低さが反省すべき点と思います。
6656	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	特別便や定期便を送付し、回答を得るのも良いが、社会保険事務所等において、面談にて確認していく。文書のやり取りであれば、被保険者の勘違いや等を防止できる。	年金記録問題の解決が、年金制度の信頼回復に繋がると認識している。このような問題を知ったのは、平成19年5月。	当時、年金給付課長であったため、休日夜間を問わず面談および電話対応をした。しかし、年配の方にはあまりに過去の分は覚えていないと解答があった。コンピューター化されたときにきちんと、データ入力をしていな様な、ずさんな記録管理が根源。
6657	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	まず、現在進めている事務局方針に沿って取り組んで行く。その中で良策があれば採用していく。また、携わる職員のスキルアップが絶対的に必要です。人数を多くするだけでは、非効率と思われます。	社会保険業務に携わる一職員としては、情けないことであると思います。 平成10年4月1日、年金給付課長として、はじめて年金給付業務を経験することになった時、年金相談窓口でお客様の相談を受けたとき、ご本人に職歴を確認したところ、覚えておられない方が多数見受けられた。今にして思えばこのころと思います。	当時は、年金請求時点で記録は、全て確認出来ると言われていましたが(8)で述べたのが実態でしたので、また、相談時の決まりがあり、大変苦労した記憶があります。相談時の決まりを外すべきだったと思います。
6658	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に思いつきません。	まだ持ち主の見つからない記録について整理していく必要があると思います。 旧姓での記録や国年の住所の入っていない手番など持ち主の探しにくいものについて台帳など何かの手がかりより探していくしかないと思います。 またこれから結びついた手番は浮かしたままにせず、確実に整理していくことが必要かとおもいます。	日本で年金を受け取る人すべてにかかわってくる重要な問題だと認識していました。 その浮いている記録によって受け取れるものを受け取れていなかったり、その逆も考えられるわけです。自分がかけていた分はやはりちゃんと受け取れる権利はあると思います。存在を知ったのは、やはり世間で騒がれるようになってからです。	今の係りで新規裁定を担当していましたが、行う際に手番を確認してできるだけ統合するようにしました。 また、特別便未確認などは確認してもらうなどしてきました。 反省点は、基礎番導入以前の記録管理がやはり手管理の時代もありましたし、難しかったではないかと思います。機械導入時にもう少しきちんとされていたらよかったのではないかと思いま
6659	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	今後、退職される方など昔の経験、知識など豊富な人材を有効に活用していけば良いと考えます。	職場に入り20年近くなりますが問題が生じるまえはほとんど認識していませんでした。その事実を知ったそれ以降はわれわれがこの職場入る前にかかわった社会保険庁職員等の怠慢でありわれわれにわ関係ないことと考えてました。 しかし現在は、ねんきん特別便等で被保険者、年金受給者と接しているうちに組織全体として最も早急に解決いなければいけない問題と認識しました。 この問題を知ったのは、テレビ、マスコミ等で報じられるようになった時です。	窓口対応などではできる限り聞き取りをし確実に自分の記録を取り戻せるよう 心がけて対応しています。また、まだ多くの記録が解決していないためその件についても早急に対応しなければいけないと認識しています。
6660	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りませんでした。		新聞等の報道によって知りました。	年金相談担当職員として、来所されたお客様の立場に立って、記録が見つかるように丁寧に対応しました。 反省点としては、手作業から機械化するときに、時間をかけて丁寧に作業を進めたほうが良かったと思います。
6661	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録統合することによって年金額が下がるケースがときどきある。	裁定誤りについては返納をたてない。厚生年金記録が判明したために起こる3号未納は被保険者であっても通常の3号とすべき。そうでないと申出をすることによって本人に不利益が生じてしまう。	過去の年金記録の管理が杜撰である。一人で複数の手帳番号を持つ人がいるということを知ったのは5年前。	自身でできる範囲には限りはあるが、年金相談等の契機で旧姓等も含めた記録の確認をお願いしていた。記録問題では、記録管理の問題もあるけれど、お叱りを受ける事項については対応の遅さがある。記録判明から再裁定終了まで一年以上かかる、そもそもの期間照会の結果通知まで数ヶ月かかるなど人員を割くのが後手にまわっている。予算の問題もあるとは思うが人数が足りていない。また、おおよその目安よりも事務処理が遅れるケースについて通知をすべきである
6662	地方庁	その他(社会保険事務局)	現在問題になっている他に具体的にはわかりません。	これから、新たな問題が発生した場合。職員全員で事とあたるのが大切だと思います。	オンライン化が実施され時(S60年頃)紙の旧台帳の記録が正確に収録されていない事を業務を通じて認識していました。過度期のためで逐次補正をされると思っていました。	収録されている記録の補正・氏名のフリガナ・カセット記録の開示等を庁に要求をあげましたが、なかなか記録整備が進みませんでした。
6663	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	人海戦術しか浮びません しかし、人にみあった数のw/mがなくては、捗らないと思います	国民の重大な関心事 二年くらいまえに、新聞報道で知りました	自分の出来る範囲で精一杯努めました。 欠員が多く、手が回らなかったのではないでしょうか
6664	地方庁	その他(社会保険事務所)			よくわからない内に大騒ぎになっていた。 どう考えても、後々問題が起きることは目にみえていたのに、長年に渡りその場しのぎの事ばかりやって来た結果だと思う。ただ、問題になったことで国民の年金に対する意識はかなりおおきくなったと思う。 記録をオンライン化した時にもっときちんと管理体制を作るべきだったし、期間照会の対応ももっと早く今の様なシステムにすべきだった。 いろいろな調査・アンケートがあるが、どれも地方の職員が悪いとの印象を受ける。	そもそも地方の事務所の職員に何ができたのか。統括する立場の側がきちんとした方針を打ち立ててくれなければ全国統一の考え・仕事にならない。社会保険庁の解体も処分者が出ることもパフォーマンスにしか思えない。複雑な年金制度を民間からの採用者ばかりでどうやっていくのか。年金制度は今の法律だけ知っていて乗り切れない。何年も積み重ねて知識を増やしてきたものを処分したことはかなりの痛手。 少なくても私は応対してきた方々に不利益になるようなこと、不信感を持たれるようなことはしていないつもり。今までどおりの姿勢を変えるつもりはない。
6665	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	人員を増やして記録の漏れを早くみつける事だと思うます。 年金受給者であれば、早く受給出来る様にし、特に御高齢の方には早くしてさしあげるべきではないでしょうか。	色々な原因による記録の漏れ。 平成9年、一人にいくつも持っている基礎年金番号を一つに統合をした、という、基礎年金番号証書で知りました。その頃、私は社会保険事務所の職員ではありませんでした。	私は社会保険事務所での業務の経験が浅い為、自分の毎日の仕事と平行して、記録照会の知識を持ちたいと思っています。時間がかかっても、確実にやりとげるように心がけています。 早い時期に基礎年金番号の統一をするべきではなかったのではないでしょうか。宙に浮いた5千万件も4千万件になっていたかもしれない、と思います。
6666	地方庁	その他(社会保険事務所)	他には知りません。	時間はかかっても、宙に浮いている年金記録等は、照会回答をきっちりおこなうしかないと思う。	約10年前に初めて年金給付課担当になり、基礎年金番号に統合できていない手帳番号が数多く存在することを知った。	年金裁定請求時に氏名の読み方をかえての氏名検索も行い、統合できていない年金の記録がある場合は、請求者に確認をそのつどおこなった。 基礎年金番号導入時、本人からの申し出のみで統合していったが、その当時から今の特別便や本人の可能性が高い記録をお知らせし、確認統合していったらよかったと思う。 年金証書には月数のみしか表示されないので、加入履歴(期間・会社名)も表示できるようになれば良いのではと思う。
6667	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	年金記録確認の申し出をなされている方については、その申し出に対し、真摯に対応を行っていく。 今後については、後からとやかく言われないよう記録管理を徹底し、随時、加入者に対し公表していくようなシステム作りを早急に行い実施していくことが大事であると思います。	特に現在問題とされていることについては、年金記録問題と称して政治家、マスコミ等が問題視をするまでは何も認識はありませんでした。	年金記録問題がクローズアップされ、現場の事務所の窓口には多くの方が訪れました。訪れるほとんどの方はマスコミ報道等で我々に不信感を抱いていましたので、出来る限りその不信感を払拭するように心掛けて応対を行ってまいりました。 今回の問題の反省点としましては、我々の年金記録管理に甘さがあったことは率直に認めざるを得ないと思います。
6668	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	一人一人のお客様にご理解、ご協力していただけるよう、丁寧に迅速に応対する。また、日々の業務では、何事も緊張感をもって慎重に事務処理を行う。	年金記録については、年金手番は確認できた次第基礎年金番号へ統合し、最終的には年金受給の手続きの際、お客様と確認しながら統合するものだと思っていました。問題としては、マスコミ報道後になります。	お客様の信頼を取り戻すため、一人ひとり丁寧に説明している。また、お客様の疑問にお答えできるよう日々年金制度、知識を習得するよう励んでいる。
6669	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	事務処理マニュアルの再確認や、不明な点があれば相談できるような人間関係など、初心の気持ちを忘れないよう心掛ける。	今年の4月から10月までねんきん特別便窓口を担当していました。 それまで漠然としていた年金問題でしたが、記録もれや誤りなど、お客様にとっては一生の問題なんだと強く感じました。	詳しくお話を伺い、思いつく可能性を probe するようにしたり、上司や先輩方に助言 を頂いたり、処理についても受付と同日で決裁にまわすよう心掛けました。 もっと知識を深め、スピードや事務処理誤りを起こさないよう意識しながら取り組まなくてはいけないと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6670	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	基本的な方策としては現行のやり方を進めていくことでよいと思います。年金記録をご確認いただき、漏れ、間違いを申し立てていただいた箇所を調査のうえ、訂正していくやり方です。新聞報道等で知る限りでは国民年金の未納期間が2年未満であり、配偶者についてはその期間が納付となっている場合は社会保険事務所で記録訂正できるとのことでしたが、誠実に納付してる方でも納め忘れのため、未納となっている場合もあります。「納付したと思われる」という条件にこだわり、そのような場合でも本人の申出により訂正できるようにするのであれば、申出にかかわらず、一律に短期間の未納は納付に訂正するなどといった思い切った方法をとってもいいのではない		入庁したときに全国の被保険者の記録が全て収録されているときいて、素直に凄いと思ったのと同時に、それほど多くの方の記録を過去から、現在まで間違いなく保存できているのか不安にも思いました。ただ、実際にこれほど多くの方の記録に間違いがあるとは今回の記録問題まだ知りませんでした。	これまでのその場しのぎな対応の積み重ねが現状を引き起こしたものと思います。オンライン化する際に氏名を入力していない、基礎年金番号導入時に手帳番号の統合を徹底していない、年金請求時に記録確認を徹底していない等。個々人がその都度、的確に確認しておく、また誤りが判明したときはスムーズに訂正が行えるような体制作りが必要だと思います。
6671	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思いつきません。		基礎年金番号導入時に通知しほかに手番がある場合はその番号を書き出し返送することになっていたかと記憶しておりますが、その当時お客様の反応があまりにも少なく本当に基礎年金番号に統合漏れはないのかと危惧しておりましたが、これほどまでに統合されていない記録があるとは思いもしませんでした。 また、コンピューターに反映されていない記録が多くあることなどは先般のマスコミ報道で知ったところです。国が管理してきた記録としてはあまりにもずさんだと思いました。とても重大なことと認識しておりました。	以前は、コンピューターの記録がすべて正しいものだと思っていましたが、この問題が起きてからはお客様からの申し出に基づいて担当課と連携しより時間を書け調査するようになりました。 登録されている記録についても紙台帳からの移行時に誤った記録を入力されているケースも相当ありできるだけ紙台帳を確認する回数もふえました。 お客様自身が記録をすべて覚えているから大丈夫などお客様との意識のズレに気がつかなかったことが反省すべき点のひとつと思っております。
6672	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			一人一人の年金記録を正しく管理すべきであったと認識しています。マスコミ等で記録問題が騒がれ始めたころです。	もれている記録などを紙台帳から探し出して、正しい記録として処理をしました。紙台帳から機械に記録を移す際に、一人一人の記録をもれなく入れるべきであったと思います。
6673	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	国民年金の保険料を未納扱いになっている場合に、本人が納めていると申し立てる場合は、認めてやってほしいです。	本人が事業所に年金の番号を伝えずに、新たに年金手帳を発行した場合。 昭和53年4月頃だと思います。	本人の自覚の問題のため対応のしようがありませんでした。
6674	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6675	地方庁	その他(社会保険事務所)	よくわかりません。	専門チームを作り、一箇所で処理をすれば、効率があがるのではないでしょうか。	お客様の信頼を回復するための最重要課題だと思っています。	厚生年金の記録整備のお手伝いに事務局へ行きました。 反省点としては、通常業務に追われ、集中できなかったことです。
6676	地方庁	社会保険事務所長	一般に発表された問題以外、特にありません。	期間を定め集中し、すべての台帳や記録を見直し、不明な点があれば直接本人や事業所に出向し、内容の確認することが必要と思う。 また、年金特別便や定期便での未回答者について早急に連絡を取り不明な記録を早急に減らすことが必要と思う。	事業所調査(平成17~18年)で過去の記録を確認したところ、氏名がない年金記録があり本人かどうかの確認ができなかったことがあった。 また、一人で年金番号をいくつも持っている被保険者いるため、本人が忘れてしまわないか心配であった。	氏名がない年金記録をマイクロフィルムで確認し、断定できた被保険者の氏名を登録してきた。 紙台帳での年金記録の管理が不十分であったと思います。 基礎年金番号制度が始まる前、安易に年金番号を払い出しすぎたため、分からなくなり不明な記録が多くなったと思う。
6677	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	早期解決のため大幅に人を増やし専門チームをつくる	報道で初めて知りました。	信頼回復のため、来訪や電話のお客様一人一人に対して親切・丁寧に対応するよう心がけた。 お客さまに対する対応の仕方や、事務処理のチェックの仕方(特に機械化された際の入力後のチェック)に問題があったのではないかと思います。
6678	地方庁	社会保険事務所長		年金記録問題の各事象について、優先順位を付け一つ一つ確実に処理していく事が最善策と考えます。	認識について 社会保険庁発足以降その時々にきちんと対応すべき事項が成されず積もり重なった事。 時期について 平成19年6月頃。	対応について 平成19年6月以降、所属部署において記録問題の処理に真摯に取り組んできました。 反省点 その時々の全ての庁職員に「何が大切か」「何をすべきか」の自覚が足りなかった事と、トップから末端までの全ての部署に対してのチェック機能がなかった点。
6679	地方庁	社会保険事務所課長級以上	無し	(6)のことなら無し 年金記録問題解決ということであれば、定員増、OBの活用。	社会保険庁の記録管理のずさんさ。 いわゆる、年金記録問題が明るみに出たとき。 それまでは、リストが送られてきて処理していく、被保険者が年金受給の際に記録を照合し統合していけばよいと思っていた。山中の倉庫に大量の名簿が放置されていたなんて知らなかった。	なすがままでした。 国民年金では基礎年番導入までは厚生年金との記録の共有がなかったために遺族としての取得があった場合資格のみ追加して時効のため納付できなかった記録を残していなかったこと、厚生年金では保険料が高すぎるために未適用事業所、未適用者が存在すること。
6680	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	1件1件確実に解決するには、やはり人が必要です。社会保険業務に携っていた経験者など必要と考えます。	5年程前に年金給付課在籍時、手番で浮いている記録の確認時でこちらから職歴を言うことを行っていなかった時からこの問題が起こるかと思いましたが、本人が忘れており、確認ができないため重要な問題と認識していませんでした。	なんとか思い出してもらえるよう、業種や場所等できる限りの情報を伝えました 基礎年金番号の導入が遅すぎることが反省点と思われます。
6681	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	人手が絶対的に足りない。ただ、複雑なものも多く、ノウハウが必要なため、単純に人を増やすのではなく、知識のある人や中長期的に専任の人を増員させるべき。	テレビ・新聞等の報道によって知った。基礎年金番号に統合されていない手帳番号を持っている人が多数いることには驚いていたが、それがこれほど重大な問題となるとは思っていなかった。 裁定請求時に未統合の記録は統合されているものと思っていた。	相談時や他の手続きの際にも、未統合の番号を持っていないか確認をしたり、お客様への声かけを心がけた。 記録照会の業務で平日のみならず、土日も出勤し、積極的に調査を行った。 反省点としては、マンパワー不足があげられる。通常業務の片手間にできるような業務ではなく、専任で人を増やすべき。また、お客様の協力なくして問題の解決はありえない。特に本人がすでに死亡している場合や、記憶にないケースも多く、未統合の記録をゼロにするのは不可能。
6682	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	現在進めている「ねんきん定期便」により、お客様自身に年金記録を確認してもらう。 また消えた年金記録について第三者委員会を設立したことは名案であったが、 認定が厳し過ぎるなど批判もあり、効果がいまひとつと感じます。 更なる、政治判断が必要です。	国民年金のマイクロが全件ないことをはじめ、過去に組織としてどういう仕事をしてきたのかと疑問に思った。 そのため、一日も早く正しい記録に戻さなければならないと認識しました。 時期はマスコミで取り上げられだした平成18年ごろだと記憶しています。	全ての年金記録に問題があるような行きすぎた報道もあり、窓口や電話は大混乱。しかし、年金制度を知ってもらう良いチャンスだと思い、わかりやすくお客様に説明しました。 また、現在は年金記録の信頼回復に向け、休日の資格照会支援などを取り組んでいます。 過去における年金記録の不備などは紙で管理していたことを考えればしょうがない部分もあるが、親方日の丸の世界で横柄な接客態度や一部いい加減な記録管理をしてきた組織の責任は重大と考えます。
6683	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にわかりません	全般的に増員をして、早く正確に解決を進めるべきだと思います	年金の記録自体長い時間がたっているものが多いため本人が記憶に無いものもかなりあるようなので、すべてをはっきりさせるのは、難しいものではないかと認識しています。問題の存在は世間一般に知られた2年前くらいからです。	本人の記録であるものは、適正になるように正確な処理を行うようにしました。一般の方にも自分の記録に給付を受ける前から関心をもてるような環境にあればよかったのではと思います。
6684	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	記録の確認作業や整備のための人員を増やすべきだと思います。 また、収納対策(特に強制徴収)も重要な業務ですが、まず、年金記録問題の解決に向けた人員を配置してほしい。	基礎年金番号の未統合については、年金手帳は、被保険者本人で保管すべきものなので、年金手帳を持っていれば、すぐ統合されるものだと思っていた。 オンライン上の記録は正しいもので、台帳や被保険者名簿から正確に入力されていないものがあるはずはないと思っていた。 免除の不適正な処理が発覚した以降。平成18年頃	国民年金の照会申出に対しては、市町村に照会を出すなど記録の整備に努めた。 チェック体制の不備。 職員の記録管理に対するあまさ。 WMのシステム。
6685	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	再裁定の処理を早めることが必要だと思います。	根が深すぎて、解決できる問題なのか戸惑いました。 年金記録問題について知ったのは平成18年の夏頃です。	当時は電話相談センターに居りましたので、時間延長等で対応していました。 反省点としては、長い間先送りされた問題ではなかったのかと考えています。 いつか誰かが問題提起をしてくれると思って、組織として問題解決に当たらなかったと思います。
6686	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	個人情報の漏洩に関しては現状でも個別のIDによる管理と周知がなされているので、オンラインデータの覗き見行為に関してはあまり問題は無いと思うが、紙ベースのデータやFAXでのデータのやりとり等での情報漏えいに関しては危険性があると思うので、事務所等の出入りには職員個別のIDカードによる管理がなされるべきと思う。 記録問題については、被保険者が裁定請求の段階にならないと記録について知り、意識することがあまりない仕組みだったことが原因のひとつだったと思う。年金手帳を通帳のような形にして加入・納付記録について本人が随時確認出来、かつ証拠として所持できるようなものに変えるべきだと思う。 過去の記録問題については区切りがついた段階で、残った記録についてもフォローがあるべきと思う。 業務の効率化という観点からは、業務の標準化と、現場の実務に本当に使えるマニュアルの策	平成21年の4月からの在籍ですが、入ってからは仕組み上当然に記録問題が起こるはずだったのだと思うようになりました。記録問題を知ったのは社会保険庁で働き始める前、世間で騒がれたのがきっかけでしたが、それ以前にも祖父が厚生年金の記録が見当たらないといわれてその分はあきらめたという話は聞いていました。	自分の業務の中では判明した手番の統合といった場面で記録の変更にかかわることがありますが、現状では統合には特段決済も無く職員個々の判断で行われている為、聞き取りには気をつけるようにしています。 個々の職員の不正や事務処理誤りもあったかとは思うが、それよりも最終的に年金の給付を受ける被保険者が自身の記録についてあまり知る機会が無かったことが問題だと思う。最終的に裁定時に記録が整備されれば良いというのが従来の考え方なのだと思うが、時がたてば当事の事情は分から無くなる可能性が高まるのだから、記録についての不備不整合や変更履歴について、被保険者が常に簡易な方法で知ることが出来るような仕組みを作るべきだと思う。
6687	地方庁	その他(社会保険事務所)			業務にする従事者が制度を把握していないため、記録管理が甘かったのではないかと思います。また、制度が複雑なのに被保険者の申告制になっているため、正確な管理が出来ていな	国民の生活基盤である制度であることを認識し、事実に正確な記録となるよう業務を遂行していこうと思います。
6688	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	お客様お一人お一人に記録の確認をしていただく方法が良いと思います。	新聞やテレビ等マスコミで報道されるようになった頃で、個人、個人の年金記録を正しい記録にし、年金に対する信頼を回復しなければならないと考えました。	お客様の話を聞きながら、過去に勤めていた会社や住んでいた地域など確認し、また、他にも記録がありそうかどうか、記憶が呼びおこせるように説明し、記録の確認作業を行っている。 記録管理が適正に行われていなかったことが大きな原因であるため、職員、個人、個人が法令やマニュアルを遵守し、ミスが起こらないようチェック体制を強化しなければならないと思います。

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6689	地方庁	その他(社会保険事務局)		対応職員の十分な増員が必要であると考える。貴重な財産である「人材」を無駄にしないためにも、心身の健康を損なうことの無い体制整備の実現が国民的課題である年金記録問題の解決につながると考える。	年金記録問題とは、次のような問題であると認識している。 平成9年の基礎年金番号制度導入以来、以前の年金手帳番号を基礎年金番号に統合する作業が必要であったが、オンライン上の記録で、基礎年金番号に未統合の記録が大量にある。 マイクロフィルムで管理されている厚生年金の旧台帳の中に、コンピュータに収録されていない記録がある。 オンラインシステム上の記録が、台帳や被保険者名簿等から、正確に入力されていないものがある。 保険料を納めた旨の本人の申し立てがあるにもかかわらず、保険料の納付の記録が台帳等に記録されていないケースがあること。 制度の瑕疵、記録のずさんな管理を放置していた、社会保険庁及び国の怠慢により引き起こされた問題であると考えられる。	国の不手際で、国民の皆様に多大なるご迷惑・ご心配をおかけしていることに心を痛めつつ、国民の皆様の信頼を回復するため、自分自身の心身の健康もかえりみず職務を遂行し悪戦苦闘している。 記録の統合について、加入者からの年金の請求時に統合すればよいという安易な意識のもと、マスコミが大きくとりあげる前に手を打ってこなかった行政に問題があると思われる。
6690	地方庁	その他(社会保険事務所)	平成20年3月よりこの仕事に携わったので知りません。	遅いと指摘されても、間違いのないよう着実に処理を進めるべき。 本来、優先して救済されるべき被保険者を最優先にすべき。 どのように問題が沈静するかマスコミ対策を考えるべき(民間の生保の保険金未払い問題がどのように沈静したか考えるべき)。本来問題のない人間まで騒ぐので、いたずらに時間がかかる。また被保険者の誤解や思い違いがあることもきちんと公表すべき。 第3者委員会に年金制度に精通している方を配置してほしい。被保険者からの申立を一方的に認めるのではなく、第3者の立場で審査してほしい。ありもしないのを認めるとモラルハザードが	人間が行動すること、組織であること、間違いがあってもおかしくないと思う。 この仕事に就く前。マスコミが騒ぎ出してから。	過ちを犯すのも人間。それを正すのも人間。 いまできること(被保険者に安心していただくこと、制度、組織の信頼回復)に努める。 制度自体の問題、国民の年金制度についての理解不足、社会契約の概念の欠如。
6691	地方庁	その他(社会保険事務所)			一言で括げると負の遺産。 但し、非常に多くの手番記録を見ましたが、多数に及ぶ年度は限られており、当時管理できなかったことはしょうがない面もあると理解しております。 問題が存在するのを知ったのは入庁1年目(約7年前)からであり、既に現場では年金相談にこられた方の名前(旧姓)・生年月日より手番がないかの確認をし、統合されていない記録補正を進めていくのは当たり前という風潮となっておりました。	先出方の指導に関しても、来所された方が、その時点で年金記録に欠陥がないように十分確認することを前提としていたので、記録漏れがないようにして帰宅されるのがあたりまえであるとして対応していました。 問題についての反省点は(現時点で見た場合ということなので)人の手で解決していく物事であるのに逆に人手が減る方向に組織(広義には国・世の中)が動いているということが挙げられると思います。
6692	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	記録の照合等大量の作業であるが、丁寧正確に取り組んでいく。	年金記録を長期にわたって管理している機関としての信用を失った重大な問題と思う。	年金記録の照会等丁寧正確を心がけた。
6693	地方庁	その他(社会保険事務局)			お客様に納得していただけるまで取り組まなければいけない問題であると考えております。 H.19年頃にそのような問題があるのを知りました。	お客様が不安に思っていることや質問に対して、出来る限り丁寧に対応するように心がけておりました。ねんきん特別便による期間調査が遅れていることで、回答することができないことがあり、お客様を不安に思わせている点が反省点として挙げられると考えております。
6694	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません		年金記録問題がマスコミ等でとりあげられてからはじめて知りました。 記録問題は組織一丸となって早急に解決しなければならない問題と認識しています。	WMに移行時にフリガナを正確に入力できなかった。
6695	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	申し出も無く、誰の記録であるか判明しない(主に死亡者)記録(カセット記録等)については、徹底究明すると言っても現実問題として不可能。申し出の期限を定め最終的には政治決着するべきと考えます。 年金記録問題の解決策としての国家ジェクトを2年ではなく永久に継続するべき。年金記録問題は少人数でも時間をかければ解決出来る問題だと考えています。逆に大勢で短期で解決しようとするのはあまりにも煩雑で調査の精度が落ちると考えます。 全国のデータを時間がかかっても集約し全国の年金記録調査を一元的(調査機関の設立を含む)に調査するべきだと考えます。		
6696	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	もっと人員を増やし、資格照会の内容(調べ方等)をよく知っているOBの人にも協力をしてもらう等。	早急に解決しなければいけないことと認識していた。問題の存在はテレビ報道がされてから知った。	個人的には対応できないので、上司の指示に従って電話の相談など対応した今までの問題点のひとつに、古い記録がシステム上で対応できていなかったことがあると思う。また年金請求時に職歴の確認がしっかりできていなかったことも反省点だと思う。
6697	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	職員の数を増やしてほしいです。 もちろん、闇雲に人員を増やすのではなく、個人の努力や業務方法の改善があった上で、ということになりますが、それにも限界があると思います。 限界を超えた業務量をこなす必要があるとなると、どうしても仕事の質を落とさざるを得ません。 初めは一時的なものとして仕方なく仕事の質を落としてスピードを優先していたとしても、それが慢性化することにより、それが当たり前のようになってしまうのが怖いです。	年金記録問題が発覚した当時はこの組織に在籍していませんでしたので、報道で知りました。	社会保険庁に採用され、実際に記録問題の解決に携わるようになってからは、年金記録はその方の人生そのものであるということを忘れずに、1件1件大切に調査・回答するよう心がけています。 この問題は数十年という長期間にわたって蓄積された手抜きが原因で引き起こされたものであり、簡単に解決できるものではないと思います。この機会に集中して問題を解決するためにも、また同じ手抜きを繰り返さないようにするためにも、人員の増強をお願いします。
6698	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない	今行っているコンピュター上の名寄せ、 住基ネット調査 旧姓からの解明作業、 市町村への協力依頼	基番以外に番号を持っている人が、自分から申し出をして統合 するものと認識していた 国年の納付記録も領収書がないと認めないと認識していた 平成19年に未統合が5000万件あるのを、初めて知った	申し出をした人のみの対応が基本であり、社保がわからの問い合わせを しなかったことが反省点
6699	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	引き続き全職員で、目標を設定しながら取り組んでいく。また、人員を増やす必要もあるかと思います。	今回の問題が存在することを知ったのは、19年2月頃です。それまで全く知らなかったのでとても驚きました。年金に対する信頼を失ってしまう大変な問題だと思いました。	特別便窓口で、微力でも年金の信頼を回復できるよう丁寧な応対を心がけたり、積極的に旧台帳等のお客様への電話掛けや特別便回答の支援を行ったりしました。 反省点は、特別便回答が終了していない段階で定期便が発送になりお客様からお叱りの電話をいただいたことです。
6700	本庁	その他(本庁)	ありません。	現在、記録問題に対しての国民の関心が高まっているので、短期集中的に、こちらで保持している情報をできるだけお知らせするのがよいと考えます。(すでに実施中かとは思いますが。)	長年の積み重ねなので、根深い問題だと認識しています。 この問題の存在を知ったのは報道からです。	直接この問題に携わる業務についてはいないため、具体的に対応したことはありません。ただし、日々の業務での書類等の取扱をより注意するようになりました。
6701	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録の統合を行った場合に、年金がかえって減額になるというケースがあることが、あまり世間に伝えられていないと思う。特別便を携えて相談に来る人のほとんどが、増額を期待して訪れるので、かえって減額になると知り、トラブルに発展するケースもあるので、このような事例があることをもっと公表する必要があるのではないか。	記録判明により減額するケースがあることを周知させる必要がある。減額になる危険があるので、あえて統合しなかった記録も多いと思われるので、一律に増額ばかりではないということを、もっと伝えていかないといけない。	氏名や記号が登録されていない厚生年金記録や、住所地や納付記録が抜けている国民年金記録を目にする機会があったが、最終的に年金請求時に、訂正して統合するので問題ないと教えられ、それをそのまま受け止めていた。年金記録問題が明るみになった平成19年頃に至って、膨大な数の年金記録が宙に浮いた状態になっており、また持ち主のわからない記録がカセットに収録されたままになっていることが伝えられ、大きな問題であることを認識した。	当時はそこまで大きな問題になるとは予想していなかったが、記号や資格記録の誤りが判明したものは、極力補正するべきではないかと考えていた。しかし記録の訂正は本人の申立があったものに限り、調査の過程で判明した別の記録や同僚の記録に関しては、申立がないので補正してはいけないとの方針のため、そのままにしていた。期間調査の過程で多くの情報に触れるのだから、判明した記録に関してはすぐに補正を行っておけば、今日の混乱は多少は緩和され
6702	地方庁	その他(社会保険事務所)		情報をより公開することだと思います。「年金記録問題」という語だけが先行してしまっており、何が問題であるのか、問題ではないのかがいまだ理解されていないのではないかと日々のお客様対応の中で痛感しております。社会保険庁の廃止と日本年金機構設立を契機に過去のどのような制度、方法が現在の問題につながったのかを詳細に説明すべきと考えます。例として、国民年金であれば、国民皆年金である現在とは異なっている制度等、一般台帳に関する問題等、をわかりやすく案内すべきです。その上で年金記録の何が問題なのかを確認させていただくべきです。政府、年金機構側から年金記録問題の終了を一方的に宣言するわけにはいかないのですから、情報をより公開した上で、何が問題なのか、問題ではないのかを考えていただくべきだと思います。	年金記録問題は、日本国民すべてを巻き込んでしまった非常に深刻な問題であり、その他の業務を遅滞させてでも取り組むべき問題と認識しました。戦時下で陸用され[redacted]工場でお勤めされていた高齢の方の記録が漏れていた事実に実際に直面し、組織の一員としてではなく、純粋に憤りを感じました。 職歴が浅いことと、知りうる情報が制限されていることがあり、私が年金記録問題を認識したのはこの問題が報道されたのとほぼ同じです。	対応させていただく際には、わかりやすく説明することに努めました。また、過去の年金制度に対する理解を深めたく、日頃より当時のマニュアルなどを調べたり、当時定年に到達されていた職員の方にお話を伺ったりしました。 反省点としては区切りとしての「解決」にこだわるあまり、「年金記録問題」という語だけが先行してしまい、何が問題であるのか、問題ではないのかをお客様に説明しきれていないことがあると考えます。
6703	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	1件1件記録を確認し整備するしかないと思います。	平成5年頃、資格照会の業務をしていた時にコンピュータに収録されていない記録がありましたが、こんなに件数が多いとは思いませんでした。	年金請求時に職歴を確認し、記録漏れがあれば調査をし訂正すると考えられておりましたが、オンライン切替時、もしくは、切替後も早くから記録の確認、整備をするべきであったと思います。
6704	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般的に知られている事については知っていますが、 世間一般に知られていない事は存じておりません。	組織の最重要テーマと位置づけ、何よりも優先してその作業に当たっていく必要があると考えます。他からの協力だけを当てにしていくのではなく、まず自分たちが進んで取り組んでいく必要性があると思います。	問題が存在することを知ったのは新聞やニュースなどといった報道が一番最初だったと記憶しております。 そのときはこのような記録問題があると知って愕然としました。 それと同時に年金制度に対する信頼性を根本から揺るがす問題であると認識し、国民の皆様方に申し訳が立たないことをしていると悲観しました。	今後の業務の中でこのような事があってはならないという思いで、これからの自身の業務に取り組んでいこうと決意しました。 問題の解消に向かって今自分にできることは何かを常に意識していこうと思っています。
6705	地方庁	その他(社会保険事務所)	現在採用5年目で、年金記録問題については、報道等ではじめて知りえた情報がほとんどであり、世間一般の方々と情報量についてはさほど差はありません。	日本のみならず、どの国においても、年金記録の問題は発生しているとのことですが、莫大な量の個人データの管理が必要であるとともに、これが長期におよぶため、紙媒体、手作業でおこなっていた限界がこの問題のひとつの要因であると思います。 このことについては、管理上の問題もあるかもしれませんが、機械化されていな時代においてはある意味で、必然的なことのようにも思えます。 「消えた年金記録」という過度な報道により、その内容が正確に国民につたわっていないことも事実だと思います。 これまでの情報管理の限界について、隠すことなく、ありのままを国民に再度認識してもらうことが必要であると考えます。 そのうえで、実際に記録がなくなった方々への救済方法については必要があれば改善し、対応していくしかないと思います。 具体的ではありませんが、誤解している国民が多いことも、この問題の大きな問題点だと思いま	年金記録の問題は、報道等で知ったのが最初です。	この問題を知り、これまでの経過を知る中で、この問題が必ず起こると認識していた現場の職員や幹部が、その問題について改善を先送りにしてきたことにより、これだけ大きな問題になってしまったんだろうと思います。 年金の性質上、給付は将来的なものであり、そのことが先送りにしてきたものとも思います。 今ある問題を、現場から真剣に考え、改善すべき点はできるだけ早急に解決すべく、上級官庁へ進言すべきだと考えます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6706	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	出来る限り沢山の人を使って、解決していく事だと思います。	受給者の皆様に大変申し訳なく、重大なことだと思いました。記録問題に携わるようになってから知りました。	今まで以上に、被保険者や受給者の方の記録の申出を真剣に考えました。 申出主義、申請主義の姿勢で、本人の申出のみを重要視してきたことが原因の一つであると思います。
6707	地方庁	社会保険事務所課長級以上	国民年金では、本人の届出が原則ですがあまりにも社会保険事務所が手続きをしていないのが悪いと考えられている。	職権適用を拡大し、厚生年金等喪失時で国民年金1号被保険者へ加入するよう変更できないでしょうか。もちろん国外転出者等もあるため1ヶ月程度の期間は必要と考えます。	平成3年頃国民年金課に配属になり、本人が領収書を持参した時、年金記録が誤っておりこんなことがあるのかと疑問に思いました。	本人から納付している等の申し出があったとき、マイクロで確認をして本人に回答していました。現時点で見ると市町村台帳の照会等も併せて確認してから本人に回答しておけば良かったと思います。その当時は社会保険庁の記録が間違いないものと思っていました。
6708	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
6709	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6710	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	人材、物、資金、場所を確保し、十分時間をかけて対応することが必要と考えます。	年金記録問題は受給者、被保険者にとっては切実な問題であると認識しております。 また、この問題は、民主党が示した「宙に浮いた5000万件」の年金記録があるということで知りました。	お客様からの年金加入記録の照会について、十分に調査し迅速に回答できるよう対応しました。 また、この問題は一地方庁では解決できない問題であり、過去、本庁・厚生労働省が年金記録についての的確な対応が不十分であったと思われます。
6711	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		・社会保険庁の記録管理の不備(台帳管理時代) ・事業主の届け出の誤り が、問題であると認識しています。 第三者委員会に係る処理に携わった頃です。	厚生年金記録については、被保険者への取得・喪失・算定基礎・月額変更などの通知を事業主にのみ通知していることが問題を大きくしていると思います。被保険者が確認しやすいよう、決定の都度または1年間の決定をまとめて、などすぐに通知することが必要であると考えます。
6712	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にわかりません。	よくわかりません。	大事な年金記録がはっきりしないことが、どうして起こるのか不思議におもいました。そして、一日もはやく解決することができればいいと考えました。	一日も早い解決ができるように、年金記録の調査に携わりました。
6713	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	20年に受付したものがまだ来回答のものもあるとの事なので、未経験者を増員するよりも、OBを増員していただきたいと思います。	平成18年採用ですので、認識的にはありませんでしたが、平成19年問題が公になって、存在をしりました。	平成18年より年金相談を受けるようになり、基礎番号が2つあったり、手番が事前に判明してても、その時点で統合されてなく、老齢請求時に統合してください。で済ませていたと聞きますので、そういう積み重ねが、このような問題になってしまったと思います。 今では、判明した時点での統合になっていますし、平成18年当時よりねんきんダイヤル北海道では判明した時点で統合処理を勧奨してきました。 お客さまへの対応としてはお客様の立場にたって、速やかに問題を解決し、再裁定の進達も溜めることなく、進達するように心がけました。
6714	地方庁	その他(社会保険事務所)	18年度採用のため、日が浅く、周知されている以上のことは把握していません。	未統合の記録については、旧姓等も含めて市町村と連携しながら調査を行う必要があると思います。標準報酬等の記録や、国年の納付記録等は全被保険者一つ一つ地道に確認していかないと解決はしないと思われます。	平成18年度に採用されたため、記録について問題があると認識したのは、平成19年度に約5000万件の統合漏れがあるという庁の発表があった頃です。原簿に対する職員の記入ミスや、原簿の内容をパソコン上のデータに入れる時のミス、意図的な改ざんなど、職員側のミスもあれば、会社の届出漏れや改ざん、年金請求の際のお客様の申し出漏れなど、お客様側の問題という部分もあり、それらが複雑に絡み合った問題だとおもいます。	職員側の問題としては、記録運営業務の正確性欠如と記録管理業務の甘さがあったと思います。お客様側の問題とすれば、制度や届出の周知、広報に問題があったと思われます。これらを踏まえ、過去記録については、徹底的な調査と正しい記録の迅速な復旧をこころがけ、現在に記録については、業務の正確性を高め、チェック等も怠らないよう心がけています。また、お客様が来所された時に、制度の細かい話等をすることで、一人でも多くの方に年金制度を理解してもら
6715	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	とくになし。	入ったときには、すでに問題になっていた。	毎日、毎日お客様から年金記録問題に関するクレームの電話対応をしていて、心身ともにかなり疲弊してしまっているが、お客様の怒りや苦情も理解できるので、できるだけ、お客様の立場に立って話を聞くように心がけた。 記録調査や、調査結果、再裁定待ちのお客様の問い合わせや苦情電話を すべて社会保険事務所で対応するのは無理があると日々感じている。 これだけの社会問題になっているのだから、もっと早い段階で各社会保険事務所に年金記録調査をする専門部署や職員、問い合わせや苦情を受け付ける電話番号の設置などをするべきだったのでは。すべてにおいて対応が後手後手になっている。
6716	地方庁	その他(社会保険事務所)	転職を繰り返してしまいそのたびに違う番号を取得してしまった方、中には生年月日や氏名を偽っていた時期がある方などについて。 基礎年金番号が施行される以前に死亡された方は手番のままであること。 それを社保庁の怠慢といえるのか・・・など。	わかりません。 今後、こういう事象をゼロにするというのであれば、総背番号制しかないのでは。	制度がかわらない以上、どうしても発生してしまうもの。職員の努力のみでは発生は防げないもの。	なるべくじっくりと時間をかけてお客様のお話をうかがい、手番がばらけている状況を解消するよう、努めてきました。
6717	地方庁	その他(社会保険事務所)	自分だけ知っているというものは特に無いですが、記録追加することで年金額が減る(加給や振替、みなし計算、4種など)ことや受給権が消滅(重複した国民年金整備による受給権不足)がほとんどクローズアップされていないと思われます。	メディアで取り上げられることがほとんど無いため、来訪や電話対応の際に地道に説明していくしかないのではないでしょうか。	入庁してまだ日は浅いのですが、大きく報道されるまでは、機械の中のデータは完璧なものだと思っていました。確かに、手番をたくさん持たれて、未統合のものが存在するのは知っていましたが、番号登録すら出来ておらず、いくら機械をたたいても出てこない記録があるとは思いませんでした。	氏名索引の際に、あらゆる読み方、生年月日に幅を持たせての検索。マイクロで細かく捜索など。機械導入時の繁忙時の際の入力などの人的ミス(届出書の記載ミスもありますが)がかなり響いていると思われますので、入力やチェックを迅速ではあるけれど、なにより確実にこなしていく必要があるとおもいます。
6718	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られいること以外については分かりません。	今までどおり、本人等に年金記録を案内し間違いがないかどうかの確認をし、回答がないものについては電話確認および戸別訪問のうえで確認していくしかないと思います。 再裁定などの処理についてはかなりの時間が必要なことから処理体制の更なる強化をし、支払いまでの時間を短くしていく必要があると思います。	未統合の記録があることについては、かなり前から分かっていましたが、未統合の記録が5千万件もあるとは思いませんでした。 他の年金記録問題についても、テレビや新聞等で報道される度にこれほどひどいものかと認識させられました。	統合については各種の届出が提出される時に本人確認ができる範囲において記録を統合し、それらにかかる国民年金の記録の整備を行いました。今までのずさんな処理のために国民の皆様方に大変ご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。 国民皆様方の信頼を回復するためにも職員が一丸となり年金記録問題を解決していく必要があると思います。
6719	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	人員を増やし、担当分野をわけ、処理をする。	世の中を騒がせ、大変な問題と認識しております。私は、育児休暇中でしたので、詳しくは覚えていませんが、平成18年頃と思います。(ニュースなど)	年金得別便が、送付され、ご本人の記録であれば、すばやく処理をし、信頼回復をしたい。
6720	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	引き続き定期便等で、本人の年金記録、報酬等を通知して将来の年金受給に関して常に関心をもってもらうことが必要です。 職員が、年金の歴史、制度を熟知し、適正かつ迅速な対応ができるよう組織体制を整備する。	転職や引越しなどで、年金手帳番号がいくつもってしまい本人が職歴を忘れてしまっている場合などに記録がもれてしまっているのを特別便の対応などで思いました。 マイクロフィルムから機械化する過程でフリガナ等の登録に不備がある場合があります。	マイクロを検索し、ウインドウマシンのみではなく会社から検索したり、旧姓から検索したりして本人確認に努めた。 本人に記憶を思い起こさせるような対応や、年金記録を管理しているデータが、全国の事務所において検索できて、正確なことが重要です。
6721	地方庁	その他(社会保険事務局)	オンライン化になる以前の話ですが、事業所から取得届が届きました。事業所の被保険者原票を見たら、同一氏名同一生年月日の人が資格喪失していました。私は事業所の事務担当者に電話して再取得かどうか確認しました。すると、同一氏名同一生年月日ですが別人です、新規取得です、と言われました。私は仕方なく新たに番号を払い出して処理しました。今考えると全国に年金番号をいくつも持っている人が多い理由がわかります。	事業所の事務担当者が従業員の個人情報を正確に把握する。	深刻な問題と認識していました。平成15年頃です。	年金の被保険者が自分の年金手帳や年金記録を大切に保管するように話そうと思いました。しかし五千万件もあるのでは実行するのはとても難しいと思いました。
6722	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	記録確認にはその当時の事務取り扱いを熟知した職員及び資料が必要と思われます。	入社当初は、年金記録問題があるとは思いませんでしたが、特別便送付後の内容を調査すると、台帳が市区町村データと違っていたり、当時の資料がなくなっていたりという現実があることを知りました。	ひとつひとつの記録調査を責任を持って行いたいと思います。過去の資料の保管体制が問題だと思います。
6723	本庁	その他(本庁)	特にありません。	地道に、お一人お一人の記録を確認させていただくことだと思います。	非常に大切な問題だと思っていました。 年金問題の報道から、年金記録問題が存在することを知りました。	お一人お一人に、年金記録を確認させていただくように努力しました。 反省点としては、裁定時に確認させていただくことではなく、日頃から、確認させていただくことだと思います。
6724	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にはない	とにかく人員が不足しているので、人員確保をし、短期集中で取り組むしかないと思う。	問題があると知ったのは、マスコミで騒がれ始めてから。それまでは記録が抜けている者も若干いるだろうけど、ここまで膨大なものとは知らなかった。	従来までの申し出をうけてから調べるのではなく、情報を持っている社会保険庁側から積極的に特別便や定期便のような通知等を実施していればここまでの問題にはならなかったと思う。
6725	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	まずは、特別便・定期便の回答を、専用の部署で集中して進めていかないと、解決にはほど遠いと思います。	主に厚生年金の統合もれではないかと最初は思っていました。報道や、お客様の話からも問題点を知ることがあります。	いちばん良いことは、時間をかけてそれぞれのお客様にお話することではないかと思います。ただ、回送されてきた特別便などまた来所されるお客様電話が多すぎて、時間のかかる調査や、聞き取りが必要な調査の文書はあとまわしになることがおおいため、時間がかかりすぎることで新たな問題になります。
6726	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	根気よく統合にむけて作業するしかないとおもう。	記録が消えてしまった訳ではないので本人の申し出と記録が一致すれば本人の記録としていずれは統合できるので大きな問題と考えていなかった。 090で氏名索引をするようになった当時から感じていた。	本人の申し出の記録を見つけ出せるよう、最大限の手法を試みた。 年金制度そのものが周知されていなかった事がこのような事態を招いたと考える。
6727	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。 ただ、いまだに力セットが閉いておらず、検索が困難な記録が多いことはこの問題の進捗に影響を与えていると考えます。	被保険者のみなさんがご自身の正しい記録に基づいた年金をご自身で受けていただけるように、人材やシステムを投入してより早い整備をすることが重要であると考えます。 可能であれば市区町村に対してこちらから協力を仰ぐのもひとつではないかと思います。	平成18年から年金相談担当の資金職員として勤務していたため、旧姓や過去の手番の記録が基番に統合されていないことがままあることは知っておりました。 しかしながら報道で特別便に引き継がれる記録問題を知り、年金請求の際に本人記録の整備が十分にできていなかった経緯があることを認識しました。 この問題は制度自体が難しいこと、改編を繰り返していること、現在の基礎年金番号のような統一管理がなされていなかったこと。また職員に被保険者の継続的な年金の記録を正確に管理していくという意識が欠けており、それを監督するシステムもなかったことなどが原因にあるのではないかと考えます。	年金記録問題においても配属されている業務課としての日常業務おいても、自分の業務の位置づけを意識し手がけた業務の結果まで把握するべく正確で丁寧な処理を心がけています。 後から後からさらなる問題が発生して後手後手でそれに対応するのではなく、どれぐらいの規模のどのような問題があるのかをまず正確に把握し、場当たり的にではなく根底から解決していく心構えで取り組むべきだと考えます。
6728	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	なし。	※制度発足以来届出主義をとってきたため、事業所等の単純な届出間違いや本人の虚偽の届出(生年月日のさば読みなど)までもそのまま登録されてしまい、年月を経るごとに、正誤が確認不能となってしまった結果、「宙に浮いた」年金記録となってしまったと考えます。 ※厚生年金担当課配属時(基礎年金番号発足の頃)	※問い合わせ等で来所されたお客様の過去の記録について、名前の読みなどが相違していないか、また旧姓がないかなどの詳しい聞き取りを必ず行ない、適正な記録が確認できるよう対応してきました。 ※届出主義に寄りかかりすぎ、その都度の確認作業を怠ってきたこと。
6729	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	再裁定が相変わらず滞っているため、とりあえず追いつくように人を増やす。	年金相談の際、共通090や旧姓の090の確認をして本人記録かどうか確認しているため、これほど多くの方が別番号があるとは思わなかった。若い人が複数の番号を持っていると考えていた。平成9年1月より前が国民年金と厚生年金が別番号であったためその分が多いと思っていた。また、そのような問題が存在することを知ったのはテレビで騒がれだしてからです。	さらに名前と生年月日で同一人と思われる場合には今までよりもっと本人ではないか確認するように努めている。反省点については国民年金のマイクロを未納者にとどまらず、完納者もすべてマイクロ化していればもっとスムーズに確認できたと思う。厚生年金についても、ふりがなをつけていれば読み間違いによる索引ができたのではないかと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6730	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません		・社会保険庁が記録の未整備を放置していたとみていた。 ・平成19年頃	・対応としては、記録回答票に基づき、調査を進めて、年金記録を地道に整備していこうとした。 ・反省点として検索システムの使い勝手が悪く、調査に時間がかかること。
6731	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	未統合記録(番号)が未だ残っているため、再度社会保険事務所等において相談するようにとの、広報(テレビ・新聞等)にてを行ってはいかがか。(特に、特別便・定期便の未回答者)	特にありません	特にありません
6732	地方庁	社会保険事務所長	特になし。	「W・M」による厚年の「080」の照会において、照会回答票の画面に「取得年月日」欄を設けることにより、効率的に該当記録を検索できる。	年金記録問題の存在を知ったのは、マスコミに報道された時であり、この年金記録問題を解消しないと、健康保険・厚生年金の保険料徴収及び国民年金の強制徴収に影響があるのではないか、と思った。	・年金記録問題は、過去に勤務した事業所名称を、年金請求時点で詳細に請求者へ連絡できなかったことが、原因の一つではないだろうか。 ・年金手帳は、材料が紙で発行されるので紛失しやすい。将来はカード様式に変更できないだろ
6733	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	存じ上げません。		年金記録問題の定義が不明なため回答しかねます。	
6734	地方庁	その他(社会保険事務所)			約5000万件の基礎年金番号に統合されていない手帳番号の記録があり、年金受給されていない記録があること。 未統合の記録が多くあることは、基礎年金番号導入ころから認識していたが、それが約5000万件もあったことは、この問題で初めて知った。	ねんきん特別便の受付・回答・再裁定をより親切、正確、迅速にしようと対応した。 人員、事務処理要領が確立されていないままでの大量な送付だったので、窓口にお客様が押し寄せ、長時間待たせることになった。 特別便送付当初は、受付することが精一杯で受け付けた書類の調査、処理をする体制が整っていなかった。 また、送付した年金記録、事前に整備した旧台帳記録が、事業所記号がないものが多く、調査・確認に時間を要した。 ある程度、記録を整備してから送付すべきだった。 今後何かを行う場合は人員、機械、マニュアル等対応できる体制を整えてから実施すべきと考える。現在でも、ねんきん特別便も回答が終わっていないにもかかわらず、年金定期便を順次送付しており、お客様に混乱を与えている。 特にオンラインシステムの改善が急務であると考える。 受付管理状況、再裁定処理まで全国統一された記録を見れるようにすることが必要であり、記録統合から再裁定までを迅速にすることに重点を置くべきと思う。
6735	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	何か問題が発生した時点ですぐに対処すべき。 後の世代に問題を持ち越さない。	年金の記録に誤りがあるのは本当にまれなケースと思っていた(中に浮いた年金は別として)年金記録が騒がれだしてその数に驚いた。	自分の固定概念を取り除き、被保険者・受給者への親切丁寧な対応をこころがけている。 現時点での対応の問題点として、あまりにも早急に問題を解決してしまおうとしているように思う。特に特別便が開始された当初はひどかった。客が押し寄せ、数をはくことに力をいれてしまい、ひとりひとりへの対応が丁寧にされたか疑問だ。年金受給者は急ぐ必要があるが、被保険者にはもっと時間をおいて送付し、丁寧な対応ができるよう配慮すべきだったと思う。ことを急ぎすぎたために、のちのちこの事で問題が発生しないか心配だ。
6736	地方庁	その他(社会保険事務局)	思い当たる問題点は既に報道されていますので、 さらに思い当たることは特にありません。	未統合手番に関しては、既に死亡している者が多数含まれていると予想されるため、「死亡から相当年数を経過している者の基本情報との突合」というのが可能であるならば、行うべきと考える。 (例えば平成9年までに遺族年金を含め受給権のないまま死亡した者の記録は、全て宙に浮いているはずである) ただし、手書き台帳そのものの書き間違いも散見されるし、肝心の本人の記憶も曖昧、あるいは既に死亡している、ということであれば、1件残らず全てを解決するには困難な面もあるのではないかと思う。 (本人には記憶がないが、状況的に世方の記録ですから統合します、というのが許されるかどうかは微妙だし、新たな事故を生む原因にもなりかねないと思う) 報酬相違や機械未収録の記録については、手間も時間もかかるであろうが、全ての手書台帳を見直すより他はないものと思われる。 今後は、厳密にやるのであれば、資格取得の際に本人確認の添付書類を求めることで多重払い出しを防ぐことが出来ると考えるが、サービスの低下に繋がる危惧もあると思う。	基礎番導入時、過去の手帳番号はどうやって統合していくのだろうかという疑問は素朴に感じていたが、基礎番通知で過去記録がある方については返信を求めていたため、今後調査を行っていくので大丈夫なのだろうと思った。 が、それが行われなかった方も多数いると知ったのは、記録問題が報道されるようになってからだった。 また、その後(平成14年頃)厚年の資格照会を担当したが、人の記憶というものは非常に曖昧であること、手書きの台帳に判読出来ないものが多いこと、WMに収録されている過去記録に間違いや不備が多いこと、年齢を偽って働いていたと申し出る方が多かったこと、などを知り、いろいろな要因から過去記録の捜索作業は非常に困難なものであると感じた。	厚年の資格照会を担当していた当時、前述のとおり相当年数を経過した過去記録の調査は非常に困難である、という認識があったため、少しでも今後の照会の際に手がかりや参考になればよいと、当時の事情をはっきりと記憶しているお客様がいれば色々と情報を聴取して、係共有のノートに書き残していた。 例えば、〇〇という店はΔΔという会社が母体でした、などの情報は非常に重要で、本人申出の事業所名だけでなく、当時の情報を元に他の会社をあたってみると記録が見つかる、というケースが多々あった。 根本的な反省点は、 ・本人からの届出主義であったこと ・その都には(皮肉にも年金記録問題がクローズアップされるまでは)自分の年金に対する興味が希薄な方が多かったこと ・またそれに対し、国側の注意喚起が不足していたこと (年金手帳は大切なものであるというアピールが足りない。資格取得する際に本人確認の添付書類をとっていない。また取得時に過去の番号の申出が無ければ新番を払いだしていたのか、裁定請求時に手帳を20冊近く持ってきたお客様もいた) などが挙げられると思う。 制度が始まった時代には、将来コンピューターで記録を管理することになる、という発想は当然なかっただろうし、全国に台帳が点在していれば疑重複調査も事実上不可能だっただろう。 よって、当時の手書き台帳での管理そのものを短絡的に責めることは一概には出来ないと思うが、判読が困難なほど手荒く記載されているもの、或いは間違った記載がされているものがあることは、やはり問題だと思慮される。
6737	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6738	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。		1資格取得時の過去の年金加入についての審査が不十分であったと思う。 昭和50年ごろ 2業務外閲覧等については、職員の倫理感以外に、チエック体制ができていなかったものと思う。	1資格取得等において、過去の加入記録の有無等を生年月日などを参考に極力確認するよう勤め重複払い出しの無いようつとめた。 2オンライン設備の創設時であり、以後も十分なチエック体制がしかれていなかったためと思う。(現在では解消)
6739	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	一件一件地道なつき合わせが必要だと考える。	過去の年金記録管理方法等の不適切、当時の年金に対する意識の低さ(周知不足)を感じた。 記録問題については、テレビ報道で知った。	真摯に受け止めて、丁寧に対応する。管理の方法等が計画的にされていなかったことが反省点と考える。
6740	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ありません。	未統合、再裁定、紙台帳とオンライン記録の不一致等の様々な問題がありますが、問題発生の原因が、お客様や企業側にある場合も考えられますが、すべての責任は、社保の制度周知不足・業務への真摯な取組みの欠如です。このような問題を知ったのは、世間で報道されてからで	組織不信が制度不信を招いてしまったわけですので、お客様と接する機会には誠意と思いやりをもって、応対させていただいています。お客様の大事な情報と生活を預かっている重大さをもっと痛感していかねばならないと思います。
6741	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録に対して、真摯に対応する。	今まで何をしていたのだろうか？と疑問に思い、大変なことになったと感じた。2年前から大変だった。	記録が漏れている方に対して、申し訳ないと思いつつ、自分の勤務した会社を忘れているなど、本人責任の部分もあるのではないかと、感じました。基礎年金番号制度になった時にもっと、しっかりとしたシステムを考えたほうがよかったかもしれません。
6742	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	特別便の回答をいただいた内容の記録を調査し、ご本人様が納得されれば、 解決と思いますので、時間的制約があるにしても地道にやっていくしかないと思います。	社会保険庁の信頼を失った問題であり、また、国民の方の大切な年金記録を管理していなかった組織のあり方についても、問われる問題だと思いました。 この問題の存在については、マスコミ報道等で初めて知りました。	自分としては、ひとつひとつ地道に処理して対応してきました。 おそらく、マニュアルがあっても、各県ごと回答方法や処理の仕方が違っていると思いますので、処理方法や回答方法を徹底するべきだと思います。 人手が圧倒的に少ないし、人手の補充をするのが遅すぎたような気がします。
6743	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	一般に知られていないもので知っている事は特にありません。	事務所単位でなく、記録問題専門の組織等を立ち上げて対応していくのも一つの策だと思う。	私の在籍当初(平成19年7月)にはすでに記録問題は明るみにでており、本当はもっと早く対応すべきであったのだろうが、こうなった以上いつかは解決させねばならないことであり、今は厳しい状況だが1日も早く解決させるべきであると認識している。	個々の窓口で誠意をもって対応し、お一人お一人の記録をきれいにしていくことで、少しづつ信頼を取り戻していくように日々の仕事に取り組んでいる。今日の記録問題の反省点としては、とくべつ便の郵送分や再裁定の処理への対応が後手後手にまわってしまったことと思われる。
6744	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		メディアで報道されるようになった時に知りました。	
6745	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	即効性のある方法は無いと思います。お客様の申し立て(特別便等)を基に、地道にマイクロ・台帳を確認していく以外ないと思います。また、可能であれば、この問題に対応する職員を増やしていくことが必要と思います。	私が年金記録問題を知ったのは、数年前にこの問題が注目され始めてからです。それまでは、恥ずかしながら大きな問題とは認識しておりませんでした。被保険者にすれば、自分が年金を納付したにもかかわらず、年金額に反映しないケースが多い大きな問題であり、私たちも真摯な対応が必要であると認識しております。	事務所にいたときは、国民年金・厚生年金を問わず、お客様の話(納付の記憶・職歴の記憶等)を詳細に聞くことに努めました。また、期間照会についても案内をしました。現時点で思うのは、平成9年の基礎年金番号導入時に当然、このような問題が起こることは予想できていたのではないかということです。今になって特別便などの対応をしていますが、もっと早くに国民に周知し、記録の確認を求めることも可能だったのではないかと思います。
6746	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	1件1件あたっていくしかない。	手書き時代の台帳の不鮮明等で氏名や納付記録が抜けているのは、しょうがないことだと思っていた。就職1年目から、見かけた。	そのつど解決するしかないと思っていた。当時の記録の中で記録を探すための方法を引き継いで行っていた。 問題が大きすぎて問題提起する状況や環境が良くなかった。
6747	地方庁	その他(社会保険事務局)			この職場に入ってしばらくして手番が多く払いだされていることは知っていたが、すぐに統合できるものだという認識でいた。しかし、年金記録問題が取りざたされ、申し立てのあった記録を探すことは容易なことではないと実感した。	窓口に来たお客様に記録を確認していただき、結びつく記録について統合を進めた。また、申し立てがあってから記録確認に時間がかかるため、進捗状況をお知らせした。 反省点については、基礎年金番号制導入の遡延・年金請求時に手番をすぐに統合できると判断していたこと・台帳からWMへ記録を移す際のミスを防ぐことができなかったことなどが挙げられ
6748	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録が判明して年金額が減額されるケースがある。 四種取り消しして、平均標準報酬月額が下がる、 振替加算、加給金がつかなくなる、など。	上記のようなケースについても広報すべきものと思われる。	年金記録は、給付を決定する上での基本であり、その記録に対しての信用が失われることは、年金という社会保障のひとつを大きく揺るがし、国民を不安に陥れるものと認識しました。 WMに収録されている記録について、疑問を持つような記録も発見しましたが、 膨大な数であることを知ったのは平成19年の報道でした。	お客様の記録や給付額に対する懐疑的な態度は当然であり、 納得していただけるような説明や期間調査の申出を受け付けるなどの対応に努めた。 また、内容を確認し、それが正しく記録されるという至極当然のことが何故なされなかったのか、この組織に身をおく人間として落胆するものであり、それは仕事が国民に向かってより、組織第一で進められたことに起因するのかと思われる。
6749	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りませんでした。	意見を出し合う。	そのようなことがあることは認識していませんでした。	お客様の記録が少しでも反映されるよう努力しました。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6750	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	(期間調査を担当した経験から)まずは機械化以前の紙台帳とWMの記録の照合し、氏名の漢字の登録等、記録を整備すること。古い紙台帳は劣化して、不鮮明な字、数字があり、収録が出来ないものもあるので、それをどのように登録するのか。たとえば「山？太郎」でも氏名検索できるようにするとか、検索方法にも融通を利かせるようにするべきです。	手番記録未統合に関しては、起こるべくしておきたこと。平成17年に期間調査の担当となり、事業所名の収録誤り、氏名の収録漏れ、生年月日の「1日・10日・20日・30日」での登録等、機械化された時、一体どんな作業をしていたのか、と思いました。 記録改ざん等は、特別便が始まってからです。	期間調査担当時、「やれるものなら紙台帳を見直しして、記録が探しやすくなるように氏名の収録漏れ等を整備したいね」と同じ課の人と話すも、そんな作業ができる時間は全くありませんでした。 氏名収録漏れのリストが送られてきたとき、「こんなリストが作れるなら、何故、もっと早くやってくれないのか」と思いました。
6751	地方庁	その他(社会保険事務所)	脱退手当金について、支給決定日が他の厚生年金記録と重なっている場合 実際には脱退手当金を受給しているにもかかわらず、脱退手当記録を取り消して年金額の改定をおこなっていること。	脱退手当金の問題は今後もなくならない。上記のケースにより記録が復活する場合と期間が重複していないので復活しない場合について、受給者同志で矛盾が発生する。第3者委員会へ申立した場合はすべて救済の対象とする等、何か受給者にとって不公平のない統一した制度が必要。	事業所資格取得時の徹底調査についての意識(過去のずさんな事務体制) 事業所も含めPR等周知不足による被保険者本人たちの年金に対する意識の欠落 各事務所で年金番号を複数保持するものに対しての認識が甘かった 適用業務に配属されて上記問題を認識した。(平成6年頃)	いつか複数の番号の統合が必要になるので、判明時点で可能な限り即処理をこころがけていた。脱退手当金については統合していないケースがあったようだが、本人記録にかわりはないので統合するようにしていた。 年金請求時についても過去の対応では、徹底調査をしていなかったケースもこの問題をまねいている。加入時、年金請求時、各時点で入念確認を実行していればここまで、膨大な件数にならなかったのではないか。
6752	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ねんきん特別便・ねんきん定期便等を国民の皆様に送付した結果、記録にもれや誤りがあるとの回答をいただいた分についての記録調査に相当の時間が費やされていると思います。現場では日々の業務・窓口でのお客様応対・電話応対を通常どおりになしうえで、記録調査をしていることが原因だと思います。この問題を解決するには、専門的に記録調査を行なう人員を大幅に増やすしか方法はないと思います。 また、残念ながら未だにねんきん特別便等に対する回答をいただけていない方も多数いらっしゃいます。テレビでは連日のように年金問題を取り上げられていますが、国民の皆様に対してもっと年金記録の確認を呼びかけるような報道をしてもらえればそれが最高の広報活動となり、1件でも多く解決すると思います。	年金記録問題は、2つ以上の手帳番号を所有していた方の記録を様々な理由(氏名が変更されていて誰のものかわからない。誤った氏名・生年月日が登録されているために誰のものかわからない。など)により、統合作業ができていないことが問題だと認識しています。 私がそのような問題が存在することを知ったのは、健康保険業務課に初めて配属された平成7年でした。	特に基礎年金番号が導入されてからは、20歳以上で厚生年金に加入される方で年金手帳を今までにもらった事がないと言われるたびに、過去の職歴や住所の聞き取りを試みましたが、全てを解決することはできなかったと思います。当時は在職していた会社名をこちらからお客様に提供できなかったため、なかなか本人の記録と特定できなかったのも原因だと思います。 反省点としては、基礎年金番号通知書を送付した時に他の手帳番号をお持ちの方からの回答を取りきれなかったことが挙げられると思います。これは現在、ねんきん特別便等の回答を取りきれていないことと同様だと思います。また年金制度の広報が不足していたことも原因だと思います。
6753	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	マンパワーが必要。旧法該当が多く発生しており、オンラインでの見込み算出の充実を望む	基礎年金番号制度が発足する前は、多くの氏名変更、年金番号重複取消届が提出され、転職を繰り返す人は年金請求時に職歴を確認するのは困難ではないかと感じていた。 (昭和60年位に、健保厚年適用課に在籍していたとき。)	その時点では特に意識的に対応はしていなかった。 オンラインや基礎年金番号制度ができる前の紙や手作業での業務では、完璧にすべてを管理しきれることはできなかったと思う。せめて、年金請求時での確認が必要だった。しかし、金融機関への年金請求手続きを委任されている場合、職歴の確認が難しい場合もある。 記録が判明した場合、減額になる人も多数発生する。国も政府も議員も、正しい年金記録という位置づけで、増額するばかりをアピールしないで、本人の正しい年金記録にすることによって減額になる事もあるとの説明してほしい。
6754	地方庁	その他(社会保険事務所)			手番の統合漏れ 平成18年ごろ	
6755	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		戦後の炭鉱労働者などは、就業のために年齢をいくつか増しての申告をする等特殊な例がありました。ただし、その様な特殊事例があることも先輩職員の方から引き継いでいましたので、年金受給の際の調査はではその範囲を踏まえて調査する心構えがありました。しかし、その様な特殊事例に限って言えばせめて名簿には氏名がありますので最善を尽くして調査しますが、探し方の良し悪しにより見つけ出すことが出来ないケースもあったかと思います。 ところが、今回のねんきん記録問題は、氏名、生年月日、性別、会社名が登録されていない記録が大量に放置されていたことが発覚し、「氏名、性別、生年月日、会社名、のいずれかの手がかりより必ず検索出来る」、と言う原則が崩れ去ってしまったことに愕然としてしまいました。 特に、オンライン化以降の採用職員は同様の感想を持っているに違いありません。 どのように検索しても、出てこない記録が存在していたのですから「記録の管理」について大いに問題であり、平成18年度以降の払出年金番号に氏名、生年月日等を登録していく作業の段階で知りました。	一つ一つの記録を復元させることが最優先であると言う認識で対応して参りました。 第一は、年金制度が広く国民の皆様に理解されていないことであり、自分も社会保険の仕事についていなければ、その一人であったろうと思います。もっと、もっとわかり易く、もっともっと広く広報の必要があるのでは無いでしょうか。 その他 終身雇用制が主な時代であり、転職を重ねることを想定していなかったこと。 40年にわたる長期の記録管理が、時代の変化に対応していなかったこと。 厚生年金や国民年金など、独立していた制度の統合など。
6756	本庁	その他(本庁)	年金一元化は四半世紀以上検討課題とされていながら政治家が何もしていないこと。マスコミが指摘しないのが不可思議である。	マンパワーの集中と、処理に専念できるように事務所からの督促を可能な限り減らすこと。「これだけ早く処理して」との電話で作業の手をとめられるケースが頻発しており、作業効率が低下している。	平成18年頃だったと思う。主に基礎年金番号化前の統合もれであり、今後件数が増えるわけではないこと、また5000万件＝5000万人不備ではない以上、確実に減らしていけば解決可能な問題と思っていた。ただ、受給金額に直結する問題なのでなるべく早い解決が必要と考えていた。	ほとんどの記録には不備がないことを伝えて相談者の不安を減らすこと、また最終的には消滅させられると自分に言い聞かせて目の前の記録を一件一件確実に消すことを心がけた。 マスコミおよび当時野党であった民主党の不安を煽るような発言には般然と反論してもらわなければならなかった。結果、問題がない人たちにまで不安が伝播し、大量の書類、相談が現場に押し寄せることになった。結果、本当に処理が必要な書類なのかどうかの確認に無駄な時間を要し、真に必要な処理が遅れる原因となっている。「決断は金」などではありえない。
6757	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません		ここ数年で、マスコミ等で取り沙汰されるようになってからです。	やはり、一人一人の仕事に対する責任感と、チームワークも必要かと思います。
6758	本庁	その他(本庁)	なし。	スピードをあげながら着実に記録の調査・統合をすすめていくことがよいと考えます。	とてつもなく難解な問題だと認識しています。知ったのは数年前です。	精一杯、記録調査・統合業務に取り組みました。 問題解決にむけ、本格的に取り組むのが遅すぎた点です。
6759	地方庁	その他(社会保険事務所)	台帳保管庁のオンライン表示や事業所整理記号の表示が不正確なために、被保険者名簿のマイクロフィルムの所在が不明で、確認のできない年金記録が少なくないこと。	社会保険庁の保管するマイクロフィルムの検索システムの再整備を行うべきと思われます。国民年金では、台帳保管庁の事務所コードが一致しなければ検索できない点や事業所整理記号だけではなく年金番号からも検索できるようなシステムに改める必要があると思います。	基礎年金番号が導入されたときに、一人一人の年金記録は一本化されるべき記録であることを世間にもっと周知して、今のような作業をもっと前もって行っておくべきであったと思います。過去の古い年金記録のオンラインに収録されている情報は不正確であったり不十分であることをもっと組織全体で共有し、未統合の手帳番号の入念な調査を前もって行ってこなったことが、年金記録問題を大きくしたのではないでしょうか。私自身が、17年採用なので年金記録問題が社会問題になってからその存在を知ったために、一際こうした思いを強くもっています。	氏名や生年月日、会社名にいたるまで被保険者記録の基本情報も、誤って収録されていることを十分にふまえて、窓口相談などにあたるようにしました。 今後このような問題を繰り返さないために正確な事務処理を徹底することはもちろんのこと、過去の不正確な事務処理の問題点はしっかりと共有し続けるべきだと思います。
6760	地方庁	その他(社会保険事務所)	ほかにはありません。	年金記録の本人確認を進めるのはもちろんだが、どうしても本人のものと特定できない多くの記録をどうするのか、最後の一件まで特定するとの約束がはたせるのか、実際不安です。この状況をどう対応するのか、具体的に示す場ではないでしょうか。 現場では、一件一件記録確認を着実にやっていくことで問題解決に繋がると信じてやってます。	実際未統合の記録がそんなに存在しているとは思っていなかった。報道されてからはじめて知った。受給者にしてみれば、老後の生活の柱である年金を国がしっかり管理しているものと思っているのは当然である。今ここでしっかり対応しなければ、年金制度存続自体危うくなると思って日々やっている。	年金請求のときに、しつこく加入記録のチェックをしている。最後でとことん確認するしかない。 ただ、本人でも忘れている勤め先や、生年月日の違い、読みかたの違い、などでどうしても時間をかけないといけない場合や、調査する人の経験不足から記録の見落としもあるかもしれない。一人がチェックしておわりではなく、複数でみて調査する体制、経験者を重点配置すべきとだと思う。
6761	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	迅速に対応し、職務を忠実に行っていく事です。	基礎年金番号以外に手帳番号があるときは、申し出をしていただく案内も送られていましたし、私は請求時に、氏名索引をしっかりし、漏れがないいか確認しながら、業務をしておりました。報酬の改ざん等については、全く知りませんでした。	お客様の立場に立って考え、日々の業務の中では自分に出来る限りの 事はしているつもりです。 。
6762	地方庁	その他(社会保険事務所)	国年が未納でも、もれありと回答すれば納付にしてもれえるという話がでていると事業所の担当者から話を聞いています。	一件一件適切に確認していくしかないと思います。	採用されたときWMで氏名の入っていないものがあるのはしっていたが、マイクロ、払出を確認すればいいと聞かされていた。	台帳をマイクロ化するにあたって、予算の関係ですべての台帳をマイクロ化できなかったときいています。 すべての台帳をマイクロ化しなかったことが問題である。 また、国年は取扱いが市区町村と社保で現年度、過年度等で分けていたことも一般の人からみればわかりずらいことだと思います。
6763	地方庁	その他(社会保険事務所)			在籍し、ある程度の基本知識を得てすぐに「未統合記録」の存在に関しては当時の体制、取り組み方にかんして疑問をもった。また、特に国民年金の納付記録(磁気フィルムに収録されている記録とWM記録の相違、磁気フィルムに納付記録が無いにも関わらずご本人様が領収証をお持ちの記録)には、強く疑問を感じていた。	窓口などにいらっしゃった場合には、全く関係のないような照会であったとしても記録を確認していただいたりするようこころがけた。 「未統合記録」に関して、「ねんきん特別便」などのように一気に照会をかけるのではなく、ずっと継続して少しずつでも照会をかけ続ければこのようなことにはなっていなかったと思う。
6764	地方庁	社会保険事務所課長級以上		更に集中して人を集める等行い、早期解決を図る。	重要な問題、皆様からの信頼が一度に失われた問題である。	お一人ずつ丁寧に調べ、対応して解決を図っていくしかない。 特別便の送付等、短い期間の中でのお知らせは、事務所の窓口を混乱させる結果を招いた。
6765	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られていない問題以外は、知りません。	もちろん、原因の究明、改善は大切なことですが、まずはそういった方々の救済が最優先されなければならないと考えています。組織一体となって、解決にあたるべきです。	一般の国民の方々と同じく、マスコミ報道等で知りました。	その当時、私自身も社会保険庁の記録が正しいと信じていました。こんなにも、消えた年金記録があると思いませんでした。組織として、もっと、お客様の気持ちにたって、思切丁寧に対応すべきであったと思います。
6766	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません	年金記録の解決は、老後の生活設計の基盤である。職員の認識によりすき解決に努める。	年金記録問題が勃発した当時、社会保険事務所の庶務課長として記録問題を対応していた。 事務所職員には、窓口のお客様に対して全員体制で対応を取ることとし、お待たせすることのないよう、対応に心がけた。 お客様の不安を解決するためには、早めの対応、早めの記録の回答、心からの接客が必要であり、職員全員の責任と認識し対応にあたった。 記録問題の認識は、上記の在任中に認識し、ずさんな記録が余りに多いことを知った。	職員全員が対応を取る事項であり、業務においては最優先として取り組むことである。 しかし通常業務も淡々と行わなければならないが、通常業務に遅れが生じている。あらゆる面で、記録問題を早期に解決しなければ、日本年金機構が設立されても、本来の信頼回復につながらない。
6767	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に、ありません。	集約センターを、何ヶ所か設置し効率的、効果的に作業を行う。	システム開発の調整が、でききれていなかったと思います。	記録の補正作業を効率的、効果的に行う。また、システムの導入が遅れたこと。
6768	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	人手を増やすこと	どのような形でも、一定の国民の理解を得て解決するまでは、努力しつづけなければならない事。問題を認識したのは平成20年夏ごろ。	できるだけ迅速に、できる範囲で数をこなそうとしました。反省点としては、年金特別便のわかりにくさ。もっと年金制度自体をわかりやすいチラシ等で年金特別便に同封するなどアピールしてもよかったのではと思う
6769	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	現時点で申請されているものを早急に回答、再裁定の手続きを終了してから、残っているものについて調査をする。	記録問題が記録問題として言われるまでは、知りませんでした。 オンライン上で管理されている記録は正しいものだと教えられていたし、自分たちの上部組織・先輩方が管理してきた記録に間違いがあるなんて思いもよらなかった。	自分たちの記録が確実なものではないことを受け止め、お客様の話を聞き、たくさんの可能性から、記録を再検証して、回答をしてきました。 年金制度の複雑さ、幾度にわたる改正が、記録問題を引き起こしたと考えます。 国民にわかり易く、よりシンプルな、年金制度の構築をのぞみます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6770	地方庁	その他(社会保険事務所)		ねんきん特別便の回答を早急に完了する。特に本人の記録と確認できるものは早めに支給することが重要である。	その後、意識も変わり大変な問題と認識し、記録問題については報道があってから知りました。	来所された方にわかりやすく説明し、理解を得るように努めました。また、照会の回答を行いました。
6771	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	今までのように、広報等により周知徹底し、未提出者の提出を促す。 処理の滞留については、人員増が望めないなら、時間をかけてきちんとかたづけるしかないと思います。	以前は、請求主義だったので、年金請求時においても、本人が申し出なかったら、申し出た職歴のみで裁定していたので手番が残ってしまったと思います。	もっと早く、今のように、オンライン化になり氏名検索の徹底ができていたら、宙に浮いている手番も、少なかったと思います。
6772	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		年金記録問題が騒がれるようになり、自分自身この問題を知ることとなりました。自分のかけた年金が自分のものとして記録されていない、受給者にあっては自分のかけたはずの年金を受給できていないという、とても重大な問題であり、とにかく何よりも優先して取り組まなければならないと思いました。	とにかく優先して対処しなければならない問題なので、担当事務を行いながら積極的に特別便の対応をしました。社会保険庁の職員としてお客様に誠意をこめてご説明することが大切だと考えました。 基礎年金番号導入時に記録統合をもっときちんとしていれば、また過去の記録についても確認しておけば、問題はもう少しは大きくならなかったのかと思います。何より、大切な年金の記録を
6773	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません		平成4年に社会保険事務所の年金給付課で裁定請求書の審査を行っていたとき、基礎年金番号に収録されていない加入記録が多いことにおどろきましたが、その当時は裁定請求の際に、窓口で本人に聴取して記録を整備すれば大丈夫という感じでした。期間照会回答においても、業務に精通した職員ばかりが担当しているとはいえず、「記録が見当たらない」と回答されていたものも少なくないと思います。この当時は、被保険者一人ひとりの大切な保険料をお預かりして、管理するという意識が薄かったのだと考えます。ご本人様から申し出が無ければ仕方が無いと	年金特別便が発送されたときには、事務局在籍しておりましたが、事務所の窓口応援に積極的に参加しました。お客様からのお叱りも多々ありましたが、一つ一つの記録について、丁寧に聞き取り確認しながら対応しました。 公的年金と医療保険制度、又は税金について、被保険者本人様が混同されている場合も多かったので、年金教育などによる制度に対する知識をふかめることも必要なのではないでしょうか。
6774	地方庁	その他(社会保険事務所)	私個人の職務経歴上、庶務課及び年金相談コーナーへの配属が大半であったため、直接記録を訂正・追加する業務に関する知識・経験も乏しいため、世間一般に知られていない問題として認識していることは特段ございません。	現在年金相談コーナーでお客様からの年金相談を承っておりますが、多くの方から通知書(年金とべつ便・定期便を含む)の内容が理解しにくいとのお声をいただきます。また相談コーナーで交付する加入記録自体も業務上のデーターのため解読できないといったクレームも多々いただきます。 オンラインシステム上、早急な改善は望めないとは思いますが業務用データはともかくお客様に交付するお知らせ等はご年配の方にも理解しやすい様式に改める余地があるように認識しております。 一方、事務処理体制自体についても最小限必要となる様式1枚で全ての事務処理が完結するような効率的な方策がとれれば省力化につながると思われます。	私個人は新規採用当時適用課健康保険係に在籍しておりましたが当時不動産バブルの時代であったため大量採用が当たり前の時代でした。 したがって企業側も福利厚生面でやや認識不足なところが見受けられ再雇用の社員にもかかわらず新規取得扱いとし厚生年金番号を払い出してしまうような事業もあったのかなと認識しております。しかしながら新人であったため、さしたる問題意識を持つことができず、そのようなことの積み重ねが今日の記録問題の発端になってはいないかと省みている次第です。 その後職務経験を重ね直接記録訂正・追加などの業務に関わる部署に配属されることもほとんどなく今日に至っているようなところです。 したがいまして昨今の記録問題についても新聞報道等により、ことの重大性を認識しているようなところです。	上記(8)のような認識不足な点を踏まえ現在の記録問題及び将来的な改善策に携わるとすれば職員一人ひとりが今現在行っている業務自体が果たして世間一般の常識と照らして妥当なのかと問題意識を共有することが必要ではないかと認識しております。
6775	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	可能であれば、人員を増やし、記録の調査、回答に対してこれまで以上に期間の短縮を図るべきだと思います。	実際に問題を認識したのは平成19年の夏頃あたりです。年金記録問題は他人事とは思えない問題で、社会保険庁の信頼を裏切ってしまった決してあってはならない重大な問題だととらえていました。	過去の過ちによって、大勢の国民の方に多大なる迷惑をお掛けしたので、少しでも早く正当な金額を受給してもらえるように、最善を尽くして記録調査等、対応しました。反省点としては、チェック機能の甘さと、年金記録問題を問題が発生するまで、そのままにしてきてしまった事だと思い
6776	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金問題が社会的問題として報道されてから、入所。国民年金課において業務した際、本来、被保険者記録として記録されていなければならない記録が、処理の際に人為的作業的問題で記録に誤りが生じたと認識。社会的に報道されるにいたった時期。	人為的な作業体制に問題があると考え、被保険者記録の作成(入力)にあたっては、確認を重ね、上長への承認を常に心がけた。作業の繁忙に確認作業が稀薄になることがないよう対応した。 ねんきん問題の解決業務遂行時、日常業務と平行しての作業体制となっていたが、専任体制での解決が処理時間短縮となったのではないかと考える。 解決までに長期化し高齢被保険者への心理的負担等が今ほど増大しなかったと考える。 年金問題は、手作業で手書きとされた記録と機械化の際の入力誤り等、人為的作業での問題が多く見られる。また、厚生年金の事業主支払いに関しても、監査の徹底により改善が図れると思われる。 年金問題の対応にあたっては、人為的作業のミスの少ない、処理の徹底こそ今後、記録問題が
6777	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	受給者最優先の処理。	新聞等で報道されところ。	優先順位をつけて対応すべきであった。
6778	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	WMにまだ収録されていない旧台帳の記録を整備するのが第一。	本人が年金裁定時に申し出ている年金加入期間の記録が統合されていれば良いと思っていた。 本人が忘れている記録も、裁定請求時には090検索し、本人に確認していたため、記録に漏れがあるとは、WM未収録の記録があるとは認識していなかった。 知ったのは、報道で。	WMで検索できない記録でも、旧台帳や名簿などで追跡確認するよう対応。 反省点は、旧台帳の現行WMへの収録の遅れ、収録誤り、として挙げられるが、年金教育の不足が一番だと思います。被保険者ひとりひとりの年金制度への理解不足。事業主の理解不足。その理解不足を招いたのが年金教育の不足PR不足だと思います。自分自身の年金記録管理も必要だと思います。
6779	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	妙案はないと考えます。社会保険側としては一件一件あたっていくことになるでしょうし、また被保険者・事業所に対しては制度の周知をさらに図るべきだと考えます。	非常に残念な問題だと考えています。 テレビや新聞などで世間で騒がれ始めた頃です。	日々の仕事をきちんと行うことを改めて意識しました。 制度のわかりにくさもあると考えます。また運用面で無理があったのでは。
6780	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	検索システムのあいまい検索の範囲を広げる必要があると思います。	年金制度への社会的信用を失う問題。平成18年頃知りました。	相談の際にしっかり聞き取り、できるだけ統合されていない手番を探すようこころがけました。 反省点は、被保険者の方が年金記録について、確認する機会がなかったこと。オンラインで記録が見られない時代では、複雑な記録管理は困難だったと思われること。制度の内容と現実にできることに乖離があったこと。
6781	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	引き続き、個々人の申出を丁寧に聴取し、年金記録の確認・整理・統合、年金額の修正手続きを行なう。国民健康保険・介護保険情報を有する市 区町村への調査協力依頼を拡大する。未統合記録から特定できる事業所 事業主へかつての勤務者への照会を協力依頼する。	年金記録の適正管理ができていない、適正記録での年金支払いができていない等大変な問題と認識しました。 平成19年5月頃です。	国民生活にとって極めて重要な公的年金制度の運営を担っているということ を強く意識し、個々人の申出を丁寧に聴取し、年金記録の確認・整理・統合 を行ないました。あわせて、受給権者については、年金額の修正手続きを行ないました。 年金記録のコンピューター収録時の誤り、基礎年金番号導入時の年金記録統合の不十分さ、年金裁定時の職歴確認の不十分さ等が反省点として挙 げられます。
6782	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	紙台帳とコンピュータ記録の突合は必要だと思います。	国を信頼して保険料を支払ったお客様に対する重大な裏切り行為だと思います。 国会で消えた年金の存在が明らかになったときに知りました。(社会保険事務所に採用される前)	調査を依頼されたお客様には真摯に対応し、記録が見つかるように努力をしました。 問題が大きくなるまで放置せず、早期にきちんとした対応をとるべきであったと思います。
6783	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	お客様一人ひとりの年金記録をきちんと確認しながら、地道に整備していくしかないと思います。	昔の紙台帳等による記録を、オンライン化で磁気データにして管理するための切替え時に、変換ミスなど重大な事故が起こったのだと思っていました。 この問題について知ったのは、マスコミ報道があってからです。	お客様の年金加入歴や納付記録は、そのお客様の将来の生活に直結する本当に重要なものです。 そのことを肝に銘じ、大切に扱う気持ちが大切だと思います。
6784	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在定期便を発行していますが、まだ特別便が一段落していない為か多少問題はあると思いますが今後も継続していくべきだと思います。その際には 一緒に今よりもさらに年金のしくみ等すぐにわかるような図式による説明文等を 同封して(文字だけだと読まない)年配者にも親切な案内をしたほうが良いと感じます。	年金記録問題の事を知ったのは、平成19年の初め頃だったと思いますが、まだ当初は記録に誤りがあるのはごく少数だと思っていました。実際にはかなりの方が、なんらかの誤りがある事が判明して正直驚いています。	電話や窓口での対応で、わかり易く説明できるように過去の年金記録に関する資料を自分なりに整理し、年金のしくみや制度説明が出来るように勉強しましたが、まだまだ知らない事が多く勉強不足です。 問題の反省点ですが何年か前は窓口対応ひもお客様の立場に立って誠意をもって対応するという事が欠けていたと思いますがもうひとつは現役世代の頃からもっと制度説明等を広報するべきだったのではないかと思います。私が以前働いていた民間企業では一度も年金に関する説明がされませんでした。 このように世間で騒がれるようになったのを良いきっかけにしてさらに広く国民全体に年金のしくみを認識・理解してもらう必要があると思います。
6785	地方庁	その他(社会保険事務所)		市町村が保有していた台帳には、他制度の手帳番号が記載されたものがある。国年手番ファイルへ住所等を登録し、突合する。廃止となった推進員が一番地域のことを知っているので一時的に雇用して個別訪問を行う。	基礎年金番号導入時、手番登録ばかりしていたため、他番号有者がいることは知っていた。その際、事業所や本人へ問うも回答がなかった。国、事業所、個人の協力がなければ解決しないと思った。 ただ、報酬月額の問題は、マスコミが取り上げるまで知らなかったが、保険給付金の日額も関係	相談があるお客様に説明し、理解をいただいているがご相談がないお客様への対応・対策が必要と思います。
6786	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金記録の照会には、知識と経験が必要なことから、かつての資格照会担当の経験者を一同に集め、専門職として記録照会業務にあたらせる。 ただやみくもに、アルバイトを雇って人数を増やしても、なかなか記録の発見には結びつかないと思われる。	掛けたはずの年金記録が、年金番号に登録されていないため、年金受給に結びつかないということ。 今から15年ほど前、資格照会担当だったときに、厚生年金手帳番号を一人で複数持っている人が多数おり、一人の記録を社会保険庁ですべて把握することの難しさを知った。	なるべく本人の申立どおりの記録が見つかるよう、期間照会の精度をあげるために複数の名簿をあたったり、窓口や電話での聞き取り調査を行うなどした。 但し、特に厚生年金発足当時は、社会保険事務所も事業所、被保険者本人にも、年金記録の重要性が認識されておらず、名前や生年月日等の登録がいいかげんであったり、また戦後の物資不足のために、台帳やインクが粗悪な製品が使用されていたためにせっかく記入されていた記録が判読できなくなっているケースもみうけられた。 もっと早い時期に、厚生年金、国民年金の手帳は一人に一冊づつしか出せないので、管理を徹底するよう国をあげて啓蒙すべきであった。
6787	地方庁	その他(社会保険事務所)	事業所の新規適用や全喪の関係で、被保険者記録が、入っていないこと。共済組合の記録がすべて社会保険庁にきているわけではないこと。	一件一件、しっかりと調査して、誠実に対応する必要がある。	重大な問題と考えていた。平成19年に、メディア等で知った。	ねんきん特別便を送付した際には、社会保険事務所に、かなりの数の来所があり、一件一件誠実に対応した。また、重大な問題であることから、事務所内にプロジェクトチームを作り、専門的に対応できるよう提案した。この問題の 反省点としては、台帳等の手管理から、機械化へ移行するときの問題が大きな要因と思われるので、その時点での対策が不十分だった点。
6788	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	なし。	WM導入時の入力漏れ、確認ミスと認識しています。	名簿とWMの突合を再度行う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6789	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じあげません。	特になしです。	年金記録関係の業務に携わる事が今までありませんでしたので この年金問題が報道された時、驚愕した次第です。	窓口で来訪される方の記録が判明するよう自分なりに調査の手順を 学びました。 また、信用・信頼を取り戻すのにはどのようにしていけばいいのかを 日々の業務に携わるなかで考え行動してきました。 WMの導入期にこの問題点がわかっていたとの報道を聞きました。 やはり、この時点がターニングポイントだったのではと考えます。
6790	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6791	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6792	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に思い当たるものはありません。	処理時間短縮のため、進達準備、記録補正等に携わる人員の増員や、複雑な処理も、確実かつ早急に処理できるシステムの構築が必要と考えます。 また、現在複数の市が協力してくている、ねんきん特別便の未提出者に対する、連絡・確認等の事務を、各方面を通じて依頼できれば、より解決に近づくだろうと考えます。	年金記録問題が判明するまでは、記録統合がされていない人がいた場合、その都度手続きを行っていただければ、また、最終的には年金請求の際に調査されるので、問題はないだろうと聞いていました。 しかし、年金記録問題が判明して以降は、あまりに多くの方の記録が統合されていないことがわかり、これは、組織・システムが不十分な頃から積み重なってきた問題が解決されないまま現在に至ることとなった構造的な問題であり、可及的速やかに解決されなければならないものであると認識していました。 また、そのような問題が存在することを知ったのは、2002年ごろに健康保険の適用に関する係に配属された際、資格取得時点で、基礎年金番号がない人がおり、年金手帳に複数の手帳番号番号が載っている人がいることを知ったのが、年金記録問題に関することで初めて知ったときだ	年金記録問題は、全職員一体となって対応していくものであり、早急な解決ができるよういつも心がけていました。 一職員としてできることは、窓口、電話対応、事務処理を丁寧にかつ迅速に行うことでした。 また、できる限り率先して対応に当たっていました。 反省点としては、ねんきん特別便のようなものをもっと早くに送付できていなかったことや、年金請求時に、その都度確実に年金記録の確認ができていなかったことなどがあげられます。
6793	地方庁	その他(社会保険事務所)	20歳以前に遺族年金受給対象者として基礎年金番号が付番されている者や厚生年金加入してすでに20歳前に喪失しているものが、厚生年金加入及び20歳到達の際、氏名(姓)や住所が相違すると別の基礎年金番号が付番されている。	現実問題として、十分な聞き取りがないと難しいと思われる。 ただ、20歳以上の基礎年金番号の新規付番には、もっと慎重になるべきではないかと思われる。	社会保険事務所に入ってすぐ、国民年金を担当していました。その時、厚生年金や共済年金を退職しても、国民年金の加入届けや3号の届けをしない人がいるのに、厚生年金の番号には住所登録が無く、届出主義で大丈夫なのかと不安に思った。 平成9年の基礎年金番号導入時に、厚生年金番号を1人に対して、いくつもの番号を払出をしていることに驚いた。	平成9年の基礎年金番号導入時に国民年金担当だったので、市町村の担当者と連携をとり、転入者・厚生年金から国民年金に変更になった人などの聞き取りをし、基礎年金番号への手番統合に努めた。 業務課の担当になった際には、基礎年金番号不明であると事業所から報告があっても、聞き取りなどをし、確認作業をおこない重複付番を避ける努力を行った。
6794	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	職場一丸となって努力していくしかないと思います。	あってはならないことと思いました。世間一般に問題となったときです。	お客様へ誠意をもって対応し、お一人お一人にご理解ご納得していただくことです。調査や裁定業務に時間がかかっていることに対して、対応する職員の数が足りないのかと私は思います。
6795	地方庁	その他(社会保険事務所)	船員保険の期間で旧台帳の作成がされていても仮番がないものが多くある。また、仮番については旧台帳の漢字表記の氏名から仮番を作成していることから、氏名からの検索での抽出が困難である。 旧台帳の作成されていないものもあるため、正しい船舶所有者名、所在地の申し出がないと探	船員保険の仮番の払い出し簿、旧台帳(厚年・船保)をPDF化して事務所で確認できるようにする。	平成21年	氏名検索の際、多様な読み方による検索を行なうよう心がけ、また船保の仮番については生年月日から仮番検索を行なった。
6796	地方庁	地方社会保険事務局長	他には承知していません。		1. 年金記録問題として報じられた当初においては、年金請求時には必ずご本人に加入記録を確認していただいたうえで年金の決定を行っているため、既に年金を受給している方々に対しては正確な年金のお支払いができていると考えていた。また、現役加入者の方についても年金請求までの間に確認・申出いただける契機が十分あることから、ここまで大きな問題になるとは当初は考えていなかった。 2. また、標準報酬等の遡及訂正に関しては、社会保険事務所における給与簿等の調査が行われた結果であり、支給実態に沿って基本的には事業主からの届出に基づき行われているものであると認識していた。 3. その後、事務処理上の誤り等による記録漏れも多数存在していることなどが確認され当初の考えに大きな誤りがあると認識した。 4. 未統合の記録が存在することは以前から知っていたが、5095万件という数値は平成18年頃。不適正な遡及訂正処理についても同時期。	1. 特別便等による確認作業が開始されるなか、一方では記録管理の杜撰な点や遡及訂正処理などの不適正処理が判明しマスコミ等での報道が連日続いたことで、年金制度や社会保険庁に対する不安・不信感がますます膨らむ一途であった。 2. 窓口等では混乱を極め大半の職員が記録調査や相談対応を連日行ったが、処理の遅れや窓口の混雑等で二重三重の苦情に悩がった。 3. 職員に対しては、迅速な対応は当然のことながら、特に留意すべき点は大盆に受け付けた期間確認の申出書等の書類について、正確に管理を行うとともに進捗管理を徹底することで更なるミスの発生や苦情に繋がらないよう指示をした。 4. 反省点としては、受給者、加入者全てに対する特別便等の送付をあまりにも短期間で完了させたことや他の記録問題の対策を矢継ぎ早に実施したことであり、計画性がないと感じた。 適用・徴収といった本来事業の実績等にも影響を及ぼすとともに、お客様と現場窓口での様々な問題が結果として職員のやる気や誇りを失わせたと考えている。対策の実施に当たっては、現場の体制や発生する業務量等を見極め、計画的に実施すべきではないかと感じた。
6797	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	職員でひとつひとつ地道に解決していくしかないとおもいます	3年くらい前に報道などで知りました。	膨大な数になると思いますが、ひとつひとつていねいにやるしかない。
6798	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		未統合記録が5千万件ある。 平成19年頃。	適正・迅速・正確かつお客様の視点に立つ。 1人1人の記録を正確なものにするとともに、国民の皆様に対して丁寧でわかりやすい説明をす
6799	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		10年前ころ年金加入記録照会文書の回答業務を担当するようになったとき、被保険者名簿の被保険者の受給漏れが多数あり、本人からの照会がないと記録の整備はできないと思われ、どのようにするのだろうと思っていた程度でした。	年金請求、窓口来所の際はできるだけ090確認をした。 オンラインへの年金記録切り替えの際にすべてオンラインにのせるべきだったと思う。
6800	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			個人の年金記録が多数確認されずに、年金に結びついていないことは、お客様の大切な記録管理が適切に行われていないことと認識し、記録管理の重要性を痛感しているところである。 職場では、年金記録を業務センターに送達しており当然コンピュータに収録されているものと信じておりましたが、平成19年に年金記録問題が取りざたされてから始めて年金記録の管理が適正に行われていないことに気付かされ愕然としたところです。	国民年金特殊台帳の突合せを行って気付いた点はいくらパソコンに収録したから記録は完璧であると思っていても、紙台帳からの切替、さん孔タイプライターによる紙テープによる納付記録等の進達を行っても、その記録が正しく収録されているのか確認行為を確実に行わなければ今回のような記録問題は解決されない。 また、これから行われる紙コンの突合せについても、スケジュールを設定しての対応は必要であるが、記録を全く理解しない派遣社員等を活用した突合せを行うのであれば、責任感のない突合せとなる可能性がある。 突合せを行うのであれば、ある程度の研修期間を設けるなどスキルアップを図った後に行うべきではないだろうか。
6801	本庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	年金定期便が送付されてから被保険者が年金記録の確認し事業所届出漏れ誤りがわかり透明性がでて被保険者が安心できるようになると思う。ただ標準報酬の決定方法や標準報酬決定通知書なども確実に被保険者が認識できれば誤りなどなくなっていくのではと思う。	滞納事業所を淡々と滞納処分として差し押さえをすると従業員その家族が失業してしまうことを想像すると滞納保険料を徴収することは容易ではないと認識していた。 年金請求の際に本人に職歴を確認して記録統合漏れがないように受付していた。しかし申し出がないとわかいらない記録たとえば生年月日や氏名相違の記録は未統合になりやすい。この問題の存在を知ったの平成11年以降だとおもう。	請求者に電話し本人記録であるかを確認し郵送にてやり取りをしていた。当時は被保険者名簿などのシステムが整備されておらずとにかく時間がかかっていたことも反省点だとおもう。
6802	地方庁	その他(社会保険事務所)		体制の抜本的強化		
6803	地方庁	その他(社会保険事務所)	①業務センター保管の旧台帳記録は、WM上収録されていない記録が一部あるため、被保険者等から勤務先などの確認をしない限り探し出すことは困難です。 ②厚生年金保険の被保険者名簿(紙台帳)や払出簿に記載されている年金番号の一部が、WM上収録されず欠番になっています。	①旧台帳記録をWM上に収録する。 また、旧台帳をオンラインで確認できるようにする。 ②被保険者名簿・払出簿に記載されている番号をWM上に収録する。 また、払出簿をオンラインで確認できるようにする。	基礎年金番号が導入された際に、番号の統合もれが多くあることは予想していました。前記(6)に記載したことは、平成20年に知りました。	窓口に年金手帳を持参された場合は、番号を複数もっていないか確認し、基礎年金番号へ統合するよう心がけてきました。 基礎年金場号導入時からシステムの改善が行われていれば、ここまでの混乱は生じなかったのではないかと思います。
6804	地方庁	その他(社会保険事務所)	無し		大半は本人が当時の年金手帳が不明なために統合出来ていないもので、調査すれば記録は判明するものと思っていました。報道等により問題点がある事を知りました。	氏名索引では判明しないものも多数あるという前提で、当人より丁寧に聞き取りし索引等で判明しない場合で当人の記憶が鮮明なものは、調査のうえ結論をだす為に申出書等を受け付けるようにしました。
6805	地方庁	社会保険事務所課長級以上		不適正な遡及訂正処理に関して、現在各事務所に保管されている過去の滞納処分資等を本部、ブロックに引上げ管理精査すべきと思います。	不適正な遡及訂正処理に関しては、代表社印の押印、貴金台帳、譲渡録等の添付されており適正な届出と認識しておりました。 基礎年金番号導入時の統合もれについては申請主義の考えがあり年金請求時までに統合できると消極的考えでおりました。	基礎年金番号導入時、お客様との接触する機会があるごとに説明し対応してきました。オンライン、マイクロ、紙台帳の突合を基礎年金番号導入時に行い、また、行政としてさまざまな組織に積極的アプローチをし早期解決に向け対処すべきでありました。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6805	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に知りません。	現在行なっている作業のように一人一人丁寧に審査を行っていくしかないと思います。	多少の未統合記録が存在することは認識していましたが、5000万件にも及ぶとは思いませんでした。また、この問題が存在する事を知ったのは平成18年に大々的に報じられた新聞報道で知りました。	当初は殺到する問い合わせ等に全力で対応し、その後、提出いただいた回答票の統合作業に現在も対応しています 昭和32年当時より、年金記録のずさんな管理が行われており、将来とりかえしのつかない弊害が生じるとの記述がある。こういった措置が当時あったにもかかわらず、その後この問題に対し、記録事務を中央に引き上げ・・・とあるが抜本的な対応策とはいえず、健全な記録管理がなされていたとはいいがたい。大きな問題ということは認識していたが抜本的な対応策を講じなかった体質、体制を改めるべきと考えます。
6807	地方庁	その他(社会保険事務所)		大変難しい問題になっていると考えます。年金制度自体が改正、改正で複雑になってしまっている現状、問題解決にむけて、ある程度のキャリアと知識を持った職員で対応している現状を継続していく事しかないように思われます。		事務所で個人ごとに振り分けてきたものを処理、対応した程度です。
6808	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	全職員一丸となり、資格記録の調査及び回答に取り組むべきだと思います。また、職員一人一人がお客様からの問い合わせに答えられるようにスキルアップすべきだと思います。	記録が抜けていた分を追加することにより、受給している年金額が減額になったりすることもあり本人に確認しつつ、慎重に対応しなければならないと思いました。 なお、この問題が存在することを知ったのは、ねんきん特別便を送付し、その後窓口接客中または、電話にてお客様から「記録が抜けている」と言われ気づきました。	記録が抜けていると申し出たお客様にはきちんと説明し、年金額の増額すること及び消滅されることについてはもちろんのこと年金額が減額される場合についても納得してもらうように接客または電話での対応をしました。 反省点としては、台帳管理の時代にさかのぼりますが、二重払出をしていたり、台帳転記等を怠っていたからこの問題が生じたと考え、なおかつ、その時代の名残りで杜撰な管理を引き続き対応していた点と思います。
6809	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
6810	地方庁	その他(社会保険事務所)	これまでに報道された内容等以外に年金記録問題について知っていることはありません。	事務所においては、記録調査担当職員だけではなく全職員が通常業務と合わせて記録調査(特別便)を行っています。このように全職員が当事者意識を持って記録調査を行っていく必要があると思います。	当初は、制度改正(基礎番号導入)により、基礎年金番号と手帳番号が存在することとなり、そのことが記録問題の要因であるとの認識でありましたが、その後オンライン化時の変換ミスや誤入力により多くの記録が検索困難な状況にあることが判明し、重大な問題であり解決には非常に多くの時間と労力そして被保険者・受給権者の方の協力が必要であると再認識しました。 問題の存在については報道等が取り上げた時期だったと思います。	本人が申立てしている期間については加入記録があるという前提で調査を行い、本人が思い出せない場合はできる限り記憶を喚起するように対応をすることを心がけました。 年金裁定時において、本人申請のみに依拠していたこと、本人が申請していないから別人記録である等の考え(当時としてはやむを得ない所もあったと思いますが)に基づいていたことではないでしょうか。
6811	地方庁	その他(社会保険事務所)			機械化するにあたり、業者委託を行ったと思うがでたらめな入力が多すぎる。 被保険者本人も意識が低く勤めるたびに、新しい年金手帳の交付を受けている人が多い。	年金請求手続き時にいろいろな名前の読み方にて検索、本人がなかなか思い出せないものでも根気よく本人に聴取し本人か別人かの特定に勤めた。 国民年金1号被保険者は住民票に合わせた加入となっているが、2号・3号は、事業所に委ねており、しっかり調べずに資格取得届を出すため新しい番号が交付されるケースが多い。手帳のないものは、職歴・住所履歴の確認が必要である。
6812	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にはありません。	現在は通常業務をしながら事務所のほぼ全職員が年金問題にかかわっている状態であり、それだけに集中して業務をしている職員が少ないため、一日も早く問題解決するためにも専門のスタッフを配置し集中的に業務にあたるのがよいと思います。また、そのために現在の人員数でやりくりするのではなく、できればその業務に必要な職員を増やしてあたるのがよいと考えます。	年金記録問題が存在することを知ったのは、年金特別便が始まってからくらいの時期だったと思います。 また、年金記録問題に対しては、単に記録の漏れがあったお客様の年金記録の訂正をすることだけの問題ではなく、年金に対する国民の皆様への周知の仕方や、社会保険庁のあり方についても問われた問題だと認識しておりました。	お客様の個々の事例ごとに対応するとともに、携わった過程で新たに見つかった記録についても個人を特定するなど、一件ずつ問題解決に向けて対応しました。通常業務に加えて出来うる範囲で現在も携わっております。 反省点については、事務所単位でお客様への対応が違っており(間違った対応をするわけではないですが、足並みがそろっていない感があった)、ばらつきが感じられたことが反省するべき点かと思います。
6813	地方庁	その他(社会保険事務所)		社会保険庁で未だ存在する未統合記録の消化の迅速化はもちろんであるが、あっせんの伴うような年金記録訂正については未だ法律の整備が必要と思われる。	期間照会業務に携わったことはなかったのでさほど意識はしていなかった。 未統合記録があるのは気づいていたが、記録確認申請時及び年金請求の職歴確認のときにおおかた整理がついていると考えていた。これほど深刻であると認識したのは恥ずかしながらここ最近である。	オンライン化が導入された時点で、未統合年金記録を扱う組織を別に設けて名寄せに労力を割くべきであった。とにかく早く着手すべきであったと思われる。 年金加入歴通知についても遅きに失した感がある。厚生年金保険にいたっては届出が事業主であることから、被保険者が自身の標準報酬月額が適正であるかどうか定期便で初めて知ったというのが大半と思われる。標準報酬月額の決定(改定)通知にしても被保険者への通知は事業主となっていることには前々から基礎していた。定期便によって常に被保険者のチェックが入ることで適正な届出が遂行されることが年金記録の適正化に繋がると思われる。
6814	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現時点においては、職員一丸となってねんきん特別便及び定期便に取り組むしかないと思います。特別便(定期便)が未提出の方には、何度も提出をお願いする文書を送付したり、電話連絡、戸別訪問をしたりして回収し、我々職員はそれに対して調査及び回答をすすめていくしかないものと考えております。	加入手続きの際、既に取得している年金番号を事業所や市区町村役場に伝えなかった方(特に、転職回数が多い方)について発生しうる事象として捉えておりました。この問題につきましては、入庁してしばらくしてから知りましたが、最終的に受給手続きをする際に記録がつながっていればよいと思っておりましたので、正直なところ、現在ほど問題とは思っておりませんでした。	以前は、最終的に受給手続きをする時点までに記録をつなげればよいと思っておりましたが、「1人1番号」の考えからしますと現段階においてすべての記録が統合されていて当然であり、この考え方自体、現時点では反省点としてあげられます。
6815	地方庁	その他(社会保険事務所)			未統合の記録が多いなとは思っていましたが、5000万件あるとは報道等についてはじめて知りました。	
6816	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	時間がかかるがひとつずつ処理していくしかないと思います。	厚生年金の手番が2重に払い出されていたとき、上司にどうしたらよいのかを聞き、記録整備の処理をしていました。私自身は、WMが導入されてから採用されたので、当時のことは分かりませんが、昔台帳で管理していたころは、そういった事もあるんだと言われていましたので、問題として認識したのは、今回の報道があってからです。	未統合記録など、ひとつずつ確実に、きちんと対応していこうと思いました。 手番の払出し簿など、昔は管理がずさんだったんだと思います。誤りをただし、今後は二度と起きないようにしていかなければならないと日々考えています。
6817	地方庁	その他(社会保険事務局)			基礎年金番号に収録されず、未統合のまま残ってしまっている年金記録が多く存在していることや、報酬改ざんなど、年金記録にかかわる一連の問題と認識していた。 業務にかかわる中で、未統合の手番が存在することを徐々に認識するようになった。	業務にかかわる中で、未統合の記録が見つかった場合は、その都度本人確認をとり、本人記録と判明した時点で統合処理を行ってきた。 現場では、業務に必要な記録しか見れないため、対応できる件数には限りがある。 もっと早い段階で特別便や定期便のようなものを送付すればよかったのではと考えている。
6818	本庁	その他(社会保険事務所)	知りません		昭和17年の年金制度発足当時の紙により管理されていた記録を、オンラインに移行した時の確認の甘さによるものが強いと感じています。採用時(昭和61年)から期間照会の業務があったので、そのころから氏名の振り仮名相違等により、記録が見つからないということがあり、認識して	入力時の確認を確実に行った。地方の事務所からは本庁に紙で届書を逓送していたが、カーボンでかかれた文字などが薄く読めないまで、逓送したり、またそれを誤って入力されていたりと、地方と本庁との連絡が不十分であったのも反省点と思う。
6819	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	統台帳とWM記録の突合。 統台帳記録の分析。 本人による記録の確認。	新聞、ニュース等で報道されるまで、問題として認識していませんでした。	問題の重大さを認識し、被保険者等からの記録照会について誠実に回答するよう努めた。 反省点 社会保険庁で管理する年金記録について、加入者本人に確認してもらう制度がなかったこと。
6820	地方庁	その他(社会保険事務所)		各事務所等において、全職員で最優先で記録調査、補正に取り組み、一日も早く回答できるようにする。		
6821	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	この調子で少しずつ記録を統合していく。	未統合の記録がすごい量だと感じた。 平成18年頃です。	対応する方の記録は確実に正確なものにしようと取り組んでいます。
6822	地方庁	その他(社会保険事務所)			基礎年金番号以外に複数の年金番号を持っている方の存在は、社会保険事務所に採用されて間もない頃にはすでに認識していました。その複数ある年金番号を統合するために毎年、生年月日ごとに統合のための案内を被保険者の方宛に送付していると聞いており、時間はかかるが基礎年金番号への一本化への対応をしていると思っておりました。また、当時は年金の裁定請求時に未統合の手番確認を行うものと聞いておりました。 なお、厚生年金の標準報酬の遡及改定や国民年金の納付記録の不突合等については、年金に関する業務に従事した期間が1年半と短かったこともあり、報道等で取り上げられるまでは認識していませんでした。	未統合の年金番号につきましては、窓口に国民年金の相談等にお越しになられた方に対して、年金手帳を複数お持ちの場合は確認するようにとの案内をするように心がけておりました。 年金記録問題の反省点としては、年金の裁定請求時に年金記録の確認をしているということで、確認しきれなかった記録に関しての調査をしてこなかったことと、平成9年に基礎年金番号を導入した後の継続した年金記録の一本化への取り組みが不足していたためだと思います。 厚生年金の標準報酬の遡及改定については、社会保険事務所の担当者やその指示をした者、場合によっては事業主等のモラル・意識の問題だと思います。 今後は職員のコンプライアンス意識の向上とともに、一日でも早く記録問題を解決するために、記録問題にじっくりと取り組むための体制をさらに整えることが必要だと思います。
6823	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	一件ずつ地道に記録の統合に向けて努力するのみである。	基礎年金番号導入後も、未統合処理の申出が多く統合に向け広報すべきかを考えていた。 ただし、はっきり言って一昨年の記録問題が報道されてから、未統合の多さを痛感したところである。	報道されているとおり、一人でも多くのお客様に対して早急に記録の統合が出来るよう考えているところである。反省点としては、最終的に年金請求時に職歴の確認をして記録の統合をすればいいという安易な気持ちがあったところである。
6824	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	事務処理の集約化・簡略化を進め、記録整備に対する知識や処理技術を持った職員を問題対応へ増員させるしかないと思います。知識・技術がないとその分処理に時間や労力がかかり、逆に現場が混乱し、事務処理低下につながると思います。(予算面も含め、なかなか難しいかとは思いますが・・・)現職員・OB問わずに。	自分自身非常に無いたとともに、年金制度および社会保険庁自体の存亡に関わる重大な問題であると認識していました。テレビ等で報道が大々的に行われるようになった頃から非常に危機意識を持ちました。	現実を受け止め、とにかく目の前の問題に真摯に取り組み、一日1件でも多く解決していくしかないと思いました(接客・電話応対含め)。反省点と言っていいのかわかりませんが、年金制度そのものの複雑化が挙げられると思います。また、機器操作システムも複雑なため、事務処理ミスの誘因(携わる職員の勉強不足も一因ですが)にもつながるのではないかと思います。
6825	地方庁	その他(社会保険事務所)	マスコミ報道等で公となっている内容が全てかと思います。	宙に浮いた年金記録が0件にならなければ解決とならないと思いますが、既に死亡している方もいれば、海外転出している方もいるかとおもいますし、思いつきません。	年金制度不信の大きな一因と考えております。存在を知ったのはマスコミ報道が最初だったと思います。	一連の年金問題により失った信頼を取り戻す第一歩として、電話来訪で照会いただいたお客様に対して、真摯な対応を心がけてまいりました。
6826	地方庁	その他(社会保険事務局)		現在実施している特別便や定期便を続けていくしかないと思う。	年金記録問題がこれだけ重大な問題になるとは思っていなかった。 年金記録問題が世間に公表されて知った。	事務所窓口に来所されるお客様に親切丁寧に相談にのる。 今まで長年決定してきた年金給付をお客様の身になって相談をうけるべきだったと思う。
6827	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6828	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	事業所、本人の届出誤り、コンピュータへの登録誤り等の原因により、本人の氏名、生年月日等が誤って登録されたため、本来の記録が別人のものとして管理されたまま本人の記録として判明しなかった問題。 平成19年頃	大変な問題だと考え、、本人の申し出た記録を判明するために、一つ一つ真摯な態度で対応しました。 具体的には、窓口対応の際は、本人に旧姓や他に使用していた名前があるかどうかを聞き取りし、名前の漢字の読み方を変えたりして検索し、記録を判明しました。 また、生年月日にも少し幅を持たせて検索し、記録を判明に結びつけたり、事業所の名前や所在地等から記録を判明したケースもありました。 反省点としては、年金記録問題の件数が多すぎるため、なおかつ本人からの回答がないと記録を統合できないため、すべての記録を統合するのは困難だという点です。また高齢者は当時の記憶が不明瞭なため、本人の申し出た記録が判明しないケースがあることです。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6829	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ありません。	別々の制度とされていた国民年金・厚生年金の記号番号を基礎年金番号へ一本化すること及び紙で管理していた記録をコンピュータ管理とすること、これらにあたっての過渡期の問題と考えていました。 過渡期のものと考えていたため、問題として認識したのは基礎年金番号の導入された平成9年以降になると思います。 氏名・生年月日の同じ方がいらっしゃるため、ご本人の協力なしには解決できないものと考えていました。	住所収録が完全でないため(厚生年金は事業主からの届出によるもののため)、金被保険者への文書照会は相当数の郵便の未送達と費用がかかると思いました。 そのため、年金の請求時に常に氏名検索を旧姓もふまえて行い、個々の請求者の方に勤め先などを確認して、統合処理をしていました。 反省点としては、年金の記号番号が個人にとって預金通帳の番号のように大切なものであるといった広報が足りなかったこと、また、記録を管理する者としての責任感が足りなかった(責任感が強ければ、過渡期であるとしても統合処理・収録処理等にもっと積極的な方策をとっていたのではないか)ことがあげられると思います。
6830	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	第三者委員会において、本人が資料を持っていれば、申し立てに基づいて記録を訂正できるようにするとよいのではないかと思います。	マスコミ報道がされたことで、問題を認識した。それまでは、WMの記録は正しいものと考えていたし、そのような認識で業務にあたっていた。実際に記録が大量にWMからもれている事を知って、ショックだった。	「勤めていたはずだ」というお客様にたいしては、以前よりもしっかりと対応するように心がけるようになった。 この問題については、職員ひとりひとりが、ちょっとしたミスがどんどん積み重なった結果ではないかと思います。普段の業務をひとつひとつ正確に処理してゆく必要があると思います。
6831	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特段ありません。	現行の事務処理対応については、ある一定の時期に終了すべきと考えます。 今後については、申立に対しての年金記録確認法等を整備の上、救済するのが妥当と考えます。	業務を行う中、一人の被保険者で、年金番号を数件近く持つ人も多数実在しておりましたので、何処かの時期に政府広報等を活用し、年金番号の統合化は以前より必要と感じてました。 ただ、年金記録問題を身近に認識したのは国会で問題になった時と記憶しております。	お客様には、年金記録問題に対し、個々に丁寧に説明させて頂きました。 反省点としては、平成9年に基礎年金番号制度が導入された時に政府広報及び統合作業しておれば、ここまで大きな問題にはならなかったと考えます。 疑重複表示が出ても確認をせずに新しい年金番号を払出をしていたなど非常に低次元な業務を行っていた事や職員団体の反対等も問題の1つであったと考えます。
6832	地方庁	その他(社会保険事務所)		過去の年金の仕組みや歴史について、若い職員では知りえないことなどがこの問題に取り組むようになり、たくさんあるものだと改めて感じました。そのためOBの起用などで、今後も対応して行けばよいと思います。	基礎年金番号の制度が始まった時点において統合されない記録があることを知っていましたが、年金請求時点で確認できるものと思っていました。 しかし、被保険者本人ですら忘れてしまっているような記録、転職をかさね番号を何件も取得している人など多数おられることを知ったのは18年頃です。	「ねんきん特別便」の送付が始まって以来、窓口にこられるお客様は、消えた年金という思いが強く別番号で管理されているが、基礎年金番号の導入後基礎年金番号に登録されていない記録ということを説明するのに大変でした。平成9年に基礎年金番号通知書を送付したことなどを説明しても知らないと言う方が多数おられました。徹底した周知がなされていれば、これほどまでにはならなかったと思います。今後も徹底した周知活動が必要だと思います。
6833	地方庁	その他(社会保険事務所)	未統合記録の中には本人が知らない間に厚生年金に加入手続きがされていた記録が多数あると思う。特に生命保険会社においてはこのようなケースが多い。窓口で直接本人へ話しを聞いても「講習会に一度行ったことがある」とか「名前を貸してほしいと頼まれたことがある」など雇用実態のないものと思われるものもあった。	事業所(特に生命保険会社)がこのようなことをどの程度行ったことがあるのかどうか調査してみる。	社会保険庁の総力を挙げて色々な方向で本人と結びつく記録については徹底的に調査を行う。受給者については時間的な問題もあるが社会保険庁は多少時間が掛かってもこれからも記録問題に対して誠実な対応をしていくことが大切だと思う。平成9年の基礎年金番号制度が導入された頃。	社会保険庁でもっている記録や資料はすべてオープンにし誠実対応していく。反省点としては平成9年当時でも既に誰のものなのかわからない記録が存在していることは社会保険庁でも相当数あることは分かっていたいたのではないか。だとすれば基礎年金番号を導入した際に記録整理・記録調査を徹底的するいい機会であったと思う。
6834	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		喪失ファイルに別人の記録が混在しているものがある。平成3年頃 氏名の読み仮名がでたらめのものがある。平成元年頃 基礎年金番号を導入したとき手番登録は後回しにする取扱であった。また重複付番も多く見られた。平成9年	喪失ファイルの混在については他課の担当であった。 読み仮名については本人確認が出来たら補正処理。 基礎年金番号については手帳確認したら登録処理、重複取消。 オンラインシステムの創成期でのコンピューターの未発達、職員やアルバイトの知識不足、業者もまた未熟だったものと考える。しかしオンライン化の導入は必須であったと考える。導入を遅らせても記録問題は起こったであろう。
6835	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6836	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6837	地方庁	その他(社会保険事務所)	繰上げ請求した人が一年未満の厚生年金期間がある場合、65歳時に何も連絡がいかないので手続きを忘れている人が見受けられる。時効特例にも該当しないので、時効になって損をしてしまう人が多い。	65才時に233号の用紙を送付してあげたらいいと思う。	請求時に手番がないか確認していたので、ここまで統合もれがあるとは思っていなかった。 5000万件残っていると報道されたときに知った。	本人が申し出なかった職歴以外にも手番があるときは、忘れているだけかもしれないので確認を入念に行った。 請求時に確認すればいいという認識があったので、基礎年金番号を導入したときに今のような記録確認作業をやるべきだった。
6838	地方庁	その他(社会保険事務所)	ございません。	一つ一つコツコツ調査を積けていくことだと思います。	年金額に影響するため、非常に重要な問題と認識しておりました。	一つ一つコツコツ調査を行いました。また、反省点につきましては、適切な年金記録管理の欠如以外ありませんので、より一層慎重に取り扱っていくつもりです。
6839	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金問題を認識したのは平成19年5月頃で、当時は、これほどまで大きな問題になるとの認識は無く、今まで通り自分にできる業務を丁寧に行っていけば必ずこの問題は解決に向かうものと考えていました。	これまで以上に窓口や電話での対応を丁寧に行おうと心がけ、目の前にいらっしゃるお客様の問題解決に一生懸命取り組みました。 反省点としては、窓口にしても電話にしてもお客様からの問い合わせがあって行動するものであって、もっと積極的にこちらから行動を起こすべきだったと反省しています。
6840	地方庁	社会保険事務所課長級以上		人員配置により進めるしかないと思う。統台帳とオンライン記録の突合を早急に進め、年長者からの記録の整備進め、もれ等が確認された場合は年金の支給を早期に行う。	大変重要な問題であると思った。ある程度の記録のもれ等はあるのではないかと思っていたが、これ程大量な記録のもれが存在しているとは思わなかった。	本人の申立を尊重し、あらゆる方向から記録の調査を進めた。また、記録が判明しなかったお客様に対しては、記録がないことへの説明を納得いただけるよう丁寧に対応した。 事務処理体制が整備される前に、いろいろなことが実施され、結果的にお客様を長時間待たせることになってしまった。今後は、何かをやるときは、その反省に答えられる体制を早期に構築し実施していくべきである。
6841	地方庁	その他(社会保険事務所)		未統合記録について、既に死亡しているものも多数いるため完全な解消は不可能ではないかと考えますが、厚年の事業所記号等が判明していない記録、国年の住所が登録されていない記録について整備を完全に行い、相談対応時などは、なかなか「とくべつ便」の提出状況、疑重複記録を確認するのは難しいため基礎年金番号情報照会画面の処理区分などから確認できるようにするなどして、別件での照会の電話や来所対応した際に疑いのある記録を解消できるようにし、さらに、何度も確認をしないよう、確認表示を簡単に行えるように改善し、1件でも多くの未統合記録を整備していくことが解決させていくことではないかと思います。	事業所から新規取得で届出があれば生年月日がいつであろうが確認せず取得を処理し、重複取消が提出されればすぐに整理するなど、ひとつの番号での管理をする感覚は無く、手帳の再交付申請などで検索を行う際は他の番号が確認されても申請のあった期間の確認できるものの対応しかしていなかった。そのような記録の管理から発生し、その積み重ねで起こった問題だと認識しています。	当時はそのような問題意識にはいたらず、対応してはいませんでした。 個人情報保護という部分もあり疑重複が発生した際に確認するのは難しいが、そういった事の無いような対応「基礎年金番号の導入」などを早期に行い、問題提起、早期対応、早期解消が必要であり、今後の信頼回復には必要だと思います。
6842	地方庁	その他(社会保険事務所)		確かに年金保険料を納付していたにもかかわらず納付として記録されていない方には申し訳ないと思いますが、そのような方は一握りです。市町村にも社保にも納付となっていない国民年金記録を期間が1年未満だからとか2年未満だからといって納付記録にしてしまうのは、それこそずさんな補正だと強く感じます。 事務納付していた方との公平性が欠ける処理だと思わずにはいられません。厚生年金に関しては、第三者委員会で斡旋するケースの中に適用事業所となっていない事業所に勤務していた場合でもみとめるような事例があると聞いています。今まで、私たちが行ってきた業務はいったいなんだったのかと思います。時間がかかっても正しい記録を見つけるべきです。 迅速に記録統合をして、納付していないものを納付したと補正して、国民受けをアップさせることがこの問題の解決になるのだとしたら残念でたまりません。 もっと、政府は国民にどうしてこのように漏れている記録があるのか、社保や市町村だけのせいなのか、国民が思い違いをしている部分もあることを認識させるべきと思います。それも、信頼の回復の一歩のひとつとも考えます。	窓口相談として数多くの記録を統合してきました。氏名の読み違い(入力処理したあとのチェックがあったのかと思うほど)や生年月日違いもありますが、多くは基礎年金番号ができたときに他の記録(手番)があるにもかかわらず無回答であったため、統合処理までもっていけなかった事例がほとんどです。平成9年時点での取り組みが中途半端だったように思えます。	平成9年にはさかのぼれないが、今はこれだけ特別便や定期便について報道され年金について国民の方に関心をもっていただいてありがたいと思っている。しかし、いまだに窓口に特別便の回答を手元にもっている方が多いのには驚きます。こんなに本人宛郵送しているのに、こんなに報道しているのにと思うのは、この仕事をしている者の思い上がりなのでしょうか。
6843	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られている問題以外は存知あげておりません。	記録の統合を進める以外に近道はないのだろうが、「社会保険庁が必ず間違っていて」、「事業主の届出は常に正しく」、「被保険者の記憶は常に正確」という認識が変わってほしいと思う。「組織が信用をなくすとどうなるか」ということを痛感しました。	社会保険が始まって以来の問題が内包されている根深い問題であると認識していました。古い台帳を見ると読めないような字が多いですし、昔はこれで給付をしていたのかと思うと驚きです。問題の存在を知ったのは平成18年頃ではなかったかと、思います。	資格照会の担当者はだいたい年配の女性の職員が多く、本人の記録を見つけても通知を出すだけで基礎番に統合をしていませんでした。統合すべきではないかと、話しました。 社会保険庁みずからこの問題をあぶり出せなかったのは恥ずかしいこと。自らを省みられるような組織に変えていかなければならないと思います。
6844	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	年金記録問題についてはこれまでも取り組んできたとおり、すべての記録が適正に統合され、確認できるまで調査確認作業を進めていくのみだと考えます。	問題を知ったのは、2007年1月ごろでした。 国民の最終的な生活の糧となる年金記録が不適正であるとうことはたいへん大きな問題であると思っていました。	年金記録が適正にオンラインに反映されていないこと、またそれに対して、事後処理ができていなかったことが原因の1つと思います。その後も特別便に回答いただいたものに対する調査・回答もお届けできていない中、定期便の発送を行うなど、被保険者に混乱を招くような通知方法をとったことについても、問題かと考えます。受給者・被保険者が求めていることは何かということを考えながら、これまで記録問題で来所される方やお電話いただいた方の応対をしてきましたが、信頼回復のために一番大事にしてきたのは、その場しのぎの回答、応対をしないということで
6845	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	—	・業務取扱要領に基づき業務を行っていたため、特に問題として認識しておりませんでした。 ・いわゆる「年金記録問題」として発覚した時点に認識したことになります。	・社会保険庁からの指示に従おうと思いました。 ・基礎年金番号制度導入時に全ての記録の整備を行うべきだったと思います。
6846	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に知っていることはありません。	誰のものか不明の記録を見つけ出し整理を進めるためには、どうしてもご本人への確認が不可欠です。特別便・定期便で回答いただくこともちろん重要ですが、窓口で記憶を辿ることで忘れていた記憶がよみがえることもあるでしょう、間違って別人の記録を統合してしまわないよう、慎重に聞き取りをし、記録確認を行なう必要があると思います。 特に事務所窓口や市町村窓口、年金ダイヤル等直接ご本人と対応する方のレベルの高さが重要なのではないでしょうか。単純に検索するだけでなく、名前の読み方・事業所の名称・所在地・同僚の氏名、当時の生活状況等、根気よく尋ねることで判明する記録もあるかもしれません。対応する方のレベル向上・また市町村への対応依頼等を行なうべきと思います。 また、私は現在事務センターに配属されていて、直接特別便対応等は行なっていないのですが、LANの投稿などを読みますと、経験者の方のマニュアル等が上がっているようです。私自身不勉強なので、自身でも学習し問題意識を持つべきだったと反省するところもあります。できれば実際にどういうケースが多いか、注意点は何か、ご本人に確認すべき事項は何かなど学習・研修等を行なう機会があれば良いと思います。	消えた年金・宙に浮いた年金の問題については、マスコミで問題になる以前から事務処理の過程で本人のものと思われる記録で、未統合のものが多数見受けられていたため、将来記録統合ができるのか不安に思うことがありました。ただ、この時点では年金受給の際に記録統合ができるものと思っておりましたので、実際に問題として強く意識したのは、マスコミに取り上げられ具体的件数やケースが上がってきてからです。	年金制度加入の際に新規付番する際には、他の基番・手番を持っていないかどうか必ず確認し、本人のものと思われる番号が発見された場合は可能なかぎり本人へ連絡し、統合手続きを行っていただくよう案内します。また、市町村役場で受付されたものについては、市町村担当者へ連絡・確認を行なった上処理を行ないます。 年金記録問題は、過去に制度ごとで別番号を払い出していたこと、また本人が手帳を提示せず毎回新番を払い出したために複数の記録を持ってしまったことが原因なのは周知の事実です。今後は極力付番時は慎重に記録を確認し、また統合する際も確認を怠らないよう一人ひとりが留意するほかないと思います。
6847	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録管理システムの整備 市町村名簿等の保存及び検索システムを早急に整備する。 古い記録に対する正しい知識を持った職員の配置及びマニュアル等の作成・研修	年金額に直結し、早急な解決が必要な問題	ねんきん特別便の処理等できうる限り早急に処理を行った。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6848	地方庁	社会保険事務所課長級以上	承知していない。	なし	国会等で指摘されていたが、今回のような問題が生じているとは思ってもいなかった。 マスコミにより報道され、組織として問題に取り組み始めるまで十分な認識が出来ていなかった。	組織として問題に取り組み始めた当時は国民年金課に属しており、率先して記録調査に取り組んできた。
6849	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	早急に処理を進めるために人員、予算等をとり職員がひとつになり精一杯がんばるしかないと思います	年金は老後の生活にとって収入の柱となるものであり、たいへん大きな問題と思いました。 年金問題が国会で取り上げられ、5000万件もの宙にういた記録があると知ったのはそのときだったと思います。	自分にできることを精一杯することしかありませんでした。 記録の管理体制、チェック体制、基礎年金に統合した際にもっと広報を行い進めておればと思いました。
6850	地方庁	その他(社会保険事務所)		最近国民年金旧台帳とオンラインとの突合の作業をしていますが、1件1件丁寧迅速に処理をするよう気をつけています。	平成18年から事務所の再裁定進達の担当をしていましたが、平成19年6月頃、5000万件の中に浮いた年金記録が報道されてから、再裁定の受付件数がかなり増えたことを実感していました。	その後平成19年8月末まで再裁定進達担当でしたが、その間は何とか進達が遅れないよう迅速に処理をしました。担当でなくなった後、年金特別便が送付されると更に再裁定受付件数は増えていき、しかし担当人数は増えなかったことで事務所滞留分ができてしまったと思います。
6851	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	年金記録問題の完全解決は不可能と考える。(元々、厚生年金は、事業所ごとの管理となっており、特にお店や飲食店等の場合は、屋号と会社名が全く別ということも多く、本人の記憶のみでは記録を探し出す足がかりともならないケースも多々見受けられる。) しかしながら、記録が欠落したことにより、不利益を被った方に対しては、正しい記録として正しい年金を支給することに全力を注ぐ必要あると考える。 このため、事務処理のスピードアップを図ることが必要であり、処理体制の見直しを行い、合理的に行う必要があると思う。具体的には、現在は、各社会保険事務所において照会を行い、記録訂正等必要な場合は、管轄社会保険事務所へ依頼を行ったうえで、本人に回答、その後必要がある方には、年金の再裁定を行うという流れになっているが、回答までに時間を要することが問題である。記録照会こそ集約を行い、一箇所で照会、回答を行い完結させる方が合理的であり、	新規採用時(昭和63年)厚生年金の資格関係の処理を行う際には、記録不備のため、かなり整備を行った記憶があり、既にその時点から潜在的な問題はあったものと思う。	そもそも、オンライン化を行った時点で、完全に記録を移しておかなければならなかったものを、裁定請求時に確認を取ればよいとの考えで、全ての記録をデータ化していなかったことが、全ての誤りであると考える。
6852	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ご紹介いただいた件について一日でも早く回答ができるよう調査をしていく。	報道(テレビ)で見たのがはじめです。	マニュアルに応じた対応(対応に違いがあってはいけないと思うため)。現時点では一日でも早い解決調査しか考えられません。
6853	地方庁	その他(社会保険事務局)	事業所事務担当者の認識誤りが多かったと思う。基礎年金番号導入時のpR不足。共済組合情報提供不足。	事業所、社会保険庁の持つデータ、本人の申し立てのすり合わせ。じっくり調査等が必要と思う。短期間で集中して調査が終了できるものではない。	紙台帳の管理、住所変更、事業所名称変更等の管理、機械化になった時の管理の不十分さ、事業所担当者、職員、市町村職員、本人の認識確認誤り等、保険料と税の関係、すべてのことが問題のもとになっていると思う。そのような問題が存在すると認識したのは、採用までなくです。当時国民年金の担当課にいたが、厚生年金でも10冊以上手帳保有されている方がいた。	お客様への制度の説明、メリット、デメリット等。反省点については、短期間で処理をしていること。(あらゆることに調査が必要と思う)職員一人一人の温度差(人によっては、その場しのぎの者もいる。お客様の立場にたって相談調査が必要。)調査確認資料の不十分さ
6854	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金の加入記録には事業所名ののっていないものがある。	厚生年金の加入を本人に問い合わせる前に業務センターで記録の整備をする必要があると思います。	一本化していない番号が、これほどたくさんあるとは認識していませんでした。正しく認識したのは平成19年ごろです。	過去に社会保険庁として記録問題を解決する機会があったとおもいます。たとえば61年の法改正とか平成9年の基礎番号ができたときなどに解決する努力が足りなかったとおもいます。。記録の訂正、登録、年金の再裁定に携わる人員の増員が急務とおもわれます。私自身は毎日再裁定処理など記録問題に取り組んでいます。
6855	地方庁	その他(社会保険事務所)	職員採用になって、まだ1年半ですのでわかりません。	会社事務員に年1度、説明会を開いて制度の周知を図る。 税務署や労働基準監督署は年一度説明会を開催していました。 (税務署は年末調整に関して、労働基準協会は労働保険に関して) 3号や退職後の国民年金への切替の従業員への周知のお願いなど、会社の事務員の力量の差は大きいと思います。	平成9年当時、基礎年金番号通知書をもらったのは、前職の団体職員の時でした。 前職の職場は手帳管理も厳しく、手帳紛失は言語道断な所でした。 通知書は必ず年金手帳に貼ること、他に番号を持っている人は社保庁に葉書を返送するようにと徹底されました。 あの時、他に番号を持っているのに返送していない人達が、いわゆる浮いた年金と言われているのかと認識していましたので、一方的に社保庁ばかり責められるのもおかしいと感じておりました。	反省点とすれば、基礎年金番号制にした平成9年当時にお知らせをもっと徹底しておけばよかったかと思います。
6856	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録等すべて庁の指示通りに送達等事務処理をしていたので当時はその現状で年金記録は完璧だと思っていたので他に何があるかわかりません。	現在実施している対策しかないと思われるので地道に処理をしていくしかないと思う。 この記録問題については一方的にマスコミ報道がされ社会保険庁の説明が無く正しく理解してない方が多い。今からでも正しく理解をしていただくよう方策をとる必要があると思う。	5000万件と聞いてこっちがびっくりした。 これまでの年金に対する意識の低さを痛感(双方とも)。 マスコミ発表のときしか知るすべが無い。	窓口対応者として誠心誠意対応するしかない。 年金についての関心がこんな形で高まるよりもっと前から何らかの方法で周知し感心が高まっていればここまではならなかったのではと思う。
6857	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	「この問題」の範囲がはっきりしませんので、どのようにお答えすればよいのかよくわかりません。	平成17年頃。マスコミ報道による。	様々な形があるので、それらを全て「年金記録問題」という言葉でくくるという事に疑問を感じます。 それぞれの案件に対して、それぞれに対処してゆく。 地道にそのような作業を繰り返してゆくことが大切だと思います。 現時点までの様な時間・時間、報告・報告ばかりで追い立てられた作業(マスコミでも派遣職員が業務を行っていることについて批判的報道がありましたが)の結果、数年後または数十年後に新たな記録問題等起こらないか不安に思っています。
6858	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	過去の記録に関する、現在の記録解決に向けた作業の流れは、このままでもよいと思います。あとは、もう少し回答までの作業スピードのUPと第三者委員会での救済基準を緩和することが必要と思います。(すでに新聞報道では緩和の方向で話が挙がっていますが・・・) 今後のこととしては、入力ミスなどによる記録の誤り(ヒューマンエラー)は、いくら注意してても、起こるものと思います。それを防ぐ為に、WMシステムのチェック機能の強化が必要と思います。WMシステムのチェック機能の強化は、今後の年金記録の安心性・確実性をアピールできるものになると思います。	保険料負担と給付が結びつかないという、あってはならない重大な問題、年金制度の崩壊につながる問題と認識しています。 問題として、意識するようになったのは、新聞報道があったころからです。	現職員が責任を持って対処すべき問題と考え、積極的に業務にあたり、窓口に出た際には、誠心誠意対応しようと考えていました。 《反省点》 制度導入以降の年金に対する意識の低さ、すなわち、広報の不足。このことさえ、しっかりしておけば、1人の人がいくつもの年金番号を持つことがなく、今の問題のほとんどは防げたと思います。また、紙ベースから機械管理に変わっていく際のチェック体制の不備、申請主義に傾倒しすぎであったこと、などが反省点として挙げられます。
6859	地方庁	その他(社会保険事務所)	報道されている事項以上のことは知りません。	まずはねんきん特別便、ねんきん定期便における申立てに対する確実な調査と回答をしっかりと進めていくことが大切であると考えている。現におかしいと指摘を受けている内容への対応を最優先にするのは当然である。 そのうえで、今後新たにこのような混乱が生じないように定期的に皆様に年金記録を確認いただく機会を設けているので、そこで確実に確認いただけるような仕組みをしっかり機能させるようにする努力をしていく必要がある。(これだけの大騒ぎになっているにもかかわらず、国民年金とは何ですかという人も相当数いることも事実である。)	そもそも5000万件の未統合手番の問題は平成9年の基礎年金番号制度導入時には制度で別々の番号を付番することの問題点を認識していて、その解決のためにこれを導入したのであるから、少なくともその時点ではいわゆる年金記録問題を認識していたといえる。 特に被用者年金の資格喪失後に国民年金1号の資格取得手続きが行われないケースが多く、その把握が基礎年金番号制度発足前は困難であったこと、また、一人一年金といいながら一人の年金記録がバラバラに管理されていることで個々の状況が把握できていないことの弊害の是正をする狙いで導入されたと当時は考えていた。基礎年金番号を導入し、被保険者の方に未統合手番の照会を段階的に行っていたが、回答される割合が高くなかったこともあり、解決までは相当長期間の時間を要する問題であると認識していた。 ただし、紙台帳の1400万件等々の問題は報道があるまで認識していなかった。	本人からの照会があったとき、手続き時には未統合手番がないか常に確認し、ご本人に説明、判明分は基本的にその場で処理を行ってきている。しかしながら、それ以上の対応は一係員のレベルでは困難であると考えており、特に意見を挙げる等のことはしてこなかった。 この問題については、基礎年金番号制度発足から10年を経てなお多数の記録が未統合であったことが報道されたことに端を発するが、逆にいえばそれまで基礎年金番号制度や記録の重要性があまり国民の皆様に理解されていなかったということでもある。また、古い紙台帳のデータ化を急ってきたことにもあるように、行政サイドもその重要性に見合う積極的な対応をしてこなかったこともあると思われる。 年金記録問題がここまでマイナスイメージで報道される前に、少なくとも基礎年金番号発足時点で記録統合の大々的なキャンペーンを張り、必要な人員を確保して対応をとることができていれば、年金不信はここまで広がることはなかったのではないかと考える。
6860	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金の専門知識を持った人材を適材適所に配置して少しでも早く適正化していく。	日々の業務と平行して、一刻も早く年金記録の適正化を図るという重要な問題。	適用(取得・喪失)時の管理方法に問題があったのではないかと思われます。
6861	地方庁	その他(社会保険事務所)	「世間一般に知られていない」と言う意味で言うならば、そもそも基礎年金番号と手帳番号の区別のついていない方も大勢いる。 ・オンライン化したときの、オンラインへの収録漏れ、収録誤り。 ・各事務所で扱っていた紙台帳の記録をマイクロ化するときに、マイクロ化がもれている記録。形式的にはマイクロに収録したものとして扱われているため、オリジナルである紙台帳はすでに破棄されており、記録の復旧・確認は実質不可能。 ・業務センターで扱っているカセットオープンされていない旧台帳記録。 マスコミにはどれも流れていると思いますので、知られているといえば知られている問題です。	従来どおり、判明済みの加入記録の通知(定期便、特別便)。ならびに、本人記録の可能性の高い記録を送付し、回答を待つ。 オンライン時の収録漏れについては、マイクロから再度全件確認する以外に方法はないと思う。 カセットオープンされていない記録については、一刻も早くWMに収録。一応共090-1で氏名検索はできるが、事業所名も期間も分からないのでは対応が困難。 標準報酬の記載されている定期便が現役にしか送られないのは少々腑に落ちない。一度くらいは特別便同様、標準報酬について送るべきなのでは。	裁定請求時に確認すれば良いものと考えていた。記録問題が騒がれるまで、すべての記録は共090で出てくるものだと思っていたので、支障がさほどあるとは考えていなかった。 認識したのは年金記録問題が取り上げられ、期間照会担当になった時点。これはマスコミに叩かれてもしょうがない、と正直思ったもの。	厚生年金期間照会の担当であったため、日々の仕事が年金記録問題への対応だった。 年金記録問題の社会保険庁側の最大の問題は、被保険者に対する加入記録の通知を怠ってきたことであると考えている。以前、大学校の行政学の授業か何かで「行政はNotice&Replyだ」という話を聞いた記憶があるが、これがなされていなかったわけなので。何度か通知する案が出たものの、コストの問題で実現しなかった、というような話を聞いたことはあるけれど……。
6862	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	厚生年金資格記録がまだ、カセット状態になっている。 資格画面に記録をおろせば、特別便の回答が早くなると思われる。	年金相談窓口で誰の記録であるか確認できないような記録が多々あった。 今のように、個人的な情報を提示できなかったので、相談者の記録であると思われても統合できないなど、矛盾を感じていた。 年金相談窓口や年金給付課を担当すると誰もが直面する問題であり、個人への情報提供のしばりに壁を感じていた。	特別便・年金相談窓口等で相談者に対してできるだけ情報を提示し、過去の記録について思い出してもらったり、理解していただくように努力している。 年金制度については複雑なので、わかりやすい言葉で対応して制度に対して理解を深めていただくようにしている。
6863	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	様々なケースがあるので一致させるのは不可能と思われる。 増額になる方のみ積極的に調査すべき	国民年金の納付漏れについては職員の怠慢だと感じた。 マスコミで騒ぎ始めたときに知った。	調査以来については出来る限り詳細に調査した。 反省点は平成9年の基礎年金番号発足時により積極的に周知すべきだと思う。
6864	地方庁	その他(社会保険事務所)			TVや新聞等で報道されるようになるまでは、自分たちが行っている仕事は全て正しいものと考えていたため、問題意識はなかったと思います。 そのため、年金問題の存在を知ったのはTVや新聞等で報道されるようになってからだと思います。	ねんきん特別便の処理を行うことによって、一人一人の記録を見直し、誤りがあれば、正しく訂正する。提出いただいてから回答がお手元に届くまでに、長期間を要しているため、少しでも早く回答できるように努力しています。 また、来所されるお客様やご連絡をくださるお客様に対しては、親切・丁寧な対応をして、これ以上不安・不快な思いをさせないように心がける。 ねんきん特別便には社会保険庁で管理している記録のみのお知らせでよかったのではないかと思います。(共済組合記録など、持っていない記録まで記載する必要はなかったのではないかと思います。) また、特別便の処理が全て終わらないうちに次々といろいろな通知をお客様あてに出したため、お客様はもちろん現場も混乱し、一つ一つの処理が遅れているのではないかと思います。(同じお客様から同じ特別便が何通も届くなど、余分な処理が増え、処理が遅くなっていると思います。)

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6865	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	新たな重複払い出しは、極力無くす。 定期便での報酬と保険料とのチェックを意識していただく。 処理誤りを無くす。	1人で複数手番を持っていたことの問題は、個人都合で生年月日を偽り加入していたり、前職無しとして加入したりと、個人の責任が大きいと認識していました。 何社も職歴がある方でもきっちりと管理している方がほとんどで、調査する方は、少数と認識していました。 10年程前の期間調査の係りに配置の際に知りました。	本人からの照会により対応し、年金請求時の職歴確認で最終完結していると考えておりました。 当時(基礎年金番号導入より以前)は、手書きで各事務所での管理で重複払い出しは避けられなかったと考えます。手帳の保管や重複なら統合する広報を徹底できれば、件数は抑えられていたと考えます。
6866	地方庁	その他(社会保険事務所)	思い当たることは特にありません。	「解決」とは、どのような状態を指しているのか、それすら見えていない状況だと思います。 「解決」がすべての記録の持ち主を特定することだとすれば、可能かどうかは別として、1件1件調査していくしか方策はないと思います。	手番の存在は認識していましたが、裁定請求時に職歴確認をするので、その際に記録統合すればよい、と考えていました。 具体的な内容について知ったのは、マスコミ報道があった後です。	報道後は、殺到する問い合わせに対して、とにかく丁寧に調査していくしか対応策はありませんでした。 オンライン化の際の入力ミスが多すぎたと思います。
6867	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	年金定期便による年1回のお知らせは有効だと考えます。	年金問題として国会で取り上げられるまでは、平成9年の基礎年金番号導入以降、過去記録の整備は随時行われていると認識していましたので、特に問題があるとは認識していませんでした。	年金記録について注意を促す意味でも、やはり定期的に国から本人に、記録のお知らせをしてくるべきであったと思います。
6868	地方庁	その他(社会保険事務所)	事務所の業務課で働いているのですが、厚生年金の資格取得届を処理する時の疑重複は、止めるべきだと考えます。 一つに、疑重複にすることで、仮番号が設定され、その人が会社いるうちに、疑重複を提出すれば、問題ないと思いますが、その人が年金をもらえる歳になって、記録も覚えてなかったら、また宙に浮いた年金になり、繰り返すだけだと思うので、保険証がほしいので、早く処理してほしいと思いますが、それを繰り返していたら、後々、大変なことになると思います。 疑重複の取り扱いをなくすべきだと考えます。	手番などは、本人が申し立ててくれれば、探せると思いますが、そういう誰のかわからないような記録は、年金の相談や期間照会などで調べるときに、抜けている期間に疑問を持ち、本当に空白の期間なのか本人に聞くなどして、一人に時間をかけて調べるしかないと思います。	今、年金を受け取られてる方にとっては、大事な収入であって、ちゃんと納めた年金が消えて、大変な問題だと思いました。 ただ消えたわけではなく、本人の記録かわからない記録なので、できる限り速やかに解決していくしかないと思っていました。	一人一人に誠心誠意対応することを心がけ、年金の記録を探すことと、その人の気持ちになって対応します。 名前の読み方などの確認不足、手番を何個も持っているような事が、年金の記録問題になったと思います。 今後は、基礎年金番号の管理、個人情報の管理などを徹底するべきだと思います。
6869	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし		職員全員が関心をもち解決していかなければならない問題と認識した。	常に正確な事務処理と管理。
6870	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じません。	お客様にご質問に対して、誠実に、かつ確実にお答えし、信頼回復をしていくしかないと思います。	新聞報道により、記録の改ざんが行われている可能性が指摘され、その後事務所に対して調査命令が来たときに認識しました。	旧国民年金台帳の記録を自ら休日出勤、時間外で確認、整備に協力してきました。また、年金相談においてお客様に誠実に対応し、謝罪をしてきました。反省点としては、中央と地方庁において記録関係事務の認識に乖離があったものと考えます。
6871	地方庁	その他(社会保険事務所)				
6872	地方庁	その他(社会保険事務所)	よくわかりません。	お客様との徹底した話し合い(その人の人となりや歴史を聞き出す)、辛抱強く何度でも調べ直す。また、年金制度が複雑なので国民の皆様にわかりやすく周知することが必要と思われる。	いつ頃かはよく覚えていませんが、マスコミ等で騒がれてからかも知れません。誰の記録がわからなくなるということは絶対にあってはならないと認識していた。	お客様との徹底した話し合い(その人の人となりや歴史を聞き出す)を行おうとした。また、氏名・生年月日等の誤った入力や届出があったことがここまで大きな問題になってしまったのではないかと思われます。
6873	地方庁	その他(社会保険事務局)		時間をかけて、1件1件解決していく以外に方法はないと思う。	確実に解決していかなければならない問題であると思っている。 平成19年頃	ひとつひとつの案件に関して、丁寧に対応するよう心がけた。 年金制度が始まって以来、様々な問題が積み重なって生じている問題なので、システムを大きく変えた時などに、時間をかけてでも確実にチェックしておくことが必要だったと思う。また、法令に基づかない処理をしている点も反省点として挙げられると思う。
6874	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	カセット、保存記録になっているものを、ひらき、速やかに確認ができるようにする。古い台帳の文字も読み取りにくいものがあるので、なんとかできないでしょうか。	高齢になってから、記憶をたどるのは、困難な面が多く、難しい問題であると思いました。	できるかぎりの情報を集めて、本人記録と結びつくように対応してきました。 先を見通しての対処ができていなかったことが反省点だと思います。
6875	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録整理問題について、民間委託はすべきではないと考えます。	その時々の世論や風潮にあわせて年金制度も変わりすぎている。 年金の記録という大事な事業を当時アルバイト等に任せていたのも問題であるし、基礎年金番号制度になったときに、年金制度についてもっと周知すべきだったと思います。 年金記録問題というよりも、制度そのものに問題があると思います。	被保険者の方々の不利にならないように対応したいと思っていますが、3号特例の問題等、まだまだ問題点は多いように思われます。
6876	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在行われている、ねんきん特別便・定期便について、一つ一つの調査及び回答を丁寧にしていくことが大切であると考えています。	窓口などで照会を受けた時には、機械やマイクロ等で確認をし回答をしていたので、その記録そのものが漏れている可能性があるとは考えていませんでした。 現在は、年金記録は被保険者の方からお預かりしている大切なものであり、年金制度の最も基本的な根本部分です。そこの信頼性が揺らいでしまうということは、年金制度全体の信頼性を損なってしまうことになるので、大変重要な問題であると認識しています。 年金記録問題としては、報道されたことにより知りました。	ねんきん特別便の窓口及び電話における対応、電話による照会や直接に訪問するなど、積極的に取り組みました。 業務を行ったことにたいして、確認・点検する作業がしっかりできていなかった部分があるように思います。 また、定期便のように年金記録を被保険者の方に定期的に通知していく必要があったように思います。
6877	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	年金記録問題に関し、現在、庁として対応している事案以外はわかりません。	現時点では、現行の対策以外に有効な方策は思いつきません。	平成9年の基礎年金番号導入時、既に複数の年金手帳記号番号を有していた者の対応について、当時も議論があったと記憶しておりますが、基本的な対応策はあったと思われますが、具体的かつきめ細やかな対応策については明確なものは示されていなかったため、現在に至ったものと思われます。	担当部署ではなかったため、具体的な対応に関わる職務ではありませんが、当時は、基礎年金番号導入時も一定の調査を行い、統合処理を行っていたと記憶しておりますが、基礎年金番号導入以前の過去記録、また導入以降も継続した調査が適切に行われていなのかがどうかと問われたら不十分であったように思われます。特に年金裁定時に改めて再調査し、複数手番の統合に努力をする風潮であったことが問題であったと思われます。お客様の年金記録を管理する組織として、保険料を納付する現役世代も含め、将来安心して年金を受給して頂くためにも、基礎年金導入時に所用の対応策を講じ、かつ、継続した努力・調査をすべきだったと思われます。
6878	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません	今はただただ解決に向けて頑張るのみだと思いますし、現在そのように対応しています。	平成6～9年に再裁定担当したときに、複数の年金手帳番号を有している者の再裁定が頻繁にあったので、注に浮いた年金記録問題は多少なりとも意識はしていたが、今回のように大事件になるとは思っていなかったというのが正直な感想です。	(8)でも述べましたが、当時はこのような事態になると思っていなかった。ただ、再裁定を処理することに専念し問題意識をしていなかった。そういう意識であったということでは十分反省に値するものだと思う。
6879	地方庁	その他(社会保険事務所)			一人一人の40年に及ぶ年金の記録管理が重要であることを職員自身あまり認識していなかった。年金制度への加入、保険料徴収が社会保険の重要な仕事と思っていた。 国民年金保険料の不正免除が発覚して国民からの指摘が多くなり、職員も 認識するようになったと思う。	適正な事務処理と相談者の不安解消をはかるため、丁寧な対応を心がけた。
6880	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	現在の取り扱いである程度確認ができると思う。 ただし、事業所の諸帳簿を改ざんされれば、現実的に確認のしようがない。	事業主などの役員について、役員報酬をとれないとして、月額変更届を提出している。とか、無報酬であるとして、喪失届を提出していることは現実として存在することは知っていた。賃金台帳や謄事録の写しが添付されているので、否定は難しい。適用などの現業をしているころ。ただし、従業員については「ありえない」と今でも認識している。	すべての法人が適用事業所となるという現実。会社法が改正され、さらに法人が立ち上げやすくなった状況。また、書類的にはととのっていても実態が把握できない法人があり、それを逆手に取る悪質な事業所が存在するといったことなど、そもそもの原因が存在するので、そこの整理は難しいとは思いますが、入り口の部分を何とか改正してもらいたいと思う。
6881	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	一つ一つ解決していくしかないと思います。	テレビの報道を見て年金記録問題を知りました。収めた年金がもらえていない方達がたくさんいることを知り、少しでも早く解決しなければならないと思いました。	一つ一つ解決するしかないと思います。
6882	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金問題については、老後の生活を支えるための大切なことであり、年金記録が宙に浮いていることは、あってはいけないことであるとおもいます。 このことを知ったのは、年金問題が騒がれだした平成17年から平成18年頃だったとおもいます。	この問題の対応としては、年金特別便を受け取る窓口となり、被保険者の話をよく聞き調査にあたった。また、第三者委員会の受付窓口として、被保険者の申出書の作成にあたった。 反省点としては、昔の被保険者台帳が手書きであるため、判読できないものがあったり、字が崩して記載されたりしていたため、転記の際、誤って登録されてしまったことだとおもいます。
6883	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません。	この問題を長期化していくのも良くはないと思いますが、逆に早期解決を求めすぎて調査が不十分であることもあってはいけないことと思います。 具体的なスケジュール目標をもって取り組んでいくしかないと考えます。	平成9年の基礎年金番号導入時において、通知書の送付とあわせ、記録の確認について調査を促したものの、結果それが不十分であったために今回の記録問題の発端になっているのは否めないと思います。	基礎年金番号という新しい制度のもと、多少時間はかかっつたとしてもその調査の機会を逃してしまったことが反省点として挙げられるかと思います。
6884	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	台帳とWM上の記録を突合のうえ、すべての台帳の記録を 正しくWM上にのせて、該当者と思われるかたにたいして、こちらから記録を提示して記録の持ち主を柔軟に対応していく。	年金に加入して納めていたにもかかわらず、受給額に反映していない。年金としてもらえていない。誰の記録かもわからず、いつまでも基礎年金番号に整理されないまま、手帳番号のまま残っている記録。基礎年金番号が導入されたときから。はがきにより手番の確認を行っていたが、年金に関心がないようなかた、等々返事がない人に関しては何度か勧奨を行っていたが、やはり基礎年金番号に整理されない本人からの申し出がない手番については多数残っていた。	年金相談の際、手番の記録がある場合は、本人に加入していたことがなかったか促すようには努めた。 オンライン化されたとき、紙台帳より記録を写したときの処理がずさんであり、もっと慎重に何十ものチェックが必要であったと思われる。(当時、膨大な量を短期間に大量のバイトを雇って処理したときいている) 基礎年金番号導入時に手番について整理の必要の重要性の広報、説明が国民に対して充分できてなかったのではないか 手番の確認について、もっと、こちらから積極的に本人確認に努めていたらよかったのではないか。(現在の黄色便のようなかたちで記録を提示するなど。)
6885	地方庁	その他(社会保険事務所)			特別便が始まるようになってから、管理されているデータに氏名、生年月日等が入っていなかったり、事業所名が全くわからなく調べることができない記録が多いことを目の当たりにしました。、不明な記録がかなりあることで厚生年金等の記録が不明なっている方が数え切れなくいることを	事業所名、類似名等でマイクロを探し記録に結びつけたいと、日々調査しています。
6886	地方庁	その他(社会保険事務所)			未統合手番を受給までに統合すればすむ問題との認識しかなかった。 また、記録問題そのものは報道があるまで認識がなかった。	当時受給までに統合すればすむ問題との認識しかなかったため、未統合手番のある方には受給までに統合手続きをとるよう電話で相談があった場合は説明していた。 現時点でみると受給開始まで必ずしもご本人の記憶が定かでなくなることもあるため直ちに手続きをされるよう配慮があるべきだったと考えます。
6887	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	問題解決には知識、経験のある職員が必要なので、業務が過酷なことにより職員が減少しないような職場環境を整えていくことが必要かと思います。	記録漏れ(特に厚生年金の浮いた記録、名前が収録されていない記録)が多数あるということについては報道されるまで知りませんでした。	一つ一つの記録を軽んじて雑に扱ってきたことの積み重ねが、現在の記録問題を引き起こした一番大きな原因であるので、入力業務、入力結果チェックをこれまで以上に注意を払いながら

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6888	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成18年12月に採用されてから1年半庶務課に属していたため、年金の実務についてはほぼ触れることはなく、マスコミで騒がれるようになり存在を知りました。	過去からの積み重ねで発生した問題とはいえ、自分に与えられた仕事として、上司や先輩から期間調査や試算の方法を教えてもらい窓口や電話での対応に励みました。そのうえで思ったことは、お客様からの疑問は似たような内容が多いということ。 Q. ずっと同じ会社にいたのに平成12年から14年まで加入僭が途切れている A. 平成14年までは65歳まで加入となっているためです Q. 昭和19年以前から勤めていた A. 女性の厚生年金制度は19年から始まりました Q. 昭和35年10月から国民年金に入っているが数えてみると月数が少ない A. 35年から加入の手続きが始まり、実際に徴収が始まったのは36年4月です。 初期の頃、上記のやりとりがとても多く、その質問のためだけに2時間3時間も待っていただくお客様も多く、非常に申し訳なく思いました。そういった意味で、短期集中で片付けることばかりを考えず、ある一定量のサンプルを取り、そこでの疑問点が多いものを特別便の様式に反映させるなどの方法があったのではないかと思います。
6889	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。		ニュースで、宙に浮いた年金記録問題を取り出されるまでは、認識はなかったです。実際にねんきん特別便の発送が始まり、通知書を持参されたお客さまや電話でのたくさんの問い合わせに、その問題の大きさや記録の当時のずさんな管理について、目の当たりにしたというのが事実です。	年金記録は、お客さまが20歳から年金を受給されるまでの長期にわたっての保管がなされるものであり、年金制度がはじまった当時、その記録を保管する機械はなく、すべて手管理による紙台帳しか頼らざるを得ないことがあったのは ここまで大きな問題になったひとつの要因だと考えます。 ただ、お客様一人ひとりの、今までのかけられてきた年金記録について、紛失や不明なものがこれだけ膨大な量があるのは、信頼や信用を失うことであり、お客さまに大いに迷惑や心配させることにつながってしまったことが、何よりも残念なことでした。一度失った信用を取り戻すことは、時間のかかることですが、一件一件、確実に処理をすすめていくことが、問題解決の唯一の方法だと考えます。
6890	地方庁	社会保険事務所課長級以上	カセットを開いていない記録が多く存在する。	すべての浮いた記録をもれなく本人に結びつけるためには、人海戦術によるほかはないのではないでしょうか。	年金受給者の方の記録漏れがこのように多くあるとは思いもよらなかった。年金請求時に、申し立てと調査により、ほぼ本人の記録は統合されていると認識していた。オンラインのデータに、多数の旧台帳記録が反映されていないことは、この問題が判明してからはじめて知った。また、氏名の誤った読み方で、多数の記録が宙に浮いた状態になっているとは認識していなかった。	このような問題を抱えているとは認識していなかったため、調査をしても見当たらない場合は、厚生年金の加入がないとの立場で対応していた。 このような状態であることをきちんと周知されていれば、もっと対応は違っていたのではないかと思う。 名前と生年月日で年金記録を管理していたことは、年金記録の重要性の認識が甘かったのではないか。 また、基礎年金番号制を導入した時期に、もっと徹底した広報で周知し、記録を統合する取り組みが必要だったのではないかと思う。 いずれにしても、現場の職員は、そのような実態があることを知らされずに今まで来ていたわけで、社会保険庁本庁の認識の甘さと指導不足が問題を大きくしている。 なお、まだカセットが開いていない記録が多く存在していることは、問題ではないで、早急に開い
6891	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	時間もある程度限られる中、早期解決を図るのなら年金の加入期間や年金額等に制限を設け、年金受給権者に年金なり一時金で給付を行い、これで終わりという解決方法を取るというのも1つの手段と思います。 時間が伸るされるなら、今のように1つ1つ丁寧な対応をして行くほかは無いのかな、とも思いま	国民年金が全国オンライン化となるとき、記録が全部切り替えにならないと言われ、どうして全部の記録をWMで見られないんだろうと思ったことがありました。 その頃は社会人となって2年目位のことでしたが、これがこのような事態になるとは思ってもみませんでしたが、これが記録不備のことについて思った最初のことだと思います。	当時の同課の人に疑問を話し、何かしら回答があったと思いますが、覚えていません。 それ以上のことは何もしていませんでした。
6892	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成19年の6月頃に、テレビ等の報道で知りました。 信頼回復と問題解決のため、早急に対応すべきことと認識しましたが、年金記録について、ご本人様に記録の確認をとろうとすると、なかなか連絡がつかなかったり、回答がもらえなかったり、回答の記憶が曖昧だったり、不確かな回答もあったりしました。慎重に確実な調査を行うため、簡単に対応が進まないものであったと認識しています。	当番制の相談窓口に出て対応したり、休日出勤し調査にあたりました。平日は、接客や通常業務をこなしながらの対応のため、残業時間等で優先して対応しても、思うように進められませんでした。
6893	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現場では圧倒的に(特に問題解決に精通した)人間が不足していると強く感じるので、人員を大幅に増強する必要があると思います。このような状態のままで問題解決を図り続けるのであれば、多くの離脱者が出るのではないかと感じます。	順番が逆ですが、問題として認識したのは、マスコミによって報道されはじめてからです。当初から大きな問題になるのでは？という漠然とした不安はありましたが、ここまで大きく(自分の)生活を揺るがすような事態になるとは考えていませんでした。	庁が、就いは事務局が示した指針どおりに誠実に対応したつもりです。 記録整備が社撰であったことは、真摯に受け止めて反省すべきだと申直に思います。ただ、マスコミに執拗にたたかれ続ける前に問題の経緯とかをもう少しこちらから明らかにして欲しかったとは思います、現場の人間としては。
6894	本庁	その他(本庁)			公的年金業務の制度とその意義について、社会保険庁から国民の皆様に対して広報を行い、公的年金業務への理解を深める姿勢が不足していた結果として年金記録問題が発生したと考えます。(平成16年ごろから)	自分自身が入庁する以前の時期になりますが、基礎年金番号導入時に現在行っているような対策(国年・厚年・船保旧手帳番号の名寄せ作業、ねんきん定期便の送付、再裁定処理事務の支援体制など)を徹底するべきだったと考えます。
6895	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			社会保険庁全体で解決していかなければならない問題と認識していました。 平成19年頃と思います。	通常業務もあるためできる限りの協力をしていこうと思い対応しています。 紙台帳のマイクロ化後速やかにオンラインとの突合をしていれば、その後の対応が今以上早くできていなかったのかと思われます。
6896	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録問題は、受給者、被保険者、事業所などと協力していかないと解決できない問題であると思う。被保険者や受給者などに対しては、特別便や定期便などで記録を確認できるしくみができたのはいいことだと思う。また事業所によっては、手続きなどをよく理解していない事業所があるが、それによって記録問題が発生してきた部分もあると思う。例えば、月末退職の場合の資格喪失日などは理解不足などにより1日日付を誤ると1ヵ月の加入期間の違いということにつながりかねない。また現在は漢字氏名およびふりがなを記入するような様式になっているが過去のように漢字だけだったりすると誤った氏名で登録してしまうということがあったかと思うが、そのような届出書類などに工夫を加えれば誤りが防げるようなことはすぐにでも取り掛かるべきだと思う。	記録問題を知ったのはマスコミで騒がれ始めた平成19年ごろ。コンピュータ上の記録に誤りがあるということや、コンピュータ上に登録されていない記録があるとは思ってもみなかった。 基礎年金番号に登録されていない宙にういた状態の記録については、根本的な部分に誤り等があるとは思っていなったため、せいぜい旧姓での氏名索引するなどですべて検索できるものと思っていたのでここまで大きな問題になるとの認識はなかった。	まずは個人単位としては事務処理誤りをしないよう意識して取り組むことではないかと思いそのようにしてきた。また、記録調査の申し出をうけたら詳細に話しを聞くなどし、入念に調べるようにした。 しかし、漢字のみでふりがなを記載させないような届けになっていたとか、かなり古い記録についてはコンピュータ上に登録していないとか、古い紙台帳をコンピュータに移し変える時の記録の入力誤りなどは記録問題の大きな部分をしめていると思うが、それらは個人単位というよりは組織の運営方法として問題があったと思う。また、現在でいう定期便のように被保険者に対して知らせるような仕組みがなかったのも記録問題がここまで大きくなった問題のひとつだと思う。
6897	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	記録調査を迅速に行なうことが必要と考えます。 迅速な調査には人手を投入する必要があると思います。	記録問題がメディアに取り上げられるようになってから。 旧台問題のような記録管理の不備、不適切な処理等の人的な要因により生じた問題と認識しています。	特別便を通して、過去の年金相談時において、不十分な対応をしていた旨の苦情が多くあることから、お客様の立場に立った窓口対応を心がけています。
6898	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りえる情報はありません。	人員増により	記録は正常に処理されているものと思い、疑問を感じることはありませんでした。 テレビ報道、新聞報道によるが、記録統合もれと認識していました。	来訪者対応、ねんきんとく別便休日出勤対応。 平成9年1月1日基礎年金番号通知書の、未回答者のフォローアップができていなかったのが、大きな要因と思われます。
6899	地方庁	その他(社会保険事務所)	現在問題になっていること以外知りません。	一丸となって頑張ればいいと思います。	本当にあるのかと思いました。テレビや新聞で騒がれだした頃です。	相談業務の応援等に志願しました。 早期に年金記録対策室を各都道府県に立ち上げ 特別便の回答について対処すべきだったと思います。
6900	地方庁	その他(社会保険事務所)	知られていない年金記録問題というのは、ありません。	特別便の全件回収を目標とし、可能性の高い記録についてはお客様に対して戸別訪問・再度照会をするなど、本人記録を確認し、回収率を高め未統合手番を減少させる。 今後集中的に記録問題に取り組むこととされているが、機構が存在する限り 加入期間については最重要事項として認識し、厚生年金・国民年金とも調査事項について丁寧に取り組んでいく。 具体的には窓口の相談時などこちらから積極的に間違っていないか確認をするように努める。	基礎年金番号の他に手帳番号があることを知ったとき年金記録の問題があることを知りました。 ただし、その時は、何件未統合手番があるのかは知りませんでした。(入庁時平成14年4月) 平成9年の基礎年金番号導入時に手帳番号を複数持っているお客様にたいして照会する仕方が徹底されていないと考えていました。 基礎年金番号通知書に添付されている回答書では不親切だと思っていました。未統合手番が大量にあることは、進んで公表して広報し、取り組んでいくべきでした。 旧老齢裁定請求書等には複数番号を持っていることを前提にして作られていたと思いますが、本来記録の管理は自分たちがすべきことであって、お客様に対して負担をかけすぎていると思い	被保険者・受給者に関わらず、未統合手番を統合するように努めてきました。 反省点として全体の方針として積極的に事業所名称や加入期間の照会が不親切であったろうと思います。
6901	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	一気に解決するような方法はないと思うので、ひとつひとつ地道に解決していくしかないと思います。	手番未統合の問題については、入庁し、適用課に配属のときから認識していました。 そのときは大きな問題であるという認識は正直なところありませんでしたが、統合できないままとなったらどうなるのかという不安はありました。	管理のずさんさ、職員の年金記録にたいする意識に反省点があったと思います。
6902	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	年金記録は消えてなく、統合が済んでいないことをもっとPRする。 年金記録の統合を進めること。 完全な記録整備が終了してから諸々の通知を受給者・被保険者へ発出すること。	業務経験が少なく、こんなにたくさんの未統合年金記録が存在していたとは、夢にも思わなかったし、今回の問題が発生したことで知り得た。 誠意を持って記録の発見に努めたい。	あらゆる機会を通じて日本の年金制度はすばらしいものであることを伝えた。 本庁と地方との意志の疎通がうまくいっていなかったのかもしれない。
6903	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		他人事ではなく、事実、自分の記録も消えているものもあるため必ず解決しなければならない問題と認識しています。 マスコミなどで報道され始められる少し前と記憶しています。	他人事ではなく、お客様の立場に立って対応しています。 職員ひとりひとりが年金がどれほど大切なものかという自覚が足りていなかったためこのような問題が起こってしまったと考えます。
6904	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。		以前は、お客様が思い出さないかぎりは会社名などを絶対に教えなかったというような対応のしかたに問題があったと思います。 2年前に採用されてから知りました。	お客様にはできるかぎりの情報を与えて、正しい年金をもらっていただくよう、最善の方法を考えて対応しています。
6905	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	住所の確認ができないものがあるので、健康保険(国保、協会健保、その他の健保を含めて)の住所と突合せをし、確認が取れたものについて記録回答未済の記録照会をする。	大変不適切で組織として恥ずべきことと認識していました。 平成16年にこの組織に出向し、その後記録問題が露出したときに知りました。	相手方の立場に立って、相手の主張を十分に聞き記録の調査に当たっている。また、思い出せないようなものについては当時の時代背景等を話すなど親身になって相談に応じている。 記録照会の回答はできるだけ短期間で行うこと。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6906	地方庁	その他(社会保険事務所)	・厚生年金記録確認画面(0211)においてカセットにて管理されている記録がありますが、何故全てのデーターを開くことをしないのでしょうか？ 記録確認においてカセットに阻まれることが、多々あります。年金相談や特別便を履行する前に、各社会保険事務所に保管してある台帳とともに整理するべきものであると今でも感じております。	カセット表示の記録がどのような状態で管理されているかわかりませんが、データーの内容確認と整理を業務委託として(件数が膨大と思われるため)整理されたデータを収録するべきだと思います。方法は各事務所にて補正処理を行うことにするか又は、委託事業所に登録まで行う方法(収録データーとして就寝できる状態でデーター整理を行いデーターの突合を行う。	年金記録の閲覧・免除問題等が報道された時だと思いますが、080検索にて業務を行っていくうちに年金記録の管理方法と、電算化の漏れが一番の問題だと思います。 最終的には年金制度発足時からの記録管理の徹底がなされていなかったことだと思います。	今までのずさんな記録管理の大作としては、被保険者検索において既に収録されている記録に関しても080検索を行い別人が収録されていないかを確認しております。 当初の年金問題に関しては、年金業務を行うに当たり[法令順守]の心構えが疎かになったことが原因だと思います。現に私も口頭注意をうけましたが、当時は国民(加入者)にとって有利になる事を考えて業務を行っていたため当時の免除問題の時も疑問には思いませんでした。今後は、法令に基づいた対応とします。
6907	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	・基礎番号に未統合記録が5000万件 ・コンピュータに収録されていない、厚生年金の旧台帳がある。 ・コンピュータ記録に正しく登録されていないものがある。	・特別便、定期便等により本人への案内 ・記録の画像化を完実し、コンピュータ記録との突合せ	・古い記録で被保険者名簿が読み取れない等の記録があることや、コンピュータ記録との不一致が少しはあることは以前から聞いていた。	・事務処理のコンピュータ化時、基礎年金番号導入時に全国統一のマニュアルを作成し、もっと強力に記録整備を行うべきであった。
6908	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	ありません。	一件一件、紙台帳または市町村で保管している国民年金台帳との突合を行い、相違している被保険者・受給者を特定して本人と確認作業をする以外ないと思います。	年金記録問題は一部の記録の漏れであって、件数は少数と思っていた。それが、年金記録がすべて疑ってかからないといけない位信用信頼がなくなり、自分たちのやっていた仕事が否定されたようでショックを受けた。 手帳記号番号を複数持っていることは、国民年金・厚生年金保険・船員保険のそれぞれ手帳を持つことはあったが、年金受給の手続きの時には判明するとものと思っていた。事業所の未適用、本人の思い違いの可能性も否定できなかったと思う。職員になったのが昭和53年でその当時でも、短期就労期間の人もいたから判明しないこともあったかもしれないと今になって思う。 年金記録問題としてはっきり意識したのは、平成18年5月頃である。	休日、時間外に国民年金の台帳(マイクロフイルム)の確認作業、厚生年金保険記録の氏名・生年月日・性別等の確認作業を行った。ねんきん特別便の相談では相談者の会社名の思い違い、思い出せない事例があり、また、家族(遺族)の方が相談に来所しても一切分からないという事例があり、特別便の実施が基礎年金番号の実施後から始まっていれば違ったものになっていたと思う。
6909	地方庁	地方社会保険事務局 課長級以上	特にございません。	現在取り組んでいる対策を着実に実施していくことだと考えます。	記録問題が浮上した頃に知りました。 被保険者の年金受給額への影響が出るとの認識でした。	できるだけ早く解決するため懸切丁寧な応対。 記録管理の大切さの認識があまかった。
6910	地方庁	社会保険事務所課長級以上	これら以外にないとおもう。	国民年金の市町村名簿を借り受けてマイクロ化をしているが、市町村名簿に、喪失理由に健保の記号や、事業所名・厚生年金手番が記載されているものがあると思われる。これを職権で統合するのもいいのではないか。 また、富山県では、国民年金台帳にもこれらを記入していましたし、場合によっては、配偶者の記録も記載されていました。これらを活用してほしい。マイクロ化されなかった台帳にもこれらが、いろいろ記載されていた。	61年4月から新法が施行され市町村から、過去にかけていた国民年金が、65歳から受給されているかどうか、照会してくる事があり、国民年金の分の、請求漏れが発見したケースがあった。このことから、しばらくは、市町村から65歳到達済みの方の照会をしていただいていたが、社保の職員が異動する、市町村にも移動があるで、引継ぎがうまくいかず、途切れて漏れ者を作ったかもしれない。	途切れたものはなかなか戻せない。国民年金担当から外れているものが、口出しできない状況であったので。
6911	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	人員を配置し、マイクロフィルムと年金記録との突合を行う。	基礎年金番号と手帳番号との未統合による問題との認識。 年金特別便実施による。	社会保険事務所窓口での相談支援による対応。 紙台帳記録のすべてがオンライン化されていない時点での照会であるため、混乱が生じたことが反省点であると思う。
6912	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	特に思い当たりません。	十分な時間をかけて、地道な調査が必要。 無理な期限を約束して、それに間に合わせることだけが優先されないようにするべき。	今思えば、コンピューターが出現して、それまで紙データであったものを、何でもデジタルデータ化してしまい、紙データからしかわからないアナログな情報を捨ててしまった(管理方法を誤った)のではと感じている。	正直申し上げれば、当時は社保のシステムは、最先端の情報管理システムと信じて仕事をしていた。しかし、今となれば、その影響で、特に厚生年金の紙データの管理がいい加減になってしまい、記録調査に支障をきたしていると思う。年金記録は、この先国が存在する限り、未来永劫保存していかなければならないもの。アナログデータ(紙データ)とデジタルデータ両方を確実に残す方策が必要なのかもしれない。
6913	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	きちんとした年金教育、社会保障に対する教育が必要だと思う。また、魅力ある年金にする必要があると思う。私たちも不安を持っている人たちに一生けんめいな姿を見せる必要があると思う。	一人の人が複数の年金番号を持っているのは昔から(20年以上前)知っていた。年金請求のときに記録の整理をしていたが、漏れはあると思っていた。	オンライン、基礎年金導入以降、機会を捉えて記録整理をした。 もっと早くから特に厚生年金については記録整理をする必要があったと思う。(カセットオープンや氏名入力等)また、国民みんなに年金教育をする必要があり、工夫した広報も足りなかったと
6914	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	部署とか関係なく職員が一丸になって取り組むようにしていけばいいと思う。 今の現状、給付課の付加が大きくなっているように思う。	昨年の10月から職員として勤務しはじめたが、既に報道等で知ってはおりました。 国民のお金を徴収し、将来受け取る年金のために運用する側であってはならない事だと思います。	とくべつ便の回答をしていたため、国民の立場になって一日も早くお客さまへ回答を送付できるようにしてました。民間からきたこともあり常にお客様目線でせっするようしてました。 仕事内容の共有が少なく、そのため個人のみに任されてる事が多く感じました。自分の仕事以外分からない、となりの人が何をしているかが分からないという事が多々感じ、他人に興味がない、自分の仕事さえしていればいいという考えからこういう問題につながったように感じました。
6915	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	社会保険事務所に来所された際に記録に空いてる箇所があれば、氏名索引を必ず行う等、確認作業をしていれば、少しでも解決に近づくと考えています。	問題の存在を知ったのは、社会保険事務所で勤務する前に、ニュースで知ったので、世間一般と同じタイミングです。重要課題のひとつとして認識しておりますが、すべて解決するのは今となっては難しいと思っています。	一人一番号の基礎年金番号化があまりにも遅く、何個も何個も番号を払い出していたのが反省点としてあげれると思います。とりあえず、ひとつでも宙に浮いてる年金を統合できるように対応を心がけています。
6916	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	特になし	年金記録問題とのくくりでは、大きな名問題すぎて解決方法は考えられません。	世間一般と同じ感覚だと思います。	国会や報道など、沸騰した気運のまま事が進んでいたような気がする。もう少し冷静に制度の説明など対応がしたかった。
6917	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	住民基本台帳との照合作業などの方策も進めているので、解決に向けてのあらゆる方策は行っていると思います。 本人記録だと思われる方々が高齢になり、数十年も前の記録であると記憶がはっきりしない、確認作業が進まない…というのが現状ではないのでしょうか。 解決するためには労力、人員が足りないと思います。 人事異動で担当課が変わるのも、回答を遅らせる要因ではないのでしょうか。	3年位前から、問題が大きく報道されたのではないでしょうか。 ねんきん特別便を送付し、窓口対応や電話での問い合わせが殺到し、早期解決に向けて全職員で努力をしていますが、全てを解決するには時間がかかる作業と感じています。	通常の業務もしながら、年金記録問題の照会、回答作業も行わなければいけないため、時間が足りずに休日出勤することもあります。 回答までに2年以上かかる場合もあるので、業務センターの回答作業がもう少し早ければ…と思うこともありますが、業務センターも大変であるのは十分承知していることなので。 回答を待っている被保険者の方には、お待たせして申し訳ないという気持ちを常に持っています。
6918	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	現在定期便として通知してるものを国民年金の納付も含めた一年ごとの納付状況等を通知し年金記録や年金についての確認をしてもらうとともに年金についての意識を若い人にももってもらえると思います。	報道等により知りました。	未統合の手番等の記録については、年金相談において記録の確認でない場合もできる限り現在の記録を確認してもらうよう記録を打ち出しもれがないかを確認してもらうよう対応しています。 年金記録問題については年金受給の手続きの際にはじめて記録を確認したといわれる方が多く年金についての意識も年金を受給するまで確認できなかったことがあると思います。
6919	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録の判明により平均標準報酬が下がる場合、年金額も下がることが知られていないと思います。また、満了になり配偶者加給年金や振替加算額が付かなくなることについても同様と思われます。 旧法の通算年金について、1年未満の記録では受給権発生しないことについても知られていな	広報しかないと思いますが難しいと思われます。	被保険者の氏名がいろいろな読み方で登録されていたことについて、加入記録に結びつけるかが難しいと思っていました。 年金手帳の再交付や重複取消届の処理をし始めた、採用後のごく早い時期のころと、その後の基礎年金番号採用時でしたが、これほどの件数とは思いもよりませんでした。	氏名索引時にいろいろな読み方で検索をしていました。 基礎年金番号採用時に計画的に通知、登録が出来ていれば良かったと思います。
6920	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じません	記録照会から本人回答までにかかる期間が相当長いので、日々の受付件数が処理件数を上回り、書類が滞留している。調査にかかる日数が長いのは、 他庁照会が多いからだと考えます。全国どこからでも、台帳などが閲覧できるシステムが有効だと思います。	基礎年金番号に結びついていない記録があり、特にそれが受給者であった場合に、受給開始時から正規の年金額で受給されていたら、その方のライフスタイルも変わっていたかもしれないと思うと、本当に深刻な問題だと認識しました。	記録もれの可能性が高い方には、給付額に結び付けられるよう誠意をみせて調査しようと思いました。相談していると、意外に自分の勤務していた会社を忘れていたり、そもそも厚生年金には入ってなかったものと自分で決め付けてしまっていた方もいました。この問題についてはもっと早い段階で会社名などを本人に伝えて確認してもらう方法を取れればよかったのかなと思いま
6921	地方庁	その他(社会保険事務所)	事業所が2年以上前の届出を提出し、処理をしても厚生年金法75条により徴収権が時効消滅した記録については給付には反映しない。	2年以上前の保険料を第三者委員会からのあっせん事案に限らず、事業所が届出遅れを認めていて、事実確認ができる場合、徴収できるようにすればいいと思う。	過去において整理ができていないまま残されてきた問題・また積極的に取り組めていなかった問題だと認識している。 期間調査事務があるのは知っていたが、全体の件数や問題を知ったのは H19.6の報道があった頃	未来にむかっては残せない問題として、早急に各案件を処理しようとした。 ただ、時間を必要とする案件については、丁寧に対応しようとした。 反省点 自身の年金記録を確認するタイミングがなかったために被保険者が漏れている期間に気づかなかったこと。 オンライン化前の記録が収録しきれていなかったために調査が不十分であったこと。
6922	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	・専門官レベルをトップに準職員、謝金等にて専従グループを組織。 ・目標を設定。 ・グループ内で問題を解決し、時間の短縮、業務の簡素化を図る。 ・グループ内で電話確理、見込み額、レター作成発送を完結。 ・期間を1年毎とし、週間、月間、4半期毎に目標管理をし、 PDCA展開を実施。	第一優先に解決すべき課題。 07年の新聞報道で知りました。	期間の確認に於いては年度だけでではなく、当時の年齢から質問する等 相手の身になり対応してます。 反省点としてはスキルの問題で勤め先を十分に見つけ出せなかって事、等 あります。
6923	地方庁	その他(社会保険事務局)			大変難しい問題だと思います。一年ほど前に知りました。	記録問題の支援で事務センターや裁定センターへ行き、確認作業に取り組みました。
6924	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません	人海戦術で乗り切れる部分と専門的知識がないと不可能な部分を、もっと上層部が把握する必要がある。 今は専門的知識を持つ人の数が足りないと思うので、時間はかかるけれども、後進の教育に力を入れる必要もあると思う。	過去のこの組織の管理のずさんさと、年金という制度に対する国民の方々の無関心がうんだ問題だと思います。 知ったのは、入社して少したった頃にお客様からのお問い合わせで知りました。	お客様からのお問い合わせがあれば、なるべく早急に記録の統合を行う、厚生年金の加入の手続きの段階で本人と思われる記録があれば確認するといったぐらいしか対応できませんでした。 年金制度というものの広報不足や、ずさんな管理体制、現場を知らない上層部の体質、過去の失敗を省みず同じような過ちを繰り返す体制だと思います。
6925	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	私が採用になったのは平成6年で、まだ厚生年金と国民年金それぞれの番号があった時代です。厚生年金に関していえば、制度の中で、一人ひとつの番号を使用することが定着しておらず、2つ3つ、多ければ10個の番号をお持ちの方もいらっしゃいました。周知の徹底が不十分だったといえばそれまでですが、国民の皆様の認識があまりにも低かったのは否めないと思います。 また、平成9年1月に基礎年金番号が出来てから、基礎年金番号通知書を送付した際、厚生年金と国民年金の番号がある人は回答を出すことになっていましたが、認識が低いままでの送付だったため、封も開けられないままの状態もありました。	厚生年金の資格取得を処理する際は、必ず氏名索引を行い、初めての就職者以外は複数の番号を付番しないよう細心の注意を払いました。 ただし、オンラインシステムができたから氏名索引が出来たのであって、紙台帳の時代には、年金手帳を本人が提示しない限りは番号が払い出されてしまうのは避けられないだったと思います。 ある程度小さいころからの、学校教育などを行い、国の制度の徹底を図ることが必要だったのではないでしょうか。 どうしても今の機械のレベルで物事を考えてしまいますが、その当時に出来たこと、出来なかっ

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6926	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	各自が職務を全うし、コンプライアンスを守り、信頼回復に向け努力するしかないかと思われる。	「消えた年金問題」として、マスコミに取り上げられるようになった頃に知り、各種マスコミ報道された内容程度の認識だと思います。	一刻も早く信頼回復するよう努力したつもりです。日頃の電話、窓口対応に十分配慮して対応するよう心がけました。 あらゆる業務において、各自が的確・慎重に事務処理を行うよう配慮すべきであったと思われま
6927	地方庁	その他(社会保険事務所)	ない	名寄せにて、お客様に記録を確認してもらう。	裁定請求時にて記録確認すればよいと考えていた。会社名等教示することもできなかったので、通常裁定請求時にしか記録確認はできない。特に記録確認に来所していただけなければ、記録のお知らせの方法はなかった。平成9年頃。	来所していただいたときに、旧姓や住所変更の履歴等で複数の年金番号の統合にて対応していた。忘れている記録を思い出してもらうため丁寧な聞き取りが肝要だった。 年金番号の複数の存在を許している制度の問題。本人確認ができなければ新しい年金番号を払い出すしか方法がなかった。現在の制度を存続させる前提であれば、生まれたときから唯一の番号があれば解決に向かうと思います。
6928	本庁	その他(本庁)			一般庶民にとっての年金は、生活の糧であるということを、社会保険庁で働く職員の方々の認識が希薄なのではないか。 私は、今年から任期付職員として勤務しておりますが、日々、業務をしながら聞こえてくる会話から、そのように感じました。	私など、意見を言わせてもらえる立場にありませんし、機会もありませんでした。
6929	地方庁	その他(社会保険事務所)		専門部署をつくり、集中的に処理することで、回答のスピードアップを図る。	お客様の年金記録を確認することが、最優先であると認識しました。この問題は新聞報道で話題となった頃に詳しく知りました。	より一層お客様の立場に立ち、地道に調べようとしました。記録を調べるための方策がその当時は限られていたため、あるべき記録が確認できないこともあったと思います。
6930	地方庁	その他(社会保険事務所)		早期解決を行う必要があり、退職者等の経験者を中心に人員を投入して、迅速な確認作業を行っていくしかないと考えます。	年金記録問題が表面化するまでは、給務及び健康保険給付業務にしか携わったことがなかったこともあり、認識のないまま、問題の表面化により初めて存在を知りました。	いわゆる三層構造と言われる組織体質が根本にあり、責任の所在が不明確なまま、問題の先送りにより蓄積されたものが一気に噴出したものと思われます。情報が中央組織に集まること、責任ある中央組織の強力な指示により、地方組織が確実に業務を遂行する体制が必要であった
6931	地方庁	その他(社会保険事務所)	無し	まずは完璧に記録の整備(紙台帳のオンライン化)	年金制度の根幹を揺るがす問題 平成19年準頃	全力で対応 過去の年金制度への国民の興味のなさ・紙台帳からオンライン化したときのやり方
6932	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	検索システムの改善です。 現在の窓口装置のシステムでは調査(特に他県分)に非常に手間取る。 おそらく、どの県も独自に検索ツールを構築していると思われるが、調査の範囲は他県に及ぶことも多い。 そうなると各県独自の検索ツールを集約し、全国的に使用可能にすることで、各県がもつ様々な特殊事情を踏まえた調査が可能になり、効率のよい調査が可能と考えます。	正直、入庁間も無く(平成18年1月)のため、規模や事の重大さまではよくわからなかった。	基本的な人為的ミスを防ぐためのチェックが甘かったのが、最も大きな反省点だと思う。また名簿等の字が読みにくいなど、常識的なことがちゃんとされていなかったとも思う。
6933	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	いつまでも引きずることはできないので、集中した業務としてチームをつくって取り組む法がよい。問題の記録はこれまでの年金の歴史、行政の歴史に原因があり、当時を知る者の知識を必要とする場合があるので、そのような人物に加わってもらうことが必要です。	本人が手帳を持参して記録を確認したときに、名前の登録がおかしいものがあり、どうしてなのか疑問に思ったことはあったが、現在のような状況になるとの認識はなかった。年金請求時に本人へ記録の確認をしている事で、解決するものだと思った。 国民年金の3号特例が平成7年にあり、3号該当者に厚生年金加入の有無を確認すると、本人が覚えていない期間が出てくる事があった。	当時は本人から、事業所名や、期間の申出がないと、照会できなかったので、踏み込んで対応できなかった。 もともと、厚生年金・国民年金それぞれが、別番号で管理され、紙台帳での管理と、WMのない時代からの歴史があり、その管理はかなり困難なものではなかったかと思う。 ただし、国民年金でいえば、市町村にあった、検認記録の実物を保管し、万一に備えた対応は可能だったと思う。本人の領収書の保管を前提とした対応は、あまりにお粗末。
6934	地方庁	その他(社会保険事務局)				
6935	地方庁	社会保険事務所課長級以上		一度に終わらせる対策はないと思います。やはり、じみちに接触し調査していくしか方法はないと考えられます。	年金相談、年金給付課は経験ありませんが、裁定請求時に時間をかけて請求者からの聞取りを細かく行い年金を決定していけてれば、現在の受給者に関しては、こんなに問題にはならなかったのではないでしょうか。 基礎番号導入時、かなりの事務量の統合作業を行ってましたが、当時どれだけの手番があるかは公表されてなく、相当な量を解消していたと思っていましたが、まだ、これだけの手番が存在していたのは驚きでした。	やはり、基礎番号導入時(H.9.1.1)に、より多くの労力をかけて集中的に行うべきだったのではないでしょうか。当時事務所に丸投げで、相当の訪問者があったことを記憶しています。
6936	本庁	その他(本庁)	他には知りません。	各社会保険事務所に対応可能な記録訂正の権限を移行させる。各県は専任の課を作り、対応ずる。	社会保険事務所にて、業務課、年金給付課で勤務の際、WMで作業していたときに名前が登録されていない年金番号記録をいくつか確認した。そのときは深く考えず、こういうものもあるのだなと思ったが、その数が5000万件超もあるとはまったく思わなかった。	反省点昭和60年頃の、標準化導入により台帳記録を機械に移行させる際の、氏名の登録の確認が不充分だった(フジワラ、フジハラの違いなど)。 資格取得の際、過去の年金手帳取得の有無確認が不充分であることによる年金番号の乱発。 それによる、年金新規裁定の際の資格記録の確認不徹底。併せて被保険者、受給者の過去記録の記憶のあいまいさ。 基礎年金番号の導入がもっと速く行われるべきであった。
6937	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		平成21年4月入社。	
6938	地方庁	その他(社会保険事務所)			国民年金課に新規採用され、仕事を始めた途端に年金問題が続々と発覚し、わけもわからず電話・窓口等で苦情対応に追われた。自身が属する組織がこのような状況になっていることに愕然	組織に属する者として、被保険者の言葉(苦情)に真摯に対応したつもりである。政治家や本省の人間にしろ現場の苦労をわかろうとしてほしい。
6939	地方庁	その他(社会保険事務所)	知っていることは、ありません。		年金業務に携わるようになった8年くらい前から未統合の記録が大量に存在することを知りました。基礎年金番号ができた当時の処理方法に問題があると思います。	年金の請求時には、本人の申し出る職歴との照合と、旧姓も含めた氏名検索は、必ず行なった。ただ、請求方法は、さまざまであり、窓口受付分だけでは防げない問題がある。
6940	地方庁	その他(社会保険事務所)	特記事項なし	全職員が精一杯取り組む	基礎年金番号が導入された時に宙に浮いている記録はたくさんあると思った。そのとき、もっと広報し国民の意識を高めるべきだった。 2年ほど前「消えた年金」と報道された時、初めて旧台の存在を知った。 事務所ですべての記録に対して、端末で確認できないことが大きな問題。	事務所からの意見を本庁は真摯に耳を傾けるべきだった。 カセットオープンが遅すぎる。
6941	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金記録問題は、お客様とコンタクトを取りながら、地道にやっていくしかないと思います。問題の解決とは、信頼の回復が、重要ですが、郵送での記録確認以外は、窓口の対応が、かなり重要だと思います。お客様が、満足して帰っていただくのが、信頼回復の近道だと思います。そのためには、待ち時間の短縮、中身の濃い接遇が必要です。特に、窓口に入ってから、待たせることのないように、すぐに確認できる体制が、必要です。年金は、難しすぎるので、お客様への回答に、時間がかかる場合が、あります。常に、正確な回答ができるような体制にしてほしいと思います。それが信頼回復につながると思います。	年金相談窓口なので、記録問題が出る前から、氏名検索などで、本人の確認をしていたので、以前は特に問題視していませんでした。	窓口では、必ず、氏名検索をして、もれている年金記録を少しでも統合できるよう、努力しています。また、お客様の記憶を思い出していただけるように、話を進めています。反省点は、年金制度を作ったときに、記録や手続きの徹底に、かけていたかもしれません。国民への周知、徹底、が必要です。年金のことを知らなかった方が多いと思います。その当時、トップの方は、年金制度のことを真剣に考えていたのでしょうか。
6942	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られているレベルでしか、わかりません。	漏れている可能性が高い記録を重点的に来所をうながし、記録対応に精通し、意識が職員を専門にあてるべきだと思います。	在籍した時点から、手番の存在は知っていました。 本人の記録であれば、絶対漏れてはいけないと認識していました。	本人と話をしながら、本人の記録に間違いない記録は積極的に統合しました。 記録問題については、社会保険職員のOBさんの意識の低さに尽きます。被保険者も会社を変わる度に、手帳をしたり、会社を覚えていなかったりと意識の低い面はありますが、本人の記憶に頼らなければいけないというのは、常識的に考えれば、おかしい話です。
6943	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		年金記録問題が公になった後に採用されました。	
6944	地方庁	その他(社会保険事務所)	オンラインシステムについては、その業務に従事している職員でしかわからないことが多く、そのため制度面や届出関係とシステムの関係で細かい内容が多く手続きや業務が煩雑化したりするため届出誤りや処理誤りが起こる原因になっていると思います。	オンラインシステムの改善や年金制度についてより徹底した周知が必要だと思います。なぜなら、実際、統合されていない年金記録の確認作業を一人ひとり対応しているが、統合されていない年金記録の件について知らなかったと言う内容が多く、この年金記録問題の周知が不十分であると感じた。今後も一人ひとりきめ細かい対応をすることはもちろんのこと、すべての方にこの問題について周知できるように広報など通じて行う必要があると思います。	平成9年12月に基礎年金番号制度が導入された際、手帳番号の登録や基礎年金番号の重複取り消しの処理を行っていたが、たとえ本人からの申し出により登録するといっても全ての記録について登録できのかという疑問はあった。その後宙に浮いた年金と言われた問題が表面化されてから改めて年金記録問題として認識した。	年金の裁定請求の際、本人の記載した記録以外に他の記録があるかどうかの確認を細かくチェックしたり、社会保険の得喪の届出の日付について特に注意するなどの対応をした。反省点としては、一人ひとり記録を管理することの重要性や住民サービス面での対応が欠落していたのではないかと思う。
6945	地方庁	その他(社会保険事務局)	存知あげておりません。	引き続き一件対応で、地道な調査を継続していくべきだと考えます。 また、年金問題の一因ともなっている就労者の年金未加入を防ぐため未適用事業所の削減対策を強化することも大切だと考えます。	私が、年金問題の存在を知ったのは、二年前のちょうどマスコミに取り上げられた時期です。それまでの間は、入社して日も浅く問題の存在も知らず、まったく認識すらしておりませんでした。	問題の存在を認識した後、日々の電話対応・窓口対応でお客様のご要望に答えられるよう、親切・丁寧な対応を心がけ、記録問題解消のため真剣に取りくみました。 この問題の原因は、きわめて重要な個人情報を扱っているという認識の欠落が招いた結果だと考えます。再度認識し直すことが大切だと考えます。
6946	本庁	その他(本庁)		お客様から申請された記録は、明らかに誤りでない限りはすべて認めるべき	あってはななならないことであるのは当然である。 また、他の業務にも影響がでると思っていた。 問題がマスコミでとりあげられるようになってから知った。	できるだけ早期に記録の管理は社会保険庁で行うべきであった。また、紙の台帳は滅失・散逸しやすい媒体であるので、保管は厳重にすべきであった。
6947	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	年金の記録問題だけに専門的に従事することができる人員を多く確保し、短期間で解決の方向へ向かえるようにしていくべきだと考えます。	社会保険事務所に勤務してから一連の報道がなされるまでは、国民年金や年金給付業務の経験がなかったため問題が存在することは知りませんでした。一連の新聞報道等で問題を知りました。	対応については「ねんきん特別便」の回答を休日出勤等で、お客様に早期に回答できるように対応しました。また、窓口におみえになるお客様に丁寧に説明をするように心がけました。 反省点として考えられるのは、平成9年の基礎年金番号導入時にもっと統合をすすめるべきではなかったかと思います。
6948	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成19年ごろ。お客様にとっては、生活に係わる重要な問題。社会保険庁としても、丁寧にもれのないよう、解決していかなければならない。	信頼回復のため、お客様の立場になり、ていねいな対応を心掛けました。 基礎年金番号を導入した時に、もっとお客様の立場にたって、広報をし、統合処理を進めることが必要だったと思います。
6949	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		ケースバイケースで全てがそうではないが、昔からの負の遺産だと思う。 いつ頃かは覚えていない。	自分が対応した相談者に、自分のできる限りの応対をした。 職員が他人まかせ、投げやりな対応をしているため、意識改善をしないとあまり変わらないと思
6950	本庁	その他(本庁)	私が知らないだけかもしれませんが、把握はしておりません。	上記(6)の問題について今は把握をしていないので、とくにはありません。	私にとってこの問題は、突然起こった嵐のようなものでした。私は、新聞報道等があるまで、年金給付にそれまで関わったことが無いこともあり、そのような問題が存在することは思いもしませんでした。	今、少しでも記録問題に貢献しようと業務センターに出向し、再裁定処理の支援を4月より行っています。私の力は微々たるものですが、それでも何かのお役には立てると思っています。 結局のところ、1件ずつ丁寧に行うという姿勢が昔も今も必要なのだと思います。これくらいでいいや、という妥協が今の問題を引き起こしたと思えてなりません。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6951	地方庁	その他(社会保険事務所)	これまで本人断定がされていない年金記録や不正免除、報酬改ざんなど問題が山積みであったが、年金記録問題という観点からいうと、新たな問題は自分は思い浮かばない。職員のモラルの欠如が最大の問題の大発生原因であるが、そこから発生する問題を除けば、過去、年金記録がコンピュータ管理になる前の年金業務に携わる社会保険事務所において、被保険者個人との距離があったこと(自治体や事業所を中継していたこと)や年金制度において複数の年金番号の払い出し、紙媒体での記録管理が事務の煩雑化やミスをまねいていたと思う。法改正や事務取り扱い変更時にどのようなやり方を行ってきたかは把握していないが、その時々で対応して行かなければ問題は積み重なる。 設問の趣旨とは異なるかもしれないが、染宮事業所設立による医療費の搾取が問題となった。模倣犯が現れれば、制度維持の財源や信用を失うことになりかねないと思う。	年金記録の本人断定については、対象者氏名に当たりをつけ、一人ひとりに地道に確認していくのが確実だと思う。それについては現在もDMを送付したり、個別に訪問したりと取り組んでいる。時間、費用はかかるが、それが一番だと思う。人を性善説で考えるならば、HP等で情報提供(一部個人情報の削除、個人情報の入力から対象記録が閲覧できるなど)をして素人だけでなく、隣人や第3者の情報により断定できないでしょうか。今後、社会保険加入者の住所登録を住民票所在地にするとか、万が一のために本人断定ができるようなデータを備考登録するなどしてはどうでしょうか。 報酬改ざんについても、革の根作業で地道に確認していくことしか浮かばない。社会保険事務所と事業所の利害が一致したことで発生した事案と思われるので、事実確認するには、社会保険、事業所、本人への確認作業を進めるしかないと思う。 どちらの問題についても、個人の記憶との照合に少なからず資料が必要となり、全容解明は困難を極めるため、なりすましのリスクはあるが、本人の申し立てを全面的に受け入れることが近道かもしれない。 不正免除問題については、現状では申請手続きが必要であり、説明の上、本人申請、代理申請を受けるべきであるが、個人的には所得状況の提供も受けることができるようになり、本人の経	宙に浮く年金記録については、私自身も年金番号を2つ所得しており、H9. 1月、基礎年金番号導入時に知った。不正免除問題、報酬改ざんについては恥ずかしい話だが、報道で知った。 国民年金制度発足から半世紀以上過ぎ、年金制度の成立ちから、これまでの制度改正を経て、要所要所においてさまざまな変更が加えられ、その都度、年金記録の管理方法や事務処理などが変わってきていると思うが、その時にどのように処理されてきたか私は知らない。しかし、経験が少ない私でもなんとなく分かるのは、厚生年金、国民年金適用で年金を支給することがありえる前提のなかで、一人に1つの番号でなければ記録管理が煩雑になることは当然の事と思う。基礎年金番号制度が早くに確立されていれば、今般の自体はこれほどの重症化になっていないと思う。 不正免除問題、報酬改ざん問題については社会保険事務所において高度な徴収職員としてのスキルが求められると同時に、高い徴収率も求められていたのだと思う。就うことはモチベーション向上につながるが、徴収率を上げることが仕事となり、本来の目的を見失ったことによる職員一人ひとりのモラルの低下が原因と考える。 年金制度、組織、職員の仕事に対する意識の欠如が絡み合った問題と認識している。	宙に浮く年金記録、報酬改ざん問題については、ただただ、一人ひとりの記憶を聞くことに徹した。いつ、何処で、誰と。詳細を確認し、資料と向き合い、旧法については詳しい方に聞いた。不正免除問題、また、その問題発覚以降、関係法や手続法、マニュアルなどを再確認するようにした。業務が閲覧についても、常に自分に問いかけ注意を払った。 多岐にわたる問題に対し、もっとコミュニケーションを図るべきであったと感じている。それにより、知識の共有が図れたのではないでしょうか。また、今回の問題については、「他人のものという意識ではなく、これが自分の記録だったら？」「徴収率や法人のためではなく、住人や従業員のためという意識があったら。」常に見られている意識を持って、できること、できないことを確認しあうことのできる体制であったらと感じている。
6952	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	一般の仕事と年金記録の仕事を現在両立していますが、やはりこれでは限界があり早期解決のためには、年金記録の専門の係をつくり人員を増員すべきだと思います。また、記録が判明して再裁定の手続きをしてお金が入るまでに相当の時間を要しており、お客様からの問い合わせが多いのが現状です。高齢者が多いためこちらについても本庁の人員を増員して早期解決に努めるべきだと思います。	私が知ったのは、国民年金に配属された平成16年頃からです。市町村からの照会の電話や来客の際に基礎年金番号以外に厚生年金の手番や国民年金の手番をお持ちの方が相当の数いらっしゃいました。その都度、来客の方々については、統合などの手続きをしていましたが、来られない方の中にも同じようなケースがあると思い、その頃から問題だとは感じていました。	私は、来客されたお客様については、基礎年金番号以外に記録がないかを聞き、その都度調べて他の記録が判明した場合には、統合などの手続きなどをしておりました。 しかし、現時点で見た場合には、当時調べる方法として氏名と生年月日などから調べて、記録がない場合には、ないとのことで回答しておりました。しかし、今は厚生年金の申出書や国民年金の申出書があり、回答するまでに時間はかかりますが当時より、他社保や市町村へ照会するなど、より詳しく調査することができます。 今考えると当時から行っていればと反省するところもたくさんあります。
6953	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	現在問題解決の為に]行われている認作業等を出来る限り迅速に進める。 市町村で台帳を保管されているところがあれば、その台帳を確認させてもらえないか、協力依頼してみればどうかと思う。	平成19年ごろ、消えた年金記録の話から年金記録問題について知った。 納めたはずの年金が記録に残っていない、厚生年金の標準報酬が実際より少ないなどの問題。 手番が統合されていない、台帳から機械への記録の写し間違い、記録自体が残っていないなど、原因が多岐にわたると認識している。	旧台帳記録整備の仕事がきたときに積極的にとりくんだ。 本人が支払いを確認できるものは領収書で、実際に台帳に納付記録が載っているかどうか、確認する機会も通知等も今まではなかったことが反省点のひとつに挙げられると思う。
6954	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在、作業しているやり方で対象件数をできるだけ減らし、市町村に残っているデータ等を活用し、さらに件数を減らす。残っているものについては戸別訪問し、対応していく。(国民年金) 現存している事業所であれば、その当時の資料等がある可能性があるため、事業所に情報提供を呼びかける。(厚生年金) どちらにしろ、こん問題の解決は難しいため、すべて解決できるとはいいきらず、現状を踏まえた上で、正しい公表をしていただきたいです。	記録が手書という形でういているのが多々あると知ったのは平成17年4月になります。総合相談室に配属され、窓口業務をしていく上で、統合できない、手番があったため認識していきました。当時は、手番を統合する上での確認行為がきびしかったため、本当にこれでいいかと疑問に思っていました。	当時の住所、事業所名など、帰宅後調べていただくようお願いし、記録に関しての重要性をきちんと指導した。 広報不足、制度の複雑性、社会保険事務所職員の職務怠慢等が反省点だと思います。
6955	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たるものはありません。		手帳番号の未統合記録があることは入庁当初より知っていましたが、その規模が何千万件にも及ぶほど大きい問題との認識はありませんでした。ただし、年金裁定時に必ず確認をするため、遅くともその時点で記録は整備されるものであると教わった記憶があります。	窓口(年金相談以外の窓口)で記録について質問があれば、氏名検索等を行い確認をするようにしていましたが、以前は全く会社名を当方から言うことができないことなどから、本人と確認できないケースが多々ありました。情報提供の基準が厳しすぎる、統一されていない等お客様の視点が欠ける対応であり、社会保険庁全体の意識として、大問題であるとの認識がなかったことが最も反省すべき点であると思われます。
6956	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし		以前から、厚生年金の記録画面に名前が登録されていないものがあるのは、わかっていましたが、平成11年に、業務課に異動し、厚生年金の期間調査の直接の担当となり、記録画面に名前が登録されていないと、ご本人が厚生年金に加入していたことを申し出なければ、確認ができない記録として残ってしまうのではないか、と思っていました。	当時、在職した事務所は県内でも小規模の事務所でしたので、マイクロの名簿と原票から一人ひとりの名前を入力することを試みようと思いましたが、名簿や古い原票には、氏名のフリガナがなく、一般的な読み方で入力処理してよいものかどうかわからず、また一括適用の事業所(大規模)が1件あったのですが、神奈川県からの移管事業所だったため、事務所には台帳がなく入力処理はあきらめました。 反省点としては、このことを、上司や課の同僚に、相談しなかったので、もっと積極的に呼びかけ
6957	地方庁	その他(社会保険事務所)		社会保険事務所・事務局ごとにに新たに年金問題専用の部署を設置することが望ましいと考えます。	マスコミや報道の影響もありますが、大きく取り上げられたことに驚きましたし、ひとごとではないと認識いたしました。平成19年12月ごろです。	とにかく1件1件丁寧かつ迅速に対応することを念頭に考えていました。名簿の記入は当時手書きになっているため判読できないものや誤記入の間違いが多く存在していたので機械化にするなど他の方法も考えるべきだったと思います。
6958	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	未統合の記録がある可能性が高い方にたいしては、文書のみではなく電話や戸別訪問により確実に接触をはかるようにする。 その作業は委託業者を活用し、費用をなるべく低く抑える。	基礎年金番号導入後すみやかに手番統合をおこなわなかったことにより生じた問題であり、国民の信頼を回復するための最優先課題であると認識している。 未統合の5000万件について報道が始まった頃に知りました。	年金特別便についてのお客様の対応については旧姓の確認や職歴等丁寧に聴取し、1件でも多くの記録を統合するよう対応した。 基礎年金番号導入後記録の統合は裁定請求時におこなえばよいとし、すみやかに手番統合をおこなわなかった点が反省点として挙げられると考えている。
6959	地方庁	その他(社会保険事務所)	公表されている問題以外に特に知っていることはありません。	窓口相談の段階において、より詳細な記録確認が必要かと。	問題として認識したのは平成19年以降です。 マイクロ上に未確認の記録が存在するのは知っていましたが、年金を請求する時点で記録確認することで解決できるものと思っていました。	不明記録の解消につながるよう、窓口相談時の記録確認に細心の注意を払いました。 相談を受ける側、する側どちらの立場にしても年金に対する認識が低いと思いました。 皆に必要なら初めから教えておくべきかと。若年層への教育が必要ではないでしょうか。
6960	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	ウインドマシンの検索で簡単に見つからないのが現状である。 また、職員の熟練度により記録を見つけられないケースもあり、まだまだ今のシステムは不十分である。 あいまいな検索でも見つけられるようなシステムを構築する必要があると思う。 高齢の方から聴取しても、記録を全く思い出せないケースが多々ある。最後のひとつまでというのは難しいのではないか。政府として法的な措置を講ずる必要もあると思う。	年金記録問題が発覚し、これほどまでに未統合記録があるのには、正直びっくりした。過去の事務処理が適切に行われていなかったことに憤りを感じる。 ただし、記録が受給権に直接つながるものになるものなので、過去は過去として丁寧に対応していかなければならない。 基礎年金番号の導入のとき、回答の返事があまりなかったことから、未統合の問題がおきるのではないかとその当時感じた。	年金請求の際に記録を確認することから、未統合の問題は生じないと思っていたが、機械にでてこない記録もあることから認識が甘かったと言わざるを得ない。また、事業所任せにしており、被保険者自身が記録を確認をする術がなかったのは問題であった。 現在の定期便の形態がいいのかは疑問であるが、確認をするという意味では、定期便の発行というのは意味があるものだと思う。 年金は何十年後かに結果として現れてくるものなので、被保険者に意識を植えつける意味でも、届出をした時点で記録を確認できる方法というものがあれば、いいと思う。 一方で、記録問題により特別便等を精査しないまま発行したことから、国民の不安を増長させる結果になってしまったのではないか。
6961	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	地道な作業の継続	過去に既に解決してなければイケナ問題 10年前	 記録の厳格な管理
6962	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	専門のスタッフを多数投入し人海戦術により集中的に問題に対処する	未統合の年金手帳番号があることは知っていたが、 記録照会や裁定時にほとんど統合されているものだと思っていた 全体の件数や、その対象者、記録の改五等については年金記録問題 に対しての報道が行われるまで知らなかった	もともと年金の相談を受けたときなどは、積極的に過去の記録を 確認し、被保険者の方にご案内していた 年金制度全体を考えたうえで問題点や改善点を洗い出す部署がなかった もしくは小さすぎたのではないだろうか また、俗に言うキャリア・本庁・地方の三層構造により、庁全体で問題意識を 共有することができず、これほど大きな問題となるまで、十分な手をうつこと ができなかったのではないだろうか
6963	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくになし		市町村への業務委託をしている際に、処理・管理の統一を図らなかったために生じた問題。 実際に業務に携わらなければわからなかったと思う。	統一されていない情報を、現段階で統一せねばならなかったため、制度の変遷を知らなければならないと思った。 反省点としては、処理・管理の方法を統一させ、かつ厳守させるよう心がけるべきであったと思われる。ただ、現状においても、社会保険事務所間で統一されていない点が多々あり、何も解決には至らないと思う。
6964	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ない		国民のほうを向いた意識が十分ではなかったために発生した問題だと思っている。また、記録管理に対する意識が極めて希薄であったために起きた問題だと思っている。 なお、平成19年6月に年金記録問題がクローズアップされるまで知らなかった。	意識改革を図ることに日々努力した。 反省点として、国民のほうを向いた意識が十分ではなかったことと、記録管理に対する意識が極めて希薄であった。
6965	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録判明後、再裁定を経て年金が支払われるまでの期間の長さが大きな障害となっているので、この点の改善を最優先にすべきと考える。	入庁(18年4月)前からニュース等で聞いていた。 自分の世代からすれば、過去の社会保険事務所で行われた仕事の負の遺産という感がある。	自分としては、入庁して日が浅いこともあり、自分に与えられた仕事に集中するのみであった。 現時点で考えた場合、年金記録とは年金支払額に直結するものであり、現金と同様の適正な管理を求められるにも関わらず、年金記録を作成する段階から、そのような適正な管理を行っていこうとする姿勢に欠けていたのではないだろうか。
6966	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	特にありません。	事業主より出された書類は正しい物としていましたので、特に意識していませんでした。平成19年春のマスコミ等の報道でしりました。	記録問題の対応を優先に、年金相談の待ち時間の短縮を図った。あまりに早く進めたため、結果としてお客様を長時間待たせてしまった。今後は、年代を区切り、3年～4年をかけて、受給者より始めた方が良いと思います。
6967	地方庁	その他(社会保険事務所)	今年4月に任用職員として仕事を始めたので、よくわかりません。			
6968	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません	問題をご存知の方から提示される問題の内容により検討することだと考えます。	早急な解決が必要だと認識しました。 具体的にいつ頃だったかは思い出せないが、年金記録問題としてクローズアップされた頃だとおもいます。	来訪者・電話相談者に対して、誠心誠意の対応をすることに全力を注ぎました。 早い解決が重要ではあったが、特別便の内容・送付時期が適切であったのか、返って混乱を招いた部分があったのではないかと疑問に思うことがあります。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6969	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし	機械的に突合できない記録については、人の目で確認するしかない。 手番や事業所番号等、キーとなる記録が抜けているような記録は、当時の入力ミスと割り切って処理しないと、永遠に解決しないと思う。		
6970	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ご本人からのお申し立てに対して、丁寧に調査、確認していくことが重要だと思います。	各年金制度の加入記録を別々の番号で管理していたため、加入記録が一本化されておらず、年金受給の際に記録が漏れたまま裁定されてしまうことがあることが大きな問題だと思います。 基礎年金番号に統合されていない手番記録の存在を知ったのは、社会保険事務所に就職し業務を行うなかで知りました。	窓口や各種届出の際に手番記録がある方には、基礎年金番号記録への統合処理を行ってきました。 反省点として、基礎年金番号制度創設後に、今回のねんきん特別便のような加入記録のお知らせを送付して確認をしていただく機会をもっと早い時期に作るべきだったと思います。年月が経っ
6971	地方庁	社会保険事務所課長級以上	昭和40年から50年代に年金裁定したかたは年金記録を正確に収録せず年金を受給されている。 正確に記録確認をすれば減額になる方も出てくると思われる。	まずは、旧台帳を早くオープンさせないと年金受給者の方は高齢になっており、早急な対応が必要。また、年金制度に熟知した職員を専門スタッフにおいて記録整備に当たらなければならない。	歴史として旧台帳をマイクロ化した時点ですべてパンチすべきであったのでは。 私が入庁して以降では平成8年の基礎年金番号導入時がポイント。 基礎年金番号に統合されていない年金番号を年金裁定時に統合する方針とされたが、過去記録に整備事業をもっと積極的に進めるべきであった。	基礎年金番号を導入以降は、来所される方には必ず過去に加入の年金制度を聞き取り、氏名検索等で統合処理を行なっていた。 これは、来所されるお客様にしか出来ず、問題があると認識していた。 また、今後古い記録を確認するうえでは、やはりベテランの職員、制度に熟知した職員が記録問題に解決には不可欠。懲戒処分者などを一律不採用にした方針は撤回すべきで、国民のために
6972	地方庁	その他(社会保険事務所)		・年金給付課、再裁定事務要員の増員。 ・記録統合→「要再裁定リスト」配信→再裁定報告書進達という記録問題以前と変わらない処理の流れを簡素化。 ・共済年金の支給データの提供を受けることにより、選択申出書を省略。 ・加給年金を受けていた者を再裁定した際、受給権発生日が遡ったときは当時の生計同一の確認書類を取らせず、無条件で加給年金の遡りを。	基礎年金番号制度が始まり10数年経っても、年金請求時に統合されていない手帳番号が見つかる事例が多々あった。(制度発足時に、返信はがきで基礎年金番号以外の手帳番号の回答を求めていたにもかかわらず) ただ、年金請求時に職歴をきちん提示し本人に確認をとり調査、統合を行っていたので、記録問題として騒がれる以前までは、少なくとも年金請求時には個人の記録統合が完了すると考えていた。	制度に対して不審、疑惑を抱えて来所されるお客様に対し、真摯に対応することを心掛けた。 ただ「消えた年金」という名称が一人歩きしすぎて、基礎年金番号発足後に初めて資格取得したような若い世代にまで「自分の記録が消えてるのでは？」と思わせてしまうような、問題発覚時の制度に関しての広報及びマスコミへの説明不足については、接客を行う現場として不満を感じるとともに、反省点であると思う。 また、団塊の世代受給開始時期とも重なっていたこともあるので、記録問題についてはシステム、体制を整えたうえで「とべつめ便」の送付を行うべきだったと思う。
6973	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特別便、定期便等による照会、回答を地道に続けるほかないと思います。 ただし、効率化のため記録検索のためのツールについては、改善してほしい点は多くあります。 例えば、オンライン化後の記録について、氏名検索で該当がない場合に、特定事業所内について、氏名の一部、生年月日等で検索できるようにする。(大規模事業所の名簿(届書053など)を全て見るのはほぼ不可能) 被保険者原票照会(届書080)について、生年月日等の収録漏れ、記号等の誤りが多数あるので改善していただきたい。	問題を知ったのは、報道等をされるようになったとき。 未統合手番が5000万件あるといわれたが、ほとんどは死亡等により年金受給に結びつかない記録か、年金受給年齢に達していない人の記録と思っていたが、年金受給者の記録が多数あり驚きました。年金請求時には番号統合がされているものと思っていたので。	できるだけ年金記録がご本人の記録とつながるよう、特別便等の受付、調査、回答を行った。 反省点としては、マスコミ等に急かされたためやむをえないですが、準備不足の状態で特別便を送ってしまったことです。結果窓口で長時間お客様を待たせたり、同じ人に何度も照会文書が届いてしまったりして、受給者・被保険者の方にさらなる迷惑をかけてしまったこと。また当初は、記録検索のツールも未整備で調査に時間がかかり、再裁定についても処理体制が未整備により大量の滞留が発生し、受付から記録整備まで長時間をようしたことが、さらなるトラブルを引き起こしてしまったことなどです。
6974	地方庁	その他(社会保険事務所)	わからない。	人材を増員する(しっかりと研修等をおこなった人員、経験が豊富な職員)。	わたしが入庁した時点で問題化されていたと思う。 解決に時間がかかるであろうと思っていた。	窓口業務の担当であったので、まず窓口のお客様にわかりやすく説明しようと心がけた。(窓口が混雑していた頃は、何が問題かわからないがとりあえず来てみた、というお客様も多かった。) 反省点は、年金記録、基礎年金番号制度導入以降年金記録統合事業に対しての社会保険庁全体の問題意識の欠落(裁定の時に統合になっていれば・・・)。私はここ数年に入庁したが、過去の記録を見ると当時の職員の記録に対する意識の低さがみてうかがえることが多々ある。
6975	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	早期解決、早期信頼回復のためには、資金はかかりますが人材を集めて集中的に、1件1件つぶしていくこと。又は、停止できる事業(業務)を一時的に停止させ、その間だけ集中的に職員により進めていくこと等が考えられるかと思います。決められた人数での作業では無理があるかと思いますので、何かを犠牲にしなければならないのではないのでしょうか。	平成9年1月に基礎年金番号が導入された時に、すべての被保険者が完全に全員が手番から基番に移行できるのか、複数の手番を持っている者はきっちり回答してくれるのだろうか等の不安があった。しかし、遅くても年金請求時でも統合することは可能であることから、だいたいの方はこれから年金請求時までに基番に統合されるだろうと思っており、ここまで問題になるとは思っ	何も対応できなかった。今思うと、基礎年金番号導入時の周知が甘かったのではないか。もっと時間を掛けてでも、フォローアップすべきではなかったのではないか。
6976	地方庁	その他(社会保険事務所)		地道に調査を続けるしかない。	国が管理していたにも関わらず、漏れや誤りが起こってしまっており、国民の信用、信頼を裏切る重大な問題である。 旧姓で管理された未統合手番についても問題として考えるとすれば、職場に採用されてすぐ。	国民個人個人のためにという気持ちはもちろんだが、社会保険庁の信頼回復のためにもできる限りの問題解消をしなければという気持ちで調査に臨んだ。 機械化されてない中での情報の管理は困難であったとは思うが、正確な管理が必要だったと思う。
6977	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	問題ではないかもしれませんが、いままでは40年という長い期間を納付して、保険料をかけ始めてから40年以上も経ってから過去の記録がわかる仕組みとなっていました。 現在は、ねんきん特別便やねんきん定期便により過去の記録が確認できるから良いのですが、今後、何十年かすれば同じ問題が発生することも考えられます。	良い方法は、思いつかないのですが、証拠書類があるうちに定期的に本人に加入期間等を確認してもらうしかないと思います。	事務処理の誤り等で少ない年金額に影響を与える大変な問題だと思っておりました。 基礎年金番号が発足したときに、年金の番号を2つ以上持ってもっている方がどの程度基礎年金番号に統合されたかの情報がなかったので、気にはなったのですが年金の裁定請求時に統合するという考え方がありましたので、整理がされていくものと思っており、未統合記録が5000万件もあることは、報道されて初めて知りました。	自分では、何もできなかったのですが、基礎年金番号制度ができたときに、もっと積極的に統合処理をしておき、10年ぐらいで終わらせておくべきだったと思われます。
6978	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
6979	本庁	その他(本庁)	改竄社保時代に倉庫で、遡及月変など不自然な記録の操作の痕跡と見られる各種書式を、古い滞納処分票を見に行ったときに見た。どこまでが嘘なのか見極めはできなかったが、徴収職員や下手をすると適用や健保給付、所長もひっくるめて一緒に企んだのではないか？と思えるふしがあったと思う。 ちなみに、以前、この手の問題に関するアンケートが実施されたときにも、同じ内容を回答しています。	例の記録を確認してもらうために送っている"報酬入り特別便"で、やられてしまった元従業員の返事を待つしかないと思う。大方、やった会社も、かかわった職員も、自分の首を飛ばすこの問題に対して、正直に答えることはないと思います。場合によって、すでに証拠になりそうなものは処分されてしまっているのではないでしょうか？物証で解決するには時間がたちすぎだと思う。	いずれさまざまな問題が噴出するだろうと、内心思っていました。手番の未統合の問題は、ある程度時間をかけていくしかないのか、と思いつつ、職員や事業所の不正の絡みで問題が実はいろいろあるのでは？と、東京の社会保険事務所在勤中に思っていました。	いろいろと事務所の課長などに言ってみても、発言はかき消されるばかりで、効果はありませんでした。職員の教育がうまく言っていれば、こんなことにならなかったのではと、思っています。大学校がもっと機能的であるべきだったと、個人的には思っています。
6980	地方庁	その他(社会保険事務所)		この問題を組織全体のものであると再認識したうえで、全員が一丸となって取り組むことが必要と思う	年金記録を所管する部署として、致命的な問題であると思った 存在を知ったのは、報道により	いち早く解決に向けて行動するようにした
6981	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	引き続き、特別便、定期便にて記録の確認をしていただき、当庁からも市町村、事業主様の協力を得て未確認記録の調査をしていく。	確認できていない年金記録があることは、あってはならないことであり、一日も早く解決しなくてはいけない問題だと認識しています。 基礎年金番号制度が開始されたとき、ご本人様からの申し立てがないと統合されないことがあるのではないかと思いました。	ご本人様からの申し出や当庁にて保管している記録等からも調査し、一日でも早く記録の確認をしようとしました。 反省点として、基礎年金番号導入前は、国年、厚年、船保とそれぞれ番号があり基礎年金番号導入時に手番の統合作業ができていなかったことや、古い記録の管理が正確におこなわれていなかったこと、年金記録をご本人様に定期的にお知らせしていなかったことが考えられます。
6982	本庁	その他(本庁)	特にありません。		年金相談窓口で受付しているとき、裁定請求書類の受付をしていると厚生年金の手帳番号がたくさんあり、いままで統合作業を放置しておいたツケが回ってきているものと思いました。 また、女性の人が年をごまかして仕事していたのか生年月日を合わない事もよくあり、年金加入時の身元確認をしていないのだなと思いました。	職歴の聞き取りを徹底しました。 事業所から提出された加入届けが絶対であるという取り扱いが今の状態まねいたのではないでしょうか。
6983	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません		年金給付業務を担当していた平成10年頃から年金記録のもれや誤りがあることは知っていたが、当時は「請求時の確認不足のため」とその位の認識しかなく、今回の年金記録問題でこれほどの件数になるとは思いもしなかった。 「年金」は生活に直接影響するものであり、国民の皆様からの非難等は当然のこと。自分自身の認識不足を反省するとともに最優先で取り組むべき問題であると感じている。	国民の皆様からの信頼回復に向けて率先した対応が必要であり、私自身最優先で取り組んできたつもりである。 元々は年金記録管理自体に問題があった訳であるが、平成9年の基礎年金番号導入時点での対応が不十分であったこと、私たち職員一人一人の意識不足も反省すべき点ではないかと思う。
6984	地方庁	その他(社会保険事務所)	再裁定の処理が新聞等では約半年と載っているが、業務センターでは選択届が必要なものは1年半くらい掛かっている。とにかく遅い。	選択届は後回しにしないで、受付順で処理すべき。	当初は、単に古い手番を統合していないのが多いという認識のみ。知ったのは、テレビや新聞で報道されたのと同じ時期。	対応者には、とにかく手番がないか氏名索引をした。今まで手番統合は年金を受給するときまで後回しにしていたことが駄目な点。
6985	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	地道にこつこつと解明していくしかないと思います、そのためにこれまで記録調査日精通した経験者を中心にし古い記録については調査していく必要あり。	年金記録問題は、いろいろなことが複合しているので、未統合についていいマスト基礎年金番号導入時と3号被保険者について記録確認と統合については難しいものと認識していました。	資格取得時に他の手帳番号を持っていないかどうかの確認の徹底、3号被保険者の資格取得について配偶者の手帳番号等確認できるようにシステム的に把握運動することができなかったのか。
6986	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	第一に定員増、第二に研修内容の充実等を図る。	今までやってきた年金関係の社積な事務処理に、大変な問題があったと思う。世間で騒がれ初めてきた頃から。	できるだけ早く記録訂正が出来るように、また適正な事務処理になるように心掛けました。個人個人の認識の甘さ、馴れ合いの事務処理等。
6987	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	お客様の職歴確認が解決への要点であり、現在取組まれているお客様への情報提供(短期間1年の定期便等)が、第一歩と考えます。 また、お客様からの照会に対する調査システムの充実が必要と思います。 現在の事業所検索システムをもっと発展化し、オンライン上で容易に簡潔に確認のできる体制が望まれます。	問題の存在を認識した18～19年度以前は、お客様が年金請求をする時点における記録の確認・整理により、概ね整備がされるとの体制であり、そのように認識していました。 現在において、未統合件数や未解明件数を勘案すると、大きな問題であったとの現実を認識をしているところです。	照会対応の充実と体制づくりに努めてきたところです。年金記録は、保険者と被保険者がその情報を確認共有することが必要であり、生保業界で行なわれていた契約状況の情報提供確認の体制のように、年金記録の情報提供の取組みを行なう機会を持っていれば良かったのではないかと考えます。
6988	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	-	年金制度の信頼を揺るがせる問題 平成16年頃	年金請求時だけでなく一般的な相談の際も記録の確認を行っていた。 今回の特別便のようにご本人に記録の確認をしてもらえる機会を早い段階から設けるべきだった。
6989	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	ますは、お客様からの期間調査の未回答分を早急に解消することが先決。そのため、現在実施していることではありますが、全職員体制で行うのはもちろんのこと、経験が重要な業務のため多くのOBの支援が必要と考えます。ハード面では、WMでの「080」検索について、検索条件の方法がもっと広がれば探しやすくなると思います。	基礎年金番号に統合されていない手番の記録について、お客様から届出や相談のあった時に発覚したものについて、その都度統合処理を行っていた。そのように一斉にではなく順次統合していくものと認識していたため、問題とは認識していませんでした。	相談や届書等でお客様の記録に触れた際には、なるべく年金記録を確認して手番を統合するように努めていました。 基礎年金番号制度の導入時に、手番の確認を本人からの申出制にしたため、予想よりも反応がなく、現在まで膨大な手番が存在しているのだと思います。もっと早くに、一斉に解消するための作業を行うべきだったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
6990	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	同一人に対し複数の年金手帳番号が払い出されていたこと。 制度発足当時から戸籍または住民票との連携が必要であったと思います。 基礎年金番号による一年金番号の完成に向けて、努力するしかない。 制度周知の不足に言及される方が多い。 学校教育の場に」限らず、地域での集会や自治会等への協力依頼を行い、制度周知の機会を設けるべきであると考えます。	認識し始めたのは、平成14年1月。 それ以前から、脱退手当金に関し証拠書の保存について先輩方からの指示があり、残していることにいずれ問題化することを意識していた。 記載内容が読みとれないペーパーによる管理から、マイクロフィルム化した当時に、将来の不安を感じた。昭和61年ころと思われます。 問題化した当初、記録の一部でもインプットがされていないこと等は思いもしなかった。	根本的に考え方の変革があったということ。 自己の職歴は誰しも覚えているものとの認識があった。 運用する一方の当事者である社会保険庁が常に的確に個人の加入状況を把握できないで居たことが問題視されている。 私たちの業務が「サービス業」との認識を持って久しいが、まだまだ自己防衛の意識が高く、真のサービス業とは言いがたい。 制度自体も難解で苦情もこの点に尽きる。 分かりやすい解説と、安心感を持ってもらえるような対話が必要であると思います。
6991	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	窓口対応人数を増やし、お客様をお待たせしない。 OBや、OGの活用知識の伝達、新人に対する教育	テレビや新聞等での報道に、大変な問題になると思ってました。 平成19年夏頃だと思います。	お客様に対し、できるだけわかり易く専門用語を使わずに説明をし、ご理解いただくこと。 カセットオープンを完全にしておいていただけたら、問題が起きた早期からの相談時に相談がしやすかったと思われます。
6992	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	現役加入者の方には、加入履歴や保険料納付状況を定期的にお知らせするように引き続き行なっていく。 誰のものか特定できていない記録については、予算や人員も措置がされるので記録確認や再裁定事務等を全力で取り組む。	年金裁定請求時に加入履歴を請求者本人からの申し出により確認をまず行っていました。氏名索引から基礎年金番号以外の記録が見つかったり、WMでの調査では記録が見つからず期間調査を行っていた状況がありました。 基礎年金番号に登録されていない記録(誰のものか特定されていない記録)の氏名の読み方が違って入力されていたり、入力もされていない記録もありました。 基礎年金番号に登録されていない記録は、請求者からの申し出がなければ、年金給付に反映しないまま、誰のものか特定されないままになってしまう結果になると認識はしていました。	年金裁定請求時には、氏名索引を可能な限り漢字の読み替えをして索引してみたり、加入期間に空白期間があればこちらからどこか会社に勤めたことはなかったか等ただずねてはいました。 やはり当時は申請主義というのがありましたので、限界があったと思います。(例えば見つかった記録の事業所名はこちらから教えられなかったりです)
6993	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		基礎年金番号が設定されて以降、未統合の記録が沢山有ることは予想していました。しかし、年金請求時には確認がされ統合も進み、そのうちに未統合の記録も無くなるだろうから大した問題ではないと思っていました。 その後、記録問題がマスコミなどでも大きく報道されるようになり、年金受給者でも未統合の記録が予想以上に多く有ることや、記録の改ざんまで有ったことを知り驚きました。	記録の改ざんは有ってはならないことなので、チェック体制の強化や改ざんできない業務システムを作っていく必要があると思います。 未統合の記録については、本人の協力も得ないと進まないので、社会保険だけの努力では難しいと思います。記録の統合を急ぐばかりに、年金への不信感をあおっている状況もあります。今後も国民の皆さんが不安を感じないような広報をしながら、順次、出来るだけ早く統合できるように進めていくべきだと思います。
6994	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	一人一人の記録の照会に対して、お客様に丁寧に答えていくことが、一番の近道と考えます。納得してもらうことが、大切と思います。	問題がこんなに大きくなるとは、おもいませんでした。マスコミ、特にテレビで連日報道されるようになり、驚大さを認識しました。	一つ一つの処理に対し、責任を持ってやっていかなかれば、いけないとおもいました。また、一人の目だけでわなく、チェツク機能を高めていく必要があると思います。また、勉強会等を開き、レベルアップをしていかないといけないと思います。
6995	地方庁	その他(社会保険事務局)	記録というより年金の仕組みや給付について等世間的には知られてないことのほうが多いと思います。	現在行っている方策に人数を投入して地道にやるしかないと思います。	国民年金を事務所で行っていた平成15年当時に窓口で領収書があるがオンラインに反映していない記録があったのが最初と思います。当時は窓口に来るお客様が少なかったためレアケースとしか認識はありませんでしたので特に問題意識はありませんでした。	紙台帳からオンラインに登録するときのチェック体制の悪さと、お客様に対する広報等制度の周知不足があると思います。また、膨大な記録を長年管理しなければならないのに管理方法が悪かったと思います。
6996	地方庁	その他(社会保険事務所)	当事者がすでに死亡されていて、その当時の状況を知っている親族等もいないケースがあり、本人の記録の可能性があっても記録判明に結び付けられない。	カセット記録をWMに収録することと、紙の台帳(原票)とWM記録との照合を行うことがまず第一と考えます。また、1ケ月しか勤務していない会社などの厚生年金記録は、本人すら忘れているケースが多く、こちらから事業所名も記載した記録確認通知も必要と思われます。	私が採用された時には、すでにWMが設置されており、すべての記録は氏名検索で確認できると思っていました。なので結婚等により姓が変わった人だけを注意すればよいと思っていました。多数のふりがなおよび生年月日入力誤りが存在するとは、記録問題がマスコミで言われるまで知りませんでした。 また、氏名検索でそれらしい記録が出てきても、会社名がすぐ特定できないケースがこれほど多いことにも驚きました。	とにかく、お客様の申し立ては、すべて事実として耳を傾け、得られた情報を基に一件一件の相談および記録の判明に時間をかけました。 反省点についてですが、とにかくWMにすべての記録が入っていると思っていた私にとっては、紙台帳の記録がすべてコンピューターに移行できなかったり、誤って登録されたことであると考えます。
6997	地方庁	その他(社会保険事務所)			私が、社会保険庁で働き始めたばかりの頃は、信じがたい問題だと捉えていました。また、一刻も早く解決しなければいけない問題と、認識していました。 年金記録問題というものが存在することを知ったのは、社会保険庁で働き始めた時で、4年くらい前です。	年金記録問題の存在を知った頃は、「ねんきんダイヤル」関係のコールセンターに勤務していたので、記録問題に関する苦情・クレームには、誠実に応対するように心がけました。 年金記録は、国民(お客様)の大切な納付記録である、という自覚が不足していたのかもしれないと、考えます。また、年金制度は非常に緻密で、複雑なので、制度に対して熟知している人が、昔から現場に少なかったのでは?と思いました。それにより、記録問題の業務はどんどん後回しにされ、現在のような状況になったのかもしれない・・・というのが、個人的な予想です。
6998	地方庁	その他(社会保険事務所)	5000万件を0件にすること	新たな年金記録が判明したことにより、受給額が下がる方の場合に、その方が下がることを納得されないときには登録しないため。0件にはなりません。対策はこのような事例の公表。世間からの承認	厚生年金加入時における、保険者、被保険者両方の安易に新番払い出しをしたことによる問題と認識してます。また年金請求時においては、本人の記憶の範囲内での年金裁定になっている。	年金記録問題のお客様については、とにかくお話を聞く事に努めました。基礎年金番号導入前は安易に新番払い出しがされていましたが、現在は基礎年金番号導入により安易な新番払い出しはないと思っています。
6999	地方庁	その他(社会保険事務所)	外国人の場合、国民年金加入時の記録と厚生年金加入時の届出氏名が相違するケースが度々ある。氏名を日本語表記にした上で、管理している為本人記録かどうか判別することが難しい。また、疑重複にならない場合は同一人物に対して基礎年金番号が複数払い出されることがある。	氏名による管理は難しい面があるので、IDなどで判別できるようになればよいと思う。日本人の場合も同様と思う。	年金記録の問題点については、問題の発生過程に従って事業主の届出誤りに起因するものと、社会保険庁の記録管理に問題がある場合に分類して考えられるという認識です。前者については、現存被保険者からの申し出により問題が明らかとなりますが、後者については過去の記録についてが主となりますので、今般のような社会問題として認識したのは平成19年ごろだと思い	年金記録については被保険者本人ですら中身を詳しく知ることができなかったことに問題点があると思う。被保険者自らが確認できる仕組みを作ることにより、事業主、記録の管理者についても緊張感が生まれることと思う。
7000	地方庁	社会保険事務所課長級以上	わかりません。	事業所名簿、年金番号払出簿、被保険者台帳等の紙台帳からの地道な掘り起ししかないと思う。	平成2年期間照会を担当していた頃、氏名、生年月日、氏名が登録されていない喪失者ファイルの存在を知ったとき。	まずはカセット照会を考えたが、1日の照会件数の制限があり、自分だけではどうのもならないと思った。 後任に引き継ぐなど地道な作業を継続すべきだったと思う。
7001	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	職員全員が特別便の調査をしていますが、未だ処理が終わっていません。回答がない方は不安に思っていると思いますので、より一層処理に力を入れるしかないと思います。	年金問題は、テレビの報道等で知りました。 これほど多くの記録が不明になっているとは思わず、受給できるはずの年金が受給できていないことは深刻だと思いました。	お客様の立場に立って、まずは謝罪し、不明となっている記録を探すよう努力しました。 先の事を考えず、番号をそのつど付番していた事、請求手続きに来所された際、記録を再度確認しなかった事等が反省点だと思います。
7002	地方庁	その他(社会保険事務所)	分かりません	具体的には分かりません	これほど長期間重要な記録を保管しておかなければならない官公庁は他にないかと思われますが、それ故にコンピュータ化する以前の紙台帳での記録の管理が難しかったと思います。 しかもWMという特殊なコンピューターのシステムが、複雑な年金記録を扱うにはだいぶ杜撰だと感じており、とても気を付けて事務処理をしなければならないとはずっと思っていました。	個人レベルでは難しいところはありますが、常に細心の注意を払いながら、自己責任なんだと思って仕事をやるしかないと考えていました。
7003	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題が一般に知られる数年前に、自分の父親の国民年金納付記録に不備が見つかり、近い将来大きな問題になり得ると感じた。	個人レベルでの対応には限界があると思い、特段の行動はとらなかった。 当時の組織では、問題を提起しても受け入れられる機運はなかったと思う。
7004	地方庁	その他(社会保険事務所)		今現在行っていること、これから行うもの等あるかと思いますが、まずは紙台帳等とオンライン記録の突合を早急に終了し、記録を正しいものにする。 また、紙台帳等の記録がいつでも簡単に閲覧できるようにする。 これが終了しないと、記録照会の回答は中途半端なままです。整備途中の段階で回答をしている今までの状態では、後から記録が出てくるのではとの思いがあり現場として不安です。 問題が大きく方策は思い浮かびません。 社会保険庁だけにとどまらない部分もあるため、解決にはかなりの時間がかかると思います。	はっきりとは覚えていませんが、年金給付を担当した時期(平成9年4月以降)に、オンライン上で氏名の読みの違いや生年月日の誤り(入力誤りか届出誤りかは不明)があることは分かっていましたが、全ての記録が反映されていると思っていたため、氏名索引等(旧姓・読み間違いが考えられる氏名、範囲を広げた生年月日)を行っても記録が出てこない場合はかけていなかったのではないでしょうかとの回答を行っていました。また、全ての記録がオンラインに反映されていると思っていたため、特に疑問には思わずにいました。 国年納付記録がオンライン上とマイクロフィルムが合わないことがあることは初めて国民年金担当した時期(平成4年～平成8年)に納付記録訂正処理票を書いた記憶があるので、そのころには分かっていたと思います。 その他の記録問題については、今回の年金記録問題発覚によりわかった次第です。	オンライン上で氏名の読みの違いや生年月日の誤り(入力誤りか届出誤りかは不明)については、全ての記録が反映されていると思っていたため、氏名索引等(旧姓・読み間違いが考えられる氏名、範囲を広げた生年月日)を行うことにより対応は可能と考えていました。そのため特に問題という意識はありませんでした。 国年納付記録がオンライン上とマイクロフィルムが合わないことについては、判明した時点で訂正処理を行っていたことと、件数が非常に少なくレアケースと考えていたため、こちらも特に問題という意識はしておりませんでした。 その他の記録問題については示された対応のとおりです。実際記録照会の回答に携わり、記録があっていない件数の多さやオンラインに反映されていないきろくがあることに驚きました。 今となって考えれば、当時の年金記録に対する意識が低かったと思います。何千万件のうちのひとつであってもすべて正しくなくてはならないという意識が私個人はもとより職場全体で低かったように思います。大切な年金記録を預かっているという意識が欠如していたということが反省点と考えます。
7005	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録判明により期間が追加されると、年金額が増加すると思われていますが、障害年金・遺族年金の短期用件決定者等、いろいろな理由で減額となることもあります。	受給権者にはご理解いただけるよう、親身になって理解いただけるよう説明し、日夜努力しています。	平成19年からだとおもいます。個人の問題ではなく、組織の問題としてとらえています。全員が記録問題解消に向けて、努力しています。	組織の問題としてとらえてはいますが、現在は自分でできることは、積極的に精一杯やっています。少しでも早く、国民の信頼回復にむけ、丁寧、親切な対応に心掛け努力してきました。
7006	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません		平成8年に採用されてしばらくして、管理体制が甘いと感じた。	特に何もできなかった。 年金制度のスリム化が必要。
7007	地方庁	その他(社会保険事務所)	一般の企業につとめているほとんどの人が、厚生年金の保険料がどのように決定されているのか知らないと思います。私自身も長年一般の民間企業に勤めておりましたが、自分の保険料が正しいのか確認したこともなく、会社まかせであるのが実情です。 勤務先の社会保険担当者が制度を理解し、正しく処理がされていれば問題ないですが。必ずしもそうでないと思われます。 算定基礎、月額変更の取り扱いについては一般の人には知られていないと思います。	一般的には前年度の収入により決定するほうが理解されやすいと思われます。	昨年3月に任用職員として採用いただき、記録もれの多くの原因が手帳番号未統合であると知りました。	基礎年金番号導入時より早期に寛点的に統合作業を進められればよかったと思われます。
7008	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	すべての調査がWMの中でできるような体制を作れば効率よく調査を進められるとおもいます。 ・全国の払い出し簿をWMで確認できるようにすること ・全国の事業所台帳をWMで確認できるようにすること など、ができるようになればいいと思います。	年金制度の周知が足りなかったことで、年金をかけていた本人の手帳の管理が甘かったことと、社会保険庁でも一人につきいくつも手番を払いだすことがあったことなど、それぞれに責任があると思います。 なお、コンピューター化する際に、誤入力や氏名が入っていない記録があるなど、窓口で検索しても確認できないことが多々ありました。 今までのそういった積み重ねが招いた結果だと思います。 年金記録問題が存在するのを知ったのは、一連の問題が判明したときです。	特別便の回答を早急に行うことです。 さらに、お客様に対して制度についてわかりやすく説明しています。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7009	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		あってはならない問題だと思いました。 年金裁定時に統合されていると思っていたため、マスコミで騒がれ始めた頃に知りました。	窓口に来所されたお客様や電話で照会されたときなど誠意を持って対応するよう心がけました。 また、今まで以上に記録漏れがないかどうか念入りに確認するようにしました。 基礎番が導入される前に厚生年金を払いだす際、他の年金番号の確認をしないで1人の人に複数の厚生年金番号を発行したことが一番の原因と思われます。 この点については、現在改善されたと思いますが、過去に複数の番号を発行されている人に対して積極的に連絡をせず、年金裁定時に整理しようとしていたことが誤りだと思います。 また、加入中の記録についても加入者本人が確認できなかったため事業主の届出誤りがわからなかったことも原因だと思います。 個人の記録を積極的に提供すべきだったと思います。
7010	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に報道されている問題以外は存じません。		平成19年夏頃にテレビの報道でしりました。大きな問題として認識しました。	少しでも早く整理が終わるよう心がけて対応しました。一人の人複数の番号を付番した事が今回の問題の原因のひとつではないかと思います。
7011	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
7012	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	知りません。	人数をかけて1件ずつ解消を図るほかはないのではないか。	H11年に採用されてから基礎年金番号に統合されていない記録があることは認識していた。上司からは、記録の統合は年金裁定時に行うことが基本と聴いており、庁内での認識もそのようなものだったのではないか。	基礎年金番号に登録されていない手帳番号があれば統合したが、H11年から始まった過去記録の整理事業をもうすこし人数と予算を投入しておこなうべきだったのではないか。番号の統合事業自体が当時はマイナーだった感はある。
7013	地方庁	その他(社会保険事務所)		社会保険事務所の現場で働いている職員のやる気を引き起こすよう給与、待遇面を向上させるべき。	何十年もの間で積みあがってきた問題で、年金記録問題の責任を全て社会保険事務所の現場で働いている職員におしつけるのはおかしいと思いました。 マスコミが国民を年金問題を扇動することで、何も問題のない人まで不安に思い、現場の職員に対し、不平不満をぶつけてこられた。年金記録問題はまさに日本の問題であり、日々国民の為に一生懸命に働くまじめな職員が多い社会保険事務所職員が皆悪者扱いにされ、人権を無視したような報道は許されることではないと思います。	日々国民の為、報道でいくら悪者扱いされようが、お客様に誠意をはかれようが、歯を食いしばって年金記録の問題を一刻も早く解決しようと努力しました。 この問題を解決するには世論を変える必要があります。年金問題は、社会保険庁のずさんな管理の一言ですむ問題ではなく、当時年金の窓口であった市町村、ころころ変わる複雑な制度を作った政府、そして社会保険料をきっちり納めてなかった事業所、納付義務をはたさなかった人、何よりも自己責任が大きいと思います。これらのさまざまな問題があることをしっかりとマスコミは伝えていき、社会保険庁に対して一方的な報道をしたとお詫びをし、年金問題を解決していく人の輪をとりもどすことが大切だと思います。そのことで、職員は今まで以上に力を発揮することができ、世論も年金問題につき納得すると思います。
7014	地方庁	その他(社会保険事務所)			すでに、年金を受給されている人、亡くなられた人の記録誤り、記録漏れが多くあり、早く解決しなければならないと思った。また、国民の信頼を損ねる問題だと思った。 マスコミの報道と同時期(平成18年ごろ)に知りました。	国民に安心してもらえるよう、信頼してもらえるよう親切、丁寧な窓口、電話応対に心がけた。ねんきん特別便の回答票、入念、旧台の記録調査を積極的に行った。 ねんきん特別便の回答票の郵送先が本庁になっており、何ヶ月かたってから事務所に回送されたこと。 オンライン化の転記誤り。
7015	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	年金記録に関する部署に、できる限り職員を増員配置して特に紙台帳を鮮明に複写してどこの端末からでも情報が得られるようにしてお客様にお伝えできるようにしたらいいと思います。	被保険者の方々に申し訳ないことをした、早急に解決しないといけない事と認識していた。平成19年4月頃だと思います。	紙台帳からコンピュータ管理に変わるとき、基礎年金番号ができたときに、今ぐらいにメディアを利用して広報をしていればよかったと思います。
7016	地方庁	その他(社会保険事務所)	旧台帳の照合作業を行った際に現物を見たが、かなり古く痛んでいた、また旧字体で記されている為に作業を進めるのに苦労した。この作業が今まで手付かずであってことは問題だと思う。 年金ダイヤルのお客様に対する不親切、無責任(委託業者なので何も解らないと伝え、社会保険事務所に問い合わせするよう案内する等)な対応により、お客様からの苦情に繋がっている。	現在対応中である年金記録問題を解決させるためには、旧台帳記録の完全データ化が必要だと思います。早急な対応は難しいと思いますが、全ての台帳に記載されている内容はデータ化し確認作業の効率化を図るべきだと思います。 また、年金制度についての広報が不十分であるため各メディアに広告出す事や、学校の授業内容に年金制度についての時間を設けてもらうような他の省庁への依頼を積極的に行っていくことも今後必要ではないかと思います。	一刻も早く解決をすべき問題と認識しております。 様々な人からの問合せや質問を受けてきましたが、制度を良く理解している人もいれば方や全く理解していない人もいるので、何らかの形で年代を問わず年金制度を周知した方が良いと以前から思っていました。	お客様からの信頼回復に向け、親切丁寧な対応や、調査確認作業を行ってまいりました。 問題点としては、短期間で問題解決をすると公言した事により準備期間が足りず、特別便の書式が解りづらいものになってしまったこと、また、調査回答をするための土台が不十分のまま始まってしまったこと、年金制度及び特別便についての周知が足りなかったこと等が反省点であると思います。
7017	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じておりません。	ねんきん特別便の申し立てに対する調査やフォローアップをしっかり行うことはもちろんのこと、今後、1人の者が複数の基礎年金番号を持つことを防止するために、国民年金の20歳加入時や社会保険の適用時での疑重複調査を入念に行う必要があると思います。	最終的には、年金請求時に記録は一本化できるという認識が全体的にあったと思います。また、私自身、共通の0900で検索してヒットしなければ、記録が存在しないものと思っていました。しかし、年金記録問題以降、コンピュータ上に氏名がない記録等があることを知り、愕然としました。 年金記録問題が存在することを知ったのは、2年半前の新聞報道です。	最終的には、年金請求時に記録が一本化できるという甘い考えがあったことが反省点として挙げられると思います。 人間の記憶は薄れていくものなので、若い頃から複数の記録を持つことなく、特に社会保険の適用時等は、必ず正しく基礎年金番号を書いてもらうよう徹底することが必要であり、そのように対応しようと思いました。
7018	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	職員全員が問題意識を共有し合い、組織で一回となって現在実行していることを一つずつ進めていかなければならないと考えます。	現場にて対応していくにつれて、非常に根深い問題だったんだなと思いました。 基礎年金番号制度ができた平成9年1月から手番を統合する作業は進められていましたが(もちろんそれ以前からも重複手番の統合作業はありましたが)、その中で統合されていなかった手番のほかにも旧台帳の記録などWM上で見えない記録がたくさんあったことに、恥ずかしいことながら昨今の年金記録問題で知ったこともありました。	窓口にて来統合記録と思われるものがあるとき、お客様に何とか思い出してもらいたいと思って説明を行っていますが、以前は当方から事業所名などの情報を伝えることができなかったことについて非常に歯痒い思いがありました。 反省点としては、行政からのアピール不足や記録整備のずさんさ(オンライン・紙台帳)が主なものと考えます。
7019	地方庁	その他(社会保険事務局)			年金記録の漏れ・誤り、統合されていない記録が存在する、報酬月額が改ざんされているという問題と認識。 年金記録の漏れ・誤りについてと報酬月額が改ざんされていることは報道等されるようになってから。統合されていない記録の存在については、存在は以前から知っていたが、問題として認識するようになるのは、報道等によってである。	年金問題として報道等されることにより事務所の窓口にお客様が来所されたり、電話等での問い合わせがあり、その際は、お客様のお話を聞き取り、記録と台帳を突合せして確認したり、お名前の読み方を変えて検索する等、記録を見つける、正しい記録に整備する等の対応をしてきた。 反省点としては、年金の裁定請求の際に整備できるという気持ちがあり、その場での対応を怠ってきたことが挙げられる。
7020	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	人数をかけて早急に処理する。年金問題専門の官庁ないし組織を作る。	速やかに解決しなければならない問題。新聞報道にて。	特別便の速やかな確認。ただ日常業務多忙のため思うようには進まず。 問題点は、昔の名簿作成、記入の乱雑さ、機械化後の機械への登録の遅れ。
7021	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	67年間にわたり蓄積された記録を、最後の1件まで正しいものとすること自体不可能であり、方策の議論は、センセーショナルに扱うだけの利害を持った政治やマスコミから切り離して、理によって冷静に検討できる学者等の専門家に、解決への処方箋をお願いするのが最善の道と考える。	平成9年の基礎年金番号導入後、記録統合が進んでいない状況ではあったが、記録の統合は長年にわたり同一制度間では裁定請求時などに行われることが多く、他制度間では統合することな「年金番号を保管、提示すればよかったため、大きな問題との意識はなかった。意識の切り替えができていなかった。	事務処理要領や他の通知等に従い対応するよう努めた。 反省点としては、基礎年金番号導入後4～5年経てから、突然国政選挙前に政治とマスコミが「統合されていない年金」ではなく「消えた年金」とのフレーズを前面に出し国民の不安を煽って問題化し、国民にきちんとした説明ができないまま政治とマスコミにひきずられた形での、泥縄式対応となってしまったこと。 また、導入時に記録統合へのご案内を複数回被保険者へ行ったことで、行政として一定の務めは果たした、との意識があったのではないか。何のための基礎年金番号導入か、との目的実現への努めに欠けていたことである。
7022	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	特にありません	平成9年に基礎年金に統合する際、手帳番号を複数持っている人がいて来統合の方がいることは認識していました。	年金相談室に在籍の時は、複数、手帳番号が、ある方については全て、基礎年金番号に統合して年金請求を受けていました。基礎年金番号化を実施する前に、記録の整備を実施した方が良かったと思います。
7023	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題について存在を知ったのは、一般人の方と同じく平成19年5月、マスコミ報道によってでした。それまではオンラインシステムに登録されていない記録が5000万件もあるとはまったく知りませんでしたし、相談業務において氏名、勤務先から検索して記録が出ててこなかったとしても、オンライン記録にない場合は特殊事情を除いて適用などはなかったと認識、判断していました。 年金記録は相談や年金裁定などの根底にある重要項目であり、その根底がゆらいだ記録問題は日本国の年金事務、年金への信頼を損なう大問題であると考えておりました。	平成19年5月の記録問題発覚、それに伴うねんきん特別便に関する相談コーナーの大混乱においては、一件でも多くのお客様の記録を確認訂正する、訂正の必要はない正しい記録の方については年金への信頼を失わないように説明することを心がけました。お客様が申し出されてオンライン記録では検索できない場合は、旧台帳に記録が埋もれているかもしれないと考え、期間調査依頼を取得し可能な限りの対応を行いました。考えていたのは、信頼の回復でした。 記録問題については、被保険者の方へ年金記録についての広報が足りていなかった、結果的に年金手番記録をその都度渡されても重大な問題になることの認識がなく、行政も本人の請求主義に頼り安易に番号を払い出したことが今回の問題の一つの原因かと考えています。
7024	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		年金問題を知ったのはマスコミ報道によって知りました。 以前は、過去の記録はすべて手番に登録されていると思っていたため、検索すると発見できるものと思ってました。氏名や生年月日が異なり手番が発見されない際には、期間照会を行えば見つかるものとの認識でした。 そのため、この問題が明るみになった際には、今までの方法が根底から覆る大問題との認識を持ちました。	コンピュータ内の記録をすべて鵜呑みにするのではなく、お客様から今まで以上に丁寧に聞き取りを行い、記録の発見に努めました。 問題点としては、一斉に特別便を送付したため、社会保険事務所にお客様が殺到し待ち時間が長時間となり、ご迷惑をお掛けする結果となり、苦情の原因となりました。
7025	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。	本人記録の可能性が高いものにつきましては、事務所などから積極的に本人に電話や手紙等で働きかけ、誰のものであるかすぐにわからないものについては全被保険者に向けて発送をする年金定期便などで、記録に間違いがないか常に問いかけていくことが必要と考えております。	入所してまもなく、基礎番に統合されていない記録がたくさんあることを知り、放っておけば、年金支給額に影響する大変重要な問題であると思いました。	日々の業務のなかで、お客様から年金手帳が二つあるかもしれない、などという相談をいただいたときは、基礎番に統合されていない記録がないか入念に確認致しました。 反省点は、現在のような意識で、基礎年金番号制度を作ったときから、対応をしていくべきであったと思います。
7026	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	紙データをすべて電子化し、突合する作業は進んでいると聞いているが、該当者に照会する方策として、すべて年金事務所への来所を促してはどうか。対面での記録確認により即日処理も可能なので、長い目で見れば早い時期に解決できるのでは。来所できない方についても、管轄年金事務所への電話照会の方がコールセンターなどより、スピーディに処理ができると考える。	社会保険業務がオンライン化された時点で、紙台帳等の電子化に取り組んでいれば、こんなに大きな問題には、なっていなかったのでは。年金が、老後の一番の支えであるという認識が、職員に希薄であったということも要因では。 問題の存在はマスコミ等の攻撃が開始されたときからです。	記録が漏れている方について、記録の早期発見と再裁定の早期進達に努力しようと考え、開庁日のほとんどについて出勤し、来客の対応を行った。 社会保険庁の管理している厚生年金等の記録のみをとくべつ便として、被保険者等に送付すればよかったのに、関係のない共済組合の記録も併せてとくべつ便として送付したため、関係ない人間(共済加入者)の対応に時間をとられた。それは今でも続いているし、定期便で共済組合の記載がないため、新たなトラブルも発生している。
7027	地方庁	その他(社会保険事務所)	扶養に入っていた奥さんが厚生年金に資格取得したが、時間が短かったなどで取消やすぐに喪失した場合、第3号の記録が喪失したままになっていること。 喪失の場合は夫の会社に届出を再度出してもらう必要があるが、わかりにくくなかなか出してもらえないことが多い。	適用係でも取消喪失をする際は誰かの扶養者であったか、確認すれば早めに対応ができると思います。	手番が複数あるなどの問題は職場へ入ったとき(4年前)から、認識しており最初は違和感があったが、年金を請求する際に探すのが職場の常識あり、普通のことだと思い込んでいました。 報道されるようになってから、自分の記録がばらばらになっているとしたら不安になるのは当たり前だと気がつきました。	お客様の立場に立った親身な対応(記録調査・定期便など説明など)を心がけようと思いました。時間が経つにつれ、お客様の記憶や管理されている記録の正確性はどうしても、低くなるとおもうので、面倒だとは思うが定期便などで定期的にお客様に確認していただくことが大切だと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7028	地方庁	その他(社会保険事務所)	新たなことは特にないが、世間一般が思っているよりずさんな記録管理(社保に入ってわかる度あきれるほど。制度設計時、創設時が特にずさんすぎ。年金もらうのは数十年後なのに、それを見越していない。オンライン切り替え時もひどい) 共済年金は社保庁で管理していないこと オール「0」の記録の場合、2箇所目以降の記録の詳細がわからないケースがあること(記録があっても会社名等判明しない場合があること) 最近でも会社の新規加入の漏りを原則していないため、今後も年金問題がずっと解決しないこと。勤めていた本人が数十年後に加入記録確認した場合、加入以前から勤めていたことを主張することが予見される。	記録管理の経緯をわかりやすくしたマニュアル等を作成すること。過去記録を探すときなど、精通した職員がすくなければ、大量の記録問題もなかなか解決しない。多数の職員が詳細に調べられるよう記録調査のマニュアル(今もありますがもっとわかりやすく精査されたもの)を作成してほしい。業務センターでいろいろなケース把握しており対処方法も精通されていると思うのでぜひフィードバックを 標準報酬のあり方が今の社会になじまないと思う。4.5.6月(通常)のみ3ヶ月で決定するのは無理がある。本人がもっている給料明細とかけ離れるため、何十年か後に本人が確認求めてきた場合、会社も賞金台帳等保管している可能性すくなく話が解決しないのでは。また、他の公祖公課は、清算する(年度更新や年末調整など)事務があるが、社会保険はない。取得時決定であれば予定で提出。算定であれば4.5.6月のみだけで判断、月変はいろいろ制約があるため、1年を通してみると、かけ離れてくる。また、賞与の取り扱いも難しいため、報酬に含めるか賞与としてみるか、報酬、賞与に含めないと判断するかなろ、県、事務所、担当職員によってまちまちの解釈となり本人説明が難しくもなり、一貫性もない。 また、通知も古いのばかりで、時代にそぐわないものも多く、現場では苦慮する。(賞与の大入り袋っていまどき・・・) 踏み込んだ通知を全般的に発出してほしい。	根は何十年も前の記録管理が問題(社会保険職場に入ったときはすでに解決不能なことばかり)であることや、制度が難しく頻繁に変わったことにより完全な解決不可能と認識していた。問題の存在は国民年金担当(勤務年数5年目から、今から12年くらい前)になった時には認識していた。	年金手帳に番号複数記入あるときは、その手帳の確認をもって統合することを徹底すること(職権処理)。いまだに本人あるいは会社より統合申請書を出させないと処理しない職員がいる。 自分も近年まで申請書を記入してもらはないと統合しなかった。こういったことにより、統合処理が遅れてきたのは確かだと思う。 また、年金は数十年後にもらうものであり、申請書の保存期限を全般的に見直し、オンライン以外の証拠書類の整理を全国の事務所できちんと行っていくよう具体的な管理体制を策定し通知発出してほしいと思う。
7029	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。		当方において記録の管理運用上の問題がある。又、被保険者の認識不足も影響があると思っていた。但し被保険者氏名も入っていないような記録があることは全く知らなかった。	年金請求時に可能な限り被保険者の記憶を呼び戻すような対応を行った。
7030	地方庁	その他(社会保険事務所)		紙台帳とオンライン記録の突合を地道に行うこと。本人に過去記録を定期的に知らせること。	将来の年金請求時に統合されるものと、甘い考えをもっていた。 事実を知ったのは、平成18年ごろに国会の審議にて5000万件の記録が宙に浮いていると取り上げられたとき。	地方庁で出来うる、窓口対応及び記録調査を誠心誠意対応している。 年金制度については、これまで未納者に対しての対策はいろいろ行っていたが、優良納付者に対する対応が不親切であったと思う。 定期的な過去記録の周知及び標準報酬の通知がされていれば、このように大きな問題にはならなかったのではないか。
7031	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	一件一件、お客様からの情報を基に調査することは勿論のこと、窓口相談時等において、他に手番をお持ちではないか、必ず氏名索引を行い、未統合記録があった場合にお客様に確認を行なうなど、相談以外のことを行なうことになり時間がかかりますが、信頼回復のために一人ひとり親切丁寧な対応を根気よく続けていくことが必要であると考えます。 また、点検作業については、忙しい中でも慎重に行なうことが必要です。	大変重大な問題と認識しております。 領収書を持っているのに記録に登録されていないということが、国民年金の業務を携わった際(7年程前)にあり、現在でも過去に保険料を納めたはずなのに記録がないと申立てるお客様が少なくない状況です。	お客様は不安になっており、社会保険に対して信用できないということをよく言われます。 時間はかかりますが、親切丁寧な対応で信頼回復に向けてお客様と接しております。 過去の入力処理などの最終的な点検きちんとされていなかったことや、お客様の氏名の読み仮名を確認せず登録しているなど、事務処理速度に拘り、確認作業が疎かになっていたことが反省点ではないかと考えます。
7032	地方庁	社会保険事務所課長級以上		もう少し時間(5年とか、10年)をかけて、1件、1件丁寧に対応(処理)していくしかないと思います。紙の情報をデータベース化したり、カセット情報をすべて開き、対応する職員のスキルをアップさせるため研修等を実施し、平準化して業務に当たれることが必要だと思います。	老後の生活保障となる社会保障制度ですから、行政の根幹に関わる問題と思っております。問題があるのではないかと感じたのは、入庁してから資格照会業務や年金給付業務を担当するようになってからで、特に「基礎年金番号」導入時に強く感じました。	1件、1件、時間がかかってもコツコツと対応していくしか解決の方法はないと思いました。負の遺産といわれていますが、出来るだけ早くデータベース化し、統合・支払いをして問題を解決し、1日でも早く債権を回復したいと思います。
7033	本庁	その他(本庁)				
7034	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7035	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録問題の作業を他の業務の片手間で作業するのでなく、専門の職員(非常勤職員以外)を配置して行うべきと考えます。	年金問題は1つの要因からではなく、いくつかの種類に分けられると思います。また、全体の件数が把握できたわけでなく、現在のように多くの人の問題とは思っていなかった。問題を知ったのは、報道されるようになってからである。	相談者の立場に立って対応することに心がけていました。 年金(特に給付関係)について勉知している者が少なく、相談できる上司が少ないです。
7036	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	民間から雇って一から教えるよりも、すでに知識を持っている懲戒処分者等を充てるべきと思います。 民間で雇い実際に使えるようになるまでに相当な時間がかかり、また使えるようになるまでの時間が無駄と考えます。 それよりも懲戒処分者であれば、ベースはできている者もいれば、実際にその業務に携わっていた職員もいるので、一から始めるよりより早く、より正確に作業が進むと考えます。	日本に住んでいるものとして、早急に改善すべき問題と認識していました。 平成19年7月ごろです。	期間調査について、様々な情報を集め色々な照会に対応できるようしました。 反省点としては、各県で当時のやり方の相違や期間調査に詳しい人材がかなり少なく、その人たちだけが苦労しているという偏った人事と考えます。
7037	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	厚生年金については、年金制度についてのお知らせは事業所単位で広報が送付されるために、被保険者全員への広報が行き届かず、制度についての認識が薄かった。 また、統台帳からコンピューターへの切り替えのときも、在職中の場合は事業所にリストを送ってフリガナの確認をしてもらったが、すでに資格喪失していた被保険者についてはフリガナ確認ができないままになっていた。 基礎年金番号導入時も、年金制度加入中の被保険者については事業所を通じて住所を提出してもらい、住所登録をして、ほかに番号を持っている人は届を出してもらうよう広報がされたが、加入していなかった人はそのままになっていた。 システムの不備、自分たちの事務処理や事業所の認識不足、被保険者の認識不足、広報不足が年金問題の要因となっている。 事務をしていていつも問題は認識していました。	資格取得届を受付するときは、ほかに厚生年金番号を持っていないかどうかを確認したり、裁定請求書を受付するときはほかに番号を持っていないか検索したり、算定基礎届のときは賞金台帳を確認して間違った報酬で記載されていないか確認したりしましたが、とにかく事務量が膨大で細部までのチェックはできませんでした。 年金制度が発足したときに現在のような人口構成になるとは予想されなかったことで記録の管理も十分ではなかったのではないでしょうか。 まず学校教育から始めて、社会全体で年金制度について認識を深めていく必要があるのではないでしょうか。
7038	地方庁	その他(社会保険事務局)	ない	記録問題に対応する専門のスタッフを確保し、1つ1つ台帳との照合作業をおこなう	仕事をはじめて1年くらいたったころから問題があることを感じはじめた。被保険者の年金記録を正確に記録し、それをもと年金を支給することが、社会保険庁の主な役割であるので、それが正確に行われていなかったということは、我々の社会的な存在意義が問われてしまう大きな問題だ	窓口に来所された方には、記録を確認するよう対応した。 年金の記録を社会保険庁のなかにとどめ、積極的に記録を本人がわかるように開示していなかったことが問題点であると思う。
7039	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし	被保険者本人の雑歴などについての意識の自覚	最終的には老齢年金請求時に加入歴をきちんと申し出ていただき記録確認したうえで裁定する。という方向でやってきた。	いかにして被保険者から雑歴を聞きだすか、また記録の整備が早く完了しないかと思っています。
7040	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	基礎年金番号と戸籍を結び付けるなど、変動しないものと連動するなど、長期の防止が必要と考えます。	19年に認識しました。 以前は、期間調査の範囲で認識していました。	長期の計画が足りなかったのが、反省点と考えます。具体的には(7)の回答と同じです。
7041	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現場の人員で出来る限りのことは現段階でやっていると思われるので、早期解決を図るのであれば人員増強とモチベーションの向上が必要だと思います。これまで、モチベーションの向上に繋がるようなものは何もなかったように思います。何事にも飴と鞭が必要ではないでしょうか？このままであれば、今後も退職者と病人が増えてますます問題解決は遅れるでしょう。	何時頃か憶えてませんが、国会で大きく取り上げられるようになって重大な問題と認識しました。	特別便、定期便をはじめ問題解決に向けた個々の取り組みに対して、自身の業務以上に力を注いできたと思います。
7042	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知らない。	コンプライアンスの徹底を図る。人員の増員、知識があるかたの再雇用、法の整備。	大きく知ったのはこの記録問題が判明したころです。しかし採用時から年金についてのさまざまな問題はあったような気がします。 各個人の今までの記録であり、財産でありますので重要な問題であると認識しています。	やはりお客様は老後の生活のために年金制度に加入し納めてきたわけですし人生設計の一部になりますので、自分自身お客様の立場になり、最後の砦という認識で問題に望んでいます。 反省点しては、複雑すぎる年金制度があり、そのわかりづらさからお客様の年金への関心がなくなりその結果今の事態が起きたかと思われます。私たち職員も法改正の多さに戸惑うのですから一般の方は理解しがたい制度になっています。きちんと先を見通す改正を望みます。
7043	地方庁	その他(社会保険事務所)	ねんきん特別便の対応のなかで、市町から死亡者等で手帳番号(厚生年金、国民年金)を2つ以上持っていることが判明したと相談があったが、基礎年金番号が付番されていないため、何も処理できなかった。	未統合の手帳番号に判明経過等を登録するなりして、未統合件数から除く必要があると思います。	WM導入後だったので、年金記録問題は特に意識していなかった。ただ、国民年金の還付処理又は補正処理をする際に、マイクロ等で切り替え誤り等があることは認識していた。	マイクロ等とWMの記録とが相違していた場合は、マイクロに基づき訂正を行っていました。 切り替え作業の際の処理結果のチェックがきちんと行われていなかったため、現在のような問題が起こってると思われるので、入力結果のチェックが重要だと考えます。ただ、WMが導入されるまでは、台帳記入等を手管理で行っていたため 漏れ等もあったと考えられるが、現時点では入力漏れがない限りこのような問題は起こらないと思われる。
7044	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	お客様窓口体制の充実が必要と思います。	私は、昭和62年頃業務課に在籍していましたが、資格取得時に他の年金番号を確認するという意識がありませんでした。平成10年に年金給付課へ異動になり、年金裁定業務に携わってわかりました。	事務処理の段階で、個々に連絡をとったりし、本人の確認を行っていました。 この問題の反省点は、職員一人一人に処理の段階での個々の記録の確認を怠ったこと。最終的には年金受給湯時に確認ができると安易に考えていたことだと思います。

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた（している）とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7045	地方庁	その他（社会保険事務所）	世間一般がどのレベルをさしているのかわかりませんが、新聞、雑誌や報道等で掲載されているもの以外には、特に具体的事例は思いあたりません。	もう、社会保険庁だけでの内部努力ではでききれないところまできていると思います。 この問題は、 ・その時代背景や年金制度の熟成度、 ・もともと国民年金・厚生年金は別々の制度であり、厚生年金については事業所単位での管理であり、ひとつの番号を使い続けるという前提になりたっていた ・オンライン化する前までは、ご本人が申し出た内容しか調査する手段がなかったこと（ご本人が複数の手番をもっていても手管理ではそれをチェックする機能がなかった）、 ・年金制度の手続きはすべて届出、請求行為であった など、長年にわたるあらゆる要因からなっている考えます。 社会保険の不祥事等は真摯に受け止め改めるのは当然のことながら、年金記録問題はそれとは別の問題としてとらえ、上記のようにいくつもの要因があることを国民の皆様にご理解いただき、この問題は国民の皆様の協力がないと解決しない、ぜひとも協力していただきたい旨をしっかりと伝えるべきだと考えます。 まだまだ世間は、年金問題も社会保険庁内の一連の不祥事としてとらえられていると感じるから	未統合の手番があることは認識していましたが、その数は全く未知数であり、 本人確認が必要なためご本人の申し出がないと手がつけられないという認識でした。 最終的に年金手続きの際、氏名索引によりご本人と最終確認をし、もれがあれば資格照会していたので（特別便とほぼ同じ作業）年金受給時には記録は整備されると思っていました。	窓口対応では以前より、特別便とほぼ同じ作業をしていました。 現時点でみた場合、以前は年金手続きの際でしかこの作業ができきれなかったので、特別便、定期便のように現役世代から確認できるシステムであれば ここまで混乱せずに済んだのではないかと思われます。 また、被保険者に対しても、もっと頻繁に広報等するなど年金に対する意識を高める必要があったと考えます。
7046	地方庁	その他（社会保険事務所）	特になし	特になし	非常に深刻な問題と認識しております。なお認識しだしたのは、平成19年の 夏ごろと記憶しています。	お客様にたいする丁寧な説明と慎重な処理をこころがけました。 調査方法が、マスコミの報道の度に、ブレが生じ、かえってお客様を混乱させて しまったことが悔やまれます。
7047	地方庁	その他（社会保険事務所）	なし	なし	複数の手番を所持することがあり、年金記録は100%完全ではないと思っていたが、5000万件の問題が出て初めて数を認識した。	機械化切り替え時に対応をとるべきであった。
7048	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません。	旧台帳の記録などは、対象者が高齢なこともあり窓口への来所待ちは言うにおよばず、電話・文書での勧奨にも限界があるため、訪問しかないと考える。	基礎年金番号に未統合の手番がある。 紙台帳とオンライン上のデーターが相違している場合がある。 マスコミ等で報道されはじめた平成19年初め頃。	お客様が申し出られた期間については、有るという前提で対応している。 年金記録は年金の請求時に整備されればよいという紙繊的な風潮。
7049	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	機械化されていない過去の記録等に対し、地道にひとつひとつ記録を確認し、お客様に速やかにお伝えすること。	将来の生活設計の重要な柱となる年金の加入記録について、適正な管理が重要であると考えていた。 平成19年頃であると認識しています。	窓口にこられるお客様に対し、誠意を持って対応した。
7050	地方庁	その他（社会保険事務局）			入庁し、国民年金の業務についてから	問い合わせのあったお客様の記録で氏名検索を詳細に行い、端末で見つけられないかを試みた。それでもだめなら年金相談を受け、紙台帳分も見つけるようにと年金相談員の方に引き継ぐなど、できることをした。
7051	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	まず、一つ一つ時間をかけて問題の解決に取り組むべきと考えます。短期間での処理は困難であると認識しています。処理件数にこだわってしまうとかえって正確な処理ができなくなります。	記録管理をきちんと行うことができていなかったことによる問題と認識しています。問題の存在を知ったのは平成19年の初め頃だと思います。	本庁からの対応方針に基づき対応しようと思いました。反省点としては、記録問題は長年の複合要因が原因であると思いますが、記録管理の部分については、重要性について職員の認識もそんなに高くなかったのではと思います。職員採用当初から法令遵守、仕事に対する責任感等の職員教育も足りなかったのでは。また、オンラインシステム化が遅かったこともあると思います。 それから被保険者・事業所に対しての年金関係の情報提供及び指導が不足していたことにより、年金の知識・関心を持っていただけなかったこともあると思われます。
7052	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	・名簿、原票の記録とオンライン記録の突合せ	・平成9年1月に基礎年金番号付番した時に、基礎年金番号以外の番号をお持ちのお客様からの「回答はがき」を未提出方多くお見えになったので、 問題意識はありましたが、年金請求時に確認すればよいと思っていました。長妻大臣が取り上げられたご頃	・社会保険調査官として、事業所調査時における指導 ・基礎年金番号付番時の「回答はがき」未送付への督促 ・資格取得届処理時の前歴確認の不徹底
7053	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	記録問題の解決に向けての突合作業などを迅速に作業するのではなく正確・確実に行なえる体制の中で行なうことが必要と思う。	大変な状態と認識しました。 平成19年ごろ新聞テレビ等で明らかになったことで知りました。	一件ずつ丁寧に対応し、信頼回復に努めました。 たな卸し的な作業が定期的に必要だったと思います。
7054	地方庁	その他（社会保険事務所）		人員を増やし、まずはねんきん特別便の早期回答。	本人と思われる記録が結構あるが、本人確認をする基準が厳しいのではないかと認識していた。平成10年頃。	基礎年金番号導入時に回答はがきを得られなかった人について再度はがきを提出するよう催促をするなどの措置をとれば被保険者の意識も変わっていたのではないかと思う。
7055	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
7056	地方庁	その他（社会保険事務所）	特に存じません。	特にありません	厚生年金、国民年金記録の統合もれおよび記録の不整備のため統合されずにいた記録、いわゆる宙に浮いた記録。このことを意識したのは記録問題が起こってからです。年金受給の手続きの際記録はきちんと整備され正しく直っているものと思っていた。受給者に不利にならないよう早期に記録を整備し年金額に反映させることが重要である。	相談室にてお客様の相談に当たっているが記録の調査においてお客様の記憶に耳を傾け話をよく聞き対応している。紙台帳、マイクロ、払い出し記録等をていねいに調べ記録を統合している。 反省点としては年金受給時の段階で記録は統合すればよいという考えが当時あった。また紙台帳の時に記帳や入力ミスおよびチェックもれがあったことが原因していると思われる。年金制度の理解や広報が浸透していないなど周知していなかった。
7057	地方庁	その他（社会保険事務所）	特に知りません。	1件でも多く、未統合の記録が判明するよう、地道に確認調査していかなければいけない。また今後も広報活動を通じて、調査確認に協力してもらう。	期間照会事務を担当しているときに、一人のお客様が複数の年金番号を持たれていて、1つの年金番号に統合されていない人や、記録が入っていないと言われる人が、非常に多いと思った。	お客様からの申出に基づいて、できるだけ多くの情報を聞き取り、記録が判明するように調査に努めた。 今後は、国民年金から厚生年金というように制度が変わる場合などでも、同じ基礎年金番号に記録が入っていく事などを、多くの人に広報していかなければならないと思う。
7058	地方庁	その他（社会保険事務所）	既知のことかもしれませんが、厚生年金基金加入員であるにもかかわらず、社会保険庁の記録上は加入員ではなかったり、別人の年金記録で年金受給されている方がいる。	通り一遍のことを申し上げれば、人・物・金を投やして復元可能な紙の記録を機械記録の反映させることなのでしょうが、これだけでは消失した記録には手の出しようがありません。「ある」ことの証明はその記録を探し出せばいいのですが、「ない」ことは「見つからない」こととは別でその証明は現実問題不可能です。 現在、「あった」ことの証拠固めとして、第三者委員会等で「本人申出」「雇用保険記録」「事業所よりの雇用事実の証拠の提示以来」「当時の同僚の証言」等さまざまな角度から確認を行っているところですが、その結論は「0」か「1」かにしかなりません。収集した証拠にポイントを付与し「0.1」なり「0.5」なり給付に反映させるのも一案かなとは思います。 また、すでにあるように比較的軽微な記録の欠落に関しては、本人申し立てにより証拠の提示を不要とすること。ただこれは、正直「言ったもの勝ち」で「正直者が馬鹿を見る」可能性を否定できず、引っ掛かりを覚えます。記録問題は社会保険庁の記録管理の杜撰さに因るところが99%を占めるとしても、「受給手続きの段階で申し出なかった」「自身の年金手帳の管理が甘かった」等本人の過失が全くなかったとはいえないケースもあり、そういった方の場合は、記録が認められた際の受給額を100としたら、90とか60とかの減額も視野に入れてみてはどうでしょうか。	①管理期間が国民1人1人の生涯であり、絶対に間違うことのできない、紛失することのできない記録であるという認識の希薄さというか責任感のなさといったものの表れかとは感じました。わたしは平成10年4月よりの在籍ですが、オンライン上の記録の不備が多く（国民年金の住所記録が台帳確認しないとわからない、氏名の漢字がわからない等）そういったものを補正しながら日常業務を行っていた気がします。乱暴な言い方かもしれませんが、補正を要するということはもともとが間違っているということであり、それが日常的ということに違和感がありました。 ②また、厚生年金の台帳にしても（法的には十分であったにしても）本人住所がなく、また氏名も達筆すぎて漢字がわからない等々いざ本人が年金手帳をなくしたときどうやって本人の記録を確認するべきか途方にくれそうだなぁと感じたことを思い出します。管理期間が長く、異動が多く、届出の内容も多いため、精度を求めるためには異動のたびに事業所より添付書類をもとめることが必要でしょうが、これをすることは非常にわずらわしくなり、また、受付・審査も煩雑で誤りが混入する危険がたかくなります。正直なところ1つの誤りもなく完璧な記録管理ができるというのは現実的には非常な困難を伴うのではないかというのも実感です。 ③さらに、すでに問題視されていることですが、上部組織と下部の現場との意識のずれもあったのかと思います。 先に触れたように、オンライン上の記録は十全に信頼できるものではなく、裁定時、社会保険保有の台帳だけではわからないとか間違っているとかのために市町村保有の台帳を頼るということはよくあることでした。業務センターからも市町村に確認してくれとFAX送られていたように記憶しています。そんななか、平成12年市町村で台帳廃棄してもよいとの話がでました。当時庁より地方にこられていた方が、意見交換の場持ちたいとのことで、「こういった現状のなか台帳廃棄は危険で、せめて市町村より引き取ることを考えるべきだ」と意見をだしてみたところ一蹴されました。結局、格好をつけて先のような場を設けるところまではしても、その中での意見を取り上げたり検討したりするつもりのないことが察せられひどく落胆したものでした。	(2)については社保の保有する年金記録が加入者本人にすら容易に確認できる環境になく、その間違いを指摘してもらえる環境がなかったことが原因のひとつでしょうから、その解決として年金特別・定期便は有効なものと思います（選すぎたというのは間違いないですが）。また、①については1つ1つ丁寧にオンライン上の記録と現存資料の齟齬をなくすことが大切と思いました。 そのため、本人様より提出のあった記録確認の申し出をつぶさに調査することで問題の解決の一助になると考えそういった対応をしました。 反省点・・・(8)の中で触れてしまっているように行政側だけで完璧に管理しようとすることは現実的には不可能なのではないでしょうか。登録されている年金記録を、事業所や被保険者の方々にも気軽に確認できるようにすることが、もっと早くに実現していればとおもいます。
7059	地方庁	その他（社会保険事務所）	存じません。	旧台帳や被保険者名簿とコンピューターのデータとの突合せが第一と考えます。記録の不備にはいろいろなパターンがあり一部の不備でも確認できません。氏名、性別、生年月日等の基本情報は勿論のこと事業所名称・所在地も含めデータを整備を早急に行うことです。	平成3年4月厚生年金の資格照会の担当となり約1年半記録の調査をしました。その際厚生年金記号番号を複数所持している被保険者が少なからずいらしゃることが分かりました。また被保険者名簿に記載されている記号番号に誤りがあるためにもれとなっていることもありました。被保険者の年齢に関係ないつでも資格照会の受付はしておりましたが、最終的には全ての方が年金裁定請求書の提出時に職歴を確認いただくことにより、記録もれを調査し整備した後年金決定をすべきものと考えておりました。	相談される方のお話を詳しく伺うように努めております。事業所名検索方法を工夫したり本社の所在地をお尋ねし検索範囲を拡げます。旧姓はなかったか、通称名を使用していなかったか、生年月日も範囲を広くし調査しています。また、名寄せの機能を活用し本人の可能性が高い記録は年代や所在地、業種等をお伝えし思い出していただきます。記録が判明した時は速やかにに統合処理をしています。年金請求時までに記録確認をいただければ良いとしていたことを反省すべきと思います。
7060	地方庁	その他（社会保険事務所）	特にありません。	他の官公庁との情報の共有を促進すること。	制度の根幹を揺るがす重大な問題だと認識してる。 この問題について知ったのは、マスコミ報道されだした時期です。	平成17年4月から平成21年8月まで総務会計係にいたため直接関わる課にはいませんでしたが、休日及び平日期間照会の支援に行くなど、自分にできることをしました。 反省点としては、他官公庁との情報の共有が図れてないことだと考える。
7061	地方庁	その他（社会保険事務所）	記録が新たに判明しても、再裁定後の額が不利になることから本人が記録統合を承諾せず、記録が宙に浮いたまま放置されることになり、五千万件の問題は解消が難しいと感じています。	五千万件の問題を完全に解消することは不可能だと思います。早くそのことについて国民に公表してほしいです。理解してもらえるかどうかはわかりませんが、説明をすべきだとおもいます。	加入記録については漏れや誤りがたびたびあり、お客様に非常にご迷惑をおかけしている、ということをこの仕事を始めた平成15年ごろから、感じていました。また、記録の確認作業に時間がかかり、窓口で対応する中で回答してあげたくても思うように仕事が進まず、とてももどかしく思っていました。	ご迷惑をおかけしていることについては丁寧に謝罪し、説明をして、納得してもらうよう努力しました。また、記録の訂正については、できる範囲で迅速に対応しました。 記録の確認については徐々に調査のための環境が整ってきたので、その調査ツールを使いこなせるように努力しました。その結果、以前のようなもどかしさはあまり感じなくなりました。 記録のコンピュータへ入力については、正確に行ってほしかったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7062	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現場でお客様とお話するなかで感じることは、すでに亡くなっているかたなどが多数いるなかで、すべての記録について本人の特定を行うことは事実上不可能であると思われます。そういう意味では残念ながら記録問題は永遠に解決しないと思います。 そのなかでの対処としては、本人の特定に全力を挙げるのは当然ですが、国民の皆様がある程度ご納得いただける対処をするしかないのではないかと考えます。現在も検討されている一定の基準を設けてその基準のなかの方は証拠がなくてもすべて救済する方法がありますが、100%社会保険庁にその責任があること、本人にも一部責任があると思われることなどがあり、その基準は政治判断で必要だと思われ、具体的にはいまの自分には判断がつきません。 ただし、いままでの年金だけでなく行政一般の歴史として、国民の皆様が行政に協力をするということがほとんどみられなかったということが一因としてあり、国民の皆様のご協力をうながす努力は今後も必要だと思います。(皆の厚生年金被保険者証にも転職した場合は転職先に被保険者証を提出していただく旨の文章がありますし、現在でも届出の勧奨をしても提出いただけないことが多々あります。)国民の皆様の協力なくして記録問題は解決しないし、今後も問題が起きると思います。 なお、解決への方策ではないですが、年金の支払遡延の割り増し支払については、単なる手帳番号の統合もれでは、きちんとひとつの被保険者証・年金手帳で手続きされてきた方々には普通に支払いをし、手続きを怠った方々に逆に割り増しでお支払するというのは、きちんとされた方からすると筋の通らない話だと思います。もし私がきちんとしてきた側の人だったら、自分はきちんとしてきたんだから、自分のほうに割り増しして払ってほしいと考えると思います。	自分が在籍していた係でそれぞれいまのような記録問題に発展すると思われることはあったと思います。社会保険事務所の健保・厚年の適用部門では、年金手帳を添付してこない事業所も多数ありました。年金給付部門では、年金手帳を複数持っている方、年金手帳をまったく持っていない方などはよくありました。 しかし、実際に再裁定の件数は昔はそれほど多かったという感覚はなく、記録問題が表面化し、業務センターにおける名寄せなどで判明した件数を聞いて、これは大きな問題になると認識しました。	個人ではその時々の仕事のなかで適切な対応をしたと考えます。健保・厚年の適用部門にいたときには、手帳がない方はつねに職歴を確認したり、年金給付部門では、詳細に聞き取りを行いできる限りの調査をしたつもりです。 また、反省点をあげるにも昔はそれぞれの時代背景があり軽々には申し上げられませんが、組織としての大きな反省点としては、 ①年金制度はその方の20歳前後から亡くなるまでの長期にわたる個人情報の管理だという認識が足りなかったこと。 ②行政として、国民の皆様と双方向で運営するという視点が足りなかったこと。 があげられると思います。
7063	地方庁	その他(社会保険事務所)	第三者委員会のあっせん事例の中には法律上ありえない内容まであっせんされていることがあると聞く。 例えば国年の納付が払い出し日から考えても納付することが不可能でも第三者委員会では認められた事例があるなど。 年金記録の解決のために職員を資格照会に集中しているため、保険料徴収が疎かになっている。	資格照会の回答については専門の職員はもちろん、時間も必要となる。 事務所では退職者も多く対応できる職員が少なくなっている。本庁の職員にも対応できることはないか。 特別便の回答の際に業務センターからの回答を早めるためにも本庁の職員にも対応できることがないか。	年金番号を複数持っていても、将来的に年金請求時に一本化すれば特に問題はないと考えていた。 また、年金給付課に配属された時にはじめて複数の年金番号が存在することが分かったが請求時に一本化して処理を行っていたので普通のことだと思っていた。	資格照会の部署に配属されたことがないため特別な対応は考えなかった。 ここまで、大きな問題になるのであれば社会保険事務所だけの問題でなく社会保険庁・厚生省でも対応をとるべきだったと思う。
7064	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金の期間調査を申し出でる人の回答に、詳細に調べて回答をし、回答にもできるだけ詳しく調査結果をお知らせすることが大切だと思います。	本人が国民年金をかけていたと思っていたが、実際は未納になっていたという問題として認識していました。 平成18年に問題が存在することを知りました。	来客や電話応対では丁寧に説明するように心がけました。事務処理についても事務処理誤りをおこさないよう慎重に行い、二重チェックを常に行うようにしました。 現時点で見た場合、詳しくはわかりませんが、事務処理誤りをおこさないという意識がやチェック体制が反省点としてあげられるのではないかと思います。
7065	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	名簿の記録を正しくオンライン上に入力していく作業は、難しい問題が多々あると思いますので、知識があり経験を積んだ人材を配置する必要があります。 すべての記録をオンライン上で管理したうえで、住民基本台帳を活用するなど、いろいろな方策で、未統合の記録を減らしていくと良いと考えます。	そのような問題が存在することは、認識していませんでした。 職員に方針を示したり指示を出す、責任の所在が明確でなく、今迄、誰もが解決しようとしなかった問題と認識しています。	お客様の申出や申請に基づいて仕事を進めて行く体制になっていると、知らない為に不利益を蒙る事が起こります。年金制度は、国が責任を持って運営しており、お客様にとっては一生に一度の事です。保険料を受け取った以上は、責任をもって給付できるように、システムを改善し、情報を伝えて、知らないために不利益を蒙るようなことがないようにしていかなければならないと思います。
7066	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題は表面化するまで知らなかった。 (受給者が後で記録が判明すると再裁定をするという程度の認識)	申請主義(被保険者本人が年金手帳等をきちんと管理できる)を前提にした制度・システムに問題があったと思う。
7067	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	やはり、引き続きねんきん特別便や定期便で照会を出された方への回答を集中して行うことが大切だと思います。時間や人手をかけてしっかりと行い、それを国民の皆様に理解してもらえるような回答の仕方をしなければいけないと思います。	年金記録問題については、以下のような問題と認識しています。 ・年金請求時に年金記録の確認が十分にでききれず、現在受給中の方の未統合の記録が多数でてきている。 ・厚生年金の適用の際、事業所の届出に関し十分な指導をしなかったため、取得日や喪失日、報酬月額などが被保険者本人の記憶と合致しない。保険料を滞納している事業所への指導も同様である。 ・オンライン化の際、入力チェックが足りず、被保険者記録の入力間違いにより記録が出てこない。 年金記録については、最後は年金請求時の相談と審査で確認するのでもれはないと考えていましたので、「5000万件」の報道の時に知りました。	年金審査の際、請求者が記入している履歴と氏名検索の結果をしっかり見るようにしました。 反省点は、適用の届出を正しく受付できなかったこと、年金相談の際に十分な聞き取りをしなかったこと、審査や入力チェックが完璧にできなかったこと、などが挙げられると思います。
7068	地方庁	その他(社会保険事務所)	・特になし	・記録判明した分についてはなるべく早く支給するよう努める。	・早急に解決しなければならない問題。 ・年金記録問題として世間で騒がれ始めたころ。	・窓口、電話等でお客さまより疑問点を聞きそれにつて確認し丁寧に説明しました。 ・事務所体制で問題解決に取り組みました。
7069	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	報酬のお知らせ等、紹介件数はますます増えると思われます。 政治的決断で統一的な処理方法を考えて欲しいと思います。 ケースバイケースで事務方にまかされても混乱が生じるし、処理方法が違ってはさらに問題が増えるとおもわれます。統一的なマニュアルを作っていただきたいと思います。	新聞報道で知りました。	被保険者の老後の大切な生活の支えとなっている年金ですから、被保険者の立場に立って考えることが大切だと思います。 反省点としては、記録の点検を長年してこなかったことだと思います。
7070	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在は名寄便を送り終えており、黄色便を送っているところだが、山は越えたと思われる。今後も地道にやっていくしかないと思います。また今後、再裁定事務を早急に処理する方法を考え、一日でも早く支給できるように努めるべきであると考えます。	年金を請求する際に、氏名索引を行い、勤務していた会社名を教えるといったことをきちんとしていれば、ここまで浮いた手番が出ることはなかったと思う。国民は保険料を払っているので、払った保険料が年金額に反映されていないということは、行政としてかなり問題があると思う。 問題を知ったのは、マスコミが取り上げてからです。	現在、年金記録の仕事をしており、一日でも早く解決するために、全力で対応しているところです。 反省点とすれば、国民への年金制度の周知ができていなかったこと。紙台帳からパソコンへ記録を移すときに不十分だったことがあると思います。
7071	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし		制度そのものとその運用に大きな問題があったのだと思っております。併せて、年金記録をオンライン記録に切り替える作業の管理が不十分であったこと、職員がそのことを認識しないまま年金請求を受け付けし、決定していたこと、そのために、あまりにも多くの皆様方に不利益を与えてしまう結果になったものと認識しています。 実際に年金給付課の担当者になってから、誤りのあるオンライン記録が数多くあることを知りましたが、オンライン記録にまったく反映されていない記録が数多くあることを知ったのは、年金記録問題の解決に向けた取組みが始まってからです。	年金請求を受け付ける際に、請求者に年金加入歴の確認を行うことを怠らず行っていました。 基礎年金番号導入前は(導入後も変わらぬ状況がありましたが)、転職が多い方に、ひとつの年金手帳を持ち続けてくださいということに無理があったのだと思います。また、業務処理を担当する職員も、かなり以前は加入期間の確認をするために、該当事務所に照会をかけたり、統台帳を確認したりという作業をしていたものですが、いつの頃からか多くの職員がオンライン記録のみで確認を完結させるようになってしまいました。現場の職員として、オンライン記録を過信せず、記録の確認作業を行っていれば…と思っています。
7072	地方庁	その他(社会保険事務所)	古い厚生年金の記録について、台帳保管されコンピューターに登録されていない記録がある。これをマンパワーを使って早急に登録していく必要があると思う。 かなり古い記録もあり判読が困難なものもあるとは思いますが、人の力を使って進めていくほかないと思います。ただ内容によっては、重複取消等ですでに他の番号で資格記録のみ登録されているものもあり、注意が必要です。	内部処理専用の人員を別途確保することが必要だと思います。 当面、宙に浮いている記録について改めて台帳との突合が必須。そして最後には、お客様からの協力が必要不可欠です。 ある程度の件数で、面一的行うのではなく、対象者を絞って進めていくしかないと考えます	早急に対応しなければいけない問題と認識はしていたが、お客様の問い合わせ先となる社会保険事務所が人員の関係でお客様に十分な対応ができるか不安に感じていた。 時期的には基礎年金番号が導入された後となりますが、具体的にいつ頃かというのは覚えていません。	社会保険事務所閉庁時間は、お客様からの問い合わせの対応、事務処理はその後に行うと考えたが、思い通りにはいかなかった。 一時的とはいえ人員を増やすべきだったのではないかと考えます。また業務経験をしていない内容の場合、担当に聞きながらの対応となるため時間がかかってしまった。
7073	地方庁	その他(社会保険事務局)	公表されたものしか把握していない。	管理番号を付して、年金も含めて一元管理。 公的に個人情報を細かく審査できるシステムの構築。	一人が複数の番号を保有する異常性は、業務を開始してすぐ認識した。	業務の中で事業所・個人に対してその都度確認を求めて記録整理に努めたが、年金請求者を除けば反応は芳しく無かった。拒絶も珍しくなかった。 全てにおいて簡略・省略化が進められてきたが、この流れは年金問題悪化に拍車をかけたように感じている。 事業所・個人共に正確さに欠けることは明らかなのだから、むしろ添付書類を充実させることで事業所・個人に事前に個人情報を確認させる流れ、つまり個人個人の年金記録に関する関心を上げる流れを作るべきであった。 偽名で登録できる年金制度は、制度として破綻していると思慮する。
7074	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	職員をふやして、資格記録の照合をできるだけ早くおわらせ、年金の再裁定を速やかに終わらせる	ひとりの人が、制度ごとに、手帳を持っていたが、年金請求時に統合すれば、 大丈夫と思っていた また、基礎年金制度ができた時は、きちんと統合されていくのか疑問はあった。	現在行っている照合作業を、速やかに終わらせるよう努力したい。 制度発足時に、きちんとシステムをととのえるべきだったと思う。
7075	地方庁	地方社会保険事務局長	ありません。	体制を強化し、迅速に実施することだと考えます。	紙管理からシステムによる記録管理への移行において、統合処理ができない調査不能の記録があった。過去からの膨大な手作業の紙管理の処理ミスが積もり積もって、5000万件になったものと思う。 昭和54年頃の当時は、統合処理完了後、調査すると聞いていた。その後、基礎年金番号も導	当時は、業務センターの記録統合の事故リストの補正を担当していたが、事故リストを社会保険事務所へ照会し、何故、調査不能となるケースがでるのか理解できなかった。 システムが普及している現在と、社会保険庁が設立された当時とでは環境が大きく異なるので、紙管理の人的ミスが発生しないよう法律等でカバーできていればよかったと思う。
7076	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	各ブロック単位等で集約し、記録整備を進める。	新聞・ニュース等で知って、国民の多くの皆様にご迷惑をかけて申し訳なく思ったのと同時に、その件数の多さに愕然としました。	年金制度ができた当時に、現在の基礎年金番号のように生涯にわたり一つの番号を使用するようにすべきであったと思います。
7077	地方庁	その他(社会保険事務所)	・今だに手番記録に記録が入力されてないものが何人もいる。	・手番のカセット解除を至急お願いしたい。	・年金記録問題は、あってはならない問題だと認識していました。 ・平成13年度に年金給付課へ配属された時に、このような問題を知りました。	・問題が発生した平成19年度の時、徴収課に在籍していたが、第一優先を年金記録問題にしていたため、徴収本来の仕事がまったくできなかった事を覚えています。お客様に対する解りやすい説明や、記録を判明させようと調査をして対応しました。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7078	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		年金は老後の生活を支える大切なものなので、ひとりひとりの記録を正しく確実に管理していかなければならない問題と認識していました。いわゆる「消えた年金」などと国会で問題となり、報道されたころに知りました。	「ねんきん特別便」が送付されて、年金記録について照会があったときには、所内の全職員と同様、お客さまの記録についていろいろな検索を行い、真剣に対応しました。 反省点というより問題点は、受給者の記録が判明した後の再裁定処理が遅れてしまうので、そのことについての苦情が多くなっています。
7079	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	定期便を送付していくことがいい方策だと思います。	平成13年10月1日以降年金給付課に異動になり、窓口でお客様の記録を確認していたときに記録漏れがあったり、事業所記号が誤入力されていたことが判明した時に年金記録は大丈夫かと不安はありました。	国民年金手帳番号と厚生年金手帳番号が別々に払出され、平成9年1月1日に基礎年金番号が導入された時から登録処理を行うことになり、そのことを国民全員に知らせていくのは大変だったと思いますので、お客様から問い合わせ等があった時に聞き取りを確実にしていくしかないと思っていました。手作業から機械化に切り替えていくことが確実にわかっていれば、当初から届書類にふり仮名を記入してもらえば少しでも年金問題は減らせたのではないかと思います。国民年金の手帳払出簿についても番号払出簿と氏名払出簿の2種類があればより確実に記録が確
7080	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	定期便等で、加入記録についてお知らせすること、コンピューターの加入記録と紙台帳、マイクロフィルム、原票との突合をすすめる。	資格取得届を審査するときには、氏名索引を行い、同姓同名の記録があれば、事業所に照会し、確認をしていた。ひとりの方が、いくつもの年金番号をもっているのではないか。基礎年金番号が導入され、年金番号の統合がすすんだ。基礎年金番号に住所が登録され、他制度の記録、配偶者情報等適正な記録管理ができるようになっていった。	年金相談を受けるときには、別の年金番号がないかどうかお客様から旧姓、職歴等を聞き取り、紙台帳、マイクロフィルム、を確認し、記録の統合に努めた。厚生年金の記録は、氏名、生年月日、事業所名称、期間、報酬のため、誰の記録か特定することが、難しい。記録管理の方法が、変わったときの移行事務。記録問題として加入者に不安感、不信感を与えてしまったこと、こうならない前に年金記録管理に携わる者としてもう少し何かできなかったのだろうか。
7081	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	特効薬はなし。地道に続けるしかない。	未統合の記録(複数の厚年手番があることについて) 事業所を変えるたびに厚年手番を払い出しているのは被保険者や事業所の問題(入社するために年齢を偽る、職歴を知られたくないためわざと新規で届け出る、手帳を持っているにも拘わらず提出しなかった、事業所が厚年取得を本人に伝えないまま取得届を提出等) WMに収録されていない記録 40年間という長いスパンの事業をコンピュータのない紙管理の時代から行っているための問題。読めない字などはどうしようもない。 記録の入力誤り 論外。チェック体制のミス。 その他の問題は、ニュース報道時に知った。	未統合の記録(複数の厚年手番があることについて) 可能な限りの情報提供により本人に職歴を思い出してもらう。 WMに収録されていない記録 読めない字等をWMに入力できないのは仕方がないが、検索システム化による機械化等の対応をしなかった保険者側にも問題がある。
7082	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	専門部署を作り、年金記録問題の解決のみに専念できる職員によって、集中的にやっていくのが一番良いと思います。現在の本来業務をしながらでは、限界があるので、結果的に解決に時間がかかることになると思います。	年金記録問題の存在を認識したのは、平成19年の春以降です。それまでは直接の業務に携わってないこともあり、考えもしていなかったことです。	とにかく社会保険庁の信頼回復に向けて、自分だけではなく、周りの誰しもが必死に対応してきたと思っています。また、社会保険事務所は直接お客様に接する職場であるので、お客様の視点に立って親切丁寧な応対をし、また事務処理を行ってきたと思います。 反省点としては、今までの長い歴史の中で起こってしまったことであり、様々な要因が考えられるので、簡単には語りつくせないと思いますが、世間一般から見て、今までに批判を浴びたことが全てであると思います。
7083	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	職員間で情報を共有し、早期解決に向け地道に取り組んでいくしかないと考える。	恥ずかしながらこのような問題があることは新聞・マスコミ等の報道がされるようになってから知った。それ以降については国民の皆様方からの信頼を地に落とすような問題であり、全庁を挙げて取り組むべき課題と認識した。	国民の皆様にご納得いただけるよう、より一際懇切丁寧な説明・回答を心がけた。反省点としては、国民の皆様方に対して受身の姿勢を取っていた事と本庁と地方庁の情報の共有不足があったと考える。
7084	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録の職員による改ざんについては、報道がされるまで知りませんでした。	事業主にしてみれば、資金繰りの面で保険料負担を軽減したいと思うでしょうし、担当職員は収納率を上げるべく、してはならない改ざんをしたのだと思います。被保険者には何の落ち度もないと思います。ただ、この改ざん問題についての解決策は、どのようにすれば良いかは、わかり	年金記録問題は、被保険者が将来年金の受給資格を得た時の基本となるものとの認識をもっています。ただ、改ざんについては、新聞・テレビ等で報道がされるまで、知り得ませんでした。	対応のしようが、ありませんでした。この問題についての反省点として考えられる点は、収納率を上げるための全国都道府県別の競争が、あったのではないかという点と、職員個々の問題認識の甘さがあったのではないかと考えられます。
7085	地方庁	その他(社会保険事務局)	分かりません。	可能な限りできる事をする。		
7086	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	台帳とPC記録のすべてを照合する。	マスコミの報道によりそのようなことがあるのを知りました。	台帳とPC記録の照合ができていない点が反省点です。
7087	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	少しでも早く多くの記録が本人のものに結びつくようにこうした業務に携わる人数をさらに増やすことも必要だと思います。	大変な時間がかかる作業であるけれども、本来もらえるはずの年金が受給できるようにするために、早急に解決すべき問題だと思います。 このような問題について知ったのは、世間で騒がれるようになってからです。	現在年金相談を担当しているので、来所時には旧姓なども聞き取り氏名索引をして、手番に本人と思われる記録がないかをしっかり確認するようにしています。また同僚の方の名前を聞いたりと充分に聞き取りをするようにしています。本人が間違いないといっても履歴で空いている期間があるときはそこについてしっかり確認をしていく必要があると思います。
7088	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		大変大きな問題だと認識しました。 数年前だったかと思います。	課を超えて最優先の問題として対応しようとしました。
7089	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に無いです	可能性の有る記録について連絡を小まめにする	採用されて年金記録を調べる仕事もやりがい有るのではないかと思いました	記録の管理重要性をもっと認識して慎重に対応していきます
7090	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	事務量的に大変多いが、職員一丸となり早期にやり遂げなければならないこととだけしか考えられない。	自らの仕事に誇りをもつことができなくなるような大変な重要な問題と思いました。	
7091	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	質・量ともに膨大だが、1件ごとに、被保険者等と電話・文書で連絡を取るなどして、正確かつ着実に解決していくべきだと思います。	長年にわたって積み重なった。解決に困難を伴う、深刻な問題と認識するようになりましたが、マスコミ等で問題提起される近年まで、この問題の存在を知りませんでした。	事務所職員同士、知恵を出し合って、できる限り迅速にかつ着実に対応しようとしました。反省点として、社会保険事務所と事業所との間では、通知等のやりとりがあったが、被保険者との間では意思疎通になるような物が、乏しかった(現在では、ねんきん定期便等があるが、)点があると思います。
7092	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在の方策を最大限のベースで継続していく。 必要な人員を増やす。	基礎年金番号に未統合の記録があり、裁定請求時や死亡届時に可能な限り氏名索引を行えばよいと思っていました。 未収録の記録等があることは認識できていませんでした。 この問題を知ったのは、採用直後です。	正しい年金記録になるよう精一杯業務を行う。 反省点は、一つ一つの記録を軽んじたことだと思います。
7093	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	個人に確認してもらうしかないと思うが、年金額が減ればその記録は自分の記録ではないと申し立ててくるケースもあるため、いわゆる宙に浮いた年金を全て整理することは難しいと思う。 一度記録を照会し、その人の記録ではないことが確認できたのであれば、WM等へ登録できるようにして整理していき、結びつかない記録があることを公表するべきだと考える。	当初「特別便」により個人の記録を再確認してもらうことを年金記録問題と認識していたが、年金請求の際に、個人の記録を確認してもらっていたため、こんなに漏れている記録があったことに正直驚いている。	年金への関心、周知が乏しかったことが原因であり、個人データ(関係書類)を永年保存としなかったことが一番の反省だと思う。
7094	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られている部分以外は特にないです。	人員を増員し通知をお出しして待っているだけでなく、こちらから訪問して積極的に接触率を増やし処理していく。	平成16年ごろ(採用2，3年目)ごろにはじめて知りましたが、件数がそんなにあるとは思わず、年金の請求や相談の際に処理をしていけば間に合うと思っていました。 ただ、特別便を発行することになってときに実際の数の多さに驚き、現業もこなしながら最優先で処理を進めていかなければと思いました。	事務所に所属した際は、窓口はもちろん国民年金課所属だったため国年の記録調査を最優先で取り組みました。 この問題が起こったのはコンピューターへの記録移管の際に完全に記録を移行しなかったこと、複雑な記録の処理を後回しにしてきたことだと思います
7095	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	現在の通常業務を一旦停止してでも、被保険者記録調査及び再裁定業務に人員を割き、年金記録問題にかかる業務を最優先し行う。	当然、被保険者の方が加入された記録が無くなるということは、あってはならないことであると考えるが、戦前。戦後の状況を考え、その当時に業務に携わっていた方が、将来の年金の事を考え、業務にあたっていたとは考えにくく、また、当時の管理状況を考えても、今ほどリスク管理がされておらず、時代背景から起こっても仕方がないところがあると考えられる。 ただし、あたりまえであるがあってはならないことであることは間違いありません。 ここまで記録が正しくないと知ったのは、記録問題が発覚してからです。採用されてからも、WMや被保険者台帳に無いものは、記録が無いと教えられてきましたので、今回のことについては、大変驚いています。	被保険者や受給権者から申し出があれば、その記録が漏れているという前提で調査の方は行ってきたし、再裁定処理についても、最優先で処理を行ってきました。 当たり前ですが、皆様からお預かりした記録を、長年に渡って保有するという認識がまず必要であると考えます。 その中で、日頃の業務における管理体制を、より厳格に行えるよう、人員配置をし、体制を強化する必要があると考えます。
7096	地方庁	社会保険事務所長			本人が特定できない手番があるとは聞いていたが、こんなに膨大だとは知らなかった。	新規基番の重複払い出しを絶対にさせない。法整備にて身分確認を厳格にチェックした上でないと永遠に解決できないと考えます。
7097	地方庁	その他(社会保険事務所)			一刻も早く解決が必要な問題だと認識していた。社会保険事務所で勤務するようになってから年金問題を知ったため、理解するのに時間がかかった。	一刻も早く国民全体が安心できるよう年金記録問題の解決に努力した。 もっと組織全体が一つになり、取り組んでいかなければならないと思う。
7098	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7099	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	まずは、お客様から照会いただいている案件について、早急に回答することだと思います。そのなかで、いろいろな事象が出てくるものについて、二度とこのような問題を発生させないためのマニュアルを作成するなどして、全職員に対して、共通の認識を図るべきだと思います。	平成9年に基礎年金番号が導入されたときに、他手番がある方に対して、回答を求めたときに、未統合の記録は多数存在していたとは思われましたが、基礎年金番号導入直後ということもあり、事務処理が煩雑化していたこともあり、今ほどの意識でどれほどの処理が必要だったのかを把握できていなかったと認識しています。 この問題が存在することを知ったのは、マスコミ報道などで騒がれだした時期ぐらいと思われます。	未統合の手番記録につきましては、本人一致の確認を取ったうえで、早急に処理を行うようにしました。しかし、別人の記録を統合をしないように気をつけて処理をしていたため、統合できなかった(もれている)記録は多数ありました。 当時の紙台帳からオンライン化されたときに、きちんと確認をすればここまで多数のみ統合記録が出てくることはなかったと思います。これからは、一人でも多くの方の記録が判明するように丹念に処理をしていくことだと思います。
7100	地方庁	その他(社会保険事務所)	届け出の解怠または忌避により、未適用となっている法人が存在することについて、現時点では世間一般で問題意識が共有されていないと感じております。	世間一般への届出加入義務および現状について情報を公開して、問題意識を共有できれば、と考えます。	当初は、被保険者の年金裁定請求を受付する際に、聴き取りから未統合記録が判明し、ご本人の全記録が提示できるものと理解しておりました。 しかし平成15年から適用課にて記録調査業務を担当し、統合されないままの手番記録が相当数存在することを知りました。	記録調査業務において、被保険者からの調査対象事業所・対象期間だけでなく、ご本人の記録である可能性のある未統合記録について、判別されるよう問い合わせなどの対応に努めました。しかしこの対応で解決できるのは、調査申出がなされた事案に限られるため、申し出されない方の記録は残されたままとなりますので、限界があったと反省しております。
7101	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	大変時間がかかる作業であり、国民の皆様にはご迷惑をおかけすることになりますが、申し立て内容をよく聞き取り、丁寧な対応に心がけること。 対応については、スピードも求められますが、正確なことが一番であるため、記録を探すことにていては、当時の台帳より一件ずつ調べる必要があると思います。 再裁定手続きについてのスピードアップ。	国民の皆様には、ご迷惑をおかけし申し訳ありません。申し立て者の年齢から言っても、早急に対応する必要がある問題であると思います。 国民年金の免除問題が発覚した頃からです。	相談者の申し立て内容をよく聞き取り、一件一件丁寧な対応をすること。 今後の記録管理については、国民の皆様にも関心をもっていただき、定期便等で記録をお知らせすること。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7102	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	紙台帳のすべての記録をデーターベース化して基礎年金番号の記録や住基情報と突合させ、引き続き照会を丁寧に行っていくこと。調査依頼がされている資格照会をお客様の立場に立って一件一件丁寧に粘り強く調査を行う。また、職員同士お互いに情報の共有化をはかり対応を図る。	基礎年金番号が導入がされてた際に基礎年金番号以外の年金番号については、お客様からの申し出のハガキにより業務センターで統合作業を行っていくと聞いていた。そのため、年金請求の際に年金記録を確認し未統合の記録についてはその時に統合すれば問題がないと思っていました。そのため、マスコミ報道等で次々と記録問題について知り正直驚きました。	マスコミ報道がされて年金問題について不安を抱いている国民の皆様に対してできることはやろうと思いました。 年金加入者について、これまで年金記録のお知らせをしていなかったことが最大の問題であり、紙台帳記録もデーターベース化していないことも原因だと思う。また、資格照会業務についても重点を置いていなかったことも反省点と思います。
7103	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にない	現時点においても、無関心の被保険者・受給権者が多いため更に周知を図る必要があると思う。	国民の生活に大きくかかわってくる問題と認識している。 平成16年頃	窓口及び問い合わせの際に過去の手帳番号が判明した場合は、基礎年金番号へ統合し、また届出をするよう指導した。 基礎年金番号となった時点で、現在のように積極的に過去の記録の統合に力を入れなければならなかったと思う。
7104	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	本人の記録であるか確認を地道に行うこと。	認識していません。報道で知りました。	オンラインの不備が原因のため対応できない。オンライン導入時の対応に問題があります。
7105	地方庁	その他(社会保険事務所)	有りません。	一件一件確実に調査を行い、着実に記録問題を解決していく事が重要だと思います。	年金制度の根幹を揺るがす非常に重要な事であると認識しました。 年金記録問題の報道で知りました。	申立者の照会内容や申し出を丁寧に聴取し、年金制度や仕組みを懇切丁寧に説明し、当方の保有する記録を全て書確認した上で事実のみを回答 しました。 年金制度の広報や周知が不足していた事や、スタート時点での職員間の知識の共有がスムーズに行えなかったと思います。
7106	地方庁	その他(社会保険事務局)			過去の杜撰な仕事が原因の組織全体の問題だと思いました。 平成19年事頃でした。	私は年金相談窓口担当だったのですが、間違いのない処理を心がけました。 組織全体のガバナンスがうまくいっていなかったことが反省点だと思います。
7107	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	調査する点から言えば、今もあると思うが、調査のポイントなどの情報の共有化をより図ること、より実践的な調査マニュアルの作成等が必要であると考える。 また、全面解決へ向けての方策のひとつとしては、例えばとぐびん情報(ぶらさがり情報)の一定以上のパターンの記録は、本人の申し出がなくてもその者にこちらから記録を伝え、確認ができれば結びつける、といったように一定の基準を設けて記録を特定させていくことが必要であると思う。(今も行っている部分だと思うが、その範囲を拡大するなど)。	報道がされるようになって、徐々に事の重大さや複雑さを知るようになった。 平成14、15年ごろ、本庁の職員が事務所に来所した際、基礎年金番号の重複払出等をしないように(資格取得届に年金手帳が添付されていない、基礎年金番号が記入されていない、などのとき、十分調査し基礎年金番号を特定するように)との話があった。その際、この年金記録の問題が非常に膨大で大変なものであるというようなことを話されていたのを記憶している。	本庁の方が言われたことについては、それを守って業務にあたっていた。 反省点としては、まず庁が把握した時点で記録問題というものをもっと早く職員に周知を徹底して図ることが大切だったと思う。情報を共有化し問題を少しでも拡大させないこと、未然に防げる部分を防ぐためにも事柄をオープンにすることが結果的にはよい方向へいくものだと思う。
7108	本庁	その他(本庁)		地道な作業をできるだけ迅速に続けていくしかないと思います。	国民の皆様にとっての大きな問題だと思っておりました。入社前から、ニュースや新聞等で年金記録問題については知っております。	誠意ある態度でお客様と接し、できる限りの事をしようと心掛けました。反省点は、度重なる法改正等の影響によって、年金記録を管理しきれなかった事だと思われます。
7109	地方庁	その他(社会保険事務所)		紙台帳やマイクロフィルムに残っている記録を早急にオンラインデータに収録し、検索しやすい状態にする。会社名は覚えていない方も多いので、事業所の業態などわかれば、本人と断定しやすいのかと思われる。	今思えば、平成12年から平成14年に国民年金業務に携わり、厚生年金期間判明のための記録補正により、国民年金3号の未納を入力していました。そのころは基礎年金番号への登録を判った時点でしていました。勧奨をするなど考えてもいませんでした。 平成15、16年頃報道により、お客様からの問い合わせも増えてきたので、1件1件処理することの大変さを感じました。	1件の問題が解決するまで、かなりの時間がかかります。その場で完了する事例がまれ。窓口で完了できたら、お客様も安心されたでしょうが・・・ 次々に古いデータが開いていく状態なので、何回も記録統合が必要になるので、完全、完璧にオンラインでのデータ保持が必要だったのではないかと思います。
7110	地方庁	その他(社会保険事務局)			オンライン化以前の記録不備は裁定請求時に必ずクリアになると思っていた。	
7111	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	正規職員の人員を増やす。現在の状況では記録問題に充てることができる人員が限られ、処理が思うように進まない。	国民の年金受給権や年金額に大きく影響する問題と認識している。 統合されていない記録があることは採用の頃から知っていたが、年金を受けるまでには統合されると思っていたため、問題として認識するようになったのは年金記録問題として取り上げられるようになってからです。	来訪者や電話対応時にはお客様からできるだけ詳しく年金記録について聞き取りを行い、基礎年金番号に統合もれとなっている記録を少しでも減らそうという思いで対応してきました。また、事務所内の記録問題の担当者となってからは、期間照会の早期回答を心がけて処理にあたりました。 反省点としては、 ①年金裁定時の記録確認がおろおかだったこと。 ②被保険者である間に自分の年金記録を確認する機会を提供してこなかったこと。 ③統合されていない記録が判明した時点で統合処理を行うことを徹底しなかったこと。
7112	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上				
7113	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	ありません。	業務を外注や派遣に任せていては、ノウハウおの蓄積がされないので、経験のある職員を養成していかなければならないと思う。	報道があってから。	
7114	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	記録調査に精通した人員の増員。通常業務との兼業を無くし、記録調査のみを受付、調査、記録整備、回答、回答に対する相談、その後の再裁定をすべて1人でできる人員を整備する。簡単な調査しかできない人員は不必要と思う。	組織として取り組まなければならない最重要課題であるが、通常業務との兼務による弊害は今後の組織運営に更なる支障をきたすのではないかと思う。 また、この記録問題を知るようになったのは、報道等で世間に知られるようになってからでした。	ひとつでも多く記録問題が解決できるように全力で取り組んできた。 この問題の反省点は、過去も現在も先のことを考えて職務遂行する意識が薄かったという点があると思う。
7115	地方庁	その他(社会保険事務局)	ねんきん特別便の関係で記録をみると、予想以上にマイクロ台帳が見づらい、事業所整理記号などの入力誤りなどあり、記録調査に支障をきたしていると思われる。	コンピュータ入力の再のパンチ誤りを修正できるような改善が必要と思われる。	年金記録は年金額そのものに必要し年金受給者の生活費にも直結するので、基礎年金番号につながっていない記録があるということは、大変な問題だと認識した。職員ひとりひとりが真剣に取り組み、一刻も早く解決すべき問題であると認識していた。 国会で問題が取り上げられて初めて知った。	当時は庶務課であったが、ねんきん特別便の記録調査や電話応対などを積極的に行った。 ねんきん特別便の調査や対応について職員によって対応に差があった。 また、調査や再々定事務をどうするかといった、共通認識が不足していたことにが反省点として挙げられる。
7116	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金特別便の回答の遅れにより、再調査および年金定期便との重複調査等調査・回答業務がとても非効率になっていると思います。すぐ回答ができるもの、調査が必要なものを選別して、回答できるものはすぐ回答する。回答できるものについては、現在も大きなくくりでの回答例はありますが、簡易な質問・パターンは全国的に同じだと思うので、もっと多岐にわたるケースに応じた回答例を作成して、調査の不要な回答については速やかに回答を行い整理していくことが必要であると思います。調査については、事務所符号入力を不要にして、全国のマイクロを簡単に閲覧・検索できるようにし、調査が簡単にできるようにするようなシステム的な改善が必要であると思います。 また、未だに特別便・定期便未提出が多くあるので、広報をもっとして提出率を上げ、未統合記	未統合の年金記録については、被保険者氏名索引・事業所名簿検索等で確認をすればおおむね発見できる、できないものは社会保険の適用がなかったものもしくは本人記録として特定が困難なものとの認識でいました。通常の検索では発見できないような氏名・事業所整理記号等がまったくの未収録の記録が多数存在するのを知ったのは、問題が明るみとなり記録の補正等を現場で行うようになってから知りました。	記録確認・調査を行うにあたっては、マイクロの確認を含め丁寧に行う、専門性の高いものについては担当課へ確認をとる等検索漏れが起こらないように気をつけました。また、本人記録の可能性が高いものについては、お客様に丁寧に説明・対応しご自身の記録に結び付けられるよう努めました。 年金記録問題は、記録確認を行う機会が少なかったことが原因であり、定期的に記録を確認する機会つくる必要があったと思います。そのため、今後も定期便・年金通帳等自分自身で定期的に確認できるような体制は維持していかなければならないと思います。
7117	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	今般始まったねんきん定期便などにより、被保険者の方、受給権者の方に、ご自分の年金記録についてお知らせし、ご確認いただくことは有効なことであると考えます。 また年金制度についての広報(基礎年金番号は会社や制度が変わるごとに変わるものではない、一人に一つのものであること等)も重要ではないかと考えます。 年金加入記録についてお届けいただいた内容について、お届けの都度、変更の都度、年金制度加入者個人個人に、直接、確実に、お知らせできる仕組みがあればよいと思います。	基礎年金番号制度が始まった平成9年以降も、年金請求時に、氏名検索を行えば年金手帳番号がほかに存在していることがあり、基礎年金番号で管理されている記録は不十分なものであるとの認識はありましたが、年金裁定請求時に確認できるものであると考えていました。 基礎年金番号で管理されていない記録があることが問題であると認識したのは、平成19年です。	年金請求時に年金記録をご確認するという考え方を改め、年金記録についてお問合せくださるお客様にお礼を申し上げ、また、基礎年金番号に統合されていない年金手帳番号をお持ちのお客様にはお詫びし、年金記録統合についてご協力をお願いしました。 それまで、最終的に年金を決定するときに記録統合が成れればいいと考えていた点が反省点です。
7118	地方庁	その他(社会保険事務所)	本当の正しい記録に直したら、今受け取っている年金額が減ってしまうこと。 年金額を少しでも多く受け取ってもらうのであれば、すべての記録を見つけ出し、正しい年金加入記録にしないほうがその人にとってメリットであること。 実際今記録が見つかっている人も、その事実を知っていて、自分の記録では無いと言っている人もいるのではないでしょうか。 記録が見つかって、再計算をされたとき、受取額が減る人にも『正しい記録なので』と統合し、年金受取額を減らしているのですか？	本当にひとつ残らず年金記録を正しくしようと思うのであれば、まだまだ時間と人手が必要です。 ねんきん定期便が届いたことにより、給料明細と見比べていただけることができ、保険料算定が間違っていることの指摘を受けますが、申請方式にて登録を行っている以上、間違った報告や、間違った保険料の給与天引きを防げるのではないかと思います。 実際おかしいと明細をつけて調査依頼を受けるケースも見受けられます。	ねんきん記録問題が存在することを知ったのは、世間で騒がれるようになってからです。	年金記録に間違いがあるのであれば正しくするべきだと思いました。 反省点としては、過去に誰が何のためにこのような問題になる元を作ったかは知りませんが、現時点で、実際にかけられていたはずの年金記録を判明し、正しい年金を受け取っていただけるよう記録の調査を行っていきたいと思います。
7119	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現時点でも、記録調査専門の課を作り集中して取り組んでいますが、まだまだ滞留分があり、問題解決には時間がかかると思います。限られた人員の中で難しいとは思いますが、記録調査の人員を増加していければ少しでも早く解決に向かうと思います。 年金記録問題は、全職員が取り組んで解決していかなければいけない問題ですので、事務処理の流れや処理方法など当時の職員の方々からの意見や情報・事業所検索の詳しい資料など、見れば誰でもわかるような資料があれば、少しでも早く解決できると思います。	この問題を知ったのは、報道されるようになった平成19年です。 基礎年金番号に統合されていない番号があることは、氏名索引をした際に気づきましたが、これだけの件数があるとは思っていませんでした。本来受け取ることのできる年金を受け取れていない人が多くおり、重要な問題だと思いました。	電話や窓口等での問い合わせに対して、氏名索引だけではなく、マイクロで前後の人から調査するなど、1件1件様々な角度から調査し、本来受け取ることの出来る年金を受け取ってもらえるように取り組んでいこうと思いました。 この問題についての反省点としては、記録の台帳管理や入力等のチェックが徹底されていなかったことだと思います。そして、年金裁定時に記録の十分な本人確認が出来ていないケースもあり、これらの点が反省点だと思います。
7120	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	存じておりません。	お客様からの申出等に対して迅速・正確に対処していかねばならないかんがえています。	平成18年のことだった思います。 大変なことが起こっている、何故このようなことになったのかと思った。	とにかく早く記録を整備しなければならない。 システムに問題があったのではないかと思います。
7121	地方庁	社会保険事務所長	分かりません。		テレビ等で報道されて初めて知りました。	1件でも年金記録問題を早く解決するために取り組みました。
7122	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	国民年金原簿保管されている市町はその原簿に厚生年金の番号が記録されている場合がありうるので記録統合処理に協力をお願いされたい	厚生年金番号がいくつも払い出された場合でも年金請求時請求漏れがないよう年金相談がきめこまかくされると思っていましたので平成20年5月から採用の私にとっては大変な驚きでした	国民年金番号の払い出しの事務処理に比べ厚生年金番号の払い出しの事務処理がずさんであったことがおおきな反省点ではないかと思いますまた平成9年1月1日をもって基礎年金番号がふられたことは大変よかったと思いますがこの付番した時他の年金番号をもっている場合の登録事務処理に当たるハガキの回収率に問題があったのではないかとおもいます年金制度に関心があるがためおきた年金不信と不安を取り除くために膨大な事務量に職員全員でとりくんでまいりましたが信頼回復には毎日の地道な努力しかないと思います
7123	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じておりません。	(6)のご質問については、存じておりません。	記録が統合のため実際より少ない年金額となっている方に対して、記録訂正後の年金額への反映にあまりにも時間がかかることは、問題であると認識していました。オンラインシステム上の年金記録が未統合のままであったというのも問題ですが、判明した記録が年金給付にリアルタイムで反映されないことが不信を生むことになると認識していました。 問題の存在を認識した時期は記憶が不鮮明ですが、平成19年2月頃から6月頃。	担当課ではありませんでしたが、再裁定審類進達にかかる事務を支援しました。 反省点は、判明した記録が年金給付にリアルタイムで反映されないことが不信を生むということです
7124	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	早急に人員と時間を費やして対応すべきと考えます。	就職したときから、上司や先輩からあくまでも申請主義で、別人の記録を 統合することの方が問題(危険)であると教えられてきました。	大事な年金記録ですので、お客様の立場に立って対応してきたつもりです。 また、自分の担当の仕事以外にも別途年金記録問題に時間を割いてきました。過去にあくまでも申請主義という考えにとらわれていたのが、一番の問題であったと考えます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7125	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	年金記録問題については、件数が非常に多いため簡単にはいかないと思いますが、とにかくもうたくさんの人を使ってやるのが一番有効だとおもいます。今も多数の人が従事していますが、まだ足りないと思います。待っている受給者の方たちも高齢になられているので、早期の解決が必要です。。	新聞やテレビ等で騒がれ始めた頃だと思いますが、それ以前はあまり認識していませんでした。	この記録問題は、いずれは発生することが予想されていたにもかかわらず、何もしてこなかったことが反省点といえるのではないでしょうか。社会保険が開始されてからの長い期間の中で、何回か見直す機会があったと思いますが、その時から始めていれば今のような状況にはならなかったとおもいます。
7126	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。			
7127	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	プライバシーの問題もありますが、どの社会保障、税金でも使用するの共通の社会保障番号の早期導入。領収書の保存期間をのばす。	問題意識は新聞報道等されるようになってからと思います。	年金相談業務で、注意して確認した。未統合の手番等は年金請求時に統合すればいいと考えていたこと
7128	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にないです。	着実に必要な対策を実行することだと考えます。	国民に大変な迷惑をかけた所業であるので、庁全体で信頼回復に向けて行動をするべきだと考えてました。	今現在できることを着実に実行しようとしておりました。 反省点としては、本庁が労働組合と適切な関係を築けなかったことが挙げられると思います。
7129	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金記録で、当時偽名を使っていたという方から申し出があり、氏名索引したところ、その偽名から厚生年金記録が判明したことがありました。勤務先などからご本人様の記録で間違いないものと判断し、記録統合をしました。氏名や生年月日が間違って登録になっていることがありますが、偽名で登録されていることもあることを知ったときは驚きました。 受給者の方で記録が判明した場合ですが、判明した記録の内容によっては年金額が下がる場合があります。記録問題の流れの中でご本人様の不利益となるような事象が生じた場合には救済したほうが良いのではないかと思います。	台帳の記録とオンラインの記録が違っていることがたまにあります。おそらく台帳のほうが正しく、オンラインのほうが入力誤りによるものと思われますが、これらを一度突合する必要があるのかと思います。膨大な量になると思いますので人員の補充が不可欠と考えます。	平成13年度に採用されましたが、その当時から未統合手番の存在は知っておりましたが、恥ずかしながら問題意識を持っておりませんでした。年金請求の際に記録統合するものと教えられた気がします。平成19年頃にテレビ等で取り上げられるようになったと記憶しておりますが、その頃から窓口や電話等で照会が多くなり、事の重大さに気づかされました。	相談にいらっしゃった方からは入念に聴取するようにしました。当時勤めていることは覚えているが、勤務先名までは思い出せないことがよくありますので、時にはこちらからヒントを出しながらなんとか記録統合できるように誘導したこともありました。 基礎年金番号制度が発足する際にもう少し問題意識があったらよかったのではないかと思います。制度が複雑だということもありますが、さまざまなことが後手 に回った印象があります。 特別便の発送が開始されたころですが、以前までの通常業務もやりながら、記録問題にもあたるのは不可能だと思いました。人員がとても足りないと思いました。
7130	地方庁	その他(社会保険事務所)		地道に照会していくしかないと思う。	年金給付課に在籍していた時、年金新規裁定者の氏名索引をすると手番が 判明し、こちらから判明した手番の勤務先等を照会して本人がその時初めて自分が厚生年金をその当時かけていたことを、認識するケースが多かった。WMに出てこない旧台帳の記録や氏名の読み方の違い、生年月日の違いで氏名索引で出てこない記録は、本人も知らずに照会もされずに残る記録もあるのだろうと思った。 それを感じたのは、平成14年頃。	他に勤めた会社がないか聞いたりしたこともあったが、本人に記憶がなければ対応のしようがないので氏名索引で出てきた記録にのみの照会だけにとどまった。 問題点は、まず氏名、生年月日の入力誤り。特に氏名においては、紙台帳に ふりがなかなかったせいもあるが、読み方が全然違うケースをよく見る。紙台帳に、ふりがなをつけるべきだった。入力後のチェックもあまかったと思う。
7131	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に、ありません。	年金記録の問題の時期が、かなり古い時代のものなので、ほとんどが旧法の扱いのものが多いので、旧法の年金制度を熟知していることが、必要である。しかし、旧法の時代の職員は、ほとんど、OB職員になっているのが現状である。したがって、旧法関係のマニュアルを作成することが、必要だと思います。また、ある程度の職員を増員して、一気に年金記録問題を解決するよう	いままでの年金記録の管理が、そのときどきに解決できていなかった問題が、原因していると思います。 問題を知った時期については、ねんきん特別便がでた段階です。	窓口・電話対応等に、自分なりに一生懸命年金記録問題解決に向けて、努力しました。ねんきん特別便等の記録通知を一斉に出したことによって、窓口相談及び電話照会が殺到して、事務所段階では、混乱状況の陥ってしまった。
7132	地方庁	その他(社会保険事務所)	メディアで報道されているような事ぐらいしか存じません。。		5000万件も未統合の手帳番号があるとは、思いませんでした。問題が存在することを知ったのは、安部総理大臣の任期中のことです。	20年30年め前の会社名を覚えていないお客様には、職種及び所在地のヒントを出して記憶を呼びおこさせる対応に努めました。反省点としては、再就職した人の手帳の有無の確認をしないまま手帳が無いと言う人に頓着もしないまま新しい手帳番号を交付したことではないでしょうか。
7133	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	特になし。	新聞等の報道をみて認識した。手帳番号の登録は過去記録照会を生年月日順にやっている途中だったので、順次統合されていくものと認識していた。最終的には年金請求時に統合するので、5千万件は実数としてはいかがなものかと思った。	照会にはできるだけ丁重に答えようと思った。
7134	地方庁	その他(社会保険事務所)	紙申請が中心であり、マンパワーに依存した事務処理が必須であるはずなのに、人材(人数)に乏しい。電話による質問が多いのに、電話対応専任のスタッフがいない。	紙申請が中心であるのはやむをえないとして、申請書を即日中にデータベース入力およびPDF化して管理したり電話応対専任の補助作業員が必要である。		
7135	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		いつ頃かは覚えていないが、職員のいい加減な仕事と国や国民の年金に対する意識の低さにより起こった問題と認識しています。	個人的には今までいい加減な仕事をしてきてたという思いはないが、ほかの人と比べて知能がないので習熟するよう努力した。国民の関心が年金に向いている間に、無駄なところに税金・保険料を使うのではなく、必要人員を厚い徹底的に年金記録の調査・点検を行う必要がある。この体制では、今までと同じようなやっつけ仕事にしかならない。職員の資質にも問題があるのかもしれませんが、上の人たちがやっつけ仕事しかできないような環境を作ってきたのが問題点であ
7136	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	過去の記録問題については、報道以外わかりません。 現在も、基礎年金番号が統合されないまま厚生年金に加入している方が発生していると思います。(場合によってはこれも「消えた年金」という表現になっていくのでは)	本当にこれを無くそうと思えば、「国民総背番号制」と言われていたやりかたがあるのでしょうか。	上記については、本人が正しく届出しており、担当者も正しく届出している場合は、何年たっても大丈夫(探し出せる)と思っていました。	上記については、基礎年金番号不明と届け出た者については記載誤りがないことを確認するため氏名索引を行い、番号の存在を確認した上で再交付届の指導を行っています。協力が得られず不明な者については、やむを得ず新たな番号を払い出します。 ただし、この氏名索引が必要の無いもの「覗き見」と整理されないか心配しています。 処理する側の問題として、処理誤り(誤入力)防止に努めています。
7137	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	正しい記録に直す必要があると思います。	人間がやっていることなので間違いはあるとは思いました。問題が存在することを知ったのは公になってからです。	チェック体制が十分でなかったと思います。
7138	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			解決を急がねばならないが、根の深い問題だと思いました。知ったのは数年前だと思います。	前向きに対応しようとしました。緊張感のなさがあったと思います。
7139	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません。	未統合記録が未だどれくらい存在しているのか。特別便の回答状況はどうなのか。また、調査中の記録、未処理の要再裁定件数がどれくらい存在するのかが分からないため回答不可。 しかしながら、当面、時間と労力を要する問題であると考えます。	未統合記録がかなり存在するという問題。 過去記録の整備のための照会を行うようになった頃。	裁定請求時における記録確認の徹底。 過去記録の整備のための照会およびその広報を徹底すべきであった。
7140	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られている以外は知らない		記録に間違いがあるということは、国民の皆さんからの信頼という点でも、とても重大なことですが、この仕事について記録問題を調べるようになってから、知りました。	間違いがあるという方の記録が見つかるように、提出いただいた回投票に記入漏れがあったとき、個別に電話連絡をして書かれていない情報を聞き取りました。回答の仕方が、(特に年配に人に)もう少しわかりやすくなっていたらよかったと思います。
7141	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られていない問題以外は知りません。	本人の申し出、届出が必要であるのはわかりますが、記録問題の解決に向けて省略したり簡略化も必要と思います。 3号期間中や国年任意加入中に厚年判明した場合、扶養等で確認できる場合は省略したりするなど、簡略化も必要と思います。 最近は処理が早いですが、再裁定も本人の申し出なしで再裁定できるなど。 減額については再裁定なしで現状のまま。 当たり前のことですが、紙台帳は今後も大切に保管する。 区役所、税務署、法務局、職安等あらゆる機関に情報提供をしてもらい、本人への呼びかけへ利用する。	世間一般に知られるまでは、基礎年金番号以外の手帳番号が存在する、一人に何個も番号があるぐらいの認識でした。年金相談時に調べたり、思い当たる期間があれば期間照会を出してもらう認識でした。働き始めたころに教えてもらいました。(平成12年ころ)	一つでも基礎年金番号以外の番号が判明すれば統合する。取得届等提出時に疑重複を出さない。事業所整理簿を記入する時は読みやすい字で書くなど。 世間一般に年金記録問題が知られるまで、社会保険事務所職員及び世間一般の年金意識が低かった。年金記録をつなげる意識が低かった。事業所名が0で入力されてたり、当て字読みで入力された人が多かったため、紙管理からコンピューターに移行する時に、もう少し段階をふんで慎重に移行するべきであった。
7142	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		地道に時間と人を使って処理するしか方法はないと思います。	適用課の時、年金番号を払いだしたり、期間調査を処理する際に記録をデータ化していないと対応できないといつか大きな問題になると思っていました。平成元年頃。	記録のデータ化の要望を厚生省・社会保険庁・業務センターにだしましたが、「予算がない」及び「請求主義だから、年金請求書に本人が記入しないのが悪い」との回答でした。現場の声を上層部が無視したことも悪いが、被保険者、受給者、事業主、社会保険事務所の職員すべてに責任
7143	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	1人1人ずつ地道にやっていく他には方法はないと思う。また、通常業務をこなしながら全職員で対応というのは無理。期間調査に長けた人を専属で配置するしか質の高い調査はできないと思う。	平成16年の採用後すぐ、待ち主不在の手番の存在を知った。何だこれは、とは思っていたが、こちらから事業所名を言ってはいけないなどの教育を受けて思い出せない人の相手をしているうちにこんなものなんだと思っていった気がする。	つい数年前まで事業所名を言ってはいけないなどと通達のようなものがあったのに、新人職員に近い自分には対応は不可能。直近の2年間みっちり期間調査をやって思ったのは、とく別便やらフォローアップやら旧台帳調査やらを行うにあたっての準備が不十分だったと思う。とりあえず本人宛通知を送ったものの厚年カセット記録で確認に時間がかかる、1度再裁定申し出を取っているのに漢字検索ができるようになって手番がでて何で一度にわからなかったのか、などの苦情を多数受けた。もっと準備を整えてからの方策を打ってほしい。
7144	地方庁	その他(社会保険事務所)		人数が減った中、平常業務もあり、記録問題と並行しての業務には無理がある。それぞれ、専任できる状況を整える必要があると思われる。また、謝金職員や臨時職員の人数を単純に増員するだけでは解決にはならない。記録問題を解決させるために雇用するのであれば、事務局単位等で研修を行い即戦力として、事務所へ配置する必要があると思われる。	制度発足時には紙媒体での届、管理であり現在のような機械管理になることは予測できなかったことだと思われる。 機械管理へ移行する際の事故等、また、偽名・偽生年月日での届出により誰の記録であるか特定できないものがあるだろうとは、採用時(昭和63年)の時点において認識できていた。	窓口へ来所されての期間照会の際には、参考となるような内容をできるだけ聞き取るように心がけた。 基礎年金番号ができてからは、住所の登録があるため特別便等発送できるが、以前は文書の発送はできなかったため現在のような確認作業はできなかったと思われる。ただし、年金請求時において、職歴等を詳しく確認していれば、年金受給者については、今のような混乱は避けれた
7145	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	なし。	年金記録問題について、お客様目線で組織一丸で対応しつつ、職員の心身のケアも考慮する。	分からない。	
7146	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	昨年から行ってきている特別便、今後も行っていく定期便は非常に効果的であると思うが、人間の記憶には限界があり、また記録管理者側としても本人と確認がとれない不明確な記録も残っている。最後の一人まで明確にするのは不可能であると考える。現在まで行ってきた方策以上の対策は正直全く思いつきません。	国民の記録を預かっている立場として、非常にずさんであったと認識した。 報道により知った。	窓口において懇切丁寧な対応を心がけ、どのような些細なことも思い出してもらえるよう応対し、事実確認を徹底的に調査した。 記録管理者側のずさんな管理だけではないが、それを強く感じた。
7147	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	世間一般に知られていない問題、のことであれば、特にありません。	基礎年金番号制度が導入された以降、未統合手番については、年金の資格の異動があったときに統合、その機会がなくとも、年金請求の時点で確認することとなっていたため、「宙に浮いた」という認識はなかった。 ただし、職歴を思い出せない人、厚生年金や国民年金に加入していたと思っていなかった人がいたため、若干の危惧はあった。	窓口対応の際、年金手帳の複数所持などを確認し、積極的に統合を行っていたが、職歴確認までにはいたっていない。(年金請求窓口に携わったことがなかったため)

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7148	地方庁	社会保険事務所課長級以上		年金記録問題の解決に向けては、40年以上も前の記録も含むため、制度の変遷や法律の知識を持った職員を中心に人海戦術で対応しなければ、なかなか進まないと考える。しかし、現実は、協会けんぽ、厚生局への転任等及び退職によりそのような職員が少なくなってきており、難しい状況にあると考えます。	昭和50年代に適用の仕事をしていたとき、資格取得届に年金手帳の記号番号の記載がない方がおり、事業所に確認するも手帳の交付は受けていない(年金に加入したことがない)との申し出があったため、新番を払い出し、結果として複数の番号を持つことになった。年金記録問題が発生したときは、記録問題の原因の一つと考えていた。 また、手管理により40年以上の記録を管理すること自体に無理があったと考える。	事業所の担当者を通じ確認したが、今思えば、事業所の担当も被保険者も年金制度に関心がなかったのかと思われ結果として複数の番号を持つことになった。周知広報が不足していたと考える。 現在は、オンライン化となっているため、ある程度の問題は解決していると考える。
7149	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	台帳と一つ一つ確認し調べ尽くした所で、最終的に政治判断だと思います。	年金記録問題を知ったのは、問題が発生した時です。それまではその存在も知りませんでした。 年金については、みなさんの老後の生活に直結することなので、大変な問題だと認識しました。	ねんきん特別便・ねんきん定期便・期間照会について一つ一つ丁寧に調査をし、回答を行いました。また、窓口対応についても被保険者、年金受給者の立場になって対応しました。 ずさんな年金管理、手管理から機械管理に移行時の安易な入力作業。 年金額についても、細かすぎて被保険者の方々にわかりにくいので、もっとわかりやすく、将来安心出来る年金制度にしてほしいです。
7150	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	人員を増やしてほしいのですが未経験者ばかりだと処理がはかどらないので研修をたくさんするとか経験者OBの方とかに協力をしてほしいです	基礎年金番号に番号が統一されていないことはいろいろ勉強させてもらい知っていましたが平成18年ごろから年金記録問題とテレビなどで大きな話題になり自分が思っている以上に大きな問題となっていることに驚きお客様と対応することで問題の大きさと責任の重さと日々感じています	年金受給者の方には親身になって対応しようと心掛けてますが支払われるまでに時間がかかってるので受給者の方が進捗状況の確認の相談の件数が多いので再裁定を受付けするときは不備返戻にならないように添付書類の不備がないか確認するようにしています
7151	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません	年金記録適正化工程表に基づき、一つ一つの課題を解決していく以外に方法はない。国民の信頼を得るためにも、マナースタンダードに基づくCS向上が必要である。	平成9年1月から実施された基礎年金番号への未統合記録が多いことを、平成19年11月頃の「宙に浮いた5，000万件」報道により初めて知った。なるべく早期に統合処理を完了し、年金記録の漏れを解明していくためにも、国民の皆様の協力は欠かせない。	年金記録問題を解決するためには、年金知識を有し年金業務に明るい人材の活用が最重要であり、OB職員への協力要請や年金機構に移行できなかった職員も含め、一人でも多くの人材を投入することが必要です。
7152	地方庁	社会保険事務所課長級以上	無し。		年金手帳番号が、厚生年金、国民年金それぞれに持っていたケースはあったが、あまり問題にされていなかった感がある。昭和60年前半。	当時、問題意識されておらなかったが、基礎年金番号化以降は重複記録整備、手帳統合などおこなってきたが、それ以前までの年金記録管理の甘さがあったと思う。
7153	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにありません。	特別便や定期便などをはじめ、記録の照会に対して丁寧に対応していくことが必要だと思う。ただあまりにも件数が多いので、回答期限を一律に決められてしまうと件数をこなすより結果になりかねない。資格照会業務では経験がものをいうことも多々あるので、経験豊かな人材(OBを含め)を有効的に配置していくことも必要だと思う。	年金問題が世間にでるまでその存在はわからなかった。基礎年金番号が導入後も未だに未統合の番号が存在することは認識していたが、氏名の漏れなど不備記録が相当あるということについては知らなかった。	特別便や定期便での照会等に対して懸切丁寧に対応していこうと思った。反省点としては、オンライン移行時のチェックがきちんとされていなかったのが一番の原因。当時は職員の年金記録に対する意識も低かったのだと思うが、その時点で問題点をしっかり出して対応しておけばここまで大きな問題にはならなかったのではないかと感じる。
7154	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在、記録照会の回答業務をしていますが、本庁および政府がどう考えているのかがわかりません。 解決とはどういう状態を念頭においておられるのでしょうか。 数十年前の記録を完全に整備するというのはおよそ非現実的ですし、費用対効果の面でも疑問です。また、最近の記録であっても、「個人の主観的記憶との一致」を確認する現在の方式では、どこまでいっても終わりがありません。 どこかで線引きをする必要があると思います。 記録問題の解決は、ひとりひとりが自分の記録に関心をもち、チェックしていくことが大事だと考えます。窓口で多くのお客様が、自分は無関心であったから、特にみんなと違ったことはしていないはずなので、私の記録がぬけているのはおかしい、とおっしゃいます。しかし、無関心を理由に権利が守られるなどとは常識的に考えればありえない話です。 個人的には、標準報酬まで含めた自身の記録を、ネット等から随時確認できる環境を整備した上で、どこかの時点から、疑問がある場合の申立期限を2年に切るべきだと考えます。国民年金で窓口でお客様から、2年程度は領収書を保管しているとの話をよく聞いたことと、日本銀行でも2年は納入記録を確認できると聞いたからです。また、標準報酬等の申立の場合、書類保存年限以内でなおかつ事業主が事実と異なる届出をしていた際に、保険料納付時効内であることから2年が適切と考えます。	記録問題は政治問題です。 マスコミ報道で知りました。	制度説明を心がけました。 反省点としては、対応に冷静さが欠けているように思われました。
7155	地方庁	社会保険事務所課長級以上	・入社S53年当時に記録の事故リストが業務センターより返却されていたよう記憶しています。一部はなかなか処理ができてなく保管されていたよう記憶しています。	・現行どおり1件ずつ、確認作業を行うしかないと思います。	・年金窓口や記録照会の際に問題になっている記録の存在は知っていた。 当時の業務処理では、本人より申し出が無く確認出来ない記録は一部を除き統合はしていなかった。理由として事業所記号が無いものが多く本人の確認できないものや、氏名、生年月日等どこかが相違していたので、本人に聞いても確認ができなかったため。 ・オンライン化になった、昭和61頃より知っていましたが、問題として捉えるようになったのはマスコミ報道がされた平成19年頃です。	・上部機関よりの指示内容に従い対応しました。 ・社会保険職員であれば大半がこのような記録のあることは知っていたと思います。まずは1件ずつでも記録の判明しているものは処理をしなければならないと思います。 反省点としては記録問題に至るまでに、何らかな手立てを行う必要性があった事は感じています。
7156	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	年金記録問題の解決に向けて、人員の確保は必要と考えます。 また、情報の共有も必要だと思います。庁の業務センターでの再裁定の進捗も、事務連絡等ではおおむね3ヶ月とのことですが、電話確認ではケースごとにおおむねの目安をいわれます。事務所ではそのつど給付課内で情報を共有していますが、そういったことも未だにオープンにしていただけないのかと残念になります。いま、職員のモチベーションは、長期にわたる記録問題の対応の疲れなどから下がっています。庁も地方も同じ情報を持ち、同じ意識を持たないと乗り切れないと思います。 庁から地方へ、特別便や定期便、記録の照会が際限なく降りてくるのではないか、まだまだ、流	記録問題は報道されるまで問題意識を持ってはいませんでした。しかし、期間調査に携わっていたときにカセット記録がすべて空いていれば確実に探せるのにと思ったことは何度もありました。	(7)に記入したとおりです。
7157	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。		平成19年5月頃よりお客様からの被保険者期間についての照会が増え始め、一度に全員の方から照会があればどうしたらよいのか、又、報道等により基礎年金番号に統合されていない記録が有る事を知ったときです。	お客様からの照会等に誠意を持って対応し、信頼していただけるように心がけ、お客様の記録を少しでも早く正しい記録に出来るように努力しました。 現時点では、年金記録が機械化された時に統合されていない被保険者記録がたくさん有る事が判っていたのではないかと推測でき、もっと早期にこの記録問題の解決に取り組むことが良かったのではないかと考えています。
7158	地方庁	その他(社会保険事務所)	事業所整理記号が誤って登録されている。国民年金保険料納付記録において納付済月数へは含まれているが、納付月の内訳の登録が漏れている。	システムにて不備対象を抽出する。ねんきん定期便等にて確実な確認を図る。	業務課、国民年金課へ在籍していたときに認識していた。	早急に記録訂正のうえ、ご本人へ説明した。ねんきん特別便、定期便等での本人確認の機会を設けることが遅かった。
7159	本庁	その他(本庁)	厚生年金記号番号の重複払い出しにより、「消えた年金」の一部となっているものについて。 厚生年金基金から厚生年金基金連合会(現・企業年金連合会)へ移管された記録は、承継通知の不到達によって、基礎年金番号へ統合されず、年金給付に結びつかないものが、決して少なくない。	各基金に対して情報提供され、統合作業につなげることを通達しているが、少人数の基金事務局では負担が大きい。人的支援を行うべきかと考えます。	裁定を行うときに統合すれば事足りるという考え方が、根本的な誤り。 若い時の記憶は、年とともに失われる。 出入りの激しい業界を母体とする基金に在籍していたが、加入員番号の重複払い出しを統合し、新たな発生を防ぐ方策に注力した。 昭和55年から手作業を繰り返し、平成7年の機械化導入においても、これを重要項目と認識していました。	(8)に記載したことを除く。 年金とは、国民生活を支える国家事業であり、普通のサラリーマン感覚で従事していてはならない。 安心は信頼に根差し、信頼は真摯な行動のみが獲得できる。
7160	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	ある程度の期間はもっと人的な益を増やす。 また、お年寄りの方は、遠くの事務所まで出向くことはなかなかできないと思うし、できるだけ対面で説明したほうがいいと思うので、近くに相談できる窓口をもっと増やしてはどうか(市町村等に協力を依頼しWMを貸し出すなど)。	平成14年、15年の徴収課在籍時に滞納事業所とのやり取りで、相手方から「改竄できるのでは」と言われたことがあった。決済等の必要があるので、当時はまさかやっている人がいるとは思っていなかった。ただ事業主が架空(うその)届出をする危険があるのではないかという疑問は持っていた。	調査を定期的に行う以外、事業主の架空の届出を見抜く術はないと思っていた。調査時に発見できても、被保険者からすれば事業主の責任ではあるにしても、本当に自分の正しい記録が常に更新されているのかどうか、疑問や不信感は残ると思う。
7161	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。			
7162	地方庁	その他(社会保険事務局)		時間をかけ丁寧に行う	基礎年金番号創設時より予測はできました	
7163	地方庁	その他(社会保険事務所)	旧三共済(NTT、JR、JT)の昭和31年6月以前の記録についての問い合わせが多い。何年何月から加入をしているかがオンライン上ではわからないので苦情になることが多い。そのために、本人が 抜けている期間があると申し立てても照らし合わせるものがないので、相談を受けた時に大変苦慮する時がある。社会保険業務センターに問い合わせをしても解答までにかなり時間を要する。 また、旧三共済の人が旧令共済組合期間分の年金を受給しているのかが、オンライン上で把握できない。	旧三共済から社会保険庁が引き継いだ記録をオンライン上で確認できるようにすることが必要。	平成14年に業務課に異動をして、基礎年金番号に登録になっていない記録があることに気づきました。その時の認識としては、大きな問題と捉えておらず 年金を受給するまでの間に基礎年金番号へ登録できれば、問題は無いと思っていました。	問題を問題では無いと思っていたことに深く反省をしております。年金記録は 国民の一財産であり、それを管理させていただく立場でありながら、安易に対応を先延ばしすることによって今の年金記録問題が発生したのだと思います。問題で無いことを問題視することを大切にしようと思っています。一つでも多くの浮いた年金を減らせるよう、がんばっていきたいと思います。
7164	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思いつきません	(6)の設問に対しては、特に知らないため回答できません。 これまでの年金記録問題についてであれば、宙に浮いた未統合年番の問題であれば、今まで行ってきた名寄せ照会・システム改善が想像されるが、われわれ事務所の担当者としては、お一人おひとりのお客様との対応時に細心の注意を払って対応し、確実に処理をすすめていくことしかありません。	平成9年の基礎年金番号導入時に適用課に所属し、取得届処理時に新番払出をすることがあった。将来、裁定請求をするまでに統合されるべきものであって、本人よりのアクションも必要なため、速やかな対応が困難と思いました。また、未統合の年番が存在することは認識していたが、年金記録問題として報道されるまで、具体的な件数等知る由がなかった。	将来、裁定請求をするまでに統合されるべきものであって、本人よりのアクションも必要なため、速やかな対応が困難と思いました。 反省点として、速やかに対応しないと本人が忘れてしまい、記憶の呼び戻しも難かしくなるため、結果的に問題解決が困難になっている。 現在は、加入手続きの際に複数の手帳番号を発生させず、過去の記録の確認も確実に行うよう対応しています。
7165	地方庁	その他(社会保険事務所)			コンプライアンス意識が低かったのではないかと思います。	法令を勉強して対応しようと思いました。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7166	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録が見つかったことにより、年金が減額されてしまうケースがあること。「旧法対象者で、国年加入期間中に1年未満の厚年記録が見つかった」「障害年金受給者に厚年記録が判明し、標準報酬月額が下がってしまった」など。	社会保険庁は、事務所に対し「記録訂正について十分説明しご理解をいただく」などと、原則しか示していないが、現実対応としては、事情を説明して記録統合はしていない。被保険者が悪いのか社会保険事務所が悪いのか、事業所が悪いのか今となっては原因もわからないのだから、「このようなケースは統合しない」とはっきり指示すべきです。	平成9年に基礎年金番号がスタートしたとき、WMで氏名のない記録などが多いのに驚いた。すべてオンライン上にのっていれば、年金番号や事業所記号などから、年金請求時に判明することかと考えていた。ただ、国民年金の未納者と接するときは極力職歴を聞き記録統合を進めていた。 しかし、オンラインにも載っていない記録があるというのは、恥ずかしながら今回の騒動になってはじめて知った。	(8)でも記載したように、お客様と接するときには、職歴を確認して統合を進めていた。 マスコミ報道で必要以上に混乱したが、以前から庁として組織的に記録整備は進めており、政治的に利用された点は不満です。 ねんきん特別便を始める前に、オンラインに載っていない記録をすべて載せるべきだったと思う。そのうえで記録照会に応じればはんめいりつはもっとあがったし、旧台帳による記録確認のお知らせなどという経費と労力の無駄遣いはかなり少なく出来たと思う。 さらに、共済記録については、特別便が始まったときから共済組合に照会するとしていたが、実際には1年以上も共済との協議がされていなかったようで、庁の対応としては問題があったのではないか。 最後に、年金記録問題に関する報告について、様式や対応がたびたび変更されたり、追加の報告を求められたり、大変困惑している。報告のために時間を費やすこともたびたびで、報告がど
7167	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			厚生年金加入期間照会に本人が記載した年金手帳番号と職歴について、WM上に収録された記録が不一致のため、過去の被保険者台帳(紙台帳、マイクロフィルム)等を手作業で何時間も掛けて調べた結果、違う手帳番号が払い出しされていたケースや、紙台帳の氏名等が欠落していたため別記録となっていたものが多かったと思います。 平成に入ってからですが、当時はほかに有効な手段がなく本人の記憶とのすり合わせに頼らざるを得なかったと記憶してます。	一人で、いくつもの厚生年金や国民年金手帳番号を、たとえば転職する都度貰われたりしてたケースが比較的多かったこと。 台帳を何度も見返して、申し出職歴にある会社での加入記録がないか調べてみました。現在に比べて10、20年先に正確に情報が伝承できる環境ができていなかったこともひとつあったと思います。人の記憶は時間とともに曖昧になりますので。
7168	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録については、機械管理が行われる以前は、各年金ごとでの記録管理となっていたため、同一人記録の把握や資格記録の管理が複雑化となっていましたが、年金記録は年金制度を運営する基礎となる記録であり、年金記録問題については本来あってはならない問題であると認識しています。 この問題の存在については、昭和63年頃に国民年金の業務を行った時に、お客様からの照会で記録を確認した際や上司等に話を聞き知りました。	全体でスケジュールを組んで早期に整備を行う必要があると感じていましたが、私が採用になった時期は、新法への改正時期と重なっていたため、制度改正・処理要領の改正等による新たな業務の対応に追われ、当時の職場の状況では全体での記録整備の対応は困難であったと感じました。私自身としては、少しでも正しい記録にするために、お客様からの照会・届出書類を審査処理をする際に判明した時など、本人への確認・届書の提出依頼を行い関係課にも連絡をしながら整備を行ってきました。 この問題についての反省点として感じているのは、機械切り替えの際に、確認できた紙台帳の記録を正しく登録していなかったこと、確認できた記録であれば一部の記録でも登録すべきだったことが一番の反省点であると感じています。また、機械管理開始までの間に全ての紙台帳の記録を登録しなければならない状況のなかであったと思いますが、登録できなかった不備記録も含め、機械管理開始以降も継続した登録・整備を行っていなかったことも反省点ではなかったかと思います。氏名・生年月日が登録されていない年金番号の窓口装置からの検索システム等が
7169	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	現状として、ねんきん特別便を送付して記録のもれを確認してもらっているため、機械上の手帳番号の記録と台帳の記録を再裁定の処理チームとは別に設置して確認するチームを作る。そして、記録の相違があったときは、正確に記録整備を行い、窓口や電話ですぐに確認ができる記録にしておかないといけない。そして、一定の周期でお知らせを送付する。 積み重なった統合されていない年金番号が多数あるため、簡単にはいかないと認識している。一件一件確実にしていくことが大事であると思う。	年金記録問題を知ったのは、この問題がわかったときにはじめて知った。 それまでは、記録は正確なものと思い働いていたため、年金を受けている方には大変影響のあることだと感じた。 早急に今の記録以外に、本人の記録がほかにあるのであれば記録を結び付けていかなければいけないと認識している。記録を管理する側としてあってはならないことである。	来所や電話されるお客様の申し立てをしっかり聞いて、まずその場で自分でできる考えられるであろうリカバリの氏名索引や会社名からの検索をしっかり行い、そこで不明であれば照会の申し出の提案をしている。 現時点で見たときに、当時は紙台帳により確認をして裁定をしていたため、ある記録も見つからなかった経緯があると感じている。その当時の技術はFAXもなかった時代もあるときくため、技術が追いついてなかったことがあると思うが、台帳への正確な記載や機械化するときの正確な入力および台帳の保管がなされなかったことが問題解決をのばしていると感じている。
7170	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません。	地道に一件一件記録の調査や整備を行っていくしかないと思います。	基礎年金番号以外の記録が存在するのを知ったのは、採用後(H15年4月)すぐです。その時は年金給付課に所属していましたので、年金請求時や窓口相談時に記録の統合を行えばいいと思っていました。 その後記録問題が公になってからは、一日でも早く正しい年金記録にしなければいけないという意識を持っていました。	とにかく窓口相談時には必ず記録を確認し、ほかに記録のもれがないかどうかを積極的に確認していました。 この問題の反省点は、年金記録に関する職員の意識の甘さだと思います。オンライン化する際、名前や記録の入力誤りなど。 もうひとつは基礎年金番号導入時にすべての記録を統合できなかったことです。これは国民の皆さんから基礎年金番号以外の記録がないかどうかの回答が得られなかったことも大きな要因だと思います。
7171	地方庁	その他(社会保険事務所)		昔も今も法律が複雑で理解をするまでに相当な時間を要するためまず職員の全体的な専門知識の向上をしなければ、現在の職員数や知識では解決はできないと思います。担当課以外の知識も持っていないと効率が悪くなります。結果的に書類は受理しても不備だらけになってしまい、お客様に二度手間、三度手間をとらせてしまい苦情にもなりやすく時間がかかってしまっていま	宙に浮いてると言われる手番の記録、標準報酬の改ざん、WMに記録を移行する際の数字の誤り等。	手続き時の確認不足はあると思いますが、それは職員とご本人様と双方に言えると思います。あとは法令遵守のところですが、自分も含めて法律の理解が甘く、知らず知らずのうちに法律を守れていない。
7172	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	オンラインで管理されていない記録を、すべてオンライン化する。	基礎年金番号が導入されてから、何年か後に国民年金課に配属された時に、特に若い方たちで、基礎年金番号以外の番号の登録手続きをされていない方がずいぶんいるなと、思いましたが、オンライン化されている記録しかないと思っていたし、年金手帳に番号が書いてあると思っていたので、被保険者からの届け出があれば、どの記録もスムーズに登録できるものと思っていた。 まさか、年金を既にうけている方々の中に、あんなに大勢記録がもれている方がいるとは、問題になるまで全く知らなかった。また、オンライン化されていない記録がたくさんある事も知りません	基礎年金番号が導入された時に、基礎以外に番号を持っている方々への、基礎への登録手続きの広報が行き届いていなかったり、とにかく今まで年金に対して、誰もが無関心すぎたと思います。義務教育のうちに年金教育をきちんと受ける環境を整えていくべきだと思います。 既に、年金を受給されている方たちの漏れている記録については、速やかに調査し正しい年金額を受けてもらえるように、今後も優先的に対応していくべきだと思います。
7173	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	(6)で回答できる問題はありません。	厚労省以下社会保険組織の三層構造による組織上の問題、また職員の住民サービス意識・法令順守意識の欠如など個人的な問題、ひいては年金制度自体の欠陥・不備を放置したことによる行政上の問題などが複合的に引き起こした問題と考えています。職場に採用後、職場の先輩の話や組合活動の中からの情報、新聞報道等メディアの情報を総合的に判断し、そのように考	自分にできることは、業務マニュアルに基づき法令順守を徹底し、正確・迅速な処理を心がけること。自分の担当する業務の範囲内で、業務で接するお客さまに不信感を与えないような対応を心がけました。
7174	地方庁	その他(社会保険事務局)			私が問題の存在を知ったのは、始めての年金給付業務についたときでした(平成12年) これは、あるお客様の記録と思われる と思っても、お客様本人が思い出せないときがあります	とにかくヒントのようなものを含めて、お客様に聞いてみました 都内の地図に指で示してもらったりもしました 当時の連絡が取れる同僚がいるかなど、聞いてみました 本人が年金手帳を持っていれば一番助かりますが、持ってないときは当時の会社名、会社住所等で判断します ですが、本人があまり思い出せず、判断に難しいときがあって双方で困ってしまいます 昔は古い記録には被保険者住所の登録がなく、制度的に仕方がなかった部分もあると思います。 『記録はお互いに確認しあうもの』と思います(社会保険庁とお客様) 年金記録の通帳はプライバシーなどに気をつければ、良いものだと思います
7175	地方庁	社会保険事務所課長級以上		1まだ開かれていない力セット収録記録を早急にオープンすること。 2遡及全喪記録をすべて訂正する。	1昭和50年代は徴収率がすべての問題に優先するという認識が社保全体の認識であったと思います。その中では、個人がどんなに疑問を持っていたとしても無力です。	せいぜいできることといったら、遡及全喪はしないといったことぐらいでした。そのために、徴収率が上がらないと上司から叱責され、冷遇されました。 労働保険と加入条件を同じくし、届出を一本化することが必要です。
7176	地方庁	社会保険事務所課長級以上	無いと思います。	どなたのものか、はっきりしない記録はご本人様に確認することでしか確認できないものと思います。ご本人様の記録かもしれない記録があるにもかかわらず、ご回答を頂いていないお客様に対して、電話照会や個別訪問を強化することで、記録確認していただかなければならないと思います。	お客様が納付されていた年金記録が、100%受給額に反映されていないことが大きな問題だと思います。 マスコミ等で年金問題が報道されたとき。	過去の記録を思い出していただくのは、お客様の記憶に頼るしかないので、できるだけ社会保険庁の記録を洗い出し、お客様に少しでも多くの情報を思い出していただけるように、心をこめて対応しました。 行政として、年金番号は1人にひとつであること、年金手帳は転職しても同じものを持ち続けることなどを、もっと広報し、お客様にも年金番号の大切さをもっと認識していただけるようにアピー
7177	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げておりません。	全職員一丸になり年金問題に取り組む。	マスコミなどで取り上げられるようになってから・・。	基礎年金番号導入時よりもっと積極的に手番統合をしておけば良かったのではと思います。
7178	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	地道に調査をする。	大変重要な問題と認識した。問題の存在を知ったのは、数年前である。	問題の重要性を真摯に受けとめ、真面目に対応しようとした。 この問題については、年金記録のシステム改善なり、対応の遅さが反省点として挙げられると思
7179	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません。	現状を十二分に把握するとともに認識し、早期解決にむけ最善の努力を惜しむことなく年金記録業務に着手していくこと以外ないと思われます。	大変大きな社会的問題であるとともに、国民の皆様に多大なるご迷惑をお掛けしていると十二分に認識しております。またこの問題の事実を認識するにいたった時期につきましては、3年前くらいであると認識しております。	現時点において自分でできる最善の努力をするよう対応しようとしました。また、この年金記録問題は、基礎年金番号導入時において整備をおこなうべき問題であったことおよび国民の皆様への年金に関する周知の低さがこのような問題を引き起こしてしまったことが反省点としてあげられるのではないかと思われます。
7180	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	広報を充分におこなう。	国民の年金権利にかんする重要な問題、国会でとりあげられてから。	年金相談時において確認を充分おこなうように注意する。氏名検索時において旧姓やよみがな違いを考慮すべきであった。
7181	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		統合されていない記録については、お客様一人一人に対して、丁寧に調査し回答する。 少しでも疑わしい記録が判明した場合は、できる限り思い出していただき1件1件統合し、減らしていく。	年金記録問題について、最優先課題とし、職員一人一人が自分の問題として認識し、少しでも早い解決に向け、一丸となって取り組む。 マスコミ等で騒がれたとき、問題が存在することを知った。	お客様の年金制度に対する信頼回復に向け、事務所支援、窓口年金相談、出張年金相談、期間調査等に、取り組んだ。 この問題について、各制度の記録を、それぞれの番号で管理していたことからおこったと思う。 また、年金制度について一般の人に周知されておらず、制度がよくわからないというお客様も多かった様に思う。
7182	地方庁	その他(社会保険事務所)		特別便または定期便の回答を地道に調べていくほかないと思います。		
7183	地方庁	社会保険事務所課長級以上		現行の方策で結構だと思います。	事務処理の多くの過程で確認が不十分だったことにより、大変大きな社会的損失を招いたと思いました。 無いと言われ続けていた方の記録が発見されたことが話題になった時に知りました。	少しでも早く多くの人の記録が適正化されるよう業務に取り組みました。 届出の適否も含め完全に正確な記録を保持し続けるけるのは困難なので、制度の創設時から、定期便のように本人に確認の機会を与え続けてこなければならなかったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7184	本庁	その他(本庁)	ないと思われます	まずは現在行われている方策を地道に行っていくことだと思います。その中でどれだけ効率化できるか、正確にできるか模索していくことが重要と考えます。 今ひとつ思っていることは、処理を行っている中で処理方法がわからない(特に調べたり人に聞いてもなかなか解決策がわからない)案件にあたるとそれにかなりの時間をとられてしまうので、「困難案件」の集約とマニュアル化がもっとすすむとよいと思います。	氏名等を登録する際のいい加減さ、新規裁定時の確認不足、基礎年金番号の導入の遅れ(そもそもの記録管理方式の見通しのあまさ)、社労な記録管理等々理由は様々だと思いますが、これらがまねいた基礎年金番号への記録の統合漏れまたは収録された記録そのものの誤りと考えます。 入庁時に再裁定の係に配属となりましたので年金記録の統合もれがあることはその頃知りました。ただしこのように規模の大きい問題であることをしったのは、報道を通じて知ったと思いま	再裁定を行う際は、早く正確にできるように考えながら行いました。また、誤った裁定処理をしてしまわないよう年金の知識の習得に努めました。 事務所にいる際は、裁定請求書を受け付ける際に、窓口で記録の確認を必ず行う、かつ丁寧に行うよう努める、厚年の取得処理等を行う際には、正確な処理を行う(氏名の漢字等)といった基本的な処理を丁寧に、緊張感をもって行うよう努めました。 制度ごとに記録を管理していた時代が長すぎた点が悔やまれると思います。
7185	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7186	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	人員を増やしてとにかく早急に解決する。	特に意識することなく、世間で騒がれるようになってから知った。	計画性の無さが大きな原因だと思う。
7187	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	これまで以上に時間と人力を費やして、、一人ひとりの記録確認して解決していかなくてならないと考えます。	報道で知ったことが初めてであり、被保険者にすれば保険料を支払ったものであるため、時間はかかるが解決していかなくてはならない。	事務所に送られた特別便等を、処理していくこととお客様に説明とおわびをしていくことしかできなかった。 膨大な記録を早急に対処していかなくてはならなかったことではあるが、初期対応が十分に練り上げられないままに、記録問題を解決していこうしたことが、かえって時間がかかっていると思
7188	地方庁	その他(社会保険事務所)		その地域に精通し、経験が豊富な職員がいなければこの問題の解決は困難と考えています。なぜならば、厚生年金では本人の記憶が曖昧であることが多いこと(働いていた店などしかわからない等)、国民年金では、当時台帳の記入においてローカルルールがあったようで、その当時を知らない職員が見ても、なかなか解決に結びつかないためです。ただ人を増やせば解決できる問題ではないと思います。地域事情に詳しい現職員の活用やOB職員の協力が必要不可欠であると考えます。	本人の将来に大きな影響を及ぼす大変重大な問題であり、職員として最重点課題と認識しています。記録問題については、昔からそうですが、なかなか本人が年金に加入していたことを知らないことから、事業所の取得届などの処理において新たに新規の番号を付番せざるを得ないこともありましたが、最終的に年金請求時には加入記録を確認するので、その時点で整理できるものと考えていました。	各種年金加入届けの処理において、他に番号が存在しないかを重点的に確認し、複数の番号を保有しないよう業務を行っています。当時の状況として社会保険庁として未統合記録の整理に対する認識が甘かったのも事実だと思いますが、届出者である事業所や本人の確認が不十分な点も多々あります。今後このような問題を二度と発生させないためにも、社会保険庁として正確な業務を行うことは当然のことですが、届出者である事業主や本人の正確な届出も必要と考えています。
7189	地方庁	その他(社会保険事務局)			年金給付課在籍中、受給権発生前の者については手番統合が進んでいないとの思いはありましたが、受給者についてもこれだけの問題があったことには驚いています。支払うべき年金を支払っていなかったこと、またそれが判明しても支払まで相当な時間を要すること等受給者をはじめ国民の皆様に申し訳なく思っております。	当時より裁定請求の際には慎重に記録確認を進めてきましたが、年配の方等ご自分の経歴を思い出せないことも多いため、難しい面もあったように思います。
7190	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。		年金問題が国会で話題になった時。年金制度にかかわる大問題であると思った。	お客様の声に耳をかたむけ、ひとつひとつ解決するしかないと思いました。
7191	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	一律に救済できることを実施する。 今まで以上に人員を増やし、記録問題に取り組む。	年金記録問題についての認識は、低く、年金記録問題の存在ということに意識がなかったように思う。	長年にわたる記録問題を一気に解決することは困難で、皆様にご理解をいただけるよう真摯な態度で仕事を行なう。
7192	地方庁	その他(社会保険事務所)	特段の認識はございません。	問題解決に要する業務量を精確に数値化し、問題解決期限までの所要人員数及び予算を充分に用意することが緊要であると思われます。また、問題解決に向けた意欲ある職員を多く登用することが肝要であると考えます。 今までのように、人員も予算もない中で、通常業務と兼務しながら、当該問題の解決を図ることは到底できないものと感じます。 なお、業務精度及び業務効率を職員の能力や労力によって担保するのではなく、オンライン・システム等の有用性(あいまい検索が多様な条件設定によって可能である等)によってこそ、これを担保すべきであると強く思います。	先ず、年金記録問題をマス・メディアの報道を通じて知ることに至ったことは、職員として大変残念なことでした。また同時に、社会保険庁は業務上で抱えているリスクについて検討・対処する能力が欠落しているのではないかと大変不安に感じました。 年金記録問題は、「社会保険庁の職員の怠慢に因るもの」と弾じられることが多々ありますが、問題の所在は組織としての業務遂行能力であり、職員個々人の責任を問うことによって解決する問題ではないと考えます。 全うな組織が至極当然に保有している、提供すべきサービスの水準は如何なるものか、提供すべきサービスの水準を維持しまた高めていくために如何なる情報管理システム及び業務体制を要するのか、といった観点を欠いた社会保険庁の引き起こした問題として認識しております。 尤も、かかる問題を解決し、失われた信頼を回復し得るのは現職員であるとの使命感を強く感じていることは言うまでもありません。	私は、私の持ち得るほぼ全ての時間を業務に費やし、年金記録問題の解決に努めました。連日の深夜勤務・毎週土曜日の出勤・代休の放棄等、私的な時間を減して、業務遂行に力を注いできました。 事務所(現場第一線)の職員としては、所与の条件(システム・体制)にてお客様に対応するしかなく、業務処理量を増加させるためには長時間労働しか方途がなかったからです。 しかし、かかる努力に対して社会保険庁が充分に報いることはありませんでした。組織目標に向けて努力する職員を大切にし、造り甲斐のある職場環境を作ることが、社会保険庁(日本年金機構)の業務遂行能力を飛躍的に高め、年金記録問題は勿論のこと、今後の業務課題へも果敢に取り組んでいける組織を創ることに繋がると考えます。 頻繁に言われるように、組織にとって最も大切なものは構成員のモチベーションだからです。
7193	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金手帳番号を2重払い出ししており、2人の記録が入り混じっている事例がある。	年金裁定時に、WMに収録されている記録を名簿で確認する。		
7194	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に、現在言われているもの以外はありません。	ある程度の時間と、人手を投入して正確な処理をするべきだと思います。 常に時間に追われた状態での仕事では、やはり誤りの発生率も増える元だと考えます。	重大な問題であり、そのような処理がされていたこと自体が意外といった感じでした。私の知るかぎりでは、皆正確な処理を心掛けていたし、法令に違反するようなことはなかったとおもいます。 この問題の存在を知るようになったのは、マスコミ報道にあがった時になると思います。	膨大な量の記録を正しくするには、やはり1件づつこつこつと、丁寧に処理していくしかないと思います。早くすすめることも、大切ですが、それでまた間違いをおかすより、じっくり調べたほうがいいとも思います。 実際その仕事を熟知した人が、処理の方法とかを考えていたのかどうか疑問です。これからは、実際の現場を知っている人の意見を取り入れて最良の方法を考えていくべきです。
7195	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	複数年金の受給権者の場合、書類を同時送達をしても現存者の障害と若老は審査課で、他の年金は他課で処理をするため未処理の書類保管が別々となり、選択処理等の関係で処理のスケジュールの調整をしなければならないが、進捗状況が異なるため、連絡を取り合い随時引き抜いて対応している。したがって、処理に時間を要している。	現存者の障害と若老は審査課というように担当課を区別するのではなく、障害年金経験者を再裁定専門の部署に配置し、他の書類と同時に審査・処理ができるようにした方がいいと考えます。	報道されるまで、記録は正しいことが大前提で仕事をしていた。	問題を先送りにしてきたこと。
7196	地方庁	その他(社会保険事務所)	他には存じません。	未処理書類をできるだけ早く処理してゆくことが大切かと思われます。 また、日々来所されるお客様の待ち時間に影響しており、店頭の見直しをしてゆかなければいけないと思われます。	国民にとって年金は生活の糧であり、まて老人を抱える家族にとっては、自分たちの生活を脅かすことでもあります。 一人でも多くの方の話を聞き漏れを改定してゆかなければいけないと思いました。 存在は、一般の報道があって知りました。	窓口相談員として、自分の受け持っている仕事を早く終了させ再裁定処理に従事するよう心掛けています。窓口の一件一件は、大切な処理であり、そこで漏らすことはできないからです。 ・窓口処理をはやくすること。 ・来所するお客様を減らすこと。 ・外活をすることにより簡単な質問や処理を行ってゆくこと。
7197	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	一部の人、担当課だけでやるのはなく、事務所全体で日時を決め記録照会の回答に取り組み、他社保からの照会についても一日でも早い回答をし、国民の皆様に少しでも早い回答が出来るような体制を作れればよいと思う。	今まで支払ってきたはずの年金が自分の記録に反映していないということは、絶対にあってはならないし、あるはずのないことである。 過去に勤務していた事業所が記録になかったり、国民年金加入時に納付してきた保険料が記録に載ってなければ不安にもなり心配にもなる。 自分が支払ってきた保険料が老後の支えになり、生活に関わってくるので非常に大切で重要な記録だが、その記録に不備があったので、国民の皆様を裏切り信頼をなくすという重大な問題である。 この問題を知ったのは4．5年前だと思う。	わざわざ事務所の窓口までお越しいただくため、一度で記録に不備がないか等の確認が出来るように、現時点で分かっている記録をひとつも逃すことなく確認し、少しでも記録の漏れの恐れがありそうな場合はとくに細かく情報を聞き出し正常な記録になおすよう心がけました。 年配の方は古い記録をなかなか思い出せないことがあるため、こちらでわかっている情報を丁寧に分かりやすく説明しました。 入力漏れや入力ミスは2重3重のチェックをしていればしっかり気づくことも出来るし逃すこともない。もし間違いが見つかればすぐに訂正することが出来る。面倒ではあるが、当然のことであり、やらなくてはならないことが出来ていなかったのではないかと思う。
7198	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	分かりません。	とにかく職員を増やしてほしい。時間に余裕がないと法令の勉強もできないし、処理についても色々なケースをふまえた判断や確認が困難です。また、新法が発足してから20年以上経過している現在、旧法に精通している方が職場にいなかったりして、判断に苦慮するケースがあるようです。職員を増やして、普段の仕事に差し支えがないような環境にして研修を実施するとか、旧法に精通している専門官のような職員を各職場に配置する等、まず、法令や処理を全職員が理解する方法を考えないといけないと思います。	氏名の読み仮名が登録されていなかったり、誤って登録されていたりした記録があることを知った時、この記録はどうなっていくのかと考えたことはありました。何時頃かは憶えていません。	氏名検索をする時や、原票等を調べる時に、自分の考えられる範囲でできるだけ色々な方法で調べました。その当時はそれが精一杯のできることだったので、反省点はありません。
7199	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。		国民にとって年金は生活するうえで、とても重要なものです。 私たちは、国民の皆様が安心できるよう、早期の解決に努めなければならないと考えております。 年金記録問題を知ったのは、相談員としての仕事に携わることになった、平成16年頃です。	判明した記録について、慎重かつ着実に処理をするよう努めております。 本人確認せず、本人の申し出だけに基づき年金手帳の発行をしたため、一人に対し多くの手帳番号が存在してしまった。 (氏名、生年月日を偽って申し出しているケースが多くある。)
7200	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			制度設立当時からの制度や組織運営上の問題点(労働組合の幹部が地方の社会保険事務局や事務所の幹部になっているケースが非常に多くみられ、管理者の管理機能が働いていなかった等)が永年にわたり積み重なって起こった問題であると思います。 これらの問題の存在を各種の報道により初めて認識しました	これまで以上に業務に対し真摯な姿勢で取り組み、法令に対する理解を完全なものとし、法令順守を徹底していこうと考えました。 また、過去の労働組合の姿勢(お客様より自分たちの労働環境)ではなく、お客様第一の姿勢を共通の認識として持たなければいけないと考えます。
7201	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない。	オンラインに登録になっていない記録があります。たぶん、亡くなられている可能性の高い方の記録だとは思いますが、オンライン上にすべて登録すべきと思います。 統台帳とオンライン記録の突合については、現実に不一致のケースもあるため、実施すべきと思います。	まず、5000万件の未統合記録については、そんなに件数があるとは知らず、報道により知りました。特に受給者の記録については、きちんと整備されているものと思っていました。 そもそも、オンライン記録については、ほとんど正確に登録されているものと思っていました。また、万が一記録に不備があっても、年金の裁定請求に相談に来たときに、本人と一緒に確認をし、正しい記録に訂正すればいいと思ってました。持ちの姿勢に問題があったと思います。	相談に来てくれたお客様については、きちんと記録を示して確認をしていただきました。旧台帳の記録で本人の記録と思われる方については、電話等で確認をしていただき、再裁定の手続きをお願いしました。 反省点としては、まず、本人に対して、年金についての情報の提供がいままでなかったことがあげられます。 また、総合調査を確実に行っていく必要があります。調査については、事業所から届出漏れがあり、今後新たな年金問題を出る可能性があるため、確実に実施していく必要があると思います。
7202	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	本人の記録である可能性の高い記録がある方には何度も勧奨すべきだと思う。	平成9年4月に国民年金の担当になったとき、基礎年金番号になっていない番号があることを知った。当時、同一人物のものと思われても、本人からの申し出がなければ統合できないと上司に言われた。裁定請求までに統合できればよいと言われたのを記憶している。手番が5千万件もあると知ったのは平成19年です。	基礎年金番号が導入された際、特別便のような年金記録を送付して、手番統合の勧奨すべきだったと思う。また、被保険者から問か届け出があった際に本人のものである可能性高い記録があれば、もっと勧奨すべきだったと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することをいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7203	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	わかりません。	記録問題がここまで大きくなった原因は主として次の2点だと思います。 1、年金制度について、実際に手続きをする事業主や被保険者の方に広く知られていなかったこと。(年金番号は転職しても継続する。離職したときは国民年金に加入する。免除制度がある。など) 2、社会保険事務所で年金記録を扱う担当者の年金制度に対する意識が低かったこともあると思いますが、制度設計を理想どおり遂行していくことは昔の体制ではかなり困難ではなかったかと思います。(意識向上のための積極的な教育もあまりされていなかったと思います)	被保険者や事業主に対して説明の機会があれば年金制度のしくみを正しく理解していただくよう地道に努力をしてき増した。 反省点としては、職員の意識向上のための具体策が無かったこと、年金制度について、より広範囲への広報(マスコミ等の活用など)を早い段階で行ってこなかったことだと思います。
7204	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	全てのお客様に、社会保険庁で管理している記録を提示し、ご確認いただき、それに基づき調査回答する、ということが必要だと思います。	社会保険庁で管理している年金記録を、ひとりひとりのお客様に定期的に詳細にお伝えしてこなかったことによっておきた問題だと認識しています。	ひとりひとりのお客様に、現在社会保険庁が保持しているデータを開示し、丁寧に説明することが、お客様対応をするうえでまずはじめに必要なことであると考えています。 反省点としては、ひとりひとりのお客様に年金の記録を定期的に詳細にお伝えしてこなかったことが挙げられると考えています。
7205	地方庁	その他(社会保険事務所)	事業所記号等が戦前の地区名(赤坂区や向島区など)等はコンピュータ上、事業所名を含めた記録表示はできません。	お客様との信頼関係により、文書での回答票をもって当時の記録の回答としていただければよいのではないかと考えます。	平成9年、基礎年金番号が導入され、全員に通知された際、二重符番された方や他手番を持っていらっしゃる方が多く、さらに、ご連絡さえいただけていない方が多くいらっしゃると思われました。	当時は、何年かに一度基礎年金番号のお知らせや、他手番をアンケート方式で全国規模で調査をするのであろう、と思っていました。また、当時は事務所の一職員が全国規模の業務に意見を述べる場は無かったと思います。
7206	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	今年度から始まった定期便のように、自分の記録を常に確認できるようにすること。 年金制度に対する理解を深めてもらうこと。	自分自身は平成9年1月以降に二十歳になったので、基礎年金番号の手帳しか持っていないので、マスコミで取り上げられた頃まで、特に認識はなかった。	基礎年金番号制度を導入した際、多くの手帳番号があったことは分かっていたはずなので、制度が変わる際、市町村の協力を得ながら周知をすべきだったと思う。
7207	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録の判明のより、再裁定を提出いただいた後、支払い決定までの期間が 七ヶ月程度の案内をさせていただいていますが、実際の決定支払いまでは、一年以上を要しており、特に複数の年金を受給している場合は、一年半以上かかっているのが、現状です。	支払いの決定を急ぐためには、添付書類の簡略化、並びに支払い方法の変更の一考と思います。	年金記録問題については、当初マスコミで取り上げていた時は、ここまで大きな社会問題になるとは予想していませんでした。職歴が多く番号を複数持っている方が記録の統合をしないまま、受給年齢を迎えることは、まえから認識していましたが、年金裁定時に統合決定すればよいと思っていたため、特別便の 送付で、国民の反応が社会保険事務所に現れたときです。	特別便の対応が、各社会保険事務所により異なり、記録判明の「再裁定」を提出する添付書類においても、手探り状態で、結果書類の不備で返戻も多く、支払い遅延になる悪循環です。 当初、記録判明による迅速な給付をするため、職員が遅くまで一丸となって取り組みましたが、それ以上に、国民からの支払い遅延に対する不満の声、並びに、信頼を失っていることは事実です。 記録問題と、組織の改革は別の取り組みのはずなのですが、膨大な事務量を複雑な年金のしくみのなかで、大変困難なことと思います。 今後は、よりいっそうわかりやすい年金のしくみに変更することも必要と考えます。たとえば、無
7208	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		約5年前から社会保険事務所で勤務していますが、実際に問題を認識したのは数年前からです。 こういった問題について最初は正直ピンと来なかったのが正直なところです。	窓口や電話での対応の中で少しでもお客様の不安を解消できるよう時間をかけて対応しました。
7209	地方庁	その他(社会保険事務所)	私は庶務・会計業務ばかりを経験し、実務経験が乏しいので、現在行っている年金記録にかかる作業以外のことは分かりません。	今となっては、当事者誰もが納得できる正解を見つけ出すことは不可能なので、問題の早期完結を求めるなら、明らかに整合性がない申し立て以外は支給対象とする。	年金問題としてマスコミ等で報道されるようになってから知ったことだが、今作業をするなかで、昔の手管理の処理方法では起こり得ることだと思いました。	今改めて古い記録を思い出してもらい、かつ、回答まで随分お待たせしているのだから、出来るだけ対象者に分かり易く説明した回答を出す努力をしまし た。 反省としては、社会保険制度ができ、保険料を徴収し始めた当時は、社会保険庁組織全体の認識として、支給は数十年先であること。度重なる制度改正で支給時において計算しないと受給額が分からないこと。受給者となってからしか言ってこないとし、「記録管理」を重要視していなかったことが、今の現状を生んだと思います。
7210	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	特になし	特になし
7211	地方庁	その他(社会保険事務局)		職員の問題解決に向けての意識だけではなく、国民の皆様のご協力は不可欠だと思う。	入庁後、基礎年金番号が導入されたため、未統合手番が多く残っているのは知っていたが、未収録の手番や氏名もれがそこまで多いという認識はなかった。	年金裁定時には本人の記憶している限りは手番統合・期間照会を行っていたため。また、年金相談や国年の納付相談等の来所時には、できうる限りの手番統合は行っていた。
7212	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題以外は知りません。	厚生年金・国民年金の記録調査等を迅速に行えるシステムを構築し、早急にお客様に記録を知らせらるようにすること。		記録問題解決に向けて全力で一人一人に専門用語等を用いないで親切・丁寧に説明し、お客様の記録に結びつくような対応を行うようにした。
7213	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		61年頃より、重複番号が多数あることは認識していた。手帳の確認により、少しずつ解消されていたように思います。在職老齢年金の関係から、故意に別番号を取得した人もいたような気がします。ただ、その人たちについては、その時点で、解消されたと思います。 国民年金の台帳のマイクロ化に伴う廃棄については、庁の方針ですすめられたと記憶していますが、当時、反対しても受け入れられませんでした。	本人の無関心と、記録の管理体制ができていなかったことによると思いますが、社会保険事務所からの進達が適正に処理されなかったのは、当時の業務センターの怠慢だと考えています。
7214	地方庁	社会保険事務所課長級以上			国民年金記録記録について市町村の記録と一部相違があったり、特殊台帳の記録が漏れていたりしていることを平成8年頃国民年金担当課に配属されているときに知った。 しかし、その当時は市町村に照会したり特殊台帳を確認して、適宜訂正していけばよいのではないかと考えていた。また、周りの先輩方や同僚たちもそんな雰囲気であった。	平成14年頃国民年金の納付が市町村から国に移るときにこのままではよくない、今訂正しなければ市町村の台帳が廃棄されてしまい記録を訂正することができなくなると考え、たぶん上の者に話したと思うが当時は、14年改正の関係で、業務が煩雑なときでとても手をつけるどころではなく仕事が落ち着いたときに行えばよいと思いまたそういう話で終わってしまった。 現時点で考えると国民年金の記録がきちんと管理されていないことは長い間をかけて積み立てていく制度を思えば最低限の話であり、なんどもなんども複数の目で確認し何重にも点検しサンプルを抽出して再度べつの部署でも突合していくべきであると考える。
7215	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金特別便等のフォローアップ同様に手番で残っている人と同一と思われる方に、文書照会や最終的には戸別訪問等で確認を行う。	手番を多数持つ方が手番等が分からなくなったために、未統合の手番が残りお受けいただいている年金に結びつかなくなっている。 5年前ごろ。	窓口や電話等で対応させていただいたお客様に対して、できるだけ詳しく話を聞き記録の統合につながるよう努めた。 基礎年金番号導入時の被保険者さま宛の通知に、基礎番になった手番以外の手番があれば回答いただくことになっていたが、一般の被保険者の方には理解しがたい(見落としやすい)内容だった点が反省点かと思います。
7216	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	再裁定業務について、現状各所支援のご尽力もあり未処理件数が減少傾向にあるが、簡易な書類から処理を行ってきたため、今後はより専門的知識を要する高度な書類を行っていくことが必要になると思われる。その中で、来年以降現在所属している職員が異動し、専門的知識を有していない職員が新たに配置されると、一時的に処理件数が減少してしまうことが懸念される。	専門的知識を有する職員を養成すること。そのためには、現在所属している職員が意識(事務処理方法など)を統一して、それにあたることが必要だと思われる。	今現在だけでなく過去からのことだと思うが、組織の連携が足りなかったため、統一された事務処理を行うことができなかったことが問題ではないかと認識していました。これは記録問題に直接かかわらない部署であっても存在する問題なのではないかと以前から思っていました。	再裁定業務において事務処理を統一するため、各課の現時点での相違点を挙げたうえで統一しようと対応しました。現時点では各課がこれまでの事務処理を変更することは思ったほど簡単なことではないことであると痛感しているところであります。各課でコミュニケーションをとり情報の共有化が十分に行われていないことが反省点として挙げられます。
7217	地方庁	社会保険事務所課長級以上		基礎年金番号が始まる以前においては、国民年金手帳記号番号と厚生年金手帳記号番号の、最大でも1人2つを超える数の番号を持っていることはありえないことが前提であるところ、それをはるかに越える数が存在していたことがそもそもの問題であると考える。 結局、多数の番号を持っている当人ですら自分がいくつの番号を持っていたのか分からないという現実がある中で、この間の「住基ネット」、「漢字カナ変換」等を活用して案内を行っているところであり、そのアイデアは出尽くしている感がある。 数十年に渡る事業の積み重ねおよび延べ数十万単位の(市町村を含む)職員が携わってきた結果であるならば、最終的に解決するには(知識のある)職員増による戸別訪問等による人海戦術しかないと考える。	納めていただいた保険料が給付金額に結びつかないという問題。 今回の記録問題が顕在化したとき。	とにかく、届出のある記録照会申出等一つ一つに対する正確な完結。 本人からの自主的な各種届出、特例納付や追納制度等複雑な制度であることや周知広報があったとしても、一般の方にはなかなか理解し得ない仕組みとなっていること。 (厚年)取得届、喪失届の年月日や算定基礎届の金額等が本当に正しいものであるのかどうか検証する手段がないこと。
7218	地方庁	社会保険事務所長	○記録回復により減額となるケースの対応 (例) ①障害・遺族厚生年金受給者で、厚生年金記録判明による年金額について「加入期間の追加」のメリットよりも「平均標準報酬月額の減少」によるデメリットが大きいケース ②配偶者の厚生年金記録判明により加入期間が20年以上(35歳以上15～19年以上含む)となるが、受給者本人の加給年金が支給停止(遡りも有り)となり、結果として配偶者の「加入期間の追加」のメリットよりも受給者本人の「加給年金の停止による返納」などのデメリットが大きいケース以上のケースでは、 イ本人が減額・返納について納得している ロ本人が納得していないが、すでに減額・返納済である ハ本人が納得できず申出・届出を放置している ニ今後発覚する可能性 などの状況が現実的に考えられるが、記録問題を解消することを前提とした場合に、受給者等にとって「負の解消」となる具体的なケースについてあまり知られていないため、今後、こういったケースの対応について整理する必要があると思います。	○記録問題の解決を「本人の申出」を基本とした場合、上記のハについては、申し出がなければ減額・返納のメリットが発生せず、イ又はロのケースと比べ問題が生じる。今後発生するニのケースも含め共通の対応を再度徹底する。また、減額・返納条件を限定・緩和するなど、場合によっては「特例法」の制定も必要であると考えます。	○いわゆる現在の「年金記録問題」として知ったのは、「5，000万件」の問題として公表のあった平成18年6月当時。 平成9年1月の基礎年金番号導入までは、制度ごとに番号が払い出され、また手作業業務が多く、オンラインシステムが完全に構築されていなかったため、「期間調査」や「年金裁定請求」時などに別番号の記録が判明することが多く、番号統一やシステム構築・改善が必要であると感じていました。基礎年金番号導入以降は、導入時の「名寄せによるお知らせ」実施や「疑重複確認」などのオンラインシステムなどが構築されたため、一定整理できており、最終的には「年金裁定請求時」での職歴確認で対応できるものと考えていました。	○年金給付課に配属されていた期間が長かったため、「年金裁定請求時」に本人の職歴確認とオンライン記録の照合に重点を置くようにしました。 今回の問題の反省点としては、 ①制度的には基礎年金番号などの統一番号の設定が非常に遅れたこと ②業務的には記録管理にかかる手作業業務について、システム化が遅れたこと。また、オンラインシステム、基礎年金番号導入後は、記録確認業務を早くから段階的に実施すべきであった。 ③広報施策としては、「基礎年金番号導入以前は制度ごとの番号であったこと」、「勤め先が変わっても番号は変わらないこと」などについて、十分な周知広報が行われていなかった。 ④職員意識としては、基本的にプロ意識が薄れていた。これは当時の職員団体だけの責任ではないが、早くから優秀な職員の採用、教育を行い、「人事評価制度」、「試験制度」、「昇格・降格人事」、「人事の全国展開」などを早期に実施するべきであったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7219	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	お客様が、ご自身の年金記録を確認しやすくするための情報提供をする。 お客様からいただいた情報を元に記録を探し出すための様々な方法をみんなで共有するためにマニュアルを作成する。 市町村の台帳や払出簿などの昔の紙台帳の電算化を早急にすすめる。	以前は、それぞれの制度で番号を払い出していたため、基礎年金番号に登録されていない番号が残っているのはやむをえない部分もあると思うが、機械管理ができなかった時代だったとはいえ、名前の登録がいい加減であったり、納付記録がもれているような記録があるとは思えなかったため、どうしてこんな問題がおきたのか信じられなかった。 記録を確認してみると、現実にこちら側に落ち度があると思われる記録があると(マイクロは納付になっているがWMは未納など)お客様にとっては、年金の支払額にかかわる重大な問題と思われた。 このような問題が存在することを知ったのは、年金問題が報道されるようになったころ。	来所していただいたり、電話などで問い合わせいただいたお客様について、もれていると思われる記録について、氏名や会社名、同僚の名前など思い出された情報をもとにして、探索につとめた。できるだけ多くの情報をいただけるよう聞き取りを重要視した。 電話や来所されたお客様への対応を優先して職務を遂行した。 平成9年度の基礎年金番号導入時に、もっと手番統合について周知を徹底していなかったことが反省点として挙げられると思う。 また、紙台帳から電算化する際にも、記録の漏れがないようもっと注意をはらうことができなかったことが反省点として挙げられると思う。 年金請求時は、現在は必ず手番の確認を行っているが、その確認の徹底がなされていない部分があったことなどが、年金問題の反省点として挙げられると思う。
7220	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	今後もOB含めた職員全員が、最大限の努力をするしかない。ただどうしても調査等には限界があるため、いずれかの期限を区切り、それまでに解決できない問題があったとしても、それは仕方ないと個人的には思う。	知ったのは長妻氏やマスコミが騒ぎだした頃です。この問題は、国民生活に直結した最大の問題である、とは思ったがこの問題を全面解決するのは正直限界があり、無理だと思っていた。	問題の解決の一端を担うため、自分のできるかぎりの仕事はしてきたつもりである。反省点といってもこの問題は長年にわたって積み上げられたものであり、OB含めた社会保険職員の年金記録に対する意識の低さがあった事は否めない。
7221	地方庁	その他(社会保険事務所)	名前の読み方の登録が年金の記録に関して、非常に重要になってくることは、世間一般にはあまり知られていないように思われます。	世間の方々に知っていただくべく、周知を図るべきかと思います。	21年7月から現所属事務所での勤務が開始になり、基礎年金番号の他に、手帳の番号等をお持ちの方が多々いらっしゃることを知り、非常に深く難しい問題であると認識しています。	日々の事務処理の一つ一つに細心の注意を払うことを常に心掛けています。ひとりひとりの職員の、ミスをなくそうとする心構えが、過去のことにもこれからのことにも大切であると言えると思
7222	本庁	その他(本庁)	特に知りません。		年金制度が維持できなくなる大問題だと認識していた。 平成19年の夏頃。	社会保険事務所での窓口対応において、一人一人のお客様に対して年金制度を一から説明した上で、現在の記録状況を説明した。 昔(市町村が収納業務を行っていた当時)の業務の流れ等を正確に把握した職員がおらず、不明瞭な説明が、更にお客様の不信感を増大したと思います。
7223	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		採用当時から、1人にいくつも手番があることに対して不安がありましたが、基礎年金番号統合後、平成14年に年金給付の仕事をして、改めて統合されていない手番の多さを認識しました。	年金の請求者に対しては、氏名検索で出来るだけ手番を見付けられるよう対応していましたが、それ以上のことは出来なかったと思います。
7224	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	方策と言えるか分かりませんが、国民の立場に立ち誠意をもって対応をすること、また事務処理マニュアルにのっとった正しい処理を継続して行うこと。	手番の未統合が多数存在することで、年金請求時に事務が煩雑になることが問題であると認識していました。 知ったのは不適正免除処理が問題になった頃かと思います。	苦情等照会については、理解している範囲で誠意をもって説明すること、事務遂行の面では、法令を順守することを第一に考えました。 現時点では法令を遵守することの意識の甘さが反省点であると考えています。
7225	地方庁	社会保険事務所課長級以上	現在わかっている記録問題以外の案件は、わかりません。		年金記録問題について、知ったのは、平成19年7月頃です。 年金手帳番号が複数あるのに、統合されないまま、年金を裁定しているのは、 非常に問題があり、速やかに統合し、再裁定の必要があると考えました。	年金記録の統合について、速やかに処理を進めるとともに、お客様の対応については、親切、丁寧な対応を心がけました。 反省点としては、記録の管理に問題があり、将来の年金受給を考慮した記録の管理を正確にすべきだったと考えます。
7226	地方庁	社会保険事務所課長級以上		現実的な方策ではないですが、 未だ誰も責任を取っていないとのマスコミ等の指摘に同感する。問題を認識した場合に本来立つべきスタートラインに未だ立たず責任者たる者の責任が明確にされないまま、なし崩し的な対応のみ行われていると感じている。 現状の、現場だけに全面的な批判を受けさせて職員を疲弊させたまま目をつぶっている歴代の責任者が真摯に反省を表すことなくして記録問題の終了はないと考える。年金業務の歴史からもとより体制に無理があったことを認めるべきである。	手作業による記録の中で誤りが出てくることは考えなかったわけではないが、これほどに不正確な記録があったことや中央での記録のずさんな管理を見聞きしたのは今回の問題からの報道による。、	
7227	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	現時点では、特別便・定期便・期間照会への回答、第三者委員会の受付等、裁定業務に大幅に人員を投入して確実に行っていくしかないと思います。 また、同様な問題が発生しないよう適用(資格・報酬・賞与)業務を確実に行っていく必要があると考えます。	誰の記録か分からない記録が存在することと、また事実と相違する資格記録、標準報酬月額、標準賞与額があることと認識しています。マスコミで取り上げられてから知りました。	できるだけ丁寧に調べることと、事業所・被保険者に対して丁寧に説明し適正な届書を提出してもらうこと、入力等のチェックを今まで以上に行うように心がけています。 オンライン化、基礎番号導入等切替時に適切な対応が取れなかったと考えます。また、保険料の収納率を重視するあまり、適用業務が置き去りにされた感があります。
7228	地方庁	社会保険事務所長	ありません。	特に提示すべき方策を持っていません。	年金記録の履歴の確認は、年金請求の際、かなり丁寧に聞き取り対応していたと記憶しているので、このような問題が起こっていることは、認識していなかった。	もう少し、早くこの問題に着手すべきであったと思います。
7229	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	自治体と連携して、生年月日・氏名から持ち主不明の記録を少しずつでも解明していく。 個別訪問による面談。 持ち主不明の記録を公表する。	受給者の記録がこれほど漏れているとは思わなかった。年金請求の際に記録漏れのほとんどは整備されていると思っていた。 マスコミで報道されるようになる平成19年頃までこれほど大きな問題とは知らなかった。	自分の職歴を忘れることはないだろうといった記録を管理する組織としての危機意識が足りなかった。
7230	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	まず、複雑な年金制度の見直しをしてほしい。お客様に説明対応できる人材が限られてしまうと待ち時間が増え、サービスの低下につながる。マイクロ検索のスピードアップ、マイクロ印刷の鮮明さを望みます。また、記録に対する各都道府県の独自の調査、検索等、もっと情報提供してもらえると早期照会回答が行えると思います。	年金記録確認として、年金受給手続き時に職歴確認行い、お客様の記憶が頼りで、多数ある手番の統合をしていましたが、これほどまでの、記録もれがあるとは、思いもよりませんでした。 個々の年金額に影響を及ぼし、今後の生活にも深くかかわりのある重要なものであると思います。この年金記録問題が言われて初めて事の重大さを認識しました。	この度、訪問、電話、照会票により被保険者の方々にご協力をいただき、その情報をもとに調査、補正し、皆様の記録を一つでも多く判明するよう努力をしております。このような記録もれとなった原因は、年金という制度の周知がされて行われてこなかったことが、一番の原因だと思います。職歴が変わるごと年金手帳番号を新たに交付されていたために、記録もれが生じ、また、紙台帳から機械管理になった時点での突合チェックの甘さ、機械管理の初期はカナ氏名により、カナ変換誤り、同姓同名、同生年月日により本人確定ができかったり、基礎年金番号設定時の周知と記録整備の不備によるものとの積み重ねが今に至ったのではないかと思います。
7231	地方庁	その他(社会保険事務所)	思いあたりません。	具体的な方策は思いつきませんが、すべての問題を明らかにして、ひとつひとつ地道に解決していくことしかないと思います。	4年ほど前に年金記録問題が大々的に報道された時には基礎年金番号導入による手番の統合もれがほとんどであると思っていましたが、その後国民年金や厚生年金の記録の誤りや漏れ等、次々と問題が発覚し正直驚きました。これほどまでに多くの方々に影響する問題であるとは考えてもみませんでした。	基本的ではありますが、まずはお客様に対してどのような問題があり、それに対してどのような対応を取らせていただくかを丁寧に説明することを第一に日々努めました。また、照会があったものについての回答につきましては自分の名前を入れ、回答後もお客様が問い合わせしやすいようにしていました。 年金問題については、時代と共に管理体制等が変化していく中で「あとで何とかなるだろう」という職員の甘い意識があったことは間違いありません。お客様の大切な記録を管理しているという
7232	地方庁	その他(社会保険事務所)	ございません。	非常に深い問題であり、解決になるかどうかは分かりませんが、早い段階での政治決断の必要性を痛感いたします。 しかし、ただ政治決断に頼るのではなく、今私たちができる事は最大限行っていかなくてはなりません。そのためには、人員の確保が必要です。問題が発覚して、その解決に向け、本来なら人員増で進めなければならないのに、逆に人員は削減されてきました。これでは処理はなかなか進みません。人員確保は必至です。 年金記録調査課を創設し、そこに人員を多く充てる事が必至であり、年金記録のスペシャリストとなる必要があります。そのためには、研修等により、全国の経験・知識豊富な職員から学ぶ必要があると思います。	これまでの管理のずさんさ、制度・システム・業務遂行における欠陥、また、当職員による改ざん等により、大切な年金記録に間違いが発生しており、非常事態であると認識しております。本来受け取るべき年金を受け取ることができないまま亡くなられた方も大勢いらっしゃいますし、記録が確認できてもその支払いまでに相当な時間を要しております。本来起こってはならない事態が起こっています。起こっている限り、最大限年金記録の確認と正しい記録への回復は急務です。 私が問題の存在を知ったのは、新聞・テレビ等のマスメディアによる報道です。	年金記録問題がマスメディアで取りだたされ、その実態に呆然とした事を覚えています。その日から私たちの業務は大きく変化しました。特に年金記録に関するお客様からの問い合わせは激増しました。お客様の問いに間違えることがなく答えるべく日々必死な思いでした。年金記録におけるノウハウを、時間を作っては上司に教わったり、これまでの取り扱い要領等の資料を読み漁って、まだまだですが自分なりにノウハウを得てきたつもりです。とにかく大切な記録を管理している組織の一員として、真摯に取り組みたいという思いでこれまでやってきました。 反省すべき点は多々あると思います。 ・当たり前の事ですが、最も大事なことである「自分たちは、大事な年金記録を預かり管理しているのだ」という認識。この認識がない、または低い職員がいたのだと思います。 ・「まあいいか」という甘ったるい感覚を持った職員がいたのだと思います。 ・管理方法がずさん。 ・システム開発(コンピューター導入)が遅い。また、導入時におけるアナログからデジタルへの変換時のミスが多い。(チェック体制が ゆるい) ・窓口である各市町村、各事務所により業務遂行にバラつきがあった。
7233	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にない	各事務所に配布された全国の事業所台帳検索システムは、名称変更した事業所や数年しか加入しなかった事業所が登録されていない事例が多数見受けられます。早急に対策を取るべきです。	手番が多数存在していることは知っていたが、年金請求時にすべて確認して統合していると思っていた。カセット記録や、氏名や生年月日に不備がある記録あることが知ったのは年金記録問題が発覚してから。納入した分はすべて受給するのは当然のことであり、必ず解決しなければいけない問題だと思う。	今まで経験がなかったが、厚年期間照会の担当になり、独自の検索方法を考えたりして、それなりに成果をあげたと思う。反省点は他の事務所の担当者に早い段階から教わったりして、情報収集をしっかりしてから対応すれば、もっと早く回答できたと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7234	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	台帳との突合を早急にし、記録問題に携わる人数を増やして集中的に処理をすること。 未提出者等への広報活動も積極的に行うべきと思う。	当初は、台帳とWMの記録が相違している。WMへの入力ミスが主な原因位しか思っていなかった。 テレビ等で報道されてからだと思います。	被保険者等の立場に立って対応している。 共済組合期間のある方への通知はしないほうがよかった。あくまでも厚生年金、国民年金のみの記録の通知にすべきであった。 業務センターで受け付けた特別便は、センターで責任を持って処理すべきだと思う。21年2月以降に送られてきて事務所では対応に苦慮した。現場を知っていればそこまではしないのではないか。何でも事務所に任せればいいやという考えはすべきではないと思う。 黄色便等で抽出対象(漢字カナ、氏名変更履歴等)が違うだけで同じ人に同じ内容の記録照会回答票が届き窓口でトラブルになったことがある。 本人は、業務センターに送付したにもかかわらず、同じものが送られてきたと怒鳴り込んできた。送付する前にチェック体制をきちんとしていただきたい。
7235	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	わかりません	考えられないあってはならない事と認識していますわかりません	届書処理時の確認処理結果の確認等常に意識的に対応する事年金記録に対する照会調査依頼等については親切ていねいにまた全力で対応すること 年金制度発足時に記録管理体制定期的な確認等の対応を考えておくべきだったと思う
7236	地方庁	社会保険事務所課長級以上			オンライン化された当初から不備のある記録が多く存在している事は認識していましたが、今日のような年金記録問題のような大きな問題になるとは思っていませんでした。	どのように対応しようかと思ったことはありませんでした。 問題点を問題点として認識していなかった自分自身の意識・認識が一番の反省点でもあり、社会保険職場の大半の職員が同じような意識で仕事をしていたことが最大の問題点であると考えています。
7237	本庁	その他(本庁)		一つ一つの仕事を誠実にこなしていくしかないと思います。	年金記録問題について知ったのは、平成19年の夏ごろだったと思います。業務センターに異動して間もないころで、年金についての知識も乏しく、大変な問題が起こっていることはわかりましたが、実態はつかめていませんでした。	年金記録をきちんと責任をもって管理していかなければならないという意識の欠如、年金記録問題はずっと前からあったはずで、それを問題としてこなかった組織体制にも大きな問題があったと思います。
7238	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		宙に浮いた年金記録(番号)については、年金番号をいくつも持っている方が何人もおられるので、ある程度やむを得ないもの、という認識でした。 年金給付課の経験がないので、機械化の当初は本人が覚えていない(忘れている)記録については、統合せずに(できずに)裁定をしていたことは知らなかったし、これについてもやむを得ないことだと思います。 ある意味、コンピュータの発達によって浮かび上がった問題ともいえると思います。 ただし、記録の改ざん等は予想できない問題でした。公務員として採用された者が法を逸脱するような行為をしているとは思いませんでした。この件については、本人は不適切な処理を行っていることを認識していたはずですから。	職員としてやるべきことを黙々としていくしかないと思い、真摯に業務に従事するだけです。 機械化の導入時、基礎年金番号の導入時に本庁はある程度、問題を認識していたと思います。しかし予算等の関係から問題を先送りにしていたために、このように問題が大きくなってしまったと思います。 今後は、これまでの事象を検証しつつ、起きるであろう問題を予想しながら事業を進めていくしかないと思います。 あと、もう少し年金制度をシンプルにできないものでしょうか。
7239	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	専属の部署を作り、知識に精通した職員を集め、集中的に作業を進めていくことだと思います。 あと現場ではお客様の信頼を取り戻すよう全力で取り組んでいかなければならないと思います。	一人一人の「まあいいか」と思う気持ちの積み重ねで起きた問題だと思います。 一職員として、当然重く受け止め、解決に向けて全力で取り組んでいかなければいけない問題だと思います。 過去の年金記録がこのような状態になっていたと知ったのは、年金記録問題として騒がれだしてからです。	二度と同じ過ちを繰り返さないよう、どんな小さな問題でも後回しにせず、その時々に解決するよう心がけております。 過去の記録問題に関しては、直接お客様と接することが多いため、一人一人確実に信頼を取り戻してもらえるよう努めております。 反省点としては、やはり様々な問題の解決を先送りにしてそのまま放置してきてしまった事だと思います。
7240	本庁	その他(本庁)			入庁時において既に年金記録問題が世間を賑わせていたため、皆の職員の怠慢ではないかと認識していた。	既に記録回復に時間がかなりかかっており、そのことが更なる不満につながっていたため、電話対応時において何とか納得していただけるように丁寧な説明を心がけた。処理された記録が地方から東京に送られてきて、更に東京で処理されるというプロセスが必要であるため、どうしても時間が掛かってしまうので、時間を根本的に短くするにはそれぞれのブロックごとで金額の支払を最終的に決める役割を持つべきと思われる。
7241	地方庁	その他(社会保険事務局)		処理方法を統一し、一貫性を持つ必要があると思います。	制度、政策、事務処理、あらゆる要素が原因と思います。 また、制度と運営に対する国民のニーズが高くなったこと、また、そのニーズに社会保険庁として鈍感であったことも一因と思います。	社会保険庁としては、記録管理の方法を厳格にするしかないと思います。
7242	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない	分からない	報道されてはじめて知った	分かる記録については、正しく修正していく。 問題解決のために後付でいろいろな通知や取り扱いがだされ、それにより今までの基本にゆがみが生じていること。 (例)記録が一月空いている人に対して、本人的には転勤かも知れないが、後の事業所の新適がそのときであれば、こちら側の落ち度ではない。しかしながら、記録が復活し、新適時より取得日が早くなるような事例がある。
7243	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。 ただ、新規採用された時、事務所に庁から出向してきた職員が「庁には旧台カセットが山のようにあり、収録するなんて絶対に無理だ。」というようなことを言っていたことを覚えています。約30年程も前になりますが、その時はまったく意味がわからなかった。	宙に浮いているといわれる記録については、判明・確認ができた時点で手番統合、手番付番して一件一件なくしていくしかないと思います。ただ、本人が加入した意識がまったくない場合が多く、かなり困難ですが地道に確認していくのみです。	基礎番号導入後も記録については「最終的に年金請求時に統合すれば良いだろう」という意識が職場全体にあったと思う。 改ざんしたといわれる記録は、当時事業主が保険料滞納で差し押さえでの倒産をなんとかふせぎたいために事務所に相談し、充分合意のうえでの届出だったと思っていました。徴収率をあげるためだけでなく、会社倒産で社員がいきなり路頭に迷わないための届出だったのではないでしょうか。(将来の年金額に影響が出ること までの認識はなかったかも)ただ、報道で知ったことですが、事業主が社員の分まで黙って報酬を下げていた事実があるのには驚きました。 国年の未納問題は実際の加入時期がわからないという資格記録の作成システムに問題があるとおもう。不正免除については、国年業務にいたことがないためわかりません。 こんなにも問題があったとは数年前までわからなかった。	今までの自分を反省し、すべてが将来の年金額に影響することを常に意識して業務に取り組んでいる。 反省点としては、加入記録を知らせていなかったこと、年金への関心があまりにも低かったこと、被保険者からの要望を優先し、法律に基づく業務おろそかになっていたこと、記録管理のシステムが整ってからまだ日が浅いのに短期間で完了させるのには無理があること、などがあると思います。
7244	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		国民が正しい年金を受給していない(受給できない)ことがあってはならないことだと思います。	特別便等の年金相談に懇切丁寧に対応するよう心がけました。 基礎年金番号が導入された当初から、記録整備をもっと進めておくべきだったと思います。
7245	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間に知られていない問題について、把握していません。	ひとつひとつを丁寧に確実に整理していく事が重要と思っています。	基礎年金番号導入により統合整理を迅速に対応していければの思いの認識がありました。また、問題の存在については平成16年頃からのマスコミなどの報道が過密になった時期です。	適用業務において正確で迅速な対応を心掛けて現在に至ります。反省点としては、システム導入・基礎年金番号導入時に加入履歴を一人ひとりに報告できていればの思いがあります。
7246	地方庁	その他(社会保険事務局)		あまりに性急な対応はどうかと思います。年金記録確認と年金額訂正処理のバランスが必要と思います。地方で勤務するものとして、社会保険業務センターの処理が進まない、問い合わせにも答えてくれない。本庁から、次から次と事務連絡がくる。時期を決めて、実行していくことは、大切ですが、余計なことばっかりやっているような気もします。いきあたりばったりでなく、着実に処理を進めていけるような体制、計画は立てられないものでしょうか。 年金記録とは違うことになりますが、年金受給者死亡の手続きの簡素化を行う等、年金の手続き関係に目を向け、わかりやすく簡単な手続きにすれば、年金記録への対応に力を入れられるのではないでしょうか。時代に合わないと思える制度、手続きを変更するといった大胆なことをやってほしいものです。	年金番号が、国民年金、厚生年金保険と別番号のため、問題があるとは、思っていましたが、年金記録でいろいろ問題があることは、特にここ数年実感しています。	お客様からの照会には、真摯に対応したいとは思いますが、体が持ちません。また、現状では、やる気が落ちます。ただやれと言われてもという、感じです。一般の方には、年金記録問題でご迷惑をかけていますと言いますが、このアンケートは誰がみて、どのように使われるか、使われないかわかりませんが、反省点と言われても、世代的に何とも言えません。
7247	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	事務処理については、専門的な知識が要求されるため、職員の増員が必要だと思われます。その上で、専門知識のある職員を記録問題に充てる必要があると思います。	過去に、勤務する会社が変わるたびに年金手帳を新しく発行する、またはされるという実態があったようで、本来ならば、事業所から「資格取得届」を提出された際に、記録の氏名索引をし、職歴を確認の上、1つの年金番号で記録を管理しなければならなかったことだと思います。記録をコンピュータ管理するようになってからは、氏名索引・職歴の確認という作業をやってきていると思いますが、手作業時代はそういう作業ができなかったと思われます。 過去の法律では、厚生年金の住所登録がうたわれておらず、まず、その点から、事業所まかせ・加入者まかせのような観がうかがえます。これが、作業を遅らせる要因にもなっていると思われます。ただ、それだけではなく、やはり保険者としても、いかに重要な制度かということを周知し、国民一人一人が、制度を理解できる状況にするよう努力すべきだったのではないかと思います。 私自身、基礎年金番号が始まってからは、より記録の統合に向けた処理をやってきたつもりですが、これを所謂「宙に浮いた年金」「年金記録問題」というならば、社会保険の仕事に携わるようになった時に、誰もが知ることだと思います。	(8)に記載したとおり、折々に記録の統合をしてきたつもりですが、やはり限界があります。社会問題として取り上げられるようになったことで、国民の皆様の関心が高まり、一気に統合処理が進み、よかったと思います。ただ、職員不足で、現場が疲弊してきている状況があります。昼休みもとれず、休日に自主出勤する場合もあり、なんとか改善されないだろうか・・・と思います。
7248	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に、思いつくことはありません。	上記(6)については、該当ありません。 現状においても、どなたの記録であるか特定できていないものが存在すると考えています。現場に働く者として、問題解決に向け、最大限の努力を尽くしていくことは、これからも必要であると考えますが、いつまでも期限を引き延ばすことは、年金制度への不振を招くこととなると考えます。 年金記録問題の解決は、期限を設定し、現状報告、結果の事実報告を明らかにし、理解を得ることが必要であると考えます。	年金給付課に配属された際に、裁定請求時に基礎年金番号に管理されていないお客様の加入記録を発見することがありました。手番が正確に管理されている場合などは、比較的容易に発見できましたが、今回の記録問題で発覚したような記録は特定できずに裁定したものも多くあったと思います。 発見できなかった記録について、記録照会していただき、判明し次第、再裁定の申請をしていただくよう説明していましたが、記録問題が大きく取り上げられるまでは、意識は希薄であったと認識しています。 平成9年1月に基礎年金番号が設定されましたが、当時は自身が関係業務に携わっていなかったこともあり、統合漏れの記録が存在している話を聞く機会はありましたが、特に意識したことはありませんでした。	上記(8)で記載したとおり、当時は問題意識が希薄でした。現在も、年金相談等の窓口応援を行っておりますが、裁定請求時には、特に意識し、お客様に記録の漏れがないか確認していただくよう努めています。 また、信頼回復に向け、これからも組織として全力で取り組んでいくことを、常に意識して対応しています。 (反省点) 年金加入記録の管理が、台帳管理であったこと。また、その記載にあたった当時の関係者の意識が希薄であったこと。オンライン設置が他官庁に大幅に遅れたこと。基礎年金番号設置時の対応が不完全であったこと。広報が不十分であったこと。対応する職員の意識が、自身も含め希薄であったこと。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7249	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間の方達が知っている程度の問題しかわかりません。	専門知識のある職員を集め、短期間で集中的にこなすのが良いかと思います。また、情報の一般公開をもっとすべきです。	前職にて年金の裁定請求の仕事をしていたので、記憶にある限りだと平成18年位からかと思います。年金問題が騒がれてから任期付として事務所に来たので、非常に重要なものと考えていました。	未統合記録が見つかった時は速やかに統合処理をするようにしました。(基礎205や204、疑重複処理など) 数年前から年金問題が騒がれているにも関わらず、年金に対する意識の低さに驚きました。私は任期付なので新宿の適用課しか経験がありませんが、取得届の基礎年金番号記入欄が空欄で提出される率の高さには驚きました。また、疑重複の手紙の返送率も非常に低かったと思います。疑重複で再交付できない手帳再交付申請書もたくさんあります。(もしかしたら新宿の土地柄なのかも知れません・・・) 究極論ですが、基礎年金番号の記載がない取得届は受け取れない、などの強行措置に出ない限りは「宙に浮いた年金」というのは今後もなくならないのではないかと思います。 社会保険庁が日本年金機構に切り替わる今、もっと大々的に声を上げるのが良いのではないでしょうか。
7250	地方庁	その他(社会保険事務所)		知識のある職員の配置及び増員や二重でのチェックなど、重点的かつ正確に処理を進める以外にないと思われる。	問題となってから存在を知った。 また、大臣や長官の方針などを含め、報道等で現状を知ることが多い。	現状を把握していないとしか思えない大臣や国会議員の発言により、所要時間についての問い合わせや苦情が多く、それに対応するために業務に支障が出ている。 早期の問題解決をしたいのはわかるが、そのためにも見切り発車は避け、円滑に処理が進められる環境を整えるべきである。
7251	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません	年金制度全体についての国民の不信感を解消するために、ひとりひとりのお客様に対して、丁寧な対応をすることが、まず基本だと思います。 人員を投入する必要はありますが、100人の素人よりも、50人の経験者の方が問題解決に向けて、戦力になるのではないでしょうか。 事あるごとに、ただ人数を募集し、数だけ揃えるのではなく、対応できる人を地道に育てていくことが、大切だと思います。 そのためには、待遇面にも考慮し、せっかく戦力となる人がモチベーションを下げずに働くことができる環境作りも必要です。 また、システムの整備を急いで、効率の良い解決を図ることも、緊急課題だと思われます。 さらに、「言ったもの勝ち」にならないよう、公平な解決策を取らなければなりません。	「宙に浮いた年金記録問題」が公になったころに、こちらで社会保険の仕事をするようになったので、その時初めて知りました。 仕事を通じて、年金記録問題の奥の深さを知りました。 年金を扱う社会保険庁にも、もちろん問題はありますが、年金に対する、社会全体の認識の貧弱さ、事業所の意識の問題なども、大きな原因だと今は、認識しています。	特別便の大騒動の中で、あまりにもたくさんの問題点を一気に解決しようとしたためか、実際の事務処理として、社保事務所のキャパを越えた仕事を要求されたことは否めないと思います。 そうした雰囲気の中で、精一杯、自分に与えられた仕事をこなし、お客様対応にも善処して参りました。 慣れない仕事で、色々と不手際はあったと思いますが、できる限りのことはやってきたと自負しています。
7252	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	機械に登録されていない紙台帳記録を機械への収録(カセット記録の解放)し、被保険者記録と突合して、未収録となっている記録を整理すること。 照会の進捗状況、結果を一元的に確認できるようにシステムの変更すること。 記録判明により年金額が減少してしまう場合にどう対応するかの指針。	記録を放置してきたツケであり、年金制度がいかに一般に浸透していなかったか、周知徹底不足の結果だと思います。が、一方で周知不足の結果とはいえ、転職のたびに年金番号を新しく取得してしまう方や、保険料負担を逃れようとした事業所にも問題はあったと思います。 また、制度を決定の場と、実務の現場との認識の間に、大きな開きがあり、それによって引き起こされた、あるいは助長された問題でもあったと思います。たとえば、滞納事業所の記録改竄については、保険料滞納解消のために、ただひたすら法律に従って強制手続きをすすめてしまえば、事業自体が存続できなくなり、将来の給付のために現在の職場を失わせていいのか、というジレンマも少なからずあり、強制徴収するか、会社を潰すかのハザマで起きてしまったという面はある思っております。勿論、不当に年金額を下げられてしまった方には大変申し訳ないことですが、これ以外の、保険料の軽減措置等、救済措置があればこの問題は起こらなかった、あるいはこれほど拡大しなかったかもしれませんが、現場のジレンマが上層部に届くことがあったのかどうか疑問です。 年金記録問題はこの問題が表面化したときに知りました。	行政側の不手際の結果なので、まずはお詫びする気持ちで接してきたつもりですが、上記のようなジレンマの中での事務処理、事業所のミスによる記録の不備等、全て社会保険事務所の責任にされてしまうと悲かったです。 紙台帳記録がずっと放置されており、当時は機械の容量等からすべての記録を収録することができなかったとはいえ、容量の増加にあわせて紙台帳の記録を機械に収録すべきだったと思います。 窓口などでの記録確認時にも可能性が高い記録があれば、事業所名を告げて確認してもよかったかもしれない。特別便で、事業所名を告げても、記憶になければその旨ちゃんとおっしゃって下さる。 軍費調達のために始められた制度ともききますが、そもそも保険料をとることのみを念頭において、制度の趣旨とか、年金証書がなんなのかとか、おそらく戦前戦中の混乱期の中で十分な説明もなかったのだろう。その後も年金制度は改正が続いているが、その都度、十分な広報がされてきたと思えません。 実際の事務処理については、記録の整備を完結させ、照会結果を追跡できるようなシステムを整備してから可能性ある方に連絡をすべきだったと思ます。記録の有無が確認できない場合に、紙台帳の中に記録がうもれている可能性が否定できないため、膨大な資料の中から特定の記録をみつけるという、時間のかかる作業が必要となってしまい、多くの調査業務が発生し、停滞の原因になった。また、記録が五月雨式に判明してくるため、照会、再裁定等も複数回行う必要が生じ、同じ作業を繰り返すことにもなってしまった。 また、本人記録でなかった場合にその旨を登録するシステムもなかったことで、同じ照会を何度も繰り返して、そのために何度もご回答をいただくことになってしまった。何度もお手数をおかけしてしまうのは、心苦しいし、申し訳がない。
7253	地方庁	社会保険事務所長	・世間一般に知られている問題以外は知らない。	・人員減の状態での平常業務と年金記録問題の処理は、現在の社保においては限界がある。県の実情に応じて異なるものの、年金記録問題にかかる処理を一箇所に集中して解決に取り組む時期ではと思っている。 また、年金機構へ移行できないスキルを持った職員の雇用による、特定業務契約職員等への指導や処理体制の構築が必要では。	・年金記録問題が発生した当時は、1人の者が複数の年金手帳を保有しオンライン上の記録で、基礎年金番号に未統合の記録があるものの、年金請求時において統合され解消されるとの認識であり、コンピュータに収録されていない記録があることなど思いもよらないところであった。 ・新聞報道等で、オンライン上の記録で、基礎年金番号に未統合の記録やコンピュータに収録されていない記録など、次々報道されるなかで知る。	・年金記録問題への対応策が示され処理を進めるなか、国民の皆様の信頼回復に向け、相手の立場に立った丁寧な対応や言葉遣いを常に意識するように心がけている。 ・広報等で年金に関する周知はしているものの、双方の認識における温度差。
7254	本庁	その他(本庁)	なし	作業部署への適切な人員配置及び手当て	国レベルでの大問題。 年金裁定後に期間が判明して追加できることは入庁したときより知っていたが、どれだけの規模で未統合の記録があるかは年金記録問題が発生した2年ほど前に知った。	可能な限り再裁定の処理を行うようにした。 記録問題がわかった時点で必要人員を再裁定担当にまわすことが出来ていれば、現時点での未処理件数は少なかったと思われる。
7255	地方庁	その他(社会保険事務所)	偽名で厚生年金に加入した人の記録はどうなるのでしょうか。	職員の増員は必ず必要と思います。自宅訪問専門の職員・市区町村役場に専門ブース等を設置した実施・町会長・民生委員の活用(個人情報なので難しいところはありますが)など今以上に地域密着型を目指した環境づくりから始まる解決だと思います。	非常に重要な問題と位置づけていますが、根気強く長期的な業務だとおもいます。問題を知ったのは報道されてからです。	窓口対応ではその場で解決出来る様取り組んできましたし、他庁照会の回答にも早急な対応を現場の職員と考え良い方向に業務が進んでいく様努力していました。反省点としましては事業所の記号番号が未入力、払出簿にカナが記載されていない、WM導入時でのWMへの入力カミス(紙台帳が読みにくい)、早期の基礎年金番号の導入、昭和36年4月からの年金導入でそれ以前の厚年加入は分けるべきであったと思います。
7256	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	地道に1件ずつ調査するしかないのではと思います。	氏名の不一致、生年月日の相違などでご本人記録と特定出来ないものやご本人の記憶違いなどが多いのではと当初思っていました。記録不整合によるものは昔から在ったのではないでしょうか。いま問題とされている記録問題については社会一般で騒がれるようになって知りました。	ご本人様に少しでもご納得のいく回答が得られるよう調査、確認を行うよう心掛けました。一人に対して何本もの年金番号が付番されることによる記録の漏れが無くなるよう基礎年金番号制度の徹底を望みます。
7257	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し。	年金制度改革、記録システム刷新、職員意識改革など。	入庁まもなく年金記録問題としてマスコミ等で取り沙汰され、実態を徐々に知っていった。 並的に膨大なものであり、相当の年月が経過したものもあるため一朝一夕には解決困難であり。問題解消にかなりの時間と費用を要するものと認識していた。	裁定請求時点で記録を確認すればよいという認識であったため、記録のもれや誤りが長期間放置され、資料が散逸し、確認困難になった。 今後は定期的に被保険者自身が年金記録を確認していくことが必要であると考える。私個人は窓口来訪者や戸別訪問(納付督励)対象者について、ねんきん特別便や定期便が提出済か否かを確認し、回収を心がけている。
7258	地方庁	その他(社会保険事務局)	記録が判明したことにより、厚生年金期間が240月以上となり、満了者となったことで、配偶者の年金に加算されている加給年金が過払いになるケースがあります。結果的に、記録を統合したことで、本人に不利益が生じますが、どのように対応をしたらよいのか、マニュアル化してほしいです。	記録を統合することにより、年金額が減額になるケースは、記録を統合するかどうかを本人が選択できるようにしてほしい。統合しないという選択をされた場合は、その記録は「宙に浮いた年金記録」として扱うのではなく、「本人の記録であるが、統合拒否」のようにオンライン上分かるように表記できるようにしてもらいたい。	平成12年4月に国民年金課で採用になりましたが、初めて厚生年金手番の存在を知ってから、いつかはこのような問題が起こるのではないかと危惧していました。基礎年金番号制度を導入するときに、もっと慎重に、記録の統合を進めるべきであったと思います。	窓口に来所されたお客さまに対しては、記録のもれがないか確認していただき、統合処理をするようにしていました。また、電話等の問い合わせがあった際に記録の統合もれがあった場合は、書類を郵送で送付し、勧奨をしていました。 記録問題がここまで大きくなってしまった原因は、基礎年金番号制度を導入するときに、きちんと記録整備をせず、後回しにしてしまったからだとだと思います。世間からは、今いる職員だけが非難されていますが、当時の職員(今は退職されている方が多いと思いますが)の責任も非常に大きいと思いますので、責任の追及していただきたいです。
7259	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。		解決・改善すべき時に対処せず先送りにしていた問題。 未統合の記録の存在については、日常業務の中で判っていた。	日常業務の中で判明した未統合の記録については、統合処理を行う等の対応をした。 業務取扱が徹底されていなかったこと、職員の意識の欠如があったこと等が反省点として挙げられると思います。
7260	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		厚年で事業所は被保険者に標準報酬や保険料額を知らせなければいけないが、給与から差し引くだけで知らせていない事業所が大半である。また、保険料が一ヶ月遅れて差し引かれていることを説明していない。これらのことを事業所に決定通知書を送付するだけでなく、被保険者用も送付して給与から差し引かれている保険料が適切か、確認してもらうようにもしたほうがいいと思う。	社会保険庁だけが悪いのではなく、自分の職歴を思い出すことができない、生年月日の偽りで就職したり等本人の誤った認識で起こるべくして起こった問題もたくさんあると思う。 そのような問題とはどういう意味を指しているのか不明 あえていうなら、厚年と国年が手番であったころ、偶然で記録が重複していることを発見して、上司に報告したところ、「自分の係りの仕事をすればよいのでそのままでよい、年金請求時にきちんとするからよい」といわれたが、それも問題であれば平成2・3年ころ	一応、厚年適用課だったので国年課には自分なりに訂正をしたほうがよいのではないかと伝えたが、それが解決されたのかは確認していない。 入力をしているとき「重複期間がある」「未加入期間がある」等が、メッセージとして画面表示されるが、本来そのときにそれぞれの課が連絡票等を作成し連絡を必ずする、また処理が行われたかを必ずチェックするようにしていれば、よかったのではないか。 一人に対し、制度によって別の番号を付番するのではなく、国年制度発足時に今の基礎年金番号のようにしていれば少しは問題が少なかったのではないか。 年金手帳の中のページに、記録を印字するようになっていればよかったのではないか。
7261	地方庁	その他(社会保険事務所)		とりあえず、時間をかけて年金記録整備や再裁定に時間をかけるべきであると思います。	今まで納めてきた保険料が未納になっていたり、被保険者期間がもれているわけだから、大変な問題だと認識している。年金問題の存在を知ったのは、平成19年の6月頃(年金問題が発生した当時)です。	ねんきん特別便や年金定期便において、相談者に対して親身になって対応するよう心掛けている。基礎年金番号が付番される平成9年当時に、ねんきん特別便を送付するといった年金記録の確認行為の徹底ができていなかった。
7262	地方庁	社会保険事務所長	知りません。	ヒト、モノ、カネの3点セットが用意できなければ、スムーズには進まないと思います。社会保険庁の上層部の人たちが、現場はどんな事が大変なのか、認識していたか疑問です。各事務所で別々に処理しているねんきん特別便の資格照会を事務センター等に集め、専門チームを作り集中的に処理することだと思います。	日々の業務に追われ、当時は年金記録問題の認識には欠けていたと思います。年金記録問題がはっきりしてきたのは、ここ数年の話ではないかと思います。	この年金記録問題は、担当課だけの問題ではなく、全所体制を構築し、全員、全力で処理しようとしました。反省点としては、年金制度そのものが複雑になり、広く国民に広報が行き渡らなかった点があると思います。 また、各事務所での処理する定員、集中してくる資格照会件数のアンバランスがあり、スムーズに処理が進まなかったと思います。そこで、資格照会のプロフェッショナルを集め、集中センターを作り処理をさせたほうが迅速・正確に進んだのではないかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7263	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	優先的に全国、各県等で専属で問題解決するチーム等をつくり、地道に解決していくしかないと思います。	年金を扱う機関としてあってはいけない問題だと思いました。記録問題が発生した頃知りました。	本人たちの意見をよく聞き対応する。
7264	地方庁	社会保険事務所課長級以上	旧台帳のマイクロフィルム化の際、予算の都合で全件がフィルムにならなかったと聞いている。	先日大臣の諮問機関で示されたような、一定条件を満たしている場合の、承認。	年金給付課の係長になった時。20年位前氏名索引上の手帳番号記録の多さから	本人に対しての職歴の十分な確認。 本人からの依頼(質問等)が無ければ、何も示すことが出来なかった取り扱い。 厚生年金記録の住所記録の収録が無いこと。 一人一制度ひとつの番号の広報不足。と被保険者の無理解。 事業所側の安易な新番請求の黄格取得届。
7265	本庁	その他(本庁)	ないと思う。	専用の部署をつくり、重点的に取り組む姿勢をとる。	機械管理が始まる以前の記録については、しばしば手違いが見受けられる と7，8年前頃から認識していた。	窓口での手続き時などで、問題が発覚した時点で速やかに調査し対応すべきものと意識していた。 たまたま窓口等で発覚した場合は、それなりの対応が可能だが、それ以外のずっと以前の裁定分については対応のしようがない。 以前から認識されていた問題であり、当初から問題として取り上げるべきだった。
7266	地方庁	その他(社会保険事務所)	客観的にみて本人のものと特定できる記録について、中には本人が自分のものではないと強く主張されるケースがあります。 報道等で国側の立場で一件残らず解決するような事をおっしゃる方がおられますが、物理的に不可能です。 前述のような実状を正確に伝えておかなければ、約束不履行などと批判を受けることが容易に想像できます。	各種マスコミ等を通じ表に出る方において、ある種のパフォーマンスのような姿勢を改めて、実状を正確に伝えていただきたい。	平成17年採用当時より、基礎年金番号制度導入による負の遺産として捉えていました。当然自分が応対してきた被保険者の方々についてはその都度整理してきましたが、組織としては、裁定請求の時点で整理するスタンスをとっているものと思っておりました。 前述のとおり自分にできる範囲では対処を行ってきましたが、オンラインシステム内に収録されていない記録が存在することについては問題が取り上げられるまでまったく存じ上げませんでした。 ある時点以降で採用された現場職員については知りうるすべすらなかったのではないでしょうか。	(8)のとおり、採用当初より自分にできる範囲については問題解決に努めてきました。 組織としては納付率等、目の前のことばかり重要視し、記録については後回しにする傾向にあったように思います。昨今の記録問題への対応についても、実状を踏まえず先に期限を設け、常識的に無理のあるスケジュールを立て、結局整備が困難な状況にある記録を後回しにし、解決までの道のりが遠くなってしまっているように思います。 組織を取り巻く状況があまりにも劣悪で、追い詰められた現状において余裕を持った計画を立てることが困難であることは承知しておりますが、じっくり腰をすえて問題に取り組むべきだったと感じております。
7267	地方庁	その他(社会保険事務所)			宙に浮いた年金については基礎年金番号制度が始まった当初、被保険者から申出があってから統合する事務処理であったため、本人が手帳を紛失し、職歴を忘れていれば窓口段階で判明することは無く、当時からの事務処理に限界があった。ただし期間調査すれば判明するとの思いから、大きな問題意識は持っていなかった。消えた年金については全く知らなかった。	長期保険というとうり、長年に亘って記録管理をしなくてはいけないため、制度発足時から住民票と一体となった住所の管理や、法律改正時に先々を考えた事務処理システムを構築しないといけなかったと思う。 結果的に報道のとおりの偽名加入や架空社員などが生まれてしまったのかとも思う。
7268	地方庁	その他(社会保険事務局)		一日でも早く解決するよう、総出で取り組むこと。	年金記録問題は、お客様の死活問題と認識していました。 問題を知ったのは、社会保険庁に入庁する前に、マスコミの報道で知りました。	相談窓口で対応していたときは、大切なお客様の記録にもれがあってはならないという思いで、少しでも記録を見つけるよう精神誠意努力しました。 年金記録問題の反省点としては、もっと事前準備をしてから、ねんきん特別便を出すべきでした。何度も同じような調査依頼をお客様にお願いすることになり、現場の職員も混乱しましたが、受け取ったお客様はもっと混乱していたと感じます。2度手間、3度手間になった部分があると思います。
7269	地方庁	社会保険事務所課長級以上		長い間、年金記録を管理してきましたが、結果として漏れや間違いの記録があった事は残念であり、国民の方々に大きな不安を与え、早急に解決しなければ、いけない状況にあることは、 重々理解していますが、ここでまた事務処理に間違いを繰り返すことは出来ません。その点を踏まえた上で残りの記録問題に対しては対応対策、周知等をしていただきたいです。		
7270	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		欠落していると申出のある期間については、しっかり調査を進めることだと思います。	期間照会を担当しておりましたので、一人方に複数の年金番号がが払い出されているケースがあることは承知しておりましたし、コンピュウター一がない時代の仕事としては、当然起こりえることだと認識していました。紙台帳の管理には限界があったことから、紙台帳や氏名索引などで欠落している期間を探すことは当たり前であるとの認識で仕事をしておりました。	欠落していると申立のある職歴については、精一杯調査してきました。コンピュウターのない時代では、すべての方が年金制度に深い理解がなければ、記録を完璧に管理することはかなり困難であったのだと思います。しかし、オンライン化した際に記録問題の実態を明らかにして、国民の皆様の協力を得て、記録の回復に向けて対処していれば思います。
7271	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	職員による、地道な調査、検索作業を行うこと。	昭和62年ごろ、当時は制度ごとに別番号で年金記録を管理していましたが、同一制度でも、特に厚生年金保険では、転職の都度、新規の番号を取得するなどして一人で複数の手番を持つ人が存在すること、また、名前・生年月日を正しく届けないで手番を取得するケースもあること、 個々の事例としてオンライン上には収録の誤りや収録されていない記録もあること等を知りました。その後、基礎年金番号が導入されても、未統合の手番記録が残っていることは知っていましたが、それが5千万件という膨大な件数であることなどはこの問題が発覚するまで知りませんでした。	正確、適切な仕事をすることを常に意識し対応しました。特に、年金相談業務等においては、基礎年金番号で管理している記録を提示し、申し立てに照らし記録に間違いがないか、十分なる確認に努めておりました。 この問題については、年金加入時の各届出書のチェック体制の甘さもあったこと、オンライン化に伴う切り替え時にすべての記録を整備して切り替えられなかったこと、管理している記録をお知らせし間違いがないか確認していただくという作業を一切行ってこなかったこと、最終的に年金請求時に整備統合していくので大丈夫との判断の甘さが組織全体にあったこと等、反省しなければならないと考えています。
7272	地方庁	その他(社会保険事務所)	脱退手当金支給済みの方が、支給日に厚生年金加入してみえると、脱退手当金が取消されています。 本人は脱退手当金支給を受給しているのに、厚年年金の手帳番号を登録すると脱退手当不一致となるため(脱支給日に厚生年金加入のため)脱退手当金が取消されて年金を受給していま	研修や勉強会を行い職員のレベルアップをする。	年金手番の氏名や生年月日相違が多くまた、1人に対し年金手帳が何冊も発行されておりしっかり管理されていたのか疑問であり問題と思いました。 入社して10年くらいの時と思います。	職員の認識を高めお客様に直接対応している窓口職員を増やすことがよいと考慮します。
7273	地方庁	その他(社会保険事務所)	外国人の重複付番 外国人が年金制度に加入する際、氏名をカナで登録するが、読み方や氏と名の間のスペースの取り方の違いなどで、後から氏名で検索しても番号が判明せず、新しく付番してしまうケースがある。また、被保険者本人も年金制度にあまり興味がないため、年金手帳をなくしたり、加入していないと思い込んでいたりして、基礎年金番号が重複していることに気づかない。	・氏名をカナ以外(アルファベットやその他の文字)でも登録できるようにする。 ・厚生年金加入時の氏名の登録は外国人登録証を必ず確認し記載の氏名で登録する。 ・入国時に基礎年金番号を付番し、パスポート等にも記載する。	解決の難しい問題であると認識している。 年金手番が統合されていない人がいることは業務についてすぐ教えられたが、記録自体が消えている場合があることについては、ニュースで取り上げられて知った。手番の統合については、年金受給年齢までに統合されればよいものと軽視していた。	慎重に、正確な情報を被保険者に提供することをこころがけた。また、手番保有の疑いがある被保険者についてはその都度確認をとり、統合をすすめている。 過去から現在にかけて社会保険で取り扱ってきた情報に誤りがあったこと、およびその管理が問題となっているので、その点を反省し、正確な情報を適正に管理していくことが必要であると考える。
7274	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません	この問題は、国民の皆さんのご協力を頂かないと解決できない問題であり、ご協力をいただけるために、職員が努力を続けることが最重要と考えます。 また、ホームページを活用して進捗状況を開示するなど、国民の皆さんに情報を発信していくことも重要と思います。	平成19年にこの問題が取り上げられて知りましたが、当時は現在の部署にはいませんでしたので詳しくは知りません。5千万件の記録の問題であると認識していました。	この問題の反省点としては、「裁定時主義」、「申出主義」といった事務処理を何十年も続けてきたこと、それを変えようとしてこなかったことが挙げられる。 これを踏まえ、日本年金機構になっても、現在の事務が適切なのかを自問自答しながら、変更すべきは変更し、最適な事務が行えるよう対応していきたい。
7275	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般にどのようなことが知られているのかが、よくわからないので、答えるのが難しいですが、オンラインに照射されていないカセット記録がどのようなものであるか、また、年金記録の管理方法、またコンピュータの発達過程などについては、あまり理解されていないのではないかと思います。	オンラインに照射されていないカセット記録を全件、照射すれば、回答に困っている記録でも相当、解決につながるのではないかと思います。	年金記録は、後からつなげるものだと思っていた。基礎年金番号を導入したときに、記録整備を真剣にやるべきだったのではないかと思います。おそらく本庁では、問題がわかっていて、その困難性も強く認識されていたのではないかと思います。地方庁では、個別の事象から推測する程度の情報しかなく、これほどに大きなもんだに拡大すとは思いませんでした。	基礎年金番号導入後、過去記録整理の際にも記録整備までおこなう必要があると考えました。 また、過去記録整理についても、スケジュールを遵らせずに実施し、再々、通知するべきであとも考えました。
7276	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	具体的な方策はわからないが、解決に向け努力しています	存在を知らなかった	よくは解りませんが、年金が重要であるという認識が低かったのではないかと思います
7277	地方庁	社会保険事務所課長級以上		記録の専従職員を増員しての対応。	複数の番号を持っていても、年金請求時に記録が統合されると思っていた。 平成元年頃、年金給付課の時。	当時は、年金請求時の適正な把握に努めた。 しかし、昔の記憶は思い出せない方もいるので、やはりその時々に記録はきちんとしておかないといけないといけないと思う。
7278	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7279	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	退職者、年金事務経験者、また、有能な新しい職員等の人材の確保を行う。また、単純な作業は派遣職員を使い、効率的に作業できる環境整備をし処理体制を強化する。	厚生年金については、採用当時の昭和60年ころより、重複し年金番号のある方は、記録照会のなかでは、多くあったと思います。年金請求時に番号を統合するという考えであったため、その都度に統合の案内は被保険者に伝えたが、問題意識や危機感はあまりなかった。国民年金については、平成3年ころより窓口対応をするなかで、未納期間の領収書のある方は納付記録の追加処理をした。領収書はないが、未納が不自然にあり納付済みを訴える方に直面したが、対応策がなく納付記録もれについての問題を認識しました。	被保険者にていねいな対応・説明を行った。それ以上の対応はなかった。
7280	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じておりません。		国民年金であれば、受給者については裁定時における旧台帳の記録の確認漏れであり、被保険者についてはpc処理へ移行する際の転記ミスが主な問題であるように思います。、厚生年金であれば就労についての聴取不足と期間調査の不手際であるように思います。特に期間調査に関しては、それに携わる者によって結果の如何に違いが生じるということが起こりやすいように思います。 問題として存在するということを知ったのは、今回の事態になってからになります。	とにかく、限りなく100%に近くなるよう記録を正していきたい。そしてそれは、ひたすらプラスにしていくばかりではなく、実はマイナスの年金額になってしまうがという場合であっても、きちんと伝えていきたいと思いました。 反省点としては、1、過去に何回か「転記」という作業がありましたが、その作業には必ずミスがつきものと思うが、それに対する対応が甘かったのではと思います。2、年々受給者が増えていくことはわかっていても、それが事務処理の中でどの程度の負担となるのか見通しを立てることができていなかった。処理の速度は気にしても、多くの法改正・事務処理の変化を経て、裁定時記録をきちんと整備したうえで年金額を決定するためには今何をしなければいけないのか、社会保険庁として迅速に対応する必要があったのではと思われます。3、社会保険庁の組織としての人材育成力は各法律・過去の事務処理に対応できるものであったでしょうか。例えば大学校の研修内容は職員のレベルアップを確実にする必要があると思います。 これからは、法令・事務処理・組織の流れなど、職員が認識を共有していくことが基本的な前提になると思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7281	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	現在の年金問題の根幹は、オンライン化の際に、データ処理の誤り等が積み重なったものであり、年金記録の管理体制にあると考えます。 現在は「ねんきん特別便」やその他、さまざまな調査が実施され、国民の皆様にご協力をいただいており、その調査をすみやかに行うことが基本です。 年金記録問題の解決の前提として、データ化された記録と紙データの正確な照合・確認作業が必要ですが、その作業には、やはり私自身の業務経験をふまえて考えた場合、お客様と接する事務所では無理があると思います。 接客や電話、通常業務の片手間に処理できるものではなく、この問題に卑従して対応する部署が必要ではないかと感じております。 また、作業の効率化はもちろんですが、正確性を重んじて、作業に取り組む職員一人ひとりがスキルアップに努め、私自身も自己研鑽に努めたいと思っております。	問題の存在は、マスコミ報道を通して知ることとなり、正確な時期についてはわかりません。 現在の年金記録問題は、保険料を納めていただいたお客様の老後の生活の基盤をなす年金制度そのものを、根幹から崩壊させかねない緊急の問題だと思います。	お客様の立場・ご意見を第一に尊重することを心掛け、加入記録の確認に漏れが生じないように十分なコミュニケーション・調査を行い、正確な加入記録に基づく年金裁定を迅速に進めるよう努めて参りました。 しかし、年金記録問題が表面化するなかで、これまで存在そのものが周知されていたとは思えない旧台帳記録などが明るみになり、再裁定となったものがありました。 結果的には、お客様への聞き取り調査の不足であったと反省しております。 しかしながら、昨今の年金問題において、未だオンラインデータ化されていない年金記録が存在していたこと事態が、お客様に対応しなければならない第一線の職員として、戸惑いを感じています。
7282	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	緊急の課題ではあるが、あわててさまざまな事業を乱発しても国民や現場の混乱を招くだけなので、ひとつひとつ着実に処理することが肝要と考える。 特別便は必要なものではあったが、現場の受け入れ体制・中央のサポート体制が不十分な状態ではじまり、回答までに大変な時間がかかるという事態を招いた。 緊急のものだったため仕方のないこととは思うが、そのことが分かったとき、たとえばTV等利用して詳細な状況とお詫びをするなど広報が弱かったと思う。 混乱を収束できないまま次の事業を起こすのは、たとえ必要なものだったとしても余計に時間を掛けることにつながるのではないか、結局は鳴り物入りで新しい事業をどんどん起こすより着実に一つ一つ処理していく、また、それがしやすいようにサポートする、そういったことが必要と思考	未統合の手番が多く存在することは、勤務しはじめてすぐに知ったが、手番に登録されていない記録が存在することは知らなかった。 そのため、年金請求時に一人一人整理していけば整理は完了するものと認識していた。	前述のとおり申請に基づいて処理を進めようと考えていた。 状況の正確な把握ができていなかったことによるため、中央のもつ情報を地方に流し、的確な指示をすることが必要だったと思う。 また、長く保留してきたものであるために動きにくくなっていたと思われる。その点でも強力な指示は必要だったと思う。
7283	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じておりません。	記録問題専門の別組織を立ち上げ、リソースを集中する。通常業務を抱えながら記録問題にも対応というのでは結局どちらも滞るし、照会センターに業務集約しても被保険者からの直接の照会には回答していないので、記録調査専門の完全な別組織にし、記録の調査や回答など一連の業務を全てそこで完結させる形が望ましいと考える。半端な業務集約などは無意味であるといい加減理解すべき。	採用後、平成17年ごろに手帳を複数持っている被保険者からの照会を受けた際、基礎年金番号制度導入時に統合されなかった番号が残っていることを知った。裁定時に被保険者の記録は全て調査し、統合するため、特に問題はないとの指導を受けたので、制度上ありうるケースなのだと考え、特に問題とは認識しなかった。受給手続き前に本人からの申し出があった場合のみ、対応するものだと指導を受けた。	制度上そういうものだとの認識のため、特別な対応はとっていない。205届を送付し、統合後に記録照会回答票を送付した程度だと記憶している。 結果的にはそういった積み重ねが年金問題の原因となったわけだが、当時の社会保険の対応としてはそれが妥当であることになっていたので、問題を予見することは常識的に考えて不可能であったと思う。
7284	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	・対面方式による個別相談が有効と思います。(多くの人数が必要になるため、現状では厳しいとおもいますが)	・年金受給権に係わる重要な問題。 ・マスコミ等の報道による。	・お客様に対し、どうすれば昔の記憶を思い出していただけるかを、工夫しながら相談にあたりました。
7285	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	原票・台帳にて照合・確認。	年金手帳を1人に何枚も交付していることが問題。	記録に相違があれば、原票・台帳と照合し回答してきた。また機会ある毎に手帳番号統合に努めてきた。 記憶違い・事業所届出誤りのケース多々あるも、当方全く信用ないため、回答→苦情の繰り返し。
7286	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		入庁したときは、WMの記録は全て正しいと思っていましたが、そうではなかったため、なぜ今までそのような事実が確認できなかったのか過去のずさんな体制に憤りを感じます。知ったのは、マスコミ等で取り上げられるようになってからです。	時間はかかりますが、申出があった方から順に記録を確認しています。今のように記録に誤りがあることを早めに気づき、対応するべきだと思いました。
7287	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金の古い記録がWM上で確認できないこと 確認するためには、業務センターに依頼して何ヶ月もかかる	業務センターがカセットをすべてあければ、特別便等の回答も早くできる 12月にすべて開くと聞いているが、もっと早くにすべきだった	現在のように基礎番になる前、年金手帳を一人の人に何冊も発行しすべての手帳の番号を統合できなかったときに、漏れが生じる。あるいは、紙で記録を扱っていた時代にその管理がきちんとされていないで記録がもれる場合がある。 本人の側の手落ちと社会保険庁の側の手落ちの両方の場合がある 以前、何年も前に年金の期間照会の回答の業務に携わったときに、上記の理由から記録がもれることがある事は知っていた	機械化する前の時代から現在のことを見据えて、記録を管理していなかったことが一因と思われる。
7288	地方庁	社会保険事務所課長級以上	現在対応しているもの以外に思い当たらない。	記録の確認について、事務所に来訪困難な年金受給者への対応のため、訪問して記録確認をする人員が必要と考える。	厚生年金台帳を紙で進達していた係員の頃(年金記録の機械化を進めていたS55頃か)、業務センターから年金記録の「事故リスト」が送付され、その処理を行った際に、業務センターでの入力誤りや記録不整合があることは認識していた。 また、取得届の1部を入力用として業務センターへ進達していた際に、事業所の誤記によるものがあるものと思った。 基礎番号以降に、年金相談窓口をしていたが(H9～14頃)、手番記録は、コンピュータにほとんどか収録されているものと認識しており、それ以外は別途、本人からの「期間調査申出」により対応していた。 なお、それにより判明する手番もかなりあったものと記憶している。 その際、氏名のカナなど正しく収録されていない記録ががあるものと認識していた。	年金記録は、本人の申し出に基づくものであるという「申出主義」であった。 今となってはの話になるが、基礎番号の際、積極的に記録を照合していくことが必要であったと思う。 また、氏名、年金番号の有無、報酬等について事業主からの正確な届出を徹底することも必要と考える。 さらに、お客様への厚生年金の報酬の決め方(基礎届)など、周知することも必要と思う。 一方現在も、記録確認には、本人の記憶を確認する「アナログ」な事項は欠かせない。 年金記録には、本人にしか確認できない事項が多く、毎年収録された記録が 正しいものと確認できることが必要と思う。 (定期便の報酬に関する申立など、何年か経過してから疑問に思う方が多い)
7289	地方庁	その他(社会保険事務局)			ニュース等で報道されて知りました。	職員個人のモラルと管理体制が徹底できていなかった部分だと思います。
7290	地方庁	その他(社会保険事務局)	受給者の特別便等調査・記録問題処理後の問題を記します。 特別便以降、記録判明統合して再裁定請求後に当初1年以上経て支給されていましたが、まず年金証書の再交付発送されます。待ち続けた受給者は年毎の年金額が記載されておりますので、この額が支給されるのかと来所または電話問い合わせをします。時効についての文面も理解できない受給者の大半が問い合わせをします。 年金証書発送翌月には支払通知書が届きますが受給者で理解できる方は皆無です。調整額が入ると職員でも即答はできませんので原漂改定画面を熟考してから説明するか、業務センターの業務課支払係に問い合わせをしてから説明します。通知書も明細と別々の月に発送されることも多いです。 過去に遡った源泉徴収票についても同様に説明しないとならず、これを事務所の年金給付課で延々と繰り返しているのですから新規裁定他の業務が滞る原因となっております。 お客様にしてみたら年金証書、支払通知書、明細書、源泉徴収票と4回に渡り書類を受け取りそ	まず再裁定後の年金証書発送と支払通知書を同時に発送したらよいと考えます。次に年金証書への年度毎の年金額記載もなくすか分かりやすくするかです。最大の問題である支払通知書の書式内容を受給者の立場で作成しないと解決しないです。例えば「お返ししていただく金額」などは分かりづらくしている表現です。WMで通知書内容が見れないのですから電話対応も厳しいです。業務センター業務課支払課でも送付されている通知書が画面確認できないのですからお客様が待参しない限り説明できないのです。画面確認できる通知書にする必要があります。調整が入った場合など、どうしてこの額なのかを各項目ごとに記載しない限りこの問題は繰り返されます。	保険は納期の最も長い商品である(納品まで数十年ある)ことによる甘えから生まれたものとして認識しております。銀行、証券、保険など金融庁管轄ではありえないことですので驚きました。金融庁管轄以外の金融機関の諸々の取り扱いが雑であることは銀行、保険業界では共通の認識ではありました。 在籍後は過去の問題として捉えている人が多いことにも驚いております。 国民生活の根幹である年金の保険料を預かる重要な一つ一つの積み重ね仕事であるとの認識を一人一人ができているかということが記録問題であると認識しております。 特別便発送後の任期付任用職員ですので当初より知っておりました。	年金給付課に配属され、記録を積み重ねる被保険者でなく受給者を主としたお客様対応となりますので正しい記録であるかどうかの確認、説明を心がけました。 裁定請求審査においては相談室での記録確認漏れ等を確実に防止しました。 朝から晩まで来客と電話応対で追われ、待に特別便の回答がないとの問い合わせが一番多いのですが一人一人の記録を詰めてあげられないもどかしさを感じておりました。 現時点で振り返りますと適用・国年業務の知識不足でお答えできなかったり、詰めきれなかったりしたことが反省点でありますから日々知識の習得を心掛けます。
7291	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	不明	基番導入以前に健保・厚年適用業務に携わったことがなかったが、事業所が変わるごとに新しい年金番号を取得する方氏名、生年月日を変えて取得手続きをする方がいることは認識していた。 いつ頃かは、不明	窓口・電話等対応の中で年金番号は一人ひとつであることの説明、年金加入記録を年金手帳に記録することを説明した。 また、届書処理の過程で基番統合されていない記録と思われる記録が確認できた場合、ご本人へ連絡をとり手続きのお願いを試みた。
7292	地方庁	その他(社会保険事務所)		最優先でやるしかないと思います。	これほど社会的問題になるとは思いませんでした。数年前からです。	問題の解決に向けて最優先で取り組むべきであったと思います。
7293	地方庁	社会保険事務所課長級以上	別に無し	信頼回復のため急ぐことも必要と考えるが、正確さがともなっていくのかが心配である。人員、時間、スキル等考えた上で年金記録の統合の計画を立てたのではないのでもう少し時間をかけても、丁寧に業務をするべきと考える。	年金手帳については、新規作成が容易になされ(会社の取得の際に30代～50代で年金手帳の新規作成、後で重複処理すればいいのでひとまず新規の手帳き等)手帳の再交付も無料のため個人の管理がおろそかであった。前記の対応のため一人で10冊以上も手帳の交付をしている人もいるなど、年金問題が起こる事は想定できたのではなかったか。	あくまでも手帳は一人一冊との考えを持って対応をするべきである。また、偽名年齢詐称等の問題もあり、危険な考えではあるが国民総背番号等の内容しか解決はないのではと思う。また、第三者委員会での記録訂正の内容もまじめに支払ってきた人たちから見ればどうかと思うものもかなり多いのも事実であるし、正直者が馬鹿をみる制度だけにしてはならないと考える。
7294	地方庁	社会保険事務所課長級以上	思いつかない	現在、社会保険庁にある記録を、お客様の協力を得て、訂正していくしかないと考えます。	宙に浮いた5000万件の年金記録の問題のことでいえば、基礎年金番号に統合されていない記録、もしくは加入して納付したにもかかわらず年金受給に結びついていない記録のことと認識していました。マスコミで報道されるようになってはじめてその件数の多さに驚きました。	WM上の不完全な記録を、できるだけ本人記録として確認可能な状態にするよう、また誤りのないように正確な記録補正を心がけました。 今になって思えば、紙の名簿の記録をWMに移しておけば、かなりの数の記録がご本人の記録として統合できたと思います。
7295	地方庁	社会保険事務所課長級以上		早期に解決を図りたいのであれば、業務に精通した人員を増やすしかない。	元々、国民年金担当でしたので、国民年金に関しては、時々、納付記録の漏れを見つけることもありましたが、それは、ごく一部のことと思っていました。 また、厚生年金については、直接には担当したことがなかったので、今回公になるまでは、これほど不備があるとは知らなかった。 ただ、宙に浮いた記録については、社会保険だけの責任ではなく、事業主・被保険者にも責任の一端はあると思っていました。	ご本人からの申出に対し、できる限りの調査をし、誤りのない処理を心がけています。 一番大きな原因は一人の人に複数の番号をふったこと。一人にひとつの番号をすべての被保険者にわかってもらうことが重要。 年金制度についての周知、広報が不足していると思います。
7296	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。		期間調査という業務に携わったときから。 期間調査という業務自体がおかしいわけではなく、期間調査業務を行った際、未登録の記録があったり、カッセットに収録されている記録があることに疑問を感じておりました。全体の作業で登録記録の確認が必要ではないかと思い、研修等で意見として発言したりしましたが、変わる様子はありませんでした。	収録記録の確認作業を行っていただきたく、研修等の場で意見として発言しました。 長期間に渡り、記録を管理していくことの難しさを理解し、業務に従事する意識が足りなかったのではないかと考えます。
7297	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	年金記録を追加すると受給額が減額になる方、加給金等が返納になる方などが多く存在すると思われるが、その方々に対して従前額保障等何らかの措置をすべきだと考える(本人に責がない場合)。試算した結果、減額になる場合、統合を希望されないこともかなりの件数あると思われる。記録解明を優先させるのであれば、受給額の減額について、何らかの特例措置を行うことが必要であると考える。	マスコミ等で今回の年金問題が大きく取り上げられるまで、これ程までもの問題があるとは思わなかった。確かに以前にも国民年金保険料の領収書を持ってあるが、納付記録になっていない場合も数件あったが、ほんの一部のわずかな誤りが判明したとの認識しかなく、まさか誤り等がこれ程多いとは、唖然とした。厚生年金記録についても、一部に氏名の登録誤り等があることは認識していたが、機械に登録さえされていない記録などが多数存在することに驚いた。十数年勤務しているが、これほどずさんな記録管理であったことは、現場で働いている職員としても、意外なことだった。	平成9年に基礎年金番号を導入したときに、手番記録の統合等、一人一番号を徹底的に推し進めるべきだったのではないか。年金受給請求時には記録も整理されるだろうと考えていたが、年金相談窓口が大変混雑し、待ち時間も長くなり、一人の方にかける相談時間もあまり長くかけられないので、年金相談時の記録確認もおろそかになっていたのではないかと考える。現在、年金相談窓口を担当しているが、できるだけ記録の確認を充実させようとしているが、やはり待ち人数、待ち時間が気になり、あまり長く時間がかけれない。できるならば、世間話や昔話などもしながら、人生相談等も受けながら年金相談を行いたいが、年金相談窓口の混雑状態だと、事務的に処理を進めるしかない状況なので、年金相談窓口への人員の充実を図って欲しい。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7298	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	広報活動を多くし、事業主及び被保険者等に社会保険制度のしくみ・内容等をより理解していただくよう一層努力が必要と思われます。	保険料の徴収率の問題もありますが、遡っての資格喪失や報酬の操作は被保険者の受給資格や金額に反映されてしまいますので、好ましい状況ではないと思っていました。耳には入ってきましたが、いつ頃かは、憶えていません。	いつ頃かは憶えていませんが、徴収率は考えていませんでしたので経営難による事業主からの納付相談は、健康保険の資格も絡んでくるため資格喪失はせず、自身の給与の実態を調べたうえで喪失しない形で相談には乗りました。また、事業主以外は訪問等説明し届出できない旨説明。 実質実行したかは不明ですが、最近では、一層経営が困難になっている話は聞きますが、職員
7299	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金任意加入期間中に厚生年金記録が判明し、統合した場合、厚生年金喪失後の国民年金任意加入中の納付は、還付することとなっているが、既に基礎年金受給者の中には、国民年金保険料還付額、老齢厚生年金の追加支払い分より、多くの返納金・受給額の減額が発生してしまうケースが多くあると思います。 国民年金任意加入者は、自らの意志で保険料を納めていたにもかかわらず、すべて還付した上で、年金額の減額や返納、ともすれば、受給権がなくなる恐れもあると考えます。 先日、3号被保険者の特例認定者については、申出書を提出することにより、年金額の返納金は、発生させないとの内容の通達が出ていました。3号被保険者に対する救済措置を設けるのであれば、国民年金任意加入者にも救済措置を設けるべきだと思います。	3号被保険者のように本人の意志確認もした上で、救済措置を設けるべきだと考えます。	約5年ほど前に、厚生年金の記録照会(他庁照会)を担当していたとき、被保険者の方がおっしゃっている、昔の勤め先の厚生年金記録がなかなか見つからず、苦労をしていたときがありました。 時折、名前が間違えて登録されていたということがあり、見つからない(見つけられない)記録があるのではないだろうかと、思うことがありました。	他事務所からの照会には、見落としをしないようにかなり慎重に旧名簿(紙台帳)を探す努力をしていました。 厚生年金については、制度発足時から名簿に名前のふり仮名や住所の記載を行っていなかったことがそもそもの原因であり反省点だと考えます。そのことが出来ていれば、オンライン収入時に機械への記録移管が出来ていなくても、後々名簿でもう少し容易に記録を発見することが出来たのではないでしょうか
7300	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	機損に行けず、処分されたにも拘わらず厚生労働省に行けるラッキーな人や、逆に行き場のない人を集めて、集中的に事務に当たらせてはいかがでしょうか？ 素人を新たに雇うよりは業務に習熟しているのでよろしいかと思います。	大きな問題と認識しました。 現大臣が国会で騒ぎ出したころです。	特に何もしてません。 本業の片手間で片付けさせようとしている点。
7301	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金請求時までには必ず確認しないと正しい金額で受け取れなくなる(請求時までに確認すればよいが、記憶が曖昧になるといけないのでなるべく早いほうがいい)という認識でした。 詳しい内容を知ったのは特別便のころでしたが、採用後1年以内くらいには未統合手番があることは漠然と知っていたと思います。	来客応対時、年金手帳などに手帳番号の記載があれば統合済みかどうかの確認をしたり記録と関係のない用件(喪失証明など)でも氏名検索をしたときには他手番がないかの確認を徹底することは心がけました。 コンピュータ化の際は時間がかかってもきっちりと移行させる必要があったと思います。(カナのみの登録をしたこと、入力のチェックが甘く誤入力が多く残っていることなど)
7302	地方庁	その他(社会保険事務所)			本人が年金を受給される際に統合すればよいというスタンスだったという認識でいました。	本人への回答まちでは、100パーセント統合はやはり不可能ですし、制度のPRのないまま何十年も経ったなかでは遅すぎました。 来所するお客様への記録統合への、確認・聞き取りをことあるごとに、十分にやっていかなければならないと思います。
7303	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	とにかく着実に処理を進めていかなければならないことは言うまでもありませんが、やはりマンパワーが必要です。それも内容を熟知した職員がやらないと記録整備が不十分だったり、他人の記録を統合するなどの事務処理誤りが多数発生する危険性があります。システム開発もした上で、経験の豊富な職員が、問題解決に向け頑張っていくしかないと思います。信頼回復は記録問題を解決することはもちろん大事ですが、対人ですので、お客様への対応等も、大きな位置を占めていると思うので、更なる職員の接遇向上を図ることも必要と思われます。	年齢を重ねるほど、記憶力は衰えていくので、早めに記録統合しなければならないと感じていました。また、本人の記録と特定できない記録は、やはり宙に浮いてしまうのではないかと危惧はしていました。1人の人が多数の記号番号を持っていることがあるということは、昭和60年ころから知っていました。	事務所の窓口で相談を受けた場合は、他に記録がないか丹念に聞き取りして、重複取消ができるものは、できる限り処理するようにしていました。基礎年金番号にもっと早くすればよかったことと、基礎年金番号にしたときに、もっと危機感を持ち、職員だけでなく、国民全体に周知徹底を図らなければならなかったと思います。
7304	地方庁	その他(社会保険事務局)				
7305	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	これからも広報等により年金制度についてお知らせをし、関心をもっていただけるよう努める。 現在照会をいただいている分については、地道にこつこつと処理していくしか無いと思います。	問題になってから、初めてご自分の年金加入記録を確認される人がいかに多いか、職歴が判らない人がいかに多いか知らされた。 平成19年1月。	ひたすら辛抱強く丁寧にご本人の話を聞く。 本人からの申請を待つのではなく、もっと早くから個人の住所登録等をし、加入記録の通知を行なっておればよかったと思いました。
7306	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に分かりません。	人と時間をかけて根気強く取り組むこと。	早急に取り組むべき問題として、認識していますが、問題が存在するのを、知ったのは、特別便が送られる頃です。	そのときは、まだ、社会保険事務所に、勤務していませんでした。反省点としましては、特別便、定期便のようなものを、もっと以前から、出すことができればよかったと、思います。
7307	地方庁	その他(社会保険事務所)	基礎年金番号導入時、統合を先送りにした結果、「もれ」となっているものもあり、社会保険庁も悪いが、被保険者も手続きをしなかったこともあるのではないのか。そういったことをせず、全部社会保険が悪者。 一般の再裁定は4カ月ぐらいではあるが死亡および選択の絡むものは1年以上かかっている。	面倒なのを先送りして、簡単なものから進めていると聞く。支援で行っている者に簡易なもの等振り分けをうまくしていくようにしなければ進まないのではないか。 また、意味の分からない返礼も多々ある。	切り替えていない記録があることにビックリ。平成18年秋ごろ、社会保険庁に勤務経験のある者から聞きました。 統合になっていないのがあると聞いていたが、その時は、相当混乱するし、短期間で収束するといいが、長引くとねんきんそのものに影響が出るのではないかと危惧していた。	請求主義。
7308	本庁	その他(本庁)	[redacted] また、国民年金の手帳番号の住所設定で意図的にお客様が全く居住したこともなく、本人の勤務地の所在地でもない縁もゆかりもない土地に住所設定されている事案もありました。お客様から「私は生まれてこの方、広島市内から住所を動かしたことはないのになぜ広島県xx郡に住所設定されているんだ」と言われたこともありました。	定期便の関係で健保組合加入者のお客様にも住所設定をするようになって解決できたのだと思います。	19年ごろからマスコミ報道でさかんに言われるようになって、初めて知りました。 私が入った12年ごろには手帳統合は年金裁定時に完全にできているものと教わりましたので。 あるお客様は約30年前(昭和51年度分)の国民年金の領収書を持参されて国民年金の納付を確認するとWMでもマイクロフィルムでも納付済になってなく、「消えた年金」を実際に見て愕然としました。 そのお客様は奇跡的に約30年前の領収書を持参されていたので、納付がスムーズに認められましたが。通常は約30年前の領収書を持っているお客様はまずおられませんので、第三者委員会に申請しても「証拠がない」と言うことで認められない可能性もあります。	徴収を重視し、給付を軽んじた結果だと思います。役所の感覚では「お金が欲しいなら自分で手続きに来い」ですが、年金の書類は煩雑であり一般のお客様の感覚では「年を取ったから国が勝手に振り込んでくれるもの」との認識があり、このズレが問題の一因ではなかったのではと思います。 19年6月ころより年金騒動で、臨時に毎週土日も開庁してましたが、私は土日も含めて、2ヶ月ずっと出勤しました。 これだけの騒動になってお客様に対して申し訳ない気持ちがあったので、ここまで頑張れたのだと思います。
7309	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ねんきん定期便等を活用してお客様にご自身の記録を確認していただくことが第一歩だと考えます。また、制度に対する誤然とした不安やマスコミ等からの誤った情報で、正しく制度が理解されていない面も大きいので、年金教育の充実(中学校・高校での年金教育は効果大と思われます。)・さまざまな媒体を通じた広報が重要であると考えます。	新規採用されてから平成20年7月まで社会保険事務局に所属していたため、年金記録問題が国会において質疑された時期ぐらいから知りました。 当時は、未統合の記録がこれほどあり年金受給者の記録も多数含まれているとは思わなかった。	社会保険事務局に所属していたため、各社会保険事務所への支援を懸命に行っていた。 記録確認のためにねんきん特別便を全ての方に送付されましたが、事前の準備が全くされていなかったため、日本全国大混乱に陥ったことは大変反省すべきことであると考えます。(住所の登録の整備がされていないため未着が大量にでた。相談対応の体制が整っていない状態で大量に送付されるため待ち時間が長時間化した等) 今後、日本年金機構が発足するに当たって、年金記録問題の解決のためさまざまなアプローチを行う際に、行った行為がどのような影響を及ぼすか、体制はきちんと整っているのか等、行った行為がきちんとお客様のプラスになるよう分析した上で行っていくべきです(いままでは全てが後手後手なため。)
7310	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	事実の全国民の皆様への周知。 全国民の皆様への事実解決に向けた協力のお願い。	国民の皆様の老後の生活を揺るがす重大な問題だと感じました。 未統合記録の5千万件、旧台帳の未収録件数などは現場では把握できませんでした。これらの事実を知ったのは、新聞テレビ報道と同時期です。 国民年金の領収書が存在するのに、納付記録がないという状況は以前から新聞の地方版などで報道がされていたと思います。	国民の皆様の一人ひとりの声に耳を傾け、事実に近づけるよう努力したつもりです。 しかしながら、同一人物に何冊もの手帳が発行されてしまったり、お客様自身が年金手帳や厚生年金被保険者証を紛失した場合など、制度上の問題として現場・窓口での対応の限界を感じました。
7311	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金記録は、大切な個人情報なので、現在のように本人からの申し出や聞き取りなどにより丁寧に対応するべきだと思います。	年金記録問題は、制度や業務体制等の要因が積み重なって生じた問題だと思います。 年金記録問題が存在することを知ったのは、直接業務に携わってなかったこともあり、テレビ等で報道されたときです。	年金記録問題については、一人一人に対して丁寧に対応するよう心がけています。 今後このような問題が起きないようにするためにも、日々の業務を適正にすることが大切であると思います。
7312	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていないかどうかは分かりませんが、基礎年金番号導入前の国民年金、厚生年金の番号を統合する際に、ネックとなったのが、3号未納の問題ではないでしょうか。生命保険会社で多いのが、友人から名前だけ貸して、あるいは、説明会だけ出席してと言われ、そのことで、本人の意識のないまま厚生年金に1ヶ月あるいは短期間だけ厚生年金に加入していたというケースが少なからず存在しました。当時、基礎年金番号の統合は、社会保険庁として本人に通知を送るなどの政策は積極的に行っておらず、年金請求時に統合するとゆうのが主流でした。そのため、年金請求時に、3号未納が確認されるとゆうケースが多数存在しました。厚生年金が長ければ統合した結果、本人の年金額が増額するため、あまり問題にはならないが、そもそもそういったケースは、厚生年金加入は短期であり、本人の認識がないため、そのことで統合により3号未納が発生し、年金額が減額となってしまいます。そのことを本人に説明すると当然に本人は「私の記録ではない」と、回答します。本人が、記録を認めなければ記録統合はできませんので、	これについては、3号特例制度ができたこと、あるいは、年金受給者については、年金の返納がなくなったことで、解決可能となったと思いますが、まだ、特に受給者に関しては、記録統合することで、年金額が減額になると思っている人が、いるのではないでしょうか。政府広報を積極的に行うことにより、こういったケースにより記録統合のできていない記録が統合されるのではないでしょうか。	・8年ほど前に年金給付課に配属された時に、認識しました。手帳記録を氏名索引で探す際に、本人の氏名を違うフリガナでも探してみてと教示された時は、これは問題があると感じました。しかしながら、そういった形で検索した際に、本人が申し立てる期間が確認でき(確認できない場合は、当然、照会票は提出してもらい記録確認はしています)、機械化に移管する時の、ありうるケースであると認識しました。 ・本人が短期間のみ働いていて、本人すらも働いていることを、忘れてしまっているようなケースが実際に存在します。この場合に、当時、事務要領上、本人に会社名を告げて確認することができませんでした。これは、当時、非常に苦労し、問題であると認識しました。	社会保険庁には、事務所から意見を上げました。ただ、全国には同姓同名、同生年月日の方が存在するケースがあるため、万が一、本人のものでない記録を統合してしまえば大問題になることもあります。当然、意見など無視されていましたが、当時とすれば、仕方がなかったとも思います。(7)で回答した3号未納のケースもそうですが、変な言い方ですが、問題となって、やっと現場から言い続けた、当時とすれば「バカな意見」が、年金記録問題により「正当な処理」として社会保険庁から指示され、救済法にも繋がったとも思います。私達は法律で動いている以上、法律、あるいは業務マニュアルでしか対応できないし、説明ができないことは確かです。現場の声、意見を上げても、それを吸い上げ回答を出す側も、同じ立場です。問題を、問題として認識を共有できないことが反省点だと思います。第三者機関的な、機関を立ち上げ、法律を超えた意見を吸い上げ、それを吟味し、今後の法改正や、業務マニュアル作りに反映させる必要もあるのではないでしょうか。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7313	地方庁	社会保険事務所課長級以上	厚生年金保険第四種被保険者として、240月の加入期間を満たして受給権が発生した受給権者に、過去の厚生年金記録が判明した場合に、240月以上となる第4種被保険者期間を削除することによって、年金額が減額となる事例が少なからず発生しております。第四種保険料は当時の金額で還付されますが、年金額が大幅に減額となる場合に「なぜ自身が納めた保険料をわざわざ還付して、年金が減額されなければならないのか」と受給権者のご理解を得ることが困難な状況です。第四種は240月(35・40歳以降180月)を満たすための制度ですから法律的には止むを得ない処理ではありますが、記録問題の特例として、判明した記録を追加して240月超過になったとしても、第四種期間を削除して保険料を還付することはせずに年金給付の対象とした方が、一般的に馴染む取扱いであると思います。第四種期間を削除して保険料を還付した方が有利になる事例もありますので、脱退手当金の取扱いと同じように受給権者からの申出により、期間削除及び還付を行なうことが望ましいと考えております。	記録問題に関わる特例として、通知を発出していただければ、法改正を経ずとも対応できるのではないでしょうか。	平成8年に年金相談業務に携わり、再就職にあたり前歴を隠したいお客様や、若い頃の短期間の勤務歴を思い出せず"年金手帳も散逸しているお客様が多く、「消えた年金」ではなく統合もれが多く生じていることを認識しておりました。それは基礎年金番号制度になり、お客様に過去記録の照会をしても解決されていない状況でした。制度発足当初から、現在の様にコンピューターによる氏名索引で全国の記録を瞬時に把握できる体制でなかった以上、統合もれは被保険者本人の申告による自己責任に起因する制度になってしまっていたと認識しておりました。国民年金保険料の、郵便局などの金融機関や市町村また社会保険事務所職員の着服については想定外で残念でなりません。	統合もれの記録については、年金相談時にお客様に的確な情報を提供して、本人確認に努め記録統合処理に至るよう対応いたしました。反省点は厚生年金記録であれば、業務センターにおいてカセットオープンを早い時期に行なわなかったこと。国民年金記録であれば住所入力を全ての記録に対して行なわなかったこと。完納記録であっても全ての記録をマイクロに納めなかったことを挙げさせていただきます。
7314	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	①決着地点をよく考えて、解決に向けての行動をとる。→人員や対応策が無いのに、闇雲に何でもかんでも思いつきで上から押し付けるような方策は意味がないと思います。特別便・定期便・～便等は混乱を招きさらにミスを上乗せしただけで(別人の記録を統合など)根本を解決するには不十分だったと思います。 ②人材の確保。→人が起こした問題は人にしか解決できないため、よく考えて行動するには、よく考えて行動できる人間が必要であると思います。多くの問題を解決するには現場をよく知る人間が最低限必要であり、百歩譲る気はないですが、譲ったとして公務員で無くなったとしても、年金記録問題で処分を受けていない処分歴がある現場職員がいなくなっては意味が違い、解決にむけて対策とは思えません。そういった事がわからない人材は要らないので、何が一番やらなくてはいけない事か、しなくてはならない事かを考えれる人材が必要だと思います。 ③責任を明確にし、これからの問題を解決していく職員のモチベーションを保つこと。→今いる職員が悪いような事になっていますが、実際は違うと思います。自分が生まれていない時期の問題でその責任を取れ(ボーナス返上や、公務員で無くなる、分限免職等)は単なる八つ当たりやスケープゴートでしかなく、解決に向けて仕事をしている今いる現場職員のモチベーションを保つのが難しく、さらに問題を引き起こす可能性があると思いますので、きちんと責任を明確にするべきだと思います。 まだ色々あると思いますが、何を言っても伝わらないと考えますので最低限でやめます。なぜなら、組織のトップがすでにだめだからです。組織のトップが自分のやりたい放題な仕事仕方(問題解決のためではなく、自分の気持ちのためにしか考えていない)しか考えず、本当にやらなければならないこと(相手の立場に立った行動で、当たり前のことを当たり前にする)ができないからです。リスタートプランの時にも書きましたが、こんな人材しかいない組織に問題を解決することはできません。このアンケートにしても個人IDが特定できる時点でアンケートではなく、踏み絵と同じものであり、解決に向けてとありますが意味が無いと思います。組織も民間になりいつ組織の責任を押し付けられてクビにさせられるかわかりませんが(自分は最初から覚悟しています、納得はできませんが)、せめて少しでも伝われば!と思い、あえてこの用な書き方をしました。最後	国民年金課に在籍していたため、受給者については知りませんでしたが、採用されてから1ヶ月くらいで被保険者の記録は統合されずに残っている記録があるとしりました。ただそれは年金請求時に統合されるため、今の時点では問題無いと上司に教えられたため、その事自体が問題であると認識はありませんでした。	問題と認識していませんでしたが、問題が起こってからは少しでも解決するよう必死で対応しました。 反省点はこれらの問題を引き起こしてきた、過去の職員のせいです。公務員は全体の奉仕者であることを忘れ、世のため人のために仕事をしてこなかったせいです。今の現場にはそんな職員は少ないと思いますが、また、これからは民間になるので公務員としての心構えではなく、人として当たり前のことができる心構えをもつことが大切だと思います。
7315	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知らない。	地味に誠心誠意を持って、人員を投入するなどの人海戦術しか解決がないと思われる。 その解決の方策についても側面的な精度のより高い検索システムの開発を急ぐべきである。	認識していなかったが、この数年の年金記録問題ではじめて知った。	今日の年金記録の問題が、過去の先人たちが年金を支払うという原則を果たす気がないと思えるように誘導されるかのように中央官僚の無責任さによって仕向けられていた結果と思う。 年金制度の重要性をきちんと義務教育の場からやってこなかったことに起因しており、その結果が、記録管理の重要性と将来への責務がかけたいい加減さと無責任さとなっている。 対象者に対しての職場等の機会をつくり対象者に対する記録復元努力に対応している。そのような粘り強いことでやりぬくことしかないものと思う。
7316	地方庁	その他(社会保険事務所)		今後できることとすれば、可能な限り早期にオンライン上で確認できない記録を全国のWMから確認できるように記録整備をし、それと平行して被保険者や年金受給者等、ひとりひとりに継続的に特別便や定期便等を送付し、自身の年金記録を確認していただくよう、周知徹底していかなければと思います。	平成17年頃他庁照会を担当していた時に、オンライン上だけでは確認しきれない記録が数多く残っているのを目の当たりにし、申請主義や記録管理の方法等、年金制度自体を変えていかなければと思いました。	個人で対応できることは限られているので、受けた期間照会の依頼については、オンラインシステムだけではなく、マイクロ等確認できる資料を様々な方法で検索し、回答するよう心がけました。 また、他課へ異動した現在は、自分の受け持ちの仕事以外に特別便や定期便の処理や電話かけを積極的に行いました。 反省点としては、すべての記録を整備してから送付するとした場合、記録整備するのにどれ程の時間がかかるかは見当もつきませんが、オンライン上の記録整備が完了した段階で、特別便や定期便を送付すれば現在のように回答が届くまでの時間を要することは無かったのではないか
7317	地方庁	その他(社会保険事務局)		人員を増やして、1日でも早く調査と記録整備を行う。	年金記録の管理がずさんだったために起こったことと思います。 平成19年頃	記録補正時に、確認を十分行う。
7318	地方庁	社会保険事務所課長級以上	定期便にかかる標準報酬について、算定基礎、月額変更等の取り扱いが、お客様には知られてなく、会社の事務担当者が知っている程度である。 お客様は給与と勘違いをされ「こんな低くない」という照会が多い。	標準報酬の決め方や標準報酬＝給与ではないということをまずいろんな角度から周知する。		
7319	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	引き続き入念な調査を行う体制が必要。そのためには、一定程度のマンパワーと知識・経験等が必要であり、引き続き過去の年金知識を持っている退職者を雇用して、力を借りる必要があると思う。	年金記録問題より前は、年金裁定時に記録を確認したうえで記録統合を行うケースが多かったため、基礎年金番号に登録されていない手番が多いことは認識していたが、電算記録に収録されていない記録があることや電算記録に間違いがあることなどは、問題が公表されて初めて知った。	年金給付課経験者のため、年金相談等について積極的に協力した。 現在は再裁定が滞留しているのは大きな問題であり、一部を地方庁においても行うことができるようにするなど、早急に対策をうつべきであったと思う。
7320	地方庁	社会保険事務所課長級以上	・今まで、挙がっている内容以外のことは、把握していません。	・今の対策以外に新たな対策というのは、正直浮かびません。 ・紙台帳とMW記録の突合作業で、集約化等いろいろ策を講じてはいますが、絶対的に人手不足を感じています。今のところは、示されている問題解決に向けた業務と通常業務の遅延や誤り無く円滑に早い対応をするだけでも、連日の課内職員全員の残業無しでは乗り切れない状況です。	・採用(昭和63年)から、厚生年金加入手続き時に、厚生年金手帳を複数冊持って来所するケースとかは既にありましたので、その時は記録を一つにする程度の認識しか持っていませんでした。他国民年金の適用とか健康保険給付の業務担当時にも、特段問題意識を感じることなく業務を行ってきました。 平成17年から年金給付の業務を担当するようになり、そのときに、今までの事業所調査時の報酬提出漏れや適用漏れ、手帳の複数所持から生ずる記録の欠落が、年金受給に及ぶ影響をはっきり認識するようになり、そのときに、お客様から依頼されて記録の確認をしたものが、カセットを開かないと不明とかデータがMWでは確認しきれないこと等あり、自分なりに問題意識を持つようになりました。	・年金相談窓口で受給者と直接接する業務を担当していましたので、お客様からは、とにかく履歴の確実な聞き取りを常に心がけて対応しました。厚生年金適用担当の経験も生かし、調査受付することなくその場で記録を見つけて確認してもらい、裁定まで対応出来たケースも多くあります。 窓口経験で、お客様が年金手帳を5から6冊所持し、全て違う番号だったというケースは一度二度ではありませんでした。厚生年金加入時に、手帳の確認があいまいで、とりあえず新規として番号払い出し加入届を済ませ、その後に手帳が見つかっても重複届の提出が無い理由で、そのままの状態。年金受給時には、一本化されていれば大丈夫の認識が蔓延していたのかも知れま
7321	地方庁	その他(社会保険事務所)	旧法受給対象者で、厚生年金が判明しても1年未満であれば年金として受給できないし、国民年金と重複している場合は国民年金保険料は還付になるが、年金の返納が発生してしまう。一般的な考えとしては、記録が判明すれば年金は増えると思います。法律(制度)がそうなっているのでどうしようもないと思いますが、なかなか受給者の理解は得られません。	法律(制度)が変わらない限り解決は出来ないと思いますが、統一的な事務処理を考えなくてはいけないと思います。具体的な方策は思いつきません。	本人の記録が最終的に統合されていない状態は、被保険者あるいは受給者本人にとっては不利益となる。「宙に浮いた年金記録」あるいは「消えた年金記録」と言われるが基礎年金番号制度発足時に今後問題が出てくるのではないかと考えられた。	被保険者あるいは受給者に対し、相手の身になって丁寧に説明することを心がけ対応してきたつもりです。 当時(平成9年1月時点)の加入制度の番号を基礎年金番号として付番し、それまでの加入記録を整理、統合しないまま基礎年金番号制度を発足したのが、混乱を大きくした一要因と考えます。 また、最終的に年金請求時までに加入記録を確認できれば、年金受給に問題はないとするよう
7322	地方庁	その他(社会保険事務所)	採用されてからまだ数年のため、一般的な問題しかわからない。	膨大な量を十分にこなせるための人員増と、全ての職員に対して過去記録に関する知識を十分なものにさせること、と考える。	長年のミスの積み重ねで引き起こされた問題と認識している。この問題については、世間一般的に知られるようになった時期と同時期に知った。	記録の照会に対してミスを引き起こさないよう一件一件十分に調べること。そして記録の調査を進める上で分からない知識があったらその度に確認し知識として身に付け、次の記録調査に生かせるよう心がけること。その積み重ねをつねに念頭に置いて対応した。 この問題についての反省点は過去の大小問わないミスの積み重ねをその都度十分に修正しなかった点であると考える。その時行ってしまったミスをその時点で解決するという積み重ねが足らなかったのだと考える。
7323	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	年金記録問題解決専門の職員の増員 軍人恩給、各共済、厚生年金、国民年金全ての記録を全国どこのWMで確認できるようになると	全ての紙台帳をWMに収録されていないことが原因。	資格記録の検索方法がたくさんありすぎること。よって回答するのに相当時間を要してしまう。
7324	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	何をもってして解決とよべるのかわからないが、 国民全員を納得させるには本人の申し出で すべての記録を復活させるしかないのでは。 実際に国年記録について期間が短ければ 申し出で証拠なしで復活とかなるようですし・・・。 今後も色々な理由から基礎の二重払い出しなど 起こりうる可能性も否定できないので 米国のような社会保障番号の導入が必要に なると思われます。	わからない。	社会保険庁側の反省点ということで言えば、 基礎導入時の広報不足。 当時は年金制度自体が今ほど現役世代には 身近に感じられていなかったということもあり 周知が足りなかっと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7325	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	現在実施されているものと、今後予定されている紙台帳記録との突合。 ねんきん定期便の継続実施。	社会保険庁の記録管理方針・計画の不備。 コンピュータに収録されていない記録があることは、報道で初めて知った。 社会保険事務所等における記録ミスもあるが、事業所からの届出誤りもあるのが実態。 事実に基づかない記録の訂正はあってはならない。 未統合記録については、コンピュータ管理になる前の事務処理では本人の申出・事業所の届出によらざるをえず、安易な新番払出が行われていたことが主な原因。制度ごとに記録を管理していたことから、一冊の年金手帳に厚生年金と国民年金の番号が書いてあっても本人からの申出がないと統合できていない。	社会保険事務所等のミスの有無に係らず、年金記録問題の解決に向けて事務処理・お客様の対応に努めた。 成績を上げるために、事実に基づかない記録の訂正等を行ってはならない。法令遵守の徹底が必要。また、担当者の再確認・決裁段階におけるダブルチェック等で正確な記録管理に努めることが必要。
7326	地方庁	その他(社会保険事務所)	昨年3月より任期付職員として勤務し、定例業務の他、特別便回答の 為の調査を行っていますが、特別ご報告いたすような問題は存じません。	調査を進め問題を解明していくには、当時収納業務に従事していた市町村 への職員派遣調査や、調査方法を全国的に統一標準化し徹底していくこと でスピードを」上げていくことが必要と考えます。	昨年の勤務時にはすでに、社会的問題となっていました。	この問題の解決が進まないのははお客様のお申し出に対し、真実か否か を判断する記録、証拠が乏しいことだと思います。 反省点としては将来また同じような問題が発生しないよう、標準化による どの職員が携わっても同じ結果が出、ミスが発生しない作業方法の確立と 自己啓発等による知識とモラルの向上が必要と考えます。
7327	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	現在行っているような定期便での年金記録の確認を促す。	5000万件の話題が取り上げられるまでは、何件の未統合記録があるかは事務所の一職員では把握できなかったが、被保険者はともかく現在年金を受給している受給者については早期に解決しなければならないと思う。5000万件の話が出たときに知りました。	社会保険庁からの指示に従い対応した。反省点は紙台帳からオンラインに切り替えするときの切り替え作業についてずさんと言われても仕方が無いような処理だったことが一番の反省点。
7328	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		ねんきん定期便等による対応	申請主義による弊害 2006年頃	年金記録の管理に対する意識が足りなかった
7329	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。		平成9、10年当時に年金給付課に配属されていた時に、未統合となっている手帳番号が存在することは知っており、当初は、単なる基礎年金番号への統合漏れと認識していた。 その後、現在の部署において、氏名が収録されていない記録の整備等々により、WMで検索できない記録の存在並びに未請求となっている手帳番号が多数存在することを知った。	年金給付課の配属中は、請求のあった職歴確認の徹底のほか、生年月日引抜票の確認を行い、請求のあった職歴以外の職歴の確認に努めた。 また、配偶者が年金受給者の場合、配偶者のWMによる氏名索引の徹底にも努めた。 払出簿による調査においては、本来の調査のほか、調査において判明した重複取消記録等に基づく記録の整備を行った。 年金記録問題は、過去に実施された紙台帳等による記録管理からコンピュータによる記録管理への切替えの際、正しく氏名や資格記録が収録されたかどうかの確認不足及び被保険者等への加入履歴のお知らせが無かったことが大きく影響していると考えます。
7330	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		現在、報道などで言われる宙に浮いた5000万件の年金記録というものについて、件数の膨大さを知らず、手帳については年金請求時に記録確認をすることによって解消されると思っており、特に問題視をしていなかった。 しかし、報道などにより膨大な件数が手帳として残っていることを知り、その時に初めて問題だと知りました。	この問題を意識したことにより、日常の相談などで、常に記録の確認をするように心がけ、早期に未来の基礎年金番号に統合できるよう努力しております。 この問題の反省点としては、基礎年金番号導入時に、ある程度手帳の保有者を絞り込み、本人からの申出を待つのではなく現在行われているような形で、本人へこちらから情報を提供し整理を進めていれば、ここまでの問題には発展しなかったと思われます。
7331	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	お届けいただいている届書、請求していただいている請求書を、まず迅速に処理させていただき、このたびの年金問題に関してのお支払いをさせていただく。 お一人ひとつの基礎年金番号に少しでも早く統一させていただく。	厚生年金および国民年金加入の際に過去に加入していて年金番号を調査することに欠けていたと認識します。 平成18年から平成19年ころでしょうか。	お客様の大切な年金、ご本人の年金は、漏れることなく受けといただきたい。 大きな不信感を持たれていることは、どうすることもできませんが、誠意を持って対応させていただいています。 金融機関では、1円でも足りないことは、許されないことでしょう。私たちのお預かりしている年金もお客様にとって大切な財産ということをしっかり肝に銘じ、 今後勤めさせていただきます。
7332	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	特別便・定期便等の各種お知らせへの受給者等からの照会に対し、記録整備及び年金額の改定処理を、一刻も早く対応すべきと考えます。 今後予定されている、紙台帳との照合作業も含め、迅速に実施するためにも、人員も含めた体制整備、必要な予算の確保が必要と考えます。	宙に浮いた年金問題については、基礎年金番号が導入され付番通知が送付された際の、手帳番号の統合処理の方策を、十分に検討し、対処すべきだったと思います。 国民年金の納付記録問題については、さん孔タイプライターでの進達処理における、平成処理・統合処理が不完全だったことも、消えた年金の要因のひとつと思います。 マイクロ台帳との照合作業に係わり、痛感させられました。 手帳統合が遅れても裁定請求時に解決できるとの認識の中、裁定請求時における職歴等の聞き取りが、これだけ不十分だったのかと知らされたのは、記録問題が取りざたされた時期だった	記録問題発覚後の各種対策に、年金行政にかかわる職員の一人として、精一杯与えられた課題に対応しようと、対応しました。 反省点は、上記のとおりです。
7333	地方庁	社会保険事務所課長級以上		まずは、人員を増やして作業することになるが、作業する人によって同じ事業所をみつけられたり、見つけられなかったりするケースがあるので専門にする人員 を増やして作業すべきだ。	自分自身が採用された時は手書きによる名簿で、手帳の番号も読みにくい数字が記載されていたり、紙なのでよく破れたりしてテープで貼ったりしていただけで全くといっていいほど管理されていなかった。現在の年金記録問題は当時の管理の甘さ等であり、責任は大きいと思う。昭和60年頃。	当時は機械管理ではない為、何も対応することはなかった。現在は責任の重たさを感じているので、年金記録問題を優先的に処理するようしているが、 日常の業務もあるので、思うように進まないときもある。 上記に記載したが、機械化になる前の名簿の管理(破れていたり。インクで汚れて見えにくかったり等)がされていなかった。
7334	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	時間はかかってしまうと思いますが、一件一件を正確に、真摯に、責任を持って対応するしかない思います。 あたりまえのことかもしれませんが、これでもしもまた統合漏れや他人記録の統合などの問題を起こしてしまったら本末転倒だと思います。 方策と言えるほどではないですが、ひとつの課や担当を決めて解決にあたるのではなく、全職員の急務として、対応していくべきかと思います。	[redacted]テレビや報道で知りました。 この問題の解決には、当初思っていた以上に多大な労力と時間がかかると思っておりました。	[redacted]年金記録問題担当として業務に携わっておりましたので、日々のお客様対応で一件一件を正確に、真摯に、責任を持って対応していきました。 WM導入時や基礎年金番号制度導入時の対応の中途半端さが根本にあると思います。 あたりまえのことかもしれませんが、システムや制度改正時こそ徹底した「迅速な」対応が不可欠だと思います。
7335	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録問題として提示された事象以外は特に存じておりません。	まずは「ねんきん特別便」「ねんきん定期便」のお客様からの照会回答を早急に解決し、各個人の年金記録を正しく確定するよう職員が全力を尽くし、 取り組むことが必要と考えます。	特に認識しておらず、平成19年7月ごろ認識するようになりました。	相手の立場となり、責任を持って業務を遂行しております。 また、正確で迅速な処理、対応を心がけております。 ひとつひとつの手続き処理において、その場限りの対応であったことが反省点として挙げられると思います。 また、年金記録問題についての取り組みが遅かったのはもちろんであるが、私達社会保険職員が、この問題を認識していなかったことは、とても残念に思っています。 このような問題が予測できなかったことは問題だと思いますが、早くから認識していれば対応の仕方も違っていたと思われ、悔やまれます。
7336	地方庁	社会保険事務所課長級以上	別になし。	オンライン上の記録にない旧台帳等の記録については、一件々記録を確認していくしかない。	平成9年の基礎年金番号導入時。複数の手帳番号を持っており統合が遅んでいないこと。また、年金請求時に申出のない記録については、本人確認ができないとのことで、統合されず年金額に反映されないこと。	事業所、お客様より相談があった際、手帳番号が複数ある場合には、記録統合を行った。 基礎年金番号導入時に、他の番号がないか通知をしてはいるが、お客様からの申出がないものについて、そのままにせず、積極的にアプローチすべきであった。
7337	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7338	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	未統合手番の記録を台帳からしっかり確認し整備をおこなわないまま回答期限を政治判断で決めたことにより、現在の解決ができない状態になっているとおもいますので、整備をする時間を設けて改めて国民に協力を得ていく方法がいいと考えます。	紙台帳時代の管理の記録がもれていることが問題であるため、(7)で述べたように、きちんとWMに記録を整備することが先決だと考えます。	歴代の長官や大臣も知っていたはずなのに、なぜ、基礎年金番号を導入するときにでも行わなかったのか疑問におもいます。 現場の社会保険事務所では、宙に浮いている記録はまったくわからないため、記録が漏れているという認識はありませんでした。 もっと早くにきちんとできたと思いますが、なぜそのままにしておいたのか、逆に教えてほしいで
7339	地方庁	その他(社会保険事務局)	ございません	ひとつひとつ記録を見て行くしかないと思います	新聞に取り上げられからです	早期解決に向け、日々努力してきました。 反省点は制度の未熟であったこと、紙台帳からオンライン化を進める際の入力の問題、世間の年金への関心の薄さ、受給開始まで期間が長い、一番の問題点は複雑であり、法律が時代の変化に対応できないことだと思います。
7340	地方庁	その他(社会保険事務所)		システムの作成時期や都道府県によって記録の管理方法が異なるのは、問題解決の大きな障害だと思う。 可能な限り統一化を図りシステム対応できるようになれば問題の解決のみならず今後のデータ管理の上でも有効と思う。	年金給付の部署を経験するまではこのような問題になるとは考えてなかった。 当然システムで管理されている記録が正しいものと、お客様だけでなく若い職員も考えていたと思う。	年金記録問題と認識されたころから、申請の際等、以前以上に過去の記録を入念に確認している。 また、上記のとおり、過去の記録を完全にシステム化できていない事、あるいは基礎年金番号導入のタイミングの遅さ等、対処できていれば影響が少なくできたと思われる。 また、お客様から見た場合、法律そのものが度重なる改正等で難解複雑なのも原因の1つだと

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7341	地方庁	その他(社会保険事務局)			報道等で数字は出ていたが、ここまで大きな問題になるとは思わなかった。 存在することを知ったのは平成19年からですが、その時の窓口は混雑した状況でしたが、ほとんどお客様の記録は問題なく、記録確認できたとのことで感謝されました。(沖縄は年金スタートが新しいということもあるかもしれませんが)	とにかく、年金記録に対して不信感を持っており、また制度が複雑なところがありますから、分かりやすく、問題ないですよと安心感を与えるよう心がけました。
7342	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにありません		被保険者からの相談等で手番があっても会社名等がわからず統合できないケースがあったので、誰のものかわからない記録があることは認識していた。知ったのは平成12年頃(採用された	とくに対応していません。反省点としては平成9年の基礎年金番号導入時に本人宛確認をしていると思うので、その際に手番の整備等を行ったうえで調査・連絡するなどすれば良かったと思い
7343	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在社会保険庁が保有するすべての記録を各端末で見られるようにすること。そうすることにより、余計な時間がかからないと思われます。また、職員一人ひとりが誠心誠意対応をしていくよりほかに方法はないと思われます。	大変重要な問題であり情けない感じました。報酬がなされるまで管理している記録は大変重要なもので、万が一にも間違いがあるとは思いもしませんでした。	まず、お客様のご記憶を元に過去の記録についてお探しをするよう心がけておりました。また、画面照射されるものがすべてではないと認識し、お急ぎの場合であっても時間をかけ調査を行うようにしておりました。 紙による記録管理から記憶媒体による記録管理への変更の際の認識の甘さが一番であると思います。今後は記録を必要以上に訂正をすることもないと思われるため、訂正、取り消しを行う際に誰が何のために作業をするのか把握することが重要と思われます。
7344	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	調査の回答、再裁定等、できる限り時間を短縮すべきだと思いますが、そのために最終的には人員の増しかないと思います。 今後という意味では、被保険者本人がいつでも自分の記録を確認できる状況にし、また、年金制度に今まで以上に興味を持っていただけるよう、更にきめ細やかで分かりやすい広報等が必要だと思います。	何をさておいても、最優先として取り組むべき問題だと認識しています。 年金記録問題を「問題」として捉えるようになったのは、マスコミ等で報道されるようになってからです。それまでは未統合であっても、裁定時に統合すればいいものだと思っていました。	年金制度の信頼回復に向け、常にお客様目線に立ち、業務を行うことを心掛けてきました。 また、現状に流されず、自分が当たり前のように行っていた業務が本当にこれでいいのか、改善できるところはないのかと常に考え続けることが重要だと思います。
7345	地方庁	その他(社会保険事務所)			問題の存在を知ったのは平成18年頃になります。 年金記録問題の認識としては、基礎年金番号の導入前の年金加入記録が基礎年金番号の導入の際にきちんと統合整備することができなかったため、今日未統合の年金加入記録が存在しているということです。また、未統合記録の中には、氏名や生年月日がオンライン化の際誤って入力されているものやまたは入力されていないものがあるということです。 また、国民年金記録については、本人が納付したと申し立てる期間が社会保険事務所の記録では未納になっているといった、納付記録が正しく管理されていない問題があると認識しています。	年金記録問題が起こる前は、年金の請求について、お客様が申し出た年金の加入期間以外に、本人の記録と思われる可能性が高い年金記録があるかどうか積極的に記録を検索等することはありませんでした。しかし、この問題が起きてから、本人も年金をかけたことを忘れていることや、かけていた認識がなかったという場合も多くあることを知り、積極的にお客様に年金記録の確認をするようになりました。基礎年金番号が導入された際に未統合記録の整備を徹底的に行わなかったため、長年の月日の経過とともに人の記憶も薄れてしまい問題の解決が困難になっていると思います。また、オンライン化の際の入力誤りで、氏名や生年月日が誤っている場合は単純な氏名索引では記録が出てこないため、あらゆる可能性をもたせて記録の調査にあたらなければならないとして対応しました。年金記録問題は、国民の皆様の年金記録を管理するという認識が欠けていたことが反省点として挙げられると思います。また、年金に加入しなければならない期間は20歳から60歳まで40年間という長い年月を考えると、自分の加入状況について常に確認してもらうことが必要であり、年金特別便や年金定期便ということが行われてこなかったこと
7346	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	解決とはどこまでを指すのでしょうか？ 宙に浮いている(もれている)記録が誰のものであるか、を判明させることですか。 もれていた記録を確認していただき、再裁定の手続きをしていただいた方のその後の処理をもっと迅速にしていただきたいです。 現在、再裁定申請後3ヶ月程度で支払となっていますが、実際に短期間で支給されているのは単身者など処理が簡単な方のみで、多年金受給者や亡くなられた方の場合は1年以上かかっているのが現状です。 受給者の方々にとっては、記録が判明し未払い分が支給されて解決なのではないでしょうか。 中央(業務センター)の方へ進捗状況を問い合わせても、無愛想(一部の方ですが)返答をされるだけで受給者のことなどまるで気にかけてない様子です。 一度窓口で応対されると受給者の方の気持ちがわかっていただけるのではと思います。 再裁定業務も受け付けた都道府県により処理日数が異なっているようなので、都道府県で分けずに審査していただければもっと早くなるのではと思います 。 また、記録が漏れている方の申立において判明しない場合、第三者委員会への申立により調査していただいてますが認定の基準をはっきりさせていただければもっと早く回答につながるのではと思います。	年金問題(記録もれ)について実際に直面したのは、年金給付の業務に携わるようになってからですが、正直ここまでひどいとは思いませんでした。 制度を発足させ、国(社会保険庁)の管理の下で行われてきましたが制度についての広報不足や管理する立場の認識不足により生じた問題だと思っています。	年金請求書を受理する時点において、氏名索引等で記録が複数存在する場合、ご本人に対して必ずご自分のものでないか確認していただきました。 そもそも、年金手帳を複数発行しているのは年金請求の際に確認できるとの観点だったそうですが、担当者によってまったく確認作業をされてない方もいたようです。 お客様からいただく声は、「国のすることだからまさか漏れがあるなんて思いもしなかった」というのが多数です。 基礎年金番号(一人ひとつの番号)がスタート際に、基礎年金番号通知書に同封されているハガキにて基礎年金番号以外の番号をお持ちの方は回答してください。というのがありましたが、業務センターではそのハガキを一部処理せずに廃棄したとの噂も聞きました。 担当者のモラルにもよると思いますが、中央のお上的意識(一部の方でしょうが)や制度改正の際の準備不足が改善すべき点だと思います。
7347	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	再裁定については、特にお待ちのお客様が多いことから、OBなどの活用を中心に期間の短縮を図ることが必要と考えます。 期間照会においては、時間短縮のために各社保での取り扱いとなりましたが、マイクロ等の整備の仕方が一定でないため、該当県以外では調査が困難なことがあると思います。 また、当時の地域事情(社会保険事務所の設置状況や管轄地域など)、該当県以外では分からないこともあると思いますので、他県への照会も必要と思います。	年金記録は、年金権や年金額に影響するものであり、慎重に取り扱ってきましたし、収納についても市町村からの報告や日銀との突合せなど適切に処理していました。 オンラインによる記録は、当初からほぼすべてが整備されているものと思っていました。 そのため、氏名検索において検索できない記録は、読み方や生年月日を変えるなどして記録を調査していました。 それでも見つからない場合は、名簿やマイクロで確認していました。 地方では、本庁での記録管理がどうなっているのか、十分に分かっていませんでした。	年金記録については、国民の皆様に多大なるご心配をおかけしましたことに対して、心からお詫びをいたします。 この間、年金記録の確認のために、土日・休日を含め「ねんきん特別便」の調査・回答に努めてきました。 現状の事務処理では、記録の入力には多くの確認が行われており、記録の誤りは発生しにくいものと考えますが、誤りに気づくチェック体制を作り誤りが発生しないよう努めたいと思います。
7348	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	時間がかかるとしても現在、全員で取り組んでいる調査、整備等をこつこつと一件一件対応していくしかないと思います。	公的年金という性質上、信頼が第一だと思いますので、非常に重大な問題であると認識していました。ただし、メディアが必要以上に煽っていたのも事実だと思います。 存在を知ったのは、問題が取りざたされてからだと思います。	相談窓口の担当としましては、やはり信頼という部分が重要ですので、誠意を持って対応することを念頭に心がけました。 庁？で台帳が手付かずで残ってしまったことなどは、責任者等が数年で移動してしまうので、問題を後回しでいいやという部分が積み重なった結果があると思います。
7349	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金記録調査に係る人員が不足していると感じています。調査・回答に係る人員を増員して集中的に処理を進める等がよいと考えます。	加入者の立場からみると、本来、加入記録は国で適切に管理しているはずの記録に漏れや誤りがあることは、国及び制度そのものに不信感を抱く重要な問題であると認識しています。H19年5月頃から加入記録に関する相談が多くなってきたことから問題を感じました。	1人でも多く記録漏れの解明に努めるよう対応してきたことと思います。本来業務を抱えながらの窓口相談には限度があると感じます。専門のチーム編成を早く立ち上げて対応するべきが反省点として挙げられます。
7350	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般の意見と一緒で詳しい事は判りません。	日々積み重ねの業務の大切さ、個々に責任を持ち当たり前のことを行う。 お客様との対応なのでサービス業の意識も大切だと思います。	記録問題発覚後、特別便発送時に知り、業務上電話での問い合わせの多さに実感しました。	お客さまからの問いかけには、自分で最善を尽くし対応しており、これからに対しても、お客様の立場に立ち、正確をモットーに親切丁寧迅速に対応します。
7351	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし		オンライン化の際に古い記録はすべてが乗っからないので、年金請求時等の機会にご本人からの申し出により調査・収録するものと認識。 実際に調査してこんなに困難な作業とは認識していなかった。 3年ほど前に騒がれだして初めて知った。	ひとり一人の方それぞれが保険料を支払い将来の給付に備えていたのもであり、きっちりと調査し支払うべき。 ひとりに複数の番号を発行したことによる本人記録との確定の難しさがあり、統合できないものもある。 基礎年金番号にしても、基本の考えはあるが、現実に2以上の番号を持つものもあり、いわゆる総背番号方式にでもしない限り同じことがおこるのではないか。
7352	本庁	その他(本庁)		解明期間を設け、人、物、金を投入し、徹底的に解明を行うことが重要と思います。またシステムサポートを強化し、ペーパーレスによる迅速な解決手段を 活用することが大切。 <二度と同じような問題を起こさないためには> 国民へ一定期間毎に収めた保険料の明細を送り、その都度確認しあえることスキームが大切でこの繰り返しが信頼を高めることと思います。 そして将来どれくらいの年金がもらえるかも上記と同じタイミングで国民へ情報開示することが信頼関係の強化や働く意欲を高め、若年層のフリーターをも減少させる効果も期待できると想定されます。 また、年金額のポイント制度を導入し、たとえば1年毎にポイントを国民へ付与することにより国民の皆さんに誰でも理解できる簡単な制度にすることも必要と 思います。	信頼を失う大きな問題と思いました。 今後、過ちを起こさないために国民から信頼を得られるよう行動しなければいけないと認識していました。 任期付職員として採用された時。 また採用以前にも新聞等で知りました。	何か問題がある時は上司へ常に報告、連絡、相談を行い、組織としての対応やアドバイスをもらいながら対応しております。常に情報をオープンにして行動しております。 この問題の反省点について コンプライアンスやガバナンスの欠如が大きな反省点と思います。 定期的な教育や勉強会の実施不足、情報の共有化不足など ＊民間との情報交換会や見学などを積極的に行い、職員の意識改革や視野を広げる施策を推進することも必要と思います。
7353	地方庁	その他(社会保険事務所)	特別便処理を11月末までに行う旨の方針が出た関係で、記録調査の業務を経験したことがない職員も処理にかかわることになったため、事務処理の精度に問題があるケースが考えられる。	本来であれば、記録照会業務を経験している職員を中心に処理体制をつくり、集中処理を行うべき。それが無理であれば、全国統一の詳細な処理手順マニュアルを作成するなどして、職員一人一人が記録照会業務にかかわることが可能な処理体制をつくる。同時に徒に処理期限を決めるのではなく、1件ごとに入念な調査を行うために必要な時間を把握し、処理業務に携わる職員数及び業務時間との関係から、最終的な処理完了時期を決定する。	基礎年金番号制以前は国民年金と厚生年金で同一人物でも別々の番号で記録管理がされていた以上、一人の被保険者が国年、厚年両方に加入のある場合は必ず2つ以上の番号が付番されていることは、事務所で勤務をはじめてから半年ぐらいで知っていた。	少しでも基礎への手番記録統合に寄与できるよう、窓口での年金相談では必ず氏名検索を含めた記録確認を行い、番号が判明すればその場で記録統合を行った。 結果論ではあるが、基礎年金番号制が成立した時点で、特別便あるいは定期便のような形で、抜本的な記録確認を行っておくべきであったと考える。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7354	地方庁	社会保険事務所課長級以上	全て社会保険事務所が悪い、それも現場で働いていた人々が悪いというイメージをもたれている。 しかし、一番の問題は旧台帳等の保管とマイクロ化・電子化の過程に問題があったと考えられる。 また、年金は請求主義であり、記録は言い出さなかった本人が悪いといわれてきたのに、言い方が180度転換し、言わなかった社会保険事務所の職員が悪いといった形になっている。 全て現場が悪いといった風潮は不当であり、現場の職員ならば「なぜうちのせいになるのか」と考えるだろう。 根本問題がすりかえられていることこそ、世間一般が知らない問題ではないか。 旧台帳は現場の職員が補完してくれと頼んだにもかかわらず、庁の指示では記さぜられたと聞いている。 また、基礎年金番号への記録統合は平成9年1月以降、庁が主体となり速やかに行うとしたにもかかわらず、消極的にしか行わなかった。	真理を明らかにすること、年金記録を管理するうえで何が問題であったかを検証することが大事ではないか。 マイクロ化がうまくいってなかったにもかかわらず、職員が破棄するなといったにもかかわらず台帳を破棄させたこと、電子化がうまくいかなかった責任はどこにあるのかを明らかにすること。 記録統合に向けた作業が事実上頓挫していたがために年金問題が発生したと明らかにすること。	問題発生前 年金給付課にいたが、年金は請求行為であり、ほかの期間があるにもかかわらず年金を請求しないのは、本人が悪いと言い聞かされてきた。だから、ほかの番号があるにもかかわらず、請求しないのは本人の責に佣するものと捕らえてきた。 また、記録統合は年金請求の際に行えばよいという指示があったため、多数の記録があると認識してきた。 国民年金の記録補正にしても、申出があれば訓奎訂正すればよいと聞かされてきた(請求行為なので)。 これは問題が存在すると考えてきたのではなく、そういうものとして捕らえるよう教育を受けてきたのである。 しかし、丸ごとすっぽり記録が消えてしまっていることがあるということは平成19年になるまで全く知らなかった。探せばあるとしか思っていなかった。 問題発生後 最前線の問題であり、第一に解決を図るべきものとして捕らえてきた。 解決のために全力を尽くしてきたつもりである。	問題発生後 解決のために全力を尽くしてきたつもりである。 国民の皆様にいつも怒られ、怒鳴られ、いやみを言われ、町内会も出にくい状態であったが、解決のためにがんばったつもりである。 しかし、社会保険庁は国民の皆様に謝る一方で、職員をかばう姿勢がなかった。 職員にも言いたいことはあるし、一方的に攻められることにいつまでも耐えられるものではない。 言うべきことはきちんと言わない姿勢が「ほかにもっと隠しているのではないか」と捕らえられる一因であったのではないか。 その結果、ありえない記録をあるものとして認めざるを得なくなったことも多くある。
7355	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	厚生年金保険の現行制度においては、同月内に取得、喪失、取得があった場合は、最初の取得分に係る保険料納付分については、年金額に反映しないため、事業所からの還付請求より保険料を還付することになる。 しかしながら、この取扱いについてはご本人様がその当時の事業所に申出をする必要があるため、手続きが煩雑であり、中にはその該当事業所が全喪(廃業等)していることから、還付請求そのものが提出できない場合がある。 このような事例においては、当該保険料納付分に関しては、年金額にも反映しないし、保険料の還付もできないという制度上の不具合が生じており、ご本人様へ納得のいく説明ができない状況にある。 (具体的な事例) A会社昭和56年4月1日取得昭和56年4月20日喪失 B会社昭和56年4月25日取得 (年金額への反映) B会社の56年4月分は年金額に反映するが、A会社の56年4月分は年金額に反映しないた	(6)の場合については、事業所から還付請求をしていただくことが事務処理上大変煩雑であり、ご本人様にもご面倒をおかけすることから、保険料を還付するのではなく、標準報酬月額を合算して年金額に反映させるべきであると考えます。 なお、このために法改正等が必要であれば、法整備等も行っていただきたいと考えます。	年金記録問題に関して、特に厚生年金保険の場合は、平成9年に基礎年金番号制度が導入されるまでは、一人の方が複数の厚生年金番号を取得されている場合が多く存在していました。 こうした状況において、平成9年にご本人様へ基礎年金番号通知書が送付され、同時に他の年金番号の有無にかかる回答勧奨を行いつつ、ご本人様からの申請に基づき重複した年金番号の整理を行ってきたところです。 しかしながら、あくまでもご本人様からの申請によるものであったことから、年金手帳を紛失しているなどの理由により、統合されるべき年金記録が統合されない状況があり、この時点において多くの宙に浮いた年金記録が発生したものと考えます。	年金記録問題をできる限り発生させないためには、これまでにおいても社会保険庁が所有するデータを可能な範囲でご本人様へ情報提供を行う必要があったものと考えます。 しかしながら、その一方で平成2年に全面施行された「個人情報保護法」の関係から、どこまでが情報提供できる範囲であるかが不明であったことも事実です。 この基礎年金番号導入時においては、国民の目線に立ち、本庁、地方庁を含めもっとこの議論を行うべきであったと考えますし、自分自身としても「個人情報保護」を優先して考えていたため、国民の目線に立った別の観点からの意見を積極的に提案すべきであったと考えます。
7356	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	まずは、事務所レベルで給付関係などの研修会を行って、全ての職員が年金相談ができるような体制をつくることが大切だと思います。特にこの問題に関しては、皆が幅広い知識をもつことで、お客様に安心感を与えることにつながったり、様々な調奎を行うときにいかされると思います。また、現在でも行われていることですが、年金についての正確な情報、将来のビジョンをわかりやすく多くのお客様に伝えていく仕組み(広報活動等)をつくっていくことが必要とだと思います。その他にも、職員数を増やせないなか、事務所間でもお互い一時的でも支援できる体制が	私が、国民年金業務課に在籍していたときに、相談に来られるお客様の記録が基礎年金番号以外の番号でも管理されていることがあり、お客様が年金を請求するまでに記録をおまとめすればよいと考えていました。	私は、高齢になればなるほど過去の記憶を呼び起こすことが困難なため、相談にこられたお客様には、家族や親戚にも早いうちに一度ご自分の記録を確かめてもらうようご案内しました。ただ、現時点で考えれば受け身の姿勢ではなく、こちらから訪問するなどしてお客様の記録を確認するなど、もっと積極的な対応が必要だったと考えています。また、記録を正確に管理したり把握する仕組みが整っていなかったことが問題を大きくする原因にもなったと思います。同時に制度だけが複雑になっていき、システムと人材育成が追いついていなかったのだと思います。
7357	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	早急な解決を目指すばかりに、あせって不十分な形になるよりか、きちんと解決の優先順位をつけて、じっくり取り組むべき。本当に問題となるようなケースとそうでないのが同じレベルになっている。	採用当初の認識は、年金番号を一人でいくつも持っている人がいるんだというようなもの。 あるいは、年金記録問題というよりも、社会保険の届出が基本的に事業所から提出され、控等も事業所へ返送され、本人への通知は会社まかせ。被保険者本人が本当に確認しているのかと	当時は複数の年金番号を持っている人への説明としては、番号はどこかのタイミングで統合するための届出を提出してもらえればいいと答えていたが、早急に対応すべきであった。 また、定期便のような本人通知はもっと早くに行うべきであった。
7358	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	個人のパソコンから社会保険の情報を確認できるシステムを構築すれば、各人の確認が簡素にできると思う。	問題認識は手番の未統合がほとんどであると思っていたが、なかにおかしい・記録誤り・記録漏れと思われるものもあると認識したのは、記録調奎の業務にたずさわってからである。	真摯に対応しようと思った。 反省点はすべてを同時期に解決しようとしている点にあると思う。たとえば入籍者、受給権発生者、疾病者、厚生年金保険資格取得者(新規取得・再取得)など人生のうえで節目にある人を限定的に実施する等がよかったのではと考える。
7359	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	厚生年金の記録を確認するのに記録が古すぎて※の表記がされており、 カセットを庁に依頼して開かなければいけない手帳番号があるこを、1975 万件の特別便が庁より今年度返ってきて回答を対応する際に把握しました。	そのような記録を庁に整備依頼をかけて確認できる様に対応しました。 このようなケースを解消するのに庁だけで対応するには限界がありシステム の改善が必要だと考えています。
7360	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	これまでの年金記録問題の解決に向けては、今取り組んでいることに対して人数を増やしていくべきだと思います。	基礎年金番号制度発足後の手帳記号番号が、基礎年金番号に未統合である状況をお客様それぞれの年金請求時に整理すればいいという意識が問題ではないかと思っていましたが、具体的な件数や年金受給者の統合漏れがあるなどのことは、テレビ・新聞報道で初めて知りました。	少なくとも自分が窓口で対応するお客様の記録は整理できるように心がけていました。この問題についての反省点は(8)で回答した基礎年金番号制度発足後の手帳記号番号が、基礎年金番号に未統合である状況をお客様それぞれの年金請求時に整理すればいいという意識が反省点でもあると思います。
7361	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし。	・ここまで来たからには、基本的にこのまま行くしかないと思う。 ・しかしある程度進捗した時点で、終結宣言し、一律に一時金を支払い解決するしかない。企未統合分に係る年金額を理屈をつけて、算出し、全受給者で按分して支払いけりをつける。	・相当数の未統合の記録があると認識できたが、本人から申し出がない限り、対応できなかった。	・できる範囲の対応はしていたが、事務所レベルで期間照会で申し出のあった者からの対応のみであり、その当時パソコンとか、名寄せがなかったので今より判明する可能性は低かった。 ・平成9年の基番統合の際に今のような対応をすべきだったと思うが、住基ネットも住所登録もなかったので、困難であったと思う。
7362	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じません。	現状では、職員が休日の土曜・日曜に出勤して年金問題に対応していますが、あくまでも本来の自分の仕事を持ちながらです。そこで、年金問題専門 チームをつくり、なおかつ、国民の中には高年齢者の方々もいますので、人数も大幅に増員し短い期間で問題解決に向け今までよりも更に全力を挙げて遂行するように、と思います。	重要な問題です。 問題発覚後、知りました。	基礎年金番号導入前は、人によっては年金手帳の番号を幾つももっている人がいて、その番号が統合できなかったのが問題になっていますが、基礎年金番号導入前から調奎して統合するように、今と同じように対応していれば、と思います。
7363	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に存じません。	通常業務もありなかなか集中して取り組めないため、専属チームを作るなど集中して取り組めるようにしたら良いと思う。	生活に直結する問題なので、必ず解決しなければいけないと思う。 基礎年金番号導入後、統合作業が完全にできていないと思っていたが、5千万件の記録漏れがあることは、問題発生したときに知りました。	お客様の記録を確認する際に、同姓同名同生年月日などを必ず調べ、ご本様の可能性があるものがないかを必ず確認し、お客様に対応している。 「基礎年金番号導入時の広報不足」、「厚生年金取得時おける重複手番の確認不足」「旧台帳など記載に統一性がないこと」が反省点と考えます。
7364	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録が判明すると漠然と年金額が増えると思い込んでいる人が多い。かえって年金額が低くなるケースもあり、トラブルが絶えない。 年金記録のために増員されている人員が派遣労働者などの知識を持たない人が多いため複雑な年金制度を理解してからでないとできない作業もあり、携わってもらう作業が限定されなかなか効率があがらない。、専用ダイヤルなどで間違った回答をされたり、社会保険事務所でないとわからないなどたらい回しにされ年金に対する不信感を増幅しているような気がする。 何回も印刷ミスやら、同じ人に対して通知が届くことによって何回も調奎対象とされている人がいる。回答までに時間がかかっていることから、疑問や無駄の声をききます。	国民の感情をあおるだけでなく、正しい知識をもっと広報にちからを入れる。(義務教育のうちに正しい知識を身につけてもらうようにする)。 年金調奎に関わる人について、費用対効果一辺倒でなく、きちんと研修をして年金についての知識を養ったうえで働いてもらう人を増やしてほしい。 システムを改善して、いつどのようなものを送り、本人がどう回答したかを、基礎年金番号の中で確認できるようにしてもらいたい。いったん本人からの回答を受けたのであれば、これにきちんと回答してから、さらに確認すべき事項があれば照会すべきではなかろうかと思う。	はじめて資格照会業務に携わった時、生年月日を偽って加入している人の多さに驚いた。自分の名前を好きな字を使ったり、ちょっと変えてみたりと、年金が将来どうなるのか考えもしていなかった人がいるものだとショックだった。(平成8年ころ)。ただ、漠然と年金請求時には被保険者記録を本人に(本人が窓口で請求した場合)確認してもらい間違いない。との意思表示をうけてから裁定されるので、ある程度はこのような問題は解決されると思っていた。	年金調奎の際にできるだけ細かく聞き取りを行い、本人記録をひとつにまとめるように心がけていた。ただし、照会を希望する人も現在に比べて少なく、面倒がられることも多かった。 年金相談室での業務に携わったことはないが、裁定請求時にどうして未然に防げなかったのかと今になっては悔しい思いがする。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7365	地方庁	その他(社会保険事務局)	年金関係の係に配属がない為わかりません。	考えられるのは、システム開発、人員の増加、法令や事務処理の簡略化が有効だと思います。 ただし、現時点でそのほとんどは対策済みだと思いますが。	正直、報道があるまでは、このような問題があることは認識していませんでした。	お客様の目線から見た場合、言い訳はできないと考え、少しでもこの問題に対するご理解、納得していただけるように、誠意をもって窓口での対応を行いました。 また、この問題の中、来所していただいているお客様に対して期待以上のサービスを提供できたならば、逆に信頼回復できるチャンスと思い、丁寧な対応を心がけました。 反省点は、組織としては、対象者が圧倒的に多いため、今までのその場しのぎの対応をとってきたことが大きな問題につながったと思います。具体的には、本人からの必ず申請があることを前提に仕事を進め、未申請者のフォローアップまでできていなかった事が考えられます。
7366	本庁	その他(本庁)	厚生年金旧台帳記録について、マイクロフィルム画像の記録としては、すべてオンラインで照会できるようになっているが、旧性で登録されて記録などの非名寄せ記録については、被保険者記録として照会できない記録が多い。 そのため、マイクロフィルムの画像記録データでは、事業所と生年月日をキーとして検索可能なため、本人の申出があった場合には、加入記録を見つけ出すことが可能であるが、氏名による検索等が不可能であるために、旧姓等で名寄せ対象となっていない記録については、本人による事業所名の申出がない限りは、統合できずに宙に浮いたままとなってしまいます。	現在作業中なのかもしれませんが、マイクロフィルムとしての画像記録のみではなく、旧台帳についても、すべて氏名検索が可能な被保険者データとして整備する必要があると思います。	年金記録問題として認識したのは、報道がされたことによります。それまでは、通常業務で生じる軽微な記録誤りが存在しているが、十分に補正可能なものと考えておりました。	記録問題全体の解決については、国として解決するような大きな問題であります。個人としては、対応したお客様の記録調査について、個々に誠実に対応すること対応すること以外にできませんでした。 記録問題は、個々の職員の怠慢で起こるものではなく、記録管理の制度設計によるものが多いと思われます。現在は、職員の責任を追及することに重点を置いておりますが、記録管理計画の設計や年金制度自体の適正化を図らなければ、記録管理が機構に移ったとしても、それは形だけのものとなり、個々の職員がいくら努力しても、年金記録問題はこれからも発生することでしょう。 また、年金記録の責任者がだれであるかわからないような状態が、記録問題への対応行動を起こさせなかった要因にあるとおもわれます。 そのため、これまでのように誰に責任があるか不明確な状態にあることは許されず、大臣や機構
7367	地方庁	その他(社会保険事務所)	採用されてからそれほど年数を経ていないのでおそらく知らないと思う。	過去の年金記録の調査、再裁定等長い年月をかけて積み上げられたものを 解決するにはもう単純に十分な人員を確保し、コツコツと処理をしていくしかない。そして、社会保険庁が原因で年金記録が判明しないケースについては救済するという方法で解決していくしか他にない。 将来において記録問題を発生させないためには、年金記録にもとづかない給付の方法をとることとなる。	社会保険庁側にしても、事業所側にしても、被保険者側にしても、現実的に影響がでるのは年金受給の際であるため、確認作業等を後回しにしてきたことが積み重なった問題だと認識している。 年金問題が存在するのを知ったのは採用されてから1年後、今から4・5年ほど前だと思う。	年金記録は社会保険庁、事業所、被保険者の三者の間で、現在進行形にて確認をし合い、納得しあう必要がある。個人的にできることとしては、特に被保険者との応対の際に、できるだけ自分自身の年金に興味を持っていただき、その都度の年金記録の確認をしていただけるようにこころがけている。 社会保険庁側においては、紙台帳の記録をコンピューター管理にした際の年金記録が不十分である。職員の意識も問題がおこるとすれば数年・数十年あとであり、自身のこととして認識していなかったのではと思うところがある。 現時点は、縮小される人員のなか、過去の年金記録問題の解消に膨大な時間をかけるなかでの、現在進行形の年金記録管理も行っている状況なので、 誤った年金記録処理をしいてる率が高いのではないかと心配である。
7368	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に判りません。	職員が一体となり連携をとり、業務を遂行していきたいと思います。	平成19年夏頃からです。 年金記録問題がこれほど大きく広がり、長期に及ぶとは思っていなかった。	過去の業務のあり方も問題があったと思われる。 窓口業務でお客さまの立場となって相談をするよう心掛けた。
7369	地方庁	その他(社会保険事務所)	知っていることはありません。	地道に1件ずつ、誠心誠意をもって対応し、解決を図ることが一番の方策と考えますが、人手とかかるうえ、本来行わなければならない業務もある。 いち早い正確なオンラインデータにより突合作業が必要と考えます。	社会保険に入ったときは、そんな問題があることはひとかけらも感じませんでした。 新聞やテレビ等で報道されるようになり、初めて知りました。	制度が始まった当初から、整備されたオンラインシステムが有ったわけはなく、台帳や名簿による管理を行っていたことは、当時の一般的な管理方法と言わざるを得ません。 また、オンラインに移行する際に、入力誤りや入力漏れがあったことも、大量のデータを短期間でオンライン化しなければいけない中で発生していることも事実であると考えます。 誤りや漏れがある事実は真摯に受け止め、適切に対応し理解を得られるようにしてきました。 しかし、商法改正による会社法の成立や規制緩和により、資本がなくとも会社を興すことが可能になったことにより、加入対象の見直しや制度の見直しも必要であったのではないかと考えます。 また、許認可に社会保険の加入義務等が付加されていないことも、加入に対する認識の甘さが
7370	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題として、5000万件の宙に浮いた年金記録があると報道されると分かったときに、国民にとってものすごく重大な問題だと認識しました。 なぜなら年金受給者を始め、国民のみなさんがいままでかけていたと思っていた年金が今受給している年金に結びつかず、掛け捨てのような状態になっているのである。 国民の年金不信がいっそう強まり、国民年金はもちろん保険料を納付していただいている事業所からもかなりの批判を浴びるのは間違いないと思いました 実際、報道後に窓口に来られるお客様の数は、毎日ものすごい人数でした。 朝から業務時間終了まで、昼飯も休憩時間に取ることができないほどでした。 窓口にて、お客様と話すと年金制度に対する苦情をたくさん聞かされました。 現在は、来客数も通常運理となりましたが、来年一月に発足する日本年金機構においては、何年か経過した後に社会保険庁から日本年金機構になってサービスをはじめ、ものすごい良くなったと国民のみなさまから言われるように私たち職員は、今まで以上の努力をしなくてはならない。	5000万件の未統合の記録のうち、自分が対応したお客様については、できる限りの本人記録を窓口にて提供していただく情報によって探し出し、記録を統合しお客様の不安を払拭するよう努めました。 反省点としては、被保険者の加入記録を詳細に調査することなく手帳番号を払い出したことである。また、年金請求時に本人記録の可能性が限りなく高いいにもかかわらず、事業所名を覚えていないとゆう理由で記録を統合しなかったことも反省点だと思います。
7371	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特別便や定期便の回答を未だにしてない受給者、被保険者が多いので、政府広報等で呼びかける必要があると思います。 地方においては郵便物を送っても見ない人が多いので、新聞、テレビ等のマスメディアをもっと活用すべきだと思います。 職員としてはこの問題を真摯に受け止め一丸となって問題解決に努めなければいけないと思い	過去の職員の怠慢と年金制度の複雑さ、国民の無関心などすべてが重なって引き起こった問題だと思います。 国民年金の免除問題の後に知りました。	年金に対する意識を高める為来客者に時間をかけて丁寧に説明するように心がけています。 事務処理に関して入力誤りがないよう何度もチェックするよう心がけています。 特に年金請求の時に徹底的に調べてなかったのが大きな反省点だと思います。
7372	地方庁	その他(社会保険事務所)	一般的に報道されている問題しか存知ません		一人に何冊も手帳を発行した時点から問題が発生すると考えられる。平成19年頃、年金問題が発生した頃。	一件も落ちのないように、一人一人に対応し特別便を、処理してる。年金にこれだけ関心を持った人達の考えをかえることはできないので、相手の立場にたった対応で、信用をとりもどすために、日々積み重ねている。
7373	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません		年金記録問題が存在することを知ったのは勃発時。機械化される際や基礎年金番号が導入される際など、もっと早期に気づき、対策を講じるべき問題であったと考える。	基礎年金番号(手帳記号番号)が1個人につき1つであり、一生関係するものであるという認識が薄い。周知が不十分である。現在も、転居・転職により基礎年金番号が確定できない疑義複記録はあるため、若年層への制度周知が重要であると考える。
7374	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		平成19年ごろ マスコミが騒ぎはじめたころと同時期	窓口・電話応対でひとつひとつ記録を探して回答しているが、ひとつの回答でも照会者が高齢の方が多いため照会内容を確認するだけでも時間を費やし、厚生年金加入期間イコール勤めていた期間と思われて照会する場合の方も多数あり、法改正等により加入出来ない期間であるのに記録を社会保険庁の職員がかってに消したと罵倒されながらも対応している。 年金は長いスタンスでみていかなければならないものであるのに、健康保険証がはやく欲しいため新しい番号をいくつも持っている人など、基礎年金番号導入でずいぶん改善が図れたが、事業所が保険料負担で加入を渋る傾向は相変わらず存続している。 年金定期便の導入は活気的なものと考えているが、年金受給者に早く本人負担金額を知っていただくことが、年金制度のすばらしさを認識していただくために早急に進めて欲しい。
7375	地方庁	社会保険事務所課長級以上	わかりません。	職員を総動員して問題の解決をすすめる。	年金は旧法、新法、国民年金、厚生年金、共済組合等制度間があまりにも複雑なため、基礎年金番号制などあったと思います、時期は平成19年7月頃だと思います。	平成9年1月1日の基礎年金番号の周知をまずお客様に説明し統合を進行しました。年金制度があまりにも複雑な制度だと思います。
7376	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	[方策] 記録照会申出中、再裁定中全てにおいて、受付順に処理を行なう。 人員増員は必須と考えるが、経験者からの研修等、個々のレベルアップが必要。 処理マニュアルの整備。	[認識] 年金記録問題に対しては、速やかに解決すべき最優先課題であると認識しています。 ご高齢の方も沢山いらっしゃいますので、ご本人様に記録もれ分の再裁定を早急に行い、正しい年金のお支払を行う必要があると感じます。 [時期] 入所前(平成20年1月頃)に新聞・テレビ等の報道で知りました。	[対応] 自分に出来る範囲で早急に解決出来る様に取り組んでいます。 [反省点] もっと早くに行っていれば、ここまで大問題になることはなかったのではないか? 年金特別便の発送についても、書式等検討すべき点は多々あったのではないか? 全てにおいて、時間がかかりすぎていると感じます。
7377	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			基礎年金番号で、国民年金厚生年金保険についての記録を一人1本で管理していくことになるようになったが、「過去記録の照会」等で個人宛照会をしていた頃は、今ほど皆様の関心が高くなく、手番のまま残っている記録がたくさんあった。 中には、受給資格に結びつかないからと、特に手続きや確認に来られなかった人もいたと思う。 もしくは、年金請求時に職歴の確認をするのでその時で良いという考えもあったと思う。	大事な年金記録なので、もっと以前から窓口来訪時に他手番がないか氏名索引や、事業所の名称を相手に伝えて思い出してもらうとか、できていたら良かったように思う。 昔は本人の申出に基づいて加入層の確認がされていたので、短い期間勤めていた記録や、若い頃の年金に関心がなかった時の会社の記録が最近になって確認されるケースが多い。現在は窓口で確認が徹底されているのと、皆様の関心の度合いが上がっているのできちんと確認ができるようになったと思われる。
7378	地方庁	社会保険事務所課長級以上			ずさんな事務処理が原因で発生した問題と認識しています。そう認識したのは、報道されてからです。	正しい記録を確認し、速やかにお知らせできるようにしました。反省点は、ずさんな事務処理だと考えてます。
7379	地方庁	社会保険事務所課長級以上	わかりません。	現在の方法で、お客様に投げかけ協力いただいていくしかないと考えます。 時間はかかりますがやむをえないと思います。	制度間で番号を振ったり、厚生年金に関しては、当時の社会保険庁、お客様の認識が薄く、再就職の際に前職がわかるのがいやだとか安易な理由により番号を払い出していたこと。事業所においても厚生年金に加入したことを通知せず年金手帳を渡していないなどの要因があると考えますが、一番は、社会保険庁も、事業所も、お客様自身も現在にような長寿社会になり、年金を受給するという先のビジョンがなかったことだと思います。 年金給付課に配属されたときに番号を何本も持っている方が多数いらしゃったので管理がされているのか不安に思いました。	時間がかかりますが、丁寧な調査、お客様の協力がなければ解決できない問題です。今は結果を急いでいるように思えきちんとした対応が行えているのか疑問です。先々、やっぱり漏れていたということがないように対応していかなければならないと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7380	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	職員等を増やし、あたりまえの事ですが迅速、丁寧な仕事を心掛けないといけないと思います。	世間でいわれている年金記録問題の存在を知ったのはマスコミ等の報道からです。 未統合の記録が多数存在しているという認識をしています。 また、過去からの細かいミスの積み重ねが正しい記録につながっていないということも問題だと認識しています。	申請があった書類については正確に、また忠実に処理をするよう対応しています。 反省点は照会が膨大な数のため処理に時間が掛かってしまっているということです。
7381	地方庁	その他(社会保険事務所)	私の知る範囲ではございません。	出来る事、優先順位、対応環境を整えれば早期解決できると思います。	組織の根幹に関わる長年の負の遺産と認識しています。 はっきりと認識したのは3～5年前であります。	自分のできる限り努力しましたが、長年にわたり積み上げられたものは短期に解決する難しさを感じております。 できない部分については国民の皆様に謝罪、保障をしてご理解いただき新しく国民の皆様に愛され期待される年金制度のため努力したいです。保障の一部として社会保険庁発足以来のすべての職員等で給料総額(退職金含む)の20～30%国庫に返金して国民も皆様に謝罪するべきで
7382	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません	過去の記録をDBに正しく移行するためには、記録照会専門の職員の育成を行うとともに、都道府県等の垣根を取り払い、全職員にて早急に記録補正等を終了させ、お客様に安心してもらうことが何よりの信頼回復の方策と考えます。	当初、記録問題に関しては、事業所に勤める際に生年月日を偽って届出をされたお客様や、短期間の勤務のため厚生年金に加入したことすら知らないケースだと認識していましたが、これは度多くの記録が基礎年金番号に統合されずオンラインシステムに反映されていないことについては、恥ずかしながら新聞報道等に知りました。	未統合記録を探す最も有効な手段としては、お客様からの情報が大切であることから、特に年金相談等で社会保険事務所にお越しいただいた方から、記録がつながらない期間については過去の職歴、氏名の読み方等をお聞きし、記録の漏れがないように努めてきました。 現時点においても、この記録問題はすべて解消されておらず、機構移行後においても、これまで行ってきた記録整備を集々と行うとともに、年金定期便によりお客さまお一人お一人に、記録を確認していただくにて、記録の漏れ・報酬の誤りが発生した場合においても、迅速な対応により信頼を築く事が必要と考えます。
7383	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません	人員確保等が難しいと思いますが、これまで行ってきた特別便や定期便での記録確認作業を集中して処理できる環境を作ることだと思います。	受付件数が多かった事務所ばかりで日々処理することに追われていたので、このような問題になるとは認識していなかったと思います。存在については、メディアや新聞で一般的に知られた時期だったと思います。	対応できませんでした。反省点としては、各制度の年金番号で記録を管理したことではないかと思います。また、年金請求時に相談者からの記録聞き取り作業が不十分であったなど、接客対応面も反省すべき点だと思います。
7384	地方庁	その他(社会保険事務局)			平成19年ごろに知ったが、それまで記録管理の変遷について、ほとんど知らなかったため、どう捉えていいのかも分からなかった。国民の方々からの問い合わせを受けるなかで、並行して、周りの先輩方に過去の経緯を教えてもらい対応していた。国民の方々の不信感が感じ取られ、どうしてこのような記録管理だったのかと思いながらも、コンピューターのない時代にどのように管理すれば適切であったのか、複雑な問題だと認識していた。	お客様に対しては納得いただけるように対応しようと思った。また、コンピューターのない時代に、被保険者の動きを追うのは難しかったことも推測され、申請主義がそれに拍車をかけたのではないかと思われる。
7385	地方庁	その他(社会保険事務所)	3号特例と、平均標準報酬の低下に伴う障害年金や遺族年金の額の低下 (300月みなしの場合)	時間をかけて詳細に確認しなくてはならないものもありますが、自身の範囲で行える、判断可能な案件については、その場で確実な処理をしていくこと。	制度上、過去国民年金と厚生年金が別々に管理をされており、給付の際、 抜け落ちてしまうことが多かったということは、社労士の勉強をしていた折か、 そのくらいに知ったように思うが、はっきりしない。 社会保険の適用業務(窓口)を経て、さらに年金相談をするようになり、 記録に関する案件を多く受けるようになって、記録が抜けていることに伴う 問題点をより実感をもって認識するようになったと思う。	統合可能な記録については、統合するべく手続きを受け付けていた。 この問題については、過去の制度から積みあがった問題点もあるが、 本人側の意識の問題もあるため、わかりやすい周知をもっと行っていたら 良かったのではないかと感じる。
7386	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	自身の年金記録に納得できない方に対しては、せいいっぱい調査すべきとは思いますが、定期便など(特に受給者の)は、経費の無駄使いだと思います。送付までの経費、事後処理の経費共に。	「消えた年金」という表現は、もっと反論すべきであったと思います。複数の年金番号をもっていた人たちの責任はまったく問われず、一方的に「ずさん」と片付けられることは、誰もが不本意であったと思います。 それから、遡及訂正ですが、これについては、事業主にのみ責任があると思います。「徴収率を上げるために」と言われていますが、その職員は、まじめに仕事をしていただけで、個人的に何の得をしたわけではありません。	お客様対応では、ひたすら「申し訳ありません。」という姿勢で対応してきましたが、限界を感じています。
7387	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	問題解決をどう定義するか(申立てされている期間の年金を支給可能にすることなのか、記録をすべて統合することなのか、統合できないものが残ったとしてもできうる範囲で調査をやり尽くすことなのか等々)、またどの程度の期間で解決するのかによって方策も様々だと思われますが、できうる限りの調査を数年で終え、最終的には政治判断による救済策を講じる以外に、年金制度に対する不信感を払拭する方法はない考えます。	他手番登録されるべき記録があることは知っておりましたが、順次統合されており、いずれにせよ年金受給時には統合されるものであると考えていました。膨大な件数があり統合困難な記録も少なくないというような問題として認識したのは、国会、報道等で大きく取り上げられてからのことになります。	業務上のものを除き、特別な対応はしておりません。反省点と言えるかはわかりませんが、どのようなシステム・運用・組織体であれば、今日の年金記録問題は発生せずにすんだのか、完全な記録管理が可能であったのかということに答えを出さないかぎり、今後もこのような問題が発生しないとは言い切れないと考えます。戦中から現在に至るまで、のべ数億の年金記録を数十年のスパンで管理し、国民の現住所を完全に捕捉し、一円のモレもなく支給をするにはどうのような制度設計、運用、組織人員であれば可能でありえたのか、また今後可能でありえるのかということは、今日までの反省にもなりうるし、今後の年金制度の課題にもなると考えます。
7388	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金の第4種被保険者期間がある方に厚生年金記録が判明した場合、第4種被保険者期間を訂正もしくは、削除するため、年金額が、減額になるケースがあります。本人は、年金記録が判明したので年金が増額されると思っているため、対応が困難である。	裁定後に記録が判明した場合は、第4種被保険者期間を訂正もしくは、削除せずに通常の厚生年金被保険者期間として扱うことができるように法改正を行う。	年金制度にたいする信頼を損ないかねない重大な問題。平成16年頃、厚生年金の記録調査業務を担当していたときにそのように感じていました。	厚生年金の期間照会に対して、丁寧な調査をして、回答していました。ただ、本来は、被保険者から照会されてから調査するのではなく、例えば、氏名が収録されていない記録等は、照会されなくてもあらかじめ記録を整備しておくべきであったと思います。
7389	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ありません。	私は、平成20年8月1日に任期付職員として採用されましたが、採用される以前に新聞報道などで年金記録問題を知りました。 年金記録問題とは、本人の年金記録が正確に管理されていない(ずさんな管理)ものだと報道されていましたので、そのように認識していました。	現在扱っている業務が、被保険者ひとりひとりの年金記録につながっていることを念頭に、慎重に処理することに心掛けました。 過去の紙台帳から電算に切り替える際に、フリガナがない氏名を読み方を確認せずに間違った読み方で登録したケースもあったと聞いたので、そうではなく、読み方を確認してから登録すればよかったと思います。
7390	地方庁	その他(社会保険事務所)	紙台帳における個人記録の誤りや、紙台帳からオンラインに移したときの氏名、生年月日等の入力誤りが多く、本人の申し出に基づいて検索しても、当該記録に行き着かないことが多い。	被保険者名簿のマイクロを効率よく調査する方法、同僚の記録を使った調査など、期間調査に長く携わった人にはそれなりのノウハウが備わっていると思うので、そういった情報やスキルを共有していくことが大切だと思う。全国の記録調査にかかわる職員が容易に情報を共有できるような情報提供をしてほしい。	以前は年金は申請主義という認識が職員にもあり、一人が数多くの手帳番号を持っていた時代に、まれに請求漏れの記録があっても不思議はないと思っていた。しかし数年前から世間で大きな話題になるにつれ、請求漏れの多さ、その問題が根深いものであることを認識するようになった。	年金請求の受付に携わったことはないが、裁定請求の際、担当者が本人の記録を本人に見せながらよく確認し、漏れている記録がないかを入念にチェックする必要があると思った。問題だと思うのは保険料を払った分を年金として受け取るのはお客様の当然の権利であるし、請求漏れがあってはならないという認識が低かったのではないかと思う。
7391	地方庁	社会保険事務所課長級以上	思い当たる問題はありません。	思い当たる問題はありませんので、解決の方策はありません。	基礎年金番号導入後、手番の統合処理は最終的に年金を請求する際に行えば良いと思っていました。そのため、恥ずかしい話ですが年金記録問題がここまで大きな社会問題となるとは最初は思っていませんでした。確か平成19年の3月か4月頃、宙に浮いた5000万件の記録があることを新聞等で見た時、この問題を知りました。	平成19年5月の休日開庁日に一気に大勢のお客様が相談に見えられ、対応に苦慮しました。その後は平常業務もままならないほどのお客様が平日も見えられたましたが、とにかくお客様には懇切・丁寧な応対に心がけ、今日まで対応してきました。 反省点としては、宙に浮いた記録が5000万件もあったことが、地方の現場に報道されるまで情報の提供が疚かなかったこと、また、職員の意識も希薄だったことが原因だと思われます。
7392	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	職員が大量に退職していくなか、残った職員ひとりひとりが出来る限りの対応をしていくしかないと思います。	働き始めた際に基礎年金番号と手番があるということに違和感を覚え、統合を進めるべきだと思いました。年金記録問題は実際にマスコミが報道し始めた頃に知りました。	出てきた書類や窓口に見えたお客様に対応する際にひとつでも真実に近づける様にしてきたつもりです。 現時点でも保存記録になっていてすぐに記録が見えないといったことがあるので保存記録などといったものは無いようにして欲しいと思います。
7393	地方庁	その他(社会保険事務所)	偽名を名乗って働いていた人が意外と多い。 それに伴い、当然本人のものと確認できない番号がある。	個人的な判断はできないので、ガイドラインを早急に作成してほしい。	過去に安易に年金番号をいくつも払い出していたツケが今この問題を引き起こしたと思う。 採用された当初、厚生年金の適用課に配属されていたが、簡単に新番を払い出していたと印象が残っている。	年金給付の仕事に携わっているので、スムーズに再裁定処理が進むよう、書類の作成など早急に取り組んだ。 過去の年金制度について、また、複雑な制度について知識が浅かったと反省した。
7394	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	地道に統合していくしかない。 高齢な方や病気の方、死亡された方などの記録は最終残ってしまうのではないでしょうか。 最後の一人までは難しいと思います。 台帳などを照合する場合、派遣職員などで対応するのではなく、時間を掛けても職員がしっかり照合する方がいい。 (元々、臨時雇い入れの方たちを使い、パンチミスとかがあったとの話を聞きました。) 戸籍の氏名変更歴を利用できれば、名寄せがもっとできるかもしれません。 社会保険との記録と必ずしも一致しませんが、雇用保険情報を利用することも一考だと思います。	いろんな番号、記録を持っていても最終年金請求の時確認できるという認識はありましたが、市町村で請求された場合などは、確認不足になることも考えられました。 年金相談業務をする時(平成5年4月ごろ)、年金請求時に職歴確認すると1年未満の期間については思い出せない人が多いので、もっと早い時期(若い時)に確認してもらえればいいなあと思ったことはありました。 平成9年1月1日に基礎年金を付番するまでは、厚生年金・国民年金・船員保険等制度ごとに番号を払出していましたが、付番時点で加入している制度の番号が基礎年金となるわけですが、 今まで持っていた手帳番号は取り残されることになり、宙に浮いた状態になったわけです。 今思えば、厚年の取得時に確認していたが、被保険者が職歴を隠したがったり、会社の担当者への広報が行き渡らない点もあり協力が得られなかったりということで残っていく場合がありました。 国民年金に加入時には、市町村で確認してもらい統合処理をしていましたが、国民年金が市町村から国に移ってからは、市町村で情報管理しなくなり手薄になった感はあります。 収録されていない記録が存在することは、今回の報道以降に知りました。	ハローワーク等の説明会で話す時は、自分の記録を確認したほうがいいとか、特に女性は旧姓がある場合は確認の必要があることを強調しました。 それに広報を利用して、基礎年金番号に統一する必要があることをお知らせしました。 今回の問題が発生してからは、誠心誠意記録が判明するよう対応してきましたが、まだまだ先が見えない状態です。 年金記録をさがせば、必ずしも年金額が増えるとは限らず、減額者に対しての対応に苦慮しております。その対応についても、マニュアルを示していただけば助かります。 今思えば、昭和61年4月1日から基礎年金法ができた時、国民年金の台帳の切替えも上手くいってなかったように思います。 切替未切替えの台帳の記録のマイクロがないのは残念でしたし、特殊記録もすぐWMに記録を移していたらと悔やまれます。 当時の仕事については、全体的なことを考える余裕もありませんでしたし、将来どのようにする為にこの作業をしているのかっていうものが見えていませんでした。 今のように、情報や考え方を共有することもなかったし、目の前の与えられた仕事をするだけでグローバルな考えで仕事をしていませんでした。 みんなで考え、仕事に方向性を持って進めていくことが重要だと思います。
7395	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金記録問題を解決するには、国民皆さんの記録に確実に誤りがないといえるまで調査するしかないと思います。そのために、調査する係の人員を多めに配置したほうがいいと思います。	5000万件の未統合記録があると報道されて知りました。 年金記録問題が国民の皆さんを年金制度不信にしてしまったので、信頼を回復するために最優先で解決しなければいけない問題だと思っていました。	窓口に相談に来られる方や電話にて相談してきた方に対して、その時に解決して1件ずつでも確実に件数を減らすようにつとめました。 ねんきん特別便が発送されて窓口が大変混雑してしまったため対応のための人員配置や環境をもう少し整備してからのほうがよかったと思います。
7396	地方庁	その他(社会保険事務所)	今年の4月から在籍しており、深く関わっていないので、分かりません。	事務所では、職員が通常業務をしながら時間外や休日を使って記録問題に取り組んでおり、人手が足りていないと感じたので、専門の職員を増やすべきと思う。	事務所側の管理の問題もあるが、事業所側が手続きを雑に行っていたりすることも問題が大きくなった一因と感じる。年金記録問題が存在することを知ったのは、マスコミで報道されるようになったとき。	記録問題に関する問い合わせの電話対応をする際、お客様の不信感をこれ以上大きくしないために、誠心誠意丁寧な対応を心掛けた。反省点としては、社会保険の手続きをきちんと行うことが将来的にどれほど重要であるかという認識が不足していたことが問題で、どのような制度であるのかをもっと広く周知すべきであった。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7397	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	同上	入庁当時(2年前)では単純に手帳記号番号と基礎年金番号の統合漏れによる記録漏れのみと認識しておりましたが、業務の経験を経て現在では、 ①本庁と地方局・事務所の問題意識の低さ ②年金制度の複雑さによる国民の理解の困難さ ③自身の年金の記録に関する国民の意識の低さ ④事業所における社会保険制度の意義の認識の低さ その他様々な背景が複雑に絡み合った末での結果としての記録問題として認識しております。	上記問題については ①一般の方々から窓口でのご意見をいただくたび、法的な根拠に従う公務員としての考え方を示す一方で、それが一般国民としての意識とどのように乖離しているか、という意識を絶えず持ち続けるよう努めています。 ②年金制度の複雑さにおいては、まず自身が積極的に窓口や電話対応を行うことで、国民に制度への理解を高めていただくにはどのように要点を絞って説明するのが効果的かを考え、実践しながら業務に反映するようにしております。 ③②の対応と重複しますが、窓口・電話対応時における説明には、自身の年金記録が将来的にどのように自分に反映されるか(国年未納であった場合の年金金額の減額、障害年金等の受給権を得られない等)を織り交ぜることで 年金制度に対する周知と意識の啓発に努めております。 ④事業所においては社会保険労務士などを雇用できる大企業はともかくとして個人事業主は社会保険の正確な知識を持って事務を行える人間がいないのが現状です。 そのため、事業所から問い合わせがあった場合には正しい手続きの流れはもちろんですが、なぜその手続きが必要なのか・なぜ手続きに添付書類や証明が必要になってくるのか、という根拠を噛み砕いて示しながら説明するように努めております。
7398	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	ありません。	統合帳の突合作業については、委託業者及び賃金職員を大量に配置して実施する計画でありますが、社会保険ＯＢを大量に配置して実施する方法も検討して欲しい。(同じ結果を繰り返さないためにも)	[redacted] [redacted]。 その以前は、お客様が年金相談を実施する際に、記録を確認し、統合していたと認識していたので、未統合があることは知っておりましたが、5000万件もあるとは認識していなかった。	[redacted] 以前から、そういう問題(5000万件)について認識しておれば、もっと早い段階で対応すべきであった。 年金記録の管理について、内部での指導、点検等が不十分であったと思う。
7399	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	年金記録問題で判明した事象以外については知りません。	時間的な制約があると思いますが、ねんきん特別便でご本人が申し出られた職歴について丁寧に調査して回答を差し上げるのが最善と考えています。 そのためには、指導する人間の確保、調査をする人間の育成が大切だと思います。記録の調査は経験を積んでノウハウを蓄積することが大切だと思います。 単に、短期間に人数をつぎ込めば何とかできる内容ではないと考えています。 記録調査を指導する人材、調査内容、回答書の内容を点検する人材を十分確保しないと、丁寧な調査は困難だと思います。	資格取得日が2ヶ月違うとか、銀行などで転勤日が違うということは、年金給付の担当をした平成元年頃聞いたことがあります。 それまでは、直接、年金記録に係る業務をしていなかったから、ご本人からこのような話を聞く機会がありませんでした。	事業所からの届出がそのようになっていると説明しました。 その時は、事業所が誤った届出をするとは考えていなかったし、台帳・原簿への記入、磁気媒体化で処理誤りが多数発生しているとは思いもよりませんでした。 もっと慎重に耳を傾け、時間がかかることをお断りして、調査をすればよかったと思います。
7400	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	より組織的な取り組みが必要だと感じています。	想像以上に深刻で、解決までに大変時間の要する問題と認識しました。配属日より年金問題の電話対応に追われ、そのほとんどが再裁定、期間調査の回答遅延に対する痛烈なクレームで、社会保険庁が置かれている状況の厳しさを実感しました。	誠意ある対応を心がけたつもりです。迅速な回答をしたいと思いましたが、当初は原義を探すことさえ、ままならず時間を要してしまいました。お客様の強い要望で、支払い調整係の方に引抜を依頼し、早急に対応していただいた案件が数件ありました。職員各自の意識改革(責任感)と書類の徹底した管理が必要だと感じました。現時点では職員一人一人に対する個人依存度が高く、職員の負担が大き過ぎると思います。組織的な対応をしていかなければ、職員はますます疲弊してしまうのではないかと危惧してしまいます。
7401	地方庁	その他(社会保険事務所)	これまで問題となっている年金記録問題以外について、自分が知っている問題は、特にありません。	これまでに行ってきた、ねんきん特別便等の送付と同様、本人の記録の可能性の高い記録が判明した場合は、その都度、迅速に本人に通知し、また、記録のもれがあると本人から申し出があった場合は、なるべく本人の申し立てどおりに記録を認めるよう、問題解決に向けて、そのような方策をとればよいと考える。	年金記録問題について、実際、業務を行っている間は、その業務を正確かつ迅速に行うことを第一に考えて行っていたため、現在問題となっていることは、その当時は、それほど大きな問題になるという認識は、特になかった。そのような問題が存在することを知ったのは、2年半程前の頃である。	年金記録問題として認識して以降は、過去の記録に関しては、ねんきん特別便等を参考に、本人に不利益にならないよう、より慎重に検索を行うように対応し、また、現時点でみた場合、基礎年金番号導入後に、未統合の記録を迅速に基礎年金番号に統合処理を行わなかったこと、年金制度発足時から、氏名のふりがな、住所の収録を行っていなかったことなどが、反省点として
7402	本庁	本庁課長・室長・企画官以上	特にありません。	事業主、被保険者及び受給権者等の協力を求め、解決を図る。	過去から行ってきた業務において、事業主からの届出により処理し、被保険者の申出に頼ったことにより、その結果として発生したものだと思います。 年金受給請求書などに基づき、記録を社会保険事務所などに照会した際、他の記号番号で取得しているときがある。	本人照会し、事業所の所在地、本社の所在地等を回答してもらい、調査を行った。 事業所を転職する際に、被保険者証を別に取得させるなど、事業所及び被保険者の申出により処理し、確認行為がおろそかになっていた。
7403	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	年金記録課の定員数を多くし、実地調査や未回答者に対する勧奨訪問を強化することが方策の一つであると思う。	これほど多くの年金記録問題があるとは思ってもみなかった。また、年金記録問題が存在することを知ったのは、マスコミで報道されるようになってからである。	一つでも多くの記録が本人の記録として結び付けられるように、懇切丁寧に接客するよう努めた。 紙台帳からコンピューターに入力する際に、一件一件丁寧に入力するように指導することと、入
7404	地方庁	その他(社会保険事務所)		社会保険庁の保有記録と本人の申し出が異なる場合においては、第3者委員会の判断に委ねるという現在の方法しかないと思うが、物的証拠ないし明らかな状況証拠のないものについては、その記録は存在しないものと判断し、早期に当該記録の有無を回答する必要があると感じる。認定基準を緩和しすぎると将来の年金財源に影響が出る可能性があり、現役世代の負担の増加およびただでさえ年金額の計算条件の悪い将来年金を受け取る者の年金額の低下を招く	年金制度の根幹を揺るがす問題だと感じる。未統合記録が多いことについては5000万件の報道前だが、標準報酬の改ざん等については公表以降。	できる限り電話、窓口等で聴取し、未統合記録を減らすことを主眼に対応した。台帳で知りえる情報でしか相談者に回答できず、納得のいく説明が難しいことが反省点。
7405	地方庁	その他(社会保険事務所)	・カセット記録のまま未閉放になっている。(生きている方、遺族の方多数あり) ・名簿の書換えでの転記ミス(取得日)が非常に多く、今回の特別便で誤った処理を行っている可能性があると思われる。(元々の021-1が、正しいと思われるケースあり) ・記録判明したが、基金への請求案内がきちんとできていない。 ・取得日が月変日や算定日になっている。 ・他人記録の混在を放置したまま。 ・名簿・旧台帳・021-1いずれも内容が違う。 ・脱退手当金と期間重複している国民年金の納付済期間の放置。 ・脱退手当金を受給しているにも関らず、旧台帳の不備や、在職中の支給など、常識で考えても取り消しするのがおかしいのに、年金復活し、莫大な支給をおこなっている等など・・・ ・当たり前の話ですが、減額する場合は過去の分の返納は求めず、これから支給する将来分を返納申し出書を提出させずに、減額する。⇒特別便発送前に体制構築、予算の取得、法律等の改正が放置のまま現在に至っており、全てが現場まかせ。このアンケートを2年前にしていないし、現場から意見を言う気が全くおこらない現状。	・6億5千万件の名簿と旧台帳及び資格記録の突合と、判定委員会の常識的な視野にたった判断。	・平成4年に他庁照会(主に、事務所どうしの期間調査)に携わった時。 ・名簿に記載されている、厚生年金の手帳番号が多数間違っていた。又、番号があっているのに、資格記録画面に反映されていなかったこと。 ・それを先輩や上司にたずねても、理解・納得できる返答はなし。	・若い時だった事もあり、その方の記録を探すこと及び補正することに意識が集中し、全体までは見えていなかった。それ以降、記録関係の担当になっていなかったが、仮本的な解決方法が見えない中で、特別便の発送がはじまった。窓口の来訪者数が150人におちついた、昨年の夏から特別便の責任者となり、今までできなかった事(思い)を今の仕事にぶつけている。 ・生きている内に本人さんに記録確認し、生きているうちに受給又は、ご理解いただくこと。 ・記入いただいた内容に最大限お答えすること。 ・誤った回答をせず、適切に年金を早くお届けすること。 ・反省点は、(6)の最後に一部のみ記載しています。 ・アンケートの主旨が現場には伝わっていませんよ。
7406	地方庁	その他(社会保険事務所)	平成20年11月～平成21年3月まで、賃金職員として年金特別便の国民年金の仕事を手伝わせていただきました、払出簿の縦覧、その他あらゆる観点から過去の納付状況を調べていく中で、ひとつ疑問に思ったのは、払出簿の縦覧期間でした、過去の未納分は、二年間以内に納付が可能なはずなのに、二年間ぴったりしか確認していない人の分があったり、未納部分の後に厚生年金加入がずっと続いていると、二年以内の、問い合わせ照会期間しか調べてなかったりの人の分が数人分ありました。早速調べなおしをしましたが、それまでの人の分の中調査落ちぶんわ無いのか不安がおこりました。また、二年ぴったりでわん無く、2年1ヶ月納付可能なはず。確かにどんなに真剣に調べて見つかる率の方がまれで、殆どは納付の確認の取れない問い合わせ多数ですが、もしも2年分しか縦覧しない人の分の中に最後の1ヶ月の所に1ヶ月分でも、見落としていたら申し訳ないとおもいました。 それと、国民年金の加入も支払いも以前は、区役所で全て行っていたはず、区役所の窓口担当	大変に難しい問題で自分のなかでもまだ、解決策が浮かびません、申し訳ありません。	平成18年か平成19年頃だとおもいます。腹立たしい思いでいっぱいでした。 そのころ、国民年金推進員をしておりましたが、訪問先の方々の中にも払ったはずなのに何年分か記録されていない方がいたりで、会社側が違法な場合もあり、全て社会保険事務所や区役所がわの責任ともいいきれず、冷静な対応が必要な問題だと思っていました。	対応する立場では無いため、事務所へ報告する程度でしたが、根気良く訪問さきの納付者の方に接するよう心がけました。お金や物品に対して銭感に成らない用に心がける必要があるとおもいます。
7407	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	第三者委員会の人数を大幅に増やしていかなければならないと思います。	保険料を納付しながらも正しい年金額が支給されてない等、深刻な問題ととらえていました。	社会保険庁での対応では限界があるので、厚生労働省全体で取り組みを進めて行かなければならなかったと思います。対象人数が、莫大な数ですので、処理しきれないと感じておりました。
7408	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	厚生年金保険の未統合記録の約5千万件については、5千万件の記録の整備をしてから、本来の待ち主探しをするほうがよかったが、現時点では、特別便等で照会のあった方の記録をこつこつ調べるしかないと思います。	年金制度が発足してからの記録管理の不備であり、何をおいても取り組むべき問題であると思いました。 このような問題があることを知ったのは、マスコミ等で報道された平成19年5月頃だと記憶しています。	一つ一つの照会に丁寧に対応すること。また、本庁からの指示による休日開庁時には、積極的に出勤しました。 平成9年に導入された基礎年金番号への他手番の登録処理は、当初、5カ年計画だったと思いますが、これが計画どおりに終わっていれば、5千万件はもう少し減っていたと思います。
7409	地方庁	社会保険事務所課長級以上	とくに思いつかない	年金記録の個人特定については、今までの業務経験が必要と思います。 現在の職員全員を再雇用及び人員を大幅に増員して、記録の調査専門の部署で一本化して問題解決に当たる必要があると思います。	期間照会で年金番号が複数見つかる場合がかなりあり、未統合の記録があることは知っていましたが、年金請求のときなどに本人に記録を確認しているので、随時統合できているものと思っていました。これだけ宙に浮いている記録があることは公になってはじめて知りました。	特別便等の問い合わせ等について、話をよく聞いて、本人の記録を正しいものにするように努めました。取得時に基礎年金番号が不明であっても、安易に基礎年金番号を設定せず、旧姓などきちんと確認することが重要と思います。
7410	地方庁	社会保険事務所課長級以上	○特になし	○この問題とは、記録問題と考えてアンケートに答えます。 ○社会保険加入事業所への法令順守(保険料源泉徴収時の従業員に対する周知・説明義務)と20歳での国民年金加入時の説明の徹底が必要と考えます。	○何万分の一の事務的なミスと考えていました。 ○基礎年金の統合もれについては、私たち(行政側の)取り組み不足と考える。 ○基礎年金の統合漏れ等を中心に考えれば、平成11年頃かと考える。	○国民年金・厚生年金制度の発足当時からの経過説明となぜこの問題が発生したか、行政の行ってきた取組みの説明をし、被保険者側がどのように考えておられるかできるだけ聞くようにしています。 ○一番の問題点は、私たち行政側の国民に対するサービスの姿勢のあり方ではないかと考える。私たちは、全体の奉仕者として公平にサービスを行うのが仕事であったが、年金記録については、サービス不足であったのではないかと考える。過剰サービスとのバランスをとるのは難しい
7411	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7412	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	1件1件地道に調べる。	①本来もらえるべき年金がもらえていないということは、重大な問題であると思っている。少しでも早く記録の照合を進めなければならないと思う。 ②「宙に浮いた年金」として取沙汰されるようになってから。それ以前は、年金の請求時などに、本人に記録の確認を行っており、すべて統合されたうえで年金が支給されていると思っていた。	①なるべく詳しく本人(家族)から情報を集め、可能性のあるものははなるべく調べるようにしている。調べている際に、疑わしい記録が出てくれば、本人に連絡を取り、ひとつでも多くの記録を統合できるよう努めている。 ②最近では検索システムもでき他県の記録なども調べられるようになってきたが、照会をかけてから1年以上も回答がないのはおかしい。照会の数も膨大で大変なのは分かるが、そのつど対策をとっていればここまで遅くはならなかったのでは？ 旧台帳の記録をWM上にアップしてほしい。保存記録を全て復旧しておいてほしい。 はじめから、全てを考えた上で通知を出すのは難しいと思うが、似たような照会が多すぎるのでは？お客様からは、また同じようなものが届いたけれどもどうすればいいか、前回同じ内容で回答済みである、との連絡を多数いただいた。 調査期限が厳しくなると、調査がおろそかにならないかが心配。
7413	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	人手をかけ、一つずつ調査するしかないと思います。	基礎年金番号導入以降の採用で、記録についてはちゃんと管理されていると思っていた。知ったのは、世間で問題視されだしてからです。	一日も早い解決のため、全力をつくそうと思いました。 何かをはじめる際の、シュミレーション不足(どんな問題が発生しうるか等)が挙げられると思います。
7414	地方庁	その他(社会保険事務所)			採用されたばかりの時は、基礎年金番号に登録されていない手帳番号がたくさんある事を知り、全ての記録統合を終えるのは大変な作業であると思った。そういう記録があり、確認、統合する作業をどんどん進めていく必要があるという事をもっと国民の皆さんに知ってもらう必要があるのではと思いました。	積極的に記録の確認、統合の作業を進めていくべきだとは思いましたが、基礎年金番号導入時にもっとその必要性を国民に伝える必要、確認、申し出を積極的にしてもらう必要があると思いましたが、今のようなねんきん特別便で、加入記録を全ての加入者の皆様にお知らせするようにもなっていなかったし、そういう事があるという事も大きな問題として取り上げられていなかったので、なかなか進んでいかないという状況があったと思います。今すぐに記録統合ができなくても、最終的には年金の請求時に記録を確認できればいいという風潮もあったのではないかと思います。もっとご自身の年金につながる記録がどれだけ大切なのかという事を、国民の皆様にも意識を高めて持ってもらうべきだと思うし、私たち職員もそういう意識をもっともっと持っていて、記録を統合していく必要性や、喚起をし、そういう仕組み(特別便のような)を早くつくる必要があったと思います。
7415	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金手帳番号のままで、でカセットが閉じていないものや、脱退手当金受給記録や共済移管記録が不備のまま整備されていないものが、多数あるものと思われます。	厚生年金記録の整備されていないものを整備できるよう、早急にシステム等を考慮すべきだと考えます。	被保険者自身が過去の職歴(特に事業所名)が不明なことが多く、ほぼ本人の記録ではないか思われるものでも、確定されないため統合されないままになってしまうものが、かなりあるものと思われ、宙に浮いた記録のすべてを解決することは不可能ではないかと認識しています。この年金記録問題が公になってきてから、特に強く感じます。	特に年金記録問題が公になってからは、被保険者から老齢年金の裁定請求受付時等に、あらゆる角度から統合漏れがないかどうかを本人に確認しようと努力してきました。過去のの対応してきた職員の認識不足でその確認が徹底していなかったことも反省点として挙げられると考えます。
7416	地方庁	その他(社会保険事務所)	報道されている件以外にありません	すでに「特別便」「定期便」を送付し、記録に関する回答を得ている方々についての調査に人員を割くべきと思います。次から次に、同じような分かり難い通知を送るだけでは逆に混乱をまねく事になります。 「通知を出した」というような対応ではなく、現実的なオンライン上の記録の整備等に力を入れる時と思います。	年金記録の問題について知ったのは、世間で騒がれるようになってからです。 記録の問題に関して年金手番が複数ある人がいる事は知っていましたが、基本的に年金請求時等に確認をされていると思っていました。	記録の確認について、出来る限りの対応を心がけているつもりです。 このような問題がおきて思ったことは、紙の台帳等を処分するべきではなかったのではということです。保管スペースの問題はありますが、きちんとしたデータベース化の後に廃棄することは出来なかったのでしょうか。
7417	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	公表されている内容以外には存じあげません。	現在すすめています通り、ご本人の照会に基づき記録調査を確実に行う。 また、基金記録との突合や国民年金の特殊台帳の処理も引き続き確実に進捗させる。 ただ、厚生年金の過去記録や国民年金の台帳については専門的な知識も必要なためできる限り経験者を処理担当とすることが望ましい。しかしながら、現状は通常業務を行いながら記録調査等行っているのには限界があります。また、1月以降さらに経験者が減員となることに大きな不安を抱いております。 日本年金機構に採用される職員は今まで通り通常業務と記録問題とを積一杯進捗させ国民のみなさまの信頼を一日も速く取り戻すべく努力すべきと考えます。具体の方策としては不十分ですが、1件1件の積み上げが重要かと考えます。	ご質問の「年金記録問題」の範囲がわかりませんが、厚生年金の記録補正の担当係に配属された時から、記号・番号の誤入力や資格記録の誤入力やもれがあることは認識していました。しかし、オンライン記録に入力されていない紙台帳が存在すること等は公表されて初めて知りました。年金記録問題については、社会保険庁の一員として全力を上げて一日も早く解決すべき問題と捉えております。	一日も早く解決し、お客様に正しい年金記録をお届けし、正しい年金を受給していただけるよう窓口業務や遡及業務を行って参りました。 現在は再裁定の遡及業務を日々行っております。 反省点としては、厚生年金番号と国民年金番号を別に管理したこと、一人に1冊の年金手帳としなかったこと制度上の問題が大きいと考えます。また、基礎年金番号制度導入後のご本人への疑重複照会業務を広報も含め特別便のような対応をすればよかったと考えます。 また、特別便を送付する前に氏名入力や旧台帳を整備すべきだったと考えます。
7418	地方庁	社会保険事務所長	特にありません	全ての手番の調査	最重要課題と認識しています。 新聞、テレビで報道されてからです。	該当課でない時も、できる限り調査担当課に協力しました。 被保険者の自発的な照会、特別便、定期便といった同内容の照会が重なることによって、同じ調査を何度も繰り返していることが、回答の遅れにつながっていると考えています。
7419	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	地道にやることかと思います。	制度上仕方のないものと思っていました。 報道されるようになってからです。	誠実な対応と正確な解答をすることです。 制度を作った際にこの問題が予想できなかったことだと思います。
7420	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思いあたりません。		問題が発生するまでは、すでに年金の裁定を終えている人にこれほどの記録漏れがあるとは思ってもみませんでした。 今から思い返せば、社会保険庁のコンピュータを過信していたということになります。 また、最初は「氷山の一角に過ぎないだろう」といった甘い考えもありました。 これまで窓口で本当に数多くの実例にぶつかりました。「保険料を取るだけ取って、年金は払わないのか」というお客様の声が身にしみます。 報道では社会保険庁の中には「この問題が顕在化すると、社会問題になる」と認識していた職員がいたとされていましたが、私の中ではそういう認識は全くなく、今回のような出来事は想定外であり、また今までの自分の仕事が否定されたようで、ものすごくショックでした。 以上のとおりで、これほどの問題がある知った時期は一連の報道で騒がれ始めてからになります。	保険料を納付された記録について、これが年金の給付に結びつかないということはあってはなりません。窓口では本人の記憶とこちらのコンピュータの記録の整合性を確かめるだけでなく、「本人が忘れている記録があるのではないか」ということを念頭において、聴取・調査をしました。 年金の支給は、行政側の記録管理と年金手帳を交付された被保険者の法的な権利行使によって成立しますが、これまでの社会保険庁ではこれが「本人の申し立てがなければ、年金支給に結びつかない記録があってもしょうがない。年金手帳を交付しているのだから、被保険者には記録の存在は伝えてあり、権利を行使するか、しないかは本人次第」といった考え方があったのではないかと思います。「過度の請求主義」と言えるかもしれません。 これからは被保険者の皆様に「適切に権利を行使していただくためにはどうすればよいのか」を念頭に、記録管理・年金支給事務しなければいけないと考えています。
7421	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。		年金記録関係を担当する部署に配属されたいた期間が短く、その時にこういう問題があるとかあまりよくわからなかった。今回の問題ではじめて知った。	記録判明に向け精一杯努力するのみ。大切な記録であるという意識が薄かったのでないかと思われる。
7422	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません。	年金記録問題については対象者が多くいろいろと大変とは思いますが、焦らず確実に回答を行うことを方策とし、国民の信頼を得ることができればと思います。	年金記録問題は社会保険の基本情報が少し誤っている程度と認識していました。問題が存在することを知ったのはここ最近です。	社会保険の基本情報に誤りがあるのであれば早急に誤りを是正すべきと思いました。この問題については紙台帳からオンラインシステムへの転換時に正確な 記録を転記できていないことが発端なので正確に処理が行えていなかったことが反省点として挙げられると考えます。
7423	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	無し。	1件ずつ片付けていく。	マスコミによる。	仕事(記録問題含む)に専念する。 根本的には、長期的計画の組漏と人員不足があると考える。
7424	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にはありません。	短期的な対応が最重要課題であると思われますので、予算措置等の問題はありますが、人海戦術で取り組むべきと思います。	国会等で取り上げられてから知りました。窓口等の対応において、複数の年金番号所持であったり、資格に関する日付け誤りの届出に携わるにあたり、記録が不備であるケースが多々ある事は認識していましたが、戦前まで遡るにしても、ここまでの件数とは思っていませんでした。根本にあるのはやはり制度の複雑さではと思います。	特別便の受付け、年金相談窓口に携わってきたので、兎に角不備の無いように、そして、来庁者の意見、不満等に耳を傾け、真摯に対応するように心掛けてきました。反省点としては、市区町村との連携のあり方(事務処理等)。年金制度自体の複雑さ。被用者年金においては、保険料納付において事業主が窓口であるので、個々の人の納付に対する意識の低さ。職員のスキル等であると思います。
7425	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	特別便など期間と件数のノルマを各人に課し、処理スピードをアップし、責任の所在を明確にする。	年金受給に直接結びつき、その方の人生に係わる大きな問題だと感じた。 マスコミで取り上げられるようになってから知った。	お客様の立場に立ち誠心誠意対応するよう心がけた。
7426	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特になし。	全職員が一丸となってボランティア精神で一生懸命頑張る。	年金記録問題が発生するまでは、未統合の記録は本人からの「資格期間照会」の照会や「裁定請求」時の加入期間申し出の調査・確認により統合できると認識していた。よって、「宙に浮いた年金」あるいは、「消えた年金」と言われることは残念に思う。 しかしながら、上記の請求で実際に思い出されない記録が未統合となる結果が生じており、年金法の制度設計が不十分であったとはいえ、担当していた者としての取り組みが甘かった訳であり、申し訳ない気持ちで一杯である。	記録問題が発生した以降は、平日残業や毎週の休日ボランティア出勤を続けており、早期解決に努めている。 加入記録は、「従業員は採用時に年金手帳を事業主へ提出し、事業主は年金手帳を確認して社会保険事務所へ資格取得届を提出する」ことにより加入記録が繋がる仕組みであることから、未統合記録は、従業員の責任、事業主の責任及び社会保険事務所職員の指導が不十分であった責任がある。
7427	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金記録問題の解決にむけて、まずは、特別便や定期便で、ご本人様より回答をいただいているものについて、早急に処理をすることだと考えます。私は、現在社会保険事務所の年金相談室で裁定請求書の受付や、年金に関する相談に従事しておりますが、「特別便の回答を送って随分経つのに回答もない」という方が多くみえます。その場で調べ、判明したものは、統合処理をしておりますが、現在、回答をいただいているものの統合処理を済ませたうえで、なお残っている記録についての調査を丁寧に行っていくことだと思います。	年金は、国民の皆様の生活に関わるたいへん重要なものであり、ご本人様が加入した記録に基づき正しく支払われるべきものと認識しております。 平成9年の基礎年金番号導入時、複数の年金手帳番号を持っている方が非常に多く、中には年金手帳を紛失している方もあり、基礎年金番号に統合しきれるのだろうかと不安に感じたことを覚えています。 また、オンライン化の際、フリガナのない被保険者名簿から氏名を入力し、現存者は、事業所に確認をお願いできましたが、喪失者については、確認の仕様がなかったことも、当時、「これで大丈夫なのだろうか」と疑問に思ったものです。	現在、年金相談業務についておりますので、裁定請求書受付時には、職歴・国民年金納付状況について、ご本人様より丁寧に聞き取りを行うとともに、氏名索引も様々な可能性を考えて行っています。 オンライン化される前には、困難であった面もあるとは思いますが、裁定請求時の職歴確認が不十分であったということが反省点としてあると思います。 また、国民の皆様にも年金制度についての理解を深めていただけるような広報活動が制度発足時からもっと必要であったのではないかと考えます。
7428	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上				
7429	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	マンパワーが必要だと思います。それも、記録調査にあたってそれなりの経験値を持った職員が必要です。 また、共済組合の照会も多いため、共済記録の統合も急ぐ必要があると思います。	記録もれとなっている方については、必ず解決しなければならない問題であると思います。 問題として認識したのは、平成19年頃からと思います。	被保険者の立場になって、記録確認を行っています。 記録の管理方法等反省点もあるとは思うが、その時その時代の法体制とか予算のもとで最善の業務執行を選択してきたものであり、一律に社保庁のみ責められている現状はどうかと思いま
7430	地方庁	社会保険事務所課長級以上	第3号期間と配偶者の加入記録が不一致のままになっている例が多数、存在しており、老齢年金の裁定請求書を提出するときまで、本人が知りえないシステムになっています。 このことにより、障害年金の受給資格が得られないことになって本人に大変な不利益となった例もあります。	第3号期間と配偶者の記録が不一致の記録を抽出して、記録整備(該当者に特例申請の案内を行う)を図る必要があると思います。	平成9年に基礎年金番号制度を開始したときに、他手番統合の推進の広報(教示)が甘かったため、国民が他手番があることが記録漏れであると認識していなかったことが記録漏れの大きな問題になったと思います。 年金記録もれの問題が大きくクローズアップされるようになり、特別便が開始されてから、手番未統合に気がついていない方が大変、大勢いらっしゃることを改めて認識しました。	社会保険庁の記録整備の努力が甘かったことを真摯に受け止め、被保険者の方に積極的にご協力をいただき、少なくても自分が対応した方については100%記録漏れがないように対応しつもりです。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7431	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現在行っている取り組みを全職員が万遍無くこなせるスキルを身につけるとともに、調査量の多い場所への県を越えた人員投入が必要だと思います。 また、市役所等と連携をとり、情報の共有が出来れば、処理のスピードもあがると思います。	私が新規採用された平成14年10月には、既に基礎年金番号化となっていたので、未統合の記録がこれほど存在するとは全く認識していませんでした。問題が存在することを知ったのは、マスコミ等で取り上げられるようになってからです。	私は現在、年金給付課に在籍していますが、請求書類や相談に来られるお客様に対して、旧姓を含んでの確認作業を徹底して行うようにしています。 この問題が起こった反省点としては、法改正時の記録管理システムに問題もあると思いますが、現場の職員の認識の甘さもあったと思います。
7432	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	人員確保。 各種台帳等の調査・検索システムの構築・改善。	従来より、期間照会業務等では台帳上の記録とオンラインシステムの記録の相違により補正処理することは珍しいことではなかった。 裁定請求時や相談時に未統合記録がないか確認していても、氏名未収録の記録が多々あり氏名検索で確認がとれないケースもまれではなかった。 内部では知られていたことが、公になったのが記録問題だと思う。 事務所で業務にあたるようになったときから疑問には思っていたので、いつ「知った」というようなものではないように思います。	オンラインシステムの記録を正しいものにするいい機会だと考え、対応している。 前々からわかっていたことなのに、なぜもっと早くから対策をとってこなかったのだろうと思った。
7433	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	1件1件の記録確認・突合といった地道な作業の継続に尽きると思います。 この作業を蔑ろにすると、年金に対する信頼をなくすばかりでなく、これまでの何十年にわたる記録整備の積み重ねの努力までもがすべて「無」になってしまうと思います。 それから、国民がマスメディアの偏った報道に左右されることのないよう、政府広報により年金記録の突合状況の報告を行ったり、今後送付する書類への回答について改めて国民への協力を求めるといった積極的な対応が必要ではないかと思います。	入職2年目の昭和62年に配属された適用課で、本庁より定期的かつ大量に送られてくる厚生年金被保険者記録補正事故リスト？(正確な名称は忘れましたが)なる書類の処理に携わりました。 今思い返すと、この時から年金記録問題に関わっていたということになります。[当時は上司の指示に従って被保険者名簿(台帳)と突合し、リストに正しい記録を書き込み(本庁に)進達する作業を繰り返していたくらいの記憶しか残っていませんが・・・。] その事故リストの送付が、途中で突然、理由も告げられずに打ち切られ(後に人伝に予算が確保できなくなったとの噂は聞いたことがありましたが、詳細は未だに不明)「このままで大丈夫なのか」と上司に尋ねたところ、「本庁が決めたことだから」と一蹴されてしまいました。 また、平成9年に基礎年金番号が交付された後にも、本庁より補正処理依頼のような書類が送られてきましたが、こちらも短期間でまもなく打ち切りとなったように記憶しています。 上のように中途半端な処理の積み重ねが、現在の事態を招いたのではないでしょうか。	事故リストの処理にあたり、上司から受けた「人様の将来の年金を左右することだから、決していい加減な処理はしないように」という言葉を常に頭の片隅に置いて、以来20余年間、資格照会業務や年金相談業務の際に来訪者の記録漏れがないよう努め、また後輩職員に対してもアドバイスをしてきたつもりですが、一個人ができる範囲がいかに僅かなものであったかを、改めて認識させられました。 と同時に、事故リストが打ち切りになったとき、基礎年金番号処理の際に、上司に詰めよったり、本庁に上申をするなど、もっと自分自身行動できたのではないかと(いまさら遅いかも知れませんが)反省頻りです。
7434	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	特に名案はありません。 時間はかかるかもしれませんが、一件ずつ調査を行っていくしかないと思います。 また、今後については当然再発することがないよう、処理の二重チェックを行う、 業務マニュアルの徹底を図る必要があると思います。それには定期的に研修や学習会を行い、全職員共通の認識を持って業務に当たるということが不可欠に思います。	このような記録問題が生じるとは思ってもおらず、近年のマスコミ等による報道により年金記録問題を認識した。	事実は事実として受け止め、調査等で相談された方にはできるだけ事細かに聞き取りを行い、説明し、ご納得いただけるよう努めた。 その中で過去の職員の対応の悪さをおっしゃられるかたもおり、その時々に誠実な対応をしてくれていれば・・・と感じることもあったので、誠実に対応していくことは常に心がけているつもりです。
7435	地方庁	その他(社会保険事務所)			採用当時(H18.4)より年金記録の誤りについては承知しており、請求時に訂正すべきものであるという認識でいました。	機会があれば随時確認徹底しておりましたが、全体の状況が見えないなか、すべての問題解消に向けての取り組みには消極的でした。私を含め、この問題を後回しにしようとする考え方がたまりにたまって今回の問題に発展したものと思われます。
7436	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	現在、対応している総務省による第三者委員会方式の続行でやっていく方向でよいと考える。	平成8年ころ、年金相談窓口担当していたころの記憶であるが、過去の記録(紙台帳)は、社会保険事務所の火災などで焼失したもの以外は、すべてWMに収録されているという認識だった。。ただ、WMの記録には、氏名が抜けているとか、生年月日が誤って登録されている等の不完全な記録もあり、お客様の申し立てにより、マイクロフィルムに残されたもので確認をとって、記録を復元するという認識であった。火災などで焼失した期間については本人の申し立てをいただき補正していた。年金の裁定は申請主義となっており、記録を調査してもでてこないものについては、加入していない。又は収めていない期間としてお客様に説明していた。 年金記録問題が世間で騒がれだして、初めてWMに収録されていない記録があるということを知った。	現在、年金相談窓口に勤務しているので、来所されるお客様すべてが、特別便を提出されているか確認し、未提出であればその場で届出してもらう。提出されていても、氏名索引などを行いまだ、本人が気づいていない記録がないか再度確認している。記録問題がこの組織の最優先課題として取り組んでいる。 反省点としては、記録の管理がずさんだった。の一言につきる。ふりがな管理をすべきだったなど。ただ、年金記録の管理意識がなぜ薄かったのか不明。 お客様の年金記録にたいする意識も低かったこともあろう。
7437	地方庁	その他(社会保険事務所)	働いていた職場が共済組合関係(三共済含め)の場合、加入が共済組合員なのか厚生年金保険となっていたのかわからない事例がありました。 相談者は市町村役場等の出先機関に勤務しており、給料ももらっていたし保険も引かれていたと申し出ていましたが、該当する事業所が無かったり、事業所としての適用がかなり後になっていた場合など「あなたの加はありません」という回答になり、相談者からそんなことはおかしいとの苦情が出ることがあります。	正式に登録してある事業所名がわからないと検索できなかったり、WM上の登録してある本人の氏名、生年月日等が違っていても探すことができない状況なので、1日も早く上台町の記録が事業所記号を含めWMで確認できることが望ましい。	平成5年より給付関係を担当しているので、その頃からいくつもの番号を持っている方がいることはわかっていましたが、人によっては生年月日や氏名を変えて勤めていたりと加入時の登録がきちんとしていないことや紙台帳の記載も崩のある字でなかなか読めないことがあり、調査に苦労しています。	相談者の申し出た事業所名や氏名をいろいろに読み替えて検索したり、一緒に働いていた方の氏名等から検索したりできる限りのことをして探すようにしています。 ただ、相談者にちゃんとした会社名を覚えていないか、資料はあるかと聞くことに対し、「そんな何年も前の資料を出せとか言うが、あなた方は(社会保険事務所の人)はできるのか」といわれます。相手にだけ要求するのはやはり不満です。 一人ひとつの番号で加入しなければいけないことやこの保険料が年金として重要なことも知らなかったという相談者は多くありません。 年金制度に対する意識が最近は上がってきていますが、それまで疎かにしていた人も多かったと思います。 年金制度は重要なものと意識させることができるよう、また、複雑な制度についても批判があり、もっと単純明快な制度にという要望もあるので、制度改正等含め検討していくことが必要かと思
7438	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。		報道等があってから、記録に問題の全く無い人にまで、不安感・不信感を抱かせてしまった。 消えた年金問題等が報道され始めてから知りました。	不安感・不信感を取り除ける様、対応時にはわかりやすく丁寧に説明し、また何故このような状況になってしまったのか説明していこうと考えました。 台帳管理がずさんであった。機械入力後のチェックを怠った。 不適切な処理(漏及訂正等)についてはわかりません。
7439	地方庁	その他(社会保険事務局)		オンライン上のデータが完全でなければ、お客様に確認をお願いしても、記録相談を受けても、その確認は不十分ということになる。時間がかかっても旧台帳の記録を正確にオンラインデータに反映させなければならないと思います。 併せて、今後に向けて、基礎年金番号の意義と取扱に関する加入者・受給権者への周知にも力を入れる必要があると思います。	平成18年頃です。 受給権者の方に不利益を生じる大きな問題と思いました。	当時、年金給付課に所属していたので、お客様からの相談を受ける際には、お客様の来所用件以外にも聞き取りを行い、検索の幅を広くして統合漏れの記録の調査に力を入れていました。 また、氏名検索による判明の可能性を広げるために、厚生年金払い出し簿と活用を提案しました。(当時は採用されませんでしたが) 反省点としては、大きく2つあると考えます。 ①紙台帳による管理およびその情報のオンラインへの切り替えの際に、職員自体と委託を受けた業者が情報の重要性を甘く見ていた。 ②被保険者サイドの年金手帳の重要性の認識が確保できず、複数の年金番号の存在につな
7440	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にはありません。	国民から信頼をできるかぎり回復するよう、まずは接客や電話などはもちろん真摯な対応をしていくこと。記録の検証につきましては、効果的なシステム改修と人員の配置、体制の確保が不可欠であるとおもいます。	平成17，18年くらいからこの問題が明確になってきて、実際に年金記録(国年納付)が全国的にこれほど漏れてしまっていたとは思いませんでした。平成9年から基礎年金番号制となり、本人あてに手帳番号の確認は行われていたが、未統合の記録は存在しているとは思っていたが、実数が公表されたときは正直驚いた。というのが実感です。	年金記録問題を真摯に受け止め、早期に解決に向かうよう全力をつくすことが必要であると思いました。反省点としては、職員の意識の問題もあるとは思いますが、その時代、時代での記録管理の仕方、システムの開発の問題もあったのではないかと思います。
7441	地方庁	その他(社会保険事務所)	カセット解除を入力しないと窓口等のWMで氏名検索で見つからないケースがまだまだたくさんあります。(現在はカセット解除入力をしてから被保険者記録を集め、ファイルを創成しているかと思います。) 1日も早くすべての記録が見られる(ファイルが作られる)とより迅速に記録の照会ができると思います。	事務所以外の業務が詳細にわかりませんので、あるいはもうすでに行っているかもしれませんが、まずは手帳番号が付番されているもので、記録が収録されていないものについては、全て記録を収録させることを専門に行う業務があるといいと思います。	平成になってから入職しておりますので、端末に照射される記録が正しいものと理解しておりました。ですので、このような年金記録問題があるとは知らず、その問題を知ったのも新聞等で報道されてからでした。	問題がわかってからは、少しでも早く正しい記録が見つかるように努力して参りました。 もしこの問題があるということが過去においてわかっていたならば、その時点から少しずつでも整備していれば、これほどにはならなかったのではと思います。
7442	地方庁	その他(社会保険事務所)		残っている紙媒体(マイクロ)記録との現記録の再チェック	国民年金でいえば、紙媒体(マイクロ)記録との記録の不整合、納付月数の 違い、納付月内訳の違い。 時期は報道等で言われだした頃としか覚えていません。	同じ間違いをしないよう、常に慎重な業務を心がけ対応した。 記録に対して永年保存にしていないところ。記録記載が不鮮明であったり 癖字等により読みづらかったりしているところ。
7443	地方庁	その他(社会保険事務所)		全職員一体となって努力する。	年金制度の根幹にかかわる重大な問題である。 少なくとも基礎年金番号導入時には、基礎年金番号に統合されていない記録が多数存在することを認識していた。	窓口などで基礎年金番号に統合されていない記録を発見したときは、お客様に統合の手続きをするように指導した。 少なくとも基礎年金番号の導入時に現在のように時間と手間をかけて 広報活動を進め、統合作業を進めるべきであった。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7444	地方庁	社会保険事務所課長級以上		今、取り組んでいるフォローアップ調査等を引き続き、粘り強くこなしていくしか方法は無いと思います。 特に、処理が進んでおらないのは高齢の方、施設入所の方等で連絡のつかない方ばかりであり、年末年始の帰宅時(ご家族も含め)を狙って文書を送付するとか、個別訪問を市町村に依頼するとかのいわゆる「人海戦術」以外方法は思いつきません。 WM上の名寄せで、絶対同一人で間違いが無いと思えても、70歳、80歳の方に、50年前や60年前の勤務先や加入期間をお伝えしても、なかなかご自分の記録であるという回答は得られません。後ろ向きな回答かもしれませんが、全てを解決するということは不可能だと思います。	基礎年金番号の導入時、未統合手番については、年金相談、保険料の個別納付督励等に確認し、順次、統合・整理すればよいとされていました。 ただし、新規取得時の「疑重複」については、その時点で確実に確認して付番しており、基礎年金番号導入以降は重複付番は基本的にないため、特に問題意識は持っておりませんでした。 私が、年金記録問題を本当に問題だと感じたのは、いわゆる「年金記録問題」がマスコミに取り上げられると、純粋に(変かもしれませんが・・・)未統合でない手番以外に、私たちの知らない種類のモノ、WMに収録されていない記録が1476万件、生年月日が丸められてWM収録されている記録が多数あるなど、社会保険事務所に20年以上勤務していても知らされてない過去のいい加減な処理方法が知らされた時です。	ねんきん特別便の窓口対応においては、上記のような「知らない記録」があるかと思うと、お客様に対する説明にも自信を亡くしますし、苦情や皮肉を言いたくなる気持ちも充分に理解できましたので、お客様の立場に立った対応を心がけました。 メディア報道では、職員組合との馴れ合いとか、三層構造の弊害とか、様々なことが言われましたが、結局のところ社会保険庁(特に、本庁)は「お客様の立場に立った仕事ができていなかった」と思います。 しかしながら、全職員へペーナスの一部返納が求められたほか、現場(社会保険事務所)の職員が批判の矢面に立たされています。 いい加減な事務処理を始めとし、未統合手番を何十年も放置してきたのは、一体誰なのでしょうか。そして、現在の長妻大臣が野党時代追及した年金保険料の無駄遣いの象徴である「グリーンピア」は、全てその当時の旧厚生大臣の地元に立てられています。 こうした年金問題を引き起こした当事者や責任者は全く処分されず、今いる職員に処分を負わせていることを考えると、その時の大臣や長官にこそ、国民に対して謝罪して欲しいと思います。 さて、現時点で見た場合に、この問題にどのような点が反省点として挙げられますか?という設問には、過去のいい加減な事務処理については、国(政府)として真摯に国民に対して謝罪するとともに、信頼できる年金制度の構築に早急に取り組むことしかないと思います。
7445	地方庁	その他(社会保険事務所)	一般論として、年齢問わず、仕事を転々と変えた方は、必ず加入した記憶と仕事内容を聞く時間があれば記録は、必ず判明する方が多いと思います。	懸命に努力して、本人の記録の確認作業をしているので、必ず最寄りの社会保険事務所へ着て頂くか文書相談をしていただく事又特別便・定期便の活用 を徹底すること。	不況で苦しんでいる時に公的年金の収入は、生きる為のお金であって、特に年金記録が判明した場合は、増額となるわけです。 私自身は、平成17年から19年位と思います。	年金記録の判明又増額請求等も、処理作業を早目にすべきと思います。 相談者へ記録の判明と調査結果の分かりやすさを徹底すべきと思います。
7446	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ないと思います。	一人一人の年金記録を地道に照合していくことが必要と考えます。	不備な年金記録が発生しているとは思っていなかったことから、年金記録問題を認識したのは、平成19年6月頃です。	お客様からの記録問題の相談では、その方の記録を確認し、内容を説明した上で、不備との申し出には、調査確認で対応しています。 紙台帳などの紙媒体から磁気媒体の切り替え作業、その後の保管や突合照合のあり方に問題があったと思われます。
7447	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知っていない。	市町からの情報提供等、今できることはしていると考えている。	問題を知ったのは、未統合の年金記録問題が報道されはじめた頃(19年5～6月頃)です。 その時は、厚生年金、国民年金それぞれで年金番号が払いだされているので、未統合の年金記録はあるだろうし、年金を意識しはじめる年代にならないと統合整理できないのではないか、年金請求時に整理できるものと認識していた。	年金の期間確認の呼びかけ、特別便等の送付にあわせ来客が増加し、窓口対応だけでは処理できなくなり、事務所全員で窓口対応にあたり、年金を確認することで、来客された方に少しでも安心をあたえられることができたと思っている。 時間が経つにつれ、記憶が薄れていくので、早い時期に今実施しているような年金定期便の形で確認してもらうことができればよかったのではないかと思う。
7448	地方庁	その他(社会保険事務所)		人員増と記録調査等業務に精通できるようになるための人材育成だと思います。	ここまで大きな問題になるとは思いませんでした。	基礎年金番号制度等の周知が国民の皆様に行政側が思っているほどされていなかったのではないでしょうか。定期便等のお知らせがもっと早くからできていればよかったのではないでしょうか。
7449	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	実際に旧台や名簿等にある記録を確認していく作業に限定するのであれば、単なる人海戦術ではなく、年金に対する知識がある職員が地道にやっていくしかない。	統合されていない手番があることや、名簿やマイクロと記録が一致していないということについてということであれば、平成10年頃から知っていたが、その当時は、窓口での対応等でも、厚生年金であれば、事業所名等を教えることもできない等、ほとんど本人任せであった。そのため、認識としても適正な方法で事務を行っている以上、年金記録についても本人が確認するものと認識していた。ただ、年金記録問題となったあとについては、本人からの申出が必要な以上、より積極的かつ丁寧に注意を喚起してこなかったことのつけが回ってきた問題と認識した。	上の問題意識とは連動していないが、今回の年金記録の問題については、膨大な件数をこなさなければならない以上、調査がおざなりになってしまい、例えば、業務センターからの回答のように社労士回答を大量に出した等により、2次的な問題を引き起こすことにつながらないよう丁寧に確認し、かつより効率的に調査するよう対応した。今回の問題は、基礎年金番号ができた段階で、今回の特別便を送るぐらいのことをしたうえで、早い段階で自分自身の年金記録について注意を喚起してこなかったことにより起きているため、社会保険庁全体で年金記録について早く解決しなければならない問題と認識してこなかったことが反省点として挙げられる。
7450	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	入力されてない紙台帳の記録の収録を急ぎ処理し、心当たりが有ると申し出られた方の記録と照合をしやすくすることが、重要と考えます。	収録されてない記録が多数存在している事は、厚生年金の記録照会担当の時に気がつきましたが、こんなに大量にあるとは思いませんでした。平成10年頃です。	一事務所の一係で対処できるものではなく、いつか全国的に計画性を持って対応するものと考えておりました。事業所名の誤入力等は気がついた時に訂正依頼をしておりましたが、個別の対応には限界を感じておりました。 上からの指示を待つ体制ではなく現場の意見を上にあげていく、全体化する事ができていない組織であったことが間違いだった、と考えます。
7451	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	存じません。	単純な記録登録ミス・もれなど記録の管理がおろそかであったのは社会保険庁の問題です。また被保険者に積極的に年金記録の提供をしてこなかったことが原因です。しかし、被保険者の年金手帳の管理や、年金に対する意識が低かったことも問題です。 年金記録問題がこのようなゆゆしき問題であると知ったのは、報道等がでてからです。	個人でできることは法令を遵守し、処理ミスなどケアレスミスを相互チェックし防ぐことです。お客様に対しては、できるだけ詳しくわかりやすく説明することです。 国民年金に関しては納付記録資料を廃棄した、させたことが大問題です。現在はコンピュータシステムでの管理ですが、もう少し処理日の履歴などが詳細に残ればよいと思います。 厚生年金に関しては事業所からの届書はマイクロフィルムにして保存すべきだと思います。 今後、ねんきん定期便などで年金記録を積極的に提供していけば、被保険者の年金への意識が高まり、事業所への届出もれなどのけん制になるのでよいことだと思います。事業所の担当者に対し、研修会なども積極的に行っていくべきだと思います。
7452	地方庁	その他(社会保険事務所)			私が考える年金問題の原因は、年金がほかの行政行為に比べて「はじめ」から「終わり」までの時間が圧倒的に長いことである。 ほかの多くの行政行為は「受付」から「結果」までの時間が、大体数日から数ヶ月であろう。それに比べ年金は初めて年金制度に入ってから実際に年金を受け取るまで、つまり受付から結果まで40年以上の時間を要する。 行政行為に限らず物事は何でも、①計画する→②実行する→③失敗をふまえて反省する→④改善して次に生かす、ということを繰り返してよりよくなっていく。 「受付」から「結果」までが短ければ失敗や不具合を見つけ出し、問題が大きくなる前に改善することが出来る。年金はこの逆で、結果が出るのが遅いため不具合が何なのかさえ認識することが出来なかった。 以上のことから、今回の問題は年金の始まりから終わりが長いこと、またそれに伴って失敗の経験が不足していたことから来る問題であると考える。	反省点としては、失敗が出来ない以上、あらかじめ起きるであろう問題を想像し、それが起きる前に大胆に制度を変える柔軟性をもつべきだったことがあげられる。 また、転職や引越しをされる予定の方には年金手帳と番号の重要性をもっと周知徹底するべきであった。 現時点で私が出来ることは少ない。しかし未来において起こるかもしれない問題を想像していき続けることがこの問題への対応としては重要であろう。 現在は基礎年金番号の導入、ウインドマシンによる機械的な管理によって、記録が見つからないという危険はずいぶん減ったはずである。 そのため人の手が加わる部分、書類の審査や入力などでより正確な対応を行っていくことが、個人として出来る最も有用な全体への貢献であると考えている。
7453	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」の未回答者で、事務所等で対応しても接触できない方については、外部委託により、戸別訪問等により一件一件確実に解消・解決していくのが良いのではないかと思います。	未統合記録が5000万件もあることが判り、今までどういう管理をしてきたのかや国会で問題が発覚しても、その対応の遅れがあったことが問題であると思います。問題の存在については、テレビや新聞報道により知りました。	電話や窓口来訪による、期間確認の照会に対し、3S(親切・迅速・性格)をモットーに、お客様(被保険者・受給権者)の気持ちに立って対応しようと思いました。現時点では、年金記録管理あり方が問題であり、反省するとともに早期の年金記録の回復に向け努めていかなければならないと考えます。また、今後はこのようなことがないよう徹底した管理と信頼回復に努めなければ
7454	地方庁	社会保険事務所長	公表されている問題以外、承知していない。		・年金制度を運営していく上において、正確な記録管理は根幹を成すものであり、その管理の問題は業務を執行する組織に対する不信はもとより、制度に対する信頼の失墜を招く極めて大きな問題であること、受給者等の生活や権利に関わる問題であること、この問題の解決なくして適切な事業運営はできない問題であることと認識した。 ・統合もれの記録があっても、年金の請求時等に請求者に記録の確認を行って、統合の上年金を決定していたとの認識であり、コンピューターに収録されていない記録があることや膨大な数の未統合記録の存在など、今般の記録問題が公になった平成19年の春頃である。	(対応) ・親切・丁寧な相談対応と申し出に基づく迅速な記録の調査回答 ・年金記録問題の解決のための各種施策について、最優先課題として全所体制での取り組みに努めてきた。 ・記録問題の解決の重要性と適正な業務執行について、あらゆる機会を通じて指導した。 (反省点) ・記録管理の重要性についての認識の欠如 ・常に国民の権利・義務関わる重要な業務を遂行しているという認識や国民の側に立つという視点の欠如 ・オンライン切り替え時以降、未統合記録の調査を計画的に進めるべきであった。 ・年金特別便等の送付に対応したマンパワー等の体制整備が後追いになり、記録の調査回答や年金再裁定に伴う支払いに相当な期間を要している。 ・早期に解決する必要性は十分理解するものの、各種の施策の実行が優先されすぎ、その後の処理を進めるための効率的な調査の実施方法や実施体制の整備が伴っていない。
7455	地方庁	その他(社会保険事務所)		基礎年金番号に結びついていない、いわゆる持ち主のわからない年金記録については名寄せ等必要な整備は完了しつつあるため、人的に丁寧な作業を徹底していくしかない。ただ、最後の一件まで解決することは、実質的に不可能であり、さらに年月がたつほど困難を極めるため、期間区切ったうえで、解決できない記録は公表等をして一定の決着をはかるしかないと考える。 紙台帳からオンラインへの移行時のミスは散見されるため、受給世代と新規裁定者を中心に優先順位をつけ開始していくことが必要であると考える。 標準報酬等の遡及訂正問題は関与した職員と事業主への徹底した調査は不可欠だが、法人をすべて強制適用とし、報酬未払い状態続く場合でも保険料を精算する制度もない現状の制度に無理があると考える。適用の範囲と保険料賦課の仕方の改正なしには、潜在的にこの問題が繰り返される危険があると考える。	平成10年新規採用で適用課に配属となったとき、基礎年金番号へ統合されていない番号がかなりあると認識した。順次基礎年金番号への統合処理をすすめていたため、現状のような膨大な件数が残っていたとは認識できなかった。 平成12年から国民年金事務課に配属となったときに、古い年代の納付の証拠が被保険者、保険者サイドの両方にない場合に対処する方法がなく、そもそも記録の管理体制に問題があると認識した。 平成20年10月に徴収課へ配属となったとき、標準報酬等の遡及訂正問題の存在を知った。許される問題ではないと認識してあるが、零細企業の実態に保険料賦課の方法が適切でないと感じられる場面も多くあるのは事実である。	適用課に配属の頃は各種届出に年金手帳の添付が必要だったため、つぶさに手帳を調べ、基礎年金番号への統合をすすめていった。ただ、全体像を把握しようとする努力や、問題提起を上部へ報告していく意識が欠けていた。国民年金の納付についても同様のことがいえる。そのときできることを最大限やっていなく、後回しにしがちだったように思う。また、標準報酬の問題では、適用と徴収の境をきっちりわけることを意識して業務にあたってきた。無理な保険料徴収率の設定や安易に徴収率を上げようとする体質があったように思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7456	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	職員が、法令順守しお客様にたいして親切適正な事務を行っていく。	[redacted] 厚生年金記録を基礎年金番号に登録されていなかった。	職員がいちがんとなって、適正な事務を遂行する。
7457	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特段ありません。	時間を掛けて1件づつ丁寧に年金記録整備をして行くことだと思います。 スピード感を持って年金記録の整備を行ってゆくことは必要ですが、大量の人を動員してもミスは起こってしまいます。 また、何年か先に同じ問題が発生します。 制度を単純化して分かりやすい制度にする必要もあります。	[redacted] コンピュータ導入前は年金記録を本庁(業務センター)へ送達していたため、私としては適正な事務をしていたと思います。 また、業務センターから記録に関する事故リストが送付され、この補正作業にも対応していました。 したがって、まさか年金記録が問題があるとは認識していませんでした。 年金の請求時には、本人の記録を探すのは当たり前のことでしたので、違和感はありませんでした。 コンピュータの導入後は、当初、カナしか入力できず、将来問題が発生すると思いました。	年金記録の管理には一定のチェック機能が必要と思います。 記録の適正な入力に努めても入力ミスの発生の可能性があります。 チェック機能が無ければ将来同じような問題は生じます。 地方で勤務している職員としては、本庁で管理している年金記録の全体像が見えず、適正な記録管理の感覚が希薄だったことは反省すべき点だと思います。
7458	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	人海戦術で1件ずつ対応するしかない。	年金は請求者からの申出により発生するものであり、年金手帳を保管していれば記録がもれることは無かったはずです。 また、請求者が覚えていないものをこちらから問いかければ悪気が無くても、別人の記録も自分のものであると主張する可能性もあるので請求者に起因する 問題であると思っていました。 不服があれば審査請求することもできたはずです。 この問題は基礎年金番号が始まったときに出てきたものであり、それまではいくつも番号を持っていた人もたくさんいました。 あくまでも年金記録が消えたのではなく統合処理が行われていなかったものであり、もともとの未統合件数から考えればかなりの件数を処理したものと思われます。また、物理的にすべての処理が完了するまで時間がかかりますので優先順位をつけて対応するのは当然であり、受給権が発生している者及びもう少しで受給開始する者からはじめて歳が若い順に対応し1年という期間を区切って行うべきものではないと思いました。	まず通常業務を行いながら年金記録問題を解決するのは物理的に不可能です。 個人的に対応するというよりも事務所全体として対応し、当番制の中で届出の受付をしました。 調査については特別便チームが受け持っていました。 しかし、現時点では特別便チームだけで調査するのは困難なため各職員に割り振りがありましたので、それを調査して応援しました。 ただし、記録が判明したら終わりではなく、そのあとの再裁定事務にも時間がかかっており、本当の意味で届出の内容が終了するのには長い時間が必要ですがどうも調査終了時点で特別便の処理は終了したと考えているようです。 この問題は記録管理のずさんさが招いたものですが、先の述べたように年金手帳さえ持っていれば記録を忘れることもなかったはずです。日本の年金制度は事業所単位で記録されていますがポイントのようなものに切り替えたほうが管理しやすいのかもしれません。
7459	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	国民生活に不可欠な年金に関して、国民の信頼を回復するためには、全力で取り組むしかないと思います。	年金の番号を複数所有することによって受給に結びつかない年金記録が存在することと、認識していました。平成19年頃、マスコミ等の報道を通じて知りました。	ご本人のご記憶をもとに、できる限り解明しようとしました。年金の受給に入るまでには、ご本人の番号の一本化についての説明と広報活動が足らなかったと思います。
7460	地方庁	その他(社会保険事務局)	現在年金受給者で、国民年金任意加入期間中に免除記録があり受給額に反映しているケースが多数あった。(国民年金旧台帳確認作業をした際)	年金返納となる場合もあるので、方策は無し	私の親戚でも記録が判明し年金が増額となったので、すごく身近な問題と認識していた。平成18年頃に知りました。	窓口に来所していただいたお客様の話を確実に聞き取り丁寧に対応しました。年金請求時にもっと氏名発引を徹底するだけでも違っていたと思います。
7461	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	・ねんきん特別便の回答を早急にしていき、本来の年金受給ができるよう、精一杯の努力をしていくこと。 ・不適正な報酬の解決に向け、調査確認作業を迅速に進めていくこと。	一部の被保険者の方にしか郵送していないし、年金受給手続きの際にご自身が記録を確認され、本来の正しい年金を受けているはずだとの認識。 不適正な報酬については、報道があってから知った。	対応策は特に考えられなかった。 大切な保険料を支払っていただいたという認識が欠けていたと思う。 報酬については、証拠書類もなく、事実の確認が非常に困難と思われた。 納付率を上げることを優先したこと。
7462	地方庁	社会保険事務所課長級以上			年金記録問題は、年金受給者、被保険者の年金記録及び年金額に影響があると認識した。年金請求時には、本人の職歴を再確認すべきだと思う。 テレビで弁護士が自分の記録がもれていると報道された平成19年1月頃だったと思う。	本人の記録を早期に判明させて解決したい。そして、信頼回復に努めたい。 名簿の記載誤り、入力ミスなど。
7463	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	引き続き調査をすすめていく必要があると思います。	年金記録問題が大きく取り上げられるまでは、年金請求の時点で確実な記録確認ができているものと認識していました。	年金特別便の対応に力を尽くしました。 大半の場合、本人が加入していたことを認識していない記録であったので、会社が変わったときには必ず年金手帳を提示することの確認・周知がもっと必要であったと考えます。
7464	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ありません。	窓口・届書等でこのような事例があった際、必ずお客様へ照会を行い、対応してたので、平成19年に、実際5000万件もあると知り驚きました。	お客様の気持ちになって、漏れていた記録があれば、一生懸命探し、1つでも多くの記録を統合出来るよう対応しようとしました。 問題は、今までお客様に対し、加入記録をお知らせが出来てなかったことだと思います。昔のこと過ぎて、思い出せないお客様が多く、もっともであると思いました。
7465	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	これまでどおり、ねんきん定期便の回答票に基づき、また、本人に電話連絡等による確認等を徹底して行う。	当時の紙台帳への記載もれ及び記載誤り、またコンピュータへの記録移管の際の入力漏れ及び入力誤りにより、本人のものと一致しない記録が発生してしまった。 報道等によりはじめてその問題の存在を知りました。	記録漏れ・記録誤りの対象である被保険者、年金受給者の方々に対して十分にお詫びと説明をし、ご本人にご協力いただき、早急に記録判明にむけて努力する。また、今後はこのようなことが起こらないよう業務を行う。 その当時の職員が、一番始めの記録収録時に自分一人だけではなく、複数の人間による確認を十分にされていなかった点が反省点かと思う。
7466	地方庁	社会保険事務所課長級以上	どのような問題があるかわからない。	問題を確認していないので、わからない。	年金の記録管理は適正に行なわれていると認識していたので、マスメディアでの報道で知りえた。	問題が発生した原因等を懇切丁寧に説明し、受給者等の理解を得ることに心がけている。 記録の管理方法、特にカセットに収録されている記録をオンライン上に照会せずに、そのまま放置していたこと。 また、年金額減額の場合も、時効特例法を適用すべきであったと思われる。 更に、増額に限らず、減額の場合も一律に訂正すべきであったと考えます。
7467	地方庁	その他(社会保険事務所)			受給する年金の額が、事実と異なる納付記録によって支給されるということであれば保険制度としてあってはならない問題だと思います。問題の存在は新聞報道等で知りました。	こちらの誤りと思われる事案には謝罪の念をこめて対応しました。 制度の変遷にともなう制度のわかりにくさもひとつの問題であると思います。窓口など直接対応する際には難しい説明を心がけています。
7468	地方庁	社会保険事務所長	思い当たりません。	受給者・被保険者本人からの特別便や定期便の回答を基に、引き続き戸別訪問にとらわれることなく、文書や電話等調査を続ける。	事業主や役員から「賃金台帳や源泉徴収簿上の金額と実際に受け取る金額には差がある。」との申出に基づいて、報酬に関する役員会等の議事録の写しを添付し月額変更届を受理していたので、問題意識はなかった。 賃金台帳や源泉徴収簿の金額でなく、実際に受け取っている金額に報酬の訂正を行う処理については、平成3，4年頃在籍していた徴収課の頃かと思います。	保険料を滞納している事業主から、「金融機関から融資が受けられなくなるので、実際には受け取っていない金額にしている。」等の申出を受け、また、役員会での議事録や届書に事業主印が押印されていれば届けを受理した。 保険料の滞納の早期解消にばかり目が行き、将来の年金受給額への影響を軽く考え、事業主等の説明を鵜呑みにした。また、徴収課員でありながら月額変更届等の届書を受理したことが誤りであった。
7469	地方庁	その他(社会保険事務局)				
7470	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ございません。	すでに、実施されていることでが、旧台帳等をデータベース化することにより、現存する基礎年金番号データとの突合を進める。 また、いまだに基礎年金番号をお持ちでない方もいらっしゃるため、住民基本台帳との突合もできればと考えます。(但し住民票の拠点を50年間異動なしとのケースは、現状においては少ないため、成果は少ないと思われます。)	1　資格取得届受理にあたり厚生年金番号が空欄提出された際に一定程度の年齢の者については過去に厚生年金加入歴がないかと危惧をしておりました。 2. 届出義務者が厚生年金法第27条により事業主となっておりますが、5000万件の未特定年金記録については、その事業主の方の年金に対する考え方・姿勢により、また、被保険者の方の考え方にもよるところは大きいと思われます。 採用後5年ほど経過したころより、年金記録が分散(バラバラ)してしまい、受給年齢に達したときは、記憶が曖昧で特定が難しいだろうと思うようになったと記憶しております。	1に対し、聞き取り等により厚生年金番号を複数お持ち方については重複取消届の処理を行ってまいりました。 2に対し、行政としての広報・啓蒙の姿勢も不足していたと思われます。 遡及による届出においては、東京事務局管内では2ヶ月を超えるものについては、遅延理由書の添付を求めておりましたが、このたび、通知で賃金台帳等の事実の確認できる書類の添付が行われました。 2ヶ月以上(6ヶ月以上が妥当かと思いますが)遡及した各種届出・証拠書をPDFファイル化等を行い50年程の保存期間とすることも、一つの方法と考えます。また、電子申請についても電子
7471	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にございません。		基礎年金番号に統合されていない記録が5000万件もあることを知って、国民の皆様に大変申し訳ないと思い、1日も早く解決しなければいけないと認識いたしました。	記録もれの調査・回答・年金額の再裁定遡及を早急に行うよう、記録問題に全力を尽くしてきました。しかし、現在も再裁定遡及から決定まで相当期間がかかっているケースもあることは問題
7472	地方庁	社会保険事務所課長級以上		記録が判明した方への差額分の年金を早く支給していただきたい。 記録調査分の早期回答 新聞等に調査状況や支払い状況等の内容掲載	当初は、その方の記録ではないかとわかっていても、事業所名や記録を本人から言わないとそのままにしていた。今みたいにこちらからお知らせしてあげると思い出されたり別人とか早くわかり5000万件と言われている件数まで行かなかったと思う。	高齢者が多いのでこちらから、積極的にヒント等与え、思い出してあげさせる。
7473	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	特にありません。	特に問題として意識はしていませんでした。記録問題が一般的に報じられるようになったときに、さまざまな問題があることを知りました。	制度上の問題、記録管理の方法の問題、人為的なミス等原因は様々あるなかで、記録に関する機会や相談、その後の事務処理等に精一杯対応をしてきました。 反省点 ○スピードを重視するあまり、通知内容がわかりづらかったり、短期間に大量の通知が出され、また、記録整備の都度種類の違う通知が出されたり、お客様も現場の窓口も非常に混乱してしまった。
7474	地方庁	その他(社会保険事務所)	知られていないというより、周知していないことは、住所変更の届出をまだまだ徹底していないため、特別便および定期便が届いていない。	住所変更については、事業所を通じなくても、個人でも届出ができるようにし、住基ネットで運動できるようなシステム改善をするべき。でないと、100パーセントの被保険者記録回答は無理だと思います。	まず、最初は、事業所の届出がいい加減で国民全体にも年金についてあまり関心がなく、全部の記録が一緒につながっていると思い、国民は、何も疑いもなく、こっちがいっていることが正しいと思っていただろうし、わたしは、WMにのっていることがすべて正しいと思ってました。しかし、基礎年金番号になり、たくさんの年金番号の払い出しがあったりして、これは記録ももれていると思い始めました。報道が流れて、WMの移し変えするときに完全でなく、とてもいい加減だったことも知りました。	お客様は、正しい記録でも、まず疑いをもっていますので、誤解を受けないように制度の説明とどういうことで記録漏れや改ざんがあったかじっくりと説明し、今後安心して受給できるようにと、届出もれがないようにパンフレットを渡すようにしてます。反省点は、最初が肝心といいますが、まさしくそのとおりで、機械管理するときに、何度も照らし合わせて完璧にすべきだったと思います。中途半端が原因でその後の見直しがなかったので、今になってやり直しや改善がでてきたものの、倍以上の期間がかかり、お客様には迷惑がかかっていると思います。すばやい、システム改善が重要視されると思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7475	地方庁	社会保険事務所課長級以上		社会保険庁(年金機構)で具体的にできること、紙台帳の詳細な再点検 個別訪問調査等については、最大限の努力で行う。また、現時点で台帳等が 保存されていないなど、社会保険庁で調査が不可能な事案は、引き続き第三者委員会で対応をお願いするとともに、不利益を受けている国民の立場で、新たな法整備により救済を行う必要もあると思います。	基礎年金番号通知による複数番号所持者の統合や窓口での照会で、浮いた番号があることは知っていましたが、具体的に5500万件もの「宙に浮いた年金」があることは、問題発生時に知りました。	実態を把握していなかったため、基礎年金番号通知による統合や窓口での照会で解決すると思っていました。 反省点は、国民の皆様の老後の生活の糧となる、年金を決定するための重要なデータが、紙台帳と言う保存期限が限られたものに長期間依存し、その結果摩滅・書損等によりデータが失われてしまったことです。早期にコンピュータ化に取り組むか、定期的に台帳の転記を行うなど重要性の認識に欠けていたと思います。
7476	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録の管理の面で今までずさんな点があったためにこのような大きな問題となっているのはもちろん承知ですし、強く反省しなければならないことも承知です。古い時代の年金記録問題が今大きく取り上げられ、そのような事態の防止策として特別便、定期便の事業に取り組む必要があることも承知です。そうであれば、年金記録のオンライン化や、基礎年金番号導入があったことをなぜ強く訴えられないのかという疑問が残ります。 煩雑で膨大な年金記録を効率よく、かつ適正に管理するために、オンライン化や、基礎年金番号導入がなされたとすれば、「今まで何にもやってなかったわけではない、○○○のような改善策も講じてきている」として、その点を強調する必要もあると考えます(そのような面はあまりマスコミが食いつかないという点があるのかもしれませんが)。	今後も丁寧にお客様へ今までの制度変遷の経緯を説明していくしかないと考えます。お客様と重ねて接していく中で、様々な制度改正を経て、現在みんなの年金記録を大切に管理している点や、職員の頑張りを理解していただけると考えます。	年金記録問題では、未統合の手帳番号を「浮いた年金」、「消えた年金」という扱いを受けて、従来の職場での常識が覆されたと感じました。 従来は未統合の手帳番号について最終的に裁定請求の際に記録が全て見つかればよい、という考えがあったと思われます。しかし、そのような取扱では、記録が見つからないという問題が生じたときの原状回復に困難を極めるということを痛感しました(記録が古ければ古いほど見つかる確率が低くなるため)。	お客様から受け付けた各種届書について、今までよりも厳正に点検するよう意識しました。そうすることによって今後の記録問題の発生を限りなくゼロに近づけられると考えたからです。届出一つ一つが一人のお客様にとって大切なものであるという、職場内の意識改革が引き続き必要と考えます。
7477	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金3号被保険者期間中に厚生年金の期間が見つかった場合、 手続きをとらなければ、厚生年金資格喪失後無資格期間と なっていたケース。	決定されているかとは思いますが、厚生年金資格喪失後の3号期間については手続きをとらなくても3号期間として資格を継続させ本人に通知する。	本庁と地方事務所の意思疎通、コミュニケーション不足。 本庁と事務局のガバナンス欠如。 地方事務所内での上司の指導力不足。	本庁からの指示が地方事務所にしっかりと伝達できるシステムや組織を 構築する。 上司と積極的にコミュニケーションをとらず受身であった ことが反省点です。
7478	地方庁	社会保険事務所課長級以上	新たに厚生年金保険期間が判明したことにより、4種期間等の訂正により、 すでに、受給の年金額が、減額になるケースが多々見られる。	すでに、高齢者のため年金以外に収入がないためある程度の救済方法が必要と思われる。	最初のころは、年金再提示に再度年金期間を確認するため、さほど重要には、考えていなかったが、5.6年前から年金問題が、明るみになったころから意識するようになりました。	年金相談による、受給者からの意見として、年金問題の責任の所在が明らかになっていないことが、不満として見られます。今後、年金問題を解消していくに当たっては、再度検証等が必要と
7479	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
7480	地方庁	その他(社会保険事務所)			平成19年6月に年金記録問題がマスコミ等で報じられたことで年金記録問題を認識しました。それ以前は、宙に浮いたと言われている年金記録が5000万件もあるとは全く知らなかったので特に意識することはありませんでした。	年金記録問題が発覚してからは、来訪者や電話が殺到し、とても多忙な時期もありましたが、お客様の立場に立ち相談を受け相談者の記録が判明するよう記録問題と向き合いました。 この問題反省点は、社会保険庁が年金を担当するようになった時期にあったと思います。年金を受け取るのは40年後であるため、年金受給の際に記録を統合すればよいという考えがあったのではないでしょうか。加入から裁失まで40年という長い期間、記録を管理するのは大変なことではありますが、国として当然やらなければいけなかったことだと思います。
7481	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	回答書をする課をつくり、一日も早く解決すべきだと思います。	どうしてこうなったのかわからない。平成19年5月です。	お客様の気持ちを考えた。上から目線の物の言い方をやめ、同じ視線で話をすればいいと思います。
7482	地方庁	その他(社会保険事務所)	お客様の噂話ですが、他人の年金を500万円以上も社保のミスでもらっていた人がいて、事件が明るみに出た後に返金しなくてもよいと社保から言われた、という人がいるらしい。これについては電話の主も当事者も全く特定できません。	長期分割で返金してもらうべきであるとかんがえます。	問題点の先送りと、そうせざるをえなかった環境が問題であると思います。それを知ったのは平成19年頃です。	この問題は、あまりにも大きく、自分にできることは、毎日、目標意識を持ちそのハードルを超えてゆくことであります。反省点は、問題点を全職員が共有するべきであるという点です。
7483	本庁	その他(本庁)	現在報道されている以上のことはわかりません。	「この問題」が(6)にいう「世間一般に知られていない問題」のことであれば、(6)にて記入した理由により記入できることはありません。 「この問題」が「年金記録問題」そのもののことであれば、特別便、定期便で国民自身による確認は一段落ついたと思われるので、今後は社会保険事務所で保管している統台帳との照合を進めていくほかはないと考えます。 また、共済組合の持っている共済の加入記録が基礎年金番号に反映されていないケースが多いので、反映させる作業をできるだけ早く進めていくべきだと思います(どちらも人海戦術になるかと思いますが・・・)。	平成17年に採用され、厚生年金の適用業務に配属されてから、時々未統合の番号の手帳が届書に添付されていることがあったため、未統合の手帳番号が存在すること自体はそのころから知っていました。 ただ、平成9年の基礎年金番号導入時に被保険者に基礎年金番号以外に手帳番号があれば統合手続きをするように呼びかけていたと聞いていたので、記録がもれているのは被保険者にその呼びかけが届いていなかったか、届いてはいたが手続きが漏れていたもののどちらかだと思い、基礎年金番号の導入時だけでなく、その後も未統合の番号の統合手続きを促すような被保険者への呼びかけをあまり大々的にしてこなかったという周知不足の問題と思っていました。	通常業務で届書があった時に番号を統合していく以上の対応は特にしていませんでした。 現時点で見た場合には、加入記録を確認するようにうながす広報を定期的にするように提案をしていくべきだったと思います。
7484	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし			
7485	地方庁	社会保険事務所課長級以上	事業主(担当者)が社会保険制度を理解(故意に行う場合も含む)不足の為、資格取得年月日を雇用した年月日ではなく、見習い(研修等)期間終了(2~3月)後の日付で届出したり、資格喪失年月日を退職の日で届出することが多くあったと思われます。	お客様である国民や事業主に対して、社会保険制度の基本を周知していただくために、誤ったマスコミの報道以上に、正しい内容での政府広報等を含め、お知らせすることが必要だと思います。	(6)で記載した内容により、被保険者本人(家族含)に不利益が生じることがあると思いました。窓口で届書受理や調査・相談を行う部度、社会保険制度を正しく理解されていないと思っていました。	社会保険制度をお客様に分かりやすく正確に伝え、正確な書類提出をお願いしてきました。 反省点としましては、数多い受付・処理のため、届出が正しく記載されていると判断した結果として誤った届出のまま処理を行ってきたことです。
7486	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に有りません。	経験豊富な人材を登用し、人海戦術で処理能力の増強を図る。	公的年金制度についての国民へのPR不足が根源にあり、最終的には裁定請求時に統合できるとの甘い認識があったのではないか。基礎年金番号制度導入時に、時間と資金を投じて記録整備をしていれば、このような事態は軽減されたのではないか。	「090」を着実に、職歴・加入履の漏れが無いことを確認して受付をする。 反省点は、(8)と同様。 今回の「年金記録問題」で、国民の年金についての関心が高まったことを契機とし、今日までの努力を今後に活かしていくことが必要である。レガシーと言われるシステムの改善はもちろんのこと、学校教育のカリキュラムに年金のみならず、社会保険(社会保障)制度を組み入れる等、国民の意識の高揚を図る。事業所の事務担当者向けの講習会の充実や、パンフレットの配布、HPで解りやすくお知らせするなどのPRの拡充を図り、協力を求める等、現業現場の努力を無にすることなきバックアップ体制の強化を求めたい。
7487	地方庁	その他(社会保険事務所)			基礎年金番号に未登録の手番があることは認識していたが、年金裁定時に090等の氏名検索等を行い、期間調査等も行っていたため、受給者にはそれほど未登録の手番があるとは思っていなかった。件数(5000万件)のような具体的なものを把握したのは、平成19年当時の新聞報道等	手番で未登録で残っているのが、被保険者が大多数であると思っていた。 基礎年金番号が導入されるまで、厚生年金においては、住所等管理がされておらず、記録を管理する側としては不備があったように思う。
7488	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	・カセット記録の全件解除。 ・未だ氏名がカタカナで収録されている記録の漢字変換。 ・各支店ごとで適用されているような、大規模事業所の記録を事業所検索システムのようにデータベース化し、「080」での検索を容易にできるシステムを作成する。	【どのような問題】 ・人生を変える(変えた)問題。 【知った時期】 ・知ったのは、メディアの報道によって。	【対応】 ・正しい年金金記録を探すのみ。 【反省点】 ・紙台帳からオンラインシステムへのデータ移行の失敗。 ・基礎年金番号導入時の調査不足。
7489	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	短期間で処理しなければいけないのは、わかりますが、十分に時間をかけて調査をおこなって回答を行ったほうが、よいのではないでしょうか。 記録が整理できてから、お知らせの通知を送付すれば良かったように思います。	年金相談に来所されて、お客様から記録について、照会があったとき、ご本人の職歴等確認し、記録がないものについては、記録照会申出書を受付該当する社会保険事務所へ、照会をおこなっておりました。このたびの、年金記録問題については、過去の記録が整備されていなかっただけでは、すまされない ないと認識しております。社会保険事務所は、他の官庁と違って、国民の皆様が必ず(選くても20歳)関係するところです。その方の40年近くの記録を管理しているという認識が不足していたの	年金相談に来所されたとき、お客様の申出される事業所名、所在地等を確認し、確認できない記録については照会申出書を受付、国民年金記録等について確認できない記録については、該当市町村に照会をおこない、少しでも 記録に結びつくことを、願っておりました。 年金記録を管理しているという、認識が不足していたことがこの問題がおこった原因だとおもいます。
7490	地方庁	その他(社会保険事務所)	マイクロ(健保厚年)にある算定記録がWM上の記録では一部分抜けてしまっており、本来の年金額より低い額の年金を受けとっていた受給権者がいました。	健保厚生届書コード021-1区分2画面の※記号がついている者についてマイクロと突き合わせるべきだと思います。	年金受給にかかわる重要な問題であると認識していました。私は平成17年10月に採用されましたが、その半年ぐらい後にはじめて知りました。	窓口や電話で自身が対応した方には手番を基礎年金番号にはやく統合するように取り組みました。 平成9年の基礎年金番号導入時に基礎年金番号通知書等を送付したあとにも毎年再勧奨をす
7491	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	お客様にも、年金制度を理解していただくため、時間をかけてわかりやすく説明する必要があると思います。	記録問題が存在することを知ったのは、この問題が公になったときです。これほど大量の記録がWMに登録されていないとは思っていませんでした。	記録問題を認識してからは、お客様からの記録漏れのご相談があった場合はそのときの状況をよく聴取するようになりました。反省点としては手管理から機械管理になったときにお客様に向けて、確認していただくための記録の一覧表を送付する必要があったと思います。今後は、定期便等を活用しお客様にもご自身の記録を定期的に確認していただくことが必要と考えます。あわせて、一方的に制度を押し付けるのではなく、制度のしくみや成り立ちなどをわかりやすく説明し、理解していただくことも必要です。制度がよくわからないことに不安を持つお客様がほとんどです。年金受給までに長い期間がかかります。その間に、なぜ年金制度が必要で、なぜ年金額はこの内容になるのか丁寧な説明が必要なのではと思います。
7492	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		こんなにも年金加入記録のもれがあることに、正直驚きました。 本人から保険料を徴収している訳ですから、こんなことがあってはならない問題と認識しました。 また、自分自身も仕事に対して、責任を持ち取り組んでいかなければならないと改めて考えさせられました。 実際に、年金記録問題として認識したのは、やはりニュース等で取り上げられる少し前です。	あたり前の対応しかできませんでしたが、まずは、「どうもすみませんでした」と謝罪するよう心がけました。 記録が判明してから年金額が再計算されるまでに時間がかかったこと・3時間から4時間待ち時間があったこと、心から申し訳なく思いました。 今度、また同じようなことがない様、お客様が納得いくまで説明をするなどに努めました。 自分自身にも言えることですが、やはり、一人ひとりの認識がまいと思います。自覚と責任をもって仕事に取り組むよう意識を変えなければいけないとおもいます。
7493	地方庁	その他(社会保険事務所)			誰のものかわからない年金記録が存在していることや事実と異なる年金記録 になっている(資格取得日や喪失日が違う、標準報酬が違うなど)方が多く存在することなどの問題。マスコミ報道がされるようになってから。	記録統合が進むように、電話がけをしたり、訪問したりして事実関係を確認した。実際の対応時にお客様一人一人に対して解決に向かうよう誠実に対応した。 オンライン北の記録移行作業でのずさんな管理により、現在の問題が生じたと考えている。
7494	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。		平成9年に基礎年金番号が出来た際、疑わしい手番の照会を本人宛に送付しているが、返送してこなかった方がたくさんいるためだ、と先輩から教えてもらいました。 二年ほど前に世間で騒がれたときに知りました。	それ以降は、氏名検索をあらゆるパターンで行い、生年月日にも幅をもたせるよう心がけました。なかにはとんでもない名前で読み間違えられているものあり、明らかに平成9年に本人には通知が送られていないだろうと思われるものも多数あったため、遅くとも平成9年の時点で現在のような体制をとるべきだったと思われます(予算の都合上、そこまでは不可能だったかもしれま

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7495	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	過去の未統合記録については、自分の記録ではないと言われる方も多いし、死亡者の記録については家族も不明なものがあり、完全解決はなかなか難しいと思われる。本人や家族への確認だけでは無理なので、もっと違う方向での解決策があればいいと思います。	年金の記録は年金請求時までに整備すればいいと思っていましたし、年金手帳等を保管しておくのも、お客様自身であると思っていたので、年金記録問題といわれてその問題の存在を認識いたしました。ただ、年金請求時点での記録の再確認となると、窓口等のお客様の待ち時間が長くなるばかりで、何とかならないかと思っていました。	当然ですが、わかった時点ですぐに記録の補正をするようにしました。 昔からの紙台帳管理からオンラインに切り替わる時点、もしくはその後にでも随時に、記録の整備をしていっていれば良かったのではと思います。お客様から申し出があって から動くのは、やはり、今の時代には、納得していただけないです。年金行政は長期間のものなので、その時には問題がなくても、将来なにが問題になるかわかりません。先をみすえての、早めの対応が必要
7496	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られている問題以外については知りません。	国民の皆様の不安を少しでも早く解消する為、未回答の特別便・定期便・期間照会については一刻も早い回答をお送りするよう処理を早める。記録が見つかり再裁定となった方々に対しては一刻も早く正しい形での給付ができるよう努め、再裁定後の金額等にもきちんと説明責任を果たす。特別便等の未回答の方については居所把握に市町村等の情報提供をいただくなどし、まず皆様に確認いただくよう努め、場合によっては個別訪問等を行う事により全ての方に回答いただくように努める。	17年4月に採用され初めて配属されたのが年金給付課だった為、何冊もの年金手帳をお持ちのお客様と窓口にて対応する事が多々あり、基礎年金番号への統合が思った以上にされていないのではと感じてはいた。しかし、すでに受給されている方の記録が漏れている事や報酬の改ざん等、このような制度自体を揺るがしかねない問題であると認識したのは平成19年頃です。	窓口でお客様と対応する際は必ず加入期間について確認を行い、また氏名索引で旧姓等を調べる等統合漏れがないよう対応した。また、電話等で少しでも加入期間について疑問をお持ちの方に対しては被保険者記録照会回答票をお送りし確認していただくように対応した。しかし、どこかで加入記録は年金請求時に確認すればよい、また受給者の方は請求時に確認しているはずという意識があり、今のような記録問題という認識が欠如していた部分はあり、記録調査の方法(マイクロ検索、台帳検索、他庁照会)のスキルが不足していたと考える。
7497	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	職員が一丸となって今以上に解決のために取り組んでいくことだと考えます。	年金記録問題が騒がれるまでは、このようなことが起こるとはわからなかった。	国民の皆様からの信用回復のために、誠意をもって年金記録問題に取り組んでいます。 年金記録の管理体制が不十分だったことが、年金記録問題を引き起こしたため、反省すべき点と考えています。
7498	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金記録問題発生時に知りました。国が運営しているため安心というイメージを失い国民の皆様に多大なるご迷惑をおかけしてしまっていると思います。また単に「1人1人の記録を直せば解決する」という問題だけではなく、国民年金未納の増加や未適用事業所の適用拒否など社会保険制度を運営していくうえで貴重な保険料を確保できかねる状況も想定されることから様々な問題が発生していると認識しています。	信頼回復のため電話や窓口相談対応などから社会保険は変わったと思っていただけるように、職員個々の意識改革が必要だと思います。また、申出主義やずさんな記録管理及び年金制度への関心の薄さを改めていかなければならないと思います。国民の皆様1人1人の立場になって記録問題に取り組み誠実かつ迅速に対応しなければならないと思います。さらに、国民の皆様の声を現場の職員がをよく聞いて、上層部に報告しなければならないと思います。上層部はそれに対し耳を傾けより良い制度を確立しなければならないと思います。
7499	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		当初は、厚生年金や国民年金の手番の未統合の問題だけだと思っていた。 テレビや新聞報道から、機械上入力されていない記録が存在することを知って、各年金制度共通の管理ができなかった制度上の問題、また当時機械処理を行うことができなかった ゆえの ヒューマンエラーだけではなく、管理上の問題でもあると思った。 未統合の記録の存在については、勤め始めた平成14年から知っていたが、未登録の記録の存在については最近になって知った。	手番については、勤め始めた当時、上司から統合については年金請求時でかまわないと言われていたが、現時点で行えるものは行うべきだと思い、別の上司に確認すると、統合してかまわないとの回答があったので、確認できる範囲(手帳が添付されており、番号が明らかであるもの)で統合を行っていた。 しかし、積極的にではなく、あくまですぐに確認できるものだけであった。 未統合がどれ位あるか、未収録の記録が存在することなど、一般職員に周知されていなかったことが多い、また、一般職員の意識も「後ですれば・・・」というもので意識が低かったことが、問題
7500	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金加入もれが判明し、本人宛に年金額変更の通知が届いたが、実際には遺族共済を受給されており、老齢厚生増額でも全額停止であり受け取る年金額に変更はない方に対し、増額される通知のみであり、支給停止となり年金額に変更がない旨の通知がなされていない。誤解を招く原因となっていると思われる。	年金額変更の通知を発送する際に各々の受給状況を確認して通知する必要があると思います。各々の受給状況を確認するのが困難な場合は、遺族年金との併給方法に関する通知を同封し、年金額が増額にならない理由が明記された通知を送付する必要があると思います。	年金記録問題は、受給者には時間と労力を科してしまい、現役世代には納付に対する不信感により納付率低下を招き、年金制度の根幹を揺るがす問題であると認識しております。問題の存在を知ったのは、私が無職の時でしたので、正直なところ保険料を月々支払うのを黙認しておりました。	丁寧かつ正直に現状を説明し、ご理解いただくよう説明するのみであるとおもわれます。反省点としては、適用時の意識とも思えるチェックもれにより、請求時になって記録補正が発生することが苦情の原因となっております。定期便等で連絡されたのにもかかわらず請求時に補正が発生する事のないよう、特に3号に関する取り扱い(夫婦失後そのまま3号加入等)では、資格喪失・取得時に配偶者の状況はどうなのか確認する必要があると思います。
7501	地方庁	その他(社会保険事務局)	整備されていない・カセットが開いていない・名前などがなにも登録されていない記録が数えきれないほどある。 また紙台帳も保存状態が悪く、記録が読み取れないものや、完全に破損しているものもある。 また、記録を探す職員の検索方法によっては、記録を見つけることができないこともあると思われる。	払い出されている番号すべてに、氏名・生年月日などをまずは入力するべきではないかと思う。 また、記録調査している職員の知識を研修などでもっと深くするべきではないかと思う。	過去にも(10年ほど前)記録補正を担当していたが、不備のある記録が多いとは思っていた。 また、複数の手番を持ってる人がかなり多く、記録統合ができていないことが多い。台帳と記録の差があるケースが以前から多かった。	本人からの期間照会があった場合はできるだけ丁寧に記録を探した。 本人からの照会で会社名がわからないかぎり記録を探しようがなく、あきらめたケースもあったので、もう少し時間をかけて、本人に思い出してもらえばよかったと思う。
7502	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	全職員をあげて、早急な処理に取り組む。	未統合の記録については、一人でいくつも番号をもっている人がいることや、戦前の旧台帳についても業務を行うなかで、存在については認識していましたが、基礎年金番号制の導入時や、年金請求時に解決しているものだと思っておりマスコミ報道等で実数が公表されるまでどれくらいの件数があるのか、個人では認識しておりませんでした。	マスコミ報道、特別便等により事務所に多数の方が来所されているときは、一件でも多く、間違いのなく解決できるようにと一人一人と対応しました。 問題を先送りにせずに未統合の記録があることなどをもっとはやく伝えることができなかったかと思います。
7503	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に認識しておりません。	相談で来所されたお客様に対して、統合すべき記録が見つかった場合、確実に統合していく事が大事であると思います。	平成21年4月より採用いただき勤務しておりますので、具体的な内容に関しては分かりません。	私が担当させていただいている総合窓口に来所されたお客様で、来所目的に関わらず、記録に関する疑問があった場合は、年金相談窓口等も案内する様努めております。
7504	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	思いつきません。	認識していませんでした。	思いつきません。
7505	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	国民の皆様の認識と理解により協力をいただけるよう粘ねての広報を行い、1件1件を確実に解決していく。	件数、対象者数を考えると、社会全体に及ぼす影響は大きく、大変重要な問題であると認識している。ただ、当時平常業務を行なっている中では、今回の一連のような状況になっているとは認識していなかった。	1日でも早く、1件でも多く記録の確認をしていただけるよう、意識を持って平常業務と併行し取り組んだ。 紙媒体からコンピューター管理に移行した早い時期に確実に収録をしておくべきであった。
7506	本庁	その他(本庁)	私が知っている限りでは、特にございません。		記録問題が発生した当時、私は社会保険事務所で勤務しておりましたが、窓口に行列ができたときになって初めて事の重大さを認識しました。ただ、事務所では記録問題が起きる前でも通常の業務に忙殺されておりました。未統合記録の問題等は過去歴代の職員がしたことなのにと認識をしていましたが、お客様と窓口で接するたびに今いる職員で何とかしなければという思いが強くなりました。	自分がお客様の立場になったと仮定して、窓口対応するよう心がけておりました。 問題についての反省点はあげればきりがないとは思います。 社会保険のオンラインシステムそのものに問題があると思います。WMの性能をもっとあげてください。職員にとって使い勝手が非常に悪いです。見たことはありませんが、同じく保険料等を扱う銀行や郵便局あるいは市町村のシステムの方がはるかに性能が良いのではないでしょうか？システムの改良は行っていたのでしょうが、刷新ではなく、法改正がある度につぎ足しつぎ足しで、その場しのぎの対応をしてきたことが問題だと思います。 社会保険事務所で働いて初めて感じたことですが、事務所と本庁では温度差がかなりあります。事務所は窓口対応等で精いっぱいなのに本庁は各種報告をたくさんさせております。これでは現場は不満だらけです。本庁からの作業依頼を対応するには、窓口対応を終えてからでないとできません。必然的に夜20時頃から開始となります。その上残業をしているからといって超過勤務手当は全く支給されません。1ヶ月あたり最大で12時間までしかつきません。これでは精神的にうつ病になる職員が多くなるのも当然です。 また、法制度所管部局である年金局との連携はなかったことも一因だと思います。法律を制定するにあたって実施庁である社会保険庁あるいは社会保険事務所、社会保険業務センターとは全く調整していのではないでしょうか。決めるだけ決めて、後はお任せのような感度では今後の行政として機能しなくなるのは目に見えております。 年金の不公平間も是正していただきたいです。共済年金・厚生年金は金額面で優遇されておりますが、国民年金は受給額が低すぎます。保険料は年々高くなっているのに受給額は減る一方です。 本庁は国会対応・議員照会であたふたしていて地方への指導もろくにできない。地方庁は窓口対応・本庁からの作業依頼、どうしても悪循環になっています。それに社会保険事務所から本庁へ照会しても回答は一向にこないです。
7507	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	現時点でご本人の記録として未だ確認できていない記録については、あらゆるシステム、公的機関の協力を得ながら精力的に行っているが、金記録を解明するためには相当の時間を要すると思われる。 しかし相当な時間を要しても解明しなければならないが、その間も、これまで国民の皆様に多大なる心配・不安を抱かせたことに対して十分に反省し、国民の皆様に安心・信頼される組織になれるよう、これまで以上に国民の皆様の立場になって一つ一つ着実に対応して信頼される組織になることが大事であると思われる。	未統合記録については、お客様が年金請求時に氏名索引等で未統合の記録を確認・統合すれば良いという安易な考と調査不足が、ここまで大きな問題に発展したと思う。 報酬訂正問題については、健康保険給付や年金を受給するときに、お客様が必ずおかしいと思うはずである。 いづれにしても正直言って信じられず、国民の皆様からの信用を失墜させてしまい、早く信頼される組織にしなければならないと思った。 この問題を知るようになったのは、騒がれはじめた時です。	(7)、(8)で述べて意見と重複しますが、国民の皆様に安心・信頼されるように、どの部所に配属されても国民の皆様の立場になって親切・丁寧な対応を心がけた。 年金相談時(請求)に、お客様から記録が漏れているとの申し出の有無にかかわらず、丁寧に調査・説明することが大事だと思った。
7508	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録の調査は非常に難しため、アルバイトを採用し担当させても記録判明にはなかなか至りません。また経験者に比べ時間も掛かります。記録が判明しなければ、第三者委員会に申立をすることとなり問題解決にはさらに時間が掛かります。早急な問題解決には、期間照会担当者や元担当者の経験者のみを集約し通常業務は一切行わず記録の調査を行い、迅速かつ的確な回答をすることだと考えます。	宙に浮いた5，000万件とよく騒がれていましたが、誰の記録なのか不明な訳ではなく、未統合なだけで記録自体はきちんと管理されていると思っていました。当初は氏名索引等ですぐに判明し、統合処理をし解決するものであると認識していました。 メディアで騒がれた頃と同時期です。	何とか記録を見つけだし、すべてのお客様の記録が正しいものになる様、努力しようと考えていました。記録が判明し正しい記録になることが信頼回復やお客様の老後の生活の安心につながると考えているからです。 オンライン化されていない記録を、いつまでもそのままにしておいたことが最大の原因だと思います。
7509	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	人数を増やし、しっかりと研修をしてから現場に配置する。	まったく知らなかった。知ってたら入社してない。(17年10月採用)	平成9年時点での周知不足
7510	地方庁	その他(社会保険事務所)			早急に解決すべき問題であると認識していました。 入庁してすぐにこの問題がマスメディアに取り上げられたので、それと同時に問題の存在を知りました。	早急な対応が必要であったため、準備期間を十分におくことができず発送したねんきん特別便について、お客様(特に年金受給者)からわかりずらいと苦情が多かったので、年金制度等をわかりやすく、お客様目線での対応をするよう心がけました。 記録問題の反省点としましては、職員の法令順守の問題および、国民の皆様への年金に関する情報提供が不足していたことにあると思います。今後は、年金制度を国民の皆様へ周知していくこととともに、国民の皆様が、ご自身で、いつでも簡単に年金記録を確認できるような環境づくりにあると思います。 そのことが行政や社会(事業主等)への監視機能を果たし透明性のある年金制度につながるひとつの要素になるのではないかと思います。
7511	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。			

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7512	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	・専従職員の拡充 ・お客様からの申し出による調査においては、職員間における調査スキル、ノウハウの共有化の徹底(特に厚生年金) ・お客様へのより一層の情報開示 個人情報保護、なりすまし防止に留意しながらも、これまでより一歩踏み込んだ情報開示を求められるのは避けられない状況にあるのではないかと思います ・国民の皆様からの信頼回復 お客様から信頼を得られていないという現状は、記録確認作業の大きな妨げになっていると感じます。大小様々な誤解に基づくものも多いのですが、結果として、我々に対する国民の皆様からの信用は地に落ちているといっても差し支えない状況にあります。これを取り戻すのは容易な道ではありませんが、国民の皆様のご協力なしに記録問題の解決はあり得ないため、信頼回復は急務であると考えます。 そのためにも、記録問題以外においても、顧客満足度を引き上げる応対が肝心であると思います。我々職員がお客様からいただく言葉の中で最もつらい言葉が、「やっぱりあんんたたち社会保険庁の人間は・・・」の類です。ネガティブなイメージ通りの職員を演じてしまっては、ご協力を頂くどころではありません。お客様は、被保険者、受給者であると同時に、記録問題解決のための協力者でもあるという意識を持って接客に当たり、かつ、その意識を全ての職員に浸透させることが肝要であると考えます。	年金記録問題が世間の耳目を集めることとなる以前は、未統合の手帳番号が相当数あることは認識していましたが、おおむね裁定時において統合されるものであると考えていたため、年金受給の年齢に至っていない方、もしくはお亡くなりになられた方のものが大半であると考えていました。 件数が5000万件にも上ること、年金受給者も相当数含まれるということは報道並びに記録問題事案に従事するうえでその問題を認識しました。 台帳とオンライン記録との不整合問題、旧台帳のオンライン未登録問題並びに国民年金保険料の不正確な納付記録問題についても、認識することとなったのは記録問題事案開始後のことです。 標準報酬の遡及訂正等の事案は、報道でその問題を認識しました。具体的に疑わしい事案に行き当たったことはありません。	記録問題においては、事象の性質上、制度やシステム、過去の組織の問題等を唱えがちになるところ、安易にそれらのせいにせず、当事者意識をもって対応することを肝に命じました。接客においても、当たり前のことではありますが、「我々若い職員のせいではない」というそぶりを絶対に見せないよう、そのように聞こえることのないよう心がけ、自分が責任を持って対応に当たる姿勢をお客様にご理解いただくよう努めました。問題をどう解決するかという過程において情理を尽くすことこそが信頼回復につながり、記録問題解決の近道になると考えたからです。 記録問題における反省点として、一つは、当初私自身も考えていた「記録確認を呼びかけるよりも、裁定時に統合するほうが合理的」という前提が問題をここまでこじらせた大きな要因であると思われます。社会保険庁としての裁定時統合の大まかな方針が一面では合理的であるという考えを今も全て捨て切れた訳ではありませんが、国民の皆様からNOを突きつけられた以上、安易な考えであったと認めざるを得ないと考えます。予算的な制約があったことは十分承知していますが、基礎年金番号制度発足後、判明次第の場当たり的な統合作業ではなく、定期的かつ重点的な統合作業を段階的に進めていれば、かかる事態は防げたのではと考えます。「5000万件」、「消えた年金」などの派手なフレーズが一人歩きして、国民の皆様からの信頼を失ってしまい、確認作業をより困難なものとしてしまったことは非常に残念であり、大いに反省すべきであると思います。 また、裁定時の確認作業が緻かであった、もしくは情報開示に慎重であったが故、現在に至って再裁定事案が膨大な数に上ってしまい、「裁定時に統合する方が合理的」という我々の主張が成立しなくなったことも、非常に残念に思います。なりすましの防止という重要な観点があったとは
7513	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	平成14年、国民年金の未納問題が起き、平成19年に特別便発送し、電話対応や窓口対応して色々な問題に直面してきました。これは、今まで、会社担当者と事務所の間での手続きで、被保険者の方々に何の情報提供されていなかった体制に大きな問題があり、また、国民全体が、年金に関心がない事も問題のひとつだと感じていました。昭和61年4月、3号制度ができた時、国民は全く分からずに、ほとんどすべての女性は、夫が納めていると勘違いしていました。マスコミも、年金に対して、もっとPRして欲しいと思っていました。ですから、今回の特別便提供は、とても良かったと思いますが、内容の作り方、説明不足等等問題が山積しています。苦情も多々あり、苦しい毎日です。もっと早く、一人一人の記録や、保険料等についての情報提供が必要だと思い	一番は、情報提供が遅かったと感じています。また、手続きが事業主のため、本人記録があいまいでも済まされている事だと思います。年金請求時に戸籍住民票と相違しているケースが非常に多いいのも、加入時に本人申し出による内容での手続きで決定していると思います。年金問題では、お客様には誠心誠意をこめて、私のできる範囲で真心を込めて、対応しています。
7514	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		被保険者が厚生年金番号を重複して加入した時、被保険者の情報が正しく登録されているか、年金手帳を持っていれば老齢年金請求時に判明し、請求漏れはないと思うが、被保険者情報が間違っていたり、年金手帳も紛失した時は、厚生年金加入期間が漏れて請求も出来ず、年金記	厚生年金加入時において、既に年金番号を取得している可能性がある人は、重複して取得しないよう気をつけていた。また、統台帳からコンピュータへ被保険者情報を正しく登録できれば（氏名も漢字で登録等）、件数も少なかったと思われます。
7515	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	地道に台帳とオンラインの突合をしていく以外方法はないと思われます。 その台帳が間違いである場合もあるが、とりあえずは台帳とオンラインの記録が一致していないことにはどうしようもないと思うからです。 その上で、本人の申し立てと記録が違う場合には証拠があれば問題は解決すると思うが、証拠がないときにはこの間の報道にもあったようなねべく記録を認める方向で進めることしかないかと思います。 また、今後このようなことがないように毎年加入者には記録の通知を送付することで今後の記録	非常に大きな問題であることと認識していました。ただ、大きすぎて個人ではどうすることもできないと思いました。 また、社会保険事務所に勤務したときにはオンラインも込入されていたし、まさかこのような問題があるとは事にも思っていなかったので、問題を知ったのは国民が知ったのと同時期です。	問題を知ったときは、国民と同時期のため社会保険庁からの対応処理に基づき真剣に問題解決に取り組みました。 ただ、問題となるのが遅かったために大きな問題になってしまい、解決の方法としてやるべきことがかなりの量になってしまった。そしてその分だけ処理に時間がかかってしまうという悪循環になってまった。もう少し早くそれぞれに対処できていれば違った結果になっていたのではないかと思います。 今後はきちんと管理することはもちろんであるが、記録を国民に通知することと、職員の知識や
7516	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。	判読しにくいマイクロの整備を行うべきであると考えております。	年金制度の根幹を揺るがす重要な問題であると認識しておりました。 新聞等の報道によって知るところとなりました。	お客様への対応を通じて宙に浮いた年金記録の統合に努めるようにいたしました。 基礎年金番号制度の導入を早めるべきであった考えております。
7517	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	従来とおり、着々と進めるべきだと思います。 より効果的に、また正確性を期すのであれば、雇用保険でのデータを利用するなど、厚生労働省全体として対処すべきと思います。 労働側のデータは検索できないようでは、何のために厚生省と労働省が一体になったのか、その意義が問われるところだと思います。	重要な問題だと認識していました。 5年ほど前に、存在を知りました。	私は、厚生労働事務官に2年しか在籍していないため、お答えできるほどの活動や知識はありませんので、回答を控えさせていただきます。 ただ、最近は資格照会業務に関係しているので、全力で対処したいと思います。
7518	地方庁	その他(社会保険事務所)	① 東京社会保険庁宛の返信用封筒 テレビ等で殺々騒がれて、時間がなかったのか、返信用封筒は、東京あて。 にもかかわらず、何ですか。WMですぐ、確認できるような本人の旧姓記録までも未回答のまま、事務局・事務所への返戻。社会保険事務所においては、 退職者もどんどん増え反対に窓口への来客数や問い合わせの電話は、昼休みも問わずにかかってきているのに。問い合わせダイアルについても。果たして どのように研修事前の教育などしてるのですか？苦情を言われるのは、いつも 事務所。(簡単に電話一本で統合します。と言われたのに、何ヶ月たっても、 回答来はこない。詳しく調べてみたら、第三号未納期間も判明。)これは、 苦情電話のごく一部です。事務所で働く者のモチベーションがこれであがりますか？・・	①正規職員が、今後このような組織が嫌になって、退職者が増えぬよう、新規に雇われるかたがたの、研修システムをしっかりと組んでいただきたい。 ②苦情電話が、本部にも転送できるよう、お客様の、生の声を聴いていただきたい。 ③テレビ、新聞に(新しく生まれ変わる組織)というような、表向きだけ、部合の いい発言は、控えてほしい。記録問題も、何年までに、回答しますというのではなく、困った事例や、制度の不理解(第三号は基本60歳までなど)事務所への、来所者や、電話相談がすくなくなるような努力をして、正しく回答を作成 送付しますといってほしい。	平成元年に入所して、適用課に配属され、期間照会を交替の窓口で経験 した時、(本人が覚えていない会社名をこちらから決して教えてはいけないと言われたとき。)平成9年に基礎年金番号化する時も、統合されていない、手番がいっぱいあるとおもっていた。 カセット解除以来についても。なぜ、そのような状態にしか残せていないのか 不思議でしょうがなかった。	今080など、wmにて、確認できるようになっているが、年金保険料をもらっている期間が存在している限り、せめて、機械化する際に、地方と中央(業務センター等が十分に話し合って、問題を解決しておくべきだったと思う。 私自身、この職場に勤めさせて頂いている限り、問題と感じたことを、声に出し、上司や職場同僚とともに、こういうことこそ、将来につながる大きな問題点として、相談し行動を執るべきだったとおもいます。
7519	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	一人一人が、年金の重要性を認識し、法律に基づいた正確な手続きをとっていくことが大切だと思います。	問題が存在することを知ったのは、入庁してすぐ知りました。	お客様の話をきちんと聞き、事実に基づいた記録にするよう努めました。年金記録がきちんと整備されていなかったことが問題となっているので、年金システムをもっと整備して、職員全員がこの記録は間違いないと自信を持って説明できるようなシステム作りが必要だと思います。
7520	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			昭和30年代～50年代初め就職する度に事業所において厚生年金番号の新規払出しがされていました。 氏名の読み方や生年月日なども正確性にかけていましたので、ご自身の記録をどのように把握されていかれるのか、不安でした。 通常は終身雇用制となっていましたので、一部の方の問題という認識でもありました。	その当時の社会情勢のせいでもあると思いますので、ある意味仕方なかったののではないでしょうか。 社会保険側の努力だけでは補えないような事例もあります。 今の若い世代では気づかめその地域の方にしかわからないような情報を、特に事業所で社会保険のご担当だった方々にご協力いただきたいと思います。
7521	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	年金記録問題に対応する人員を増員する。	基礎年金番号に統合されていない記録があることは以前より認識していた。また、年金制度が古くからの制度のため過去からの細かいミスが積み重なってきてしまったのではないかと思います。	申請書類については、本人申出に基づき、正確で早急な処理ができるように対応しようとしました。 照会が急激に増加したため処理に時間がかかり、結果、お客様への回答が遅れてしまった事な
7522	地方庁	その他(社会保険事務所)	ございません。	人員を増やし、集中的に取り組む。特に退職者などの社会保険記録に詳しい知識習熟者を広く募る。 委託できる業務は委託する。(記録の電子データ化等) 上記のようなことは、現在行っていることであり良いと思うのでその規模を拡大する。	現代も含む歴代職員の重要記録に対する管理意識が低かったこと。 度重なる制度改変に行政が対応しきれていなかったこと。 あまりに膨大な未統合の記録の存在をしったのは、新聞等で報道されたとき。	記録に対する重要性を再確認し、一つ一つ間違いの無いようより気を配るようになった。 特に、お客様のお怒りは最もなので懇切丁寧に対応しようとした。 反省点としては、数多くあるが私の立場から言えることはやはり、職員の意識レベルが低かったことだと考える。
7523	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	現存職員の人員確保および、業務量の偏りによる業務軽減および、新規正規職員の人員確保。良心的な特定業務職員等の安定的長期雇用。臨時的に頭数をそろえても不十分。	特になし	被保険者の話を聞き丁寧に対応するのみ。もう言葉がありません。
7524	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	期間の短いものはおいておき、期間が一年以上あるものから着手するほうが効率的ではないだろうか	複数の番号を持っている人が多かったので記録漏れが発生する可能性はあると思っていたが、本人が在籍した事業所を忘れるとは思っていなかったため、これほどの問題になると思っていなかった。また、基礎番号導入により記録漏れは大幅に減少すると思っていた。	氏名索引を工夫して行い、記録を探すぐらいしか対応できなかった。 氏名の誤り、事業所名称の漏れなどが致命的だったと思われる。また、制度の周知が図られていなかったことが大きい。現在においても記録問題だけが先行し制度の周知は図られていない
7525	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	全所体制及び人員増等	国会等で取り上げられたことにより	一人一人の年金に直結してくるため記録確認を確実に行うよう心がけ対応する。
7526	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	問題解決にかかる業務に専任となる人員の増員が必要と思います。	年金記録問題というより、年金を受け取る際に、基礎年金番号の導入以前については、記録の統合が必要となることがあるという認識でした。 年金記録問題としての存在を知ったのは、マスコミに報道された頃からです。	ねんきん特別便の対応などにより、解決に向けて、積極的に取り組もうと思いました。 現時点においての反省点は、全体的には計画的な対応ができず、結果として二度手間になることもあったと思います。 また、基礎年金番号導入により、毎年、未統合者にお知らせが順次送付されていましたが、未提出者への対応ができていなかったと思います。
7527	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		基礎年金番号制が始まった当初から、コンピューター上統合漏れとなっている手番の存在はありましたが、年金請求の際に確認を行うこととなっていましたので、最終的にはすべての記録が年金受給に結びつくものとの認識でした。 また、統台帳の記録はすべてコンピューターに登録されているものと思っていましたので、年金給付の業務についた時にも、コンピューターで検索して出力されなければ、記録は無いものと認識していました。 平成15年に厚生年金の記録調査に関わる仕事についた際に、記録もれや誤りが見つかるケースがありましたが、単純な入力漏れ、入力誤りだと思っていました。 しかし、実際は手番として宙に浮いているものばかりでなく、コンピューター上にも照射されない統台帳の記録があることが年金記録問題の報道で明らかとなり、今までの認識が誤りだったことに気がつきました。 この問題については、コンピューターに登録されていない記録の存在があることが全職員に浸透していなかったことも要因のひとつと思われます。	この問題が発覚してからは、まず国民の皆様の信頼回復と記録を見つけることが第一と考え、自分なりに誠心誠意対応させていただくとともに、お客様の申し出のあった記録はコンピューターのみではなく、統台帳の確認まで行うよう心がけました。 反省点としては、組織として問題点の共有ができていなかったこと、問題意識が低かったことがあると思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7528	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	ねんきん特別便、定期便の照会に対する十分な調査。 予定されているオンラインシステム上の年金記録と紙台帳との十分な突合。	年金記録の管理が不十分であったこと。 年金記録問題がマスコミ報道された時。	ねんきん特別便、期間照会での綿密な調査を行い早期に回答すること。 年金記録管理について、紙台帳での管理が不十分であったこと。 オンラインシステムに収録する際、正確にできていなかったこと。 基礎年金番号の導入以降も一人の方が複数の手番を保有したこと。
7529	本庁	その他(本庁)	特になし。	現在行っている対策を進めていくべきと思います。もちろん可能な限り速やかに解決することは必要と思いますが、対応する人員・知識が追いついていないような状況で無理やり進めると新たな問題が発生することは必至と考えますのでその兼ね合いは、配慮すべきと思います。	年金給付課に配属されて裁定請求書の処理をしていた時に、未統合の年金記録が存在することを認識したのが最初であると思います。記録の確認は非常に時間がかかり困難な事例があると思いました。	本人への照会、端末での検索、他事務所等への照会等行いました。一般的に行うべき確認は行いましたが、それですべて確認することは体制的にもできない状況であったと思われます。 本来もっとこまめに対応すべき事を長年怠ってきたため短期間では解決できない状況をつくりだしてしまいました。 それを無理に対応しようとしたため、貴重な人材が流出し、より解決が困難な状況を生み出すという悪循環ができてしまいました。
7530	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	マンパワーを増やすことが必須だと思う。新規の職員等では無く、OBでも良いので、年金に精通した人材を(再)雇用する。 また、システムの改善等により複雑な報告物を減らし、報告物を作成する時間も記録問題解消に当てるべきだと思う。	まれに厚生年金記録が漏れていたり、国民年金の納付記録が収録されていないことは知っていたが、ここまで多いと思ってなかった。また、最終的には年金請求時に記録を確認し、チェックするため、漏れ等があっても解消しているものと認識していた。 問題が存在することを知ったというよりも、認識したのは平成19年である。	制度発足時の現場の環境、職員の意識、国民の意識及び事業主の意識が欠落していたことが原因と思う。また、オンライン化が遅延したことも問題が拡大した一因だと思う。 今後は20歳からでは無く、出生した時点から基礎年金番号に繋がる物を交付し、住民基本台帳の情報と連動させるべきだと思う。 また、国民の意識及び事業主の意識の向上と協力が不可欠である。
7531	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にない		はじめは、年金手帳番号が基礎年金番号へ統合されていないものに対し、宙に浮いた年金といわれているものだと単純に思っていました。 しかし、平成19年6月ごろから、氏名の収録されていない記録の存在や払出し簿や台帳と機械上の記録が一致しないものがあるなど、様々な類の問題が次々と明らかになって、私自身ショックでした。 一言に、年金記録問題といっても様々なことが原因となっています。もちろん、社会保険庁の記録管理が甘かったのは最悪の原因ですが、制度に対する全ての国民との共通認識がもてなかったこと(周知が徹底できなかったこと)の結果ではないかと認識していました。 明確にもっと大問題だと認識できたのは、恥ずかしながら、平成19年後半になってからです。	国民の皆様のお怒りは当然のことです。年金について、本当に心から関心を持ってもらえたという意味では、チャンスであると捉えて、今の私にできる誠心誠意の対応をさせていただこうと今も思っています。 年金のことについて、国民の皆様が知らなさ過ぎる。関心を持ってもらえるしくみにできておらず、ようやく毎年送付することとなった年金定期便は、本来あるべき形だと思っています。 また、私自身、記録問題の部分に気づくチャンスは過去にも会ったのではないかということがずっと気になっています。自分も意識しない中で、気づいていたのかもしれません。でも、私がちょっと言ったくらいでは、事務所の仲間は話を聞いてくれても、東京の本庁の人には届かないという諦めが心のどこかにあったのも事実です。日ごろの業務に追われ、流れるまま流されるまま、気づく目を持とうとしていなかったのがいけなかったのだと反省しています。
7532	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		21年7月より就業のため、ニュース等で知りました。	システムの刷新が重要と考えます。印字、手計算等の業務が、他の業務全般を圧迫しているように見えます。
7533	地方庁	その他(社会保険事務所)			マスコミ等で騒がれ始めたときに知った。それまでは大きな問題だと思っていなかった。	問い合わせてこられる方へわかりやすく説明し必要以上の不安を与えないよう心がけた。 基礎年金番号導入時の広報不足と後追いを怠ったこと。
7534	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	封書等を送付しても高齢の方はなかなか理解できず、回答を出されない方が多いようです。 年金請求や、お客様が窓口に来られた時等、機会あるごとに年金記録を確認したり、戸別に訪問したりする等して、宙に浮いている手番を一つ一つ減らしていくしかないと思います。	年金記録問題が取り上げられた頃に知りました。	年金請求の際の氏名検索、手番確認を、間違って読まれそうな名前等も含めて確実に行うようにしました。 機械化する前の事はあまりよく分かりませんが、厚年取得届等の処理時の手番確認を徹底し、疑重複が出た時の処理等を確実に行い、また、基礎年金番号を導入した時にもう少し徹底して、統合されていない手番等の確認を行っていれば、少しはよかったのではないかと思います。
7535	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に存じません。	年金業務の経験がある職員が、集中的に対処できる体制が必要であると考えます。	年金記録問題については、国民の皆様に対して不安感を抱かせたことは大変申し訳なく思っておりますが、当時はこの問題について認識不足でありました。 また、その存在を知ったのは、平成19年頃であったと思います。	国民の皆様の立場に立ち、記録の確認作業に対応しようとしました。 また、長期的な記録の管理については、徹底した慎重な管理が必要であると考えます。
7536	地方庁	その他(社会保険事務所)	最近の状況は変わっているかもしれませんが、厚生年金記録で、カセットに収録されていて、WMですぐ見ることのできない記録がありました。	すべてオンラインで見ることができるよう、カセットを管理している部署は、オープンの処理をしてほしいと思います。	年金記録問題は、1.制度運営主体の側で、規則上の欠陥として、厚生年金の場合、住所を届出事項にしてこなかったのが原因で、分散した記録の本人特定が、むずかしくなったこと2.保険者は、年金教育あるいは啓発活動を、長年にわたって怠ってきたこと3.被保険者は、特に若いころは、年金に無関心で再就職のたびに新番を受けてきたことなどが、主な原因と思われます。平成9年の基礎年金番号導入時のお知らせ及び他手番の返送依頼でかなり統合されたと思っていました。その後のフォローもなく過ぎたので順調に経過したのかと考えましたが、それにしては窓口で重複取消届が多いと感じていました。記録問題が存在することを知ったのは、昭和57年採用のときで重複取消届があること、資格記録を調べる係があることで初めて知りました。	適用、国民年金、年金相談室の窓口では、旧姓も含めて氏名索引すること、会社名、所在地、業種等のヒントをだしてできる限りの一本化をすることを心がけてきました。反省点としては、窓口対応などの小手先だけではすまない状態だったことを考えると、意見を上層部に強く訴える必要性があったと思います。ただ、紙台帳を管理していた部署は、オンライン化の時、また、基礎年金番号導入時に、何らかのアクションを起こす必要性があったと考えます。
7537	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	基本的には根気よく粘り強く淡々とやっていくしかないと思います。 020ー111画面の事業所情報についてですが、誤りが非常に多いので事業所名称や記号変更等の年月日について今一度確認と修正とをお願いしたいところです。 現在のように個人から照会があったものだけを対象としているとすべてが後手後手に回ってしまうと思います。	古い厚生年金の記録に不備が多いという話は、10年ぐらい前から耳にしてはおりましたけれども、それはごく一部だと思っておりました。 事業所の名称などの記録についても、個人の記憶と違っていたりすることがたしかにありました。法人化した時期にずれがあるなどの指摘もありました。ただそれは本人の思い込みによる誤りであることの方が、割合としては高いのであろうなと自分では考えていました。 フリガナの誤りや生年月日のズレなどは、ある程度あるものと考えて検索してはいましたが、これほどとは想像していませんでした。 件数を聞いて、我が耳を疑いました。	根本的な部分で勘違いをしているケースも中にはありますけれども、原則として各人の申し立ては事実であるという前提で取り組んでいます。 窓口で調査依頼があった場合は聴き取りを入念に行っていますし、検索なども聴取内容にもとづいてかなり広く深く行うようにしています。 事業所の適用前や全喪後に勤務していたケースも多いのですが、それらの場合も本人が理解するまで根気よく説明しています。 30歳到達時とか50歳到達時に、本人宛に記録を送付するなどして照合を少しずつでも行っておればここまでの事態にはならなかったはずです。 また年金受給者に関しては、裁定請求を受付ける前に、もっと念入りに記録の確認・整備を行っておくべきだったと思います。 簡単な氏名索引のみで「該当記録無し」としていた時代が長期間残いていただろうことを想像すると暗澹とした気持ちにさせられます。
7538	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	本人からの申し出に対し真摯に調査することが大切だと思います。 また、他庁に問い合わせずにWMなどで確認をとることが出来るようになると、いいっそう調査がはかどるかと思います。	マスコミで取り上げられるようになって、年金記録問題を認識しました。 それ以前は、基礎年金番号以外の記録に関しては年金受給の手続きのさいに本人が申し立てることで確認できると思っていました。	年金問題として認識してからは、お客様と接するときは、他に記録はないか等を心がけてます。社会保険事務所等の記録の取り扱いと、本人が番号をなくしてしまったり、会社名を忘れてしまったり、事業所が本人に手帳を渡さなかったりすることを想定していなかったことが反省点だと思います。
7539	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	現在進めている国民年金1年以内の未納だったら復活させるというのを2年にするという議論がされていましたが、そういうことではなく、事の本質は現在の年金では暮らしていけないと、だから消えた記録を何とかしてもらわないと困るということだと思います。仮に記録が復活しても生活が依然苦しいと国民の皆様は制度の抜本改正を望まれると思いますので、みんなが安心して暮らしていける制度改正を早急に手がけていただきたいと思います。現場にいると制度上どうにも	平成17年に現在の年金給付課に来たときに初めて年金記録の不備が多いことを認識しました。ほとんど、年金給付以外の係りでは気がつかないかもしれません。	WMの中の年金記録に氏名が漏れているケースが多くあり、どうやって氏名索引で記録を探すのか考え時に限界があり、現場段階ではどうにも対応ができませんでした。19年になって初めて全国的に作業したわけわけですが、本当に良かったと思ってます。昭和50年代後半にオンラインシステムが導入された時にもっと上層部で年金記録の取扱いを丁寧に考えていればこのようなことにはならなかったと思ってます。
7540	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		知ったのはH6年頃。	できるだけ統合してあげようと思った。 反省点は、みるからに名前がおかしとか、名前なしとか、解っても、何もしなかった事。
7541	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	この問題は私が初めて年金相談担当になり裁定請求書のを受け業務をはじめた時からです。	難歴を確認する場合持参した手帳以外に番号があるか氏名索引をする。 ありふれた名前はともかく、生年月日と一致するときは限りなく本人の記録と思われるが、本人から事業所名が出ない場合は他人の記録としていた。 しかし高齢ともなれば忘れてしまうことは多いはず、話の中で記憶を呼びお起こすため当時の時代の話を聞くいてあげたりしてある程度わかれればこちらの判断で期間を追加した。 来訪者が多いため一人に時間をかけているとまわりから何やってんだとか要領が悪いとかおもわれるし時間内に終わらなくなってしまう。来訪者によっては最後まで時間をかけて記録を確認し整備していけば消えた年金はもっと少なかったとおもわれる。
7542	地方庁	その他(社会保険事務所)			18年8月	19年4月から相談員として丁寧に対応した
7543	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	記録調査に従事していた経験者の知識を活用するため、期間照会事務センターに経験者を集約し、受付から回答まですべて行う。 この際に当時担当していた地域を調査することによって、事業所名等から他の職員では分からない情報を活用できると思われます。 現在は他の記録(同一氏名・生年月日)が判明した時は、受付した事務所に返戻されている。	老齢年金等については本人からの請求主義だったので、本人が職歴を忘れてしまっていたら、当然もらえる年金が受給できなく不利益を被っていた。氏名索引をしても、こちら側からは事業所名等は教えてはだめだとのことだったので、本人の記録かどうか分からないので統合せず、裁定していました。 年金相談は昭和63年頃から事務相談(出張)に、年4回程行っていたが、平成9年12月からは給付係長として、年金相談の窓口に出るようになり、その頃から将来何かしらの形で問題になる	地方の社会保険事務所の意見等、当時からいろいろな問題を事務打合せ会の場で、保険課あるいは年金課を通し、社会保険庁に問題提起をしようとしましたが、社会保険庁は一方的な指示ばかりで、地方の意見は吸い上げていなっかたと思います。したがって、言っても無駄だとの意見もあったほどです。
7544	地方庁	社会保険事務所課長級以上		膨大な記録をコンピューターに収録して調査を行なえば、スムーズに解決する方法である。しかし、不鮮明な記録もあるため経験豊富な職員やOBの協力とその者たちを補佐する人員の確保をして、記録の確認作業をすれば解決策になると考える。	国民年金の免除申請書を職員が記入したとの報道から、問題が存在することを知った。その後次々と問題があると報道をされたために、問題ではないことまでも問題にされて混乱がひどくなった。その時は、対応に追われていてはっきり考える余裕がなかった。	事実を正確に伝え、間違いであれば正し、ひとつでも問題解決をという対応をしたと思う。国民が、年金に関心を持つ時が年金を請求する時で、それまでは、国が行っていることだからと安心をしていて関心を持たない。関心を持って確認をしても社保サイドで大丈夫だからとの対応をしたのではないか。以上が反省点として考えられる。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7545	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	社保庁が一方的に批判されている印象があるので、問題解決に向けての努力していることを世間に知っていただき、対立構造ではなく、双方の協力が必要であることを認識していただくとよいと思う。	認識したのは、テレビなどで「消えた年金」などと騒がれだした頃。 当時、コンピューター管理ではなかったこと、年金制度により年金番号が違ったことなどからしかたなかったように思う。	どうせ、どこかの時点で重点的に解決する必要のあることなので、これがこれからの私の仕事だと思った。 反省点は、積極的に社会保険庁から年金記録統合に向けてアプローチしなかった点。
7546	地方庁	その他(社会保険事務所)		やはり年金額の再裁定に時間を費やしているのではないかと思います。社会保険業務センターだけでなく、地方でもブロック単位で再裁定できる場所をつくる必要があると思います。	政府の公約でもありましたので、早期に解決しなければならない問題だと認識しておりました。年金記録問題については報道等によって知ったと思います。	年金記録については、最優先業務とし、お客様が申し出している期間についての確認作業を迅速に行いました。 反省点としては初期対応が悪かったと思います。人員不足という理由で書類を滞留させてしまったのが、長期化している原因だと思います。
7547	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし。 あらかた問題は出てきたと思われる。	過去の記録の不備等については、ここ2年間にわたり集中して人員と経費を投入して解決に向けて作業してきたところ。また、現在の記録についても、ねんきん定期便等で確認いただくよう方策を講じてきている。 さらなる方策といっても、新たな方策を講じれば、現在の作業にも少なからず影響が出てくることが想定される。 そうすれば、これまでの作業による経費や人員の意味合いを問い直すことにもなり、かつ、既に再裁定により支払った受給者等にも影響が出てくると思われる。現場にも重大な混乱を招くのではないか、 まずは、現在の作業をすみやかに終わらせることが、被保険者・受給者に安心を与えると思われる。 そのためには更なる人員や経費の投入も必要かと思うが、むやみに人間を投入しても、素人では同じ過ちを犯しかねないと思われるので、数十人～数百人程度で選り抜きの精鋭を作り、大学校等で専門職として研修を受けさせる。そして、一カ所で集中的に作業させてはどうだろうか。 悪くいえば烏合の衆より精鋭で攻めた方が、城は早く落ちると思われる。 場所については、事業仕分けで使用した市ヶ谷にある印刷局の体育館を使えば、経費も抑えら	社会保険事務所の適用課や国年課にいた際、厚年・健保または国年適用時に複数手番を持っている者がいて、基礎年金番号への手帳番号の統合が思ったほど進まないということは認識していた。 ただ、旧台帳や改ざん等の問題を知ったのは、国会等で話題が上がり始めた平成19年以降である。	複数手番の統合や疑重複調査等は判明した際に随時行っていた。 記録問題については、検証委員会の報告書であったように裁定時に確認すればいいという考え方が根底にあり、資格取得時や定時決定、事業所調査等々の時に、年金手帳の有無の確認や事業所の給与台帳の確認といった本当に地道な作業を怠ってきたことが反省すべき点として挙げられると考える。
7548	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	旧台帳とオンライン記録の突合を早急に正確に行うこと。 また、判明した記録については、速やかに統合、お知らせできるような体制を整備すること。 被保険者側からも自身の記録にアクセスしやすい環境を作ること。	日常業務の中で未統合記録があることは認識しており、記録の統合処理なども行っていたが、5,000万件という数字やその他の問題等については、報道等により知りました。	より一層お客様の記録を丁寧に確認し、大切な記録を扱っているという意識を強め、記録の調査などを行いました。 特別便などが始まってからはその対応にあたりました。 反省点としては、年金記録について、相互にチェックできる環境がなく、被保険者側から記録を確認する機会がほとんどなかったこと、台帳からオンラインに記録を入力する際のチェックが甘かったことなどが挙げられると思います。
7549	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません	基本的には、加入者、受給者に基礎年金番号に収録されている記録をご確認いただき、記録が漏れていれば1件1件未統合記録を解明、記録が間違っていれば調査し正しくしていくしかありません。	記録が漏れている状態で管理していたことと、その状態で老後の生活保障である年金を受給者の方に支払っていることは、組織としてあってはならないこと。未統合記録があることは認識していましたが、いつ頃からかわかりません。台帳からオンラインに入力するまでの転記や入力ミスがあることや標準報酬の不適正処理があるとは思っていなかった。この問題が発覚するまで知り	ねんきん特別便、定期便による記録の確認相談で丁寧に対応した。また、再裁定支援で迅速な処理に貢献した。何十年と長きに渡って重要な記録を管理することへの甘さともっと早くねんきん定期便を送付し、加入者にその都度、年金に対する情報提供をし記録確認をしてもらう必要があったと思う。
7550	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	特別便や期間照会の回答を早くできることをもって解決とするならば、被保険者原票に収録されている事業所を名寄せ検索できるようにするなど、調査にかかる時間を短縮できるシステムを構築することなど。 ただ、勤務当時から相当期間が経過していてご本人の記憶があいまいであったり、「事業所名・所在地、被保険者氏名・生年月日」から追うしかないところを、本名に「子」や「枝」をつけて名乗り働いていたり年齢を偽って働いていたりしていれば、幅をもって調べていってもなかなか見当たらないものです。人手と時間をかけて調べなければ回答にたどり着いていないのが現状です。	年金の裁定請求書は、請求時にご本人が職歴を確認するようになっているので、未統合手番があればそこで統合されるものと認識していました。手帳番号が全体で8億番も払い出されている等ということを知ったのは、公の問題となってからです。	申請主義、請求主義に一因があったのではないかと思います。 事業所からの届出は正しい、登録された報酬や記録は正しい、としてご本人への通知や確認を必要としてこなかった点です。 ただ、今のようにコンピュータやネットワーク等のシステムが最初から完成していたのなら、最初から重複払出を防止する方法もあったかもしれませんが、紙台帳で記録管理していた時代に、被保険者証には「永年使用」と記していたことを考えれば、社会保険庁がどこまで重複払出防止できたかと言えば、限界はあったと思います。 このことから、オンラインシステムが構築されていなかったことが重要な反省点として挙げられる
7551	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7552	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし。		全国民のニーズに応える努力の結果、制度が複雑化してしまい、理解しにくいものになってしまった部分があると考えています。問題として認識したのは、平成16～18年度にかけて社会保険事務所で勤務し、個別訪問した際に制度周知の難しさを経験したからだと思います。 また、現在の問題の多くは、国民皆年金を目標としていた当初から時代を経て、サービスの質の向上を国民が求めるようになったために生じているズレが原因の一つになっていると感じています。今後はそのズレを無くすべく、インターネット等を活用し、自分で年金の管理をできるようにする方針は正しいと感じています。	国民と国が情報及び目標を共有できるよう、わかりやすく制度周知を行っていくことに尽きると思います。事務所での相談の待ち時間、手続きにかかる時間を短縮し、今よりも手軽に本人が自分の情報を確認できるようにすることで、年金制度がさらに身近なものになると考えています。
7553	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金加入記録が現在、主にお客様がみえられていますが、今後は標準報酬記録の庁中間記録報告の収録問題漏れが起こることが、大変心配です。	出来るものであれば、現在の実態状況をテレビ・新聞等により、国民の皆様へ理解と協力を頂くような広報をお願いしたいと思います。	以前の記録照会で回答する場合は、本人様からの職歴申出と相違する場合に手帳番号の記録と相違するものは外して本人様へ回答するとなっていました。私としては、違和感を感じていました。	以前は、内部データとの意識が強かったことが根本的な原因があると思います。記録は本人様のものであるとした定期便は画期的と考えます。 問題が起こる前に、職員からの意見等も吸い上げて頂くような環境体制をお願いしたいと思いま
7554	地方庁	その他(社会保険事務所)	・5000万件の未統合年金番号を本人特定したうえで減らしていこうとする職員の意識が低い。 ・記録統合等をしたにも関わらず、再裁定処理にまわっていないケースがある。 ・国民年金記録の記録照会については本人の記憶違いがほとんどであること。 ・厚生年金加入記録と在職履歴は必ずしも一致しないこと。	・来庁者には必ず氏名索引を行い、未統合番号がないか確認する。 ・基礎年金番号記録、裁定原簿、再裁定原義を突合し、再裁定漏れがないかチェックする(基礎年金番号記録と裁定原簿の突合はシステム上すぐ可能なはず)。 ・現在の煩雑な再裁定処理を簡素化すること。 ・マスコミ等を利用し、基本的には現在の年金記録が正しいことを周知する。 ・未統合年金番号のある程度の情報をインターネットに掲示し、統合への機会を促す。	・東京の年金相談室に配属されていたとき、埼玉裁定の受給者が来庁された際、未統合番号の多さに驚いた。恐らく裁定請求書受取時・審査時に氏名索引を行っていなかったと思われる(6年前位のこと)。	・来庁者には旧姓を含め、必ず氏名索引を行っていた(年金相談室配属時に限らず)。 ・基礎年金番号発足時に年金特別便・定期便と同様の書類を通知していればここまで大問題とはならなかったはずである(基礎年金番号通知に添付されたものだけでは、あまりに不完全であった)。
7555	地方庁	その他(社会保険事務所)		適用事業所への取得喪失事務に関する周知や、厚生年金・国民年金届書の永年保存。	問題である認識は記録問題の平成19年の公表以降	記録調査や統合処理が早急に行われるよう業務に努め、被保険者や受給者に対し番号の取り扱い経緯の説明に努めた。 基礎年金番号施行時に手帳番号の統合の必要性に対する認識の低さ、対応のなさが反省点。
7556	地方庁	その他(社会保険事務所)		地道に照合を行う。	テレビなどで報道されるよう日なったころ。	お客様の申し出を十分聞き取り、ひとつひとつ調査を行う。
7557	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません	特別な方策は思い浮かびません。今までどおり地道に調査を行うしかないと考えます。	・これほど大きな問題になるとは思いませんでした。 ・平成18年頃	・最初は記録は正しいものだから消えたりはしないものだと思いながら対応していたような気がしますが、問題が大きくなりこれを重く受け止め、被保険者、受給者の側にたって調査を行うよう心がけました。 ・記録に対する意識の甘さとか記録を確認する際のチェックの仕方などに問題があったのではないかと考えます。
7558	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	なし	近い将来のなかで徐々に解決するものと簡単に考えていました。ただ、オンライン記録に統合帳の記録があまりにも多く漏れ、誤りがあるとは思いませんでした。 いつの頃かは定かではありませんが、宙に浮いた年金について厚年・国年加入の際、新規に手帳記号番号が払出しされる場合、オンライン画面に疑重複のメッセージがあり、問い合わせをしても回答がもらえなかった(問い合わせをすると処理を早くしろと叱責された)ことが多々あり気に	なるべく事業主・被保険者と接触し、重複払出しを防ぐよう努力しましたが、事務処理の遅延化を考えると処理せざるをえなかった状況がある。 どこまでの接触努力が妥当なのか、事務処理の滞留化はどこまでが許されるのか(許されはしませんけど)不明であり、自問自答することがあります。
7559	地方庁	その他(社会保険事務局)			その人の生活にも関わることであり、日本全体としての早急に取り組むべき重大な問題として認識していた。 問題の存在を知ったのは、平成19年～20年頃。	とにかくお客様一人一人の記録を早く確定させ、納得していただけるように対応した。
7560	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	記録を洗い出す。 しかし、死亡者の記録等一部照会を行っても、判明が困難な事例があるので、そのような記録については、洗い出しを行わない。	発覚するまでこのような問題があることを知らなかった。 マスコミ報道で初めて知った。	社会保険事務所支援を行うなど、年金記録問題解決に向けて少しでも役立てるよう努力を行ってきた。 過去のミスの積み重ねにより、このような問題が発生してしまったため、事務処理ミスについてチェックできる体制を構築していなかったことが反省点として挙げられる。
7561	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	具体的な方策は思いつきませんが、丁寧な対応でお客様の話を聞いて対応していくしかないと思います。	全職員が問題意識を共有して年金受給者や被保険者のためになるよう取り組んでいかなければならない問題であると認識しています。 未統合の記録があることは13年ほど前に期間照会の業務に携わった際に知りました。	お客様の話をゆっくり丁寧に聞き、出来る限り親切に対応しするように心がけました。 社会保険庁の立場をマスコミなどにもっと訴えても良かったのではないかと思います。結果的に全ての問題の諸悪の根源は社会保険庁にあるような報道がされたため、どんなに丁寧にお客様に説明しても理解してもらえないケースが多々ありました。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7562	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない	問題解決に向けて現在行っている作業を地道に行っていくことが大切	問題が明るみになるまでは認識していなかった。	以前は裁定請求時に記録を整理すればよいという考えがあったため、多くの記録が長年整理されてこなかったと思う。 また、昔の台帳や記録処理方法を見る限りでは、物理的に大量の情報を長期間にわたり適正に管理すべきだという意識とその仕組みが明らかに欠けていたように思われる。 現在では認識もかわり、対策がとられているのであとはいかに続けていくかだと思う。
7563	本庁	その他(本庁)	適用・給付業務について未経験のため、思い当たりません。		東京から氏名登録依頼がくるまで、名無しの番号が存在することは知りませんでした。 なぜ番号に名前が登録されていないのか驚くとともに、大変な事態になると	ルーチン業務(滞納処分)に支障のない、超過勤務・休日出勤で対応しました。 このような社会問題化する前に少しずつでも解決できたはずである。 当該問題により、国民の皆様に心配をおかけしたこと、たくさんの若い同僚を失ったこと、政局の原因になったことについて残念に思います。
7564	地方庁	その他(社会保険事務所)	マイクロフィルム、払出簿、還付リスト等 記録を探る上で必要な書類が残っていないことが多い点。	現時点においては、方策のとりようがない。 しいていえば、マイクロフィルム、払出簿、還付リスト それぞれにおいて、再度、各被保険者について調査を行えばよいと考える。	①紙の台帳による記録から電子化された記録に移行する際に、 きちんと記録が移行していない場合が多かったので、 しっかりと調査をすべき問題だと認識し、取り組んできた。 ②社会保険事務所に配属された後。 (採用、配属されたのが、平成20年4月)	①ねんきん特別便による被保険者からの記録照会に対し、 紙の台帳の記録で、自分の確認できる範囲で確認を行い、 被保険者からの照会の回答を積極的に作成した。 ②紙の台帳による記録から電子化された記録に移行する際に、 きちんと確認をしなかった点。 早い段階で、ねんきん特別便のような 被保険者自身に記録確認をさせるような取り組みを行わなかった点。
7565	地方庁	その他(社会保険事務局)	滞納事業所の事業主について、保険料を納付していないにもかかわらず、年金の給付額に反映してしまうという事。また、会社を立ち上げては潰しを繰り返し保険料を全く納付せずに受給期間を満たしてしまうケースや、傷病手当金を受給しているケースもあるという事。	記録問題の解決には、日本年金機構の職員と国民の皆様との双方向のアプローチが無ければ解決しない問題であるので、引き続き積極的に広報を行っていく事。また、記録の照合作業に熟練の職員や、可能な限り当時この問題が起こった業務に携わっていた職員を集め業務にあたらせる事。	広報の不足と問題を後回しにするという無責任な体質があったのではないかという事。ただし、今だから問題点として認識できる事と、当時では違う事もあるという事を考慮しなければいけないという事。 問題が存在する事を知ったのは入庁して一年半位たった頃だと思います。	私が入庁する前に起こった問題とはいえ、その問題を解決できるのは現職しかいないし、組織の一員として責任を持って業務に取り組むのは当然であるという事。 広報をより積極的に行っていくべきであったという事、問題を後回しにせず自分の仕事は自分で終わらせるという責任感が欠如していたという事、行政の透明性の確保、説明責任を果たし、窓口を広げる事が問題解決の近道であったという事。一番の問題は、民間で勤めている方や世間一般の常識と職員の常識があまりにも乖離している事に気づかず、閉鎖的な環境、考えで業務
7566	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になしですが、マスコミの報道の仕方に違和感を感じました。 「消えた年金問題」と報じられていましたが、旧姓を訂正してない記録や、生年月日の相違、フリガナの間違い、等で記録はしっかりとあるのに、未統合のために置き去りにされた記録を消えたなどと表現するのは不適切だと感じました。	特になし	平成14年度に年金相談コーナーにいた時に、基礎年金番号以外の手番をもっている方が非常にが多いのに驚きました。 記録は正しくても、氏名相違、生年月日相違のために、未統合になっているもの、保険料納付済み期間が消失しているもの、標準報酬月額が違って表記されているもの、と種類はさまざまですが、昔は紙台帳だったので、ミスが出たのはしかたがないことだったかもしれませんが、もっとミスの出ないきちんとした方法を制度を作るときに考えるべきだったと思います。	窓口に出た時や任意加入の書類審査時に、必ず氏名検索をして、手番が無いか確認をし、見つけた場合は205号をお客様から受けます。 基礎年金番号が出来たときに、手番がたくさん存在していたのはわかっていたはずなので、そのときにもっと真剣に未統合の記録を突号すべきだったのではないかと思います。
7567	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	現在の方針通り、記録を示し確認していただく。 お年寄り等には、わかりやすく説明する。	窓口対応等忙しかったですが、記録が見つかって喜んで帰られるお客様を見ると、心が晴れやかな気持ちになった反面、今までの年金記録の管理及び被保険者への広報等に対し心が痛みました。	わかりやすく説明をすることを心がけました。 また、反省点としては、止むを得ないことも分かっておりますが、年金特別便等送付することを先行したため、取扱等が後手後手に回ったことが反省点と考えます
7568	地方庁	その他(社会保険事務所)	H9年基礎年金番号導入を試みたが失敗に終わったこと。	過去だけでなく今現在もだが、誠心誠意、時間をかけてでも一件一件対応し、一人一人解決する。それしか道はないと思う。いつまでとかではなくいつまでも、その時その時しっかりと対応していくしかないと考える。 近道なんてないし、狙うと失敗するのが関の山。	H15年入社時、年金請求時に年金相談にて職歴確認をし、統合処理をすると、適用課所属時代に教わった。入社したての右も左もわからない私には、そういう仕事だとしか理解できませんでした。	過去だけでなく今現在もだが、誠心誠意、時間をかけてでも一件一件対応し、一人一人解決する。それしか道はないと思う。いつまでとかではなくいつまでも、その時その時しっかりと対応していくしかない。 今から考えると、H9年の時、返事回答のなかったものに対し、現在の特別便のように何度も被保険者にアクセスしなかったことが原因と考える。予算の都合なのか、そういう時代じゃなかったはわからないが、社会保険庁のみで対応できるレベルの問題だったのだろうか。政治的決断が必需だったのではないかとも考えざるを得ない。これは親から聞いた話だが、H9年当時、まわりでも嫌しあってきちんと回答している人は、回答している。回答しなかった人が問題になっていると
7569	地方庁	その他(社会保険事務所)	一般的に報道されている以外はありません。	今までどおり、ねんきん特別便・定期便において年金受給者の方や被保険者の方からの照会内容をもとに、ひとつひとつ丁寧に紙台帳との突合を行ない、収録漏れの記録がないか確認する事が大事と思います。	平成9年1月に基礎年金番号が導入されて以後、2つ以上の年金番号をお持ちの方が判明した場合は、基礎年金番号への統合処理を行なっていましたが、平成19年初ごろ5，000万件の記録が未統合であることが報じられ、その数の多さを知りました。 年金記録については、年金受給で最も重要な事なので、記録が正しいものでないと、正しい受給はできない。年金記録を正確に管理・運営することができないなれば、年金制度の存続にかかる大きな問題になると思います。	船員保険の担当ですが、照会元に本人様の記録がないか紙台帳をひとつひとつ索引をしています。 年金制度が始まった当時コンピュータもない時代に、紙台帳で多くの方の一生の記録を管理することに無理があったと思います。記録を管理する上では、担当の人員と予算が必要であった思います。
7570	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	特にありません。	5000万件の未統合があるとは、思ってもいなかった。 新聞報道等で初めて知った。	最初にねんきん特別便を送付されたとき、受給者原簿からの記録提供や共済記録(未整備)や会社名が整備されてない記録(020111等の未整備)など、わかりずらい内容等(喪失日と退職日の違い)を送付したため事務所へ来客が殺到(パニック状態)したことなど。 記録を送付することが第一で、対応についての対策(窓口対応から回答対策)が十分練られてなかった。 そのようなことが今後起こらないよう対策を練ればいいと思います。
7571	地方庁	その他(社会保険事務所)	社会保険は、届出主義とされていたため、届出された内容が正しいか総合調査等で確認する必要がありますが、全事業を調査する、人も時間もないのが現状であったため、採用された日と社会保険加入日が相違するとか、月額報酬が相違するといったことも今後出てくるのではないでしょうか。 また、マニュアルが厳しすぎるという弊害もあります。現在では2ヶ月以上遡及した場合の届出には出勤簿の写し等の添付が必要であるが、零細企業では、そういった帳簿をそろえていないところも多く、現に、もう事業していないが出勤簿や賃金台帳等がないため届出できずに厚生年金に加入したままの方もいますが、社会保険事務所としてはどうすることも出来ない現状です。	厚生年金について言えば、対象が広すぎると思います。事業所の規模によっては、強制加入ではなく任意加入とし、厚生年金に加入していると老後の給付が厚く、就職先を選ぶ際のスティタスとなる誰もが加入したいと思うような制度にしていけば、虚偽の届出も少なくなると考えます。 今のままの取扱いとするならば、総合調査等の調査活動を充実させなければならないと思いますが、人員はまったく足りないと思います。事務所にいる職員からすると、業務量に対する必要人員の算出が適正ではないと感じます。	年金の莫大な記録を管理するには、人もお金も足りないと思っていましたが、いわゆる、宙に浮いた年金記録については、本人が年金請求するときに確認しながら解決していくものと言われていましたので、そう思っていました。 また、基礎年金番号導入時に手番がないか各個人に照会しましたが、回答がなかった方が多く、社会保険事務所では大変困っていたのが現実でした。	現場では、業務量が多く特にその問題に対して対策を講じる余裕はありませんでした。 以前から、一生懸命に業務に取り組んでいた職員ほど、宙に浮いた記録を完全になくすことは、技術的にも盛的にも、不可能だと考えるのが一般的だと思います。 通常の業務に取り組むことで精一杯であり、また、寄せ集めた人員で解決できるような簡単な問題ではありません。現場を知らない方は、ここのところを理解してもらえないので困ります。 また、今のやり方が全く悪いわけではありませんが、矢継ぎ早に作業を指示され、完全に解決しないまま進んでいると思われます。そして、それがトラブルを発生させ、更に作業が遅れる原因になっているのが現状です。 ひとつひとつコツコツと解決していく方法しかありません。まずは、特別便に係る作業を十分に終えて、定期便の送付や、改ざん記録の問題等に取り組むべきだったのではないでしょうか。
7572	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在までも行っていることと思いますが、年金手帳の払出簿・被保険者台帳とオンライン記録を突合せし、漏れている記録や誤っている記録がないか確認するという方法をとるとよいと考えます。人の手作業で、とても時間もかかり大変な作業となりますので、他によい方法があったらと思いますが、現時点では考えつきませんでした。	現在、この年金記録問題は国民への不安や国民からの信頼をそこねる大変な問題と思います。	当時のことはよくわからないのですが、年金記録を紙台帳からオンライン記録へ収録する際に、記録を正確・確実に行われていればと思います。
7573	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	様々な事例がありますので、一様な解決方法はないと思います。率直に申し上げれば、社会保険制度に対する理解、認識が、職員のみならず国民全体にまだまだ浸透していない部分が多分にあるからではないかと思います。直接、現場に勤務し、記録整備等の業務にかかわる者としましては、日々において、可能なかぎりの努力をしておりますが、記録整備にかかる作業しかり、多方面のご指摘をいただいておりますので、何分にも多くの時間を必要とします。自らに対し、その責務を忠実に果たすことを課し、問題解決に向けた糸口が見つかればと思います。	いつの時代にも、様々な事件や諸問題は起こります。ひとごとでなく、自分自身がその現場に直面しています。不正、疑問と思える事柄にすばやく対応する習慣を、初心にかえって追求したいと思います。	ひとつの糸ですべてが繋がるのであれば簡単です。多くの難しい絡みが存在するのも事実です。端的にいえば、社会保険制度の歴史そのものの一面と考えています。
7574	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	基本的には、5000万件の未統合記録については、現在のような形でしか、できないのではないかと思います。定期便等を継続していくことが重要だとおもいます。 また、外付けの記録訂正事跡管理システムではなく、WM上で未統合手番で本人のものと思われる記録だけど、そうではないと回答した方の事跡登録ができるようにしていただきたい。	平成19年に問題となったときに、問題として認識しました。	お客様が納得するような形で、できるだけ記録を探すようにしました。 定期的に記録の通知をしなかったのが、反省点ではないかと思います。 国民年金は市町村が担当しているものですから、市町村が隠してしまえば、社保でもわからなくなるものですから、本人への通知しか判明しないと思います。 また、厚生年金も事業主が従業員へ標準報酬等を通知することになっているはずですが、そこも、事業主にまかせっきりになっているので、従業員が分からない部分がでてくると思います。 名寄せも平成9年からやっていたかと思いますが、回答率も悪いように感じてましたし、結局、今回のマスコミ報道で記録の確認にいたるといった前にもしていたのに、という言い分が通じない形で、周知をもっと徹底的にしていたらこうならなかったのではないかと思います。
7575	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	解決に近道は無いと思いますが、特別便・定期便等のフォローをしっかりとする。特に、本人が単純に忘れている為に、漏れ無しとなっている方等に対して 1件ずつ丁寧に電話をして確認することが大切だと考えます。 今後、受給者あてに送付する予定の定期便については、記録問題を解決する為の最後のチャンスと考え、工夫するようお願いします。	私自身、この問題が起こるまで、コンピューターに収録されている年金記録が、ほぼ正確なものと信じて、被保険者・受給者に対応してきました。この問題を認識するようになったのは、国会や新聞・テレビで報道されるようになってからです。 また、年金記録問題は、年金制度に対する不安や不信を増長させ、実施庁の信頼を大きく失墜させてしまったと認識しています。	信頼回復の為に、また受給者・被保険者の為に、自分にできることは、この問題頑張ってきたつもりです。 また、問題を何十年も先送りしてきた為、本人死亡や記憶が不確かになり記録確認作業が難しくなったと考えます。新組織以降は、年金定期便で毎年 確認しますが、持ち主不明の年金番号件数を増やさないよう組織としてチェックしていくことが必要と考えます。
7576	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金は60歳まで強制加入であるが、離職後再就職までの間、国民年金の加入手続きをされていなかった方が結構多いように思う。現在は職権適用の対応をとっているが、昔はそうではなかった。したがって結果的に後で適用もれがわかった時に遡って国民年金の資格をとっても、二年以上前の期間については、保険料請求できないために結果的に未納となってしまう。しかし本人は保険料請求が来ないため、未納となった認識がないケースが多い。年金記録を見直した時に初めて未納に気づかれ、納付したはずと主張されるケースが非常に多く、いわゆる「消えた年金」と混同され、誤解を生んでいるように思う。	年金記録の整理には常に確認作業を伴い、ご本人様は勿論、場合によってはそのご家族の方の協力も必要となってくるケースも多い。年金特別便・定期便等においてまだご自身の年金記録をきちんと見直しされていない方について、いかに接触し、フォローしていくかが大切であると考える。	基礎年金番号に統合されていない記録(手番)が相当数あるであろうことは認識していたが、それは現役世代のものがほとんどであろうと思っていた。年金受給者の記録については、受給手続きの時に職歴等すべて確認するはずなので、本人の記録であるにもかかわらず、統合もれのために、年金受給に反映されていない記録がこれほど沢山出てくるとは夢にも思わなかった。持ち主不明の5千万件の記録の話がマスコミで報道された時は半信半疑であったが、その後年金特別便をすべての国民の方に発送し、その回答を得る中で、そういった統合もれの記録が膨大にあることを肌で感じた。	年金特別便をすべての国民の方に送付し、年金記録を見直していただいたことは、とてもよかったと思う。当時毎日のようにたくさんのお客様が来所され、ほぼ全所体制での接客は精神的にも体力的にも非常にきつかったが、誠心誠意をいもって対応させていただいた。新たに判明した記録が年金受給に結びついた方も多数おられ、また記録が正しいとがわかって安心して帰られた方もそれ以上に多数おられた。この問題の一番大きな原因は、一人の被保険者に対して複数の番号を払出ししていた制度上の問題が大きく、平成9年に基礎年金番号を導入し、年金記録の一元化を図ることになった後も、番号の統合が思うように進まなかったこと、記録統合の最後の機会であるはずの年金受給手続きの際にも、職歴等の確認が不足していた為に統合もれの記録が多数発生してしまったことが反省点として挙げられると思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7577	地方庁	その他(社会保険事務所)	問題のある年金記録は昭和30年代以前のものが多いということ。 戦前、戦中の紙台帳を頼りとしている部分が大きいこと。 戦災により消失した台帳があること。 厚生年金記録は事業主から届出され、原則として届出のとおり登録されていること。また、届出内容について、社会保険側からの強制力が税務署や労基署に比べて弱く、事業主を信じざるを得ない部分が大きいこと。 これまでに事務や記録管理を取り扱っていた部署が多岐にわたること(国、都道府県、社会保険出張所、市町村役場など)。これらについては、いつの時期にどこがどのようにかかわっていたのかということ。	丁寧で、国が主体となった広報活動。 時間をかけた丁寧な調査。また、調査を行っても解決不可能である事象の整理や説明、広報(戦災記録など)。 現在は新たな年金問題は発生しにくくなっているという安心を与える広報。同時に事業主や個人からの適切な届けのお願い。 年金定期便の継続(数年に一度のほうが、興味を持って良く内容確認を行なってもらえる気がする)。あわせて、年金制度の意義や精神も広報してほしい。	知ったのは一般報道で騒がれるようになった後。 長年の積み重ねで起こった事象も多く、今となっては解決できない問題も多いと思う。また、相互扶助の精神が伝わらない場面も多い。 事業所に対して、事業主に対する負担は大きいが、事業所におけるメリットは少ないため、あくまで協力要請というかたちにならざるを得ないぶぶんが大きい。社会保険側の責任だけで解決できる問題ではない部分が大きい。	どこに原因があるかということよりも、それによりどのような影響が起こっているのかを考え、どの方向へむけて解決していくべきか、よく考え対応するよう心掛けている。年金問題の当事者であることを意識し、原因を他へ転嫁することなく、事実を伝えるよう心掛けている。 職員であるのに、記録問題を把握できてなく、また、これまでの組織や制度の変遷についても知らないことが多すぎた。採用直後の研修など、もっと多くの時間を割き、法律・制度やその変遷の歴史、あるいは標準の事務処理方法を学ぶ場が必要だと思う(個人レベルで知識を集めることが多すぎた)。
7578	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金保険料の納付案内は、現年度は区市町村、過年度は各都道府県の国民年金担当課で行われていたが、新規加入時に遡って取得届が提出された際に、過年度分の納付案内がされていない時期があると耳にしている。 国民年金保険料の未納期間が存在する方の中には、納付書が送付されていなかったことが原因と考えられる方もいると思われる。 採用前のことなので真相は定かではありませんが・・・。	解決に向けて、専門職化がするのが一番だと思いますが、限られた人員の中では難しいため、OBへの支援を要請することも選択肢のひとつではないでしょうか。。 理由としては、今日の年金記録問題は過去の事務処理が原因と考えられるため。	過去に記録の確認が、ずさんな書類を目にしたときがあり、結果的に今回の問題に繋がったと感じた。 しかしながら、未統合の記録が5000万件もあるとは思わなかった。	もっと、意見交換や改善提案を行える場が増えれば良いのではないでしょうか。個人が認識していても、耳を傾けてくれる機会等がないと、改善は難しいと思います。
7579	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません。	各都道府県によって、かなり量的にも差が生じているので、県単位で処理を行うのではなく、県を越えたオールジャパンで体制整備を図り、処理を行う必要がある。	平成9年の基礎年金番号導入時以降に重複所持者に対しては、最終的に年金の裁定請求時に名寄せ等調査のうえ、記録を統合を行い整理して行くと認識していました。	年金記録問題については、社会保険庁のずさんな処理ばかりがクローズアップされましたが、オンライン導入前の氏名フリガナのない届出書等の問題、それ以外に事業所、被保険者、市町村等にも届出の内容等にも少なからず問題があったように思われます。 いずれにしましても、国民の皆様に対しまして、失墜した信頼を回復すべく職員が一丸となって年記録問題に対して取り組み、業務遂行しなければならないと考えます。
7580	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	年金問題以来今まで行ってきたものの継続。地道に努力していくしかないと思います。	年金問題が明るみにでるまでは、基礎年金番号が導入されて以来統合されていない番号があることは知っていたが、5000万件もあるとは思わなかったし、名前と生年月日ですぐに統合できるものと思っていたので、年金請求時に統合すればよいものと考えていた。しかし年金問題が国会で明るみになり、記録の入力誤りや未入力など国の管理が杜撰なために記録が浮いているものが相当数あることは報道などではじめて知った。国の責任により国民が正しい年金を受け取れないということは弁解の余地がない。可能な限り回復するよう努めなければならないと感じた。	一人ひとり丁寧に対応するよう心掛けた。日々の業務でのチェックが重要と感じた。今処理しているものにミスがあれば将来新たな年金問題につながってしまう。決済に追われてどうしても早く片付けたいと思うあまり見落としてしまっているケースがあると思われる。一人ひとりの記録について慎重にチェックするだけの時間及び人員に余裕が必要。職員の意識、スキルの向上も必要。
7581	地方庁	その他(社会保険事務所)	ございません。	地道な調査作業なくして解決はないと考えます。当たり前ですが、まずはご回答いただいた分の記録調査について調査回答を行なわなければいけません。 今回の11月末までに平成20年度中受付の特別便回答というノルマは非常に苦しかったですが、短期、中期的な目標があったことで事務所職員の結束ができました。あまりに大きいハードルでは逆にモチベーションが下がりますが、今回のノルマ設定は効果があったと思います。 今後機構になることにより、残業や休日出勤が制限され業務が滞ることにつながらないか心配です。	私が採用されたとき基礎年金番号の導入がはじまったばかりでした。 手帳番号として記録はしっかり残っていると思っており年金受給の際にすべて記録が整えば問題ないとの意識は多少なりともあったと思います。10年ほどかけて手書調査の手紙をだしていましたが、今思えば現在行っている特別便等の調査意識に比べれば低いものだったと思います。 再裁定受付の量をみるとそれまでもらい漏れの年金があった皆様についてご迷惑かけていたと思います。 統合されていない手帳番号の件数やコンピュータに収録されていなかった記録が多数あること、報酬月額の改ざんなどは報道されて初めてわかりました。	記録問題が大きくなったときは、電話相談センターの責任者であったこともあり、休日関係無しに朝7時前から夜10時過ぎまで窓口、電話対応に対応していました。とにかく精一杯やっていたのでその時の自分の対応について反省するところはありません。現在も本来業務を持ちながら記録調査チームに加わり効率的な作業のため進捗管理を行っています。 未収録旧台帳のコンピュータ登録や受付簿の管理方法、調査回答票の集約も含めた受付体制が整う前の特別便発送により、被保険者受給者への混乱を増やした結果になったと思います。 また基礎年金番号が導入されてから10年間の取り組みについて、意識が甘くあの時から今の意識で取り組んでいればと、今になって取り返しがつかないのはわかりますが、社会保険庁としてできることがたくさんあったと反省しています。
7582	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。		お客様にとって、大切な記録であり、将来年金として生活を支えていく一部となるものであるので、整理されていない記録があるという状況は、深刻な問題だと思っています。年金給付事務に携わった際に、死亡者の記録かどうかということについてお客様と話をしたときなど、老齢や遺族年金に影響がでることを認識しました。	年金給付の話にはなりますが、新規で手続きを行う際にはお客様の記録の確認に徹底し、将来遡及裁定が行われないよう注意しました。私は経験が浅いので反省点というのはわかりませんが、若いころの記録については、本人も関心がそのときなかったりするので、私たちの管理も大切ですが就業時から本人に記録の確認の機会をつくり(定期便)、漏れや間違いがないよう注意をおこなっていけば良いと思います。
7583	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		一方的に「社保庁の責任」といわれますが、自分自身の職歴について記憶が定かでないというのも、記録の持ち主が判明しない要因のひとつであります。 その意味では、平成7年頃に事務所間の厚生年金保険期間照会担当をしていた時に、その問題をはじめて目の当たりにしました。 そこでは、本人の申し立てが「事業所の名前・勤務期間・勤務場所も正確に覚えておらず、勤め先の俗称しか知らない」というものでした。何らかの手がかりもなく、「自分が忘れてしまったので、私の記憶を作ってもらいたい」とのコメント…結局記録は判明しませんでした。 更に、事業所での得喪届等も間違った解釈で出されていたり、最悪の場合提出が無かったりというのも問題であると考えます。一例としては、 ①試用期間中については、厚生年金の加入ができないと解釈されている。 ②アルバイト・パートタイマーは、常用的な雇用関係であっても厚生年金への加入ができないと解釈されている。 また、その問題をマスコミ諸氏が「改ざん行為」との一点張りで視聴者・読者に不安感を与え、問題の本質に一切触れないことも問題であると考えます。	前者については、氏名索引などで判明した記録についても思い出せない場合、記録にたどり着けるようなヒント(工場に勤めたことは無かったか、等)をできるだけ多く話し、職歴を思い出していただくよう対処していますが、なかなか思い出せずに終わっているのが現状です。 後者については、適用課(北海道では業務課と称します)において行われる標準報酬適正化調査等で出勤簿・賃金台帳等の確認を徹底して行い、正しい届出の励行をしてきた経験があります。 今は適用課担当の業務に携わっていませんが、19・20年度に標準報酬適正化調査どころでなかったような雰囲気が、あったのではないかと思われます。 関係ない話かもしれませんが、今の年金制度は複雑で難解なものが多く、住民の理解はなかなか得られないのが現状です。手続きは面倒臭い、専門用語が多く羅列されていて何のことかわからない等、多く寄せられています。 年金制度そのものが難解になったことも、住民を遠ざけた原因のひとつと言えるのでないかと思います。
7584	地方庁	その他(社会保険事務局)		名古屋市で実施されたような、被保険者情報の提供を、市町村だけでなくあらゆる方面からいただき、特別便未回答者等へ活用していく。	以前は、基礎年金番号に未統合の年金記録については、年金請求時等に大方が統合されるので、大きな問題ではないと、甘い認識でした。 実際に約5000万件の件数と、現年金受給者の記録がこんなにも統合されていないとは思いませんでした。 また、この職場に入って(15年前)すぐに、厚生年金の期間の調査担当になり、手書きの何十年も前の台帳を見る作業を経験しました。その時に今の問題が存在することを認識しました。	厚生年金の期間調査の担当だった時には、申出されたお客様の記録確認を丁寧に根気負けしないよう行なったつもりです。 問題として認識していた事(持ち主不明の記録が多いこと)を、最初から解決できる事ではないと思っていた事と、「申出があった記録を探す」のではなく、「この記録はどなたの記録なのか」という考えを持つべきだったと反省します。 ここ数年間だけでも、多数の持ち主不明の記録が見つかった事で、「この作業を何年も前から行なっていれば・・」と思います。
7585	地方庁	その他(社会保険事務局)	特別なことは知らないと思う。	最終的には報道にもあるように、被保険者の証言を信用して年金記録を認めるしかないと思う。ただその際は、第3者の機関に申し出て、虚偽の申告が発覚した際には、きちんとした罰則規定を設ける必要があると思う。	すぐに解決出来るような問題ではないと感じた。これまで何十年も積み上げてきたものだけに気の長くなるような問題と思った。このような問題を知ったのも報道されるようになった18～19年くらいだったと思う。	今後の記録を1つ1つ丁寧に処理をしていくことが大事だと痛感した。年金記録は老後の生活元になるので、銀行のように被保険者のお金を預かっているという意識が必要であり、そういった意味で緊張感が足りなかったのではないだろうか。
7586	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	旧台帳・旧々台帳における読み不明・本人との特定不能なものは時間をかけても、人手をかけても記録を特定することは不可能です。 何れかの時点で解明することを断念することが必要と思われます。 個人情報のこともありますが、事務所で調べた記録については疑いをもたれているかたもいますので、記録が判明しない方については、閲覧していただく方法もあるかと思います。	平成9年の基礎年金番号導入時に、通知を出した方には、二つ以上年金番号をお持ちの方は連絡・届書提出をお願いしていたところですので、(以前から厚年の重複は届出をいただいていたところですがあまり関心・理解がなかったようです)今現在、記録が漏れていると言われているのは、少し違うと思っています。統合されていない記録が大部分であれば、そのように報道の仕方を変えていればよかったのではないかと思っています。 記録問題とはどのことを言っているのか分かり兼ねるところがあります。 消えた年金と言われている記録のことであれば、それは統合が漏れていることであると思います。氏名・生年月日の違いであれば、入力時の間違いが大多数と思われ、それは、当時の方法に問題があったのでしょうか。地方にいて業務処理をしていた者にとっては指示されたとおりに処理・進達をしていたものです。 二つ以上番号をもっていると将来ひとつにしなければならない、また、分からない番号は探してひとつにしなければならないとの認識はもっていましたが、問題として存在しているのだ知ったのは報道等によります。	お客様には丁寧に事実を説明し、陳謝するのみです。 日本国民にとって年金が必要不可決なものであれば、当然ながら、皆様にも年金の知識をもっていただきたいと考えています。知らないがための不利益は皆様にとっても良くないことと思います。過去に年金をかけて、かけていたことさえ分からないのは政府の広報の不足と思われます。今でも年金にたいする知識は十分でなく、事務所にはお客様に年金の知識をもっていただくためのパンフレットさえ不十分です。正しい年金の知識と理解があればトラブルも少なくなると思われ、それにより来客・電話による照会も少なくなり、結果人員も削減していけるかと思います。 現在はテレビも普及しており、年金のテレビ番組を持っても良いのではないでしょうか。(パソコンによる広報も可)ドラマ形式にでもしていただき年金の基礎知識・報酬の決定の仕方、届書の書き方等々日々お客様からいただいている質問はこの情報により解決していただければと思います。
7587	地方庁	その他(社会保険事務所)	今年3月からの勤務なので、世間一般に知られている問題以上のことはよくわからない。	記録問題が起きた以上、どのような理由にせよ、記録問題を引き継ぐ機構が責任をもって対応していくより他はないです。新しい人材を、記録問題解決の業務に配分し、現在の解決スピードを早めていくのは必須ですが、専門の課だけでなく、各職員にも、一月にノルマ何件というふうに、処理件数を割り振っていけば、全体で一万人くらいいるので、解決のスピードを速められるのではないかと思います。また私としては、過去の記録管理の仕組みについて、わからないことが多いので、研修などで詳しく教えていただければありがたいです。(一般的なことではなく、例えば県ごとの慣習など独自なものがあると聞いたので)	年金記録問題＝社会保険庁における記録管理不足により発生したものととらえるのが世間一般的だと思われますが、実際に業務などでその内実について知る限りでは、事業所からの届出誤りや控除額間違い、被保険者の認識不足により発生しているものもあり、過剰に社会保険庁批判のみをされている部分も多い印象です。ただこれまで発生してしまった問題については、どのような理由にせよ、記録問題を引き継ぐ機構が、誠心誠意被保険者へのご理解を求め、ひとつづつの案件に対応していくしかないと思います。私自身、年金記録問題が存在することを知ったのは、報道があってからですが、自分の年金記録が間違っているわけでもないので、聞心は薄かったです。	窓口や電話で過去記録の問い合わせがある場合は、被保険者へできる限り誠実に対応するが、現実上、今の制度では要望に応えられない部分、解決までの時間が非常にかかる部分も多いことから、ご理解をいただくようお願いする。また自分の知識、認識不足で、正しい対応ができないこともあったので、過去の年金制度についても理解を深めるように努めたい。また全体の反省点としては考えられるのは、新しい人材への記録管理問題の継承が不足していると思われることです。新しく入った人がひとつづつ業務をしながら覚えていくということだけでなく、全体としての詳細なマニュアルなども作って理解のスピードを組織全体で速めていく必要があると思います。(マニュアルらしきものは、研修時にはじめていいただいたのが現状です。)
7588	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	平成15年頃、年金給付課にて裁定請求の審査をしている際、本人が覚えていない、手帳番号記録があることがわかり、特定させないといけないと思い、休み時間を削ってでも、調査をした。	氏名索引を可能性のある読み方、また生年月日をずらした日で検索し、可能性のある記録を本人に確認した。 ただし、調査には時間を要し、裁定処理件数等にはノルマが課せられており、通常の審査ではそこまで厳密な調査をしていない人が多かった。 根本的なところで、平成9年の基礎年金番号導入時に、年金番号統合のため、記録確認を徹底すべきであった。 また、年金請求時に他年金番号を統合すればよいという発想が、怠慢だったと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7589	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題が発生してから多くの情報が発信されましたので、特に新聞、テレビ等で上げられる問題以上の情報はわかりません。	現在のオンラインデータに不備や誤りも多くあるため、カセット記録の収録や紙台帳とオンラインデータの突合等を早急に行い、これで当方が管理している正確なデータを全受給者、被保険者に送付すべきだと思います。また、共済組合の加入情報や、年金額に影響がある旧例共済等のデータも収録したほうがいいのではないでしょうか。(具体的いつからいつまで加入していたか)	初めて現場業務(年金給付課)についたときは、60歳の年金裁定時に記録確認を行うのでその時点までに整備すればよいと思っていました。また、業務課にいたときは、直接期間照会業務には携わっていませんでしたが、基礎年金番号に統合されていない手番記録を減らすためにもっと積極的に通知すればよいのにと思っていました。	頭の中では通知したほうがいいと思っていても、それを実行に移す(上司に提案する)ことができませんでした。 過去記録の勤奨するペースがあまりにも遅すぎ、基礎年金番号を設定されてから10年以上経過したのに多くの手番記録が残ったままになってしまった点、被保険者、受給者からの申出があってから対応するという受け身の姿勢、そして、紙台帳からオンラインに収録したときに正確さが欠けていた点。それは、個々の保険料の納付実績を積み重ねて年金額を決定するという当たり前の考えが欠如していたからではないでしょうか。
7590	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られているかは分からないが、社会保険事務所に保管してある紙台帳で、災害等により劣化し判読不能になった台帳が存在し、確認不能となった記録が存在する。	・現在の特別便や定期便は見方が解らないという意見を数多く受けています。 特別便の封を開けた瞬間にびっしり文字が書かれていて、見る気もしない。結果、一度も確認することなく、未だ未回答者が何千万人もいます。まず、誰が見ても分かるようにフローチャート式に確認や回答ができるように分かりやすく簡潔にしたり、もっと定期便専用ダイヤルで応対している人のスキルアップをお願いしたいと思います。 ・紙台帳とオンラインシステムの突合を早急に行う。	当初は、本人が年金請求の際に記録確認を行うから問題ないと思っていましたが、実際に窓口で話を聞くと何十年も前に勤めた会社(中には十数社勤めたうちの1ヶ月の記録など)や国民年金の納付した記録を、今更思い出せないとお話や、当時、年金請求の際に応対した職員は、何も言ってくれなかった(調べてくれなかった)という声を数多くききます。そういったお客様の声を聞いているといかに自分も含め、数多くの職員の認識が甘かったと思います。記録問題については、基礎年金番号が出来た平成9年1月に、未統合の手番がかなりあるとは思っていましたが、5千万件という膨大な数があると知ったのは、新聞報道で知りました。	適用で仕事をしていた時は、基礎年金番号新記入の取得届が出てきた時は、疑重複者が出ないよう事業所に職歴をきちんと確認をしていましたが、やはり、平成9年1月に基礎年金番号通知書を送付した時にもっと分かりやすく説明や確認を行うべきだったと思います。
7591	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に有りません。	現在とっている方法により、被保険者・年金受給者の方々に、加入記録・納付記録を送付のうえ、漏れ・間違いの有無を確認してもらうよう、協力いただくことが、間違いのない方法と考えます。	年金制度全体の信用を失墜する、重大な問題と考えました。このような問題を具体的に知ることになったのは、テレビ・新聞報道によるところです。	年金特別便・定期便にて、漏れや間違いがあると来所されたお客様の説明を一つ一つ丁寧に聞き取り、複雑な年金制度を、わかり易く説明していくことが、重要と考えました。 現時点の反省点としては、生意気なようですが、組織全体として年金記録(納付記録)の管理を軽視していたと考えます。予定通りであれば、来年以降も、直近1年間の年金記録を定期便として被保険者の方々に送付することになっていますので、被保険者の方々に毎年一度、自分の記録を確認にてもらうよう、広く広報していくことが、重要と考えます。
7592	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていない問題については知りません。	職員全員が、記録整備に関する知識を向上させていくことが必要と考えます。 また、今後の事務処理についても適正に行われるよう徹底する。そして、お客様の大切な記録を、お預かりしているという意識を高める。	年金記録は適正に管理されていると思っていました。少なくとも年金の裁定請求の際には、年金加入履歴を確認・統合し、完結していると考えていました。国会やマスコミで取り上げられてから問題を知り、ずさんな管理体制によるものであると感じました。	お客様にお詫びし、誠意をもって相談を受けようと思いました。そのためには記録整備に関する知識を得るよう努力しました。 反省点 ・年金の裁定請求時の職歴・旧姓などの確認もれ ・職員の研修が少ない ・業務の引継ぎもれ (過去にどのような管理をしていたかなど) ・大切な記録を管理しているという意識の低さ
7593	地方庁	その他(社会保険事務所)	3号期間中に厚生年金記録が新たに判明した場合、厚生年金喪失後の期間について受給権者の場合は特例措置ができたが、現役加入者の場合は3号特例手続が必要である。 しかしながら、当時配偶者が健康保険組合であって既に解散しているうえ、所得証明や源泉徴収票の取得もできないため3号特例が認められないケースがある。 特別便でも3号期間も含め本人の記録であるとお知らせしてきたにもかかわらず、記録判明により将来の年金が減額となるだけでなく受給権も発生しなくなるケースもでてくると思います。 ついては、現役加入者でも厚生年金記録が判明したために3号特例手続が必要となる者に限定して認定基準を緩和することはできないでしょうか。	市町村の住所記録等の情報提供の協力を依頼し、いくつかの条件を満たせば統合可能とすることはできなしか。(特に本人死亡もしくは認知症等の場合、確認が難しい。)	基礎年金番号に統合されていない手番があることは知っていたが、今回問題となるまでこんなにあるとは認識していなかった。	直接は関係ないですが、記録を整備した過程(事務所、入力日等)が細かく残るようにしていただきたいと思います。 国民年金では本人とのやり取りの事跡も全て残るようにしていただければその当時の状況も確認できると思います。
7594	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	台帳を目視するのには限界もあり精度が高くないので、データー化し機械上にて申出内容と突合させる。	個人の生活に関わる死活問題であり、制度への信用・信頼が低下する事により納付離れが進み年金制度の根幹に関わる重大な問題と認識していた。 この問題は、2005年頃に知りました。	取得時に年金番号が不明な場合、20歳以上の方であれば即座に新規付番せず本人への確認を徹底して行い、極力複数の番号を払い出さない様にした。 また、記録照会時には時間をかけお客様の立場に立ち、記憶を手繰りながら解消にむけ対応した。 反省点としては、 ①制度毎の番号払出 ②機械化時の処理の正確性 ③システムの脆弱性 ④年金受給者・加入者への立場に立った制度設計・転換期時の対応
7595	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	人員の増強、研修体制の強化	テレビの報道等で初めて知りました	反省点としては基礎年金番号導入での準備不足が大きいと思います。 基礎年金番号導入で現在対応している問題のケースが考えられたわけですしイレギュラーなケースを考えてそれに対応し、導入を行っていれば多少なりとも現在よりは件数が少なくなったと
7596	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	国民の皆様にこれまでの記録を確認してもらい、今後はきめ細かく情報を提供していくことだと思います。たとえば標準報酬月額について、被保険者にどのように知らせていくかだと思います(事業所まかせでいいのか)。	年金記録を確認していただくことは勿論ですが、この機会に年金制度をより理解していただき、信頼を回復することが重要だと思っています。 平成2年頃の相談時に、ご自身の記録に納得されない方がいるときは、回答しつつも不安でした。 また、平成9年1月の基礎年金番号制度になったときに、基礎年金番号通知書に文書も同封していましたが、手番統合がうまくいくのかと思いました。年金請求時まで待っていいものかと。	相談にこられた方には、手番統合をもれなく行うよう努めていました。 年金記録問題については、だれもが多かれ少なかれ問題意識を持っていたと思いますが、現場から上にあげるシステになっておらず、聞き入れようとする体制にもなっていなかったからだと思います。
7597	地方庁	その他(社会保険事務局)	1. 事業所名称に関して ・現在、本人に職歴確認をして、手帳記号番号の確定をおこなっている。 ・事業所が社会保険に届けている事業所名称(例えば××商店)が、本人が記憶している事業所名称(例えば△△ストアー)といったことで、必ずしも一致しないケースがあるのではないか。 ・行政側の記録管理の仕方が、数字や符号に変換していたということが言われているので、変換の際に誤りがあって、本人が申し出る勤務期間の時期があいまいであったりすると、事業所名称が全く違えば、本当は存在している記録なのに確定できないという事象があるのではないだろう	1. について ・本人は、実際在籍した事業所名しかわからないこともあるだろうから、事業所が社会保険に届けている事業所名のほかに、併せ持っている通称名や雇用している店舗名なども事業所に届出させ、行政側が登録管理する。		
7598	地方庁	社会保険事務所課長級以上	世間一般に知られていない問題ということではないかとは思いますが、現在事業所名簿検索システムを活用した期間調査業務の処理促進が図られているところですが、早急に作られたシステム故の内容の検証が確実に行われているかの不安もあり、また管轄地域以外の記録については、従前に蓄積された個々の事務所の知識でしか記録判明に繋がらないこともありますので、回答を急ぐあまり検索システムによる一義的な確認に頼らず、個々の職員の経験を生かし慎重に対応し新たな問題を作らないように周知徹底すべきと思います。	まずは、各職員、自信と誇りを持ってお客様に対応できるよう、過去の実績を把握すると共に年金制度を含む歴史的事項等知識も研鑽し、お客さんの声なき声も聞くような努力することですが、個々では対応できない部分、お客様より照会のあった事案について、正確に早急に回答できるよう道具立てを拡充すべく、業務センター等で保管されている旧台帳等のデーターを電算化。オンラインシステム等を見直し不具合等の情報を共有化し、また、地方で蓄積された個別の事業所情報をただ、台帳を電算化するにとどまらず情報の更新も容易にするなど有機的に活用できるシステムの構築するなどのハード面も、より多くの声を聞き刷新していくことが重要と考えます。 また、制度に対する誤解などを少なくするよう広報にも誠意を持ってつとめることも重要であると考えます。	採用後すぐに配属された適用係にて、業務センターに進達した記録が不備により統合されない旨の事故リストが送付されてきたので、事務誤りもあるんだなと思ってました。 また、事業所から提出される書類についても氏名や生年月日の記載誤り等も散見し対応に苦慮してました。 そのような、間違いについては本人の記憶や交付された年金手帳をしっかり管理していれば解決するものと思ってました。	送られてきた事故リストについては、同僚より早く確認しようという達成感をもって処理していました。 また、その後、記録を担当する部署に配属されることが少なくなかったですが、記録問題が大きな問題となる少し前ぐらいには、年金相談にも担当するようになっていましたが、その際には、お客様に話を引き出せるよう努力し、期間の空きがあるお客様には、請求後思い出したらすぐに来てください等お声がけをしていました。 現時点で見た反省点については、人は忘れやすく間違えやすいものであると強く危機感を持ち対処しなかったことと思います。
7599	地方庁	その他(社会保険事務局)		地道に照合を進めていくしかない。	かなり昔から生じている問題と認識。 年金記録問題が表面化してから知った。	年金制度が発足した時点からの記録管理に問題がある。 また、紙台帳からコンピュータに記録を移した際、その作業工程がずさんであったと考えられる。
7600	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	事業所において資格取得する場合、履歴書等で届出を行うと思うが、市橋容疑者逮捕時に偽名を使い働いていたと現在においても本人特定の難しくなるような事柄がわかっており、今後資格取得については住民票、戸籍確認や住基ネットなど、自治体、省庁との連携が必要になってくると思う。	平成17年10月1日採用された時には認識をしていませんでした。基番との統合がおこなわれていることはその後認識しましたが、新聞報道などがでるまでこれほど重大であるとは認識できていませんでした。	記録の確認、統合について、ねんきん特別便を通じて未統合手番は窓口、郵送、訪問し確認、統合進めていくよう対応しようとしました。 基番ができた時にわかっていた問題でありながら、いままで手をつけていなかったことが反省点であると考えます。また、偽名、偽生年月日などの事柄についても特別便の文書に取り上げ情報提供を呼びかけるべきであったと考えます。
7601	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	年金問題発生後、全職員にて対応しており、今後も誠意をもって解決していかなければならないと思います。	新聞などのニュース報道があった際、また詳しい内容は職場にて資料などをいただき知りました。	お客様に内容を理解していただき協力いただけるよう誠意をもって対応しました。国民の皆様に年金制度について周知が行きとどかず、年金問題として知っていただくことになってしまたこと。
7602	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	解決するための人員数を増やし、解決のスピードをあげることが必要であると考えます。	以前は、制度によって手帳の記号番号もことなっており、年金記録問題として取り上げられるまでは、認識していませんでした。	本人のものと年金記録が確認できたときには統合するように処理を行いました。基礎年金番号が導入されてかなり改善されたが、住所などにより記録を管理していくことが必要であると考えま
7603	地方庁	社会保険事務所課長級以上			地方は出稼ぎが多く、一つの番号になっていない記録が沢山あって、本人の記録と特定するのが大変だと思っていた。年金給付の仕事についてから。	できるだけ、本人の記録を全部確認し、年金給付に結びつけようと思っていた。 年金給付の仕事をしてた人や相談窓口で対応した人が、どれだけ記録の確認を真剣にやってたかという点もあるし、記録確認を年金受給の際にしていたが、昔の記憶は不確かで思い出せないものがあるので、被保険者には若くて記憶が新しいうちに確認していれば、もっと判明している記録もあったと思う。
7604	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	マイクロ・台帳等記録の突合・調査を徹底的に行ったうえで、それでも本人申し出と記録が相違している場合には、一定の基準を設けた上で救済措置を図る。	平成9年に基礎年金番号制度が導入されて以来、基礎年金番号として収録されていない手番については年金相談・裁定請求時に本人確認を行い記録整備を行っていくと理解していたため特に問題として認識していなかった。このことが大きな問題として認識するようになったのはマスメディアで大きく報道されてから。	裁定請求受付・審査時には別人記録が混在していないか職歴の確認をきちんと行うよう心がけた。 現時点で振り返ってみると、オンライン化を行う際に台帳の記録が正確に収録されているか検証を行うべきだったと思われる。その上で未収録記録等があれば、収録に向けて対応を検討すべ

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7605	地方庁	社会保険事務所長	現在、問題となっている事象以外は知りません。	現在までの状況から、時間が経過すればするほどに、ご本人・ご家族等からの情報が得られ難くなっていることから、国民の皆様に理解を得た上で、一定の期間を設けて、最終確認のご案内を行ってはどうでしょうか。 但し、この場合は、事前に想定される未回答の方・回答不能の方に対する方向を明確にしておかなければならないと考えます。	業務を行っている中で、厚生年金保険においては、年金手帳記号番号を複数所持している方の存在の事実、また、基礎年金番号の導入後においては、未統合の年金手帳記号番号の存在の事実は承知していました。 しかしながら、コンピュータ上の記録管理は確実に行われているという認識から、再就職・年金請求時などの機会を捉え、ご本人からの申し出に基づいた統合・整理が出来ているもの、出来るものと考えていました。 こういったことから、年金記録問題がマスコミ等に取り上げられるまで、未収録記録、誤入力が原因で統合できないものが膨大にあることに正直驚いたところです。	基礎年金番号の導入は、当時としては、今般の年金記録問題の発生の未然防止としては、最良の方策だったと考えます。 しかしながら、その時点では現在のような国民全体への徹底した周知・広報が出来ていなかったように感じますし、その時に取り組みの方向と解決策等の問題点を提起した上で実施していれば、被害者の方が抑えられていたように思います。
7606	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	手帳番号の確認については、名寄せなど可能な限り送付はしていると思うので、提出された書類の早急な対応が大切だと思う。また年金請求時など古い記録や旧姓なども確認をし記憶を喚起するための情報を提供することも必要であると考える。	年金給付課としての立場からすると、年金請求の際、本人から職歴等記録の漏れがないかどうかの確認は以前から行っていたため、ある程度正しい内容で処理されていたという認識である。ただ申し出がなければ積極的な確認の徹底はされてはいなかったともいえる。しかしここまで件数が多かったという認識は特別便の取り扱いが始まってからである。	本人申し出の記録だけではなく、旧姓等可能な限りの確認が必要である。ただ同姓同名者が多数いる場合、慎重に対応しなければいけないと考える。また再裁定処理の時間がかかりすぎており、人員だけではなく、システムの見直しも検討がされるべきである。
7607	本庁	その他(本庁)	なし	不明	年金請求は申請主義のもと仕事をするように上司から指導を受けていた。また法律にも書いてある。年金請求者の申告漏れであると認識している。入庁当時より年金番号統合処理というものがあり、一人の請求者に対し2つ以上番号があることには疑問を感じなかった。年金改ざんについては、そのようなことが行われていることとは知らなかった。マスコミが問題と報道したときに初めて耳にすることばかりでした。	公務員という立場から、公平な目で法律どおりに対応することとしている。民間になればまた、対応が変わってくるのかもしれない。この問題を解決するには法整備をしっかりと作り直すことが必要である。当時は今までの法律、制度でまかり通っており現場で働く者も戸惑うばかりである。組織として上幹部からわかりやすい文章を出して現場で働く職員に周知すべきだと思う。今後は請求者も年金について知識を持ってくれたようなので請求時に資格記録及び納付記録をきちんと整備されると思う。また、年金窓口に委任状を持って他人が請求に来ていたことも問題があるのではないか。後付けの法整備が混乱を招き、年金制度を複雑化し国民にわからないようにしている。今と昔の歴史の差を埋めなければ問題は解決しないということも考えなければならない。
7608	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	具体的な方策はよくわかりませんが、一人一人が不利益を被ることがないように努力していかなければいけないと思います。	基礎年金番号に統合されていない番号の記録がたくさん残っているという問題で、2年半ぐらい前に知りました。	基礎年金番号で管理されている記録を本人宛に送付し、漏れている部分がないか確認してもらったり、本人の手帳番号未統合である可能性が極めて高い場合は、事務所にて統合の手続きを取ってもらうように案内しました。基礎年金番号制度が導入された時点で、もっと積極的に国民全体に対して番号一本化の働きかけをするべきであったと思います。
7609	地方庁	その他(社会保険事務局)	ございません。	現状では、通常業務と並行して行っているが、専門チーム(部署・グループ)を全国分1ヶ所に集中して設けて、冷静かつ慎重・確実に業務のできる環境にして行っていくべきと考えます。	平成9年の基礎年金番号導入後、記録統合がスムースに進んでいない状況でありましたが、記録の統合は長年にわたり同一制度間のケースが多く年金の裁定請求時に本人の記憶・年金手帳の保管・提示により、記録の最終確認をするので問題ないという認識でありました。	業務管理マニュアル・通知文書等に基づいて対応してきた。 反省点として ①基礎年金番号導入時に被保険者の方々ときちんと説明できていなかった。 ②「最終的に年金裁定請求時までに判明・統合すれば良い」という認識であった。 と考えます。
7610	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に思い当たりません。	今、申出のされている照会を、引き続き1件ずつ確実に調査した上で回答を行なうことだと思います。国民の制度への不信感を払拭できてこそ問題の解決だと思います。	オンライン化されずに漏れてしまった記録がどの位あるのかを知りませんでしたので、基礎年金番号制度が発足し、着実に解消されていくものと思っていました。問題の存在は、社会的に取り上げられるようになった平成18年の夏頃だと思います。	確実に1件ずつ資格照会を処理することを心掛けてきました。問題の反省点としては、コンピュータが無い時代の記録をいかに確実にオンライン化していくかということと、国民一人ひとりからの大切なお預かりしているものであるという意識が薄かったことだと思います。
7611	地方庁	その他(社会保険事務局)	新聞や週刊誌が取り上げていた記事が群くて、煩いた。それ以上のことは、わかりません。	年金についての、きめ細かい広報が必要だと思う。根気強く説明するしかないと思う。	平成19年に、<消えた年金問題>がおきてからです。それまでは、一人で複数の手帳を持っている方もありましたが、年金請求時に記録が統合されるものと思っていました。	臨時に設けられた年金問題専用のコールセンターで、何回か、直接対応にあたった。電話が途切れず、これだけの年金への関心を、常日頃から持っていただけるような環境を作っていたら、このような問題にはならなかったのかもしれないと思いました。
7612	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません	記録問題解決を最優先とするなら、通常の業務を圧縮してでも全職員および人員の大幅増による取り組み	正直当初はあまり深刻に考えていませんでした マスコミ等により報道されたとき(平成15年ごろ)	窓口などの対応時に番号を複数保持していないか等照会を心がけた 既受給者への対応があまりできなかった
7613	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません	ありません	平成8年に採用され健康保険課で仕事をしている際、統合されていない手番が存在していることは知っておりましたが、当時は、厚年取得時や裁定請求時に確認することとなっていたかと思います。 平成16年当時、年金給付課で裁定請求書の審査をするようになり、本人かどうか不明な手番が相当数あることがわかりました。	年金記録問題が世間に出る前ではありますが、中堅職員研修時のレポートにおいて、記録の早期統合推進について記載し、提出したことがあります。しかし、その当時は、行政施策として58歳通知を出し、裁定請求時には記録がしっかりしていることを謳っていました。 反省点としては、組織全体として記録の管理に対する意識が不足していたこと、本人に対する確認方法の効率の悪さや届出主義だと思います。
7614	地方庁	その他(社会保険事務所)		1件でも多く早く年金特別便の調査の回答をするために年金制度や年金の調査方法を熟知している人の調査人数を増やすことと日常の多くの相談者に十分対応できるだけの人員が必要です。	wmに表示できる記録がすべてだと思っていたので、表示できていない記録があるとは思いませんでした。問題が騒がれ始めたころ知りました。	年金特別便を発送したばかりのころは社会保険事務所に何百人と来所し、その対応に追われていました。機械化になったときの記録の管理がきちんとされていなかったことが悪かったと思います。基礎年金番号ができて記録の管理ができるようになったと思います。
7615	地方庁	その他(社会保険事務所)	既に問題視されていると思われますが、国民年金の市町村納付時代にテープ検認をしていましたが、その際誤検認扱いとなったものについて、正しく補正されていたのかどうか疑問が残ります。市町村担当者によっては、殆どほったらかし状態のところもありました。市町村では、当時、国民年金行政について重要視していなかったことも原因のひとつと思います。	「ねんきん定期便」等でご本人様に思い出してもらうしかないと思います。	昭和53年採用ですが、採用されて1年位した頃、ある被保険者の厚生年金年金手帳の再発行のとき、手帳も何冊もあり、それぞれの手帳にはそれぞれに、たくさんの会社の履歴が入っているのを見て、「年金を請求するとき職歴をみんな憶えているのか？裁定請求書に書ききれるのか？」と思ったことがありました。また、次々と新規で年金手帳を払いだされたり、生年月日をごまかしたり、偽名を使っていたりする人もいたので、そういう方は、ご本人様の記録がわからなくなるのではないか・・・と思いました。	一職員が、できることはありません。 ご本人様や事業所様に丁寧に説明することくらいしかなかったと思います。 年金制度を創成された方は、日本人は皆、終身雇用で、転職などあまりせず、女性は結婚したら、会社に勤めず、離婚することもなく、また、転居もあまりせず、暮らしていると思い込んでいた思います。また、年金を受け取る頃には、払い込んだ保険料のことなど忘れていると思っていたのでしょう。忘れて請求しなければ、支払わずに済みますから。 住基ネットを利用できるようになった現在では、あまり問題はないかと思います。もっと早く個人識別のできる制度(たとえば、納税者番号制とか)に踏み切るべきだったと思います。何度もそういう制度の導入の法案が廃案になっていたように思います。 政治を司る方にも反省して貰いたいです。 社会保険庁は現場の疑問や、不満に耳を貸さず、法案改正を重ねてきたことにも原因は有ると思います。
7616	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に知りません。	特になし。	平成9年に採用になり基礎年金番号に手番に統合する作業のとき、一人でいくつもの番号をもっている方がいて本人の記録が完全に統合できるものか不安を感じたことが、始まりかと思います。はじめは採用されたばかりで、漠然とした認識でしたが何年か仕事をしていくうちに、本当に整理することができるものか将来もらう年金が減ってしまう人がでてくるのではないかということを考えはじめました。 平成19年頃からマスコミ等で大きくとりあげられるようになり、具体的な未統合の件数などを知り非常に深刻な問題であると認識するようになりました。	年金特別便の窓口対応で来所されたお客様に、十分な聞き取りをし一つでも多くの記録がみつけられるように丁寧な対応に努めました。 制度としていくつもの番号があったことがわかっており、基礎年金番号に統合すると決めた時点で、もっと整理をすすめておくことや時代がかわりどんどん性能のよいシステムを活用できるのに古いシステムのまま管理してきたことなど問題はいくつもありますが、問題解決を先延ばしにしてきたことが最大の原因ではなかったのかと思います。また、年金機構に移行するにあたり再度認識をあらため、お客様から信頼していただける組織になれるように一員として努力していきたいと
7617	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	適正な人員を配属させて、滞りと無駄のない業務が行えるような現場作りが重要と思います。	漠然と、年金が適正な額受け取る事が出来なくなるのではと危惧しました。 実際はこのような問題が本当に起こっていると認識したのは、謝金として勤務し始めた、20年2月頃です。	難して答えられませんが、とにかく目の前にある仕事(お客様)への対応を一つ一つ誠実かつ正確にこなすよう努める事が大切だと考えます。
7618	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録の漏れが判明して、年金の再裁定を行うと減額になるケースにおいて、受給者に対してどのうな対応をすべきか、明確な方針や指示が出されておらず、事務所によって、その対応又は処理に差があるという。 基本的には、コンプライアンスに則り制度の仕組みを受給者に説明し、理解していただいた上で、再裁定処理を行い、過払い分の返納申し出を受け付けることが、原則であるが、事務所によっては、受給者の年齢や、生活状況、過払いの返納額等によっては、記録統合をしない場合や、統合はしても再裁定処理を行わないようなケースがあるという。	受給者の生活を守るという側面や、過払いの原因が社会保険庁側のミスによる場合などからは、各事務所においてトラブルを避けたいがために、柔軟な対応をとっているつもりでも、これが事実なら明らかにコンプライアンスに反すると言える。当然、受給者の中には、記録統合による再裁定で年金額が減額になってもやむを得ないと制度を理解し返納に応じている方々がおられるわけで、正しい処理をしないと不公平になる。 この問題の解決に向けて、まずは、社会保険庁(日本年金機構)が明確な方針を打ち出して、正当な対応を各事務所、各職員に徹底させる必要がある。	私は、平成17年4月から年金相談員として社会保険事務所に勤務しているが、採用当時には、「覗き見問題」や「無駄遣い問題」などは知っていたが、「宙に浮いた5000万件の年金記録」、「消えた年金問題」については、年金相談員でありながらも、マスコミで取り上げられ世間で話題になるまでまったく知らなかった。 上司や、先輩職員たちがこの問題の存在を知っていたのかどうかはわからないが、一切教えてもらった覚えはない。 そんな中で、窓口で実際に被保険者の方や受給者の方々の話を聞くと、問題が世間で話題になるまでいかに社会保険庁がお客様に対してずさんな対応をしてきたかが良くわかった。	とにかく、お客様の言い分を苦情も含めてじっくりと聞くことにした。キレイ事ではなく、お客様の立場に立って、涙ながらに訴える方や、怒り心頭で怒鳴りまくる方の話もじっくりと聞くことで、組織の問題の実情を掴み取ることが出来たと思う。 実際に一人一人のお客様の話をじっくり聞いていると業務に遅れが出てしまう。相談待ちの人数もどんどん増えていく。業務の迅速化、効率、能率を優先するのか、お客様の対応に重点を置くのか、難しい問題ではあるが、私は後者でありたい。
7619	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に存じません。	突合作業が膨大な量のため、これまでどおり人海戦術で行うのが現実的だと思う。	記録照会などが以前より業務として行われていたため、記録不備そのものはある程度存在すると認識していたが、未整備の全体数が公表され、ここまで多いとは驚いた。	自分の周り(家族・友人など)の人も含め、記録を確認するよう呼びかけた。 早い段階で年金手帳に顔写真などつけるようにしたら、紛失など一定防げたかも。 (顔写真のある船員手帳などは大事に持っておられる方が多く、なくした事例もあんまり聞かないため)
7620	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	未だにカセット記録が多く見受けられる。中には裁定時に、収録されている記録もあると考えられるが、カセットオープンされないと内容確認ができないため、早急にカセット記録をオープンする。 事業所記号が収録されていない記録の整備、重複して使用している記号の 年代別で区別して表示することはできないか。 wm圏内上の記録が整わない限り、再裁定の繰り返しで、手間がかかるばかりです。	重複手帳番号について、裁定請求時にご本人の申し出により、記録統合処理をすれば良いと聞いていたので問題とは認識していなかった。 記録確認の機会があれば、その際に統合するようご案内をした。 世間で騒がれるようになって、問題と認識した。	年金問題といわれるようになった頃から、年金相談窓口業務に携わっている為 機会があるごとに、記録統合をするように心がけてきた。 ねんきん特別便回答時に、手帳番号の判明している場合は統合処理もあわせて行うようにした。 ねんきん特別便の回答を業務センターに送付したのに、未処理のままで、定期便が送付されて、怠慢だと、苦情が多数寄せられている。きちんと回答している方に、非常に失礼な通知を送付しているので、定期便の送付は、統合処理後に行うべきだったと考えます。 国民年金の二十歳新規取得は、住基に基づいているが、厚生年金の新規取得は、氏名生年月日がきちんと確認されているか、公的な書類で確認して正しくお届けいただき、正しく登録すべきだと考えます。 年金手帳に制度の説明や手帳が重要なものだというアピールが足りないので、 改正を望みます。
7621	地方庁	その他(社会保険事務所)		照会については、職員全員が引き続き記録問題解決に向けて一丸となっておこなっていくこと。 また、今後は海外で行われている社会保障番号で、年金記録のみならず管理していく必要があると思う。定期便だけでは限界があると思うので、もっともっと被保険者や受給者にサービスを発	職場に入った時点で、年金記録が見つからないという問い合わせは多くあった。また、年金裁定請求の時点で氏名検索をして記録が見つかったりしたことも多くあったので組織全体で記録の突合せをすることの必要性は感じていた	可能な限り、記録検索を行っていたが、今となって振り返ると待ちの姿勢だった気がする。もう少し相手の記憶を思い起こさせる対応など反省すべきことだった。
7622	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録問題を専門に扱う部署を立ち上げて、集中的に問題解決を図ることが必要だと思います。 人員を増員させることも必要だと思います。	平成16年ころ、年金給付課で期間照会の事務を行うようになったときに、この問題を知りました。	期間照会は、絶対に記録を探し出すという意識で、事務処理にあたりました。申出のあった事業所に電話をして、確認をすることもしていました。 記録問題は年金記録を一本化すること(基礎年金番号の導入)がなかなかできなかったことに由来すると思います。基礎年金番号の導入は平成9年にされましたが、もっと早い時期に導入されていれば、未統合の手番も減らすことができたと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7623	地方庁	社会保険事務所課長級以上			非常に大きな問題であり、これまでの年金番号のあり方にも問題があると改めて認識しました。 平成19年頃。	あらゆる事項のあり方に対して常に問題意識を持つ必要があること。 全てにおいて受身の姿勢による業務のあり方が問題であった。
7624	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。		新聞等マスコミの報道。基礎年金番号の制度ができてから必ず出てくる問題だと思っていた。自分の記録がどうなっていいるかということは自身で確認しないとわからなかったということにも今回の問題の一因になっていると思う。	届出が出てきた際にわかるものは基番に登録をしていた。記録のお知らせは基番制度ができたときにわかりやすくお知らせすべきだったのではないかと思う。台帳の保管などWMに収録されていなかった記録が多すぎたのではないか。記録問題がでてきてから収録したのでは遅すぎるし、またそれを放置していたのにも問題があったと思う。
7625	地方庁	その他(社会保険事務局)	業務取扱要領の内容不足により適切な処理をするに当り差し支えがある。	組織的な統一マニュアルの作成、マニュアルの取扱研修の実施、適切な取扱の徹底	採用時からズサンな取扱に疑問を持ち、近い将来問題が発生する旨予想出来た。	個人的には適切な処理を心がけていました。 システムの再構築、画像データ及び旧台帳データの適切な整備不足が挙げられます。
7626	地方庁	社会保険事務所課長級以上		専門の部署を設け、人員を確保し、照会・回答業務を効率よく、職員が共通意識を持って、解決に取り組んでいくしかない。	このような問題をかかえていることの認識がなかった。平成19年10月頃。	いい機会として捉え、この際すべての年金記録を整備しなければならない。 反省点としては、基礎年金番号導入時に付番以外の手番の確認を徹底しなかったこと(女性の旧姓での記録も含めて)、国民年金の納付記録については、住所変更に伴う引継ぎが徹底されていなかったことなどが挙げられると思います。
7627	地方庁	その他(社会保険事務局)	紙台帳の時代に、厚生年金の手帳番号の記入を誤ったため、本人が手帳を提示しても記録がないことがあった。また、誤った番号が別の人の手帳番号であると、結果として他人の手帳番号に記録が入っていた事例があった。	年金払い出し簿と紙台帳の突合を完全に行うことと、年金請求時には、戦歴確認を念入りに行うこと。ただし、念入りに行うと、相談時間が長くなるため、窓口が混雑しないように、人員の配置が必要であると思う。突合しても、もれはあると思われるで、最終段階の年金請求時は、再点検という意味で、確実に行う必要がある。今後は、窓口体制を、もっと充実させることを重点とするべきである。	基礎年金番号導入時に、基礎年金番号以外の手帳番号の回答が完全にされていないことにより発生したことが、記録もれ問題の大半を占めていると思われる。そのため、問題の存在自体は、平成9年頃より認識をしていた。記録の統合については、紙台帳時に、フリ仮名や被保険者の住所を記入する方法をとっていなかったため、記録の統合処理は、かなりの年月を要すると感じていた。 平成19年の記録もれ問題により、このことが世間一般に知られ問題化となったが、それ以前より、重要な問題であることは意識していた。しかし、問題化されたことにより、国民の皆様の年金に対する意識が高まり、社会保険庁としても、ねんきん特別便をスタートさせることとなったため、よい方向に進んだと思う。後は、この時期に職員自身が記録もれ問題に全力で取り組むことが第一と認識し、自分自身もそのように取り組んできた。	基礎年金番号導入時より記録もれを意識をしていたため、年金請求時には必ず戦歴を確認をし、もれている番号がないか確認をしてきた。また、平成19年以降は、記録統合の業務が膨大な量となったことにより、年金受給者の再裁定の進遅が滞留した。年金受給者は、高齢の方もお見えになるため、一刻も早く支給することを認識し取り組み、迅速に事務が進むよう対策方法を提案した。その取り組みにより、滞留分が減り、その後も迅速に進遅ができるようになったのが、自分自身の大きな取り組みである。 現時点の反省点としては、記録もれ問題は、平成19年以降、膨大に発生することは当時より明らかであったため、記録もれ問題化する以前から、もっと積極的に取り組むべき問題であったと思う。ねんきん特別便のような取組みを、その当時より行っていれば、現時点では、大分解消していたのではないだろうか。 今後も、この反省を踏まえ、職員が一丸となって業務に取り組むことが大切であり、自分自身も日本年金機構となっても引き続き全力で取り組みたいと思っている。
7628	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	まずは、一つ一つの年金記録を調べ基礎年金番号へ統合していくこと。また、今までの記録管理の問題を検証し、今後の記録管理を間違いなく行えるようにシステムを構築すること。さまざまな意見がお客様の声として届いていると思いますが、真摯に受け止め吸い上げられる声は吸い上げて取り入れていく姿勢が必要ではないでしょうか。	基礎年金番号が導入された際に手番統合をされていない者が相当数いることは、職員の多くがわかっていたはずでありそれをどのように解決すべきかについても当時もいろいろ議論されたことはあったと聞きます。しかし、膨大な作業になるため労働組合と当局の協議の中で手をつけないでよいとのことになったとの話を聞いたことがあります。具体的な作業内容までは、聞きませんでしたが当局および労働組合ともそのまま放置して見ぬふりとしたことがあったのかもしれません。また、本庁においても地方庁でも共通に年金記録は、年金を受給する際に自己責任において確認されるのであわてて統合処理はする必要がないとの教えが引き継がれていたかと思われます。自ら大事な記録を管理するという意識が欠如していたと言わざるを得ないのかも知れません。	入庁以来、被保険者が年金受給の際に自己責任で年金記録を確認するとの先輩たちの話をうけ、不思議にそういうものであるとの認識になり、今回の問題が起きるまでは特段問題意識を持たなかったように思います。今回の問題を受け、多方面のご批判やお客様の声を多数受けるうちに、物事の考え方が根本的なところで間違いがあったと気づかされたように思います。おそらく、組織全体がそうであったと思われます。
7629	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	人員を増加できる状況があれば、人員増加による解決が一番であると考えます。	過去の事務処理誤り・漏れの長期間にわたる累積の結果という認識をもっております。統合漏れの問題の認識は、平成15年ころから、記録が統合されていない番号が多いのではないかという認識をもっておりました。	社会保険事務所の適用課在籍時には、取得届の処理時に氏名索引等により、番号を複数持っているケースで、できるかぎりの統合をしたと認識しておりますが、組織全体としてこのようにするべきであるといった提案まではできませんでした。個人の反省点としては、たとえ自分の所属している事務所だけでも、複数の番号をもっていないかどうかの確認作業を他の職員に徹底させることができなかったのが反省点としてあります。組織としては、昭和61年改正時、及び平成9年の基礎年金番号導入時に今と同じような徹底的な作業をしていれば、もっと早い段階での解決
7630	地方庁	社会保険事務所課長級以上	無し	作業人員を確保して、紙台帳・マイクロと、判明しない手番記録とのつきあわせを行う。	基礎年金番号が導入前は、手番が、いくつもあるケースが見受けられたが、将来的に統合されるというあまい認識があった。 問題として認識し始めたのは、基礎年金番号が導入以降。	基礎年金番号が導入されてからは、もっと真剣に取り組むべきであった。
7631	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	ありません。	基礎年金番号導入後、4～5年程度経過した時点で、かなり統合されたと感覚的には思っていました。 マスコミ報道があるまで、未統合記録が、5000万件も残っていることは、知りませんでした。 当初は、基礎年金番号導入時とその後に、統合のために年金番号があったら教えてほしいと文書を送付しているし、年金請求時に加入記録の確認・調査を行っており、また、機械上に記録が残っていることから、時間の経過とともに未統合記録は確実に解消されていくもので、大きな問題ではないと考えていました。 しかし、氏名の誤りや氏名の未入力、生年月日の誤り等があること、機械上に入ってない台帳があることを知り、重大な問題であると感じた。	記録管理に問題があることから、お客様からしっかりとお話をお伺いし、記録が正しくなるようにと対応した。 台帳記録等の管理、特例がいろいろあり制度が複雑で理解しずらく、制度の周知も不足しており、これらが事務処理誤り等を発生させる原因となった。 また、厚生年金記録に住所情報がないことから本人記録の特定が困難であり、本人が年金手帳を紛失することがないことを前提としている等のさまざまな問題が重なって起きた問題だと考えます。 職員の意識も重要ですが、シンプルな制度と事務処理方法、住民・職員の双方が理解しやすい届書・申請書の様式、事務処理に過不足ない職員数、制度及び事務処理の徹底した研修の実施、記録のチェック体制の整備、市町村職員に対する研修の実施、コールセンターのオペレーターの研修をすることにより、あらゆる問題の発生が防げると考えます。
7632	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らない。	分からない。	庶務から年金給付課に異動したときに知ったが、年金の裁定請求時に必ず確認して手番登録をすれば年金受給には反映すると思っていた。	年金請求時には必ず090で氏名索引をしてもれのないように気をつけた。 090で氏名索引しても出てこない旧台記録などや窓口等で気をつけても防げない記録漏れが発生しているので、旧台記録などはその当時オンライン化するなどの対策が必要だったと思う。また、人がする以上ミスはつきものなので極力ミスを少なくするような入力システムにすべきだし、20歳の付番でなく住民票コードのような生涯通じて使える1つの番号で管理しないと、これからも漏れたり重複して番号を持つような可能性がある。
7633	地方庁	その他(社会保険事務局)	存知ません。	記録調査業務を行う際に、過去の記録、台帳等、オンライン化以前の記録に詳しいOBの知識を活用すべきだと考えます。 ただ、OBだけでなく、若い職員も業務にあてて、知識の新旧を併せると、より効率が良くなると考えます。	年金記録問題は、多くの国民に不信感を与えてしまった問題だと認識していました。。 この問題が存在することは、2年程前に知りました。	多くの国民の信頼回復するために、この問題を解決することを最優先に考え、通常業務終了後及び休日出勤等により、問題解決に向けて処理を行ってまいりました。 反省点について、昔も今も同じですが、少しの確認不足により、多くの問題を生んでしまっていると考えますので、確認作業を念入りにする必要があると再認識しております。
7634	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	(時効特例給付に関して言えば) ①年金行政の実務に関する知識・経験・経歴が豊富な方の採用 ②時効を超えた過去分(差額含む)を支払うためのシステムも考え方もない状況で事務が開始されており、システム的な対応も行ってきているがシステムは過去に対して万全なものではないので人的に対応せざるを得ない案件の処理時間と人員の確保(人員については①)	法令に定められている範囲で考えれば、裁定請求手続において確認するものであると認識していた。 5,000万件については、大々的なマスコミ報道で知ることとなったと思う。	世代においてコンピュータ技術の限界はあったものの、記録管理に関して経営をもっとかけるべきだったかもしれない。
7635	地方庁	その他(社会保険事務局)	昭和30年代頃など昔の加入記録において、年齢を偽って勤めていたことがあるとの話を加入記録について確認している際に数人の被保険者より聞いたことがある。 当時については、会社から資格取得届が提出されてくるとその内容のとおりに年金番号の払い出しがされていたと思われ(もっとも確認のしようがなかったのであろうが、、、)そのため記録が宙に浮いたままになっているものも多数存在していると思われる。	記録の確認作業については、1人あたりに相当な時間を要するケースが多数あり、また、年金制度が始まってから現在までの時間の長さを考えると莫大な業務量となるため、これをこなすにはそれに見合うだけの人員の確保が最も重要となると思う。 また、マスコミ等で大々的に騒がれていた状況にあっても特別便の回答の提出をしない者もいるため、国民の一人ひとりにもっと関心を持ってもらうとともに、進んで協力してもらえるような状況にもっていくことが必要不可欠になると思われます。	年金記録については、保険料の納付がされたものについては記録が確実に残っており、名前の読み仮名が間違って登録されているものや生年月日が間違って登録されているものがあるとは思っていたが、記録そのものがないということはありえないと認識しずっと仕事してきた。 しかし、この度の年金問題が騒がれる中で記録自体が無くなってしまっているものが多数あるとのことが判明したときは、私自身も大変な衝撃を受けた。	保険料を掛けたにもかかわらず、その分を年金として受け取ることができないというのは当人にとって大問題であり、このようなことがこの先も起こることのないよう記録の管理については徹底が必要であると思った。 また、オンライン化により年金記録を台帳よりデータ化する際に記録が間違って登録されてしまっているケースなどもあるようなので、当時の確認作業についてどれほどのチェックがされていたのかはわからないが、将来受給する年金に大きな影響を与えることなので、もっと慎重な確認作業が行われていれば良かったのではないかと思った。
7636	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	古い台帳は、判読に困難なものが多いが、地道に調査・確認を行うしかないと思う。 なお、本人の申し立てに審しい不合理がない場合に、すべて本人の申し立てを認めるという方向性は、何か「社会保険庁職員がいままでの業務処理について、いい加減な仕事をして来た。」ということなるのかと思うと複雑な気持ちです。	年金記録の収録漏れや収録誤りについては、これほど多いのかと思った。当時(昭和50年以前)の記録の遡還方法やデータ入力作業については、私自身は、経験していないので、過去の事務処理に問題があったのかはわからない。 私は、昭和50年から東京の社会保険事務所に勤務したが、当時から、穿孔タイプ(紙テープ)による記録入力を行っており、入力結果のチェックをしっかり行うよう指導されていたことを思い出します。(現に現職とリストのチェックを行っていた。) また、社会保険への届出は、適正でなければならない。事業主から適切かつ適正な届出を行うよう指導して来た。 年金記録の遡及喪失や報酬月額の遡及訂正については、給付(傷病手当金や年金の平均報酬等)に影響を及ぼすことから、職員から話をすることはないと思います。	年金記録の収録誤り、収録漏れについては、常に届出の原課と入力結果の確認を行うことが不可欠である。 また、遡及喪失および報酬月額の遡及訂正については、現行の制度が、資格関係の届出、保険料の納入が、事業主となっていることから、被保険者に周知されていないケースがあると思います。 事業主から事務所にに対して、どのような届出がされ、まだ、事業所の保険料の納入状況がどうなのか被保険者に知らされていない。 少なくとも、各事業所の保険料納入状況を被保険者が知り得る環境が必要なのではないかと思います。
7637	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録ひとつを探すにしても、担当する職員の能力次第で見つかる場合と見つからない場合が存在することがあると思います。経験の域の問題とは思いますが、普段記録問題に従事していない職員も総動員し、特別便を捌いてしまわなければいけない状況で急ぎ処理された期間照会の回答が信憑性があるのかどうか。	人を増やすことは必要だと思います。 ただ年金機構発足に伴い経験豊富な先輩職員が多数年金業務から離れ、また新規の民間採用者を多数採用することによる組織力の低下に不安を感じています。 現地点においては職員のスキルアップできる環境をつくること、検索システムの向上を期待します。	ねんきん得別便が出始めたころから問題を認識し始めました。	実際に自分が年金業務に携わりはじめたのは、ねんきん得別便による事務所の大混雑がおさまり始めたころでした。 当時どのような事務によりこれだけの宙に浮いた年金記録が生じたのかは、先輩職員に話を聞いて想像するにとどまるため、反省点ははっきりと描けませんが、社保、事業所、本人それぞれに責任があると思いますし、対応についてはどこに責任が・・という話ではなく、お客様自身が自分自身の記録について理解し、記録漏れがある場合は、その後の流れを現状で説明できる範囲で説明し、納得頂けるように対応を心がけました。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7638	地方庁	その他(社会保険事務所)	ございません。	記録問題の解決には、複雑な事例も多く経験と知識を持つ人員が必要と思います。また、記録の特定には、本人の記憶に頼る現状の処理方式では限界があると思われることから、未統合の記録については、給付につながる大胆な方策が必要かと思われます。	年金記録問題では、宙に浮いた記録が5000万件と発表されて大変な数値で大変驚いた。私が職場に入った昭和53年は手帳を複数持つ人は当たり前で事業所からの取得届けも手帳(証書)が無しの新規取得が多くあったように記憶している。(当時は健康保険の給付が10割給付で保険証が早くほしかった時代だった思う)特に基礎年金番号導入時に一人に一つの番号が設定されたが、複数の番号を持っていた人が多数おり、将来(いつかわからないが)問題となる時期	対応については、基礎年金番号導入時以降については、お客様に対して複数年金番号を持っている場合は、一つの番号にするよう説明することを心掛けたこと。反省点としては、基礎年金番号導入時以降に組織として(社会保険庁・地方庁)国民に対する充分な説明と、年金制度に対する理解を求める方策が不足していたと思われる。(基礎番導入の3、4年後には年金財政の関係だと思うが、総報酬制導入の賞与の保険料等に理解を求める政策に代わっていった気がする)
7639	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません	○日職員を集め集中的に処理をした方が、旧事業所名や所在地等が判り、処理も早いのではないかと思います。	転職が多く、年金手帳をいくつも持っている人の職歴確認や国民年金保険料を自治会の集金の人に納めていた検認時代の納付確認については、かなり困難であろうと思いました。問題になるまでは個人の責任と最初は思っていましたが、国の一大事と認識しました。TV報道わされたことで知りました。	年金相談等できだけ丁寧に応対をするように務ました。自分で厚生年金や国民年金に加入していた期間や保険料を納付した記録あるいは標準報酬月額等がいつでも自分で確かめられるような仕組みであればもっと年金に対しての国民の意識も違ったのではないかと思います。
7640	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金受給者及び現在加入中の被保険者の方々よりお申出いただいた記録照会回答に対し、迅速且つ丁寧な回答をすることが必要と思われます。	組織を構成している職員一人ひとりのモラル欠如や、組織内のみ通用する都合のよい解釈が、この問題を増幅させたと思います。 自分自身が問題として意識し始めたのは、テレビや新聞等マスコミに社保庁が取りざたされるようになってからです。	自分だけでも何かこの問題に対峙しようといった気概がなく、周りの状況に流されて特段の対応を自主的に行うことがなかったと反省しています。
7641	地方庁	その他(社会保険事務所)	以前の厚生年金加入期間が増えても、年金給付額が増えるとは限らない。	給付額は減らないようにしたほうがよいです	あまりにも、制度を複雑に過ぎたことが原因と思いました。平成19年8月頃でした。	年金に関し少しでも多く実践を積み、知識を増やそうとしました。
7642	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	完全に解決できるとは思わない。 市町村台帳などは地域により記載方法が異なるなど、機械処理で突合できるとは思わない。時間は掛かるかもしれないが、OB等の活用など知識を有した経験者の活用が必須と思われる。	存在は採用時から知っていた。 限りなく本人と思われる記録も「本人の申請がなければ統合できない」などの事務取扱により、大きな問題とは認識していなかった。本人より申請がないのに記録を統合することの方が大きな問題だと捉えていた。 記録問題以降は重要課題として取り組んできたが、多くの記録を手作業で管理していた時代背景を考えるとやむを得ない部分もあるかと思う。	早期の解決に向け取り組んだ。また、高齢者にはなるべく分かりやすいような説明・回答作りを心がけた。 特別便・定期便の発送は受け入れる体制整備や環境整備を行ってからすべきだったと思う。社会的にむずかしかったのかもしれないが、結果として完結までに時間が掛かっているように思える。 事跡管理システムなど全国的に見て統一的に行われているか疑問。
7643	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	なし	所謂消えた年金ということに対しては、宙に浮いた年金との認識はしていたが、年金裁定請求書を受理する段階の本人履歴において判明するか、窓口のWMもしくは郵送でも年金給付課の審査段階で疑重複手番判明するものと思っていました。	実際には、名寄せでヒットしないもの(生年月日誤り、氏名誤り)が存在することは旧業務3係長を3年経験し、再交付・期間調査・他庁照会業務をしていた時に知りましたが、旧名簿・原票のマイクロ検索又は氏名索引簿・生年月日索引簿にて探せるもしくは探す自信が自分はあった故、該当事業所なし・該当者なしの回答は絶対の自信を持っていました。 反省点については、事業所に対する重複手番払い出し防止の徹底不足、オンライン化においてのパンチャーの指導不足(社会通念上氏名として使われないふりがなを平気で入力)・本人の雇入れ時の履歴書の偽りがあったと思います。
7644	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録に関する窓口応対において、社労士が内容をよく分からないまま応対・手続きしていること。 窓口担当ではないので詳しくは分かりませんが、社労士の処理に関するトラブルをよく耳にしています。	国民の問題に対する理解度が低すぎるのではないかと思う。 解決には物理的な限界も関わってくるので、 少なくとも、問題の解決にはまだまだ長い時間がかかるという事を、もっとメディアを使ってでも世間に周知させる必要があるのではないかと思います。	誤解の生まれやすい問題だと思っています。 知ったのは職務に就いてからです。	問題が起きるに至るまでの経緯を知り、とにかく応対ミスのない様にだけ心がけています。 この問題に関しては、1件に対する第一接客から完結に至るまでのプロセスにおいて、あまりにも多くの人員が関わりすぎているような気がする。 そして問題発覚時に万全の体制を持って全所対応できていなかったのが問題の併発に繋がっているので反省点だと思う。
7645	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知っていることはありません。	OBの方に支援していただくか、記録補正の部署に長くかかわってきた方を中心に専門チームをつくり専念していただく。(休日に接客や電話応対がない状態で全員で記録補正に携わっても、一日10件程度しかこなせないので)	大変な問題だが、いつ誰がどのように調査するのか・・・と思っていました。 ただ、これは社会保険庁だけの責任かのように思われていますが、私達はじめ事業所や、被保険者本人、市区町村の役所の方々においても責任がある問題と思います。 記録問題の存在を知ったのは、2年半くらい前にテレビや新聞の報道で知りました。	いついかなる時、誠実に誠意をもって対応しています。 反省点は、紙台帳、名簿をデータ化したこと。読み取れない字など多い。
7646	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			基礎年金番号策定前の、厚生年金、国民年金の重複払出に起因したものであると認識した。	窓口にいらっしゃったお客様の申し出から、確認し発見に努めた。
7647	地方庁	社会保険事務所長	この数年間にマスコミ等において年金記録問題として取りざたされたことがすべてではないでしょうか。そのほかに特に思い当たることはありません。	現在、行われている年金記録の管理方法、ねんきん定期便による通知であれば過去に起きた事象は発生しないと考えます。 過去の記録については現在行われている記録整備の作業を引き続き行い解決に向けた作業を続けるべきと考えます。	年金記録問題のひとつには、年金記録の管理に問題があったと認識しています。わたしが採用された頃、今から30年以上前にはボタンひとつで一生の年金加入記録が瞬時にわかる時代の到来は夢想だにしていませんでした。そもそも手作業で紙媒体の帳簿等による管理に始まり、社会の進化とともに記録管理の機械化がすすみ、既にあった記録を順次収録を行っていく過程において、また、その後の記録整備など長年にわたる記録管理業務のあり方の齟齬が生み出したものであると考えます。特に記録の管理方法が変化する過程における記録整備に脆弱な部分があったと考えます。 問題として強く意識しだしたのはここ数年のことです。	年金記録問題は年金制度が始まって以来長い年月にわたりさまざまな問題が積み重なって生じたものであるとはいえ、これまでじめに業務に取り組んできた多くの職員にとっては憤をかむ思いで、この事実を受け入れ、深い反省に立ち、なによりもお客様の記録回復のために、また、組織の信頼回復のために、自らも含めて全職員が粉骨砕身の努力を続けて対応してまいりました。 年金記録問題の解決に向けて、ねんきん特別便の送付により、社会保険事務所等へのお客様の増加、全職員による対応を行ったとしても、許容量をはるかに超えた来客への対応、結果生じた週日の長時間の待ち時間、もっと十分な時間をかけて計画的に通知が行われていれば、お客様への対応での大きな問題も生じなかったのではと考えます。また、その後のお客様からお尋ねのあった年金記録を確認、調査するためにも全職員が一丸となり、膨大な時間と労力をかけ、可能な限りの方法で取り組んできました。反省点としてあげれば業務量に比してあまりにも時間と要員が不足していた。政府公約の名の下、厳しい指示の中にいかに解決に向け作業が進むかと日々努力が続けられたが、現時点では完全な終結にはいたっていないことです。
7648	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	カセットに入っている記録をすべて開いてもらわないとすべて判明しないと思う。 まずそれをやってもらいたい。	基礎年金番号導入する前については、年金手帳が何冊も持っている人がいることがわかっていたので、問題になるかもしれないとは思っていた。	コンピュータを導入するのをもう少し早くから行っていれば、システムでチェックをしていくつも番号を持つ人がもう少し少なくて済んだと思う。
7649	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	できる限りの記録をWMに収録し、どこからでも未完了の記録を確認できるようにし本人特定ができるようにすることがまず必要だと思います。	平成19年暮ごろだったと思います。当初は年金相談窓口におりましたが、住民の方々は、年金ということばにとても敏感で、マスコミ報道・TV放映などで話題になると、すぐに相談にみえるという状態だったと思います。実際、お客様からいろんな情報をいただくこともあったくらいです。最初は、未統合の手番を確実に本人の記録に結びつけることと考えていましたが、たくさんの年金記録がいろんな分野にわたり残っていると知り、これは大変なことと非常に驚きました。	もともと年金相談、請求事務は記録の確認が第一と考え、それまでも対応していましたし、それを更に徹底して行うため、時間はかかっても、可能性のある記録をお持ちの方には、できる限り正しい記録にしていただくよう、お願いする事項も増えました。ただ、WMで確認できない記録については、限界があったと思われます。 オンラインで番号や記録の管理ができるようになった以前は、手作業ですべてが行われていたので、たぶん記録の管理の中でも、また複数の番号が一人の方に払いだされたり、と、起こるべくして起きてしまったとも思われます。(当時は、そのやり方が最先端の方法と考えられていたのでしょうか。)また、切り替え時の対応については、どうだったのか考えてみる必要があると思います。 今後、これからも、担当する私たちがしっかり取り組まねばならないと思いますが、早さばかりを追い求めず、きちんと丁寧に対応するためには、まず対象となる記録をすべてきちんと台の上に
7650	地方庁	その他(社会保険事務所)		職員を増やすことが一番の解決策であると考えます。 特に社会保険事務の経験者や社会保険労務士などの有資格者を雇用していくことが、解決策と考えます。 特別便の業務をやってみて思ったことは、それぞれ細かいセクションに分けて流れ作業のように記録調査を行なっていくことが、結局は何人もの職員が同じ重複した記録調査の作業を行なっている。このことが、特別便の回答が遅れるひとつの原因であったのではないかと思っています。 職員を増やすことが解決策であるが、1件の案件に係る調査は複数の職員を介するのではなく、一人の職員が責任をもって行なうべきと考えます。	[redacted]私が年金給付課に在籍していた時、年金請求に訪れたお客様から提出のあった年金番号以外に別の年金番号がWM氏名索引で判明した際、[redacted] そのお客様から「山田産業」と回答をいただければ、ご本人の記録であると判断し統合の処理を行なっていた。 当時から現在の入念対応のようなやり方で聞き取りを行なっておれば、未統合の年金番号(年金記録)が少しでも解消されてたのではないかと思っています。	(8)の問題意識を踏まえた内容と少しずれた話になりますが、早い段階からすべての年金記録の氏名について、漢字氏名収録に整備した上で、漢字氏名索引(共通090-1)のような届書コードを早くから立ち上げるべきであったと感じています。
7651	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	この問題だけに取り組む大幅な人員を確保し業務を行う。	もう少し、年金請求時に加入歴の確認を意識を持って行っていたら防げたと思います。平成18年頃	なぜ自分がと思いながらもこの組織で働くものとして一生懸命業務を行った。過去の組織全体の仕事に対する取り組み意識の低さ。
7652	地方庁	その他(社会保険事務所)		厚生年金手番の中には、氏名や生年月日の未登録のものが数多く存在しており、その登録することが先決ではないかと思われます。 様々な状況から、特別便が始まったことは分かりますが、名寄せによる確認のご案内が何度も送られることも、不信感のもととなっております。 まず手番の情報が整理することを急ぐべきでわないかと思います。	この問題は、紙から機械へ等これまでの様々な状況から発生し、組織として、本庁や地方庁関係なく反省すべき点の多い問題であると感じています。 これまで、相談や年金請求時に未統合手番の確認は行ってきましたが、単純な氏名索引では判明できないものも数多く存在することが、今回の問題により分かりました。 未統合手番が数多く存在していたことは知っていましたが、年金請求時には統合されるものと思っておりました。 標準報酬の問題や、納付記録が未納となっていい他問題は、今回はじめて知りました。	お客様に対して、制度およびこれまでの事務処理の状況を踏まえて、丁寧な説明と様々な問題でご不安をお掛けしたことに対し謝罪を心がけ、調査の申し出をお預かりし、時間がかかっても できる限り調査するようにしました。 あまりにもお話をききすぎてしまい、長時間になったり、他のお客様を待たせてしまったことがあったことが、反省されます。 また、紙から機械に変えた時から、紙との突合確認作業を少しづつはじめていれば、指名なし手番も解消され、ご本人の記録に登録されていたと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7653	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	第一義には全ての記録をオンライン化することだと思います。そうして、社会保険庁が保有している全ての記録はオンライン上で検索できるようにすること。もちろん、紙台帳との突合を行ったうえでですが。 そのような作業を行った後に、例えば、就職しても厚生年金への手続きを行っていないケースや厚生年金に適用されていない事業所もあったことを丁寧に周知することではないかと思います。 現場での年金相談において、適用事業所とは思われない個人事業主の店舗名で記録の確認を求め、年金記録がないと回答した際に、消された年金と主張される方もいらっしゃいます。 このことは、恐らくテレビ等での情報で、就職していればどのようなケースでも必ず厚生年金に加入しているとの誤解から生じているものと思います。誤解を解くためには丁寧な周知を行うことが必要ですし、そのような努力は結果的には国民の皆様への重要なサービスになると思います。	平成13年ごろ、初めて年金給付課へ配属となり、基礎年金に統合されていない番号の多さに驚いた経験があります。また、被保険者記録の期間照会を行った際に、オンラインにない記録があり不安を感えたことがありました。その際は徐々にオンライン化を進めているところであると言われておりましたので、できるだけ早くオンライン化が完全なものになるよう願っておりました。	年金相談の際には、過去の就労状況をできるだけ詳しく聞き取ることを心掛けておりました。「昭和何年ごろはどうしていましたか」という問いかけではなく、相談者の年齢で「何歳からお勤めされましたか」とか「お子様が生まれたときはどちらにお勤めでしたか」等の問いかけで、記憶を呼び覚ますよう努めておりました。 また、当時は事業所の担当者に対する基礎算定説明会があり、年金担当者として講師となった際は、必ず基礎年金番号以外に記録がないかの確認をするようお願いをしておりました。その中で少しでも若い方が記憶が鮮明であるのでできるだけ早期に相談されることを、社員の皆様にお伝えしてくださいとお願いをしておりました。 現場における周知はごく限られた範囲であることから、もっと幅広くしつこいほどの広報や周知を行えればよかったなと思います。実際としてはいろいろな広報を行っておりましたので、それ以上の具体的な解消方法は浮かびませんが、今にして思えば、社会保険庁として、もっと国民の皆様の立場に立った対応を図れたのではないかとの反省点があります。
7654	地方庁	その他(社会保険事務所)			事業所をかわる都度、番号を振り出す,ご本人様自身の記録について豊富な情報を得る機会があったのか,将来の生活設計に影響を及ぼす重要な制度として説明責任を果たしてきたのか等の要因が引き起こした問題と認識しています。	来所されるお客様の疑問にお答えすることはもちろん、必ず他に請求・届出もれ等がないかという視点に立ち記録を確認するようになった。不快に感じいただかないように注意し、過去の履歴についてもお尋ねするようにしている。過去の事はもう分からないし、資料もないと多くの方がおっしゃられる。もっと早期に定期便のような形、ご本人様がご自身の年金記録を認識出来る形を導入すべきだったのではと考えます。
7655	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金3号記録についてですが、配偶者が厚生年金を喪失したり、次に厚生年金に加入するまでに間があいているケースでもそのまま国年3号となったままの方がかなりの数いるのではないでしょうか。年金特別便などをみただけでは、わからないものだと思いますし、「間違いない」と回答され、それを受理してそのまま放置すれば、その記録は、間違いないものと国として認めたことになるのではないでしょうか。また国年3号特例で教済できる人ばかりではないと思いますし、将来、記録の不備が見つかっても理解は得られないと考えます。	現時点で管理している記録で、機械的に上記の記録不備を判定できると思いますので、該当件数を把握した上で対応方法を検討するが必要があると考えます。できれば"共済組合とのデータ突合をしたうえでおこなえれば、なおよいと思います。	H13年に厚生年金・健康保険の適用の仕事をはじめてしましたが、公的な書類で個人の確認なしに事業主からの取得届のみで適用しますので、年金番号がなかったり、確認できなければ新しい番号を払い出さざるおえない状況です。WM端末で検索できない時代は、相当数番号が払い出され、未統合のものがあるのではないかと認識していました。	疑いのある年金番号があれば、会社や本人へ確認する作業はおこないました。 そもそもコンピューターのない時代からの制度であり1人の人間にたくさんの番号を払い出す可能性があったため、おこるべくしておきた問題だと思います。 今後も、偽名などを使用されるとわからないことはあると思いますので、現在検討されている社会保障番号などの実施が早期に行われることを期待します。
7656	地方庁	社会保険事務所課長級以上	記号の二重払出等による、特別便等での「事業所名称」の不備。 業務センターへの補正依頼をしているが、時間がかかっているようだ。	ねんきん特別便や定期便での照会について回答を急ぐ。 現在の職員数では、処理能力に限界がある。 業務経験の無い謝金職員等を増やしても、「育成」に時間を要するうえ、任せられる仕事も限られてくるため、かえって進みが悪い面もある。 単純に「頭数」を増やすだけでは、かえって混乱を招く。 「業務に精通した」職員を重点的に配置して対応すべき。	昭和63年に年金給付課に配属され、裁定請求書の審査等を手がけてから、1人で複数の手帳番号を所持しているケースが多数あることを認識した。 基礎年金番号導入時も年金給付課で仕事をしていたが、基礎年金番号以外に番号があった場合の統合は、裁定請求時もしくは、事前の相談時での対応が殆どで、最終的に「裁定までに統合されれば良し」とする考え方・風潮があった気がする。結果的に当時の若年層への複数手番の統合は進まなかったと思われる。 また、平成16年頃期間照会の仕事を担当した際に、マイクロフィルムの原票にある記録が、WMに収録されていないケースを発見した記憶がある。	対応 本人のものと疑われる手番が判明した際には、電話等で確認したうえで裁定をおこなった。原票記録がWMに未収録のケースを発見した際には、同一事業所で未収録者がいないかの確認をした記憶がある。 反省点 制度発足時から、年金手帳番号は同じものを一生使うという事がPRされていなかったのではないか。特別便対応等でお客様の話を聞くと、職場を変わった際に、届出を急ぐあまり、安易に番号が発行されていたと感じる。社保側、事業所側ともに「後で重複取消すればいい」という意識が蔓延していたのではないかと想像している。 また、厚生年金において被保険者情報に「本人住所」を入れていなかった事も、その後の記録確認に少なからず支障があったと思われる。 基礎年金番号発足時も、全体的にPR不足ではと感じた。住復はがき形式での手番確認も行われていたが、年金番号を1人に1つにまとめるという事が、広く国民に浸透していたとは言えないと思う。
7657	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	早急にシステムの改善を行い、他所へ照会しなくてもどこの事務所からも、記録確認ができるようにすることだと思います。また、国民年金記録については短期集中してのOBの活用をするべきと考えます。	ダイレクトに、WMから登録していたため、間違いがないものと思っていました。年金記録問題についてはマスコミ報道がされてから認識しました。	そもそも本様動以前の業務センターでの登録もれや登録誤りが原因であると思われますが、当時から今のようなコンピューターがあったわけでもないので仕方のない部分あると思います。ただ、このまま放置してはいけない問題であるわかですから、当然今すすめているように記録の突合せ作業を地道にすすめていき、国民の皆様の信頼回復に努めていかなければならないと思っ
7658	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	無理な期限を求めず、より正確な調査が行える環境を作るべきと考える。	今回の一連の事象が起こるまで認識していなかった。	過去の事務処理が理解できない点も多いが、誠意をもって対応していくべきと考える。
7659	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		行政官庁が保管する記録に基づいて一定の時間を要してでも根本的原因を検証していくべきと考えます。	記録管理システムにおいても、複数の年番未登録以外に記録が逸脱している認識は無かった。それ以外の事例については近年、マスコミ等で大きく取り上げられた頃に認識した。	基礎年金番号導入時において、被保険者及び受給者からの申請に頼るのでは無く、行政官庁自ら、問題提起をして庄先して統合する取組をするべきだったと考えます。
7660	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たることはありません。	政治的判断で決定されていく部分も多いと思いますので、私としては、国民の皆様の立場にたった対応を心がけていくしかないと思っています。	基礎年金番号に統合されていない番号が5000万件あるという事が判明した時期が、年金記録問題としての開始であると思っていますので、平成19年事頃になると思います。それが判明した時は大変なことだと感じました。 ただ以前はご本人様が番号がわからなかった場合は勤務先や期間などを本人様から聞き取った上でしか統合できなかったため、思い出せず断定できなかったケースはあったと思います。	出来る限り、真摯に丁寧に対応することを心がけました。 現時点で考えると、受給者の再裁定に1年位かかる時期があったと思いますが、もう少し早く再裁定業務に人員のシフト等取り組むべきだったように思います。
7661	地方庁	その他(社会保険事務局)		名簿を1件1件確認していくというお話がありますが、すでに番号統合や確認済分もありますし、減時点では一人ひとり丁寧に時間をかけてでも、本人に聞き取り調査および相談等することが大事であると思います。	期間調査業務を行っているとき、たくさんの方がほかにいくつもの番号をもっておられることを知りました(平成8年頃)。本人様が会社にお勤めしたとき、年金手帳を提出することを知らなかったのではないか。	会社の方が厚生年金新規加入のとき、確認をしていましたが、初めて厚生年金に加入をするとの回答や、会社に今まで会社に勤めたことを知られたくないとの回答もあったりしました。基礎年金番号が導入されたあと、本人に照会(他に番号をもっておられる方の回答)について広報等足りなかったのではないかと思います。そのせいか、国民
7662	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	今回の対応で全国民の皆様に周知されたのでご本人からの申し出を待つしか無いと思います。	採用された時から記録調査の担当課がありましたので認識がありました。 年金請求時にご本人の職歴申立により調査整理されるものと思っていました。	事業所に対し新規採用者について年金手帳の提出をもっと徹底するべきであったと思います。 ご本人が職歴を忘れてしまった場合の対応策がなにもなかったと思います。
7663	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		手番が複数あるなど収録もれのある年金記録の統合整備は、年金裁定時に本人に確認のうえ完全な形で整備されるものと認識していた。	基礎年金番号の導入を契機に年金記録の統合整備がすすめられ、手番統合に向けた事務処理に努めた。以前は年金記録に対する意識がここまで高くなく、重複手番の記録照会をしても回答は低調だったと思う。基礎年金番号導入時の対応が全制度的に徹底していなかったため問題
7664	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません		年金裁定時に職歴確認を行うため、基本的に未統合の記録はないものと思っていましたが、平成19年5月に発表された未統合記録の多さに驚きました。それ以来、現年金制度の信用性の係わる大問題と認識しました	窓口に確認に来られたお客様の記録を確認し、1件でも多く統合しようと対応しました。 お客様1件1件の記録の重要性の認識がなかったと思います。
7665	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	すべての記録をオンラインに完全に登録し、WMだけで確認作業ができる環境を整えること。	あちこちで手番を取っていながら、基番に統合していないこと。 平成18年末ごろ。	被保険者等本人からに回答の基づき、手番を基番にすみやかに統合していった。 年金への無関心の解消、年金番号をいくつも取らない、取らせないことが徹底できなかったこと。
7666	本庁	その他(本庁)	ありません。	現時点においても不明な記録が存在しておりますが、現在行っている形に近い、1件1件照合を行い判明していく以外にないと思います。	いつごろかは不明ですが、マイクロフィルム化したものの中にも判読不可のものが存在しているといったことを知りました。そのために、統台帳も残しているのだと思っておりました。この事例もいわゆる記録問題の一因であろうと思いますが、そういった事例はわずかだと思っておりましたので、このような大きな問題になるとは思っておりませんでした。	自分自身で行動を起こして対応しようとは考えませんでした。 マイクロフィルム化したときに、不明なものはその都度焼き直すなどの対応が取られていれば、もっと被害が少なくなっていたと思います。 また、年金番号を主とした管理体制のため、適当な氏名の読み方で記録が収録されているといった事例が発生するなど、電子記録化する過程の中でも、問題は存在していたと思います。
7667	地方庁	その他(社会保険事務所)	承知しておりません。	現在行っているとおり、またこれから予定しているとおり地道に台帳と突合していかないと、正確な確認は難しいと思います。	6、7年前は年金請求はご本人様の確認のもと行う行為であり、請求時に確認のうえ徐々に統合されていくものだと思っていたため、大きな問題とは感じていなかったが、現受給者、死亡者の方の年金にも多く漏れがあることがわかり、報道等で大きく取り上げられるようになった頃から認識が変わりました。	この問題がおき、記録関係はもちろんですが、社会保険への信頼が著しく損なわれたため、まずは信頼されるよう窓口・電話での対応を今一度見直し、親切丁寧に対応するよう心がけました。 もともと制度が別々に存在していたという制度的な問題が大きいと思いますが、やはり確認作業等が不十分ではなかったかと思います。
7668	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	完全な解決はありえないと思うが、少しでも手続き処理を早く行うためにも専門知識を待った人員の増や、業務の改善が必要だとは思う。	基礎年金番号に未統合の記録が多くあることについては認識していましたが、具体的に5000万件もの件数があることを知ったのはニュース等で報道されてからです。	年金特別便において本人記録に結びつく記録を見つけるよう取り組みました。反省点としては特別便について、もう少し現在受給されている方を優先的に対応できる体制であればよかったのではないかと思います。
7669	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	現時点では、住基ネット、カナ変換、氏名変更履歴、払い出し簿調査、などさまざまなお知らせ方法がされております。こつこつとこなしていく方法しかないと思います。ただ、業務に精通したマンパワーでないと、速やかにこなしていくには効率が悪いと思います。	記録の確認作業は、年金請求時に090、091、などの氏名表引によって確認していました。MWに登録されていない記録(統台帳)の存在をしりませんでした。よって、ないものはないと判断していました。TV等で問題視されていることによって年金記録問題を認識しました。	戦前の記録などが判明した人は、かなり高齢なひとががおおいので早急に年金の再裁定がされるように早く処理しました。 記録管理のずさんさによるものであるといわざるをえません。
7670	地方庁	その他(社会保険事務所)	自身の知る限り、特にこれ以上はないです。	来年から組織は変わってしまいますが、今後ともこの勢い・心掛けを持続したまま、現在の取り組み状況を続けていけば、と考えます。	基礎年金番号の他に手帳番号が存在することを知ったのは、社会保険に採用されてからでした。ただ、当時でも緩やかには手帳番号の統合は成されていたため、今後は自然に解消されていくものと思っていました。 年金受給者の方々の手帳番号がどれだけ残っているかといった実数値は、ニュース・報道を見て初めて知ったことであり、それ以外にも報道のあった種々の問題もメディアに取り上げられてから知ることが多かったです。	五十年余り続く組織の一員として、真摯に取り組むしか思い至らなかったです。 このような問題が起きた要因として自身が考え得るのは、広報不足と見通しの甘さと思います。 まず、平成9年に基礎年金番号通知書を送付していますが、そこに"他の手帳番号をお持ちの際は、ご回答お願いします"との文書が載っていることを、どれだけの加入者・受給者がご存知であったかが疑わしい。予算等の関係もあったとは思いますが、もう少し手帳番号の統合を強く呼びかけることができる広報を行えなかったものかと思います。 また、自身の年金を請求するときになれば自然と解消していくはず、との観点から、大きな勧奨を行えていなかった中で、受給者に比べ不相応な数の手帳番号が残っていたことが確認できた時点で、新たなアクションを行政として起こせていけたのではなかったかとの思いもあります。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7671	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	まず第一に、未統合記録を基礎年金番号へ統合整理していく作業を進めていくことが必要だと思う。そのためには、こちらの保有している未統合記録について本人への照会作業を進めていく必要がある。しかし、社会保険庁で保有している情報のみでは連絡を取ることができない者も多くいると思われるため、全国的に市区町村や各行政機関の保有している情報も利用し照会を進めることができればよいと思う。さらに社会保険庁が保有している古い記録自体にも、いまだすぐに窓口装置で記録内容確認できるものばかりではないため、過去記録の台帳との整理突合や収録作業を早急に対応すべきだと思う。 次に、今後新しい記録問題が生まれてこないようにするための対策も必要だと考える。年金記録問題の発生の一端には、制度の複雑さや各被保険者への制度周知徹底できていなかったこと、情報へのアクセスのしにくさなどが考えられるため、各行政機関との連携を図りながら制度周知をすることが必要だと思われる。たとえば、住基情報を利用した住所変更を国民年金第一号被保険者以外の者にも広げることができれば、連絡の取れない者の数は減るだろうし、各制度間の未加入期間についても住民票を確認したうえで離権処理を行えば、未加入期間による潜在的な未納期間の発生も防げるし、何より未納等の案内で年金制度に触れる機会が多くなるので知	存在を知った時期 ・18年4月入庁のため、年金記録問題についてはマスメディアに報道された同時期まで詳しく知りませんでした。 年金記録問題に対する認識 ・年金制度の信頼回復のためにも、組織一丸となって早急に解決すべき問題と認識しています。	年金記録問題への対応 ・早急な解決を図るために、率先して記録問題対応に取り組みました。たとえば特別便専用ダイヤルへの東京出張など。 また、事務所窓口応対時には、自身の記録について不安に思ってこられるお客様のため、親身な対応を心がけました。 反省点 ・対応を迅速に行うためには仕方なかったのかもしれないが、場当たり的な対応になってしまっていた点は反省すべきものだと思われます。 たとえば、特別便では確認していただけなかった国民年金の納付記録詳細などより具体的な記録については、再度定期便という形での送付になったこと。特別便送付時の窓口の混雑など、受け入れ態勢の準備期間が十分に確保できず、長期の待ち時間でお客様にご迷惑を与えたことなど。
7672	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	①戦後の混乱期や、なんらかの事情により氏名・生年月日を偽りながら厚生年金に加入をした方について ②厚生年金保険保険料の同月における得喪得の二重徴収(負担)	①広く、このような方がいることについて広報を行ない、加入した方より申出を行うよう伝える。 ②給付につながるようにする。	平成18年の不正免除問題より	法令・規則を守ることの重要さを思い知らされました。
7673	地方庁	社会保険事務所課長級以上	被保険者記録照会回答票(資格画面)において、オンライン化された当時から、カセット番号のままで放置されており、厚生年金番号を入力しても誰の記録であるのかが、判明しない状態であったと記憶しています。(記録の整備に該当する場合は、カセット開放の依頼が必要であった。)社会保険庁での保管記録であり、早急に解放処理(画面照写)していただいていれば、年金記録問題は、多少軽減されていたと思います。	年金制度が複雑になっているため、国民の皆様に対して、制度全体のわかりやすい説明が必要であり、きめ細かい広報活動が重要と考えます。 また、現状の取り組みの報告や進捗状況についてオープンにしていくことが求められていると思います。	オンライン化導入当時、昭和62年ごろ記録照会に携わっていた頃、事業所名称・氏名の読み方・生年月日の相違等が多く、オンライン上の記録整備は十分ではなかった気がします。また、複数の手帳番号を所持している方も多く業務を行なう中で、改善要望は出してきたつもりですが、ことごとくシステム改善が必要であり予算が絡む内容だと、改善がされてこなかったと把握しています。	現在は、システムの改善がされてきており、今後は記録整備を間違いのないよう慎重に行い、国民の皆様からの信頼を得ることが重要と考えます。
7674	地方庁	社会保険事務所課長級以上	①カセットに収録されていて、WMで確認できない記録が、いまだに存在する。(未統合(年金受給に結びついていない)番号が、現在何件存在するのか、私はわからない。発表がない?) ②住所・氏名変更等の2重届出の必要があることに対しての、被保険者(住民)の利便性・必要性の、公的機関の広報不足と認識性の低さ。	①カセット解除を、集中的に行うチームを編成し、対応する。 (現在(何時かの時点で)の、未統合番号の運絡が、ほしい。 ②住基番号の活用。住基番号と基礎年金番号を連動させ、住変・名変等を一体化させる。厚年被保険者・第3号被保険者の住所登録も居住地ではなく、住民票に合せる。加えて、医療保険制度と連動するカード(番号)を個人個人に配布(出生届け時に配布。年金番号もこの時付番。医療制度部分は、親の勤務先から関係機関を通して認定。雇用保険も同じ番号を使用。)し、集中して年金・医療機関・雇用保険の加入・記録確認のできる行政機関を設ける。そうする事により、年金・医療保険未加入期間の解消、早期適用を促し、最終的には納税者番号にも活用する。 本人が記録を確認したい場合は、関係機関(市役所・年金事務所)に読取装置等を設置する。万一、落としたでも、読取装置に氏名・生年月日・住所(郵便番号等)の何かを入力しなければ、具体的な記録が描写できないようにする。医療保険の場合は、医療機関で加入保険制度のみ読み取れるようにする。	認識 本人の申出主義による、記録整備に係る認識の欠落。(番号を複数払い出してしまい、一連の記録として管理できないシステム。) いつ頃 昭和60年4月1日採用され、その後昭和62年4月に業務課(健保・厚年適用課)に配属になりました。そこ、で厚生年金番号の重複処理をしだしたとき。	対応 事業所担当者に十分に確認をしていただくよう、依頼する。(当時原票による手管理であったため、WMで確認するにも年齢制限があったと記憶しています。) 反省点 特になし。当時としては、限界があった。
7675	地方庁	社会保険事務所課長級以上	逆に知らなかったことがたくさんありました。	大量人員を動員して短期間の決着という考えもありますが、どうしてもこの方法であれば処理が荒くなってしまいます。一方で、堅実な体制(経験者の確保)のなかで1件づつ着実に処理する方法も必要と思います。	あまり古い記録に携わる仕事は少なかったのですが、確かに記録照会でオンライン上で見つからなかった記録は多かったように思います。具体的に記録不備が大量にあることを知ったのは報道からだと思います。古い台帳の誤記だけでなく、生年月日を10日ごとにしている等の処理は全く知りませんでした。	1件づつ時間をかけて処理をしていくしかありませんでした。 根本的に他の官公庁において100年近くも記録を保管使用するという長期的なスパンが無かったことが大きな原因と思います。コンピュータの導入自体は 遅かったとしても、台帳の記載を含めてベリファイをしていない、という点が一番 の問題です。今後、システムの開発等は必要ですが、いかに正しい処理が長期間に渡り保存、 また必要に応じて速やかに検索できることが今からの長期スパンに必要であると考えます。
7676	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	人数の増員。	国民の大事な年金制度を扱っていることに対する意識の低さが問題であったと思います。 2年ほど前に知りました。	いい加減な処理を行わず、慎重に行おうと思いました。 基礎年金番号導入後に、手番がどれだけあるか把握し、国民に年金制度について周知するべきであったと思います。
7677	地方庁	その他(社会保険事務所)		職員全力をあげて問題に取り組むとともに関係機関や事業所等にも協力を要請して取り組んでいかなければならないと思います。	マスコミ等で報道された時に初めて知りました。	職員一丸となって全力で取り組むようにしなければならないと思います。 絶対的に人員が僅少になってきており、組織の解体によって長年勤務された職員が自主退職したり、厚労省・厚生局に転任したりして、絶対的に年金に詳しい職員が少なくなっています。 転任などを凍結してでも一人でも多く年金に詳しい人の力をお借りして一刻も早く全力で年金問題に取り組まなければならないと思います。 私は入庁して数年しか経過しておらず、実務も経験していないので意見できる立場にはありませんが、各県独自な部分があったことなどが問題ではないかと思います。
7678	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	①厚生年金の脱退手当金の支給日が、その後の厚年期間中の日付けとなっているため、復活する事例がみうけられます。 ②お客様の都合でお名前や生年月日を変えておられる場合や事業所の届出誤りと思われる事例もあります。すべて社会保険庁が悪いといわれることが悲しいです。	解決は難しいとおもいますが、同じように脱退手当金を受給しているのに復活する人としない人がいることは不公平と思われます。	記録問題が明らかになるまで、記録は正しいと思いお客様の相談に対応しておりました。	平成19年以降の窓口では特に詳しく聞き取りをし、お名前も読み間違えやすい方の場合は、いろいろな検索をし、生年月日も特定せずなるべくその場で判明するよう努めました。以前年金給付担当しているときは年金裁定時には旧姓等氏名検索してできるだけ本人特定し裁定をおこなっていました。そのときには機械に収録されているのは正しいとおもっていましたので。WMに収録されている記録(フリガナ誤り・事業所記号漏れなど)が正しければもっと判明する確率が増えて
7679	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金の手番が判明し、統合したことにより国民年金と厚生年金の記録が重複した場合、重複記録を補正し国民年金保険料が還付になるが、判明した厚生年金の期間と国民年金保険料の前納期間が重複すると、一部のケースで厚生年金期間以上に還付が出てしまい、その期間が納付時効消滅後の期間だと、充当や再納付することもできず、未納期間が生まれてしまうことがあります。	上記のケースに限り、未納期間が発生しないように、時効後の期間であっても充当できるようにしてほしいと思います。	年金に対する信頼を取り戻すためには、絶対に乗り越えなくてはならない問題と認識しています。 入庁したときから、基番に統合されていない記録があるのは分かっていたが、当時は緊急の課題とは認識していませんでした。しかし、名寄せ作業により、年金受給者にも未統合の記録がかなりあり、本来受け取るべき年金が少なくなっている方が多くいる現状を知り、年金記録問題の重要性を認識しました。	窓口に来られたお客様に対して、1件1件ごつごつと丁寧に説明し、地道に応対することを心がけていました。 反省点は、事務所に来所や電話の相談が殺到した時に、事務所側の準備(職員の人数や場所の確保)が整っておらず、混乱してしまったことです。特別便を送ることによって照会等が増えることは予測できたはずであり、それに対する受け入れ態勢にも力を入れてほしかったと思います。
7680	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	現在対応しているとおり、年金特別便や年金定期便により被保険者や受給者あてに確認を依頼する。 各対応に見込まれる作業量に対して、適正な人員を配置する。	基礎年金番号制度が始まって以降、年金請求の際に統合するため、40年かけて解消していくものと認識でおりました。 また、国会で討論された「宙にういた5000万件」等がテレビなどで頻繁に報道されるようになって知ったと思います。	基礎年金制度が始まった際に、年金特別便等、現在のような対応をとれば問題は大きくならなかったと思います。
7681	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	事実が確認できるものについては早急に記録の訂正が行われるべきと考える。 確認できないものについては様々な要因が考えられるので一概に申し立てを認められるかどうかを決められるものではない。事実に近づける方法を模索して判断することが妥当である。 そのためには市町村等の官公庁からの戸籍、住民票情報等を提供してもらえる協力体制の構築がもっとも重要である。	当時のコンピュータ技術では記録を完全に統一することができないため、記録が複数ある方が多数いるのだと思っていた。 この問題については、採用当時、業務課として健康保険等の資格取得届等の処理の仕事をした際に複数の年金番号が存在している方がいることを知った。オンライン上に登録されてない記録があることは昨今の年金記録問題が表面化したときに初めて知った。	同一人物と思われる方に対しては事業所に連絡を取り、同一人と確認が取れた場合は重複取消届を提出してもらい、登録した。不明な方については本人住所へ疑重複調査用紙を送付し、回答を求めた。 反省点としては、当時のコンピューター技術と現在の技術を単純比較することに無理があるものの、オンライン化されたときに、被保険者の漢字や読み仮名、生年月日等をいい加減な形で登録したまま改善がされていなかったこと、紙台帳のまま、データ登録されていなかったことが大きいと考える。 また、被保険者が働いてた当時に氏名や年齢や生年月日を偽り労働していた方もいたために、発見困難になっているケースも存在しており、被保険者の一部にも反省するべき点があると思
7682	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	今やれることを正確にきちんと処理する以外にないのではないか。	受給権発生時にご本人様に確認しているので、完結していると思っていたが、出来ていないものがたくさんあった。 圧倒的な記録の多さをその時代時代に出来ることに取り組んだと思うのに結果を聞くと残念である。	職員の健康に気をつけ、目の前の仕事をきちんと処理する以外にないと考え取り組んだ。 コンピュータの進歩に合わせて、人、物、金を入れて過去の紙記録の見直しや索引方法の工夫をしておけば、これほどの問題にはならなかったのではないかと思う。 正確な記録を安全に長期間保管することの役割を強く感じている。
7683	地方庁	その他(社会保険事務局)		人員を増やし、経験者を軸に集中的に対応する。 待遇を下げるとモチベーションが下がるので、そこは上げていかなければならないと思う。	報道により、年金問題という言葉を初めて耳にした。(平19年ごろ) 基礎年金番号に未統合、若しくは、基礎年金番号化されていない 手帳番号が数千万件あることが問題として取り上げられた。 ただし、保険料を納めたのに記録として残っていない(横領等)は別として、 大半は、手番の手帳を持参している、職歴、住所記録から本人記録と 断定できる場合が大半で、年金受給の際に記録が精査されると認識 していたので、過度に国民に対し、不安を煽ることが問題ではないかと感じた。	いままであった納付等の記録が、さも消えてしまった的な報道をうけ、心配に なり窓口にいらっしゃったお客様に対し、記録が残っている、決してあるものが無くなってしまっているわけではないこと等、分かりやすく説明、対応した。 WMの機能の更なる充実を図るべきと考える。(現代のPCに近づける。) ・WMの氏名(社名)検索機能で、フルネームを入れなくても、一部の漢字 、カナからでも検索できるようになれば、もう少し幅広く調査できると思う。 ・手番記録で、氏名がカナのみでWMに収録されている記録について、 紙台帳の漢字をWMに収録し、加入記録も整備する。 ・事業所名収録ファイルについて、紙台帳をもとに収録を進め、更に新適全喪でもその後の整理記号が追うことができるシステムを構築する。
7684	地方庁	その他(社会保険事務所)			19年頃国民年金推進員として訪問活動中にお客様から相談をうけて記録の誤りを知りました	お客様の立場になって考えて年金制度不振にならないように事務所に確認後懇切丁寧に対応しました親身になってわかりやすい言葉で説明対応すれば納得していただけると思います
7685	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	特別便、定期便等の照会に対する調査回答や再裁定の早期対応、解決に向けて人員の大幅な増員が必要であり、現状の中での体制作りでは、現場の本来業務が遂行できなくなってしう。	加入記録や納付記録が漏れていることは行政の記録を管理する立場ではあってはならないこと。加入記録の漏れは平成9年の基礎年金番号導入までの記録の管理や制度に問題があったと考える。	記録問題を最優先にし、特別便での窓口対応や記録調査に積極的に取り組み早期解決に努力した。記録管理の重要性、事務処理の正確性が求められており、事務処理誤りが発生しないよう環境、体制、意識の構築が必要であると考える。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7686	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	判明していない記録の大半は、古い記録であることから、高齢者の方々の記録であり、短期間に集中して早期に解決を図ることが必要である。 そのため、解決達成時期を定め、業務量に見合った人員配置を行う。 また、文書による対応には限界があるため、直接対象者に対する聞き取りを強化する。	①記録の管理方法に問題があったこと。 特に、紙媒体から電子媒体管理に移行する時の、チェック不足が記録問題の大きな要因と考えます。(平成18年12月頃) ②年金番号払出時における、重複符番の防止が徹底されておらず、多数の年金番号が払い出されていたことにより、年金裁定時における記録確認が不十分であったことも一因と考えます。 記録確認の不十分となった要因のもう一つは、申出のあった記録のみしか本人と記録として認めることができなかったことにもよると考えます。(昭和60年頃)	①については、既に記録の電子媒体管理が完了していたことから対応はできませんでした。反省点としては、現在行っているようなダブルチェックを行う等慎重な処理を行う必要があったものと考えます。 ②については、取扱上どうしようもありませんでした。また、改善に対する提案制度もありませんでした。反省点としては、請求者に対する情報の提供が現在行っているところまでできていればよかったと考えます。
7687	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	なし。	費用対効果の側面も考慮に入れるべきではないかと考える。 個別の期間調査においては、早期の解消(期間調査回答・再裁定)が求められており、調査者の調査能力の差もあるがここまで調査したとの一定の割り切りも必要ではないかと考える。	記録問題としては19年の騒動(5000万件)で知るところとなった。 入庁当時(S46年)地方現場では、国民年金では社保事務所まで廻って来た検認票を台帳に消しこみをし、その台帳記録をさん孔紙テープで進達するのみであり、厚生年金のように被保険者原票に打ち込んだ標準報酬でもって保険料を算出するための再計算(算定基礎)することがなかったため、消しこみ漏れや、すでに管轄外へ転出している者(台帳)、所在不明で不在者扱いになっている者の最終管理が不確定な部分は残ると感じてはいた。しかしながらこの5000万件という数字に驚かされたのも事実です。 短期給付ではなく長期的な記録に基づく給付であるため、当時は年金、特に老齢年金などは小遣い程度との一般の認識で重みがおかれていなかった。社保事務所では「花」の業務一課といわれ、健康保険が主流の時代でもあった。	当時、個人的には、消しこみ漏れのないよう、計算間違いがないよう気を配ったつもりではある。 国家的に長期的記録管理であるとの認識で以前から十分な予算を受け、機械化・アフターフォローができていればこれほど大量なものとはならなかったのではないか。
7688	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金給付等関連業務に携わったこともなく、公表されている程度の知識以外は知りません。	膨大で複雑な処理を要するので、些的な問題については人的な手当てを配し、複雑性の問題については専門スタッフを配するなどして正確にスピーディな対応が必要と考えます。	消えた年金と報道されるまで、記録問題の存在も認識しておらず、恥ずかしい限りです。年金記録問題とは、被保険者であった方が実際、保険料を納められた被保険者期間が年金に反映されていないとは、詐欺行為のような事象であり、国の信用を大きく失墜させた大変な問題と認識しています。	年金記録問題により、被害に遭われた方には誠意を持って対応し、高齢者の記憶の定かでない方などにも出来るだけ、当時の記憶が戻せるよう対応し、できるだけ、救済できるよう対応してきました。 現時点の反省点としては、私たちの職場が年金は被保険者の申請により支給されるものと言う受動体勢で処理を行なっていたため、本人が申し出られてから記録を整備したり、申し出なかったなかった期間が漏れたり、記録の整備が不十分だったため、申し出られた期間が確認できなかったりした結果消えた年金と問題を発生させて要因と思われます。受動的体勢ではなく、年金保険料を払われた方には払われた期間に対する正当な支払いが出来るよう事前に整備準備す
7689	地方庁	その他(社会保険事務所)	ございません。	全職員が、法律・制度の趣旨を的確に理解し、また、業務の内容・やり方についても的確に理解・把握する、その上で、各自が職責・職務を担う・行っていくことへの高い意識を保持していく。 当然、組織として各種研修や意見交換の場等、人材育成の向上も不可欠である。 あわせて、規定・マニュアルどおりの業務の遂行、法律・業務マニュアルを習得する、各種文書・伝達事項を精読・理解する、のは各自の意識・努力はもちろんですが、人的・時間的余裕及び改善も必要と考えます。	当該問題が判明するまで個人として組織全体として、全ての対応・全ての業務の遂行に対し、問題意識・責任感がかなり軽薄であったと痛感させられました。 判明した問題によっては以前から。	課せられている・担っている職責・職務を今一度理解・認識しなおし、全ての対応に対し、最大限の努力をするとともに誠実かつ謙虚に努めるように心掛けてきました。 自分も含め、本来習得しておくべき知識を習得し、あらゆる局面に対応できる職員がどれだけいるか。全職員・組織全体ともに常に知識・意識の向上に努めていくことが不可欠であると考えます。
7690	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていない問題については、存じておりません。	年金記録問題については、解決に膨大な処理量および時間がかかっております。経費はかかるかもしれませんが、OBの活用など人員をふやして対応能力を増やす必要があると思います。その中で退職されたかたでもいいので年金経験者を少しでも増やし、アシスタント職員等で携わっていただくようにするのもひとつの方法と思います。	私も恥ずかしながら、おおやけに好評されるまで、このような大変な問題点が内在していることを承知しておりませんでした。マスコミ報道にふれてから知りました。	とにかく担当が違っても年金記録にかかわる部分でお手伝いする、あるいは年金記録にかかわる方が少しでも仕事ができるように、担当が違ってもできる範囲で業務の手助けを行いました。 この問題点として、皆が日々の業務に埋没してしまい、一歩はなれたところから客観的に年金という業務を、特にお客様の視点からながめることができなかったということがあると思います。すでにそうですが職員の意識改革をすすめて、あらためて年金という仕事に一からスタートをきるつもりで努力していく必要があると思います。
7691	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません。		年金記録問題を知ったのは平成19年頃です。 手帳記号番号を基礎年金番号へ統合する作業を進めることが出来なかったことで生まれた事として認識していました。 当時はここまで大きな問題として発達していくとは考えてもいなかったと思います。	年金記録問題によって生まれたお客様のや不信感、不満、不安な気持ちを取り除き、安心させるという意識をもって対応しました。 この問題についての反省点としては、基礎年金番号制度が始まった時に特別便のような取り組みを行わなかったことだと思います。
7692	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	ご本人の記録が本当にあるのか無いのか、名簿を初めから終わりまで見るしかありません。	国民の加入記録をコンピューターで管理しているにも関わらず、一部確認が出来る状態になっていないのは、国民に対して大変申し訳ない問題と思っていました。 国民年金がオンライン化なった昭和59年2月の暫く後の事です。又、紙台帳の時においても、市町村との記録不突合もありましたので、採用された昭和50年4月から暫くしてからが一番最初です。	探す努力をしました。 そもそもオンライン化する際に、データをどのようにして作成したのかだと思います。パンチャーが打ったものを二重チェックしたのか(普通は二人に同じものを打たせて同じであればO. Kとするのでしょうが)、又、名簿には読み仮名が無い為、打つ人がそれぞれ自分の国語力で作成しており、せめて書かれていた漢字の名前も表示が必要だったと思います。氏名が確認できず空欄だったり、カセット記録のままにしておいたり、記録を正確に補正してこなかったというより放置しておいた事が問題です。 記録が災害にあった事務所では、その記録の修復を行ったところもあると聞いていますが、作成した時の二重チェックが不十分であったとも聞いております。 記録はあるのだが、その人の記録として探し出せない現状を作って来た事が最大の反省点と思
7693	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	上記(6)の問題解決については、問題点を知らないため方策は「なし」です。 年金記録問題全般については、 丁寧かつ正確に回答するには時間や知識をもった人的措置が必要であると思いますが、たとえば、厚生年金保険の喪失ファイル(021－1届書コード)の変更履歴を残すなどシステムの再構築も必要であると思います。	被保険者や受給者の方たちにとって、老後の生活設計の基盤を支える年金の基になる大切な記録であると認識していました。 存在することを知ったのは、本人記録と思われる未統合の手帳番号が多数あることが年金記録問題とするならば、平成9年1月からになりますが、老齢年金請求時には解決することであると思っていました。	お客様からの相談の時には、わかりやすい言葉で対応し制度を理解していただくよう努めました。 また、疑重複番号が判明したときや、基礎年金番号重複リストの処理にあたっては、お客様に文章案内を送付し返事をしていただきたくよう工夫も行いました。 社会保険庁としての問題意識のなさ(二重チェック)、行政としての努力の足りなさもありますが、制度周知が不足していたことも大きな原因だと思います。
7694	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	今まで同様、未統合の厚生年金の記録については、住所の登録等がない以上、受給権者及び被保険者の皆様の申し立てに頼るしかないと思います。 あとは、オンライン上の記録と全台帳を突合するしかないと思います。 それでも記録が確認できない方は、第三者委員会の判断に任せるしかないと思います。	年金記録問題は、ご本人様が、納付された記録でありながら、未統合のため受給に結びついていないことなので、少しでも早く判明し、受給に結びつけていただきたいと思います。 最初の年金給付課に配属されたとき(平成3年)、私が年金の請求書を受付するときには必ず、氏名((旧姓)索引をしていたのですが、意外に未統合の記録があるなあとは感じていました。受給権者の方でも未統合の記録がこんなにもあるとは思いませんでした。	年金請求受付時、及び記録を確認にこられた方には必ず、氏名(旧姓)索引をし、本人様の可能性が高い記録については、確認のうえ本人様のものであると確認できた場合は、その場で届出をしていただき統合処理をしていました。 反省点としては、台帳に本人の住所及びフリガナが記載されていなかったこと、台帳からコンピュータに収録する際、もっと丁寧にされていたらと思います。 あとは、基礎年金番号が導入された際(平成9年)、通知書の送付時に、今回のような特別便で対応していたらよかったのではないかと思う。 年金手帳発行時、手帳はひとり一冊ともっと周知(年金制度の周知不足ともいえる)されていたらとも思う。
7695	地方庁	その他(社会保険事務所)	1. 厚生年金の記録が判明することによって、年金額が減額されるケース(4種期間が削除されたり、短期の障害年金や遺族等で平均標準報酬月額が下がるケース等)が度々あり、期間が増えたのに年金額が下がるとはどういうことかとお叱りを受けるケースがある。マスコミや議員先生は、記録を見つけて1円まで払いますとおっしゃるが、記録を見つけることによって金額が下がるケースについてはほとんど周知されていない。 2. 記録判明による再裁定処理や新規裁定の時効特例等について、マスコミ発表では3ヶ月程度で支払っているとのことであるが、実際は1年近くかかっている方も沢山いる。そのため、事務所窓口では毎日といっていいほど苦情処理に追われている。	1. 記録判明によって減額されるケースについては、少なくとも現状の年金額を保障するような特例法等はできないものか。また、もし特例法が難しいならば、記録問題については本人の責に帰さないものであれば、過去5年分の返納はしなくても良い等の取り扱いができないか。 2. 記録判明した場合の再裁定処理等について、過去の支払分については手作業で行わなければならないと思うが、今後の支払だけでもWMで自動計算して、次の支払月の分から増額等できるようシステムを組み直してもらいたい。	私が入庁したのは平成9年11月であり、その時は基礎年金番号が導入された後であった。一人にいくつかの年金番号が付いているときは、基礎年金番号に統合していくよう指示を受けており、今後年金番号が重複して持っている方は減っていくであろうと思っている。ただ、今回の問題であった特殊台帳等の事については今回の報道で知った一人であり、どうしてコンピューター化されなかったのか不思議でならない。事務所の人間の多くがそう思っているのではないか。	平成9年の基礎年金番号導入以前は、そもそも国民年金と厚生年金は別の番号で管理されており、基礎年金番号導入により徐々に基礎年金番号以外の番号については統合処理していくというのは通常の流れであると思う。これについて、我々社会保険庁の人間の怠慢というならば、そもそも年金制度発足時から基礎年金番号制度で行うべきだったのではないか。これは、政治的な部分でもあると思われる。 ただし、年金請求時において、本人記録と思われるものがあるにもかかわらず、本人が思い出せなかったりした場合は別人扱いとして統合処理を行ってこなかった点については、親切な対応ではなかったと思う。当時のマニュアルがそうなっていたためではあるが、現在のように思い出しやすいように記録のヒントを促してあげるなどの対応が必要と思う。
7696	地方庁	その他(社会保険事務所)	船員保険は、手帳の番号さえ、当時は付番されておらず、調査に長時間要するだけでなく、調査内容に疑問が生ずることが多く見受けられます。業務センターへ調査依頼を行って、2年もの時間をかけて、回答が来たかと思えば、該当記録なし。その間、再三に渡り督促を行って、同じ照会の件に2～3度回答がくるうえに、回答内容も相違している。1回目の回答は、該当なしで、本人へも回答したのに、その後、2度目、3度目の回答で台帳確認で回答が来ることもしばしばあるため、本人への説明にも苦慮する。	旧台帳で確認できる記録は、既に仮番を付しているかとは、思いますが、仮番があったとしても、事業所記号もなく080にて索引も困難。旧台帳について何かにアクセスしたら、事務所段階で確認できるのであれば、効率が良いかと思われる。船保だけに限らず、930のカセットオープンにしても、当初、業務センタでは、あれだけ時間がかかり、待たされたあげく、最終的には、旧台帳を事務所に送るので、事務所で処理を！とのことになり、限られた時間で、補正できる人員も少ない中で、それでも事務所で行ったほうが、早かったと思われます。	平成19年の7･8月頃に特別体制がとられて大きな問題と認識したが、台帳からコンピューターへの転記ミス、転記漏れが、主なものではないだろうか。本人が、いくら何冊も手帳を作り、手番が何件もあったとしても、記録さえしっかり、WM上にあれば、氏名索引等で確認ができ、1件の調査に時間がかからなかったと思う。	1件でも多く申出の内容確認し、本人へ速やかに回答をしたい、期間照会担当ではなくても、調査に自ら、時間を見つけて行った。期間照会担当になったときは、平日のサービス残業はもちろん、土日に事務所に出てきて、1件でも回答が進むように取り組んだ。窓口の苦情のお客のために、少しでも、お客の納得できる説明ができるようにと、業務センターへ調査中の進捗状況を確認しても、膨大な量なのでと、何時ごろの回答ができるかおおよそのことも答えてもらえず、書類の確認もしてもらえない。現場と本庁との意識の違いが、大きく感じられました。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7697	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	これまで取り組んできた年金記録の確認事務を継続し、一定程度経過後に国民の皆様にプロセスを十分周知をした上で、次の施策を実施する。 なお、この場合において、新たに記録が判明し年金額が減額となる場合には、当庁において記録の確認に瑕疵があったことから、従来の年金額を支払う仕組みを定め記録を全て統合することとし、オンラインシステムでの事跡管理を徹底する。 ①当庁で保管する旧台帳の漢字氏名、生年月日及び住所が完全に一致(複数人に該当する場合を除く)するときは年金額を改定する。 ②複数人に該当する場合は、それぞれに内容を明示したお知らせを送付し、ご本人からの回答(期限を設ける)に基づき判定し、ご本人や遺族年金の受給者が亡くなられたり認知症で確認できない場合は、可能性のある相手方が明確に否定した場合に①の取扱いを行う。 ③上記によっても統合できない記録については、可能な範囲で情報を公開(ネット・市長村窓口等)し、一定の申し立て期間を設け、申し立てがあった場合に統合する。重複申出の場合は、第三者の判定機関を設けて決定する。 ④③によっても統合できない記録については、当該記録のみで年金支払予想額的な金額を算出し、その取扱いについて国民(国会)の結論にゆだねる。(年金の支払財源＋現役世代の保険料財源にあてる等) 注)①②の場合においては、対象者の年金額改定に対する意志表示の機会を設け、辞退された記録については、③④の処理は行わない。	入庁後、全力で職務に当たってきたと自負しており、適用事務は勿論のこと、20年程度前に加入期間の調査や、10年程度前に年金給付事務に当たっていた期間についても、当時の規定の中で最大限の情報提供を行い、請求漏れのないよう努めてきた。 当時から、幾分かの記録の統合漏れや年金の未請求があることは認識していた。	これほど多数の記録が存在しているとは考えておらず、また、当時の請求主義の法律体系や記録管理システムの下では、やむを得なかったと考えているが、内部でいち早く問題点を洗い出し、記録システムの改善等ができなかったのかと悔やまれる。 自分自身の年金記録の管理に対する認識の低さとともに、社会保険庁全体で問題点を出し合い、改善につなげる場や機会がなかったことが反省点と考える。
7698	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			年金制度の根幹から揺るがす大きな問題と認識していました。 平成19年にマスコミ報道が相次いだことで、記録問題の存在を知りました。	ルーティン業務を疎かにせずに、片や記録問題にも取り組む必要がある、非常事態だと認識しました。 反省点としては、過去から積み重ねてきた5年に1度の制度改正に対し、その都度問題点の先送りを決断せざるを得なかった政府全般の組織体制、その中でも、法令面と実務面の意識の乖
7699	地方庁	社会保険事務所課長級以上	世間一般に知られていない問題ではないかと思いますが、一応記入します。 事業所が資格取得時に取得年月日及び標準報酬月額を偽って社会保険事務所に提出する事例が多い。 事務所の総合調査、会計検査院の検査でもよく見られる事例ですが。	社保事務所の調査を毎年全部の事業所に対して行うことは、現実的には無理です。 取得後最初の算定基礎届に、雇用契約書や賃金台帳等をすべて添付させるようにするとかすれば、誤りを少なくできます。無理だとは思いますが。	①統台帳時代の記録が重複取消されていないケースがあることは気づいていました。昭和58年頃、適用関係の業務をしている時。 ②徴収課に在籍していた平成6年頃、収納率が99．9%の事務所があると聞いて、普通では考えられないことだと思いました。	①特に、対応は取りませんでした。 オンライン化された時に、コンピューター時代になったのだから、その時点で社会保険庁として対応できたし、すべきだったと思います。 ②今で言う、選及全喪とか認定全喪を行っているらしいというわさは耳にしましたが、特に対応は取りませんでした。 その当時は、収納率を0．01%でも上げるために苦労をし、コンプライアンス意識とかは持っていませんでした。 基本的な意識に欠けていたと思います。
7700	地方庁	その他(社会保険事務所)		個人あての記録の送付(定期便)等で、引き続きお知らせする必要性はあると思う。また、年金請求時点における最終的な、記録の確認についても、できれば、相談等で面談できれば一番いいと思う。	厚生年金の期間照会の業務を行っている時、WM上事業所の記号が入っていないもの等については、本人からの照会の事業所かどうかの確認をするのに、大変苦労しました。 また、紙の台帳からWMに切り替わった時に、ひとつの会社の記録がそっくりもれてしまっているような状態で、年金請求されているようなものもあり、本人からの聞き取りの重要性はとても感じていました。 最初に期間照会の業務を担当したのは、平成15年の頃です。	期間照会の業務を行っている時、また、現在特別便の回答の作業を行う中で、書面だけでは判断のつかないもの等、本人と電話にて聞き取りを行ってきた。 県内だけでなく、他県の状況も確認しながら、期間照会業務が迅速に行えるように心がけた。 (本社一括適用の事業所の把握等) 一番は、紙の台帳からWMへの切り替えの時に正しく移行できなかったことだと思う。もれや、入力誤りも多いと思う。 あと、年金請求時における本人の記録確認が不十分だったのも結構あったのではないかと思う。ここで確認できれば、現時点まで引続くようなもれや誤りが少なかったと思う。
7701	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金任意加入中に厚生年金加入期間が判明した場合、厚生年金の取得日以降の国民年金保険料が還付になる件について。 このような場合、厚生年金喪失日以降に国民年金任意加入の申出がなかったため、厚生年金喪失後の国民年金保険料を当時納めていたにもかかわらず還付となり、年金額が減額になる等の影響がでてくることがあります。	類似のケースとして、国民年金第3号被保険者期間中の厚生年金加入記録が判明した場合、本人の申出があれば厚生年金喪失後に国民年金第3号被保険者の届があったとみなすと変更されたように、国民年金任意加入者にも認めていただきたい。 国民年金任意加入者は、当時の生活の中から将来の年金のために国民年金保険料を支払い続けた方が多くおられます。年金として反映できる制度に改善していただきたい。	採用後から数年後に新聞報道等で年金記録問題について取り上げられた時に存在を知りました。 以前は、厚生年金、国民年金などの各制度によって異なる番号を複数あるのは、被保険者本人の記録が抜けたりする可能性があるだろうと感じておりました。	正直なところ、年金記録問題が新聞報道等で話題となり、実際にお客様と接する度に、自分の扱っている仕事は被保険者本人の生活の重要な役割を担っていると実感していきました。 反省点としては、私たちは被保険者本人の過去現在だけでなく、未来の生活にも影響する記録を扱うという使命感をもって常に業務を遂行すべきであったと感じております。 また私自身も、年金記録問題は、その被保険者本人の将来受取る年金に、ひとつひとつが繋がっているのだと常に意識して対応を心がけるこうになりました。
7702	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		人が足りないので、人を大幅に増やすこと。	・過去からの集積 ・平成19年7月	・出来る限り対応してきたつもり。 ・過去からの集積。
7703	地方庁	その他(社会保険事務所)	問題とまでは思いませんが、「年金定期便」では各月の標準報酬月額が記載されております。記載されている標準報酬月額が、事業主から提出された算定基礎届によるものなのか、職権により「保険者算定」されたものなのかの記載がない。 保険者算定した標準報酬月額と実際の月額とが相違する場合、二年以上遡及する事案については、第三者委員会を通じて訂正され、現存事業所であれば、幹旋保険料を徴収することになるが、全喪事業所等については、記録訂正され年金受給額に反映するのみである。法人の役員であったり、事業主の家族であったとしても保険料請求が行われていない。 定期便により標準報酬月額を毎年お知らせしていることを鑑みて、平成21年度の標準報酬月額より二年以上遡及した標準報酬月額については、年金受給額に反映させない等の措置を考えないかぎり、標準報酬月額の問題については、終わりがないように思う。	算定未提出事業所の「保険者算定」を行わないように督促や事業所調査を徹底的に行うことが必要であると思います。 また、年金定期便により毎年の状況をお知らせしていることから、平成21年度よりは申立期間の時効を設けるべきだと思います。	平成9年の基礎年金番号制度発足時等のその時点、その時点で解決しなければならなかった事案、必ずやらなければならない事案について積み残し、下まで情報が共有できていないことで「統合されていない手書の問題」「マイクロとの不突合」「標準報酬月額にかかる問題」「未適用事業所に関する問題」等々の問題は、平成9年の基礎年金番号制度発足時等のその時点、その時点で解決しなければならなかった事案、必ずやらなければならない事案について積み残し、下まで情報が共有できていないことで発生したと考えています。 各問題については、問題がクローズアップされるまで知りませんでした。	苔与未提出事業所、算定未提出事業所をゼロにするように努めた。 また、問題事案の先延ばしをせずに処理することに努めた。
7704	地方庁	その他(社会保険事務所)	存知ません。	世間一般に知られていない問題は存じませんので、わかりません。	基礎年金番号導入後の資格の異動時に他の番号を登録していき、その機会から漏れた番号は年金裁定の時に全て登録するものと認識していました。 基礎年金番号に登録されていない番号があることを承知したのは、導入時の平成9年1月です。ただ、記録問題としてクローズアップされた内容(5000万件等)は、報道があった平成19年でした。	基礎年金番号導入時に他の番号を保有している者については、資格の異動時に確認ができた番号をその都度登録してきた。その際、市町村役場に対して、窓口で他の番号を届出時に確認するよう指導等を行ってきました。また、会社担当にも同様に他の番号の確認を指導してきました。 更に、年金請求時に職歴の確認を徹底することにより記録漏れを防止してきました。
7705	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	カセット未オープン記録等WMに未収録記録をすべて早急に整備、また、事業所整理記号等についても収録をしてほしいです。お客様が来所され相談があったときにスムーズに進むのでは・・・。	とても重大なことと認識しています。 年金記録問題がマスコミにて報道されるようになったときに知りました。その前から、いくつも番号をもっており、手帳を無くしてしまい記録がわからなくなっている記録がある方は多少はみえるとはおもっていましたが、年金請求時等に整備されていると思っていましたので、こんなに多いとは思いませんでした。	来所相談時においてお客さまの履歴を確認し、未収録の記録について名簿等を索引し未収録記録の調査等をしました。 平成9年基礎年金を付番したときから手帳番号のみの統合ではなく加入歴の確認についても同時に行っていればよかったと思います。
7706	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		大量の人員投入が必要。 本人記録と判断できるものは職権処理。 確定できないもののみ本人へ確認する。 高齢者等が多く、本人への確認行為では、統合できない記録が多数残る。	制度(システム)の問題と職員意識の問題と被保険者本人の問題が複雑にからみあって発生したもの。	何もしていない。
7707	地方庁	その他(社会保険事務局)	これまでの一連の記録問題で世間一般にはかなり制度の仕組みが理解させて来ているところですが、現状でも厚生年金記録において事業所が変更となった場合、前職から引き続いての年金番号を使用しなければ、記録が繋がらないことを知らず、新たに新規の番号で登録される方が少なくないと思います。 社会保険事務所においても過去の年金番号がある場合、本人あて照会をかけてはいますが、結果、新たな番号を払い出さなければならず将来の年金記録問題を生み出し要因となっていると	本人の年金に対する意識がなければ、将来また今のような記録問題を起こかねないと思います。 住基ネットの活用をはじめ、国税関係の情報や雇用関係の情報等、個人の情報を集約できる法律を整え、個人に負担をかけることなく年金記録を整備するシステムが必要だと考えます。	年金制度の根幹を揺るがす問題であると認識していました。 マスコミ等による「消えた年金」が報じられて時に知りました。	記録問題が取り出された当時、私は年金相談室にて窓口対応をさせて頂いておりました。窓口にお見えになられたお客様の記録について時間の許す限り、その場で検索等を行いひとつでも未特定な記録を減らす事に重点を置いておりました。 個人の保険料納付情報や就労情報については、本人特定を行いやすい情報(納付者の表示や住所等)の管理や充実した広報を行っていくべきだったとのではないかと考えます。
7708	地方庁	その他(社会保険事務局)	いままでに報道などで、一般に知られている事以上のことは存じ上げていません。	ひとつは、さらなる第三者委員会の基準緩和と思います。 もうひとつは、今回にかぎり超法規的措置として申し出のあった方の記録は基本的に認める扱いとされるのが望ましいのではないでしょうか？不正受給があった場合の罰則を強化する事で、虚偽の申請を抑制することも必要と思います。 解決に向けるためには、私は以上のように考えます。	基礎年金番号が出来るまでは、一人が複数の番号を持つことがおかしなことではなかったので、この様な問題とは認識していませんでした。 このことが問題であると気がついたのは、平成15年に年金給付課に配属となり、裁定事務を行うようになってからです。	私は、当時の上司の指示もあり、裁定の請求の段階で、氏名検索と女性の場合旧姓での氏名検索を強化しました。そこで記録が出てきた場合本人へ再確認をして、ほかの番号の記録を漏らさず裁定するよう心がけていました。 反省点としては、早くから一人に対して複数の番号を払い出さないように対策を考えるべきではなかったかと思います。
7709	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	特にありません。	基礎年金番号制度スタート(平成9年1月1日)以前は 手番号(国民年金番号・厚生年金番号・船員保険番号・共済)が あり、それが統合されていないため、発生している問題だと認識していました。 存在することを知ったのは、平成14年頃からです。	相談に来たお客さまに対して、ほかに瞰歴等がないかどうか、記録にもれが 無いかどうか、常に意識して、特別便の始まる前からなるべく未統合の記録を 減らすように心がけていました。 未統合の記録が発生した経過について、国民の皆様へのご理解・周知が 不十分であった点が反省点だと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7710	地方庁	その他(社会保険事務所)	一般に知られていること以外は存じません。	現在年金記録の調査を担当課だけでなく事務所職員全体で行い、少しでも早い解決のために努力しています。しかしまだまだ解決までの道のりは遠く、有効な方策がもとめられています。限られた人員で効率よく処理するためには事務に精通した職員をなるべく多く配置し集中的に処理していくことしかないのではと考えます。また休日出勤についても全職員を対象に今後も続けていく必要があると考えます。	基礎年金番号に未統合の記録があることなど、記録の整備については、年金請求時までに整備を終えれば問題ないものと教えられ、数年前にマスコミ等で問題になるまでそのように認識していました。 ただ、旧台帳の記録が収録もれになっていることについては、将来どう対応するのだろうかと自分なりの不安をもっていました。	年金相談等の際には、ご本人に結びつく記録がないかあらゆる角度から調査し、きめ細かく事務処理にあたってきたつもりですが、反省点として自分たちがやっている仕事が将来どのような形となって表れるものかを常に見据えておくべきであったのではないかということです。。私を含め皆が自分の仕事に疑問や矛盾点はないか常に考え少しでも疑問に思ったらその時にもっと声を大にすべきでした。そうすれば大きな問題になる前に何か方法が見出せたかもしれません。
7711	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていない問題については、私自身わかりません。 新聞、テレビ及び業務上の通知で知りうる範囲の事しかわかりません。 ただ、現在の名寄せは不十分である。なぜならば、カセット未開封記録がまだまだたくさんある。それを完全に開いた上で名寄せをしなければ意味がないと思われます。	名寄せのシステムはできましたし、それを活用していくことが重要だと思います。 ただ、それだけでは、全件解明は困難だと思われる。最終的に全件解明しなければならない事のため更なる努力、具体的には電話照会での突合、本人だと思われる方への個別訪問などが必要と思われる。やはり、手紙や通知だけでは回答をいただけない人も現実には存在します。また、既にお亡くなりになられている方の記録統合は困難であるため、家族親類への確認も必要であると思われる。さらに家族親類がいない身寄りのない人の手番は判明が困難であるため、最終的な解決に至るには職員全員で取り組むのはもちろんだが、何らかの政治的な判断が必要になるのではないか。	現在は、一刻も早く解決しなければならない問題であると認識していますし、解決に向け日々記録問題に真剣に取り組んでいますが、いわゆる宙に浮いた年金の記録の事は就職してすぐに平成9年に基礎年金番号が出来るまでは、厚生年金、国民年金はそれぞれ別に番号が払いだされていて一人で何個も番号を持っている人もいるし、厚生年金の資格を取得する際に戸籍や住民票の提出を求めないため生年月日や名前を偽り働いている人も存在するということを教えてもらった。その当時は、現在のような状況が起こるという認識は持っておりませんでしたし、たとえ今現在は、番号を一人でいくつも持っていたとしても、年金を請求するときにご本人様からの申し立てで記録確認をし基礎年金番号に統合を行うから大丈夫と教えられた。	就職当時から宙に浮いている年金記録があるということは(8)に記載したように認識してましたが、当時はその番号はたとえ間違いなく本人の記録だと思っても本人からの申し出がなければ統合することはできませんでした。私自身も間違いなく本人だと思う記録もこちらから本人に教えてはいけないと指導されました。たぶん、社会保険の業務を行っている者は一度はそういう思いをした経験があると思います。 現時点で反省点をあげるとするならば、当時から、手番を一つずつ統合しておけば現在のようには大きな問題になっていなかったと思います。 今後は、その場で直ぐに未統合手番を解決していくことが、何よりも重要だと考えます。また、資格取得の際に戸籍などの添付も考える必要があるのではないか。そうでなければ、また今後も生年月日や名前を偽る事も考えられます。
7712	地方庁	社会保険事務所課長級以上		厚生年金の記録でカセットが開示されていなくて、記録がその人のものかどうか確認をするのに、時間がかかる。もう少し早急にできないか。	年金のきろくが、機械化される時に氏名・生年月日等まちがって入力されていたために、別人のものとなったりしていて、特定することができなかった。 この問題がはじまった時にものすごい相談者の方が訪問して、大変な状況であった。この問題が存在すると知ったのは、この問題が生じる前に庁から厚生年金の払出簿と番号を書き出す作業をおこなった頃です。	紙台帳から、機械化されて記録を入力する時に入力誤りや、先人の先覚たちがしっかりと管理していればよかったのだが、いま私たち現場の職員が一番大変な思いをしている。マスコミやあまり制度を理解していないもなが、すべての責任は社会保険庁がいけないようなことをいっている。私たちは、土・日もなく仕事にでて休みも取れない中、一生懸命仕事をしている。 相談者の方の相談に応じ記録を確認するのも大変なことです。
7713	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	標準報酬改ざん問題については、滞納事業所の被保険者以外の記録を意図的に訂正することは考えにくいため、滞納事業所の被保険者に対象をしぼって記録確認することが効率的だと思います。 国民年金では納付特例期間などの誤りが多い箇所をしぼって対応していったほうが効率的だと思います。 ご本人へ年金記録を送付し、すべての人に記憶をたどってもらう方法は特に高齢者の人にはかなりの負担になると思います。 誤りの多い箇所から優先順位をつけ、対象をしぼって対応するほうがよいと考えます。	国民・厚生年金手番の基礎年金番号への統合漏れは基礎年金番号が導入された平成9年から存在していますが、年金を受取るまでに統合できれば問題ないと考えていました。 国民年金の係になった平成11年頃から国民年金の納付記録の不備や納付しているのに納付記録が未納となっているケースもあり、記録が正確でないことは認識していました。手書き台帳などは正確であると思っていましたので手書き台帳を確認すれば真相が判明すると考えていました。ただ、調査を申立した人は真相が判明しますが、申立しない人はどうなるのだろうと不安がありました。 記録が正確でないのは、全体の極一部と考えていたところがあり、また年金を請求するときに本人が必ず自分のすべての年金記録を確認し、納得したうえで請求されるものだとばかり思っていました。	年金特別便の対応をしていて、高齢の人のほとんどが昔のことを忘れていること。昔の勤務先および勤務していた年代を思い出せない、指摘されて初めて思い出すというケースが多々ありました。また、お一人お一人が自分自身で年金記録を詳細に管理しているということはまずありません。 よって、請求主義で、年金請求時に記録を確認していただくという方法に問題があったと思います。 また、厚生年金の被保険者の届出は事業所が届出しますので、事務担当者の届出誤りや記入漏れがご本人の年金記録に影響を与えることもあり、そのことを本人が気付かないことが多いのではないかと考えます。 数年に一度、若いときに自分自身で年金記録を確認してもらう方法を考えていかねばならなかったと思います。
7714	地方庁	その他(社会保険事務局)		民間等のすべてにおいて人員の確保と起こりえる問題点のシュミレーションをおこない、マンパワーで乗り切る。(絶対に失敗しない気持ちと同じ過ちを二度とおこさない意識が必要)	大変重要な問題と認識していました。 平成19年5月ごろ	疑問点を説明し、過去記録(マイクロや統台帳)の調査等に 対応するよう考えました。 業務(仕事)を組織全体で後回しにした事。
7715	地方庁	その他(社会保険事務所)	特別便を業務センターへ「訂正あり」で送り「みつかりませんでした」の回答を受け取ったお客様が、事務所に来所されもう一度調査を依頼された際に、生年月日を月単位に広げて検索したところ容易に見つかり統合した件が数件あります。そのようなお客様がほかに存在するのではないかと危惧しております。	未統合の手番を公開するということは、プライバシーの観点や虚偽の申出の懸念から難しいと思われます。したがって、お客様から申出があった記録について最大限範囲を広げたうえで根気強く探していく方法しか現実的にはないと思います。	平成18年4月に採用になり、国民年金業務課に配属され数ヶ月経て実際に様々な処理を行い始めたときに気づきました。確かにこの残っている手番はどうやって統合するんだろうと疑問に思ったことは記憶にあります。しかし、205の処理を行うためには本人の申出が必要であるという絶対条件があるために、申出がないか、もしくはすでに死亡した被保険者の手番であるんだろうとの認識しかなかったように思います。	その後の経過からしてみれば微々たる力であったと思いますが、市町村から手番の照会があった際には、できるだけ有力な情報を伝える努力をしました。 個人の反省としては(8)で述べたことです。 組織として反省すべきことは、昭和3，40年代からこの問題が存在してることに気づきながら、なぜ放置してきたのか。もちろん社会情勢、システム等現在とは違うところが多々あり一概には言えませんが、少なくとも平成9年の基礎年金番号導入時にはなんらかの対策が打てたはずだと思います。 当然のことながら、過去にこだわったとしても時間は戻りませんし何も解決しません。現在そしてこれから社会保険に携わる職員すべてが強い責任感と現場感覚を持ち取り組んでいかなけれ
7716	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	報道されている以外は、特にありません。	専門的な人員の配置が必要と思慮します。	特に問題との認識はあまり意識していなかったが、報道等によりあらためて認識しました。	問題となってから、上司の指示により調査作業の支援等で対応してきましたし、現在も記録調査の支援を実施していますので、さらに人員の配置等で早期解消に努めるべきです。
7717	地方庁	社会保険事務所課長級以上	いわゆる統台帳には、まだ収録されていない厚生年金記録がたくさんあります。	時間はかかるだろうが、とにかく統台帳記録をすべてコンピューターでわかるよう収録させ、ひとつひとつを基礎年金番号収録済み記録と符合させ、浮いた記録は、持ち主作業を徹底すること。	記録問題は現場職員も含め、社会保険庁全体の怠慢からきたもの。本人が言ってこなければ放置という、行政責任の放棄だと考える。	私を含め何人かの職員が期間調査の担当をしていたときは、まず回答を早くすること。氏名検索などで中立のない記録が出た場合は、一件一件問い合わせをしていました。 年金は、国民の皆様の財産という認識が一番欠けていたのでは。
7718	地方庁	その他(社会保険事務局)	特には知りません。	年金特別便のように本人の記録と思われる記録があれば徹底的に調べていくことだと思います。	年金受給額に関わるので誰のものか判明していない記録の解決については非常に重要な問題であり、信頼回復のために最後まで取り組まなければならない問題だと認識していました。 採用になったのが平成16年ですが、そのころから様々な年金記録問題について言われていたため、採用当初から認識はしていました。	窓口にお客様が請求手続きに来られたときは必ず氏名索引(旧姓はもちろん)は行いました。 年金記録がお客様からの自己申告が中心の制度だったこと、請求時に氏名索引を怠ったことなどが問題だったと思います。
7719	地方庁	その他(社会保険事務局)	ない。他にあるのか？	現行の解決策を着実にかつ丁寧に進めていくべき。	いままで、このような問題が存在することは全く認識していなかった。記録問題が起こったときは、正直驚いた。早急に解決しなければ、受給者の方をはじめ、国民全員に大きな損失を与えることになると思った。	そもそも、昔の紙台帳をはじめ、年管理の書類を完全にかつ正確にデータ化できていなかったのが大きな問題であり、反省点でもある。われわれは、一日も早い問題解決に向かって、一人一人の方々に説明及び事務処理を行ってきた。今後も着実に作業を進めていくことが重要である。
7720	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	知りません	人員を投入するしかないのではないか。	はっきりわかったのは今回いろいろと問題になってからです。 それまではまったく知りません。ただ紙台帳から人がデータ化したとは聞いたことがあり、間違い等は少しはあるのではないかと思いました。 しかし、具体駅に件数がわからなくても、多数になることがわかっていたなら(わかっていた人はいると思うので)、なぜその時点で対処しなかったのでしょう。 それを放置する体質が世間一般に言われるように、我々の組織にはあったのかと感じました。	思ったことが言いやすい風通しのいい職場環境が必要と思いました。
7721	地方庁	その他(社会保険事務所)	御座いません。	お客様の申出を真摯に汲み取り、一件、一件丁寧に対応を行って解決を図っていく。	年金記録に不備があるのは、ほんの一部のお客様であって、社会保険庁オンラインシステムの一部エラーが原因だと認識しておりました。 江角マキコ女史の国民年金未納報道がなされ、その後のマスコミ各社の後追い報道が行われた頃かと思います。	お客様の申出を真摯に汲み取り、丁寧な対応を心掛けました。 社会保険庁オンラインシステムが完璧ではなかったのであれば、国民年金、厚生年金の統台帳をすべて永年保存にしておければ良かったのかと、思います。
7722	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません		複数の年金番号を払い出されていても年金請求の際の聞き取りにより、記録は本人に統合されると考えていたが、今回の報道によりあまりにも多くの記録が浮いているということを知った。	現在の担当は国民年金3号だが、基礎年金番号未記入での届出がある。 事業所の担当や本人と連絡をとり過去の加入歴や旧住所を確認している。 年金加入時新規で番号を払い出す際の調査がゆるかったと思う。
7723	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録照会の回答が、被保険者に対してあまりにも誠意が回答だと思う。<例>半年、一年かかって調査して紙切れ一枚の回答はどうかと思う。	年金記録問題に対して、誠意のある対応をすることを徹底できなかった。	平常業務をとめてでも、最優先業務として認識していた。	最優先業務としてとらえていたが、現場始動で業務がおこなえず、中途半端な対応になったと思う。組織として、現場と社会保険庁との意思統一ができず、残念に思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7724	地方庁	その他(社会保険事務所)	戦前、戦後まもない古い記録の中にオンライン上に上がっていないものがあることに驚きました。	年金記録のプロフェッショナルをたくさん育て記録を見つけることに全力を注ぐべきだと思う。(研修なども行うべき) 現在は派遣など、年金のノウハウもわからない素人が記録を見つけようと作業していますがやはり、記録を見つける確率が非常に低いです。 期間照会業務に長けている職員等であれば、かなり発見率が高くなると思う。 被保険者や受給者のためにも、今のやり方を変えたほうがよいと思う。 でないと二度手間な部分が多い。(ただ人手不足により困難であるが・・・) また、窓口の相談段階でも十分見つけられる記録なのに、社会保険労務士等、その場で見つけられず期間照会にまわしてきます。 この辺の配置人事を考えたほうがよいかと思います。	年金記録問題は社会保険庁の信頼を底に落としました。 オンラインに載っていない古い記録が膨大にあるということは新聞報道や記録問題対応するまで知りませんでした。 それまでは、単に記録をひとつにまとめていないだけで、手番登録をすれば済む、記録が消えたわけではない。という軽い認識でした。	当時の政策で、あまりにも短期間で問題を解決すると宣言され、自分も含め社会保険職員はそれに対応するため体や精神を壊すまでやっています。 これでは記録の発見率も低下してしまいます。 何もかも一度に進めすぎるところがあると思う。限界を超えていると思います。 それにより本当は納めていても結局発見できずに調査を終えている方々が沢山いるのではないかと心配です。 もうすでに退職したOBたちのおかげで現職員がこんなに苦労しているのだから、もっとOB職員にも期間照会業務を手伝ってもらうべきだったと思う。 OBなら、派遣より知識があるので発見率も高いかと思う。 その辺も上の方々の采配が欲しかったです。
7725	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	データ量が膨大であるため、時間をかけて実施することが可能なら、当庁保有の年金記録を整備し、検索・調査が簡便に行うことができるシステムを構築した後に、ご本人様に情報提供(年金定期便等)を行い、当庁の保有の記録とご本人様の年金加入記録を突合する。このような仕組みが構築できれば、不突合期間の申出があっても迅速に対応することが可能となると思います。	年金行政に携わるものとして、国民の皆様に大変も申し訳ない事態があると思いました。 中に浮いた年金記録があると報道されたとき。	問題解決に、積極的に取組まなければいけないと思い、記録整備、記録調査の作業に取組んできました。 国民の皆様に、ご自身の年金記録を確認していただくシステム(仕組み・法律等)を作ってこなかったこと。
7726	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		お一人お一人の記録をお預かりしている中で、あってはならない事だと思いました。いつ頃かといわれるとマスコミで報道のあった頃だと思いますが、その前からも多くの方の記録をお預かりしている中で統合されていない記録があるのではないかとは薄々思っていました。	未統合記録等について一件一件丁寧に調査し、お客様一人一人に丁寧に説明をしお客様に納得していただけるよう対応していました。とても件数が多調査等に時間が掛かりすぎてしまった事と最初の勤きが見切り発進で動きしぎたと思います、時間がなかったのはわかりますがもっと検討してから取り組むべきだったとおもいます。
7727	地方庁	その他(社会保険事務所)	新たな記録が判明し、統合処理をすると年金額が減額となる。特に第4種に加入していた人は4種の記録を短くしたり取消したりするので下がる傾向にある。	4種の期間はそのまま生かし、再裁定を行う。	未統合記録(手番者)が存在することは基礎番号導入時にわかっていたが、受給までの間に判明しだい統合すればいいと思っていた。こんなに件数があることは問題発覚以降に知った。	特にこれといった対応はしていない。お客様から相談があったときに調査をした。 反省点は、基礎番号導入時にもっと積極的にアプローチ(今の特別便のように)したらよかったのではないかと思う。また、本庁は、早急にまだ聞いていない記録を開き、検索がしやすいようにして
7728	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	○データ管理について 手管理となっているすべてのデータのオンライン化を最優先に取組む。 ○再裁定、旧法裁定等について 既裁定者(障害、遺族含む)、及び老齢の新規裁定予定の難題の方を優先して対応することを国民の皆様にも広く理解を求めつつ、再裁定の滞留分に関しては、年金裁定の知識、経験を要することから業務センターだけではなく、地方においても専属チームを組むなどの支援体制を整備し、事務処理体制についても地方で処理(旧法裁定や諸変更の入力処理)が可能となるよう見直しを行う。 ○調査・回答について 各県で集約化が進められていることから、ブロック単位で現時点での問題点や工夫している点など情報交換の機会を設け、機器操作や調査手順に関しての統一マニュアル的なものを作成し、未経験のアシスタント職員等でも即対応が可能となるような体制を確立すること。(定期便含む。) ○定期便等の送付について 現時点において、特別便で調査中の内容に関して、定期便や黄色便等により重複して申立てが行われるケースが多く、逆に組織の信頼度に悪影響となっている部分も見受けられることから、調査回答の進捗状況に一定の改善が見られるまでは現行の定期便の内容、対象者については適宜見直しを含め検討する。 ○記録管理の歴史については現在在職する職員でも知らない事が多く、新たに機構職員となる方も含め、定期的に研修等の機会を設け、人材の育成に努める。	○オンライン化前の記録が誤入力正しくオンライン記録に反映されていない(期間、名前、生年月日など)ケースがあるということは平成6年、入庁時に先輩から指導を受けました。(オンラインの照会のみで記録なしと判断しないように。)	○自身の対応について いわゆる「年金記録問題」として世間一般に問題が惹起した当時、年金給付課や相談室併任で勤務していましたので、他課から支援していただく職員全員に具体的な事例等を紹介し、注意喚起を行うなど、知識の共有化を図るよう心がけてきました。 ○反省点について 基礎年金番号導入前に、オンライン化時の諸問題を徹底的にクリアし、手番のスムーズな統合を行うことが可能となるよう計画的に事業を進めるべきであった。(初回の3号特例措置についても基礎年金番号導入以降のほうが効率的、効果的であった。) 基礎年金番号の導入そのものについても十分な周知期間があったとはいえず導入のメリットについても国民の皆様に対しての説明が不足していた。庁と現場の導入に向けての検討や協議についても不十分であった。 また、手管理(紙の記録)に関してはもっと早期にオンライン照射が可能となるよう取組むべきであった。 さらに社会保険庁で取り扱う共済組合のデータについては、国民年金の資格喪失以外には使用すべきではなく、特別便により被保険者、年金受給権者に対して共済組合員期間として通知したことにより大きな混乱を招いた。 今後、職員間においても共済データの取扱いに関しては徹底をする必要があると思われる。
7729	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にはありません。	相談をうけるたびに、年金記録を確認するよう伝えています。	平成9年1月の基礎年金番号制度ができた時に不安を感じました。	本人からの申請をうけて統合してゆくしか方法はないと思います。
7730	地方庁	その他(社会保険事務所)	一般的に知られている事例以外は分かりません。	基礎年金番号に収録されている記録や未統合の記録を一件一件旧台帳と突合せし、オンライン上の記録と台帳に相違が無いよう集中的に作業を行う。古い記録の調査・突合は、他の業務と平行しての作業が難しいので、事務所単位ではなく都道府県単位で専門の部署を作り全ての記録確認に当たり、まずは、オンライン上で確認できない記録が無いようにする。	以前は、被保険者からの申出(調査依頼)により調査を行って、記録漏れや誤りの整備をしており、事務所は本人からの申し出待ちの受け身の姿勢でした。オンライン化の際に一括で記録の収録が出来なくても、その当時から少しずつ台帳の記録を整備していく必要があったと思います。また、年金の加入の手続きの時に必ず年金手帳番号の確認を行い、同じ人に幾つもの番号を払い出す事のない確認作業が必要だったと思います。「今は年金手帳の番号が分からなくても年金を受給する時までに確認して整理してもらえれば大丈夫」という風潮があった気がします。基礎年金番号が導入されてからは「一人一つの番号のみ」という意識を被保険者や事業主の方達に強く持っていただく事も必要だったと思います。	現在も、複数の年金番号を持つ被保険者がいたり、被保険者本人は年金に加入したことが無いと思っているが実際には加入したことがある方がいます。 被保険者の方々と対応する中から一件一件確認し統合していく、きめ細かい対応をしたいと思います。 国民一人ひとりの記録について、最初から真摯な姿勢で記録を守り管理していく必要があったとおもいます。
7731	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		現在行われ又は計画されていることを、着実・確実に実行することが第一と考えます。 おそらく、整理しきれない記録が残ると思うのですが、残った記録の傾向を分析したうえで、新しい対策を確定する必要があると思います。	現在の社会保険業務センターで厚年給付の裁定を行っているときに、裁定請求書の年金加入履歴(職歴)欄に記載があるが、資格記録に収録されていない記録があること及び、社会保険事務所在籍時に、期間照会のお客様が多かったことから、過去より同一人に払い出された重複手帳番号があることは感じていました。 当時から、記録が適正なお客様(加入記録が元々適正に収録されている方)が多数おられたことから、現在問題になっているような重大な問題であるとの認識はその当時はありませんでした。 現在のような重大問題であると認識したのは、マスコミで報道されるようになってからと記憶しています。	社会保険事務所在籍時には、裁定請求をされるお客様に対して、加入記録を提示し、加入記録に漏れがないか確認をしていただくと共に、加入記録に空白期間がある場合には、他の手帳番号がないか聞き取りをしていました。 基礎年金番号を導入する前においては、お客様の記憶に頼る場合が多く、特に、手帳を番号を複数お持ちのお客様に関しては、短期間勤務された過去の事業所(加入記録)のことを忘れてしまわれている場合も多々あったため、裁定時に記録を全て収録できていなかったものと思います。
7732	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	現時点における年金問題の方法については、随時対応する上では最善の方策かと思います。しかし、マイクロフィルム等の原簿を確認するにあたり、索引方法並びにマイクロフィルムの中身について画像での判断以外には、整理記号、番号、生年月日、性別での検索項目が無い為、目的の記録であろうデータを探し当てるには多大な時間及び労力がその一件のデータを探しだすためだけに使われてしまっている状況の為、次に掲げるシステムの構築があればと考えておりました(既に原案はだされておりましたが、それにかかる費用については考えておらず)。 原簿にかかるデータ処理を別システムにおいて再度データ化し、検索項目についても氏名一部、取得・喪失年月日、等の検索項目を増加させ、期間調査の時間短縮を図る。 また、今までの適用事業所についてはインターネット等において公表し、調査を届出するのが煩わしい、期間が短かったためにしていない等で期間調査を行っていない被保険者がいるため、社会保険事務所を介さずに、自ら適用事業所を絞込み、期間調査時間の短縮及び被保険者及び受給者の年金記録回復意欲を高める。	新聞報道や国会での論議がされている最中では未だに記録が無くなっていることについては信じておらず、実際に名寄せ等の年金記録問題における対応をし始めている中で気づかされていた。 年金記録問題については今までの制度の変遷によるもの、社会保険庁の事務処理の体制、基礎年金番号制度の制定、その後の届出における処理において被保険者の申出により記録が統合されていくもの等の幾つもの問題が重なり今回のような問題となっていると認識しており。中には偽名を使って勤務していたなどの記録もあるが、今行っているとおり使用者における届出の違反によるものは当然その届出をした使用者が一番の問題ではあるが、社会保険事務所における被保険者が自分の届出状況について確認や相談の体制不十分なこと、使用者に対して指導だけではなく罰則等の抑止制度が無いこと等の制度的に使用者の届出の事実関係の確認が十分行わず(添付書類を確認しないなどではなく、使用者が被保険者より氏名等の確認が行われていれば社会保険からは疏記する機会が少ない)処理がされているため、実質的に届出に関しては性善説でしか処理することができない事務処理体制となっているのも問題であると思います。	年金記録問題については今自分にできること、(記録調査では検索優能の規制が厳しいマイクロの確認や他事務所へ一件一件照会しなければできない払出簿の照会等、更に被保険者及び受給者に対しては記憶のある限りの情報を聞き出し、記録が確認できない可能性があっても調査することでしかできないと思い、出来る限りの対応をした。 この問題については基礎年金番号の制定における対応の悪さが原因と感じています。基礎年金番号が制定された当時には自分の持っている年金手帳に記載の年金番号を記載しての統合を図り、被保険者全員に対して案内しているが、まずこの時点で、市町村との連携により住民票等から旧姓記録の確認もし、住民票をもととしたねんきん特別便の発送をしていれば と思いますが。結局は年金制度を大きく改正するにあたりこの問題を想定していたかいないかはわかりませんが、この問題を想定した(想定できたはず)対応をするべきだったと思います。また、当時は届出により申告できなければ年金が受給できないとの風潮だったかどうかはわかりませんが、そういう風潮だったんではないかと思います、故に年金番号統合の案内についてもあの形式になったんではないかと思います。したがってこの問題については、当時は被保険者についても申告しなければ受給できないと考えていた部分ですが、年金ではないが、消費者としての意識の移り変り(コストパフォーマンスやクレーム等の言葉があるように)に年金及び社会保険庁の体制が追いつかず起きた問題だと思い、その規定ができなかったことについても反省点ではないかと思いま
7733	地方庁	社会保険事務所課長級以上	基礎年金番号導入時、家族の中に年金手帳が2冊ある者がいたため、私自身で「他の年金番号がある」として業書を投函したにもかかわらず、今回の宙に浮いた年金記録の該当者になっていた。	とにかく一件一件やっていくしかない。 古い記録が多いのでOBを活用。 年金問題専門の人間を新規採用する。(遅くとも平成20年の初めに採用していれば今頃は職員以上のエキスパートになっていたと思う)	お客様と直接話をする職員として「年金泥棒」「何が時効特例だ。払って当たり前だろ。利息もほしいぐらいだ」「こんなに年金が増えるのならば生活設計も変わっていたのに」「死んだ主人に謝ってください」等お聞きし、精神的負担も大きかったが、実際に国民の声のとおり人間生活を左右するほど大きな問題であると思う。 最初はマスコミ発表と同時期ぐらいだったが、業務センターから次々に送付されてくる整備されていない記録問題の種類と数の多さにその都度驚かされる。	お客様の話をよく聞き、なるべく多くの情報を収集することに努め、検索知識の全てを使い調査し、調査方法・経過・結果を分かりやすく丁寧に説明する。 高年齢の方が多いので、業務時間終了後は、事務所で受け付けた分と業務センターから大量に送付された分の「もれや間違いがある」というお客様の記録の調査と回答書の作成に注力し、早く回答ができるよう努めた。 また、記録が見つかりお礼を言われることもあるが、お礼を言うのはこちらの方であり、こちらが迷子にしてしまった実際にお客様が一生懸命働いた記録を助けていただいてありがとうございます。受給権発生時から受給できた記録でご迷惑をおかけしました。と話し、本当にその気持ちで記録問題に対応していた。 今、短期間でここまでできるのに、なぜ基礎年金番号導入時にやらなかったのか不思議に思う。
7734	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	過去からのことをよく知っている方々に協力をしていただき、記録の整理に取り組むことが必要。	手番統合もれが、多く存在しているとの認識でしたが、オンラインの載っていない記録が多くあったことは、この問題が大きく取り上げられた時に知りました。	来所された方、電話での照会には時間をかけて聞き取ること。年金記録の管理方法に、制度発足当初から問題があったと思います。
7735	地方庁	社会保険事務所課長級以上	カセット記録が整備になっていない。	特別便、定期便の送付を停止し、記録整備を優先し取り組む。	紙台帳の内容ををコンピューター化する時に、記録整備の不備を放置してきた事に大きな問題がある。 採用何年か後	お客様の立場になって、対応しました。 職員の問題として、お客様から捉えられましたが、社会保険庁としての考え方や方針が見えてこなかった。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7736	地方庁	その他(社会保険事務局)		年金記録問題の対応には、記録管理の変遷等、社会保険職場での長年の経験を持った職員の知識が非常に重要となりますが、そのような方々も退職により辞められていくことが残念です。今後ともお力添えをいただければと思います。	新聞報道等があって知りました。国民の皆様には大変なご迷惑をおかけし、申し訳ございません。	年金記録に対する問題意識があまりになかったものと思い反省しております。新聞報道等以降、電話や来訪相談において、国民の皆様の立場にたった丁寧な対応を心がけるよう日々努力しております。
7737	地方庁	その他(社会保険事務所)	設問にございます「世間一般に知られていない問題」を認識するためには、その前提として世間一般に知られている内容を列挙していただかないと、何が世間一般に知られていない問題であるかを認識することができません。したがいまして設問自体の表現が不適切であるため回答は困難です。 また、おそらくは世間一般に知られていないであろう問題をしっているような気もしますが、かつて同種のアンケートの回答において個人情報漏洩「事件」を引き起こしながら。またその問題提起を法令遵守委員会に告発しても、社会保険庁首脳部が「被告」になるような事案は握りつぶされたことに鑑み、過去のけじめがないかぎり回答することは困難です。	設問の「この問題」とは何を意味しているのでしょうか？(6)の「世間一般に知られていない問題」のことなのか、それとも年金記録問題のことなのか、設問自体の表現が不適切なため判断できないため、回答は困難です。	年金記録問題は昭和17年からの積み重ねであって、一朝に解決できるようなレベルのものではありません。根幹は制度・運営設計をおこなった厚生省にそもそもの原因があり、昭和37年に発足した社会保険庁だけに責任を押し付ける現状では問題意識がずれると思います。確かに社会保険庁の運営に問題も多々あったでしょうが、もともと「欠陥商品」を本社(厚生省)が販売しておきながら、その後子会社に事務を移したから問題が発生しても本社には責任無しという姿勢では、とうてい問題解決が図れるとは思えません。もはや年金記録問題は過去の記録調査ではなく、一旦一括救済を図るなどの根本的な対応が必要な問題であると門指揮しています。 また年金記録問題がこれほどの状況であったことを認識したのは、国会で問題を取り上げられた以降です。	この2年間、相談室において年金記録問題の第一線に対応してまいりました。また年金記録問題解決のため、個人的にかなりの費用を負担して過去の資料を収集し、庁LAN自由投稿欄に投稿してきました。しかしながらサービス推進課は後付の理由から投稿事実を抹消したりするなど阻害行為としか思われない反応をされました。 現時点で年金記録問題における反省点は政治的理由から現場のキャパシティを越える郵便物を大量に発送することで、結果としてお客様も対応者もくたくたになって、十分な対応ができなかったことだと思います。本庁の幹部が一度でも相談窓口で対応すればもう少し現実的な選択肢があったのではないかと思います。
7738	地方庁	その他(社会保険事務所)			厚生年金の記録照会業務を担当していた平成15年頃、WM上に氏名生年月日が入力されていない手番記録が存在することを知り、年金の払いもれが出るのではないかと思った。 調査業務の中で、たまたま別人の氏名等の記録もれが判明することがあり、氏名等の訂正入力ができないかと上司の判断を仰いだが、本人から申し出がない限り、こちらで勝手に記録を訂正することはできないと言われた。	WM上の記録の訂正ができないため、手書きの索引簿等にメモ書きを残すなどして、本人から照会があった場合、速やかに回答できるように工夫した。 本人の許可なく、WM上のデータを訂正することが可能かどうか、もっと上局の判断を仰ぐべきだったのではないかと思っている。
7739	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じておりません。	現在全職員が総力を傾けて解決に向け取り組んでおりますが 何より人員が足りません。専門的に対応できる人員の確保が必要と考えます。	とても重大な問題であると認識していました。 マスコミなどの報道で取り上げられた頃です。	早期解決に向け特別便対応窓口や電話での相談に積極的に対応するよう努力しました。 基礎年金番号導入の時に現在のような取り組みを実施して複数番号の統合を進めていくべきだったと考えます。
7740	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	なし	なし
7741	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	誰でも簡単に記録を見つけだせるシステムづくりをして欲しい。 現状は、対応する職員の経験や知識により記録を見つけ出せる場合とそうでない場合がある。 誰が対応しても同じ結果でなくてはならないし、どの職員が対応しても簡単に記録が見つからなければこの問題の解決にはかなりの時間を要するものと思われる。 また、年金受給額の見込みを算出するのも経験がないと難しく時間がかかっている。 システム開発をすれば、過去記録の照会や再裁定もスピーディーになり、解決へ向かうのでは。	年金請求に来た被保険者に厚生年金の手番があると思われても、会社名等が一致しない場合は、統合が出来ず、年金の裁定請求が進められたのも一つの要因かと思う。 その当時は、こちらからヒントを与えることができなかったので仕方なかったと聞いている。	年金相談担当ではなかったので、(8)の問題はどうすることも出来なかったが、国民年金課や業務課において基礎年金番号を付番する場合に慎重に行った。 現場で抱えている問題を上へ伝える手段がなかったのが問題を大きくしたと思う。 これからは、現場での問題や不満を上へ伝えられる組織づくりをすることで、良い方向に向かっていけると思う。
7742	地方庁	その他(社会保険事務所)	ございません。	ねんきん特別便の未回答者への届出の再勧奨、広報による定期的な記録確認のお願い、等	基礎年金番号導入以後、社会保険や国民年金の加入時等に判明した手番について随時統合作業を行うも、未統合の記録がまだ存在していることは認識しておりましたが、未統合の記録が5000万件という膨大な数字に上ること、また記録の不備により年金受給に反映されていない記録が存在していることについては、国会で取上げられ問題となった一連の報道により知りまし	来訪していただいた被保険者一人一人に対し、誠心誠意対応していくしかないと思いました。 また、反省点としては基礎年金番号導入時の記録の確認が被保険者からの返信という形で徹底されなかったこと、国民の皆様の年金記録を管理するという使命・責任感が足りなかったことが挙げられると思います。
7743	地方庁	社会保険事務所課長級以上	とくにありません。	年金記録問題は国民の関心が高い問題であり、その信頼回復のためには問題のできるかぎり早急な解決が必要である。その為には、ねんきん定期便による本人の記録確認を行ってもらうことや照会を受けた加入期間記録や標準報酬の照会の調査・回答の迅速な処理を行う必要があります。そのためには、記録問題対応の人員の増員。通常業務と切り離した専門部署にての集中対応などが必要と思います。年金機構ではそのように動いていると思いますが更なる人員の集中、増員を図っていく必要があると思います。	年金記録問題を知ったのはマスコミ等で報道された時期と記憶しています。国民一人ひとりの大切な年金記録について大変重大な問題であり早急に対応、解決すべき問題と認識していました。	私自身の与えられた職務のなかで国民の信頼回復のために、自分ができること例えば窓口でのお客様対応において、親切丁寧に相手の立場に立ち、納得のいくまで説明するなど対応を心掛け対応しています。記録問題の反省点については、国民の大切な年金記録についてその重要性や管理責任など組織として意識が足りなかったから、この問題が大きくなった理由と思います。
7744	地方庁	その他(社会保険事務所)	メディアにとりあげられることは少ないが、古い記録であるかどうかにかかわらず「未確認記録」中には社会保険庁側の不手際以外にも、届出をする適用事業所側の誤届や、被保険者自身が「就職する為」もしくはその他の理由により生年月日や氏名、住所地等を故意に偽り会社に報告(これを複数回繰り返している場合もある)し、これを忘失した(さらにはその当時、虚偽の氏名等で採用され勤務していた会社自体を忘失している場合すらある)等により発生した「ほぼ特定不可能な記録」等も多く含まれていると考える。 また、現在においても、故意であるか否かにかかわらず、怠慢をしても適用事業所から算定基礎届やその他届書の提出がなった場合の保険者算定等についても、処理後に通知文書等を送付していても、その内容が各被保険者にまで伝わり、理解や確認がなされているのか疑問である。	この問題には、これまでの年金制度やその経緯がとても複雑であることや、さらには、社会保険庁側だけでなく、故意であるか否かにかかわらず事業所および被保険者側の問題まで含まれている。 これに対応する中でも、とくに記録照会業務については多くの「経験や知識とセンス」を要する(昭和61年4月以降の記録であれば、コンピュータ化されているので、ある程度は対応できるが、それ以前の記録は、紙台帳から機械化したときにアルバイト？を大量に雇いやっつけ仕事的にした結果、多数の記録の誤りが発生していると話を聞いていますし、現在においても大勢の派遣職員を雇い処理を行っていると伺っています。 また、事あるごとに期限の話がされているなかで、経過にあるとおり別人を記録に取り込んだミスも発生しています。 責任を負わない派遣職員に処理をさせてかつ処理期限でしばられては、ミスはなくならないと思います。	私が採用された時分には、当然のようにオンライン化されたシステムが存在(一部紙ベースで残存するもあるが)していたが、そのシステムに欠陥があることなど説明も無く、多くの職員に記録問題についての問題意識は無かった。 個別に記録の不備がある被保険者記録を目にする場面はあっても、これまで年金給付や資格照会業務に直接携わることも無かったため、この問題が、システムやこれまでの経緯を含めた全体の大きな問題としてとりあげられるようになるまで、その規模や問題の大きさを認識することが無かった。 このため、この問題が社会保険庁が長い年数をかけて積み上げ起こした大規模な不祥事であり、かつ(7)(8)にも述べたようなものをも含むような複雑で解決の難しい問題であることを、はじめてこの数年間で具体的に認識するようになった。	これまでも積極的に業務支援等に取り組んできました。しかし、今後組織の移行後をふまえて継続して全体として取り組んでいくことを考えた場合、やはり人数をそろえただけの組織と人員配置では、どの部署であっても、同じように事故や不祥事を招きかねません。これを防ぐ為には当然、適材適所な人員配置と、きちんと機能する組織が望まれます。 これまでの組織は、事前の意見集約や情報、状況の把握、共有化がうまくいかず、職員が組織や業務上の問題点を正確に認識していないことも多く、なかでも、情報の伝達が遅かった為、組織として何かのアクションを起こすにあたり、現場の職員は状況の把握ができず、具体的な指示も直前まで聞くことができないこともあり、準備不足のまま無理のあるスケジュールで次の業務を始めることも多くあったように思われます。これらは当然サービスの低下や事故が起こる原因にもつながります。 今後はこれらを改善し、早期の指示や、正確で早い情報の伝達による状況の把握により、組織
7745	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	誠意を持って、1件1件確実に調査確認をしていけば、時間はかかるが、国民の皆様に理解をされると思います。 今後、一層の制度等についての周知が必要。(制度周知不足のための混乱が大きく影響している)	年金記録問題が騒がれだした当時は、基礎年金番号導入時の周知が足りず、統合されていない記録が残っているだけのものであり、基礎年金番号に統合されていないもの・旧台帳が収録されていないものについても、年金請求時に本人申立て履歴等により統合していくものと考えていたため、そんなに大きな問題ではないと思っていた。(コンピュータが無い時代の記録管理のあり方は仕方ないもの)	特別便を受理されたお客様が、窓口等に相談に見えられた時に、誠心誠意の対応を心掛けた。 特別便を送る際に、少しあせって送付しすぎた感があると思います。もう少し整理し、広報を上手に利用して、国民の皆様に状況等を十分説明し、制度自体を理解していただく必要があったと思います。
7746	地方庁	その他(社会保険事務局)		解決のスピードを重視しているように感じていますが、以前、紙台帳から機械化したときにアルバイト？を大量に雇いやっつけ仕事的にした結果、多数の記録の誤りが発生していると話を聞いていますし、現在においても大勢の派遣職員を雇い処理を行っていると伺っています。 また、事あるごとに期限の話がされているなかで、経過にあるとおり別人を記録に取り込んだミスも発生しています。 責任を負わない派遣職員に処理をさせてかつ処理期限でしばられては、ミスはなくならないと思います。	以前は年金に関する意識が若いお客様には多く、転職が多い人であれば、年金番号を多数持っているケースがたくさんありましたし(中に浮いた年金になりやすい)、年金の記録を統合する場合やお客様の年金記録で相談いらっしゃるときに氏名の読み方や生年月日が相違しているケースがあり、(7)で記載させていただいたとおり機械化時のケアレスミスにより記録が見つかりにくいことはある程度以前から感じていました。	当時は、意識が薄かったと思います。 お客様側からの手続き制を多くとっていたこと。 社会保険庁側および事業主の届出のチェック機能の希薄さ。 システム対処の甘さ。(いまだに機械管理されない処理があります。)
7747	地方庁	その他(社会保険事務局)	以前、年金相談をしているなかで、氏名、生年月日の虚偽により会社へ就職したとの相談がありました。 その者の申出により確認しますと、手番で浮いた記録が、たしかに本人の申告どおりみつかりました。 こういった、偽名等を使用した記録については、当然、名寄せでは一致することはないので、本人の申出によるものしか記録に結びつくことができない問題があります。	こちらからはっきり「偽名等」と思われる記録が存在すると公表し、過去に偽名を使用した者に、勤務先や当時使用した氏名等記憶がある範囲内で、事務所へ相談するよう呼びかける。 今後は、こういう問題が起きないように、2号加入時、基礎年金番号がなく新たに付番する場合は、住民票等、身分を確認の上、付番していけばこういった問題は発生しないのではと考えております。	当初、宙に浮いた記録が5000万件といわれたとき、これは、基礎年金番号に統合されてなく裁定請求時において統合待ちによる待機的な記録及び期間不足により年金受給に結びつかない記録が大方かと認識しておりました。 しかし、台帳との突合せのなかで、オンラインへの切替に相当ないわゆるパンチミス(台帳の字が判別がしにくいことも含む)や氏名の収録されていない記録が相当多くあることで、これは相当な問題であると認識が変わりました。 そのような確認作業をしているなかでは、記録問題が根深いものとして存在すると意識したのは、台帳確認時の今から3年程前においてでした。	窓口対応のなかで、お客さんの言うことを正確に、かつ、多くのことを聞き出して、色々な可能性を模索しながら、過去の記録がないかを慎重に探す対応をとっておりました。 反省点については、基礎年金番号導入時に、手番となった記録についてもっと積極的に確認しながら統合していくべきであり、基礎年金番号導入前においては、資格取得時に届書へ年金番号の記載がなく新規として届出があっても、氏名索引等、積極的に確認を行い、不要な新規番号の払い出しを抑えるべきであった点が挙げられ、今となっては後悔しております。
7748	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		基礎年金番号導入後、基礎年金番号に統合されていない手帳番号についてかなりの数があることは認識していたが年金請求時に確認することで解消されると思っていた。またすでに裁定となっている記録についてはそんなに件数もないものと思っていた。日本全体で手帳番号の件数を出されると正直に驚いた。また、カセット記録などもまだ多数あることは知らなかった。	年金相談のときは、不備な記録等あり氏名検索だけでは出てこない記録があることを承知した上でお客様のお話しお聞きお待たせすることになってしまったが時間ををかけ調べることとした。 反省する点はWMにすべての記録が入っていると思っていたこと。年金裁定時に統合されればいいと思っていたこと。手管理の紙台帳からコンピューターへと移行し便利になり全国の記録が一瞬で検索できるようになる中でお客様の感覚も現在では「何ですぐわからないのか」と変わってきた。これに社会保険の組織として長期間記録を管理する上で認識があまく対応が出来な
7749	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	台帳の突合、オンラインへの収録、持ち主の確認、基礎年金番号への統合を地道にすすめるしかない。	オンラインへ手番が収録されていないのはごく一部程度にしか思っていなかった。平成18年業務課のころ。 基番への統合ができていないのは、平成9年基番制度スタートしての本人からの回答がないためか、もしくは業務センターから本人へへはがきが届いていない、もしくは送ったのに業務センターへとどいていない、基番化時の年金未加入者なのかと思っていた。 年給課在籍の際には職歴確認はおこなって処理していたし、本人と思われる記録は本人へ確認し統合で処理をしていた。 特別便がでて、おかしな記録が存在することを知った。	業務課では年給課からの連絡により補正をおこなった。年給課では、できるだけ年金受給につながるように記録確認はしていた。 今の問題を平常業務のなかでは知らされていなかったので、現時点からふりかえっても個人では反省するものはない。 年金制度ができてから、機械化への流れのなかでどういう状態になっていたのかを知って放置していた国の責任ではないでしょうか。 できるだけ記録の持ち主に年金を受給してもらえるように地道に日々業務をするしかない。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7750	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	未確認の方への再通知と、年金請求時の確認など。	基礎年金番号に登録されていない手帳番号がかなり多く残っているのではないかと思っていた。 基礎年金番号の導入時点では、手帳番号登録の届出を認識していない人がいるのではないかと思っていた。	年金相談時などに番号登録を指示していた。 年金記録のお知らせを以前に送付確認しておくべきだったかなと思います。
7751	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	全職員が一丸となり、時間はかかりますが、日々調査をこなしていくしかないと思います。	この問題については、業務係所属時(5年程前)、資格取得届の入力等を行うにあたって、基礎年金番号に統合されていない番号(年金手帳記号番号いわゆる手番)があり、手番については、その都度、年金手帳を確認し手番の統合処理を行っていたと記憶しますが、その当時は、特に意識せずに統合処理等を行っていました。 その後、その問題がマスコミ報道等で顕在化した時に、約5000万件もの未統合記録があることを初めて知りました。 当時は採用されてまもない頃で、なぜ統合されていない番号があるのか疑問には思いましたが、未統合記録が何千万件もあることは知りませんでした。	年金記録問題については、問題が顕在化した時点で、1件1件正確かつ丁寧に対応していこうと心がけました。 そもそも年金の制度そのものに問題点は多々あると思いますが、基礎年金番号導入時(平成9年当時)に未統合の手番について、回答がなかった方々に特別便のように最優先事項として取り組むべき課題であったと思います。また、厚生年金の払出簿の正確な記入及びオンライン化移行時の正確な入力についてのチェック体制の不備が挙げられると思います。
7752	地方庁	その他(社会保険事務所)		氏名検索システム等、本人の可能性のある記録を自動的に検索できるシステムの完成度を高めることがかなり有効ですし、時間との戦いだと考えます。現在70歳以上の方の厚生年金年金記録で本人と特定できてないケースがまだ有ると思います。	国民年金業務を担当した郡山事務所の平成4年から平成7年頃、コンピュータに入力されない国民年金納付記録について、全国一斉に記録を入力すべきと、課内でも発言し、システム改善提案でも社会保険庁に2年位続けて提案したが、金が掛かりすぎて実現不能とされたことがありました。	基本的に、年金請求の60歳時点で記録整備すれば良いとする考えが一般的で、危機意識を持った人間は少数派だったと思います。厚生年金記録に関しても、本人が会社に年齢を若く言った位のケースから氏名の読みが想像もつかないようなカタカタで収録されているケースは年金請求時点で判らず年金加入期間から漏れてしまったケースも有ったと思います。年金記録の調査は調査する担当者の経験・勘・等に頼る度合いが大きかったと思います。
7753	地方庁	社会保険事務所課長級以上	無。	年金記録を解読できる経験の豊かな多くの人材の確保と情報の確保及び国民の協力。	国民の生活保障に対する重大なことで、長い年月の経過に基づくものであるため、簡単に解決のできるものではないし、過去の年金業務に携わった職員が現在は退職しているため、判断に苦しむ案件が多くかなりの時間がかかるのではないか。ねんきん特別便に対し窓口に来訪者が連日つめかけるようになってきた頃から。	現状のなかで手に入る資料・情報を集め事実の確認をすること。反省点として、年金記録のすべてが間違っているかのようなマスコミ報道が国民の反感を助長させ、情報の協力を得られないこともあった。マスコミの報道のあり方に疑問。
7754	地方庁	社会保険事務所課長級以上	・国民年金の記録について不在被保険者記録として別保管している。 ・船員保険の記録を仮番号で保管している。 ・平成9年1月基礎年金版誤制度を実施した際、未統合の番号が存在している。	紙の台帳とコンピューター記録との突合を早期にしたうえで確認の案内を行う。	・地方では、国民年金・厚生年金及び船員保険の記録すべてを業務センターへ送達していたので、未登録の記録があることは知らなかった。 ・平成18年5月頃です。	・お客様に対し心から謝罪し、抗極的に、また真摯に対応してきた。 ・地方庁で業務センターでの記録管理がどのようにされていたか不明であったこと。また、知ろうともしなかったこと。 ・膨大な事務処理を進めるにあたって時間的余裕がなかったこと。
7755	地方庁	社会保険事務所課長級以上	国民年金関係 本来市町村で検認できるのは、現年度のみであったが、市町村が住民の便宜を図り領収をして、印紙検認をした。ケース	国民年金保険料の印紙検認と現金収納の違いの説明不足が原因であるが、住民にしてみたら、同じ国民年金保険料なのに差別するのに納得が得られなかったのが要因と思われる。 市町村から検認報告で過年度分として印紙検認の報告がされていたので、収納になっていいと思っていた。 解決方法として、制度上や運営上の制約を考えなければ、過年度含めて印紙検認のみとした方が国民年金保険料を納めていると自覚が目覚めたと思います。	消えた年金については、又季の季節労働者又は冬季の出稼ぎ労働者が、年金手帳を持たないで就職し、厚生年金の新しい記号番号の払出を受、老齢年金の裁定請求に来所した際、有り得ない名前になっていた時に、氏名索引は、音読み＆訓読みを行うと教えられた時。 社会保険庁は何をやっているんだぁ～と思いました。	氏名索引する際は、漢字解釈をあらゆる面から分析をして、探し出すようにしました。 社会保険庁の怠慢と健康保険被保険者証＆年金手帳の早期交付サービスと名を借りた調査業務の放棄！！
7756	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	専門チームが特定の場所で行う 今のやり方のままでは、現場は対応無理	報道されて知った 全体像など大きなことは、現場には情報が下りてこない(報道があるまで) 解決するには相当大変だと思った	指示のとおり対応しました 本庁の言ったとおりやっているのでは、問題が多くなるだけなのではないか。
7757	地方庁	その他(社会保険事務局)	紙台帳からオンライン化になる時に、台帳にはふりがなをいれずに漢字のままで名前が書かれていたため、誤って本人のふりがなと違う仮名で、コンピューターに登録されてしまってて、氏名索引してもあがらないことがあり、本人が期間の照会をされても、コンピューター上では見当たらずということが時々ある。	今のように、本人に履歴を尋ね、確認するしかないと思います。	一人に対して、転職の度などに、いくつもの手帳が発行され、本人もその意識がなく、基礎年金番号ができた以降も統合されずに、記録が残っていったことが、大きな問題だと思いました。知ったのは、10年くらい前です。	年金給付課の担当の時に、老齢年金の請求者に、氏名検索で基礎年金番号以外に記録があがれば、他に勤めたことはないかなど確認し、その記録が一致すれば、本人のものとして統合処理し、本人の記録が残ってしまうことのないようにしました。反省点としては、基礎年金番号のように、住所まで登録したりして、一人ひとつの番号しか発行しないとする体制ができてなかったことだと思います。。
7758	地方庁	その他(社会保険事務局)	分かりません。	・組織としての対応が遅すぎました。問題として取り上げられてからの対応なので、無理ができているように思います。具体的な方策は、すいませんが思いつきません。ただ、組織の一員として、問題解決に向け努力は惜しまないつもりです。	新規採用時、適用課に配属され、資格照会の仕事にも携わっていました。名簿を見ても、漢字や数字が読みにくいもの、古くて少しボロボロになっているものなどがあり、今後、お客様の記録として判明するのに、「大丈夫かな」と不安を覚えたことはありました。	・お客様より相談があれば、私自身で出来うることはやり、1件でも多く見つかるように努力はしたつもりです。 ・対応が遅すぎた。紙の台帳や名簿からオンラインに収録した時、基礎年金番号導入した時、その都度、問題となりうる事象にうまく対応していたらと思う。そのツケが今来ているのだと思います。組織的にも個人的にも認識が甘すぎました。
7759	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金3号被保険者について配偶者転職に伴い届出を必要としているが(1日も空くことなく転職の場合は不要)、その届出もれがあり、年金請求時に遡って手続きを必要とする場合がある。平成17年4月に、昭和61年4月以降平成17年3月までの間の第3号被保険者の届出の特例を実施しているが、見届けの人も多いと思われる。なお、平成17年4月以降はやむを得ない事由がある場合を除いては2年前までしか遡れないため、年金請求時に国民年金3号手続きをするとなると、配偶者の勤めていた会社へ連絡するなどし手間と時間も掛かる。	国民年金3号届けの未届けの人に対し、手続きするよう文書で連絡するべきと思う。	将来の年金受給にかかわる問題であり、年金記録の漏れなどはあってはならないこと。 新採当時(約10年程前)、適用課に配属され、厚生年金資格照会業務の直接の担当ではなかったが資格照会業務を手伝ったことがあり、その際本人の申し出内容とかなり近い記録が出てきた場合の対応に苦慮した覚えがある。 本来は基礎年金番号導入の平成9年当時に、誰のものかわからない番号について社会保険庁において調査すべきことであったと思う。	その当時、本人へ対しては、こちらから会社名・期間等答えられないため、特に高齢者であれば若いころの記憶はあいまいで、場所はわかるが会社名は覚えていないなどというものが多かったが、昔の同僚に聞くなどして思い出してもらうしかなかった。 本来は社会保険庁にて管理している記録であり、ある程度の情報提供は必要だったと思われる。
7760	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にございません。	年金記録問題の解決に求められることは「丁寧な気持ちで丁寧な事務処理」を行うことではないかと思います。	問題が存在することを知ったのは発覚と同時です。	今後は同様の事象を発生させないため問題意識を持ちながら今まで以上に親切丁寧な対応、また、事務処理を目指そうと思いました。
7761	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし		本来、年金番号は、厚生年金、国民年金それぞれ別々の番号がついていました。しかし、基礎年金番号ができたときに平成9年1月1日に所属していた制度の番号で一斉に付番し、各被保険者に通知されました。そのときにハガキで、それ以外の制度の番号を持っているときは番号を記入し返信し回答することになっていました。しかし、そのハガキを返信していない被保険者が多数居たと思われます。職を転々としている被保険者は、変わるたびに新しい年金記号番号の払出をその都度受けていて、そのうち紛失してしまっているケースが多い。平成9年の基礎年金の統合が始まったころから記録の問題が存在することに気づき始め、疑重複の確認処理が行われていたと思います。	記録の統合処理は、基礎年金の統合処理が始まったころから、被保険者に電話確認などをしながら少しずつ実施していたと思います。ただし年金受給の年齢に近い人は、請求書を記入説明する際、本人の申立期間以外に記録がないか、年金請求時に確認していた。また、厚生年金原票で記載していたときはペンで手書きしていましたが、振り仮名等は振っていませんでした。それを、電算化するときに、社会保険庁で業者委託をした時にも、読み方を間違えて入力されたケースもあったと思われます。国民年金では、台帳をマイクロフイルム化するときに記録漏れがあったと思われます。国民年金の場合は、平成14年に国民年金を地方から国一元化とし、市町村の名簿を廃棄しても良いとしたことが大きな問題であったと思います。また、昔の国民年金手帳は納付したときに領収印を手帳に押していましたが、途中から、納付確認のできない現在と同じ手帳になってしまいました。いろいろなことが長い間に積み重なってこの問題が発生してきたと思い
7762	地方庁	社会保険事務所課長級以上			本来受給すべき年金額に影響がある。宙に浮いた年金記録がマスコミで報道された時。	職責を越えて記録補正の処理にあたること。職員ひとりひとりの責任感の欠如と年金記録の管理方法が不適切であった。
7763	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません	マンパワーが不可欠なので、単に契約職員を増やすだけでなく、経験・知識のある職員の確保・今後の育成が重要だと思います。	有名人・著名人の国民年金未加入・未納が報道されたとき、個人情報の流出があったことに驚きました。	個人が自身の年金記録を確認すること・お客様サービスについて、より一層の注意を払うようになりました。日々の業務に追われ、個人情報を守るための体制やマニュアルが統一されていなかったのではと反省されます。
7764	地方庁	その他(社会保険事務局)	御座いません。	年金記録の照合を1件1件丁寧にまた根気強く実施し正確な記録の回復を目指すべきと考えます。	年金給付関係の業務に携わることがなかったため、複数の年金記録をお持ちの方には、裁定請求時に職歴や加入記録を確認し統合を行ったうえで処理を行えばよいという認識でありました。しかし、そのときそのときで、確認を行う体制が出来ていれば、当問題が生じることはなかったのではないかと考えます。	現在まで記録問題に直接関係する担当セクションに配属されてきませんでしたので、具体的な対応は出来ていませんが、関係業務の支援に携わったときは、被保険者の方のお話を丁寧にお聞きしてきました。
7765	地方庁	その他(社会保険事務所)		・業務センターで保管している記録をすべてWM等で確認できるようにする。 ・何度もお客様に回答をもとめるような方法は不安をあおる結果となる。	・年金記録問題が表面化して以降。 ・社会保険業務センターで管理している記録がすべてだと思っていた。 ・社会保険業務センターでWMに表示されない記録があるとは思っていなかった。	・照会のあった期間についてはできる限り確認し、判明しない期間についてはお客様に納得していただけるように説明をおこなっていくしかない。 ・若い職員も多く過去の処理方法等を理解できるようにしなければならない。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7766	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にない	一連の記録問題が原因で、年金制度に対する国民の信頼を失ってしまったことに対する組織の一員としての責任は非常に大きいので、一刻も早く信頼回復につながるよう、法令遵守を基本に全職員が一丸となって日々の業務に誠実に取り組む。	基礎年金番号を付番した平成9年当時、全国民に向けて制度の理解や記録統合の重要性について十分に示したうえで取り組むべきところが不十分であったため、その後、5,000万件の統合漏れとなっている年金記録が存在していることが明らかとなり、大きな社会的な問題につながっていったと思われる。しかし、実際に統合出来ていない記録があったとしても、年金裁定請求時には過去の被保険者期間全記録について、本人より詳しく聴き取り確認を行った上で統合するため、結果的には年金受給には影響がないものと捉えていたということもあり、現場職員としてはそれほどまで問題視しておらず、平成19年に記録問題についての認識を改めた。	統合漏れとなっている記録を一本化することはいつでも可能で、そうすることで年金受給額に全て反映することなど、制度に対する正しい理解が得られるよう懸切丁寧な説明を行うよう努めた。今後も国民の信頼回復につながるよう、努力を惜しまずこつこつと取り組む。年金裁定請求時に全ての記録を見直す最終契機があるため、現役世代の未統合記録に対する問題意識が現場職員に薄かった点は否めない。
7767	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	全ての方の年金記録に漏れをなくし、特別便・定期便で問合せのあっている内容について、早期に回答を行うこと。 そして新たに発足する日本年金機構の信頼を再び失うことのないように信頼の回復に努めること。	自分が年金記録の整理・管理等の事務に携わった期間は数年ですが、1個人の問題ではなく、社会保険庁職員として中途半端な事務の仕方が、このような多くの国民の皆さんにご迷惑をおかけする問題を引き起こしたと思います。 自分も年金給付の業務に携わって経験があり、お客様が申し出た年金記録を探すことができなかったことが何度かあります。ただ、こんなにも記録が不備で宙にういている年金記録があるとは、想像もしませんでした。	年金給付担当時には、氏名や生年月日など色々などを変えて索引したり、また、紙台帳を直接確認したりしました。 また、年金記録問題が、騒がれはじめたときには、自分は事務局会計係におりましたの、第1線での客様対応は出来る状態にありませんでしたが、電話相談所を開設した日に、地方への支援の依頼があった際に、一番最初に支援に手をあげ当日すぐに状況をし、これが今の自分にできることと思い電話での記録照会に対応しました。 一人一人が、自分の携わってる仕事が、国民に皆さん一人一人の個人にとって、どのような内容のものなのかを、キチンと認識し責任とプライドを持って、仕事に取り組むべきだと思います。
7768	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません	旧台帳等の記録について不明瞭で判別のつかないなもの等が多数残っているのであれが、再度充分な点検・確認を行い、市区町村や関係機関等の協力を得ながらも基礎年金番号に結びつけるための根拠として確定することが必要と考えます。	当初は、年金制度が複数存在していたため、同一人に対しそれぞれの制度から年金番号の払い出しがされていたことにより、当然未統合記録が存在することは認識していたが、どのくらいの件数があるかは知り得なかった。	もっと情報公開を行い、少しでも全体で対処をしていればよかったと思う。
7769	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	職員一丸になっての対応をとる。ただ人手不足だと思うので、人員確保と記録を専門的に扱う人を増やす。	解決しなければならない重要な問題。ただ、日々の業務のあるので、なかなかかかりつけで仕事ができないでいた。 新聞報道等がでてから知りました。	自分に割り振られた記録がらみの仕事を確実に迅速にこなしていく。休日自主出勤。 なぜここまで古い記録が管理されていないのか疑問。日々の事務処理誤りをなくすこと。記録問題について長けた人が少ない。もっと早い対応ができたはず。
7770	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題等の問題等以外については知りません。	年金記録確認のお知らせ便を、市町村の住民情報等の協力を得ながら、該当者と思われる方々に送付する。	年金記録問題がマスコミ等を通じて発表になり、大きな騒ぎになったとき初めて記録問題を知りました。 既に基礎年金番号通知もはじまっていたことから、基礎年金番号通知の返送を忘れている、通知を紛失たため、まだ統合していないなどの問題だと、当初は認識していました。 その後の情報で古い記録で誰のものかわからず統合されていない、記録がオンライン化されていない、本人の基本情報が紙台帳の時、既に誤って記載されている等々の問題であることがわかったときは、記録回復は大変な作業になると思いました。	ねんきん特別便がはじまったので、毎日窓口対応し、1人1人のお客様の年金記録回復をしていけば問題解決に近づくと思い、今、現在も年金記録回復のため仕事をしています。 年金制度が厚生年金、国民年金、共済年金と制度が分かれていた(現在基礎年金番号がはじまっても分かれている)ことが記録が迷子になりやすい原因ではないかと考えます。 また、平成14年4月以前の市町村が間に入っていたこともまた、保険料記録誤りの1つの要因だと思います。間に数多くの機関がはいると、誤りも起き易くなると考えます。 以上の反省点から以下のような制度のスリム化を図る。 ①基礎年金は保険制にせず税方式とする。 ②2階建部分の厚生年金、共済年金は一元化、各年金基金も廃止し2階建部分の内訳に入れ年金事務所(国)が徴収する。(国民年金は現在の国民年金基金を廃止し、任意加入の2階建部分を新設)
7771	地方庁	その他(社会保険事務所)	名簿作成を行ったことがないため、わからない。	今現在でもWM上で記録を確認できないものがある。 WM上記録が確認できるようになった後、本人確認を行い、記録をまとめていくべき。 何度もご本人あて記録確認の連絡が入り、その都度、給付を行う事になるため、受給状況もわかりにくく、不信感を募らせていく原因となる。 まずはWM上で記録確認が行えるよう、早急に記録管理を行う。	まだ事務所で名簿を保管していた頃、WM上で記録を確認できないため、名簿確認を行ったところ、その頁すべての被保険者の記録がWM上確認できなかった。 記録管理は行っていても、本人の記憶次第だと痛感した。	その当時、何も申請していない被保険者の記録は補正できず、問題だと認識していても対処する方法が見当たらなかった。
7772	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	増員する。	未統合記録は遅くとも裁定請求時に統合されるので、緊急性を感じていなかった。 マスコミで騒がれるようになってから。	裁定済みの方の未統合記録があまりにも多いことに驚くとともに、窓口や電話対応時にさらにもれることの無いよう注意を払って対応した。 年金制度の周知不足による、国民全体の意識の低さ。 裁定請求などの相談時に、未加入期間についての踏み込み、問い合わせが十分にされていないのと同時に、期間調査に対する調査不足。
7773	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	信頼回復に向けて、一生懸命業務をこなすこと。	特に意識していませんでした。平成17年頃。	信頼回復に向けて、一生懸命努力することを心がけました。 反省点としては、内向きな仕事をしていたかも知れません。
7774	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	職員が解決に向け不眠不休で処理に当たるには限界があると思います。国民の皆様にご理解いただけるなら、予算の確保とOB職員の方のマンパワーを活用した対応が解決に向けた一番の方策ではないでしょうか。	基礎年金番号が導入されたときに、記録の統合処理が行われていなかったために起きた問題で、基礎年金番号以外の手番の記録について統合処理が行われれば解決するのではないかと認識していた。しかし、現実においては、過去の記録について管理が不十分であったため、国民の皆様に対してご迷惑をおかけしてしまった。知ったのはねんきん特別便が発送され回答をいただき処理対応を行い始めた頃だと思います。	お客様から家に火を着けてやると言われました。電話、窓口で応対させていただくなかで、お役様からご批判の言葉をいただきましたが、返す言葉はありませんでした。いかに大きな問題であったかと認識せざろう得なかったです。一人一人のお客様からいただいたご批判の言葉を忘れず、肝に銘じ、ねんきん記録問題の対応にあたるとともに、今後二度と同じ過ちを繰り返すことのないよう、業務に当たることが重要ではないかと思っています。
7775	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	なし		年金記録問題については、平成9年の基礎年金番号の導入時に年金手帳番号の徹底した統合処理等の記録確認作業が十分に行われなかったこと、また、組織全体としての年金記録に対する重要性についての認識不足等により発生したものであり、公的年金制度への信頼を失う、大変大きな問題であると認識している。	記録問題への対応としては、区市町村における年金記録問題に係る窓口相談への協力依頼、OB対しては、社会保険事務所での相談窓口への対応と事務局でのコンピューター記録と紙台帳との突合せ作業の協力依頼、また、各社会保険事務所における年金相談窓口への来訪状況の把握と混雑事務所への支援について指示。 反省点としては、相談窓口の混雑事務所への支援体制の整備が遅れたこと。また、年金記録の整備については、少なくとも国民共通の基礎年金番号導入時に、「未統合記録5,000万件」の統合処理等に向けた徹底的な調査を行うべきであったと考える。
7776	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	世間一般に知られていない問題を知らないため、それに対する方策はありません。	年金の支給に結びついていない記録があるということは、その分本来受給できる額よりも低額で年金を受給している受給者がいるということであり、老後の生活基盤である年金額に影響する非常に重大な問題と認識しています。 年金の支給に結びついていない記録が5000万件もあるということは、一昨年に報道がされたときに知りました。	年金記録問題は非常に大きな、また重大な問題であり、受給者・被保険者の方に多大な迷惑を掛けていることを真摯に受け止め、受給者・被保険者の皆様に少しでも納得・安心していただけるように心がけ、対応に努めました。
7777	地方庁	その他(社会保険事務所)			問題が出てからの所属なので2年前くらい	ひとつひとつ丁寧に処理管理していかなければならないと思った。 手管理での難しさ、最初が肝心。 法令順守にのとって仕事に努めなければならいと感じた。
7778	地方庁	社会保険事務所課長級以上	存じ上げておりません。	ねんきん定期便等を通じて、国民全員が自身の年金記録をいつでも確認でき、不審な点について照会できる体制造りをすすめていくしかない、と考えられます。	年金記録問題、特に宙に浮いた年金記録については、社会保険庁における長年の負の遺産だという認識を持ちました。たくさんの戦中・戦後の厚生年金記録が宙に浮いているというのは、だいぶ以前に認識しておりました。しかし、当時は、ご本人の申し立て(期間照会)によって救済されていると思っていました。	私は、何も対応できませんでしたが、これはこのままではだめだと思ったときに意見をあげ、それが通って業務が改革されるという風土が必要ではなかったかと思われます。
7779	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	1つ1つ丁寧に調査するしかないと思います。結果、時間がかかっても仕方がないと思います。ただ時間がかかる場合は調査の依頼者に対しよくよく説明する必要があると思います。	統合されていない手帳番号がたくさんあるとは知っていましたが、国民年金の納付済みの記録があるという事実は大々的(H19年ごろ?)に報道されるまで知りませんでした。また、標準報酬の問題も健保厚年の経験がほとんどないので 報道されるまで手法が想像すらできませんでした。 いわゆる消えた年金問題をいうのも当初は未統合の手帳番号をさしているものだと認識していました。納付した記録が反映されていないと知ったときは愕然としたことを覚えています。	問題があると知ってからは、先入観をもって判断するのは危険であると認識し記録照会があれば慎重に聴取し、また相手の記憶を呼び起こすことで記録解明のヒントをつかむことを心がけるようになりました。 過去の記録漏れ等については台帳時代を知らないので悔々には申し上げられませんが、国民年金の社会保険事務所の過失で最も大きなものは、システム投入時の記録の移し変えの際に、チェックを厳重でなかったこだと思います。 標準報酬については、成績が下がり一時的には苦しい道になったとしても、法令順守の道を選ぶべきだったと思います。
7780	地方庁	その他(社会保険事務局)	報道されているもののほかに問題として認識しているものはありません。	人件費はかかると思いますが、多くの職員を配置して解決に向けて重点的に取り組むことが必要であると思います。	未統合の手番があることは最初に配属された所属課の上司より聞いており、年金手帳等に手番が記載されている場合は統合処理をするよう指示されていました。しかし、この当時は、報道されているような多大な手番があるとは認識していませんでした。 平成18年度より年金相談をするようになり、氏名索引等をする中で、未統合の手番がかなり多いことに驚きました。 オンラインの中に入っていない記録があることや報酬月額等の改竄等があることは報道で初めて知り、それまでは職員からそのような話を聞いたことは一度もありませんでした。	年金請求時や記録確認等で勤務期間や報酬、国民年金の納付期間についても確認し、オンラインで出てこない記録の申立てについては必ず記録照会回答票を提出してもらうよう説明できました。 しかし、氏名索引をして、ほぼ請求者の手番だろうと思われるものがあっても、本人が覚えていなかったり、すでに亡くなられていて特定ができないものもあるため、すべてを基礎年金番号に統合することは困難であり、未統合手番を減らすには時間がかかりかかると考えます。 未統合手番が多く存在することについては、年金相談などで氏名索引をする機会があれば知ることはできたと思いますが、裁定請求時に確認すればいいという考えがあったため、問題化されるまであまり対策をとってこなかったのだと思います。 しかし、オンライン化されていない記録や納付記録の漏れがあることについては多くの職員が知らなかったであろうし、改竄については携わった職員でなければ知ることはできなかったと思います。 これまでの自分を振り返ってみると、オンラインの記録が正しいと思い疑うことはなく、紙台帳で

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7781	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	ひとつひとつこつこつと。	解決困難。 報道されはじめた頃。	お客様からの記録照会などは正確かつ迅速に対応しようとしました。
7782	地方庁	その他(社会保険事務局)		被保険者や受給者に対して手続方法を通知するだけでなく、面倒でも手続きをとってよかったと思える結果(どれくらい受け取れる金額か具体的な答え)をわかりやすく伝える。	平成19年6月ごろより、受給者や被保険者が、いままでお役所しごとと言われていた不誠実な社会保険庁に対する不満や訴えが噴出した結果だと思いました。	被保険者ひとりひとりと向き合って、最後までその人の身になって、お互いに解決できるように対応しました。
7783	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	社会保険事務所で保管している、厚生年金被保険者の紙台帳の劣化によって、劣化とは、具体的には、手ですれて文字が薄くなったり、紙の角が欠けていることですが、被保険者氏名が読み取れない部分があります。	すでにマイクロフィルム化されているので、方策は取られていますが、これ以上劣化しないようにビニールなどに一枚ずつ入れた方がよいと思います。	私が採用になった20年以上前にも、被保険者から厚生年金の期間照会があり、担当者が厚生年金記録を調査していました。現在、「年金記録のずさんな管理」と言われていますが、当時、それが普通のことだと思い、年金記録問題だとは認識していませんでした。 また、年金手帳番号の払出しについて、厚年資格取得届に手帳番号が記載されていないと新番を払出ししていましたが、それが年金記録問題(宙に浮いた記録)につながるとは認識していませんでした。健康保険証を早く発送することを重視していました。	基礎年金番号の導入によって一人一番号を強く意識する機会になり、重複付番をしないように努めていますが、基礎年金番号導入以前から手帳番号の重複取消しを進めたり、既に手帳を所持していると思われる者に新番を払い出さないようにしておくべきだったと思います。 そのためには、「ねんきん特別便」のように、本人が自分の年金記録を確認できる仕組みをもっと以前に構築しておくべきだったと思います。 国民年金の納付記録についても、未納分の納付督励や追納勧奨だけを行うのではく、加入期間全ての納付状況を示してから行う方法を取っていればよかったと思います。未加入によって納付督励されなかった人が未納がないはずだと申し立てられるケースが見受けられます。 厚年被保険者記録の事業所記号と被保険者番号が全て「0」で登録されている記録がありますが、記号・番号を登録しておいて欲しかったです。また、今でも調査しながら登録できるようにして欲しいです。この厚年記録がどこの事業所なのかという照会が多々あります。
7784	本庁	その他(本庁)	公表されている以外には特段ありません。		未統合の記録が存在するということ。 年金受給者に記録の漏れがあることを知ったのは、平成19年頃であると思います。	年金相談の際に十分に記録を確認していただくようにしました。 反省点としましては、定期的にご本人へ記録を確認する機会がなかったことがあげられると思います。 また、社会的な背景として、授業で特に学ぶことがなかったように思われますが、社会人となった際に突然その制度に組み込まれるため、年金に関する知識を受給する際に初めて知ることが多いと思います。ですから、教育の現場にも年金制度をもっと広げていけたらいいのではないかと
7785	地方庁	その他(社会保険事務所)		1.検索方法を工夫する。 1.共通090 同時に検索できるように改善する。 例ねんきん花子 東京花子 2.厚年080 名前と市名を同時検索できるように改善する。 例ねんきん花子 神田区 3.当時の地図と当時の会社名が表示できるように 商工会議所名簿等 窓口で当時の場所は、わかるが会社名は、やぼえていない。 2.移動式のマイクロバスで、受給者の近くまで、いって本人に直接聞けるようにする。	およそ15年前ぐらい。国民年金は、窓口で本人に直接聞けるか"、厚生年金は、聞けない。 適用課の期間調査が、以前は日常毎日行われており、永遠に申請がおこなわれるのであり、これについての解消方法を考えれば、だれでも気がついてはずである。期間調査の申請件数の解消法は、*******	国民年金に所属しており、人事移動もなかったので、発言できないような、職場の情勢であった。 職場は、大多数が、厚生年金の厚生年金特別会計の職員であり、そのような状況下でない。
7786	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	社会的に重大な問題 マスコミ等で取り立たされた頃	信頼回復に向けて、マニュアルを逸脱することなく業務を遂行してきた。 反省点として、職員個々の意識の統一が図れていなかったこと
7787	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	特別便、定期便などでのお客様からの記録照会に関して、各社会保険事務所の現場で対応することは、職員数の減少や当業務に係る経験の有無などから制約が多く、専門チーム化するなど、集中的に対応する環境が望ましいと考えます。マンパワー、システム機器などを集中配備し、かつ記録照会のノウハウを蓄積できる体制構築が最も重要だと考えます。	[redacted]その時点ではマスコミ報道による5000万件の「消えた年金記録」問題、標準報酬月額の改ざん問題などの認識しか持ち合わせておりませんでした。これらの問題を認識したのは、それぞれマスコミに取り上げられた時点でした。 現在は、社会保険事務所の所長として、一日も早くお客様にとって正確な年金記録とすることができるよう、その務めを果たしていくことが使命だと認識しています。	現在、事務所全体で一日も早い年金記録問題の解決を図ることが不可欠だと考えています。特別便、定期便などによる記録照会について、期限を切ってお客様お一人おひとりの記録を回復すべく、今後とも事務所全体で取り組んでまいります。 反省点としては、年金記録問題が社会現象化し、マスコミなどで大々的に取り上げられてきましたが、社会保険庁全体としての具体的な対応の仕方が明確ではなかったように感じています。 (事務所任せ、事務所毎に対応がまちまちになっているように感じます) いつまでに、誰が、何を、どのようにするのか、が十分に組織全体に徹底されていなかったように思います。今後はこの点を徹底していくこと、また外部に向けてもオープンにしていくことが、結果としてお客様からの安心、評価につながっていくのではないかと思っております。
7788	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	いろいろな年金問題について、それぞれ個別に取り組んでいるとこであり早期に解決すべき問題ではあるが、お客様に確認作業が必要な案件であることから一件一件を地道に行う必要があり時間が係ることである。 しかし、高年齢者の方等は早急に解決を図る必要があることから、 各県ぐらいの単位で年金問題を解決する専門のチームをつくり、受給者を優先し、これまでのやり方に加え、無反応者には市町村の協力を得ながら戸別訪問により積極的に解決を図ってはど	国民一人ひとりにとって、老後の生活がかかる重要な問題であり、一刻も早く解決すべき問題だと認識している。	お客様の立場にたって、電話・窓口等にて問題の解決に取り組んでいる。 一人ひとりの重要な記録を正確に長期間に渡って管理する必要があるという職員の意識とその時代時代の最先端のシステムが必要であった。
7789	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。		基礎年金番号制度発足後、事業所からの資格取得届の提出時に基礎年金番号の他に手番の記入をしているかたが見受けられた時に複数の手帳を持っている人が多いと認識した。厚生年金加入者からの申し出により、給与明細の内容と報酬月額の決定内容が一致しなかったり、国民年金加入者からの申し出により、領収書を持っているのにオンライン上、納付記録が反映されていないケースがあった時に処理、チェック、記録管理体制の甘さを認識した。事務所業務になった平成13年4月以降に知った。	届出、申し出に対して、誠意を持って対応している。 反省点として、申出書の処理、チェック、記録管理の不徹底が挙げられる。 厚生年金保険については、届出者である事業主の協力が不可欠であると思われ、年金手帳の管理については事業主、本人の協力が必要と思われるので、今後は社会保険制度についての理解を深めてもらうための更なる努力が必要だと思う。事業所からの届出内容の決定、確認通知書は事業主に送付しているが、事業主、本人の双方が確認できるようになればなおよいと思
7790	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません	専門のチームを立ち上げてやらないと、通常業務も中途半端、年金記録問題も中途半端になってしまう危険があると思います。	基礎年金番号を附番した時、他の番号を持っている人からの回答のフォローができていなかった。	年金記録問題が出て矢継ぎばやに対応していたが、場当たり的なところがあり、対応が後手後手になっていたような気がする。もう少ししっかり職員の意見を聞いて(特に現場の)対応すべきだったと思う。今回のアンケートも時期が遅すぎたように感じる。
7791	地方庁	その他(社会保険事務局)	・特にありません	・進捗状況や記録訂正の工程等の情報をお客様にお示しするなどして信頼回復に努め、お客様のご理解・ご協力をいただきながら、解決をはかるのがよいと思います。	・マスコミに取り上げられるようになってから、問題を認識しました。	・制度ごとの付番でなく、1人1番号で記録管理をしていれば良かったのかなと思います。 ・現在行っているように、記録のお知らせをして、お客様に定期的に記録の確認をしていただいていたら、と思います。
7792	地方庁	その他(社会保険事務所)		現在も取り組んでいることですが、特別便・定期便で本人に自身の記録を見直してもらうのは当然のことながら、過去記録の不備を可能な限り補正し、基礎年金番号との突合を行うことが第一だと思います。 また、事業所台帳や被保険者名簿を全国に配布したことで利便性が向上しましたが、調査にはある程度の技術が必要であり、そうした人が不足している為、人材の育成もまた重要だと思います。	この職場に入ったころから、窓口で記録が統合されていない人の相談を受けていましたが、当時は平成9年の基礎年金番号導入が完全に浸透していないので番号未統合の人が時折いらっしゃる、と周囲から聞いており自分もそのように認識しました。ただ仕事をしていく中で、窓口や電話等でたくさんのお客様から照会を受け、また、年金給付課や相談コーナーからの補正依頼を処理する中、記録に不備があったり未統合の人が多いということを認識していきました。	窓口で相談を受けたときは、極力相手方の申し出ている記録を丁寧に調べ、統合できる記録はその場で回答しました。その場で回答できないものは、期間照会として預かり担当者から後日回答し、お客さまの申し出には可能な限り応えようとしました。 電話で照会を受けた際は相手方が未統合手番を把握している場合は申請書を送付し番号を記入の上返送してもらい、本人の記憶があいまいであったりした場合は、お手数ですが窓口で記録の照合を行うよう案内しました。 年金記録問題の反省点としてあげられるのが、申請主義に基づき記録の整備は年金請求時という姿勢が組織にあったことだと思います。
7793	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7794	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7795	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	被保険者が見てわかりやすいお知らせ文書の発送や気軽に相談できるコールセンターの設置が望ましいと考えます。	国民の皆様の信頼を回復するために、社会保険の職員全体が一丸となり、誠意と責任感を持って対応しなければならない問題と認識していました。問題の存在を知ったのはねんきん特別便の送付を始めたころです。	電話、窓口対応時には親切、丁寧な対応をよりいっそう心がけました。 記録問題について、被保険者の皆様にわかりやすく説明し、理解をしていただくという姿勢を積極的にもつことが必要であったと考えます。
7796	地方庁	その他(社会保険事務局)			過去記録の照会票等が自宅に届いても、回答してない人が多かったと思います。回答の重要性を、マスコミを利用して、周知することが必要だったと思います。そうすれば、ゼロにすることは難しいとしても、件数は多少は減っていたはずです。 年金記録問題については、平成19年6月ごろマスコミの報道で知りました。	社会保険事務所へ来所したお客さまへ、出来るだけ年金記録の確認をしてもらうよう、声をかけました。
7797	地方庁	その他(本庁)			メディア等で騒がれ始めたころ、初めて年金記録問題を知った。統合されていない手番がいっぱいあることはある程度知っていたが、これほど年金記録の問題が深刻だったことは正直就職して驚いた。	とにかくお客さんからの声をまずはしっかり聞くことが重要だと考え、窓口業務や電話等の応対をしっかりやろうと考えた。この問題はやはり基礎年金番号ができた時点から迅速に取り組んでおいた必要があったと思う。そして、いままでこの問題を放置していた社会保険庁にはおおきな責任があると思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7798	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	地道に人と時間をかけて取り組むべきだと考えます。 専門的な知識のない人をどれだけ大量に投入したとしても、拙速に作業を進めれば、あらたな誤りを生むだけだと思います。	新規採用された後、2、3年で基礎年金番号というものができた経緯が分かった時点で、それまで個人の年金番号は国民年金・厚生年金両方ある場合がほんどで、基礎年金番号にならなかった番号があり、いずれかの時点で統合する作業をする必要があると理解できました。 年金裁定請求を受け付ける際に氏名検索により未統合の手帳番号がないかは確認しており、本人に年金記録の確認も行っており、最終的にその時点で解決できればよいものと考えていました。	今のように、ある程度本人の記録である蓋然性が高い場合に会社名などを本人に伝えてよいというやり方をするのであれば、最初からしていればよかったと思います。裁定請求時に本人が思い出せないため、やむを得ず本人のものと確認できないということは、たくさんあると思います。 どのように対応したかについては、年金の記録確認に来られたお客様についてはできるだけ氏名の読み方を工夫して検索するなど、できるだけの対応はしたつもりです。ただ、個人としてできることには限界があり、組織としてもっと早く、本人様に確認をゆだねるのではなく、積極的に、計画的に未統合年金番号のお知らせをしていけばよかったとは感じます。ねんきん待別便の目指した方向は正しいと思いますが、それがあまりに短期間に成果を出すよう迫られたこと、それに伴い一部の有能な社会保険事務所の職員が、激務に耐えられず職場を去っていったことは事実であり、大変残念に思います。 現場の仕事に携わるものとして言えるのは、未統合手番には1週間程度しか勤務していないものなど、本人確認が非常に難しいものがあるということです。職歴が何十社とある人もおられます。コンピューターのない時代に、個人が年金手帳を亡くすことがないという前提で制度を設計したことに、一番の責任と反省点があると思います。住民基本台帳とリンクした形で、いわゆる国民総背番号制に近い形をとらなければ、今後もこういったことは起こり得るのであり、年金通帳と
7799	本庁	その他(本庁)				
7800	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にはありません。	年金問題の解決を、基礎年金番号への未統合記録の解消とするのであれば、対象者本人の記憶自体が無い等の場合もあるので、現実的には非常に困難であると思います。本人確認の基準の緩和を進めていけば未確認記録を減らす事は出来ますが、誤って他人の記録を本人のものとしてしまう危険性が大きくなると思われます。解決には時間と人員が必要ですが、現状では十分であるとは思えません。 今後の対策としては重複付番の防止等、基礎年金番号管理の徹底を行い、その為には制度加	年金請求の際、どうしても本人確認出来ないケースはあったので、このような記録が存在するであろう事は、なんとなくではあるが予想はできた。	基本はやはり本人確認であるので、なんとかして確認をとろうと努力したが実際には確認基準等明確ではなく非常に苦慮した。 年金問題の原因、反省点については年金制度の国民への浸透度の低さ。年金記録の管理についても個人情報であるため被保険者個人に委ねていた部分もあったのではないか。
7801	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	人海戦術	報道されるまで存在すら知りませんでした。したがって問題として認識しようがない。	制度ごとに異なる番号を払い出したこと。
7802	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上		ベテランの職員やOB等の力を借りて、集中的に取り組むしかないと思います。	新聞報道等で、免除問題、失われた記録等の存在を知りました。	お客さんから相談、照会があったときは、懇切丁寧に、積極的に解決のために照会・相談業務をしました。
7803	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	厚年被保険者記録の整備は、払出簿・旧台帳だけでなく、被保険者名簿(マイクロ保存)との突合をすべて行う。 膨大な件数ではあるが、基本である個々の被保険者記録の整備が不可欠である。 被保険者記録のデータベースを構築できれば、専門的な知識また経験がなくても、ある程度チェックは可能となり、迅速な調査や回答が可能になると思う。 旧台帳記録など年金制度発足当初からの記録も、事業所記号の整備を見直し、「誰が何処の事業所に勤務」した厚年加入記録なのか特定できるように、していただければと思う。 国年記録についても、同様と考える。 受給権者・被保険者の方々が望んでいることは正しい被保険者記録が整備された上で、本来の正しい年金の支給をきちんとすることだと思う。 迅速な再裁定の処理・特にご高齢の方々の不安を払拭しなければいけないと思う。 しかし、正しく被保険者記録の整備がされた場合に年金額が増額になる方ばかりではない。実際、減額になる方、年金の返納をしなければならない方も出てきている。このような方々への何らかの救済措置も検討していただけないかと思う(不当利得といわれてしまえば仕方ないが・・)。	問題の認識は、基礎年金番号に未統合の記録が約5千万件もあるといわれた頃だったと思う。基礎年金番号を設定した際(平成9年1月)に、統合方法がわかりづらいといった問い合わせがあったと思う。添付されていた返信用のはがきを返送してもらうことになっていたが、提出期限が短すぎたのではないか(平成10年2月末)。 問い合わせをいただいた方や、資格取得時・年金請求時、何らかの手続き・照会のときに未統合記録の統合はしているはずと認識していた。	その頃、「自分の記録は大丈夫か？」との問い合わせが急増した。誠意をもって対応し、不安の払拭に努めた。 相手の立場にたち、わかりやすい説明をしていかなければならないと思う。 事務処理はすすめていかなければならないが、誰のために業務をしているのかを忘れてはいけないと思う。
7804	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題が起こったあと多くの報道がされており、特段それ以上の問題は知りません。	受付した記録照会を早急に回答することが必要と考えます。現在、事務所では自分の仕事をしながら、記録問題に取り組んでいます。人員を割き専門の係にて行う必要があります。 また、債務回復が重要です。不信から記録が間違っているのではないかと疑いの目で見られる。記録管理をしっかりしていると思っていただけることが必要です。	報道にて記録問題が取り上げはじめてからです。それまで期間調査等の業務に携わったことがなく、その後、未統合記録の整理をするなかで、多くの記録があることに驚きました。	未統合記録の整理のため記録補正に努めました。記録整理をしっかりしたうえで、ねんきん特別便を送付するべきだったと思います。
7805	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	台帳との突合、それにあわせた記録の整理は現在の方法では時間がかかると思いますが、じみちに丁寧に整理していくしかないと思います。	日々の業務において、基礎年金番号へ登録されていない番号が多くあることは認識していましたし、特に平成18年ごろから、厚生年金記録の調査および記録の補正業務に携わるようになった時、被保険者一人ひとりの記録を整備していくには、時間がかかることを肌で感じるようになりました。	基礎年金番号導入時に入社しましたが、その頃は、現在ほど世間の年金に関する関心もなかったように思います。年金手帳を数冊もたれていたり、窓口、電話等で話をしている中で見つかる記録は、積極的に統合していくように対応していましたが、やはり限られていたと思います。当時、マスコミ等を利用し記録の統合がいかに大事かを広め、現在の記録の状態を詳しくお知らせできていればと思います。一人ひとつの番号は記録はわかりやすいと思いますが、平成9年1月より以前の記録の対する対応が十分にとれていなかったのではと思います。
7806	地方庁	その他(社会保険事務所)	これまでに知られている事柄以外のことは知りません。	時間が経てば経つほど過去の年金記録の整備は難しくなっていきます。現在進められているように、一つずつ記録を確認する作業を今後も全力で行うとともに、今後同様の問題が生じないようお客様への適切な情報提供が必要であると考えています。	未統合記録が非常に多いことは採用後(平成12年4月～)比較的早い時期に知りましたが、オンライン記録とマイクロ(旧台帳)記録が異なるという話はあまり聞いたことがなく、そういったケースは稀だろうと認識していました。 また、他の手帳番号がないか確認のお知らせを業務センターから順次発送していると聞いていましたし、(私は年金給付担当に行ったことはありませんが)老齢年金裁定請求手続の中でこれまでの年金記録については、読み仮名の間違いも含めて検索し確認しているようでした。 そのため、年金記録問題が大々的に報道されるまでずっと、これほどに大きな問題だとは思ってもみませんでした。	採用当時(平成12年4月)から私は、お客様が窓口に年金手帳を持参された場合は手番が統合されているか確認し、未統合の場合はその場で統合処理を行うよう指導されましたので、そのとおり積極的に行ってきました。 現時点でみた場合は、社会保険庁全体として、お客様の権利意識の高まりにもっと敏感に反応し、早い段階でねんきん定期便のような積極的な情報提供を行ってこなかったことが大きな反省点ではないかと思います。 また、今後に向けた意見として以下のとおり申し上げます。 仮に20歳から保険料納付を始めて80歳に亡くなるとすると、年金はお一人につき60年もの間関わり続けることになります。以前の不手際が60年も後の権利に直接影響するような制度は、この年金を除いて他に何があるでしょうか。 制度の運営者である私たち一人ひとりがそのことをよく自覚し、常に先を見据えながら日々の業務を行っていく必要があると考えています。
7807	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	職員が一般業務を行いながら年金記録問題に取り組むことには限界があるため、短期間で解決を図るためには、大幅な人員増やシステム開発等が必要だと思います。 また、再発防止に向けた体制の構築も重要だと考えます。	年金記録問題は、「年金記録のずさんな管理」の問題と認識していました。また、平成18年に「宙に浮いた年金記録」として取り上げられてから年金記録問題と認識するようになりました。	年金記録問題によって国民の皆様から失った信頼を取り戻すため、国民の立場に立った、親切・丁寧な対応に努めました。 また、反省点として、①年金記録を管理する体制(システム)に問題があったにもかかわらず、改善を行ってこなかったこと、②職員に「国民の大切な年金記録をお預かりしており、適切に管理しなければならない」という意識が欠けていたこと、が挙げられると思います。
7808	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	特にありません			
7809	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。すべて知られていると思います。	オンラインに未収録の記録は、すべて収録していかなければならないと思います。また、名簿で管理されていたものは、名簿とオンラインの記録を突合させていく必要があると思います。	特に年金受給者の方には大変申し訳ないことをしてしまったと認識しております。 採用されてまもなく適用課に配属され取得届を処理した際、新規の番号払出がなぜこんなに多いのかと感じていました。	一日も早く年金記録問題を解決しなければならないと思い、出されたものは最優先で処理に当たりました。 もっと早い時期にすべての記録をオンラインに収録しなければならなかったと思っています。
7810	地方庁	地方社会保険事務局 課長補佐・係長級以上	ありません。	年金記録についての知識のある人材を増員して、地道に解決していくしかないと思います。 また、地域の会社名に精通した人や情報を駆使する(情報収集)ことが、大切だと思います。お店の屋号(店舗名等)と登記簿謄本の名称が相違していることがままあり、ご本人様からの申立は、えてして屋号や店舗名で記載されてくることが多いのです。そのような事業所は、パチンコ店などに多く見られ、転職を繰り返す方や生年月日等をあやふやに届出している方も少なくありません。 倒産してしまっている事業所の登記名は分かっても、屋号(店舗名)は事業所台帳では分からないと思います。そのような情報を少しでも集めることによって、発見できる記録もあるのかな・・と	年金をかけてきたにも拘らず、それが受給権を満たしているにも拘らず、支払われないというのは、理不尽であると考えました。また、年金制度の信頼を揺るがす問題だと思いました。 10年ほど前、年金相談をした際、ご本人の記録と思われるものがあり、確認させていただくと覚えが無いと言われた時、経験上、その方のものと思われても本人記録とできなかったことがあり、その時には「思い出したら、手続きしてください。」と伝えたものの、思い出されなかったらどうなるのだろう？と漠然と考えたことはあります。しかし、こんなに多くの記録が残っているという認識はありませんでした。	窓口対応の際は、信頼を取り戻すためにも、じっくりしっかりお話を伺う事を心がけました。(6)にも記載したように、本人の記憶にあるお店の名称と、年金記録に登録されている名称が一致するとは限らないため、所在地や代表者のお名前など、年金記録発見のヒントになるような情報をご本人様からいただくようにしました。 ご本人様の年金記録確認の際に、会社名を挙げて記録確認しなかったことは、反省点としてあるのかなと思います。また、基礎年金番号発足時に、もっと統合作業を進める施策を打つべきだったのではないかと考えます。しかしながら、あの時、ああすればよかった。こうすればよかったと考えるよりも、今後、いかに速やかにこの問題を解決していくのかを前向きに考える事のほう
7811	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	職員一人、一人の努力はさることながら、今の人員では早期の解決は無理と思いますので、もっと多数の人員の確保が必要だと思います。 外部委託も一つの方法だと思いますが、台帳、端末が必要不可欠なので、 現実的には難しいかと思います。	平成12年頃年金給付課になったときに、かなり浮いている記録があることを知りましたが、本人確認の方法が、本人の記憶に頼るしかない状態にあったで、このままだと埋もれてしまう記録が、多数存在するだろうという認識でした。	何とか、一つでも多くの記録を本人に結び付けたいと思いましたが、先述のとおり、当時は本人の記憶でしか一致できない状態だったので、かなり難しい状況でした。国民年金の納付記録についても当時は、昔の台帳は、マイクロに残っているだけなので、氏名検索をしても出ない記録は探すことは不可能というように聞いていました。そのため思いつく限りの氏名検索はしましたが、なかなか記録を見つけることはできませんでした。 やはり初めの体制にかなりの問題があったとおもいます。あと国民の年金に対する意識があまりにも薄かったということも問題だったと思います。もっと前から国民への働きかけをするべきだっ
7812	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		更なる人数増加し、対処する。 また、今後のために完全なるシステムを構築する。	国民の方にかなりの不安を与えてしまった。 年金法律の不安、年金を司る職員の職務怠慢など、社会保険への疑念だけが残った。 知ったのは、平成18年頃	信頼回復のため、日々業務を真剣に遂行し、一日でも早く受給者の記録が正しくなるように、自分の業務以外でも手伝えるところは手伝うようにしている。 現時点で感じる反省点は、信頼回復の為に早く通知などを送る姿勢はいいと思うが、ちゃんと処理されているのか、十分なチェックが行えていないので、更なるミスを生んでいる。 なので、より確実なチェックが必要。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7813	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし		年金問題を知ったのはニュースで報道されるようになってから。 登録されている記録は正しいと思っていた。 認識については、社会保険庁の記録確認の甘さと年金制度の周知不足、また本人の確認不足が引き起こした問題と思われる。	対応としては、年金制度の説明を行なう。 反省点は、厚生年金の記録について、被保険者に対しての通知は「事業所が被保険者へ通知する」ことになっているが、定期便のように社会保険庁から直接本人へ定期的にお知らせするべきだと思う(実際、採用前に厚生年金に加入していたが、給与から正しい保険料が控除されているのか不審に思っていた)。
7814	地方庁	その他(社会保険事務所)		お客様お一人おひとりに、誠実に対応する。	将来、お客様が年金を受ける時に、支給もれが発生する恐れがあると思った。基礎年金制度が導入された時に、手番を記入いただく方法をとった時点で、記録の統合もれが、発生するとも感じた。またその後、年金請求時に、手番・職歴を確認するということを知って漏れが減るのではと	いち職員では、対応に限界があると思った。しかし、自分が対応したお客様だけでも、できるだけ細かく職歴を聞き、手番統合に努めようと思った。 現時点で見た場合、上司に提言し、さらにその上も含め、全体で対応を考えるべきだったと思う。
7815	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般的に知られている問題以外は存じません。	ここで問われている「この問題」が(6)の質問に対する答えを指しているのであれば「特になし」の回答ですが、「この問題」が(6)の質問に限定せず、年金記録問題全般を指しているのであれば、問題となっているファクターを一日でも早く全職員が一丸となり解消する事は当然の事ではあるが、大事な事は同じ過ちを二度とくり返さないことであると思う。 特に私が懸念している事は、被保険者の方をはじめ事業主様より提出された書類の登録は、確実に登録し管理しなければならないが、事務の煩雑から誤入力されたものがその後のチェック時に気付かれずそのままの状態になる可能性が十分に考えられ、そのため徹底したチェック体制が求められると考える。	まず、このような問題を認識したのはメディアで取り上げられてからである。当初は基礎年金番号として採用されない厚生年金番号や国民年金番号が数多く存在しており、これを基礎年金番号に採用する、若しくは基礎年金番号に統合すれば問題はある程度解消すると思っていた。しかしながら問題はこれに留まらず、番号はあるが記録の全部または一部が欠落している、記録はあるが納付記録が無い等様々な問題が生じていることが日を追うごとに表面化しており、結果、国民の信頼を失墜させてしまった大きな要因であると思う。	このような問題が生じてしまった以上、組織の一人として、一日も早い信頼回復を考え、通常業務及び記録問題に取り組んできたつもりである。 反省点を挙げれば、原因は決して一つではなく、日々の業務時に起こる幾つもの要素が絡み合い積み重なった結果ではないだろうか。もっと職員各自が意識を高めお客様の大切な記録若しくは保険料をお預かりしているという自覚を持って取り組んでいれば、少なくともここまで大きな問題に発展しなかったのではないだろうか。従ってもう一度一から見直し、今回起きた問題を教訓に今後の業務に生かせればと思う。
7816	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	年金記録の早期の調査・解決にはOBの専門知識が必須と思います。 過去の経緯を知っている者がやらなければ早期の解決は困難と思います。 事務センターでOBの方を雇い、一括集中で処理していくしかないと思います。 又、記録が見つかった後の再鑑定も、専門知識のないものがやるには限界があるため、OBの力を借りて支払いまでの時間短縮を図るべきと思います。	基礎年金番号が導入された時、未統合手番がなかなか減らない認識はありました。ただ、判明した都度、統合し最終的に年金請求時に統合をすれば良いと教えられました。 その後、年金給付課に配属された平成13年頃、カセットオープンしていないような記録があることを知りました。	当然のことながら、未統合手番が判明した都度、統合の手続きをしました。 基礎年金番号を導入した時から、現在やっている定期便を送付し、もっと早くから記録の整備をすべきであったと思います。
7817	地方庁	その他(社会保険事務所)			被保険者については、年金の従い手番のお知らせのようなものが基礎年金番号が始まった頃から送付されていたはずであるため、それにより一定の解決がなされているものと考えていた。 基礎年金番号に未統合の手番が存在すること自体は、元々国民年金と厚生年金の制度が別制度であるとの沿革からいって、当然ありえる話ではあるとの認識ではあった。未統合手番があったとしても、最終的には年金の裁定請求時に氏名検索により確認を行われるものと考えていた。但し、正直言って、年金受給者においても、これほどまでに未統合の手番が存在するとは思っていなかった。	反省点を挙げるとすれば、まずなぜWMに登録されている記録と紐台帳との記録をこれまで突合させる機会が無かったのかということ。記録問題に携わっていると、単純な氏名の読み方等の誤りや、生年月日の僅かな違い等のケースが圧倒的に多い。これらはオンライン化後に一度でも紐台帳との突合を行っていれば、大部分は防げたのではないか。 また、オンライン化後も収録されていない記録が、相当数あるということは驚きでもあった。古くから年金記録の調査等担当している職員であれば、そこまで分かっていた職員もいたのかもしれないが、オンラインが定着した後の採用のもので、記録調査に携わったことが無ければ、オンラインに収録されていない記録があるなどと思いもよらないだろう。
7818	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	記録問題は発覚後からの様々な照会で持ち主が不明となっている記録をお持ちの方の中には、様々な事情により基礎年金番号に統合することを拒否されている方がいらっしゃる。(法律的には問題があり、救済制度が整っているが、救済措置を受けるための追加的な対応を100%実施できないことから、記録統合を行うことを拒否されている。)	現在行っている各種の取り組みを継続的に実施し、持ち主が不明の記録を極力0にすることに努める。 そのうえで、被保険者であったことを知らない、もしくは、様々な事情により基礎年金番号に統合することを拒否される等により、持ち主が不明の記録が残ることを公表する。 一方、今後は持ち主が不明となる記録が発生しないよう、社会保険業務においては、以下のようなこと(いわゆるふた締め作業)を行ったうえで、国民の皆様にも被保険者資格の特掃除には取得・喪失時には基礎年金番号の提示を確実に行ってもらうなどのご協力をいただけるようにお願いをする。 (実施するもの) ・20歳未満の就職時や20歳時の基礎年金番号の付番の徹底	短期間しか日本に滞在しない外国人でも国民年金や厚生年金保険の被保険者とならなければならないことや被保険者期間が短くて年金受給権を有せない方がいらっしゃることから、全て年金記録が、年金受給権者のものとならないことは予測できました。(この点については、入庁時の初任者研修で予測できました。) 年金の裁定請求時には、請求者ご本人が加入履歴を申立、かつ、氏名索引等により漏れがないことを確認しているとのことから、当初に認識を変えることはありませんでした。 世間で年金記録問題が生じた際には、持ち主不明の年金記録は私が当初予測していたものであって、現在のようなものであることはすぐには想像出来ませんでした。 具体的に多数のケースがあがるようになってから現在のような記録問題があることについての認識を持つようになりました。	昭和36年の国民皆年金制を導入した時、すぐには無理だったとしても、昭和60年の法律改正により基礎年金制度創設するまでに、現在の基礎年金制度を導入しておくべきだったと考えます。また、平成9年の基礎年金番号制度導入時にもっと、徹底的に記録統合に励むべきであったと思います。 また、過去の記録についての過信があり、年金の裁定請求時に請求者の全ての記録を漏れなく拾えないことがあることを社会保険職員が認識すべきだったと思います。
7819	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。		5000万件は老齢年金を受給せずに亡くなった方の記録が大半であると認識していました。社会保険事務所に出向していた際に年金給付課に所属していましたが、老齢年金の請求者にしつこいね」と言われるくらいしつこく未統合の記録について記憶を喚起させていたので、全国的にそのように行っていると思っていました。(年金給付の窓口において、年金額が少しでも上がった方が来訪者に喜ばれるため。)	未統合の記録につき、ある程度の仕分けをするべきであったと思います。その中で問題点が浮上してくる可能性もありましたが、請求主義という体質が問題解決をする姿勢からかけ離れていたと思われます。
7820	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし	何が原因で何が問題であったのか、解決のためには何をすべきか、ということを管理者がはっきりと自覚し、立場を明確にすることが大事と思う。 記録問題のために、職員は毎日膨大な量の業務をこなしているが、いつ終わるかもわからず、残業手当も十分に支払われないなかで、延々とこれらの業務を続けていくのは非常にきついことである。職員の意欲を低下させないことが大事で、そのためには管理者の役割が今まで以上に重要になってくると思う。	10年程前に社会保険事務所で適用の業務を行っていた時、年金手帳や基番の存在を知らない人たち(そもそも年金制度についてよくわかっておらず、自身の加入記録などに無関心の人たち)が非常に多い印象を受けた。基番がわからぬまま新規適用届を提出し、社会保険事務所からの度重なる疑重複調査にも回答せず、結果としていくつも新たな番号を払い出されてしまうケースが多かった。そのため、記録問題が発生するのは、そもそもこうした国民の側の、制度に対する無知・無関心が大きな原因となっているのではないかと感じていた。日々の窓口対応の中で、このような無関心な客に接することが多かったため、未統合手番が多いことは何も不思議なことではなく、「ある意味やむを得ないこと」「どうにもならないこと」といった感覚が自分自身にしみついてしまっていたように思う。 そのため、マスコミで記録問題が大きく取り上げられ、行政側の管理体制の批判ばかり目立つようになると、非常に違和感を感じるようになった。(今更なにを突然騒ぎ出したのか？私たちばかりが批判されるのはどういうことなのか？という感覚)	制度に対する国民の側の無知・無関心も当然あったと思うが、なぜそのようになってしまうのかといった視点や、もっと関心をもってもらうためにはどうすべきか、といった視点に基づき、保険者としての責任をもち、もっと積極的に事業を行うべきだったのではないかと反省している。 国民が知らない(意識しない)うちに、結果的には記録の管理が長期間なおざりの状態になってしまっていたことは事実であるし、ましてや記録の改ざん等が行われていたことは非常に残念なことだと思う。
7821	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません。	わたしたちの組織がこれで解決したと思っていても、国民の皆さんやマスコミがこれでよいと判断しない限り解決とならないことに難しさがあると思います。 社会保険庁＝悪というイメージが払拭されないと、問題の解決は永遠にやってこないのではないでしょうか。 現場では、今後予定されている紙台帳とコンピューター記録の突合せや、マニュアルに沿った事務処理など地道な努力を積み重ねて信頼を得ていくしかないと思いますが、現在検討されている「一定の条件をみたせば記録(納付)を認める」ことは、社会保険庁＝悪というイメージを固定させるだけであり、年金制度を信じてまじめに納付してきた方々をも裏切る方策だと思います。	基礎年金番号に統合されていない記録が存在していることは当然認識していましたが、年金請求時に確認をしてきれいにするという前提があり、なおかつ未統合の記録の全体像がわからなかったため、マスコミで5000万件もあると報道されるまで問題という認識がありませんでした。 国民の皆さんからしてみれば、かけてきた年金が受給に結びついていないということが問題であり、そんな記録が5000万件もあるということは、どんな記録管理をしているのかと言われても仕方がない事だと思います。	問題にされなければ、未統合記録の解消に向けてヒトやお金をつぎ込むことはできなかったと思います。 現代のようにコンピューターがなかった時代の記録までもきちんと管理し、給付につなげていくことは並大抵のことではありません。 問題と認識していなかったことが誤りであったわけですが、未統合記録の解消には地道な方策しかなく、確実に事務をこなしていくことで信頼を得ていくしかないと考えています。
7822	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	専門の調査チームを構成し、専念できる状況を整える。	名前のない記録があり、この記録はどうなるのかと疑問を感じていました。 年金請求時に記録が判明しても、不利益な記録については統合しない方向への説明もあった。 平成12年頃、相談コナー所属時	対応しませんでした。もっと年金法熟知すべき努力が不足していました。
7823	地方庁	その他(社会保険事務局)		現在実施していることを確実に行うこと。	老後の生活に直結するたは、大変おおきな問題と受け止めていた。 問題の存在については、適用課で仕事をすれば、少なからず社撰な管理、仕組みと感じますので、年金受給する際、このような問題はでてくるとは思っていました。	基礎年金番号を乱発しないための取り組み。お客様との対話。 現時点で言えば、職員が少なからずおかしいと感じていたことが反映できず、いつのまにか当たり前となっていったことと思います。
7824	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	現状では地道に本人への照会を行い、確認作業をしていくほかないと思います。国民年金記録については市町村との情報交換が非常に重要と思うのですが、現在の状況では非常に不十分と思えます。話が飛躍してしまうかもしれませんが、一時、議論の出ていた、総背番号制のような形式をとって、情報の共有化を図ることによってさまざまな機会を通じて、自身の年金について、確認が取れるようになるとよいのかと思います。	複数の年金番号をお待ちの方が非常に多いという認識はだいぶ前から持っていましたが、消えた年金との問題がクローズアップされるまでは、あまり深く考えたことはありませんでした。今では、この問題の原因は、我々の情報管理の甘さや制度に対しての周知不足が招いた問題と認識しています。	窓口でお話を聞いていると、今回の問題が年金制度に対する誤解から生じているケースも多く見受けられたため、まず制度に対する説明をきちんとし相手に誤解を生ませないように心がけようと思いました。今まで、基礎年金番号を設定したときなど、年金記録の問題を取り上げる機会はあったと思うのですが、すべてを後回しにしてきた我々の考え自体が反省すべきものと思います。
7825	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		あってはならない前代未聞の大問題だと思っています。 年金裁定時には、全ての年金記録を確認の上裁定しているものだと思っていました。 確かに、年金裁定済みなのに別番号があったというケースはありましたが、 年金給付課等ではなかったため、稀なケースであると思っていました。 「5000万件」という数字が明らかになり、その時初めて大変な問題だと認識しました。	この問題が明らかになったとき、極端に言えば「WMの記録はほとんど正しくないのではないか」と思うようになり、WMよりお客様の記憶が正しいものだと思い 対応にあたりました。 年金特別便の送付が始まりましたが、本人がすでに死亡され遺族の方もすでに高齢や認知症等で、記録が確認できないケースが相次ぎました。 また、当初は事業所名のヒントとなるようなことを伝えてはならない等、現場のお客様への対応を無視した取扱がされており、窓口でのトラブルや警察沙汰の 原因にもなりました。 やはり、問題は「申請主義」にあるものと思われます。現在では定期便や裁定請求書の事前送付、年金問題により年金への意識が高まっていると思いますが、やはり最後はご本人様の記憶頼みになってしまいます。別人記録の統合処理をしてしまうよりはいいですが、ご本人様である可能性が高い記録なのに、記憶と一致しないことで年金記録に結び付けられないのは、歯がゆい思いです。 かといっても、何かいい方法はないかと思ってもなかなか思い浮かんではきません。私が出来ることは、未来の社会保険(機構)職員の人に、「昔の人がやったことだからね～。今のあなたに
7826	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	すべての紙(マイクロ)台帳の記録を漏れなく電子化し、すべての方に確認を行う。	オンライン化後に採用になっていたこともあり、基本的に記録は全てオンライン管理されていると認識していた。不備な記録があることも知っていたが、ごく一部であると思っていた。	そもそも、記録は全てオンライン管理されていると認識していた。 オンライン化への移行が煩雑であったこと。

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7827	本庁	その他(本庁)	特に無し。	二度と誤りの無いように、精密に記録調査を実施したい。 このため、もう一度、高齢者から順に一定の期限を定め調査を実施するべき。 例えば、最初の一年間で70歳以上の方の調査。次の一年で65歳以上の方の調査というように集中し記録確認と調査を実施したい。短期間に全ての方を調査するのは混乱の元となり、さらなる問題の誘発に繋がるのではないかと心配。	年金手帳を複数所持している方がいることは、周知のことであったが、記録内容に問題があるとの認識はなかった。	未統合記録に関しては、届出を提出していただき、重複取り消しするという順序を踏むものだと考えていた。また、年金請求者への記録確認は慣重に行われていたので、大きな問題との認識には至らなかった(受給者の方に不利益は発生しないと認識していた)。 反省点としては、年金手帳を安易に発行してしまっていたことが大きいのではないかと考えられるが、実際、現場で全ての資格取得対象者への確認調査が実施できるのかは疑問であり、早急に一人にひとつの社会保障番号等の交付が必要ではないかと考える。
7828	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
7829	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
7830	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	現時点では、被保険者・受給者・からの申し立てに基づいて地道に可能な限りの確認作業を行っていくしかないと思う。 ただそれのみでは解決し切れないと思うので今後は何らかの救済策を講じる必要はあると思う。	年金記録問題は自分が生まれる前の期間の部分がほとんどで、なぜ今まで指摘されないままでいたのかがすごく不思議だった。 問題の存在は平成18年にマスコミで大きく取り上げられるようになって知った。	平成18年以降、世間で大きく取り上げられるようになった当時は事務所で窓口業務を主に担当していて、多数の来訪者の方の対応だけで精一杯だった。 この問題の一番の反省点はすべて申請主義にもとづく対応処理を長年にわたって行ってきたことにより、年金記録は被保険者・受給権者の大切な財産の一部であるという意識が欠落していたことだと思う。
7831	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
7832	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	報道されている問題以外は承知していません。	①過去の発生事案については、システムチェック機能をさらに強化し、今後の発生を防止する。 ②本人からの訂正申出主義を改め、職権訂正を拡大する。	基礎年金番号に統合されていない記録は大量にあるとは認識していたが、年金裁定請求時に統合すれば解決すると安易に考えていた。 記録問題の存在を知ったのは、不適正免除や、ねんきん特別便の送付により、様々な年金記録問題が浮上した頃。	被保険者の立場に立って、常に対応してきたつもりであるが、相談者が大量に 発生し、長期化するに従い、個々への対応が緩慢となった点を反省している。
7833	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	永年にわたって先送りされ、深刻化した問題に対する単純明解な解決法など無いと思われます。 できることはただ一つ、目の前に現れた事案を現行法のもと、正しい(と思われる)形で一件一件処理していくことのみです。	私が採用されたのは平成14年です。 未統合手番があることは採用直後より知っていましたが、 記録の誤った手番、氏名すら入っていない手番、さらにはオンライン化すらされていない旧台帳の存在を知ったのは問題が顕在化した後で、 ここまで底の深い問題だとは思いもしませんでした。 はっきり言って、こんな問題を抱えている官庁だと知っていれば初めから職場に選んでいません。	顕在化するまで問題であることすらわからなかったのに対応もなにもありません。 過去の反省点とすればもちろん、 昭和60年前後(当時私6歳)のオンライン化の際の入力内容のチェックの徹底、 平成9年の基礎年金番号導入時(当時私高校生)の手番解消への更なる取り組みなど、 問題解消とまではいかなくても軽減にはなったであろう数々の施策を怠ってきた過去の社会保険庁の存在そのものが反省材料でしょう。 「わかっているのにやらなかった」ことが反省点です。
7834	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。		複雑な年金制度において発生しうる問題であったのではないかと思います。記録のオンライン化、制度改正時など記録整備をする時点はいくらでもあったのではないかと考えます。	案件により様々な経過等があると考えられますが、内容に沿った調査(当時の状況等を自分の知り得る範囲で)を踏まえた上での対応を心掛けました。
7835	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	年金記録の解決を急ぐあまり、期間調査等が不十分なまま誤った回答がなされないかと恐れるところです。	平成9年1月に基礎年金番号が実施された以降も、手帳番号の統合が進んでいなかったため、いわゆる「中に浮いた年金記録」となったものと考えていました。マスコミ等で騒がれだしてから、事の重大性を認識するようになりました。	基礎年金番号が導入された以後、社会保険庁において未統合の記録を積極的に統合する取り組みが不十分であったことに問題があると思います。なお、私自身は、社会保険庁の記録データ上、氏名等が登録されていない記録の調査・捕正に取り組みました。
7836	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません(もうないと思います)。	年金記録問題といっても様々であります。 大きく分けて世間でいわれてるのは①大量の持ち主不明の手番を保有(いわゆる宙に浮いた年金)、②保険料を納付していたにもかかわらずに記録が残っていない(いわゆる消えた年金)、③標準報酬月額の遡及訂正(いわゆる不遡正遡及訂正)について問題視されてきました(います)。 解決方法としましてはまず信頼を回復する。 これらの問題をどう解決すれば良いのか？ いづれの問題についても全員で真摯取り組んできましたし、今後、年金機構に移行するにあたり	もちろん年金問題(いわゆる宙に浮いた年金問題について)は当方の責任であることは間違いないのですが、当時は紙台帳(年管理)の時代で、氏名と生年月日、資格取得年月日、報酬の変遷等を台帳に記載し、事業主(被保険者)へ年金手帳(紙)を交付していた(作為的に不正はほぼ行っていない)のですから一方的に社会保険庁(社会保険事務所)が責められることに不公平さを感じました。 また、平成9年1月1日より基礎年金番号が導入され、他に記録を保有されていると思われる方の一部について案内を送付していますが、この時点において過去記録の本格的な調査および記録の整備をしていればこのような状況にならなかったと思います。	現在も厚生年金の資格取得届を処理する際に本人と思われる可能性の高い記録(転居等で住所相違の記録が存在する場合)が存在している場合について、その記録が本人のものであると断定できない場合は新しい番号が払い出されてしまいます(いわゆる重複付番されてしまう)。すなわち宙に浮いた状態と変わりありません。 特に若年者についてこのような傾向が強く見受けられ、年金制度全般について興味を示してないと感じられます。 このような現状を踏まえると相互扶助で成り立っている年金制度の根底が崩れてしまうことが危惧され、根本的な年金制度の見直しが必要であると日々感じております。
7837	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存じません。	現在の取組以上の方策は思い浮かびません。	年金記録問題の存在は、メディアで報道されるようになってから知りました。 裁定請求の際に過去記録を確認するので、統合されていない記録は、順次解消されるものと思っていました。 その為、この問題はあってはならない問題であると認識しました。	お客様からの相談があれば、内容を詳しく聞き取り、調査するだけでした。 国が費用を惜しまず、紙台帳をWMやマイクロへのデータ移行をすべきであったと思います。
7838	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。		年金を支給する側の、記録管理能力の甘さ。 年金を支給される側の、認識の薄さ。 社会保険庁に入庁した時から。 上記のような問題があるから、記録課という部署がセンター内に存在したのだろうし、基礎年金番号という制度化を行い、きちんとお支払いしようとしていたのだと思っている。	せっかく、部署も設け、制度もより良いものにしたのに、アピールが足りなかったのだと思っている。
7839	地方庁	その他(社会保険事務局)		根本的な問題として、そもそも年金記録問題の「解決」の具体的な定義がなされていないように思える。抽象的な「最後の一人まで」というようなフレーズは度々耳にするが、現実的には判明困難な記録もあると思われるし、第三者委員会の認定のように、あとから基準を変えるようなことがあれば、問題の解決の定義そのものも変更されることになる。目に見える形でのゴールが示されればそれに沿った形で方策が見えてくるのではないか。	[redacted]、複数の年金手帳を所持している方がいらっしゃることを認識した。その当時は、数年前に基礎年金番号が導入された時期であったので、過渡期的な問題かと思っていた。	窓口で複数の手帳が提出された場合、あるいは一冊の手帳に複数の番号が記載されている場合は、基礎年金番号に登録処理を行うようにしていた。反省点としては、問題の規模を根本的に勘違いしていた点がある(複数の番号があるといっても、制度ごとに別々の番号をもつ程度で、同一制度内においても複数の番号があるとは思っていなかった。)
7840	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し。	記録問題に特化した人員の配置をすべき。 事務所においてはその他の仕事と掛け持ちになっていることが多いと思われる。 その為には非常勤職員を増やすよりも、任期つきであっても常勤職員の人員増が望ましい。	私が入庁したのは基礎年金番号導入直後であったため、未統合の手帳番号が存在することは当然であり、全ての記録は裁定請求時に統合されるものと認識していた。 私の母親は自分が国民年金をかけ始めた昭和39年からの国民年金の領収書を父親の分も含め1年度ごとにまとめていたため、自分の記録は全てとは言わないまでもある程度各自把握しているものと思っていた。 今回これほどの数の未統合記録が存在することを初めて知ると同時にショックでもあった。 とてつもなく大きな問題であるが、国民の皆さんが良くも悪くも年金に関心を持つ良いきっかけになったと思う。 ただこの問題の根源は年金に加入してから受給するまでの間が約40年もあるということと、制度の複雑さと、それを国民の皆さんが理解していると思っていた私達の傲慢さだと思います。	国民の皆さんに年金制度を理解していただくと同時に、社会保険庁の悪いイメージの払拭のため丁寧にお客様に接することを心がけた。 前述しましたが、この問題に特化した人員が少なかったため結局問題解決にむけたリーダーシップを発揮できる人も少なかったと感じます。 非常勤の方をたくさん雇用しましたが、常勤職員とのこの問題に対する意識の差は歴然であった。非常勤職員は記録問題の処理に充てるのではなく通常業務に割り振り、常勤職員を記録問題にもっと多く充てるべきだったと考えます。
7841	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし		平成19年頃 ↓↓↓ 一般企業に勤めており、 大きな問題としてニュースに取り上げられているとしか かんがえていなかったが、 退職した際、自分の年金記録等を確認しに社会保険事務所にいった際 実際働いていた会社は存在しないという回答がきて あり得ないと思ったことがあった、、、 現在 ↓↓↓ ①回答のスピード ②宙に浮いた年金番号。。。(名前・生年月日が違う、喪失日不明等)	現在 ↓↓↓ ①自分の担当ではなくても 名簿を見えるように学習。(080面面等) ②回答を早くだせるよう残業、、、 ③参考記録をできるだけ伝える等
7842	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	当時の厚生年金の紙台帳とオンラインの記録を照合し、訂正が必要な記録については早急にオンライン記録を直していく。	基礎年金番号ができる前、1人で複数の厚生年金番号をもっている 方々が統合の手続きをしていなくその結果未統合の番号が沢山ありこういう問題に発展していったと思います。	本人からの期間照会申出書に最大限漏れがないよう調査を心がけました。昭和61年以前の厚生年金の紙台帳に自宅の住所などのもう少し多くの情報がも記載されていれば、統合できる記録は社保庁で分かるものもあったと思います。
7843	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません。	厚生年金の本人の記録と思われる記録については、最後まで本人確認が必要であるという考え方は第一で間違いの無いところと考えますが、やはり、お歳を召した方にとっては、長引けば長引くほど記憶も薄れるという状況を考慮すると、本人確認に拘るだけでなく、このような未統合記録に限って、政治判断で統合し、本人のためにも早期に決着する方策をとってもよいのではないかとも思います。	過用課在籍時は、庁県からの期間照会及び業務センターからの事故リスト等の回答業務に携わったことがある。年金手帳の紛失による再発行や年金手帳の重複取消に関する事業所調査、年金請求に係る職歴調査業務を行なっていたが、当時はこれがあたり前の業務として日々取り組んでおりました。しかし、調査において、氏名・生年月日の相違、事業所名の相違(いわゆる、屋号での照会)などがあり、その都度、本人に照会し訂正届の提出をお願いすることもあり、このような被保険者が年金を請求する時になって、困ることになるのではないか、また、勤務時に自分の名前や歳を偽って入社する必要があるのか、疑問に感じた時期があったように記憶しています。したがって、年金を請求する前に自分の職歴や加入期間を手帳に記録しておくことも大切であると認識し、早期回答に努めるとともに、窓口でも必ず手帳に記載しておいてくださいとお願いしていたように思います。しかしながら、未統合の記録、厚生年金の旧台帳の中にコンピュータに収録されていない記録があることについては、期間照会の調査業務を着実に行ってきた者にとっては、とても考えられず驚いておりますし、このような問題の存在を知ったのは、一昨年以降	未統合されていない記録等の対応については、年金額の増額に繋がる受給者にとっては必死であるという思いから、出来るだけ早期に記録の確認調査をして、受給者に喜んでいただきたい思いで取り組んでまいりました。 また、歳を取って、年金を請求する段になって、古い記憶をたどって職歴をしていただくには、とても無理があるのではないか。職歴が一箇所という方々ばかりではないので、この点について、年金手帳の職歴欄に必ず記録しておくことを事業所を通じて指導や注意喚起することも必要であったのではないかと思います。当時は、年金は請求行為である。そして請求時に職歴をすべて記載していただき漏れがあれば、その時に加入期間調査をすればよいという考え方があったのではないかと思われます。人間だれしも歳を取れば忘れるものであり、そのためにも、若手段階で記録を整備しておくべきであるというような考え方、方針で取り組むべきであったのではないかと、現時点で見た場合、このような点が反省すべき点と考えます。
7844	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていない問題で知っていることはありません。	全職員のマンパワーで地道に対応するしかないと思います。	年金記録問題は社会保険庁の最優先課題だと認識しております。報道で騒がれ始めた頃に知りました。	実際の担当業務よりある意味では優先して全力で対応しました。年金記録問題が存在することを把握しながら、早期に解決に向け対応しなかったこと。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7845	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	古い記録については、やはり紙台帳を扱ったことのある経験豊富な社会保険職員の古参者でないと、いくら機械が使えても当時の事業所の変遷(事業所名称や所在地の変更、合併等による同じ名称の変更等)が判らないままで、検索を重ねても解決に繋がらない記録が残ると思われる。 いかにしてそのような人材を残すかは、私たちの力ではどうしようもない部分もあり歯がゆいところである。 現時点では、そういった人材を確保した上での人海戦術しかないと思います。	基礎年金番号が導入された当時、単に手元にある国民年金番号と厚生年金番号をひとつにすれば良いという指示(指示者は不明)で終わっていたように記憶している。但しそのような事をすれば今起こっている宙に浮いた記録が残るのは、職員であれば誰もが想像できたのではないかと思う。	そうゆう私自身も、年金番号のいわゆる一元化が実施されるにあたり、単に一時的に照会文書を送るのではなく、記録を整備しておくべきではないかと上司に進言したように記憶している。上司からの返答は「おまえが全てするか？」というようなニュアンスの回答であり、いずれ年金請求時には本人に確認して統合されるものだから大丈夫、といった空気に押し流されてしまったのも事実である。 単に数字による報告や内部告発的な意見を求めるのではなく、今以上に、もっと現場の意見を聞いて、それを生かせる組織になっていかないと、職員は使い捨てで終わるのではないかといった猜疑心と、疲労だけが残る印象が蔓延し、世渡り上手なYESマンだけが優遇(人事評価も含め)され、本当に必要な解決策を持ち、それをどんどん進言できる人材は育たないのではないかと思う。 年金番号の一元化と共に、他の個人情報も管理しようとした当時、総背番号制に反対した一部
7846	地方庁	社会保険事務所長			年金記録問題は、年金という他に例を見ない長期スパーンで一人一人の国民に関わる事業であり、生活に密着しているにも関わらず、制度周知が非常に遅れていることが、大きな根源であると認識している。 現場の職員の業務に対する意識不足も否定しないが、記録管理における幾多の変遷、就職形態の変化、そして、度重なる制度改正等々、現場の対応だけでは防ぐことのできない事象が重なり合った問題である。 当然、保険料の着服などあってはならないものもあり、批判を受けても仕方が無いケースもある。 一方で、記録管理方法の移行時には、当然完璧な切り替えを目指すべきであるが、最小限のリスクは避けられない。リスクを避けるための工夫、努力がどれだけあったかにより、国民が評価するものである。 「年金教育」もなかなか進行しない。全国民の生活に関わる制度であるので、是非、義務教育の必須カリキュラムとして取り入れるべきである。 年金が身近なものであるだけに、政争の具となってしまったことが、残念でならない。 なお、通常業務の中でレアケース的に相談を受け対応したことはあったが、「問題」というレベルでの認識は、いわゆる「宙に浮いた5，000万件」と言われたときである。	ここ3年近くは、「特別便」をはじめとする記録照会の対応に忙殺される日々であり、相談者一人ひとりに真摯に対応し、理解を得ることに心を砕いてきた。 今回の記録問題に対する国の対応は、冷静さが欠けていた。 まず、5，000万件の数字に踊らされ、国は基礎年金番号導入の目的や統合処理のこれまでの経過、未統合の内容等をもっときちんと国民に説明し、その後の解決策についても、国民の立場にたった方法を検討し、理解を求めるべきであった。 「特別便」も、現役に対して「定期便」を実施するのであれば受給者だけを対象とすれば良かった。そうすれば、高齢の受給者を5時間も6時間も待たせることも避けることができた。また、フォローアップを行うくらいであれば、お知らせする内容ももっと工夫すべきであった。ましてや、何かにつけ受給者を事務所に呼び出すような文面で、現場はあきれるばかりであった。 また、特別便を実施する前に、統合により減額となるケースや給付の時効の取扱い、3号特例の復活などを早急に整備するべきであると、現場から要望したにもかかわらず、対応策を出さずに走り出し、結局は世間から批判を受けて初めて対応することを繰り返したことが、混乱をさらに大きくし、不信感を増長することとなった。 機構になった暁には、現場の声を十分に受け止めた事業運営を切望するものである。
7847	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	適材適所に人材を配置する。(過去の制度の経緯等、分からないと難しい部分が多く、当時のことを知らない職員が大半である。異動のスパンが短いとせっかく身に着けた知識の活用がおろそかになりやすい) 過去の制度がどのように推移してきたのか、LANで検索したらその当時の制度がどのようであったのか、見れるようにする(国民年金全期間前納・特例納付・高級船員・海軍甲船員等)	平成19年3月ごろ、国会案件になっていたことで、年金記録問題を知った。その当時の認識では基礎に統合されていない記録といっても、すべてオンラインに収録されているか、マイクロフィルム検索で記録が判明するものだと思っていた。年金裁定時に丁寧に聞き取り調査をしていれば、おおよそ正しい年金支給がされているものだと思っていました。 その後、オンラインシステムに収録されていない記録、生年月日をオンライン収録するときに端数を切り捨てて収録しているなど、ずさんな管理をしたことがわかり、国民の皆様に大変申し訳ないという気持ちと、制度創設時に現代みたいな記録管理システムができなくても、もっと長期のスパンで記録を管理する方法を設立してなかったのか疑問に思います。	残業、休日出勤をしてもさばききれないほどの、大勢の来客対応、事務処理に追われて、どのようにと考える余裕もなく、庁の示すマニュアルどおりの対応をするので精一杯でした。まだまだ、道半ばなので、今まではやってみないとどのような問題があるのか分からなかったことがたくさんあったけれど、これからは各県で判明した問題点、疑義照会案件等、分かりやすLAN等で検索できるようにしてほしいと思います。
7848	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にはありません。	6.9万件については、事務負担軽減のため、申立を受けてから訂正するのではなく、雇用保険及び法人登記確認後、まずは訂正前の記録に戻して、その後本人あてに通知し、本人から相違の申立があれば第三者委員会へ申し立てる方法にした方がいいと思います。	当時から東京都の事務所は、強引に金額及び標準報酬の引き下げをさせている話しは聞いていましたが、従業員の標準報酬月額を勝手に引き下げる事は、将来的に問題になると思っていました。	実態に応じた届出を指導しましたが、問題が起こる前に、もっと早く年金定期便を送付するべきだったと思います。
7849	地方庁	社会保険事務所課長級以上		①昔の制度や紙台帳での管理等では、現在の問題は必ず起こることです。そういったことを正しく理解していただくことが、問題解決には不可欠だと思います。 極端な例を上げれば、手番を複数所有している方で問題は全て社会保険庁だといった対応や自分の年金が少ないのは社会保険庁のせいだと言った考えを持っている方をできるだけ少なくしていく広報が必要だと思います。非常に難しいことですが、そういった考えを持っている方が周囲に影響を及ぼすことが、業務の運営に支障を及ぼし年金問題の長期化に拍車をかけると思います。 (無理だと思いますがマスコミ対策もお願いします。) ②このような状況になってしまったら、一歩一歩少しづつ解決をしていくしかないと思います。期限を定めても、死亡者や基礎番号導入からの通知等でまったく回答をしていただけない方などが多くいる状況では、いつまでたっても完全解決は無理だと思います。(現場で対応していると、偽名、生年月日のサバ読みや名義貸は結構います。)高齢者などの時間的な制約がある方を優先的に対応していくしかないと思います。 ③現在の政府方針に反しているような意見ですが、本当に問題解決を求めるならば、長期になってしまっても、誠実に対応する(対応する姿勢)ことが大切だと思います。どのような方策でも職員が前向きに一歩一歩実施していくしかないと思います。	採用当時、年金給付課に所属していましたが、裁定時には必ず可能な限り氏名索引を行い記録を確認していたので、その時に漏れてしまったものだといった認識でした。それに当時は、事業所名を被保険者に言わなかったので思い出せなかった記録だと思いました。また、電子化されていない台帳がこれだけあるとは思っていませんでした。 旧法時代は紙台帳なので本人が番号を提示するか年金を支払っていた記憶が無ければ、記録は漏れてしまうので、旧法時代はそういった方々だと思います。 なお、遺族年金裁定時などでも確認していたので確認の取れたケースも少ないけどありました。 平成8年に採用されましたが、基礎番号導入時点で今回の問題は判明していたと記憶しています。 なお、電子化されていない台帳があるのを知ったのは今回の問題時です。 ※昔も何件かありましたが、電子化するときのミスだと思ってました。	事務所として対応の中で優先的に対応をしていただけです。 昔は、紙台帳でしたので、今回のような問題は必ず起こります。このことを前提に考えれば下記に2点が一番の問題だと思います。 ①事実が判明した時点(平成10年頃から？)で年代を区切って通知を出しましたが、その時に年金受給者にも出すべきだったと思います。(当時疑問に思いました。) また、大々的に広報を行うべきだったと思います。そうすれば現在の一方的な状況ではなかったと思います。 ②電子化時の入力ミスはしかたがないにしろ、電子化していない記録があることが問題だと思います。少なくとも、電子化されていれば、年金相談時などで統合できた記録も多くあったと思います。
7850	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		とにかく、保有する記録(データ)を全てオンライン記録に収録すると共に、内容をチェックする以外にはないと思います。	国会、マスコミ等がとりあげるようになってから。 5000万件も未統合記録があることすら知りませんでした。	記録問題の早期解決のため、庁の方針に従い、休日・夜間も含めて尽力したつもりです。
7851	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし	経費を抜きにして考えるなら、大人数で集中的に取り組むことが必要だと考えます。	私は、報道によって、その事実を知った。 国として国民の皆様の記録は、しっかりと管理していなければならないはず、あってはならない問題というよりは、ありえない問題。特別便等によって、国民の皆様からの協力によって、記録の確認をするのは、非常に恥ずべきこと思う。	国として、記録をお預かりしているという個々の意識が非常に低かったと思う。
7852	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	地方において、名簿・払出簿の欠損が多数あるので、旧台帳カセットをすべてオープンしてほしいと思います。	3年前位から報道等で知りました。大きな社会問題と思っています。	年金記録をそれぞれ被保険者に結びつくように、日々、旧名簿・マイクロフイルム・払出簿と存在するだけの資料を駆使して調査しています。少ない職員が 多数の臨時職員を指導しながら、業務を進めるのは非常に困難でした。若い人は名簿の筆書体の字が読めない。50年の間に地名が変わり、事務所の管轄も変更されている。補正入力は職員のみなので比重が重くかかります。やっと、番号をみつけても名簿のないものが多く、wmもカセットオープンされていないので確認に手間取り、回答により時間がかかったようにおもいます。
7853	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		社会保険業務センターで保管している旧台帳をWMで確認できるようにし調査期間を少しでも短縮する。		不明の記録をできるだけ見つけ出すように努めた。 社会保険業務センターで保管している旧台帳を取り寄せるのに時間がかかる。WMでも確認できるようになっていたらもう少し回答が早くできると思う。
7854	地方庁	社会保険事務所課長級以上	会社によっては試行期間を設け、一定期間を経てから社会保険に加入させていたケースが過去にはあった。転勤など会社を移った場合に新しいところで社会保険に改めて加入することから、資格期間が空くケースがあった。本人の事情により氏名・生年月日を変えて社会保険に加入していたケースがあった。	特別便等を通じて回答のない方に対して戸別訪問を実施し、ご本人への接触を図るとともに、接触できない方に対しては関係機関にご協力をいただき、記録の判明を図る。接触できない方については専門チームを作り、周辺調査などを徹底的に行い、未請求の期間について再裁定の請求書を提出していただく。	年金記録問題が全部社会保険庁の責任によるものであるようなことであったと思うが、厚生年金・国民年金年金番号、氏名の変更等を基礎番号に統合することで、大部分が解決できるのではないかと認識をしていた。業務センターで管理している記録が一部誤りがあるとしても、各社会保険事務所の記録等を調査することによって、ほとんどの記録が判明するものと認識していた。 年金の記録が問題となった平成18年5月ころ。	年金特別便等の相談を行うときに、相手の話をよく聞くように心掛け、その後で制度などについて説明を行い、調査できることについては全部調査をし、ご本人の記録を見つける努力をした。再裁定を請求なされた方に対し、通知支払いがあまりに遅く、何回もご連絡をいただくなど大変ご迷惑をかけた。年金特別便など同じような通知が、同じ方に対して時間を変えて郵送されたことから、何回も窓口に見えあられ大変ご迷惑をかけた。照会に対する回答が数ヶ月を要することが多く、何回もご連絡をいただいた。
7855	地方庁	社会保険事務所課長級以上	世間一般に知られていない問題など無いと思っている。 当初全て社会保険庁の管理体制と報じられて来たにもかかわらず 根幹は行政の責任ではあるが、零細企業にとっての保険料負担の 重さ・やむを得ず年齢を偽り就職していた状況など多くの人が冷静 に判断していると感じる	今以上の方策は無いと考えます	3年前に記録問題が発生するまでこれほど年金記録を特定するのが 困難であるとは気づかなかった	この3年間は、記録相談対応に精一杯対応してきたと思っている。 30年を超える社会保険経験のなか何度かは年金記録の漏れを 市民から指摘されたことはあるはずだが、全く記憶に無い。 年金受給時に探せばいいという当時の考え方にまったく批判的な 思いは無かった 受給者・被保険者の訴えに真摯に対応してきたとは言いがたい
7856	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	知りません。	具体的にはわかりませんが、人数を増やしても業務を覚えるまでに時間をようするので、簡単にはいかないと思います。	いろんな理由による記録の統合もれ。 いつ頃かは覚えていませんが、普通に職場及び報道等で知りました。	自分に与えられた仕事をこなすだけです。 反省点はいろいろあるのだと思います。 私は、 一人一人が責任を持って、処理をする。 手を抜かない。 チェック体制をしっかり整える。 等があると思います。
7857	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	現時点において、年金特別便や個別の通知、電話など、十分やってきていると思う。100%すべての記録が誰のものか判明すれば解決したと言えるのだろうが、それはかなり不可能のように考える。 今後は、いままでと同様に記録の照会などに丁寧に対応していくことはもちろんのこと、信頼できるシステムの構築や、将来年金がもらえなくなるのではないかという不安を取り除いていくことが、問題の解決につながっていくと考えられる。	問題が存在すると知ったのは、初任者である平成18年の頃。 知った当時は、基礎年金番号以外に手番があることを聞かされていたので、記録がないというのも他に手番があり、こちらに相談に来ていただければ見つかるし、そこまで騒ぐほどの問題ではないと思っていた。 その後、徐々にいろいろな問題を知っていくうちに、受身ではなく、こちらから積極的に解決していかなければならない問題だと認識していった。	年金記録のこと以外で来所されたお客様に対しても、自身の年金記録を確認していただけるようお願するなどの対応をしていった。 電子化の際や、基礎年金番号ができた当時にしっかりと記録の確認をしてもらうべきだったと思う

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7858	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特に、ありません。	専門の部署において、ベテランを中心に、検索や調査等を継続的に行っていくこと。 コンピュータ検索については、性能のレベルアップを図ること。	年金記録問題は、年金権に直接影響し、生活にも当然響くものであり、深刻であると認識していました。 厚生年金の手帳番号を複数もっ手いる人や手帳を失くしている方は決して少なくないことは、日ごろから感じていましたから、年金請求時には丁寧に対処するようにしなければならないだろうと思っていました。平成8年頃に、年金相談業務に携わっていて、職歴など思い出せない人もいましたので苦慮した覚えがあります。	年金相談業務に携わっていた頃は、対応した件については、丁寧に対応するようにしていていましたが、その後、業務が変わって意識が薄れていったことは事実だと思います。 現時点においては、以前は、記録の統合などは、年金請求時に、チェックしていくやり方を念頭においていたが、今後は、定期的に、確認するなどしていくのがよいと思っています。年金記録問題は、解決に当たっては、地道に、粘り強く、年金受給者や被保険者の方に応対していくことが大事だと思っております。
7859	地方庁	その他(社会保険事務局)			年金記録を正確作成し管理するという意識がかけていたために起こった問題であり、何十年も記録を管理するというシステムができていなかったために起こったと思います。 記録問題が存在することを知ったのは、新聞等のマスコミによって知ったので、時期としては不明です。	すでに発生した問題については解決に向け、その時々の担当の課で取り組んだ。 反省点としては、年金記録を正確に作成する体制づくりと、被保険者が受給の時などの何十年か後に記録に誤りがあることを確認するのではなく、日頃から自分の記録について確認できるシステムを作ることだと思います。
7860	地方庁	社会保険事務所長	特にございません。	まず第一にやらなければならないのは、特別便及び定期便の回答が遅れていることです。早急に解決するためには、膨大な量なので事務所だけではなく全職員が何らかの形で支援していくことだと思います。 更には、回答をスピーディーに行なえる体制づくりが必要です。そして、その問い合わせに対しては、丁寧親切な対応ができる人材を窓口に必ず配置する(有資格制にする)。 又、お客様対応を全て事務所に委ねるのではなく、組織全体で対応できる体制つくりを考えてほしい。(事務所は毎日パニック状態) 現場では信頼を回復する努力を継続するのみである。 次には、ここまで問題が大きくなったのは社会保険庁と被保険者との情報交換がねんきんとく別便以前はほとんどなかったことだと思います。定期便等の案内が定期的に実施されておれば、支払済かどうかの問題、記帳ミス等は多少は出ていると思いますが、その都度適切な処理ができ社会問題にはならなかったと思います。従って、今後は、1年に一回きりの定期便ではなく、ウェブ上等で 支払記録が支払後に見れるようにすべきである。又は、支払後に年金手帳に記入できる、支払	私は昨年12月に民間採用で入庁いたしましたので、そのときは既に大きな問題になっていた。7月に現在のポストに就き、早期解決に向け今も全職員が一体となり努力していると認識しております。	初めて現場の責任者として赴任したのは今年の7月です。3月受付分の未回答は厚年、国年は20，000件ぐらいありました。大変な量に驚きました。 事務所全職員が休日出勤等で頑張っていただき、現在3000件を切った状況です。12月18日までに完了すべき日々努力をしています。 反省点につきましては、私が入庁する以前なのでコメントいたしません。 しかし、教訓として、①問題が発生したら即解決すること。②問題発生を避けるための処置策を必ず講じる等を現在の仕事に取り入れたいと思います。
7861	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られている以外、知りません	これから年金はいろいろ変わっていくとおもいます。それを世間の皆さんが知らなかった聞いてなかったというようなことがないよう、周知することが必要だと思います。また、みんなも他人任せをするのではなく、自分自身のことなので、自分の記録がどうなっているか等責任をもつ必要があるとおもいます。	「消えた年金記録」問題で騒がれていた時、相談窓口にいましたので、お客様は以前加入厚生年金に入って仕事をしていたのに、記録がない、期間がたりない、親が国民年金をかけていてくれた等、記録が見つからないと、社保庁が全面的に悪い、記録を破棄してしまっているなど、お客様がセンターに押しかけ、 4～5時間の待ち時間があたりまえでした。今は、その頃に比べると大分、待ち時間も少なくなったと思います。	年金の記録は、お客様の大事な老後の生活我になります。お客様の大切な記録が見つかっても、その後、年金に反映されるのが、1年先、2年先、又、時効特例で最初は、5年分それ以前の分は、それから又1年ぐらいかかってしまい、高齢のお年寄りが多いので、もっと迅速に年金に反映されるといいのではないでしょうか。再裁定処理に時間がかかり、不信感がたまってしまいます。 民間のように、もっと迅速で対応していけたら、いいと思います。
7862	地方庁	社会保険事務所課長級以上		未統合の年金記録の統合は、本人や家族の申し出がないと、整理がなかなか進まないと思います。生存されている方から申し出をしていただくために、地域ごと、年代ごとの適用していた事業所マップを作成し、当時の記憶を喚起できるよう資料提供したらどうでしょうか。本人は、勤めたことは承知しているけれど、厚生年金に事業所が加入していなかったと思い込んでいて、届出しないケースもあると思います。	厚生年金の期間照会業務を担当していた当時(昭和60年頃)、別人の記録が混在しているケースがあり、稀なケースではあるけれど、記録が不備なケースがあることを知りました。ただ、年金を請求する際に、職歴を申立ていただくので、整備されるものと思っていました。当時は今と違い氏名検索もスピディーに検索データが得られなかったと思います。 その後、氏名検索や、事業所検索も容易にできるようになったため、少なくとも年金受給者でこれほど記録が漏れているとは思いませんでした。(年金特別便が出てから知りました。)	年金特別便が出るまでは、年金記録は、年金裁定請求の際には整備されるとの考えがあり、あまり問題意識を持っていなかったと言えます。基礎年金番号が導入されたことにより、更に問題意識が薄れてしまったことは否めません。年金裁定請求の際に本人の職歴確認が形骸化していたこともあったと思います。 いずれにしても、年金記録を扱う私たち職員の意識(大切なみなさんの年金記録(財産)であるとの認識)があまかったと言わざるをえません。 その認識の甘さが、これまで何十年という歴史がありながら記録の整備するという方策をとらなかった一番の要因だと考えます。
7863	地方庁	社会保険事務所課長級以上		年金記録の確認作業には、膨大な労力と経験に基づいた知識が必要と思われます。このため、OBの方の協力を得ること、優先順位をつけ計画的に実施することが望ましいと考えます。	以前には、年金番号を複数持っている人は、短期間で職を転々とする人であり稀なケースだと考えていました。初めて業務課の仕事をした昭和56年頃です。	前記のとおり問題意識が低かったため特別な対応はしていません。 手番貸棟について オンライン処理以前にはやむをえない問題であったと思われますが、事業所指導、広報活動により抑制できたと考えます。 加入記録の誤登録について 紙媒体での記録を進達によりオンライン記録として収録していた当時の進達方法に問題があったと思います。(手番、漢字氏名、フリガナ、生年月日すべての項目を進達しておればよかった。) 報酬月額の改ざんについて 事件発生の背景に、滞納事業所の改善状況ではなく徴収率に重点をおいた評価がなされてい
7864	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		平常業務と切り離し年金記録において、スキルをもった職員(貿織)を多数投入すべきと考えます。	昔の紙台帳で管理していた記録がオンライン収録されたときに別人等の記録に収録されているとは思わなかった。 平成19年9月ごろ。	反省点オンライン収録の切替時に時間をかけてでも社会保険庁できちんと確認し収録すべきであったと思います。
7865	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	組織全体で責任感とスピード感をもって全力で取り組むとともに、知識やスキルのきめ細やかな伝達の徹底。 また、国民の皆様の立場にたった柔軟な対応が必要と思われます。 具体策として決定通知書等を被保険者個人に対しても送付するなど、加入者と保険者が相互確認できることが重要であると考えます。	平成13年採用であるため、既にオンライン化や基礎年金番号が導入されていたため、社会的問題となるまでは十分な認識はありませんでした。	申請主義による制度的な問題と、年金記録を管理するうえでオンラインシステム自体に不具合多く、国民のニーズに応える制度やシステムを構築できなかったことが反省すべき点であると考えます。 また、職員においても常に問題意識を持ちながら、日々の業務を行っていくことが大切と考えます。
7866	本庁	本庁課長・室長・企画官以上	存じません。	現在進めようとしている解決策を着実に進めていくべきではないかということ以外に、特に申し上げることはありません。	この点について、特に申し上げることはありません。	社会保険庁において年金実務に携わったことはないため、具体的に申し上げるべき点はありませんが、この問題に関し、感じていることは以下のとおりです。 ①結果論になりますが、要は、長期保険としての年金制度の事業運営の最も基本となる正確な記録の作成・管理という問題を、社会保険庁、厚生労働省、さらには政府全体として甘く見たということが根底にあるように思います。 そのため、この問題に、十分なリソースを割くことができず、おろそかな対応しかできなかったということに帰着するのではないかと感じています。この問題の重要性とこれに要するリソースについて、正確な判断があれば、本来は、ほかの省庁から人材を廻してでも処理すべきだったというのが一般国民から見た意見だと思います。記録の作成・管理のような単純業務は、適当にこなしておけば良いという甘い見方が組織全体としてあったのではないでしょうか。 ②紙媒体からの処理からITシステムを活用した処理への業務処理システムへの転換がなぜ上手く図れなかったのかも、他国との比較なども含め、検証しておく必要があると思います。初期には、システムの人材を長として育成しようという意図で、採用・育成していたのが、何故か続かなかったというような話を聞いたこともあります。憶測でしかありませんが、業務の期間になるような専門人材の育成を怠り、施設の運営といった分野に人材を投入したり、実際の業務よりも、人事労務といった内部管理の業務に有意な人材を投入するといった人事政策を続けてきたことのつけが回ってきたということもいえるのではないかと思います。このような人事政策やガバナンスに有効な手が打てなかったキャリア職員幹部の責任も大きいものと思います。 以上、感覚的で極めて雑駁な回答になりましたが、ご容赦ください。
7867	地方庁	その他(社会保険事務所)			とても大変な事で自分の身に起こっていたらと考えると、大きな問題だと捉えていました。 平成19年頃だと思います。	一人一人の話を聞きもれのないようにメモをとりながら対応してきました。高齢の方の話は特に大変ではありますが、記録が見つかるといいと思いながら、話を聞いてきました。 問題点は、基礎年金番号ができたときにもっとアピールして国民の皆さんに理解していただくとよかったと思います。人員的に大変なのかもしれないが、すべてが後手後手になっていると思います。
7868	地方庁	その他(社会保険事務所)		予定どおり「ねんきん定期便」を継続してお送りすることで国民お一人お一人に記録を確認していただくのが最も重要と考えます。	未統合の記録があれほどあることは認識していませんでした。 一連の報道により初めて知りました。	ピーク時にはかなりのお客様が事務所に来られましたが、記録について丁寧にご説明し安心して帰っていただけるよう心がけました。 やはり過去の「年金裁定請求時に記録を確認すればいい」「勤めた会社はきちんと申し出るはず」という受け身の姿勢が記録問題を大きくしてしまった要因だと考えます。
7869	地方庁	その他(社会保険事務局)	とくべつ便、照会申出書等の調査時、名簿(マイクロ)とWM上の取得年月日 が相違していることが判明。念のため名簿の前後の人の記録を確認すると、同様の事例がみられた。(厚生年金) 本人からの照会がなく、訂正等の処理をすることができない。	名簿とWM記録の突号	過去の長い年月の積み重ね等により生じた問題。 基礎年金番号設定時頃。	賃金職員等増員するだけでは対応が困難であり、専門知識を待った職員が担当するべきであった。(オンライン切り替え時等)

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7870	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	地道にご本人の記録と思われるでまだ回答をいただけていない場合は、電話や個別訪問するなど細かい対応をしていくしかないと思う。 しかし、これだけ人員の少なくなった状況でこれまで以上の対応は不可能に近いのが現状だと思う。 人を増やしたうえで研修等を充実させて、地道にマンパワーの強化に努めるようしていくしかないと思う。	現職もすでに退職している職員も含め社会保険業務に携わった人間すべてに責任があることとして、一丸となって取り組まなければならない問題だと認識した。 経験年数も浅く、記録補正業務に携わることもなかったため、年金記録問題がマスコミを通じて世間一般に広く知られるようになってからはじめて知った。	自分の経験と知識では微力だとは思ったが、自分の担当している業務に加えて、ねんきん特別便のお客様のため窓口や電話対応にできるだけ従事しようとした。 これまではお客様の大切な記録を預かっているという職員の個人個人の意識がなかったまたは低かったと思う。記録問題以降は、職員の意識の向上があると思うが、今後新しく入ってくる方々にもしっかりと研修・教育を行うことが必要。 昔の記録は紙媒体だったこともあり、転記ミスや字の上手下手で読み取ることができなかったりするなど、複数の人間の目でのチェックがあったとは到底考えられないようなものも多いので、当然のことながら記録の処理には徹底した複数の人間のチェックを行うことが必要。
7871	地方庁	その他(社会保険事務所)	生活保護受給に伴う法定免除について、実際は生活保護が打ち切られているにもかかわらず、法定免除のままになっている者や、障害年金受給により法定免除の対象となるにもかかわらず、免除となっていない者がいる。	市町村との連携をより深めることと、職権での法定免除処理を早期にできるようにすることが必要だと思います。	年金記録問題は年金制度の根幹を揺るがし、国民の皆様からの制度に対する信頼を一気に失ってしまった非常に大きな問題だと認識しています。この問題を知ったのは、国会やマスコミ等で年金記録問題が大きく取り上げられるようになった平成18年から平成19年頃です。それ以前は、年金相談等の中で加入記録が漏れていたり、また、記録が見つからないとか、見つかっても不備な記録だったなどという例があることは認識していましたが、そういった例が非常に大量に存在し、しかも杜撰と言われて当然というような方法で処理されていた実態を知ったのは、国会やマスコミ等で取り上げられるようになった頃です。	私はこの問題を認識するようになって以後は、年金記録の確認の際は(8)で認識した実態を踏まえ、記録が確認できない場合でもお客様からより深く聞き取りをし、様々な可能性を考えて確認にあたるとともに、所内の先輩などから知識を教えてもらいながら、未統合の年金記録を1件でも少なくしようという気持ちを持って対応してきました。 この問題についての反省点は、制度のスタート時から様々なことが考えられると思いますが、私は、基礎年金番号制度が始まった平成9年以降、未統合記録の確認を十分に行ってこなかったことが大きいと考えます。ねんきん特別便や定期便のような制度を早くから根気良く続けていれば、多くの人にもっと早く年金をお支払いできたのではないでしょうか。あとは、私違職員が実態を知らなさ過ぎたことと、認識が甘かったことだと思います。
7872	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	現在も対応しているように、問題発生の原因を追究し、今後このような事故を発生させないよう対策をとればよいと思います。	平成9年の基礎年金番号導入時に、1人の被保険者が複数の手番を持ったままとなる人もいるが、年金請求時に本人確認し、統合すれば良いと指導を受け、そう考えていました。	被保険者に職歴を年金手帳に記載し、事務所に来る機会があるときに証明を受けておくよう指導していた。年金制度の度重なる制度改正に対する対応が甘かったと考えます。
7873	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	集中的に取り組む。	制度上に問題がある。 行政側の責任だけではなく、本人にも一部責任がある。 平成19年頃と認識している。	誤っている記録であれば、迅速に正しい記録に訂正するよう努力した。 迅速・正確な対応が必要だったが、時間がなく、大量の処理であり、途中に事務処理に変更があったり、きめ細かい対応ができなかった。
7874	地方庁	その他(社会保険事務所)	思いあたりません。	現状の作業を続けるしかないのでは・・・・ 動めたけれど、「記録がない」という照会が、ものすごい件数だと思います。 実際に、動めたかもしれないが、加入されていないことの方が多いと思います。 すべての申し立てを調べることは、ものすごい労力・時間がかかります。 一気に片付く問題ではない。 浮いていると言われた、統合されていない記録を処理すべきだと思います。 記録の回答をする人、統合されていない番号を特定させる人、専門で処理していく方法がいいと思います。	正直、年金記録問題については、大きな問題になるという意識が、薄かった気がします。 厚生年金の番号が複数あり、国民年金の番号があり、複数の手帳を持っている。何人も見てきました。その際は、記録の統合・整理してあげれましたが、これは、大変だなぁ。と思っていました。 ただ、年金を請求する際に、加入の履歴を確認し、最終的な確認をするわけで、その時に必ず整理するはずだと、思っていました。 基礎年金ができ、一人ひとつの番号にします。と導入した時に、どのくらいの人が関心を持って、記録の統合・整理をしてくれたのか。 報道では、浮いた記録とはいっても、管理はされており、統合・整理していないだけだと思っていました。だが、管理している記録は、名前が違っていたり、生年月日が違ったりと、ものすごいにとだと思いました。	「記録がもれている」という方に対しては、本人の氏名・生年月日が違う可能がある。名前から、生年月日から、会社名から等できることすべてを尽くす。しかないと考えました。 この問題の反省点は、 ①台帳からオンラインへの移行の不手際。 ②基礎年金番号導入時の広報・アピール不足 ③請求時の最終確認の甘さ
7875	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	人員や予算を確保して、徹底的に調査する。	社会保険庁のずさんな管理が巻き起こした問題であるため、あらゆる批判も 真摯に受け止めようと思った。 そのような問題を知ったのは世間一般的な時期と同じ。	すべての責任は社会保険庁にあるため、記録問題解決へ日々努力して いこうと思った。 職員一丸になって国民の皆様の記録問題解決に向け、日々努力はして いたが人員不足のため、思うように進まなかった。もっと、人員を補うことが できていればよりスムーズに進んでいたように思う。
7876	本庁	その他(本庁)	特にありません。	地道な取り組みを続けるほかないかと思いますが、もう少し事態が収束した後は、専門部での調査が必要になるかと思われます。 判明できそうなケースと、外国人等で判明がかなり困難なケースなど分類わけが必要になってくるかと思います。	健康保険の担当がながく、問題の詳細を知ったのは報道が始まってからでした。 末端の個人がどうということではなく、全国統一の事務処理マニュアルを設けてこなかった庁の方針と、制度未発達による施策の問題と認識していました。	現場で押し寄せるお客様に、誠実に対応することが個人でできる精一杯のことでした。 誰にでもわかるような単純な制度でないこと、記録が個人に対して閉じられており、給付を受けられるまで実感として感じられないため高い関心をもってもらうのが困難であることが挙げられると思います。
7877	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在行っていることを誠心誠意、こつこつと進めていくことが大事だと思います。 ただやはり、スピード感という点では世間一般の目からは足りないと思われているので、マイクロ・旧台帳など当時のことに精通しているOBの者などの益々の協力が必要と思います。	恥ずかしながら、年金関係の業務に携わることが無かったため、あまり意識したことがありませんでした。国会で騒がれ始めてから、「問題の重大さ」を知ったように思います。 業務課において、健保・厚年の資格関係の業務を行っていたときは、事業所調査等で報酬月額の届出(取得時や月変・算定基礎)に誤りやが多いと感じたことはありました。 また、疑義複調査照会票を送付しても当時は音沙法のない者(回答のない者)が多く、報酬が大きくなるまでは国民自体が無関心すぎたのではないかとも感じています。	未統合の記録が残っていることについて、当時は「将来年金の請求をするときに全部調べるので大丈夫」と教えられたような記憶があります。 自分も年金の係の経験が無かったので、納得してしまっていました。 反省点としては、まず膨大で細かな記録を紙で管理していたことや電子化の際のチェック機能がしっかりとしていなかったこと等、人的措置をもっと出来ていればここまで誤りが多くなかったのではと思うところがあります。 また、基礎年金番号が出来た際に、もっと社会保険組織一丸となって問題を認識し、早くから対策に力を注いでいくべきだったのではと今更ながら思っております。
7878	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	長年積み重なったものが、現在表面化されていますので、これをすれば解決する、というような方法はないと思いますし、現時点でそういった方法もなかなか思い浮かびませんが、現在、各種案内を送付したり、旧台帳をチェックしたり、という事を行っていますが、それらを地道にやっていくほかないと思います。小さな事ですが、普段の業務の中で、特別便等の相談をされたお客様を始め、他の用件でも、お電話をうけた場合や窓口対応した場合には、未統合の手番がないかはチェックをしたりしています。 記録の調査を担当した事もありますが、昔の制度がどうなっていたか、とか当時の事務処理の仕方とかわからない事も多いため、いままでの年金制度の歴史が一つでわかる資料があるといいと思いますし、記録の調査のマニュアルというかそういった手引書があると助かります。 また、年金番号を確認するには、現在、氏名検索しかありませんが、生年月日からでも、ある程度地域とかを限定すれば、検索できるシステムがあるといいと思います。(予想できない読み方をする場合等があるので。)	当初、年金記録問題とは、基礎年金番号に統合されていない手帳記号番号が多数存在していることと認識していました。平成17年4月より業務課に在籍していた時に、重複取消届等の手続きがあり、未統合の手番を基番に統合するという事を知りました。資格取得届の際に添付された年金手帳に番号が複数ある場合は、統合されているか確認し、統合されていない場合は案内をするようにはしていましたが、当時は問題とまでは認識していなく、年金を受給するまでに統合すればよい、というような空気がありました。 テレビ、新聞等で宙に浮いた年金、消えた年金と言われるようになって、そういったことが問題であるということを認識しました。その後、オンライン記録に収録されていない統台帳が存在するか標準報酬の問題とかはニュース等で知ることになりました。	基礎年金番号が導入されたとき、どのような広報とか案内をお知らせをしたのか具体的にはわかりませんが、(8)でもあるように、受給するまでに、とか請求するときに統合すれば問題ないというような感じが当時ありましたので、この問題に関する認識が甘かったと考えます。また、厚生年金の手番を多数お持ちの方もいらっしゃったりするので、当初より年金番号の重要性がしっかり周知されていなかったのではないかと思います。
7879	地方庁	社会保険事務所長	特にありません。	あまりに膨大な件数であり、限られた時間と人数では早急には解決できないことから、受給権者を最優先に対応し、被保険者の方々には若干の時間的な猶予を請じなければ解決できないと思います。 急ぐあまり、照会された方に対し、なおざりな回答であっては事後の対応に時間を要し、信用失墜にも繋がることから「丁寧・誠実」に対応しなければなりません。 また、「正確かつ迅速に対応」するには、年金問題は現場職員が解決するのは当然でありますが、平常業務を抱えていることからマンパワーが不足していることは否めません。外部委託を積極的に図るとか、平常業務への人的支援が必要と思います。	年金記録は全ての国民が年金権利を取得するまでの資格記録であり、国民の皆様に対して、今日のような記録漏れ等が過去からあったこと自体、行政として不作為そのものであり、国民の皆様に対する信用失墜行為であると同時に社会責任を認識しております。 具体的にこの問題が存在することを知りえたのは、年金関係部署に携わっていなかったこともあってこの数年前の発端時からであり、今日のこのような大変な事態になるとは夢にも思いませんでした。	過去、年金相談窓口で年金裁定手続きを踏まえた年金受給権者の方々に対して、このような記録漏れ等が生じていたのは、当時から年金相談窓口で、職員がよく資格記録を確認、ご本人から聴取していなかったことが原因であることは紛れもない事実であると思われます。 その方々に対しては、当時の職員は退職していても、言訳にもなりません。現時点では、現職員が当事者責任であるという意識をもって、「資格記録の再確認のために時間を要することもあり得ること」を請求者にお伝えする等、誠実に対応して、ご理解を頂くしかありません。 一方、照会をされた回答において、記録がありませんでしたという方々には、事業主が適用事業所としての社会保険加入手続きを怠っていたと思われる事象も見受けられる事から、事業主の加入手続き義務など、法律義務について、例えば、未加入事業所については広く労働者に知らしめる観点から、労働関係官署、法人登記の窓口である法務局等の公的機関のホームページへの掲載をする等、関係機関の連携強化を図るべきであると考えます。
7880	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		ねんきん定期便等の社会保険庁からの各種お知らせに対する確実な回答と、正しい回答に基づく適切な処理。確実に回答を得るための周知・お知らせ内容の簡素化等。	高齢期に受け取る生活設たる年金額が過少になっているおそれのある深刻な問題。若年期には実感がわかず軽視されるおそれがあり、人生に関わる深刻な国民的かつ国家的な問題と捉えられるべきもの。 18年頃、報道や仕事を通じて知った。	18年頃に報道等を通じて知った際は、直接当事者ではなかった、つまり受給者ではなく、また、年金記録問題を直接担当する立場でなかったため、今ほど深刻に受け止めていなかった。今、職務上、担当する立場にあり、いかに人生に直接関わる深刻な問題かを認識するに至り、国民的、国家的問題であることを、国民全体で共有する必要性を感じており、そういった観点からも、担当の業務に努めることとしている。
7881	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7882	地方庁	その他(社会保険事務所)		問題の解決とは、どの部分までできたら解決とするのか。完全に未統合記録をなくし、正しい年金支給とは、永遠にならないと思います。記録解明に対する努力はもちろん必要ですが、最終ラインを決めること(費用対効果を含め)が必要になり、最終的には政権政党による謝罪・申立されている方への救済措置の徹底を行い、期限を明確にすることが必要ではないでしょうか?	長年の政権政党や厚生労働省・社会保険庁による事実隠蔽だと認識してます。実際に勤務していて、基礎年金番号への統合をこれほどまでに重要とは考えていませんでした。職員が分からない以上、一般の方は知りようがないと思います。年金記録問題を知ったのは、平成19年5月です。	お客様への対応が一番と考え、質問に対し隠し事をせず、逃げず、精一杯分かることを伝えてきたつもりであります。今後も長妻大臣の方針のもと、臆みをだしきることが必要だと思います。反省点については、この問題が表面化する前から、何年かに一度でも年金記録の送付をすべきであったと思います。
7883	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
7884	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	計画的で、人員等十分な体制を組んでチェックする。 機械化以前の管理が十分でなかったことと、機械化時およびその後の取り組みが十分で無かったことが原因である。過去の幹部の責任が大きい。	認識していなかった。この1年ほど携わるなかで、特に国民年金の記録もれがあることが被保険者や受給者への信頼を損ねたと強く思うようになりました。	精一杯記録問題に自分が取り組むようにしてきた。管理の難しさはあったと思うが、手管理時代と機械化時にしっかりしていればこのようなことにはなっていなかったと思う。
7885	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		新聞報道で知りましたが、はっきりとした時期は覚えていません。	当時は様々な時代背景はあるとしても、お客様のお金を預かってるという意識が足りなかったのかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7886	本庁	その他(本庁)	分かりません。	(6)について何か問題があるのであれば、地道に解決に向かう事。	年金の根幹を揺らす大きな問題だと認識しました。 新聞報道で知りました。	厚生労働省保険局に出向していたので対応は出来ませんでした。 (平成19年9月より体調不良により、長期にわたり病気休暇を取得しており、自分の病気を治すことに専念していた為、対応は出来ませんでした) 社会保険業務に携わる方達の国民に対する姿勢と危機管理能力の問題。
7887	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません	ありません	社会保険に勤務するものとして、また、年金制度に加入する一個人として大変な問題だと思いました。 平成19年頃かと思います。	社会保険全体で早急に対応していかなければならないと思いました。電話や窓口のお客様の応対を積極的に行いました。 紙台帳管理からコンピューター管理になったことで、出てきた問題かとも思います。紙台帳の記録とコンピューターの記録を付け合わせが重要と思いました。
7888	地方庁	その他(社会保険事務所)	テレビ等で報道されている内容以外での記録に関する問題については、存じません。	人員の確保が必要と思われます。 また、記録照会業務にかかるWMの操作等を含め手順が複雑であり、普段記録照会以外の業務に携わっている者から見ると、専門的になっていると思います。 これらが簡素化されてくれば、調査に要する時間等が現在より短くなるのではないかと思いま	年金記録の管理方法に一つの問題があったと思います。 また、テレビで消えた年金として報道され始めた頃に未統合記録5千万件をはじめとする年金記録問題の存在を認識しました。	来客対応の際には納得してもらうため、画面を見ながらわかりやすく説明したつもりです。 記録問題の反省点は上記で述べたとおりです。
7889	地方庁	社会保険事務所課長級以上		全面的な問題解決は難しいと思う。 現在、年金記録問題の相談対応をしている職員よりも、過去に実際に事務を担当していた職員の責任が大きいと思うが、現時点でできることは、お客さまの立場に立って、誠実な対応をするのみと感じている。	社会保険庁の存続に関わる問題であるとともに、国民の信頼を損なう重大な事件であると感じた。。 また、平成8年に業務センターから社会保険事務所へ転勤となり、国民年金業務に従事した際、オンライン記録に氏名や生年月日が登録されていない記録が多数存在していることから、どのように本人の記録と特定するのか疑問に思い、そのときにかなりの数の不備記録が存在しているものと感じた。	オンライン記録の修正・追加については、自分自身で簡単に解決できるものではないと感じた。 反省点としては、オンラインに記録を収録する際には、氏名、生年月日はもちろんであるが、入力すべき項目については、きちんと確認し、誤りや漏れがないよう慎重に処理を行うという基本的なことが大事である。 また、国民年金の得喪記録について、厚生年金記録に併せて補正入力することにより、年金記録問題が発生した原因の一端があると思われる。
7890	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録問題に属さないものとも思われますが、被保険者ご本人が偽名、偽りの生年月日等で、加入しているケースがあります。「カタカナの名前を漢字に置き換えたり、OO子、OO江等変えていたものをご本人が覚えておられない」、「勤めるために年齢を高くまたは低くした、医療保険が使えればいい、本名は使えない等で偽名で加入されている」等で、ご本人の特定ができない記録があると思います。このような記録は、加入期間の短いものが多いように思います。	ご本人の記憶に頼るのみであり、広報の活用しか思い当たりません。ご本人の特定を誤れば、別人記録への統合事故も発生に繋がる危険があると思います。	以前より年金のご相談をお受けしたときには、収録されていない記録や統合されていない記録がときにあるので、ご自身の職歴を思い出していただき期間調査をお願いしておりました。年金記録問題と大きな問題になる以前より、日常業務を通じて、被保険者ご本人からお問合せいただかなければ判明しない記録のあることは知っていたからです。が、これほど多くの方の記録が年金に結びついていないとは思ってもいませんでした。	年金記録問題により、年金に対する意識が高くなってはきましたが、相談時にはお客様の立場にたった対応をしようと努力しています。過去の記録を年金の裁定請求時に確実に結びつけるために、ご本人様からお申立いただきやすい環境を整えること。いろいろな面でご遠慮される方が多くおられる地方では、重要なことと考えています。 システムの目覚しい進歩のより、今後は記録の管理事故はなくなると思います。制度発足の時代の紙名簿がきちんとシステムされていれば、記録の漏れは激減していたのかもしれませんが、あの時代にあの紙の名簿に記録されている膨大な情報に国に対する信頼の大きさを感じます。これからは、未適、未加入対策に重点をおいた加入漏れの防止が重要だと思い、事業所には、分かりやすい制度説明に努め、適正な届出指導を心がけました。これからの加入漏れという年金記録問題の防止に努めたいと思います。
7891	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	この問題のひとつに、戦災等で不明になっている記録など欠落している記録の回復があります。現在は、被保険者からの申し出を契機として、記録の収録・補正を行っているが(被保険者個人単位での記録補正)、それだけでは、欠落している記録を修復するのに大変時間がかかるし、被保険者ごとに判断が分かれる恐れがあると思います。そこで、事業所ごとに記録を修復することもひとつの方法だと思います。現存する事業所であれば、資料の提供等協力をしていただくこともできると思います。ある程度事業所ごとに一律の判断になってしまうでしょうが、個人ごとに相違する点は、被保険者からの申し出によって修正することでより精度が高まると思います。数十年前の戦災等で失われた記録を迅速に回復するには、いろいろな方法を考える必要があると思	年金記録問題は、テレビ等で報道されてから知りました。戦災や技術的にやむをえない面(コンピュータがない時代)もありますが、オンライン化の仕方(漢字かな変換等)や、旧台帳などオンライン化されていない記録、年金請求時に統合すればよいとの考え方、基礎年金番号の導入時期等、億単位の記録を扱うにもかかわらず、記録管理の体制が確立していなかったと思います。	私は、名前のない記録の補正など、何十年も前の記録を修復するのに日々努力してきました。数十年前の記録は、その当時なら人々の記憶が鮮明で回復も比較的容易だったでしょうが、数十年たったいまではさまざまな困難が生じています。亡くなってしまっている方もいます。着手する時期が遅すぎたし、なぜ着手が遅くなったのか、反省する点だと思います。
7892	地方庁	その他(社会保険事務所)			厚生年金の記録は、被保険者住所の登録を基礎年金番号付番前は行っていなかったため、本人が失念してしまうと記録の統合が難しく、データベースとして不完全だったのではないかと思っていました。その反面、新しい会社になる度に年金手帳を作る方もいたことから、統合されない記録が出てきてしまうのは被保険者本人にも責任があると思っていました。 平成8年の10月に採用され、健保・厚年の適用課に配属となったので、その時点で以上のようなことを考えていました。	事務処理においては正確さを第一に考えて処理していましたが、未統合の記録をなくしていくには組織全体で取り組むしかないと思っていました。 現場と本庁の風通しの悪さと、お役所体質、年金を取り扱う者としての意識の低さなどが招いた結果だと思います。
7893	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	地道に調べて回答する。	今回の記録問題がおきてから知りました。	できるだけ早く調査し、回答を送付できるよう努力している。 台帳の電子化が遅れているため、全事務所で共有できないのが反省点。
7894	地方庁	その他(社会保険事務所)				
7895	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。		大切な被保険者の記録の管理状態が、コンピューターが普及していな時代かもしれないが、あまりにも悪かったのではないかと思われます。 平成17年4月ころ	請求主義の法律で個々の責任となっていた時代から、時効特例法までできるようになった現在までの時代背景に先を読む力が必要だったかと思います。 将来に向けて、個人管理と国の管理情報がリアルタイムで確認でき、 将来の生活設計のビジョンが立てられるよう情報公開できるようにする等検討したいです。 対応として、自分の時間をできるだけ仕事に注いできました。 反省点 裁定のやり直しを過去に遡って訂正することをお客様の立場にたって、わかりやすい通知とお詫びを合わせて迅速に対応すべきところですが、担当者の教育環境もままならい中、処理を進めていかざる得ないことを解決したいと思います。 ただ、資質ある人員不足が今後の懸案だと思います。
7896	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	ありません。	国民の老後の主な生計費となるものであり、また、年金制度のあり方を問われる問題であり、問題の存在については、平成19年頃と思う。	積極的に窓口対応や現存する名簿等との突合等をしてきた。すでに、廃棄となって、調査不能のものもあるため、切り替え時には、切り替え前の台帳等をすべて保管またはマイクロ化すべきで
7897	地方庁	その他(社会保険事務所)		完全解決は出来ないと思いますただ少しでも記録正常にするのであればやはり知識のある職員が集中して記録の整備にあたることと思います。	社会保険事務所だけの責任とは思いません確かに管理するべきところの指導不足知識不足のため記録が不完全になっているものもあり特別便でご足労かける方はたくさんいます。しかし大半が御自身で年金手帳を数冊発行して紛失しているものが多く、また年金の重要性が分からずペンネームを使ったり生年月日を偽ったり親の受給資格が足りないので自分の記録を親の名前にして登録していたという事例も直接見ています問題存在自体は採用後3年くらいたってから徐々にですが最終的に年金受給の時に記録が直ると聞いていました	重複するかも知れませんがほぼ当時(新採時)から年金記録はひとつの番号に入れるよう指導はしていました記録がわからなくなりますよと本人に伝えたことも何度かあります。ただ社会保険の仕事は複雑でこうするとこうなるといううことがわかりにくく全課を回って初めて自分のしていたことがわかるような気がします。反省点はとにかく知識不足ではないかと思います
7898	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	オンライン記録の下記の整備を早期に行い、紙台帳とオンライン記録と突合を行う。その上で本人に照会を行ってはどうかと考えます。 厚生年金関係 1昭和32年以前の事業所整理記号の設定を行う。 2旧台帳の記録の未収録分をオンラインに収録する。 3旧台帳のマイクロ記録をオンラインで照射できるようにする。 4職歴審査照会回答票をWMから補正できるようにする。 5職歴審査照会回答票の人数制限を解除する。 船員保険関係 1昭和45年以前の事業所整理記号を設定を行う。 2旧台帳のマイクロ記録をオンラインで照射できるようにする。 3職歴審査照会回答票を照会できるようにする。 その他 1被保険者記録照会回答票の記録と受給者給付記録回答票の記録を同じにする。	平成19年に年金記録がマスコミで大きく取りざたされるまで、年金記録問題の存在は知らなかった。	年金記録問題を知らなかったが、オンライン記録と紙台帳の記録の不一致が判明した場合、補正を行った。 紙台帳の記録不備のまま放置されていたことやオンライン切替当時に紙台帳の記録を全てオンラインに収録できていなかったことが残念です。 この2年間で行ったオンライン記録の補正をせめて20年前にできていたら本人に直接照会できたと思う。
7899	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特に思い当たることはありません。	よいかどうかは意見の分かれるところですが、国民総背番号制を導入ずる。	記録に関しては、オンライン化の際、振り仮名を届ける規定がなかった、予算が削減され、人手不足により入力チェックができなかった、と聞いていました。 周知不足や認識不足により、本人が手帳を持参しない、事業主が年金手帳を保管していて、退職の際、本人に渡さなかったような事例はたくさんありました。また、経歴を書いたがらない人も存在していました。 このことを知ったのは、採用された昭和62年ころです。 標準報酬に関しては、本庁のあおり過ぎ、担当の見栄や自覚不足、事業主の認識不足によるものと思われる。 このことを知ったのは、この問題が発生してからです。	採用されたときにはすでに、先輩方が広報や年金手帳にシールを張るなど周知されていました。また、オンラインによるチェック機能もある程度備わっていましたし、一人一生一冊と思っていましたので、年金手帳を添付するよう指導していました。添付できない場合は、事業主や労務士に対し、履歴確認の協力依頼や本人への照会を行っていました。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7900	地方庁	その他(社会保険事務所)			あまりにも膨大な数の案件で終わりが見えてこないというのが率直な印象でした。案件自体も様々なパターンがあり、すべてを解決することは困難を極めると思いますが、お客様に納得をしていただくことが重要ではないかと考えます。 問題の大きさを認識したのは、年金得別便が送付され始めるニュースが流れ始めた頃、平成19年末だと記憶しています。	とくべつ便窓口対応にも出させていただきましたが、多くのお客様は対面での説明によりご納得いただけたのではないかと思います。 ただ、ねんきんダイアル等への電話問い合わせをされたお客様からは、社会保険事務所へ電話してほしいとの回答に何度も電話しなくてはならなかった、なかなかつながらない等のお言葉をいただきました。委託業者による対応という面もあると思いますが、お客様にとっては年金問題に対する不安を増大させる結果につながった場合もあるのではないかと考えます。また、事務所によっては、ダイアルインを採用していない場合もあったと記憶しています。窓口での対応とは違い相手が見えないが故に不安とイライラが増大する結果に繋がってしまったのではないかと思います。 あるていど問題が落ち着けばこのようなこともないと思いますが、それまではダイアルインと電話対応に対する体制作りの再考が必要ではないかと考えます。 また、問題解決には対応者の年金知識の向上が絶対条件であるため、問題発生時点での知識
7901	地方庁	その他(社会保険事務局)	空襲で焼けたり台風等で台帳が喪失したと聞いています。	OB等専門知識がある人による対応を増やす。アルバイト等がいくら増えてもすこし研修をしたくらいでは対応できないと思います。	年金の請求時に本人に記録を記入してもらって、その記録・期間を確認してから裁定するので、複数、年金番号を持っていて統合していなくても大丈夫と聞いていたし、本人がきちんと記入するものと思っていたので、特に問題とは認識していなかった。平成9年、基礎年金番号導入時。	基礎年金番号導入時は厚生年金の期間調査をしていたので、カセット記録で記録を出せるものは早くしてほしいなと思っていましたが、費用に関係でなかなかできないといわれていた。期間調査で本人に記入していない職歴についても本人のものと思われるものについて確認をして回答した。処理件数・人数の関係で確認したい人全員にはできなかった。
7902	地方庁	社会保険事務所課長級以上	現在、紙台帳をマイクロ化しているが、昔は紙台帳の報酬記入欄が足らなくなった場合上から紙を貼って報酬を記入していたため、原本を見なければ確認できない。マイクロ化が終わったとき、庁からの指示で台帳を廃棄ように指示があったが大阪は処分しなかったと聞いている。	マイクロの検索スピードが遅くなったので以前より調べやすくなった。よりよく改善してほしい。単票式をとっていた県の調査がマイクロでは難しい。思いつかないが改善してほしい。	基礎年金番号が始まるまでは一人で何冊も手帳を持っていても誤べようがなかったので、問題を問題と認識してなかった。	基礎年金番号が設定されてからは、特に国民年金の20才で付番されるようになってからは、手帳番号を持ってないのがおかしいと認識し、新番を払い出しを極力しないように勤めた。資格取得時に住民票の添付、今なら住基コードを確認できれば今後の問題は減るのでは
7903	地方庁	その他(社会保険事務局)			はっきりと認識したのは新聞などで報道されてからだった。	
7904	地方庁	その他(社会保険事務局)	思いあたりません。	人件費に多額のお金がかかってしまうでしょうが、社会保険庁に残っている資料は全て隅々まで何度も確認しなければならないと思います。そのうえで少しでも手掛かりとなるものがあれば電話や直接訪問などを行い、今まで以上に積極的にこちらの方からアプローチをしていく必要があると思います。	国民の皆様からの社会保険庁という組織および年金制度への信用を失墜させてしまうこととなった重大な問題だと認識しています。 いわゆる宙に浮いた年金問題については、平成12年に入庁して間もなく、基礎年金番号に未統合の手帳番号があることを知りました。 ただ少しずつではあるが統合は進んでおり、最終的には年金請求の際に年金加入歴は全て本人に確認してもらってから年金の裁定をするので、不利益は生じず、現時点で未統合のものがあっても特に問題はないというのが職場全体の認識だったと思います。 そのため私自身もそういうものなのだと思い込んでしまっていました。 その他の探しても出てこないいわゆる消えた年金や厚生年金月額の改ざんの問題などについてはマスコミで取り上げられるようになって初めて知りました。	この問題の反省点は多数あると思いますが、特に組織全体が職務に対して受け身の姿勢だったことが大きかったのではないかと思います。(未統合の手番があっても危機感を感じていなかったこと、年金は請求されなければ支給しないなど) そのため私は今現在、失ってしまった国民の皆様からの信頼を少しでも回復できるように、今まで以上に一生懸命職務を全うすることはもちろん、常にお客様の立場に立ったつもりになって積極的な仕事をすることを心掛けています。
7905	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにありません。	社会保険庁や厚生労働省だけのせいにするのではなく、国民や政治家の責任でもあるので、企業、大学、労務士会、他省庁、各自治体にも積極的な協力を求める。	各個人がもっと責任をもって自分の年金記録に興味をもち管理すれば、このような問題はおきないであろう考えていた。 この仕事につき、基礎年金番号になっていない手帳番号が多々あるということを知ったとき。	年金相談を行った時や電話をいただいた時、より詳しく自分の年金の記録を意識し、確認していただけるように積極的にうながした。 自分の記録を確認できるようなシステム構築を提案し、それを通すことができなかった。 国民自身も、目先の記録問題、組織体質だけみるのではなく、60余年もの歴史を刻んで今に至るわけであるのでそうなってしまった経緯も正確に知っていただく必要がある。年金はとても重要でありがたい制度であるので教育現場でも年金という科目を作ってもいいほどであると思う。
7906	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	過去の年金記録の確認については、今後実施される紙台帳とオンライン記録との突合せにより点検を行うことが重要だと考えています。 また、宙に浮いた年金記録については、ご本人の記憶をたどることになりますが、古い記録になるほど判明させることが難しいと思います。 しかし、ご本人の記録でることが確定しなければ、別人の記録を統合してしまい新たな記録間違いが起こる危険性があり、現在行っている方法以外は難しいと思います。 今後、新たな記録の相違等発生させないためには、事務所や事務センターでの事務処理を適正に行うことは当然のことですが、現在行っている年金定期便により、お客様ご本人に年金記録をお知らせして、ご自身が毎年の納付記録等を確認していただくこと。 また、現在検討されている年金通帳等によって、お客様ご自身が年金記録を管理いていただくことも必要であると思います。	国民年皆様が老後の生活のために、年金制度を理解し信頼していただいて、長い年金加入期間の中で、生活が苦しい時でも少しでも多くの年金を受けるために保険料を納付していただいた年金の記録が、正しく管理されていなかったことについて、大きな問題であり社会保険職場に勤務するものとして大変責任を感じています。 平成19年に年金記録問題が発覚するまで、このような状況になっていたことは知りませんでした。	国民年金の主管課であるため、国民年金特殊台帳とオンライン記録の突合せ作業に携わり、国民年金記録の確認を主に行いました。 この記録問題が発覚するまでは、オンライン記録と紙台帳記録は当然一致しているものと思っておりました。 紙台帳で記録を管理していた時代は、市町村の台帳と社会保険事務所が管理している紙台帳を定期的に突合せを行い、この記録を社会保険庁に巡達しているものであり、当然、紙台帳の記録がオンラインイ記録が一致しなければならないものが、記録が正しく管理されていなかったことは、オンライン化した際に膨大な並により点検及び確認が不足していたものと思われます。 現在においては、全てオンライン化になっており、年金記録の入り口である資格取得等の入力処理を適正に行い、入力後の点検を十分に行うことにより誤りをなくすことが重要と考えます。
7907	地方庁	その他(社会保険事務所)	昔、算定基礎を受け付けていたら、2重帳簿がある事業所がありました。そこは、何年かに1度帳簿突合してました。実際支払で算定基礎を提出するが、(税務署・銀行にみられると経営難がばれるので、帳簿はつけていないとのこと。)帳簿は架空払い(融資を受けるための増額報酬帳簿)しかなく、銀行・決算・税務署報告に使っていると楽語してました。結局、上司に相談、税務署・金融機関の帳簿調査で、公然と使用している帳簿類にしてもらいましたが、その帳簿をだされ、報酬訂正をされているのは、たまりません。 また、傷病手当金の添付書類の賃金台帳も架空でだされたこともあります。(別会社) 日雇保険は会社に勤めながらも、国民年金加入。それなのに、第3者委員会で勤務が立証されて厚生年金はありえないので、当時の手帳交付した原票をデーターベース化にして、少しでも調べやすくしてほしい。	市区町村にも、マイクロなどで記録が残っているところがあるため、年金記録を吸い上げてほしい。 当庁・担当に手落ちがなくても、ずさんな仕事といわれるのはつらいので、標準報酬調査は、税務署とするべきです。保険料逃れとされているが、そういった会社の納税はきちんとした額を納付されているのか、各公租公課でみるべきです。 また、年金記録問題は、厚生年金・国民年金のみでなく、共済年金もあるため、情報管理を一元化してほしい。	入社して、部署を移り、業務3課(組合適用・期間調査・他庁照会担当課)にて組合適用をしていました。(特に1月～3月)払出個票とWM上氏名登録漏れの手番がかなりあったことを指摘、手が空いたときに記録を補正し、入力をするべきことを上司に提案したが、「生意気だ。」「1年上は神様と思え。」「余分なことはするな。」と言われました。特に、社会保険庁より転任してきた人間にいわれました。「記録は、本人が申し出てからやればよい」と言い、他人事でした。もちろん、適用の仕事以外はさせてもらえなかったです。 前の部署は医療給付の係で、皆が忙しく、手が空いたときにいろいろ勉強し先をみて仕事をしておりましたが、(当時の上司がいろいろと勉強させていただきました。)とても悲しかったです。平成4・5年ごろでした。	入社2年目のため、知り合いや誰にも相談できませんでした。また、組合適用のときは、上に意見することはいけないみたいに扱われ、改善なんてできませんでした。その後、相談できる上司も見つけ、当時のことを話しました。 その人は、「前から暇をみては、氏名漏れ、脱漏記録の整備をするよう提言しているのに、年金を扱う担当は"本人申出や、請求時にやればよい"と言って動かない。それでは、2段階世代の時には乗り切れない。手帳の前の紙の記録なんて、風災皆で紛失した(本人の責でない)人や、手作業で、会社の担当のミスもあるため、機械管理できるものは片っ端からしなければ・・・」といってました。 上司の考え方・匙加減ひとつと思います。 もし、当時、その上司がいて、動きが出来ていれば今の時代、もう少し氏名検索・旧法の人にも生前に給付ができてたのでは、と思います。 なんでも相談できる窓口・そして良いことは、積極的に取り入れる、改善を検討し、実行できる機関がほしい。また、ブロックの企画こそ、柔軟な考えができる人を集めてほしいです。 [redacted] また、医師の診断書が出ている期間に出張に行くようにと命令(出勤可能の診断書の取り寄せ指示なし)するのもやめてほしいです。
7908	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。		国民生活に影響を及ぼす重大な問題と認識しておりました。 年金記録問題が明るみに出て、その件数の異常な多さに驚いたのを覚えています。	年金記録の相談については詳細に聞き込みを行い、本人特定を行ってきました。本来であれば、平成9年の基礎年金番号スタート時に広報の徹底を行い、社会保険庁・事務所一丸となって記録調査及び統合を行っていれば、これ程大きな問題にはならなかったのでは無いかと考えて
7909	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	特になし	保険料の横領や標準報酬の改ざんなどにより正確な納付記録となっていないという認識です。報道により知りました。	私は刷新システムに関する業務をしているので、不正防止の観点から正確な納付記録となるようなシステム的な仕組みを検討しました。 反省点としては、保険料収納時の現金管理が適正でなかったこと、事業所との関係が無法的になっていたことだと思います。
7910	本庁	その他(本庁)	特になし	単に反省し国民に対して謝罪するだけではなく、なぜこのような問題が起こるのか、マスコミの報道に一方的に流されるのではなく根本的な原因を分析し、国民に対してきちんとした説明をする必要があると思う。	納めた保険料の記録が残っていないという事実は、行政組織として非常に恥ずべきことであり、責任感が欠落していたと認識している。 しかし、政治家やマスコミに一方的に批判され、国民の皆様に必要以上に心配をかけてしまっていることには歯がゆい思いをしている。謝る一方でなくきちんとした説明を行っていれば、ここまで大きな問題にはならなかったと思う。 問題の存在はマスコミで報道されるようになって初めて知った。	国民の皆様から電話照会等で指摘を受けたときには、ご迷惑をかけていることをお詫びし、真摯に対応するよう心がけた。 縦割りの行政組織で情報の共有が不十分であった点に問題があると思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7911	地方庁	その他(社会保険事務局)	年金記録について、資格照会回答後に再度、加入期間を調査する場合は、「年金記録問題第三者委員会」に申立書を提出させています。 現在の第三者委員会への、お客様からの申立書の審議状況から、いずれは第三者委員会の組織がなくなるはずですが、なるべく引き続き存続させていただきたいと思います。 日本年金機構が発足し、社会保険職場の正規職員が減員となる中、正規職員の質を高めていかなければならないと思います。[1] また、全国的な配置転換が進む事が予想されますが、職員の居住地近辺への配置転換を行い、広域配転は最小限にすべきと思われます。[2]	上記(6)の[1]についての方策 民間組織から年齢が若く、優秀な人材を試験で試した後に、採用していくべきと思います。そのために人件費を十分に確保すべきと思います。 これまでの社会保険職場に在籍し、継続して新組織に移行する者は、精神的かつ身体的に良好な者を引き続き、任用をすべきと思います。 1ヶ月を超えて病休・産休を取得しなければならない状況の者は、一度、退職扱いとし、再度、復帰時に再採用とするような措置を取るべきと思います。 長期に休む者のために、同じ職場の他の者にしわよせがいくのをさけるべきと考えます。 上記(6)の[2]についての方策 広域配転の際に、職員の居住地の転居を伴う配転については、人事異動が困難であると思われます。 第一に通勤手当、単身赴任手当、配転先の居住施設の確保のために人件費コストが大幅に必要となる問題が起きます。 人件費や居住施設が確保されない場合に、その職員が個人的な資産を用いてまで在籍する可	年金記録問題は、この問題が表に出て、マスコミ等で報道されるようになってから知りました。 この問題は、社会保険オンラインシステム上の問題として認識していました。 長い社会保険制度の歴史の中で、システムの上でも記録管理をしている状況があります。 紙台帳→マイクロフィルム化→オンラインシステム 時代とともに記録管理システムが変化し、書替が行われてきました。 この書替の際のシステム上の不具合による記録洩れ、記録入力誤りが「消えた年金」としてマスコミ等で指摘されてきた点です。 また、職員等が手作業により書替作業の際や入力業務で誤入力をして、 チェック不足のまま、記録洩れ、記録誤りとなるものもあります。	システム上の問題は、担当者が業者に対し、指導を重ねて完成されたシステムとしていくしかありません。 私たち職員等が注意することは、日常の入力業務で正確な業務処理を行い、二重チェックにて確認作業をきちんと進めていく事です。 今年10月より適用業務業約化の実施され、平成22年1月からは、本格的に稼動していきます。 多くの派遣職員を採用し、届書入力業務を指導していきます。 派遣会社については、入札制度により、なるべく低いコストの派遣会社を扱っている状況です。 よって、派遣社員の賃金も最低賃金ギリギリとなっており、今年10月にマスコミ(週間ポスト)で報道された内容です。 安い賃金では、優秀な人材が集まりません。 日本年金機構に移行する中で、正規職員が減り、社会保険職場は派遣職員の労働力が増大になってきます。 必要となる人件費は、十分な予算措置をしていただきたいと思います。
7912	地方庁	その他(社会保険事務局)		各県の事務集約にも差があると思いますが、記録問題を専門に担当する部門を設けて、そこにマンパワーを集中させる。しかし、人を集中させても初めて経験する方も多数いると思いますので、これまで多くの経験をつまれている職員の配置と事前の講習が必須になると思います。	何時の誰が悪いというのではなく、組織としてこれまでの業務の行い方に問題があって発生した部分も一部にはあるわけですので、OBの方、現役を問わずこの会社で働いたすべての職員に責任があるのではないかと認識しております。	
7913	地方庁	その他(社会保険事務所)	現在のところ特にありません。	宙に浮いた年金記録については、基本的には性善説で記録回復をする方向でなければ収まりがつかないと考えます。当然一定の基準は必要と思います。 今後は被保険者にとっては決して簡単ではない年金制度をよりわかりやすく伝え、また年金記録などは気軽に閲覧できるようにし、まずは制度に対する不安を取り除き、その上で被保険者に自分の年金を自分で守るという意識を持っていただくことが重要と考えます。いわゆる年金通帳などもひとつの方策として有効と思います。	本年4月に入庁した当初から各種報道等で聞こえてくる範囲ですがこの問題を知っていました。 1億2千万人の人口に対し、5千万件の宙に浮いた年金記録が存在していたということは、数十年後に後払いという年金制度の性質、社会保険庁組織の体制、国民の関心の薄さ等、いろいろな問題が重なって起きたことと認識しております。実際に職員の立場でこの問題を目の当たりにしましたが、思っていた以上に国民の社会保険庁に対する不信感が強いものと感じました。	私は本年4月に入庁したばかりでしたので、この問題に関しての問い合わせ等については、組織の一員として、誠意を持ってお客様の話を傾聴し、丁寧に対応することを心がけました。 この問題の反省点としましては、やはり組織として職員の意識の問題やチェック機能の不足等があると思いますが、一方で年金は国民が老後生活を過ごす上での生活原資となる大事なものであるにも係らず関心が不足していたことが大きいと思われます。組織として国民に制度のことをわかりやすく伝え、関心を持たせる努力が足りなかったと考えます。
7914	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	なし	とりあえず、5000万件の問題については、蓋締めをして全部の記録が突合できるわけではなく、一定の成果について公表し、業務処理を進める。 記録が回復できない方や特別便を返送しない方等もおり、毎年、年金記録の確認について周知していくしかないと思われる。	入庁後一年以内くらいに知り、年金制度創設して間もない頃からある問題で、改善をするには膨大な予算等が必要になると思った。	個人的にはどうにもならないと諦めていた。基礎年金番号導入時に、周知の徹底や付番の方法についてより良い方法があったかもしれないと思う。また、自分たちや家族等の年金記録は優先し、国民への配慮が足りなかったと思う。
7915	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にございません。	長期雇用の人員を思い切って投入し、業務の標準化を進めながら増人員のスキルアップを進め、役割分担をして早急に未統合の年金記録の解決を図る。お客様からの記録照会の内容を、もう少し具体的に絞り込む何か良い方法がないかを考えています。照会内容が具体的になり、スリムになればもう少し合理的になるのではと思います。しかし、お客様と直に接する方は、本当に大変だと思いますので現状も理解してます。	今年の4月からの在籍ですが、時間は掛かるが来統合の年金記録は比較的単純に統合できるものと認識していた。知ったのは、報道で2、3年前。	記録管理係に配属になり、まさに年金記録問題の照会に対して責任ある回答をしなければならない立場ですので、早く業務を覚えて処理件数を増やそうと努力をしてまいりました。過去ではなく現時点での、反省とまではなりませんが短期間の雇用が比較的多くいのでスキルの活用が少なく感じられます。
7916	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	年金記録問題を重要事項としながら、通常業務にかかる軽減措置は無く、それぞれの部署から同時並行的に本来業務についてノルマを課して業務遂行を求める。 例えば年金記録問題を最優先する課題とを決めたならば、それに対して集中的に人員、時間を投やすべきであるし、組織として目標を定めて意志統一をはかるべきであるし、指示命令についても一貫性を持つべきと考えます。	基礎年金番号導入以降、統合しきれていない記録があるのは知っていたが、年金裁定時での統合が可能とかんがえていた。意識したのはTV等でとりあげられた、平成19年上旬と記憶しています。	混乱する事務所窓口の中、本人記録確認に誠実に対応しようとした。しかしながら、マスコミ等で大々的に取り上げられたため、対応人員に限りがあったと思います。特に特別便に関してはもう少し準備期間を取っての送付が出来れば混乱を回避できたのではないかと考えます。
7917	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	資格照会に対する回答を早く出来る方法を構築し、記録の回復に少しでも早くつなげることが大切だと考えます。 資格確認方法として、過去の紙台帳等をパソコンで検索できるようになり、処理が早くなりましたが、さらに、検索だけではなく、次の処理へマルチに展開すれば効率が上がると思います。 例えば、複数の検索結果をプールして、検索結果をもとに回答票を作成するまで、一連で処理が完結する方法などが考えられます。	将来、年金を受給するにあたり、大切な記録が長い間に、正しく管理されていなかったことに対しまして、国民の皆様に大変申し訳ないと思います。 この問題については、年金記録問題が報道された時に知りました。それまでは、この様な問題があることは知りませんでした。	国民の皆様の老後の所得保障としての年金制度の信頼回復に向け、記録確認等の作業に、休日を含め積極的に取り組んで参りました。 反省点といたしましては、年金という将来にわたり長期に記録管理をしなければならないにもかかわらず、年齢の節目など途中で、記録に誤りがないかどうか記録の確認をする方法を構築してこなかったことが問題と考えます。
7918	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	一刻も早い解決をはかるのはもちろんなので、まずはとにかくマンパワーを投入すべきと考えますが、数だけ揃えても意味がないので、過去の事務処理に精通した、OBなどを活用すべきと思います。 OB世代は実際に当時の事務をしていた人たちなわけだから、社会保険の制度も知らない派遣を何人も使うより、調査のしかたも知っていると思います。 それに、もう退職したから関係ないのではなく、少しでも問題解決に尽力してほしいと、現役職員は皆、思っているはずです。	問題の存在を知ったのは、報道発表と同じ時期だと思います。 ただ、消えた年金という表現が正しいのかどうか、疑問は感じていました。	被保険者名簿をマイクロに収録した当時、名簿に記載された内容の再確認や、不明瞭な文字の補正などは一切せずに、順序も簡単に確認した程度でナンバリングを打ち、マイクロに収録していたと記憶しています。当時はこれからはすべてコンピューターにじかにデータをいれるようになって、コンピューターに収録された記録がすべてなのだから、いずれ資格照会なんていうものはなくなるんだと先乱が話していたのを覚えています。将来活用するためのマイクロ化ではなく、かさばる名簿を片付けるためにマイクロ化したように思えてなりません。活用するためではないから、順序が狂っていてもおかまいなしに収録したのではないかと思います。そうした意識の低さが現在の記録調査のさまたげになっていると思います。なので、先ほどもふれたように、OBを活用し、名簿や払い出し簿の見方や事業所名簿の検索の極意などをみんなに伝授してもらいながら調査ができればいいと思います。
7919	地方庁	その他(社会保険事務局)		個人的対応としては、自分の身を守るには、予防策としてでもまず自分からと再認識した事と、組織的には一つづつ地道に調査し、解決して行かなければならないと思いますが、所内だけでなく、他とも広く情報交換・交流させる事も一つの手段かと思います。	早急に対応・解決すべき問題と認識しています。入局する以前(1年前)から年金記録問題についてはマスコミなどからの情報で知ってはいました。	
7920	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくになし。	まずは、残っている紙台帳との突合せ、雇用保険データとの突合せ、基金との突合せなどを実施し、記録を補正する。 共済組合や雇用保険等の関係機関とデータを共有(常時確認)できるようにすること。	年金給付課に配属された平成16年頃、年金裁定請求時に手番がないか確認する作業が必要だと教えられたときに未統合の記録があることを知った。そのときは、裁定時に最終的に確認するので大丈夫と教えられたため重大な問題との認識は薄かったが、5000万件などマスコミ報道されるようになって大きな問題と認識した。	後で確認すればよいという考えではなく、電話や窓口で応対した際に、できるだけ丁寧に確認するようこころがけて対応した。 基礎年金番号導入時にもっと周知し、徹底した対応をとるべきで、その後の取り組みも不十分だったのだと思う。また、長期間にわたり管理を要する記録であることを踏まえた管理の仕組みが必要だという視点が欠けていた思う。
7921	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。		問題として認識したのは、平成19年頃です。 オンラインシステムに切り替わった、平成の初めの頃、紙台帳の記録はあるのに 収録されていない記録がたくさんありました。 また、厚生年金手帳の再交付の事務で申し出のあった職歴に対して記録を探すと、申し出の事業所名や氏名、生年月日が記録と相違していて容易に探せないこともありました。一人の人がいくつも厚生年金番号を持っていても、年金請求の時に職歴を申請してもらい、その時点で加入記録を確認するので漏れる事はないと、当時の先乱に教えてもらいました。 でも、紙台帳にはふりがなや住所もないのでどうするのか疑問でした。	機械化になっても、記録は全て収録されていないことと、年金請求時にはなかなか、職歴を思い出せないので、業務課の窓口や調査官の頃に年金の話になった時に、特に職歴がたくさんある人は今のうちに加入期間を調べておくようすすめました。また、本人が思い出せなくても、家族に聞くとか、結婚とか出産などの時にどうしていたか考えるように話しました。 今はこちらから事業所名をお話できて確認ができますが、当時は絶対言ってはいけないし、期間や住所が違っていたら本人でないかもしれないと言われていました。例えば本社で加入するが、勤務先がちがっていたり、適用の事業書名と勤務する会社名がちがうことをあるので、加入者の立場になって対応していればと思いました。 また、年金に対しての認識も低く事業所に対しての広報はあっても、加入者一人ひとりに対してはなにもなかったように思います。税金週間のように直接加入s者に届くような広報があってもよかったと思います。
7922	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	現在の対策以上のものは思いつきません。	人間に多少なりともミスがあるのは当たり前ですが、国民に対して、当然起こりうる問題を提示して透明にしていなかった体質の方が問題があると思いました。問題が大きく報道される頃に、そういえば以前現場の職員が言っていた、というのが正直なところです。	記録を扱う業務についていないこともありますが、特段個人では行動を起こしておらず、すみません。[redacted]反省点は、この問題に限りませんが、(これも人間の正直なところかもしれませんが)ミスして叱られることや理不尽な批判を避けるため、つい事実を隠す体質が蔓延していたように思います。また、担当の是非に関らず、飲食等に付き合わないと情報がもらえない等(メールもccしてもらえない等)、関係者への情報提供が十分とは思えないことがあり、このような体質が年金問題だけでなく業務に能率を及ぼしていると思います。
7923	地方庁	その他(社会保険事務所)	まだ業務経験も乏しく、採用されてそれほどたっていませんので、今回の年金記録問題で判明している事案以外に、私が知る問題はありません。	昭和9年以前生まれの方の記録は、事業所別にまとめて、ねんきん事務所や市町村役場の窓口で自由に閲覧できるようにするなど、より情報を公開して積極的に持ち主の特定をしていく必要があると思います。 また、ねんきん特別便などの郵便物や、広報、報道などに反応しない人は現在も沢山おり、そういった方々の中に年金記録の持ち主が多くいると思われます。こういった方々は75歳以上の高齢の方が多いので、電話での確認は難しく、事務所への来訪相談も望めない状態にあり、接触を図るには次のような方法が有効かと思います。 1、事前に十分な広報を行ったうえで、各市町村役場での出張相談所開催。 2、老人ホーム、介護老人施設などへの訪問相談。 3、確定申告時期の税務署など人が多く集まってくる場所での相談窓口開設。 4、郵便局、農協、信金など地域に密着した金融機関に広報を協力依頼しての大規模相談会の開催。 限られた人員の中でも相談員の一括育成などを行い、マンパワーを投入しての「面談」での相談	採用されてすぐに配属されたのが年金給付課でしたので、複数の年金手帳番号を持つ人は沢山おり、年金を裁定するうえでは注意して業務を行わなければならないと、上司、先乱などから教わりました。仕事に慣れてくると、氏名や生年月日が誤って収録されているケースが多くあることに気づき、問題があるとは感じましたが、昭和30年代などコンピューターが余くない時代から管理を行い、オンラインに切替を行ってきている経緯から考えると、仕方がないこととも感じていました。また、大部分は裁定請求時の確認で統合できているとも考えていました。すでに裁定請求をされている方の中に、年金記録もれが多くあるとは考えてもいませんでした。	裁定請求時の年金記録確認を入念に行うようには考えて業務を行っていました。氏名、生年月日検索は幅を持って行い、事業所名などからの調査もでき限り行い、正しい記録で裁定することを常に意識してはいました。 現時点での組織としての反省点は、発生よりもその後の対応にあると思います。昭和30年当時など、機械での電算管理など、全く考えられない状況で、カナでの氏名収録、100%ミスのない事務処理などとても考えられません。また、氏名索引などない時代には、記録の調査も容易ではなかったと考えます。発生してしまったことは当時の時代背景等を考えれば仕方がない部分も多くあると思います。 しかし、その後の対応として、オンライン化され氏名検索が行える状況が整い、手帳番号の統合漏れが広く認識されていたなかでも、積極的に記録の統合を進めてこなかった対応にはとても問題があると思っています。日々の仕事に追われ問題の重大さの認識が甘くなっていたと自分自身も感じます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7924	地方庁	その他(社会保険事務局)	外国人の適用について 外国籍でも日本に在住の場合は国民年金の被保険者の対象となるが、取得の処理がなされているが、実際には国外に転出していて複数年さかのぼって資格の取消することがある。外国人の多い市区町村になると毎月のように誤適用で取消しの処理を行うこととなっている、必要のない番号(記録)を管理することとなっているし、全国的に見る結構な数字となると思います。 また、国民年金の記録には氏名と外国人通称名の登録があるが、厚生年金の場合には氏名としての登録しかなく、通称名で厚生年金に加入されていると日本人とまったく区別ができない。 そのことから考えると(以前は外国人は国民年金の被保険者になれなかった時期もあるので国民年金の手番は少ないと思われるが)現在未統合の年金の手番のなかには既に母国に帰っている外国人の手番もあるので確認が不可能なものがあると思います。	具体的な解消方策はないが、今後の不必要な付番(記録の管理)を減少させるのには、外国人登録の管理について見直していく必要があるのではないかと思います。	私事にはなりますが採用された年度が平成8年度で年度途中で基礎年金番号が導入された。それまで制度ごとに管理されていた番号(基礎年金制度といっても共済については年金請求まではまったく管理されていなかった)を統一して管理するようになったことから、年金記録問題についてのひとつの転換期であったと思います。 当時は採用されたばかりでどの程度の件数があるのかなどが把握されていても発表(庁内部で)されていたのかさえ覚えていませんが、それ以前から年金請求時には本人に確認するので記録についてはその際に確認できるし、請求年齢に近いものから順次勧奨をしていくので解決に結びつくとの考えでいました。先輩のなかには、そんなことでは駄目と今すぐ記録の統合を進めていくべきと主張されていた方もいたと記憶しています。 制度発足当時はコンピュータなどなかった時代ですから、記録の管理が紙ベースで国民年金においては市区町村の間で送付してやり取りしていましたし、WM上不備のある記録についてはマイクロフィルムで確認することが常でした。また、厚生年金についても被保険者証を持っていなければ、事業所を変わるごとに付番されていたので、不備があるのは正直仕方がないと考えていました。実際この問題が取りざたされ、WMに取り込んだときにずさんな作業が影響していることを知ったときには正直ショックを受けました。 ですので、採用された当時から記録については少なからず問題があるとの認識はありましたが、時期が来れば解消されるものと考えていたのが間違いで、今回の本当の意味での年金記録問題として把握したのは取り上げられるようになってからです。	基礎を導入した時点でどの程度の手基があるのかは把握できたはずですし、今思えばその当時からもっと本腰を入れて解決しようと努力すべきではなかったのではと思いますが、実際には回りに流され問題を先送りし何もできませんでした。 現在も自分に与えられた仕事の対応で精一杯ですが、ただそれが今後このような問題が生じないようにとすることとなり、過去の問題の解消とあわせて解決に結びつくのではないかと思います。 年金相談の窓口で直接記録の洩れていた受給者の方に言われたのが「お上のすることやから大丈夫やと思って、はいはいといって手続きした」という言葉が印象的でした。記録のずさんな管理から、結果として国民の信頼を裏切ったのは残念なことですが、年金制度に対する教育を怠っていたのが大きな要因であると思います。 実際問題ここまで年金の記録が取り上げられても感心のない人もいますし、正直なところ今生活できなければ年金も何もないでしょう。将来年金がなくても生活保護を受ければいいというような考えもあります。 社会保険制度制度自体を根幹から見直し、名目が違っていても最終的に国民の生活を保障するためのものを減らしていくことで、取り扱っている官庁が多い現状をよりスリム化していくこともできると思います。
7925	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	限られた人員ではあるが、総動員して調査にあたり、信頼確保に努める必要があると考える。	私自身は、厚年記録の調査業務に通じているわけではないが、事務所で勤務していた際に、オンライン上記録がバラバラに収録されている状況についてなぜそのようになっているのか不思議に思ったことがあった。	年金制度に対する信頼を確保するためには、記録を長期にわたって誤りなく保存しなければならない。私たち職員は、国民の大事な財産をお預かりしているということを常に肝に銘じて業務にあたらなければならないと思う。
7926	地方庁	その他(社会保険事務所)	既に報道されている記録問題(未統合手番・改竄問題など)以外特にありません。		平成9年に採用され年金給付課に配属となりましたが、当時、裁定請求時に基礎年金番号に統合されていない手番の多さと本人確認に苦慮しました。 氏名検索で判明した厚生年金手番について本人は手帳を持っておらず、履歴申立てにも記入していない。 だが、その事業所所在地が本人居住地の近隣で、得喪年月日からも本人の可能性が高い記録であり、本人が忘れている、もしくは社保加入していると思わなかった記録が存在する可能性があると知りました。	疑手番を本人に確認するも会社名等を告げることができなかったため、期間や地域、同僚と思われる人の名前を挙げたりして本人の記憶、会社名を引き出すのに苦労したことを覚えています。 反省点としては基礎年金番号制度の周知不足(年金問題が取りざたされた時でさえ基礎年金番号制度を知っている人はわずかでした)と、手番確認作業を付番時以外に定期的に行っていなかった事だと思います。 そのとき以外では年金請求時にしか本人に確認する機会が無いわけで未統合手番が大量に存在していたのも当然であったと考えます。
7927	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません	当たり前の事ですが、職員全員で取り組んでいかなければならない問題。	マスコミに取り上げられて知りました。	とにかくずさんな管理・処理にまいってます。手作業だったとはいえ、あまりにも適当すぎると思います。今となっては何を言ってもしかたないです。 信頼回復のためにも一日でも早く亡本人の記録につながるようにしたいと思い、お客様でフロアがいっぱいの時はすすんで窓口対応を行いました。今は再裁定がからむ補正処理を積極的に取り組んでいます。みんなが自分の得意とする分野で少しでもかかわっていけば、処理は進むはず。一人ひとりの気持ち次第です。民扶い・・・という考えの人もいますが、職員である以上そんな事は言ってられません。まだまだ意識改革が必要と思います。
7928	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知らない。	現在も対応中であると思いますが、問題が発生した原因をきちんと追究して 今後、このような問題を起こさないように対策をとり、職員の意識もたかめる。	平成9年の基礎年金番号を導入時には、1人の人が複数の手番を持つことになり、回答を出ず人も多くなったが年金を請求するときに整理できればいいことなので特に問題と考えていなかった。	被保険者に忙しくてなかなか統合(205)の手続きが取れないと相談されたときには、年金手帳に戦慄感があるので自分で書いておき、事務所に来る機会があれば証明を受けたり、期間照会するように指導していた。 反省点としては度重なる改正に対して対応が充分に時間をかけてできていなかったと思う。
7929	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題に関して、世間一般に知られていない問題があるのかというのは、自分は知らないです。過去の、年金記録に対する取り組み方や個々人の対応、また年金制度が十分整備されていなかったことで、その積み重なりが大きな問題へとなりましたが、年金記録解決に向けて百%力を注がないといけないのは当然のなかで、過去の問題の解決で現代の問題として、たとえば未適徴収不足を招くことが今後の問題として、続いてしまうとも思います。	年金記録問題解決に向けては、当然人員が必要になりますが、ただ人員が多くても、まったく年金業務の経験のない者を増やしても、人手は足りてるのに解決がはかどらないとなります。また、震われた方もその仕事にどういった意味があるのか把握しないまま頼まれた仕事をしていると、問題が新たに発生してしまう可能性もあると思います。それであれば、まず未経験者に対する教育研修をして、理解を図ることから必要と思います。当然、そのような時間はないというのもあると思いますし、早期に解決することが重要とは思いますが、一人一人が力をつけ、丁寧な対応が重要だと思います。また、早期の解決ということであれば、退職者等経験者に働いていただくことも必要ですが、なにより現在働いてる人間が退職しないように、考えることがお客様サービスの低下を防ぐと思います。通常業務も含めて、人員が少ないなかでこなしていくには、情報テクノロジーを取り組む流れを、さらに強化する必要ありと思います。適用徴収業務についても、専門的な研修をおこなうことで、少ない人員でできる範囲を増やさないといけないと思います。	問題の把握というのは、報道などで詳しく扱われたときに知りました。 自分が採用されて一年くらいで問題が出てきて、問題に対する認識は強く考えさせられました。 年金問題は過去これまでの対応や問題点などの積み重ねによると思いますが、縦のつながり横のつながりで情報共有ができていないこともあると思います。	僕自身もそうですが、僕が働き出してから見る分に、手抜きをして働かない人はいないと思います。当然今のような体制で、すべての人が昔から働いていれば、このような問題は起きていないと思います。問題というのは、出た段階で対応に追われますが、事前のリスクマネジメントができていればよりよいと思います。僕自身、目の前にいるお客様を大切に対応するようにしましたし、それが当然ではありますが、今後も継続していくことでイメージは変わってくると思います。どうしても、世間のイメージは固定化され、マイナスからスタートになりますが、電話窓口にしても一つ一つを丁寧に説明していくことが重要で、今後も含めてこれまでどおり保つことが必要だと思います。 問題点については、やはり学習の場をつくり、情報を共有していくことが必要だと思います、時間が少なくとも、そういった場ができていないのが反省点だと思います。
7930	本庁	その他(本庁)	なし	可能な限り人員を増員して、年金記録の確認作業、年金額の訂正支払業務に引き続き取り組み、確認から支払までを迅速に行えるように取組んでいくしかないと考えます。	数十年前からの業務の積み重ねで起こった問題であり、全て解決するためには相当な期間を要する問題だと認識している。 基礎年金番号に統合されていない手帳番号があるということは知っていたが、死亡者や脱退手当金支給済みの番号がほとんどであると聞いていたため、このような問題になるとは考えていなかった。そのため新聞、TV等で報道された時初めて大きな問題であることを知った。	問題発生時には社会保険事務所に在籍していたため窓口対応や電話対応で相談者の主張をよく聞いて、記録があるかもしれないということを前提に丁寧に対応するよう心懸けた。 反省点としては、基礎年金番号に統合されていない手帳番号があるということを知りながら、それらについて分析、調査を行わずに放置していたことが挙げられる。裁定請求時に確認して統合すれば問題はない、という考え方が多くの社保職員の考え方として浸透していたことが、上記のような調査を行わなかった原因だと思う。
7931	本庁	社会保険事務所長	一般的以外はわかりません	人員的増加による調査時間への対応	問題を明確に捉え認識できたのは、新聞等の報道です	現場(社会保険事務所)での窓口対応をいたしましたが、対応時間を要する問題と来客数の多さで、困難を極めました。 あと、年金特別便発送に対して、本人への郵便未着も大きな問題と感じていました(かなりの件数と思われる)。
7932	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません	現時点では地道に紙台帳の全件照合をしていくしかないと考えます。	平成19年4月～6月頃のメディアで知ったと思います。 国民の一生を支える記録を管理すべき国の機関として、職員一丸となって、必ず解決しなければいけない問題であると思っています。	とにかく窓口や電話では、相手の立場に立って懇切丁寧な対応を心掛け、報道等で不安な気持ちを少しでも和らげれればいいと思って対応してました。また、記録調査でも時間を惜しまず、きめ細かく調査を行っていました。 職員全員ではないでしょうが、その場がうまくいけばいいという意識からくる、あまりにも先のことを考えていないようなその場限りの対応をとってきてた面があるのではないか、そういったことが積み重なって今の現状となっているのではないか、という気がします。この仕事には国民(被保険者)の一生を預かっているともいえるという意識をもって対応(仕事)をしていれば、このような問題は起きなかったと思います。
7933	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません	一日も早く国民の皆様からの信頼を取り戻すため、特別便送付により 照会があった全件について、適正な処理を進め未統合となっている年金 記録の解明を図る。	国民一人一人にとって大切な年金記録の管理と保持に、多くの不備があったこと、また本人からの申し立てにより、不明な記録を裁定時に突合する方法をとっていたこと等により、5000万件もの未統合記録がそのままになっていた。 そしてそのことが明らかにされていなかったことが問題であったと認識している。 年金記録問題として発覚して初めて、存在を知った。	現在、記録の調査業務に携わる者として、これまでの年金業務に関する 知識や経験を生かし、精一杯業務に取り組んでいる。 反省点としては、膨大な年金記録の管理と保持について、正しいデータベースの整備がされていなかったこ、年金記録の整備についての業務フロー等がマニュアル化されてなく、作業の効率化が図れなかった点が挙げられる。
7934	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	現状の照会回答終了に向けて精一杯。一段落してから考えたい	基礎年金番号導入後、国民年金適用事務のとき 年金請求の際、番号統合になっていない方によく聞き取りとり必要であると考えていた	被保険者が区に取得手続きの際、厚生年金番号を提示していない時があり、年金請求時もしくは、社保問い合わせ時等によく聞き取りをして統合を促しました 社保の説明、PRとあわせて、被保険者自身の自覚も必要であり、若い方に関心をもってもらえるようにすることとも反省点の一つ。
7935	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し。	とにかく一刻も早く年金記録問題に全力を傾けないといけないと思う。 回答書等に基づき、迅速に処理し少しでも早く正しい年金額をお支払しないといけない。 ただ、今後解明できていない分についてはこれ以上国民の皆様に負担をかけることはできないので、政治判断により緩和など考えてていかないといけないと思う。	年金記録問題が発覚し実際に件数等報道されたことにより、このような問題を認識した。 年金業務に携わるものとして、このような問題が起こったことについては、国民の信頼を失ったと認識した。この年金を生活の糧にし暮らしている方も居られるので誤った年金額で支給していたことになる。 とりわけ、受給資格を満たすことができず無年金になっている方も居られるのではないかと思い	一刻も早く処理するのが先決であることから、通常業務も行いつつ時間外や休日などに対応した。 基礎年金番号導入時に複数の手帳を所持されている方に手帳番号の申し出等行っていたり、年金請求時に整理されるだろう認識していたのでは。基礎年金番号導入時にもっと対応すべきで
7936	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		人員を増やす。	早急に解決し、年金に関する信頼を回復すべきだと認識していた。 国民年金保険料免除に関する問題が出てきたころだと思います。	保険料の納付率向上ばかりを気にしていたことが、このような事態を招いたのだと思います。
7937	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	未統合の記録については、各々の記録を早急に整備することが必要であると考えます。	基礎年金番号に登録されていない手帳番号については、年金請求時に全て、統合されると思っていました。また、オンライン収録されていない記録があったものについても、こんなにたくさんの未収録記録があったなんて思いもしなかったです。 問題を意識するようになったのは、大きくマスコミ等で取り上げられた頃だったと思います。	特に個人として対応しようとはしませんでした。 事務所職員に対し、これだけの未収録記録があったことについて、周知されていなかったこと、また、平成9年の基礎年金番号導入時に、記録問題の取り組みができていれば、もっと多くの記録判明に結びついたと思われます。

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた（している）とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7938	地方庁	その他（社会保険事務所）	ありません。	これまでに起こった問題については、一人ひとりの記録について地道に精査を行うしかないと思いますが、例えば標準報酬の問題でいえば決定通知書等を事業主に対して行うとともに各被保険者本人にも通知できるような帳票に変更した方が良いと思います。	旧台帳からオンライン記録への移行時にきちんと行っていなかったり、そもそも旧台帳の時代の時も被保険者記録をきちんと記載されていなかったりと過去の職員の怠慢による問題だと認識していました。（平成9年から導入された基礎年金番号への統合時には在籍していましたが、当時は出来る限り統合処理を進め、疑義複後の調査にも力を入れておりましたが、全国的な被保険者への周知が弱かったように思います。ただ、年金請求時に再度職歴確認を行うから･･･という空気は確かにあったように思います。） 統合すれば年金につながる記録が沢山あるにもかかわらず、そのままになってしまっているという問題を知ったのはマスコミ報道があってからです。	一人ひとりの年金権を守ることが自分の使命と考え、親切・迅速・丁寧な対応を心がけるようにしています。 （問題の反省点） ・システム上の不具合 ・一人について幾つも手帳番号を払い出しを安易に行っていた経過 ・基礎年金番号導入が遅れた ・氏名（フリガナ）・生年月日・住所の確実な転記が行われていなかった ・問題意識を後の世代任せにしている
7939	地方庁	その他（社会保険事務所）		名寄せの精度を上げ照会を行うと共に、機会を捉えて、確認を繰り返すことしかないのでは？	10数年前の年金給付課在籍中、厚生年金被保険者期間照会業務を上司が行っているのを見て、漠然と整備されていない記録が多数あることを知った。19年になり、浮いた記録の数を知り、短期間でゼロにするのは、途方もない難問だと思った。	社会問題化し、早期に解決することが望ましいが、間違った記録の統合は決してあってはならないことなので、早くより、慎重に行わなければならないと思う。48件の誤りも、慎重な対応で防げたと思う。早く解決することより、100%の確実な統合を行うようにしなければならないと思う。
7940	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	存じていません。	被保険者記録に係る管理業務等に携わったことがない中での回答になりますが、全被保険者に対する年金定期便の送付、年金受給者に対する受給の前提となっている記録を送付することにより、ご本人に必ず確認していただくことによる方法が未統合記録の解消方法のひとつだと思います。	平成19年に5000万件の未統合記録問題が判明しましたが、それ以前においては、未統合記録があったとしてもご自身の記録は最終的に年金の裁定を行う際、複数の手帳記号番号を整理統合し正しい記録に基づき年金受給がなされるものと考えていました。 年金記録の遡及訂正事業については、国会で取り上げられたときに把握しました。	被保険者記録を扱う者の入力事務等の手続き業務において、複数の者の確認がなされるような体制が十分ではなかったと思います。個人情報を扱う者の心構え、道徳心が麻痺していたため、このような問題が起こったと理解しています。
7941	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	至急、国年分を含めた紙台帳とオンライン記録の突合作業を行い、先ずは、社保の非（事務処理誤り）を全面的に認めた形で、記録漏れ者に対しての対応策を講じるべき。先手を取った積極的な行動をとることで、相手の反応（届出等回答）を得ることができると思う。	社保だけでなく、行政全体の問題であり、早急に解決しなければならない。解決することが、年金制度の信頼回復につながる一番の特効薬だと思う。また、信頼を得ないことには、強制徴収だけでは、国年の現年度収納率80パーセントという目標をクリアすることは困難。	日常業務プラス記録問題の対応は、現実問題として、非常に厳しいものがあります。国年課の場合、被保険者の大半の方から、記録問題についての照会を受け、その電話対応に追われ、苦慮しているのが実状です。特別便や定期便は本人が記録確認をするうえで、非常に効果的な情報提供の手段と思いますが、被保険者の方達が、記録を見ただけで、スンナリと回答が書けるような表現方法、また、制度説明等組み込んだ情報提供が出来てないと思います。また、これは、自身の電話照会対応時にも言えることですが、照会者の話し方から年金制度の理解度を察知し、そのレベルに応じた対応が完全に出来てなかったと思います。今後は、前記の件に留意して、対
7942	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にございません。		公的年金は、国民の皆様の将来の生活保障として重要なものであり、早期解決を図るべき重大案件として認識していました。 この問題の存在を知ったのは、平成19年頃でした。	
7943	地方庁	その他（社会保険事務所）				
7944	地方庁	その他（社会保険事務局）	特にありません。	現時点で、登録されていない記録は本人又は遺族が動めたこと自体を忘れている可能性があると思われますので、適用事業所リスト（会社名、適用年月等）を作成、公表し、これらの会社に以前勤めた記憶がないか確認していただく。公表できることは公表し本人確認していただくよう常に呼びかけを行う。又こちらから連絡できることは連絡をする。	最初、問題に気づいたときは、年金相談室に在籍している時に、名前の入っていない記録等不備の記録が多いことに驚きました。	記録に不備があることを前提に、wmで確認できなくても一概に記録がないとはお答えせず、後日、台帳等を調べた上でお答えするようにしていました。年金請求時に調査をすることが多かったのでもっと早い時期に確認していただける体制をとってこなかったことが反省点だと思います。
7945	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			これまで様々な施策をしてきたにもかかわらず、非常にたくさんの方々が対象となっており、非常に残念なことと認識。新聞等で報道されてから。	今の立場でできることを行おうとした。 地道な作業をキチンと行わなかった、職員、体制の問題があると思われる。
7946	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。		電話相談及び来訪相談者に対しては、番号が違えば別人としての管理になることを説明し、記録の統合を説明してきた。 記録に関しては、採用時（昭和50年頃）から先輩に教わっていた。	電話照会に対しては、お詫びに併せ、記録の統合（特別便の投函等）をお願いした。 反省点としては、基礎年金番号への統合等を少しずつ行っていたにもかかわらず、国会での質問から大きな問題に発展してしまった。最初にきちんと説明していれば国民の対応も違っていたのではないかと思う。
7947	地方庁	その他（社会保険事務局）	被保険者名簿の劣化のため確認できない年金記録が存在する。 喪失日などの不備記録が存在する。	被保険者から大量に記録確認申し立てや再裁定申出があり、処理が遅れるほど年金行政に対する不満がつのるため、まずは人海戦術により対応していくしかないと思います。 記録が未登録であったり、氏名が記載されていないなど不備記録を早急に整備する必要があります。 本人の記録であると判断することは職員であっても難しく、賞金職員の指導や2次チェックなど多岐にわたる業務内容から、記録整備担当として専任職員の人員も必要です。	氏名検索を行えば、同一人物の可能性のある手帳番号が複数個が抽出さるので未統合の可能性のある記録について認識していました。 会社の頭文字や業種などにより本人の記憶をよびさます努力はしてきましたが、本人から記憶にないことや、退職や転居したため本人への確認ができない場合には、他人の記録を誤って統合する危険性も考慮すると、再申し立が可能であることから、未統合のまま残ることについては大きな問題とは認識はしていませんsでした。 基礎年金番号への年金手帳番号の未統合問題については、平成9年から認識していましたが、一斉に解決できる問題ではないとも思っていましたため、当初は問題と認識していませんでした。しかしながら、不備記録の問題や旧台帳の状態など今回に初めて知ったことも多く、改めて問題が多いことを認識しました。	窓口対応や調査業務など支援を積極的に行いました。
7948	地方庁	その他（社会保険事務所）	特にありません。		基礎年金番号導入時に統合しなければならない未登録手番をどのようにすべて統合していくのかと考えていましたが、近年年金問題が大きくとりあげられまだ未登録手番がたくさん存在していたことに驚きました。 全体で名寄せ作業が始まる前頃だと思います。	機械化時に紙台帳をきちんとWMへ全部移せずにそのままにしてきたのが反省点（原因）と思われます。
7949	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			途方もない件数であり、職員全員で問題解決に当たらないと、解決できない問題と認識していました。お客様の記録を調査している際に、氏名の収録されていない記録をたまに見つけることはありましたが、これほどの件数とは新聞報道等で初めて知りました。	年金記録問題を最後先とし、例えば窓口対応では、お客様の話から少しでも記録判明につながるような事がないか、少しでも聞きだせることがないかお客様の立場に立って対応しました。
7950	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし		基礎年金番号導入後の本人への通知方法が分かりにくかったため、未統合の手番が多く残った。しかし、年金請求時に記録確認を行い統合するため未統合の手番はないものと思っていた。今回、問題発生後の事務処理を行ったことにより以前の進達・記録管理の不徹底があったことを知りました。	来客者への未統合記録の説明及び記録不明者の記録照会について出来る限りの対応を行うように努めました。 本人への通知（特別便・名寄せ等通知）を、一斉に出したため、混乱をまねいた。また、窓口対応についても、お客様が多く十分な説明が出来ていないケースが見受けられた。 国民の皆様への広報が不十分（制度の説明等）であった。 記録管理の不十分さが原因となっているため、記録の入力、確認の徹底を図る必要がある。
7951	本庁	地方社会保険事務局				
7952	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
7953	地方庁	その他（社会保険事務局）	知りません。	今まで通り地道にやっていくのが一番だと思います。	国の機関なので年金の記録がもれていることはないと思っていました。年金特別便が発送されることが決まってから問題があることを知りました。	上司に教えをこいながら、特別便の窓口で対応しました。 市町村に業務を頼りきりにしていたから問題が起きたのではないかと思います。
7954	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし	世間のみなさんが認めてくれる程度の精査ができれば、解決。	年金記録問題は、職員の個人情報に対する認識の低さが問題であって、年金記録の整備云々が問題ではない。。	絶対、整備しなくてはならないが、過去の紙台帳の歴史とコンピュータの進化の状況を、国民が理解できれば問題にはならない
7955	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	わかりません。	国民年金の市町村保有していたデータ（紙媒体）と社会保険庁データとの突合わせが済んでいない。時間と人が必要だがやり遂げなければならないと考えている。	お客様の大切な年金データに対する認識の欠如から起きた問題で、記録管理よりも徴収率・収納率ありきから発生した問題も大きいと感じた。 平成18年頃だったと思う。	法令、マニュアルに則った業務を行うこと。たとえお客様の利便にそった業務と思っても、法令マニュアルにそぐわない仕事は決して行ってはいけない事を上司・同僚・部下と話し合った。 「お客様第一」の精神が全くといっていいほど無い職場だったと思う。
7956	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	①年金額が減額になる年金番号の統合処理が行われない問題 ②遡りで報酬を訂正したり、最低等級まで報酬の訂正が行われていたのは事業主が多く、標準報酬月額の改定を訂正した結果追徴される保険料額を増加分の年金額で支払っても20年以上の受給期間がなければ元が取れないケースもあり、正しい年金記録の訂正申請が行われない問題 ③以前算定基礎届の受付会場で実際とは違う賃金台帳の提示を事業主から受けたことがあったが、税理士からの指示と聞き直られました。後日訂正の届出をさせたが今後郵送受付等の対応になると不正な届出が増大する問題	①公平性の原則から年金額が増える場合も減る場合もすべて年金番号は統合すべきであるが、説明した結果本人が統合を拒否した場合はやむ得ない ②厚生年金保険法75条と「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律」の主旨から自己の報酬や保険料を知りうる事業主もしくは会計担当者等はその他の一般従業員と分けて保証対象から除外すべきと考えます ③社会保障番号や納税者番号制度等の統一的なデータ管理が必要と考えます。また、個々人が自己の状況について簡易に照会出来るシステムの構築も必要で、今後の年金定期便等の情報提供に期待したい。	①国民年金の記録については工事現場のように国が設計し、都道府県が運営主体（保険者）で実際の業務は市町村に丸投げし、さらに市町村で納税組織等に孫受けに出して仕事を任していた構造的な問題があると考えていました。（市町村職員から県の仕事をやらされているという意識が言動から感じられ、実際にある市役所から窓口一つ空けるから県の人が出張して受付してくれと要望されたこともありました） ②年金手帳を14冊持っている人がいまして、理由を聞くと前職を知られたくないとのことでした。年金記録は個人のプライバシー保護の問題でもあると考えまして、情報が他人に知られないような体制と信頼が必要と認識しました。 ③税金は掛けがなければ非課税だが厚生年金保険料は赤字でも払えと請求がくると事業主がら言われたことがありました。また、過去にマスコミで社会保険倒産などという造語がつくられた時もありました。報酬の改定問題は景気変動に影響受けやすい中小企業を主に相手にしていた社会保険にとって今後も起こりうる問題という印象があります。（機準報酬を基礎とする（そこから負担保険料が決められる）現行の制度では景気後退時に対応出来なくなります） 支払った保険料を基準にして将来の給付水準（給付金額）を提示し個人である程度保険料が決められる制度になるようポイント制の議論も含めて今後に期待します。	①国民年金課にいたころ、ある市から保有している年金記録の台帳を破棄したいと何度か要請があった。別に倉庫を借りて膨大な量の台帳を保管している。保管料も馬鹿にならないとの主張でした。 国民年金市町村事務処理準則より完結の日から3年間は保管しておくように指導した。完結の日とは国民年金の裁定決定した日と指示していたはずだが、自分が移動した後、台帳の破棄が行われてしまった。残念です。 ②年金のデータについて一般の人が閲覧できるインターネットではなく、逆に我々のパソコンからは一般のインターネットサイトは繋がっていない旨説明。情報管理には万全をきたしているとお客さまには説明してきました。年金手帳の職歴欄は備忘録なので希望があれば記載しないよう事業所担当者に相談するよう話し、現在の記録をすべて打ち出して渡したが、番号の統合は拒否されました。説得できなかったのが反省点です。 ③個人的に徴収課の経験がないが、ぎりぎりの経営を強いられている中小企業主に対し身の丈のあった経営をなどと言ってきましたが、現実は厳しいと思います。日々窓口での書類の受付時や算定基礎届の受付等でもう少し年金給付の話とかして支払意欲を促せればよかったと反省しています。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7957	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	現時点においては、今考えられている解決方法のほかに特別考え付きません。	受給者の生活に直接かかわる問題。国会等で取り上げられるようになった頃知りました。	1. 適用の時点で、同一人物が複数のコードを持つことの影響について検討が不足していた。 2. 年金記録問題については、制度発足後の一定期間の国民の記録システムについては、手作業による記録が主な対象となっているが、制度発足後定期的に(記録管理上の)メンテナンス機能が働いていれば、まだ(受給機関となる数十年後に噴出する)影響は少なかったのではないかと思われ る。 3. 制度改正及び改ざん等のデータ修正による不具合については、システム設計である程度予
7958	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	この問題を後々まで残さないよう慎重に確認、対応すべき。そのために必要な人員を確保し、システムも改善する必要がある。	統合帳からオンライン化された際の記録移行の不備や、基礎年金番号導入後、従来の手帳記号番号を基礎年金番号に統合する処理が遅れていたこと等により、年金記録に漏れや誤りが生じている問題であると認識。 知ったのは平成13年頃、年金給付課に配属され裁定事務を担当した頃。	裁定請求書等審査時には疑重複確認を徹底した。古い記録については番号払い出し簿の確認や台帳での記録確認等を行った。 反省点 オンライン化の際:氏名や生年月日が正確に入力されていない。チェック体制が悪かったのでは。加入者が年金手帳を紛失する可能性をもっと考えるべきだったと思う。 基礎番導入後:疑重複確認、過去記録の確認等送付されていたが、文書がわかりづらい、送りっぱなしなど、記録統合を早急に進めるような対策がなされていなかった。 全体として、年金制度に関して国民の皆様に対する広報が不足していたことも問題が大きくなった原因になっていると思う。
7959	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	承知しておりません		基礎年金番号に統合されていない年金記録が存在することは承知していたところですが、年金請求時にお申し出により統合されているとの認識であったため、特に問題意識は持たなかったところであり、また、給付関係業務に直接携わった経験がなかったことから、氏名収録されていない記録等のように不完全な記録、システムに収録されていない記録があった事は承知しておらず、報道にふれ初めて問題として認識したところです。	今回の年金記録問題の対応に当たり、所長として事務所職員の指揮をとり、また、相談窓口で直接お客様からの相談を担当する中で、それまでの年金請求時に十分聞き取れず統合されていない記録、ご本人の記憶から漏れていた記録が目の前で次々と判明し愕然としたところです。 このような事になった原因ですが、申請主義・情報保護とは言いながら、ご本人の申出と記録が完全に一致しない場合に、誤って別人記録を統合することをおそれるあまり、組織として、記録の情報を一切提供することなかった事が、ご本人の記憶を呼び起こせず、未統合記録が多数残ることとなった原因であり、請求時における相談技術の重要性、また、定期的に記録確認をしていただく重要性を認識しました。
7960	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知っていることはありません。	知らないため特になし。	年金記録問題は、非常に重要な問題と認識しています。記録が統合されておらず、国民が不利益を被るならば、きちっと整理すべきと考えています。年金記録問題が存在することを知ったのは、マスコミが騒ぎ出した平成18年頃と思います。	国民の立場に立った対応をしたいと考えました。従来、年金記録は本人から会社名等の申し立てがなければ、こちらから会社名等を知らせて本人の記録か確認する行為ができなかったことに問題があったと思う。転職を繰り返している方は、過去の履歴を忘れている方も多いことから、もっと色々な情報を知らせて本人へ記録を確認しても良かったと思います。
7961	地方庁	その他(社会保険事務局)	特段なし	過去に起こした問題であるため、今後、時間をかけて、名簿等とオンライン上の加入記録と突き合わせをするしかないと考える。 もちろん体制の構築と時間をかけるべきと考えます。	社会的な問題と認識しておりました。 平成19年5月頃かと考えます。	できる限り、記録照会をされた方に対して、記録がもれていないかどうか、 様々な方法で調査をすること。 基本的に各県においての名簿(個票、名簿方式)の管理方法は仕方ないが、記載方法などのルールを本庁において統一的に決めていないのが問題だと認識しております。
7962	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	問題が大きすぎてわかりません。	未統合の手番が、たくさんあることは知っていましたが、年金請求時にある程度統合されていると思っておりました。おおきな問題と認識したのは、マスコミ報道されはじめた頃です。	来所されるお客様に対し、問題となった項目について再度確認するとともに、説明し、安心してくださるよう心がけました。この記録問題は、オンラインシステム導入時から、懸念されていたことだと思われますが、もっと早く対処すべきだったと思われます。
7963	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	年金記録のWMと台帳の突合。被保険者・受給者の現住所の確認。	国民年金・厚生年金・共済年金等、別々の制度を平成9年に加入している年金で基礎年金番号を付番しているので宙に浮くのはやむを得ない。基礎年金番号導入時の統合処理の進め方に問題があると思う。平成13年ごろ年金給付課に在籍のとき。	年金相談のとき旧姓・空いている期間の確認を行って書類を預かるようにしていた。年金得別便を送る前に台帳・所在の確認を行うべきであったと思う。
7964	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	年金記録問題について、ご本人に記録の確認を郵送だけでなく、可能であれば電話連絡や訪問等にて1件1件地道に確認していくしかないと考えられます。	平成9年1月以降の基礎年金番号の導入に伴うその他の制度の年金手帳記号番号(手番)の統合もれ、平成8年12月以前であれば、国民年金の納付記録のもれ、年金手帳記号番号(手番)の統合もれ(年金受給までに複数の番号を持っているため)などが主な問題と考えられます。平成9年1月以降の基礎年金番号の導入に伴うその他の制度の年金手帳記号番号の統合もれについては、基礎年金番号の導入以降に年金手帳記号番号(手番)の確認のための通知を基礎年金番号の通知と同時にしていましたので、ご本人がその他の制度の年金手帳記号番号(手番)を回答票に記載して業務センターに送付していただいているものと考えていましたので、年金記録問題として世間に公表されるまでは、わかりませんでした。平成8年12月以前の国民年金の納付記録のもれ、年金手帳記号番号(手番)の統合もれについても、年金の裁定請求時に確認されるものと考えていましたので、年金記録問題として世間に公表されるまでは、わかりませ	ねんきん特別便について、窓口受付を行ったとき、ご結婚前の旧姓の時代も含めて詳しく過去の勤務履歴や納付状況などを聞き取りして、氏名索引を行い、オンライン上の記録があれば、確認を行っていました。もし、オンライン上で確認がとれない場合は、期間照会として、回答票に詳細を記載していただき、調査をかけていました。昭和61年3月以前は、年金制度がそれぞれ分かれていて、年金の支給も別々でしたが、最初から制度ごとに番号を分けずに、1人に1つの番号で統一されていれば、よかったのではないかと考えられます。また、現在は、オンライン化しておりますが、その前は、紙台帳の時期でしたので、再就職する度に年金手帳記号番号(手番)を作成してしまう事例、ご結婚前後で別々の年金手帳記号番号(手番)を作成してしまう事例など、ご本人でも忘れてしまうと、わからなくなるような状況を結果的に作り出してしまっていることが今回の問題の反省点と考えられます。
7965	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	やはり人海戦術しかないと思います。 人員、特に過去からの記録管理の状況を知っているベテラン職員やOB職員による集中的な作業を行い、お一人お一人の記録を確実に正しいものにしていくことが必要だと思います。	基礎年金番号に未統合の記録があることは知っていましたが、特に問題と言う意識はありませんでした。 「宙に浮いた5000万件の記録」が報道された平成18年です。	年金請求時にご本人から記録は確認され、また確認されたことによって、記録は正常という意識があり、このような記録漏れ、記録未統合等を問題と認識できなかったことは、国民の皆様の立場に立った業務意識が自分自身に備わっていなかったためではないかと思います。
7966	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			記録は最終的には裁定時に、お客様本人と確認すべきものと認識しておりました。 一人に対して複数の年番を持っている事があるのは、H15年に社会保険事務所へ出向した際に初めて知りました。	適用課に在籍していましたので、資格取得時に、他手番の有無を確認し、統合するようにしてました。 最終的には、裁定時に確認すれば良いとの認識があったため、記録の空白期間があったとしても、特段気にしておりませんでした。
7967	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特段ないかと思われます。	手作業に頼る処理を機械化に移行しておりますが、 書類の送達方法を含めて、人の手に頼らない体制を推進していくしかないと思われます。 慢性的に人不足な状況は改善が難しい状況ですので 人の目に頼らないシステム、効率的に処理する環境を整えるのが 先決だと思っています。	社会保険庁の存在を疑わせる問題と捉えていました。 年金記録問題は社会保険事務所に在籍していた時代に 窓口対応をしいた関係もあり、強く認識し始めました。 問題を先送りにしてきた結果が、表面化したので 解決は長期化せざるをえないと考えていましたが、 再裁定の担当に異動した際は、処理件数という側面から 一件でも減らして、早急に沈静化せざるを得ない問題と 意識が変化しています。	処理件数の側面から作業のマニュアル化が効率化を図って対応しました。 一職員としては家族を犠牲にしても対応してきたと思っています。 職員間で問題意識が統一されていない点が反省点ではないかと思われます。 特定の職員に負担がかかって、その者だけが通常業務以外に 対応せざるを得なく、結果として休日出勤や残業について増えていましたが 組織として解決する雰囲気も希薄だったかと思われます。
7968	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じ上げません。	年金記録問題を早急に解決するつもりであれば増員以外ありえません。 (処分されたとかそういう問題は別として経験者を活用しなければ早期解決はありません。)	制度が複雑であり、基礎年金番号が導入されたとき国(政府)として今の年金記録問題のように取り上げれば少なくとも今のような問題にはならなかったはずと思います。また、制度自体が申請主義であり当時の判断が間違っていた訳ではなくできる範囲の中での結果でしかなかったと思います。	一職員は対応できる問題ではないので、こういう調査をするのであれば過去の問題(政府が対応しなかった。対応できる制度でなかった状況でなかった)を明らかにし、世論がどうのこうのではなく今最大限に活用できる(処分者も含む)道を一人の大臣の考えではなく政府として考えを出すできと思います。(たとえ世論が反対したとしても当時の状況は隠さずだすべきであり早期解決の道を示すべきと思います。) 一月に機構として気持ちを入れ替えしてがんばろうとしている職員の士気も低下しています。過去に振り返るのは大切かもしれないけど当時の状況も明らかにせず世論に流されるのはどうかと思います。 どうか正しい決断を政府として出すべきであり、この調査がこの忙しい時期にやる意味を出すよ
7969	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	かなりの問題が、知られているため、特に思いつきません。	年金記録問題で解決するため努力されています。	世間で言われている、年金記録問題の印象として、宙に浮いた年金記録のことが大半と思われますが、この問題については、採用されたときから、ご本人の申出により行うことから、認識していました。 しかも、明らかに対応する職員のレベルによりご本人の申出期間発見はゆだねられていました。	自分の対応としては、細やかな調査を行いご本人の期待に答えてきました。 この問題は、明らかに年金手帳の発行の多発がまねいています。 現時点については、基礎年金番号制度により解消されてはいますが、完璧ではありません。 生まれたときに付番される住民票コード及び税や社会保障の全てが登録され、その番号が必需となる必要があります。 しかしながら、これについても現年金記録との突合が必要となり、同じことの繰り返しなので、これから20歳になるものからはじめ、長期スッパンで実施する必要があると思われる。
7970	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
7971	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	先ず確認できたもの全てコンピューター記録し情報が共有できる様にする変更訂正には制限が必要だが画面確認できるようにする」以前はその確認 機能が出来にくい状況だったので今にいたっているのではないかと思います	認識不足でしたが年金請求時には整理統合するので特に大きな障害となる事はないであろうという思いでした. ところが個人で複数の年金番号を所持したりしている等関心度が低い本当は役所任せで良いのかも知れませんが国が管理してくれているという言葉を聴く度少し違う様な不安な気持ちを抱いていました納付も請求されるからしている受給は先の話未納期間だから督促するという何処かで問題を先送りにしてきた様に思います身の回りに受給者が増えやっと自分の事として理解しようと思い始め時だったので一気に関心度があがり年金の将来とあってはならない不祥事とマスコミのおかしな取り上げ方が一斉に始まってしまったと思います本当であればもう少し時間を使い理解度を上げながら将来展望ができたならと今更ながら残念です	上記内容と重複

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた（している）とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7972	地方庁	その他（社会保険事務局）	特にありません	マンパワーに頼るしか思いつきません。	申請主義である年金請求であることに甘んじ、ご本人の記憶が薄れている過去の記録を徹底的に捜すよりも、請求時に確実に判明している記録で裁定し速やかに年金として受給していただくことのほうに癒があったと思います。 当然、ご本人がそれを希望し早く年金を手にしたいということによるものですが、記憶にない氏名検索でヒットしない手番記録はどうなるのだろう？と給付課時代（10年前）思っておりました。	基礎年金番号に整理する際、ご本人からの回答のみの統合で済まさず、 現在のような名寄せ・旧姓履歴等とくべつ便のように徹底的な本人記録の調査を国政として取り組むべきであったと考えます。 国民の年金に対する関心のなさは、年金を教育として取り組んでこなかった日本国の問題として個人は勿論反省すべきことばかりです。
7973	地方庁	その他（社会保険事務所）		資格照会の専門部署を拡大して、しらみつぶしに根気よくやるしかないのでは。早急に解決しなければならない問題とはわかっているが、期限などを設定すると安易な回答につながり、また同じ事の繰り返しになると思う。	こちらの事務処理、管理方法等に問題があったのは当然だが、被保険者側にも制度認識の不足など、双方の問題であると認識していた。	特別便の窓口対応時などに記録問題に対する謝罪をするとともに、相手にも制度の理解、認識をしていただけるよう必ず説明した。 反省点としては、単純に管理方法に問題があったとかんがえます。 （台帳の書式や、方法が統一されていなかったことなど）
7974	地方庁	その他（社会保険事務局）			個人の老後を支える年金についての問題のため非常に大きな問題と考え、社会保険庁として一刻も早く解決すべきと考えていました。 ただし年金記録問題は過去のずさんな職員作り上げたこと。なぜ平成16年採用の自分が尻ぬぐいをしなければならないのかという思いもありました。 問題を知ったのは新聞やテレビでの報道です。	行政から見れば大勢の中の1人のお客様ですが、お客様にとっては老後の支える大切なもの。窓口、電話の対応では、杓子定規の回答ではなく1人1人親身になって相談を受けるようこころがけました。 事務所での年金記録問題に対応する窓口の人員が不足していたと思います。 また、ねんきん特別便はお客様にとっては非常にわかりずらいものだったと思います。 窓口電話で何度も「こんなわからないものを送られても意味がない。無駄だ。」とお叱りを受けました。
7975	地方庁	その他（社会保険事務局）		県内の事務所間はもとより、隣接する他府県も含め、処理の進んでいるところが処理の遅れているところを、支援する。長妻大臣がもう既に発表されているように、第三者委員会に蓄積されたいくつかのパターンについては、第三者委員会での審査を省略できる案件とそうでないものとの区分けをおこない、どんどん事務所で記録の訂正をおこなえるように、基準の緩和を推し進める。	なぜ、このようなことになってしまったのか、その経緯について自分もよくは知らないが、個人の大切な記録を杜撰に扱ってきたことで多くの方々に迷惑を掛けてしまって申し訳ないし、早く解決しなければならない最優先の課題と思っていました。恥ずかしながら、長妻大臣によってクローズアップされたつい最近まで、多少は存在すると思いましたが、まさか5千万件までとは知りませんでした。	安部総理大臣が、「最後の一人まで」とか「一年で」とおしゃっておられましたが、あの時選挙対策のための説明ではなくて、努めて冷静にもっと問題の根深さ（本質）を見据えた説明をおこなえていれば、少しは結果が違っていたかもしれないですし、ねんきん特別便に関しても早く送るのが急務みたいな雰囲気の中（当時の野党に急かされたのもあるのでしょうが）第一便を発送してからレイアウトが良くない等見直しをおこなったりで、色々とゴチャゴチャしたのが、またマイナスイメージとなり国民感情を悪化させたと思います。
7976	地方庁	その他（社会保険事務所）	私は、これまでテレビ報道等で世間一般に知られることとなった問題以外について具体的に耳にしたり、直接現場に出くわしたことはありません。	問題がなぜ起こったのかを検証し、発生源となる業務手法や処理方法について個別に監視・規制をおこなっていくこととともに、職場の中でお互いに意識を共有し、困難な問題については職場全体で取り組むため、管理者だけでなく一般職員・アシスタント職員を含めた定例の会議や朝会を業務の一環として取り入れることが必要と考えます。	年金記録問題は、国民の生活（特に高齢者の方）にとって生活の保障となるべき最も重要な制度の信頼性に疑問を抱くこととなり、現在の実生活や将来に向けての不安を招き、国民誰しもが社会保険庁の今までのあり方だけでなく、年金制度自体への信用を失墜させることとなった問題だと認識しています。 私が採用を受けた時点で、年金記録の疑き見等いろいろな問題がとり立たされていましたが、現	年金記録問題は、国民お一人お一人の大切な年金記録を確認するという極めて重要な業務であり、先入観を持たずお一人お一人の話を聞き、問題点について一つ一つ解決していくこと心がけました。 問題記録解決に向けてさまざまな方策により、全力で取り組んできましたがある程度定型に当てはめて業務を行うことが必要となりますが、未処理案件の増加とともに解決に向けてのスピード
7977	地方庁	その他（社会保険事務所）	これまで世間一般に知られていないことで私が知っていることはありません	本人の記録の可能性の高いものについては、政治的な判断を行い、職権で統合を行うことができないか検討すべきである。 また、現時点では、年金記録が見つかってから年金額を改定するまでに時間がかかりすぎている。大幅に人員を増加させて一刻も早く解決させることが大切である。	私が年金記録問題を知ったのは、マスコミで報道がされた時に知りました。まさか「消えた年金」が本当にあるとは信じられませんでした。5000万件にも及ぶ記録が未統合であることを知り、社会保険事務所の過去の怠慢を痛感し、なんとか早期に解決していかなければならない問題と考えていました。	社会保険事務所の過去の怠慢でおこったこの問題を社会保険庁と全社会保険事務所で解決する為、全力で業務処理にあたってきました。 年金記録を本来の持ち主に戻してあげる必要があるが、記録が古すぎて本人が事業所名称を覚えていないことがあり、なかなか本来の持ち主を特定することが難しいケースがある。このことをもっと早い段階で整理をして、対処をすべきであったと思います。
7978	地方庁	その他（社会保険事務所）	なし		新規採用時（平成3年）の配属先が業務第一課（健保・厚年の適用）でしたが、資格取得届けに年金手帳の添付または手帳番号の記載が無ければ新規に付番して手帳を交付しておりました。もちろん、以前に厚生年金に加入している場合は番号（手帳）を持っているため、重複取消するように指導もしていました。しかし、事業所側でも認識が薄く、重複取消の届出は多くありませんでした。一人で複数の番号を持っているということは資格が細切れになっていることで記録の継続性から考えると危険であると感じていました。ただ、上司からは年金給付時に記録をきちんと確認してつなぎ合わせる作業をしているので大丈夫であると説明を受け、また、社会保険職員の常識となっていたと思います。他には、各種届書は事業主証明でよく、戸籍や住民票の添付を求めないので、氏名や生年月日が相違するケースも判明できませんでした。大企業は採用時に戸籍や住民票を提出させるかもしれませんが、中小企業は履歴書のみであり、特に年齢のさば読みはよくあるものでした。偽名等の悪意のある届出にも対応できないため、公的機関の発行する証明書として代用される場合のある健康保険証や年金手帳が本当に証明になるのか疑問を感	基礎年金番号制度になるのが遅すぎだと思います。昭和61年4月に基礎年金制度になっているのに平成9年1月まで対応できなかったこと、また、基礎年金番号制度になったのに、手番の統合作業が遅々として進まなかったことが5000万件の宙に浮いた年金の発生原因でもあり、解決をより困難なものにしてしまったと思います。統合作業には限界がありますので死亡者や無年金者を早期に特定させ、未統合の記録は一部を公開すれば解消に近づくと考えます。
7979	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		年金記録がどのような形で管理されてきたか、承知している人間が対応に当たらないと、なかなか解決は困難なものと思われます。 私は、現在直接年金記録の確認業務に携わっておりませんが、公務員生活を終えられ、第二の人生を忙しく過ごされていると思われますが、OBの方々にご協力をいただけ無いと難しいものと思われます。 なお、年金記録問題は、そもそも年金に対する不安が必要以上に問題を大きくしている部分もありますので、今後機構の職員として働くことが予定されている私としては、年金がよりよい商品（制度）となっていただくことを望むものです。 また、今後年金事業の運営を行っていく日本年金機構の職員一人ひとりがお客様の信頼に足る人間になっていくことが、必要と思われます。	お客様の大切な年金記録をきちんと管理できていなかった私共職員の手落ちと考えております。厚生年金の期間調査業務を経験したこともあり、昔の紙台帳を見る機会もありましたが、判別不能な文字で書かれていたりしておりました。 私も、厚生年金保険の被保険者原票を作成していた時期がありましたが、誤字や脱字が無かったか、人が読めるような字で記載していたか大変不安になりました。 また、基礎年金番号導入当時は年金給付課に在籍しており、番号の統合に大変苦慮した思いがあります。 長い時間をかけて統合されていくものと思っておりましたが、基礎年金番号導入時から年金記録の整備についてもっと努力していればと反省しております。	少しずつ記録が整備されていけばと思っておりましたが、少なくとも基礎年金番号導入時にもっと年金記録の整備について努力すべきであったのではと思いました。しかしながら、日日の業務に追われ、長い時間をかけて解決するものと安易に思っていたところがあり、大いに反省しております。 事務所が増えたり、職員が増えたり、組織が大きくなっていく中で、本来最も重要な年金記録の適正な管理がおろそかになってきてしまったような気がしております。 お客様が本当に望むものは何か、に応えられるよう業務を執行してまいりたいと思っています。
7980	地方庁、	その他（社会保険事務所）	カセット化された記録など、全被保険者の年金記録が画面に反映されていない。	①全記録のオンライン入力化による窓口相談での効率化。 ②年金制度の歴史についての、マスコミを利用した正しい知識の浸透化。 ③早期の年金教育	複雑な年金制度の弊害。 国民の年金制度への無関心。 年金記録の管理の仕方が手作業時代、不十分であった。 存在を知ったのは、さだかではありませんがだいぶ前です。	窓口で機械の記録より、本人の職歴を丁寧に聞き取り、事業所等確認し、記録統合する。 ひとつひとつつぶすしかありません。 問題解決には、システム改善の時期が遅すぎたと思います。 問題としてとりあげられる前に、どうにかできなかったのかと悔やまれます。 でも、これからでもやれるだけシステム改善を善処願います。 現場もがんばります。
7981	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	処理体制や環境のさらなる整備・強化 ・社会保険職場未経験者を雇用しても教育等に時間がかかり、また誤りも多くなってしまうため、社保OBを雇用する。 ・社保が保有する記録の全てを早急にオンラインに取り込み、各事務所のWMで調査が完了できるようにする。	統台帳の時代はそのとき使用している年金番号以外に番号があるかの確認が困難であったため、資格取得時に本人が年金の番号があると申し出ない限り、重複して番号を払い出してしまうことはある程度やむをえなかったと思われる。 また、基礎制度導入時に、基礎以外の手番を登録する作業を行ったが、本人からの申し出がなければわからなかったため、最終的には年金請求時に全ての記録を確認、統合するので問題はないとの考えが一般的であったと思う。 ただ、10年ほど前に年金給付課に在籍していたとき、年金相談対応時や裁定請求書審査時に、正しい名前（フリガナ）で氏名検索しても本人申立期間の記録が確認できず、まったく異なる読みでオンライン登録されているケースが散見され、確認に手間取ることがあった。	正しい名前（フリガナ）で氏名検索しても本人申立期間の記録が確認出来ない場合、過去の記録を調査する際には氏名の読みを色々変えたり、厚年の場合は事業所名称などから検索する、マイクロフィルムを調査するなどおこなっていた。 反省点としては、国年の紙台帳の全件をマイクロフィルム化するべきであった。 また、紙台帳の記録をコンピュータ入力する際の処理も、名前の読みを確認していないことなどがあげられると思う。
7982	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		期間照会等に対する迅速な回答を行い、再裁定となるような場合は、その受給者が一日も早く正しい年金を受け取れるように期間短縮に努め、正しい年金を受け取っていただくことにより、記録の訂正を実際してもらう。	余りにもずさんな記録管理で驚いたが、事務処理側だけの問題ではなく、申請する側にも問題はあると思う。はっきりと問題の存在を知ったのは平成19年5月頃と思う。	正しい記録への正しい給付を念頭に、一日も早い記録問題の解決に向け事務処理に当たったつもりだが、年金記録問題に対し、もう少し時間をかけ、じっくり考えて対策を練り、迅速に行動することが必要だったのではないかと思う。
7983	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	例えば、未統合記録の統合を考えても、ご本人の記録であることの確認には国民の皆様のご協力が不可欠であり、採りうる方策にも限界があると思います。このため、期限を設けて解決は困難であり、地道に努力を続けるしかないと考えます。	例えば、基礎年金番号以外の未統合の年金記録があることは、年金制度の歴史からみて、基礎年金導入前に複数の制度に加入した者などは、当然のことであり、導入時に通知の回答をしていない方などと考えていましたので、そのことを問題視されるといった認識はありませんでした。 問題視したのは年金記録問題について報道され始めた頃だったと思います。	例えば、未統合の記録の有無については、年金記録問題以前から年金相談時にお客様に窓口で直接確認し未統合記録の発見につとめておりましたが、未統合記録があること自体が年金記録問題であるとの指摘をうけるまで問題視していなかった点が反省点です。
7984	地方庁	その他（社会保険事務所）	わかりません	わかりません	年金記録が他手番に管理されていたり、一部収録されていなかったり、カセットという形で収録されてなかったり（画面では内容確認できない）、仮装全喪や月変など。 詳しくは報道されるようになってからですが、業務をするなかでなんとなく感じてはいたが、事の重大さには気づかなかった。	認識が甘かったのか、あまり対応をするという考えでの行動はなかった 職員、住民、行政、政治、全てにおいて、認識不足や誤解、時代背景などが重なり、どうにも出来なかったとはおもいますが、まずは、解決し、どこに（背景も含め）問題や原因があったのかを認識し、再発しないようなシステム・人員・予算・社会的な協力（理解）が必要と思います。
7985	地方庁	その他（社会保険事務所）	特にありません。		平成9年4月に事務所の健保・厚年の業務第二課に配属されました。当時、基礎年金番号が設定された時期で、資格取得を処理する際に疑重複番号（いわゆる手番）が多く存在することに驚きました。 これらの番号達は、基礎年金番号通知書と一緒にお送りしたこのほかに番号をお持ちの方は回答をしてくださいという「回答票」を、お客様が提出してくださることによって判明していくのだと思っておりました。また、年金請求時にも判明するだろうと思っておりました。	資格取得の処理の際は、疑重複番号があると本人のものであるか、そうでないか必ず確認しておりました。また、お客様から「回答票」を提出しないといけないのでしょうか？というお問い合わせがあると、回答いただくよう説明をしておりました。 しかし、回答の期限を過ぎている方からの問い合わせがあると、年金請求の時には判明した番号は統合しますから大丈夫ですよと答えておりましたが、今思えば本人が覚えているうちに来所を促し速やかに統合の手続きをしていただくようお願いをすれば良かったと反省をしております
7986	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			地方へ出向した際に名前の読み間違い等でそういったことはあるということは知っていましたが、ここまで大きな問題になるとは思いませんでした。	その当時では紙台帳などでも確認できなければ「勘違いでは？」としか申し上げることはできなかった、当時は国年保険料納付業務を国に引き上げた時で現場も混乱し、相談者一人一人に細かい対応ができなかったのが悔やまれます。
7987	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	国民へ年金記録問題について広報することは決して悪いことだとはおもいませんが、むやみに国民を煽り、正しく登録されている方を不安にさせ現場を混乱させている部分も多いように思います。 いろんな方面から該当者かも知れない方を抽出し文書を送るのはいいが、平行して進めることで同じ方に何度も文書がとどいたり、記録の訂正の必要ない方への説明に時間をさかれ、本来調査しなければいけない方々の調査に手がまわらない状況をもう少し理解いただき、一つ一つ確実に整理していくことを考える必要があると思う。ただ高齢の年金受給者に対しあまり時間を	以前(20年近く前)記録照会の業務についていた際、生年月日の相違や氏名の誤りからいくつもの年金手帳番号が払い出されている方を何人も拝見しましたが、ほとんどは女性の方で年齢を誤魔化して働いていたのが原因でした。名前や年齢を偽って就職する方がいる限りなかなか解消されない問題であると認識していました。	今は就職する際履歴書等提出することが固定化されている為、偽って就職することは困難になっていると思いますが、私が気づいた時期よりも以前の記録については確認の方法もなく、今回のように本人からの申し出でにより改めて調査する以外に昔の記録を探し出す方法はないものと思います。今後こういった方を作らない為にももっと判りやすい仕組みの制度を築いていくことが必要だと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
7988	地方庁	その他(社会保険事務局)		通常業務を行いながらの対応では、期間照会業務や再裁定業務の遅れにみられるようになかなか解決されないため、年金機構発足後は、事務所窓口段階から専門のスタッフを置き、記録問題のみに専門的に取り組むスタッフを組織すべき。(年金機構職員の中で行おうとすると、人員的に不可能と思われるため、窓口相談→期間照会→回答→再裁定→アフターフォローまでを専門的に行うスタッフを置くことにより早期解決に結びつくと思う。)	被保険者台帳の内容をオンライン化するにあたり、不完全なもの(氏名等の収録されていない厚年記録や国民年金の納付状況の切り替えもれ)があることは課用時点から知らされていたが、大きな問題とは認識しつつも具体的な解決方法を検討したことは無かった。 基礎年金番号導入時においても、複数の年金番号を保有する者についての対応を導入時からもっと行う必要があった。	常に通常業務を抱えながらの対応では限界があり、不十分な対応になっていたと思う。 反省点としては、 ①台帳記録からのオンライン切り替え時において事後フォローができていない②基礎年金番号導入時に手番統合を進めていなかった ③事務所で期間照会を行うにあたり、過去から現在までの経過等を熟知している職員が少なかった ④年金記録問題が表面化した時に、職場全体が混乱状態となり、対応が十分検討されないまま、次々と対策が指示されて対応しきれないまま今日に至ってしまった
7989	地方庁	社会保険事務所課長級以上	一人の人がいくつもの年金手帳番号を持っている経緯は、早く健康保険証を作成するために、年金手帳の提出を待たずに取得届を作成したり、大きな会社などで年金手帳番号を取得届に記入するのが面倒なため、空白のまま取得届を作成したことが原因のひとつであると思います。 過去の加入記録を調査するとき、職員によって、探し出せる人とできない人がいます。調査を依頼した担当者による違もあると思います。 今年11月くらいからは、全国の記録を調査できるシステムができ、他県の調査依頼も受け付けた事務所で行うようになりましたが、事業所名の変遷や略称などその地域の職員でないと判らないような事業があり、そのシステムで調査して不明であったとしても、事業所の所在地に直接依頼することで判明することもあるのではないかと思います。 第3号被保険者の中には、現在でも(配偶者が厚生年金の資格を喪失しているなどで)記録の補正が必要な方がいます。そのままにしておくと、本人宛に国民年金の納付書も発行されず、年金請求の際に期間不足であったなどということになりかねません。 庁でそのような対象者を把握し、対象者に通知するなど、何らかの措置が必要だと思います。	年金加入の際、現在は基礎年金番号を必ず記載するようにしていれば、ほとんど今のような問題は発生しないはずですが、いまだに基礎年金番号を2つお持ちの方は出てきます。 これは、職員が安易に疑重複があるにもかかわらず新規で番号を発行したり、取得届の際、氏名の読みや生年月日を間違えていたり、極端には偽名であったりしていることが原因であると思います。 職員の意識はもちろんのこと、国民一人ひとりの意識が低いために発生することであると思います。年金制度を含めた社会保障制度の教育を学校で行うことが必要だと思います。 記録を完全に管理するためには、出生したときに全ての人に社会保障カードを作成し、全ての医療保険及び年金制度の記録を生涯1枚で管理するなどの方法しかないと思います。	以前は裁定請求の際に氏名索引で本人のものと思われる年金手帳番号が見つかっているにもかかわらず統合していないのは、当時は庁から、本人が事業所名を言わない限り統合はしないように指示されていたためです。 裁定請求手続が、統合の最後のチャンスであるにもかかわらず、統合せずにいることは、今の「宙に浮いた年金」をその都度見過ごしていたことになります。 第3号制度が始まってから、特例届が行われた平成17年までの間、第3号の期間中に厚生年金の期間が見つかっても、第3号納付の期間が短縮されるため、その厚生年金は「本人の記録ではない」とすることで、3号納付の「記録を守るようなことをしていました。 特例届を受け付けていた期間に、その人たちが手続をしていた欲しいと思いました。	氏名索引で見つかった記録を統合するために、当時はできるだけヒントを出して、思い出してもらうしかなく苦慮たる思いでした。 現在は事業所名を示して思い出したもらうことができ、統合に結びつくことが多くなってきてはいますが、この方法がずっと以前からできていれば、本人の記憶も残っている、あるいは本人が生存しているうちに統合でき、早くから正当な年金を受給していただけたと思います。 第3号の取扱は、その時期により本人にとって何が一番いいのかが変わっていました。また、いまだに理解を得られず、第3号になれない人が第3号のままであったりしています。 個人の加入の意識を持っていただくために、月にいくらかでも負担してもらったほうが届出も行われるのではないかと思います。 以前から現在でも、中央におられる方々は、地方の事務所でお客様と接している職員の状況などは理解していただいていないのではないかと思います。これは管理部門のみならず業務センターの方も同様に感じます。 たとえば、今回再裁定を受け付けるにあたって、最終的に3ヶ月で支払う旨の説明を行うように指示がありました。場合によってはそれ以上かかるとのことですが、未支給分などは1年以上前の受付分もいまだに支払われていない状況もあると聞きます。簡単なものから処理していけば、難しいものはどんどん遅れていきます。ぜひ是正して欲しいと思います。
7990	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金請求時点で確認して整備するものと認識していました。他手番があることは、就職して健保/厚年適用業務を行っているときに知り、3年後資格照会の仕事に従事したときに具体的に知りました。	適用業務を行っていた時は、届書に添付された年金手帳で他手番」が確認できたものは、随時統合処理を行っておりました。資格照会を経験し年金給付の業務を行っていた時は、疑義がありそうなものについては、必ず本人に確認をしておりました。現時点でみた場合には、現在の特別便のように積極的に記録確認をすべきだったと思います。
7991	地方庁	その他(社会保険事務所)	1.オンライン記録に登録されていない記録(①紙台帳では年金番号が払い出されているが、WNで番号を入力しても名前等の基本記録が空白又はオールゼロで出力される記録、②年金番号を送信しても番号がWMに登録されていない)がいまだに残っており、消えた記録として騒がれている原因のひとつである。 2.被保険者が厚生年金の記録が正しいかどうかを判断する基準の一つ、事業所名称について、事業所整理記号をコンピューター化前の時代に同じ整理記号を別の事業所にも使用(例:㈱A商事7214-あいうS25.1.1～28.12.1までの適用。(有)A建設7214-あいうS32.2.1～36.10.1までの適用)しているので、事業所整理記号が正しい場合でも、記録便・WMでは違う会社名で表示がされたために、別人の記録が混ざってしまっている、もしくは自分が勤務した会社の記録を社会保険庁が消したと誤解をするケースもある。 3.昭和30年代頃までの厚生年金記録に事業所整理記号がオール0で入力されている為に、記録が正しいのかどうか本人も分からないケース(大正生まれの高齢者に勤務先を思い出してもらってから、WMで台帳記録を探すのは無理がある。)があるし、最悪の場合は本人が死亡しており、子供が照会に来ても会社名を知っている可能性はほとんどない。 4.厚生年金のオンライン記録について、現存ファイル以外の記録は記録訂正の事跡がWMに残らない上に、現存ファイルでも資格記録を全部取り消しした場合は、どこの社会保険事務所が記録を取り消ししたのかすら分からない。 5.国年・厚年・船員ともに、WM上に事跡記録を残せないので、たとえば10年前に相談に来所した方が、そのときには理解し、記録に納得していても、月日がたてば記憶も薄れるし、曲解して覚えているケース(①国民年金の保険料を事項ギリギリまで遡及納付して、『今の時点で納付できるところで残っている期間はない。』と回答したのを最初の期間からを全て納付したのだと思い込む場合がある。②国民年金の特別一時金支給のために納付記録が消えた方がそのことを忘れて、社会保険が勝手に納付記録を消したと思い込む場合がある。)もあるので、全制度共通のWM	1.初めにコンピューター化前の記録(会社名等)を全てWMに正しく登録してから、記録便を送付するべきです。(被保険者にとって二度手間、三度手間になるため) 2.全国の社会保険事務所でWM上で記録訂正及び相談の事跡を登録・確認できるようにするべきである。 お金はかかるが、これをきちんとしないと結局記録問題は解決しない。	年金の裁定請求のときに古い記録が正しくない場合があるのを知り、ここに書いた内容を記録問題が挙がる前に改善するべきで、要請もしたことがある。	年金の裁定請求のときに古い記録が正しくない場合があるのを知り、ここに書いた内容を記録問題が挙がる前に改善するべきで、要請もしたことがある。
7992	地方庁	その他(社会保険事務局)	採用されてから1年未満であり、かつ、年金にかかわる業務を行っていないためわかりません。	特に無し。	採用前はどれが本当の情報かがわからなかったので、とりあえずニュースでこんなことも言っていたなという程度の認識でした。 採用された当日の研修で年金記録問題についてを教えていただいた。 「消えた年金」と騒がれているところだったので、データが消えたのだとばかり思っていたが、実際は紙ベースで残っていることを知り、実際には統合されていない年金であるということも教えていただいた。 また、社会保険大学校の研修ではどのようにして未統合の年金記録ができているのか、どのようにして記録問題が起こったのかといったことも教えていただいた。	業務上特に何かができるわけではありませんでしたが、ニュース、回覧等から現在どのような問題がラインナップされているかということを常に認識しようとしています。 この問題は様々な時代背景が複雑にからみあっているため、一人一人が意識を高めて問題にとりくんでいくことが大切だと思います。
7993	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金相談・期間照会業務を経験した、現職・OBでプロジェクトチームを作り 集中して調査にあたる。(平常業務以外の定員で) 調査に関しては経験者(かつ地元)でないとあまり意味が無いと思います。	国民の皆様に年金に対する不信感を与えご迷惑をおかけして申し訳なかった と思います。 年金記録問題を知ったのは報道されてからです。	提出していただいた記録照会に対して1件でも多くの記録を見つけようと心がけました。制度発足当時、年金手帳は預金通帳と同じ感覚で自己管理すべきものとしてスタート思いますが、国が運営している以上国の責任において記録管理すべきだったと思います。
7994	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
7995	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思いあたりません。	紙台帳といわれる全ての情報を、まずはコンピュータに正しく登録することではないかと思います。また、国民年金制度については、払出簿のシステムがありますが、番号のできた日付がすぐわかるようになればと思います。	平成18年～19年頃ではないかと思います。当時は社会保険事務所での勤務ではありませんでしたので、ニュースなどで知り、とても驚きました。しかし、当時の認識では、年金の請求時に必ず記録の確認をしているときいておりましたので、「消えた年金」というよりも、基礎年金番号に登録されていない記録及び、お亡くなりになった方の記録が残ってしまっているだけだと思っていました。	問題の起こる前からですが、記録の照会についてはしっかりと聞き取りをし、名前の読み方を変えて索引をしてみたり、同僚の方のお名前、社長のお名前なども伺い、記録が見つかるようつとめてきました。コンピューターに正しく記録が入っていれば、ほとんどの記録が索引で見つかり、こんなことにはならなかったと思います。
7996	地方庁	その他(社会保険事務所)	設問に該当する問題点は把握していません。	年金機構設立後に設置される調査課により解決出来ると考えています。	裁定時に記録は全て統合されていると考えていたため、未統合記録の存在は重大な問題と認識しました。 また、知ったのは特別便対応をするようになってからです。	性別、年齢、名前の入力誤り等を視野に入れ、記録発見に努めました。 反省点としては、 行政による人為的ミス(オンライン移行時の入力誤り等)、届出者の届出誤り(事業所の届出内容相違等)、受給者本人の年金制度への無関心(金融機関、労務士へ手続き一任)といった複数の原因が考えられます。
7997	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	なし。	ある程度の「証拠なし」による認定もやむを得ない。 ただし、この問題が人的問題なのか、制度的問題なのかをしっかり切り分けないまま、その全てを人的問題として押し付けられていると考える。	在籍が実際の現場にいたか、ということであれば、直接接する機会がなかったので、地方の現場で頑張っている職員は大変気の毒だと思う。問題自体はマスコミを通じて知った。ただし、記録自体のずさんな管理は事実なので、批判を受けるのは当然と考える。	自分自身としては、誠実な対応の一点のみ。わかりにくい制度をわかりやすく、ユーザビリティも高める。職員も間違え、客も誤解する制度も見直さないと、現場が全て矛盾を背負い込むこととなるのではないかと考える。
7998	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	定期便の実施により記録の確認をしていただく。ご本人にも関心を持っていただき、ご協力をしていただかないことには正確な記録管理も成り立たないので、一部の報道による一方的な煽り方はやめていただき、ある程度被保険者の方にも年金制度の知識をもっていただかなくてはならないと思います。私選もお客様 の疑問にはきちんと答えられるよう知識をつけ、分かりやすい説明ができるように なり信頼していただく。	問題の存在は記録照会の業務があることで。問題と認識したのは騒がれてから。以前より疑問に思っていたことは、もっと前からWMに台帳記録を入れることはできなかったのかと思います。 記録照会では担当者の尺度によってどこまで調べたかが変わってしまうので、専門的なベテランが必要だと感じました。 ご本人や事業所の協力なくては正しい記録管理はできないので、義務であることをもっと前面に押し出してきちんと正しい届出をしていただくことや年金手帳は大切に保管していただくことを周知をすべきではなかったのかとも思います。	未統合記録が世間で騒がれ、記録照会で来所されたお客様が何冊か年金手帳をもってこられたとき、決して記録が消えたわけではなく未統合であるので 消えたことではないことを分かりやすく説明しました。また、手帳を紛失されたお客様にはお調べして回答させていただくようになるが、丁寧に聞き取りをすることが大切であると思います。 周知不足が大きいと思っています。平成9年の基礎年金番号導入時に、この度の騒ぎで国民が関心をもったように、当時、関心をもっていただくような周知ができれば違っていたのではないかと思います。平成9年以降、業務センターよりご本人と思われる手番を回答いただけるよう送っていたが、騒ぎが起こってから その未回答用紙を窓口に持ってこられるようなお客様もいたので、分かりやすく関心をもっていただける周知が必要と考えます。
7999	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	WMですべての記録を確認できるようにするべきである。カセットオープンするものは全部すればいいと思います。年金記録のお知らせ等で順次手番の確認をしていますが、事業所整理記号等が入力されておらず、台帳や旧台帳を取り寄せないと事業所名がわからないのでは手間かと思います。 統合されていない記録をWMで確認できるようにすべて整理してからもう一度ゆとりを持って確認作業をすればよいかと思います。	世間一般的に問題となった頃に知ったと思います。採用になって1年過ぎたところのため年金記録についてあまりよくわかっていなかったです。	当初はよくわかっていなかったですが、記録問題に携わっていくうちにお客様の一人でも多くの方の記録が見つかるように、また少しでも早く判明するようにと思いながら対応しました。 問題点は番号の払出しすぎだと思います。再加入するときに確認の徹底をするべきだったのでないでしょうか。 また台帳などが毀損する前にラミネート加工や画像処理をするべきだったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8000	地方庁	その他(社会保険事務所)	旧台帳に掲載されてある記録がカセットオープンされておらず、端末上氏名検索しても氏名が出てこない記録がまだまだ多く残っている。	まだカセットオープンされていない記録を地方事務所からオープン依頼がある、なしに関わらずカセットオープンを集中して処理する。	メディア等で大きく取り上げられる4，5年前に入庁した者ですが、取り上げられる以前から本人のものと思われる記録(手書)なのに生年月日が違っていたり、名前の読み方が違っているので本人の申し立てがないと統合できないという違和感は持っておりました。(本人が勤務した事業所を覚えていなかったりすればどうなるんだろう等)しかし、当時は年金を請求するときに追及するから大丈夫みたいな雰囲気があり、それほど問題にはしていなかったんだと思われます。また、現在のように庁ランで問題点や改善策を自由に投稿できる環境もなかったので、本庁にも現場の声が強く伝わらなかったと思います。	(8)のような思いがあったにしても、近くの職員に疑問を投げかけるだけで終わってしまった。事務局や本庁に伝えても制度上、システム上無駄かなと考えてしまうところがあった。もっと早くから職員ひとりひとりの意見を吸い上げるような環境を設定するべきだったと考えます。
8001	地方庁	その他(社会保険事務局)			平成17年頃、適用業務に従事した時に存在を知る。 ただし、年金請求時に記録を整備すればいいことだと思い、重大な問題とは考えていなかった。 年金記録問題は、後のことを考えていないずさんな管理によってもたらされた問題だと認識して	年金給付業務に携わり、相談窓口でできる記録の調査を徹底的におこなった。 反省点は、紙台帳、届出の保存を徹底することと考える。
8002	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	年金受給者の方について、できるだけ早く問題を解決する必要があると思われます。	基礎年金番号に年金手番の登録作業が行われていたのは、知っていましたが、未登録の年金手番が、どれくらあるかについては、知りませんでした。 国会において、宙に浮いた年金があることについて、議論されているときに、このような問題があることを知りました。	ねんきん特別便において、年金記録について、もれや間違いのないように、窓口で丁寧に話しをしました。 年金受給者の方について、できるだけ早く、問題を解決する必要があると思われます。
8003	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	●本人が過去に国民年金保険料を納付したと主張しているが、窓口装置に反映されておらず、証拠書類も無い場合→一定の救済基準を作成し、この基準を満たす人を一括救済。 ●本人は給料から厚生年金保険料を天引きされていたと主張するが、事業所が適用事業所ではなかった、及び社会保険事務所に資格取得届を提出していなかった、及び厚生年金保険料を社会保険事務所に納めていなかった。→現行法では救済不可のため、受忍してもらう。または国会議員からの救済法案の提出に頼る。 ●基礎年金番号に現在もなお手帳番号が統合されていない→数十年かけて地道に統合を呼びかける。	認識：厚生年金の資格取得届を窓口装置に入力中、基礎年金番号に統合されていない手番をもった人が相当数おり、その統合の呼びかけまたは周知は数年かかるであろう、という認識。 知った時期：採用年度の平成16年度から。	(8)に回答していないが、基礎年金番号導入の際、手番をもっていないかどうかの業務センターからの返信用はがきを返送しなかった国民にも少なからず非はあるものの、国の、国民に対する周知徹底が甘かったと感じる。そして、退官した事務官たちは、年金番号の数がこの国の人口以上存在することの問題を先送りし、そのツケを、後世の若い職員に払わせている。
8004	地方庁	その他(社会保険事務所)	新聞報道、テレビ報道等で報道されている事実しかわかりません。	今後においても、年金記録問題に取り組む期間照会センターを存続させ、また、今まで取り組んできた人口で取り組むとどれくらいで解決のめどがたつか、おおまかに予定をたて、解決までに時間をようするようであれば、やはり集中的に人を増やし取り組んで行く必要がある。	年金は個々人の将来を支える大切なものなので、このことを知ったときは大変深刻な問題だと思ったのと同時に、必ず解決して行かなければならないと思いました。この問題を知ったのは、テレビ、新聞報道で初めて知りました。	記録問題解決のために、休日等を利用して、記録の突合を行ったり、また、土日の閉庁日には、積極的に窓口に出るようにし、お客様の相談にのってきました。反省点としては、台帳の管理をしっかりやっていなかったということと強制加入の国民年金が、今とは違い加入の手続きをしないと当時加入にならなかったため、管理がしっかりできていなかったと思います。また、基礎年金番号ができた時に、お客様に対してもっと番号統合の説明(文書)をすべきだったと思います。
8005	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	短絡的に早期の完結を急がず、悪戯にお客様の不安を煽るような報道に頼らずご協力を呼びかける誠実な広報を行い、長期的スパンでひとつひとつ丁寧に対応をしていく。	基礎年金番号導入から数年後です。 年金制度の広報が不足しており認知度が低いため、基礎年金番号導入時に描いたように基礎年金番号とお客様が別にお持ちの別手番の統合が進んでおらず、基礎年金番号制度が絵に描いた餅になっていると漠然と考えていました。	年金制度全般について若年のお客様には目先の問題では無いことから関心が薄かったということを残念ながら実感しています。 私自身も基礎年金番号による複数制度の年金記録の一元管理の大切さと統合手続きを窓口等でお話しする機会をもったお客様には呼びかけてきましたが、私の実感に基づく全体的な反省点としてはミクロ単位の窓口での呼びかけだけでなく、良い機会であった基礎年金番号制度導入時から、マクロ的な取り組みとして、お客様が関心と正確な知識を持ってくれるような広報を継続的に行い番号統合の呼びかけや制度周知を徹底する取り組みを続けてゆくべきであったのに、基礎年金番号導入時の一時の活動で終わらせてしまったのが最大の反省点だと思います。
8006	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	ここ数年、年金記録問題に関する膨大な量の報道がなされたが、今もなお、若年層を中心に、窓口で「年金には加入していない。」「年金手帳をもらったことはない。」「年金手帳というのは、会社を替われば新しいものを発行してくれるものではないですか？」といったことを言うお客様が少なくない。年金制度のあらましや保険料の納付義務に関する広報活動がこれまで以上に必要であると思われます。	現在の年金制度が、被保険者となるべき人、適用事業所となるべき事業所が年金制度について正しい理解があり、届け出るべきことを漏れなく届出ていることを前提につくられていること。	上記(8)に回答したことは一職員の力では解決できないと思います。
8007	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	・知識の共有化。(制度発足当時の事務の流れなどを照会されても、回答に悩む場合あり。既に当時をご存知の職員は退職されている) ・業務センターからの回答(ピンクの封筒)について、調査・点検がずさんであり、事務所にお叱りの電話があり、再調査する場合あり。もう少し丁寧な調査点検が必要ではないでしょうか。 (具体例) 領収書を添付して提出したのに、「記録が見つからなかった」文言だけの回答。 記録が見つからなかったとの回答にもかかわらず、マイクロを確認すると、納付されていることが確認できる ・ねんきん定期便ダイヤルにかけても、すぐ地元の事務所へ相談に行くように言われ、わざわざ電話しているのにとのお叱りの電話を受けます。もう少し知識レベルの向上が必要と思います。	マスコミ報道で知りました。 これまで、お客様の来訪時には、その方に、他の記録がないかをいろんな氏名の読み方等で検索も行ってきました。年金請求時までに記録を見つけるあらゆる機会はあると思ってましたので、正直大きな問題とは思っていませんでした。 ただ、私たちの知らなかった「生年月日の日付を10・20・30日にまとめられていた」ことなど、全く知りませんでした。 今まで一生懸命調査してきたと思っていたことが、今となって、そうではなかったことに、ある意味ショックをうけています。	地道に一生懸命、その方の立場になって対応してきましたが、当庁の記録がすべて整備されるのを待たずして、ご本人様に通知したことにより、ご本人様に連絡をした後に、新たに疑い手番が出てくるなど、同じ方に何度も連絡をせざるを得なくなるなど、より不信感を募らせることになっています。
8008	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	実行できることを一つ一つやっていくしかないと思います。	・本来もらえるべき年金を受け取っていない(受け取れない)ことになるため非常に重要な問題。 ・年金記録問題としてよいかわかりませんが、平成15年ごろ年金給付課に配属になり年金相談を行っている中で、厚生年金手番について氏名、生年月日の相違、氏名欄が空白となっていることなどあり、気をつけなければいけないと思った。	年金相談、特別便対応時に本人からの聞き取りを徹底し、氏名について色々な読み方の可能性がある場合は全て確認するなど心がけた。
8009	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません	突合や調査について、期限を設定するのであれば、予算の許す限りの人員を動員するしかないと思います。	現在のような問題があるとは認識していませんでした。 問題の存在を知ったのは、平成19年からです。	どのような経過でこのようになったのかを確認したうえで、対象者に対して説明を行い、理解していただくことが必要だと考えました、 問題となる点の洗い出しを、十分に行ったうえで、社会保険事務所職員への情報の伝達・共有、解決方法の検討ができた時点で、作業を行うべきではなかったかと思います。
8010	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。			
8011	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		世間の関心が高い今こそが解決できるチャンスと思う。 しつこく被保険者にアクセスするほかかない。	報道等で騒がれだした後に知った。 氏名や生年月日の入力誤り若しくは届出誤りが原因。 民間企業での役員報酬の引き下げはよくあることで、報酬月額の遡及改定自体はよくあることだと思う。しかし、取締役会議の議事録すら確認しないで事業主の申告のみで改定したのはいただけない。	年金手帳を添付していない資格取得届は住民票や免許証の写しの添付を求めるなど氏名や生年月日の確認を徹底する。これにより申請書の字が読みにくい場合の入力誤り防止にもなる。 入力誤りについては、入力事務担当者のクロスチェック後に決裁権者にがチェックすることで、多忙な決裁権者の業務量を増やさず2重チェックできる。 調査官による事業所調査を増やす。
8012	地方庁	その他(社会保険事務所)	①健保厚年のカセット未開封記録が未だに散見する。結果、今までの名寄せは不完全である。 ②生年月日からの記録検索が不可能な為、発見できなかった記録が存在すると思料される。具体的には氏名のフリガナが誤っており、事業所名を思い出せない、またはご本人の記憶と相違している場合。 ③年金受給者の厚年喪失にともなう改定について、自動改定導入前の208号未届による受給もれが存在する。	①については、カセット未開封記録を早期全件開封のうえ名寄せを。 ②については、生年月日からの年金記録検索が可能となるようシステムを変更。 ③については、システム的に対象者を抽出し届出を勧奨。	記録問題前の、「事業所名を申し立てなければ本人の可能性が限りなく高い記録についても統合できない」という取扱に、個人的には憤りを感じていた。 基礎年金番号導入後、未統合手番が散見することは承知していたが、記録問題後、既に裁定が済んでいる受給者の手番と、不備記録の多さには驚いた・・・というのが正直なところ。 しかしながら、いわゆる「裁定時主義」をとっていた以上、記録問題は必然的に発生したと言える。	記録問題の発生原因は、自分も含め、これまでの行政の体質よるところが大きいことは認めざるを得ないと思う。 ただ、記録問題が取り沙汰される前、国民年金保険料の集含徴収を商業施設でおこなった際、「あなたの年金は大丈夫？」と銘打ったチラシを配付し、記録確認を呼びかけたが、実際に確認に訪れた方はごくわずかだった。この問題の解決には、加入者及び受給者の協力が必要不可欠だと感じた。 特別便等への対応は、お客様一人ひとりに一期一会の精神で望んだ。また、要調査分としてお預かりした特別便(業センからの回付分含)に対しても、同様のスタンスで望み、周囲にも指導した。結果、調査はスピードよりも質を重視する形となった。 しかしながら、上部からは早期解決・解消ばかりを求められた。 また、システマチックな処理方法や調査マニュアル等も最後まで示されず、独自で作成せざるを得なかった。 信頼回復のための特別便が新たな記録問題をおこしていないか危惧している。
8013	地方庁	その他(社会保険事務所)		(ある程度の知識のある)人員増が不可欠。 また、できる限り当時在籍していた(元)職員から聞き取りを行い、現場の処理状況を把握することが必要だと思う。	報道等で初めて知り、今までそのような重大な問題が存在するとは知らなかった。	平成9年の基礎化後の35歳通知等の後追いにもう少し人員を投入し早期に解決しておくべきだったと思う。
8014	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。 年金記録問題については、新聞・テレビ等の報道で多くの事を知りました。	過去の年金記録については、一つ一つ確実に確認を行うこと。 これからのものについては、慎重にミスが起きないような事務処理体制にしないといけないと思います。 それと、国民の皆様に年金に関しての知識を持ってもらうための、義務教育のカリキュラムの中に、税金、年金等の社会保障関係の授業にも力を入れた方がよいのではないかと考えます。	重大な問題だと考えています。 知った時期は、報道で知ったところが多いので、年金記録問題が報道で取り上げられるようになっていからです。	記録問題解決のため、毎日の業務はもちろん、休日出勤・残業等で対応しています。 ある日突然解決する問題ではないので、少しずつでも1つでも処理を進めていくしかないと思います。 反省点としては、ご本人から見た視点が欠けていたのでは。 ご本人に分かり易く、利便性の高い制度、システムに変えて行くべきだと考えます。
8015	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ございません。	記録問題について、人の手を介さなければならず、また多くの時間が必要だと思います。 コンピュータでデータの分析をしても、最後は人の知識や経験を必要とすることになると考えます。	厚生年金の適用業務に携わっていたとき、統合されていない記録があることを以前から認識していました。それは、被保険者からお話を聞くと年金について若い頃は興味がなかった。と言うかたが大変多く、それほど年金について事業主を含め理解されていなかったのではないか。それ故に番号をいくつも持ってしまう、名前や生年月日をあまやって届けてしまう、訂正届を提出しないなどと言ったことがあったのではないかと思っていました。その当時は、オンラインの記録にほぼ間違いがないと認識しており、まさか、オンライン化の際記録が丸めて入力されていたものがあるとか、報道されたような莫大な数の統合されていない記録が存在しているとは思っていませ	お客様の立場としては、自分の年金記録が正しいのか疑問を持たれる方が多く来所され、その対応にできる限り応対したと思う。 これまでの、記録の管理について本人の特定ができないものがあることから、基礎年金番号とあわせて住基ネットを活用する。また、事業主の理解をいただくようさらなる広報活動および、職員の意識の向上が必要であると考える。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8016	地方庁	その他(社会保険事務局)		1日でも早く解決させるためには、専門的に処理する人数を大量に増やし、それ以外にも職員全員が時間外に数時間は必ずやるというノルマを1月あたり合計何時間と課して対応するしかないと思う。	複雑且つ制度改正等を頻繁に行った結果が生んだ問題だと思う。電話や窓口での対応をしている時から「記録抜けてるんだけど」というお客様はいましたが、数は多くなかったのでレアケースと認識していた。	複雑な制度は今も健在なので、これからも同じ問題が起こる可能性は比較的高いため、今対応している1件1件を慎重に審査し、処理していくことが1番の対応と思い、気付いた不備に対しては必ず確認を取るよう心がけている。
8017	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。		業務外閲覧が発覚したときが認識としての最初であったと思います。 年金記録は、紙媒体による保管状況の劣化が激しく、データベースの整備が急務であることは、資格照会業務や年金相談業務を担当していたときに感じていましたので、システム整備の遅れは大きいと思います。 また、個人情報にたいする認識の遅れが大きくあったと思います。	記録補正や、特別便によるお客様への対応を、できる限り丁寧により詳細に調べ、本来の記録になるよう積極的に、業務にあたりました。 また、知らずに被害を受けているお客様へのお詫びの気持ちを持ち、より丁寧にお話を伺う姿勢でのぞみました。 年金という重要な業務が、果たして、省庁局事務所の各部署でどのくらいのおもきをおかれていたかと振り返ると、整備の遅れや、データ化時の確認の甘さ、また、私自身を含め組織や職員全体の意識レベルが低かったと思います。 度重なる制度改正に、職員もシステムも追いつけなかったことが悔やまれますが、システム改善要望等を上申しても、なかなか改善にいたらない、声がどこまで届いているのかわからないという不透明さは、今後双方向による認識の共有化により変えてゆかなければならないと感じます。
8018	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	現在、被保険者や年金受給者の方々に回答をいただいている「ねんきん特別便」又は、「ねんきん定期便」を確実にかつ徹底的に整理していくことが、解決に繋がると思います。 それから、国民の皆様が一人一人自分の年金記録に対して確認をしていただき、もっと年金に対しての理解を深めてくれれば早く解決すると思います。	私が社会保険事務所の窓口で年金相談をしていた時に、年金記録問題がマスコミにとりだたされました。 その時に、「宙に浮いた年金」が5千万件もあることを知りました。 私自身驚きと不安で動揺を隠せませんでした。 今までの社会保険庁の仕事のつけが一気に吹いて沸いたのだと思いました。 平成9年の基礎年金番号統合時には、「将来年金を請求する時に記録を整理すれば良い。」というような安易な考えだったように記憶しています。 それまでの年金制度や事務処理方法の欠点等も影響していると思います。	個人的には、年金相談時に一人一人の年金記録を今まで以上に丁寧に確認作業をしました。 相談者が納得して年金をもらっていただけるよう相談をしました。 しかし、相談者の方々もマスコミで言われているにもかかわらず、あまり関心を持たれていない方も居られました。 年金記録問題は、社会保険職員の仕事に対する意識の低下も反省すべき点ですが、国民の皆様が自分の職歴や年金に対してあまり管理できていなかったことも反省点の一つとして挙げられると考えます。
8019	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	何年もの間に積み重なっていた記録問題が、ほんの数年で解決出来る訳がないと正直思う。でも、被保険者にはそんな事情関係ない。だから、できるだけ早く解決せねばと思うが、今の若い職員は、国民年金や厚生年金が、いつ頃どんな管理をされていたか、知らない。(それは仕方のないことだ。)私自身、その時その時に聞いた、つぎはぎだらけの知識だけだ。そんな中で、どのような方策を…といわれても、どうすればいいのか分からない。取りあえず、過去からの記録の管理方法を(事務所段階と庁段階)洗いざらいまず教えてほしい。厚年の記録を昔は庁に逐還していたとか、記録問題が起こって初めて知った。時代に沿って、管理方法が明確に分かれば、解決に向けての何らかの方策が、見えてくるかも知れない。	完全コンピューター化されてからの時代に入ったので、最初はありえないと思った。しかし、台帳時代の転記漏れや、記入誤りや、その他の事象で漏れや誤りがあったと知った時は、当然、あってはならないことだと思った。しかし、あまりにマスコミの言いなりになっている姿勢に、国民に全ての記録が誤っているかの認識を与えていたのはどうかと思った。ねんきん特別便も見切り発車的なスタートだったと思う。三号特例が必要なケースか等、確認せずに送付していたので、将来その特別便を種にトラブルが起きるのは必至だと思う。 平成19年の5月頃、年金問題が騒がれてきた頃に初めて知った。	厚年のマイクロ台帳の検索方法や技を身に付けて、できるだけ早自分で記録を見つけられるよう努力した。 いろいろあると思うが、チェック体制の甘さ。
8020	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	職員全員が一丸となって取り組み早期解決に向け努力することと、一件ずつ正確に落ち着いた対応を心がけることが一番だと考えます。	とても重大な問題であると認識しています。 私が記録の問題の存在を知ったのは、年金記録問題が大きく報道されるおおよそ3～6ヶ月前だったと思います。年金相談業務につき始めた頃でそれまではあまり過去の記録に携わる業務についたことがなかったためです。	当時は年金制度に対しての業務知識がまだ浅く具体的な対応策を見出すほどの自信もなかったことから、当時の窓長等に疑問点として記録の不自然さを何度か質問したに過ぎませんでしたが、もう少し係内で相談し疑義照会などを利用して問題提起すれば少しは早い時期から解決に向けた取り組みができたのではと反省しています。
8021	地方庁	その他(社会保険事務所)		社会保険庁の記録が完全でないので、これまでどおり対象者からの聞き取りを主にやっていくしかないと思うが、時間が経過しすぎて容易ではない。	社会保険庁の記録管理が不十分なため、記録の持ち主自身に記憶が無いばかりに本来受給できるはずの年金がもらえない、少なくなってしまう等大変な問題と思っていた。	機械化以前の払出を含めた台帳管理の甘さ・雑さ、紙から機械への移行の際の処理、基礎年金番号導入以前の制度ごとの記号番号の払出等さまざまな原因にて現状にいたっていると思う。何しろ問題解消への取掛かりが遅すぎました。
8022	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません	過去の記録については、増員等により丁寧に本人確認をすることだと思います。 現在も疑重複等、確認の取れない記録が発生していると思っています。 被保険者、事業主等の意識が変わらない限り今後も解決はないのではと思います。	消えた年金記録に関しては、社会保険庁、厚生労働省全体の責任だと思います。 年金記録問題は報道で知りました。	過去の記録はもちろんですが、新たに発生しないよう確認等丁寧に対応しています。 反省点は、、社会保険事務所と社会保険庁、厚生労働省の関係管理体制、チェック機能がうまく働かなかったことだと思います。
8023	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	年金記録問題を問題と認識したのは、一連の騒動の時でした。現場の人間として、記録のずさんな管理に驚くとともに責任を感じています。年金制度そのものへの不信にもつながっているので、一日も早い信頼回復のために真摯に対応していきたいです。	二度とこのような問題がおこらないように、記録照会の対応は慎重に行いました。以前の職場は、マニュアルが徹底していず、研修もあまり行われていなかったためこのような問題がおきたと感じています。
8024	地方庁	その他(社会保険事務所)		・オンラインシステムの維新 全国にある払出簿及び原票(被保険者名簿)、事業所台帳の閲覧及び検索ができるシステムの構築。 ・予算の確保 早期解決に向けて人材の確保及び体制の整備(調査のみ専属で行う係)。 ・問題に対する認識の共有化 事例の検証や進行状況に対する情報の共有化。 ・お客様への情報提供 この問題に対するご理解・ご協力を得るため積極的にお客様への情報提供(広報や報道機関な	このような大きな問題だと知ったのはH19.6頃です。これ以後いろんな事象のご相談をお受けするごとにこれほど大きな問題であることをつくづく痛感しました。	お一人お一人丁寧な対応をし、1件づつ地道に解決するしかないと思いました。基礎年金番号付番後もっと計画的に統合及び調査を進めるべきではなっかたのではないでしょうか。
8025	地方庁	社会保険事務所課長級以上	各種報道や通知、事務連絡で示された以外のことは思い当たりません。	我々の意識の欠如はもちろんあるものの、年金番号を持ち歩かず別番号が付番される多くの事例があったので、お客様自身も年金に対する意識が希薄であった、またそういうような時代背景もあったのではと感じます。 それらを踏まえれば、改めて年金記録を厳正に管理することの意識を固めるとともに、事業所の理解に基づく適正な届出や、国民の皆様の年金に対する理解を得て適切な手続きをしていただくなど、行政と国民双方の連携、協力体制が整っていけば、今後はこのような問題が生じないのでは考えています。	古くは手作業時代における事故リストの処理や、期間照会業務に携わっていた時に氏名が収録されていない記録に多数遭遇した時など、なぜこのような記録がたくさんあるのだろうと疑然と思っていましたが、まさかこれほどの規模で問題が生じているとは思いもよりませんでした。大きな問題として知りえたのはやはり平成19年5月下旬頃の報道によるものでした。 コンピュータへの移行作業の中で、漢字とカナの両方の情報を取り込まないまま氏名収録が行われていたと聞いていたので、本人申出との突合せは難しい作業だろうなということは感じていました。	年金記録の管理が十分でなかったことを踏まえ、特別便等で来訪されたお客様にはご本人の記録であるかないかを積極的に問いかけることを心がけて参ました。過去の相談業務においては、本人の訴えがあったにもかかわらず真摯に耳を傾けなかった姿勢もあるやに聞いていたので、そのような対応はとらないように取り組んできました。 記録問題がこれほどの規模で存在するなど現場の一職員としてはわかりませんでした。コンピュータのない手作業時代が長く続いたこと、ミスを前提にしたチェック機能が働かなかったこと、年金受給が当たり前になる将来の姿が見えにくく、意識が不足していたことなどが様々な要因が挙げられると思います。 おそらくですが、上級職においては年金記録に問題があることは薄々気づかれていたと思いますが、解決に向けてはあまりにも量が膨大で、予算や人手、解決の時間が見込めないことから容易に着手できなかったのではと推測されます。基礎年金番号や住所収録の処理を整えて、さらにコンピュータによる大量の作業が可能になった今だからこそ解決の道筋が見えたのではな
8026	本庁	その他(本庁)		このアンケートで言う「年金記録問題」を、未統合の手番が多数存在すること、と定義するならば、ご本人の申し立てている年金加入記録と役所で管理している記録とを一つ一つ突合してゆく等の、地道な作業を積み重ねるしかないのではないか。	存在を知ったのは平成19年5月頃に突如報道された際に初めて知った。 問題の認識は以下に箇条書きするとおり。 一、厚生年金の適用業務に従事している際は、100%ご本人のものと判る手番でない限りそれを基番に附番せず、新たに基番を付番し、間違っても別人記録と混同することだけはないことを優先していた。最終的には裁定請求時にすべての加入記録を確認するので、そこで未統合手番は拾えると思っていた。 二、社会保険庁が未統合手番を放置し続けているのが全て悪いというのが世論のようだが、少なくとも平成9年の基番導入時に、基番通知とともに加入記録の確認・照会の案内は同封しており、その際にはほぼ全ての被保険者に対して行政側から働きかけをしている。その際には未統合手番の存在は今日の如くには話題にならなかったのに、つまり現在ほど年金には世間から関心がもたれていなかったのに、突如マスメディア上でいわれだしたのは裏にどのような真相があるのだろうか。 三、3,4年前に国民年金免除をご本人(この場合は、納付も免除申請もせず、年金手続きに関しては何もしていなかった人達)の申請書無しに、一定期間意思表示がなければ申請されたものとみなし、職権で免除記録を入れた際は、申請無しに行政側が勝手なことをしたということで批判の嵐が起きた。何もしない人達の便宜を行政側からはかったのに批判された。今回は手番統合のご本人の申請がないのだから統合をせずにいるのに、届出主義にあぐらをかいて怠慢だと、また批判されている。 四、上記二、三、の事に関しては、ふたこと目には「説明責任」「説明能力」なる言葉をふりまわしている政治家もマスコミも、だんまりを決め込み、ひたすら行政の説明不足だとばかり繰り返してる。説明ということには、国民にとって厳しいと思われるようなことに触れるのも当然含まれるはずだが、単に大衆迎合することしかできないのだろうか。誰も年がら年中年金のことばかり考えて生活しているわけではないので、何もかも自己責任でとは決して思わないが、行政のせいにす	この2,3年は年金を新規裁定する部署にいたので、裁定時に加入記録もれがないように確認を怠らないなど極力注意し、ご本人のものと断定はできないがその可能性はあるという記録がある場合は、そういった手番が存在する事実をお知らせするなどできることはすべてしたつもりでいる。 反省点というか、これからこうしたらどうかということだが、ねんきん定期便を拡充する、インターネットで自分の記録を見れるようにするなど、自分の加入記録を簡単、便利、安全、定期的に確認できる手段を国民に提供すべきだろう。それについては、余計な予算をかけて年金通帳(どのようなものかまだほとんど想像できないが)などをつくらずとも可能だと思うのだが。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8027	地方庁	社会保険事務所課長級以上	旧法厚生年金の裁定原簿記録の被保険者記録について、丸め作業しているケースがあり、受給者に対して、実際の被保険者記録と相違する情報が知らされる可能性がある。	年金原簿記録と、被保険者記録を速やかに照合する必要がある。人海戦術も一つの方法だが、見落とし等の危険性が無いわけではないので、確実なシステム開発が必要と考えます。 また、現在のような『要再裁定者リスト』を紙票で行うのではなく、リスト化し、受給者の住所を管轄する事務所(事務センター)で一括処理を行えるよう、システム改善することが、急務と考えます。(今後、新たな記録問題を発生させないために)	平成9年の基礎年金番号の付番時に、それまでもひとつの年金制度で複数の年金手番を保有している方が多くいたにもかかわらず、基礎年金番号の付番を最優先に行ったことが、記録漏れにつながったと感じています。 特に、問題として意識し始めたのは、マスコミ、国会等で騒ぎ始めたときです。	平成9年当時は、全ての統台帳の年金記録が、オンラインシステムに収録してあり、最終的には年金請求時に統合できるからという、今から考えれば根拠の乏しい説明があり、さほど気にしていませんでした。 現在は、現業以外に、ねんきん特別便や定期便の処理に埋没している状況ですが、年金記録問題に対して、早期解決のため、あまりにも多くのことをいっせいに行おうとしているので、逆に非効率な作業になっているような気がします。
8028	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	現在、実施している特別便等での記録照会に対する回答を丁寧に時間がかかっても成し遂げることが重要と思う。	基礎年金番号導入時に複数の年金手帳を保有している被保険者が多く存在しているのが見うけられて、今後年金裁定は大変な業務と思った。 その後、国民年金の未納問題が発覚しそれに関して、記録の目的外閲覧が表面化した時。	年金請求時前には各自が記録を整備するよう広報等でお知らせができればと思って市町村の会議等でお願いしてきた。 厚生年金保険の加入時は、国民年金のように、公的なものを提示し適用すべきことだと思った。
8029	地方庁	その他(社会保険事務所)	昭和34年農林共済発足による厚生年金移管記録の不備収録や開封されていないカセットの厚生年金の記録があります。	該当記録を抽出し、一件一件、台帳と突合させる以外にないと思います。	年金記録問題については、制度設計の問題と管理する側の問題との複合的な要因によるものだと認識しています。 平成19年6月頃のマスコミの報道により、今まで全体像が見えなかった記録管理のシステムの問題について徐々にわかり、いかに深刻であるか実感させられました。	事務所でできることは、相談にみえられるお客様に対しての対応ですので、お客様の照会に対し丁寧に対応し、問題が解消するように努めました。 また、この問題の反省点については主なものについて ①何十年という長期間にわたり記録を管理するためのシステム設計の考え方が甘かった点 ②基礎年金番号導入時の年金記録照会についてのPR不足、照会スケジュールの遅さ ③昭和61年の基礎年金制度導入時に一人一番号にできなかったこと の3点が挙げられると考えています。
8030	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	適切な人員配置が必要です。知識と経験がある職員でないと解決は無理です。	入庁した時に、すでにWMが導入されていたので、なぜ、特殊記録を全てWMに登録されていないかが疑問でした。 しかし、日常の業務をこなすことで、精一杯で組織としての問題と認識していました。 記録問題が存在することは、サンプル調査と結果や、新聞や報道特集(NHK)で問題の核心をしりました。	記録問題での苦情の対応や相談業務を行いました。 しかし、日常業務が停滞してしまうような方法は、お客様に迷惑をかけると同時に、事故が生じる可能性があると思いました。 記録問題は、組織の問題が大きいと思います。 倫理観の問題というよりも、適切な人員配置をしてこなかったことが、 記録問題を引き起こした原因と考えられます。 また、煩雑な制度設計や通知の欠如で、各県で解釈が異なったことも大きな原因と考えます。 社会保険庁の問題も大きいですが、年金局に根本的な問題があったのではないのでしょうか。 経過措置だらけの法律の運用は、非常に怖いものがあります。 抜本的に法律を改正し、附則ではなく、条文の本文を読めばわかるようにすべきです。
8031	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	過去の記録について調査するので、社会保険行政の知識と経験豊かな人材が不可欠であり、ある程度の共通認識を持って対応しなければならないと思う	被保険者の記録が相違している事は、あってはならない事だと思うが、この問題については行政側の処理誤りや、事業所の届出誤り、被保険者本人の思い込みなど、様々な要因が絡みあって出てきたものだと感じている。 問題意識を持っていたという事ではないが、大量の業務量をこなし、それをチェックする機能がないと感じていて、ミスがあってもわからないのではないかと当初から感じていた。	現時点でも届書の処理において、それが正確になされているかチェックするには、時間的にも人数的に無理があり、現状が続けば第2第3の年金問題になりかねないと感じている。正確な知識と判断力の育成と、余裕のある職場環境作りが必要だと感じている。
8032	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。		未統合の年金記録について、平成19年5月に問題化したときは年金請求までの節に統合すればよいのにと考えていた。	自分の年金記録が、基礎年金番号に統合されていないためまったくどこかになくなってしまったと心配して相談にみえるを見て、個人の大切な記録をお預かりしていると気がつきました。 むやみに、不安をあおることなく、身近なところから年金制度の仕組みについて話していこうと考えました。 特別便の回答作業をして、まだ、開かれていないカセットがありましたが、厚生年金旧台帳はすべて開いていないのですか。
8033	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません		組織が解体されるほど、大問題になるとは思っていませんでした。 また、ここまで年金の資格記録などが、整備されていないとは 思いませんでした。 ねんきん特別便を発送し始めた頃です。	事務所支援などを通して、すこしでも記録がきれいなものになるように 努めなれればと思いながら対応していました。 本庁・地方庁をとわず記録の整備は年金をもらうときにすれば いいという意識がみんなにあったことではないでしょうか。
8034	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	年金記録問題については、記録照会件数に反し、事務所の人員が不足しているように思いますので、早期解決に向けては人を増やすことが必要であると思います。 また、個々の判断の困難な照会事例について、スムーズに回答を行えるよう、情報の共有化と、統一化を図ることが必要ではないかと思います。	平成19年4月か5月頃に知ったと思います。 年金記録問題は、社会的批判を浴びているところであり、年金制度自体の信頼を損ねかねない重大な問題と思っています。	対応マニュアルを踏まえ、相談窓口や電話対応、旧台帳記録の電話確認等々記録問題の解決に向け、迅速、丁寧を心がけ日々対応しています。 本来、機械管理しているべき記録が収録されていなかったり、記録が未整備のため、記録の確認ができなかったり等、記録の管理が不十分であったことが問題の大きな要因であると思います。記録の管理ができていれば、この年金記録問題が発生する以前に、本人からの期間調査申出や年金請求の際の記録確認により記録の整備も進んでいたのではないかと思います。
8035	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	現在行っている方策を、引き続き行っていかなければならないと思います。 ただ、現在いろいろな方策、作業を行っているが、新たな方策を行うよりも、現在行っていることを少しづつでも確実に終わらせていくことが必要だと考えます。	不正免除については、本人の知らない間に手続きをするということについては、考えてもみなかってことであった。たとえ本人のためになることとしても、きちんと本人の申請に基づいて行うものだと思います。 宙に浮いた年金については、ほとんどが統合されていないものであり、消えた年金では無いと考えていました。。制度上やむを得ない側面もあったのではないかと考えていました。 このような問題が、存在することを知ったのは、マスコミ等で騒がれるようになった時だと思います。それまでは、58歳のお知らせもあるし、年金請求時までに整理ができていれば、問題ないのではと思っていたのも事実です。	統合されていない記録については、どうして統合されていなかった等を説明し理解を得られるように努めました。 宙に浮いた年金については、ほとんどが統合されていない物であり、消えた年金では無いと思います。そこらあたりの広報等が、十分にできていれば、ここまで 大きな混乱には、ならなかったのではと思います。 平成9年の基礎年金番号導入時に、「他の手番をお知らせください」となっていたがそのときにご回答いただいていない方がほとんどです。その当時に、もっと回答をいただけるように、周知広報が必要だったのではないかと思います。 また、年金請求時までに記録が整備されていれば、問題ないのではないかという認識の甘さもあったのではないかと思います。
8036	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にない	現在の各社会保険事務所毎での対応ではなく、各都道府県毎に記録問題の調査・対策センターを設置して、受付・調査を集中・専門的に処理を行っていく。(調査・回答処理の迅速化が見込まれる。)	過去の年金記録管理方法の不備による記録事故。マスメディアで「消えた年金」が取り上げられるようになってから。	現在確認できる記録での調査・回答を行う。 過去の年金記録管理方法(すべての紙データを保管すべきであった。)
8037	本庁	本庁課長・室長・企画官以上	知りません。	ねんきん定期便に対して「訂正あり」と回答された方について、記録の確認を丁寧に行うことが最も重要と考えます。8.5億件の突合わのために画像データベースを構築しているのですから、それを最大限活用すれば、紙ベースであちこちに照会をかけなくてもWM上で記録の確認ができるようになるはずです。8.5億件の突合せをやるには大変なコストと時間がかかります。国民自身の目で記録を確認してもらう「ねんきん定期便」を最大限活用する必要があります。 第三者委員会の仕組みをもうしばらく継続するとともに、モラルハザードが生じない範囲で救済基準を緩和し、記録に関する不満をお持ちの方を極力減らす必要があります。 上記の二つに当面特別に注力して取り組み、ねんきん定期便に対する「訂正あり」の回答率と、第三者委員会に対する申し立て件数が落ち着いたと判断される時点で、「国家プロジェクト」のような特別の対応を終了するのではないかと思います。国民に協力してもらって短期間で集中的に訂正を進めることが必要ですが、同時に、数年間で完全に記録訂正を完了することも困難です。特別の対応を終了した後は、定期便を通じて国民と記録情報を共有し、息長く記録訂正に取り組むべきと考えます。	平成20年7月に初めて社会保険庁に配属されました。それまでは、平成19年以降、新聞記事で知っていた程度です。	平成22年度の概算要求に向けた作業の一環として、日本年金機構の人員体制の充実に取り組みました。 今の時点の常識をもって過去の取組を批判するのはたやすいことですが、それは過去を担った人にとって酷ではないかと思います。いろいろな問題点があったことは、検証委員会報告書にあるとおりですが、コンピュータのなかった時代、あるいは性能が現代より格段に劣っていた時代に、乏しい事務費の中で記録管理をせざるを得なかったことを考慮すべきです。 また、国民総背番号制に対するアレルギーが強く、1人に1つの基礎年金番号を付与することが平成9年までできなかったことが最大の原因と考えます。仮に、昭和17年に労働者年金保険制度が発足した当初から1人1番号制を導入できていれば、事態は全く違っていたと思われます。 さらに、社会保険庁の三層構造がこの問題の背景にあったことは否定しませんが、戦後改革の遺物である地方事務官制度を廃止したくても法案を成立させてもらえない時期が長く続き、地方も含めて社会保険庁という一本の組織にできたのはつい最近(平成12年)のことです。全国一本の年金保険制度であるにもかかわらず、地方庁における業務を国の事務と整理することに反対していた人たちは、大いに反省していただきたいと思います。
8038	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし。	被保険者及び受給者の方に「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」として情報提供しているにもかかわらず、反応のない方については、人海戦術で個別訪問を徹底的に行うしか方法はないと思います。 いくら情報提供しても、自ら回答することを拒否されている方については、こちらからアプローチをかけ、面談をし解決していくしか方法はないと思います。	基礎年金番号が導入された9年1月時点において、未回答者の管理を適切に行い、督促及び個別訪問等の方策をとっていれば、ここまで大きな社会問題にはならなかったのではないかと思います。 平成18年に未統合記録5，000万件を契機に、年金記録問題の存在を認識しました。	年金記録問題の取組みとしては、本来業務の片手間で行っていても問題解決には、程遠いと考えます。 本来業務と切り離し、記録問題専任の課を作り、システムで行えるものはシステム開発を行い、個別訪問等を積極的に行う(いわゆるヒト・カネ・モノ)ことで、ある程度、解決の目途が立つのではないかと思います

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8039	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金手帳の払出年月日(年金手帳が作成日)については、具体的な年月日が特定できないものが非常に多い。 国民年金保険料の月別の納付記録において、特例納付(附則13条納付)については、定額納付の同じ記号により収録されている。 このため、被保険者原票(マイクロフィルム)で確認できないものについては、特例納付記録(附則13条納付)と定額納付記録との判断ができない。 特例納付実施時の保険料納付において、時効期限経過後に納付された保険料について、還付することなく、特例納付として収納しているものが多々見られるが、具体的な経過が残されていないものが殆どであるため、どのような形で保険料を収納し、それをどのような納付記録としたのかが不明であるケースがある。	過去の記録管理であり、解決策はないため、被保険者からの申し出に基づく年金記録に訂正すべきであると考えます。	年金記録に不備や漏れががあることについては、かなり前から感じていましたが、具体的な解決策も審査請求制度しかなく、また、お客様自身の勘違いや推測であるケースも非常に多いことから、それは、ごく一部の人の問題であるという認識であり、これ程、多くの不備があり、大きな問題になるとは考えていませんでした。	お客様、一人一人の申し出に耳を傾けることとし、真摯な対応を心掛けています。 ただし、お客様自身の勘違いや誤りも非常に多いことから、その点については、解り易い説明を行うよう、心掛けています。 反省すべき点は、社会保険庁、社会保険事務所には、年金記録の訂正な管理が行えるような方策やシステムはなく、また適正な管理を行うことができる定員や職場環境がなかったことだと考えます。
8040	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	特に良い策は浮かびません。とにかく時間をかけてでも、地道に記録のチェックをしていくしかないように思います。	年金記録問題が世間で取り上げられるようになったときは、勤務するようになってのどないころでしたので、それ以前のことはわかりませんが、気の遠くなるような調査をしなければならなくなるのではと、感じました。	少しでもお役に立てればと前向きに取り組みました。 反省点としては、一部の職員に、年金が将来の生活(社会)保障のひとつであるとの認識に欠けていたこと、目先のことだけに気をとられ、長いスパンにたった見識が足りなかったことなどが、あげられると思います。 お客様の立場に立って考えることが大切だと思います。
8041	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません	現在の取り組みを完了することだと思います。	新聞等の報道で知りました。 当時は、個人ごとに履歴を確認することだと思っていました。 ①年金受給者については裁定記録の再確認 ②受給資格年齢に近い方は、裁定請求時に。 ③それ以外の現役世代の方は、年次別に、喪失者も含めて個人ごとに被保険者記録を開示して確認する。	当時は外部法人の設立準備及び出向のため、各種作業の手伝いへの参加程度でした。 この年金記録問題については、まだ対応途中であるため問題点の確信は難しいですが、現時点の反省点としては、過去から記録管理が長期にわたり大事な業務であるため多額の予算を投じてシステム化をしたにもかかわらず、そのシステム及びそのデータ管理について、組織全体でこれらの運営を管理し、チェックし続けるという基本的な意識に問題があったとのではないかと思っています。
8042	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			社保庁は、人が生まれ、働き、保険料を納め、保険事故によって給付を行う、人の一生分のデータを記録し管理するところです。 ただ、そのデータがきちんと管理されるようになったのはオンライン化が進んだ頃の昭和50年代だったのではないかと思います。 また特に戦前・戦後まもなくのころの被保険者データは紙台帳で、しかも手書きで達字もかなりあってマイクロ化されたため、その内容は不明瞭で読み取れないものが多かったので、それを磁気媒体として全て取り込むことは技術的にも作業量的にも無理なのではないかと思っていました。 また、一方で年金は本人が請求して初めて給付が行われるものなのだから、申請していれば、その審査を行うため、問題は生じない筈と思っていました。 年金記録問題がマスコミに取り上げられるようになり始めたとき、上記のように「オンライン前の時代のものは、分からないこともあるが仕方の無いことだった」と正当化していました。 それが問題であることが認識できていませんでしたが、マイクロ化された記録など磁気媒体に取	どんなことがあっても、やはり国民一人ひとりのデータを預かり、適正に給付することが使命であり最重要だと考えます。その点を年金記録問題は教えてくれたと思っています。 自分の課の仕事もありますが、年金記録問題を全庁挙げて対応するときは(度々ありますが)、全面的に支援することで年金記録問題の解決に繋がるものだと考え、課内で総力を上げ取り組みました。 今は再裁定の部署にいるため、一日でも早く適正な給付が行えるように、日々再裁定処理を進めています。 年金記録問題は当時の誤った判断によるものも多くありますが、これらの問題点をまずは全て洗い出すことが一番の見直しになるものだと思います。また併せて、制度自体があまりにも複雑で理解しがたいものになってしまい、全容が捉え難いため、そういった点も整理できる組織を目指したいとも思います。
8043	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	・年金記録問題に精通した職員の育成。 ・正確な情報の発信	・現場レベルでは、できうる限りの対応をしていたし、それなりの自負もあったが、記録問題報道以降、数々の問題を知り、社会保険庁のすべてが否定され、つらい。	直接窓口でお客様に接する立場にはありませんでしたが、内部事務において、窓口職員のフォローを心がけることにより、どのようにすればより少しでも多くのお客様に納得していただけるかを考えました。 反省点としては、年金給付は雇用給付などの短期給付と異なり、受給が数十年先になるということから、ミスを発見するのがどうしても遅くなってしまったことだと思います。今後は、その時々に
8044	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特に知りません。	現在示されている年金記録問題への具体的対応を進めていくなかで、ご高齢である方や障害をお持ちの方などご自身の年金記録を確認することが困難な方々に対する戸別訪問等の実施など、きめ細やかな対応も行う必要があるのではないかと考えます。 また、年金記録問題の発生要因を事細かに分析し、今後の発生防止に向けた施策を検討することも必要であると考えます。	深刻であるが簡単に解決することができない問題であると認識しています。 全体的な規模での認識という意味であれば、ここ数年であると思います。	制度発足当時からこれらの問題の対応を行ってきていれば、ここまで解決困難なものとなっていなかったのではないかと考えます。
8045	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	簡単に行うことのできる業務ではなく、抜本的な解決策があるわけでもないため、大人数で地道に処理をしていくしかないと思います。	複数の年金番号を所持している人がいることについてはわかっていましたが、年金の裁定請求をする際に職歴等を確認するため、それがこれほどの問題になるとは思っていませんでした。そのため、マスコミで大きく取り上げられるまでは、特に気にしていませんでした。	反省点としては、機械化をする前、および機械化をする際にきちんと記録を確認しない状態で登録処理を行っていること。基礎年金番号というシステムをもっと早い時期に導入するべきだったこと。基礎年金番号をシステムとしてうまく運用できなかったこと。また、国民に対し年金制度というものを広く周知することができなかったこと。そして国民も年金制度について関心を持ってこなかったことにも原因があると思います。
8046	地方庁	その他(社会保険事務所)	カセット解除されていない厚生年金記録がまだまだあるため年金記録解明にいたっていない。	カセット解除を早急に実施し名寄せを行い本人へ通知する。	基礎年金番号に登録していない未統合の記録が多く存在していることにより年金受給に反映していない問題。宙に浮いた年金記録と新聞等で騒がれた時に知った。	本人からの申し出により一刻も早く年金記録を探し出し回答してあげられるよう努力した。未統合のオンライン記録とマイクロ記録を突き合せてから名寄せを行うべきだったと思う。(特別便調査をしていく中でかなり多くの記録補正がでているため)特別便の申し出についてできるだけ詳細に本人に記載してもらうべきだったと思う。(本人の申し出の不備があり調査できないものが見
8047	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし		記録管理の適正化と、過去の法改正、事務処理基準等の資料の存在 具体的には、記録調査を行なったとき、厚生年金保険の名簿等における表示として、制度施行における資格期間(19年6月なのか10月なのか)、郵便年金制度、健保法におけるものかどうか等、様々なものが、記載事項として示されているものがみあたらないことが多かった。	情報収集(本庁、掲示板、他県等)に努め、併せて受けた情報を共有する。
8048	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	上記回答のため、なし。	年金記録問題といっても多岐におよびますが、当初の5千万件の宙に浮いた記録問題を想定して回答いたします。 基礎年金番号導入以前は、国年と厚年番号があり、年金裁定時に統合する認識が普通でした。同じ制度内でも複数の番号を持っている人がいることは、私がこの職場にはいった時から知っていました。 当時は、オンラインもなく取得時に手帳を持っているか否かを確認するしか方法がなかったので、このような状況になったと思います。以前に手帳の交付を受けていても紛失したり、保険証を急いでいたりで新たな番号を交付している場合があることも知っていました。何冊も手帳を持っている人は、年金請求の時に困りそうだなとの思いもありましたが、最終的に年金請求時に職歴を確認するから大丈夫なのだろうという認識でした。 社会保険事務所の管理の問題もありますが、本人や会社担当者も当時は認識が甘かったと思います。	当時の状況はありますが、将来の生活の基盤となる年金記録を預かっているという重大な責任のk認識が足らなかったことは確かにあるので、今現在は、お客様の立場にたって、誠意をもって年金再裁定業務にあたっています。 (8)に書いたことも原因のひとつですが、オンライン化のときの記録整備がいい加減だった事実も否めないと思います。基礎年金番号導入の時にも、きちんと記録を整えてから導入すべきだったと思います。
8049	地方庁	その他(社会保険事務局)	厚生年金から共済年金への記録の移管データの整備の不備により、共済年金と厚生年金の両方から重複して年金を受けている人がいる(らしい)。	正しく整備すると厚生年金の返還金が発生するため、個人としての判断ができません。ただ、正しく記録整備された人よりも、記録不備である人の年金額が多いのには矛盾を感じます。せめて、移管して本来厚生年金からの老齢年金受給資格期間外である部分についての遺族厚生年金の受給を止めることはできないでしょうか。	年金記録問題は、年金記録を紙台帳からコンピュータデータへ移行させる際の不備と被保険者・事業所担当の認識不足が発端となっていると認識しています。しかし、私が新規採用された当時は、被保険者が「記録照会」をすることにより年金記録を整備し、年金受給するときには本人に不利益はないものと聞いておりました。 年金記録の調査・整備は被保険者の年金に直結する重要な業務であり、地域等によっての特徴もあって専門職的要素を要求されるべきであるのに現場では保険料徴収率など目先の業務のみに力を注ぎ、記録照会業務を軽んじているような風潮があったような気がします。これらの体制が、年金記録問題を大きくしてしまったのではないでしょうか。	個人的対応としては、紙台帳時代は後世になっても経過等がわかるよう心がけながら、台帳に記録し、年金番号を複数持っている方の統合の案内や記録がもれていると思われる人には記録照会の案内を機会あるごとに勧めていました。記録調査の担当の時には照会された事業所記録だけでなく、記録全体を確認し、わかる範囲での記録整備依頼の案内等をしていました。 この問題についての反省点としては、いろいろあるような気がしますが、一言でまとめると庁や社会保険事務所、被保険者も「未来を見据えた対応が充分にされていなかった」ということではないでしょうか。
8050	地方庁	その他(社会保険事務所)		全所体制	最優先	
8051	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に知らない		年金の受給手続きの段階で順次記録を整備していくというスタンスで業務処理を組織として行ってきたとの認識です。隠された記録があることは、今回の年金記録問題ではじめて知りました。本庁に隠れた記録があることを知らされず、お客様に対して説明をしていたことは非常に申し訳ないと思いますし、本庁の方がなぜ記録をすべて開示使用としていなかったのか疑問です。地方の責任だけが大きく報道されていることには憤りを感じます。	もちろんお客様に対して真摯に対応し、記録を整備することは重要です。クリアな組織を作っていくためにもっと職員にも情報開示を行ってほしい。そのうえでお客様に対しても正しい説明、組織の一員としての本当のお詫びができると思います。
8052	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	これまでの進達状況(方法)や切り替えの歴史に詳しく、事業所等地域の変遷を知っている先輩方からアドバイスをもらいながら、1件1件職員が調査にあたる。	オンラインになる前、ふり仮名を振らずに進達されたものを力ナ入力した際に読み間違いをして入力されたものや入力誤り、転職した際に事業所に年金手帳を提示せずに複数手帳を持っている方がいて、基礎年金番号が導入されたが未統合になっていたこと、年金裁定時には受給権者の記憶にたよる確認方法だったことに加え、オンラインになった後も旧台帳やカセット収録されたままのものがあり、未統合による給付もれが発生している。 昭和62年に健保厚年の適用の業務に携わり、取得届に厚年番号が未記入のとき、氏名索引は必ず読み方を変えて検索するものだといわれました。 移動年金相談で期間の照会を受け、WMで氏名索引をしても該当なしとなるので、事業所索引や厚年払出し状況から調査すると該当手番があるが、名前が未収録だったりカセット表示のものがあったりしました。期間照会関係の業務を担当したことがなく勉強不足で、それは稀なケースであり、この問題が大きくなるまでは、すべての記録がWMに収録されているものと思っていまし	特別便や年金請求時にはお客様の記憶から、少しでも年金記録に結びつく情報を引き出せるよう促し、記録問題ではないところでも細心の注意をはらい事務処理誤りがないよう努めています。 記録管理について、引継ぎが不十分だったのか、周知されていなかったのかわかりませんが、情報の共有、周知が大切だと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8053	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知らない	地道に統合処理に結びつける	年金番号を複数持っている人が多く、記録の確認が煩雑になる 基礎年金番号通知書の回答はがきを返送していない被保険者が多すぎる 平成16年頃	資格取得届の窓口処理時、重複して付番しないよう職歴等の確認を事業所担当者を通じ、積極的に行った。 せっかく全制度共通で使える基礎年金番号を設定したのに、年金手帳番号の統合が進まなかったのは、被保険者から協力が無ければできない事なのに教育や認識を変えさせるだけの広報が充分でなかった。
8054	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8055	地方庁	その他(社会保険事務所)	知られていない問題は特に把握をしておりません。	特別便がすべて完了していないうちに定期便を発行しているため、お客様からのクレームも多い。 浮いた年金の調査(フォローアップ等)も大切だが、何よりも優先しなければならないのは、お客様から申し出のあった期間を早急に調査完了させることだと思う。 今回の年金問題でのメリットは国民が年金のことに関心を持ってくれたことだと思うので、まずは徹底的に調査・記録補正を行うことだと思う。 過去の記録を再度見直し、完全に整備できれば、あとは管理を徹底していくだけのなるので、WM以前の手作業だった記録を更に確認する必要があると思う。	大きな問題だと気づいたのは、やはりマスコミに取り上げられ、窓口に来客が殺到した平成19年12月以降である。 実際に照会内容を調査すると、漏れている期間が多くて驚いた。	お客様が納得していただけるよう、調査に努めた。 まず一番に着手しなければならなかったことは、現在行われている住民基本台帳突合、氏名突合、国民年金台帳突合など、すべてについて調査が完了させることだったと思う。 その上で特別便を発行すれば、経費、お客様からの苦情、調査に要する時間等が半減されたと思う。 未整理のままのため、同じ方に何度も加入期間のお知らせが届き、何度も書類を提出してもらわなければならない現状がある。 今後は混乱を招かないためにも、記録管理を徹底すべきだと思う。
8056	地方庁	その他(社会保険事務所)		問題解決にむけては、解決能力のある職員を大量に現場に投入し、できるだけ確実な整備をおこない、2度と同じミスをくりかえすようなことがない様にする必要があると考えます。 現行では、土日での他課支援や、派遣職員の活用等おこなっていますが、この問題の根本は、担当した職員のモラルや、知識のなさなどが一因おもわれることから、年金記録整備等を担当したことのない職員等をこの事務にあてることは第2、第3の年金問題につながるのではと、心配しています。 年金問題にかかる回答業務については、やっつけ仕事ではなく、丁寧で確実な調査が必要不可欠です。現行それが実現できているところがあるのでしょうか？疑問が残るところです。	老齢者にとって生活にかかわる重要な問題と認識してはいましたが、年金問題が世間で騒がれだしたころ、健康保険業務に従事していましたので、問題に対する十分な認識をもてていたかは微妙なところです。	これから同じ問題を繰り返すことのないよう、モラルをもって対応するしかないと思いました。 組織としてこの問題を認識していなかったわけがないと思われますので、ここまで放置してしまった責任があると考えます。 組織末端にいるものとしては、自分が意見しても上はなにもかわらないとあきらめてしまうことがあったと思います。今後は積極的に現場からも意見を上げるとともに、トップもそれを真摯に受け止めることが必要と考えます。
8057	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	厚生年金記録については、事業主が届出しているため、本人確認しかないと思う。特別便などに回答のない方には、現実としては人員を割くことが難しいが、戸別訪問するしかないのでは。	厚生年金記録では、事業主が届出を行うことから、本人と事業主との問題で加入していたのに記録がない場合は、事業主が届出を怠ったものか、本人の記憶違いで、働いていたのは間違いないが、厚生年金加入をしていなかったものと認識していた。 問題の存在を知ったのは、年金給付業務を行った平成15年頃。	年金請求時には本人の職歴申立の全てが、年金記録と一致するか確認していたし、氏名索引は必ず行い、間違いないか本人に確認のうえ請求書を受付していた。本人と思われる別手番などがあれば、本人であれば思い出すであろう業種や地域等、会社を特定できる情報以外は伝えて、確認した。 40年という長い加入期間を記憶も鮮明でない40年後にすべてを確認していたということが問題だったと思う。事業主には社員に社会保険登録内容を通知するよう義務づけているが、徹底されていなかったのも問題と思う。せめて、退職時にはその会社での記録を確認してもらうようなことがあれば、もっと早い時期に正しい記録の登録ができたかもしれない。 また、オンライン登録されていなかった記録や不備記録については、切替時の膨大な件数から
8058	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	今と同様に社会保険庁で知り得た年金記録について1件1件地道に同姓同名の方に尋ねていくしかないかと思います。	当初は本人印が過去に勤めておられたところの年金記録についてが忘れておられたんだな、と軽い認識でしたが、特別便を昨年送付してから事務所に100人以上の待ちがでたとき一人二人の問題ではないと大変なことだ思いました。	本人はからできるだけ情報を聞き取り氏名索引、事業所からの検索、マイクロからの検索と持ちえる情報をもとに1件でも記録解決につなげたいと思いました。 厚生年金については、昔は事業所からの届出により本人が他に年金手帳をもっていないか確認することなく新規でどんどん発行してきたのがまずかったんではないかと思います。また昔の年金手帳には今のようにふりがながうっていないため読み方の入力が間違うケースが多々あったのではないかと思います。 国民年金については、市町村の納付記録台帳と定期的に突合しておれば少なくとも市町村と同じ状態で記録が保存できたのではないかと思います。
8059	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	調査にはかなりの時間がかかっており限界すら感じます。解決するには政治決断で記録を回復させるしかないのかもしれないと思います。	オンライン化される前の手作業の時代においては台帳への消しこみ間違いがあっても仕方の無いことであり今ほど大きな問題に発展するとは思いもしていませんでした。 年金給付課に初めて在籍したのが平成4年ですが、年金の裁定をする際に市町村の把握している国民年金納付記録と社会保険事務所の納付記録が相違することが何回かあってその頃にこのような問題があることを知ったと思います。	間違いの無い丁寧な仕事をするべきであると思って対応してきたつもりです。職員一人ひとりの危機感の無さがこのような結果を招いたと反省しなければならないと考えます。
8060	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	基礎年金番号制度が導入されたが、統合されていない手帳番号があることは勤務した当時から知っていた。ただし未統合の記録については年金請求時に過去の加入記録全てを確認した上で、統合し裁定を行うため記録漏れが起こるとは認識していなかった。また平成18年から年金給付課に配属され老齢年金の審査・決定業務に携ったが、可能な限り氏名検索、本人への聴取などで未統合記録の確認を行ってきた。正直受給者でもかなりな件数の未統合記録があること自体新聞、マスコミ報道で知ったくらいだ。	自身の対応については上記のとおり本人への聴取、氏名検索などで未統合記録の確認を行ってきた。 反省点としては定期的に加入記録を確認してもらう機会を作らなかった点がまず挙げられる。高齢になってから何十年も前に短期間勤めた会社の名前など思い出せないこともあるので、5年とか10年とか区切って過去の記録を振り返ってもらわなければならなったと思う。 また新たに公的年金制度に加入する際の前歴の確認作業がかなり甘かった点も挙げられる。同じ制度間で複数の手帳番号を有している方がかなりいる現状では本人が手帳を紛失していたのであろうが、安易に別番号で年金手帳を交付していたとも思われる。年金請求時に統合すること
8061	本庁	その他(本庁)	特に無し	OBなどにも協力していただく。	解決策が無い問題と認識していた。 マスコミで報道されてから知った。	昔の事務処理方法が良くなかったためにこのような状態になったと考える。
8062	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
8063	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		このような問題があることは、マスコミ等で騒がれるまで知りませんでした。 記録が分散していること自体は知っていましたが、年金を請求する時点で浮いてしまう記録があったとしても、同姓同名の別人の存在があればやむをえないものではないかと思っていました。	示された解決方法(ねんきん特別便などの対応)に率先して従事することで、1件でも少なくなるように努力しました。 年金記録問題とは、 ・転職が多々あったり、制度間をたびたび跨ぐような転職があったときのフォローが考えられていない制度設計 ・過去の離職の確認をせず年金手帳の番号を払い出したことによる記録の分散や性善説に立った届出主体の記録管理などの運用設計 の問題なので、昭和17年からあまり検証されずに今日まで来たことが問題の根本にあると思い
8064	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	平成19年2月に民間企業より入庁しましたが、その後の経験において現在問題になっている案件以外は認識していません。	既に確認されている事柄ではありますが、記録問題の解決には、過去に行われてきた作業を知っている人の情報と協力が不可欠だと思います。OBの人たちに責任を問うような調子ではなく、できる限り協力していただけるような調子で、何度も働きかけることが良いのではないかと思います。	存在を知ったのは、19年6月。公的年金制度の信頼を根本から揺るがす大問題だと認識しました。	当時社会保険事務所勤務の一員として、事務所が取り組む最優先課題と位置づけ、所属部所の壁を越えて、全所体制を敷きお客様の対応に取り組みました。 この問題については長年の業務遂行結果の蓄積だととらまえています。しかし根本的には第一線の業務や情報を把握しようとしない、また把握できない仕組みを温存した本庁の責任が最も大きいと考えています。本部と第一線の距離を短くし情報がスムーズに流れること、また本部が国会中心ではなく、お客様を第一として取り組む姿勢を持つことを実現させることが最も必要なこと
8065	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	現在年金記録問題で対応している事項以外は、承知しておりません。	照会された被保険者や受給者に誠心誠意お答えすることです。	社会保険の職場に30年間在籍して、オンラインに収録されている記録は正しい(収録漏れがない)と、被保険者や受給者に説明してきました。年金記録問題が発生し、オンラインに収録されていない事例が、こんなに多く存在していたことに驚きました。 問題の存在を知ったのは、一昨年の年金記録問題からです。	照会された被保険者や受給者に誠心誠意答えるように対応しました。 特に紙台帳の記録を社会保険業務センターに逐運していた時代に、記録漏れが多く発生していることから、紙台帳とオンラインの記録の突合せを定期的にすべきであったと反省しています。
8066	地方庁	その他(社会保険事務局)			平成4年高卒で採用され、平成6年に国民年金課係に異動になりました。その当時も、コンピュータ管理分と紙台帳管理分の並行管理がされており、窓口相談対応の際にも、来訪者にそのように説明し調査には日数をいただいておりました。庁や厚生労働省の指導では本人の申し出がなければ記録についてこちらから本人に具体的に示しての確認は不可でした。記録の検索でも氏名が当て字で登録されていたことも、現場で不満も出ていましたが、当時は庁や厚生労働省は地方からすれば圧倒的な上の立場であり、その他の事業も庁まで行って許可をもらわなければ何もできなかったとその当時、誰となく聞いた覚えがあります。当時は未収録記録があるのは問題との認識はなく、新しい記録はコンピュータに収録されて便利になっているという感覚でした。 マイクロの索引簿には検索して氏名が判明した欄には、氏名を書き込んでいき次回の調査時に少しでも早く検索できるようにしたりは、現場では行っておりました。個人的にはできるだけしつこく時間をかけて調査を行うようにし、本人の記録を見つけるようしておりました。報酬訂正について	自分のわかる範囲、できる範囲で、正しい年金を受給していただけるよう努めました。
8067	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			年金記録問題は、過去の国民の目線に立ったサービスができていなかったことが、一度に表面化したものと考えます。私がその存在を知ったのは、平成19年頃だったと思います。	過去の小さな積み重ねが、現在の大きな問題につながっているため、すぐには問題は解決できないかもしれないが、目の前の自分ができることを確実にやっていくことしかないと思いました。
8068	地方庁	社会保険事務所課長級以上			平成19年ごろ 自分も知らない記録がたくさんあることに、正直びっくりした。	

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8069	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			年金手帳番号は一人に一つであり、転職した場合は会社に手帳を提出ということとなっているが、前職を知られたくないとか、採用のために年齢をごまかしたいとかの理由でわかっていて申し出をせず新たに手帳番号が払い出される人やそもそも退職時などにそのような説明がされていない、されたが認識していなかった、手帳を渡されなかったなどにより転職時に新たに手帳番号が払い出される人がいるが、厚生年金保険の事務について事業主に義務を科したり、協力依頼をしたりしている限りは仕方がないと思っていました。ただし、年金請求の際にご本人が職歴(生年月日が相違している旨なども)を全て記入すれば最終的には統合されると思っていたので問題ないと考えていました。 いずれにしても、厚生年金保険については、事業主の協力なしでは成り立っていかないと思います。しかし、事業主に生年月日を正確に把握してくれとか、必ず年金手帳を持っていないか正確に確認してくれとはお願いできないところが難しいところだと認識していました。 情けないことに社会保険事務所の業務についてはよくわからないので、ここ何年かの記録問題に関して、どこに問題があるのか想像はできるものの、実際のところがわかっていないままです。	銓定請求書を審査する際に、社会保険事務所に照会しても本人が申立している期間の記録がない場合は、本人に再度事業所名や本社が別になかったか、ほかに年金手帳を持ってないかなど確認し、また似たような会社名がないかなども含めて社会保険事務所に再照会していました。 事業主の協力をどのように効率的効果的に得られるかの検討や、届出主義をこちらからどのように勧奨していくかなどの検討がもっと必要だったのではないかと思います。 社会保険事務所の業務については、なんとも言えるほどの知識がありません。 いずれしても、資格記録に関する仕事は、国年は全く携わったことがなく、厚生年金保険についても数ヶ月しかしたことがなく、あやふやなことしか言えないので申し訳ありませんが、たいしたことが書けませんでした。 当たり前のことですが、私たち一人ひとりがこれまで以上に皆様の大切な記録を管理しているという認識を持つことが大事だと思っています。
8070	地方庁	その他(社会保険事務所)	カセット開封していない記録が多数存在しているため、、本人記録が実際には存在しているのに、氏名検索などをしても、発見できずに、回答しているケースもあると考えられる。	統合されていない手番記録を、きめ細かく詳しく調査する。記録調査の業務をしていて実感することは、一件一件非常に時間を要すということです。スピード重視ではなく、きめ細かい対応が必要と考えます。	手番の管理は、本人に任せていたことが、政治的にも、世間的にも、認められていた時代があったと思います。本人に手帳も渡してあるのだからと言う理由も正論だと思っておりました。記録の問題がマスコミや政局などで大きく取り上げられるようになってから、浮いた年金記録、消えた年金記録について考えるようになりました。	本人の申立てにより、とにかく細かく調査をすすめるしかないと考えます。この問題は、コンピューターのない時代からの歴史的経過があると思います。紙台帳での管理を機械に移す時のパンチミス、紙台帳の字の汚い部分のパンチミス、膨大な量の台帳をしっかりと移行できているのか。当時の意識の面では、手番を本人が持っていればという考えだったと思われます。
8071	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	氏名等、事業所記号などまだWMに収録されていないものを早急に整備し、まずは可能性のある方へのお知らせをする。 連絡のない方、未送達の方は市町村の協力をお願いする。	基礎番に未収録の手番が多く存在することは認識していたが、これほどの件数があるとは知りませんでした。 これほどの大きな問題としては、新聞報道があった時です。	ご本人から相談などがあった場合は、統合するように指導していましたが、最終的に受給する際に統合すればよいと思っていたことが誤りであったと思います。
8072	地方庁	その他(社会保険事務局)	現時点では知り得ません。	このアンケートで(残念ながら)出てくるかもしれない問題点について、速やかに周知していただきたい。	社会保険庁の杜撰な記録管理からくる問題かと…。 紙台帳記録とWM記録に整合性がないのは昔々からの話なので…(私が入職する前からあったということなのでは?)。	反省点については、いわゆる世間に叩かれてから重い腰を上げるように記録問題に取り組んだことではないでしょうか。(叩かれるもっともっと前から年金記録問題については認識していたはずだから…。)
8073	地方庁	その他(社会保険事務局)			平成10年に採用されその頃から、紙に記録が漏れているお客様がいましたが、年金記録問題が発生するまではレアケースだと思っていました。	20年7月にはねんきん安心ダイヤルに、去年からは国民年金特殊台帳突合作業に参画しています。 国民年金特殊台帳についていえば、制度発足当時から納付記録を厳格に取り扱うことで、相当数のミスは防げたとおもいます。 ただ、一つのミスが原因でこの問題が起きたわけではなく、複数の要因があると思いますので、そのすべてが反省点です。
8074	本庁	その他(社会保険事務局)	特にない。	宙に浮いた年金記録の件数を解消する方法について書きます。 まず、宙に浮いた年金記録についての説明で基礎年金番号に結びついてない記録と表現されることが多いですが、本質的ではないと思います。宙に浮いた年金記録とは住所未収録記録と考えるのが正しいです。つまり誰の記録かはわかっているけども『どこの』がわからない記録です。こう考えれば、解決方法としては『居所調査をすればよい。』とわかります。 方法① 事業所に問い合わせて、現在の連絡先(もしくは当時の住所)を聞く。 一人の人間に複数の年金の番号がつけられることが問題とされたのは年金記録問題が初めてではなく、昭和25年には認知され、2年つづけて予算がついた国家的記録整備事業を行っています。コンピューターの普及していないなかでの手作業での名寄せです。大変な作業だったと思います。そのときにとられたのが、現存被保険者限定ですが事業所への問い合わせが行われました。現状で救済の難しい遺族年金受給記録の結婚前の宙に浮いた記録も救える可能性があります。比較的規模の大きい会社向けかもしれません。 方法② 同僚に問い合わせて、現在の連絡先(もしくは当時の住所)を聞く。 同窓会などから、同級生の所在についての照会の封書が届くことがありますが、それと同じことを社会保険庁が封書でターゲットの同僚に送ります。こちらは規模が小さな会社むけだと思います。 当時の住所がわかれば、今の住所をたどることもそれほど難しくはないと思います。このほか、当時の住所を調べる手段としては、社員名簿を名簿屋から購入する方法などが考えられます。	『年金記録問題』の定義を当初の定義である、『宙に浮いた5000万件の年金記録』と定義して問に回答いたします。 平成17年ごろ宙に浮いた件数について、事務所の先並が残り100万件ぐらいじゃないかと話していたのを覚えています。そのときは残り100万件程度なら今後数年で片付くなと感じたのを覚えています。その後同じ平成17年ぐらいだったと思いますが、事務所に村瀬(元長官)がお越しいただいたときに宙に浮いた記録について意見を交わしたことを覚えています。 (少し、脱線しますが、その当時、あるある大辞典などのテレビ番組(年金関係のバラエティ番組が当時非常に多かった。)で年金手帳を2冊以上持っている人は社会保険事務所に行くようにと番組の中でのコメントがあり、かなり来客が増えていて、苦情も増えつつあり、なおかつ年金記録の統合に関する事務を担当するものは少数で事務も滞留しつつあったため、長官に現状を訴え、流れを変えたいという空気があった。) 長官と意見交換したのは、年金記録の回答票に会社名が印字されないところが手書きになるため、時間がかかるのを解消してほしいという件(19年頃解消)と、氏名が収録されていなかったり、氏名の誤って収録されているものについて庁として責任もって対応していただきたいという内容でした。その場では5000万件という数字は出ませんでしたが、[redacted]『未統合記録の解消に向けてスナイパーチームのようなものを作り、専門的集中的に解消に当たらせることがひとつの方法として考えられる』とコメントされていました。いまから思えば、長官自身も5000万件という数字だと知らなかったのかもしれません。 前置きが長くなりましたが、ひとつめの問に対する回答は、『数年以内に自然に解決できるが、本庁がシステム整備すれば、もっと早くに解決する問題と捉えていました。』ふたつめの問の回答は『(5000万件と知ったのは)平成19年度の国会答弁』です。	ひとつめの問に対する回答は『長官との意見交換(詳細は(8)の回答)』、ふたつめの問に対する回答は『社会保険業務センターのスタンスに問題があった。』です。 社会保険業務センターでは社会保険業務センターつうしんというものを発行していますが、これを昭和50年代から現在のものまで順に見ていくと業務センターのスタンスの変遷がわかります。 ①昭和50年代～昭和62年頃の特色、 オンラインシステム稼動移行を意識した内容で、端末の画面の詳細な見方や業務センターでのエラー補正件数の統計を毎月のように掲載してある。特筆すべきは、氏名未収録記録の残件数のカウントもされている。また法律上の問題も掲載されるなど、業務センターと地方庁が問題意識を共有できるような内容 ②平成元年～平成8年頃の特色、 まず、業務センターでのエラー補正件数を報告のページがなくなり、氏名未収録記録の残件数の公開がなくなった(最後の公開が昭和63年ぐらいで数は残700万件ぐらいだったと思います)。このことにより、地方庁で氏名未収録記録が何件残っているか、問題意識を共有する機会が失われてしまった。(結果、氏名未収録記録は平成19年時点で500万件残ることとなる。)、[redacted] 『平成5年10月1日から、国民年金、厚生年金保険及び船員保険の三制度を統合した被保険者氏名索引照会及び被保険者期間照会システムが稼動することとなりましたが、誤銓定の防止及び被保険者等のプライバシー保護の観点から、次のことについて特にご留意ください。 制度共通資格名寄せ照会における照写記録の『同一人であるかどうかの判定』はあくまでも、機械処理で画一的な判断基準に基づき査定したものです。そのため、他人の資格記録が混在していることが十分考えられます。(中略)履歴を十分確認しないまま照射記録の内容を本人に見せたり伝えたりすると、本人の思い違いを誘発し、他人の資格記録を本人のものとしかねないので、直接本人に照写記録を見せることのないよう注意してください。』
8075	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	厚生年金加入に初めて加入する際、事業所から特に添付書類は求めていないが、その際に事業所が氏名、生年月日を誤って届出し、本人が手帳を紛失すればいわゆる「宙に浮いた年金」となる。このようなケースは明らかに事業所の届け出誤りであるが、世間は社会保険庁の管理ミスと認識している。	過去の記録問題解決も大切だが、現在の事務センターの処理状況を見ると入力誤りなどでまた新たな記録問題が起こりえる状況である。今年の算定基礎届が確実に処理されているか抜き打ちでサンプル調査をしてみれば実態は明らかになると思われる。早急に事務センター(民間委託分も含めて)の体制見直しが急務と思われる。	約8年前、国民年金の記録が未納だが、領収書はあると申し出されたお客様がいらっしゃいました。この際はレアケースと思っていました。	徴収課在籍時によく滞納事業所の社長から「社会保険庁は取ることばかり一生懸命で…」とよく嫌味を言われましたが、その言葉には一理あると思います。民間の生命保険会社も未払い問題が発覚しており同じ構図かと思いますが、お金を取りっぱなしでいいはずはないのでは?その点が社会保険庁の意識として欠けていたと思います。
8076	地方庁	その他(社会保険事務局)	申し訳ございません。存じ上げません。	解決の期限までに、ここまできましたら、とにかく、職員等を充実させ、集中してねばり強く一件づつ処理していかなければと考えます。	平成18年度がスタートした頃だったと記憶しております。 国民年金保険料免除問題など、今に至るまで、どうしてこんなにも、信じられない・考えられない問題が生じてしまったのか。 年金記録問題はとても深刻な問題(国民の皆様からの信用・信頼は全くなくなってしまう)と認識していました。	とにかく、国民の皆様の大切な年金記録を元の状態に戻せればと考えましたが、確認できる物などがなくショックを隠しきれませんでした。 いろいろな所からの指摘が生じる前に、もっと早く対応できていれば。
8077	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	大多数はオンライン化や蓋磁番染入時等の処理の徹底が不足だったと考える。そしてマスコミ等の報道も国民の不安を必要以上にあおり混乱を招いたと思う。 何十年も昔の劣化していく台帳のふりがなもないものを読み取っていく作業は相当の労力と時間が必要で大変な作業であることも想像できるが、厚生年金のふりがながちがっているケースは時折みかけた	制度改正が頻繁に行われる複雑化したこの制度は、とてもわかりづらく、今とは違っている部分も多く、根気よく説明しないと理解してもらえないことも多々ある。ほとんど認識がなかった方や勘違いしている方も多く、極力わかりやすく話すことを心がけている。 今後望むことは、オンラインの改良である。記録を管理するということは当然ながら重要なことであり、その記録があとでなにがあったかきちんと把握できるものでなくてはならない。そして十分な準備のうえ、時間、労力、は必要な分をきちんと確保してほしい。
8078	地方庁	その他(社会保険事務所)	カセット解除されてない年金記録がまだある。紙台帳が不鮮明なものも多い。農協への移管記録もれや相違がある。共済組合からデータ提供うけたものと本人の実際の加入している共済組合が違う。事業所索引システムでで た情報かたOBOで索引すると、違う事業所がでてきて、確認が困難になる。 記録を統合することで年金額が減額になる人にたいしてどうするのか。	共済からのデータ提供を再度確認する。農協や私共済、三共済など社会保険オンラインシステムと共済組合のデータの突合作業をするべき。カセット解除を全部やるべき。払い出しがすべての社保で確認できるようにするべき。 年金額が減額になる人にたいしてどうするのか、はっきり国としての立場を公に示してほしい。	これほどまでに未統合の記録があることは恥ずかしながら知らなかった。社会保険庁からの取り組みの徹底もなかったので組織そのものの認識もあまかった。一部の人はわかっていたのかもしれないが、責任問題のなるのが怖かったのでしょうか。 長妻大臣による指摘、新聞の報道これほどまでにあることをしりました。大臣が指摘しなかったらいつ解決できたのかと思うと正直、怖くなります。今回のことで、たくさんの人の記録がみつかり、年金も支給され、本当によかったと思うと同時に、今まで『給付』に重点おく風潮があったと思います。『記録』『適用』がいかに基本的で大切なものかという、認識ができたとも思います。	統合されていない年金記録がこれほどまでにあるとは知らされてなく、社会保険庁としての取り組みそのものが甘かったと思う。対策を十分にとるべきだった。 できるかぎり、担当者とも打ち合わせしながらお客様にたいしわかりやすく説明することと、調査回答を一日でも早くできるよう、自分の本業務のかたわら少しの時間でも調査回答に費やしました。 『記録』『適用』いかに大切なものか。『適用』あっての『給付』です。事務所でも、『適用』を重視するべきだったとも思います。後、組織として人材を育てる姿勢がかけていたと思います。若いうちから、いろいろな業務を経験させるべきです。松下電機のような『人を育てる』組織になってほしい。 また、年金に対する理解や制度の周知をもっと徹底するべきだし、制度への誤認も解消していき

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8079	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にございません。	・お客様よりお問い合わせいただいている記録照会の回答をできるだけ早く差し上げる。 ・浮いている記録のうち、氏名が一致しており、限りなくご本人様の記録に近いと思われる場合は、ねんきん特別便の回答が「記録正常」となっていても、こちらサイドよりお知らせを差し上げる。	[redacted]1年後年金記録問題が公となり、社会保険事務所にご自分の記録に間違いがないかを確かめたいと多数のお客様がお越しになられた際に社会保険庁は大変な問題を内包しているのだと認識いたしました。	[redacted]「ねんきん特別便」の処理を担いました。「ねんきん特別便」の回答票に記載されている期間と一致している記録が判明したケースの記録統合を受け持ちましたが、正確に記録管理することの重要性を感じながら慎重にかつ迅速に記録統合を行いました。 記録統合しなければならない数の多さに驚くとともに、すでに年金を受給されているらっしゃる方になぜこんなにも記録統合が発生するのかとも思いました。 5年(60月)の厚生年金記録が判明するケースがあったりすると、年金の請求にいらした際に窓口応対がされたであろうと思われますが、どうしてその機会にお客様の記録を見つけて差し上げられなかったのかと思い、長い時間少ない年金で申し訳ないと思わずにはいられませでした。 もちろん機械化前は台帳で記録をお探ししなければならなかったといったお話もお伺いはしているのですが・・・ 相談窓口応対は、年金制度が奥深く複雑な分、責任の重い大変な業務だと思われますが、お客様の立場に立って、お客様の言葉に耳を傾け、お客様の年金を受け取る権利を損なうことの無いよう応対すべきであるという認識が足りていなかったのではないかと思いました。
8080	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	自分が考える一番の方策は、各年金事務所内に年金記録問題に係る特別チームを作り、集中的に処理する体制を整えることだと思います。 当然、早急に処理する必要があるため、人数等を大幅に増加する必要があると思います。	お客様の年金額に直接ひびいてくる大変重大な問題と認識していました。 この年金記録問題の存在を知ったのは、国会等で騒がれ始めてからです。	お客様の老後の年金を決定・支給するという大変重要な仕事を任されていることから、一つ一つ丁寧に接客し、拙速な事務処理をしないよう常に心がけました。 当然にその当時のシステム上の問題や事務処理方法にも問題があると思いますが、例えば、年金の裁定請求の際の本人の記録確認について、その方の記録と思われるものがあっても、その場ですぐに確認できず、確認に時間を要する場合に、お客様としてはすぐに年金が欲しいために、十分な確認をせずに拙速な処理をしていたことが、一つの反省点として挙げられると思いま
8081	地方庁	その他(社会保険事務局)	特段に思い当たる事項はありません。	紙やマイクロフィルムで保存されている記録について、すべてデジタル化した上で現存の記録データと照合し、適切な記録に再収録し直すことが、最適な方法かと考えます。 費用についての問題が懸念されますが、集中的に全職員をあげて取り組み、短期に終えることが望ましいと考えます。	平成6年頃、姫路社会保険事務所業務第三課に在籍していた当時、記録照会に来られるお客様の中で、年金手帳を複数お持ちの方や、年金手帳を紛失しておられる方が相当に多くおられるました。 職歴を思い出していただくために、職種や事業内容、その年代での年齢などからどのような仕事に従事していたのか、などについて丁寧に聞き取り相談対応をしていましたが、ばらばらになった記録をつなぎ合わせていくことは困難な作業であると認識していました。	年金相談の窓口とは別に記録照会の窓口があり、年金相談の窓口は混雑していることが多く、記録の照会はさらに時間を要するため、年金窓口の担当者と連携し、年金相談の途中であっても窓口を移動してもらい、記録が確定してから年金窓口で年金請求をいただくなど、お待たせしない対応ときちんとした記録の確認を心がけていました。 しかし、年金請求の時点は60歳であり、職歴の多い方にとっては40年も前のことを思い出していただくのは、お客様も応対する側も根気がいる困難な作業であることを認識していましたが、やむを得ないことで近道は無いと考えていました。 今振り返って考えてみると、そのような記録の現状を積極的に広報し、事務所に若いうちから来所いただき、適正な記録の状態を早くからつくるべきだったと反省しています。
8082	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録問題とは、少し違うかもしれませんが、下記の2件があります。 1. 納付しなければいけない期間を保険料を一旦還付して、再度納付しなければならないこと。 (口座振替の前納者であれば納付金額が増えてしまうこと。) (参考1) 照会(回答)票事務局名埼玉社会保険事務局 (案件) 国民年金前納保険料について (内容) 国民年金任意加入被保険者である海外在住の日本人A氏が毎年国民年金保険料を前納した。 9月1日に帰国し同日より1号被保険者に加入手続きを行った。 任意加入中に納付した前納保険料の取扱いについてご教示願いたい。 (事務局の見解(回答案)) 前納保険料の還付は、国民年金法第9条に該当したときであり、任意加入から1号に代わったときについては、規定されていない。(国民年金施行令9条) したがって、本人が納付した保険料を生かすべきと思われます。 (回答) 海外居住の60歳未満の任意加入被保険者が帰国した場合は、国民年金法附則第5条第8項第1号の規定により、日本国内に住所を有するに至った日に資格を喪失し、同日において第1号被保険者となる。 一方、任意加入中に保険料を前納していた場合については、国民年金法施行令第9条において、「法第93条第1項の規定により保険料を前納した後、前納に係る期間の経過前において被保険者がその資格を喪失した場合又は第1号被保険者が第2号被保険者若しくは第3号被保険者となった場合においては、その者(法第9条第1号に該当するに至った場合においては、その者の相続人)の請求に基づき、前納した保険料のうち未経過期間に係るものを還付する。」と規定されているため、被保険者がその資格を喪失した場合は、未経過期間に係る前納保険料は還付することとなる。 したがって、ご質問のケースについては、帰国に伴って任意加入被保険者の資格を喪失し、同	1 納付しなければならない期間を保険料を還付して、再度納付しなければならないことについては、法律の不備としか思えないので、法律改正または、法律の解釈の変更を望みます。 2. 平成21年8月7日付庁保険発第0807001号及び同社業発第15号社会保険庁運営部年金保険課長及び社会保険業務センター総務部長からの「第3号被保険者期間と直接する被用者年金被保険者期間が裁定後に判明した場合における当該被用者年金被保険者資格喪失後の第3号被保険者期間の取扱いについて」と同様の通知をお願いします。	1. 厚生年金・健康保険の適用課のとき、WMに厚生年金の昭和33年以前の記録が照射されていないことを平成4年に課に配属されたときに知った。 2. 国民年金のWMのもととなる紙台帳が廃棄されていることを昭和61年に知った。 3. 基礎年金番号への手帳番号登録について、処理票なので、届書方式のにすべきということと、年金手帳に登録した番号の表示をゴム印押印することを都庁の基礎年金番号プロジェクトにいたとき(平成8年)に提案したが、採用されなかった。 4. 平成13年に市町村から、台帳の廃棄の相談を受けて、庁に確認したところ廃棄して構わないとの回答だった。 5. 基礎年金番号への手帳番号登録について、住所地の社会保険事務所でも登録ができない場合があることを平成14年に知った。	1. 厚生年金の資格照会の担当係長であったこともあり、手があいて気づいたとき、WMより力セットオープンの処理を行っていた。 周や庁に要望は行わなかったことと、できる役職でもなかった。 2. 対応策がなかった。 3. 役職が低かったこともあり、当時は採用されなかったが、後日、基礎年金番号施行後に、他からの要望等により、ゴム印の押印のみ実施となった。 現在は、基礎年金番号への手帳番号登録について、受給者の年金額が少なくなる場合があるため、手帳番号登録の申出書及び年金額仮計算書(年金再裁定申出書)を受付している。 4. 市町村には、庁は、廃棄してもよいということだが、後日トラブル等に対応できるので保管してほしいと説明した。 5. 局に要望をしたが、現在も改善されていない。
8083	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	存じません。		業務担当部署に在籍していなかったので報道されるまで問題としての認識がなかったが、基礎年金番号に結び付かない記録等があり困るだろうことは想定できた。	
8084	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	ありません。	早急に解決しなければいけないと思います。 納付していただいた保険料を正しく年金につなげなければいけないと思います。 問題を知ったのは、報道が始まった頃からです。	日々の業務を猫一杯やりました。 年金記録問題については、全課体制で望んでいかなければいけないと思います。
8085	地方庁	その他(社会保険事務局)		職員の努力並びにシステムの改善。	記録管理の不備による。国民サービスの欠如。 マスコミ報道。	お客様に対して親身な対応。 データ管理の困難さの認識不足。
8086	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		実際に、個別案件に携わっていないのだが、 ○人数を増やしても、業務がスムーズに進められる状況になければ、非効率的であるので、(すでに行っていますが)記録訂正の審査に長い時間がかからないような形で、審査基準を見直していくこと。 ○すでに記録訂正が終わった方で再裁定請求をしている方については、高齢の方がほとんどであり、引続き給付までの期間を短縮していく。	記録管理の仕組みがきちんと構築されていなかったこと。 コンピューター等が無かった昔の記録については、どうしても人為的なミスが生じることは避けられないと思っていたが、問題が本格的に取り上げられるまでは、これほどの規模の話だとは思っていなかった。 平成19年春	記録についての申立ては、かなり前からあったはずであり、その時点でそれが例外的なケースとして扱わずに、組織全体で記録問題に対応すべきであった。
8087	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	紙台帳と機械の記録の突合。 マイクロに収録されていない国民年金記録の住所の特定。(果たしてどのような作業で判明するか分かりませんが・・・) 証拠がない場合に、一定の条件付を満たしたとしてむやみに記録の復活をさせることには誤謬してしまいます。	採用当初はすでに機械化されていたので、記録がおかしいとは微塵も思っていませんでした。ただ、基礎年金番号制になった以降、手番の統合をもっと積極的に行っていれば、もう少し早く取り掛かることができたのではと思います。	新規取得者の交付に当たっては、気をつけていたと思います。 年金手帳番号の扱いが、「必ず被保険者本人は紛失せずに一生同じ手帳を持ち続けるだろう」ということからはじまっていることが挙げられます。会社を替わる度に手帳を取り直す人が大勢いたことがまず大きな問題点でしょう。国民年金と厚生年金保険で手帳を分けてしまったことも、手帳を何回も交付されても本人に違和感を覚えさせなかった要因となったといえるかもしれません。また、国民年金に加入しなくても良かった時代ではなおさらだと思います。 国民年金と厚生年金保険、さらには雇用保険や住民票コード、納税者番号、運転免許証等、すべての番号を一つの番号で管理するようにすれば、「番号の大切さ」も分かってもらえて、手帳を大事にしてもらえたのではないでしょうか。 しかし、制度発足当初、昭和15年頃からの記録管理の手法から、時代が経つにつれ、時代にあった管理の仕方、コンピュータの導入等、将来を見据えることが上手にできなかったのではないでしょうか。 また、行政がもっと、いろいろな情報をはやくから公開し、国民の意識の醸成に取り組んでこな

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8088	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	年金関係業務に携わったことが無いため、分かりません。	(6)に同じ	・過去の職員が行った業務のずさんさ。 ・オンライン化当時の不手際。 ・職員の業務意識の問題。 ・世間(特に若手)の年金に対する興味・知識のなさ。 ・事業主等の知識の欠如。 ・年金担当では無かったため、世間で騒がれだしてから知りました。	・外部委託については入札において業者決定をしているが、それについては、入札金額だけで業者決定を行っている。昨今、金額が安ければ良いといった風潮があるが、しかしながら、こういった内容のものは金額も大事だが、質の方が大事であるため、入札手続を検討するべき。また、単純に安ければ良いと思っている方々の意識改革が必要。 ・資格記録は、短期給付である健康保険、長期給付である年金に使用されており、これらの情報については、事業主からの報告によっている。事業主の意識改革も必要。 ・法令では、罰則規定が設けられているにもかかわらず、利用した形跡がないことも問題ではないか。まさに、国民年金の強制徴収と同様に、そういった事象が起こりうると周知されれば、自ずと抑制が働く。 ・現在、在籍している正規職員は、これまで、何度となく厳しい立場に追いやられているため、不正は起こらないものと思われるが、今後、日本年金機構になった場合、また、新たに採用される者がおり、オンラインデータを目の当たりにした場合、のぞき見は発生し得るため、採用時にきっちりと教育・指導をすべき。 (過去にも委託業者がのぞき見をした事例が多発しているため)
8089	地方庁	その他(社会保険事務局)			問題が存在することを知ったのは平成18年の採用後に年金記録問題が大きく取り上げられるようになったとき。 この問題が発生するきっかけとなった当時の状況について詳しく知らないため、一概にどうとは言えないが、社会保険庁職員の意識の低さや年金制度システム自体の欠陥によって起きた問題だと認識している。また、当時の世間の風潮(国民の年金に対する関心が薄い等)にも一因があったのではないかと考える。	前述のとおり、当時の状況についてほぼ無知に近いため、当時を知る上司にお話を伺うなどし、できるだけお客様の立場に立って、当時の状況を想像しながら記録の確認・解明に努めた。 反省点については、前にも述べたとおり意識の低さやシステムの欠陥など、諸々。 ただ、今は反省点よりも、解決策を求めるべきだと思う。
8090	本庁	その他(本庁)	特にありません	十分な人材を確保し、二度と誤りを起こさないような体制を作って取り組むことが必要だと思います	国民の皆様の財産権を保障するうえでも、年金記録問題は重大な問題であると考えました。 新聞報道等がされてそういった問題の存在を知りました。	自分の行う業務が国民の皆様に多大な影響を及ぼすことを意識し、例え、職場の上司からの指示であったとしても、法令に違反していないか、自分は間違った処理をしていないか常に確認するようになりました。
8091	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	回答いただいた特別便、定期便の調査を着実、迅速に行い、早期に完了させることがまず第一と考えます。 オンラインシステムに収録されていない未統合記録をすべて収録し、早期にシステムを整備すべきと考えます。	一刻でも早く、すべての方の記録を適正なものとし、正しい年金の支払いができるようにしなければならない。年金に対する不信感をなくし、老後の生活に安心感を持っていただけるよう、最優先で取り組まなければならない問題と思っています。 これほどの未統合記録が存在すると知ったのは、平成18年頃です。年金裁定時には、調査、整備されているものと思っていました。	課、係の垣根なく、職員全員でこの問題の解決にむけ対応しており、私自身も実行しておりまする。 基礎年金番号導入時に、もっときっちりとした対応をしておくべきだったと思います。システムが整備されていなかった部分もあり、庁全体としてこの問題への対応が遅かったと考えます。
8092	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	職員の専任化等による処理体制の構築し、効率化を図り、正しい記録の訂正と審実関係の調査を進めること。そのための人員(記録照会経験者)の確保が必要と思われます。	年金記録に対する信頼の回復に努めていかなければならない最も重要な問題と認識していました。	年金相談・特別便窓口相談を通じて、お客様の年金記録の確認に努めること。また、全所体制で年金記録問題に取り組むこと。 処理体制及びシステム対応の遅れが反省点の一つに挙げられると思います。
8093	地方庁	その他(社会保険事務局)	ぞんじておりません。		社会保険業務の性格や煩雑さに伴う人為的、組織的問題。 マスコミが騒ぎ出したころ。	自分が接した人に、誠意をもってご説明する。日々の仕事は法にのっとって行う以外にはなく、問題自体は組織の一人一人の姿勢で解決していくしかないと思う。
8094	地方庁	社会保険事務所課長級以上		申請主義でなく、被保険者にお手数をかけない方法で再裁定等を処理すべきだと思う。	年金請求時に全ての記録を確認可能だと思っていた。	基礎年金番号制度にした時、1人1番号という考え方であれば、それに応じた処理、システムを構築すべきだった。 過去の厚生年金番号の時代も、複数の番号の存在があたりまえだったのだから、システム的に統合しなければいけないという考え方を実践してほしかった。保険料と給付の考え方も単純なしくみにすべきだと思う。
8095	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	遺族年金の裁定請求書を審査をしている際に、受給権者が死亡したために、会社名がわからないと、いう回答があり、記録が統合できないケースがあります。	1件、1件対応をしていくしかないと思います。	年金相談窓口で、老齢年金の裁定請求の相談をする際に、できるだけ職歴を聞き取りをして、手番を統合をするようにしていました。こんなに多くの未統合の手番の件数が多いと知ったのは、5000万件の話題が出てくるようになってからです。	年金相談窓口で、できるだけ職歴を確認し多くの手番を統合をするようにしてきました。 反省点とすれば、もう少し早い時期からやっていればよかった思います。
8096	地方庁	社会保険事務所課長級以上	一般的にも知られていますが、未適用事業所の問題を早期に解決する必要があると思います。厚生年金の適用対象事業所でありながら、保険料の事業主負担が厳しい状況で届出を行わない事業所が多く存在する実態は、将来の無年金問題へ発展する恐れがあります。	現行の法律の中では、事業所調査による職権適用を含めた取組はもちろん必要だと考えますが、中小零細企業等事業主負担が重くのしかかる事業所はあり、そこまで厚生年金に必ず加入させる必要があるのか、もともと厚生年金はそこまで適用拡大を想定された制度であるのか疑問です。 保険料負担のみならず各種届書等事務もかなり複雑であり、全ての法人事業所が負担無くできる事務ではないと考えます。 適用対象事業所の縮小や事業主負担の軽減等を考える必要があると思います。	上記問題では、事務局保険課企画係に在籍していたときに、担当者として取り組んできました。 職権適用も実施しています。 一般的な年金記録問題については、基礎年金番号導入時3億件あった未統合手番を5000万件まで減らしてきていたのに、5000万件もあるのかとご批判をいただいたときは、少々いやな気持ちにもなっていました。 しかし、「ねんきん特別便」等のお客様との対応において、やはり整理事務が大幅に遅れており、これはすべて我々社会保険職員の意識の欠如から端を発しているものだと考えるようになりました。 年金記録を管理しているという意識すら欠如していたのではないでしょうか。また、年金手帳の	未適用問題は法律の整備が無い以上現在の取組強化が必要と考えます。 年金記録問題では、一件、一件丁寧に(それでいてスピーディーに)整備をおこなっていく所存です。 反省点としてあえていうとすれば、「ねんきん特別便」については、できるだけの整備をした上で発送する等の必要があったと思います。
8097	地方庁	その他(社会保険事務局)			宙に浮いた年金記録。 国民年金のマイクロ記録とオンライン記録の相違。 いつ頃かはっきり覚えていません。	年金記録を確認し、記録の統合に努めました。 マイクロ記録を確認しました。 宙に浮いた年金記録については、制度上の問題があると思います。 年金に対する意識が低く、お客様の立場から考えて対応できていなかったと思います。
8098	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に、ありません。	平成19年8月に策定している、年金記録適正化実施工程について、引き続き、着実に進めていく。 相談を直接受け、対応しいてる現場の感想として、報道・各種お知らせ・調査確認など.の取り組みの長期化は、記録回復とあわせ、それ以上の新たな不安・不信も生み、照会者の増加、回答や処理遅延による苦情、期待に反する結果への不満などに発展しています。また、古い期間の記憶や資料に乏しく、無理が生じています。体制についても、集約化などで経験・知識のある窓口職員が充分とは言えない状態になっています。 完全な解決(無回答・記憶無し・・)は望めないことからも、対象や方法も絞り、OBなどの活用も	時代とともに、年金制度が大きく変遷しており、永い年月・膨大な量の記録の収録、また、現在のオンライン処理と比べて、事務処理や技術的な違いもあり、記録のミス・誤りも残念ながら存在したと思う。ただ、報道され、相談来訪者の多くが不信をもち、口にしている、組織的・意識的な記録の改ざん・デタラメ・・などは無かったと思っている。 問題となるような処理については、具体的に知らない。	いつの時代(勤務職場・担当課・係)でも、当時の決められた事務処理に沿って適正に対応してきたと思っている。 制度改正や事務処理の変更時期ごと(オンライン化、基礎年金制度、国年3号特例、基礎番号化など)に、時間をかけ、充分な検討、継続した取り組み、現場の意見反映などをすべきだったと思います。
8099	地方庁	その他(社会保険事務所)	現在のところ特に知りません。	市町村や他の官公庁、または金融機関等とも連携して可能な限り年金記録の確認・訂正・調査をしていかなければならないと思います。 特に未だに特別便・定期便の回答をしていない方や、住所不明で未送達の方などを市町村からだけでなく家族や親戚・会社などからも情報提供をしてもらい送付する、それでも回答がない場合は住所を突き止めてこちらからご自宅等に訪問して回答を出してもらうなどの対応が必要だと思います。 またテレビ等でもいわれているように、国民年金を払ったと申し出があるのに記録がどうしても出てこないなどのケースは、前後に一定以上納付しているのであれば納付していたとみなすといったようにケースごとに線引きをして納付を認めるケースと認めないケースに振り分けて、最終的な年金記録問題の解決を図るのもやむを得ないと考えます。	マスコミ等により世間一般に年金記録問題が起こったときに知りました。 紙台帳からオンライン化する時に人為的ミスは膨大な量のデータを完璧に移し替えることを考えれば、あってはならないものの多少仕方のないものかと思いますが、それも年金を請求する時点で社会保険事務所の窓口において氏名索引等により記録の確認・訂正・調査をしっかり行っておれば今日のようなことにはならなかったと感じます。 また当時の社会保険事務局・事務所の怠慢な対応だけでなく、平成9年の基礎年金番号を導入した時点で年金記録の統合にかかる作業を今のような特別便等により何故社会保険庁は徹底的に行わなかったのかと、諸々の経費がかかり資金的な問題もあったのかもしれませんが、とても残念に思います。 行政が国民の年金の記録を正確のきちんと把握・管理していなければマスコミ等で大々的に報道・批判されても当然ですし、現時点で可能な限り年金記録問題の解決に向けて全職員が全力で対応して国民の皆様からの信頼を少しでも取り戻さなければならないと認識していました。	私自身は特別便や定期便において、お客様の話・記憶をもとに氏名・生年月日や当時勤めていた会社など色んな角度からあたっていき、窓口等で可能な限り年金記録を訂正してきました。 これまでのマスコミ等の報道や国民の皆様のご意見などから、やはり行政が行う事務処理や対応は法律通りに正しく執行されて当たり前、また年金記録等の個人情報なども正しくしっかり管理されていて当たり前、少しでも相違すれば、大きな問題、不祥事・組織ぐるみで隠蔽しているなど、不景気も重なって最近では行政に対しての目というものが特に厳しいと感じます。 これまでの問題からの反省として、今後の自分・組織のあるべき姿は法令遵守を常に頭に入れて行動するのは当然のことととして、今日では行政サービスが拡大していますし、マスコミ等から批判されて初めて動き出すような対応・組織ではなく、事務処理上で何か問題・不具合に気づいた時点で自発的に変えていく・行動していくことが必要であると考えます。
8100	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	世間一般に知られている以外の問題についてはありません。	これまでも年金記録問題として、情報の讃評を行ってきておりますが、年金制度の生い立ち、当時の記録管理の方法が十分に国民の皆様に周知されていないと思います。 現在は、電子での管理がされておりますが、年金制度発足当時は、電子での管理は、当然出来ませんでしたので、紙ベースでの記録管理となっています。 基礎年金番号についても平成9年当時は、十分な関心が得られない状況にありました。 問題の解決は、過去の管理の背景を踏まえ、基礎年金番号に含まれていない記録を地道に統合するべく進めることになると思います。 年金記録問題として、十分な関心を得られている今、この機会に地道に取り組んで行くことになると思います。 今までは、未納者に対しては、保険料納付の案内等を一生懸命行ってきておりますが、逆にきちんと加入している方へのサービスがまったくされていなかったと思います。 年金定期便を着実に実行し、きちんとと加入している方へサービス(記録のお知らせ等)を行うことで信頼を取り戻せると思います。	コンピュータで記録を管理し、個々にWMで記録を確認できるようになったときに、WMに登録されていない記録があるkとは知っておりました。 期間確認照会の請求等を受けたときに、業務センター等に照会し、記録の確認を行っておりましたので、完全にコンピュータに登録されていない記録(お客さま個人の記録に反映されていない)記録があることは知っておりましたし、そのような記録があることを頭にいれお客さんと接してきています。 その登録されていない記録が、氏名が不明、生年月日が不明等の記録があるということは、年金記録問題となるまで知りませんでした。	大勢のお客様が確認にこられましたので、お一人お一人になっとくの行くまで、調査し説明を行う姿勢で取り組みました。 十分な記録の管理、今までの管理の方法についてお知らせする先に、全員が記録問題に該当するようなことになったので、信頼を大きく損ねた部分もあると思います。
8101	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		今後記録問題を起こさないためには、被保険者一人ひとりが、ご自身の記録を確認できるようにすることで、万が一記録に誤りが生じても即座に判明し、訂正できるような体制をとることが肝心と考えている。	被保険者自身の記録が不明の得、実際に加入しているにも関わらず、記録が判明しないのか、会社に勤めていたが会社が加入していなかったのかどちらが正しいか不明なことが問題となっている。本人も加入しているのかいないのかも判然としていなかったこともあると考える。 知った時期は、標準報酬のさかのぼり訂正し、滞納額を減らしたとの報道あったとき。	被保険者一人ひとりにとって年金記録を長期に渡り、正確に管理出来ていなかったことが一番の原因と思っている。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8102	地方庁	社会保険事務所課長級以上	既に報道されたもの以外では、特に存じていない。	・人員の増強 ・専門分野の精通者の育成 ・現在、勤務している職員でスキルの向上した者は、全て雇用を延長し、更なるスキルアップを図る。 ・上局は現場の意見を尊重するとともに、雇用権限・労働条件の付与について、大幅に委譲し、実情に合った人員配置を行えるようにする。 ・過去に記録調査に携わったOBを好条件で雇用する。(地職場から引き抜き)	大半の期間は厚年担当で、他手番の統合が主体だったため、被保険者本人の責任も、ある程度は考えられたが、国年担当で、記録問題を扱ってからは、行政の責任も多分に関係することを感じた。	自分の立場は、末端組織ながらも、ある程度は責任を与えられた立場なので、夜間・休日を問わず、出来る限りの時間をかけて対応してきたが、身分の不安定な都下職員には、この問題の責任は無いのだから、そこまで強要するのは、酷なことだと思っている。それでも心ある数人は、寸暇を惜しまず、残業・休出を自発的に行っている者もいる。もっと現場の、特に、任期付き職員・謝金相談員の努力を評価してもらいたかったのだが、今回の選考では、個人の努力は評価されているようには見受けられず、単に、キャリアの長短や年齢などで線引きされてしまい、妥当な評価を反映出来るような組織では無かったことに、この組織の問題が象徴されているように見えてならなかった。一番、住民の目線に近く、真っ先に避難を浴びて耐えている現場の意見は、この組織の上局・年金機構の設立準備委員会の構成員に届く仕組みが無く、また、検討もされなかったことで、更に組織は疲弊・弱体化が必死だが、その動きを止めることも、また考える余地も無いほどの重労働・過酷な勤務にさらされている現場・職員を見てみぬふりの上局・官僚しか存在しなかったことが、最大の反省点と言わざるを得ない。結局、責任を取らされていくのは、現場の中枢にいて、この間、駆けずり回った中間管理職であり、官僚(天下りした者を含む)・上局が責任を背負うことなく、新組織の安定ポストに収まっていく構図しか描けなかった、政府・行政の体質そのものを露呈しているこの組織の将来が不安でならないが、生活していくためには、その
8103	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	マンパワーと時間を掛けて粘り強く取り組むしかないのでは。	記録問題が噴出したときに、まさしく年金給付を担当しており、照会や苦情の対応に追われて、辛い状況であったことは間違いない。 「どのような問題と認識していたか」、という問いに対しては、自分も含めて誰しもが解決に向けてできることを精一杯やってきていることから、あえて今さら、どのような問題と認識していたかどうかを回答させることが意図ではないのか。真摯に取り組んできた姿勢を見るべきと思われる。 知ったのは、19年6月。	1件1件丁寧に対応してきた。 そもそも、記録の定期確認をするべきとの声は、現場からは常に出ていたことであり、庁がそれに対応してこなかったことが反省点の1つと考える。 また、年金制度自体が継ぎはぎだらけの法律によって構築されてきており、それをその場しのぎで作ってきた国会議員こそ問題だらけではないのか。このような重要な問題を選挙の道具にしてほしくない。 国民も、重要な制度であるにも関わらず、普段は無関心で、問題が起きてから皆が一斉に騒ぎ出すのも如何なものか。 きちんと年金教育をでききれていないことについては、自分にも責任があると考える。
8104	地方庁	その他(社会保険事務所)			宙に浮いた年金記録があるとは知りませんでした。平成19年に世間で話題になってから、その存在を知りました。	1件でも多く、記録問題を解消できるように対応しました。オンラインシステムへの移行時に、データ突合を確実に行わなかったことが、反省点であると思います。
8105	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし		基礎年金番号導入後に未統合の手帳番号の統合を行ってきたが、年金請求時に整理すれば良いという考えがあった。ただ、記録が消滅するものではないので、時間をかけて整理(統合)すればと思っていた。	基礎年金番号導入時に付番通知した並版未統合の手帳番号を記入してもらい返送してもらうの統合を行ってきたが、年金請求時に整理すれば良いという考えがあった。ただ、記録が消
8106	本庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	現時点においては、ねんきん特別便、定期便等に基づく記録照会をいただき、すみやかに調査・回答することによって、年金記録の整備を進めていかなければならないと考えます。 また、社会保険庁、社会保険事務所、区役所等の記録をひとつのデータベースとすることによって、WMから総合的に検索できるようなシステムを構築し、照会申出をいただけていない方の記録についても積極的に調査整備を行っていく必要があるのではないか。	空襲等で名簿が消失し、正確な被保険者台帳がないというようなことがあるとは聞いたことがあるか、、基本的にWMの記録は、正しいものだと認識していた。 年金の記録は、事業所に勤務した記録であり、本人が加入していたにもかかわらず、社会保険の記録整備の不備で、記録無しと回答されることがあった場合、社会保険に対する不信感は、大きなものであり、また、年金額にも影響する、大変重大な問題であると思います。 このような、被保険者データがWMに登録されることなく紙の台帳のままであったということは、この問題が大きく取り上げられるようになってから知りました。	事務所をあげて、年金問題解決に向け対応しております。 社会保険関係の届は、事業所から社会保険事務所へ届出をされるため、被保険者は、どのような届出がされているか、事業主が被保険者への通知義務はあるが、大多数は、よく理解していなかった。 年金の記録は、適正に保管されており、年金請求時に整備すれば、十分事足りると認識されていたのではないか。 そのため、被保険者は、自分がどのような記録になっているか、わからない、また高齢になるまで関心もない状況になっていたのではないか。 今思うと、主役であるはずの被保険者不在で記録が作られていったように思える。 まだ、年金定期便等の送付により、記録の整備は、これからも続けていかなければならない。 また、未適用事業所の解消、国民年金保険料納付の勧奨、年金制度への理解を深めるための方策等をあわせて行っていく必要があると思います。
8107	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にない。	なし。	記録管理の方法と技術、一方では記録管理に関する政策の欠落が生んだ結果であると認識している。それは大きく言うと時代が生んだ価値観の変遷により生じた結果と認識している。	時代が生んだ問題であると認識をすれば、今与えられた組織課題として責任もって今の時代の世代で解決するべきものと考える。ただ、その責任を今の時代の現職に課すものではなく政府全体の責任としてとらえるべきと考えます。
8108	本庁	その他(本庁)	特になし。	職員一人一人が、ひとつでも多くの記録をお客様の記録に結びつけ、年金をお支払いするという、意識を常にもって仕事をしていく。	・国民年金または厚生年金保険に加入する際に、年金手帳を提示する必要があるが、提示できなければ年金手帳を新たに交付していた。そのため、一人の人に対して、いくつもの年金手帳に対して記録が存在していたが、平成9年1月からの基礎年金番号導入後は、本人宛に文書等を出し、記録統合の処理をしてきた。あくまでも本人からの申し出に基づくものであり、申し出がなければ、社会保険事務所側から提示することはしなかった(そのように教えられていた)。 ・記録については本人が年金を請求するまでに統合すればよいという認識もあり、あまり深刻に考えていなかった。 ・事務所に配属された時にこのような問題が存在することを知った。(平成8年4月頃)	・特に何も対応しようとは思わなかった。 ・この年金記録問題については、制度ごとに付番していた年金手帳番号、社会保険事務所側の安易な年金手帳番号の交付、事業主や本人による一人一年金手帳番号の認識不足、年金記録問題の社会保険事務所職員の認識不足、本人による年金の請求主義等、いくつもの問題点が積もり積もったと考えられる。
8109	地方庁	その他(社会保険事務所)	私は今、事業所の新規適用業務に携わっておりますが、資格取得届の届出の際に、「基礎年金番号が分からないから、名前と生年月日で調べてほしい」また「新規に番号を取得したい」とのお申し出をされる事業所がおられます。 基礎年金番号の検索は、本人と断定させるためには名前・生年月日の他に職歴や住所の履歴が必要であることや、新規に番号を取得することが、後の年金記録欠落につながりかねないことをご存知ない方が多いと感じております。	年金記録問題の解決は、社会保険庁・社会保健事務所(年金機構)が行なっていかなければならないものです。まず第一に現在処理中である特別便や定期便の処理を、組織をあげて進めていかなければならないと思います。また限りあると思いますが、年金記録照会の為のシステム開発や人員配置なども出来るだけ行なう必要があると思います。	私は年金記録問題が起こったとき年金相談業務に携わっていましたが、お客様から数多くの厳しいお叱りをいただきました。その時感じたのは公的機関が管理するものは正しく記録されていると信頼いただいていたことと、その信頼が年金記録問題によって全て失われてしまったということでした。 年金記録に一部不備はあったとしても、今日言われているような内容の問題があることは、新聞報道等がされるまでは知りませんでした。	お客様からの年金期間照会をいただいた時は、「必ず記録を見つけるんだ」という気持ちで処理を行なってきました。また、各種お届けをいただいた際にも、記録に問題がないか出来るだけ注意をするようにしてきました。過去年金記録の解決と、これからの年金記録が正しいものになるよう心がけて業務を行わなければ、信頼の回復を得ることは出来ないと思います。 以前と比べ職員も社会保険庁・社会保険事務所も、年金記録・その事務の遂行に対する意識は非常に高いものになったと感じてます。この意識の高さを年金記録問題が起こる以前に持てていなかったことが、一番の過去の反省点であると思います。
8110	地方庁	その他(社会保険事務局)			65歳になったら受給できると信じており、長年勤めていた会社から控除されていた保険料や、社会保険庁の年金記録管理状態は間違いないだろうという国民の信頼が崩れてしまったと認識しています。 問題の存在自体は、社会保険事務局に在籍する前から知っていました。 在籍中に知ることとなったのは、2009年の夏ごろに来庁された方の共済加入期間が空白になっていることの問い合わせをはじめ、様々な方の来庁時の態度から、信頼関係がもろくなってしまっていると実感しています。	年金担当の課に勤務していないので、受付として年金給付課や相談センター、審査官などへおつなぎすることしかできませんでした。 地域の社会保険事務所でなく事務局へ来られる方が多いです。 せっかく来られても事務局では対応できないこともあります。 特別便や定期便に、管轄年金事務所の案内を載せるなど、すぐに相談対応できる窓口がわかるような記載があるといいと思います。 また、市役所や区役所へ相談に行かれた方に対し、、年金関係は「とりあえず事務局へ」と案内しているケースもあります。 できるだけ役所間係とも連携をとり、お客様をたらいまわしにしない方法を考えてほしいと思いま
8111	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	年金記録の記載された今現在保管されている昔の紙台帳及びマイクロフィルムから、1件ずつ拾って照合していくより他ないように思う。	コンピュータ導入される前までは、紙台帳で管理されており、その記録は、コンピュータ導入により、不鮮明なものを除きそのほとんどの記録がコンピュータに取り込まれているものと思っていた。また、コンピュータ(WM)で検索できなかった場合は、加入期間確認請求書により照会することで、記録が判明するもの、という認識を持っていた。件数的には、それほどの件数ではないと思っていたが、5千万件等国会やマスコミで取り上げられるようになって、その存在の大きさを知った。また、そのような問題が存在することを知ったのは、国会やマスコミで取り上げられるようになって、庁から色々とその経緯や資料が通知されるようになってからである。	この問題が国会やマスコミで取り上げられるようになった時期には、年金給付課相談室の業務に携わっており、年金特別便等の照会、年金相談等直接お客様に対応していた。 反省点について 年金記録は番号で管理されており、その年金制度にはじめて加入した時に番号が払い出されて、本人には、年金被保険者証として交付される。それは、本人が保管して一生持っている義務があり、老齢年金の受給年齢に到達した時には、その年金手帳等を添付して年金を請求することによってその番号で記録された期間に基づき年金が裁定される。ということが前提であるが、 ①年金加入時に附番されて交付される年金被保険者証(のちに年金手帳)は、本人が一生保管することになっているが紛失して、再交付を受けないままになって忘れているケースが多数ある。 ②転職したときは、その年金手帳を会社に提出し、その番号が記載された取得届を提出することによって、その番号で加入期間等が記録されていくことなるので問題はないがそれを怠って、いくつもの番号をとられるケースがある。 ③いくつもの番号を持っている場合、その年金手帳を持っていれば重複取消しをして番号を一つにして記録を統合することも可能だが、紛失してそのままになっているケースが多数ある。 ④手帳を紛失していても年金加入期間確認請求書を提出することによって照会できるが会社名を思い出せないでそのままになっているケース
8112	地方庁	その他(社会保険事務所)	カセット照会をしないと、確認できない記録がまだたくさんある。(照会画面で年金番号を入力しても、カセットが開いていない記録がたくさんある。)	庁で保管している、旧台帳のカセットの内容をすべてオンラインに乗せてから、再度記録の照合をする。	オンラインにすべて収録されているものと認識して仕事をしていたが、カセット照会をしないと確認できない記録があることを知り、これは問題であると認識した。	すべての記録をオンラインに載せるべきと主張したが、予算面で不可能とのことだった。 名寄せは、すべての記録をオンラインに載せてから、名寄せを行うべきであった。中途半端な記録状態で名寄せを繰り返したために、現場の職員を含め被保険者・受給者が混乱し、何度も事務所へ足を運ばせたりして、結果として、問題の複雑にし解決を遅らせる結果となってしまった。

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8113	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録問題解決の根拠の一つとされているマイクロ原簿や市町村の原簿記録の多くに不確実な部分があること。	上司と相談し、マニュアルに照らし合わせ、慎重に判断する。	記録問題の認識・・・5000万件という途方もない件数に驚き、社会保険の信用を著しく失わせる問題であり、全員一丸となって解決しなければいけない問題だと思った。 問題を知った時期・・・・5000万件の話が出た時。	対応・・・とにかく名寄せ便や特別便などで、遠目多くのお客様やクレーマーで事務所がかつてない異常な状況になってしまった。課の垣根を越えて対応しなくてはならずお客様一人一人に全力で対応した。 記録が不明な部分を確認し、すぐ解決できるものは即座に処理し、不明な部分は申し立ててもらい、今後の経過見通しを説明し、記録の有無とその結果に伴う年金額の変更などを相手にわかってもらうように対応した。 反省点・・・・年金をはじめとする社会保険というものは、病気や怪我、老化による生産能力の低下という、人が人である以上避けられないリスクをカバー(保障)するものであり、それはほとんど全ての国民に関係してくるものであり、それだけに関心が高く信用が大切な仕事である。 年金制度発足から多くの変わりゆく社会情勢の中で社会保険事業も各時代において対応してきた経緯はあるが、いつの間にかその変化への対応の中に、「国民の目線」というものが抜け落ちてしまったまま進んでしまい、その結果が「年金記録問題」という形で満天下にさらけ出されてしまった。いろいろな立場でいろいろな言い分はあるにせよ一度失った「国民の信用」を回復するのはなかなか難しい。 これまで社会保険に携わった全ての者がその責任を認識し、信頼回復のため、皆が一丸となって最大限努力し続けるべきである。
8114	地方庁	社会保険事務所課長級以上	世間一般の皆様は、年金記録が判明した場合、年金額が増えるとお考えですが、まれに、現在受給中の年金額が減る方がおいでます。 第四種にご加入された方で、昔の低い、標準報酬月額の追加により平均標準報酬月額が低下する場合や、遺族年金を短期要件で受給なさっている方さらに、国民年金の老齢年金受給中の方で、厚生年金期間判明のため、国民年金期間との重複整理により通算老齢年金に変更となり減額となる方、あるいは、厚生年金の通算老齢年金受給者が老齢資格を満たすことになり配偶者の加給年金の過払いが発生することもあります。	「時効特例給付」ということが制定されたように、減額事象が発生する方に対して、従前額を保障するような特例が制定されてもよいのではないでしょうか。	年金記録問題が公になった時点で知りました。	お客様のため、出来うる調査・対応に心がけています。問題発生時から現在もその気持ちは、変わっていません。
8115	地方庁	その他(社会保険事務所)	知らないです。	マニュアル、通知等で示されたことを、しっかり守ることが大事だとおもいます。	年金対する制度不信、未統合記録の膨大さから、問題の解決には相当の時間が掛かると思いました。 恥ずかしい事ですが、みのもんたさん等のテレビなどのマスコミ報道です。	信頼回復のため親切、丁寧な接客、記録統合を迅速、正確に業務処理に頑張ってきたと思います。 処理後のチェック体制の甘さ、年金制度がわかりづらいため、学校教育などで制度の仕組みな
8116	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	年金記録の確認以外の年金相談に来られたお客様に対しても、旧姓も含め氏名検索をして漏れている記録がないか確認をした方がよいと思います。郵送や電話による本人との接触は、時間と労力を要する割に効率が悪いと思います。しかし、結局のところ不明な記録を明らかにしていくためには、一人ひとりの記録を1件ずつ丁寧に地道に対処していくしかないと思います。	昭和63年4月に年金給付課に配属され、平成元年4月より裁定事務を担うようになりました。審査にあたり氏名索引し、疑重複記録があった場合、本人へ電話や文書で照会しましたが、判明しなかったときは「別人記録」扱いとなり、そのときに、その記録の「本当の持ち主」が現れなかったらどうなるか、年金に結びつくことなく「眠った記録」のままになってしまうのか、とおぼろげに考えていたかと思います。	実際に当時も別人記録による裁定事故も聞いていたので、記録の取り扱いには慎重を期していました。窓口装置で登録されている記録は氏名がカナ表示であったこと、読み方が間違っていたり、別人の記録が登録されていたり、事業所整理記号の登録誤りによる事業所名相違で本人と確認できなかった、問題はたくさんあったと思います。また厚生年金は勿論、国民年金でさえ住所登録がないことが多々ありましたので、本人と確定できる要素が極めて限られていました。払出確認により氏名の漢字確認、国民年金については払出市町村の確認、親や兄弟、知人、同僚、事業主名など裏づけできるものを聴き取り、探り当てていくしかありませんでした。今は、台帳や名簿を窓口装置より検索できるので、以前よりは照合し易くなったと思います。名簿より「原票」の方が扶養家族の記載があり、その情報が決め手となって本人確認ができることが多くあるので助かります。国民年金被保険者台帳のように、厚生年金被保険者も住所登録ができていた
8117	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		今後、「人と金をかけて」国家プロジェクトとして取り組むとの方針が示されている。 特に紙コンの照合作業では、大量の人員を動員しての作業となる。 事業の進捗には、処理体制の構築が重要になる。 厚労省・年金機構の中から「事務能力」「統率力」「分析力」等に優れた者を専任させ体制を構築しなければ、単に人数をかけただけでは進まないと考える。 事業の優先順位を明確にし、目標達成に向け処理体制を構築すべき。	基礎年金番号制度が発足以降、未統合手番は数多く残っているとは、認識していた。 しかし、年金裁定請求時に判明し、時間がかかるが解消されるものと思っていた。 実際に年金記録問題に直面し、年金制度の歴史の深さを実感した。 記録の保管状況等、初めて知ることが数多くでてきた(実際に認識したのは直面してから)。 記録の保管方法を変更するときの切替方法に大きな問題があったのでは、また、年金制度改正時にもきっちり対応できなかったことが大きな要因と考える。	今、振り返ってみると、自分でも「年金記録の重要性(国民の生活に大きな影響を及ぼす)」を意識しながら常に業務に当たっていたかといえば疑問である。深く反省している。 「再裁定により遡及払い額○○円」と聞くと、国民生活に与えた影響の大きさを痛感する。年金は国民生活に密接していることを常に念頭におき業務にあたりたい。
8118	地方庁	その他(社会保険事務局)		「あなたの記録ではないか？」と不特定多数のお客様に場当たり的にお知らせすると、更なる不信感を与えるため、マイクロ・市町村からの住所氏名遷歴の情報でしっかりと記録を確認し、ピンポイントでのお知らせをした方が信頼を得れると思う。 そのためには、社会保険の記録管理の歴史や地域事務所の遷歴等のマニュアル化や人材の教育・育成を行い。また、教育・育成やマニュアル作成ができる人員の確保、人材の採用、優秀なOBの雇用が必要と思う。	年金記録問題は手作業で管理していた以上、どうしても発生した問題だと思う。健保等と比べると40年以上記録を管理しなければいけないため。現に他の国でも起きてる問題だ。 ただ、現状を指をくわえて見ているのではなく手管理記録を機械管理にスムーズに移行することや、どうしても手管理時代に発生した問題への、手厚い救済政策の実施をすばやく行うことが必要と思う。	今までの記録管理の歴史を学習し、当時自分が同じことを行った場合に想定できるミスを考えながら記録の解明を試みた。 また、記録の管理への研修・人材育成が足りなかったと思う。昔の職人かたぎで現場や実践で覚えていくような風潮が見受けられた。新人はそこで学習できるが、そこで対応されたお客さまからするといい迷惑になる。 運転免許を取得するにも、教官が何十時間も同乗し手取り足取り指導しやっと公道で運転できる。 私達もお客様の大事な記録を預かるため、年金記録に精通した教官(先輩)が、つきっきりで1ヶ
8119	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません		マスコミ報道で知ることになりましたが、年金請求時にご本人からの職歴申し立てを受けていましたので、マスコミ報道までは問題意識は薄かったと思います	できる限りの調査を行い、お客様の疑問に答えていく。基礎年金番号付番時に、手番解消のため、現在のような対処策をとっていればよかったのではと思います。
8120	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	これまでのねんきん特別便・定期便でも回答のない方については、こちらから電話・訪問等により接触を図る。また名寄せ等により本人の可能性が高い記録についても、文書ではなく直接接触して確認してもらわなければならない。窓口・電話で対応していて、やはり会社名をお伝えしないとなかなか思い出してもらえない。もちろん上記のような方策はすでに実施されているところではあるが、今後はさらに対応人数を増やし(社会保険庁OBにも協力を求める)、人海戦術であたるよりほかないものと考える。	年金給付課に配属された際、裁定請求受付時に氏名索引を行い記録の確認をするものとされていたが、当時はこちらから具体的な会社名を伝えてはいけないということになっていた。裁定請求の受付・審査をする中で、今となっては統合できた記録も多数あったのでは、と思う。 さまざまな原因が重なり合った問題であるという認識。記録の管理方法、オンラインシステムへの不完全な収録、進達時の漏れや誤り、事務所窓口での不親切さ、また被保険者・受給者・事業所の意識の低さなど…「社保庁の怠慢」という言で片付けられる問題ではない。ネットワークシステムの発達した現在の価値基準で、単純に60年前の記録管理の問題をどうこう言うのはいかがなものか、と思う。かといって「そういう時代だった」で済む話ではなく、職員それぞれが年金記録の重要性をきちんと認識し、その時々で最善の仕事をしていれば、ここまで大きな問題にはな	年金窓口においては、疑わしい記録についてなるべくヒントを与え、何とか思い出してもらえるよう微力ながら努めた。また、業務(適用)課にいたときには、なるべく疑重複での新番払出しをしないようにした。記録問題が表面化するまでは、その程度のことしかできていなかった。 今と違って他事務所・他県の情報が共有できていなかったこと。「一人ひとつの番号」(国年と厚年で2つはやむをえないとしても)といいながら、被保険者・事業所の申し出任せで疑重複調査・名寄せが不完全であったこと。「年金請求時に確認すればよい」という考えでありながら、その際の情報提供が不十分であり、「本人が申し出しないとダメ」という姿勢であったこと。入口(加入時)と出口(年金請求)での記録の管理が適切にできていなかったことが大きな反省点であると考える。
8121	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません	何をもって解決とするのかがわからない。どこまでやればこの問題が解決したと世間(というよりマスコミ報道)が認識するのかによるのではないか。	民主党がこの問題を指摘し始めてから。平成19年2月頃 基礎年金番号に結びついていない(結び付けられない)記録があるという問題。	知った時点ではもうどうしようもない状態であった。 社会保険庁というよりは、国の年金制度に対する姿勢にそもそもの問題があった。国民全員の記録を正確に記録し、長期間にわたって管理するという絶対的な義務を怠かから放棄していたことが全ての原因だと思う。
8122	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません	特にありません	1人に複数手番を払い出している事実は、勤務当初から承知していましたが、いずれ裁定請求時に統合されるものと上司から指導を受けており、特に問題意識はありませんでした。	法律上、年金の裁定は請求者の請求に基づき行われることとなっており、請求人様からのアクションをお待ちするような体勢であったことが、今回の問題に起因していると考えています。 ただし、DV被害者等が名前を変えて就職(資格取得)されたり、年齢をさば読んで加入される事例も多々あり、5000万件その全てが社会保険庁の記録管理がずさんであるとの国会審議やマスコミ報道に対しては、長年この仕事に携わった者として大変憤りを感じています。
8123	地方庁	その他(社会保険事務所)	記録を整備をした場合に減額となる方については、再裁定に応じないため統合処理をしておりません。最後のお一人まで記録を整備しないと年金記録問題が解決しないのであれば、これらに関する手帳番号の整理はどうするのか。	最後のお一人まで解決するためには、旧台帳を含め全ての記録をオンラインに登録し、1件づつ確認するしかないと思います。	昭和61年の法律改正後も各制度ごとに記録を管理しつづけており、加入記録の一本化にたいする業務改善のスピードも遅く、基礎年金制度を導入しても、年金給付請求をする際の確認作業は相当な困難が生じると思っていました。	国民年金担当の時には、資格の取得・喪失が一致するように、台帳に厚生年金・船員保険の年金番号を記録したり、配偶者の年金番号を記入し、種別の管理が確認できるようにしていました。また、平成9年以降は、氏名検索などにより確認できた記録については、本人に職歴確認し統合処理をおこなうなど受給権の確保が一番重要と考えて業務をおこなっています。 本人の申立や請求により事務処理を進める体制が問題であると思います。何通も発行された年金手帳や被保険者証を本人が紛失してしまう、老齢により勤めた会社を忘れてしまう、突然家族が亡くなって過去のことがわからなくなるなど、いろいろな出来事が起きた場合の対応が的確にできず国民に負担を与えることが多いと思います。強制的に保険料の徴収や差し押さえなどを行いながら、何も連絡などがなく確認することができなかったという方が多いので、ターンアラウンドや定期便などが20年早く実施できていればと思うことはあります。
8124	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般的に知られていることしか知りません。	この問題を通じて職員ひとりひとりが年金記録管理の徹底を強く意識するようになったと思うので、自分の行っている業務を、マニュアルどおりに処理されているか、コンプライアンスに違反していないかなどを改めて確認し、また、マニュアル等もっと具体的なものにするべきであると考えます。	コンプライアンスが徹底されておらず、してはいけないという認識がなければ、いくらでも起こりうる問題だと思います。業務外閲覧の問題を知ったのは、この職場に入った平成17年頃でした。 また、専門的な業務に携わっていなかったため、国民年金の免除不適正処理や標準報酬の改ざんは、ニュースなどで報道されるようになるまで知りませんでした。	当たり前にやろうとしている業務に対し、コンプライアンスに違反していないかなど、再度確認するようになりました。反省点としては、しっかりとした業務マニュアルがなかったこと、また、コンプライアンスが徹底されてなかったところにあると思います。
8125	地方庁	その他(社会保険事務所)		とにかく職員全員で、1件1件処理を進めていくしかないと思います。 また、今まで以上に国民の皆様に年金制度を知ってもらい興味を持ってもらえるよう、広報等をさらにしていくべきだと思います。	浮いた年金記録と報道された2，3年前に記録問題を認識しましたが、年金制度に対する国民への周知不足と社会保険庁の記録管理が徹底されていなかったことによるものだと思いました。	窓口や電話等でお客様対応の際、なるべく理解していただけるよう努めました。 この問題は、社会保険庁のずさんな管理の問題だけではなく、制度を何度も何度もつぎはぎに改正して複雑になってしまったことにも問題はあると思いますが、変わっていく時代に合わせきれないこともまた難しいところだと思います。 とにかく信頼回復にむけ、ひたすらやっていくしかないと思っています。
8126	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		黙々と事務を進め、地道に解決するしかないと思います。		

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8127	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	ありません。	厚生年金保険の加入記録や国民年金の納付記録の、漏れや誤入力により 年金が低額となること。 平成19年7月頃。	電話や窓口対応時に、 (1)加入や納付記録漏れがないか？ (2)算定結果が1桁すくなくないか？ を注視するようになった。 国民年金の記録を市区町村とデータ交換を行っていた頃の漏れ、 滞納事業所の報酬訂正を強いていた、 算定基礎届提出後、事業所が保険料や算出内訳のチェックをやっていない、やりきれない、などが問題であった。
8128	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	把握しておりません。	現時点に行われている対策ですが、5000万件の記録統合や、8．5億件の紙台帳との照合により記録の正確性の確保や、定期便等による記録の確認を定期的にお客様にお願いすることが問題の解決につながると考えております。	入省して間もないころ、社会保険事務所で研修した時に、年金相談の際にお客様から就労の状況を聞いて、オンラインで出てこない記録の補正を紙台帳を参照して見つけていることを業務として紹介されました。その際は、通常の業務と考えていたのですが、今考えてみれば、オンライン上に登載されていない記録があることを示すものであり、その時点で問題と認識することができませんでした。 問題として認識したのは、国会での議論や報道等で年金記録問題が構論されるようになった時であり、	年金記録問題が問題となった以降に年金業務に携わったのは社会保険庁に配属された平成21年7月以降であり、平成21年7月以降は、配置された職務に全力を尽くすことで、年金記録問題への解決に少しでも貢献できればと考えております。 この問題の反省点ですが、問題のある状態で業務を進められていながら、当たり前と思われて業務がなされていたことが反省点として挙げられると考えます。このため、普段の業務での疑問やお客様から寄せられる疑問に対して、職員がより敏感に対応することが必要ではないかと考え
8129	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	・公的年金制度への信頼回復 「国家プロジェクト」として、正規職員、准職員、有期職員で、最優先事業として取り組む。大幅な人員強化。	厚生年金については、事業所の届出誤りによるものも多数あると思っていた。 多くの人が、基礎年金番号に未統合の記録についても、「消えた年金」として捉えていると思った。 マスコミの報道があった時。	窓口対応では、基礎年金番号制度に統合されたことについて説明をし、記録が統合されていない場合も、決して消えてはいないことを説明した。 基礎年金番号導入時に、解決できたこともあったと思います。
8130	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。		年金記録問題がマスコミで取り上げられるようになりその存在に気づいたが、基礎年金番号へのオンライン上における未統合分に過ぎないものと認識していた。しかしながら、記録問題における記録の補正の過程でオンライン上に現れない記録が大量にありつつ名前、生年月日、及び性別等これほど未整備のものがあったことに正直驚いた。	年金記録問題の解決に向け早々に記録補正に取り組み、被保険者等へ解決を図るべきと思う反面、どうして今まで記録の整備が実施されなかったのか、またオンライン移行時にもっと入念に記録の確認を実施しなかったのかという疑問も持ち上がった。記録の整備に向けスピード感を持って全庁あげて取り組み問題解決を図っていく一方で人的な疲弊も小さくないと感じています。さて、これまで財政や経済あるいは政治情勢等により年金制度が改正に次ぐ改正で複雑になっており、各種届書や申請書など多岐に亘っています。年金制度自体の信常的な安定が被保険者の皆様の信用・信頼を勝ち得るものであり、そこに携わる人材の育成が必要であると認識し
8131	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	一刻も早い解決よりも、外圧にばかり左右されず、 着実に、確実、丁寧な対応、処理を進めていく 方法をとっていく方がよいと思われる。 それほど、造り上げられた制度そのものが、複雑 化しすぎているので。 周りにはそれが、理解できないし、簡単にできる ものだと考えている。	ここまで、大きな失策があるとは思わなかった。 本人が忘れたままの手帳記号番号、受給資格がない者の 手帳記号番号。として資格と結びつかないままの年金記録 があるくらいの認識だった。	年金の作業などもう一度一生懸命行って、正確な記録を再確認 するしかないと思った。市民の申し立てを誠意を持って、聞き取り をして、 反省としては、過剰な労働組合活動とその取り決めに縛られ、甘 えていった職員の事なかれ主義があったと思う。
8132	地方庁	その他(社会保険事務局)	年金記録問題には、社会保険事務所職員の責任だけではなく、お勤めされていた会社の認識不足や手続き誤り、被保険者の認識不足も大きな要因になっていること。	本人と思われる記録がある方で郵送でのやり取りしか出来ない方に対する個別訪問。 郵送や電話でのやり取りでは自分の意思がうまく伝わらないケースが多く、記録の調査にも限界があります。	基礎年金番号になった時に浮いている番号が多いことに驚いた。 他の職員(先輩)にそのことを聞いたが、年金の請求時に確認をして統合するから大丈夫だと教わった。 その時は、そのように理解したが、実際に年金相談窓口の担当になってみると、短期間の記録はほとんどの方が思い出せず、なんとか思い出してもらおうと努力をした。実際に納付したお金が自分の年金に反映できないのでは制度事体に問題があるのではないかと思った。	少しでも多くの方に記録を思い出してもらおうと丁寧な対応を心がけた。 複雑な制度と説明不足、さらに、若年層への周知不足。
8133	地方庁	その他(社会保険事務所)	既に表面化し問題とされていること以外にさらに問題があるかということについては、現時点では、私は知りません。	(6)で記載しましたように現時点では、更なる問題を知りませんが、さらに問題があるようでしたら、その解決に向け今以上の努力をさせていただきます。	既に指摘されているとおり、裁定請求時にご本人様に確認・統合・整備すればよいという当時の社会保険庁の雰囲気に私自身も流されていたのも事実です。 また、長妻大臣にさまざまな問題を指摘いただくまで、年金記録がこのような状態になっていることを知りませんでした。今、大変恥ずかしく思います。	意識改革。お客様のご指摘やお叱りを真摯に受け止め、ご照会いただいた場合には、考えられるあらゆる可能性を探り、正しい年金記録に回復するべく取り組みました。 ただ、このような意識改革への取り組みが私自身のみならず、組織全体でももっと早い時期にできていれば、国民の皆様へご迷惑・ご心配をおかけする度合いをもっと縮小することができたのではないかと悔やまれます。
8134	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	時間をかけて少しずつ解決していくものと思います。	誤入力によるものと認識していました。 世間で年金記録問題として取り上げるようになってからです。げんざいの	現在の事務処理を正確に行っていくことしかないと思っています。 もう少し一人一人が事務処理のチェックについて重要さを認識する必要があったのではないかと思います。
8135	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていない問題については、知りません。	期間確認調査依頼票・特別便・定期便など本人より提出された調査依頼に基づき一つ一つ確実に人による調査確認を進めるとともに、払出簿・事業所名簿・被保険者名簿の電子化を活用し機械によるデーター抽出・補正や突合を行う。	過去の紙台帳からオンラインへの切替作業並びに年金番号導入時において過渡期の状況何度か発生し、非常に根の深いそして簡単には解決できない問題と認識していました。基礎年金番号導入の準備作業を健康保険厚生年金適用課の係長として行っていた平成8年11月頃	基礎年金番号導入時から被保険者の方たちに対して積極的に手番の登録手続きをするように働きかけてきました。また、ここ1年間は、1件でも多くの解決に向けて迅速かつ正確に調査回答を日々心がけながらねんきん記録の問題に取り組んできました。この問題について反省すべき点は、基礎年金番号導入時から約11年間被保険者に対して受動的で積極的に登録作業が進
8136	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録問題として新聞、テレビ、雑誌等で、詳しく報道されており、報道されたもの以外は、知りません。	年金記録問題発生以前は、本人の申し出た記録のみにより、年金決定し、申し出の無い他の記録があっても積極的にはお知らせしていませんでした。 その結果がつもりに積もって、いわゆる5000万件の問題が発生しました。 過去の年金記録については、現在使用されていない、『被保険者名簿』や『国民年金被保険者台帳』に記載されたものをコンピュータに切り替え入力しており、実際に名簿・台帳を取り扱っていた職員の協力は欠かせません。年金記録調査には、いわゆる『職人技』的なものが存在すると、思います。 このような人材を活用して、記録問題解決に役立てていただきたい。	年金記録問題発生以前、年金相談時に氏名索引し、所在地や加入期間から本人の記録にほぼ間違いないと判断しても、会社名を覚えていなければ統合してはいけないといわれており、もやもやした思いを記憶しています。	お客様の記憶を呼び起こすため、出身地、住所変更履歴、どのようなお仕事をこれまで行って来たかを、なるべく詳しくお聞かせ願って、請求漏れの防止に努めてきました。 お客様混雑時には、年金記録の確認に十分な時間が取れなくて、請求漏れが発生してしまっていた可能性があります。
8137	地方庁	社会保険事務所課長級以上	公表されている以外の問題は知りません。		平成9年1月からの基礎年金番号の導入後の厚生年金、国民年金等の手番登録が完了していないことによるものが大半と認識しておりました。また、このような問題が存在することを知ったのは平成19年6月頃と記憶しております。	お客様の高齢化並びに長期間経過している状況等を踏まえ、出来る限りお客様の立場にたった対応を心がけるようにいたしました。 反省点としては、基礎年金番号導入の際にお送りした「基礎年金番号のお知らせ」の「ご照会」内容の中に基礎年金番号以外の年金番号をお持ちの方は、年金番号を記入して返送していただき手番登録を行っていたならば、このような多くのお客様方にご不安をお掛けすることにならなかったのではないかと思われます。
8138	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	特にありません	年金制度への不安、社会保険庁への不満を増幅させた問題であり、真摯にうけとめ反省し、解決にむけ取り組まなければならない問題だったと思います。 複数の年金手帳記号番号をもっている方は、基礎年金番号導入以後、最終的に年金をもらう時点で記録が統合されるように対応がとられていたので、平成19年6月以降、マスコミに大々的に取り上げられ、「消えた年金」という言葉が使われだした頃から、これは大変なことになったと思いました。	[redacted] 毎日、特に3号関係の多くの問い合わせを、窓口や電話で受けており、この対応に業務の大半が取られ、作業の遅延を招いてしまったことは否めないものと思っています。
8139	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		社会保険庁(1月以降は、日本年金機構)が一丸となって、国民の不安・不信を払拭すべく、真摯に業務を行うこと。現に、職員は、解決に向けて努力しているので、それを国民に分かりやすくお伝えすることも重要と考えます。	いわゆる期間調査と呼ばれる業務は以前から各社会保険事務所に行われており、オンライン記録に収録されていない記録が一部あるという認識はありました。時期については、入庁し健保厚年の適用課に在籍していた頃です。	自分自身は期間調査自体を行う業務は担当しませんでしたが、窓口や電話で、期間についてのご相談や期間調査申請の用紙を受付する業務は行っていましたので、お客様に納得いただける結果となるよう、詳細にお話をお聞きしたりすることにより、期間調査をしやすくなるように心がけ
8140	地方庁	その他(社会保険事務所)		手番の持ち主を特定するために。 ・厚年記録の収録(カセットオープン) ・国年手番で住所未収録記録の住所収録 受給者最優先で、マイクロ(台帳)との突合を行う。 未統合手番のなかで、そもそも統合の必要がないもの(平成9年以前死亡者など)と、本当に未統合と思われるものを振り分ける。	マスコミで連日報道されるようになるまでは、これほど大問題になるとは思っていなかったし、知らなかった。未統合手番の多さに驚いたとともに、台帳と記録の相違に偶然遭遇したことは過去にあったので、なぜ放置されていたのか疑問に思った。 基礎年金番号導入時など、過去に記録を整備するタイミングはあったので、本庁など記録管理部門にも問題があったと思う。	これまで以上に素早い対応や丁寧な対応をこころがけた。 思いついた順に、到底無理な期限を現場無視で決定し、事業実施をしていたように思う。計画が常に限界ぎりぎりなので、想定外の事態に即時に対応できない。 圧倒的に人員不足。 現場職員の知識・経験則に頼らざるをえない体制。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8141	地方庁	社会保険事務所課長級以上	今まで知られていること以外は、わからない。	サービス向上に努めるなど、制度への信用を回復すること。	統合されていない手帳番号があることは認識していたが、以前から年金相談の窓口で聞き取り等を行い、判明した手帳番号は統合するようにしていました。ほとんどが、本人が年金手帳を紛失し、再交付の手続きをせずに、次に就職した会社で新しい手帳番号を払い出しているケースであり、年金請求時に統合を行わざるを得なかったように思います。オンライン記録に収録されていないからなのか昭和30年頃以前の旧台帳の未統合記録が多いように思いますが、昭和17年の厚生年金の制度発足時より住所等、他の方法で年金記録を管理できればもう少し効率的に記録の特定へ結びついたのかもしれませんが、当時の状況では難しかったのかもしれません。ただ、紙で管理せざるを得なかった時代においても、当時の職員の方が思いつかなかった何か他の有効な方法で年金記録を管理していくことができたのかもしれません。	
8142	地方庁	社会保険事務所課長級以上		年金記録、事務処理システム、年金制度そのものが膨大で複雑すぎることが解決を困難にしている。 まず、現職としては今できることを最大限に努力すること。 1制度そのものを過去にさかのぼって変えることはできないが、不利益となる者を救済するための法的措置や対応策に努めること。また、複雑煩雑な事務手続きを避けるために簡素化を図ること。 2解決が困難であることについても、国民の多くの皆様からの理解と協力が常に得られるよう努めること。広報などを効果的に継続すること。 3記録管理、事務処理システムの中核である社会保険業務センターの機能強化と有効的な活用を図ること。事務所のためのセンターであることも重要。特別便の回答を長期間かかえ処理を事務所の回送したことや再裁定に時間と人力がかかることは大きな打撃となっている。現状を総括	現在は大きな問題であること十分に認識している。 しかしながら、記録問題は当初から存在していたはずである。当時の対応が正しいという前提にあっては問題意識は現在とは異なっていた。些細なことでも問題として対処していなかったことは、事務処理上だけではなく、制度運営上も同じように認識に乏しかった。また、組織全体が問題意識をしていなかったと思われる。	(8)のとおり、個人の、組織としての問題意識の前提が異なっていたこと、意識をすることの対応、適切な対応をしてこなかったことが今日までの制度運営上続いていたことが最大の反省点。
8143	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	特別便、定期便等である程度確認が進んでいますが、マイクロ等でも記録を確認するのに非常に時間がかかるので、システム化を進めていくことが解決を早める一つの手段だと思われます。	個人の財産に関わる重要な問題であると認識していました。 年金記録問題が存在することを知ったのはいつ頃かというは難しいですが、基礎年金番号導入時に番号を一本化するということが徹底されていないということは感じていました。また昨今報道されるようになってから、初めて知った問題もありました。	年金給付課に配属された時は、お客様の記録について、出来る限り記録を確認し(窓口で確認した書類や他事務所から回送された書類についても再度別の読み方等で再チェックし、受給もれが無いように努めました。 また、この問題についての反省点ですが、制度発足当時からとはいえませんが、もっと前から特別便や定期便のように、定期的に自分の記録を確認できるシステムがあれば、このような問題はかなり防げたのではないかと思われます。
8144	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	国民年金の納付記録については、市区町村のもつ資料を電子データ化し、本人の特定に努めること。ただ、限界があることは広報すべきと思います。厚生年金は基本的にはご本人の申出による確認が必要のため、確認に備え帳簿データの電子化を進めご照会に対して回答の精度を上げること。また、行政として限界があることのも事実であり、どこまで人、金銭などを使っていくのかについて国民の方へ説明とご理解をいただくこと。行政がどこまで個人データを管理し、またコストを掛けていくのかについて国民の方に確認する必要があると思います。	制度のつくりに問題があると思います。役所は誤りがない、会社は正しく届を出すとのベースが法律、事務処理の前提に立っているため問題を大きくしたと思います。複数の年金番号が払い出され、役所側からはそれを止めることは実質出来ずどうしようもないと思っていました。個人の記録が国の完全な管理とはなっておらず、入庁時より記録確認の難しさを感じておりました。その解消に向けての基礎年金番号化と思いますが、過去の記録とのリンクにはご本人の申出が必要であり、過去記録を整理していくのは難しいと思っていました。	人手とお客様の協力がなければ進まない作業であり、自分の経験を使いお客様の立場に立ち、一件一件聞き取りをすすめ整理するしかないと考えます。反省は、問題表面化する前に、解決に向け時代の要請より一歩前の事務処理、考えを持っていなかったことです。また、個人としては労働組合員として国民の不利益になる運動もしてしまったこと、合理化反対などです。時代、世論の一歩先を行く職場を目指すこと、実行することが出来なかったことです。出来て入れは感謝され、信頼される職場になったんだろうなと考えます。
8145	地方庁	社会保険事務所課長級以上	被保険者記録の旧台帳記録がオープンになっていないものがある。	記録係りに増員して1日でも早く全ての力セット開きをするべきである。	統台帳の被保険者記録がコンピューター上の記録に漏れがこれほど多いとは思ってもいなかった。 平成19年の秋頃。	リストに払い出し簿により氏名の記入、払い出し簿で確認できない氏名の漢字を名簿により確認作業。
8146	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	地道に一つ一つ確認していく以外無いかと考えます。	我が組織における記録管理のあり方ならびに考え方の甘さが、国民の皆様の制度への不信をまねき、由々しき事態を生じさせたものと考えています。 確かに手書き台帳管理時代においての氏名字体の記載誤り等は、過去にも存在し、承知しておりましたが、これほどまでの件数が存在していたことは、今回の年金記録問題の発覚によりはじめて知りえた状態でした。	お客様のお申立を聴き、記録の確認に努めてきたところです。 しかし、保有するデータに他人記録が収録されているなど、根本的な管理システム(統台帳→パンチ入力等)においてのチェックの不十分さ等から生じた人為的ミスによるものが多数見受けられること。今でこそ基礎年金番号にて記録管理をおこない重複付番は避けられるとは考えられるが、過去における制度毎の付番においては、制度間のみならず、同一制度内での重複付番も多くみられ、これら付番時の確認の徹底がなされていなかったことが反省点と考えます。
8147	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	自分にできることは、日々の仕事を、精一杯やっていくだけです。 どんな事にも、誠実に対応したいと思います。	財政再計算で年金の関心が集まっているところに、未納問題が発生し、マスコミも社保庁バッシングとなった。資金運用や使い方まで話題となった。それらが、いまでも尾を引いていると思います。もうすでに、5.6年になると思います。	やはり、毎日の仕事の積み重ねだと思います。仕事を遅延なく、迅速にこなしていく事が、信用回復の道だと思います。そして、国民の皆様の不満は、制度そのものに起因している場合が多いので、現場から、法改正やシステム改善に声をあげていくことが大事だと思います。今後ますます増える記録訂正のために、消して入れていくのではなく、ピンポイントで補正ができるよう、システム改善等を切に要望します。
8148	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし	年金記録問題に対応する職員をもっと配置させ、各部門の実態及び進捗管理を徹底すべきではないかと考える(実態を把握していないことが考えられ、想定外の作業が出てきて、そのたびに処理を行っていることで、時間を要していると思われる。)	個々人の年金手帳記号番号が複数存在し、かつ、その記録が統合されておらず、適切な記録となっていない。 社会保険事務所に出向時、オンライン記録に存在せず、個々人から記録資格記録照会を申請され、事務所内の台帳やマイクロフィルムなどを探し、見つかったら記録を入力していた状況を考えると、それが今回の問題を知り得た時ではないかと考える。	オンラインに記録がないものについては、本人からの資格記録の照会にかかわらず、その時点で紙による台帳をすべてオンライン上に登録しておくべきではなかったかと考える。
8149	地方庁	その他(社会保険事務所)	現在庁内で問題になっている事例やマスコミ等で報道されていることで出つくしているとおもいます。	今後は手番記録を減らしていく努力はもちろんのこと、取得時に疑重複を出さないことが重要であるとおもいます。職員はもちろんのこと事業主、被保険者の意識を高める広報を行う必要があるとおもいます。	過去何度か年金相談を行ってきたが氏名検索から多数の番号が出てくるなかで相談者が会社名を思い出せない数ヶ月ぐらいなら別にいらないなどと言う相談者がいて凹がゆい思いをしてきた。今では会社名を本人にてたえ確認を求めることができるようになったが、2～3年前まではヒントを言うだけで会社名を伝えてはいけない取り扱いとなっていたためクイズをしているかのような状態であった。これでは手番記録がいつまでたっても減らないとおもっていた。また氏名検索でカセット収録になっているものも多数あったがなぜ長年おなじような状態であるのか、疑問を	何とか思い出してもらうように相談者に対応してきましたが高齢の受給者にとって若いころの職歴を思い出すことよりわけ1～2ヶ月学生時代のアルバイトなどは会社名を伝えてもかなり難しいことと思う。被保険者、受給者一人一人が我々のオーナーであることを再認識して今後も対応していくことが重要であると思う。
8150	地方庁	社会保険事務所課長級以上	福岡県においては、久留米(水害)・直方(事務所火災)等で、名簿・払出簿の欠落が多く存在すること。これまでは、全てとは言えないが、事業所からの協力等により復元されていると聞かされていました。また、平成19年6月の年金記録問題が勃発される以前は、照会件数も少なく(特に戦前等の古い記録)・回答内容についても、ほとんどのケースで納得いただいていたのではないでしょうか？ところが勃発後は、納得いかないという声が高まり、ふたを開けてみたら、氏名相違・生年月日相違・カセット記録・未登録手番等事務的なミスが要因だったのではないかと思っています。宙に浮いた年金以外にも、宙にも浮かんでいない年金もまだまだたくさん存在します。それは、未登録手番です。全てが年金に結びつくものではないと思われますが、遺漏漏れや・風水害による名簿消失(焼失)等原因は様々です。 調査する側では、どこまで調査すべきかが問われます。回答までの時間を優先すべきなのか・調査内容を重視すべきかいつも判断に困ります。名簿・払出簿と徐々に電子化へ移行していきますが、どの程度のものになるのか心配です。 7月より実施された、全国事業所検索システムについても、ひどい話でした。立ち上げは各事務所任せ。それできちんと対応せよとの指示では・・・。また、収録されているデータについても、本庁サイドでどの程度把握されているのか疑問に思います。 福岡県においては、原簿を途中で書換えて保管していたため、全喪している事業所が書換えの時点で欠落していたり、事業所の変遷が不十分な状態で管理されていたりとデータ的に問題があるのではないかと懸念しています。そのデータを基に検索し、他庁照会はしない・該当事業所なしで回答書を作成せよとは余りにも無謀すぎます。事前にいろんなケースをもっと想定した上で導入すべきだったのではないか。このことが結果的に回答までの時間を優先するのか、調査内容を優先するのかの違いだと思います。そういった状況でいいのか心配です。 世間一般の問題かはわかりませんが、記録改ざんと思われる事案がありました。結果は事務処理誤りで終焉しているようですが、結果リスト等を廃棄したり、別のありえない記録を追加させた上で、判明しましたかのように事業所記号まで入力されていました。(記号は存在しないもの) 同一人物で2件。年金の支払いも通常より早く支払われておりその後調整する形で何事も無く片付けられている状況です。支払いが絡む問題ですが、本庁サイドでも慎重に処理がなされなかったのか不思議です。 これ以外にも判明していないものも多数あるのではないかと思います。	①風水害による名簿消失(焼失)分の調査については、どの程度の調査を行うべきなのか指示してほしい。 払出簿のよる調査についても同様であるが、名簿は完全に欠落しているため、最終手段として払出簿の調査を行っています。すべてが払出順になっているわけではないため、既存の名簿から一定のあたりをつけ調査する方法をとっている。申出の期間が相違すれば見落としもありうる。3月末までに払出簿の電子化が行われますが、どの程度の検索機能があるのでしょうか？また、払出簿についても、各県でも種類も違っておりますが、正しい情報がどれだけ収録されているのか調査済みでしょうか？事業所検索システム同様のデータでは十分とはいえません。 ②年金記録については、不安・不満がまだまだ続きそうです。払拭する手立ては思いつきません。問合せ件数が増加すれば、必然と回答までの時間も要します。電子化・機械化することで解消する以外にはないかと思われます。それには、①で述べたとおり正確なデータが必要です。 ③力セット記録については、この間人員的配慮で処理をされていましたが、未登録手番については、いかがでしょうか？福岡では事故手番と呼んでおりますが、遺漏漏れによるデータ無しの番号です。水害・火災によるものです。当時どういった対応がなされていたのかさえ判りません。一定の整理が必要ではないかと思われます。 ④これまでの期間照会(調査)業務については、殆どの職場でベテランの職員が担当していたと記憶しています。当然照会件数も今と比べれば少なかったのですが、長年の経験を生かした仕事だと思います。古い地名・名称など正式名称でない呼び名等を知っていることが重要と思われる。しかし、現状は、若い職員が一定の知識とPC等の機械による操作対応で行っているため、逆に見つかるはずの記録が見つからないという問題も起こっていると思います。 ⑤不正処理については、11月より基礎年金番号による補正処理については、一定のガードがかけられましたので非常に良いことと思われます。実際には携わる係ではないため判りませんが、喪失者ファイルについても同様のシステムを導入すべきと思われます。 質問の内容とは相違していると思われますが以上です。		
8151	本庁	その他(本庁)	特になし	時間とお金をかけ、組織全体で取り組むこと	存在を知ったのは、マスコミ等で大きく取り上げられた3、4年ぐらい前で、被保険者記録の未統合の手番が多く存在するという認識であった。	被保険者一人一人と相談し統合していくようにした。 受給時点ですべての記録を一緒にするという認識が一般的だったのが問題であった。
8152	地方庁	その他(社会保険事務所)		国民の立場に立った救済策が必要であるため法整備を進める。	期間照会業務に携わっていた6年ほど前、本人の記憶にだけ頼った調査であったため所在地、事業所名の相違により本人と特定できない記録が少なからずあることは認識していた。それにより、正しい年金記録にならないという懸念もあった。	できる限り本人の記録として結びつけられるよう聴取をおこなうも、当時の厚生年金記録は住所登録がなかったために調査が困難であった。住所登録が始まった基礎年金番号導入時点で特別便のようなシステムを構築し国民に周知すべきであった。
8153	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げていません。	事業所名簿検索システムで検索する上でのヒントとして、インターネットで事業所名の変遷を調べたりできるよう期間調査業務の課にインターネットに接続できるPCを設置すると調査の効率が上がるのではないかと思います。	宙に浮いた記録が5000万件もあるとの報道により、それほどまで未統合の記録があるのかということを知り、年金記録を取り扱う職務を行っている者として、被保険者の皆様に対し申し訳なく思います。	ご照会のあった方々に対しては、1件1件真摯に対応していくしかないと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8154	本庁	その他(本庁)	特になし	熟練した人的資源の投入による精査、処理のスピードアップとともに抜本的なシステム改修(または新規システムの構築)を行い、年金問題が起こらない環境を整える。	<認識> 解決を最も優先すべき問題。 <時期> 新聞で取り上げ始めた頃。	<対応> 事務所にいたときは、相談を受けたら即座に書式を整えて業務センターへと進達していた。 業務センターでは、上から示される業務量を遅れが出ないように片付けている。 <反省点> 人的資源の投入が遅く、行き当たりばったりの計画で解決を図ろうとしていること。そのため、いたるところに歪寄せが行っており、どこもかしこも手一杯で首が回らなくなっている。 業務量が増えても人が増えるわけではないので、何か新しい業務(報告なりなんなり)を要求されるたびに、処理が遅くなっている。
8155	地方庁	その他(社会保険事務局)				
8156	地方庁	社会保険事務所課長級以上	私が昭和59年採用された当時、国民年金の業務は、コンピュータが導入されておらず、紙台帳に資格関係、住所氏名等の変更、納付記録等の消しこみを行っておりましたが、、その作業をする際、紙台帳がどうしても見つからないない場合がありました。 特に転出入のとき、その台帳が郵送で転出先の社会保険事務所へ送付することで処理していくので、今から考えると紛失等事故があってもおかしくない処理システムだったと思います。	社会保険事務所職員に対しての見方がここまで失墜すると限界があるように感じます。そのため、第3者期間などで処理を実施し、記録問題解決宣言をする方法しかないように感じます。	制度の変更や改正及び国民の制度理解不足、行政側の周知不足等が引き起こしたみんなの問題であると思います。 なお、問題が発生したことを知ったのは、平成18年年夏ごろと思います。	国民の目線に立って対応している。国民の勘違いも多く存在しているので、理解してもらうようにつとめているところです。また、記録漏れ等の依頼を受けたところ調査に時間がかかり、迅速な回答ができないことが申し訳なく思っています。
8157	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	無し	相当な知識と経験を持って、1件1件丁寧に対応する必要がある。		
8158	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		でき得る限りの取組はこれまでも実施してきているものと思料。	平成19年6月以降、年金記録問題検証委員会の報告書のとおりの認識。	平成19年7月以降、累次の対応方針に沿って、でき得る限りの取組をこれまで実施しているものと思料。
8159	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じません。		基礎年金番号制度導入後の手帳番号の統合について名寄せを行い、対象者へ照会しているが、お客様から制度が始まってから照会が来るまで時間がかかりすぎているとの批判を受けたことがありました。 制度導入時点でもう少し早く統合処理ができる状況であれば良かったと思います。	自分自身は、本人の届出がされていない結果であり、記録がなくなっているという認識がなかったことが、今考えると反省しなければならないと思います。
8160	本庁	その他(本庁)	特にありません。	上記(6)については、特にありません。	そもそも、年金請求時に加入期間の確認・整備を行うものという既成概念しかなく、それが普通としか考えていなかった。また、未統合の記録が5000万件あることも知らなかった。 記録問題の存在を知ったのは、報道があった平成19年4月頃。	上記(8)のとおり、記録問題を認識していなかったので特に対応したと言えるようなことはないが、基礎年金番号導入後は、気が付いた時には、未統合の手番を基礎年金番号に統合するよう促していた。 これまで指摘されてきたとおり、申請主義という受身の体制を時代のニーズに沿って転換するタ
8161	本庁	本庁課長・室長・企画官以上	特になし	現状進められている対応について、一つ一つ確実に進める。可能であれば一度に二重の作業とならないように段階を踏んで対応する。	基礎年金番号導入後、資格取得時、年金裁定時に徐々に手帳番号は一つになるものと認識。 (1人が複数の番号を有している場合があることは承知していたが、年金決定時に確認の認識) 基礎年金番号導入は1人一番号を目的。 現状の記録漏れという認識はなかった。	基礎年金番号の徹底。
8162	地方庁	社会保険事務所課長級以上		正直言って記録問題は大変時間のかかる作業だと思います。 粘り強く着実に進めるしかないと思います。 お客様にとってはなかなか理解しがたいことだと思いますが、 連日、調査の回答や再計算の期間に対する苦情の説得に 多くの時間を費やしていると本来の調査等が進まず悪循環に感じます。 理解されがたいことは承知ですが、しっかりと調査完結するためにも 時間がかかる旨の広報などできれば有難いものです。 また、年金記録調査は経験がものをいいますので、経験者(OB等)にご協力ただくのも一考かと思います。	まさか五千万件も存在するとは思いませんでした。報道により知り驚きました。基礎年金番号以外の複数の年金番号を所持している人は相当数居るものとの認識はありましたが、原姓・旧姓での検索で大半は判明するレベルと思っていました。氏名のない年金番号等の存在は知らなかったです。	今回の記録問題についてお客様の大半は年金記録の大半が無茶苦茶であるとの認識で来所・電話して来られました。大半は記録の不備というより複数の年金番号所持により一本化されていないものと説得しましたが、マスコミ報道の影響か全く聞き入れられませんでした。そういう環境もあり、未適用事業所らしき事業所や事業所名不明等についても大量に調査依頼が提出され、結果的に時間がかかる要因のひとつになったのではないかと思います。もう少し問題の本質が正確に伝われば良かったのではないかと思います。
8163	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現場としては地道に調査を続けるしかないと思います。 ただ、大臣がマスコミ等を利用して国民に現状を解っていただけるよう説明するべきだと思います。困難な作業を一生懸命していることを解っていただくことによって調査に費やす時間がかなり得られると思います。 マスコミを使い職員の批判・社会保険庁誹謗中傷ばかりしていても無意味です。それにより無用の苦情の電話や来客が増え、業務の妨げや効率の低下になるからです。 時間を有効に使えるよう現場を理解していただけるような報道等をしていただけるようお願いしたいです。 また、早く処理するより確実に処理するほうが大事だと考えます。 通常業務もありますが、本当に解決して行くには、この問題に真剣に取り組みたいと考える希望者を募りその人たちを優先して人事すべきだと思います。 調査方法や年金制度の分からない者が、またやる気の感じられない者が取り組んでも記録の見落としや勘違いによる不十分な回答などが生じると思います。 給与に手当を少しつけてでも、やる気のある制度精通者メインで取り組めるよう考えていただきたいです。 素人がいくら増えてもこの問題解決にはなりません。また、繰り返されるかもしれません。 謝金職員では勤務時間外での仕事ができないため、オンライン稼働時間が無駄になってしまします。 とにかく、時間を有効に使える方策をとるべきと考えます。	当初は統合されていない記録があっても、年金請求時には記録がまとめられて年金が支払われるものだと思っていました。そのため、そんなに慌てて記録をまとめなくても大丈夫なんだと思っていました。 しかし、実際はあまりにもいろいろな理由で宙に浮いた記録があることに驚いています。平成18年6月に、年金給付課に異動になり年金に関する仕事をさせていただき少しずつ年金制度を分かりつつあったときに、年金問題が報道されるようになり、こんなに深刻な問題であったことをはじめて知りました。	報道で杜撰、杜撰と言われて腹立たしかったのですが、実際にお客様の対応をさせていただくと、確かに杜撰だし、少しでも早く何とかしなければと思うようになりました。。 ちょうど平成19年には、年金給付課に在籍していたため、とにかく1件でも早く、記録の統合ができるよう、また、少しでも早く、お客様に差額支給されるよう自分の時間を削って業務に取り組みました。年休も振替も取らず、毎日昼休憩・昼食も取らずに相談者の待ち時間が少しでも短くなるよう窓口の混雑緩和に努めました。 勤務時間外に通常業務と再裁定の早期進達および不備返戻がないよう書類のチェックをしました。ほとんどの受付を1週間以内には進達していました。 家庭も顧みずに毎晩遅くまで、業務に取り組みました。もちろん、年金制度についての理解を深めるべくマニュアルやハンドブックなどを読み漁りました。 今では、記録照会の現場でみなさんの役に立つような仕事をさせていただいています。局のみなさんが相談や確認に来てくれています。しかし、本当に時間と人手(スキルのある人)が足りません。 ただ、記録が見つかっても年金にどう結びつくのか、分からない人が、職員でも多すぎることに驚いています。過去の給付の経験者でもあまり理解していない人が多すぎると思います。 人事とはいえ、身につく前に短期間で異動となるのですから仕方ないのかもしれませんが、年金制度は短期では、到底理解できません。特殊な業務として専門知識を持った人を数多く育成すべきであったと思われます。また、業務に取り組む姿勢をもっと変えていくべきだと思います。広く浅く業務を経験しても知識として残るものは少ないです。今からでも異動にばかり目を向けるのではなく、専門家を育てるべきと思います。 自分がその一員になれなくて非常に残念です。
8164	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存じません。		基礎年金番号に未統合の記録が5000万件あることが問題になった平成19年6月頃です。	現在、名寄せ便のフォローアップや国民年金の特殊台帳の突合せ作業、また、市町村名簿の移管作業に携わっておりますが、少しでも早く、国民の皆様の年金記録が正しく整備され、信頼を回復したいと努力しております。 長きに渡って、個人の年金記録を紙媒体で管理していたことは、非常に厳しいものがあったと思います。 しかし、それを言い訳にすることはできません 基礎年金番号制度が導入された時点で、名寄せを行い手番を統合する処理を早急に行なっていると良かったと思います。 また、現在のように、年に1度は年金記録をお知らせして、ご本人に確認していただく必要があったと思います。 早くから、このような仕組みになっていたなら、ここまでの問題にならなかったと思います。
8165	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	問題という概念であれば、世間一般の方のほうがマスコミ等から得た知識でよくご存知であると考えます。	マスコミ報道により、問題意識を過剰なまでに国民の方が持つ事になり、あまりに視聴率を意識した興味本位の報道を控えることが、まずひとつの方策と考えます。	問題との認識はありませんでしたが、制度が始まってから長い年月の間に起きた非常に低い確率での人為的ミスが問題であるといわれればやむを得ません。問題が存在することを知ったのは、テレビ、新聞報道で騒がれてからです。	職場以外の周囲の人たちに必ずしもマスコミ報道がすべて正しい訳ではなく、誤解されていることも多く、現実と真実を伝えようとしました。 どんな企業でも、官公庁でも全ての業務を100%正しくこなすことは不可能と考えます。しかし、それでもより仕事の精度を高める事だと思います。
8166	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	宙に浮いた年金記録の調査、台帳との突合、基金記録との突合、調査を行うのには、大変な苦労と時間がかかると思います。職員は、通常(平常)業務をこなしながら年金記録問題の対応をしています。日々時間が足りません。 ただ非常勤職員を増やせば解決するとは思えません。 しかしながら、年金記録問題の解決が私たちの使命ですので「必ずやりとげる」という気持ちで望んでいます。 方策と言っても難しいのですが、 基金との突合や厚生年金記録台帳との突合調査は、原票の時代に厚生年金の適用業務を経験した職員が、非常勤職員を使って数をこなすしかないと思います。 年金記録の調査は、過去に期間調査や手帳再交付の業務を経験(昭和から平成の初期までに経験)した職員が、当時勤務していた事務所で調査を行うほうが、慣れているため調査がはかどると思います。	この質問は何について聞いているのか？わかりませんが 年金記録問題を知ったのは、マスコミが騒ぎだしてからです。 また、厚生年金適用業務に就いていたときは、厚生年金番号が重複が無いように勤めて処理していました。また、年金給付担当に就いていたときも年金裁定請求書を受け付けるときは、請求者の職歴等を十分確認し無い記録は調査をしてから裁定処理を行っていました。(愛知県は)	厚生年金適用業務に就いていたときは、厚生年金番号が重複が無いように勤めて処理していました。また、年金給付担当に就いていたときも、年金裁定請求書を受け付けるときは、請求者の職歴等を十分確認し無い記録は調査をしてから裁定処理を行っていました。(愛知県は) マスコミが年金記録問題について騒ぎだしてからは、平日の夜22時までの年金電話番の対応や、土・日曜日の窓口対応など、ほとんど休み無しで対応してきました。最近では、職員が削減される中で平常業務をこなしながら記録調査や台帳との突合業務にあたっています。 反省点 私は、決められた担当業務をこなしていました。 どちらかと言えば、年金記録の管理がずさんだった昭和の時代の業務のやり方、職員の意識がいけなかったのだと思います。 また、当時の社会保険庁管理者・担当課に問題があったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8167	本庁	本庁課長・室長・企画官以上		年金記録の回復、さらには、国民の信頼の回復には、近道はなく、一つ一つ丁寧に作業し、実績を積み上げていくことが必要。まずは、特別便や定期便の回答や再裁定処理を正確、迅速に行う。さらには、最前線の現場である、事務所やコールセンターでの相談機能を充実し、様々な相談に懇切・丁寧に対応していくことが、結果として、近道を考える。	年金記録問題発生後に社会保険庁に勤務することとなったため、報道等により着任当初から認識。	実際に国民の方々、相談者の方々、事業主の方々と接する、最前線の現場の状況や、記録管理の実態を正確に把握していなかったことが発端。 まずは、現場の状況、実際の状況を正確に、迅速に把握することが肝要であり、二度とこのようなことを起こさないためには、まずは、最前線や現場の状況を正確、迅速に認識する姿勢、仕組みが必要。 また、国民からの苦情、要望について、中には正確でないものあるが、一つ一つに耳を傾け、
8168	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	各事務局(ブロック本部)において、年金記録問題に対応する専門職員を配置(プロジェクトチーム)する。 1つの課(係)が担当するというような問題(業務)ではないので、全職員が対応するべきだが、応援のような形を取ると「自分の仕事ではないから・・・。」と言う無責任な感覚が生まれ、処理スピードも低下する。 また、当然自分の本来業務もあるのだからそちらを優先するし、応援にでれば自分の仕事も忙しくなる。 例えば、事務局及び事務所の各係の人員を1人ずつ減らしてでも、(数十名規模で)専門チームを作り、すべての年金記録問題に専属で対応する。 専門チーム以外の職員は仕事の持分は増えるが自分の業務に専念できる。 結局、小手先の対応ばかりでは永遠に解決はしない。 年金記録問題を解決するという"本気度"の問題だと思う。	自分が携わった業務において、当時は記録の不備なものや統合されていない年金番号などがあることは、業務上認識はしていたが、このような年金記録問題に発展するとは、全く認識にていなかった。 年金というのは国が運営する事業として国民の生涯に渡り関わるのある重要な制度であるが、今般の年金記録問題により国民の信頼は、完全に失墜した。 年金記録問題の解決はもちろんのこと、サービスの向上や信頼回復など・・・職員がやらなければいけないことはたくさんあるが、年金制度そのものを大きく見直さないと年金記録問題のようなことがまた起きるかもしれないし、国民から見て分かりやすい(職員から見ても)制度が必要である。 人気のない商品など国民は見向きもしないと思う。	年金記録問題が発覚して、ねんきん特別便を送付してからのこれまで、いろんな点で反省点は多いと思う。 例えば、特別便の内容や説明書きなどもっと工夫すれば余計な所で苦情を受ける必要もないし、お客様で窓口が混雑した時も事前にもっと準備をし、お客様にきちんと説明していれば、必要のない調査を受け取る必要もなかったと思う。 今は地道に年金記録問題にし、1件でも解決に向けて努力するしかないと思う。
8169	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	報道などで世間一般に知られている以上の問題は存じ上げません。	私なりの意見として、以下のような点を考えています。 第三者委員会の体制強化、委員会における審査期間の短縮などにより国民の方の記録照会申出に対する早急な対応・救済を行うこと。 市区町村で持っている情報(旧台帳等も含め)の開示など、記録の回復や確認に資する証拠資料を確認できる体制を整備する。 市区町村等の関係機関や社会保険労務士の方々との連携強化を図る。	基礎年金番号ができる以前の手帳番号にて記録が管理されていたときには、結婚による改姓、転職などの理由により複数の年金記録が作成されるという年金制度の特質上、現状のような記録問題が起こることは想定されたが、効果的、広範な対策を講じなかったこと、また年金を裁定する際の手続き上で、未統合の記録の調査や十分な注意喚起が足りなかったこと、年金の管理自体が不十分であったことなど、組織と年金制度に根差した問題であったと認識していました。 問題の存在については、自分が事務所に出向していた、平成17、18年当時に知りました。具体的に、窓口の対応をしていた際に、未統合記録の調査やマイクロフィルムの確認を行うなど、自らの業務を通じて問題の重大性を認識いたしました。	具体的に、事務所の窓口において、記録の確認に来られるお客様に対し、可能な限りの情報提供(旧姓、事業所名・所在地等)をいただくとともに、当方においても、十分な確認調査を行った上で、本人の記録と考えられる場合には、直接本人に確認を行っていただくなどの対応を行いました。 組織上においても、制度上においても、国民の方が「お客様」であるという認識に十分に基づいた体制・対応ができていなかったという点が、全ての問題の原因であったと考えます。そして、組織の内外に十分な情報が伝わらなかったことも様々な問題を根深いものとさせてしまったと考えます。
8170	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特になし	国民一人ひとりに社会保障番号をつけて管理していくべきである。	年金は、一生涯を通してのものであるので記録の管理はきちんと管理していくべき問題であると認識していた。 業務課(昭和52年以降)の仕事をしていた頃から。	思ってはいたが、具体的な行動には移せなかった。 年金記録をマイクロフィルム化したときに、すべての年金記録を社会保険の組織全体で取り組み、記録を確実なものにしておくべきであった。
8171	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			過去に再裁定業務に従事していたときに、年金決定後の期間判明がたくさんあったので、新規裁定時に請求者から十分職歴等を聞き取りしていないのが問題ではないかと思っていました。	年金の裁定請求書を審査する際には職歴との突合せを十分に行うようお願いしていました。しかしながら現時点で振り返ってみれば、年金請求の際の問題ではなく被保険者であるときから1人、一生、1年番との意識が少なかったと思います。また、国民へ向けてのアピールも足りなかっ
8172	地方庁	社会保険事務所課長級以上	私の知っている範囲では、国民年金の台帳切替時にすべての台帳をマイクロフィルム化したわけではないことがありますが、これはすでに知られていることではないかと思われます。	マイクロフィルム化していない被保険者台帳の記録は、完納者等の記録であり、後々台帳を確認する必要がない被保険者のものでありますが、もしその振り分け作業が誤っていた場合には、市町村の台帳と確認するしか手立てはないのではないかと思われます。市町村にも保管されていない場合には確認する方法がないのではないかと思われます。	基礎年金番号が導入される以前、国民年金、厚生年金、船員保険の各制度ごとに年金手番があり、同じ制度でも転職した場合や住所を変更したことにより、一人で複数の年金手番を有している者がいること。そのために一個人の年金記録が一元的に管理されていなかった問題であるが、旧姓も含めた氏名索引や生年月日に幅を持たせてWMやマイクロフィルムを検索すれば確認できるので、年金裁定請求時に本人確認を行えば良いのではないかと認識していた。このような問題が存在することを知ったのは、年金給付課に配属された平成3年頃ではないかと思いま	年金給付課に在籍している間は、年金相談時に本人から職歴等の聞き取りをできる限り行い、同一制度でいくつもの手番を持っていることが確認できた場合には重複取消処理を行い、同一制度ではひとつの年金手番になるように対応していた。反省点としては、基礎年金番号導入以前であることを考慮しても、厚生年金資格取得時に安易に新しい手番を払い出すのではなく、本当に新規取得なのか、再取得ではないのかということを十分に確認する必要があったのではないかと思います。また、基礎年金番号導入後は、早い段階で名寄せ等の手立てを実施していれ
8173	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	現在は基礎年金番号で管理されており、番号を複数持たれている方は手番に比べ少ないと思いますが、全くいないわけではありません。払出時に確認をしっかりしていくことで数は減ると思います。 遡りですが問題解決には、必ず本人確認を要するため窓口にこられた方や電話相談された方	報道等が出たときまでは、請求時に記録統合等を行えばよいという認識でしたが、すでに受給されている方の記録が未統合になっていることは知りませんでした。	私一人ではなく、現在すべての職員がいち早く問題解決できるように毎日努力していることと思います。例えば、他の相談にこられた方についても、年金記録の確認を一緒にしてもらい、一人でも正しい記録にしようと対応してます。
8174	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に、ありません。	記録の管理がずさんであったことを問われている以上、お一人お一人誠実に答えていく方法しかないと考えます。今後も、丁寧な説明を怠ることなく理解していただけるよう努める。	昭和60年、年金担当となった時、年金受給に繋がらない相談を受ける中、多くの方が働いていたにもかかわらず年金に加入できていなかったことを知らされ、公的年金制度に対する疑問と、行政は国民から請求をさせなければ何もできていないことに気づかされた。 特に、国民年金保険料の納付については、年金請求時においてたびたび「領収書」の提出があり、納付記録について疑問に思えたことがあった。	年金請求の相談者へは、年金記録の確認の徹底を行っている。また、既製のパンフレットを活用し公的年金に関心を持っていただけるよう努力する。 年金記録は、単に記録を保管するのではなく、保険料をお支払いただいている記録であるという意識が職員に必要であると考える。現在、やっと「定期便」という形でひとり一人にお知らせができるようになり、よかったと思える。
8175	地方庁	社会保険事務所課長級以上		1件1件本人に照会、確認して処理していくしかない。	国が重視してこなかったために起きた問題と認識していた。 国会で取り上げられた時。	お客様一人ひとりに対して真摯に対応した。 基礎年金番号を導入してから随時照会作業を行うべきだったと思う。
8176	地方庁	その他(社会保険事務所)	ほかには承知していない。		基礎年金番号に統合されていない手帳番号が多数あることについて、管理上、望ましくないとは認識していた。 基礎年金番号の導入時から認識していた。	年金相談対応時には、出来る限り職歴を思い出していただき手帳番号の登録を完全にできるよう対応してきた。 年金の裁定請求時に確認すれば良いという姿勢で行われてきたことが反省点と考える。
8177	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	直接関わったことがないため特になし。	特別便により解決に向かっていると思うが、高齢者・障害者で身内もいないような者にあっては回答さえ困難であると思われる。個人情報保護における制限もあると思うが、社会的弱者に対するケアが図られるよう、民間団体等への更なる協力を求める必要がある。	裁定請求時に十分な確認がされていなかったことに正直、驚かされた。受給者本人がそのときに間違いないと言っていたのであれば仕方ない面もあるが、保険者側として、やはり努力義務が足りなかったのだと思う。問題が起こるまで、年金については請求行為という認識が強く、保険者側から記録を提供するという意識に欠けていた。	大事な記録を管理している保険者の立場から、これまでの認識の誤りを反省し誠心誠意の対応を心掛けてきた。記録を管理することは同時に提供する義務があるということを今回の反省点として今後も取り組んでいく必要がある。
8178	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特に存じ上げていません。	1.「未統合記録・持ち主不明記録」の消し込みについて、(一部既にやられていることですが)市町村(特別区)・一般企業等に特段のご協力をお願いしつつ、不在者・コンタクト不能者を少しずつ地道に消し込んでいくことが確実かつ誠意ある方策と考えています。 以上を前提とし、 (1)コンタクトができた者には、 ①一定の条件の元に、働抜けの期間について、申し出によりその期間にかかる記録を回復できること。(虚偽の申請があった際の罰則規定は必須) ②個人単位で期限を切り、その期限までに申し出がなければ、上記働抜けの期間については、国・機構側からは統合努力を積極的に行わないこと(当該記録については申請主義に回帰) とし、その旨本人に書面及び、面談または口頭で伝え、その結果を記録に残し、未統合記録と色分けし、記録問題処理としては完結案件とする。 (2)コンタクトが出来ない者及び住所・氏名が特定できない者については、 (1)②の並びで期限を切り、一定期間内に申し出がない者にかかる未統合記録(住所・氏名が特定できない記録を含む)については、国・機構側は当該記録の統合努力を積極的に行わないこととし、その旨を大々的に周知する。 ※「大々的に」というのは、不特定多数に対して発信しつつ、その内容については、「本案件について国・機構側がコンタクトができないで困っている者」にのみ伝えたいお知らせなのだということが、受信者側のほとんどが理解し、共感しうる程度の十分かつ多角的な周知方法をイメージしています。 →その後は、記録保有者側の申し出によってのみ基礎年金番号への統合を行うこととする。(申請主義に回帰することとする) (1)と同様にこの結果を記録し、フラグを立て、完結案件とする。 3. この後、未統合記録・持ち主不明記録等がでた場合は、「前提」、(1)、(2)に戻りサイクル的に「未統合記録・持ち主不明記録」を消し込んでいく。 ※これらは、現場の事務処理、予算・人員措置のことが分からないままの、実現可能性は全く考慮していない案です。さらに期限を切って申し出者が出ない記録を完結案件とすることへの批判についても考慮していません。無責任な案で申し訳ありません。 ただし、期限を切って記録問題対応を完結させる記録を作ることについては、国・機構側からの未統合記録の持ち主への100%のコンタクトが不可能であること(死亡者等も多数いると考えら	社会保険事務所で勤務(平成15年度～平成17年度)していた際は、年金記録問題については、全く問題として認識していませんでした。 平成18年くらいから、民主党等が問題を取り上げるようになってから、未統合の年金記録が、すさまじい数で存在するのだということを知って問題として初めて認識しました。	未統合の記録があっても、年金の裁定請求時に、本人に働抜けの期間を確認して統合すればいいじゃないかという意識が私自身にありました。 そのスキームによる統合処理自体は間違いではなく、コスト面を考えても合理的であり、今後も当該「裁定時における本人確認のもとの記録統合処理」が基本になっていくものと考えていますが、「記憶と記録は時間の経過により失われる可能性がどんどん高まること。」を認識し、適宜、対応策をとっていれば、このような膨大な要処理事案にはならなかったと考えます。 問題として認識した時点から今に至るまでは総務系の役職であるため、特に直接的な対応はしていません。ただ、出来る限りこの問題の解決の力になりたいという思いはあるため、統合幅のデータ化作業等、記録問題対応にかかる支援の話があった際は、積極的に支援をしたつもりです。 現時点を省みて、総務系の役職でも、例えば今勤務している社会保険大学校として、記録問題の解決に資する情報・知識を発信する等の提案はできなかったのか。日々の業務に追われて、この問題をどこか他人事で見ているところはないだろうか。という自分に対する思いはあります。 今後はこの問題を組織の根幹にかかわる問題であることを再認識し、自分なりの努力・提案ができないか、深く考えてみたいと思います。
8179	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
8180	本庁	その他(本庁)	特になし	すぐに解決できる問題ではないので、それこそ人やお金を投入し一件一件調査するしかないと思う。	記録問題の存在は報道で知った。基番導入前の制度から考えると、ある程度はしかたないと思う部分もあり、戦前からの記録をすべて正確に管理するのは不可能とも思う。 しかし大部分は裁定時にきちんと確認をせずに裁定されている年金や、統合作業が進んでいなかったことに問題がある。	窓口対応時においてしっかり確認し、別手番をもらさないようにした。書類審査時にも同様に確認を強化した。 反省としては、組織としてあとで確認すればよいという甘い考えがあったのだと思う。また、記録問題発覚後についても、事務所の体制も整わないうちに特別便を送付し、相談が混乱を招いたり、再裁定件数が増える事が予測されるのに体制を整えないなど、見切り発車的な対応がさらに信頼を失う原因になっている。
8181	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	世間一般に報道されてる以外は、存じません。	世代別に高年齢の方から、区切って対応をするべきと思います。	長年の年月の積み重ねの中で、起こるべきして起こった問題だと思います。 収納を偏重し、給付は後回しにされた結果と思います。 知ったのは、国会で取り上げられるようになってからです。	記録問題の解決に向けて、国会で答弁した期日までの解決は無理と思いましたが、様々な解決に向けた取り組みに協力してきました。 解決にあたっては、実際に処理を行っている現状を把握した人が指揮を執るべきだと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8182	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	思い浮かばない。	記録問題は、社保庁が保有する台帳等全てを調べて終了とするのであれば、勤員により、解決すると思うが、時代背景の中で生じた虚偽の届出まで調べ上げるのは限界があると思われる。 ついては、国民総意向調査(20代以上選挙と同じ)を実施し、記録問題を終了するべきか、否かを問うべきであろうと考える。 継続が多ければ最後の一人まで継続する。 終了には条件をつける。 終了する条件の案としては、年齢に応じて全国民を対象に年金記録問題一時金を支払う。 その後は、受給要件(25年)に満たない者への、納付期間に応じた一時金の返還、又は納付した保険料(現時点で計算したもの)分のみを5年で支払う5年分割返還年金の支払いを行う。	事務所勤務の時は、年金請求の際に、記録を確認しているので良いという認識であった。 それでもお客様から期間照会が有り、働いていた年金記録が探しても無いという結果になった時は、とても残念に思っていた。 記録問題は、見つからないパターンとして、生年月日の不一致、氏名の不一致、事業所名の不確実性があり、当時の届の不備であり、時代のせいとも考えていたし、問題が取りざたされるまで特段の認識はなかった。	事務所勤務の時は、個人レベルでは期間照会に十分力を入れていたと考えている。以前は地方への身分移管という問題が有り、組織の一体的な取組が図られていなかったと感じる。 今はIT等が普及し、誰もが記録がしっかり管理されていて当然の時代になったが、以前は困難であったと考えるが、時代の流れの中で当然の問題意識を持ち、早い時期に記録問題に取りかかるべきであったと考える。
8183	地方庁	その他(社会保険事務局)		具体的な方策は思いつきませんが、個々の職員が組織全体の問題であると意識を持つことを継続し、対応する。	早期に解決しなければならないもの、国民の信頼回復のため、最も重要なものと考えます。 基礎年金番号導入時に、疑問を感じたのを覚えていますが、このような大きな問題になるとは想像しませんでした。	早期解決に向けて、最大限努力する。 基礎年金番号導入時の手番統合についての広報の仕方や基礎年金番号の新規払出方法に問題があったと思います。
8184	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		正規職員の増員。	マスコミが騒ぐまで知らなかった。	
8185	地方庁	その他(社会保険事務所)	昭和50年代でしょうか、業務センター(当時は業務センターとは言わなかったかもしれません)から事故リストが大量に戻ってきていました。その処理を兵庫県では「臨時的業務」であるので組合員である一般職員にはさせるなと強く組合が言っており、管理職である事務所次長の仕事でした。しかしながら次長は他の事後とを一杯抱えていましたので事故リストにはなかなか時間が裂けず、いつも次長の席にはうずたかく事故リストが積まれていたのを覚えています。今のように逸捗状況を点検されることもなく時間が過ぎて行く中で事故リストは修正されないままでした。また、喪失原票を倉庫に保管していましたが、健保給付等で喪失原票を探すときに所定の記号以外のところに間違って入っている原票がよくありました。マイクロ化をするときに私はそんな状況を知っていましたから、業者に出す前に喪失原票の配列間違いを正してから出さないと、意味がない。間違ったままマイクロ化され、20年後に付けが回ってきますと主張しましたが、これまた臨時的業務だから当局にやらせればよい、と意見を取り上げてもらえませんでした。このたびの記録問題が起こり、単純な記録の収録間違いや事業所記号の間違いなどを見るにつけあの時しっかりと事故リストを直しておけばということと、マイクロ化のときにまずもとの原票の配列の点検をしておけばもっと迷子の記録を減らせたのではないかと、国民の立場に立った仕事を忌み嫌い、厄介な仕事はすべて臨時的業務の一言でしなかった自治労国費の罪は大きいと思います。それよりももっと罪深いのが、県当局だと思います。しなければならない仕事を組合に迎合し、行わなかったことの重大な罪があると思います。 さらに基礎年金番号導入後、できるだけ、既存の番号を生かし、基番に付番するよう指示が出ていましたが、このときも画面に「この方は手番があります」とのメッセージが出ても、それを確認すると業務量が増え、労働強化になるなどの理論を言い、どんどん新番払い出しをしていました。神戸市の国民年金課から新番払い出しをせず、国民年金の手番を待っている人が厚生年金に加入したらその番号を使うよう意見を待ってこられましたが、どこの課がするのだと一蹴されたと神戸市の担当されてた幹部の方から聞いたことがあります。 できるだけ重複取り消しをしないですむよう頑張っていた適用課の課長さんもおられましたが、少数派でした。これも県当局は課長会議でも手番を生かすような指導はしなかったと当時の課長から聞いています。残念です。 再裁定が当時も兵庫県は多いからできるだけ年金裁定のときに聞き取りをしっかりしてくださいとよく業務センターから言われていたのも思い出します。	期間調査は経験と勘が便りです。もつれた糸をほぐすような仕事です。派遣野方では無理です。職員がじっくりと経験を生かしながらする仕事です。 一行も早く、機構の仕事をさせないなどというばかげた方針をやめ、社会保険で培った経験を持つ職員を現場に戻してください。お願いします。人を入れればできるという仕事ではありません。何度でもいいます。記録問題の解決には経験と勘を持った、臨時雇いではなく、雇用が安定している正規職員が必要です。	消えた年金といわれましたが、決して消えているとは思いませんでした。 統合されずに管理されている記録であるから、解決はできると思いました。 記録問題を知ったのは、平成19年の5月の国会で「5000万件の消えた年金」と新聞が報じたときです。	たくさんのお客様が不安になって事務所にこられるだろうと予測しました。 昭和45年4月に採用されましたが、旧台帳や、これでもかこれでもかといろいろな記録が出てきて次々と黄色便で送られてき始めてからは、今まで私たちは社会保険庁という大きな組織の中心の方々からは何も知らされていなかったことを知りました。そんなにきろくがあったのなら、なぜもっと早く、予算をつけて国民の皆さんへ提供しなかったのか。これは今までの長官や大臣の席にではないかと思います。現場の私たちはそんなところに記録が保管されているなんて聞いたこともありませんでしたから。お客さんが何度足を運ばれてもなかった記録がある日社会保険のほうからあなたの記録ではありませんかといってくるのですから、何でこのことをしていただけなかったのか、上層部の方を恨みます。処分はそんな方に出すべきです。若い人には責任はありません。
8186	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	紙台帳との突合を早く終え、一定の整理を付ける事だと思います。	国民年金を担当している時は、2年に1回程度は市町村名簿との突合を行っていたので、記録もれがあるとは思っていませんでした。 さん孔テープの遡及業務も行っていましたが、エラー補正も必ず行っていました。 基礎年金番号が導入される前の厚生年金については、記録照会のたびにマイクロフィルムを隅から隅まで探した事を覚えています。 年金請求時に重複期間の記録の補正をしていましたが、今思えばそれも年金記録問題だったのかなと思います。 年金記録問題の存在は、年金記録問題として取り上げられた時に認識しました。	お客様の記憶を呼び戻していただき、調査できる限り調査を行い記録を探しました。 埼玉の倉庫の調査に行きましたが、その時にあのように古い厚生年金の紙台帳の存在を知りました。また、紙台帳はきちんと番号順に並んでいませんでした。 保存の仕方、保存の方法、台帳の移管などが問題であったのではないでしょうか。 直接関係しないかもしれませんが、過去においては、雇用してもらう為に、特に女性が生年月日を偽っていたり、名前を偽っていたりしていた事も結果としてありました。このような事も記録問題につながっていると思います。
8187	地方庁	その他(社会保険事務局)	知っているものはありません。	まずは現在おこなっている年金記録の確認に最大限の力を注ぎ一刻も早く信頼をとりもどすことが大切だと思います。 あわせて、窓口にきていただいたかたにいかに満足して帰ってもらえるか、お客さまの目線にあった対応をすることが信頼回復につながり大きな意味での年金への不信、問題の解決に繋がると思います。	採用されてあまり経験をつむ前に年金記録問題としてマスコミに取り上げられるようになったこと、その当時が健康保険の担当だったこともありそのような問題を認識できていませんでした。	年金記録問題を認識できていなかったので、個人として対応はできませんでした。 年金記録を手管理していた際、紙からオンライン化する際、それぞれのタイミングで何重かのミスをチェックできるシステムかけていたのではと思います。紙台帳等の記載損りがマスコミ等でとりあげられ、社会保険事務所のお客様を対応する際に紙の台帳をしらべ、「台帳に書かれているので、または書かれていないので記録に間違いがないです」と説明しても理解を得られずらくなったのは窓口で対応していてもつらかったです。 窓口で複数の年金の番号をお持ちの方に、基礎年金番号ができた当時お知らせを送付して記録の統合をおこなっていたと説明した際、そんなものは届いていないと答えたお客様の年金手帳の間に返信用のはがきがついたままの基礎年金番号確認のお知らせがついていたことがなんどもありました。 そのことを考えると、お客様に年金に対して関心をもってもらう努力が足りなかったことは反省点だと思います。 お客様に接する態度、職員の接遇にも反省すべき点はあったと思います。 記録問題がでて窓口に対応したときに、お叱りをうけることもありましたが、特別なことは一切していないのですが、その中でも今の職員の対応はかわったね、良いくなったねとお褒めの言葉をいただくことがありました。 そのときあわせて言われるのが、昔の職員の対応は印象がわるかったということです。お客様の大切な年金をお預かりしているという意識が一部の職員だけだとは思いますがかけていたことは事実で大いに反省すべきだと思います。
8188	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		過去分は、紙台帳等の根拠に基づく再検証、現在及び将来分は、届出等に基づく適正な事務処理の実施。	届出書等の記載事項には、曖昧なものも少なくないため行政機関としてはやむを得ないといった、身勝手な意識が存在していたことは否定できません。 オンライン切替後(昭和59年頃)から少しづつ問題は生じていたものと思われます。	職員個々が「国民の財産を預かり適正に管理する」意識が欠如していたことが、要因であり反省点であると認識しています。
8189	地方庁	その他(社会保険事務局)		時間を掛けて丁寧に	外国でも同様の事例は多数存在すると聞きましたが、社会保険の職員が全て悪いという認識を持たれており大変遺憾ですが、解決にむけて努力していきたい。 一昨年のマスコミ報道のときです。	反省する事は特にありません

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8190	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	「ねんきん特別便」がほぼ全ての加入者に届いている中で、まだ未提出の方々や本人と思われる記録があるにもかかわらず、「もれがない」と回答された方も多いと思います。もちろん、フォローアップの取り組みも行われていますが、人的な問題があるだけに限界があります。今後、紙台帳との照合作業に多くの人員が投入されるようですが、こちらの方にも相応の人的配置が必要と思われます。	基礎年金番号導入当時、未統合手番の基礎年金番号への統合は、年金受給手続きまでに行えばよいとの認識でした。また、本人から申し出のない記録については、ヒントは与えるものの、こちらから事業所名は言ってはならないとの指導を受けていましたので、このような問題になるとは思っていませんでした。ただし、旧台帳の未統合記録があんなにもあるとは、夢にも思いませんでした。なぜ、放置されてきたのか知りたいぐらいです。	氏名の登録が誤っている記録があることはわかっていましたので、氏名索引の際にいろいろな氏名を試してみたりとか、被保険者の方に事業所名をなるべく思い出してもらえるように、粘り強くヒントを与えたりはしました。現在のよう[080]でマイクロフィルムが見れればもっと違ったのでしょうが・・・。この問題の根底には、「自分が勤務した事業所名を忘れるはずがない」といったような誤った考え方があったと思います。「人間、誰しも忘れることがある」との前提で、もっと親切に被保険者や受給者の立場に立って業務を行ってれば、このような問題にはならなかったと思います。
8191	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	具体的に思いつきませんが、スピードも大切ですが、マンパワーと時間をかけないと解決しないと思います。	いづれ、職員が病気になったり退職していき対応できずに職員も職場も崩壊するのではないかと感じていました。 これ以上、大変な問題はまずないだろうと思っていました。 認識したのは、17年ぐらいです。	とにかく、お客様に犯罪者扱いされているぐらいの感覚で対応しないと話にならなかったです。 お客様の立場になって真剣に対応するのは当然のことですが、時間がかかっても最後まで話を聞くことからはじめました。また、何を言われても腹を立てないようにしていました。 お客様が社会保険事務所の対応が良くなったという認識をもってもらわないと苦情ばかりを言われて、本来の相談業務までたどり着けないと感じていました。反省点としては、自分逞のことばかり考えていて、お客様の立場になって業務をしていなかったことがすべてだと思います。
8192	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。		私が採用されたときからです。すでに基礎年金番号がはじまっていましたが、昔の記録が統合されていないケースがほとんどでしたので、相談に来所されたお客様の記録をさがし、記録を整備することが当然の仕事だと当初から思っていました。	先に記述したように、年金記録を探し、記録を整備することが大事であると思っていましたので、常にそのように対応してきたと思っています。ただ紙台帳からWMにデータを移行する作業がなぜ完璧にできなかったのか、当時の方たちの準直な声を聞きたいと思いますし、残念に思います。
8193	地方庁	社会保険事務所課長級以上	いろいろな問題が出てくるたびに驚くことが多く、新たな情報はありません。		新規採用当時の平成2年度、以前は市町村で記録を管理、社会保険事務所へ進達していた。時間と手間がもったいないと感じていた。市町村記録と社会保険記録が合っていない部分もあるだろうと思ってはいた。しかし今となってはあまりにも多いと実感している。	一職員として対応できるものではないと思っていたので何もしなかった。そもそも年金というとんでもない長期給付事業を取り扱うことを前提として市町村担当職員、社会保険職員の意識がなかったのではないか。長期的に納付記録を管理する、文書を保存する等の意識が欠如していた
8194	本庁	本庁課長・室長・企画官以上	知りません。	過去分について、標準報酬も含めた記録を自分の目で確認していくこと。 加えて、今後、同様の問題を生じることのないよう、事業所に対する調査体制を強化し、事業所の適用、個々の被保険者の適用をしっかりと行うこと。年金定期便により、自分の記録を定期的に確認できる環境を整えること。	戦前から続く社会保険の記録管理体制の問題。将来を見据えた記録管理ができていなかったということ。問題の存在を知ったのは、平成18年頃。	業務の流れの見直しや問題発生時の組織内での情報共有に積極的に取り組んだ。 現時点で見ると、システムの更改時や基礎年金番号の導入時等に、組織として問題を認識し、人材と予算をしっかりと投資してくるべきであったと考える。ただし、そうした問題に予算を付けられるような財政状況であったかは疑問ではある。
8195	地方庁	その他(社会保険事務所)		被保険者である間に、接触の機会があるごとに記録確認を行う		
8196	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				昔の資格記録の管理が不十分だったと思われる。氏名・生年月日の確認を怠った結果だと思います。何回、何十回も転職されている人に昔の記憶を聞いても全部覚えているほうが少ないと思います。 本人が亡くなって遺族年金の請求を家族の人がされたとき、亡くなった本人の記録と疑わしい記録が出てきたときに家族に聞いてもわからない場合は、未統合記録となってしまう。もしかしたら
8197	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	問題の解決を早急に行う必要性は認識しておりますが、問題の解決のための作業の質を高めるためには、数年の計画的な実施体制が望ましいと考えます。	「浮いた年金記録」等で報道された厚生年金の未統の問題については、オンラインの導入前まで記録管理が困難であったことを考慮しても不十分であったと思います。またオンライン導入後については組織としての管理体制に問題あり 記録の照会作業への取組みが消極的であったと思います。 年金問題を認識したのは、入庁1年目(平成10年)に当時の適用課にて厚生年金の記録整備及び記録補正の作業を行われてることを知ったのが契機だったと記憶しています。	個人的な仕事の面では配属された適用課で記録整備に係ることがあり、また特別便等における対応において、当時可能な限り職務に努めたつもりですが、組織全体の改善及び問題解決に対する貢献は不十分であったと思います。
8198	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	マイクロや原票等、社会保険事務所(社会保険庁)で保管してある記録だけではなく、社会保険庁が設立した昭和37年以前の年金記録保管官庁からも記録をすべて提出させて集計し、まず国がすべての記録を把握できたモノを基本にしてからでないと、何も始まらない。	【認識】 大変大きな問題だと思いました。年金手帳に検認印が押してあるのに記録には未納となっていたり、また同じように検認印が押してあり記録は未納だが、マイクロに還付記録があったり、また同じように記録が未納であり検認印が押してあるのだが、手帳の右半分の検認台紙が付いたままであったりと、本人は納付、記録は未納というだけでもさまざまな要因がある。 【いつ頃】 年金記録問題が始まったアトです。	【対応】 社保の記録が絶対とは思わず、まずお客様の申し出に耳を傾ける事。 【反省点】 この問題が起きた後の私個人のお客様に対する接待・業務処理等の反省点なのか、この問題が起きた原因の反省点なのかが分かりませんが、後者なら、度重なる制度改正、国民年金担当職員と厚生年金担当職員の採用・昇給等の待遇差、地方事務官問題、劣悪な業務環境などいろいろあるとは思いますが、何が原因とはっきり分からないことが反省するべき点と思います。
8199	本庁	その他(本庁)	直接業務に携わっていない為、存じ上げていません。	詳細は、わかりませんが、地道に確認していくしかないと考えます。	問題となるような認識をしておらず、年金業務を離れてから重要な問題であると知りました。	記録の整備、管理体制が制度発足当初から不十分だったと考えます。
8200	地方庁	その他(社会保険事務所)			「年金受給手続きは請求行為である」とされていたため、騒ぎが起きるまでは、本人が請求しない(認識していない、忘れていた)期間は、ほとんど無いものと思っていた。その後、基礎番導入後、国民年金担当(H15)の時に、いわゆる生命保険会社の研修期間に、本人の知らないところで厚生年金加入が無数にされている事実を知った。統合に伴う3号未納で窓口トラブルが続発していた。	保険会社の営業所人員対策に、大規模に利用されてしまった厚生年金制度。併せて、本人への加入周知や、国民年金との整合性が見抜けなかった社会保険調査。 基礎番導入時に、わかる範囲で本人への照会等行ってはいたが、もっと時間をかけて徹底的にしておくべきだったと思う。
8201	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	国民全員への個別に電話や訪問により記録を確認する。結果的に安上がりになると思われる。	私は、年金記録問題が表面化した後、年金記録問題に対応するため、厚生労働省から企画課に出向してまいりました。問題の所在を認識したのは、配属後であります。過去の社会保険行政の膿が蓄積したものと承知しております。	記録問題の対応を主たる業務としておりましたので、政府の重要課題として、粉骨砕身取組ました。政府方針が特別便ありきの対策でしたので、それに基づくものでしたが、いわゆるフォローアップ照会のようなものを国民全員に行った方が、経済的ではなかったかと考えております。
8202	本庁	その他(本庁)	ありません。	にわか専門家も含め、いろんな方面から玉石混交の指摘がなされ、振り回されている感あり。課題を解決するための時間的余裕がなく、職員の達成感・満足感が得られない状況にある。 まずは腰を据えて、本質的な問題に取り組むべきだが、新組織になり、政治から一定の距離(心理的・物理的)を置くことで、そういう状況が生まれるのではないかと期待する。 むしろ、過去の記録問題が政策課題となる中で、通常業務に手が回らず、現行制度の足元がおびやかされていると思う。	社会保険庁以外で勤務しているとき、報道で知った。 その時は、それまでの不祥事とは異なり、業務の本質そのものに関わる問題なので、重大な問題が起こったと思っていた。	年金制度の複雑さゆえに、業務に必要な知識経験が専門分化した結果、ともすれば組織内が業務ごとにタコつぼ化して、お互いに口出しすることを避けていなかったか。 そういう状況の中で、不適正な処理が見過ごされてきた一面があったのかもしれず、新組織では組織内の人事の流動化を図ることが重要だと思う。 そのためには、基礎的な知識があれば、どこに異動しても一定の品質の仕事がこなせるよう、業務手続を簡素化するとともに、システムやマニュアルなどの業務支援ツールが必要と考える。
8203	地方庁	社会保険事務所課長級以上	○カセット未閉封等で記録が存在しても、内容が確認できず、すぐに統合に結び付けられない記録が数多く見られる。 ○整理されていない記録が統合されることにより、大半は受給額増加となるが、本人記録の増加に伴う、加給年金の取り消しや4種還付により受給額のマイナスにつながるケースについては一般に知られていないと思われる。	○オンライン上の被保険者記録の整備が終了しない段階で記録の整理を行うのは、どうしても手間のかかる作業となってしまう。早期の記録整備をお願いしたい。 ○記録問題の解決の過程で「時効特例法」により受給者益が守られるようになったが、上記の記録統合によるマイナス裁定についても、本人の瑕疵によらない未統合記録や未整備記録が存在することから、少なくとも「増減無し」とできるよう提案したい。	○初任者研修の際、業務センターで記録管理を行う大型のコンピュータを見学し、当時記録の管理について疑いを持ったことはなかった。 本職から数年後、国民年金の滞納整理の為、被保険者宅に伺った際、「厚生年金の記録が無いといわれた。社会保険事務所は信用できない」とお客様から苦情をいただいたことがあった。事務所に帰りWMを操作し氏名索引を行ったが、検索できず事業所台帳からその方の記録を確認した。検索できなかった理由は、名前の読みが正しく入力されていなかったことが原因だった。お客様には喜んでもらえたが、オンラインの記録は完璧ではないとこのとき認識したが、極少数のケースであろうと考えていた。。 年金記録問題が発生した際、年金番号が、制度ごとに分かれていたことが主であり、基礎年金番号統合時の延長と当初は考えていたが、事務所で厚生年金未統合記録の氏名整備を行ったことにより、多数の不備な記録が存在することを認識した次第である。	○オンライン上に早期に正しい記録を反映させ、被保険者、受給者の方々のご協力を頂き統合を進めることが最重要であると考えた。 ○紙台帳からコンピュータへのデータ移管を、計画的且つ丁寧に行えなかったことが一番の要因と考える。また厚生年金記録に当時から住所表示がされていたとしたら、本人確認が幾分か容易に行えたと思う。
8204	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			公的年金制度の信頼性を失う結果となり、社会保険庁の職員として大いに反省すべき問題であるという認識。	法令遵守。自分の考えと世間の常識がずれていないかどうかを意識して仕事に取り組んだ。
8205	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上				
8206	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	職員は知っているけれど、年金記録を統合させることによって年金を返還させるケースがあることは世間一般には知られていないと思います。	記録問題対応を中断してもいいかと思います。	昔の記録だから、しょうがないところもあるかと思ってました。 年金給付かを事務所で経験したとき	納付記録の無い国年記録のような名前だけの記録は、同姓同名同誕生日の人がいたら統合するようにしてました。 上司から「やるな」と言われてましたが、やるべきだったと思ってます。
8207	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		今後このような問題を生じさせないためにも、個々の被保険者等に対して、加入記録等の情報を定期的にお知らせすることが重要。	年金記録問題と一口にいってもその発生要因は様々であると思うが、基本的な個人の情報(氏名、生年月日等)の誤り等によって、本来の記録の待ち主の記録として認識されていない記録が存在するという問題であると認識していた。 このような問題があることを知ったのは、事務所に出向中(平成16～17年頃)。	基礎年金番号導入前の各制度ごとの番号による記録管理、同一制度内において、1人1番号の原則が徹底されるような枠組みになっていなかったことが一番の問題点、反省点だと思う。
8208	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	1度決めた方針を変えないことです。	社会保険事務所で記録補正の事務があることを知り、問題を認識しました。	照会が有った際は、目が痛くなるまで、マイクロフィルムを見ました。 厚生年金保険証書を発行しすぎ。
8209	地方庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特になし。	社会保険庁が持っているお一人お一人の年金記録を定期便などで確認してもらい、疑問がある場合には、調査をしていくということだと思います。	年金記録問題については、組織の怠慢であり、職員は意見を出さなければならず、意見を出したとしても結果がでなければ、職員個人個人の責任の問題であると思っておりました。	一部の記録しかマイクロフィルム化していなかったのは反省点の一つだと思います。
8210	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		被保険者、受給者、会社の担当者等の協力なしでは解決困難と考えられ、地道にやっていくしかないと考える。	基礎年金番号ができるまで、一人の方が年金制度別に記号番号を保有し、また、一つの制度内においても、複数の番号を保有している者が存在する限り、被保険者全員の記録の統合は、困難と認識。	記録の統合は、一人々対面で確認を行っていくことが確実であり、裁定請求時に記録の隙間がある場合は、その時にどのような仕事をしていたか等を聞き取り、該当する記録がないかを確認していた。 資格取得時に手帳が添付されていない場合、手帳番号(記録)の確認を行っていなかった点が反省すべき点と考える。(ただし、被保険者の方も手帳紛失や離職の状況を新しい会社に知られたくないため、手帳は持っていないという方もいた。また、健康保険証の早期交付を求められ、そ
8211	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	ただ関与に煩るのではなく、きめ細かな対応が出来る体制の整備する。 派遣ではなく、職員数を増やす。またOBにもっと対応を求めるべき。古い台帳を調べるのだから、その台帳を作成していた方たちを活用すべきである。	マスコミ報道により知った	記録整備等に積極的に参加・対応。 何十年もの間、記録の整理をすべきものを、手を付けずにいたところ。 上部の調整力の無さ。現場の対応のまずさもあるかもしれないが、現場を混乱させる指示により、より一層の混乱を招いている。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8212	地方庁	社会保険事務所課長級以上	世間一般に知られていない問題としては、平成14年以前の国民年金における市町村等での収納についてです。 無くなった年金記録のうち、社保庁職員ばかりが強く批判されておりますが、第三者委員会での申立にもあるように、当時の一部の組織等での収納事務において、正確に報告できていたか疑問です。	当時の状況を証明するものは無く、市町村等においても不明を主張するでしょうから、現状では第三者委員会でのあっせん方法等しかないものと思われます。	これまで在籍した組織の一員としてまじめに取り組んできましたが、当時、この問題への認識はありませんでした。しかしながら、この件が明らかになり、調査を進めていく上で想像以上の数の問題が存在することに愕然としています。	当時の組織等、市町村での収納方法において、庁としてに厳格に管理する政策が不足していたと思われます。
8213	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていない問題について存じません。	該当者に勤務した事業所名をお知らせする。	年金加入記録の整理があまりにも煩雑すぎると認識していました。国会中継を見て知りました。	基礎年金番号以外に年金番号が判明した場合にできるかぎりの情報を該当者に提供し、年金加入記録の整理に努めた。該当者に事務所等に来所する前に事業所名等情報量を多くし、通知文章をわかりやすくする。
8214	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ただ単に人間を増やす(派遣等で対応)のではなく、 経験豊富な人間を集めたうえで、プロジェクトを立ち上げないと無理でしょう。 今のように他の仕事を行いながらでは、時間が足りません。 又、記録問題は過去の記録の話がほとんどです。 その地域を知り尽くしたOB等の助言は非常に助かります。 今後、広域異動が増えれば、その地域の歴史を知る人間が少なくなります。 あの会社はどこの下請けであったなどは、地域の人間しかわかりません。 その為、どんどんアルバイトでも良いので活用すべきでしょう。	最重要課題と認識している。 現在はこの問題の解決を主業務として行っている。 現在のような問題になるとまでは認識していなかったが、 入所当初(平成5年)に戦時中の外国人(強制労働者？)の氏名を名簿で確認し、 この人達の年金はどうなるのだろうと考えた事はあった。 しかし、住所の管理を行っていない以上は個人の特定は 困難であろうと考えておりました。	休日出勤を行って調査を行ってきた。 調査は元来時間がかかるものである為、時間が足りない。 それを補うには土・日・祭日等を利用するしかない。 サービス出勤でもしないと終わらないです。 反省点 マスコミの過剰なまでの報道もあります。 問題がない人間までも不安にさせるような報道はちょっと・・・ あとは国民自身の制度への理解不足もあると思います。 国がやってるから、という事で自身の事であるのに無関心では いけないのではないでしょうか。 派遣で一時しのぎで人数を増やしても解決は難しいですね。 もう少し柔軟に人員配置等を行えるようにして欲しかったです。 集中してやるのとそうでないのでは進み方も違いますから。
8215	地方庁	その他(社会保険事務局)			解決しなければならない問題だと認識していました。平成18年頃だと思います。	
8216	地方庁	社会保険事務所課長級以上		記録の整備を最優先で行うこと。	記録のもれなどについては、以前から資格照会などで記録が見つからないなどあり、記録確認をする体制が整っていなかった。問題が大きくなったのはここ数年だと思う。	年金制度が非常に複雑すぎて、再裁定をするにしても時間がかかるなどしている。記録整備の遅れはあった。
8217	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	記録の調査確認に長期間かかっていることから、調査業務についてできるだけ早くお客様に回答できるよう、さらなる体制・仕組みを検討しなければならないと思います。	受給者の場合、未統合の手番が存在するようなことは、一部の方に限られているという認識でした。今日のような結果になることは考えていませんでした。 問題として認識するようになったのは、国会や報道で取り上げられるようになってからです。	お客様と接する機会があるときは、そのときの相談内容だけでなく、記録に不備がないか、できるだけ確認するようにしました。 反省点としては、これだけが原因だというような断定はできないので、結局は1件1件の記録をいかに大切に取り扱うかという意識が組織として長年欠如していたことが問題の要因ではないかと
8218	地方庁	その他(社会保険事務所)	別になし	現状の対応以外には思いつきません。	大変申し訳ないと思います。平成19年にマスコミで大きく取り上げられてからだと思います。	確認に取り組もうとしました。オンライン化する時に全てのデータを確認して、順次本人確認を行っていくべきであったと思います。
8219	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		一件一件対応する今の方法以外にわからない。	平成17年度年金記録問題報道により認識。 基礎年金番号に結びつかない手帳番号の決着が放置されていたこと。	検証委員会の発表どおりと思う。
8220	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	全職員が一丸となり、年金記録問題に取り組んでいく。	マスコミ等で年金記録問題が取り上げられるようになってから、知りました。それまでそんなに大量の記録が浮いたままになっているのは、知りませんでした。	だれの記録が確定できない記録について、早く確定できるように調査をした。 制度発足より現在まで年金制度の広報周知不足
8221	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	特にありません。	国民の信頼をなくすことであり、記録の回復が必要であると認識。正確な記録が管理されていると思っていたため、年金問題が発生した頃になります。	業務処理マニュアルによる業務処理が必要であり、国民の信頼が得られるように対応していきます。各県での取扱は行わないようにする。
8222	地方庁	社会保険事務所長	知っていることはありません。	戦災等によりマイクロ化されていない厚生年金被保険者名簿があると思われるので、オンライン記録で「カセット」となっているものについてすべて「オープン」していただくことによって、氏名検索による記録の判明が望めると思われる。 また、オンライン記録(健保厚年届書コード:020111)で判明しない記録が、マイク検索(健保厚年届書コード:080)で、判明することが多いことから、速やかに突合補正を行い名寄せによるフォローアップを行うことが必要と思う。	社会保険事務所から業務センターへ厚生年金被保険者原票の上片を切り取って送還していたものについて、、原票作成時に厚生年金記号番号を誤って記載しているものついて、仮番等による記録管理がされていないと思われる事例が見受けられる。 マイクロ検索(健保厚年届書コード:080)で、判明した記録のうち、記号番号が明らかに誤っているものについてオンライン記録(健保厚年届書コード:020111)で判明しなかったため。	事業所マイクロ検索(健保厚年届書コード:080)の際、生年月日が一致する記録がない場合、生年月日に幅を持たせて調査を行っているが、検索条件に制限(生年月日幅、対象人員)があるため、大規模な事業所勤務者を調査する場合は、検索に苦慮している。特に昭和36年以降の資格取得者は東京都等を除き原票(単票)方式のため、1枚ずつ捲っていく作業に時間を要し能率が上がらず調査に手間取っている。自庁の場合はマイクロリーダーによる縦覧を行い事業所被保険者番号に欠番がないかを含め慎重に調査を行っているところであるが、他庁については、オンラインでの縦覧調査では時間を要すため、判明しない場合は照会にを行っていた。 本年7月以降事業所検索システムを導入したことにより、極力他庁照会を行わないような風潮となったが、マイクロのオンライン記録の縦覧調査では時間を要し、照会を受け付けた事務所での調査は困難を要すと思われる。年金記録は事業所被保険者記録の縦覧を行い、加入が確認できないと判断すべきと思われるので、マイク検索を重視すべきである。
8223	地方庁	その他(社会保険事務所)	①年金加入記録の判明により、受給者の方々に対し、遡及してお支払いする一時金等多額の給付がされる際にかかる税金及び介護保険料の修正申告等、行政の過失であるにもかかわらず、受給者自身にさらなる手続きを課す状況は、高齢者が多数を占める受給者にとって大きな負担となっている。 ②金融機関への融資申し込みや公営住宅への入居の際に受給者が必要とする年金額を示す通知書について、社会保険事務所で発行可能な通知書では、申請時における適正な年金額を示した通知書の発行ができない場合がある。 ③脱退手当金が支給された厚生年金の加入期間判明による記録整備に伴い、手当金支給済みの年金加入期間及び手当金支払日の重複により、脱退手当金が支給された期間であるにもかかわらず、その期間の一部を支給されていないものとして整備し、年金額が増額となるケースがある。他の受給者との間に生じる公正性や、被保険者及び事業主より預かる保険料から拠出される原資の適正な運用という点を考え、見直しを行う必要がある。 ④第三号被保険者である加入期間を有する方であって、当該期間中に厚生年金加入期間が判明した場合に必要な第三号被保険者としての再加入時の所得確認について、市区町村で発行可能な所得証明書では5年以上経過により対応できない場合や、当時健康保険組合の被扶養者であり、扶養認定状況について期間経過により組合での確認ができないことから証明が得ら	①税務署や市区町村との連携を強化し、行政間で調整を行うことが可能な体制の整備が不可欠であると考える。 ②改定通知書や振込通知書ならびに源泉徴収票以外に、社会保険事務所が発行できる、申請時における遡及支払分を除いた本来の受給額を示すための通知書を新たに模索する必要がある。 ③年金加入記録の整備により、脱退手当金が支給された期間および支給年月日の重複が生じた場合であっても、本来どおり手当金が支給されたものとして加入記録の整備を行うことができるシステムへ改善することが必要である。 ④行政の過失のより、第三号被保険者期間認定の所得審査が改めて必要となった場合であって、当該期間について期間経過等により所得確認不能な場合の審査基準の見直しを行うべきである。	社会保障制度の根幹である老後の生活保障に直結する問題であり、受給者の方々に多大な不利益をもたらす問題であるため、早急に解決する必要性を強く感じた。学生時より、本人記録に結びついていない年金記録の存在については認識していたが、その記録の多さや課題解決の難しさを実感したのは年金給付業務に携わった平成18年5月以降である。	年金給付課所属時の裁定請求等の窓口対応及び審査業務や年金特別便の相談窓口応対時には、本人が申し出た加入期間以外であっても、旧姓や他の読み仮名を持つケースを含めた名前及び生年月日より本人記録である可能性がある期間については、自ら確認を行うことを心掛けた。また配偶者を持つお客様であって、配偶者の加入記録に結びついていない記録を確認した際は、配偶者自身にも加入記録を確認するよう勧奨した。 この問題が深刻化した最も大きな要因は、平成9年1月より実施された基礎年金番号の導入時に、それまで各々設定していた国民年金及び厚生年金の番号の統合業務を、行政側から、より確実に行う必要があった。本人からの申し出の勧奨を徹底的に行う姿勢に欠けていたことを最も反省すべきであり、今後我々が常に心掛けるべき姿勢である。
8224	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8225	地方庁・	社会保険事務所課長級以上		住民票、保険、年金の情報をICカードで管理、いつでも確認が可能とする。	厚生年金加入時に住所管理ができていないため、本人の特定ができない。 被保険者原票で管理していた昭和61年頃	年金制度が真に国民のために改正されてこなかったこと。 国民年金の市町村からの引き上げ。 厚生年金被保険者の住所管理。
8226	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	①基礎年金番号制度導入以降の未統合となっている各制度の手帳記号番号の把握と整理。 ②ねんきん特別便の発送後に未回答となっている分について、様々な形(新聞各紙への広告、TV等のCM)での被保険者・受給者の方々に対して広報等を行い、回答を呼びかける。 ③各社会保険事務所に滞留している記録調査(国民年金照会申出書等)を再度根本的に見直し、滞留の原因を再度確認する。その上で原因の一つと考えられる「被保険者名簿・払出簿等の画像化作業」を早期に解決させ、全国の社会保険事務所(年金事務所)からスムーズに照会が	社会保険職場に採用されて以降、被保険者・受給者のお客様が窓口に見えられた時に年金手帳をいくつも所持している事を知った時には、(基礎年金番号制度導入以降)各制度の手帳記号番号を早期に解決(統合)しないといずれこのような年金記録問題に発展しうる可能性はあるかもと認識していました。	もちろん、窓口に見えられた相談者の方々には積極的に現在使用中の番号以外に所持(保管)していないか確認するとともに再度の社会保険事務所等への相談(手続き)を行っていただくように呼びかけるように心がけていました。 基礎年金番号の導入された時点(平成9年1月)において、未回答者に対しての呼びかけ等が不十分であったと考えられます。
8227	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	持ち主不明な記録を公表し、本人からの申し出を募る。 虚偽の申し出には罰則を設ける。	・認識 制度の不備及び、管理機関(国・地方自治体)に能力上の不備があった。 ・知った頃 平成6年頃。	・対応 個人では対応できない。 ・反省点 長期間記録を管理するには制度が杜撰であった。 管理機関(国・地方自治体)の能力に期待しすぎていた。 また、 国民一人一人を重複無しに一括管理できる総背番号制。 加入者を一元管理する強い権限を持つ機関の設立。 専門職員の育成。 個人情報漏洩に関する罰則の強化。 記録の保存方法も長期保存可能なものとする。 総背番号制・社会保障加入についての指導を、教育に組み込み加入対象者の理解を深められるようにする。 等が不足していた点。
8228	地方庁	その他(社会保険事務所)	そういうケースは知りません	分かりません	特に問題があるという認識はしていませんでした。 国会等で取り上げられた時から、知りました。	自分の仕事を一つ一つ性格に処理し、結果を残すようにしました。 今後は決裁をより厳格にし、職員間で内容迄チェックをする 又、特に通常業務でない処理は、別件綴綴をして残すようにする
8229	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特に思い当たりません。	国民の立場にたって誠心誠意，一件一件の問題に真摯に取り組むしかない。	2年目に、適用課に配属された時、記録の管理の甘さに気づきました。	自分の入力したものは、正しく登録されているか、処理結果リストで厳重に確認しました。 年金記録の厳重な管理が徹底していなかった。銀行の管理なみにしとけばと思います。また、コンピューターに入力の際、複数の方で入力すべきではないか。人は、ミスをすることを念頭にい
8230	地方庁	その他(社会保険事務所)			現在は大変な問題と認識しているとともにもう少し以前から対応が出来たのではないかと思います。 平成12年に国民年金課に配属された際、基礎年金番号及び手番というものがあることを知りました。	当時は採用されたばかりということもあり、詳しい経緯等分からず、国民年金の資格取得の際、手番が確認できたら、漏れや誤りがないよう番号統合していました。 現時点では平成9年の基礎年金番号導入時にもう少し対応方法等を考え実施していれば、ここまで大きな問題にはならなかったのではないかと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8231	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	特になし。	特になし。	特になし。
8232	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	記録救済基準の緩和により過去の年金記録問題の解決を図り、国民に自分の年金記録の確認を促し将来の年金記録問題の発生を予防する。	採用時から未統合の年金記録が存在することは周知の事実であったが、現在のように統合作業を行うにはあまりにも経費がかかるため、社会保険事務所での地道な統合作業が現実的という認識だった。ただし、いわゆる「5000万件」の数字を知ったのは平成19年だった。	日常業務での対応を行った。今考えれば一職員として事務所内・本庁に対して積極的に改善のために努力する余地があったと思う。
8233	地方庁	その他(社会保険事務所)			国を挙げて早急に解決していくべき問題だと認識していました。 知ったのは平成19年の後半ごろだったと思います。	他に記録が残っている可能性があるとの前提で、応対時にはできるだけ丁寧に詳しく履歴を聞くなど、誠意をもって対応するよう心がけました。 基礎年金番号制度が始まった早い段階から、真剣に問題解決に取り組むべきだったと思います。あとあと少しずつ処理をすればいいという誤った認識が、このような状況を招いてしまったのだと思います。職員全体が危機感を持って仕事をするべきだったと思います。
8234	地方庁	社会保険事務所課長級以上	公表されている内容以外に特になし	早急に対応すべきであるが、後追いでいろいろ案内するよりも一度中断してでも保管記録を全て精査したうえでお客様に記録の確認をお願いする方が結果的に解決が早いと考えます。	過去は紙台帳で記録を管理していたこと、制度ごとに年金手帳番号を所持していたことから基礎年金番号に統合されていない手帳の記号番号が存在することを指していると認識していたが、このように国民年金で納付したのに納付した記録が保管できていなかったと認識したのは、平成19年の記録問題が表面化した頃です。	電話、窓口等相談において十分な説明を行いうことにより速やかな解決に努める。反省点としては、個人情報の管理に対する意識が低かったのと情報開示ができていなかった点と考えます。
8235	地方庁	その他(社会保険事務所)		まずは特別便・定期便で回答をいただいた分について、1件1件調査・整備を行い、その後、未回答の方について個別に対応していく。	当然解決しなければならないが、解決には非常に加入者の協力(申し出)が不可欠であり、手間と時間がかかる問題。 平成9年4月に入庁し、健保厚年の適用業務についたときに基礎年金番号になっている番号となっていない番号があることを知ったとき。	資格取得届処理時に疑重複が出たときに、確認を行った。また、年金給付課に異動してからは裁定請求の際に他に加入記録がないか確認を行った。 年金記録の管理の方法(フリガナ・住所管理なし・また制度が始まったころは当然コンピュータなどなく、また、そんなものが使用されるようになることも想定されていなかったと思われる。)や届出主義であること、また、年金制度加入時の他に番号を持っていないかや、新規裁定時の加入記録の確認を怠ったこと。また、長期間にわたり、解決に向けて対応を取ってこなかったこと。
8236	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	誠意を持って対応し、一日でもはやく信頼回復をとりもどすことで、職員一同で取り組んでいくことです。	平成19年頃マスコミ等で取り上げられるまでしりませんでした。	職員1人1人の意識改革を持って対応していくことです。 法令順守したことを心がけることだと思います。
8237	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	お客様第一と考え速やかに記録確認を実施していく	先に新聞で報道等がされたが具体的に認識できたのは年金とく別便が発送された時点	まずお客様第一と考えお詫びする気持ちで対応しようとおもいました。今後このようなことを二度とおこさないようこれからの業務に対し細心の注意を払っていく
8238	地方庁	その他(社会保険事務所)	(さしかえ)特にありません	(さしかえ) 国家の事務として、年金機構ではなく厚労省雇用の職員(パートを含む)が引き続き業務にあたるといいと考えます。	(さしかえ) 実際に、年金記録問題業務にあたるようになってから。	(さしかえ)次々と届く処理物件の応対におわれ、片付かない物件(保留等)がたまっている。これは、年金機構に引き継がれるというが、解決に結びつくものかどうか疑問である。 年金記録問題業務の仕事を希望しているが、できれば厚労省雇用の臨時職員として業務にあたりたい。
8239	地方庁	その他(社会保険事務所)	カセットの扱われ方(不完全な整備状況など)	一箇所に集約して集中的に行う	年金請求の際に支障が出る可能性を認識した。 時期的には職場に入って2年位の頃から。	記録照会について調査等を入念に行った。 問題点は申請主義であること、オンライン導入前のデータ管理とオンライン導入時のデータ化が杜撰であったことが考えられる。
8240	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。		知った時期はマスコミ等の報道がされたときです。 年金記録については裁定請求書受付時に、本人に職歴を確認し、記録がない場合は、期間照会等を行い、記録の脱漏に注意してきましたが、それは、地方の社保職員のできた最大限の努力であったと思います。宙に浮いた記録があったのは、過去に進遷した記録の管理方法やそれを放置していたことが原因だと思いました。	反省点は1つ。年金記録を管理していた社会保険庁のこれに携わった職員が、宙に浮いた記録の存在を過去からを知っていたのか知らなかったのかはいづれにしても、この記録問題状況把握と解消を過去から図ろうとしなかったこと、これを放置していた社会保険庁、厚生労働省、国全体が反省を行うべきだと思います。 個人としては、年金記録問題の解消に向けて、特別便等、社会保険庁が策定した業務については、精一杯被保険者等のために対応を行ってきましたが、1月以降年金事務所等は新しい組織として生まれ変わり、本来業務に集中し、これからの社会保険制度の運営を図って行くには、年金記録問題を切り離して業務を行って行く必要があると思います。国家の問題と位置付けて、集中した年金記録問題の解消を平常業務を行う年金機構から切り離したプロジェクトで対応すべき
8241	地方庁	その他(社会保険事務所)	無し。	オンライン上の手番記録の復旧を迅速に行い、手番情報を確認できるようにすれば、対応がその場でスムーズにできると思います。	加入者にとっても、我々のように携わる者にとっても、命がけの問題だと思います。 基礎年金番号と手番記録がある時点で問題だと思いました。	御客様の立場に立って、手番記録判明のために、最大限の努力をしました。 当時の手番と現在の基礎年金番号の新番を、安易に払い出した事だと思います。
8242	地方庁	その他(社会保険事務局)				
8243	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。			
8244	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8245	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	職員の法令遵守意識の徹底・・・選及問題。 基礎年金番号は一人ひとつであることの広報・・・知らない方が多い。 喪失日、取得日のずれが多いので、届出受理時の調査の厳格化。	基礎年金番号導入時の偽重複調査の不徹底。 転職ごとに厚生年金手番を取得していたあるいは、させていたこと。 事業主が保険料負担を下げる目的で提出した虚偽の届出を職員が見抜けなかったこと。	届出の受理に当たっての根拠確認の徹底。 事後における事業所調査の徹底。 処理において複数の職員による二重三重のチェックの徹底。
8246	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	ねんきん定期便の送付による本人確認が最良と思われます。	統合されていない手番がこれほどあるとは思っていなかった。年金請求時の確認が確実に行われていないことになります。定期便を契機に徹底した確認が必要と思われます。	データ化する際の確認作業の不足が原因であると考えます。また、今後の入力もれや誤りがおきない方策を徹底すべきと考えます。
8247	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	当面現在の調査方法を取っていく。	制度発足時の状況を考慮するならば、やむをえないと考える。	調査を希望する方からできるだけ多くの情報を出していただいて、可能な限りの方法で調査を行う。台帳の記録のシステムへの反映が不十分。
8248	地方庁	その他(社会保険事務所)			最優先で解決しなければならないと感じていました。 平成17年4月採用時に、手番の存在は認識していましたが、それがこれほどまでに多いとは思っていませんでした。	自分から積極的に事務処理を行うようにしました。 また、電話照会等は1日の仕事の中で最優先と決め、できるだけの対応をしてきました。 未だ、自分の年金記録に興味がない方や、手番の存在すら知らない方がいらっしゃるので、こちらからの呼びかけが足りないのではと思います。
8249	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	一件一件地道に調査を行っていく。 また再発防止のため、国民が年金記録を確認しやすい環境を作る。	問題が起きたことを知ったのは、平成19年4月頃のニュースでしりました。 大変な問題で、自分にできることを懸命にやっていくしかないと思いました。	組織の一員として、自分にできることをミスなく対応しようとしていました。 国民生活に直結する重大な仕事に携わっているという意識を、もっと強く持たなければいけないと思いました。
8250	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	最後は1件一件地道に解決していくしかないと思います。	はっきり記憶がありません。	日常の業務に対する意識が足りなかたと思います。
8251	地方庁	その他(社会保険事務所)		○人、金、を集中させる。	○年金制度の根幹にかかわる大変な事態だと感じた。	○国民本位、被保険者一人ひとりの方のために対応しなければならないとの思いを強くした。 ○職員の意識の問題だと思う。
8252	地方庁	その他(社会保険事務所)		プロジェクトチームを作り、通常業務と完全に分離して、作業を進める。	社会保険庁の事業執行の計画性のなさ。 届出者(事業主、被保険者)の認識が足りない。年金についての周知が足りないとも考えられるが、届出者(事業主、被保険者)からの申請に不備が多い。届出が煩雑で、手続きを敬遠している人がいる。	事務処理マニュアル通りの事務処理を行うように務めた。 届出を簡略化し、分かりやすい制度に改める必要がある。
8253	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	その他はわかりません。	制度に精通した職員の人員を配置し、ある程度大規模な特別チームを設置する。記録の本人との確認作業は人員がいないとはかどらないし、確認できても統合後は、旧制度等がわかる職員が少なく事務処理誤りを招き余計に事務処理が増えている現状です。	オンライン化された頃から徐々に確認できない記録があることは知っていましたが、これほど大量なものとは考えていませんでした。	とにかく一つでも多くの記録を確認し統合するべく対応しています。 手作業時代は難しいことではあったと思いますが、オンライン化時から着手すべきだったのではないかと思います。
8254	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	組織全体で問題を共有し取り組むしかないと思う。結局職員一人ひとりの意識が同じ目的に向かわないと難しいと思う。	正直、ほんのわずかな一部の人しか該当しない問題だと思っていました。しかし全体像が明らかになるにつれて大変な国家的問題だと痛感しました。時期としては20年の夏ぐらいです。	割り当てられた記録作業について確実に真摯に取り組みました。膨大な個人情報に囲まれて国民一人ひとりの記録がまるでモノのように感じられ、その重みについて十分な配慮と認識が欠けていたことが大きな原因だと感じます。また報道等による組合と当局とのもたれあいも関係があったのではないかと感じます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8255	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	カセット開放をすべてすれば窓口でも相談業務がスムーズになり、回答が早くなる。	未統合は基礎年金番号発足時から、すぐにきれいになるとは思っていなかった。事業所からも強い希望があり裁定時までにきれいにすれば良いと思っていた。旧台帳については、担当になっていなかったので分からなかった。平成以降の採用者は誰もわからないのではないかとおもう。	事業所にももう少し強く指導していれば良かったとおもう。記録がコンピューターにすべて反映していないのがおかしいのでは。
8256	地方庁	その他(社会保険事務所)	オンライン上で確認されている記録が正しいという前提のもと国民に説明してきた経過があり、国民もそのことを納得している方がいる。	旧台帳のコンピューターに収録されていない記録をいち早くオンライン上収録し、突合作業を進めなければならない。国民は、国が行ってきたことだから正しいだろうという認識をもたれている方もおられるので、国民からの申出に頼ることなくこちらから積極的に接触し確認していく必要がある。	システム上の問題、職員の意識の問題、仕事の進め方の問題など、長年様々な事が積み重なって起きている問題であり、短期間で解決できる問題ではない。ただし、国民の年金加入記録と受給状況が相違しているというまさしく国民の信頼を裏切る重大な問題と認識している。 この問題を知ったのは、平成14年ごろであると記憶している。	被保険者、国民の方と接触する機会があるごとに他の用件で来所された場合も、年金記録を確認するようにしてきた。現時点でみた場合、この問題は社会保険庁が申請主義という名のもとに、申し出があってはじめて調査を始める、また言われていないのだからたとえ気付いたとしても放っておくという職員の怠慢が反省点として挙げられる。
8257	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません	オンライン記録の適正化	カセット記録がオンライン記録に収録されていないことは知っていました。20年くらい前	厚生年金の期間照会を担当したことはないので具体的には対応していませんでした。カセット記録等のオンライン記録が適正化されていなかったため。
8258	地方庁	その他(社会保険事務局)	とくにありません	記録調査に際して、台帳等のデータベースは整備されてきましたが、地方ごとの特殊事情などの情報共有を可能にすることも必要かと思います。また、事業所原簿以外の台帳間係もWMで閲覧可能とし、しかも光回線や等の高速通信で検索可能となれば、調査のスピードは上がると思います。	平成15年ごろに適用課の窓口業務を少しして、基礎と手番という言葉をおぼえたころ、のちに言う「宙に浮いた記録」の存在を知りましたが、通常は裁定請求時にきちんと記録整備するものと教えられ、個人ごとの責任(申し立て)によって統合されるべきものだという意識が強かったかもしれないです。	上記のような意識が問題だったと思いますし、そうなると当然そこで何かすべきではとは考えなかったです。しかし端末での検索機能が強化されたのは近年であり、それ以前、各事務所で保管している台帳をめくるやり方のみでは限界があったと思います。となると上記の意識のように「自己責任」に寄るしか無いのでは、となりますが、やはり反省点をあげれば広報や注意喚起が足りていなかったということかもしれません。私自身はまだ若いのであくまで想像になってしまう
8259	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般と同じです。	記録の照会をされている方に対し、誠意をもってお答えする。 また、照会をされていない方には現在も行っているような定期的に加入記録をお届けして、ご自身にも確認をしていただく。	世間一般と同じ時に知った。 報道などのように記録が改ざんされている(いた)ことが本当ならば、この制度の根幹を揺るがす大変なことだと思いました。	照会をされている方に対し、丁寧に説明・疑問に思われていることに答えようとしました。 時間が相当経過している期間の照会は、照会されている方の年齢が高いこと、ご自身の記憶も不確かなこと、こちらに保存されいる記録も古く、当時に携わっていた者もいないことなどが反省点と思います。
8260	地方庁	その他(社会保険事務局)				
8261	地方庁	社会保険事務所課長級以上	知りません。	・未接触者、未回答者に対しては、早急に確認作業を行う。 ・早期解決に向け職員を専任して当たらせる。	・信用にかかわる重大な問題であると認識していた。 ・平成19年頃。	・本庁、事務局の指示のもと、全所的体制で取り組む。 ・老齢年金等の請求時に、職歴等を十分確認し、記録を整理したうえで裁定していれば、年金受給者の方の記録もれは、ある程度防ぐことができたのではないか。
8262	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8263	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		「宙に浮いた年金」と言われるまで、正直、問題意識なありませんでした。 業務適用関係の経験が全くなかったので、厚生年金の記録については、今回問題になっているような統合されていない記録は、年金請求時に確認・整備し統合するものと思っていた。	問題発覚時、膨大な件数に対処法は分からなかった。ただ、被保険者の方々に申し訳ない思いと、社会保険庁の組織の一員として、知らずに加担していたという罪悪感に駆られた。 この年金問題は、被保険者の氏名、生年月日、性別等個人を特定する情報・記録を軽視していたため、オンライン化する前の記録ミスがそのままになっていた。問題発覚までにそういった記録の誤りを減らす(訂正する)取り組みをしなかったことが一番の反省点であると考えます。
8264	地方庁	その他(社会保険事務所)		平常業務を行いながら、年金記録も調査していくというのは、なかなかはかどらないので、年金記録調査を行う専任チームで進めていくのが、望ましいと思います。	年金記録を、本人記録が漏れが無い様、正しく収録されて、適正な年金の給付がされるよう行っていく。基礎年金番号制度で、付番された際、他の年金番号を回答いただくようなっていたが、回答されてない人もあり。その後定期的に、出されていたが、あまりそのことについて、周知されていなかったため、登録されていな記録(年金番号)が、あることは知っていた。定期的に基礎番以外の記録について、照会は行われていたため、回答なく統合されていない記録については、最悪、年金請求時には、確認できるので、以前は、あまり大きな問題とは、認識していなかった。	年金記録で、来所されたお客様・電話の対応を行ってきた。また、年金記録の調査を事務所内で分担し調査・照会・回答・年金給付など対応してきた。
8265	地方庁	社会保険事務所課長級以上		特定の職員だけでなく全職員であたるべきと思います。	被保険者本人の記憶任せでは埋もれたままになると認識していました。	少しでも多くの情報を被保険者の方にお知らせできていれば認識していました。基礎年金番号ができたときに、徹底的に漏れのないように行うべきであったと考えます。
8266	地方庁	その他(社会保険事務所)		時間がかかっても一件一件地道に解決していくしかないと思います。	採用時、年金給付業務の担当でしたが、氏名索引により必ず加入履歴を確認するよう指導されておりました。亡くなった方の場合、近族の方が記憶していないケースもあり確認できない手番がありました。その当時はこれほど大きな問題になるとは認識しておりませんでした。	すべての年金記録を解決することは難しいと思います。一件でも多く解決できるよう職員が一丸となって取り組んでいきたいと思います。
8267	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	職員が一致団結し、年金記録問題を解決すると意識して本気で業務に取り組むほかないと思う。	国民の信頼回復のために解決しなければならない問題と認識していた。 問題の存在を知ったのは、世間で話題に出てから。	ねんきん特別便の応対では、申し出ていただいたお客様の記録についてもれや間違いがないかどうかしっかり確認した。 記録についてデータ的に正確さに欠ける、窓口での応対時に完璧に聞き取りを行っていないことが反省点として挙げられると思う。
8268	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8269	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	分かりません。	メディアで報道されたとき。	一職員では対応しようがない。
8270	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8271	地方庁	その他(社会保険事務所)		まだまだ不備な記録が多数存在しているので、まずは旧台帳・特殊台帳等全ての台帳を正しく整備し、補正した記録により照会することしかないと思います。	年金記録の問題は、週刊誌の記事を見て始めて知り、そんな事はないと思っていました。地方の職員の大多数は、そのような認識と思います。	問題の先送りの結果であるし、それによって国民の皆様に多大な不安と迷惑をお掛けした事を思い、正確に伝え、高齢な方もいらっしゃる中、迷やかな対応を心掛けています。
8272	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	日本年金機構とは別に、年金記録整備機構(仮称)を設置し、現在の政権が言われているように、国家プロジェクトとして、専門的、集中的に取り組むのが望ましいと思います。	年金記録問題の検証をされているように、地方事務官であったことや労働組合の問題や制度の矛盾など様々な要因があったものと思います。	私の立場として、出来ることはやってきました。 政府の方針やマスコミ等の取り上げかたもあり仕方がなかったかもしれませんが、十分な準備をせず(人的確保やシステムなど)特別便など実施したため、受給者の皆様等にご迷惑をお掛けしたことや現場が混乱したことが反省点ではないかと思います。
8273	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	1.現在行われている年金加入記録のお知らせ等の送付 2.今後、記録不備が起こらないように事務処理マニュアル化の徹底(疑義照会などで教示されているもので、添付書類に関するものなどの頻繁にでてくる事例の場合は、すぐにマニュアル化すべきだと思います) 3.上記2のとおりに実践できる人員の確保(言い訳にはなりませんが、現実問題として電話や窓口対応に追われ、マニュアルとおりにする時間が確保できないこともあると思います)		年金問題は、税金などと違い、20才に納付したものが40年後の年金受給時に判明するため、記録もれや不備があったにしても、事実解明が困難になってしまうと思います。
8274	地方庁	社会保険事務所課長級以上			オンライン業務が始まったときから、カセット記録の整備が進んでいないため、氏名検索をしても、すべての人に対応できていないことは、認識していた。	記録関係の担当のときは、わかり次第カセットオープン依頼し、記号を入力するようにしていた。申し出がない限り、記録を整備しなかったことによるため、統台帳を基に記録を整備することが必要だと思います。
8275	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金第3号の記録について、配偶者の厚生年金の喪失等によりあらためて第3号の届出が必要な方について特別便や定期便では第3号に入ったままの記録で送付されていること。 厚生年金被保険者記録についていわゆるカセットオープンがされないままになっている記録があること。	第3号については職権で記録を整備した上、該当するお客様に丁寧な届出勧奨を行うこと。それまではできるかぎり記録の送付は控えること。 カセットオープンを早急に行うこと。	お客様より届出をいただくものと認識していました。また、年金請求時に確認をすることで解消できるものと思っていました。問題という意識をもっていませんでした。	その時点では特に対応をしようと思いませんでした。お客様の立場に立って考えることなく業務を行っていたことが反省点です。今後はお客様の目線で考え行動していきたいと思っています。
8276	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上		記録問題に携わる人数を増やしてもらいたい。	2年前、報道で知った。	職員数が十分に割り当てられていなかったこと。
8277	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	支援に行って感じることは、専門性の高い知識が要求されるため、記録問題に対する専属の人員をもっと増やすべきだと思う。	過去の制度の不備や人的ミスが積もり重なって、起きるべくして起こったと思った。 知ったのは、マスコミ報道がされるようになってから。	問題解決に向けて、支援要請があればできる限り参加している。 長期間問題を放置していたことが問題だと思う。
8278	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	職員が一丸となり、コツコツと努力する。	3年位前、国民に不安を与える重要な問題と認識した。	誠意を持って、電話及び窓口等の対応を重ねた。制度の問題、人員不足、国民への周知不足も考えられるが、国民ひとりひとりの大切な記録を扱っているという気持ちが、足りなかったと思う。
8279	地方庁	その他(社会保険事務所)	国民年金の任意加入期間中に厚生年金期間が見つかった場合に任意加入の再取得が認められない為に還付となる。	三号と同扱いに法改正すべき。	噂き見や法令は無視した滞納事業所とのやりとりは認識不足と思われる。	
8280	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に無し	戸籍、除籍、付票、住民票等の情報を取得し、浮いている記録との突合をしていけばいいのではないか。	年金は生活に直結するものであるから大変重要な問題であると思う。 平成19年頃に年金問題のことを知った。	年金問題を真摯に受け止め、お客の立場に立った物の考え方を徹底した。 国が年金記録を安易に考えて、記録管理をあまりにも本人(被保険者)に依存していたものと思われる。(年金手帳を本人がもっていればすぐ記録が確認できると。しかし、実際、年金手帳等の管理は個人には難しかったと思う)
8281	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	従来からのねんきん定期便のように加入者記録や、或いは名寄せ便のような疑い手番記録を送付することで、お客様からのアプローチを頂くというような、ある種、受身的な方法以外は、個人情報ということもあり難しいと考えます。また、受け取った回答票については、迅速に処理していくことで、結果として問題の早期解決に繋がるのではと愚考いたします。そのためには、きちんとした全国的に共通したルールの明文化が必要だと思われます。	年金加入記録がおかしいというのは、お客様への背信行為にあたる重大な問題だと認識していました。また、この年金記録問題については、私が入社した時分(平成20年7月)は、まさにピークであり、当初から知っていたという状況です。	窓口や電話などのお客様と直に接する機会などで、記録問題が一件でも解決できるように丁寧かつわかりやすい応対を心がけました。 特別便や定期便の回答に時間がかかりすぎている点については反省すべきと考えます。この回答や対応の遅さが、新たな不信の種火になりかねません。かといって、ただ徒に人員を増やすだけでは、質の低下を招き、的確な回答の作成ができない恐れもあります。担当者の質を高めつつ、素早く適正な回答の作成という命題を踏まえる必要があると愚考いたします。
8282	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	社会保険知識のあるOBの方のお力もお借りする。	新聞等、報道が大きくなってからです。	今まで基礎年金番号、年金制度への周知が十分でなかった。特に昔の方については、誕生日等違っていることも多く、将来の年金受給の際の、基礎年金番号の大切さがあまり伝わっていなかったように思う。
8283	地方庁	その他(社会保険事務局)	知らないです。	全職員が協力して全力で取り組むしかないと思います。	報道されてはじめて知りました。 重大で迅速に解決しなければならない問題だと思いました。	事務所支援や、休日等の記録関係作業等の出勤などできる限り参加しています。
8284	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		まず、ねんきん特別便を送付した方全員から回答をいただく。情報提供できるものはできるだけご本人にお知らせし、確認していただく。	同一人で複数の年金番号を持っているお客様がいたが、年金請求時に一本に統合されていくものと思っていた。これほどまでに、持ち主不明の記録があるとは思いもしなかった。実際に報道されるようになりその数の多さを知った。	お客様に出来る限りの情報提供を差し上げて、記憶を呼び起こしていただき、お客様の記録を確認していくよう対応した。 反省点・・・同一人にいくつもの年金番号を払いだしたこと。これにつきると思います。
8285	地方庁	その他(社会保険事務所)		以前、費用対効果の観点から、すべてのカセットのオープンはできないと言う話を上司より聞いたことがあるが、早急に実施すべきであると思う。	事務所の窓口において、厚生年金番号の重複取消届を受け付けておられる担当課長の処理において、他に同姓同名の記録があるのに、本人の申出分だけで受付をされていたのを見て、今後、他の記録はどうなるんだろうと言う認識があった。	窓口対応、事務処理において積極的に被保険者に対して記録の確認を行わなかった事によるものだと考えます。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8286	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	一つずつこなしていくしかないと思いますが、それには人員不足だと思います。	世間で問題視されるようになってから、宙に浮いている記録や、納付記録が漏れているものが大量に存在することを知りました。	名簿時代に振り仮名も記しておき、オンライン化した時に正しく記録が収録され、年金相談の時にご本人に漏れなく確認ができていればよかったと思います。今は、提出される期間調査に対して、丁寧に調査していくしかないと思います。
8287	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8288	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	職員一人一人の業務に対する意識を高めると共に、これまでの複雑な年金制度のしくみを少しでもわかりやすい精度に変えていく事も必要だと思う。	保険料を支払った記録があるのに、本人の年金に結びついていない記録をずっと放置してきた事。事業所が保険料の支払いが困難で意図的に報酬を引き下げて届出をしたことを、被保険者にきちんと通知しなかった事。平成4年ぐらいに知った。	厚生年金の調査申し出書により、会社名を元に加入記録を調査するが会社名が思い出せない人が多く調査が困難なケースが多々ある。その場合同僚の人や社長さんの名前等を聞き出し、記憶を掘り起こしてもらい、調査できるよう導いた。反省点は、平成9年1月に基礎年金番号が導入されたが、もっと早くすべきだった事と、国民に対し年金の広報が足りなかった事や年金請求時に本人の職歴の確認を充分に行わなかった事である。
8289	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし		基礎年金番号の導入までの制度の変化によって、生じてしまった問題。 平成19年夏頃	年金説明会が充実していなくて、年金の仕組みが一般によく知られていなかったことや、自分の記録を定期的に確認する機会がなかった点
8290	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8291	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8292	地方庁	その他(社会保険事務所)		できる範囲のことをするしかないと思います。	知ったのは、問題が発覚したころです。 とても長い期間の問題で、解決するには、かなりの時間がかかると思いました。	できる範囲のことをするしかないと思います。
8293	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	期限を短く定めて急がせずに着実に処理を	手帳番号をたくさん持っている人の存在、名前のない記録がある等 整備されていない記録がこんなに膨大にあるとは問題になるまで知らなかった	ひとつひとつ着実に処理をすること 中央である程度把握していたにもかかわらず、処理を先送りにしていたことが反省点
8294	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8295	地方庁	社会保険事務所課長級以上		誠意を持って努力するために、増員して対処する	大きな問題。 数年前より認識。	自分が受けた照会はきちんと記録訂正のうえ、回答していた。 もともとのシステムも対応できていない部分もある。 また記録訂正により不利益になる人の救済を考えるべき。
8296	地方庁	その他(社会保険事務所)		集々と時間を掛けて年金記録統合に尽力したい。		
8297	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	迅速な処理ができるよう、正確なデータの整理	すべての年金記録がオンライン記録に入っていなく、紙台帳、マイクロフィルムでの管理もおこなっているが、100%でない状態。被保険者自身も年金制度への加入は事業所が行うことから、昔のことになると意識、記憶も薄くなる。また、少ないが当時の事業所の手続きにもあいまいな部分があった。このような状況の中、年金請求時に最終的に被保険者本人の記憶とオンライン記録でフォローしていた体制 期間照会事務に初めて携わった平成8年から少し感じていたが、慣れのなか月日がたち、記録	当時、期間照会回答時、お客様の記憶を少しでも多く思い出してもらい、なるべく整理しようと努力し、がんばっていましたが、忙しさの中で本人の申し出のみの調査にとどまり、積極的にできないこともあった。 反省点はオンライン記録ができたときから、紙台帳等の記録をオンライン記録への100%収録に向け、計画的に行えばよかったと思います。また、基礎年金番号導入時のフォローも積極的に行うべきだったように思います。
8298	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	さたなる人員の増加が必要だと思います。	入庁前のマスコミでの報道前までは年金記録問題については、知りませんでした。 年金記録問題については、解決しなければいけない問題だと思いますが、解決できるかどうか分からないと思います。	
8299	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	人員の確保。研修の実施。	日々の未処理業務が長い年月をかけて蓄積したものが年金記録問題という形で表面化したものと認識しています。問題の存在を知ったのは、5000万件の時です。	問題が表面化した時は事務局にいたので、事務所への応援などの対応を行いました。また、反省点としては、問題発覚後の対応が十分に検討されないままスタートしてしまった感が否めなかったと考えます。
8300	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません	平常業務を滞留させることなく、かつ集中して取り組むべきと考えます。 現存の職員(若手・中堅)はオンライン化後の採用ですので、紙台帳を用いていたころの業務を熟知しているOBを活用するのも方法のひとつかと思います。	年金記録そのものは大切な記録であり、慎重に取り扱うべきものと思っています。 記録問題が存在することを知ったのは、ここ2～3年の報道によります。	お客様一人ひとり記録は違いますので、誠意を持って丁寧に対応するようにしています。 報道でも指摘されていたように、汎用コンピュータなどない時代からの記録を管理していく中で、管理が行き届いていなかったこと、また記録媒体を移行するうえでの作業工程に不手際があったこと、管理する側の我々が「申請主義」のもと受け身であったためにお客様への周知が消極的であったことは反省点であると考えます。
8301	地方庁	その他(社会保険事務所)			特に意識していない 報道がなされるようになってから知った	個人的な対応はしていない 現時点の問題点としては、やっつけ仕事で意味のない方法ばかりとられていると思う 一度に特別便等を一斉送付して、現場が混乱しただけであり、また調査に対する回答も追いついていない状況であり極めて非効率である
8302	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	現在の未統合記録については、地道に統合作業を行うほかないと思いますが、今後「宙に浮いた年金」が発生しないようにするため、制度周知(広報)を徹底して行うように、また、できることなら被保険者の方がインターネット等で年金記録をリアルタイムで閲覧できるシステムを構築し、被保険者の方が自己管理できるようにすればどうかと考えます。	基礎年金番号導入以前より、同一制度の年金番号を複数所有している被保険者の方が多々見受けられたため、いずれ問題になるのではという危機感がありました。 基礎年金番号導入時に徹底して統合作業を行うべきであったため、世間で言われているよう、我々社会保険庁職員のずさんな処理というのも否定できません。しかし、被保険者の方も年金手帳等の交付を都度受けていたわけですので、複数の年金番号を所有していたことを「知らなかった」はずはなく「忘れていた」ということになり、被保険者の方の意識にも少なからず問題があったのではないかと思います。	年金制度が複雑で判りずらいことも問題と考え、電話、窓口でお客様とお話する際に、制度についてできるだけ判りやすく説明を行うとともに、「宙に浮いた年金」が今後なくなるよう、年金手帳は一人一冊なので今後転職などの際には注意していただくよう、ひとりひとりにお願いするよう対応しました。 この問題は、総じて制度の周知(広報)不足にあると思います。
8303	地方庁	その他(社会保険事務局)			マスコミで報道されて、年金記録問題を知った。	年金記録問題については、社会保険庁は、把握していたと思うので、早期に 全職員へ周知し、社会保険庁全体でもっと早い時点で、問題解決にあたるべきであったと考えます。
8304	本庁	その他(本庁)	特にはありません。	今の対応の仕方では、いつまで経っても終わりが見えないと思います。解決策ということではないかもしれませんが、原点に立ち戻って金手番(払い出し)整理をして基礎年金番号と突合・名寄せ等を行った方が先はみえると思います。上記を処理する上で、いまだに記録の統合がされていない共済組合等の記録提供が不可欠だと思います。	平成9年基礎年金番号化がされたときから、いずれこのような問題が出ると思ってました。ただ正直、ここまで酷くなるとは思っていませんでした。	とにかく相談者・紹介者の紹介内容に回答できるようにするだけです。 あくまで、受身の対応であること。被保険者・受給者からの相談・紹介があて始めて対応が始まること。
8305	本庁	その他(本庁)	ありません。	地道に補正をしていくしかありません。	記録管理に対する考え方の甘さ及びチェック体制の不備が招いた問題。	日常業務を迅速・正確に行うことで、上記を無くすよう勤める。
8306	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8307	地方庁	その他(社会保険事務局)			外部民間委託の促進を拡大しておりますが、複数のお客様から 対応の問題個人内容を外部に出していることに対して いまの世の中の状況により不安を感じる方が増えています。	心配の電話があれば真摯に説明して誤解を生じないように努めています
8308	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間一般に知られていることしかわかりません		基礎年金番号ができる以前のそれぞれの公的年金の番号が、基礎年金番号に登録されていないことが、年金記録問題と認識していた。この問題が、存在することを知ったのは、平成19年ごろです。	登録されていない年金の番号を、基礎年金番号に登録することは、随時社会保険業務センターで行っていたようだが、この時期に一斉に統合することになった。現時点から見ると、基礎年金番号ができた平成9年にこの作業をやるべきだったと考える。
8309	地方庁	その他(社会保険事務所)	分かりません	人員を増やし、時間をかけるべき。	組織の死活問題だと認識しました。	一刻もはやく、解決すべきと考えました。
8310	地方庁	その他(社会保険事務局)	公表されている以外は知りません。	宙に浮いている5000万件については休日返上でも一気にかたづけるしかないだろう。	年金相談室で過去の職歴、加入期間調査にあたっていた時に、台帳にて目視、検索をしていたが、オンライイン上の記録と台帳上の記録の不一致が見られた。	台帳にて可能な限り調査した。証拠書類(台帳、脱退手当金の支給決定関連)についての保管は可能な限りするべきだったと思う。
8311	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	経験と知識を有した経験者(OBなど)の活用	同一人が手帳番号を複数持っていることについて、制度上の欠陥であったのではということ、併せて社会保険庁での事務作業でのミス、社会保険制度への認識が欠落した事業主など、多くの要因が重なった結果起こったものと認識。	お客様の不信感が少しでも緩和されるよう、親身になった相談対応。 ミスのない事務作業を意識して行っている。
8312	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	1件1件の記録を慎重に確認していかなければならないと思います。	直接、国民個人個人の生活にかかわる問題ですので、早急に解決が必要だと思います。 年金問題を知ったのは、問題が表面化したときです。	各届書の入力、記録を統合する際の慎重な確認不足が多数あったと思われますので、これらを無くさなければならないと思います。
8313	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	一般に知られていない問題で、知っているものはありません。 年金記録問題につきましては、最優先課題ととらえ、機構への移行等一般業務も忙しくなりますが、職員一丸となり取り組んでいかなくてはならないと考えています。 年金記録問題をできるだけ早期に解決し、国民の皆様に喜んでいただける職場に生まれ変わらなくてはいけないと考えます。 以上の実現に向け、私も取り組んでいきます。	日々の業務を行っていく中で、担当者以外の決裁もうけていますので、年金記録問題が起きることは予想はあまりしませんでした。 年金番号を持っていないとして、再就職の際に新たな番号をとり、後に重複取り消しを行う方がいることは、困ったものだと思っていました。	窓口や電話等で十分確認を行い、年金記録の管理に細心の注意を払わなくてはいけないと考えます。 現場の職員の取り組みももちろん反省しなくてはなりませんし、事業所様からの届書の内容が間違っていると新たな記録問題を生じさせてしまうことになりますので、適正な届出の指導を行っていかなくてはならないと考えます。 機構に生まれ変わるに当り、日々の適正な事務処理を行うとともに、誠実に職務に当り、国民の皆様に愛される職場を作るよう努力する所存です。
8314	地方庁	その他(社会保険事務局)			19年5月頃に知った。 掛けた保険料が年金額に反映しない極めて重大な問題である。	新規付番時、基礎年金番号スタート時に、事業所、又は被保険者への調査、照会、確認を十分に行わなかったこと。
8315	地方庁	その他(社会保険事務所)	社保庁と地方、またその地方各県によっての認識、意識の相違。	記録早期適正化に至るには ①旧台帳等のマイクロ化。 ②カセット手番の早期収録。	手管理時、機械化後においても、記録を調査確認するのが困難であった。	手管理の時代は、近隣であれば、該当社保へ赴き、記録確認をし、遠隔地に対しては、電話にて時間を掛け確認実施。 機械化、基礎番開始、特便開始時すべてにおいて、時間が無かったのかは知れないが、事前作業があまりにも少なかった。よって、追加、追加での事後処理によって、事務処理の混乱が生じ、事務処理をすることにより、余分な時間が必要となった。
8316	地方庁	その他(社会保険事務局)			18年入庁時より、手番が統合されていない人が多く存在し、業務をする上でも大きな課題であった。	各種手続きで、役所や事務所に来られたお客様に対しては、積極的に記録の統合や案内を行った。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8317	地方庁	その他(本庁)				
8318	地方庁	社会保険事務所長	なし	出来るだけ多くの人員を投入し、早期の解決を図るしかないと考える。	皆様からお預かりした年金保険料が記録未統合により、老後の支えである年金であるにも関わらず正しく支払われていない。 社会保険庁として、いつの時点でこの問題について把握していたか不明であるが、オンライン導入時、基礎年金番号導入時に、年金記録問題に対して、社会保険庁全体で取り組んでいたらこのような事態は発生していなかったと思う。社会保険庁全体の怠慢であったと認識している。 一人で何枚もの年金手帳を持っている人がいることは仕事をする上で知っていたが、これだけ膨大な数の未統合記録があることは年金記録問題が公けになった時に知った。	年金記録問題の早期解決に向けて社会保険庁全体で対応している。また、事務所においても全所体制で対応しており、私もその一員として対応している。 オンライン導入時、基礎年金番号導入時に、社会保険庁としてこのような問題があることをどこまで把握していたか知らないが、その時点で年金記録問題に対して、社会保険庁全体で取り組んでいたら、ここまで大きな問題になっていなかったと思う。
8319	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		あまりにも問題が深く、膨大で、社会保険庁全体として本格的に取り組まないと解決しない問題だと思いました。	照会の量が多く、1件あたりに要する時間も多くかかるため、回答までに時間がかかってしまうけれど、やはり一人ひとりの生活に係る大切な記録であるため、照会された記録については、必ず見つけられるという意識で確認するようにしていました。 年金記録問題が発生した問題点については、システムの不完全さだと思います。ただ、もっと早く、せめて平成9年の基礎年金番号制度が発足した時点で行っていれば良かったのではないか
8320	地方庁	その他(社会保険事務所)			未統合手番については、受給者について、これほどあるとは思ってませんでした。年金記録問題で5000万件という報道の時期に全容を知りました。 「国民年金の納付したのに記録がない」という問題は、平成14年の国民年金事務が市町村から国になったことで、被保険者の声を直接聞く機会が増え、もしかしたらこのような事例は氷山の一角なのかもしれないと思いました。	現場ではその都度その都度、被保険者の訴えに対して調査するということしか行ってませんでした。この事例が他にもあるのではとおもいながらも、こちらからその可能性を調べ、こちらから被保険者に呼びかけるという体制は、システム的にも労力・予算的にも無理だろうということで、現場で判断してしまい、庁に働きかけるという動きをしなかったことを反省します。現在の対応に精一杯で、過去の記録問題に対応するという体制・考え自体が現場に充実してなかったことが反省だとおもいます。
8321	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	法令、通知等遵守の徹底 紙ベースの早期データ化及び現コンピュータデータとの突合せ	資格取得処理時に、年齢からは新規番号ではないのではないかという可能性があっても、事実所に照会することはあまりなかった。将来的に1人で複数の番号を所持していることで正しい年金加入期間になるかどうかの危惧はあった。 厚生年金と国民年金で別番号となっていたことにも問題があると思っていた。 時期については不明だが、昭和55・6年頃。	業務がコンピュータ化されても、特別な対応はとってこなかった。 カセットデータのオンライン化、紙データとのつき合わせ等を、5年・10年等の長期的視野にたって、計画的かつ確実な実施が必要であった。単発的な対応では時間と経費の無駄になってしまう。
8322	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし		平成17年10月に採用され、まもなく不免除問題や年金記録のもれなどの問題が判明しました。 年金はお客様の生活に直接に関わってくるものなので、速やかに対応をとらなければいけない問題だと考えています。	特別便や定期便などで、記録が判明したとしても実際に再裁定が行われてお客様が受給できるまでに相当時間がかかっており、そのことに対する苦情等も多い状況です。 事務所としては、一日でもはやく進達するように対応しております。
8323	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金の適用事業所を退職後、国民年金の1号加入手続きをしないといけないことを知らない被保険者が多い。 窓口対応時、退職後、社会保険事務所で任意継続の手続きに来た時、国民年金の加入義務がある旨を言われなかったと申し出される事例が多い。	市町村とデータを共有できるように、コンピューターを開発して頂きたい。	今年の2月から在籍のため、すでに年金問題はマスコミを通じて認識していました。	年金制度を国民全体にわかりやすく、啓蒙および広報活動が必要かと思われます。
8324	地方庁	社会保険事務所長	ありません。	・特別便の対応 ・市町村データの活用	・紙台帳の切替において漏れや誤りがあったことの認識はなかった。 ・マスコミ等の報道で知った。 (事務局で医療係のとき)	・年金問題解決に向けて全職員で取組む。
8325	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現在の方策を継続するしかないと考えます。	制度的な要因と、実務的な要因からなる複合的な問題と認識していました。問題の存在を知ったのは、5000万件に関するマスコミ報道があった平成19年6月です。	平成19年当時、年金相談を担当していましたが、対応マニュアルが配付されていましたので、その内容に沿って本人に記録確認を行っていました。 現時点でみた場合の反省点は、制度的には年金制度ごとに番号を払い出さず、はじめから一つの番号で記録を管理するよう制度設計をすべきであったこと、また実務面では基礎年金番号導入時に大々的にPRを行い、国民的な関心を高めて記録統合を進めるべきであったと考えます。
8326	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	特にありません。	基本的には地道な努力で解決に迫くしかないと思います。しかし、証拠書類が逸散している現状では、職員の努力だけでは解決できない事象がたくさんあります。ついては、過去記録の相違については、被保険者の申し立てを基本的に信じて訂正を行ってもよいのではないでしょうか。	未統合手番の存在を知ったのは社会保険事務所出向時、平成8年です。 当時は、未統合手番は年金裁定時に集めて統合するものだとされていたので、実務はそんなものだなと思ったものです。ただ、一つの番号で記録を管理していないのは問題だと思っていたので、平成9年正月以降の基礎年金番号施行で一つの番号で管理するとなった事に喜んだ記憶があります。 取得・算定月変・喪失記録の違いについて、紙台帳の記録が違うとの指摘はニュースで騒がれた平成15年以降です。正直、ここまで騒がれる程違いがあるとは思いませんでした。ただ、事業所より提出された書類は当然破棄されていますので分かりませんが、提出された書類自体の誤り、虚偽の可能性も否定できませんので国(自治体)としてのデータ管理間違いのずさんさに係わる問題と、提出書類自体の信頼性の問題がごっちゃになっているような捉え方をしています。 遡及喪失の問題はやはり、平成15年以降のニュースです。勤務実態のある人、事業所を遡り喪失させる事をやってしまっているとは知りませんでした。本来は調査の上、執行停止から不納欠損とすべき問題であると思います。	対応は特別にしていません。ただ、延々と続く作業になるでしょうか地道に修正してゆくしかないな、と思い日々の仕事をしていました。 一に行政としての制度告知、指導の脆弱さがあったと思います。 厚年の被保険者証に、手番は一つですと書いてあるにも係わらず、何十も手番を持っている人がいる事は、制度の周知がなされていなかった事が一つの原因と思います。総背番号制度の批判との兼ね合いもあり、基礎年金番号は平成9年末でできなかった訳ですが、自分の年金記録を一元、一括管理する大切さが国民の皆様の間に浸透したのが残念ながら庁問題を契機にしての事でした。 ただ、相変わらず資格取得時多くの疑義様が出るなど、年金制度の周知不足が挙げられます。本当は小学校の社会教育の時間辺りで社会保障制度について教育できたら良いと思うのですが。 次に、記録の管理のずさんさについて。被保険者の名前は、漢字、カナ両方で管理する位の事はできた筈です。また、事業所の提出書類自体の誤り、事務所職員の台帳への転記誤り等ミスもあったでしょう。基本的には昭和62年以降の全国オンライン導入とプルーフリストによる入力チェックにより、将来的はに記録の違いは発生しないと思っています。 記録の違いを正すには、被保険者本人が簡単に自分のデータにアクセスでき、随時(事業所に証拠が残っているうちに)違いがあった場合に指摘できる様にすべきではないかと。 遡及喪失の問題については、内部の問題となります。正直、厚生年金の収納率のノルマは90パーセント以上と高いと思います。ノルマを掛けられた職員が、収納率アップの為に記録を切ったのは悪いことです。しかし、現実に実現し得ない程度の収納率ノルマを掛けていた事が原因と思います。ここは、思い切って収納率について厳しい要求はしないとすべきではなかったかと思います。司法取引ではありませんが、個人にのみ責任を課していては懲罰的で、ノルマの達成のために本末転倒な事をしてしまうと
8327	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	過去の業務フローを熟知している者の知識の活用	未統合の手番が膨大な数にのぼること。 社保庁の記録の管理が正確に行われているとはいい難いこと。 この問題が大々的に報道されてから。	個々のケースに責任をもって対応した。 反省点:現場もそれ以外の職員も、業務を正確に行うことを最優先にしてこなかったと思われる点。
8328	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	1件ずつ丁寧に解決していくしか無いと思います。	平成17年頃知りました。	まずは自分が対応や調査を行う1件ずつ丁寧に対応してこれたと思います。 記録の管理不足と年金番号を1人に対していくつも付番したケースがあること。
8329	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8330	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	国として責任を取り、申出があったお客様全てに対して速やかに給付を行う。	基礎年金番号導入時にこのような問題が生じる事は現場の職員又基礎年金番号導入に携わった関係課の職員は認識していたと思います。	基礎年金番号導入時のPR不足
8331	地方庁	その他(社会保険事務所)	未統合記録が判明し、記録統合を行うことにより、年金受給額が下がるケースがよくあります。例えば、厚生年金期間が判明し、第四種被保険者期間の削除を行った結果、年金受給額が下がることが多々あります。 この場合、ご本人が希望されなくても統合を行い、減額再裁定及び返納金が発生することに疑問を感じています。	ご本人が望まない場合、年金受給額が下がる記録統合や再裁定は行わないという選択肢も作るといった方策が必要と考えます。	未統合手番が多く残っていくことは、平成9年当時から認識があったが、年金請求時に加入履歴の確認等を行っており、その際に解消されていくのだろうと考えていました。 しかし、当時は記録はもれなく管理されているという前提で手続きが行われており、オンラインとで確認できる記録確認と、氏名検索程度で裁定が進んでいったことに問題があると考えます。 オンラインシステムの導入による記録移管時と基礎年金番号導入時の、年金記録管理に対する対応誤りと、危機管理意識の低さが現在の問題につながっていると思います。	年金記録問題が表面化してからは、お客様もご自分の記録に誤りがないかという意識を持って来所されるので、お客様の話をよく聞き、未統合記録が多く存在することとなった経緯についても、なるべくご説明するようにしました。 反省点としては、基礎年金番号導入時に多くの手番が残ることに対しての対策不足、現在の特別便レベルの対応が必要であったこと、が挙げられると思います。
8332	地方庁	その他(社会保険事務所)		一つ一つ丁寧に片付けていくしかないと思う	社会保険庁だけの責任ではないと思っていた。 テレビで騒がれだして初めて知った	反省点としては一人にいくつも番号を付番してしまったこと。 自分としては与えられた仕事を確実にこなすことしか出来ないと感じた。
8333	地方庁	その他(社会保険事務所)			最近です。	
8334	地方庁	その他(社会保険事務所)	上記のような問題は知りません。			
8335	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	謝金、賃金職員だけでなく正職員も増員し、対応が必要と考えます。	年金への信頼を揺るがす問題と認識しています。	お客の立場になって対応することが重要と考えます。 基礎年金番号導入時の対応が不十分であったと考えます。
8336	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	特になし	平成18年頃報道で知りましたが、全部の記録を判明するのは、かなり困難と思っていました。	過去の記録については、全部を判明することはかなり難しいと思われます。今後、このようなことが起こらないように年金制度の統一と各年金制度の資格取得喪失がつながるような制度改正が必要かと思われます。
8337	地方庁	その他(社会保険事務所)			個人の記録が抜けてしまっているということは、大変な問題であると認識しています。	とにかくお客様に対し、懇切丁寧な対応をするとともに、記録調査については、迅速に調査及び、回答をすることを心がけています。 基礎年金番号の導入時に、もっと詳しく調査等を行い、記録を整備しておけばよかったのではと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8338	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ご本人に確認をとる現在の方法しかないと思います。	個人では、年金記録が全く解らないため、この様な問題は起きると思っていました。また、私は約20年前に採用されましたが、すぐに解りました。	ご本人が自分の年金加入歴や年金制度をよく知らなかった事や、社保庁がその事を周知しなかった。また、個人の年金番号が複数あり、早期に一本化出来なかった事も原因だと思います。
8339	地方庁	その他(社会保険事務所)	現在報道されている問題以外は特に認識ありません。	統合されていない年金手帳番号を特化して文書、戸別訪問により対応するのが効率的と思います。	被保険者の大切な年金に直結する問題と認識しております。	社会保険オンライン記録及びその元となった被保険者(紙)台帳を迅速・適正に確認を行い対応いたしました。 制度上の問題として、今後も番号管理を行う場合は一元的に行い、疑重複の疑いがあれば即時に解決しなければならないと思います。
8340	地方庁	その他(社会保険事務所)	世間一般に知られていないこととしては、記録統合により年金額が減額になるケースがあること。この件については、もう少し政府の広報が必要であり、救済措置を検討する余地もあるのではないかと思う。	2年前に氏名等未収録の記録の補正をしていた時点から見れば、状況は格段に進んだ。ただ、世間が求めている記録問題の完全解決にはまだ遠いのも実情である。 再裁定処理のさらなるスピードアップの為にも、他の官庁のような安易な人減らし・予算減らしをするべきではない。知識・経験のある、問題解決にとって必要な人材が流出しないように、きちんとした体制を整えるべき。	窓口で相談をしていて、氏名等が正しく収録されていない記録を見る機会があり、そのことを認識した。しかし、まれなケースだと思っていたので、全国的にこれほど多数にのぼるとは思っていなかった。	相談があった際に、知識・技術を駆使してその方の記録統合に尽力した。確かな技術があれば、記録はきちんと見つけることができるし、統合できる。そのノウハウは後輩や同僚にも引き継いできた。 ただ、全庁をあげた取り組みが必要だったというこうとを現場から本庁にあげなかったことは、反省すべき点であると思う。
8341	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	特にオンライン以前の紙台帳部分の氏名の読み取り際、誤って登録したものや生年月日の誤りなど旧台帳の整理には時間を様子と思料されます。 全員の統合は、死亡者もおり困難を期すと思うが解明にむけ努力をしたい。 また、市町村の戸籍情報の活用はできないものか。	年金記録問題は、マスコミを通じこんなにあるのかと痛感しました。特に仕事柄個人情報の大切さも痛感しており同姓同名や職場名の不明では、同一人物のものとは、言い切れなく、難しさを痛感しました。特にオンライン以前の紙台帳の不鮮明なものも多く改めて難しさを痛感しました。	紙台帳をオンラインに移行した際、氏名等の読み取りが不鮮明なものを確認もしないで登録したなど、不十分さが今の状態になったと思料します。
8342	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし。	年金記録の管理は長い歴史があることから、古い紙台帳には旧字体や過去の取り扱いの経緯等、若い現役の職員では判読できないものも多々存在します。 過去の取り扱い等がわかる経験者を多数動員することが必要と考えます。	マスコミ報道から知った。	特になし。
8343	地方庁	その他(社会保険事務局)	脱退手当金の支給印漏れ。	人数をかけてマイクロの再確認を行っていく。	記録は確かなものだと思っていました。 (未統合手番を除く) 平成19年度夏。	WM上の記録だけでなく マイクロ(被保険者原票)を確認する。 機械化の以降に際し、しっかりと記録を整備してから 行うべきだったのではないかと感じます。
8344	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	今後は毎年誕生月に「ねんきん定期便」が送付されることで、お客様自身も自分の年金についてさらに関心が高まり、万が一誤った記録が収録されるという事態が生じた際もすぐに対応がとれるという効果が期待できると考えております。 私自身今、「ねんきん定期便」の調査に当たっていて、事業所によっては本人の給与から天引きする厚生年金保険料の金額をまったくでたらめな金額で天引きしていたりと、保険料や加入用件等についてあまり理解していないまま社会保険事務にあたっているという事例も多々見られるということを感じています。今後は、問題のありそうな事業所に対するより一層の調査や指導を定期的に行っていくということが、今後年金記録を正確に管理していく上では、欠かせない重要な業務になっていくと考えております。	年金記録問題は、その問題が発生した当初は、「払い出された年金番号のなかで本人からの申し出がないために統合がなされていない5000万件」・・・という認識でいました。しかし、その後対応に当たっていく上で、紙台帳からオンライン化する際にずさんな処理が行われていたりと、本人記録が確認できないいわゆる「消えた年金記録」というものも存在するということを理解していきました。そしてそれは、ひとえに社会保険庁職員の年金記録を将来にわたって正確に管理していこうという意識が低かったために生じた問題であると認識していました。 なお、私がそのような問題が存在することを知ったのは、ニュースなどで世間一般に知られるようになってからで、それより以前には知りませんでした。	何よりも、「ねんきん特別便」や「記録照会」などのお客様ひとりひとりのお申し出に対して、丁寧に調査・回答していくことが、地道ではありますが、確実に解決へと進んでいける方法であると考え、誠実な応対に努めてまいりました。 反省点とすると、そもそも、紙台帳に記入された文字が汚くて読み取れない漢字があったり、もともと書式に振り仮名を書くスペースがなかったことが考えられます。将来にわたって非常に重要な役割を果たすべき紙台帳であったのに、その取り扱いがあまりにも乱雑で、書式などもあまり考えて作成されたものではなかったように思われます。そして、オンライン化する際にも、フリガナをいいかげんに入力したり生年月日の入力誤りがあったりと、どうして当時もっと丁寧に記録を入力・チェックしてくれなかったのか、そのことを考えると本当に悔しいものがあります。 ただ、今現在この組織で働くものとして、すべてのお客様に対して必ず年金記録問題を解決しなければならないという責任を負っていると考えていますので、今後もひたむきにこの問題に取り組んで、記録の調査等を行っていきたいと考えております。
8345	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	なし	平成18年か19年ごろ 5000万件の新聞記事だったと思う	特別便の窓口相談 反省点としては、年金制度が複雑になってしまったこと
8346	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	年金の空白期間を作らないこと。	年金給付課に配属された時。	健康保険・厚生年金については、事業所への通知のみとされているが、本人への通知を年に1回・喪失時には、通知をして本人への意識を高めること。
8347	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に知らない。	本人確認の取れていない記録に対し、ひとつひとつ地道に照合作業を積み重ねていくほかないのでは」ないかと考える。	年金記録問題について強く認識したのは2、3年前ぐらい。年金裁定業務に携わるようになって、整備されていない記録がかなりの量存在することを意識しました。	整備の必要な記録の整備依頼、本人の可能性のある不明な手帳番号について、本人や家族への連絡を可能な限り行い、ひとつでも多く記録の整備が進められるよう日々必死で努力している。 オンライン化の時期と基礎年金番号制度に移行する時期に、大量の記録を短時間で収録しようとしたために、処理誤りが多く発生したのではないかと思われる。短期雇用の非常勤職員ではな
8348	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		年金記録問題については報道ではじめて知りました。当時の記録管理の仕方に問題があったのではないかと思います。	窓口でお客様の当時の記憶等をなるべく聞きだし、記録をさがすよう努めました。 何十年もたってから当時の記録を確認するのではなく、自分の記録をその都度確認できるシステムができればいいのではないかと思います。
8349	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	特にありません。	問題という意識はなかった。マスコミ等でさわがれてから。	制度自体に問題があり、社会保障等については学校教育などで周知を図ったりすれば良かったのではと考える。
8350	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	現在の取り組みを継続していく	以前は単に年金記録の事務的な整理の問題であるという認識。マスコミで大きく取り上げるようになって、そういう問題もあるのかと思った。	この問題を、過去にたずさわった職員の責任という考え方もあるが、解決するのは現在業務にたずさわっている職員の責任である認識して接客や種々の取り組みに対応してきた。 法令順守や情報の管理に関して、職員個人の認識や組織としての管理が甘かったのではないかと思います。
8351	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	特になし。	記録が消失されたのではなく、それぞれの手番記録が単に統合されていないことであることと認識している。(一部当方の方でのミスはあるものの被保険者の届出がされていないことによるものもあると思います。 この問題は、やはり騒がれだした同時期だと記憶しています。	できる限りのお客様に対しての事情を説明し、迅速丁寧な対応にて応対している。基礎年金番号統合時及びそれ以前の管理上の問題及び被保険者への説明不足。
8352	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません	ありません	きわめて重大な問題 5年程前、年金給付課にいた時	掛けた年金がもれなく給付につながるように 管理のいいかげんさ
8353	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	紙台帳とコンピュータ記録の突合作業に際し、日本年金機構の職員だけでなく、全国健康保険協会や厚労省転任者も含め、作業に従事すべきかと思います。	氏名のないコンピューター記録が存在していることは、10年以上前に期間照会に対する回答を担当していましたので、認識していました。 期間照会に対しては、マニュアル等も作成し、丁寧に調査を行ってきたつもりです。	加入実績があり照会があれば、容易に判明する場合が大半でしたが、基礎年金番号導入以前は住所の登録がありませんでしたので、受給資格のある方に対する支給もれの救済は難しいと思っていました。 そのような記録があること自体を組織として議論する機会がなかったことが残念です。 また、社会保険庁の年金記録問題以外の不祥事も影響し、制度そのものに対する信頼の失墜や、実際には未加入であった方を過度に救済する第三者委員会の基準の見直しの方向は非常に残念でなりません。
8354	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に存じません。	職員等の意識の統一と一致団結した行動が肝要だと思います。 職員のやる気も重要ですが、職員増員等、職員のやる気を削がないような方策を中央に考えていただき、且つ事業運営していただければと思います。	数量が多すぎて、漠然とした不安が先立っていた感がありますが、早かれ遅かれ、いずれ解決していかねばならない問題でもあるので、地道にやっていかねばならないものと認識しています。 年金記録問題を意識したのが何時頃からかは漠然としているところですが、はっきり認識したの	この問題に対し、とにかく地道且つ誠実に対応していこうと考えていました。 ただ、もともと与えられていた業務と年金記録問題解決に係る業務とで、自分も周りもなかなか思うよう対応しきれなかった面もあるかと思います。
8355	地方庁	その他(社会保険事務局)			事務所の年金給付課に在籍していた時に知り、大変な問題だと思いました。	適切な処理となるよう努めました。お客様第一という意識が少し足りなかったと思います。
8356	地方庁	その他(社会保険事務所)			早期の対応が必要なのでは、と感じていた。	来所相談時の本人記録確認の徹底 反省点:基礎年金番号導入時の対応不足
8357	地方庁	その他(社会保険事務局)	臨時的任用職員として短期の契約でお仕事させていただいております。まだ、この期間でそのような問題に直面していないと感じております。	正しい知識と対応をすることが必要だと感じます。	国民年金の記録補正をメインに従事しておりますが、重複している記録、納付等を補正する際に細心の注意が必要と考えております。	所属している係の皆様に相談して、わからないままにしないようにしております。
8358	地方庁	その他(社会保険事務所)		基礎年金番号に登録されていない手番の持ち主を、早急に特定することが重要だと思います。庁で管理しているカセットをすべてオープンする、及びカセットのマイクロフィルムをWMで確認できるようにすればよいと考えます。氏名索引で検索できても、事業所名が特定できなければ、本人の記録と特定できません。	将来的にこのような問題がおきるのではと感じたのは、約20年前に厚生年金の期間調査を担当した時です。厚生年金だけの被保険者であっても加入記録がひとつにまとまってない、加入したかどうかも覚えていない、氏名・生年月日を偽って加入した等、記録をまとめるには困難が伴うと感じていました。当時は期間調査が提出されたときに、丁寧に調査を実施し、年金裁定時までに記録を整備すればよいと漠然と考えていました。しかし今は今後の年金制度維持のため、年金加入者および受給者全員の加入記録を整備し、全員に納得していただかなければならないと考えています。	期間調査については十分に調査を実施し、また厚生年金の取得時の新番払出を慎重に行いました。現時点ではこれが不十分であったために、結果として未登録手番が多数存在することになっていると考えています。 今後は年金加入時に過去の年金加入記録を十分に確認し、被保険者ひとりにつき、二つ以上の基礎年金番号を持たないように注意するべきだと考えます。これで以後はこの問題が発生することはなくなると思います。過去の未登録手番については、即効性のある解決策は思いつきませんが、今までどおり地道に調査を行っていくしかないと考えています。
8359	地方庁	社会保険事務所課長級以上		単発的な対応に終始している、体系的な方策を示した上で、体制整備を図る。		
8360	地方庁	その他(社会保険事務所)		未送達者などは市区町村の協力を得て、住基から転居先等の情報を得て被保険者等から回答をいただき未統合手番をなくしていく。		私が採用される前からのずさんな管理が国民に迷惑をかけてしまうことになりハッキリ言ってショックでしたが、同じ組織に働くものとして積極的に取り組んでいくしかないと思った。 国民年金20強制加入が始まった当初から未加入勧奨をもっと徹底して行うべきだった。国民へのアピールが少なかった。 厚年加入時、手番等をしっかり確認せず新規付番を行っていたことが大きな問題につながってしまったことは反省しなければいけないと思う。
8361	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。		公的年金制度の根幹および国民の皆様の信頼を損なう重大な問題であると認識していました。記録問題の存在を知ったのは事務局保険課に在職していた平成18年頃だったと思います。	国民の皆様の視点に立ったサービス向上に資するよう、また国民の皆様に信頼される制度や組織になるよう精一杯対応してきたと思います。 反省点として国民の皆様からの視点に立ったサービスができていなかったことがあげられると思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8362	地方庁	社会保険事務所課長級以上		調査依頼者には、速やかな回答をする。 回答が終了していない方には、定期便等の年金のお知らせはしない。等	国民年金については、納付したのに未納となっている者は、ごく稀な事例と思っていたが、調査していくと訂正が必要な者が少なくないこと、年金受給額に影響することから重大な問題であると認識している。 記録問題が報道されるようになった頃に知った。	上部機関の指示に従い対応した。 国民年金においては、紙台帳を全件保管していたわけではないこと、市町村のデータを保存しておいてもらわなかったことが、悔やまれる。 また、特別便の整理が終了していない中、定期便をスタートしたのは早かったし、市町村の台帳突合せなど社保でできる調査・突合せを終えた後に次に進むべきで、一つずつの整理が必要
8363	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	過去の年金記録を統合することにより、現年金額より低額になる場合がある。 本人の意図的または事業所の届出時の誤記入による生年月日相違者が相当数あると思う。	紙台帳及びマイクロ管理による記録をオンラインシステムによる管理を行う。 紙台帳時代の職員等が少なくなり、当時の記録等による管理のしかた、見方がわからない職員等が多くなっており、確認作業に途方もない時間を要していると思う。	年金請求時に、本人確認においてすべての本人記録を統合できていると思っていた。一部は本人が覚えていない年金記録があるのではないかとも思っていた。 いち早く、現在できる管理(電算化)しておくべきだったと思う。それが出来ないほどの記録(データ)を保有していたのだとも思う。 5000万件と報道された平成19年に知った。	届書審査等において、より正確に、1件1件を慎重に事務処理する必要性を再認識した。 基礎年金番号導入後は、記録管理が一本化しているため、宙に浮く可能性が低いと思う。しかし、複数の基礎年金番号を持つ被保険者が存在している。(旧住所、過去の事業所名を覚えていない等)
8364	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金問題に対応する課を作り、一般業務と切り離して集中的に年金制度に精通した人員を投入し対応するしかないと思う。	年金裁定時に氏名索引等を行い、浮いている手番を基礎年金番号に統合すれば解決すると認識していた。深刻に問題を認識したのは、一連の年金問題が出た頃、名前のない記録等の対応を行っている時に払出簿から検索していくと他人の記録と混在したり持ち主の特定が困難な記録が多数有るのを知り愕然とした。	被保険者や年金受給者の話を真摯に聞き取り旧台帳記録等の確認に努めた。 厚生年金や国民年金の新規加入時に手帳の添付が無い方に対して安易に新番号を払い出しすぎたのではないか。職員の認識の甘さと基礎年金番号の様な統一的な番号の導入が遅かったのではないかと思う。
8365	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	特別便、定期便において、間違いや記録漏れがあると回答されたお客様への丁寧な対応だと思います。	消えた年金記録、宙に浮いた年金記録、年金記録のずさんな管理等の報道がされた時です。	業務センターでの記録管理、未統合記録の調査を基礎年金番号導入時に取り組まなかった事だと思います。
8366	地方庁	その他(社会保険事務所)			社会保険庁全体として早急に対応する必要がある問題と認識していました。 社会保険で働く以前から	年金特別便、定期便で来所されたお客様に対して、できる限り、おしゃられた記録の確認を行いました。問題については、回答を行っていただいたお客様に対する社会保険としての回答が遅れている事が、反省点として挙げられます。
8367	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	きちんとした統一マニュアル等を徹底すべきだと思います。 時間がなくても定期的に研修等を行いミス等が起こさない努力が必要。 異動等で担当が頻繁に変わることが多いが、前任者等の引継ぎや個人任せにならないようにした方がいいと思います。 地域や個々の職員によって、事務処理や解釈の仕方が少しでも違えば、今後も問題は絶えず出てくると思います。	国民のみなさんへの裏切り行為であり、信用をなくした大きな問題であったと認識しております。 報道等やお客様の声(間接的)を聞いたときに知りました。	まずコンプライアンスの徹底。 反省点としては、意識の低さ。 国として、一番なくてはいけない信用を失ったので、過去は消えないので今後、徹底した職員の意識の徹底が必要だと思います。
8368	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	紙台帳とオンラインの記録の照合は必要と思います。 ただ、紙台帳は判別が困難なものもありますし、オンライン化後に記録訂正された結果、記録が一致しないようなケースもあると思われ、大変困難な作業になるとは思います。	オンラインの記録に氏名がないものがあるのは認識していましたが、それは台帳の判別ができないなどの理由で整備できないものと思っていました。また、加入者の方からの戦歴の申し立てで、判明することが多数ありましたので、将来的にはご本人の記録に結びつくものと思っていまし	基礎年金番号への名よせなどによる、加入記録照会に丁寧に対応すれば、解決できる問題と思っていましたが、それは加入者の方に行動していただくことを前提としており、ねんきん特別便の送付のように社会保険庁のほうから行動していかなくてはいけなかったと思います。
8369	地方庁	その他(社会保険事務所)			入庁してすぐのころ、オンラインシステムが古すぎると思った。	パソコンを使い自動で処理できるシステムをつくり、効率的に業務が遂行できるよう努力した。 レガシーシステムの見直しが遅すぎたことが一番の問題点だと思います。
8370	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません	記録確認作業のエキスパートを集め、早急に回答する。	認識はありませんでした。平成19年6月	早さのみを重点に対応しました。年金の係りを主に対応していましたが、人手不足がなによりもの、反省点だと思います。
8371	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特になし。	5000万件といわれる収録漏れがあるとは思わずに、まじめに仕事をしていたので驚いた. 庁からの通知等で知った。	この問題の解決のために、少しでも役立ちたいと考えている。反省するより問題解決が先だと思う。
8372	地方庁	社会保険事務所課長級以上	存じません。		適用業務を担当するようになった時に、厚生年金被保険者番号の重複取消届がすでに存在しておりましたので、かなり以前から同一人に複数の番号が払い出される場合があると認識していた。また、脱退手当金の請求時には手帳を回収しておりましたので、同じ番号での再取得はなく改めて新番を払出しておりましたので、このような事象がこの問題と認識していました。	年金についての教育(学校教育を含め)や広報が不充分であり、事業所任せになっていた面が大きいと思います。適用拡大により法人組織1人以上が強制適用になった現在、それまである程度事業所内で被保険者に伝えられてきたことが薄れているのではないかと考える。 基礎年金番号導入前は疑重複がシステム上で表示されませんでしたので、複数の番号が払出される原因であったと考える。
8373	地方庁	その他(社会保険事務所)		年金記録問題の消えた年金については、丁寧にほりおおしていくしかないのかと思います。そのためには、人員や予算は必要ではありますが。機構に移ることによって、忘れ去られてはいけないと思います。	いつごろかよくわからない	適正な処理をするよう努力はしているが、問題が大きすぎる。組織全体で対応するしかなく、その中で、適正な処理を心がけていきたい。 ただ、国民年金の免除のように、通知がでた方法で事務をし、そのことによって、処分された人がいることについて、疑問が残ります。
8374	地方庁	その他(社会保険事務所)			とても大きな問題で、早急に解決しなければならないと認識しました。報道等でとり立たされた頃です。	年金相談業務に携わっていたので、今まで以上に真剣に業務に取り組みました。やはり、記録の管理に問題があったと考えます。また、保管方法についても、旧台帳の管理も早いうちから機械の中に取り込むべきだと思いました。名寄せも年齢の若いうちから調査すべきと考えます。
8375	地方庁	その他(社会保険事務所)			年金問題が発覚した後、任期付職員として採用されました。	あらかじめ専門チームをつくるべきだったと思います。 事務所の対応では限界があると思います。 新規採用者は、特化した仕事を任せるべきだと思います。
8376	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	現時点といわれれば、人員を増員して専門スタッフで進めることかと思う。調査の進め方には限界があり、現状以上を望めないと感じます。もっと以前からの対応であれば、調査依頼(受付)から回答までの管理・作業を効率的なツール等を全国的に活用していけば調査時間の短縮が図られていたと思います。実際に事務所間で相当効率性に差があるように感じます。	基礎年金番号導入の際に他手番の回答が不完全で、統合されていない記録が相当存在すること。平成9年以降。	基礎年金導入当時、未回答者への勧奨業務は、指示がされていたことについては実施していたと記憶していますが(はっきり覚えていませんが)、未回答者への回答勧奨が不十分であったこと、もっと問題意識を持って取り組まなければならないものであったと感じます。
8377	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	今後も本人に対し、お知らせ等をしていくしかないと思う。	強く意識したのは特別便を発行した以降です。	早期に記録のお知らせ等をするべきだったと思うし、本人と思われる記録があっても、以前は本人に会社名等の情報を提供することができなかったことが、記録の統合につながらなかったと思
8378	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	・人員を集中させること。とくに、その地域の歴史や変遷について詳しい人がいるとより手がかりを得やすくなると思います。 ・被保険者、受給者、事業主の協力が不可欠であるため、今まで以上に記録の確認整備に向け積極的に働きかけをしていく必要があると思います。	本人記録に統合されていない不明な記録が何千万件もあるということを知るまでは、被保険者や受給者が年金相談等を受ける際に過去の記録を確認することで記録は整備されるものと思っていました。新聞等の報道により、不明な記録が何千万件もあるということを知り、非常に大きな問題であると認識しました。	以前は本人や家族の申出を待つというスタンスであったことから、そのような考えを改め、相手の年齢を問わず積極的に記録に漏れ・誤りが無いか確認するよう心掛けた。一方で、確認作業には本人や家族の方々の記憶に頼らざるを得ない部分が大きいことから、国(社会保険庁)が管理してきた記録(台帳やオンラインデータ)に不備があると誰にも分からなくなってしまうということが起こりうるため細心の注意を払う必要があったと思います。
8379	地方庁	その他(社会保険事務所)	ない	最後の一件まで解明・・・などは不可能。 わからないです。	騒ぎになってから認識した 過去の組織の怠慢としか思えない。 また、事業所の届け出もれ等のミスが相当数あるが、それも全て社保庁のミスと誤解されている。	相手の立場に立っての対応を心がけたが、再裁定に時間がかかりすぎる、決定(予定を含めた)の案内が出来ずかえって不信感をつのらせている。
8380	地方庁	その他(社会保険事務所)	年金記録が問題になる以前は、本人から申し出がない場合は、こちらから情報の提供をしてはいけないと言われていました。	できる限り、こちらでわかっている情報を提供するため、電話による案内・訪問・文書での案内を行い、正しい年金を受給してもらう。	年金記録が問題になる以前は、本人が覚えていないものは、仕方がないと思っていました。このことが問題であると認識したのは、年金記録が問題になってからです。	住所地・年代からみて、本人の記録に間違いないであろうと思われる記録については、できるだけヒントを与えて思い出してもらうようにしていました。 もっと前から情報の提供をしていたらよかったと思います。
8381	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	具体的な方策は現在行われていることのほかには、思いつかないが、全職員一致して問題解決に努力するほかないと考える。	テレビ等で報道が行われてから。膨大な量の未統合記録があるため、解決までに時間と労力がかかる問題であると認識していた。	直接年金記録問題を対応する部署にはいなかったが、支援等、必要であれば、協力した。
8382	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	ありません	年金記録整備の直接の担当課が存在しないので、重要な問題である事は認識していた。 平成13年頃から	自分は年金特別便担当として業務をしておりますが、先日事務局の管理3係りの指導があり宙に浮いた名寄せ記録(050)は本人確認はするなと指導がありました、本人の記入した記録以外はあくまで参考記録なのでとのことでした
8383	地方庁	その他(社会保険事務局)				
8384	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上			1)「年金裁定時に全ての手帳番号(又は基礎年金番号)を統合すればよい」という考えは、事務処理の効率化のため(現役世代まで手が回らない)のためやむを得ないと聞いていましたが、年月が経ち、記憶が曖昧になってしまってからでは遅いと思っていました。 また、記録を探す作業に長い時間を要するため、裁定までに時間がかかってしまったり、とりあえず判明している期間だけで裁定し、記録が判明する毎に再裁定を行ったりと、無駄を重ねていると思っていました。 2)新たに記録が判明した際、老齢年金のみ期間追加の再裁定を行っており、同じ記録で裁定すべき障害年金は再裁定を行っていませんでした。結果として年金が減額になってしまう例が多々あるためですが、それでも受給者様にご説明とお詫びをして、再裁定すべきと考えていました。 3)マイクロで保管されている台帳について、崩し字で書かれているものが多く、年配の事務補佐員さんに解読してもらうこともしばしばでした。同じ手書きでも戸籍は後世に残すことを考えた書き方をしているのに対し、あまりに雑で憤りを感じていました。 しかし、戦災・災害等から台帳を守った先輩方もいらっしゃるであろうことに敬意をもっています。 4)マイクロで保管されている台帳で、オンラインに収録されていない記録について、記録の照会があるまで手つかずという取り扱いでした。しかし、照会がなくても、少しでも手が空いた時にコツコツと整備をしていたら、記録探しはもっと効率化されるだろうにと思っていました。 1)及び2)については入庁間もない18年前から思っていました。 3)及び4)については記録課に在籍していた8年程前から思っていました。	1)については、上司に意見を述べるに止まってしまいました。 反省点は現在周知のとおりです。 2)については、障害年金の再裁定担当の業務審査課や社会保険事務所に勧奨をしていましたが、上司からやめるよう指示されました。 そもそもが社保庁の瑕疵であったこと、受給権者様の生活を守らなければいけないということ等を重視した結果だったのですが、法令順守、未来に対しても過分に年金を支払続けることも重視すべきであると当時から考えています。 現在は障害年金に対しても老齢年金同様、再裁定を行っていると聞いています。 3)については、辞書を活用する等自己研鑽すると共に丁寧に読み解くしかないと考え、そうしていました。 反省点は実際の年金の裁定が数十年先であること、長期給付であることを念頭に置いていなかったことだと思います。 4)については、上司に提案しましたが、実現しませんでした。 申請主義であった点、台帳が漢字表記のみであったことであると思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8385	地方庁	社会保険事務所課長級以上	第三者委員会においては、同保調査等を実施する過程で、コンピュータに登録されていない被保険者記録があることが確認できている。第三者委員会では可能な限り、被保険者に連絡し、社会保険事務所に相談するように勧めているが、限度もあり、また、被保険者も相談に行かない場合が多い。	第三者委員会と社会保険事務所が連携を蜜にして、第三者委員会で得た情報をもとに社会保険事務所が本人確認し、記録を統合するようにしたら良いと思う。	コンピュータ化された時から複数の手番を所持している者が、多いことは認識していた。被保険者の認識不足が原因であるが、その当時は年金受給時に一本化すれば良いとの考え方が主流をしめていた。しかし、年金受給時には、被保険者の記憶が薄れて、本人記録に統合できずにいたことが、年金記録問題の大きな原因であると認識している。	コンピュータ化された時に、被保険者に対し、ある程度の期間確認を実施していればよかったのではないかと思う。
8386	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	職員全員が、現在までの問題を把握し、お客様一人ひとりの記録を正確かつ大切に扱っていくべきだと考えます。 大学校で伺った神奈川県での記録調査のように、一人のお客様に対してできる限りの調査と貢献をしていかなければいけないと考えています。	年金記録問題を知った当時、在籍はしておりませんでしたが、ニュース等で記録問題について取り上げられたものに関しては、社会保険庁の記録の取り扱いの問題だと認識していました。	職員全体で、現在までの問題を共有して、お客様一人ひとりの記録を正確に扱っていくべきだと考えます。一人のお客様に対して、自分のできる限りの対応をしても、解決されなければ、事務所全体の協力を得ながら、問題を解決していきたいと思います。
8387	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
8388	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし	なし	あくまで届出主義に基づく記録統合が常態化していたため、申し出を行わない加入記録が給付されないのは、ある意味やむなしとの風潮が組織内にあったと感じています。このため今般の年金記録問題がクローズアップされるまで、正直なところ強い問題意識は感じておりませんでした。	申出期間のみならず、本人が忘れている記録もあるのでは‥との意識のもと、現時点でできうる限りの調査を心がけております。 また、今となって考えれば、平成9年1月の基礎年金番号導入時に、もっと積極的かつスピーディーに記録統合の勧奨を行う必要があったのかなと感じております。
8389	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たりません。	特別便の調査から再裁定が完了するまで、時間がかかってしまいますが、ひとつひとつやっていく以外によい方策はないと思います。	テレビなどの報道で知りました。当時は年金給付業務の経験がなかったため、記録統合から支払いまで、時間がかかることは、認識していませんでした。	特別便で窓口や電話対応の際には、スムーズに記録統合や基礎年金番号導入前の経緯などを説明しました。おそらくどこの事務所も未処理の特別便があると思いますが、対応が事務所によって違うので、正確かつ迅速に進められるような体制を整えておく必要があったと思います。 また、年金請求時などで、氏名索引など徹底していれば、件数も少なくなったのではないかなと思います。 手番なかには、ありえないような読み方で収録されているものもあるので、ちゃんと入力しておく必要があったと思います。
8390	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	わかりません。	不明な記録を特定しなければならない問題だと思います。	オンライン化の時にきちんと作業をしていればよかったのではないかと思います。
8391	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	統合されていない記録について、ひとつづつ確認していくしかない。	基礎年金番号導入時から統合されていない記録があること。 問題を知ったのはテレビでです。	本人からの申し出に真摯に対応した。
8392	地方庁	その他(社会保険事務所)			各年金記録をコンピューターに収録時のチェックの甘さ、業者委託した際の入力ミス等人為的なミスが重なって年金記録の問題となったと思います。	年金記録が問題になったあと、氏名等の入力されていない年金記録の判明に関して、払い出し簿の確認、会合帳の調査、等を行いましたが収録のミスだけではなくて旧の紙台帳の記入の時点でのミス等が多く見受けられました。 当時のチェック体制の甘さがあったのではないかと思います。
8393	地方庁	その他(社会保険事務所)		一件一件地道に努力していくことが大切だと思います。	19年頃です。年金請求の窓口の応対をしているときには記録の確認を必ずしていましたので、受給者の記録にこのように大量の漏れがあるとは思いませんでしたが、なるべく早く解決しないといけない問題だと思います。	一件でも多く年金問題を解決できるよう、自分に出来ることを努力しています。
8394	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8395	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。		統合されない記録が多数存在すること。しかし、加入していれば記録は必ずあり、未統合記録の調査をおこなっている(社会保険庁として)ので問題とはおもわなかった。採用されすぐ期間照会の業務をおこなっているとき。	期間照会の記録を必ず見つける。年金受給者の期間照会をおこなっていなかった事。(特別便のような社会保険庁からの照会)
8396	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	時間をかけてでも1件1件紙台帳と突合していくしかない	オンライン化するときの入力漏れ、誤り。同一人物に複数の番号を払い出してしまったケースがあること。国民に対する年金番号、年金手帳の重要性の周知不足。就職して2年目に年金給付課に配属されたとき。	年金の裁定請求をされるとき、オンラインの年金記録をご本人に確認してもらい漏れや誤りがある場合は期間照会を受付。また氏名索引により、ご本人の記録と思われる記録がある場合は、本人に再度戦歴を確認することを徹底していた。 オンライン化するときに時間をかけてチエックを行い、漏れや誤りを防止するべきだった。同一人物に複数の番号を払い出さないよう、取得届出時年金番号の確認を慎重に行うべきだった。
8397	地方庁	その他(社会保険事務所)	マスコミ等で発表になっている事実、以外に別段知っていることはありません。		まずはデータ管理の上で社会保険庁の責任。 職場に採用時点から。	調査にあたっては、検索の仕方に工夫するなどの対応しかできていませんでした。 氏名などの収録も一方的に呼び方を登録しているなどは、今ぐらいコンピュータへの切り替え時にお金と人を使ってデータ化していればこれほどの大問題にはならなかったのでは。
8398	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			制度不信のみならず、国民生活にかかわる大きな問題であると認識していた。また、一人が年金番号を複数所有すること等による問題があることは、社会現象化する以前からわかっていたが、持主不明の記録がこれほどの件数があるとは思っていなかった。	窓口相談等の際、できる限り勤務経験等を思い出してもらい、記録を探すように努めた。 反省点としては、今回のように、全国民に記録をお知らせし、申し出してもらう必要性を感じていたが、現実に可能かどうか懐疑的であり、年金請求等の機会を捉えて調査するしかないと思っていたこと。また、氏名等不明の記録の存在については、少なくとも、そういった記録が見つかった時点で、そのつど記録の特定を行うべきであったと考える。
8399	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にございません。	年金制度の大幅な改正が必要だと思っております。 記録問題が発生した理由は、社会保険庁のデータ管理の不適正など、色々とありましたが、基本的に各種届出を「対事業所」を相手にしていたため、(「標準報酬の引き下げ」、「職員による保険料の着服」、「本人の知らない間に資格喪失させられている」など)被保険者が色々な情報を知りえなかったところで記録が変更、改ざんされていたことが問題だと思います(現在は「ねんきん定期便」にて対応)。 今後、例えば、保険料を事業所経由ではなく、『被保険者』から直接徴収(国税での徴収)に切替えているべきだと思います。 (「適用事業所」単位ではなく、本人の所得に応じた保険料(税)などに切替え、「年金制度」の一元化を進めるべきだと思います) また、現在の問題点に関しましては、「台帳」の記録化を進めているしかないと思います。	被保険者の「氏名・生年月日」などの記録の管理が雑だったという意識がありました。 年金給付を平成14年4月から4年ほど(平成18年4月末まで)担当しておりましたが、裁定請求の際の記録確認する際も氏名検索(共通090画面)するときに、普通では考えられないような「フリガナ」や「生年月日」で検索して記録が見つかることも多数ありました。(例:「幸夫」⇒「サチオ」「ユキオ」「サチオット」「ユキオット」で検索したり、「昭和12年1月7日生まれ」⇒「大正12年」や「1月1日」、「7月1日」なでも調べる、など) 上司が「WMとマイクロの記録の突合」を少しずつ行っていたことがありましたが、ここまで記録が反映されていなかった(数千万件もある)ことは知りませんでした。 年金給付担当していた当時は、「氏名なし」の記録が存在することは気がつかなかったため、特に意識はしておりませんでした。(記録問題の存在を知ったのは、報道機関から世間にひろまった頃です)	これまで、年金の裁定請求をするときには「本人が今までの年金加入期間を申し立てる」ことにより、当時の台帳を手作業で確認し裁定していたと思いますが、「WMの導入(昭和60年ころ)」や「基礎年金番号」が導入されたころ(平成9年1月)くらいから、社会保険庁で記録を一本化して管理することになり、現在は「本人が詳細に覚えていなくても、社会保険庁が全て記録を管理している」という時代になってきたのだと思います。 現在の「WMで全てを管理する」ということは、以前と比べてはるかに効率的ですが、逆に「被保険者」の管理意識が徐々に薄れていってしまったのだと思います。 そんな時代の流れであったのに、社会保険庁の記録管理の意識が甘かったのだと思います。 個人的な思いですが、 ①何故、以前、記録(手管理)のときに、将来の年金裁定請求のことを考えて、きちんと管理をしていなかったのか(字が読めない、各社会保険事務所ごとで年金番号払出簿の記載内容(事業所名記載の有無など)が異なる)、 ②何故、年金裁定請求の際、過去の年金記録を詳しく調べていなかったのか(手管理の時代は難しいところもあったとは思いますが)、 ③1人に対して、(特に厚生年金保険)「年金番号(手番)」の払出をする際、簡単に新しい番号を払い出してしまっていたのでは、 など、色々反省点があると思います。
8400	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	もっと人を増やすこと	オンライン導入以前の国(庁)の責任と現場の責任と国民の意識の薄さ 問題発覚後	庁や現場の方針に従ったまで 事業所だけでなく国民にも積極的に広報し、また記録も大切に管理していれば良かった
8401	地方庁	その他(社会保険事務局)				
8402	地方庁	その他(社会保険事務所)			主としては基礎年金番号に統合されていない記録が約5000万件あるという問題。ねんきん特別便による確認の実施において知った。	名寄せ記録の着実な統合処理の実施。名寄せ記録以外についても本人の申出を丁寧に聞き取り期間照会につなげるよう対応した。 基礎年金番号導入時に、統合が進むよう細やかな案内をするべきだったのではないかと考え
8403	地方庁	その他(社会保険事務所)		特別便・定期便および通常の記録照会により本人からの申し出により、WM上では資格記録はおろか名前・生年月日も収録されていない手帳番号について080で内容が確認できた被保険者がいた場合、その前後の手帳番号も同様に何も収録されていないことが多く見受けられる。 この場合、これを契機にその周辺の記録も確認できることが多いが、受付けたものの処理を優先するためもったいないと思いながらもそれらを収録できずに、そのままなってしまうことがあります。 収録しておけば、その後の名寄せや記録照会に役立つことが多いと思われるので、そのような処理を依頼できるところがあればと思います。 ただ、いわゆる「宙に浮いた5000万件」を完全になくすというのは、制度発足時から昭和20年代については台帳自体が不完全なものが多いところから、実際のところは不可能であることはすでに明らかで、政治的な決着でもつけない限り終わりはないのでは。	制度そのものの問題ではあり、運用面はもとより、制度を周知徹底しなかった点に問題があると感じています。 短期給付と異なり、加入・納付の開始から受給にいたるまで数十年もかかり、記録の統一性や適正に保管することが何よりも重要であることは明らかですが、被保険者が自身の加入や、また加入記録についてあまりにも無頓着であった時代が長かったように思います。経済が成長傾向にある中では当然というような時代背景があったとしても、行政としてはそれらも踏まえたうえで、制度の周知を図るべきであり、それを怠ったことにこの問題の原因があると思います。 さらには、記録の統一性が損なわれていることがすでに判明していた時点でも何の策も講じないまま(また、講じても事後のフォローが十分でなかった)、放置し続けた点にも問題があり、これは実情を一番把握しているはずの現場職員の責となるところが大きいと思います。 なお、この問題について知ったのは採用(H15.10)されて間もなく起こった、江角マキコの国民年金保険料未納問題のときです。	(地道すぎますが…)さまざまな折に触れ、窓口や電話等で接触の機会があれば、被保険者に対しては、一度払出を受けた基礎年金番号を無くさないことが自身の記録を守るためにいかに重要であるかを説明し、また事業所に対しては被保険者にその旨伝えていただくようにしています。 また、事業所からの届出等で基礎年金が不明であるとの申し出についても、本人のこれまでの情報から確認し(ちょっとしつこいくらいに)、できるだけ新たな払出をさけるよう心がけています。 反省点としては(8)で挙げたように、行政全体としての制度周知の不徹底と現場での問題意識の希薄さがあると思います。
8404	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	ねんきん定期便を中心に、引き続き記録確認を呼びかけ、2年間で調査を完結できるよう、体制を作っていくことが必要と考えます。	基礎年金番号に統合できていない記録については、それぞれ年金受給までに統合する必要があるといった長期的な課題と認識していました。 基礎年金番号導入後10年を経過しても、その未統合の件数が5000万件もあることを平成19年5月ごろ、報道で知りました。	ねんきん特別便を中心として、幅広く国民に記録確認を呼びかけ、理解を得ることが最重要であると心がけて日々の業務にあたっていました。 ただ、国民の目から見れば、照会件数が膨大で処理体制が整わないことが、回答業務の遅滞を招き、さらに組織に対する不信感を増してしまったことが、反省すべき点であると考えます。
8405	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	全職員で対応する。	特に認識はしていませんでした。	窓口対応・電話問い合わせ時、本人の過去記録を確認し、手番記録が他にないかどうか念入りに調べる。反省点は特に思いあたりません。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8406	地方庁	社会保険事務所課長級以上	具体的ではありませんが、新たに記録が見つかったことで年金額が減ってしまうような事案が散見します。国民年金第3号期間に中に厚生年金の被保険者期間が見つかった場合などは、年金を減額しないようにする取り扱いが示されましたが、ほかの事案も、事案ごと問題を整理し、一定の取り扱いを明示してほしいと考えます。	よくわかりません。地道に取り組むしかないのではないでしょうか。	オンライン開発時期から認識していた。長い時間を掛け勝て決するものと指摘も受け、そう認識していた。	一件一件の事案について、地道に対応することを心がけてきた。 この問題に取り組む契機として、オンライン導入時と、基礎年金番号導入時が考えられますが、このとき拙速に過ぎたのではないかと考えています。
8407	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。	なし。	個人個人の生活に密着する重大な問題と認識します。問題の存在を知ったのは、報道がされた時です。	年金記録については、はじめの収録が厳密になされていれば起こりえなかったと考えられるため、お客様への応対(電話等)は相手の気持ちになって親切丁寧に対応するよう心がけた。 窓口での対応・事業所への適切な指導が不足していたことが、問題の発端であり問題点であると考える。
8408	地方庁	その他(社会保険事務所)	東京の特別回答電話と委託業者の調査方法について疑問あり。 引き抜きに時間が掛かり過ぎ。調査の仕方が分かっていない。 回答スピードを重視しているせいか、調査担当者に素人が居るとしか考えられない。 経過は以下のとおり 平成21年10月30日 ・被保険者から電話あり。 ・社会保険業務センターから「被保険者記録照会回答票」が届いたが、調査をお願いしていた[redacted]郵便局の正規職員として採用され定年退職したので、間違いなく厚生年金の記録はあるはずである。 ・東京の方で調査回答しているので、東京に確認後、折り返し電話する旨伝えた。 ・東京へ電話する前にWMで調査確認したところ、生年月日が相違している手番が見つかる。期間も本人申し出と一致する。 ・東京へ電話。原簿を調べてから折り返し電話くれる旨あり。 ・夕方になっても東京から電話がない。 ・被保険者に電話する。北で調査したところ、記録が見つかったので、自宅の方へ年金手帳番号登録申出書205と生年月日訂正届209を送付するので、記入捺印の上、北事務所へ返送して貰うよう伝えた。お客様は記録が見つかって安心していた。 平成21年11月4日 ・折り返しの電話がないので、再度電話する。通常の流れでは事務所へ回答するのに1週間くらい掛かるとの事。 平成21年11月5日 ・東京の特別便回答電話より電話あり。調査したところ記録は見つからなかったとの事。[redacted] ・水戸北社会保険事務所で調査したら、すぐ見つかったので、どうして記録が東京で見つからなかったのか、その調査方法と経過が知りたいと伝えた。 ・FAXで経過をくれるとの事。	専門知識、経験が浅い方に特別便調査、期間調査などをやらせない。 民間委託を廃止すべきでは。委託業者が別人登録していた新聞報道あり。		
8409	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8410	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。		動めるようになった時期には既にニュースで取り上げられておりましたので、そのニュースを見て知りました。	上司の指示を仰ぎ、土曜日に出勤するなどして、少しでも記録問題が解決できるように処理致しました。
8411	地方庁	社会保険事務所課長級以上	5000万件の宙に浮いた年金の中には、記録統合することによって本人の年金額が減額になるケースについて、世間一般に十分周知されていない。 (例) ・記録統合により、加給年金の加算対象に該当しなくなる事例 ・過去の低い報酬期間の統合により平均標準報酬が下がる事例 これらの者は、未統合記録が本人記録であると確認できたことにより、本人の期待とは逆に年金額が減額となる上、返納金も発生し、その対応説明に苦痛することが多い。 また、年金額が減額になることを知った者の中には、本人記録であるにもかかわらず、「自分の記録ではない」「記憶にない」等の回答をされ、記録統合が進まない原因の一つにもなっているのではないかと思う。	記録統合により年金額が減額となる事例について、世間一般への周知が必要。また、年金額が減額となる場合の返納方法(支払い調整)において、本人の負担を軽くする措置(返納期間の長期化、支払調整割合の見直し等)を考慮する必要があると思われる。	厚生年金の場合、事業主及び被保険者の年金制度に対する認識が薄いと従業員を雇用する際に、過去の年金手帳を紛失していれば「加入歴なし」として資格取得届が提出され、新たな年金手帳が交付されるケースが多かったのではないかと思う。 特にオンラインシステムが整備される以前は、氏名索引等も十分行えなかったため、複数の年金手帳記号番号が払い出され、未統合記録が増えた原因と認識している。また、オンラインシステム稼動後や基礎年金番号導入後の過去記録整備の段階においても、被保険者本人の認識不足(周知不足)や個人事情(会社に前歴等のプライバシーを知られたくない等)により、記録整備が進まなかったのではないかと思う。	年金制度に対する周知、年金手帳の重要性をもっとアピールする必要があったと思う。年金記録問題が報道されたことによって、現在でこそ、年金手帳の重要性も国民に認識されてきているが、過去においては、運転免許証や預金通帳にくらべて、年金手帳に対する認識は低かったと思う。
8412	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	職員の増強及びシステム開発による事務効率のアップ	大変な問題と認識していました。 国会で議論になった頃。	お客様の心配、不安解消に向け丁寧な対応を心がけた。 来訪されたお客様対応に追われ事務処理が遅れた。
8413	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません	時間はかかるかもしれませんが、地道に一つ一つ統合していく。(人海戦術)	統合されていない、漏れ等があるなんて全く知らなかったので、驚きました。 19年の春頃騒ぎ始めて初めて知りました。 皆様の生活に直結する年金額に影響を及ぼすことなので、いち早く解決しなくてはならないと思いました。	組織の一員として日常業務以外にねんきん特別便、名寄せ等の対応にできる限り協力してまいりました。 年金の記録に対する一人一人の意識が不足していたことと、管理している側も届出制ということで、自分のこととして考える配慮が少なかった点が挙げられると思います。 完璧な制度ではなく情勢に応じて紆余曲折しながら、よりよくしようと随時改正してきたものなので、今後は、より柔軟に対応できるような組織になりたいと思っています。
8414	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にない(世間一般に知られていないかどうか不明)、が 事業主様からのお届けが間違っていることもある、ということ。	全事業主様に対する、お届けの仕方、書き方など基本事項の説明を徹底する。(今からでも遅くない)	適用事業所様、お客様、市区町村、社会保険事務所との関係が希薄であり、年金制度に関心を持たれることがなく現在に至ったことが問題。 年金手帳が、保険証や通帳と同じくらい貴重な物と認識されていれば、基礎年金番号導入時に手番統合が進み、今ほど大きな問題にはなっていなかった筈。 関心の低さは、課用当時から感じていた。	対応策①手番統合、疑念検調査の徹底。 ②社会保険加入時に、事業主様の協力をえて、お客様ひとりひとりに小冊子(チラシ)をお渡しし、基本事項(喪失年月日とは退職日の翌日をいうなど)を理解していただく。 ③年金加入によるメリットを上手く広報する。 反省点①平成9年1月、基礎年金番号導入時に、一人残らず確実に手番統合する体制になっていなかったこと。またその見通しの甘さ。 ②お客様に年金制度全般に関心を持っていただけるような広報が出来ていなかったこと。
8415	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			国民の皆様に不安と不信を与え、と年金制度の根幹に係わる問題と認識した。そのような問題が存在すると知ったのは消えた年金記録に対する、マスコミも報道がされた頃。	この問題に対するお客様からの電話・来訪に対してできる限り丁寧に詳しく対応しようとした。反省点は、その時々の問題点を先送りにしてきたこと。
8416	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	現在、国民年金課長をしているが、納付記録照会に課として全力をあげ 調査回答している。	平成9年以降 厚年手帳を窓口に持参された方の記録に氏名が入力されていない記録が 多々ありなぜ入力されていないのか？ こういう記録を抽出し調査しないのか疑問があったが当時誰も答えられる職員はいなかった。	現在国民年金の仕事をさせてもらっているが、市町村が保管していた国民年金被保険者名簿を破棄している市町村が多い。 平成14年に同名簿等の保存義務が無くなっているためであるが、この名簿を 国で保管することはできなかったのか？ 現在調査して納付記録のみつかる方の多くは、オンラインは、未納になっているが名簿を保管している市町村に照会すると検認記録が存在することがある。 これは、市町村から国への報告がきちんとされていなかった可能性がある。
8417	地方庁	その他(社会保険事務所)		国民の協力が必要不可欠。引き続き、おひとりおひとりに記録を確認していただく作業を地道に続けていくことが最善の方法だと思う。	手番のある方が大勢存在する中、被保険者からの働きかけ、あるいは、年金手続き時でしか判明統合されていないことに、疑問を感じていた。 報道等で年金問題が大きく取り上げられるようになって、大きな問題であることを知った。	窓口、電話等で被保険者と接触時に積極的に記録の確認を行った。 行政側から国民の皆様へ年金記録をもっと早くに確認してもらうべきだったと思う。
8418	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし	現在進めている年金加入期間照会の早期回答と、さらなる国民に対する呼びかけ(自分の記録がほんとに正等なものかの確認)が必要。今後は毎年定期便が発行されることになるが、毎回のことから無関心にならない方策・工夫が必要と考えます。	年金記録問題がクローズアップされるまでは、膨大な量の記録が持ち主不明となっている事実は知っていたが、古い時代の管理問題であり、重大な責任である意識はなく、一般的に取り上げられてから認識を改めたものです。	最初からその持ち主不明な記録の多さに呆然とするばかりでしたが、この問題の解決はひとりひとりの記録を正常化してゆくしか道がなく、対面、決済ともに相手の身になって対応することを常に意識しました。この問題の反省点は、古い時代の背景があるとはいえ、事務処理の粗雑な点とあまりにも長期に放置され過ぎたことが問題を大きくしたものと考えられます。
8419	地方庁	その他(社会保険事務局)	世間で知られている以上に特に存じません。	現在言われているように、検証困難な事例には一定の条件の元容認する以外ないと思料します。	私は昨年任期付職員として採用していただいた者ですが、問題の存在は数年前からマスコミを通して知っていました。ただ、具体的な内容と解決への道の困難さを知ったのは、実際に仕事を始めてからです。	まず、自分に与えられた業務を迅速、正確に処理することに努め、お客様からの問い合わせに対しては誠意を尽くし最大限努力をして応えました。又、個人的には周囲の人間、特に前職の仲間からこの問題について聞かれることもありましたが、社保は一体となって改善に努めていることを話したこともあります。現時点では、問題が顕在化している以上何としても解決しなければならないと思います。さらに、今後問題が起こらないようにすることが大切ですので、組織全体で共有すべき注意事項を常時注意喚起することが必要と思います。また、改善に成果を出した職場と職員を顕彰することもあって良いと思います。
8420	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	この間、問題になった以外は知らない。	もう少し準備に時間をかけて、一人ひとりに重複した通知が何回も行くようなことがないようにしていくことが大事と思う。	平成9年の基礎番号導入前後の準備と導入後のフォローが足りなかった。裁定請求時に記録の訂正が行われれば良しとした姿勢になっていたと思う。記録の訂正をお客様任せしてきた結果となった。 記録の管理が重要であり、信頼できる体制になっていなかったことが問題と思う。今後は信頼で	お客様に現状の記録を説明し、納得をいただくように努めてきた。 記録問題の解決を最重要課題と認識をしており、お客様一人ひとりに記録を確認していただけるようにすること。また、記録を一定期間ごとに確認できるような体制にできるようにしていきたい。
8421	地方庁	その他(社会保険事務所)				

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8422	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません	お客さまへひとつひとつの記録を確認していただくしかないと思います。	保険料を預かる側としてはあってはならない重要な問題と認識しています。 報道等で公になった19年6月頃に記録問題を知った。	これまでの年金制度の変遷をお客さまへ説明を行い、ひとつでも浮いた記録等がなくなるよう対応してきました。 反省点 ・古い記録がオンライン記録にのっていない ・紙台帳がない ・制度改正の節目での広報が周知できていない ・管理体制があまい ・処理後のチェック体制ができていない
8423	地方庁	その他(社会保険事務局)		人員確保。 可能であれば経験を有する人員の増加。 そのための研修や経験者の雇用等。 時間等が不足している状態であるとは思われますが、 最終的に一定の経験を有しないと難しい部分が遅延している 状態にあるように感じられます。	残念なことですが、全国民に該当する可能性がある問題と認識していました。 友人、知人等若い世代でも記録の統合がされていない方もおり、 いただく電話によりいかに多くの方の記録が未統合であったかを実感いたしました。	自身の身近な部分としましてできる限り協力していただき 記録の統合、通知への回答を案内いたしました。 電話についても、特に再裁定については全国規模ということもあり かなりの時間を要することをご説明させていただきましたが ご高齢の方等には納得いただくのが難しい部分がありました。 現時点では多くが改善されているかと思われますが、 反省点としましては、実際に執り行う段階になって判明した 規模の大きさや人員の必要性に対して人員数だけではなく 適切な内部配置等で遅れが生じた部分があったのではないかということです。 そのことによりお客様にご不便をおかけした可能性があかと思われます。
8424	地方庁	その他(社会保険事務局)	報道されている事意外は思い当たりません。	職員が同じ意識レベルで年金記録問題の重大性を認識しなければならないと思います	昔からずっと継続していかなくてはいけない記録の特殊性、又、制度の複雑性国民一人ひとりまでに広報できない事情等、普段の生活の中で年金に関心を高く持ってないと理解も難しいと思います。 はっきりとは思い出しませんが18年頃だと思います。	記録問題が出るまでは、納付記録が異なると申し出られた方には、当所の記録もなく、本人からの証拠を示していただかない限り訂正できない旨を丁寧に説明を行いました。 現時点の反省点は記録のおかしさを被保険者に指摘されることがありましたが、まさかそんなことになっているとは、組織の一人として恥ずかしい気持ちと申し訳ないと思っております。 今後も、記録問題に対して丁寧に対処していきます。
8425	地方庁	その他(社会保険事務所)	新聞やニュースで取り上げられている程度でしか、わかりません。	今現在、一般の方と同じような程度の認識しかないので、よくわかりません。まずは、一般の皆様がどのように問題をとらえ、どのようなかたちでの解決を望んでいるのか、知るところからはじ	年金問題を大きな問題として認識したのは、だいたい3年ほど前かと思います。国民皆様の、将来や、生活にかかわる問題だと思っています。	国民の皆様と、社会保険庁にかかわる職員の、認識、意識にずれがあったのではないでしょうか。まずは相手の話を聞き、相手の立場を考え、対応をしていくことが必要だと思います。
8426	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません。	特別便、定期便等によりさまざまなお知らせを送付した現在において、今後どのような方策を採ればよいかというのは思い浮かびません。	以前年金給付課に在籍していたとき、お客様が申し出た事業所の記録がWMからはなかなか検索できないことが何回かありました。この当時は経験年数も浅かったこともあり、お客様の記憶がまちがっている、あるいは厚生年金に加入していなかったのだろうと考えていました。 あれほど特定できない記録が多数あると知ったのは報道が出てからです。	WMを信頼しすぎていたと思います。WMの記録が間違っている、又は収録されていないことはないと考えていました。そのため、探し記録の確認をすることが少なかったと思います。 年金記録問題が表面化した以降、直接年金記録問題に携わることの少ない部署におりましたのであまり対応していないのですが、国民年金の特殊台帳とWMとの突合作業には参加しました。 このときは、WMの記録は「あてにならない」ということを念頭において作業を行いました。
8427	地方庁	社会保険事務所課長級以上	年金記録について、世間一般に知られていない問題は、把握していません。	職員一丸となって、お客様の年金記録の確認作業を、地道に確実に進めていくことが肝要であると考えております。確認作業のための、人員確保が第一と思います。	お客様一人ひとりにとって、大変重大な問題であると、認識しています。オンライン化の際に記録漏れが生じたケースもあったと思われますが、いつ頃知ったかは、覚えておりません。、	お客様の年金記録について、主に国民年金について、旧台帳の確認、市区町村への照会等の対応を行いました。 旧台帳の記載内容の確認、オンライン化に伴う、切り替え業務の対応に甘さがあったことが、反省点として挙げられると思われます。
8428	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8429	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	本人と思われる記録についてはできる限り早急に統合処理を進めていく	年金記録問題は社会保険に対する信頼をすべて失うような大きな問題と認識していました。特別便などが送付するということでこのような問題を知りました。	一日も早く本人に記録が結びつくように早急に処理を行うよう対応しました。 反省点は、実際に処理を行うにあたっての事務所での方向性がはっきりしないまま進められたため、書類が滞留し、窓口も混乱したと思います。 どういう流れでどう進めていくかをきっちりと決め、体制を整えてから対応したほうがもう少し混乱せずにすすめられたのではと思います。
8430	地方庁	その他(社会保険事務所)		特別便、定期便について回答をいただいたものに対して、迅速に調査、回答を行うこと。ご本人に結びつく記録が判明した場合は、早急に差額分の年金を支払えるように全力を尽くすしかないと考えています。	年金制度の信頼、根幹を揺るがす大変な問題だと認識しています。 年金記録問題の存在を知ったのは、報道等がなされた時期(平成19年5月ごろ)だったと思います。	お客様の応対をする際には、常にお詫びの気持ちを持って接するようにしていました。また、未統合記録については一人でも多くの方に統合ができるようにという気持ちを持って、調査を行いました。
8431	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	人海戦術で対応していく以外ないと考える。	このような問題があるのは知らなかった。新聞報道を見てから知った。	誠意ある対応をしていくこと。 内部にも、外部にも情報は今後も開示していくことが大切。
8432	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	別途専門組織の編成	職員として採用される直前 理解できませんでした。(加入者の単純な届出の不備と思っていました)	発生原因として、どのような事項があるのか確認すること、また、どのような手続きをしなければいけないのかを確認しました。 加入員、受給者、そして事業主の認識不足と周知活動の不足。また、省・局・事務所の連携不足監督部署の認識不足が大きいと思います。 また、組織として統一性、責任意識の方向性が誤っていると思います。
8433	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません	年金問題を解決するために、誠実に職務を遂行することが信頼回復につながると思う。	報道され始めてから。	歴史ある年金制度なので、時代にあわせて管理体制も進歩させなければならなかった。歳を重ねれば人の記憶も曖昧になることを考えず、受給申請時に整理するという先延ばしの考えに問題があったと思います。 せめて受給までには記録漏れがないように、聴き取りや調査を丁寧に行い、信頼回復にむけて丁寧なサービスに努めていきたいと思います。
8434	地方庁	その他(社会保険事務局)		記録調査の申出をいただいているお客様への早急な回答。 台帳とオンライン記録の照合、補正入力を早期に完了させるべき。 不完全なデータのままでは、照会があっても記録探しに時間がかかり、いつまでたっても解決しない。	「宙に浮いた記録」は年金給付課へ配置となった時に、こちらからの案内・確認で記録もれが判明するケースが多々あり、お客様自身が「忘れていた。年金はないと思っていた」との申出の多さに驚いた。 オンライン記録上に反映されていないもの、データ不備で名寄せ照会ではすぐにわからないもの等を整備しなければ記録問題の解決はできないと思った。	地道に台帳・オンライン記録の照合作業を正確・早急にすすめていくことが問題解決の近道と思う。 相談・問い合わせがあれば調べるという受け身姿勢に問題があった。 複数の事例が判明した時点で、情報を共有し、制度上の問題点・組織上の問題点として取り組むべきである。
8435	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	現時点での基礎年金番号の統合や再裁定の事務処理を早急に処理する。	年金相談センター在籍中。平成19年、夏頃より電話照会が大変多くなりました。テレビ、新聞等の報道で知りました。 社会保険庁の信頼をまったく失う大問題と認識しました。	年金相談員として、真摯な態度で回答、相談に対応に努めたい。 申請主義という対応でお客様の立場にたった事務処理や対応がされていなかったとおもわれる。
8436	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	必要な人数の配置。 すべての人にわかりやすい制度の構築。	特に問題と意識していなかった。 テレビや新聞で報道されて認識した。	急に周りがあわただしくなった。 準備期間がなく、次から次へと新しい文書が発送されるので、対応に追われ混乱した。もう少し準備期間を持って色々な記録を一括して照会していたら、もう少し混乱が少なくてすんだのではないかと思う。 準備をきちんとして現場に混乱がないような指示や人員配置をするべきだと思う。
8437	本庁	その他(本庁)				
8438	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		再裁定の処理の推進。	氏名索引等で本人の可能性のある記録があっても、本人からの申し出がなければ、調査自体もできないことから、最終的に年金の請求時に確認することと認識していた。	職歴確認については、本人から情報をもらって調査していたが、社会保険庁の情報を提供して確認する方法までは、確立していなかった。結果的にはもっと早く裁定請求時等に現在のように可能性のある記録を提供して本人の確認をとる法をとるべきであったと思う。
8439	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	一件対応による記録の突合と本人への情報提供と思います。	本庁と地方庁との業務の流れが一貫していなかったことだと思います。 問題認識は同時期です。	照会者への記録の回答を対応。
8440	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	特になし	平成19年の夏ごろから電話・来客が殺到し、通常業務にならなかった。当時は配属になったばかりで、もっとシステム化しているんだろう思っていたら、手作業で読み解く統合がこんなにあるのかと思い、国は早期の統合を謳っていたが、この記録の全統合は時間がかかるし難しいと感じた。	電話・来客・郵送便等の相談内容を確認する際に、常に記録漏れがあるかもしれないという認識の下、業務処理をするように心がけた。その結果、まったく年金請求に関係のない書類で漏れが見つかり記録統合をし、受給できたケースもある。反省点としては、トップが指針を決める際に、下部まで情報が行き届かないうちに広報されていたこと。その準備ができないままなだれ込むように対応を余儀なくされたので、お客様のほうが情報が早かったし、余計不信感を与えたのではないか。情報に振り回された感もあるので冷静な情報の周知が重要とも思える。
8441	地方庁	その他(社会保険事務所)			手番未登録分が存在し、基礎年金番号に登録されていない。 電算上の資格記録と年金給付原簿の給付記録の相違がみられる。 平成15年10月頃	手番記録が判明した分については、記録の統合を行い、本人宛に記録統合後の記録のお知らせを送付した。 反省点としては、基礎年金番号導入時に、現在のねんきん特別便のような記録のお知らせを送付し、周知を図るべきであったと思われる。
8442	地方庁	その他(社会保険事務所)			数年前に大々的に報道されるまで、オンラインの年金記録に誤りがあることは知らなかった。未統合の手番が多数存在することは認識していた。	未統合の手番については、判明した時点で統合し、それ以外は裁定請求時に確認すればよいという認識だった。しかし、現時点でみた場合、数十年前の勤め先を正確に覚えているとは限らない以上、積極的に被保険者、受給者に情報を提供し、手番の統合を優先的に行うべきだったと
8443	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	今実施している内容で良いと思います。	個人の記録が、複数の番号で管理されており、年金記録が1つの番号で確認できないという問題。 事務所勤務ではなかったため、知ったのは少し遅いかもしれませんが、事務所にいる職員のみでの対応が厳しくなり、事務所への支援が来た際に年金記録問題の詳細・重要性を知ったと思う。	窓口・電話等で対応したお客様については、年金のもれている記録をすべて確認し回答するよう心掛けました。 反省点としては、年金の記録に対する意識が薄かったこと、もっと早い段階でこの問題が重要だと気づかなかったことだと思います。被保険者の方も自身の年金について重要視していなかった部分も大きな部分であり、年金制度の重要さを周知していくことも必要だったように感じます。
8444	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	人員を増やし、早急に処理する。	テレビ報道により、認識し、大変な問題だと思った。	少しでも早く期間照会を回答しようと思いました。コンピュータ化になる以前の手管理時代の事務処理の仕方が反省点であったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、その問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8445	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に存じません。	年金記録問題への解決として、過去の記録については真摯に根気良く調査を進めること以外に解決はないと思います。 今後の年金制度への適用は、国民背番号制度などのように、生まれた時から国民全てに番号を与え、それに対して基礎年金番号や雇用保険番号などを対応させ、さらには税金の申告にも活用することで、国民全ての情報を包括的に管理すべきと考えております。	私は基礎年金番号が導入された数年後に採用されており、手帳番号の未統合が大きな問題という認識はもともとありませんでした。 ただし、基礎年金番号導入時、業務センターへの返信用はがきを出さない方が多かったとのことで、毎年、年金給付課で生年月日に応じて「期間照会」の事業を行っていたことは知識として知っていました。 採用された当時から、年金問題が大きく報道された平成19年まで「60歳の年金裁定時に補正する」という従来のスタンスが正しいと認識しておりました。	基礎年金番号に対して未統合の手帳番号があることは、以前から理解してました。 国民年金課に在籍当時は接客の中で、未統合の番号がありそうな場合、出来るだけ統合に結びつくように応対しておりました。 年金給付課に在籍の際も、空白の期間を発見した場合は、可能な限りお客様に注意を促し、記憶を辿ってもらうよう努めておりました。 すでに起きてしまった問題を遡って反省するならば、「なぜ一人の人物に複数の年金番号を付番してしまったのか？」に尽きます。制度ごとに国年手番、厚年手番程度ならまだしも、一人に人物にいくつもの厚年手番を付番するなどは、基礎年金番号導入後に採用を受けた私には理解しずらいところです。「その時代にはやむを得なかった」という意見もあるかと思いますが、それなら尚のこと、前述の国民背番号制度のような制度が導入されていなかったことが反省として挙げられます。
8446	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません。	もう、すでに動き出している方針に沿って、徹底的に進めていく。	これまで、期間調査等の業務経験がなかったので、年金記録問題が起こってはじめて、業務センターに埋もれている記録がある等の事実を知った。職員が知らなかった問題があったということ事態が問題であり、いつかこのような問題が起こりうると誰も思いつかなかったのかと思っている。	対応マニュアル等に沿って、出来る限り丁寧な対応を行ってきた。基礎年金番号が導入された前の記録は、当然ながら、2制度に加入を行っていた方、また、同一制度でも何度も新規に手番を払い出してきたという経緯に問題があった。今となってはであるが、厚生年金記録に住所管理を行っておれば、記録を特定するにあたり、もっとスムーズに行えたのではないかと思う。また、事業主等への手番を新規に払い出すことへの重要性の周知が必要であったと思う。(過去には、被保険者が手帳を提出しないと安易に新規番号を払い出していたように、聞いたことがあ
8447	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	未統合記録が存在することは初めから知っていましたが、問題が表面化するまであまり意識することはありませんでした。 問題とされて初めて事の重大さに気づき、少しでも早く、全件解決しなければいけないと思っています。	少しでも早く全ての未統合記録が解決するよう、最重要課題として認識し、最優先に取り組んでいます。 反省点として、以前は、記録を統合する時の基準が厳しすぎたと思います。また、加入者に対しても資格取得した際に、一人一人に加入記録や報酬額がわかるような通知を出していた方がよかったと思います。
8448	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上				
8449	地方庁	社会保険事務所課長級以上	無いと思います。		非常に重要な問題と思います。 平成5～6年頃	お客様の立場になって、判り易い説明を心がけて窓口対応を行いました。 時代背景や度重なる制度改正とそれらに対応する事務の完遂ができていなかったことを、職員全員が割る(情報の共有)体制になかった。 数値的な対応に追われ、お客様一人一人への対応がともすれば、ぞんざいになることもあったと思います。
8450	地方庁	その他(社会保険事務所)		厚生年金の被保険者記録で「0」表示になっている記号番号を表示して欲しい。 三庁の記録係へ依頼する事項に関し、回答までに時間を要しすぎる。	昭和61年頃と思いますが、オンラインによる個人記録の整備のときに、事務所によっては、整備期限があるため中途半端な内容で整備していたと聞きます。そのため、今後、中途半端な整備を受けた方がどのような姿になるか、そのとき不安でした。その当時、自分が勤務していた社保では、7～8人でメンバーを組み記録整備に御用納の日まで行った記憶があります。 昭和61～62年頃。	自分の事務所の記録整備で手一杯で他の事務所の状況を聞くだけでした。 各事務所に任せるのではなく、県で進捗状況を管理し、遅れている事務所や作業でわからない部分をバックアップする体制が必要だったと思う。結局、自分の勤務していた事務所だけ正常な状態に持っていっても、不整備の事務所からの被保険者の移動に対し、その都度、記録整備の対応をしなくてはならない記憶があります。
8451	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	短期的解決は職員数が少なくなっている中で、対応していく内に様々な問題が発生していき信頼回復よりも不信が大きくなったように思う。 長期的展望にたち、様々な問題を予測し準備してから対応すべきと思う。マンパワーを投やす。 記録問題に対応するメンバーを固定し、研修を徹底する。マニュアルを充実させる。電話センターの本数を増設する。	知ったのは問題を表面化してから。	事務所が全課体制で臨んだので、窓口、訪問調査、記録整備と対応していった。 反省点は、やはり短期に解決しようとした事と事前準備不足。現場に情報が錯綜し、混乱が混乱を招き、対応が困難になった。そして、より一層に不信が大きくなったと考える。
8452	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。		特に気にしていなかった。平成16～17年ごろだったと思います。	適正な事務処理. 法令に基づいて事務処理。個人情報の保護。
8453	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ございません。	プロジェクトチームを編成し一元的に対処していく。	過去のデータがあまりにも多く、整備されてないことに驚いた。(平成17年頃) 時間を要してでも、各個人への年金に繁栄しなければならないと思った。	①お客様ひとりひとりに、職歴等の確認し、迷子のデータ解消に努める。 ②・データ管理の不備とその対策が十分でなかった。 ・意識欠如と管理対策。
8454	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	定員を増員することです。 機械化による業務の効率化ばかりが目立っています。 たしかに、機械化の遅れが、年金記録問題を大きくさせた一因だったと考えています。 しかし、過去の記録を誰のものかきちんと調査することは、受給者や被保険者と対面で接していかなければならないことであり、昨今の社会保険庁改革の中でおろそかになっている点であると思います。	国としての信用問題であると認識しています。 この問題の存在を知ったのは、おととしの5月ごろです。	おととしから来訪者が急増し、窓口対応が大変忙しくなりましたが、誠意ある対応を心がけ、みなさんの不安が少しでも解消できるよう取り組みました。 この問題の反省点は、現場を軽視したことにあると思います。 全ての原因は社会保険事務所の職員の怠慢としてとらえ、政治的な要請に、本省庁も翻弄されたところが多数ありました。 新組織としてこれからも年金に関する業務を行っていく職員が、自信を持って仕事がしていけるような環境作りに、機構本部、厚生労働省も考えていただくようお願いします。
8455	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	全職員対応でという趣旨はわかるが、古い記録ということで年配の方が多く、どうしてもある程度高度な年金給付についての知識がないと、満足な対応ができない。給付の仕事を経験している者ならともかく、まったく経験がない者でも、自分の仕事がある中でそういう対応をしなくてはならないというは疑問に感じる。 年金記録は年金給付に直結するものとして、窓口や、電話対応の体制を整えてたほうがいいい	いつ頃知ったかははっきり覚えていません。	自分の知識の範囲内で、冷静に対応をしようと心がけ、早くはかそうとせずに、丁寧にしようとしていました。 問題点は、(7)の回答のとおりです。
8456	地方庁	その他(社会保険事務所)	オンライン移行時の入力誤り以外に、紙台帳の記録も書き写す時点で表記誤りがあること。	オンライン上の記録とオンライン以前の紙台帳の記録をすべて照合させるしかないと思います。そのためには、多くのマンパワーが必要になると思います。	国民年金事務担当時(10年ほど前)、オンライン上記録と紙台帳記録・市町村紙台帳記録が一致しておらず、納付記録追加を入力しました。オンライン移行時の確認・照合ミスは他にもある、氷山の一角だと感じました。そして、現在に至るまで、やはりそれは現実のものとなり、確認・照合ミスのほか、紙台帳の記載時点でも誤りがあり、何を信じたらいいのか不安になったこともありましたが、第3者委員会の設置により、正しいと思われる記録に復活してもらえてよかったと思いました。しかし、第3者委員会の申し立てでも、正しいと思われる記録が却下になっている方があれば、救済しなければならないと思います。	記録が誤っていたのは、確認・照合ミスが大半だと思います。人間が手作業で行なうことなので、完璧にとはいかなかったのでしょうが、今後も二重三重のチェックは怠らないようにしようと思っています。そして、少しでも早く、すべての方の記録が「正常・間違いなし」となるように記録整備をし、選及年金の支払いがスムーズに行なえるよう、書類の整備・進達を行なっていこうと思います。
8457	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
8458	地方庁	その他(社会保険事務局)				
8459	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8460	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	特にありません。	届出により適正に処理していましたので、問題はないと思っていました。 マスコミに取り上げられるようになった時に知りました。	これからも、事務を適正に処理しようと思っています。 制度についても、もっと広く周知されるとよいと思います。
8461	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	記録調査は専門分野なので調査に精通したOBの固定した活用。	最終的には年金請求時に職歴確認を行うので、特に問題視していなかったが 過去の整備の不十分さを今回の問題で痛感しました。いつ頃かについては、そう当前なので記憶にありません。	・来所されたお客様に対して誠意を示して、懇切丁寧な対応を心がけた。 ・当時の問題認識が足りなかったと思います。
8462	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	再度、台帳やマイクロ記録、カセット記録のコンピュータへの登録。 基礎年金番号ではなく、住基番号への統合。 不要データの削除。	1基礎年金番号導入時の統合もれ。平成10年頃 2紙媒体から磁気媒体への登録誤りや漏れ。平成18年から平成19年頃 3年金手帳の重複払出し。入社時	1被保険者との接触時や資格関係の届出時に手番の確認・統合 2期間照会業務 反省・・・それまでは、オンラインの記録は正しいと思っていたこと 3被保険者との接触時や資格関係の届出時に手番の確認・統合
8463	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	丁寧・確実・迅速に1件、1件解決していくしかないと思う。一朝一夕には解決できないと思う。	年金記録問題を意識することは特段なかった。その問題を意識するようになったのは、新聞紙上で取り上げられるようになってからである。	年金記録問題はお客様はもとより、社会保険庁の根幹にかかわるものとして、早く認識して対応すべきであったと思う。早ければ早いほど解決にかかる時間を短縮できていたと思う。
8464	地方庁	その他(社会保険事務所)	事業所の認識不足や届出誤り、事業所担当者まかせになってしまう被保険者の認識不足も要因になっていること。	手番のままの持ち主の判明を急ぐ為、連絡先の把握に努める。	特別便が発行されて以降の窓口対応において、統合されていない番号が多いこと、お客様自身の認識も全くと言っていいほど無いことに驚かされた。番号が複数ある場合でも、年金請求手続き時に確認をして統合すれば良いと指導されていたのでそう認識していた。	記録の確認と聞き取りと氏名検索を慎重に行い対応してきた。 年金制度が複雑な事や、基礎年金番号導入時の周知不足がある。
8465	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	なし	採用された以降、資格照会事務の担当経験がなく、この問題が大きくなるまで、オンライン上に記録がないものの存在について、明確な認識はなかった。職場で、この問題に関して周り(先輩など)からも教えてもらう機会もなかった。 漠然とは、氏名の入力されていない記録についてあることは分かっていたが、時期は不明確である。	長期にわたる年金制度においては、記録管理は不可欠なものであるが、長期的視点での年金記録の管理が欠けていたことにより、過去の年金記録の確認が難しいものとなってしまった。 もっと早く、少なくとも基礎年金番号導入時、できれば昭和61年前後のオンライン導入時に適切な対応を図るべきだった。
8466	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	早く旧台帳を全て調査し、今までの方法で一つ一つ丁寧に作業していく事がいいと思われます。	本来、本人の記録として受給できたものが、受給できていない点については年金制度の根幹を問われる問題だと認識していました。約8年前ぐらいにそのような問題を知ったと思います。	氏名索引を行い、本人の記録の漏れがないように心がけていました。反省点としては、生年月日の登録が四捨五入されていることがわからなかったので、各事務所に旧台帳の照会を常にしておけばよかったと思っています。
8467	本庁	その他(本庁)	ありません。			

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8468	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	現在取り組みを行っている、「ねんきん定期便」をお客様全てに確実にご確認いただき、引き続き開庁時間の延長や、社会保険労務士、各市町村等にご協力いただく等、地道な積み重ねが必要と考えます。	老後の生活に直結する重大な問題であると認識しています。 基礎年金番号の導入以降、年金記録の統合処理を確実に行って(疑重複確認調査等)いたとの認識で業務に携わっていたので、2007年になってから、国民の皆様に多大なご迷惑・ご心配をかけてしまっている問題だと知りえました。	事務所において窓口等で対応させていただいた際には、お客様の立場に立って対応しようと努めました。 反省点は、届出主義(疑重複については調査を行なってきましたが‥。)や年金請求時に解消できる(記録の統合)といった、お客様任せな部分が多くあり制度の周知・徹底が不十分だったことと考えます。
8469	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	記録問題を真摯に受け止め、お客様の相談を充分聞き取り、1件でも解決できるように対応していく。また、本庁には、引き続きオンライン上での記録と都合と対象者への通知、再裁定の早期処理をお願いしたい。	採用後10年経った頃、年金記録関係の仕事をする機会があり先輩に旧台帳の存在を知らされました。	現在のようにオンライン記録が整備されてませんでしたが、その時点で手作業であっても、本庁地方庁が協力して記録整備に向け対応するべきだったと考えます。
8470	地方庁	その他(社会保険事務局)			年金問題を知ったのは相談員として入所する(平成19年8月)少し前頃でした。自分自身年金については全く知識が無く、お給料から強制的に引かれるもの、将来はどうせもらえないもの、と考えていたので、特に自分には関係の無い問題だと思っていました。	自分自身(8)のような考えだったし、世間では一方的に「社会保険庁が悪い」と言ったムードでしたが、実際中に入ってみると、自分のように無関心すぎることにも責任があると感じました。20年以上前に社会人になった時にも、年金など社会保険についての詳しい説明は無かったと思いますが、企業側ももっときちんと説明する場所を設けるべきだと感じました。また、民間の人間側の視点で言えば、公共の、例えば市区町村の広報などに載っている給付金などの説明の文章があまりにわかりずらく、理解できない部分が多い気がします。年金を支払っている全ての人が関心を示し、自分の問題として意識できるような情報があれば、と感じました。
8471	地方庁	地方社会保険事務局課長級以上	特にありません	特にありません	採用された当初から、年金記録については、取得、喪失、月変、算定等を入力することにより、コンピュータ上に記録され、適正に管理されているものと認識していた。 また、複数の年金番号を保有している者も多くいることは認識していたが、重複取消処理をすることにより問題ないと認識していた。 したがって、5000万件もの未統合記録が存在することを知ったのは、19年に記録問題が発覚したときである。	制度発足当時の旧台帳等の記録を、コンピュータ上に登録、統合等の作業において、年金記録の重要性を認識し、十分な人員、時間、を確保し確実に行うことが必要であったと思う。
8472	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			基礎年金番号導入時に手版統合の徹底が無かったことが、今回の問題をますます大きな問題にしてしまったと思われる。 被保険者の方が来所されたとき、手帳の統合依頼が度々あった時。	その時点では、申し出られた範囲でしか対応できないと考えていたし、年金請求時に全て片がつくため庁としても積極的に動いていなかったと思い消極的な考えであったことが今日の問題に発展したと思う。
8473	本庁	その他(本庁)			被保険者、受給者の生活に多大なる影響を与えかねない、大きな問題だと思われる。窓口で不安や怒りの声を聞いてきただけに実感がより強くあります。	まずは不安を取り除くこと、丁寧に説明のうえ理解をしていただくことを心がけていました。
8474	地方庁	その他(社会保険事務所)	宙に浮いた年金記録について ・死亡者と本人に記憶がない方に関しては解決は不可能。 ・手番期間が判明し、再裁定をしたうえで年金額が減額となる方の対応に非常に苦慮する。 ・再裁定、時効特例分の支払いに時間がかかるので、電話、窓口での苦情が多い。 といった問題が多数ある。	ねんきん特別便について今、全員に送付する必要があったのか？ まずは、受給者・年金請求者のみにターゲットを絞るべきではないかと思う。 この問題の解決を国民の皆様にお約束しているのに、職員数減の体制のままでは早期解決は皆無だと思う。 職員の業務量に余裕をもたせること(相当な職員数の確保)、業務の効率化を図っていくことが重要だと思う。 業務効率化の一つとして、最裁定の用紙、127号、127-3号、205・940処理票を記入する手間・紙代が無駄であるので、一枚に集約した方が良いのではないかと思う。		
8475	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	ありません。		昨年まで外部から見ていた部分と実際、社会保険庁に入り見聞きし、 国民の関心、怒りや憤りの大きさを実感。	一度レッテルをはられてしまった、問題で信用を回復するためには、今まで 以上の自覚をもって真摯に取組む事が必要。 仕組み優先の業務遂行から、お客様目線で全ての業務に取組む。いわゆる サービス業の原点を見つめ続ける事が重要。
8476	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。	お客様1人1人がこの問題の向こうで 解決を心待ちにしておられることを認識した上で 1件1件を大事に確実に処理していくこと。	お客様がご負担された保険料の納付記録が ご本人の記録に結びつかずにいるというのは 大変心苦しく感じ、大変重要な問題だと認識しました。 存在を知ったのは、記録問題が公になったときに 知りました。	お客様の気持ちを考え、1件1件真摯に 対応することが大切だと感じました。 反省点としては、記録等の管理をしっかりとし、 2度とこのような問題が 起きないように心がけをすること。
8477	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	制度に精通した者が記録問題の対応のみに専念できる環境づくり	年金を請求するときに記録統合すれば特に問題はないと思っていた 記録は管理してあるので消えたとは思っていなかった	年金手帳を複数持っているとの照会には早く統合するよう指示する 基礎年金番号通知を発送した時、他手番の照会に対しての回答をもっと促すべきだった
8478	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		未統合手番が多数存在していたり、紙台帳記録がオンライン記録に誤って登録されていることについては、平成15年頃に年金給付課に配属されている時に知りました。 しかし、記録の様々な問題を本格的に認識したのは、年金記録問題が公表され大きく取り上げられた頃です。 年金記録問題は、被保険者、受給者の方々が、知らないうちに不利益をこうむる可能性のある極めて重要な問題であると認識しております。	現在のように記録問題が公になり、対応策が講じられる前は、お客様に記録確認する時に会社名を教えてはいけない等の制約がある中で、期間調査や裁定請求で窓口に来訪された方の応対の際には、旧姓も含めて氏名、生年月日検索をしっかり行い、ご本人の可能性の高い記録については、出来る限り確認して記録に結びつけるように努めました。 現在は、ねんきん特別便、定期便等の回答処理の際に、申し出された以外のご本人の可能性が高い記録について、会社名等の一定の情報を提供し、電話での聞き取り、お手紙の同封を行い、少しでもお客様の不利益を解消できるように努めております。 反省点としては、記録問題を公表し、対策を講じることが遅かったことではないかと思われます。
8479	地方庁	社会保険事務所長	承知していない。	設問が、世間一般に知られている年金問題解決の方策として回答します。 現在実施手いる対応や、今後予定されている対応以外に思いつかない。	認識 社会保険庁(地方庁を含む)の記録管理がずさんであった事は事実なので、組織として国民の皆様にしっかりとした謝罪が必要で、当然ながら全力を挙げて記録の整備にまい進する必要がある。 ただし、地方庁にいる私にとっては、これほど多数の年金記録が迷子になっているとはゆめゆめ思わなかった。 問題認識の時期 記録管理の方法から、一部に現在発生しているような問題があるとの認識は、昭和の終わりころと思います。 旧台帳の管理やコンピュータへの切り替えの内容をよく承知していなかったので、これほど多い件数が存在したとは思いませんでしたし、年金請求時に記録の整備等ができればほぼ解決するものだと認識していました。	対応しようとした事 前述したとおり、国民の皆様へのお詫びをしっかり行うことと、組織を挙げて記録整備をしっかり行うことが必要と思いました。 その中で、個人として全力で記録整備等を頑張ることと思います。 問題についての反省点 国民の財産である年金記録をしっかり管理出来なかった訳ですから、反省点も多いですが、組織として記録管理の甘さがあると思います。 特に、古い記録のコンピュータへの切り替え関係では、この記録問題が発生することは予見ができたことだと思われます。 また、年金業務に携わる職員の業務に対するモラル意識の薄さもこの問題にはあったと思われます。その一端に労働組合の過度な取組も影響があると思います。 私個人としても、同様な反省があります。
8480	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	年金特別便・年金定期便における被保険者の確認について、回答を得られていない被保険者、受給者への確認を行うための戸別訪問の実施等を行い国民皆様の記録の確認を行う。	単なる事務処理誤りによる問題だけでなく、記録の改ざん等が行われたことにとってはあってはならないことで、非常に残念なことだと思います。受給者の皆様には本来支給される額より少ない額が支給されており、また再裁定を行うにも長い時間が掛かっており多大な迷惑をかけた重大な問題だと思っています。 問題を知ったのは、記録問題が公に公表されてからです。	年金記録の確認をされるために来所された方々には迅速な対応を行い、業務センター返戻分に関しても同様に、電話等にて迅速に確認を行った。 反省点としては、特別便による年金記録の確認のために、事務所が大変混雑し、長い時間、来所された方を待たせたり、通常の業務(国民年金の納付督励等)に支障が出てしまったこと。
8481	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	特別便、定期便等の調査の回答を、できるだけ早くしていかなければならないと思う。	意識するようになったのは、平成18年頃からかと思います。年金制度の信頼にかかわる問題だと認識し、早期に解決して信頼を回復していかなければと思いました。	お客様の申し出される内容をよく聞いて、少しでも早く問題解決につながるよう対応しようとしました。 反省点は、制度の周知がされていなかった、加入者に加入している意識がなかった、発足時から年金番号を一人一つとするべきだった、制度が複雑などが
8482	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	事務センター等へ集約し、集中して最優先に行うべき。	報道等がされた平成19年頃知った。 最も重要な問題。	全所体制での対応の中、優先的に対応を行った。 年金制度についての周知不足。一人に対しての複数手番の払い出し等。
8483	地方庁	その他(社会保険事務所)		1件ずつ地道に人数をかけてやっていくしかないと考えています。	最重要課題だと認識しています。 問題の存在は新聞報道で知りました。	窓口等で1人1人に時間をかけても何度も記録漏れがないか確認し、旧姓も必ず確認して氏名索引をして対応しています。 今までの積み重ねでこのような問題になったと考えていますので、法令順守で誠実に対応していこうと思っています。
8484	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	地道に仕事をするしかない。	選挙等の際の与党・野党の攻防においてのマスコミ報道で認識	政治的要素も垣間見えるので与えられた仕事を着実にするしかない。
8485	本庁	その他(本庁)	なし	未期症状だ	知らん	他人に聞くな自分で考える知るわけないだろ
8486	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	名古屋市で現在おこなっている方法は非常に有効だと思います。直近の住所情報を保有しているのは、やはり市区町村ですから。名古屋市は無償で年金記録問題の解決にむけ動いていますが、今後は有償ででも全国各市区町村にお願いをして、解決を図る方法が有効と考えます。	基礎年金番号が導入された平成9年にこの年金記録問題は認識していた。それまで国民年金・厚生年金それぞれ別の年金番号で管理をしており、基礎年金番号導入によって回答書の提出割合が低かったと記憶しています。当然回答書を提出いただけなければその方の年金記録の統合はできません。年金請求時に確認はするのでしょうが、昔の記憶がないということも十分考えられることでした。	私は、業務課(厚生年金適用関係)に配属していたため、疑重複となっている年金番号について本人氏名・生年月日・住所・勤務先を確認し基礎年金番号に統合するよう対応しました。ただ、この方法は1件1件、来客されたお客様にのみ有効な手段です。やはり国、社会保険庁できちんと後追い調査をきちんと行うべきだと、提言できなかった(提言していたかもしれませんが)ことが反省すべき点だと思います。また、紙台帳からオンラインでの記録管理へと切り替わったときに紙台帳の年記録をすべてオンラインでの管理へとすべきだったと思います。
8487	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	未統合の年金記録を1件1件地道に確実に照合・統合していく方法しかないと思います。	未統合の年金記録がオンライン上がこれほど多く存在しているとは思いませんでした。いわゆる「問題」そのものと認識・存在することを知ったのは、平成19年5月当時です。	被保険者・受給者一人一人の未統合の年金記録を確実に統合していこうと心がけ対応しました。この問題は制度によって異なる手帳記号番号が払い出されたことが原因であり反省点だと
8488	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に思いつきません。	地道にコツコツ確認作業を進めていくしかないと思います。	諸先輩からそういうものだと教えてもらいましたので、強く思うようになったのは、社会的に問題となってからだと思います。	できるだけ、コツコツ確認作業に参加しています。ただどうしても時間的な制約があり、(たとえばいつまでにであったり、自分自身の仕事の締め切りであったり) 難しいなあと感じます。再確認が必要な確認作業では意味がありませんから。 いつまでにも大切ですが、きちんとがもっと大切なのだと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8489	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	限られた人員での処理は時間を要しますので、人員増をし、処理スピードを上げることが必要と思われます。	社会保険事務所に勤務するようになりすぐ、基礎年金番号で管理されていない記録(手帳番号)があることを知りました。基礎年金番号化された際に統合されていない番号があることについて、特殊なことであるという認識はなく、年金請求時に全ての記録を確認することになっているため、記録漏れは防げるものだという認識を持っていました。 しかし、単純に手帳番号が未統合だというだけではなく、紙台帳の情報が機械化された際に正確に登録されていないものなど、WMに登録されていない記録があるという問題は、記録問題が判明してから認識するようになりました。	年金請求時に記録漏れ等がないかの確認を行っていますが、以前は事業所名を伝えることが出来ず、おそらく本人の記録ではないかと思われても伝えられなかったこともあります。現在は事業所名を伝えることが出来ますが、それでも、ご本人が記憶されていないといった場合もあります。こういった場合は、非常に対応に苦慮します。基礎年金番号化された現在では、こういった問題も起こりにくいとは考えますが、適用事業所、本人からの聞き取りを徹底していなかった点がこういった問題を起こしたと思われます。
8490	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	年金記録問題は様々なケースがあるため、一概にどうすれば良いという答えは存在しないとは思うが、まずは申し立てに関する調査を行い、資料(証拠)がない場合は第三者が判断するという今の手法をとるべきだと思う。 一律救済は、悪意を持った申立者をどうすべきかという問題を解決できない限りは無理だと思	受動的に自身の記録を確認する方法がなかった(機会が少なかった)こと。 届出主義と度重なる制度改正。	お客様との個別対応の際に、いかにわかりやすく正確に説明できるかを心掛けていたが、過去から現在に至るまでの各制度に関する正確な知識を持ち合わせていなかったため、スムーズに相談をこなせないことがあった。 また、過去の制度に関する資料が極端に少ないことに苦労した。
8491	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません	官民、一体となって国民の皆様の視点に立って年金問題の解決に向けて取り組むべきだと思います。	私が知ったのは、新聞・テレビ等のマスコミからの報道により、知りました。また、年金記録問題は、国民の皆様方の生活に直面する非常に重要な問題であると認識しています。	私は、当時、福岡県社会保険事務局保険課に勤務しており、名寄せ作業に従事しました。その後、お客様に対する特別便の対応のため、県内の社会保険事務所に業務支援をしました。 私は、この問題につきましては、社会保険庁(本庁及び地方庁)及び労働組合が国民の皆様の視点にたって仕事をしていなかったのではないのかと反省しております。絶対、お客様第一主義を考えて行動すべきです。
8492	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。(すべてが明らかにされた。白日の下にさらされた。むしろ、お客様から同情されることすらある。)	信頼を回復するために、一所懸命努力する。	組織全体の風土。12年前に採用されたときに、すぐに気がついた。	ぬるま湯になれきった職員の意識を改善することは、非常に難しいと感じた。 国民投票で年金制度について、財政面、資格面等の多方面からの意思を問い、思い切った制度改革が必要であると感じる。 年金そのものの是非すら問う必要があるだろう。現在の受給者、および10数年以内の受給者はともかく、それ以降の受給者には脱得力がもはやなく、存在意義があるのか疑問に感じるときがある。
8493	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	現在の対策を続けるしかない。 しかし、急ぎすぎるあまり、対策、対応がおかしなものになっている。	平成9年の基礎年金番号導入時に、番号統合のための回答を提出しなかった方が多く、未統合の手番が多く残ったことが問題と認識していた。 このような根深い問題の存在を知ったのは報道されてから。	問題発覚時は事務局に在籍していましたが、来客対応や、事務所への連絡、指示の際には、法令順守を基本に、被保険者の方に正しい金額で年金を受けていただくことを考え、対応しました。 このような根深い問題は地方では認識できないため(自分も認識していなかった)、中央なりに全
8494	地方庁	社会保険事務所課長級以上	ありません	5000万件の未統合記録の解決については市区町村の協力が不可欠です。住基ネットを絡め戸籍主管課との連絡を図りながら個人の特定を図り解決できないかと考えます。	平成9年に基礎年金番号が導入された際、オンライン上の他手番については、年金の裁定時点や相談の時点で判明できるので、早急に統合しなければならないという認識はありませんでした。ただ、5000万件は報道がされて初めて知りました。	(8)にあるように当時の認識は今になって考えればお客様の立場を無視した対応であり、基礎番導入時点、もしくはそれ以前から手帳の重複保持者に対し様々な広報を行っていれば今回のような大々的な件数は発生しなかったものと思われます。
8495	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		この問題は、組織体制が原因で起こったものと思います。また、年金制度発足時点で一生涯一つの年金番号を附せなかったことも今となっては問題であったのではないかと思います。 基礎年金番号導入時に、手番として残るものも出てくるのではないかとの懸念 がありましたが、具体的な件数を知ったのは今回の問題が起こった時でした。	一件一件丁寧・慎重に処理していくしかないと考えました。 法律改正時や新たな事務処理時には、十分なチェック体制が必要であったのではないかと思われます。
8496	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません		育休中ニュースで	当時の処理時点で、名前、生年月日等を確実に確認せずに入力したこと。 機械化されていなかった時代のものに関しては、番号を何本も持っていることは、本人にも問題があると考える。窓口で、番号をさがす場合は幅をもたせ検索するようにしている。
8497	地方庁	その他(社会保険事務所)	資格取得時から、標準報酬が低い年金記録(平成時代)。	地道に一件ずつ確認していくこと。時間はかかるが正確で漏れのないやり方だと思う。	年金記録問題が存在することがわかった時期は、国会で5000万件の記録の持ち主が判明していないことが議論されたとき。 社会保険の歴史の中で、その時代に沿った方法で年金記録は残されていった。機械化になり、処理能力が大幅に向上したにもかかわらず、なぜ記録問題について積極的に取り組まなかったのかが、若い世代からみると甚だ疑問。ただ、日々の業務に追われている中で、人員が創けないことからこの問題が置き去りにされてしまったともいえる。	私が対応できることは、特別便や定期便で提出のあったものを正しく登録していくこと。わからなければ、本人に確認をすること。今のスキルだとこれくらいしかできない。 報道では20年くらい前にもこのような問題があるとわかっていたという。なぜ、記録問題があることをわかっていたのに、社会保険庁として自主的に取り組むことができていなかったのか。これは社会保険庁だけの問題なのかという点も反省点。
8498	地方庁	その他(社会保険事務所)				みんなでがんばりましょう
8499	本庁	本庁課長補佐・係長・主査級以上	既に問題となる点は、出尽くしているのではないかと考えています。	突合作業を確実に行う以外に方法はないと考えます。	記録照会などに時間がかかると考えていましたが、年金の裁定時の審査段階で、解決できるものと考えていました。	お客様の記憶が新しい適用段階で、複数の手帳番号を払い出さないなど、一人の者の記録がばらばらにならないよう事務処理を行っていた。 過去の記録整備について、予算、人員の制約のなかで可能な限り行っていたと思っていますが、制約に妥協することなく徹底して行うべきではなかったと考えています。
8500	地方庁	社会保険事務所課長級以上	現時点で、特に思い当たらない	まずは現在受け付けている記録照会申出への回答、年金の再裁定について庁全体で取り組んでいるとおり、できるだけ速やかな処理に努める。 その他として、残っている国民年金記録などで台帳に住所記録がある場合は、市町村への住民票記録などの照会、協力依頼などにより本人を特定するなどできないか。	年金加入手続き、年金請求の際に、人によっては加入(事業所がかわる度)の都度年金番号を新規にとる方も多く、同姓同名・同一生年月日の年金番号が多数あり、中には珍しい氏名でも会社名が思い出せずに記録を統合できないこともあり、結果として残ってしまった記録があったのではないか。 また、平成9年1月までは国民年金、厚生年金などの記録はそれぞれで管理され、基礎年金番号に統合の手続きをされていない記録は、「宙に浮いた記録」ではなく「統合されていない記録」として多いのではないかと思うことはあったが、年金受給者年齢の方でこれほど多くの記録が	やはり、該当者と思われる方からの照会については、事業所名、住所地などをできるだけ詳しく聞き取りし、まずは真摯に対応することに心がけました。 年金記録問題に対する反省点としては、①厚生年金記録でオンラインに登録されていない記録があったこと②生年月日が違って記録されていたこと③過去の年金記録の統合にあたっては「必ず本人、代理の方などが記憶している会社名、期間と一致しなければ統合できない」など、誤った統合を慎重しすぎて親切さに欠けていたのではないか④もっと早い段階で社会保険庁として問題提起し、早い段階から日常業務として真摯に取り組むべき問題であったのではないか。
8501	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	これ以上は分からない	以前から、老齢請求の時に確認すればよいといった考え方には疑念は持っていた	以前から、窓口等で2冊以上の手帳をお持ちの方や、旧姓の手番が未統合の場合は基礎番に統合をしてあげたことがあった。
8502	地方庁	その他(社会保険事務所)		人員を増員し、システムの改善を行い、処理のスピードアップをはかること。	加入者・受給者が行政任せにするのではなく、各個人が簡単に年金記録を把握・管理できるシステム、分りやすい制度である必要がある。	記録照会に対して、分りやすく、丁寧な説明を心がけてきました。
8503	地方庁	その他(社会保険事務局)	分かりません。	市区町村等の自治体や、社労士会等と連携して、より多くの方に、正しい制度を理解をしてもらうようにする。	制度が分からないと、記録統合の手続きが遅れたり、できなかったりして、不利益になるもの。 窓口等で年金記録統合などの業務を担当してから。(平成15・16年前後)	届出のあったものや、業務をする際に判明した記録については、速やかに対処するようにしていた。
8504	地方庁	その他(社会保険事務局)	消えた年金、宙に浮いた年金と、騒ぎだてていますが、年金番号が制度ごとに 設定されていた時代のことなので、統合すれば問題ありません。統合に際しては、きちんと納められていれば、旧姓、旧住所、会社名等から探し出し可能です。不安を煽らないマスコミ報道をお願いしたいです。	WMによる検索の充実、古い記録は、カセット保存されているので、照会をかけなければ開きません。できる限りの情報のオンライン化が必要。対応できる人手の確保もお願いしたいです。	年金番号は、複数持っているのが当たり前だったので、年金受給の際に記録確認するものだと教えられました。若かったので、何の疑問も持ちませんでしたが、人間、年をとると記憶が薄れるのだということに気がつきませんでした。 江角マキコさん事件から、皆さんの年金に対する関心が高まり、その頃から、客観的に見られるようになり、問題意識を持ちました。	特別便、定期便の対応は、資格照会係りを経験しているので、普段どおり、きちんと対応しました。 厚生年金保険料の徴収に関しては、社会保険事務所と事業主間のやり取りなので、なかなか、被保険者本人には分かりずらいところがあります。被保険者から保険料を徴収しても、滞納する事業主もいます。国民年金のように、納付記録が直結した被保険者記録が出せれば安心だし、
8505	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上		十分な要員を確保し、被保険者の協力を得ながら進めていくしかない。	以前に厚生年金保険加入期間の調査を担当していたとき、収録記録のフリガナ登録がひどかったため、そのときに問題であることを意識した。	一職員としては、丁寧な調査を意識していくしかなかった。
8506	地方庁	その他(社会保険事務局)				
8507	地方庁	その他(社会保険事務所)	届け出た内容が、資格記録に反映されていない事案に事案については、すでに承知されていることしか思い当たりません。年金記録問題となる案件か不明ですが、本来、届出すれば承認される国民年金の法定免除のうち、生活保護受給者が国年未加入(未不番)のために処理できず、結果、年金受給に結びついていないケースがあるのかもしれないと思います。	皆様に記録確認を求めていくほか、市区町村のみならず、事業所(事業主)にも、年金記録問題解決につながるような資料がないか、あった場合は提供をお願いするよう呼びかけることも必要かと思います。	資格記録がもれている場合は、年金手帳番号等の重複所持のケースがほとんどと思っていました。報酬記録に関する問題については、この問題が出てきたことで知りました。	お客様には、自身の記録確認をお願いしました。資格記録漏れは、ほかに手帳番号があることが多いため、いろいろなケースを想定し、WMから検索し判明に努めました。 現時点の問題点は、お客様が気軽に自身の年金記録確認できる環境にないことだと思います。
8508	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	少なくとも、照会の来ているものについては早急に回答し、第三者委員会へのステップに移していくことが必要と思う。 また、どこまで終了したら「解決」なのかを方針化すべきか。 現実的に「全て」の解決は困難と考える。	年金請求時の職歴確認等で解消されるものと理解。 「年金記録問題」として認識したのは報道があったころ。当然、業務をしていればそのようなことが存在していることは認識していたが、少なくても、手番保有者が全員年金請求し終わればほとんど解消されるものと考えていた。	年金請求時のとき以外でも、相談対応の際には、他手番の確認をするようにしていたが、あくまでも相談に来た人だけへの対応であり、圧倒的多くの相談に来ない人への対応がおろそかであったことが反省点。 裁定請求時に解消されるとしても、それでもなお最後に残る記録への対応は、確かに早い段階で進めなければ、本人が死亡するなどの問題がある。
8509	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じません。	課所を越えた一丸となった体制をもって事にあたるしかないと思います。	年金制度の根本を揺るがすような大問題。16～17年前。	上司の命令は勿論、自主的に事にあたっていると思います。
8510	地方庁	その他(社会保険事務所)		1件ずつ、確実に解決していくほかないと思います。職員全員が同じ目的意識を共有して、取り組むべきだと思います。	マスコミ等で報道されるまでこのような問題があるとは思いませんでした。届出は被保険者本人が行うべきもの、という甘い考えがあったのかもしれません。	とにかく、1件ずつ地道に解決しようと集中しました。反省点としては、被保険者の届出に頼っていた点、ずさんと言われても仕方のない記録管理に問題があったと思います。
8511	地方庁	その他(社会保険事務局)		現在検討されている救済案が実施されるようになれば問題解決に向けてかなりスピードが早まると思われますが、実際に救済案が実施になるまでは一件ずつ真摯に取り組む以外ないと思います。 年金記録問題は通常業務と合わせて全職員が一丸となって取り組んでいかなければならない問題であると考えます。	最初の配属先である国民年金課の窓口対応において、複数の年金手帳を持ってきたお客様がいらっしゃった時に初めてこの問題を認識しました。 その後、業務を続けるにあたりその件数の多さを徐々に理解することにより、この問題の深刻さを認識しました。	窓口、電話での対応において、複数の年金手帳を持っているかどうかの質問をお客様に積極的に働きかけ、一件で統合もれを減らすべく業務に取り組んできました。 現時点で考えられる反省点としては、基礎年金番号導入時に発送した記録統合の案内の回答がなかったお客様に対し、さらなる働きかけをしておくべきであったのではないかという点が考えれると思います。
8512	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。		基礎年金番号に登録されていない記録があることは知っていたが、それがどれくらいあるかまでは知らなかった。	窓口のお客様に対しては解りやすく丁寧な対応を心がけた。制度ごとに番号がそれぞれ存在したことは、この問題の原因の一つだと思う。一人に一つの番号で記録を管理すべきだと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8513	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	ありません。	年金記録問題については、以前の記録管理にも問題があったと思いますが、制度ごとに年金手帳番号を付番していたことや、国民一人一人のそれまでの年金への無関心さもあったのだと思います。 このように膨大な宙に浮いた記録があったことは、世間に公にされるまで知りませんでした。	宙に浮いた記録が一件でもなくなるよう、お客様の記録が一件でも多く見つかるよう、お客様の立場になって対応しました。 この問題の反省点については、 ・制度ごとに違った年金手帳番号 ・記録管理のいい加減さ ・国民一人一人が年金制度へ無関心だったこと (年金制度そのものが魅力がない) ・基礎年金番号導入時の対応 ・地方職員の地方事務官制度という中途半端な位置づけ ・自治労等労働組合による仕事への影響 ・年金裁定時の記録確認の不徹底 以前(平成3年頃)年金給付課に在籍しいた時は、裁定請求書が提出された時点で氏名索引を行い、同姓同名等の記録があった場合には、ご本人様へ確認のうえ裁定請求を行っていたと記憶しております。 以上があげられると思います。
8514	地方庁	その他(社会保険事務局)		ねんきん特別便や定期便のお客さまからの回答を速やかに処理をする。 相談にいらしたお客さまに再度自分の記録に誤りがないか必ず確認をしてもらう。	連日のようにたくさんの方が相談にみえ、お客さまの話を聞くと生活にかかわる重大な問題だと身につまされた。	相談にいらした方の話をよく聞き、もれている記録がないか確認し速やかに記録を整備するよう努めた。 日々の業務に流され、重大なことだという認識が薄れてきていたのかもしれない。処理の仕方や処理後のチェック体制の甘さがあったと思う。
8515	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	受付後の書類の所在がつかみにくく、お客様からの進捗状況の問い合わせにお答えするのに時間がかかることが多いので、処理状況がすぐわかるシステムがあれば助かります。	マスコミで報道されて初めて知り、自分が窓口でお客様に説明してきたことが根底からくつがえされたように感じた。より正確な年金記録になるよう、1件ずつ解決していくしかない。	法令遵守の意識をつねに持ち、記録問題の問い合わせに対して誠意を持って応えていくしかない。現在の適用課の業務を適正に行い、新たな記録問題の発生を防がなければならない。
8516	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	内容の分かるものの定員増をすることにより一人でも多くの人に正しい内容を理解してもらう。 またマスメディアによる誤った報道や誤解を招くような報道をやめさせる。受給者や被保険者の方が誤解している点が多い。	問題が知ったのは、今回の件が発覚した時です。大変大きな難しい問題と思います。ただ、全員の方に正しい記録に統合すると減額になる方も多々いらっしゃいます。記録統合だけすべて完了ではないと思います。	一人ひとり正確な制度説明と内容をお伝えするよう努力してます。 問題点は、平成9年の基礎年金番号発足に被保険者の方や事業主等にきちっと伝わっていなかった点が問題と思います。 またマスメディアも誤った報道や誤解を招くような報道をやめてもらい正確な報道を心がけてもらう必要もあると思います。
8517	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		テレビや新聞の報道で騒がれるまでは、平成9年以前の記録については、手番統合されていないものはあっても、年金受給手続きの時に統合され、正しい記録で年金は支払われているものだと思っていました。 年金記録問題が世間で騒がれるようになって、未統合手番がたくさん残っており、本来受けるべき年金を受け取ることができていない方が大勢いることを知り、大変なことだと認識しました。	年金記録問題が発覚した当時は健康保険給付課に所属しており、残念ながら、具体的に対応が取れる立場にありませんでした。また、すぐに産休・育休に入ってしまったため、テレビや新聞の報道を通して職場が大変な状況にあることを知り、なにもできない自分にもどかしい気持ちでいました。 仕事に復帰してからは、窓口に来られる方の相談や、電話での問い合わせになるべく丁寧な説明を心がけました。 現時点での反省点としては、平成9年に基礎年金番号を導入した時に、もっと本格的に手番統合の努力をするべきだったのだろうと考えます。対応が遅れたことで、年金記録の訂正にも時間がかかり、お客様にご迷惑をおかけすることになってしまっています。また、現在の年金定期便のように記録をお知らせするものを以前から少しずつでも送ることができていれば、年金記録の整理
8518	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	年金に精通している人員の確保と業務の優先順位を明確にすることが必要と思います。	記録統合が非常に難しい問題だと思っていた。基礎年金番号導入時に問題があると思った。	とにかく一人一人の記録整備を確実に行おうとした。基礎年金番号導入が遅いことが反省すべき点だと思います。
8519	地方庁	その他(社会保険事務所)			大変な問題だと思う。 2年前	一人一人に対し丁寧な対応で接する。 職員の認識不足
8520	本庁	その他(本庁)			手番が沢山統合されずに残っていることは、国民年金課にいたときに感じました。	わかった時点では、どんどん統合していたが今ほど他に記録がなかったかは確認していなかった。違う読み方での氏名索引や、期間照会をもっと行うべきだった。
8521	地方庁	その他(社会保険事務所)		一件一件処理するしかない。	採用されたときから、一人の人がいくつもの年金番号をもっているなと感じていたが、年金を受給手続きする段階で統合されて解決するものと思っていた。	国民年金番号・厚生年金番号などがばらばらに管理されていたことが、年金記録問題につながっていると思う。ほとんどが基礎年金番号導入以前である。
8522	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特になし	現在、できる範囲(わかる範囲)で調査を進めるしかないと考えます。	お客様おひとりおひとりが掛けてきた大事な年金です。受給漏れが起こらないように記録を整備するのは当然だと思います。 ただ、一ヶ月しか勤めていないためご本人が厚生年金がかかっている意識がなく申し出ていない場合、転職を繰り返しご本人自身が職歴を把握していないケースもあると思います。それらの記録をご本人のものと断定していく作業はとてつもなく大変な作業と感じました。 また、紙台帳から記録を探す作業はかなり時間を要するものになると感じました。	ご本人の申し出をもとに、マイクロ等を確認し期間調査を行いました。 過去記録がきちんと管理されていなかった(データ移管がうまく出来ていなかった)ため起こった問題だとは思います。 現時点でできるありとあらゆる方法で、お客さまの大切な記録を調査するしかないと考えます。
8523	地方庁	その他(社会保険事務局)	今、問題となっている年金記録問題以外に思いあたることはありません。	数が膨大な為、まず優先順位を決めて人と予算を集中的に活用して短期に処理するような体制づくりをお願いしたい。	年金記録もれで再裁定になることは以前もあったが、約5000万件もあるとはテレビ報道で2年前に知りました。	当時、年金相談窓口におりお客様よりたくさんの苦情や逆に励ましの言葉も多少あり、相談者には年金記録もれがないか再度窓口で確認をとっていただきましたが、すぐには記録ができず回答ができなかったりして歯がゆい思いしたりしていました。反省点としては社会保険庁として問題が大きくなるまでに、年金記録の通知をすることがなかったり、一人に対して安易に年金番号を払い出ししてきたこともあったのではないかと思います。
8524	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にわかりません。		年金裁定業務に携わっていた時に、基礎番にまだ統合の済んでいない手番がたくさんあること、WM上では記録が出てこず(カセット未解除などで)、マイクロを直接確認しないと記録が確認できないものがあることは、認識していました。	当時は、年金受給時までに記録整備が終わっていればいい、期間照会などで申出があったものだけ調査すればいい(本人からの申出主義)という認識で最低限の記録調査しかしていませんでした。 現時点で考えると、もっと早い時点で年金特別便や定期便のような形で、本人に年金記録を確
8525	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません	ねんきん特別便の未回答者への戸別訪問。 年金記録の確認には時間がかかってしまうこと、少しでも早く確認するためには、より多くの手がかりを申し出ていただく必要があることを、今後も引き続き周知広報し続けること。	記録問題以前は、被保険者に対し、年金記録に漏れや誤りがあっても、年金請求時に記録を確認・訂正できるからすぐに手続きしなくてもよい、という説明を行なうのが一般的だった。 したがって、年金記録はあくまでも本人が自分の責任で把握して、申し出るべきものという認識だった。 ただし、記録に誤りが多いこと、管理方法に不適切な部分があったことについては、今回の問題が大きく取り上げられて初めて知った。	来訪される方、電話でお問い合わせのあった方には、申し出手続きをしていただくことに理解を得られるよう説明に努めた。 記録の確認作業や、ねんきん特別便の回答作成作業においては、一人でも多くの方の記録が見つかるように慎重に確認を行った。 ねんきん特別便の回答作成作業において、記録確認から回答作成までの工程を一人の担当が行う形をとらず、各工程ごとにまとめて作業を行い、終わったら次の工程へまとめて回すという方法をとった。 作業を効率的に行う目的でこの方法をとったものと思うが、工程の流れが職員全員に周知されておらず、自分が行う作業が後の工程にどのようにつながるのかを考えていないため、確認が不十分なまま次の工程に回され、結果的に後の工程で始めから確認を行わなければならないと
8526	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	各事務所対応では迅速にできないため、県単位でチームを作り対応したほうがいいと思います。 事務所では窓口・電話対応に追われるため思うように進みません。	平成18年頃に知りました。	特別便・入念等など窓口業務対応を行った。特別便等の庁よりの回送分が遅いため苦情になったケースが多かったです。事務所へ回送するのであれば、最初から事務所受付にしたほうがスムーズに対応できたと思います。また、共済調査分についてもかなりの時間を要するため、きちんと予算等を確保のうえで発送等をしていただき買ったと思います。調査に要するまでかなり時間がかかり、苦情になりました。 ただ、発送すればいいのではなく、各調査等の詳しい内容を決定したうえで送付していただきたかったです。また、事務所への情報が遅いため現場が混乱しました。
8527	地方庁	その他(社会保険事務所)	存じ上げません。	社会保険制度に熟知していない素人をただ闇雲に配置して整理できる問題ではなく、事務に精通とまではいかなくとも、社会保険制度について多少の知識のある者を配置すべきです。 効率ということを考えると、寄せ集めの人材で片付けられる問題ではないと思います。	給付課時代、記録なしの番号について本庁・大都市圏に記録の確認をお願いしても、正式な回答・記録の収録がこないことがありました(平成14～16年ごろ)。 記録が見れないことにはお客様からの質問に対しても何とも回答しようがなく、困惑しておりまし	各照会先に架電し、回答を督促しました。 各照会先の事務所が照会に対して進歩管理を徹底していれば、結果として、このような事態は、ひいてはこのような年金問題についても多少は避けられたかと思います。
8528	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません。		必ず解決しなければならない喫緊の問題と認識しております。	自分の課や係の仕事をとにかく正確・迅速に進めることを考えて対応しておりました。 記録管理上の問題であり、紙台帳時代の管理方法また、記録のオンライン化時点での切り替え作業の仕方等に問題があったと考えます。
8529	地方庁	その他(社会保険事務所)			・平成9年4月に初めて適用課に配属となり、被保険者の資格取得処理などを行う中で、同年1月より導入された基礎年金番号に対する膨大な未統合手番の存在を知る。 例えば届出書に添付された年金手帳に未統合手番が確認できた場合でも、裁定請求時までに本人からの申し出により統合すればよい、という職員共通の認識があり、進んで統合処理(205)を行おうとはしなかったことに対して、だらけた職場のムードとあわせて大いに疑問を感じたことをと記憶している。だが、自分もその環境に取り込まれていったのも事実であり、大いに自省するところである。	・平成18年4月の時点で厚年資格照会業務を引き継いだ際、回答のスタンスが依然として、氏名・生年月日訂正・統合処理その他記録整備や年金受給にかかわることはすべて本人任せになっていたことにあきれた。その後、強化体制により照会申出書の様式が変更されたのをきっかけに、周囲の職員に対しても、記録の整備や受給についての細かい説明をおこたらないように指導を行った。 反省点としては、なにより「怠け者の千年王国」を築こうとした労働組合を中心とした職員の姿勢にある。自分たちは共済組合加入のため、厚生年金保険・国民年金被保険者・受給者の立場に

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8530	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	早期解決にむけて体制を強化し事を進めていくこともそうだが、過去記録は履歴等も含め被保険者の記憶等もあいまいで、相談等でも、なかなか引き出せないこともある。被保険者個人に影響を与える問題でもあるので、慎重に事を運ぶ必要性はある。個々人の年金記録の管理は長期的な課題なので、調査体制の強化はもちろんのこと、全国的な記録情報の共有化(紙ベースのものも含めて)は重要な方策と考える。また、年金記録の住民基本台帳記録との連動(連携)も方策のひとつと考える。	国民の生活や財産を守っていく国の行政機関で、このような問題が起こったということはあってはならぬこと(ゆゆしきこと)と考えている。個々の記録を将来に渡りきちんと管理していくという意識が、確固たるものとして長年に渡って継続していなかったのではないだろうか。また、市町村・国が制度を運営・管理していたという行政の複雑さや、生活の変化により転居・転勤をともなうような膨大な記録を紙台帳で管理する難しさも影響していると思われる。年金額に直接影響する問題でもあることから、十分な対策をしていかなければならないものと考えている。 基礎年金番号制度が導入されるまでは、各年金制度がそれぞれ独立していたし、基本、届出主義ということもあってか、未適・未加入問題が警鐘されていたので、このような問題が起こりえるのではないかということは想像できた。	相談内容に真摯に向き合い、窓口では相手の立場にたった対応をすることを心がけてきた。 個々のあいまいな記憶の中から記録を探し出すべく、調査方法を膨らまし進めてきた。 管理されている情報を定期的に個々に公開していくことがもっと早くできなかったのか、定期的に情報提供(定期便のように)がされていれば、個々からの申し出もタイムリーになり、誤り等への対応もスムーズにできていたと考える。
8531	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	なし	なし	なし
8532	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	事務処理の効率化と人員の確保が必要だと思います。	年金記録問題が出てきた平成19年4月頃には認識していました。 この問題については、単純に社会保険職員の問題のように言われていますが、実際には、「組織としての問題点」「システム上の問題」等があり、その一つ一つを根本的に解決していかないと解明されないと思います。	年金記録についての認識が甘かったと思う。 また、問題が世間に広まる前にもう少し早く年金記録について整備できていればここまで大きな問題にはなってなかったと思う。 基礎年金番号の統一化を早くから進めるべきだったように思います。
8533	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	宙に浮いた記録を本人記録と認めた方の中で年金額が減額になる方には現在額保障を認め返納は求めない方策がとれれば、もう少し前進できると考えます。(公平さを欠く方策ですが、年金額が減額にならない方でも「問題解決に協力して損をすることもあると聞いた」とおっしゃられるお客様は少なくありません。)	年金請求の際に整理できる問題と認識していました。平成6年頃に「宙に浮いた記録」があることを知りました。	年金相談時に氏名索引照会を徹底し、「宙にういた記録」を統合するよう努めました。 効果はあったと考えておりますが、オンライン記録が思いのほか「不完全」であったことを今回の問題の対応をとおして知りました。
8534	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	なし。	現在は基礎年金番号が導入されているが、年金制度発足時はそれぞれの 制度が番号をもっているため、未統合番号問題は根本的に存在するであろう 問題と思う。	基礎年金番号導入時、番号統合勧奨のハガキを提出されていない方が 非常に多いと思います。当時、広報の仕方に工夫すべき点があったのでは ないかと思います。
8535	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	知らないので、わからないです。	知ったのはメディアで騒がれるようになってからです。 当初は基番に手番が統合されていないことが年金記録問題と思っていたので、 手番未統合以外の問題(報酬改ざんなど)が出てきて驚きました。	そもそも基番の導入が遅すぎたとは思います。 また、58繰通知、裁定請求時に記録整備を行うというのも記録の確認時期としては遅すぎ、それまではこちらから加入記録のお知らせを送る機会がなかったというのもよくなかったのだろうと思います。 若い時期の1ヶ月加入など短期間加入の記録については、思い出してもらうのに苦労することがあります。今は一定の条件下で本人に会社名を伝えることができ、会社名をお伝えすると思い出してもらえることが多いですが、会社名を伝えられなかったら頭文字などから思い出していただくこととなり、かなり困難です。 定期的にご自身の記録を確認していただくこと、また、良い意味で「自分の記録は自分で守る」と
8536	地方庁	その他(社会保険事務局)	特別便等の記録追加により厚生年金記録にかかる過誤納事案が多数、生じているが、当時の事業所が廃止しており、ご本人に遡付することができず現場ではトラブルが起きている。	返還すべきものは返還するのが道理であり、当時の事業所が廃止している場合、直接被保険者負担分だけでもご本人遡付できる術を模索してほしいと本庁へ要望しているが、一向に回答がない。	社会保険庁には平成14年に就職したが、まず感じたことは、新たな業務を取り入れる際に労働組合の執拗な抵抗があり、組織活性化の足かせになっていた。	組合員第一ではなく、国民第一の思想が欠如している職員も多く、苦笑ながらもひたむきに国民視点で業務を行うことを通じ、そういう考えを持った先輩方の考えを改めてもらうよう心がけてきた。
8537	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません			
8538	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	職員等を増やしスムーズな処理の実施。	昭和63年国民年金の実務に着いた時、年金番号の管理についてマイクロ管理があるのを知った。平成9年基礎年金番号導入後、何度となくマイクロの整備について、上申(局をとうして庁に依頼した)が予算等の理由で進展しなかった。	個人での対応は、困難(すぐに処分の対象にされたり・・・)。 現場の意見も途中?でうやむやになったり・・・出来る限り意見を上げてきたし、今後も言っていくつもりではあるが、個人評価に影響がある現状の見直しも必要だと思う。 現場の考えがスムーズに検討されますように。
8539	地方庁	その他(社会保険事務局)	とくにありません	一層の情報開示とわかりやすい年金制度にしていくことだと思います	対岸の火事だと感じていたが、実際にお客様から相談をうけてはじめて自覚いたしました。 実質てきに実感したのは平成19年の6月ころです。	お客様が質問してきた事のみならずありうる事象すべてについて応答するようにしました。 記録問題についての把握が遅きにしった感があるのはいなめないと思います。
8540	地方庁	その他(社会保険事務所)	ない。	これまでどおり、被保険者への照会を細やかに行っていくほかないと考えます。また、対応できる人材の育成、増強が必要と考えます。	紙台帳での記録管理や、マイクロへの移し替えなどの技術的な問題と、記録の記載誤りなどの人的な問題があると認識していた。 国民年金業務に携わった平成14年以降そのような問題があると知った。	確認できた事象について、その都度、個々に対応するほかないと考えた。 より早い時期に、組織として問題解決に向けた取り組みができればよかったと思う。
8541	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	人海戦術で行っていますが、社会保険庁職員であっても、知識不足の職員がいる中、更に知識不足の非常勤職員ばかりでは、短期間での問題解決は非常に難しいのではないでしょうか。といって、長期間にすれば解決するような状況ではないため、最終的には、十分な調査を行った後、政治的な判断をしていただかないと不利益を被る国民の方を救済することができないではな	オンライン導入後に入ったため、全く認識していませんでした。問題が表面化して、初めて実感したというのが正直なところです。	問題については、進められた取り組みに積極的に取り組みました。また、今行っている仕事でも同じことで、どんなことについても、より国民の立場に立った仕事をしていかなければならないと考え仕事をしています。問題を認識していた段階で、対策を講じていていれば、このような大きな問題にはなっていなかったと思います。このことが最大の反省点ではないでしょうか。
8542	地方庁	その他(社会保険事務所)		専門の部署をつくり、人数を集める。		
8543	地方庁	その他(社会保険事務所)	知っていることはありません。	個人からの情報により記録の判明につながるので、広報に載せる、新聞テレビラジオ等で再度呼びかける。	一連の騒ぎで、とても大きなことだと認識しました。	制度の発足当初から、整んとした事務処理がされていなかったこと、機械化の際の処理に問題があったとおもいます。記録がひとつでも多く判明するように、現在年金相談室に配属さてているのでお客様に思い出していただくよう対応しております。
8544	地方庁	その他(社会保険事務局)	擬重複確認の不明分は今後どうなるのか。	時間の経過とともに本人特定が困難になっていくと思われるので、人員を増やして対応すべき。	この問題を知ったのはマスコミが取り上げたときだが、そもそも基礎年金番号導入時に5年ですべての記録をつなげると庁が言っていたのはなんだったのかといまさらながら思う。	まず、オンラインに厚生年金記録を移す際に、適当な読み方で登録していったためにせっかく機械管理になっても検索ができなかったケースがある。また、いまだに国民年金でもファイル創成が必要なものが多く、なぜもっと早く対応できなかったのかと思う。 なんでも先送りにしたのがまずかったのではないか。
8545	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。新聞等マスコミで知らされることが多い。	記録管理の徹底を前提に、今回のように毎年、ねんきん定期便の形で情報を公開して確認いただく方法が最善と思う。現時点においては、未統合記録の整理に全力を挙げるべき。	マスコミ等で問題になり始めた平成18年か19年頃。納付記録が年金給付に結びつく点で、社会保障制度の根幹を揺るがす大問題と認識している。	この問題については、平成9年の基礎年金番号導入時にきちんとした対応、たとえば、未回答者に対するフォロー等をして未統合記録を整理するべきであったと思う。個人の対応としては、個々の相談者の立場に立って正しい記録になるよう最善を尽くしている。
8546	地方庁	その他(社会保険事務局)	・特に無し	・未整備の記録(番号は払出しているのに記録の登録がない、または紐台帳に記録があるのにコンピューターに登録がないなど)の整備を更にすすめるべきと考える。	・年金記録問題は大変重要な問題であると認識している。 ・入社後しばらくしてから複数以上の年金番号を持つ方が多いことは分かったが、受給手続きの際に整備されるものとその頃は考えていた。	・複数以上の年金番号を持つことが判明し、本人と確定できる場合には統合に必要な事務処理を行っていた。 ・本人と確定できない場合や、年金番号がみつからない場合には調査確認する必要があったが、以前は現在のような定まった手順がなかったように思う。
8547	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし。	地道にお客様の質問及び苦情にお答えし、ご納得、ご理解をしていただくよう 努めなくてはいけないと思っております。	非常に大変な問題認識を持ちました。また、問題が存在することを知ったのは、平成19年頃だったと思います。	一人一人の苦情に対して真剣に対応しようとしました。また、日々、記録問題 について本人に対してご理解を頂くよう努力してきました。 反省としては、テレビ等のマスコミ報道が常に先行し、窓口に苦情が殺到し、 対応に苦慮しました。こちらも、現状及び対策についての早急な説明が足らなかったと思いま
8548	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありませんん		常々ね、年金手帳を紛失したとして再交付を申請する方の多さや第3号被保険者の方の制度理解の低さなどから、年金制度の周知・啓発不足を感じていました。そこに基礎年金番号が導入され将来、このような問題がおきてくるだろうことをおぼろげ気ながら感じていたものが、現実になったと思います。	記録問題が始まる前)から対応させていただくお客様の記録を確認し統合作業をしてきました。これは、どの職員もそうだったと思います。 今回の、記録問題として騒がれたことはある意味良かったと思います。事務所の相談窓口ではおきていた問題でしたが、全国一斉に取り組みが出来なければ、個々の事務所、また県段階では対応しきれない部分が多すぎました。ただ、皆様にとくべつ便・定期便としてお知らせするまでに台帳突合作業や保存記録の復旧作業など済ませた上、お知らせを差し上げられたらと思います。 名寄せ作業・住基ネットとの突合などでお知らせを差し上げることで、「記録が無いと言われたのにどうして今頃・・・無いと言ったのは嘘か。」などと、余計な不信感を持たれてしまっている原因となっていることなどを思うと、お知らせを届けることが急務であることはそのとおりではあります
8549	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	人数と予算を確保し、地道に一件一件解決するしかないと思われます。	平成9年1月の基礎年金導入時の手番回答もれ及び、いくつもの会社を 転々としてその度に手番を払い出しまくった人たちの請求もれのたまったもの。 よもや5000万件のあるとは思ってませんでした。大ごとだと知ったのは、、平成19年頃です。	特別便持参来所者の貴重な証言を参考に期間照会、再裁定を受付、進達をできるだけ速やかに行うよう尽力してきました。 そもそも紙台帳を漢字にしてふりがなを振らなかったことが致命的だったのではないでしょうか。また、被保険者が皆きちんと一つの年金番号を年金請求時まできちんと管理してくれるとゆうようなありえない幻想で記録管理していたのが問題の根幹にあると思います。最初からカタカナで管理し、性悪説に基づくシステムにすべきだったと思います。パソコンがまだなかったのも残念で
8550	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	マンパワーは必要ですが、専門知識のある職員を十分に活用する必要があると思います。	年金記録問題が、社会問題となるまでは、地方庁に働く私は年金記録について適正に管理されていると信じて仕事をしていました。 非常に残念なことです。	国民の年金不安を払拭するために、事務所職員が、私的な時間をつぶして取り組んできました。結果として、年金制度が出来た時点、昭和17年ごろから問題発生するまでの間、特に手作業時代に地方庁から進達した記録の管理のずうさんさが今回の記録問題に直結したと考えています。
8551	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	一般業務と完全に切り離して、場所も別にして、年金記録問題・特別便の処理に対応できる環境をつくる必要があると思います。一般業務と平行して、特別便処理をするのは、効率がよくなく、精度も落ちと思います。	過去の方々が、膨大な記録をきちんと管理できていなかったから起きた問題だと認識していました。 マスコミが取り上げ始めた頃に、年金記録問題が存在することを知りました。	窓口にこられたお客様一人一人に誠意をもって対応すようにしています。 膨大な記録管理に見合った予算が割り当てられず、きちんとした記録管理ができていなかった点と、本人からの届出・、申出主義にしてきた点が、反省点として挙げられると思います。
8552	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	急いで処理を進めるのではなく、時間がかかっても正確な処理をしなければ、今後同じような問題が発生する可能性もあると思います。	年金請求時に加入期間のもれがないか確認をしていたが、基礎年金番号以前は年金手帳の番号を複数持っている場合が多かったので、以前からそのような問題はあったと思います。	現在整備されていない記録について、きちんと整備した上で本人あてに記録の確認を行い統合処理していかなければ、回答後にもれの記録がでてきてしまう可能性があり、何度も本人に確認の連絡をしなければならない等、社会保険事務所の信頼を失うことにもなりかねない。 まずは、データーやシステムの整備を先に行うほうがよかったと思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8553	地方庁	その他(社会保険事務所)		定期便の回答や被保険者からの照会があったものに対する調査、回答を他の業務より優先的に行うと同時に、手書の中で同氏名、同生年月日の者がいれば、電話、訪問により確認していく。これは今現在でも行っていることですが、時間の効率が悪いと思われる。出来ることなら、民間委託や市区町村との連携で調査していくのが望ましいと思われる。	まず、年金記録問題自体に関しては、5000万件あるという報道があったときに知った。各市区町村ごとに事務所があるわけではないので、事務所から離れている地域へ訪問しようとすると、時間が取られるうえ、訪問先がまったく反対方向であったりするとなお時間がかかり、通常業務においても支障が出てくる。早急に解決しなければならないことはわかっているが、調査に時間がかかるためその時間をいかに作り出すかが問題である。	過去の台帳の記載が曖昧で、読みづらい字で書かれていることで判明しないものがあると思われる。また、全番号のマイクロがないこと、市区町村の台帳が現在ないところもあるので、これらも調査に時間がかかる要因となってしまっている。やはり、市区町村との連携を行っていったほうが良いかと思われる。市区町村によっては、非協力的なところも出てくるのはわかるが、協力要請は行っても良いのではないかと思う。(市区町村の方が訪問するなど)
8554	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません	スキルのある人員の配置	準備不足特別便発送時	準備不足のまま特別便等を発送したため、窓口対応、調査に時間がかかり結果、回答、再裁定にも時間がかってしまった
8555	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	ありません。	現在の画像化やデータベース化を基に突合せを行うことがやはり必要と考えます。 正確、迅速さが求められますが、ある程度時間をかけて間違いの無いものを作り上げる必要があると考えます。	年金請求時にお客様から昔のことなのでよく憶えていないが、勤めたことがあるとの申出から記録を探し出すことは、町の名前や事業所名の遷歴等、地元出身の方の経験が無いとなかなか大変な作業です。 お客様の記憶を頼りの記録探しであることは以前からあったと思います。 ただ、このように多くの方の期間のそのままに残っていたとは思っても見ないことです。 報道があって大きな問題と認識しました。	紙ベースの簿冊の早期マイクロフィルム化をすべきだったと考えます。 窓口での聞き取りに十分な時間をかけ記録と記憶の照合に心がけています。
8556	地方庁	その他(社会保険事務局)		とにかく時間と労力をかけて一件一件の照会に対応していくしかないと考えています。	年金番号を複数持っている人については、勤務するたびに事業所に年金手帳を提出せず、その都度年金番号を払い出している人だと思っていました。 この認識については、基本的には今も変わっていません。 ただ、現在も残っている手書の氏名の読みが、考えられないようなもので登録されているのを見たときには首をひねっていました。 現在指摘されているような問題として認識したのは、記録問題が取り沙汰されるようになってからです。	お客様からの期間照会にはまず「記録がある」という意識で臨み調べるようにしています。 過去からの反省点ということであれば、まず制度自体の問題であると考えます。制度自体の周知もまったくできていなかったと思いますし(今でも3号被保険者の人が「厚生年金に入っている」と仰るのはよくあることです)、その当時、先のことはわからないにしても、当時から氏名のフリガナであるとか、住所であるとか、そういったものを台帳に残すようにしておけばよかったのではないかと思います。
8557	本庁	その他(本庁)	特に無いかと思います	現状においては人員も限られたなかでできることとなれば、今行っている方策以外は難しいとおもいます	年金記録問題に対してはあってはならない事であり、非常に難しい問題だと認識していました。 問題を知ったのは、年金給付課に配属になった平成15年頃だと思います	対応については、お客様の話を聞きながら旧姓や現在の氏名等を自分でできる範囲(氏名索引等)の対応を行っていました。自分では難しい事に関しては、期間照会の提出をしていただいていました。 反省点としては、制度が発足した時点で制度ごとで番号を払い出すということをせずに、一人につき番号を1つだけ持つという制度にすれば、現状のような問題にはならなかったのではないか
8558	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし。	まず、未統合手番の統合作業をすべて完結し、その後に報酬確認等の作業を行うべき。、同時に進行すると混乱を招くと思われる。	平成15年頃に国民年金課にはじめて在籍したときに、未統合手番が多数存在することを認識した。	窓口等で対応したかたについて、基番以外の手番がないかを確認した。 年金記録問題は、年金記録について定期的に本人に確認作業を行わなかった点が反省点であると思われる。
8559	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	昔の納付した証拠をもっている人のほうが稀だと思うので、疑わしき人はすべて救済するべきだと思う。	記録問題を知ったのは、マスコミで取り上げられてからです。 私が入庁した理由は、年金が国民生活において生涯にわたり非常に重要なものであると感じ、携わっていきたいと思ったからです。それだけに、その根幹を揺るがす絶対にあってはならない大問題が生じたと思いました。	年金記録問題が世間で騒がれてから、休日の年金相談や年金特別便対応など通常業務以外に仕事が増えました。しかし、私はどのお客様に対しても親切丁寧に応対しました。相談窓口だと来所する度に対応する職員が異なるためお客様が一から説明するといった光景がありました。それで、私は自分が応対したお客様には次回も何か不明な点があれば自分を指名するようお願いしました。このことでお互いに年金記録問題について考えさせられることもありましたし、信頼関係も築くことができたと思います。 また、年金給付のスピードを速めること、そして年金記録問題専用のテームをつくったほうが効
8560	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	現在実施している方策でいいと思います。ただし、調査・回答に関しては、データベース等の整備を早く進めることが重要だと思います。	年金記録問題という認識はありませんでした。問題と認識したのは、マスコミ等が騒いだ頃だと思います。	本庁の指示に従って対応しました。 問題点としては、このような問題を問題として認識できなかったこと、そのような視点が欠けていたことが一番の反省点だと思います。
8561	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません		20年2月に任期付職員になり、記録の手伝いをするようになり、知りました。	複数で確認などができれば～と思います。
8562	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特に具体的な事例はありません。		職員として厚生年金業務課で(昭和54年以降)、諸変更処理業務(氏名変更・生年月日訂正・記号番号重複取消・手帳再交付など)を行っていた時には、在職中の被保険者からは取得時や算定基礎届けの講習会などでの広報が生かされ、事業所を通じ重複取消(手帳番号の一本化)が多くみうけられたが、喪失後(退職後)の方は、年金請求時で申し立てていただき調査、統合していました。昭和61年の機械化の際「マイクロ」の記録がカセットのままとなり、記録の確認に時間がかかるようになったと記憶しています。 また、平成9年の基礎年金番号設定の際でも「基礎年金番号通知書」とともに送付された「お手持ちの手帳記号番号」を記載し返送するハガキについても 事務所で仕事をしている限り書かれていた方は少なかったとおもわれます。	事務所窓口・出張相談所・電話での対応等自分で出来得ることで、相談者に対し過去加入について聞き取ることしかできませんでした。 現在のように、言っていただくのを待つのではなく、〇〇県の〇〇という事業所に昭和〇〇頃、お勤めではなかったですか？と確認できれば、機械化以降の年金相談の際、厚生年金手帳番号が多く判明したのではとは思われます。
8563	地方庁	その他(社会保険事務局)	該当なし	事務処理において接客を必要とするもの、しないものの明確な区分け、事務処理の明確な基準および処理システムの電子化等で、1案件に対するコスト(時間・人員)のスリム化を図り、総合的なお客様サービスを目指す。 また、問題の再発防止のためリスク管理を徹底する。	組織及び制度の運営に支障をきたす程、お客様の信頼を損ねた由々しき問題と認識していた。 平成16年頃に知った。	組織一部の起こした問題ととらまえず組織全体の問題ということを念頭におき、窓口、電話など接客時においてお客様の声に真摯に対応した。 事務処理においては、普段以上に法令遵守に努めた。 反省点として、コンプライアンスの徹底がされていなかったため、組織の内部統制がとられるのが遅くなり接客対応に姿、事務処理に遅滞が見られた。
8564	地方庁	社会保険事務所課長級以上		窓口対応者から年金記録を確認する者・年金再裁定を担当する者一連の作業を専門的な知識をもった職員が他の業務と切り離して年金記録専門チームを作って対応するのがいいと考えます。	年金記録は、お客様が将来年金を受けるための大切な記録であると認識し、窓口で年金請求を受け付けする場合常に記録に間違いが無いかお客様に確認し、業務処理の場合も年金手帳が重複して発行されることが無いよう事業所をとおして確認しながら業務を行っていたので、報道により5千万件もの統合されていない記録があると知って驚きがっかりしました。	親切丁寧に一生懸命対応しました。 記録を管理するシステムが早い時期に構築されていればよかったと思います。
8565	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	お客様である国民の信頼を得られる組織の実現を目指し、組織改革・意識改革・業務改革をする。(お客様に対する十分な説明、信頼される対応をし、お客様の立場に立った親切丁寧な対応	国民の皆様の信頼を大きく損なってしまった。	お客様に対する十分な説明、信頼される対応をし、お客様の立場に立った 親切丁寧な対応をするよう心がけました。
8566	地方庁	その他(社会保険事務所)			この問題を、知ったのは、マスコミ等で報道されるようになってからです。 そして、当初は、その内容的なこともよくわかりませんでした。	年金制度は社会保障の中心的役割になってきましたし、今後もかわらないと 思います。 これからは、正しい記録の管理・統合によって信頼の回復が必要と考えます。
8567	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録の持ち主の可能性がある方に手紙、文書で接触をはかり聞き取りを行う。ご本人の記憶が定かでない時は当時の状況から総合的に判断する。人員を確保する。	平成9年に基礎年金番号が導入された時、未統合の番号が膨大に有る事を知りました。	電話・窓口での相談時、必ず難歴・旧姓を聞き取り未統合の記録が判明したら基礎年金番号への統合申請書の提出について説明しました。厚生年金の昔の台帳は住所の収録が無く持ち主の特定が難しい事、オンライン化の際必要な人員が確保できなかった事、これまで対策を講じなかった事が挙げられると考えます。
8568	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	なし。		平成19年。	資格取得受付時の内容確認の徹底。 裁定請求受付時の記録確認の徹底。
8569	地方庁	その他(社会保険事務所)		現時点で判明した年金記録については、できる限り早く支払いができるように組織全体で対応しなければならないが、限界があるのも事実であるから、実態に即して受給者に説明していく必要があると思います。	業務課に在籍中には、基礎年金番号に統合されていない手番があるということについては、認識していました。ただ、未統合の手番がどのくらいあるかということについての認識はなく、今後解決していかなければならない問題であるという認識でした。その後、年金記録問題が報道されるようになったとき、自分が知らなかったさまざまな問題を意識するようになりました。	年金記録問題が報道される以前は、照会があった人のみ対応するといい姿勢だった点については、この問題について積極的に解決しようとする姿勢に欠けていたと思います。自分自身についても、照会があった人についてのみ対応していただけでした。個人情報の問題があるとはいえ、自分も含めてこの事に関して問題意識が薄かったことが一番の問題だと思います。
8570	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特別便、定期便をすべて回答いただくのは難しいため、回答ができていない人をリストアップし、戸別訪問でこちら側から地道に接触していく。	知ったのは給付課に配属になった平成17年4月以降です。当時は手番を統合をする際、年金額に影響がない場合は統合をしていなかった。そうするものだと教わったので特に気にしていなかった。	手番がそのまま放置になり多く残る結果となる。今、振り返ると疑問に思い相談するべきであった。
8571	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	組織一丸となって誠心誠意取り組むこと。 間違いがあったらすぐに報告をすること。 組織全体の風通しをよくすること。	まず、深刻な問題と思いました。 手作業のときの記入間違いや記入もれなどが積み重なって出てきた問題なのかもしれませんが、業務量に対して人手が不足していたかもしれません。 問題が存在するのを知ったのは、マスコミに取り上げられてからです。	被保険者・受給者方に対して誠心誠意対応しようと心掛け実行しました。 事務処理のなかで、ミスがないようにしました。 記録問題以外で来訪されるお客様の分も特別便が提出されていない場合は 提出を促しました。 反省点としては、事務処理のミスをなくして一つ一つ丁寧に処理すること。
8572	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上			平成6年当時、他人の記録を統合され、年金受給していることが判明し、記録の訂正と、過払い分の年金の返納金のお願いに受給者宅へ出向いて説明を行ったことがありました。 その方は、昭和60年以前に、期間照会の申し出をしたところ、申し出をした期間と違う期間について回答があり、厚生年金番号の重複取消届けが同封され「提出をしてください」との文書があったため、特に何も考えずに提出したとのことでした。 地方でWMで厚生年金記録を確認できなかった昭和61年以前のほうが年金手帳を複数持っている被保険者が多かったように思います。 中には、健康保険証と同じように考えて、職場が変わるたびに新しい年金手帳を持っている方がいらっしゃいました。 年金手帳を持参され、年金請求をされた際、年金手帳に記入されている年金手帳番号に記録が収録されておらず、業務センターに整備依頼をおこなったり、整備の方法を照会したこともありました。 他人との重複取消、記録の不整備が少なからずあったことは認識していましたが、このように多	当時は、窓口での周知にとどまっていたと思います。 年金手帳を複数持っている被保険者に手帳をなくさないうちに重複取消をしてくださいと指導したり、事業所からの照会等に対し、前職がある場合は、必ず年金加入の有無を確認し、不用意に新しい年金手帳を取得しないように指導しました。 自分が直面したことに対する処理しかおこなわなかったことが、反省点です。 このような事象が氷山の一角であったと気づくべきでした。
8573	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし。	亡くなっている人もいて、全面解決は難しいと考えます。解決に近づけていくにしろ、人員増は必要。	長年の累積した問題。 問題を知ったのは、マスコミ報道で。	マスコミ報道で知ったのみだったため、特に対応したことはなかった。 意識の低さ。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8574	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。			
8575	地方庁	社会保険事務所課長級以上				
8576	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	知りません。	未回答者への対応が重要と思います。	18年に年金記録問題が取上げられた時に知りました。	特に年金記録の確認に来所していただいたお客様には、記録の再確認等、これまで以上に判りやすい説明に努め、安心いていただけるように窓口対応に努めました。
8577	地方庁	その他(社会保険事務局)	なし	ご本人様からの得別便の回答では事業所名などあやふやな部分が多すぎる。 時間はかかっても個別に面談していくなど、ご本人様の記憶を呼び戻せるような方法をとるべきと思う。 今は時間に追われ、結局中途半端な確認しかできていないと思う。	年金記録問題と騒がれる前から、厚生年金の氏名検索で出てくる他手番を事業所名が思い出せないとご本人様の記録としないという方法に疑問は持っていた。 平成元年に国民年金係に採用された時、市町村職員の方がご本人様から色々聞き取りをしてくれていたのを覚えている。	当時はご本人様に会社名を教えるなどご法度だった。もう少し、被保険者の方々受給者の方々に歩み寄るべきだったと思う。
8578	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に思い当たりません。	毎年定期便が送られることとなったことにより、被保険者自身で記録を確認することとする。	特に認識を持ってはいなかったが、年金裁定が請求行為であり、年金請求時に被保険者の請求に基づきすべての記録が確認できるとの前提があったと思います。	被保険者からの年金請求時には、本人の職歴を漏れの内容聞き取りし、オンライン化前の記録については充分に資格の確認を行う。
8579	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	担当課の垣根を越えて一人一人が年金の知識(特に過去の制度や実態に関ずる知識)を積むこと。 また、そういった古い知識を有する職員の積極的な登用は欠かせないと思われる。	事務所に溢れかえるお客様をみるにつけ、自分の仕事が社会に及ぼす影響力の大きさを再認識した。 新規取得の際に新番号を払い出すことがあったが、それもコンピュータには収録されているものであった。コンピュータにも収録されていないような、また、誰のものかもわからなくなっている記	事務所が溢れかえていた当時は、自分の仕事は二の次で対応にあたった。 浮いた記録が生まれるようなシステムであることがわかっていながら、特別な対応をしてこなかったこと。
8580	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にございません	1.基礎年金番号および住基番号等と統一化が必要と考えます。 資格取得時に住民票(カナ)の添付を義務とする。 2.学校教育等での年金についての教育が必要と考えます。	1.資格取得時に年金手帳を添付指示するも無くしたと、健康保険証もすぐ発行しなければならず、新規番号を安易に出した時期もあった。 40数年後に職歴や手帳番号が不明な場合は必ずそのような問題はいつでも存在すると考えていた。	1.資格取得時に必ず年金手帳を添付してからでないと、健康保険証を発行しないと考えていたが、住民サービスの観点が健康保険証発行を優先してしまった。 2.国民総背番号制の導入等統一した番号で管理したほうが、このような問題は発生しなかったのではないか考える。
8581	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	被保険者名簿とオンライン記録との確認作業により、記録整備を迅速に行う。	年金記録問題については、テレビ等の報道により知りました。 被保険者名簿は氏名のフリガナの記載がないため、オンライン化の収録時に 正確性に欠ける部分があったのではないかと思われます。	お客様からの照会、申出に迅速に対応するよう心がけました。 基礎年金番号の導入がされた時に、今の「ねんきん特別便」のような形で、 すべてのお客様に加入記録の確認を行うべきだったと思います。
8582	地方庁	その他(社会保険事務局)	ありません。	現在の処理体制を拡充し、早急に統合等記録整備し、国民の皆様の不安を払拭し、信頼を得られるよう進めていく。	当初の認識としては、記録を散在されている被保険者の方が存在しているとの認識で、年金申請時記録の整備が重要だと考えていた。	窓口や電話での対応時、相談者の話を十分に聞き取りながら記録等の漏れがないか、記録の確認を促し、記録の確認を進めてきた。反省点として年金申請時に記録の整備が対応として不十分だった。また、記録をひとつの番号に整備していく考えが全体に十分とならなかった。
8583	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	自分たちで知り得る情報をお客様に提供することも必要だと思うが、逆にお客様からの協力も必要と思うので、周知を徹底することをしなければならない。	基礎年金番号に統合されていないという問題では、基礎年金番号制度が導入されたときに、基礎年金番号通知書に同封されていたアンケート(番号統合するための処理票)の回答は社会保険庁へ回答するようになっていたので、業務センターで長期にわたり処理を進めていくものだと思っていたため、年金記録問題といわれたところで、こんな大きな問題に発展するとは思っていなかった。 また、年金記録自体が見つからない、本人申し立て期間と相違があるという問題では、私自身が	この年金問題には2つの問題点があり、1点目は基礎年金番号制度導入時に制度に関してのお客様に対しての周知が不足していたこと。2点目はもともとの年金制度発足時(昭和17年)からのチェック体制が整っていなかったこと。
8584	地方庁	その他(社会保険事務所)	他には知りません	台帳等、できる限りの調査を行っていくことが必要だと思います。 ただ、過去の記録管理の状態から、調査にはかなり時間がかかっているので、そのことについても十分ご理解いただくように努力していかなければ、手を抜いていると、また批判されてしまいます。実際とくべつ便がはじまり、こんなにも過去の記録管理に問題が多かったのかと思いましたが、職員の手が追いつかず、もっと効率的に対応できないかと思います。	4、5年くらい前だと思います。 年金の保険料はけして安くはありませんし、それが記録そのものが管理されていないとなれば、信頼をそこねても仕方がないことだと落胆しました。 実際に窓口等でお客様とお話をすると、みなさんかなり記憶はあいまいです。 ただ、記憶があいまいであるからといって、管理側がほうっておくのは無責任ですし、過去の残された資料だけでは限界があると感じました。	一件一件、地道に調査するしかないと思います。 これからさらこういった問題がでないように、事務処理誤りがないように心がけます。過去のシステム上の問題は、若い世代は知らないことも多いので、制度のことだけでなく、これまでの事務処理上のこと、事務所でどういう対応をおこなってきたのかもみんなで学習するべきだと思います。 可能であれば、職場にもっと余裕がほしいです。事務処理をもっとチェックできる体制にしてほしいです。もっと時間をかけたい事案も、通常業務をこなすにはあまりにも人が足りません。たしかに臨時職員さんは増えましたが、職員の負担は増えるばかりです。これを楽をしたいととらえられると、本当につらいです。 本当に一人一人の記録をきちんと確認し、再裁定等を早急に対応したいと考えればそのほうがよいと思います。
8585	地方庁	その他(社会保険事務所)	ありません。	年金記録問題対応の専門チームで集中的に処理することが望ましいと思います。	年金記録問題のことを知ったのは、マスコミ等で騒がれ始めたころからです。	年金相談窓口担当者として、裁定請求手続きのさい、他に本人と思われる記録がないかどうか必ず確認し、処理しています。基礎年金番号制度ができる前は転職するたびに番号をとったため一人でいくつも番号を持っているかたがいます。転退職の多い方は本人も自分の勤務先を覚えていない場合も多いので記録問題を解決するには時間がかかると思います。
8586	地方庁	社会保険事務所課長級以上	厚年記録発見により、最終記録に4種を持つもの、また障害年金の減額。 厚年記録発見により、加給金不該当となるものの返納金の発生。			
8587	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	お客様が相談窓口で、余裕を持って記録確認をできる環境の整備、人員の増員が必要と思います。 長時間待たされて、いらいらした状態から相談を始めると、なかなか本題に入れずに時間がかかるケースも多いため改善が必要と思います。	記録問題の発生原因は、お客様の記録確認を年金請求時にしっかりとすることができなかったことだと思っております。 私自身が年金相談窓口に配属になった、平成4年頃でも、氏名索引をして別手番を探す手間をかけていなかったことに驚いたことを憶えています。 逆に、氏名索引で発見された記録をお客様に確認して、再裁定を多く進達したら、三重県は再裁定が多いとお叱りを受けたこともありました。	余裕を持って、お客様に対応できる体制作りが必要と思います。 記録問題の専用窓口を設けるだけでは解決にならないと思います。 記録の確認を済ませたら、多くのお客様が、年金給付の相談になります。 ワンストップサービスを目指したくても、人員が足りませんし、少ない記録問題のお客様のために、年金相談をできる職員を配置してしまうと、一般の相談窓口の待ち時間が長くなってしまいます。 記録問題のお客様の待ち時間を短くすることだけでなく、全体の窓口のことを考えて生きたいと
8588	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じません。		平成9年に年金給付業務を担当したときに、複数の手帳番号を持った人や、氏名や生年月日の相違(誤入力もあるが、本人が氏名や生年月日を偽って申請しているケースもある)が存在しているので、必然的に年金記録が漏れる可能性はあるだろうと認識していた。しかし、年金請求時に空白期間については、窓口でひとつひとつ確認するので、このような問題になるとは思っていなかった。	年金の裁定請求時に、可能な限りいろいろな読み方で氏名検索(旧性も)をし、未統合手番がみつかった場合は、本人に連絡し確認をしていた。 現時点で反省点と思われるのは、年金制度創設時から払い出し簿や名簿にフリガナが振られていないということ。フリガナさえ振られていれば、現在のオンラインデータがかなり信用性の高いデータになっていたと思われる。 一番初めに簡単なひと手間を省いたばかりに、多くの人に迷惑をかける結果となったと考える。
8589	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません。	取り組みべき点は多々あると思いますが、まずは何よりも、国民の皆様の信頼を回復すべく、誠意と責任をもって対応すべきだと思います。	問題の存在を知ったのは、マスコミで報道されるようになってからです。 公官庁として、あってはならない事態だと思いました。 また、古い時代、記録の管理等が適切ではなかった部分もあったということに驚いたとともに、今現場で働く我々が全力で取り組んでいかなければならない問題であると認識しています。	何よりも、お客様のご不安やご不満、疑問に応えることが大切だと感じていたので、第一に、窓口や電話で応対したお客様へ伝わる謝罪と、お話を聞いていただけるような接遇を心がけました。
8590	地方庁	その他(社会保険事務所)				
8591	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に知りません。		大きな問題として認識するようになったには、ここ数年でのことです。制度の発足時より、ここ数年までの事項にも及びますが、過去の不始末、不手際にかかる部分の整理の要素も強いと思いました。これまでの行政として、国民に対して開鎖的であった事や、時代背景もあると思いますが、サービス精神がなかった事など、世の中も行政に任せておけば安心だという風潮があった事から何十年にわたって積み重なった、いくつもの問題点がここにきて取り上げられたのだと思い	やはり、お客様に対しては、真実をお伝えする事に心がけました。あいまいな言葉(表現)をしないようにして更なる不信感を抱かせないようにしました。問題の反省点としては、とにかく国民の皆様への情報公開、当然、今、自身の年金記録はもちろんですが、事務所でなにをおこなっているか、どんな制度があるのかなど、広く公開し国民の皆様も責任をもって自己管理をいただき、「そんな制度知らなかった」などの申し出がおきないようにしていく。
8592	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	存じません。	制度に精通した職員を増やすことですが、一から作るのは時間が掛かりすぎますので、現実的にはOB等の活用しかないと思います。もちろん退職者の数をこれ以上増やさない事も必要です。	年金記録問題以前のことであれば、そもそも手番は厚年・国年取得や、裁定請求時等にその都度相手の方に確認していましたが、当時の方法では事業所名を相手に告げられないなどの制約もあり、統合に結びつかないこともありました。 尚、未統合の記録が5千万件等は、マスコミの報道等で初めて知りました。	当時の対応につきましては上記と同じです。 記録問題時点での対応は、県外への窓口支援等です。 反省点としましては、そもそも業務遂行能力につきましては、同じ公務員試験を受けていますので、他官庁の職員と著しい差異があるとは思いません。しかしなが古くから続く、公務員気質的な体質が組織的にあったかもしれません。
8593	地方庁	社会保険事務所課長級以上	「これまで世間一般に知られていない問題」とはどのような事をさしているのか質問が抽象的でよくわかりませんので、私が思う事を書かせていただきます。年金記録については、年金制度そのものの発足時から問題を抱えていたのではないかと思います。私が聞いている話では、戦時中に戦費調達のために制度が始まり、当時は、厚生省ではなく蔵察で保険料を徴収したとの事です。当時給付の事をどれだけ意識していたのか疑問に思います。古い名簿を見ますと被保険者の氏名が漢字の記載のみで運筆なのか、大変読みにくく将来給付に結び付けようとしていたのか本当に疑問に思いました。また、当時の加入資格についても性別、職種により異なっておりー般お方が理解できにくいものだと思います。さらに古い紙ベースの記録が、機械化されず年金記録問題が取りざたされるまで放置されていた事を、私たち末端のものはまったく知らされず、上	制度発足時からの問題点を、世間一般の方々にも知っていただき今の社会保険事務所の職員だけが悪いという風評を改めていただく事により事務処理がスムースに運ぶようにしていただくこと。少しでも多くの人員を動員し作業に宛てる事。解決不可能な記録についてはあきらめる事だと思います。	年金手帳(年金番号)を複数持っている方が多数存在し、基礎年金番号に統合していない番号が多数存在しているだろうという事、年金請求の時点において当人の記録だろうと受付の側で感じていても、本人が会社名等を自発的に言わないと記録統合させないようにという社会保険庁の指導により、給付に結びついていない記録があることは認識していたが、年金特別便の処理等に携わり、機械化されていない記録がこんなにも存在していたのだという事を知りました。	私に出来る事は、来訪したお客様の記録を、1件1件根気よく探し出し給付に結び付けてあげる事しかできませんでした。年金記録の管理について指揮監督する当時の厚生省、社会保険庁の運営の問題、年金制度を複雑にしてしまった、政府(政治家)に反省してもらいたい。
8594	地方庁	その他(社会保険事務所)	厚生年金加入記録の判明により年金が減額になるケースがありますが、年金請求時に容易に確認できたのではないかと思われるものもあります。(あくまでも推測です。)	加入記録の洗い直しにより再裁定をすることになりますが、「なぜ今になって」とおっしゃられるケースもあり、対応に苦慮しております。	WMに収録されている情報等により加入期間の有無を概ね判断していましたが、旧台帳の記録など、そもそもWMからでは容易に判断できないものが数多くあり、問題があると思いました。 平成19年度に年金受給者に記録確認のため戸別訪問をしていた際、ある方は「該当の厚生年金記録は年金請求を行った当時、調査を依頼して「該当なし」という回答を得たもので、あきらめていた」とおっしゃっていました。	当時の厚生年金加入期間調査はどのように行われていたのか、疑念が生じました。旧台帳の存在等は私は深く認識していなかったのですが、どこにどのような情報があり、どのような方法で調査をするべきなのかという共通認識が、これまで欠けていたのではないかと思います。
8595	地方庁	その他(社会保険事務所)				

No	所属区分	官職区分	(6)．年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7)．現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8)．あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9)．(8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8596	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	現状のように地道に突合していくしかないと思う。	過去の記録管理方法の問題と認識していた。問題の存在は報道等により知った。	過去の問題点を背負わされるのは不本意ではあったが、現在まで続く記録であるため、誠実に対応すべきと考えた。 現時点で考えれば、資格取得の際に、氏名・生年月日・住所を公的な証明書により確認をすべきであったと思う。
8597	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に知りません。		平成3年に社会保険庁へ入庁しましたが、すでにオンライン化されていたので、すべての年金記録はWMに入っていると思っており、紙台帳からWMに移されていない記録が存在していたとは、年金記録問題が発生するまで、知りませんでした。 平成9年に基礎年金番号制度が導入されましたが、その後、年金記録問題が発生し、約5千万件の記録が未登録のまま残っていることを知り大変驚きました。	年金記録問題の対応については、お客様の立場に立ち、一件一件地道に記録を確認し統合処理をしていくしかないと思います。 お客様の大事な年金記録を責任を持って管理し、大切に扱うといった意識が低かったと思います。
8598	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特にありません。	納付記録の永久保存的なシステムを開発する。	転職した際の年金手帳の紛失再交付による記録のバラ月。あるいわ手作業時代の台帳への誤記入。また機械化されたあとの誤入力と入力後の確認の甘さがあったと思う。年金記録問題を知ったのは平成6年の2月頃と記憶しています。	被保険者の言い分を良く聞き誠実に対応しようとした。とにかく事業所または被保険者から提出された記録に関する書類等を細心の注意をもって正確に処理することが必要だと考えている。
8599	地方庁	その他(社会保険事務所)	まだオンライン上で確認がとれない、もしくは確認をするために特殊な知識を必要とする記録が存在している。	オンラインで確認できるようにデータの収納をしていく。	個人の年金記録が確認できなくなっている。そのために年金を受給できなくなっている人がいるとの認識でした。時期としては、平成19年頃だったと思います。	当時の担当部署が年金の担当部署ではなかったので、対応は記録管理部門の手伝い程度でした。反省点としては、国民の財産として年金記録を管理する意識に乏しかったことではないかと
8600	地方庁	その他(社会保険事務所)	マスコミの「社会保険庁が悪い」の一言で、社会保険事務所の職員が悪いようにとらえられている。紙台帳からオンラインに切り替えるとき、スケジュールの確認、進捗の確認、きちんと内容が移行しているかの相互確認等しなければならないことがあったはず。当時のスタッフ、上司、長官、大臣の責任である。また、当時大きなイベントとなったと思われるため、スケジュールだけが進み、実態・内容がついていっていなかったと思われる。当時のトップに、進捗状況を言える職員がいなかったのか、又、わかってて後で追いつけばよいと後回しにしたのかはわからないが、お粗末極まりない。 こういった状況を知らされていない現場では、毎日窓口・電話で怒鳴られた。一人ひとりの職員の頑張りで乗り越えてきた。現場を雨風にさらし、責任を取らない中央は、駄目だしをしなければならない。 早急に、責任について対応することが必要ではないか。 22年1月から民営化になるが、表紙が変わるだけであり、すべての責任問題や記録の確認が終わってからでも遅くない。責任逃れである。 個人情報を重視しているが、民営化になるとこれからどんどん流出していく。国民が知ったら、大きな問題である。 民営化になったら、外国の年金と戦うことになる。保険料が安くて、高い給付をうたわれたら、そ	表面を変えるだけの職場の民営化を中止し、記録の内容の確認を充分尽くす。ただ、一定の解決が出来た時点で、終了することも必要。 必要以上に長引いたり、必要以上に税金を使うことになる。窓口でも、税金の無駄遣いについての指摘はある。土曜日、日曜日開庁についても、費用対効果を問われることがある。	年金記録問題は、①紙台帳からの切り替えが出来ていないこと②基礎年金番号に統合されていないデータがあること③本来の年金がもらえずなくなる方がいること④逆に年金が減り、本来の年金に戻るが本人に理解されないこと⑤タレントとか議員の記録を勝手にみたこと等あげればきりが無い。 ①については、早急に対応すべき②は平成9年から基礎年金番号通知書にはがきをつけ、他に番号があれば出してもらうよう、また、過去記録の整備としても行なってきた。しかし、返事が少ないため、また、年金に関心が無いためすすまなかった。5000万件宙にういたというが、もともと手帳を何冊ももったままで、そのままにしてきたこと、会社へ就職するたび年金手帳の交付をしたこと等により起こったまで。年金請求時に確認統合は出来る。特に騒ぐ必要は無い。③と④については、悲しくもあり、粘り強く説得をすることもある。⑤自分としては、人の記録を見ても面白くもなんとも無い。むしろ、国家議員のくせに知らなかったの一言で保険料を未納していたほうが悪いと思う。よくそれで、白々しく議員バッジをつけていられるものだ。その報復のために、組織を民間に変えようとしても、本質は変わらない。また、160兆の積立金を市場に出すことも隠している。 マスコミも面白おかしく、報道するから、いろいろな記録の問題が「社会保険庁が悪い」の一言で片付けられている。分析して報道すべき。また本庁もマスコミへ出て、間違いを指摘すべきだっ
8601	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし	記録統合により年金額が減額になる方について、遡及による返納をさせず、今後の分のみ年金額の改定を行う。	年金記録確認方法が変更されたが、以前の方法では統合が難しいケースはあったと思う。 未統合記録が5000万件あることについては、新聞報道等と同時期と思う。	お客様に対して、記録に結びつくよう対応をする。また、お客様が、手軽に年金記録を確認できる方法が必要と思われる。
8602	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにはありません。	現在進めている作業をきっちり仕上げていく。	年金制度にとって大切なものとして考えていました。 テレビ等で報道されたころ。	年金制度が難しくて国民にわかりにくい。 お客様からの問い合わせに耳を傾け答えていくようにこころがけ対応している。 年金制度はよい制度なのでもっと国民にテレビ等を使いお知らせをしていくことが必要だったのではないでしょうか。
8603	地方庁	その他(社会保険事務所)	とくにありません	早期解決のため多くの人数で集中的にするしかないです。	裁定請求時にかいけつできるものと考えていました。年金受給者のもれをしつたのは、ここ数年前です。	一人ずつ統合していくしかないと思いました。裁定時に他の番号の候補をより把握しやすいシステムが必要です。
8604	地方庁	その他(社会保険事務局)	昔の厚生年金(手番)の記録が、ウィンドマシン上に反映されていないものがある。番号検索をすると画面は表示されるが、肝心の記録が見えない。(カセットがオープンになっていない)	全てのカセットをすぐにでもオープンにするべき。	正直、記録の管理がこんなに杜撰だとは思ってもみなかった。ウィンドマシンで検索できる記録が全てと思っていた。 実態がこんなひどい状態であることは、マスコミなどで取り上げられるまでは全く知らなかった。	正常な状態に戻すごとに微力ながらも協力していくしかないと考えた。 情報は末端まで伝えて、全職員が情報を共有していないことが、一番の原因である。また、情報の共有をしていないだけではなく、末端の意見が反映されない体質にも問題がある。
8605	本庁	その他(本庁)		豊富な年金知識を有する職員が多数退職していったあるいはこれから退職するという時点で取り返しのつかないマイナスだと思います。	問題が持ち上がったときにはこれほど大規模なものだとは思いませんでした。受給者の記録についてあれほどの漏れがあるとは予想外でした。	来年以降の勤務場所として日本年金機構を第一希望として働いてきましたが、採用されませんでしたので、発言するつもりはありません。土日も自主出勤して全力は尽くしましたが。
8606	地方庁	社会保険事務所課長級以上	なし	なし	・紙媒体管理からの移行に伴うミス ・紙媒体管理時代の作業・点検が不正確だったため発生した問題 (手作業による管理を適正に行うための十分な体制ができていなかった) ・故意におこなったものではない ・期間調査業務に携わった際に、単純な誤りを発見することがあった (平成15年頃) ・標準報酬の改定は、滞納事業所の状況と深く関わっており、単純に徴収率UPのために・・・との考えから発生したものではない	・記録の登録誤りについては、発見した時点で訂正 ・紙からオンラインへの移行時に徹底的に見直しを行うべきであった
8607	地方庁	社会保険事務所課長級以上	特になし。	早期確認及び早期処理	新聞等報道により	年金手帳(厚生年金被保険者証)の大切さへの周知不足により被保険者等意識の希薄さから紛失していること。
8608	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	お客様から照会いただいたものについて迅速に回答をする。 ひとつひとつ誠実に対応し信頼回復につなげる。	過去においての記録管理の仕方、機械管理移行時における作業、チェックの甘さ等からなった記録誤り。	(7)で挙げた点を心がけた。 記録管理に対する認識の甘さ。
8609	地方庁	その他(社会保険事務所)	わかりません。	過去の記録をきちんと調べ確認することと、長期間の記録管理をしているという意識を一人ひとりがきちんと持つことだと思います。	いつ頃かははっきりと覚えていませんが、国民年金担当時に国民年金の台帳が全員分マイクロ化されていないと教えられました。後に確認することもあるのに全員分ないのは問題になるのではないかと思いました。	台帳、過去の納付リスト等の保管が適切でなかったことに問題があると思います。 また、記録を確認する方法が氏名からの検索だけでなく、生年月日からの検索も出来るようにするなどのシステムを改善するべきだと思います。
8610	地方庁	地方社会保険事務局課長補佐・係長級以上	特にありません。	時間がかかっても、正確に突合作業を行い、最後までやり抜くことが必要だと思います。いままでそれをしなかった(オンライン化当初にやるべきだった)責任を最後まで果たすこと考えます。	年金は、長期間にわたる正確な管理が重要であると思っていましたので、慎重に処理するされるべきと考えてました。このようなことになるとは思ってもみませんでした。	一番の反省点は、職員の意識だと思います。社保庁が年金機構に変わるように、職員全員の意識が変わることが反省であり希望でもあります。
8611	地方庁	その他(社会保険事務所)		期間調査実務を行う事務処理体制の充実。	国民の皆様に不信・不安を抱かせてしまい、年金制度を運営していく立場として、早期に解決しないといけない問題と認識している。 年金記録管理において、問題があると認識したのは、宙に浮いた約5,000万件の手帳記録が存在すると世間に知らされた頃。	一日でも早い年金記録の確認・整備を行わないといけないとの認識のもと、自分が出来る最大限の努力をしようとした。 年金問題が起こった反省点としては、過去の年金記録において、ご本人のみの記録をもとに確認していた点が不十分であった点。
8612	地方庁	その他(社会保険事務局)		紙台帳とWMの記録を十分な時間をかけて一から突合していくしかないと思う。短期間でやると不十分な確認作業になってしまい、また数年後そのときの 確認作業が不十分だったのでまた同じような年金記録問題が再発し何度も同じことの繰り返しになる思う。	採用されて4年後に業務課に配属されて実際に個人年金記録に携わる業務についてから。WMの記録に氏名、生年月日の入っていない記録が多数あり 登録していかなくては今後問題になると思っていた。	WMで検索かけただけでは不安であったため、本人から十分過去の加入記録を聴取していくように心がけていた。
8613	地方庁	その他(社会保険事務所)	知りません	今最も確実に着手できることは、現在の年金記録を徹底整備していく事だと思います。人々の記憶がまだ鮮明なうちに、記録に相違が生じないよう、事業主の方と密接に連絡を取り合い、保険者、事業主、被保険者三者一致を目指すことが、将来の年金記録問題を減少させることに繋がるのではないでしょうか。	単純に当時の職員さんの職務ミスだと思っていました。 年金問題について知ったのは、平成19年頃…マスコミ等で騒がれ始めてからです。	電話対応など、失礼のないよう、言葉使いや対応に細心の注意を払うよう、努力しています。 この問題についての反省点としては、過去の年金記録に関して、当時の保存状態や保存媒体、記憶など、どうしても追跡調査に限界があるように見受けられます。相談で窓口に来られる方の言い分と、実際の勤務形態に誤差があったり、また、それを証明できる給料明細等を保管されている方は少なく、対応される職員さんの苦労を感じるので、いかに過去の記録を正確に提示できるかが今後の課題だと思いました。
8614	地方庁	その他(社会保険事務所)		記録に関する調査の徹底と、年金に関する一般の認識を高めるための広報活動。	年金問題の存在を知ったのは在籍前のテレビ報道。 従来の記録管理の方法と年金制度の周知不足による一般の年金に対する関心、認識の低さによって起こった問題であると認識している。	年金について一般の関心、認識を高めるような周知、教育を行う必要があった。
8615	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	とにかく、被保険者、受給者、また、私たち職員にとって、不利なことでも、今の時点でわかっている膿を出し切るようにすることが大切だと思います。今までの隠蔽体質が、このような結果を生んだことが考えられるため、職員が、今与えられた仕事を正直に、真摯に行うことが必要だと思います。また、時間を要する再裁定については、事務所においても、年金記録に長けている職員を配置するなど、(本来ならばすべての職員ができるべきだということを前提にしていますが、)それでもできるだけ知識の豊富な職員(経験年数の豊富な職員)を再裁定担当とするべきではないでしょうか。それでないと、また、後になって様々な問題が出てきそうな気がします。再裁定担当職員を頻繁に異動で変えるのもどうかと思います。そこでやっとできた流れがストップしかねません。再裁定担当者が変わるたびに、人事担当者(管理者)は、記録問題を早く解決しなければという意識を本当に持っているのだろうか？と疑問に思います。とにかく、今は、内部の人間(私たち)が多少無理をしてでも、いかに正確に早く、お客様の満足を引き出すか、を考えるべきだと思	私は、育児休業をとらせていただいていたのですが、その間だったと思います。浮いた500万件、という見出しが新聞に出ていたのを覚えています。	私が職場に復帰した場合、申し訳ないですが、とにかく職場の仕事になれるよう、足を引っ張ることの無いようにということを念頭において仕事をさせてもらいました。しかし今は、できるだけ可能な範囲でお客様が必要な情報をわかりやすくご説明できるよう努めています。記録問題に直接かかわりの無いお客様であっても、新聞等の報道で社会保険庁について悪い印象を持っている方が、もし、私の応対によって少しでも満足を図れるのであればその印象は少しずつでも変わってくると思うからです。(もちろん、その逆もありえますが。)やはり、この問題にいたった原因として考えられるのは、してもしなくても変わらない(評価等)ということではないでしょうか。なので、職員のモチベーションをあげ、常にスキルアップできるような環境を作ってい必要があると思います。研修、試験等、多用して人材を育てるような職場になるべきだと思います。
8616	地方庁	その他(社会保険事務局)	存じません。	年金記録の回復にあっては、紙台帳とオンライン記録を突合するだけの人員は配置はされていないように思いますので、それに変わるシステムを構築するべきではないかと思います。オンラインで宙に浮いた年金記録が閲覧できて自分の年金記録である記録をオンラインで申立ができるようになれば、被保険者への利便性も高まるのではないかと思います。	年金記録が宙に浮いていることを認識してはおりましたが、それが大きく報道がされて情報が広く公開されるようになって、自分が考えていたよりも底が深い問題であると認識を改めました。	できる限り多くの方に年金記録を回復しようと努めました。反省点としては、問題意識が自分も含めて希薄であったことと考えています。この問題が大きく取り上げられるまでは、宙に浮いている年金記録について、こちらから積極的に解決に取り組む問題とまでは考えていなかったように思います。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8617	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません	すでに発生しているものについては、特に思いつかない。今後、新たに発生しないようにしていくしかない。 先日、逮捕された市橋容疑者を雇用していた会社のように、ろくに身分確認をしない会社は他にもあると思われ、資格取得届チェックの際に、相当な年齢であるにもかかわらず、基礎年金番号が無く、新規付番されることが現在でもあり、また、「疑重複」調査票を送付しても全く対応しない(回答を出さない)者も おり、事業主、被保険者(国民)の理解と協力が必要である。そのための、周知、広報活動は継続して行う必要があると考える。	まず、設問の文章が日本語としておかしいです。 問題が存在することを知ったのは、マスコミにより取り上げられてからです。	一連の報道により、年金とくべつ便の相談出張に相当な回数行きましたが、その際には誠意を持って対応しました。また、現在は、資格取得届処理時に「疑重複」が生じた際には、調査票送付の前に、電話聴取を試みている。(調査票送付しても、回答しない者が多いため) 年金記録問題がここまで大きくなってきたのは、「国として」年金行政を軽んじてきたのがもっとも大きいと思います。自分が就職する前に大学の就職準備説明会において、社会保険職場がかつて「劣悪な労働環境」であったとの説明を受けておりました。また、実際に就労してからは、先輩達から、自殺者、過労死した者が多数いたことなども聞いております。その結果、強固な労働組合が結成され、それがいつしか発言力を持ちすぎたというのは認めざるを得ないでしょう。 しかし、社会保険職場がかつて置かれていた過酷な環境について報道がされることは無く、もっぱら、職員の怠慢のせいにされたのは納得しかねます。 自分個人としては精一杯やってきたつもりであります。 最も反省すべきは年金行政を軽んじ、十分な人的措置を行ってこなかった「日本という国」であると考えます。
8618	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	特にありません。	平成19年頃にマスコミ等で報道されだしましたが、それ以前から年金請求等の相談窓口で基礎年金番号に統合されていない記録が存在することは有りました。ただし、平成9年に基礎年金番号が導入されているので、それほど多いとは思っていませんでした。	年金相談等では、今まで以上に期間確認を慎重に行い、1件でも記録漏れ該当者を減らそうと努力していました。以前からすべての相談においてこの意識をもっていれば、少なくとも基礎年金番号導入後の記録は今よりも整備されていたと思います。
8619	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。	年金は、国民にとって、老後や障害を負った時など、生活を支える大切な役割を担っている。その記録が、狂ってしまっているのは、国民に大変なご迷惑をかけてしまっているので、まずは、職員一人一人がそのことを意識し、国民の立場に立ち、一日でも早く国民が安心して年金制度を理解し、生活ができるように、日々の仕事に一生懸命に従事していくことが最も大切なことではないかと思います。	私は、平成16年採用なので、ちょうど採用の時辺りで国民年金の未納の問題から、年金記録の問題、個人情報の問題等、たくさんの問題が浮き彫りになってきました。 初めのうちは、あまりよくわからないことが多かったのですが、日が経つにつれて 国民の信頼を失ってきている、とても大事で一日でも早く対応が必要であることを認識しました。	採用から、4年間業務課に配属されておりましたが、ミスのないよう正確な処理をするように心がけていました。 いい加減な処理をしようとして業務を行っていた職員は、ほとんどいないと思います。 しかし、少しの誤りが積み重なってこのような問題が起こったのではないかと思います。正確な処理をすることを心がけるように意識を、もっと強く持っていればよかったのではないかと思いま
8620	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に、ありません。	基礎年金番号を附番する際の疑重複などは、照会等で対応する現在のやり方でも良いと思いますが、新たな問題が発生しないように、安易に新番を取らないで回答の督促をする等の細やかな対応が必要かと思います。 年金は将来に亘って関るものであることのPRも必要ではないでしょうか？	年金は将来給付されるために、自己の記録も曖昧になりますので、被保険者の方にとっては記録は大切なものと認識しております。 時期は、TVや新聞などで報道されてからです。	問7にも記載しましたが、年金番号を複数附番することのないように上司のご指導をいただきながら、慎重に確認等にに勤めるように努力いたしました。
8621	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		任用職員として採用されるまでは、自分が年金を受給するまでには記録の整備も終わっているだろうという気持ちでした。 実際に携わってみるとその数の多さに驚きました。 特にお年寄りの方は，死活問題でもあり記録漏れから無年金者もいらしたようです。 また、単純な事務処理ミスで別人の記録となっている方も多いように思います。	相談に来所された方が，特別便等の記録を確認されたということでも、再度氏名索引(読みの違いなどで)を行い、できる限り記録の漏れがないかをチェックするように心がけた。 再裁定に関する処理は、複雑な処理であるにもかかわらず、それに対応する人数が足りないと思います。
8622	地方庁	社会保険事務所課長級以上	事業所が従業員に無断で社会保険事務所に対し従業員の報酬を下げ手届出をしたり、社会保険の適用要件を満たした従業員に対し、資格喪失を勧めていたケースがあるのではないか。 社会保険庁に現在でも、オンライン入力されていない手のつけられない紙台帳があるのではないか。(推測)	現在でも社会保険の加入は自由であり、喪失も自由にできると考えている事業主がいる、このような事業主に対して、社会保険の制度を周知を徹底させる。 集中的に年金記録問題に取り組み1件でも多くの記録を被保険者の記録に結びつけられるよう対応していく。	年金記録問題は、年金番号をたくさん払い出すことにより、発生した問題である、責任の所在は社会保険事務所の徹底した年金番号記録管理ができていなかった事や、被保険者の年金手帳の管理不足によるものだと考える。 年金記録問題を知った時期は、この2～3年の間である。	今までは、被保険者の記録管理を被保険者主体にまかせており、受身の行政であったため、年金記録問題が起こったと考えられる、今後求められる、対応としては、被保険者の記録管理は、年金事務所が主体となり、積極的に取り組み特に今後2年間は、集中的に年金記録問題を解決していかなければいけないと考えられる。
8623	地方庁	その他(社会保険事務局)	私が採用された昭和62年4月にはすでに社会保険オンラインシステムが稼動しており、基礎年金制度も施行されておりました。その後健康保険業務課に異動となったのですが、厚生年金加入には本人の住所の届の必要がなかったため、年金手帳を添付していない事業所からの資格取得届については、その都度新規に厚生年金手番を払いだしておりました。たしかオンラインシステム業務取扱要領にも「本人と特定できない場合は新規に番号を払い出すこと」となっていたとおもわれます。そのため、厚生年金の加入届の処理の際年金手帳の添付がない方については、事業主も記号番号欄は空欄で提出しておりましたし、WM上では同一氏名同一生年月日の人がいますとのメッセージが出ておりましたが、上司等より職歴確認までする必要なく新規に払いだしてOKとのことであったため、同一人がいくつもの厚生年金手番を有するようになった。 その他偽名や、うその生年月日で入社しているものもあり、同一人でも手帳をいくつも持っていたケースもあった。	現時点では、本人がいつ頃どこの事業所につとめていたかを申し出てもらうしか方法はないものと思われる。手帳の現物を持っている方もいらっしゃるので、そのすべてを社保事務所に持参して登録処理を行う等の方法もある。	こんなに厚生年金手番を新規に払い出していいものかとの疑問はあった。またすでに基礎年金制度が始まっていたのに、制度ごとに番号がちがうのはおかしいのではないかと思っていた。縦割り行政の中の更に縦割り制度と感じた。そのような問題を深く考えだした時期は健康保険業務課に替わった平成5年ころです。	新規に厚生年金番号を乱発すべきでは無いと上司と相談しました。職歴を確認したうえで事業所に連絡して本人に確認すべきものとして取り扱うべきではないかと相談しましたが、上司は、本人が年金請求時に職歴をもうしたてて、そのときに重複取消処理をすればいいとのことでした。 現時点でみた場合の反省点はまず第一に基礎年金制度ができた昭和61年4月の時点で基礎年金番号をなぜ導入しなかったのかが一番の原因と考えられる。次に新規手番払い出しの際は、やはり本人に職歴を確認したうえで処理すべきものであったと反省しております。
8624	地方庁	社会保険事務所長	知らない。	とにかく年金に詳しい人員を増やし対処するしかないと考える。 例えば、OBの方々に今まで以上に積極的に呼びかける等。	国民の皆様方の生活権に関わる重要な問題と認識している。 お一人で幾つもの年金番号を持っている人がおられることは、入所(昭和50年)した時に知りましたが、クローズアップしたのは、芸能人等の記録の視き見問題からだと思う。	日々の進捗管理に努め、早期処理を進めた。 特別便について、一斉に発送されたため、事務処理能力を超える回答が出され、現場ではその対応のために平常業務に支障がでたのと、相談窓口にお客様があふれパニック状態の日々が続いた。
8625	地方庁	その他(社会保険事務局)	(職員であれば誰でも知っていることであろうが、)厚生年金保険、船員保険共に、業務センターで管理されている旧台帳(被保険者台帳)に関してはかんぜんん解決の方向に向かっているとはお世辞にも言えない。 具体的には、厚生年金保険では旧台帳索出照会処理(いわゆるカセットオープン処理)や船員保険では仮年金番号等の未解消は、今後年金記録問題を解決していく上では重大な課題であり、国民の方々にも知っておいてもらいたい(というより知らせるべき)問題である。	(非常に抽象的な内容だが…) 最近は年金問題そのものの解決ではなく、お客様から提出いただいたねんきん特別便の処理を完了することに重点を置かれ、何の解決にも向かっていないような気がしてならない。 今一度、目指すべき正しい方向を向き、本来解決しなければならない問題の解決に向け、組織が一丸となって取り組む必要がある。	(誰に責任を押し付けるというつもりはないが…)記録調査のとき、頻繁に昔の被保険者名簿や原票を見る機会があるが、それらを見ると少なくとも当時、本当に年金をお支払いするつもりで名簿等を管理していたのか、と疑問に思ってならない。これにより、年金記録の管理のずさんなところを改めて実感した。 また、昔に限らず、最近までに聞しても、職員の認識そのものの少なさ(無さ)を感じてならないし、自分自身も100%の認識があったかどうかは、恥ずかしくもそうではなかったと思う。	職員全員が年金記録問題に対し同レベルの認識を持つ必要があると思う。最近まで自分が在籍していた社保事務所において感じたことであるが、各課ごと(職員ごと)の年金記録問題に対する認識の差があまりにも大きすぎるのを感じた。(それによりがっかりもしたし、怒りさえ覚えた。) 確かに、年金記録に直接携わっていないと、なかなか実感がわかないのもわからないでもない。 しかし、それを通り越して、自分は関係ないというような態度、言動をされると、それはいくらなんでもないだろうと思う。 まずは、事務処理レベルのいろいろな問題点は職員誰もがわかっているのだから、(7)でも述べたとおり、職員全員が同じ方向を向いていかなければならないと思う。
8626	本庁	その他(本庁)	世間一般報道以外には特に認識しておりません。	(6)の問題が無いため回答を省略	年金記録問題は内部統制を含め、組織全体としての作業工程の1つ1つのチェック体制及び作業責任がやや欠如していたのではと感じます。 私は1年前に社会保険業務センターに入庁してきた為、記録問題に関して 知ったのもマスコミの報道の時期です。	・各種業務マニュアルの整備 ・チェックルールの共有化 ・内部統制の徹底 ・ペーパー管理から電子媒体管理への移行による お客様情報管理及び共有化 ・徹底したリスクアセスメントの実施
8627	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	一刻でも早い解決のための取り組みがされていますが、丁寧、確実な調査をしなければ解決にはならないと思います。 厚生年金期間調査は地域、管轄ならではの調査方法や糸口があります。 管轄外規制解除、全国事業所名簿検索システムにより利便な反面煩雑にならないか懸念しています。	社会保険は公的年金を担う制度にもかかわらず、年金記録の管理が不十分でずさんであったことは責任重大であり恥ずかしいことと認識しています。 平成19年頃です。	年金記録の管理は、記録を正確に作成し保管することです。使命感と責任感をもって業務にあたりました。 一刻でも早い解決を心がけますが、丁寧・正確を第一に取りくんでいくことが新たな問題をおこさないことだと思います。
8628	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし。		平成11年に年金給付課で採用された時から基礎年金番号に統合されていない手番があることは知っていましたが、制度改正による経過的なものだと認識していました。ただ、厚生年金の手番についてはフリガナ相違が多く、特に沖縄の方が本土で就労した場合、聞きなれない名前のせいか驚くようなフリガナもあって、窓口でフリガナをふらなかったのか、入力時の誤りなのか不思議でした。	窓口での相談対応時や年金審査の際には必ず氏名検索を行い、複数のフリガナがある場合にはどちらも試す等手番の検索に努め、本人が申し出ていない記録についても、外に勤めた事がなかったか、時期や地域を限定しながら記憶を呼び起こしてもらい、確認がとれたら基礎年金番号に統合し記録の整備を行ってきました。また、逆に本人から申出があった場合には氏名検索のほか、事業所名からも検索を行い、(8)の回答でもあったように様々なフリガナが想定されることから、フリガナや生年月日についても柔軟な発想で幅を拡げて検索しました。 当時から裁定請求書には履歴記入欄がありましたが、記入してくる人は少なかったし、窓口で記入頂くのも時間を要することから、実際にはWMから打ち出した年金加入記録を請求者の方にご覧いただき確認をとる形をとっていました。もっと早くから今のように事前に本人あて年金加入記録を送付してご自宅でゆっくりご覧頂いた方が本人も落ち着いて確認できて良かったと思いま
8629	地方庁	その他(社会保険事務局)	特になし	厚生年金記録画面(021－1)のカセットになっている記録については、全て入力をし確認できるようすれば、もっと早く記録確認ができると思います。	年金請求時に過去の記録を確認のうえ年金給付額が決定されていると思っていたので特に問題とは感じていなかった。 2年前です。	問題点としては、(7)で書いたとおり021-1画面でのカセットになている記録について、もっと早くカセット記録を画面反映していれば確認が早く取れたのではないかと思います。
8630	地方庁	その他(社会保険事務所)	今は、名前、生年月日、住所まで登録して個人を特定できるが名前、生年月日だけでは、特定できず。なおかつ、死亡している人もいるので、すべての記録は到底判明しない。	知識をもった人を集めた専門課チームを作ること。	手帳交付で、次々新規で、交付をしているとき、別の番号が確実にあるのだが、口頭及び住所不一致などで本人確認できなく交付していた。年金請求時に、記録の統合すればいいと思っていたが、いざそのときには、手帳がない、会社名を思い出せない、登録している名前、生年月日などとの相違などがあり、多くの時間を費やした。	新規に厚生年金番号を発行すべきでは無いと上司と相談しました。職歴を確認したうえで事業所に連絡して本人に確認すべきものとして取り扱うべきではないかと相談しましたが、上司は、本人が年金請求時に職歴をもうしたてて、そのときに重複取消処理をすればいいとのことでした。 現時点でみた場合の反省点はまず第一に基礎年金制度ができた昭和61年4月の時点で基礎年金番号をなぜ導入しなかったのかが一番の原因と考えられる。次に新規手番払い出しの際は、やはり本人に職歴を確認したうえで処理すべきものであったと反省しております。
8631	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	地道ではありますが、一件、一件お客様目線で親身に対応し、また、この仕事の先にはお客様の生活がかかっていることを重々承知し、対応していくことだと思う。	私が入社した頃から(約11年前)、基礎年金番号にまだ統合されていない番号があると知っていたが、年金請求時や、窓口対応時に確認すればいいと教えられていた。 5,000万件の年金記録問題については、報道で初めて知ったが、これだけの数があるとは思わなかった。	国年課の個別訪問やテレマの際、事前に記録を確認し、本人の記録と思われる場合は積極的に確認していた。 年金記録問題については、これまでの社会保険庁はモラルが低く、お役所仕事だったと思う。 また、基礎年金番号導入時に積極的に統合を進めなかったからもあると思う。(しかし、本人からの申し出、確認がないと統合できず困難な面もあったのでは。) しかし、年金記録問題を機に職員の意識も変わり、使命感、責任感も強なり、組織一体となって問題に立ち向かできるようになったと思う。

No	所属区分	官職区分	(6). 年金記録について、これまで世間一般に知られていない問題をあなたがご存じでしたら、具体的にご教示ください。	(7). 現時点において、この問題の解決に向けてどのような方策をとればよいとお考えですか。	(8). あなたが在籍していた(している)とき、年金記録問題をどのような問題と認識していましたか。また、そのような問題が存在することを知ったのはいつ頃でしたか。	(9). (8)の問題意識を踏まえて、あなたはどのように対応しようとしましたか。また、現時点でみた場合に、この問題についてどのような点が反省点として挙げられるとお考えですか。
8632	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にわかりません	少しでも記録をさがせればいいとおもいます		
8633	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	年金記録については、間違いだらけというイメージが国民全体に広がっているので、なぜこのようなことが起きたのか、現在の年金記録の保管状況はどうなのか、また、年金制度についてもっと詳しく広報していくことが必要だと思います。 特に学生には、年金教育を充実させていく必要があると思います。 あとは、地道に記録照会の回答を正確にしていくことだと思います。	平成9年の基礎年金番号の制度ができるまでは、本人が手帳をもっていない場合、資格取得をするたびに新しい番号で手帳を取り急ぎ交付していくとされていました。 その時には、2重に手帳番号が払い出されている場合、重複取消の説明をすれば良しとされていましたので特に問題があるとは意識していませんでしたが、まれに「10冊くらいもっているけど」という相談を受けた場合には、事故(本人の記憶が無くなってしまった場合等)があった場合は大丈夫だろうかと感じたことがありました。	(8)の問題については、もちろんその場合にはなるべく早く統合の手続きをしてくださいと説明をしましたが強制はできないので歯痒く感じていました。 しかし、そのことがいわゆる「宙に浮いた年金」などの問題を招いてしまったことは今となれば、なぜ感じていることを提言できなかったのか反省しなくてはならないことだったと思います。
8634	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	・窓口では、経緯や今後の年金受取額などを丁寧に説明し、お客様にご理解いただく。窓口での対応次第で、お客様の感情はかなり変わると思われる。 ・過去の手番、共済の記録すべての記録が窓口装置で確認できると、対応が早くなるので、システム整備を望みます。 ・年金受給漏れの問題となった合算対象期間の確認において、必要書類を届けたら窓口装置に反映されるようにしてほしい。(原戸籍確認による前の夫とのカラ期間やパスポート提出による海外在住期間、学生期間など)→これらの確認は手間がかかるので、一度しっかりと確認したら、二度目以降は窓口装置で簡単に確認できるようにしたい。できれば法整備も含めて登録できるようにしてほしい。	私はH18年から非常勤として働いていたが、その働く前に新聞報道などで知った程度。 年金相談を受けるうちに、年金手帳にスタンプがあるにもかかわらず、記録に反映されていない人がけっこういたので、昔の国年記録については、問題がありそうだと感じていた。	お客様の支払記録については、現存の受給権の元となる資料であるため、永久保存すべき。 窓口では、正直に経緯をしっかり説明することが必要。
8635	地方庁	その他(社会保険事務局)	特にありません。	広報、インターネット等により特別便、定期便を更に周知し、回答をいただくお願いをしたり、市町村、事業主、社労士等の協力により身近なところの相談を強化し、迅速かつ計画的に解明を進める必要があると思います。	年金制度は国民生活に直結する重要な役割を果たすため、国民の関心が 非常に高いにも関わらず、国民の皆様に多大なご心配をおかけし、信頼を損なってしまい、制度の根幹を揺るがす深刻かつ重大な問題であると考えております。	現状を真摯に受け止め、お客様への誠実な対応、正確な情報提供を心がけ、今ある問題を早急に解決し、国民の皆様の信頼を取り戻せるよう取り組んでおります。
8636	地方庁	その他(社会保険事務局)	特に知りません	特に知らないので、方策等はありません。	年金の裁定時に調べることから、いずれ解消されると思っていました。 存在を知ったのは平成元年頃だったと思います。	裁定時にしっかりと調べるようにする。 全国的に問題を共有していなかったことから、県や地域により対応がまちまちであったと思う。とにかく問題の共有が必要だったと思います。
8637	地方庁	その他(社会保険事務局)		本庁・地方全職員が全力で取り組むしかない。温度差を感じるときがあり、意識を変えなければいけない職員がまだまだいると思う。解決に向けては、全職員のスキルを一定以上に引き上げていかなければ作業効率は上がらないと思う。	大きな問題であるとは認識していた。記録問題についてマスコミ等が取り上げ始める前に。	窓口相談対応時を含め本人と接触した際に確認をとり、記録の統合などに努めた。個人でできることといえば、ひとつひとつ確実に対応していくことだと思う。 反省すべき点は、記録の管理がずさんであったこと、また国と被保険者が定期的に確認をし合える方法を取っていなかったことからこのような問題が発生したのだと思う。
8638	地方庁	その他(社会保険事務局)			社会保険庁の最重要課題。 報道されてから。	記録問題にかかる事務所への、休日出勤等の支援要請積極的に行った。 誤りが起こりうることを前提としたリスク管理が必要だった。
8639	地方庁	その他(社会保険事務局)	わかりません。	ひとつの記録について本人照会・突合作業を地道に重ねていくしかないと思う。	私が勤務していた当初は、本人に記録の確認をするときに、他人の記録と間違えないように、本人から会社名等具体的にでないと統合してはならないと指導されていました。その為、本人が忘れてしまっている浮いた記録が多数存在したのだと思います。そのため、こういう話題が表面化して大問題になったということをいつ頃から知っていたのかは、ニュース等で2，3年前としか答えられませんが、勤務していた者がうすうす感じてはいた問題だと思います。	先にも回答したようにひとつの記録について本人照会・突合作業を地道に重ねていくしかないと思う。正確に行わないと、また、新たな批判を浴びかねないことを考えれば、いつまでに完了する等できるかわからないことを約束するより重要だと思う。
8640	地方庁	その他(社会保険事務所)	なし	ねんきん特別便・定期便の調査・回答を早期に行う。	年金制度に対する信頼を失ったことが問題と考える。 年金記録に間違い・もれがある人だけでなく、そうでない人まで本当に正しいかどうかという不安をあたえたこと。 「5000万件の宙に浮いた年金」という表現が「消えた・消された年金」という表現に変わった頃か	記録問題に対する電話・来訪による相談に親切・丁寧に対応しようとした。 年金制度の周知・加入者が制度の理解を深める取り組みに力を入れる必要があったと考える。
8641	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。	一件一件誠実に対応していかなければならないと思います。	人為的なミス、また、国民年金制度は生命保険とは違うので、年金制度の広報・周知の問題と窓口対応で痛感しました。 平成18年8月の調査受付のスタート時。	国民年金と生命保険を混同され、加入の遡及についてよく質問をうけましたが、制度について詳しく説明をし、また、年金手帳の記載から本人の記憶と一致していく等一件一件ごとに対応をしていきました。 住所変更に伴う引継ぎの人為的なミス(台帳) ⇒これは、手管理であった部分もあり限界があったのかとも考えられますが、年に2回は一斉に引き継ぎがなされているのかチェックをすべきだったのではと思います。 年金手帳の印紙欄の切り離ししていないミス ⇒これも人為的ミスもありますが、中には本人が転居の際、年金手帳を再作成してしまうとどうしようもない部分もあります。そして、後から年金手帳が見つかってもそのまま保管しておく。単なる切り離しミスは誤りですが、再作成にかかる部分については、被保険者の個々の意識の問題にもかかわると思います。
8642	地方庁	その他(社会保険事務局)	知りません。	まず、被保険者、年金受給権者から寄せられたご回答について、着実に調査していくこと。	基礎年金番号制度を導入し、年金記録管理の精度を高めていく中での問題。	黙々と着実に対応していくこと。
8643	地方庁	その他(社会保険事務所)	特にありません。		平成11年頃から年金給付課に在籍していたとき、基礎年金番号になっていない手帳の番号があることを知りました。 しかし、その当時は、年金請求時に氏名検索によりWMで照射されるものについては本人に確認したり、期間照会で調査してから裁定していました。ですから、これほど多くの受給者に手帳番号が残っており、確認されないままになっていたことに正直大変驚きました。 5000万件もあるとは思っていなかったので、それがわかってから「大変大きな問題になる」とその時思いました。	窓口に他の用事で来所されたお客様でも、記録を確認していき、納得して安心してもらえるよう、一つ一つ地道に親身になって対応しようとしました。 このような問題に発展してしまったのは、一つの番号を一生使用し、老後の年金につなげるという意識が社会全体として職員は当然ですが、強いては被保険者や事業所にも薄かったからではないかと思います。 一番は年金業務に携わる職員の玄情な仕事内容や意識の薄さだったとは思いますが、自分の加入期間をしっかりと確認するのが60歳の時というのが記録があいまいになった一つの原因だと思います。 年金制度は大変複雑でわかりにくいので、若いうちから年金についての知識を教育の中で学
8644	地方庁	社会保険事務所課長級以上			当初は、基礎年金番号に切り替える際、統合していない手帳記号番号が未登録になったままの記録が多数あり、年金受給手続きの際に、解消できるので大きな問題ではないと認識していたが、年金記録問題の報道により、紙台帳の記録がオンライン記録に正しく反映されていないことを知り、大変な問題として認識を改めた。	少しでも早く正しい記録がオンライン記録に反映できるよう対応した。 すべての紙台帳等の記録を確認できる書類等をすべて保管しておくべきで、かつ、ねんきん特別便みたいな本人確認できるものをもっと早くから発出すべきだったと思う。
8645	地方庁	その他(社会保険事務所)	特に心あたりがありません。	本庁・地方庁の職員・臨時職員を含めて、全員で取り組む事が急務だと思われます。	未統合の手番がこんなにも存在するのかと正直驚きました。既に年金を受給している人でも、年金請求時に自分自身の年金記録を確認しなかったのか？また裁定請求時に事務所の職員も確認をしていなかったのか？私自身が入庁する以前にどのように業務をされていたのか、驚きを感じました。	このような問題が発生している現状、記録不明となっている分についても、早急に解明すべきであると思われます。記録問題解消に向けて、窓口対応に強化しました。
8646	地方庁	その他(社会保険事務所)	特になし	計画的にじっくり時間をかけて取り組むべき。急ぎすぎると正しい記録が誤った記録と化すのではという不安がある。急ぐべきなのは百も承知。記録整備、再裁定にとても時間を要しており、一生懸命にやっていてもなかなかお客様に納得はしてもらえない。現在、事務所も定員を割っているのも事実。まず人を増やすべき。	長い時間をかけて慣習化されてきた不適正事務処理が、ここへきて明らさまになり、なぜもっと早くに皆が気づかなかったのだろうという思いと、今まで自分たちの年金記録に何の関心ももたず、人任せにしてきた人達が感心を持つきっかけになったのではという思いと、自分たちの仕事の重みを改めて感じ、見直しをしなければという思いと、国にとって国民にとってよいきっかけになったのは事実。 とてつもなく、大きな問題に直面したと思っている。 特別便の話が浮上した頃に知ったかと。	懸命に相談、まずお客様の話に耳を傾けた。 皆が人任せにしていたこと、職場に有利な誤った事務処理の慣例化、これらについて見直しがなされなかったことが反省すべき点に思う。