

# 日本年金機構の平成26年度の 業務実績の評価結果

## 1. 評価の視点

日本年金機構（以下「機構」という。）は、日本年金機構法（平成19年法律第109号。以下「機構法」という。）第1条の規定に基づき、機構法に定める業務運営の基本理念に従い、厚生労働大臣の監督の下に、厚生労働大臣と密接な連携を図りながら、政府が管掌する厚生年金保険事業及び国民年金事業（以下「政府管掌年金事業」という。）に関し、厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）及び国民年金法（昭和34年法律第141号）の規定に基づく業務等を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営並びに厚生年金保険制度及び国民年金制度に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的とする平成22年1月1日に新たに設立した公法人である。

機構においては、平成26年2月に厚生労働省が定めた第2期中期目標に基づき機構が策定した第2期中期計画（平成26年4月1日から平成31年3月31日までの5年間）及び各年度の年度計画に基づいて業務を行うこととされている。厚生労働大臣は、機構法第36条の規定に基づき評価を行わなければならないとされており、今年度の機構の業務実績の評価は、平成26年4月1日から平成27年3月31日までを期間とする年度計画の達成状況についての評価を行う。

機構は、旧社会保険庁が様々な問題を起こし国民の不信を招いたという反省の上に立ち、

- ・ 機構になって生まれ変わった、サービスが良くなったと国民から評価される組織となること、
- ・ 年金記録問題の解決に向けて取り組むこと、
- ・ 国民目線に立った不断の改善を行い、その結果を積極的に公表し、透明性の高い業務運営に取り組むこと、また、国民の声を幅広く聴き、着実にサービス向上につなげること、
- ・ 厚生労働省と緊密な意思疎通を図り、共同して業務に取り組むこと、
- ・ そして、基幹業務である、公的年金の適用、徴収、給付、記録管理、相談等の各業務を、正確、確実かつ迅速に行い、国民にとって真に喜ばれる質の高い業務運営に取り組むこと、

などが求められているが、今般発生した「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を受けて検証・調査された外部又は内部の報告においては、なお、ガバナンスの脆弱さ、組織としての一体感の不足などの問題

が指摘されている。

今年度の評価に際しては、機構に求められている使命や、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案検証委員会報告書」（平成27年8月21日）」（以下「検証委報告書」という。）及び日本年金機構の不正アクセスによる情報流出事案に関する調査委員会の「不正アクセスによる情報流出事案に関する調査結果報告について」（平成27年8月20日）（以下「機構調査委報告」）等における指摘等のうち平成26年度にも当てはまる指摘等も踏まえつつ、「日本年金機構の平成26年度の業務実績に関する評価の基準」に基づき、年度計画に定める事項が適切に実施されたかについて評価を行った。

## 2. 平成26年度業務実績全般の評価

- 「国民年金の適用促進対策」については、住民基本台帳ネットワークシステムの活用により把握した20歳到達者等への届出の勧奨及び届出の無い者の加入手続きを実施するなど、年度計画に基づく取組を実施したことは、概ね計画どおりと評価できる。
- 「国民年金保険料収納対策」については、平成26年度分保険料の現年度納付率が63.1%となり、対前年度比プラス2.2ポイント、目標の62.0%も上回るとともに、コンビニエンスストア等での納付件数が昨年度を大きく上回るなど、計画を上回ったと評価できる。
- 「厚生年金保険等の適用促進対策」については、適用した事業所数が年間目標を達成し、前年度を大きく超える水準を確保したことなどについては評価できる一方、厚生年金特例法への対応について、会計検査院から、1999年金事務所がマニュアルに従った納付勧奨等を行っていなかったことについて是正措置要求を受けた。
- 「厚生年金保険等の徴収対策」については、厚生年金保険の口座振替実施率は目標と同等の水準を確保し、保険料収納率は98.6%と対前年度0.2%増、滞納処分等も適切に実施するなど、計画を上回ったと評価できる。
- 「給付事務」については、年金の迅速な決定についてのサービススタンダードの達成状況について、目標の90%を概ね達成するなど、概ね計画どおりと評価できる。障害厚生年金については、年間ベースで目標を達成するよう、引き続き達成率の向上に努められたい。

- 「年金記録の確認等の対応」については、未統合記録の解明のため、記録統合の可能性の高い方に対して個別アプローチ（文書・電話勧奨）を行う取組を進めるなど、概ね計画どおりと評価できる。未統合記録が平成25年度末の2,083万件から平成26年度末時点で2,032万件に減少したが、引き続き積極的に取り組まれない。
- 「記録問題の再発防止及び年金記録の正確な管理の実施」については、重複付番の解消及び新規発生防止に取り組むなど、概ね計画どおりと評価できる。
- 「事務処理の正確性の確保」については、「事務処理遅延」、「書類紛失」及び「誤送付等」の3種類の事務処理誤りが平成26年度下期は発生件数が大幅に減少するなど一定の成果が出たことは評価できるが、平成27年6月、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」においてお客様への説明誤りが発生し、その原因としてベリファイの不十分さがあったことは、組織としての事務処理の正確性に対する意識や取組が未だ不十分であったことを示すと言わざるを得ない。今後、あらためて、事務処理誤りの発生防止に努められたい。
- 「年金相談」については、コールセンターの応答率が83.7%と、目標である70%以上を大幅に超えた状態を維持したことは評価できる一方、質の面では、障害年金を含む相談対応が不十分との声が少なくない。特に十分な対応ができていない拠点について、お客様目線での改善に努められたい。
- 「分かりやすい情報提供の推進」については、「ねんきんネット」の利用を呼び掛けその利用件数を増やすなど、概ね計画どおりと評価できる。
- 「公的年金制度に対する理解の推進」については、高校や大学等向けに実施した年金セミナーの回数及び受講者数が概ね2倍になるなど、計画を上回ったと評価できる。
- 「お客様サービスの向上」については、お客様の声を反映したサービス・業務改善を実施するなど、概ね計画どおりと評価できるが、今後、「機構調査委報告」も踏まえ、お客様の声や現場職員の意見を真摯に受け止め、より積極的にサービス改善に向けた取組の充実を図られたい。
- 「ICT化の推進」については、電子媒体を利用して報告する市町村の拡大、「ねんきんネット」の機能追加・改善、「ねんきんネット」導入市町村の増加などを進め、概ね計画どおりと評価できる。

- 「年金制度改正等への対応」については、被用者年金一元化法の施行等に向けた準備を進めた一方、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」により、マイナンバーと基礎年金番号の連結が遅れたため、計画を下回ったと評価する。今後、特定個人情報を保護する体制の整備等を確実にされたい。
- 「効率的な業務運営体制」については、「機構調査委報告」においても、「実態を踏まえてルール設定を行うという努力不足」や「ルールが遵守されていることを確認する仕組みの欠如」等が指摘されており、業務手順の点検やマニュアルの充実、業務改善が十分行われていたとは言えず、計画を下回ったと評価する。今後、あらためて、業務手順の点検等を常に行い、業務の標準化、合理化、効率化を進められたい。
- 「運営経費の抑制」については、一般管理費及び業務経費について、それぞれ削減目標を達成するなど、概ね計画どおりと評価できる。
- 「外部委託の推進」については、一部、委託業者の業務内容が適正に管理されていたとは言えない事例があり、計画を下回ったと評価する。今後、委託業者の適切な選定や業務内容を適正に管理・監視するための取組を一層強化されたい。
- 「契約の競争性・透明性の確保等」については、競争性のある契約件数の占める割合が80%を超えるなど、概ね計画どおりと評価できる。
- 「社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し」については、「公的年金の業務・システムの最適化計画」に基づき取り組んでおり、概ね計画どおりと評価できる。今後、公正性・透明性を確保しつつ迅速かつ着実に進められたい。
- 「内部統制システムの有効性確保」については、ガバナンスの脆弱さ、組織としての一体感の不足など、旧社会保険庁時代から指摘されてきた問題が未だ解決に至っていないと認められる。

リスクアセスメント調査についても、少なくとも個人情報に対するリスクの把握に必要なリスクアセスメントが実施されていないなど不十分である。また内部監査については、無予告特別監査などを実施している一方、情報セキュリティ体制や緊急時の対応手順等に関する監査は不十分である。

さらに、組織風土改革についても、組織としての一体感の不足などの問題が未だ解決されておらず、また、文書の適正管理についても、共有フォルダへの個人情報保管のリスク認識が甘く、運用ルールの遵守状況につい

て点検確認がなされておらず不適切である。

これらの問題は、今回の不正アクセス事案が発生する前の平成26年度においても既に生じていたと考えられ、大幅な改善が必要である。今後、組織の意思決定が正しく行われ、また、決定された事項が組織の隅々にまで正確かつ迅速に伝わり、そしてそれが確実に実行されることを徹底するよう、業務・組織全般にわたる改革に取り組まれない。

- 「人事及び人材の育成」については、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」に表れたように、組織としての一体感が不足しており、人事政策、人事評価制度における取組が不十分であると評価する。今後、全国異動の促進を含む、組織の一体化を進めるための人事政策や、信賞必罰の人事評価などの改革を進められたい。
- 「情報公開の推進」については、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」に関する説明誤りの件について、厚生労働省へ報告をせず、公表時期の判断も誤っていた。組織としての情報公開に対する意識や取組が事案発生前から不十分であったと考えられ、大幅な改善が必要である。国民の信頼回復のため、事務処理誤り等の情報開示の在り方を見直されたい。
- 「個人情報の保護」については、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」により明らかになったとおり、サイバー攻撃に対する人的体制や対応体制の不備、情報共有の不足、共有ファイルサーバーに個人情報を置くなどの個人情報保護に関する認識不足などの問題が以前からあり、また、技術的問題として、脆弱性対応の不徹底、システム監視の不十分性など、問題が多く、大幅な改善が必要である。情報セキュリティ対策について、標的型攻撃を含むサイバー攻撃に対応できるよう、組織面、技術面、業務運営面など全般的に見直し、抜本的に強化されたい。
- 予算の執行については、コスト削減に努めながら事業運営が進められ、概ね計画どおりと評価できる。

### 3. まとめ

日本年金機構は、旧社会保険庁の反省に立って、様々な取組に取り組んで来たところであり、国民年金保険料の納付率など着実に成果が出始めている業務もある。しかしながら、今般の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を踏まえれば、情報セキュリティ対策が極めて不十分で

あったことの他に、根底の問題として、内部統制やガバナンスの弱さ、組織としての一体感の不足、リーダーシップの不足、情報開示の遅れなど、旧社会保険庁時代から指摘されてきた問題がなお根深く残っていると云わざるを得ない。当該事案は、平成27年度に発生した事案であるが、上に挙げた様々な問題は、今回の評価対象である平成26年度においても存在したと考えられる。

機構においては、「機構調査委報告」に基づき、ガバナンスや組織風土の抜本改革を含む再発防止の取組を進めているところであるが、これに断固として取り組み、国民一人一人の大切な年金を扱っているという緊張感・責任感・使命感を組織として取り戻す必要がある。

公的年金制度の責任を負い、機構とともに事業運営の車の両輪を担う厚生労働省においても、平成27年9月18日に厚生労働省が策定した「情報セキュリティ強化等に向けた組織・業務改革 ～日本年金機構への不正アクセスによる情報流出事案を踏まえて～」に基づき、情報セキュリティ対策をはじめとする再発防止策に、機構と連携して取り組んでいく所存である。

なお、年度計画に沿った個別項目に関する具体的な評価については、別添のとおりである。

本部、現場の役職員は、本評価結果を十分に受け止めて、業務の推進を図られたい。