

報道関係者 各位

平成24年7月20日
(照会先)
記録問題対策部
記録整備事業グループ長 横田 孝弘
参事役 綾 賢治
(電話直通 03-6892-0755)
経営企画部広報室
(電話直通 03-5344-1110)

年金記録に係る紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ業務を受託する事業者の一部の作業拠点において所定の手順に反して処理が行われた事案について

1 事案の概要

年金記録に係る紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ業務の委託を受け作業を実施している「大阪第2記録突合センター(受託事業者:もしもしホットライン社)」の関係者から、当該拠点において、日本年金機構が定める手順に反して処理を行っていたとの通報があり、当機構において調査を行ったところ、一部の作業者が、ある時期において、所定の手順に反する処理を行っていたことが判明いたしました。

他の作業拠点においても、同種の手順に反する処理を行っていないかどうかを検証するため、紙台帳検索システムの利用履歴(ログ)や審査担当者名を記した連絡票の筆跡等をもとに、所定の手順に反する処理が行われた可能性のある事例を調査したところ、他の4拠点においても、一部の作業者が同様の処理を行っていたことが判明いたしました。

受託事業者からの納品物は当機構が納品検査を行っており、その結果からは、手順に反する処理が行われたことによる品質への影響は認められませんが、突合せ業務の正確性に対する信頼を確保するため、念のため手順に反した処理が行われた可能性がある案件全てについて、再度、審査を行わせることとしております。

(参考) 受託事業者の一部の作業拠点において所定の手順に反した処理が行われた状況等

本来の処理手順は、作業者の審査(1回目:A)→作業者の審査(2回目:B)→作業管理者の確認(C)の3つの工程を異なる3名の者が実施することとなっておりますが、今回、判明した5つの作業拠点では、一部の作業者が、処理実績を上げることや退職者の未処理分を処理することを目的に以下のような作業を行っていました。

パターン①: 同一人が、1回目(A)と2回目(B)を一人で実施したり、ケースによっては、作業管理者の確認(C)まで行う。

パターン②: 別の作業者による1回目の審査の後、2回目の審査(B)を行った者が、そのまま、作業管理者の確認(C)まで行う。

作業拠点（受託事業者）	処理のパターン	手順に反した処理の実施期間	再審査件数（現時点での見込み）※ 【】内は、現時点までの処理済総件数
仙台第2記録突合センター （KDDIエボルバ社）	パターン①	23年8月	169件 【1,240,539件】
さいたま記録突合センター （アデコ社）	パターン②	23年9月	51件 【2,448,295件】
新潟記録突合センター （TMJ社）	パターン① パターン②	23年8月 ～24年3月	44,044件 【878,037件】
大阪第2記録突合センター （もしもしホットライン社）	パターン① パターン②	23年7月 ～23年11月	3,686件 【1,769,889件】
福岡記録突合センター （KDDIエボルバ社）	パターン②	23年7月 ～24年7月	11,082件 【1,474,149件】

※ 紙台帳検索システムの利用履歴上、一見、手順に反した処理が行われたような事跡となっても、研修目的のグループ審査（複数の作業員がグループを組んで行う審査）を行う場合、審査対象となる紙台帳が無い場合等、手順に反した処理に該当しない場合もありますが、当該拠点において、こうした事跡が残っている案件については、審査対象となる紙台帳が無い案件を除く全てについて、再審査を行わせることとしています。

2 再発防止対策

所定の手順を遵守することは、突合せ業務の正確性に対する信頼を確保する上で重要であることから、受託事業者に対し、以下の措置を講じるよう指導するとともに、当機構において、以下の再発防止策を実施いたします。

（受託事業者で実施する主な措置）

- ・ コンプライアンス及び所定の手順を遵守することについて作業員や管理者への研修等
- ・ 受託事業者の監査組織における所定の手順に関する遵守状況の監査の実施・徹底

（当機構において実施する措置）

- ・ 審査案件ごとに作成する連絡票の作業員署名部分等の抜打確認
- ・ 紙台帳検索システムの利用履歴の定期的な検査

※ なお、今回、一定期間、複数の作業員が継続的に手順に反した処理を行ったことが認められる3拠点（新潟記録突合センター、大阪第2記録突合センター、福岡記録突合センター）については、本突合せ業務に係る来年1月以降の委託契約の対象とはしないことを予定しています。

以上

年金記録に係る紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業概要

参考資料

全国25拠点で、受託事業者が、受付（紙台帳等を印字）の後、一次・二次審査を実施し、センターの機構職員が納品検査、通知の発出を行う。

受付業務

紙台帳等の印字

審査対象者リストに沿って、紐付いた紙台帳等を印字



第1次審査

作業員による突合せ

<1回目の審査>



<2回目の審査>



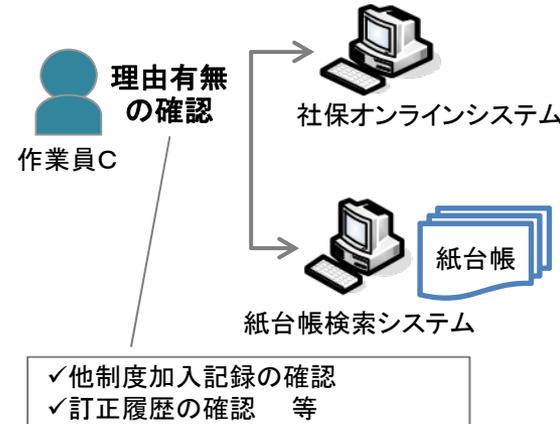
作業管理者による審査結果確認



※ 紙台帳の内容とコンピュータ記録が「不一致」の場合、二次審査へ

第2次審査

不一致理由の有無を確認



作業管理者による審査結果確認



審査終了確認



・納品検査

審査終了確認・本人確認



・納品検査
・突合せ結果通知の発出
・記録の訂正