

報道関係者 各位

平成27年7月13日

【照会先】

経営企画部広報室
(電話直通 03 - 5344 - 1110)
基幹システム開発部
部長 真保 栄 修
グループ長 齊藤 一春
(電話直通 03 - 5344 - 1196)

日本年金機構への不正アクセスによる情報流出事案に関するお客様への説明誤りについて

このたびの日本年金機構への不正アクセスによりお客様の個人情報が流出した件につきましては、皆様にご心配とご迷惑をおかけしており、誠に申し訳なくお詫び申し上げます。

日本年金機構におきましては、本年6月1日に約125万件の個人情報の流出についての公表を行い、お客様から個人情報の流出の有無に関するお問い合わせにお答えしてまいりました。

しかしながら、一部のお客様に対して、個人情報が流出していたにもかかわらず、「情報の流出は確認されていない」と誤った説明を行っていた場合があります。このようなことが生じ、ご心配とご迷惑をおかけいたしましたことを重ねて深くお詫び申し上げます。

1. 該当者数

誤った説明を行っていたお客様：2, 449名

【内訳】

説明を行った箇所	件数
コールセンター	1, 388名
年金事務所	1, 061名

2. 原因

○「該当表示（アラート表示）」の付加誤り：2, 426名

- ・ 窓口装置（お客様からの相談に応じる際に用いている端末）に、流出した基礎年金番号であることを示す表示（アラート表示）を付加し、情報流出の有無をお答えしておりましたが、一部アラート表示の付加誤りがあったものです。
- ・ 付加誤りの原因は、6月2日にアラート表示を開始するため、ごく短期間に入力作業を行いましたが、その際、

- ① 手帳記号番号（平成9年1月の基礎年金番号導入までに使用していた番号）を基礎年金番号として入力した誤り（46,412件）
 - ② アラート表示の対象となる基礎年金番号を一部入力していなかった誤り（53,874件）
- があったものです。
- 誤りのあった100,286件には現在は全てアラート表示を付加しております。

○コールセンターにおける説明誤り：23名

- ・ アラート表示が付加されていたにもかかわらず、「情報の流出は確認されていない」と説明したケースがあったものです。

3. これまでに行った対応

6月27日から各年金事務所において、誤った回答を行った2,449名のお客様を個別に訪問し、説明・謝罪を行っております。

【現在の対応状況】

- ・ 訪問して、ご説明できた方：2,407名
 - ・ お客様がご不在のため、ご説明ができていない方：42名（7/13 12:00時点）
- ※42名の皆様には、引き続き、訪問してご説明・謝罪してまいります。

《参考》相談・問合せにお答えした件数（6月1日から7月9日まで）

受付拠点	件数
コールセンター （不正アクセス事案に関するもの）	273,359件
年金事務所 （不正アクセス事案に関する電話相談）	19,946件
年金事務所（来訪相談※）	697,569件

※年金事務所の来訪相談には、一般的な年金相談の件数も含む。