

指 示

令和 6 年 1 月 1 9 日
情対指 2024-1
リ統指 2024-4

個人情報に係る不適正管理事案の発生状況（令和 4 年度）
及び根絶に向けての対応

情報提供先	相談センター <input checked="" type="checkbox"/>	社労士会 <input checked="" type="checkbox"/>	健保協会 <input type="checkbox"/>	機構健保 <input type="checkbox"/>
目的・趣旨	<p>日本年金機構（以下「機構」という。）が保有する個人情報の漏えい、滅失、き損、誤廃棄及び盗難等（そのおそれを把握した場合を含む。）（以下「個人情報に係る不適正管理事案」という。）については、毎年度、個人情報保護委員会に報告し、個人情報保護委員会においてその結果を公表しています。</p> <p>今般、個人情報保護委員会に報告した令和 4 年度分の個人情報に係る不適正管理事案の発生状況、発生形態別の原因（真因）分析及び再発防止策を整理しましたので、再発防止策を確認し、当該事案の根絶に向けての対応に取り組んでください。</p>			
指示の内容	<p>1 個人情報に係る不適正管理事案の発生状況（令和 4 年度）（別添 1 参照）</p> <p>お客様対応業務システムで報告された事件・事故・事務処理誤り報告を基に、個人情報に係る不適正管理事案を集計しました。なお、令和 4 年度の個人情報に係る不適正管理事案の発生件数は、89 件（機構職員 51 件、委託業者等 38 件）となっており増加傾向にあります。</p> <p>2 個人情報に係る不適正管理事案の発生形態別の原因（真因）分析（別添 2 参照）</p> <p>最も多く発生している「誤送付・誤送信」事案について、原因を分析した結果、「封入封緘ルールの不徹底」が原因の大半を占めています。また、事務処理誤りでは、「別送・引き抜きリスト」等の年金個人情報を取り扱う名簿（リスト）（以下「名簿（リスト）」という。）の作成誤りによる誤送付が、毎年発生している状況です。</p> <p>3 個人情報に係る不適正管理事案の再発防止策（別添 3 参照）</p> <p>令和 5 年 8 月 9 日【情対指 2023-17】「年金個人情報を取り扱う名簿の種類及び管理方法等の調査」において、全国の拠点で管理・運用している名簿（リスト）を調査した結果、名簿（リスト）を作成する際の作業時のチェック体制及びチェック方法について、拠</p>			

	<p>点ごとに対応が異なっていることが判明しました。このため、名簿（リスト）を作成する計画段階から利用する段階までの実施手順に焦点を当てて、統一的な作成方法及びチェック方法等を整理しましたので、拠点における作業実態を踏まえ、適宜活用してください。</p> <p>（１）「作業計画書」の策定</p> <p>名簿（リスト）を手作業により作成・編集する際は、あらかじめ、作業内容、チェック体制を整理した「作業計画書」を策定し、その計画に基づき、実行、確認及び利用・提供を行ってください。</p> <p>（２）「チェックリスト」の作成</p> <p>手作業により作成・編集された名簿（リスト）に誤りがないかの確認を徹底し、事務処理誤りを防止するため、「チェックリスト」に基づく点検を行ってください。</p> <p>４ 郵便局の配送事故に係る日本郵便本社への申入れ</p> <p>郵便局による誤配達については、令和４年度は 1,098 件発生しており、前年度（1,367 件）と比較して減少していますが、毎月、全国の郵便局に対し、誤配達防止の周知徹底を依頼しています。</p>
（注意点）	<p>３（１）「作業計画書」及び（２）「チェックリスト」については、拠点における作業実態を踏まえ、適宜活用してください。</p>
別添資料	<p>【別添１】個人情報に係る不適正管理事案の発生状況（令和４年度）</p> <p>【別添２】個人情報に係る不適正管理事案の発生形態別の原因（真因）分析</p> <p>【別添３】個人情報に係る不適正管理事案の再発防止策</p>

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

テレビ解説対象☒

個人情報に係る不適正管理事案の発生状況（令和4年度）

() 内は令和3年度の発生件数

保有個人情報に係る漏えい等事案の件数												
		保有個人情報に係る漏えい等事案の件数（配送事故を除く）							配送事故			
			発生形態別						発生形態別			
			誤送付・ 誤送信	誤交付	誤廃棄	紛失	その他		誤送付・ 誤送信	紛失		
内 訳	総数	1,187 (1,448)	89 (81)	53 (46)	22 (21)	1 (1)	9 (11)	4 (2)	1,098 (1,367)	1,094 (1,366)	4 (1)	
	機構職員	51 (55)	51 (55)	36 (37)	7 (7)	1 (1)	5 (9)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	
	委託業者	13 (10)	13 (10)	9 (9)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	2 (1)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	
	社会保険労務士	17 (16)	17 (16)	0 (0)	15 (14)	0 (0)	2 (2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	
	その他	8 (0)	8 (0)	8 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	
	日本郵政	1,098 (1,367)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1,098 (1,367)	1,094 (1,366)	4 (1)	

※ 令和4年度の個人情報に係る不適正管理事案については、郵便局の配送事故を含んだ件数（1,187件）を個人情報保護委員会へ報告済。

個人情報に係る不正管理事案の発生形態別の原因 (真因) 分析

1 機構職員によるもの

令和4年度の機構職員による個人情報に係る不正管理事案は、51件であり、前年度 (55件) から4件減少している。

51件について確認した結果、「誤送付・誤送信」事案が大半を占めており、封入物に別人の発送物の混入がないか 1 件 1 件確認していなかった、封入物と封筒の宛名・宛先に相違がないか確認できていなかった等、封入封緘ルールの不徹底が主な原因であった。

また、事務処理誤りでは、「別送・引き抜きリスト」等の送付先の作成誤りによる誤送付等が発生しており、この度、全拠点 (本部・事務センター・年金事務所) で管理・運用している年金個人情報取り扱い名簿の種類や管理方法について調査を行った。(調査結果については、別添 3 参照)

事案	主な原因	再発防止策例(拠点の取組等)	ルール (MACS及び指示等)
誤送付 誤送信 36件 <37件>	<ul style="list-style-type: none">● 封入封緘ルールの不徹底<ul style="list-style-type: none">・封入物の 1 枚 1 枚の確認不足による別人書類の混入。(10件)・封入物の宛名及び宛先の確認不足。(14件)	封入封緘ルールの再徹底 <ul style="list-style-type: none">● 封入・封緘各作業の手順の再確認。● 封入作業中に電話や接客対応を行わない(作業に専念できる環境の整備)。● 封緘作業用デスク等の整備 (自席での作業は行わない)。 > 封入者 <ul style="list-style-type: none">● 封入者が封入作業を行う際、デスクの「きれい化」を図る。● 封入者は封入物と封筒の宛名・宛先に相違がないか確認の上、封入作業を行う。 > 封緘者 <ul style="list-style-type: none">● 窓開封筒であるか否かに関わらず、封入物に別人の発送物の混入がないか 1 件 1 件確認する。● 封入物と封筒の宛名・宛先が相違している場合は、送付先が確認できるものが添付されているか確認する。	<ul style="list-style-type: none">○ MACS 制度共通業務編「封入・封緘」> 発送物の内容確認・封入・封緘
	<ul style="list-style-type: none">● 事務処理誤り<ul style="list-style-type: none">・「別送・引き抜きリスト」等の送付先ファイルの作成誤り。(3件)・届書等の入力処理の誤り。(3件)・社会保険労務士コードの登録誤り。(1件)・通知書等の作成誤り。(3件)・4 情報の確認を行わず、処理を進めた。(2件)	「年金個人情報を取り扱う名簿」等の作成に係るチェックリスト等の作成 <ul style="list-style-type: none">● 「別送・引き抜きリスト」等、拠点で管理・運用している年金個人情報を取り扱う名簿の作成時に確認することで誤送付を防止。 事務処理内容の再確認 <ul style="list-style-type: none">● 4 情報確認の周知徹底。	<ul style="list-style-type: none">○ MACS 厚生年金保険・健康保険適用業務編「検疫処理等」> 適用関係通知書の別送の取扱い○ 【厚生指2020-53】

事案の< >内は令和3年度の発生件数

1 機構職員によるもの (つづき)

事案	主な原因	再発防止策例(拠点の取組等)	ルール (MACS及び指示等)
誤交付 7件 <7件>	<ul style="list-style-type: none">・交付物の氏名等の確認不足 (5件)・別人の交付物の混在 (2件)	交付ルールの徹底 <ul style="list-style-type: none">● 交付の際は、交付物の氏名等の出力内容に誤りがないか申請書等と突合し、交付物の氏名等に手を添えて申請者と共に内容を確認した後に交付する。● クリアデスク (他の書類を混入させない)。● 朝礼等での定期的な注意喚起。	<ul style="list-style-type: none">○ MACS 制度共通業務編「受付等>窓口交付」○ 【品管指2016-16】
誤廃棄 1件 <1件>	<ul style="list-style-type: none">・窓口受付した請求書を誤って廃棄用BOX(廃棄表示不要)に混入させ、管理者も書類廃棄時に確認を漏らした。(1件)	廃棄ルールの徹底 <ul style="list-style-type: none">● 廃棄書類確認作業の厳格な実施。● 最終確認者は、廃棄書類の分別BOXに廃棄不可の書類が混入していないか、日々1枚ずつ最終確認を行う。	<ul style="list-style-type: none">○ MACS 制度共通業務編「廃棄手順>書類を廃棄するまでの管理手順」
紛失 5件 <9件>	<ul style="list-style-type: none">・受付届書の管理不足 (3件)・書類を廃棄するまでの管理手順の不徹底 (2件)	書類の管理 (受付・回付・保管・廃棄等) の徹底 <ul style="list-style-type: none">● 外部からの受付時に添付書類をチェックすることで、書類受に係る紛失を防止する。● 添付書類がある場合や、届書が複数枚にわたる場合は、ダブルチェックやホッチキス留めにより離れないようにする。● 廃棄書類確認作業の厳格な実施。	<ul style="list-style-type: none">○ MACS 制度共通業務編「受付等>書類の受付・回付」「廃棄手順>書類を廃棄するまでの管理手順」・日本年金機構文書廃棄要領
その他 2件 <1件>	<ul style="list-style-type: none">・戸別訪問時において、第三者 (家族) に保険料の納付状況等を伝えたことによる漏えい (1件)・業務上知り得た情報を第三者 (知人) に話したことによる漏えい (1件)	情報漏えいの防止 <ul style="list-style-type: none">● 事前に本人の同意を得ることなく、第三者 (家族も含む) に個人情報提供禁止。● 職務上知り得た情報 (公表されている情報は除く) は、機構職員である間はもちろん、退職後も漏えい禁止。	<ul style="list-style-type: none">・個人情報保護研修資料・情報セキュリティ対策の手引き

事案の< >内は令和3年度の発生件数

2 委託業者等によるもの

令和4年度の委託業者等による不適正管理事案は、**38件**であり、前年度（26件）から**12件増加**している。

社会保険労務士による**誤交付事案では、基礎年金番号の入力誤り、交付物の氏名等に手を添えて請求者と共に内容を確認していなかった**等、入力ミスや交付ルールの不徹底が主な原因である。

年金見込額試算等のハードコピーを交付する際は、**全ての交付物の氏名等の確認箇所をマーカー等でチェックし、確認漏れがないようにするとともに、交付物の氏名等に手を添えて請求者と共に内容を確認する等の交付ルールを徹底することが必要**である。

事案	事象（内容）
誤送付・誤送信 17件 <9件>	<ul style="list-style-type: none">● 委託業者（9件）<ul style="list-style-type: none">・封入・封緘時における確認不足。（6件）・入力ミスにより別人（別事業所）の情報を印刷し、送付した。（2件）・調査員が別人宅に書類を誤投かんした。（1件）● 市区町村（6件）<ul style="list-style-type: none">・個人番号の付番誤りにより、通知書等が誤送付された。（5件）・窓口で統合通知書を一時的に預かった後、本人に返却した際に別人の統合通知書が混入した。（1件）● その他（2件）<ul style="list-style-type: none">・届書の記載誤りにより、通知書等が誤送付された。（2件）
誤交付 15件 <14件>	<ul style="list-style-type: none">● 社会保険労務士（15件）<ul style="list-style-type: none">・基礎年金番号の入力誤り等により、別人の「年金見込額照会回答票」等を交付した。（10件）・別人の受付控、年金見込額照会回答票等が混入していることに気付かないまま交付した。（5件）
紛失 4件 <2件>	<ul style="list-style-type: none">● 委託業者（2件）<ul style="list-style-type: none">・市役所に送付する「学生納付特例申請承認通知書発行一覧表」を紛失した。（1件）・委託業者にて郵便の開封作業を行った後、「健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届」が所在不明となった。（1件）● 社会保険労務士（2件）<ul style="list-style-type: none">・窓口受付した年金請求書の添付書類を紛失（廃棄の疑い）した。（2件）
その他 2件 <1件>	<ul style="list-style-type: none">● 委託業者（2件）<ul style="list-style-type: none">・訪問員が「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」を受け付ける際、別人の基礎年金番号を伝えた。・調査員が調査対象宅を訪問した際に、個人情報記載されている名簿を置き忘れた。

事案の< >内は令和3年度の発生件数

個人情報に係る不適正管理事案の再発防止策

1 「年金個人情報を取り扱う名簿（リスト）」の種類や管理方法の調査

(1) 調査目的

算定基礎届等の「別送・引き抜きリスト」の作成誤り等による誤送付が毎年発生し、年金個人情報の漏えいが発生している。

多くの原因は、リストを作成・編集する際の作業ミスであることから、全国の拠点において管理・運用している年金個人情報を取り扱う名簿（リスト）（以下「名簿（リスト）」という。）の種類、管理方法の調査を実施し、作業ミスを防止する統一的な取組を検討するもの。

(令和5年8月9日【情対指2023-17】「年金個人情報を取り扱う名簿の種類及び管理方法等の調査」)

(2) 調査結果

全国の拠点で管理・運用している名簿（リスト）は、1,469件あり、別送先を管理しているものについては、以下の4種類であった。そのうち、赤点線枠の項番は、過去に誤送付が発生している名簿（リスト）である。（誤送付発生件数は令和4年度 3 件、令和3年度 3 件）

なお、これらの名簿（リスト）については、指示に基づき、手作業で作成されているものであるが、作業時のチェック方法やチェック体制の記載はなく、拠点ごとに対応が異なっていることから、名簿（リスト）を作成する計画段階から利用する段階までの実施手順に焦点を当てて、統一的な作成方法及びチェック方法等について整理を行った。

【全国の拠点で別送先を管理している名簿（リスト）】

項番	名称	使用目的	作成方法	ファイル	対象指示
1	特定者表示登録管理簿	国民年金特定者（別送対象者等）情報を管理し、当該対象者に対し納付勧奨等を行うための名簿（リスト）	関係届書に別送先が記載されていた場合に、管理簿へ手作業によりデータを作成及び編集して登録する	Excel	国年指 2012-111
2	別送対象事業所一覧表	決定通知書等の「別送依頼書」が提出された事業所の情報及び別送先の情報を管理する名簿（リスト）	事業所から提出された「別送依頼書」を基に、管理簿へ手作業によりデータを作成及び編集して登録する	Excel	厚年指 2018-5
3	別送・引き抜きリスト	算定基礎届等の別送依頼があった事業所の情報及び別送先の情報を管理する名簿（リスト）	事業所情報を配信取得後、手作業によりデータを作成及び編集し、本部が指定する格納先に登録する	Excel	事推指 2019-34
4	「ねんきん定期便」別送対象者一覧表	「ねんきん定期便」について、送付対象者が登録されている住所以外の宛先へ送付依頼があった場合に登録する名簿（リスト）	「ねんきん定期便」について、別送の依頼を受けた際、手作業によりデータを作成及び編集し、本部が指定する格納先に登録する	Excel	記管指 2010-1

その他、申請免除（2号喪失者）勧奨リスト、法定免除（生保・障害受給者）勧奨リスト等の免除勧奨を行うための名簿（リスト）があった。 1

2 名簿（リスト）を作成する際の作業時のチェック体制及びチェック方法の整理

(1) 名簿（リスト）を作成する際の作業手順（計画、実行、確認及び利用/提供）の整理

手作業により作成・編集を行う際は、あらかじめ、作業内容、チェック体制を整理した「作業計画書」（別紙 1）を策定し、その計画に基づき、実行、確認（チェック）及び利用・提供を行うこととする。

計画

【実施項目】

- 作業スケジュールの策定
- 作業体制の明確化
- 作業方法の明確化
- チェック体制・チェック方法の明確化

【ポイント】

- ✓ 作業担当者とチェック担当は別人であること。
- ✓ 策定した計画は作業管理者（原則、担当課室長・担当G長）に承認を得ること。

作業計画書（例）

作業名	算定基礎届向け別送リスト登録作業
作業スケジュール	・ 作業：〇月〇日～〇月〇日 ・ チェック：〇月〇日 ・ 登録：〇月〇日xx時
作業方法	指示【厚年指2023-22】の手順に従い、以下の作業を行う。 ・ 作業 1：〇〇〇 ・ 作業 2：△△△
作業担当者・分担	・ 年金 太郎（作業 1） ・ 年金 二郎（作業 2）
チェック方法	別添チェックリストによる
チェック担当者	年金 花子

実行

【実施項目】

- 計画に基づく作業の実施
- 作業管理者への状況・結果報告

【ポイント】

- ✓ 計画に変更が必要となった場合は、作業管理者の承認を得ること。
- ✓ 事前に「チェックリスト」※を確認の上、作業に取り組むこと。

※「チェックリスト」は 3 ページ参照

確認

【実施項目】

- 「チェックリスト」※に基づく確認
- 作業管理者への結果報告
- チェック結果に基づく作業管理者の判断

【ポイント】

- ✓ 結果に問題があれば、作業管理者に報告の上、対応方法を検討。必要に応じて、変更計画を策定。

利用 / 提供

【実施項目】

- 利用・提供するリストが正しいことについて点検
- 提供先（格納先等）が正しいことについて点検

【ポイント】

- ✓ 正しい格納先に格納しているか、作業管理者が確認。
- ✓ 作業が完了した正しいファイル（最終版）を利用・提供しているか。

2 名簿（リスト）を作成する際の作業時のチェック体制及びチェック方法の整理（つづき）

（2）確認の際のチェックリスト

手作業により作成・編集された名簿（リスト）に誤りがないかの確認を徹底し、事務処理誤りを防止するため、「チェックリスト」（別紙 2）に基づく点検を行う。なお、「作業計画書」及び「チェックリスト」については、拠点における作業実態を踏まえ、適宜活用することとする。

【チェックリスト】

◆作業結果についての点検

チェック観点		チェック方法
1. リストの項目ずれを引き起こす要因に対するチェック（※ Excelシートを利用した場合）		
【リストの「並べ替え」】		
1-1	上記の操作を行った場合、一部の列だけでなく全ての列を対象として「並べ替え」を行ったか。	チェック担当者が作業担当者に確認
【リストの行又はセルの「削除」】		
1-2	上記の操作を行った場合、行全体を削除すべきところ、一部のセルのみ削除していないか。	チェック担当者が作業担当者に確認
【リストの「フィルター」による絞り込み】		
1-3	上記の操作を行った場合、不要な絞り込みは解除されているか。	チェック担当者が作業担当者に確認
1-4	上記の操作を行った場合、絞り込んだ状態で複数行に対しペースト（貼り付け）を行っていないか。	チェック担当者が作業担当者に確認
2. サンプルチェックによるリスト全体の妥当性チェック		
2-1	リストの最終行において、値が入るべきセルに値が入っていないという事象が発生していないか。	チェック担当者が自ら確認
2-2	リストの先頭・最後の各 1 件及び中程の任意の 1 件（計 3 件）については、当該対象者の情報として全ての項目が正確であるか。	チェック担当者が自ら確認
2-3	リストを分割し、提供先を振り分ける場合は、各分割内容と振り分けが整合しているか。	チェック担当者が自ら確認

◆作成したリストの格納についての点検

チェック観点		チェック方法
3-1	格納するリストは正しいか（報告件数、ファイルの更新日時等による点検）。	作業管理者による点検
3-2	ファイルの格納先、格納の方法は正しいか。	作業管理者による点検

作業計画書

作業名	
作業スケジュール	
作業方法	
作業担当者・分担	
チェック方法	
チェック担当者	

《記載例》

作業計画書

作業名	別送リスト（算定基礎届）登録作業
作業スケジュール	<ul style="list-style-type: none"> ・作業：○月○日～○月○日 ・チェック：○月○日 ・登録：○月○日
作業方法	<p>【厚年指●●-●】の手順に従い、以下の作業を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業1：○○○ ・作業2：△△△
作業担当者・分担	<ul style="list-style-type: none"> ・年金 太郎（作業1） ・年金 次郎（作業2）
チェック方法	別添チェックリストによる点検を行う。
チェック担当者	年金 花子

年金個人情報を取り扱う名簿（リスト）の作成に係るチェックリスト

作業	チェック観点	チェック方法	チェック担当者	作業管理者
1. リストの項目ずれを引き起こす要因に対するチェック（※Excelシートを利用した場合）				
リストの「並び替え」 リストの行又はセルの「削除」 リストの「フィルター」による絞り込み	リストの「並び替え」	「並び替え」の操作を行った場合、一部の列だけでなく全ての列を対象として「並び替え」を行ったか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	リストの行又はセルの「削除」	「削除」の操作を行った場合、行全体を削除すべきところ、一部のセルのみ削除していないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	リストの「フィルター」による絞り込み	「フィルター」による絞り込みの操作を行った場合、不要な絞り込みは解除されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	「フィルター」による絞り込みの操作を行った場合、絞り込んだ状態で複数行に対しペースト（貼り付け）を行っていないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. サンプルチェックによるリスト全体の妥当性チェック				
リストのサンプルチェック		リストの最終行において、値が入るべきセルに値が入っていないという事象が発生していないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		リストの先頭・最後の各 1 件及び中程の任意の 1 件（計3件）については、当該対象者の情報として全ての項目が正確であるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		リストを分割し、提供先を振り分ける場合は、各分割内容と振り分けが整合しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 作成したリストの格納についての点検				
リストの格納		格納するリストは正しいか（報告件数、ファイルの更新日時等による点検）。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ファイルの格納先、格納の方法は正しいか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

チェック担当者	:	
作業管理者	:	