

平成二十年三月十三日提出
質問第一七七号

社会保険庁におけるねんきん特別便についての電話相談への対応に関する再質問主意書

提出者 鈴木宗男

社会保険庁におけるねんきん特別便についての電話相談への対応に関する再質問主意書

「前回答弁書」（内閣衆質一六九第一二〇号）を踏まえ、再質問する。

一 いわゆる宙に浮いた年金記録の確認を求めため、昨年十二月に社会保険庁が発送を開始した「ねんきん特別便」に対する問い合わせに対応するため、現在社保庁において設けられている「ねんきん特別専用ダイヤル」について、その電話対応の業務（以下、「業務」という。）は民間会社に委託されており、

「前回答弁書」によると「本年一月二十一日から三月三十一日までの電話相談業務について、株式会社KDDIエボルバ及び株式会社もしもしホットラインの二社と一般競争入札により契約を締結し、本年二月十二日から三月三十一日までの間の電話相談業務について、株式会社KDDIエボルバ、株式会社もしもしホットライン、株式会社テレマーケティングジャパン、株式会社ベルシステム24及び株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコの五社と随意契約を締結している。」との答弁がなされているが、それぞれの民間会社との契約金額はいくらか明らかにされたい。

二 「業務」を行うにあたっての研修（以下、「研修」という。）について、「前回答弁書」では「お尋ねの研修については、年金電話相談への対応と社会保険オンラインシステムの端末の操作について、社会保

除庁が作成した教材を使用して行っている。」との答弁がなされている。また「前回答弁書」では、「研修」の参加者に機密保持に係る誓約書を社保庁へ提出させた上で、「研修」を行っているとのことであるが、誓約書を提出させることに加え、右の社保庁が作成した教材にも、個人情報保護に関して何らかの記載がなされているか。

三 二で、なされているのなら、具体的にどの様なことが記載されているのか明らかにされたい。

四 実際に「業務」に携わるオペレーター（以下、「オペレーター」という。）が個人情報を不正に使用した場合を想定し、社保庁として何らかの罰則を設けているか。

五 四で、設けているのなら、その具体的内容を明らかにされたい。

六 四で、設けていないのなら、その理由を明らかにされたい。

七 「前回答弁書」で、「オペレーター」が個人情報を不正に使用した事例があるかとの問いに対して「これまで電話相談業務において個人情報不正に使用されたという報告は受けておらず、そのような事実は承知していない。」との答弁がなされているが、右答弁で言う報告とは誰から社保庁になされるものか。

八 「オペレーター」が個人情報を不正に使用した事例があっても、七の者から適切な報告がなされておらず、ただ社保庁がその事例を把握していないだけということはないのか。

九 「前回答弁書」では、「研修」について「電話相談業務を実施するコールセンターにおける現場責任者である管理者及び一般のオペレーターの指導者であるスーパーバイザーに対する研修については、社会保険庁の職員が直接行い、一般のオペレーターに対する研修については、オペレーター数が多数に上ることから、管理者等が社会保険庁の職員から受けた研修を踏まえた研修を行っている。」と、社保庁としては現場の管理者及び「オペレーター」の指導者であるスーパーバイザー（以下、「スーパーバイザー等」という。）にのみ直接研修を行い、「オペレーター」に対する指導は「スーパーバイザー等」が行うとの答弁がなされているが、「スーパーバイザー等」から「オペレーター」への研修で具体的にどのような内容が教えられているのか、「業務」に十分対応し得るだけの内容の研修がなされているかどうか、社保庁は十分把握しているか。

十 二〇〇八年二月二十七日付の日刊ゲンダイ七面の、「バイト百五十人 時給五千五百円！ なのに『年金電話相談』機能せず」との見出しで、「ねんきん特別便専用ダイヤル」の現場の様子を報じている記事

(以下、「記事」という。)の中で、実際に「業務」が始まっても社保庁職員がその場にいないと書かれていることに対して、「前回答弁書」では一の答弁にある期間に社保庁職員がそれぞれ十九日間、十一日間、九日間立ち会ったが、それぞれの現場に立ち会った時間については記録していないからお答えできない旨の答弁がなされている。「業務」が始められてからわずか半分ほどの日数に社保庁職員が立ち会ったのみで、しかもそれぞれの日数のうち何時間立ち会ったかもわからない状況で、果たして「業務」が適切に行われているかどうか、社保庁として把握できるのか。「前回答弁書」では、「記事」で仕事をさぼる「オペレーター」がいると指摘されていることについては、「お尋ねのような事実はないものと承知している」との答弁がなされているが、社保庁職員が常駐していない中でなぜそう言い切れるのか。社保庁の見解如何。

十一 「業務」の現場に社保庁職員が常駐しないことについて、「前回答弁書」では「お尋ねについては、電話相談業務の品質管理を確保しつつ、限られた社会保険庁の職員を効率的に配置するために一人の職員が複数の現場に立ち会っていることによるものである。」との答弁がなされているが、十で指摘した様に、社保庁職員が常駐しないことにより、「オペレーター」が仕事をさぼる等、社保庁が把握していない

だけで、実際には様々な弊害が生じうると考える。「ねんきん特別便」並びに「ねんきん特別便専用ダイヤル」の趣旨に資するためには、せめて「業務」に対応する社保庁職員を増やすべきではないのか。

十二 「前回答弁書」で「社会保険庁としては、今後とも『ねんきん特別便専用ダイヤル』による相談者への的確かつ懇切丁寧な対応等により、年金記録問題の解決に努めてまいりたい。」との答弁がなされているが、現段階で社保庁は「ねんきん特別便専用ダイヤル」が十分にその機能を果たしていると認識しているか。例えば当方は、「ねんきん特別便専用ダイヤル」に電話をしたが、「オペレーター」は厚生年金と何か、共済年金とは何か等、年金制度の基礎的な知識すら十分に持ち合わせておらず、電話をかけた人物に対してただ「社会保険事務所に連絡して下さい」と答えるだけであったという事例があったとの報告を受けているが、全ての「オペレーター」が右の様な対応をしているわけではないにしても、「研修」をより充実させる、または社保庁職員を「業務」の現場に常駐させる等、「ねんきん特別便専用ダイヤル」に対して改善すべき点が多々あると考えるが、社保庁の見解如何。

右質問する。