

平成二十年三月七日受領  
答弁第一二〇号

内閣衆質一六九第一二〇号

平成二十年三月七日

内閣総理大臣 福田 康 夫

衆議院議長 河 野 洋 平 殿

衆議院議員鈴木宗男君提出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質問  
に対し、別紙答弁書を送付する。

衆議院議員鈴木宗男君提出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  
質問に対する答弁書

一について

「ねんきん特別便専用ダイヤル」が設置された昨年十二月十七日から本年二月二十七日までの間の同ダイヤルの稼働日一日当たりの相談受付件数については、約五千七百件である。

二について

「ねんきん特別便専用ダイヤル」に関する予算については、平成十九年度補正予算において約十八億円、平成二十年度予算案において約五十八億円を計上しており、その予算科目については、いずれも年金特別会計業務勘定（項）業務取扱費（目）庁費である。

三について

社会保険庁としては、「ねんきん特別便専用ダイヤル」に係る電話相談業務（以下「電話相談業務」という。）について民間会社に委託しているが、当該民間会社の責任において募集し、調達している電話相談業務のオペレーター等の一部には、派遣労働者が含まれているものと承知している。

## 四及び五について

お尋ねについては、「ねんきん特別便」の送付開始以降、本年一月二十一日から三月三十一日までの間の電話相談業務については、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は、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。

## 六、十一及び十二について

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。電話相談業務の開始後、社会保険庁の職員が現場での立会いを随時実施していることから、御指摘の「記事」の内容は、事実を反映しているものではない。また、「仕事をさぼる「アルバイト」が多い」との「記事」の内容については、社会保険庁の職員が現場で立会いを随

時実施しているが、そのような事実はないものと承知している。

七及び八について

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、社会保険庁が作成した教材を使用して行っている。

九及び十について

御指摘の「五千五百円」の金額は、一般のオペレーターではなく現場責任者である管理者に係る単価であり、御指摘の「記事」の内容は事実と異なるものである。

十三について

四及び五について述べたとおり、電話相談業務については、「ねんきん特別便」の送付開始以降、七社と当該業務に係る委託契約を締結したところであり、そのうち本年一月二十一日から二月二十七日までの間、二社に業務委託を行い、本年二月十二日から五社に業務委託を行っているところであるが、前者の期間中の二社に係る業務委託について、社会保険庁の職員が計十九日立ち会い、後者の期間については、本年二月二十七日までの間に、三社に係る業務委託について計十一日、二社に係る業務委託について計九

日、社会保険庁の職員が立ち会っている。また、社会保険庁の職員がそれぞれの現場に立ち会った時間は、記録していないことからお答えすることは困難である。

十四について

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。

十五及び十六について

社会保険庁の職員が現場で立会いを随時実施しているが、お尋ねのような事実はないものと承知している。

十七及び十八について

電話相談業務の研修に際しては、研修の参加者から機密保持に係る誓約書を社会保険庁に提出させた上で、個人情報の保護に留意しつつ、電話相談業務に必要な端末を操作しての記録照会の実技研修等を実施している。また、これまでに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。

## 十九について

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。