

平成二十年三月二十一日受領  
答弁第一七七号

内閣衆質一六九第一七七号

平成二十年三月二十一日

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再質問に対し、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  
再質問に対する答弁書

一について

お尋ねについては、株式会社KDDIエボルバと一般競争入札により締結した契約の金額は、①管理者席について、時間当たり二千九百円、予定数量千四百十二時間、②スーパーバイザー席について、時間当たり二千三百円、予定数量八千六十九時間、③オペレーター席について、時間当たり千八百五十円、予定数量八万六千七百七十六時間、④バックオフィスオペレーター席について、時間当たり千七百五十円、予定数量千三十四時間、⑤設備使用料等について、一月当たり単価三千四十二万八千八百円、予定期間三か月である。また、同社と随意契約により締結した契約の金額は、①管理者席について、時間当たり二千三百円、予定数量二百二十七時間、②スーパーバイザー席について、時間当たり二千三百円、予定数量九百七時間、③オペレーター席について、時間当たり千八百五十円、予定数量二万百三十七時間、④設備使用料等について、一月当たり単価千八百十二万七千円、予定期間二か月である。

株式会社もしもしホットラインと一般競争入札により締結した契約の金額は、①管理者席について、時

間当たり五千五百円、予定数量千四百十二時間、②スーパーバイザー席について、時間当たり三千二百円、予定数量八千六十九時間、③オペレーター席について、時間当たり二千三百九十円、予定数量八万六千七百七十六時間、④バックオフィスオペレーター席について、時間当たり二千八十円、予定数量千三十四時間、⑤設備使用料等について、一月当たり単価千九百十四万円、予定期間三か月であるが、この①から④までの金額については、これ以外の契約では設備使用料等に含まれているオペレーターの募集経費や研修経費が含まれているものである。また、同社と随意契約により締結した契約の金額は、①管理者席について、時間当たり二千九百円、予定数量六百五十四時間、②スーパーバイザー席について、時間当たり二千二百五十円、予定数量四千百八時間、③オペレーター席について、時間当たり二千五百五十円、予定数量四万七千七百七十八時間、④バックオフィスオペレーター席について、時間当たり千九百円、予定数量四百五十三時間、⑤設備使用料等について、一月当たり単価三千七百二十二万三千二百六十六円、予定期間二か月である。

株式会社テレマーケティングジャパンと締結した契約の金額は、①管理者席について、時間当たり二千九百五十円、予定数量九百七十四時間、②スーパーバイザー席について、時間当たり二千五百五十円、予定数量五千五百四十八時間、③オペレーター席について、時間当たり二千五十円、予定数量五万五千四百

八十三時間、④バックオフィスオペレーター席について、時間当たり千九百円、予定数量七百七時間、⑤設備使用料等について、一月当たり単価三千九百八十七万三百七十五円、予定期間二か月である。

株式会社ベルシステム24と締結した契約の金額は、①管理者席について、時間当たり二千九百円、予定数量六百五十四時間、②スーパーバイザー席について、時間当たり二千三百円、予定数量二千六百九十時間、③オペレーター席について、時間当たり千九百五十円、予定数量二万七千九百七十八時間、④バックオフィスオペレーター席について、時間当たり千九百円、予定数量四百五十三時間、⑤設備使用料等について、一月当たり単価二千二百七十万円、予定期間二か月である。

株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコと締結した契約の金額は、①管理者席について、時間当たり二千九百円、予定数量六百五十四時間、②スーパーバイザー席について、時間当たり二千三百円、予定数量二千七百七十四時間、③オペレーター席について、時間当たり千八百五十円、予定数量二万七千七百四十二時間、④バックオフィスオペレーター席について、時間当たり千八百五十円、予定数量四百五十三時間、⑤設備使用料等について、一月当たり単価二千四百二十三万九千八百円、予定期間二か月である。

二及び三について

お尋ねについては、社会保険庁において、行政機関の保有する個人情報保護に関する法律（平成十五年法律第五十八号）の内容等について記載した教材を作成し、研修を実施している。

四から六までについて

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「業務」という。）を受託した民間会社との契約の中で、当該会社の就業規則等において、個人情報の取扱いに係る業務に関する取扱規程等を定めるとともに、これらの規程に違反したオペレーターに対する処分の内容を定めなければならないこととしているところである。

七及び八について

お尋ねの報告については、業務を受託した民間会社との契約の中で、個人情報の漏えい又は個人情報の漏えいが疑われる事象等が発生したときは、当該会社は直ちに報告しなければならないこととしているものであるが、当該会社においては、この契約の内容を適切に遵守しているものと考えている。

九について

お尋ねについては、業務を受託した民間会社との契約の中で、当該会社は、研修の実施計画を策定し、

社会保険庁の承認を得なければならないこととしており、社会保険庁において、当該実施計画の内容を承認の上、承認を行っているところである。

十について

社会保険庁においては、業務を受託した民間会社との契約に基づき、当該会社の業務の実施状況について、随時調査を行うとともに、必要な報告を求めることにより、業務が適切に遂行されていることを確認してきているところであり、その結果を踏まえ、前回答弁書（平成二十年三月七日内閣衆質一六九第一二〇号）十五及び十六についてで、「お尋ねのような事実はないものと承知している」とお答えしたものである。

十一について

お尋ねについては、限られた社会保険庁の職員の効率的な配置についても考慮しつつ、検討してまいりたい。

十二について

社会保険庁としては、ねんきん特別便専用ダイヤルは年金記録問題の解決に寄与していると考えており、

今後とも、相談者への的確かつ懇切丁寧な対応等が行われるように、努めてまいりたい。