

農業者年金振込・支払通知書の出力誤り事故について

1. 事故の内容

平成23年5月25日、農業者年金受給者518千人に対し、発送業者を通して「現況届用紙」、「通知書」等を発送したところ、システム運用業者が誤ってデータを作成したため、全ての人に通知書の8月10日分の支払年金額欄に本来ならば年金額が表示されるべきところを「0」と表示されたものを送ってしまった。

2. 事故再発防止プロジェクトチーム（以下「PT」という。）における検討結果

(1) 検討経過

6月 8日(水)	PT設置
6月 9日(木)	第1回PT開催(趣旨、スケジュール等の説明)
6月13日(月)	基金役員部課長会議に報告、コンプライアンス委員会に説明
6月14日(火)	点検対象業務の決定及びPT構成員への業務点検の依頼
6月15日(水)	システム運用委託業者及び印刷発送業者からヒアリング
6月16日(木)	通知書発送担当者及びデータ作成担当者からヒアリング
6月17日(金)	第2回PT開催(要因についてとりまとめ、業務点検にあたっての留意事項の指示)
6月22日(水)	第3回PT開催(点検結果、再発防止策の検討)
6月27日(月)	第4回PT開催(点検結果の分析、再点検の指示、再発防止策の検討)
6月30日(木)	第5回PT開催(点検結果の分析、報告案の検討)
7月 5日(火)	第6回PT開催(点検結果の分析、報告案の検討)
7月 8日(金)	第7回PT開催(報告書の決定)

(2) 今回の事故の原因

今回の事故は、データの作成を行った運用業者の体制が不備であったことがそもそもの原因であるが、システム運用に係る長期の受委託関係から生じた慣習、発送業務に係る説明の不足、テスト結果の過信等により、業者への指示やデータ等の確認が不十分であったことも通知書の誤りが見過ごされてしまった原因と考える。

(3) 他の同種の発送業務の点検結果

基金から発送業者に委託して通知書等を発送する25業務について、データ作成から発送までにおける確認状況等を点検したところ、ほとんどの業務

において、データ作成、発送物の提供、印刷封入のそれぞれの段階での確認等が不十分であることが判明したことから、チェック体制の強化等を図らなければならないものとする。

(4) 再発防止策

受給者に対する通知等の発送委託業務については、受託者である業者が誤りなく行うことが当然であるが、個人情報が含まれ事故があった場合の影響が大きいこと、また、規程上基金は監督・検査を行うこととされていることから、基金においても事故の発生を防止する対策を万全に実施する必要がある、次のような措置の実施又は検討が必要と考える。

(ア) 事故の発生確率がより低くなる業務手法、体制の確立

- ・データの作成に当たっては手作業を少なくし自動的にデータが作成できるシステムを構築する。
- ・発送業者が混乱しないよう発送物の種類を少なくするとともにわかりやすいものにする。
- ・葉書や窓あき封筒を使用するとともに、個人宛の通知書等についてはできるだけ直送する。
- ・業者の選定に当たっては、信頼性の高い者が選定される方式を検討する。

(イ) データ又は帳票作成業務におけるチェック体制の強化

- ・データ等の作成をシステム運用業者に指示する手続きを改善する（紙ベースをファイルベースに変更等）。
- ・作成されたデータ等のチェック体制を強化する（打出したデータを確認等）。
- ・システム運用業務に係る仕様書の見直し、データ処理の具体的な手続き等を明らかにしたマニュアルを整備する。

(ウ) 通知書等の作成発送業務におけるチェック体制等の強化

- ・基金・業者間での認識の一致を図るため委託業者に対し業務内容・確認方法等を丁寧に説明する。
- ・テスト印刷等を行う場合は、本番用データから抽出したデータを使用する。
- ・必要に応じて基金担当者が現場へ赴き、資料の整理状況や実施体制を確認するとともに、印刷段階においても発送する印刷物を確認する。
- ・発送直前に抜き取り検査等により発送物の種類、内容を最終的に確認する。
- ・以上について、発送業務に係る仕様書に明確に規定する。
- ・業務に係る工程表を作成するとともにそのフォロー体制を措置する。

(エ) 委託業者に対する指導の強化

- ・システム運用業者に対し、並行作業の禁止、チェック体制の強化等を指導する。

- ・ 発送業者に対し、体制等について説明を求め不十分な面があれば指導するとともに、二重の確認、印刷時や発送前の確認結果の報告、基金の抜き取り調査への対応等を指導する。

(オ) マニュアルの整備と研修の実施

- ・ (ア) ~ (エ) の事項に係るマニュアルを作成し職員に配布する。
- ・ 監督・検査収納業務についての研修を実施する。

平成 23 年 7 月 26 日

平成 23 年度 コンプライアンス研修の実施について（案）

- 平成 23 年度の研修については、
 - ・ 本年 4 月より公文書管理法が施行され、独立行政法人においても、法人文書の適正な管理並びに職員研修の実施を求められており、法人文書の取扱いについて職員に周知徹底する必要がある。このため、役職員を対象に公文書管理をテーマとして研修を実施する。
 - ・ 役職員倫理研修については、前年度と同様に引き続き実施する。

- 1. テーマ「公文書管理法と法人文書の取扱いについて（仮称）」
 - (1) 実施時期： 9 月 9 日（金）午後
 - (2) 講師： 内閣府公文書管理課公文書管理専門官へ依頼予定
 - (3) 対象者： 基金役職員
 - (4) その他： 研修終了後アンケートを行い、その結果については、コンプライアンス委員会へ報告する。

- 2. 倫理研修「農業者年金基金役職員の倫理規程について」
 - (1) 実施時期： 11 月 日 途
 - (2) 講師： 総務課長
 - (3) 対象者： 基金役職員