

## お客様への対応状況

日本年金機構では、このたびの事態を受け、お客様の不安の解消、年金の支払に影響が出ることのないよう、流出した個人情報による被害の防止に向け「緊急対策本部」を設置しました。「緊急対策本部」においては、年金事業に対する信頼回復とお客様の年金を守るため、次の対策に継続的に取り組んでいます。

## 1. お客様へのお詫びとお問い合わせ対応

## (1) お詫びとお願いの文書の送付

○個人情報流出した125万件のデータを分析し、約101万人の対象となるお客様に対してお詫びとお願いの文書を送付しました。

・4情報（基礎年金番号・氏名・生年月日・住所）が流出したお客様約1.5万人へは、6月3日(水)～4日(木)に送付。

・2情報（基礎年金番号・氏名）、3情報（基礎年金番号・氏名・生年月日）が流出したお客様約100万人へは、6月22日(月)～29日(月)に送付。

○なお、7月中旬よりお詫びとお願いの文書が返送（未着）となったお客様に対しては、当初の送付先と別住所の確認を行い、順次、再送付を行っています。

また、別住所が判明しないお客様に対しては、全国の年金事務所職員による戸別訪問を実施し、8月中旬までに対応を完了する予定としています。

## (2) 専用コールセンターの開設

○6月1日(月)の記者会見後から、お問い合わせ窓口として、専用コールセンター（フリーダイヤル）を開設し、1,000人体制で対応（8:30～21:00：土・日・祝日を含む）を実施しています。

※6月1日(月)は50席、6月2日(火)100席、6月3日(水)から1,000席で受けられるよう対応を強化しています。受電件数に合わせて対応中です。

## (3) 年金事務所におけるお客様対応

○6月1日(月)から全国の312年金事務所において相談窓口を設置し、窓口と電話による相談を実施しています。（土・日・祝日は、9:30～16:00）

※休日の開所につきましては、8月は開所する事務所数を一時的に縮小しますが、基礎年金番号の変更通知書を送付する際には、全国の年金事務所対応に戻す予定です。

## (4) 情報が流出しているのに「流出していない」と誤った説明を行ったお客様への対応

○誤った説明をした2,449名のお客様に対し、6月27日(土)から7月31日(金)にかけて全国の年金事務所職員が戸別訪問により、お詫びとお願いの文書を手渡し説明と謝罪を実施しました。個別訪問の際にいただいたご意見につきましては、専用コールセンター及び年金事務所におけるお客様対応等に活用させていただくこととしています。