

アニュアルレポート 2011

アニュアルレポート 2011

暮らしに寄り添い、
お客様一人ひとりの期待に応える
年金サービスを目指します。

<http://www.nenkin.go.jp>



 **日本年金機構**
Japan Pension Service

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号
電話03-5344-1100(代表)

 **日本年金機構**

 **日本年金機構**
Japan Pension Service

暮らしに寄り添い、 お客様一人ひとりの期待に応える 年金サービスを目指します。

世界でもまれに見る速さで高齢社会を迎えた日本では、年金の果たす役割がますますその重要性を増しています。

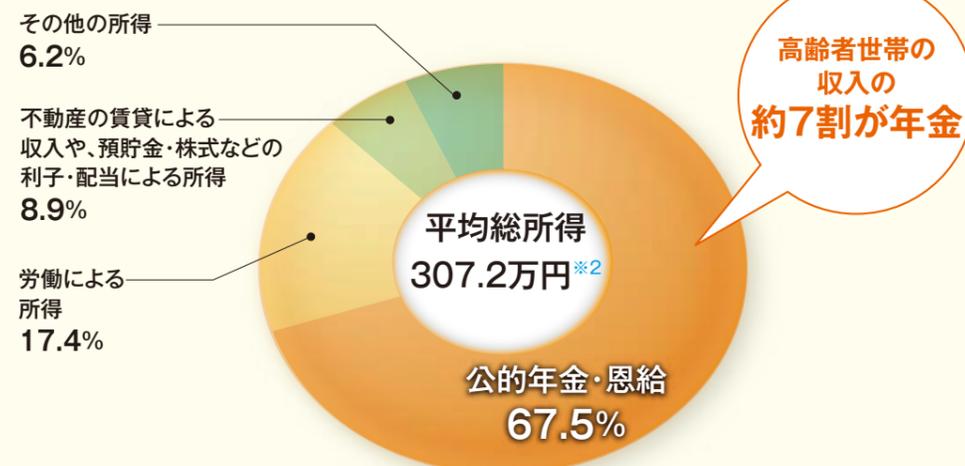
公的年金制度の運営を担う日本年金機構においても、お客様の暮らしに寄り添う姿勢で、一人ひとりの期待に応えることができるよう、より一層充実した年金サービスを目指しています。

このアニュアルレポート2011では、平成23(2011)年度の日本年金機構の取り組みと結果をご報告し、お客様に日本年金機構の業務をご評価いただき、さらに皆さまの期待に近づいていきたいと考えています。

日本年金機構



高齢者1世帯*1 当たり平均所得の構成



資料：平成23年「国民生活基礎調査の概況」(厚生労働省)
 *1 高齢者世帯とは、65歳以上の方のみで構成されるか、またはこれに18歳未満の未婚の方が加わった世帯をいいます。
 *2 平成22年1月1日から12月31日までの1年間の平均総所得です。

目次

日本年金機構 討論会	3
特集 1 年金は支え合いのシステム	9
特集 2 ようこそ日本年金機構のホームページへ	23
特集 3 年金記録問題への対応はどこまで進んだか	31
コラム ねんきん掲示板 国民年金保険料の納め忘れがある方へ	35
目標と計画	36
コラム ねんきん掲示板 国民年金の保険料がどのように決まるかご存じですか?	45
平成23(2011)年度 取り組み実績のご報告	
第1章 業務の取り組み	46
第2章 お客様サービス向上の取り組み	80
第3章 内部統制システム構築の取り組み	92
東日本大震災―復興に向けた取り組み	103
第4章 平成23(2011)年度 実績評価	104
コラム ねんきん掲示板 保険料を納めることが経済的に難しい方へ	111
資料編	
1 日本年金機構の紹介	113
2 日本年金機構 平成23(2011)年度トピックス	121
3 平成23(2011)年度 財務関連データ	125
4 平成23(2011)年度 業務関連データ	130
5 お問い合わせ先	132

○日本年金機構は、平成22(2010)年1月に特殊法人として設立されました。
 ○本アニュアルレポートは、日本年金機構3年度目の平成23(2011)年度の取り組みを記載したものです。特に時期を明記しているものを除き、平成24年3月末現在の情報となります。平成23年度とは、平成23年4月～平成24年3月までをいいます。
 ○本アニュアルレポート内の数値およびパーセント表示は、端数を四捨五入し表示しています。
 ○本文などでは、日本年金機構を「機構」と略して表示しています。



鶴の「ねん」と亀の「きん」
 日本年金機構ホームページの子ども向けサイト「きっずページ」のアシスタント、鶴の「ねん」と亀の「きん」です。本アニュアルレポートでも、皆さまにわかりやすく年金のお話をします。

あらためて、その役割と意義を考える。 国民生活を支える公的年金制度。

近年、公的年金制度は社会的な注目を集める機会がとて多くなりましたが、明るいニュースより年金に対する不安や不信といった内容が多いのが実情です。私たち日本年金機構は、平成22年1月の設立以来、国民の皆さまに、公的年金制度をより正しく理解し信頼していただくためのさまざまな取り組みを行ってきましたが、いまだ十分とはいえません。この討論会では、読者の皆さまの年金制度への理解を深める一助となるよう、社会保障の専門家の立場として東京大学教授の岩村正彦さん、そして生活者に近い立場でファイナンシャル・プランナーの仕事をしている和泉昭子さんを迎え、紀陸理事長と忌憚ない意見交換を行っていただきました。

※討論会の中では、日本年金機構を「機構」と略して呼ぶ場合があります。

年金制度は破綻する？ — 5年ごとの検証で変化に対応

紀陸 公的年金制度に対する不安や危惧が増しているように感じます。これらの現状をどのように考えるか、日本年金機構の業務運営上、どのように対処すればいいか、いろいろご意見をいただければと思います。

和泉 最近顕著だと思うのは、一般の方々だけではなく、一般紙を含むメディアから取材を受けたときにも「ほんとうに大丈夫なの？」という声を聞くようになったことです。

岩村 公的年金制度については、マスコミなどが「不安であるとか、破綻するのではないか」というように話題にしています。背景にはいくつかの要因があって、一つは日本では高齢化が進んでおり、2025年から2030年にかけて高齢化のピークを迎えること、もう

一つは国民年金の第1号被保険者の保険料の納付率が年々下がっていることだと思います。

高齢化との関係では、日本の年金制度では従来から5年に一度ずつ見直しや財政検証をして常に現状と将来予測を行いながら制度・政策を考えているので、そういう意味では状況の変化に対応しているといえます。変化に対応する適応性は高いと思います。

保険料の納付率については、自営業者などの国民年金の第1号被保険者の現年度納付率が1990年代に85%ぐらいあったものの、2011年度には58.6%



東京大学 法学部 教授
岩村 正彦さん

日本年金機構 理事長
紀陸 孝

生活経済ジャーナリスト ファイナンシャル・プランナー
和泉 昭子さん

1979年、東京大学法学部を卒業。法学者。専門分野は、社会保障法と労働法。著書、論文は多数。日本社会保障法学会理事、中央労働委員会委員、労働政策審議会委員、社会保障審議会医療保険部会委員を務める。

横浜国立大学を卒業後、フリーキャスターとして、NHKを中心にニュース・情報番組を担当。1995年にファイナンシャル・プランナー上級資格を取得後、生活経済ジャーナリストとして、マネー&キャリアに関する情報を発信している。

※岩村正彦さんと和泉昭子さんは、お客様視点で意見を述べ、日本年金機構の意思決定をサポートする「運営評議会」の委員で、岩村さんは座長を務めておられます。

へと下がっています。その結果、公的年金制度の将来が危ういのではないかとされていますが、未納者の存在は、長期的に見ると財政の不安定要因にはならないことがはっきりしています。納付率の低下それ自体は厳しく受け止めなければいけません、長期的に見れば致命的なものとも考える必要はありません。

和泉 その理由をもう少し詳しく聞かせていただけますでしょうか。

紀陸 2点あります。一つは、保険料の未納者は国民年金の第1号被保険者の一部であり、300万人ぐらいですから、公的年金全体の加入者から見れば5%程度であるということ。95%の方はきちっと納付されています。また、未納者の方々は将来的に年金の受け取りが少なくなりますので、未納者が多いために年金財政が悪化することにはなりません。これが二つ目の理由です。もちろん未納者は将来の年金が少なくなったり、場合によっては年金が受けられなくなりますから、

きちんと納めていただくよう努力することは当然です。**和泉** 確かに国民年金の第1号被保険者の現年度納付率が6割を切ったところだけに焦点が当てられ、正しく理解されていない印象がありますね。

私は仕事柄、大学生や20~30代の非婚の女性など若い人たちに接する機会もあるのですが、不安感と同時に年金に対する関心が非常に高まっているのも感じます。ただ、議論が極端だと思うのは、すぐに「破綻するのか」という話になってしまうことです。おそらく少子高齢化等の要因で、場合によっては給付額の減額はあるかもしれないと思うのですが、いきなり制度自体が崩れてなくなってしまうのではないかというのは極論だと思います。そのときの状況に応じて5年に一度ずつ見直しているという今の岩村先生のお話は、すごく説得力があると思いますし、極端に心配することではなくて、皆で状況をしっかり見ていくことが大事だと感じました。

年金といえば老齢年金？—— 遺族年金、障害年金のメリットは大

和泉 一般の方は「社会全体がどうか」ではなく「自分にとってどうか」と考えるので、「公的年金って、かけていても損ではないですか」「個人年金とどちらが得ですか」と聞かれる方も多いです。公的年金は公的なものなので本来損得で考えるべきものではありませんが、あえてそこに答えるとしても「損ではありませんよ」と私は言っています。一般には、老齢年金だけを見て個人年金と公的年金で比べられる方が多いのですが、公的年金には老齢年金に加えて遺族年金と障害年金もありますよね。例えば、一家の大黒柱である方が亡くなったときに家族に公的な遺族年金が出ないと仮定して、その分を民間の生命保険で保障するための保険料はどれくらいになるか、というシミュレーションをしたことがあります。これはかなり大きな負担になります。

また自分が障がいを負った後に公的年金と同等の手厚い年金が生涯受けられるような民間の商品を成り立たせるのもなかなか難しい。これは国民全体の支え合い、社会保障として機能している公的年金ならではのメリットだと思います。個人目線の損得勘定であったとしても、やはり遺族年金や障害年金も含まれている公的年金に加入しておいた方がベターな選択だと思います。さらに、基礎年金の一部には国から税金が入っているので、税金を納めていらっしゃるのに

公的年金を受け取らなかったら、「その分損ですよ」というお話もさせていただいています。

岩村 私も、大学教員として公的年金制度について学生に話すときは、日本の制度には老齢年金だけではなく、障害年金もあると強調して話しています。20歳そこそこの学生に老後の年金と言っても「それはいつの話？」ということになってしまいますので。

私が学生のときの制度では、まだ学生は国民年金に任意加入だったので、未加入のまま障がいを持ってしまった人は無年金になってしまった。そのことで訴訟が起きたくらいですから、やはり障害年金があるのは万一のときに非常に大切だと思います。大学のゼミで埼玉県所沢市にある障がい者の総合リハビリテーションセンターに学生を連れて行く機会がありますが、リハビリ中の方が若者中心で、学生たちは衝撃を受けるみたいです。

和泉 家族を持つようになる少し上の世代ですと、遺族年金ががぜん大事なものになってきますね。公的年金は、一生涯を通じて必要なお金を最低限保障する、またはリスクを減らすセーフティネット(安全網)になるのだと思います。

紀陸 おっしゃるとおり、遺族年金・障害年金のことも意識していただきたいですね。若い世代なども含めて自動車事故に遭われる方などが直面する困難には大きなものがあり、こういったリスクに対するセーフティネットを用意するのは必須だと思います。数で見ても障害年金と遺族年金を合わせると、日本全体



の約20人に1人の方が支給されており、この割合は相当高い。現実のセーフティネットになっているといえます。そういう意味で、年金の役割を多くの方に認識していただくとありがたいです。

岩村 納付率の低下に話を戻しますと、理由として、そのとき払う経済力がないということもあるでしょう。将来年金が受けられるかわからないから払わない、年金の保険料を払うより自分で投資した方がいいと考える人もいるでしょう。ただ、特に20~30歳代の中には、もちろん経済的に不安定という人もいますが、年金制度に対する理解が必ずしも十分とはいえない。年金には、障がいを負ったり、残された遺族がいる場合に、障害・遺族年金を支給するという機能もあり、自分が65歳、70歳になったときに考える、というだけの話ではないのです。

紀陸 2011年から機構では、「地域年金展開事業」として年金制度の周知・啓発を行っています。学校、自治体、年金委員の方々と連携して、年金の仕組みや基本的な考え方の周知を進めてきました。効果的なやり方などを確認しながら、これからも継続して取り組んでいきます。

親の扶養は個人だけでは困難？—— 世代間扶養の老齢年金に依存が高まる

紀陸 日本の公的年金を、自分の老後のために保険料を積み立てるものだと誤解されている方も多いですね。

岩村 公的年金の財政運営の方式には、大きく分けて「賦課方式」と「積立方式」の2つがあります。最初に公的年金制度をつくる際には、どこの国でも積立

方式で始めることが多いのですが、19世紀末から20世紀前半にかけて戦争など世の中の大きな変化があり、経済状況も激変したことで、積立制度が維持できなくなったという経緯があります。その結果、現在は多くの国が賦課方式、世代間扶養という形で公的年金制度を運営しています。これが公的年金の実態、常識だと思います。

積立方式は、積立金の積み立て具合が長い間の経済状況に影響されるので、安定して給付するのがやや難しいというデメリットがあります。一方、賦課方式は、現役世代が納めた保険料を現在の受給者に給付する仕組みであり、世代間の支え合いと見ることができるのが世代間扶養といわれるゆえんです。賦課方式は一定水準の給付をある程度安定して行うことができ、経済成長に合わせて給付水準をスライドさせるということも可能で、大きな経済変動にも耐えられるという利点もあります。

ただし、高齢化が進んでくると賦課方式は財政運営上、難しくなることがあります。高齢化の影響を緩和する工夫はいくつかあります。例えば、国民年金と厚生年金保険をあわせて現在約120兆円くらいある積立金を運用して、年金財政を安定化させています。また、国庫負担を入れることで、少子高齢化による影響を緩和するという工夫もされています。

社会経済の変化に合わせてこのように制度を修正し、その時の状況に対応できるようにしていくことで、賦課方式で制度を支えていけるだろうと思います。特に2004年の年金制度改革では、現役世代の負担が過重にならないよう自動的に給付水準が調整される仕組みを取り入れていますので、これによって制度を維持していくことが可能な仕組みができたといえますね。





和泉 2004年の年金制度改正のとき、私はカンボジアに行っていました。日本では年金制度の議論が盛んだった時期です。カンボジアの人に「日本では年金が話題になっていますが、カンボジアはどうですか？年金制度はありますか？」と聞いてみました。答えは「もちろん貧しい国なので制度なんてない！」。親は子どもが面倒をみて支えていく、という話でした。子どもができないままお年寄りになると、働き続けるか貧しくて生活できなくなるか二つに一つ、という声も聞きました。制度があるだけ日本はいいのでは、と思うのと、せつかくの制度を大事にしなければ、などと考えました。

若い世代にも単身世帯が増えていますが、少なくとも自分自身が安心して暮らせる程度の生活基盤が保障されたセカンドライフを可能にし、将来自分の親を自分で扶養しなくてもいいという、そのための根源的な仕組みとして公的年金制度があることを、忘れてはいけません。

岩村 和泉さんが話されたことは大切で、若い世代にとって老齢年金は、親や祖父母の世代の扶養問題をどう考えるかということと切り離せないのです。これから少子化が進んでいくと、親や祖父母の世代を個人で扶養するのはとても無理です。そういう意味で公的な老齢年金の制度があることを前提とする、つまり世代間扶養を社会全体でやることを前提としたうえで、プラスαの部分はどうするかさえ考えればいいというのは、実は現役世代にとっても非常に大きな意味があるはずなのですが、実際にはあまり気づかれていません。暗黙のうちに親や祖父母の世代が年金

を受け取っていることを前提にして考えているのに、このことに気づかれていないのではないかと思います。

紀陸 日本の社会の形は昔と今で相当変わってきています。サラリーマンが一時期に非常に増えて、その方たちが受給者世代になっているので、定年などを迎えると年金に頼らざるを得なくなっている。これからの傾向はますます進行するでしょう。

岩村 確実に進行しますね。退職金が減る、企業年金も削られるとなると、一般の人にとって公的年金への依存はますます高くなると思います。

機構への期待——複雑な制度を伝えるさまざまな情報発信を

和泉 老後の生活設計の相談を受けることが多いのですが、以前は年金加入記録のお知らせなどなくて、セカンドライフに向けた生活設計が立てにくかったです。自分がかけてきた年金の保険料はどれくらいで、それが将来いくらになるのか、見当もつかなかった。皆さんは、厚生労働省が発表している一般的な年金モデルなどに興味はなくて、自分はいくら受け取ることができて、自分が描く生活をするためにはどれだけお金を用意しなければならないのか知りたいのです。今では「ねんきん定期便」が加入者一人ひとりの手元に毎年届いて、ある程度の予測ができるようになりました。モデルケースではなく、自分のことで試算できるようになったのはすばらしいことだと思います。

インターネットサービスの「ねんきんネット」はもう

一步進んでいて、例えば50歳代後半になって収入が減る、60歳以降に再就職するといったケースでも、柔軟に試算できるようになったと聞いていますので、それは非常に良いのではないかなと思います。年金自体の話にとどまらず、その後の生活設計を考えるうえで、キャリアプランや貯蓄の計画を家族で話し合うきっかけに使っていただけたらいいですね。

紀陸 これからはICT(情報通信技術)を使ってサービスを提供する時代に入っていきます。機構としても、「ねんきんネット」などのインターネットを使ったサービスをもっときめ細かく提供し、いろいろなニーズにお応えしていこうと考えています。機構ではインターネット上のサービスを、対面相談を行う年金事務所、電話で相談を受けるコールセンターに続く、第三の窓口と位置づけています。当然ですが、機構の基幹業務である制度の適用や徴収、記録の管理、相談業務などもきちっとやっています。2012年に掲げた目標の大きな柱は日常業務、基幹業務への注力です。お客様へのサービス向上が年金に対する信頼回復につながる、そう思って日々取り組んでいます。

最後に機構への期待やご要望をお聞かせいただけますか。

岩村 私は、機構発足の時から運営評議会の座長を務めていますが、座長としてではなく個人的な感想として、率直に機構は頑張ってくれたと思っています。

要望としては、公的年金制度というのは非常に複雑なものなので、制度設計の議論がされているときにこの複雑さをわかっている機構に、是非いろいろな情報発信をしていただきたいですね。また、厚生労働省とも連携しつつ、日常業務の中で見つける実務上の問題点や解決のための工夫に積極的に取り組んでいただきたいです。

ひいては、それが被保険者や受給者の方々へのサービスの向上につながりますし、最終的に公的年金への信頼に結びつくと思います。

和泉 私は平成24年3月から運営評議会委員になったのですが、運営評議会の中でも、「この部分はできているけれど、この部分はできていない」というような検証がきちんと報告されていて、情報開示が進んでいるという印象を持ちました。業務に関しては、ICT化が進むことを期待しています。複雑な相談には熟練の相談員の育成が不可欠ですが、簡単な手続きはインターネットで済ませることができれば便利です。また、年金は個人個人で違うものですから、試算などのシミュレーターがものすごく生きる仕組みだと思います。

しかし、年金制度にかかわる個人の情報は就職、結婚、離婚、転職、その間の収入の変遷など、その人の生き方が見えてしまうような非常に個人的かつ重要なものですので、ぜひ情報セキュリティを徹底していただきたいと思います。

紀陸 お二方には、専門的な見地からいろいろなご意見をいただきました。機構としても年金制度について正しく理解していただけるよう力を注ぎ、お客様の信頼を獲得できるようさまざまな取り組みを進めていく所存です。本日は本当にありがとうございました。

(取材日：平成24年7月9日)



特集

1

年金は支え合いのシステム

公的年金制度について、

さまざまな議論や意見を耳にします。

今、急速に少子高齢化が進む私たちの国では、

社会全体で、高齢者の方、障がい者の方、遺族の方を支える

公的年金制度が、ますますその重要性を増しています。

誰もが生涯を安心して暮らすには、

国民全員で支え合うことが必要であり、

世代を超えた支え合いのシステムである「年金」は、

国民の財産として、子どもや孫、そしてずっと先の世代まで

引き継いでいくことが重要です。

特集1では、この「年金は支え合いのシステム」をテーマに、

公的年金制度についてさまざまな角度からお伝えします。

エッセイ「わたしと年金」

※日本年金機構は平成23年6月、国民の皆さまに年金制度に対する理解を深めていただくため、「わたしと年金」というテーマでエッセイを募集いたしました。以下は、優秀賞を受賞した方の作品です。文章は抜粋しています。

何が収入のない僕の暮らしを支えたのか

優秀賞 静岡県 竹本さん

年金なんか払わなくても、将来、悠々と暮らせるつもりでいた。今から20年も前、若かった僕はもちろん、そのしくみがどのようになっているのかなんて、ちっともわかっていなかった。だから、そんな風に気楽に考えることが出来ていた。

だが今は、もし年金を払っていなかったら、今の自分はどうなっていたらと、背筋が寒くなる。就職をして厚生年金に加入したその3か月後、通勤途中で交通事故に遭い、下半身の運動機能を失う羽目に陥ってしまったからだ。一年にも及ぶ治療とリハビリの入院生活の後、車椅子の僕を待っていたのは、仕事もない厳しい現実社会だった。

飲食店を営む両親にいつまでも頼る訳にはいかない。では、何が収入のない僕の暮らしを支えたのかというと、障害年金だった。偶数月に20万円を超えるほどの年金が僕の口座に振り込まれた。はじめはなんでそんな大金が口座に入ってくるのか理解できないでいた。就職するまで国民年金もろくに納めていなかった僕は、就職を機に厚生年金に加入した。もちろんそれは僕の意志などではなく、僕を雇い入れた会社の義務だったにすぎない。でも交通事故に遭遇するまでのたった3か月間加入していただけなのに、十分すぎる年金をもらうことが出来たのだ。何年後には無事に就職もできた。

不景気を理由に年金を支払わない若い世代が多いと聞いた。僕自身も交通事故に遭うまでは今の若い連中と同じような考えを持っていただけで、今は180度転換した考えを持っている。

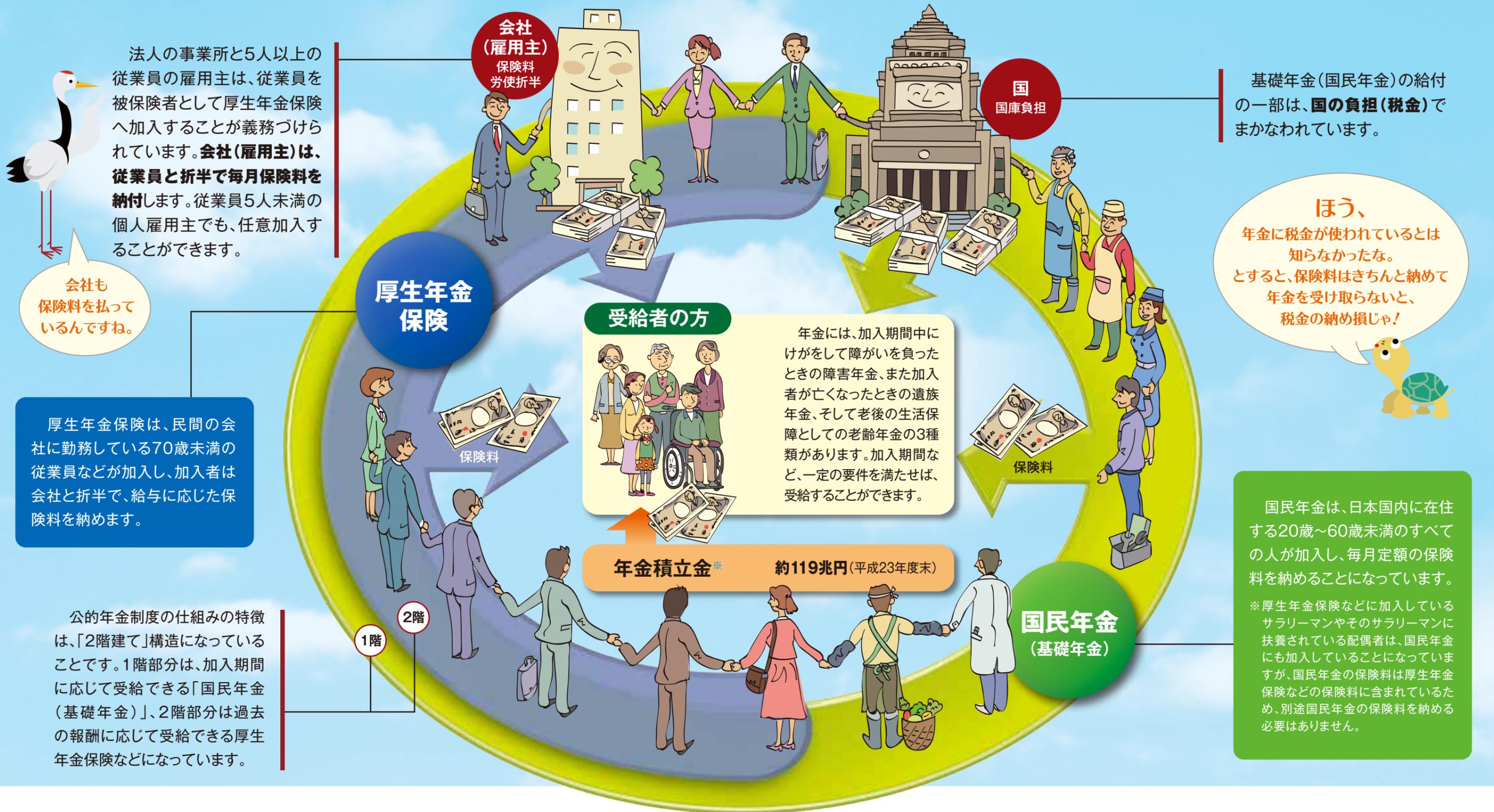
年金とは、現役世代が自分たちを育ててくれた先輩たちの老後を支え、自分が現役を退いたときは、その時の若い世代に支えてもらうものなのだ。このような相互扶助の精神を、中学校や小学校のカリキュラムに折り込むくらい、若い世代に年金の大切さを知ってもらいたいと思う。今の僕は、それが僕自身の使命であるとも自覚している。

年金=大切



国民みんなで作る支え合いの輪

老後の暮らしはもちろん、事故などで障がいを負ったときやご家族が亡くなったときも、国民みんなで生活を支え合う役目を担うのが「年金」です。現役世代の方々が納める保険料に、国庫負担と会社負担分を加え、現在の受給者の方々の生活を支えます。「支える」ときがあるから、「支えられる」ときもやってくる。みんながこの「年金」という支え合いの輪の中にいるからこそ、わが国の年金制度を守っていくことができます。



法人の事業所と5人以上の従業員の雇用主は、従業員を被保険者として厚生年金保険へ加入することが義務づけられています。**会社(雇用主)は、従業員と折半で毎月保険料を納付**します。従業員5人未満の個人雇用主でも、任意加入することができます。

会社も保険料を払っているんですね。

厚生年金保険は、民間の会社に勤務している70歳未満の従業員などが加入し、加入者は会社と折半で、給与に応じた保険料を納めます。

公的年金制度の仕組みの特徴は、「2階建て」構造になっていることです。1階部分は、加入期間に応じて受給できる「国民年金(基礎年金)」、2階部分は過去の報酬に応じて受給できる厚生年金保険などになっています。

基礎年金(国民年金)の給付の一部は、**国の負担(税金)**でまかなわれています。

ほう、年金に税金が使われているとは知らなかったな。とすると、保険料はきちんと納めて年金を受け取らないと、税金の納め損じゃ!

国民年金は、日本国内に在住する20歳~60歳未満のすべての人が加入し、毎月定額の保険料を納めることになっています。

※厚生年金保険などに加入しているサラリーマンやそのサラリーマンに扶養されている配偶者は、国民年金にも加入していることになっていますが、国民年金の保険料は厚生年金保険などの保険料に含まれているため、別途国民年金の保険料を納める必要はありません。

※年金積立金：厚生年金と国民年金の保険料のうち、年金の支払いに充てられた後に残ったお金。資金として運用し、運用益を今後の年金支給に充てることで、将来世代の負担を軽くすることを目的としています。

公的年金＝生涯の生活設計のベース。その訳は…

新聞やテレビのニュースなどで話題に取り上げられることの多い「年金」ですが、正確に理解されていなかったり、大きな誤解が元になっていたり…ということが多いようです。公的年金制度の役割や意義などについて、皆さまの素朴な疑問に、わかりやすくお答えしていきます。

Q なぜ公的年金に加入しなければならないのですか？



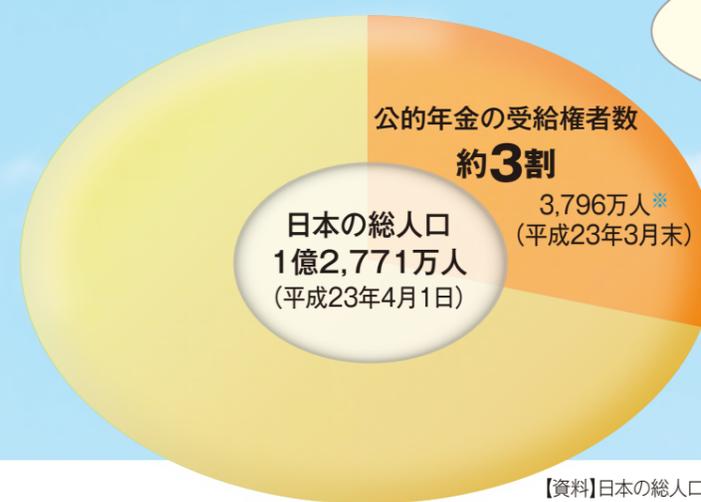
学生・21歳

A 老後の生活がどれくらい続くかなど将来が見通せない中、個人だけで対応するには限界があるため、社会全体で老後の所得を保障する仕組みが不可欠だからです。ほかにも公的年金には、障がいや一家の大黒柱の方の死亡など、長い人生の中で誰にでも起こる**リスクに対して生活を保障**してくれるというメリットがあります。

公的年金は「老後の生活保障」として支給される老齢年金以外にも、若いうちに障がいを負われたときや大黒柱の方がお亡くなりになった場合に障害年金や遺族年金が支給され、ご本人やご遺族の生活を支えてくれます。長い人生の「もしも」の場合にも大きな備えになるのです。もし保険料を納めていなかったり、免除制度などを活用していないと、これらの年金も受け取ることができません。

年を取る、障がいを負う、家族を残してお亡くなりになるといった経済的なリスクは誰もが抱えるものです。こうしたリスクに対しては、国民一人ひとりが各自で備えることが必要ですが、個人だけでは十分な備えができません。それゆえに公的年金制度では、国民がそれぞれ保険料を出し合い、社会全体で個人を支える仕組みにしています。

国民の約3割の方が年金を受給



こんなにたくさんの方の生活を年金が支えているんですね。



老齢年金、障害年金、遺族年金を合わせると、約3,796万人の方が公的年金の受給権者です。この数は国民のほぼ3割に相当し、年金が国民生活に深く根つき、また日本の経済の中で重要な位置を占めていることがわかります。

【資料】日本の総人口：総務省「人口推計月報」
公的年金の受給権者数：厚生労働省「平成22年度厚生年金保険・国民年金事業の概況」

※ 福祉年金受給権者を含んだ、重複のない実受給権者です。

Q 老後の生活は、個人年金や貯蓄があれば、公的年金に頼らなくてもいいのではないですか？



菓子店経営・38歳

A 個人年金や貯蓄と違い、公的年金は、現在の受給者の給付を現役世代が納めた保険料で負担する仕組みです。つまり、現在の受給者を現在の加入者が支えるので、**実質的に価値のある年金を生涯にわたり受け取ることができます。**

近年はデフレ経済が続いており、実感がわきにくいですが、個人年金や貯蓄は、遠い先の老後生活を考えると、想定を超えたインフレなど経済状況の大きな変動によっては実質的な価値が大きく目減りしてしまいます。日本の公的年金は、保険料を積み立てて本人の老後にそれを年金としてお支払いするのではなく、基本的に現役世代が納めた保険料をそのときの高齢者の方々に年金としてお支払いする制度です。このため老後も、実質的に価値のある年金を生涯受け取ることができます。

また、自分の寿命がどれくらいで、老後に備えていくら必要なのかはわかりません。個人の貯蓄のみでは、インフレや長生きすることで多くなる経済的な負担に対応するのは困難ですが、公的年金では一定の給付を生涯受け続けることができます。さらに、現役世代にとっても、ご自身の両親の老後の生活費を仕送りする心配をせずに生活できるというメリットがあります。これも世代間扶養の仕組みの公的年金だからこそできることなのです。

もし公的年金がなかったら…？

自分たちの将来のための貯蓄や子どもの養育費、老齢の両親の生活費の仕送り、または扶養のための費用などのすべてを、自分たちの収入のみでまかなうという生活設計を行うことになるのです。



Q 少子高齢化が進めば、将来、支払った分の年金が受け取れなくなるのではないですか？



会社員・45歳

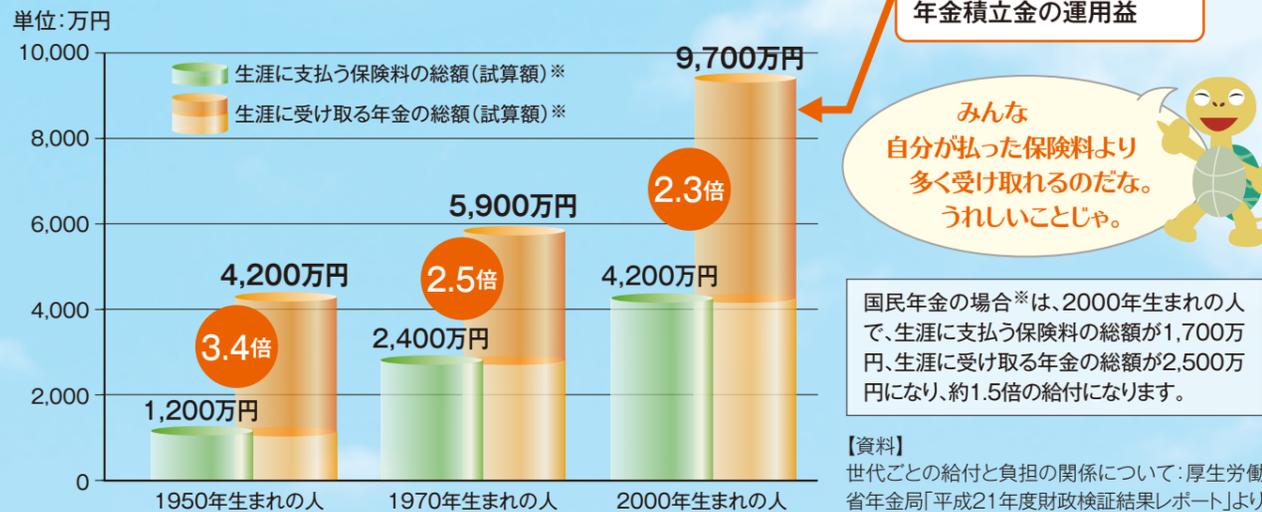
A いいえ。公的年金への加入は、本来損得で考えるものではありませんが、試算上は、**どの世代の方も自分が払った保険料を上回る年金が受け取れます。**

公的年金では、皆さまが納めた保険料以外にも、国庫(税金)や会社が負担する部分があるので、どの世代の方も、支払った保険料を上回る年金を受け取ることができます。

ただし、現役世代が保険料を支払い、高齢者の方の生活を支えるという世代間扶養の仕組みでは、少子高齢化が進むと現役世代の負担が重くなってしまいます。そこで、平成16年の法律改正では、今後の保険料の水準と上限をはっきりと法律で規定しました。また、現役世代と受給者世代の負担と給付のバランスをとるため、現役世代の人口減少と平均余命の伸びを考え合わせて、年金額の伸び率を賃金や物価の伸びよりも抑える仕組みを導入しました。この仕組みでは、現役世代の所得が増えても、同じように年金額を増やすことはできませんが、賃金や物価が下がらない限り、基本的に年金額が下がることはありません*。

2000年生まれの人も2.3倍

[厚生年金保険(基礎年金含む)の場合]



* 試算額は、以下の条件を基に算出しています。
 ・受給期間は、男女とも保険料を支払い終わった時点(60歳時点)での平均余命まで生きると仮定しています。平均余命は、過去の完全生命表および日本の将来推計人口(平成18年12月推計)における将来生命表の60歳時平均余命を用いています(男:85歳11か月、女:91歳7か月)。受給額のうち、国庫負担割合は2分の1となっています。
 ・各保険料負担額、年金受給額は65歳時点の価格に換算しています。

【厚生年金保険】

・保険料は20歳から60歳まで40年間納付すると仮定しています(同年齢の夫婦で、夫が20歳~60歳まで厚生年金に加入し、妻はその間、専業主婦(第3号被保険者))。
 ・厚生年金を支給する前提となる夫の賃金は、平均標準報酬月額を42.9万円(ボーナス込み、平成21年度水準)と仮定しています。
 ・厚生年金の場合、老齢厚生年金の受給者である夫が死亡した後に妻が遺族厚生年金を受給することができますが、これも含めて計算しています。

【国民年金】

・20歳から60歳まで国民年金第1号被保険者で保険料を納付すると仮定しています(保険料、年金額ともに被保険者1人分)。

* 現在支給されている年金額は、平成11年~13年の間に物価が下落したにもかかわらず、年金額を特例的に据え置いた影響で、法律が本来想定している水準よりも2.5%高くなっています。このため、世代間公平の観点から、老齢基礎年金などの年金額の特例水準(2.5%)について、平成24年度~26年度までの3年間で解消する法案が提出されています。

Q 保険料を納めていない人が多いと聞きました。年金制度は破綻してしまうのではないですか？



専業主婦・52歳

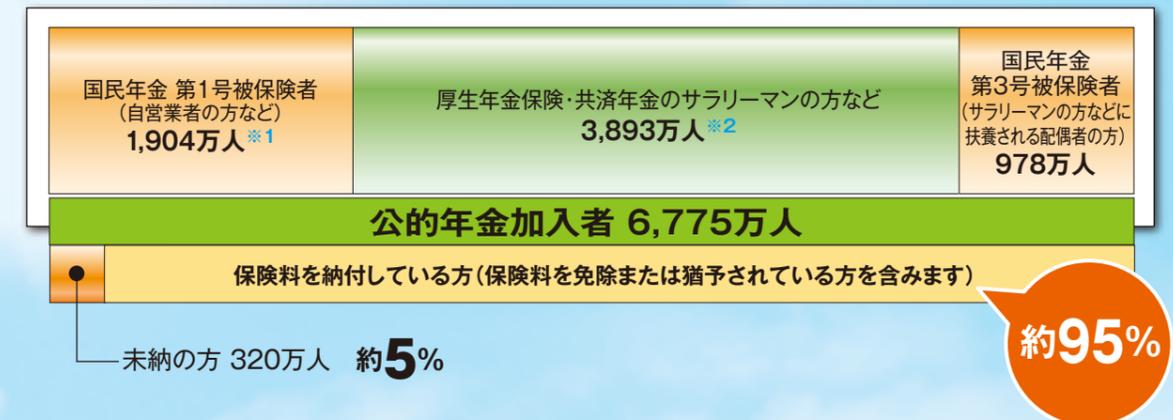
A 「国民年金の納付率が6割を切った」と報道されたことで多くの方が誤解されています。実際は、厚生年金保険、国民年金、共済年金を合わせた**公的年金加入者全体の約95%の方がきちんと保険料を納付**しています。

実際に保険料を払っていない方は、公的年金加入者全体でみれば5%ほどです。報道されたのは、国民年金の第1号被保険者の現年度の納付率についての数字で、厚生年金保険と共済年金を合わせれば(国民年金の第3号被保険者を含む)、約95%の方が保険料をきちんと納付しています。

また、日本の公的年金制度は、現役時代に保険料を納め、その納付実績に応じて年金額が決まる社会保険方式なので、未納・未加入期間分について年金が支払われることはなく、その分の保険財政の負担はありません。つまり、保険料を納めていない人がいるからといって、将来の公的年金財政を大きく揺るがし、制度を崩壊させるようなことはないのです。国の制度ですので、国が存続する限り、破綻することはありません。もちろん、将来年金を受給するためにも、きちんと保険料を納めたり、免除の手続きをしたりすることは大切ですので、忘れないようにしましょう。

保険料の納付状況

[平成23年度末]



*1 任意加入被保険者(33万人)を含む。
 *2 3,893万人のうち、共済組合の加入者数は平成22年度末時点の人数を使用しています。

公的年金制度には、国民一人ひとりの生活を守るという重要な役割があり、また国民相互の支え合いのシステムとして、国民の皆さま全員の加入が前提となっています。

年金制度を正しく理解して、不安を解消していただき、公的年金をベースに、生活へのリスクに備えていただきたいと思います。

支えられて第2の人生—年金それぞれの選択

年金は「第2の人生」の支えとなります。

現役時代に納めてきた保険料で、高齢者の方の暮らしを支えていた方たちも、
今度は「自分が年金に支えられる番」と、夢がふくらみます。

ここでは職業や考え方の異なる4人の方が、
第2の人生のスタートにあたり選択した年金のかたちをご紹介します。
皆さまが第2の人生を考えるときの参考にしてください。

※ 年金の受け取り方をわかりやすくお伝えするため、ストーリーをあえて設定したものであり、登場する人物、職業などはすべて架空のものです。
※ 実際に年金を受け取る際は、どのパターンの受け取り方においてもお客様それぞれの状況によりメリット・デメリットがありますので、年金事務所などでよくご相談のうえ検討していただきますようお願いいたします。

社交ダンスの
ステップを磨いて、
全国大会を
目指します!

吉田さん
私立病院
看護師長
59歳(昭和28年5月生まれ)
厚生年金保険 加入

クルマが大好きです。
今でも
エンジンルームを
覗くとワクワクします。

渡辺さん
自動車メーカー
技術者
59歳(昭和28年6月生まれ)
厚生年金保険 加入

寿司をにぎって40年。
息子に店を譲って、
隠居したいですなあ。

佐藤さん
寿司店
店主
63歳(昭和24年5月生まれ)
国民年金 加入

ずっと興味のあった、
有機農業に
チャレンジしたいと
考えています。

鈴木さん
専業農家
65歳(昭和22年6月生まれ)
国民年金 加入

第2の人生計画



私立病院で看護師長を務めていますが、来年、定年退職します。これまで仕事中心の毎日でしたが、退職後は心機一転、趣味に生きたいと考えています。休日の気分転換として楽しんでいた社交ダンスを本格的に練習し、全国大会出場を目指したいですね。

さて吉田さん
年金はどうします?

第2の人生計画



自動車メーカーに就職し、製造部門の仕事を続けてきました。来年、定年退職を迎えますが、自動車への愛情はまだまだ尽きません。自動車整備士の資格も持っているので、定年を機に、近所の自動車整備工場へ再就職したいと考えています。

さて渡辺さん
年金はどうします?

第2の人生計画



23歳で脱サラして寿司職人の世界に飛び込み、30歳で自分の店を構えました。以来、店主として寿司をにぎり続けてきましたが、体力の限界を感じているので、そろそろ同じ板場に立つ一人息子に店を譲ろうかと考えています。引退後は女房と二人で、穏やかな隠居生活を過ごしたいですね。

さて佐藤さん
年金はどうします?

第2の人生計画



親の跡を継いで25歳から専業農家として生計を立ててきました。同世代の農家仲間などでも引退する方も増えてきていますが、私はこれからも農業に携わっていきたいと思っています。特に最近、有機農業に興味が出てきました。この年齢で新しいことにチャレンジしてみるのもいいかもしれませんね。

さて鈴木さん
年金はどうします?



吉田さん
私立病院
看護師長

年金についての相談

夢は広がりますが、退職後、すぐに収入がなくなると思うと不安です。再就職すべきか悩んでいるのですが、年金はいつから受け取れるのでしょうか…

年金アドバイス

厚生年金の加入期間が1年以上あり、老齢基礎年金の受給資格期間を満たしていれば、65歳になるまでの間、「特別支給の老齢厚生年金」を受け取ることができます。年金の支給開始年齢は、受給者の方の性別および生年月日により異なりますが、昭和28年5月生まれで女性の吉田さんなら、60歳から年金を受け取ることができます。(同年齢の男性は支給開始年齢が61歳となります)

65歳になるまでの間
年金が支給される

特別支給の
老齢厚生年金



第2の人生スタート

長年勤務した病院を退職し、生活費は貯金と年金でまかっています。休むことなく社交ダンスの練習場に通い、大会用のステップを練習する毎日です。大会を意識するようになったことで、衣装への興味も芽生えました。今は、踊ることと同様、衣装づくりも日々の楽しみの一つになっています。



渡辺さん
自動車メーカー
技術者

年金についての相談

60歳を過ぎてても仕事を続けていると、年金額が少なくなったり、年金を受け取れなくなると聞きました。仕事を続けた分だけ、損をしてしまうのでしょうか…

年金アドバイス

昭和28年6月生まれの渡辺さんに、特別支給の老齢厚生年金の権利が発生するのは61歳です。まず、65歳になるまでの注意点を確認しておきましょう。年金を受け取りながら働く間は、給料や賞与と年金の合計額に応じて、原則として老齢厚生年金の支払いの一部または全部が調整されます。この仕組みを「**在職老齢年金**」といいます。また、雇用保険の「高年齢雇用継続給付」を受けられる場合は、在職老齢年金とは別に、年金の支払いが一部調整されます。なお、会社を退職して雇用保険の失業給付を受ける場合は、老齢厚生年金が全額停止されます。次に老齢基礎年金・老齢厚生年金の権利が発生する65歳以後の注意点を確認しておきましょう。在職老齢年金の支給停止額は60歳前半より緩和されますが、働く間は70歳以後も年金が調整されます。**在職老齢年金は、年齢や給料などお客様それぞれの状況によって停止額などが変わりますので、年金事務所でよくご確認くださいね。なお、老齢基礎年金は全額支給されますよ。**

働きながら年金を受け取る

在職老齢年金



第2の人生スタート

自動車整備士としての第2の人生が始まりました。整備の仕事は、自動車への愛情が大切。クルマ好きの自分にはピッタリの仕事です。新しい職場で若い整備士たちと接することも、良い刺激になっています。これからも体力が続く限りこの仕事を続け、引退後はのんびりと年金生活を送りたいと思っています。



佐藤さん
寿司店
店主

年金についての相談

年金を受け取れる65歳まで、収入がゼロになってしまいます。貯金は多少ありますが、夫婦二人分の生活費としては心もとないです。65歳より前から年金を受け取ることはできないのでしょうか…

年金アドバイス

「**年金の繰上げ**」の仕組みがあります。年金の受給開始は原則として65歳からですが、希望すれば60歳から繰り上げて年金を受け取ることができます。ただし、繰上げ請求には事前に確認しておくべき注意点がいろいろあります。例えば、年金を繰り上げた後、病気の程度が悪化して障がいが残っても、障害年金は請求できなくなります。また、繰り上げた場合には年金額が減額(受給開始を1か月早めるごとに0.5%減額)され、その減額率は一生変わりませんので、生涯、減額された額で年金を受け取ることになります。しかも、請求を取り消すことや国民年金に任意加入することもできません。**結果的にお客様にとって不利益となる可能性もありますので、繰上げ請求を検討するときには、必ず事前に年金事務所にご相談のうえ、慎重に手続きしてくださいね。**

支給開始を早める

年金の繰上げ



第2の人生スタート

朝から晩まで忙しく働き続けてきた寿司店経営の生活から一転、穏やかな隠居生活が始まりました。普段の生活ではむだ遣いは控えていますが、時には息子が私と女房の二人を地方の温泉などへ旅行に連れていってくれることもあります。これからも貯金と年金を大切に使いながら、夫婦水入らずの時間を過ごしていきたいですね。



鈴木さん
専業農家

年金についての相談

農業での収入があるうえ、米や野菜は自給できますので今のところ生活には困っていません。年金を受け取れる65歳になりましたが、受給開始の時期を遅らせるられないのでしょうか…

年金アドバイス

65歳からの老齢基礎年金と老齢厚生年金は、それぞれ受給を始める時期をご自分で選べます。受給開始を遅らせることを「**年金の繰下げ**」といいます。年金額は、受給開始を1か月遅らせるごとに0.7%増額され、繰下げ請求された月の翌月分の年金から支払われることになります。ただし、年金の増額率は最大42%なので、5年以上受給開始を遅らせても増額率は変わりません。なお、老齢基礎年金・老齢厚生年金の権利が発生した後、1年を経過するまでは繰下げ請求をすることはできません。**また、留意点もあります。**例えば、繰下げ請求するまでの間に遺族年金や障害年金を受け取る権利が発生すると、それ以降は増額率が増えなくなります。万が一、他の年金の権利が発生したら、その後の繰下げについて相談しておきましょう。

支給開始を遅らせる

年金の繰下げ



第2の人生スタート

これまでどおり米や野菜の栽培を続けながら、有機野菜づくりも始めました。息子が脱サラして農業を手伝ってくれるようになったので、自分が70歳になる5年間をめどに農業のイロハを伝え、田畑を譲りたいと考えています。その後は年金を受け取りながら、収入のことを考えずに、いろいろな有機野菜づくりに没頭していこうと思います。

数字で見る年金オールジャパン

加入者の方や受給者の方の数、また年間の年金支給額など、日本の公的年金制度のあらましがわかる数字をご紹介します。日本に暮らす皆さまの生活を支える制度として、年金が果たす役割と意義の大きさがおわかりいただけると思います。



公的年金加入者

(平成23年度末)

6,775万人

国民年金、厚生年金保険、共済年金の公的年金に加入している方を指します。日本の人口の約半分に相当します。

保険料収入

(平成22年度)

28兆6,854億円

国民年金、厚生年金保険、共済年金の加入者の方が納めた保険料を合計した金額です。厚生年金保険と共済年金では、事業主も保険料の1/2を負担しています。

国庫負担分・年金積立金の運用収入などをプラス

すごい金額じゃが、皆さんの暮らしを支えるために必要なのじゃな。

年金支給額

(平成22年度)

48兆8,095億円

年金支給額は、日本の名目GDP^{※1}の1割を超えます。

年金受給権者

(平成22年度末)

3,796万人

国民の約3割の方が公的年金(老齢年金、障害年金、遺族年金)の実受給権者です。



国民の約3割の人が年金の受給権者なんですね。

【数値の出典について】

- 厚生労働省および日本年金機構の平成22年度と平成23年度のデータを掲載しています。
- 掲載したデータは、公的年金全体(国民年金、厚生年金保険、共済年金)ですが、「日本年金機構のデータ」のみ、共済年金分が含まれていません。

公的年金加入者全体で、保険料を納付している人の割合

(平成23年度末)

約95%

公的年金加入者全体で、保険料を納めているのは約95%です。

公的年金加入者 6,775万人		
国民年金 第1号被保険者 (自営業者の方など) 1,904万人 ^{※2}	厚生年金保険・共済年金の サラリーマンの方など 3,893万人 ^{※3}	国民年金 第3号被保険者 (サラリーマンの方などに 扶養される配偶者の方) 978万人
保険料を納付している方(保険料を免除または猶予されている方を含みます) 約95%		

未納の方 320万人 約5%

日本年金機構のデータ

厚生年金保険に加入している会社の数 (平成23年度末)

1,745,027社

法人の事業所と5人以上の従業員の雇用主は、従業員を被保険者として厚生年金保険に加入することが義務づけられています。従業員と折半で保険料を納付します。



年金相談 (平成23年度)

年金事務所などで対応した相談の件数

7,342,143件

年金事務所などでは、お客様のご質問やご相談にお答えしています。全国で年間約734万件の年金相談に対応しています。

電話相談の件数

9,336,701件

全国にある日本年金機構のコールセンターおよび年金事務所などでは、年間約934万件のお電話をお受けし、年金相談にお応えしています。



※1 名目GDP: GDPとは国内総生産のことで、名目GDPは、その年に国内で生産されたモノやサービスの合計額を、市場の価格で算出したものをいいます。

※2 任意加入被保険者(33万人)を含みます。

※3 3,893万人のうち、共済組合の加入者数は平成22年度末時点の人数を使用しています。

特集 2

ようこそ 日本年金機構のホームページへ

～インターネットでお客様サービス向上～

お客様にさらに便利で快適なサービスをお届けできるよう、

日本年金機構(以下、機構といいます)では、

インターネットを中心としたサービスへの取り組みに力を注いでいます。

従来の、面談により相談をお受けする「年金事務所」、お電話でお答えする「コールセンター」に加え、

3つ目のお客様の窓口として、ホームページでのサービスの充実に努めています。

受給者の方、加入者の方、事業主の方、そして一般の皆さまが

“年金”について知りたいとき、聞きたいとき、調べてみたいとき、申請したいとき、

いつでも好きなときにご利用いただけます。

まだ、機構のホームページへ訪問されていない方、

ぜひ一度、<http://www.nenkin.go.jp> へ、お越しください。



平成24年3月、機構のホームページをリニューアルしました。

約100ページ増量し、膨大な情報の中からお客様が必要とする情報に素早く的確にアクセスできるよう、さまざまな改善を行いました。トップページで代表的なコンテンツをご紹介します。

自分の年金加入記録が簡単に確認できるサービス「ねんきんネット」
P25-28でご紹介しています

基礎年金番号、年金手帳の解説
インターネットやCDなどで申請、届出する方へ「電子申請/電子媒体申請」
P30でご紹介しています

対象者別、目的別のナビゲーション

手続きや制度についてスムーズに調べることができるナビゲーション

難しい年金用語の説明集

お客様向けパンフレットのダウンロードサービス

お客様の関心度合いがわかるアクセスランキング

自宅にいながら、年金事務所の混雑状況が一目でわかる「待ち時間表示サービス」
P29でご紹介しています

年金記録問題の取り組み状況のご報告

年金を学ぶ子ども向けページ

お客様から寄せられたエッセイや絵画のご紹介

機構からの重要なお知らせ

ご意見・ご要望の窓口

※平成24年9月7日現在のトップページを使用しています。

あなたの年金記録をカンタン確認! さらに便利になった「ねんきんネット」

機構では平成23年2月28日より、年金加入者の方や受給者の方がインターネットを通じて、いつでも手軽にご自身の年金加入記録を確認できる「ねんきんネット」サービスを行っています。「年金見込額試算」などの新サービスが加わり、より便利に使いやすくなった「ねんきんネット」をぜひご利用ください。

「ねんきんネット」の
ユーザID取得者が
100万人を突破!
(平成24年7月現在)



「ねんきんネット」でできること

- 24時間いつでも、最新の年金記録が確認できます!
- 記録がわかりやすく表示され、「もれ」や「誤り」もカンタンに発見できます!
- 将来の年金額が、ご自身で試算できます! **新サービス①**
- 「ねんきん定期便」や「年金の支払いに関する通知書」がパソコンなどで確認できます! **新サービス②**
- 持ち主不明の記録を検索できます! (平成25年1月開始予定) **新サービス③**

第18回リビング新聞「助かりました大賞」入賞

サンケイリビング新聞社が主催する第18回リビング新聞「助かりました大賞」において、25,618人の主婦の方などから投票をいただき、「ねんきんネット」が一般・サービス部門(首都圏)で入賞しました。

投票いただいた主婦の方の声(抜粋)

- 意外と自分の年金について調べたりしない為いつでも確認ができるシステムはとても便利です。
- 3号からはずれたり入ったりしたので、ちゃんと登録されているのか気になっていたため、24時間インターネットで確認できるのは便利だと思う。
- わざわざ年金事務所に行かなくてもいつでも知りたいものが見たい時にネットで見れるのがいいですね。
- 自分の払っている年金が確実にもらえる、そういう意識を高める為にも、年金ネットで確認できることはとても良いことです。



新サービス①

将来の年金見込額の試算

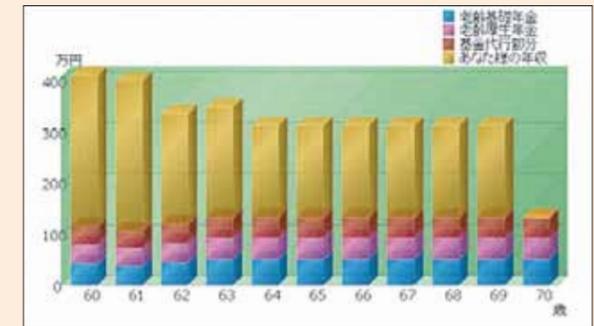
「年金を受け取りながら働き続けた場合」などの条件を入力することで、将来受給する年金の見込額を試算できるサービスです。さまざまな働き方での年金見込額を試算して比較することができます。今後の生活設計にお役立てください。

※お客様の年金記録情報(「ねんきん定期便」の情報など)を使用して試算を行います。
※年金をすでに受給されている方などは、この機能はご利用いただけません(平成25年4月に対応開始予定)。

本サービスのご利用により...

「ねんきんネット」を通じて、ご自宅に居ながら年金見込額の試算や比較を行うことができます。

年齢	年金見込額と 年金以外の 収入との合計	支払われる 年金受給額 合計	平均基礎 年金	特別支給の老齢厚生 年金・老齢厚生年金 国庫からの 支給部分	年金以外の 収入	年金以外の 収入
60	4,181,300円	791,300円	421,433円	369,867円	380,000円	2,350,000円
61	4,091,300円	781,300円	412,433円	369,867円	370,000円	2,350,000円
62	3,956,300円	761,300円	403,433円	369,867円	360,000円	2,340,000円
63	3,811,300円	741,300円	394,433円	369,867円	350,000円	2,340,000円
64	3,671,300円	721,300円	385,433円	369,867円	340,000円	2,340,000円
65	3,531,300円	701,300円	376,433円	369,867円	330,000円	2,340,000円
66	3,391,300円	681,300円	367,433円	369,867円	320,000円	2,340,000円
67	3,251,300円	661,300円	358,433円	369,867円	310,000円	2,340,000円
68	3,111,300円	641,300円	349,433円	369,867円	300,000円	2,340,000円
69	2,971,300円	621,300円	340,433円	369,867円	290,000円	2,340,000円
70	2,831,300円	601,300円	331,433円	369,867円	280,000円	2,340,000円



年金見込額を表やグラフでわかりやすく表示します。

新サービス②

「ねんきん定期便」 「年金の支払いに関する通知書」の確認

「ねんきん定期便」や「年金の支払いに関する通知書」などを電子メールでご案内します。お受け取り後は、「ねんきんネット」でいつでも確認できます。

電子版「ねんきん定期便」のご利用により...

- 年金記録を24時間いつでも確認できます。
- 年金記録は毎月更新されます(郵送版だと年1回のみ)。
- すべての期間の年金記録を確認できます(郵送版だと35歳、45歳、58歳の節目の年齢以外は直近1年分のみ)。
- 確認した内容を残しておきたい方は、いつでもダウンロードして手元に保存できます。



次ページに続く

新サービス②

電子版「年金の支払いに関する通知書」のご利用により…

●各種通知書を24時間いつでも確認できます。

【確認できる通知書の種類】

年金決定通知書・支給額変更通知書／年金振込通知書／年金支払通知書／年金額改定通知書／公的年金等の源泉徴収票

※「公的年金等の源泉徴収票」は平成25年1月発送分より電子版サービスを開始予定です。

- 確認した内容を残しておきたい方は、ダウンロードして手元に保存できます。
- 「年金振込通知書」および「年金支払通知書」については、独立行政法人 福祉医療機構から年金を担保に融資を受ける際、「ねんきんネット」から印刷したものを金融機関に提出する年金額証明書類として使用することができます。



新サービス③

持ち主不明の年金記録を検索できるようにします!
(平成25年1月開始予定)

お名前や生年月日などを入力すると、持ち主不明の年金記録の中に、ご自身の記録があるかどうかを調べることができます。

本サービスのご利用により…

●持ち主不明の年金記録の中にご自身の記録があるか、ご自宅のパソコンなどから簡単に「ねんきんネット」で検索・確認できます。



まずは、「ねんきんネット」のご利用登録を!

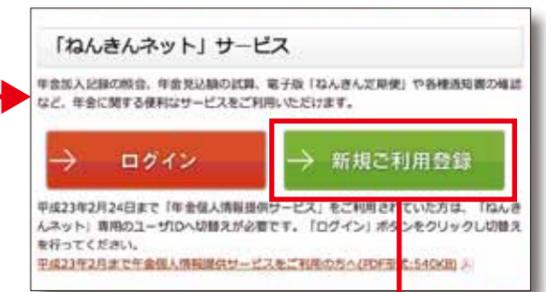
お申し込み手順

1. 機構のホームページにアクセス

日本年金機構 検索



「ねんきんネット」トップ画面が表示されますので、「新規ご利用登録」ボタンをクリックしてください。



機構のホームページ(<http://www.nenkin.go.jp/>)にアクセスしていただき、画面右側の「ねんきんネット」ボタンをクリックしてください。

※画面イメージは変更される場合があります。

2. 「ねんきんネット」サービス ご利用登録



「ねんきんネット(申請用トップページ)」が表示されますので、アクセスキー※1をお持ちの方は、「ご利用登録(アクセスキーをお持ちの方)」ボタンをクリックしてください。

「ユーザID発行申込み(入力)」画面が表示されますので、アクセスキー、基礎年金番号※2、氏名などの必要な情報を画面上の指示に従って入力してください。

アクセスキーをお持ちでない方は、「ご利用登録(アクセスキーをお持ちでない方)」から手続きを行ってください。

- ※1 アクセスキーは、平成23年4月より「ねんきん定期便」などに記載していますので、事前にご確認ください。
- ※2 基礎年金番号は、年金手帳や平成22年度以前にお送りした「ねんきん定期便」などに記載していますので、事前にご確認ください。

お手続きは (直接「ねんきんネット」にアクセスする場合)

ねんきんネット 検索

http://www.nenkin.go.jp/n_net/

お電話でのお問い合わせは

「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へ
0570-058-555 03-6700-1144 (050または070で始まる電話でおかけになる場合)
[受付時間 月～金曜日/9:00～20:00 第2土曜日/9:00～17:00]
※ 日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

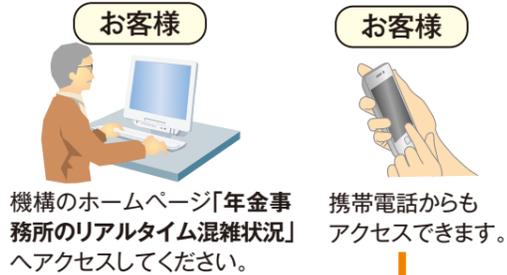
年金相談や手続きが、スムーズで快適 「待ち時間表示サービス」

お客様が、年金事務所ですムーズに快適に年金相談や手続きが行えるよう、相談の多い一部の都府県で年金相談窓口の待ち人数や待ち時間がわかる「待ち時間表示サービス」を始めました。また、お出かけ前も年金事務所の「リアルタイム混雑状況」※を、機構のホームページや携帯電話でご覧いただけます。

※ 年金事務所の「リアルタイム混雑状況」：千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県内の88年金事務所の待ち時間が確認できます。

年金事務所へ行く前に

個人のお客様のご相談や手続きは各年金事務所ですべて受け付けていますので、お出かけ前に、どこの年金事務所がすいているかなど、機構のホームページで混雑状況を確認してください。



機構のホームページ「年金事務所のリアルタイム混雑状況」へアクセスしてください。

インターネット

日本年金機構ホームページ 年金相談の混雑状況のご案内



最寄りの年金事務所をクリック

携帯電話からアクセスするときのQRコード

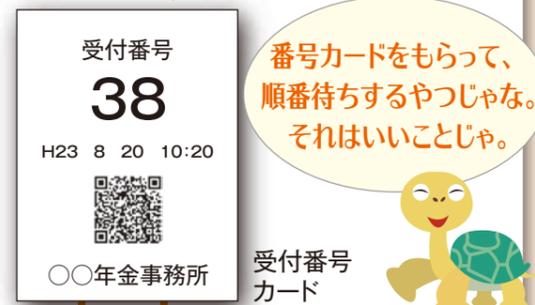
相談窓口ごとに「待ち人数」や「待ち時間目安」がわかります。混んではいたら、他の年金事務所をご確認ください。

年金事務所

年金事務所の受付で、発券機から「受付番号カード」を受け取れば、待ち時間の目安がわかるので、いつ呼ばれるかわからないなどの心配もなく、近所に買い物に出かけることもできます。



受付の発券機から、受付番号カードを引いてください。



お買い物などで外出 待合室



外出先で、携帯電話から待ち時間を確認できます。

待合室にいる間も、大画面ディスプレイで待ち時間がわかります。

個人のお客様も、事業主の皆さまも、届出手続きがスムーズで便利 「電子申請/電子媒体申請」

個人のお客様や事業主の方が手続きを行う年金に関する各種届出は、紙の書類を使った届出だけでなく、インターネットで行うことができます。また、事業主の方が行う手続きの主なものはCD・DVDでも行うことができます。ご自宅やオフィスで手続きができるので、とても便利です。

※ 電子申請、電子媒体申請の詳細につきましては、機構のホームページをご覧ください。

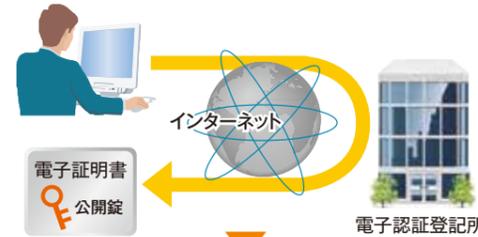
電子申請 (e-Gov)

事業主の皆さまの厚生年金保険に関する手続きはもとより、個人のお客様が年金を受け取るための年金請求書の手続きなども電子申請できます。(対象届書：246届書)

【ご利用手順】

電子申請できるのは、総務省が運営する電子政府の総合窓口「e-Gov」(通称：イーガブ)のサイトからです。オフィスやご自宅のパソコンから申請することができます。

① 電子申請を利用するための事前準備として、電子証明書の取得とパソコンの環境設定を行ってください。



② 機構のホームページから「電子申請/電子媒体申請」→「電子申請の窓口」→「電子政府の総合窓口(e-Gov)」の順にアクセスしてください。

③ 必要な届書を検索し、電子申請の手続きを行ってください。

電子申請もできるんですね。

電子媒体申請

事業主の皆さまが継続的に手続きを行う厚生年金保険の資格取得届、算定基礎届などが、電子媒体※1で申請できます。(対象届書：6届書)

【ご利用手順】

① 機構のホームページから、電子媒体申請用「届書作成プログラム」をダウンロードし、プログラムをインストールしてください。



② あらかじめ管轄の年金事務所より入手いただいた「ターンアラウンドデータ※2」(無料)を利用すると、さらに簡単に届書が作成できます(このデータがなくても操作は可能です)。

③ プログラム起動後の届書一覧入力画面から、作成する届書をお選びください。

④ 届書データをCDやDVDに書き込んだ後、年金事務所または事務センターへ送ってください。

※1 電子媒体：現在、FD、MO、CD、DVDでの届出が可能です。
※2 ターンアラウンドデータ：事業所に勤務している被保険者の情報が収録されています(CD)。

特集

3

年金記録問題への対応は どこまで進んだか

旧社会保険庁時代に、基礎年金番号※に結びつかない記録(未統合記録)が約5,095万件にもものぼることが明らかとなり、これに端を発した年金記録問題は、公的年金制度や年金行政への大きな不信感を引き起こしました。旧社会保険庁から業務を引き継いだ日本年金機構は、失われた信頼の回復のため、この年金記録問題の解決に向け、全力を挙げて取り組んできました。その結果、平成24年6月末までの間に、約1,296万人の方々の記録が戻るなど、約2,860万件が解明されています。しかし残念ながら、残りの約2,240万件については、まだ解明の努力が必要です。引き続き、紙台帳を活用して持ち主の検索作業などを進めるほか、平成25年1月をめどに、お客様がご自宅のパソコンで「ねんきんネット」を使って未統合記録の検索をできるようにするなど、解明に向けた対策を進めていきます。

結婚前の厚生年金記録が見つかったお客様からの手紙

北海道小樽市 中村ナガ子さん 82歳

謹啓 この度は私の古い年金記録を見つけて下さり、本当にありがとうございました。私の父は転勤が多く、私も独身時代は勤め先がよく変わり、若いときに1年半勤めていた会社の辞令を持って社会保険事務所などへ行きましたが、年金など話題にもならない当時では、すぐに調べてみましょうということにもなりません。年金のことなどすっかり諦めていた6歳のとき、市役所から年金のお知らせがあり、国民年金の手続きを行い、年金を頂いていましたが、「ねんきん特別便」をきっかけに、結婚前の厚生年金記録が見つかり、更に厚生年金も頂くことができました。心から感謝しております。私のような方を一人でも多く救ってあげてください。

敬白

※ 基礎年金番号：厚生年金保険、国民年金、共済組合の年金制度では、以前は年金番号が制度ごとに分かれていましたが、平成9年1月から、これらの番号を一本化した基礎年金番号が導入されました。各制度に共通で使える年金番号の導入によって、転職や退職などで加入する制度が変わったり、年金を受け取るようになったりしても年金番号が変わらなくなったため、年金相談や年金の支払いがスムーズで確実にできるようになりました。

年金記録問題とは何？

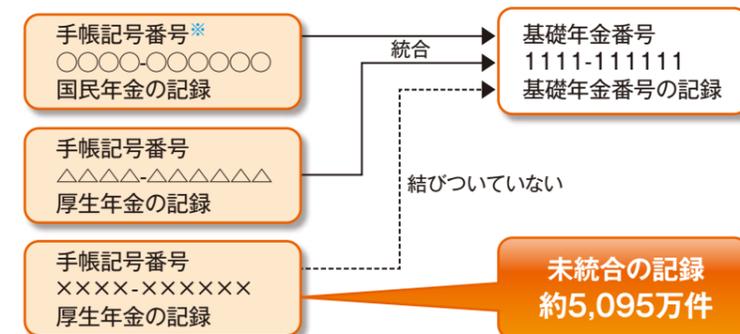
年金記録問題には大きく分けて、①持ち主が見つからない未統合記録(約5,095万件)の問題と、②記録の内容に誤りがある問題の2つがあります。はじめに、年金記録問題とは何かについて、概略をご説明します。

① 未統合記録 (約5,095万件) 問題

基礎年金番号に統合されていない 年金記録の問題

▶ 従来、年金記録(約3億件)は個々の制度ごとに管理されていましたが、平成9年以降、国民一人につき、一つの番号(基礎年金番号)で管理することとなりました。順次、その番号に記録を結びつけてきましたが、平成18年6月末時点でなお、約5,095万件の未統合の年金記録が存在することが明らかになりました。

■未統合の記録のイメージ図



誤りのあるコンピュータ記録の問題

▶ 年金記録は当初、紙台帳で管理されていましたが、その後、コンピュータによる管理方法に順次変更されていきました。その際、紙台帳の記載内容が正しく移し換えられなかったことなどにより、誤っている記録が存在しています。
▶ 国の厚生年金記録と厚生年金基金が保有する基金記録の内容が異なっている記録が存在しています。

② 記録の内容に 誤りがある問題

さかのぼって訂正された年金記録の問題

▶ 国の厚生年金記録がさかのぼって訂正された際に、給与額(標準報酬月額)が実際より低く変更されたり、勤務期間が実際より短くされたケースが存在しています。

※ 手帳記号番号：基礎年金番号導入以前に、年金制度ごとに分かれていた番号のことです。

対策と成果

対策 ① 未統合記録の問題 ▶ 平成19年12月以降、「ねんきん特別便」をはじめとする各種のお知らせをお送りし、国民の皆さまにご自身の年金記録の確認をお願いしてきました。その結果、これまで国民の皆さまからいただいたお問い合わせについては、おおむね回答作業が終了しています。

② 記録の内容に誤りがある問題 ▶ 現在、国のコンピュータ記録と、その基となった紙台帳や厚生年金基金記録との突き合わせ作業等を進めています。これらの突き合わせ作業については、平成25年度中の作業終了を目指して、計画的に進めています。

成果 ① 統合された記録数 ▶ 平成18年6月の時点で約5,095万件を数えていた未統合記録のうち、平成24年6月までの間に約1,647万件が基礎年金番号に統合されました。人数で見ると、約1,296万人（受給者約604万人、被保険者等約692万人）の方の記録が統合されたことになります。

② 年金回復額 ▶ 一連の対策によって記録が訂正されたことによる、年金額（年額）の増加分は、データの集計を始めた平成20年5月以降の累計で、約785億円です。これを65歳から受給した場合の回復総額（生涯額）^{*}として計算すると約1.6兆円となります。

対策	内容	成果
ねんきん特別便	すべての年金受給者・加入者の方、約1億873万人に年金加入記録をお送りし、年金記録のもれや誤りを確認していただき、その回答をお願いした。	平成24年4月までに「訂正あり」と回答のあった約1,301万人のうち約1,273万人（約98%）の方の処理が終了。
ねんきん定期便	すべての現役加入者の方に対し、毎年誕生日に、年金加入期間などをお送りし、年金記録にもれや誤りがあった場合にはその回答をお願いしている。	平成24年4月までに回答のあった約235万人のうち約229万人（約97%）の方の処理が終了。
厚生年金加入記録のお知らせ	厚生年金受給者の方などに対して、標準報酬月額などをお送りし、記録にもれや誤りがあった場合にはその回答をお願いした。	平成24年4月までに回答のあった約87万人のうち、ほぼすべての方の処理が終了。
紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ	紙台帳などとコンピュータ記録の内容を照合し、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし確認していただいたうえで年金記録を訂正している。	突き合わせ対象者約7,900万人のうち、平成24年5月までに約3,524万人（約45%）の方の突き合わせが終了。
被保険者記録と厚生年金基金記録との突き合わせ	国の被保険者記録と厚生年金基金記録の突き合わせを行い、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし、確認していただいたうえで年金記録を訂正している。	突き合わせ対象者約3,731万人のうち、平成23年12月までに約3,452万人（約93%）の方の処理が終了。
年金事務所段階における記録回復	年金記録回復の申し立てのうち、一定の基準に該当するものは、総務省年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階で記録の訂正を行っている。	平成24年4月までに10,189件の処理が行われている。

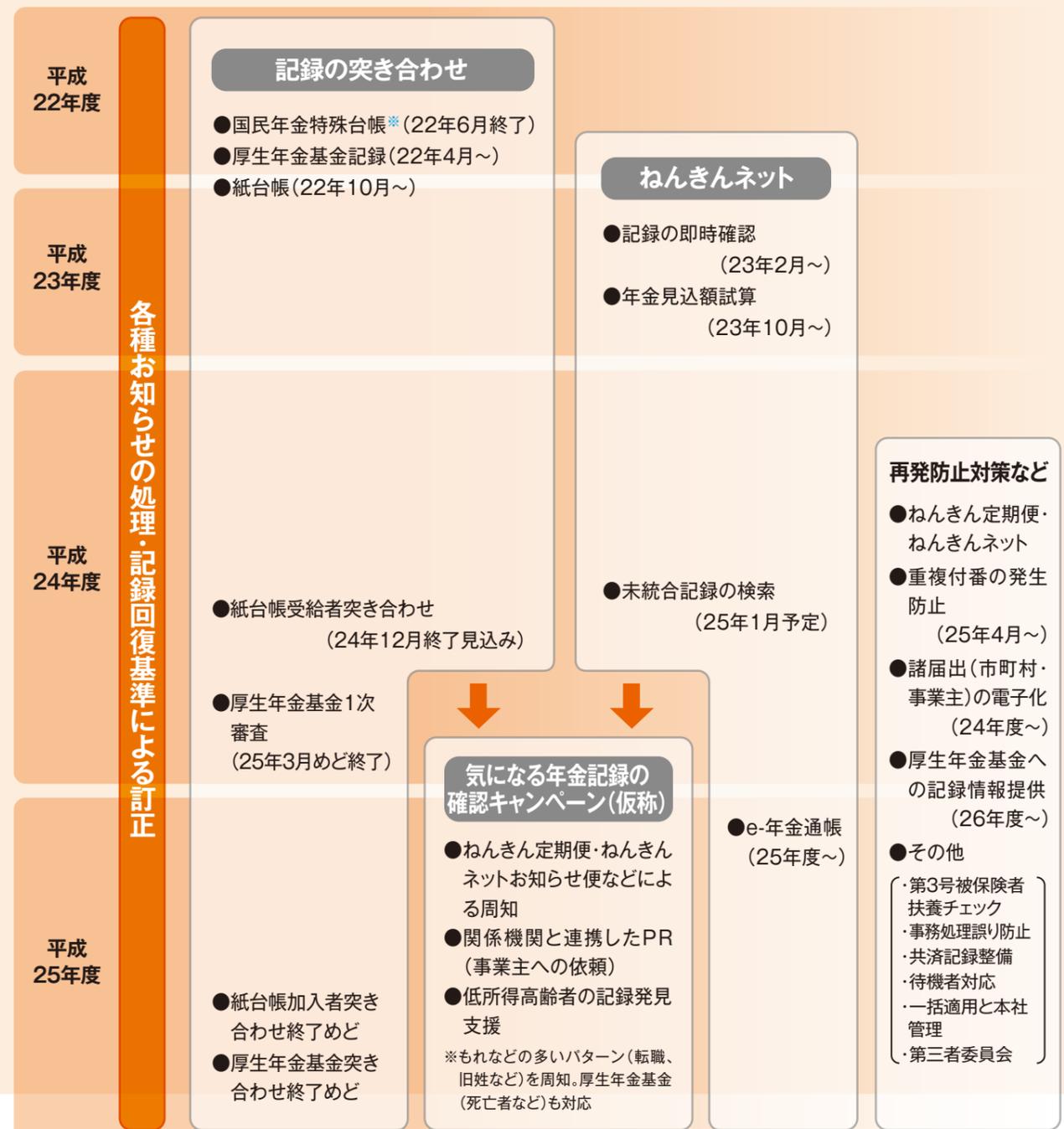
^{*} 65歳から受給した場合の回復総額（生涯額）：年金記録の訂正による年金額（年額）の増加分は、平成24年5月現在で累計額が785億円となります。この累計額を65歳以上の老齢年金支給額の男女比率で分け、さらに男女別に65歳の平均余命（受給期間）を乗じて、男女分を合算した額を回復総額として推計しました。

今後の取り組み

年金記録問題については、平成22年度から平成25年度までの4年間にできる限りの取り組みを進めることとしており、今後、折り返し地点を迎えているコンピュータ記録と紙台帳や厚生年金基金記録との突き合わせ作業を終了させるために、計画的に事業を進めていきます。

また、手がかりがつかめない記録については、ご本人から心当たりの記憶を申し出ていただくことが、持ち主の発見につながります。このため、平成25年1月をめぐりに、「もれ」や「誤り」が気になる年金記録について、国民の皆さまにご確認いただく「気になる年金記録の確認キャンペーン（仮称）」を開始する予定です。

※ 年金記録問題の取り組みについての詳細は、P64～P79をご参照ください。



^{*} 国民年金特殊台帳：国民年金の被保険者台帳のうち、年度内の一部の期間に未納や免除などがある方の記録を記載した台帳です。

ねんきん揭示板

日本年金機構から皆さまへのお知らせ

国民年金保険料の納め忘れがある方へ

通常、未払いの国民年金保険料を納めることができるのは過去2年分ですが、

平成24年10月から平成27年9月の3年間に限り、

過去10年間分の保険料をさかのぼって納められる(後納制度)ようになります。

2年以上前に未納・未加入期間のある方は、

ぜひこの機会にお申し込みください。

なお、付加保険料※は、後納制度の対象とはなりません。

※ 付加保険料: 定額保険料に上乗せして納める保険料のことです。
付加保険料(月額400円)を納めることで、将来受け取る年金額が増えます。

過去10年分さかのぼって
納められるのは、
平成24年10月から
3年間だけなんです!



■後納制度をご利用いただける方

1

20歳以上60歳未満の方

10年以内に納め忘れの期間
(納付・免除以外)や未加入期
間がある方

2

60歳以上65歳未満の方

①の期間のほか、任意加入中
に納め忘れの期間がある方

3

65歳以上の方

年金受給資格がなく①、②の
期間がある方

※ 老齢基礎年金の受給権者はお申し込みできません。

■後納制度の申し込みにより保険料が納付できる期間

後納制度の申し込みが承認された月から、過去10年以内の未納・未加入期間が対象となります。

平成24年10月に承認された場合、
平成14年10月分の保険料から納付できます。

※ 平成14年9月以前は後納制度の対象外となります。

■後納保険料の額

後納保険料は、当時の保険料に加算額を含めた額となります。

(例)平成24年度中に平成14年度の保険料を納付していただく場合

当時の月額保険料 + 加算額 = 後納保険料
13,300円 + 1,640円 = 14,940円

※ 月額の加算額は毎年度の政令で定められます。

目標と計画

日本年金機構は、厚生労働大臣から指示を受けた
中期目標に基づいて、業務運営についての具体的な
中期計画と年度計画を作成しています。

設立から3年度目の平成23年度も、目標の実現に向けて
さまざまな課題への取り組みを行っています。

- 1 中期目標、中期計画・年度計画の概要 37
- 2 中期目標のポイント 38
- 3 中期計画と平成23(2011)年度計画のポイント 39

日本年金機構の中期目標、中期計画、平成23年度計画の全文については、
以下の機構ホームページでご覧になれます。

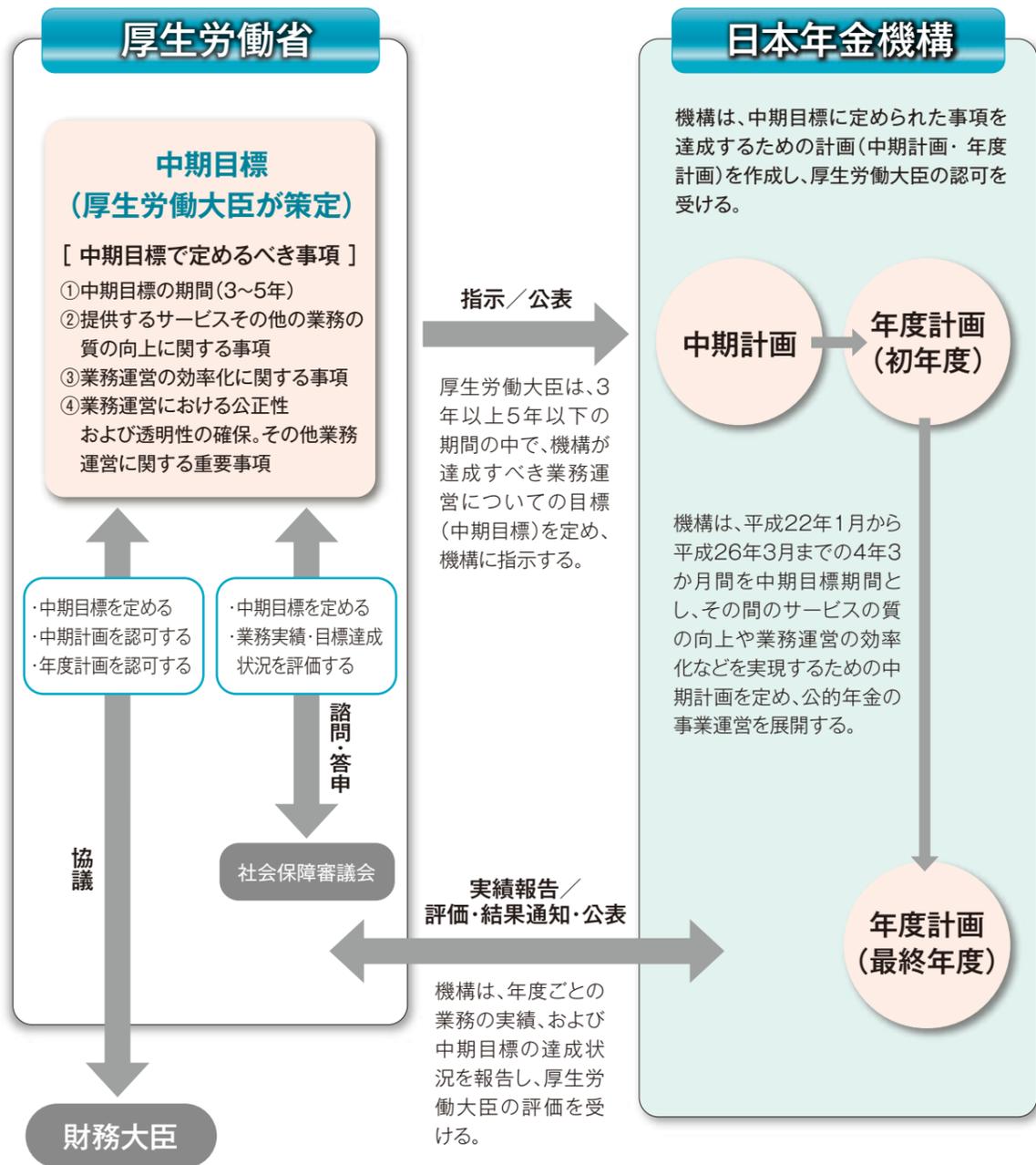
<http://www.nenkin.go.jp/disclosure.jsp>



1 中期目標、中期計画・年度計画の概要

日本年金機構(以下、機構といいます)は、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るため、具体的措置として中期計画・年度計画を定め、以下の図のような流れにそって推進しています。

中期目標、中期計画・年度計画の推進図



2 中期目標のポイント

厚生労働大臣から機構へ示された中期目標(平成22年1月1日~平成26年3月31日の4年3か月の期間)の重要ポイントは、以下の4点になります。

1 年金記録問題への対応

- 国においては、年金記録問題への対応を「国家プロジェクト」と位置づけ、その早期解決に向け、平成22年度および平成23年度の2年間に集中的に予算・人員を投入して取り組み、平成25年度までの間に多角的に取り組むこととしている。機構においては、厚生労働省と連携して、年金記録問題への対応を当面の最重要課題として取り組むこと。

2 サービスや業務の質の向上

- 機構が行う年金制度への適用事務、保険料収納事務、年金の給付事務、年金相談、情報提供などについて、正確・確実な業務を遂行するとともに、お客様の声を把握・分析し、これを具体的なサービス改善につなげるための多様な仕組みを導入すること。

3 業務運営の効率化

- 常に業務手順を点検し、業務の合理化・効率化を図ること。
- 中期目標期間の最後の事業年度(平成25年度)において、一般管理費(人件費を除く)および業務経費(年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費および特殊要因により増減する経費を除く)について、平成22年度比での削減目標をそれぞれ設定し、業務の効率化を進めること。

4 業務運営における公正性・透明性の確保

- コンプライアンス^{*}確保やリスクの未然・再発防止を重視した内部統制の仕組みを構築すること。

^{*}コンプライアンス:compliance(英語)。「法令遵守」と訳されます。企業や組織が経営・活動を行ううえで、法令や各種規則などのルール、さらに社会的規範などを守ることを意味します。

3 中期計画と平成23(2011)年度計画のポイント

中期目標にそって、機構は中期計画および年度計画を作成しました。以下は、中期計画に平成23年度計画を加えた内容を紹介しています。

計画期間

- 中期計画：平成22年1月1日～平成26年3月31日
- 平成23年度計画：平成23年4月1日～平成24年3月31日

東日本大震災による被災状況を踏まえ、被災地における確実な業務の遂行、および被災された被保険者の方や受給者の方への適切な対応に最優先で取り組みます。

1 年金記録問題への対応

紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせ

- 紙台帳検索システムによる紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせを、優先順位を決めて効率的に実施します。
- 平成25年度までの全件照合を目標に、年齢の高い受給者の方の年金記録を優先し、順次突き合わせを行います。

「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」による情報の提供

- 「ねんきんネット」のご利用を促進するため、「ねんきん定期便」を活用し、加入者の方に「ねんきんネット」のユーザIDを取得するための“アクセスキー”を配布します。また受給者の方には、“アクセスキー”配布のお知らせを送付します。
- 「ねんきんネット」で年金記録の確認がより便利に行えるよう、平成23年秋をめどに、納付済み保険料の金額を確認できる機能や、ご本人が指定した条件に基づく将来の年金見込額を試算できる機能などを追加します。
- 自宅でインターネットを利用できない方のために、協力の得られた市区町村や郵便局などで「ねんきんネット」の情報を確認できるサービスを実施します。
- 平成23年秋をめどに、国民年金特殊台帳の突き合わせ作業で不一致となった死亡者の情報を、「ねんきんネット」から検索できるようにします。

厚生年金基金記録との突き合わせ

- 厚生年金基金などと連携を図りながら、第1次審査および第2次審査を進めます。

2 サービスや業務の質の向上

国民年金の加入事務の確実な実施

- 住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)により把握した20歳、34歳、44歳の方に対する、加入の届出のお勧め、および届出がない場合の資格取得などの手続きを確実に実施します。
- 第3号被保険者の記録不整合問題^{※1}に関して、法律による抜本的な改善策を施行するための準備を行います。また、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実にを行うため、不整合記録を系統的に抽出して種別変更を行うなどの取り組みを推進します。

国民年金の納付率の向上

- 機構全体および年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、計画に基づく取り組みを効果的・効率的に実施します。
- 平成21年度の国民年金保険料の最終納付率^{※2}について、平成21年度の現年度納付率^{※3}から4～5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指します。
- 平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率について、平成22年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保することを目指します。
- 平成23年度の現年度納付率について、平成21年度と同程度以上の水準を確保することを目指します。
- 口座振替実施率について、前年度と同等以上の水準を確保することを目指します。
- コンビニエンスストア、インターネットバンキングおよびクレジットカードによる納付件数の合計は、前年度と同等以上の水準を確保することを目指します。
- 市場化テスト受託事業者との連携を強化し、未納者の方への納付をお願いする業務(納付督促業務)および免除制度などの対象となる方へ申請をお勧めする業務(免除等勧奨業務)の要求水準達成に向けた取り組みを推進します。なお、市場化テスト受託事業者の取り組みが不十分な場合には、納付をお願いするための訪問(訪問督促)の件数を増やす要請・指導を行います。また、次回契約更改(平成24年10月)に向けて実施要項を見直します。

※1 第3号被保険者の記録不整合問題：サラリーマン(第2号被保険者)の配偶者である第3号被保険者の方が、第2号被保険者の退職などにより、実態は第1号被保険者になったにもかかわらず、種別変更を行わなかったために、年金記録は第3号被保険者のままとされているものが多数存在することが判明した問題。

※2 最終納付率：平成21年度の場合、「徴収時効が消滅する平成23年度末時点における21年度分の納付対象月数」に占める「平成21年度から23年度末までに納付された21年度分の納付月数」の割合。

※3 現年度納付率：平成23年度の場合、「平成23年4月分から平成24年3月分までの納付対象月数」に占める「平成23年4月分から24年3月分までの納付月数」の割合。

厚生年金保険などの加入の促進

- 機構全体および年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、計画に基づく取り組みの効果的・効率的な推進に努めます。
- 重点的加入指導(職員による事業所訪問および年金事務所への来所要請)など、加入促進に関する各種取り組みについては、中期計画期間中のできるだけ早い時期に、旧社会保険庁における平成18年度の実績水準に回復することを目指し、適切な目標を設定します。
- 厚生年金保険と雇用保険の加入事業所全数を突き合わせするとともに、公共職業安定所や地方運輸局などが保有する社会保険加入状況等の情報の活用などにより、未加入事業所の正確な実態把握に努めます。
- 厚生年金保険などに加入していない事業所に対しては、外部委託による加入促進の取り組みを実施するとともに、重点的加入指導および認定による加入手続きを推進します。
- 届出もれの多い事業所、必要な書類が添付されていない届書(申込書)、内容の変更および提出が遅れた届書などについて、届出内容の確認を徹底します。

厚生年金保険などの徴収対策の推進

- 機構全体および年金事務所ごとに平成23年度行動計画を策定し、口座振替による保険料納付の推進や、滞納事業所に対する納付指導および滞納処分の取り組みを推進します。

給付事務

- サービススタンダード(請求書受付から年金証書が届くまでの所要日数の目標)の達成状況を把握し、達成率が少なくとも前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度(平成25年度)の目標である90%にできるだけ近づけるよう取り組みを推進します。特に、障害厚生年金については、達成率の大幅な改善を目指します。
- 受給者の方の申請忘れ、申請もれを防止するため、年金を受け取るために必要な期間(受給資格期間)を満たしながら年金請求を行っていない69歳に到達した方に対して、年金を請求していただくためのお知らせを新たに実施します。

〈サービススタンダードの内容〉

- ① 老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金
:2か月以内(過去の年金加入状況の再確認が不要な場合は、1か月以内となっています)
- ② 障害基礎年金:3か月以内
- ③ 障害厚生年金:3か月半以内

相談・情報提供など

- 窓口の混雑状況や、窓口および「ねんきんダイヤル」の混雑予測をホームページなどで情報提供するとともに、相談内容に応じた窓口の区分など各種の対策により、通常期で30分、混雑期でも1時間を超えないよう、待ち時間の短縮に努めます。特に、待ち時間が著しく長い年金事務所については、重点的な対策を行います。
- 効率的な年金相談業務を行うため、平成22年度にモデル実施した年金相談事跡管理システム[※]の改善を行い、全国の年金事務所への展開を推進していきます。
- 機構のホームページを、よりわかりやすく利用しやすいホームページに改善します。

[※]年金相談事跡管理システム:スムーズな年金相談を実現するため、年金事務所や年金相談センターでお客様の相談の記録をコンピュータで管理するシステムです。相談履歴の検索や共有が容易になることで、相談窓口業務の効率化を図ります。

お客様の声を反映させる取り組み

- お客様向けに作成・発送する文書について、お客様にとってよりわかりやすいものとするため、お客様向け文書モニター会議でご意見をうかがい、文書の改善に努めます。
- 各年金事務所などから、サービスや業務改善の取り組みについて募集を行い、機構内で評価・表彰を行う「サービス・業務改善コンテスト」を開催します。優れた取り組みについては全国展開を推進していきます。
- 「お客様満足度アンケート」や、「お客様へのお約束10か条」の取り組み状況などを客観的に評価するための覆面調査を実施し、結果を公表します。



3 業務運営の効率化

効率的な業務運営の体制

- 業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進めます。標準化にあたっては、マニュアル（業務処理要領）の精緻化や組織的な点検を強化するなど、事務処理誤りの未然・再発防止を目指します。
- 年金事務所などで、直接お客様と接する第一線の職員からの要望などを踏まえ、業務改善工程表およびシステム再構築工程表に基づき、効率的な業務運営のための各種取り組みを進めます。

運営経費の抑制など

- 一般管理費（人件費を除く）および業務経費について、平成22年度の執行状況を分析してコストの可視化を行い、職員へのコスト意識の徹底を図るとともに、効率的な運営経費の執行に努めます。

外部委託の推進

- 未納者の方へ納付をお願いする業務などについて、引き続き外部委託を推進します。

社会保険オンラインシステムの見直し

- 年金制度改革の検討状況や「年金記録問題検証委員会」の指摘などを踏まえ、システムの詳細設計前に業務プロセスの見直しなどを反映した基本設計の修正を行うなどの取り組みを引き続き推進します。

その他業務運営の効率化の取り組み

- 調達における事業者との接触や、調達情報の収集・提供について、適正な取り扱いの徹底に努めます。
- 調達において競争性・透明性を確保するため、価格を重視した競争入札（総合評価方式を含む）の実施を徹底し、契約予定価格が少額のものを除き、競争入札件数の割合を80%以上の水準とすることを目指します。

4 業務運営における公正性・透明性の確保

内部統制システムの構築

- 組織内の情報伝達や進捗よく管理が適切に行われるよう、コミュニケーションの活性化を通じた風通しの良い組織づくりを進めるなど、組織風土改革に取り組みます。
- コンプライアンス意識調査や研修などを通じて、職員の意識改革を進めます。また、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクションプラン」などの取り組みを着実に実行します。
- 事務処理誤りの発生を可能な限り抑制するため、「総合再発防止策」に基づき、関連するシステムの開発など各種取り組みを進めるとともに、業務の標準化を推進します。
- 内部監査を実施し、機構全体の内部統制の適切性および有効性を確認します。

情報公開の推進

- 機構の業務運営および組織、報酬をはじめとする役員に関する情報などを掲載した、年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、平成23年9月をめどに公表します。
- 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況や、受給者の方の年金額の回復状況などについて、定期的に情報提供を行います。
- 事件・事故・事務処理誤りについて、月次で迅速に情報を公表します。

人事および人材の育成

- 新たな組織風土の形成と組織の活性化を図るため、優秀な人材を採用するとともに、正規職員の配置ルールなどに基づく能力・実績本位の人事を行います。
- スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を行います。
- 新たに構築した研修体系に基づく研修を実施するとともに、内部資格制度を構築し、より実践的な人材の育成に努めます。

個人情報の保護

- 個人情報保護管理推進3か年計画に基づき、個人情報保護管理・セキュリティー対策を順次実施します。

ねんきん揭示板

日本年金機構から皆さまへのお知らせ

国民年金の保険料が どのように決まるかご存じですか？

国民年金の保険料は、**年度ごとに金額が変わっています**。毎年度一律で引き上げられていると思われる方も多いようですが、**実際は保険料が下がる場合もあります**。では、どのようにして保険料は定められているのでしょうか？その方法をご紹介します。

■保険料の計算方法

国民年金の保険料は、平成16年の制度改正で決められた額(毎年280円ずつ引き上げ)を、物価や賃金の動きに合わせて調整し、決定しています。また、この保険料の引き上げは平成29年度までとなり、その後は固定化されます。なお、平成24年度の保険料は前年と比べて下がりました。

$$\text{毎年度の国民年金保険料の額} = \text{平成16年の改正で決められた保険料} \times \text{保険料改定率}$$

$$\text{保険料改定率} = \text{前年度保険料改定率} \times \text{名目賃金変動率(物価変動率 \times 実質賃金変動率)}$$

■平成22～24年度の実際の保険料

年度	平成16年の改正で決められた保険料額	保険料改定率	前年度保険料改定率	名目賃金変動率		実際の保険料額
				物価変動率	実質賃金変動率	
平成22年度	14,980円	1.008	0.997	1.014(1.40%)	0.997(-0.30%)	15,100円
平成23年度	15,260円	0.984	1.008	0.986(-1.40%)	0.990(-1.00%)	15,020円
平成24年度	15,540円	0.964	0.984	0.993(-0.70%)	0.987(-1.30%)	14,980円

保険料を納めることが経済的に難しい場合は…

ご本人、世帯主および配偶者の方の前年の所得が一定額以下の場合に保険料の納付が全部または一部免除される「保険料免除制度」や猶予される「納付猶予制度」、学生の方の保険料が猶予される「学生納付特例制度」などがあります(P111参照)。まずは、お気軽に年金事務所などにご相談ください。

確かに毎年度、
保険料額が
変わっているのよ。

平成23(2011)年度 取り組み実績のご報告

第1章 業務の取り組み

日本年金機構設立後3年度目の平成23年4月～平成24年3月(平成23年度)に、私たちが1年間、お客様のために真剣に取り組んできたこと、その実績を課題別に第1章～第3章で取り上げ、また、それら取り組み実績の総括として、第4章では、その実績評価をご紹介します。第1章では「業務の取り組み」についてご報告します。

1 公的年金制度の仕組みと概況	47
2 正確・迅速な業務執行	
1 国民年金の加入手続きを促進します	48
2 国民年金保険料の納付率向上を目指します	50
3 厚生年金保険・健康保険・船員保険の加入手続きを促進します	53
4 厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収対策を推進します	55
5 正確で迅速な年金給付を目指します	57
6 年金相談の充実に取り組めます	60
3 年金記録問題解決に向けた取り組み	
1 体制を整備し、重点的に取り組んでいます	64
2 未統合の年金記録を解明し統合します	67
3 紙台帳などとコンピュータ記録を突き合わせます	69
4 いつでも年金記録を確認できる仕組みをつくります	71
5 記録訂正後の処理を迅速に行う体制を整備します	73
6 標準報酬等の遡及訂正事案等について迅速に記録回復を進めます	76
7 基礎年金番号の重複付番を解消し発生を防止します	77
8 「気になる年金記録の確認キャンペーン(仮称)」を実施します	79



1 公的年金制度の仕組みと概況

わが国の公的年金制度は、国内に居住する20歳以上60歳未満のすべての人に加入する義務があり、基礎年金が支給される国民皆年金の仕組みになっています。厚生年金など被用者年金からは、基礎年金の上乗せの2階部分として報酬に比例した年金が支給されます。厚生年金保険が適用されている事業所に勤めるサラリーマンの方などは、国民年金と厚生年金保険の2つの年金制度に加入しているということになります。(【図表1-1】)

【図表1-1】 公的年金制度の仕組み(平成23年度末)



国民年金は、自営業者だけではなく、厚生年金保険など被用者年金制度の加入者とその配偶者にも共通する給付として、①老齢基礎年金、②障害基礎年金、③遺族基礎年金を支給します。老齢基礎年金は、原則として25年以上加入していることが必要で、保険料を納めた期間に応じて、支給される年金額も異なります。厚生年金から支給される年金は、原則として加入期間とその間の収入の平均に応じた報酬比例の年金となっていて、下記のように基礎年金に上乗せするかたちで支給されます。



* 第2号被保険者のうち、共済組合の加入者数は、平成22年度末時点の数です。

2 正確・迅速な業務執行

1 国民年金の加入手続きを促進します

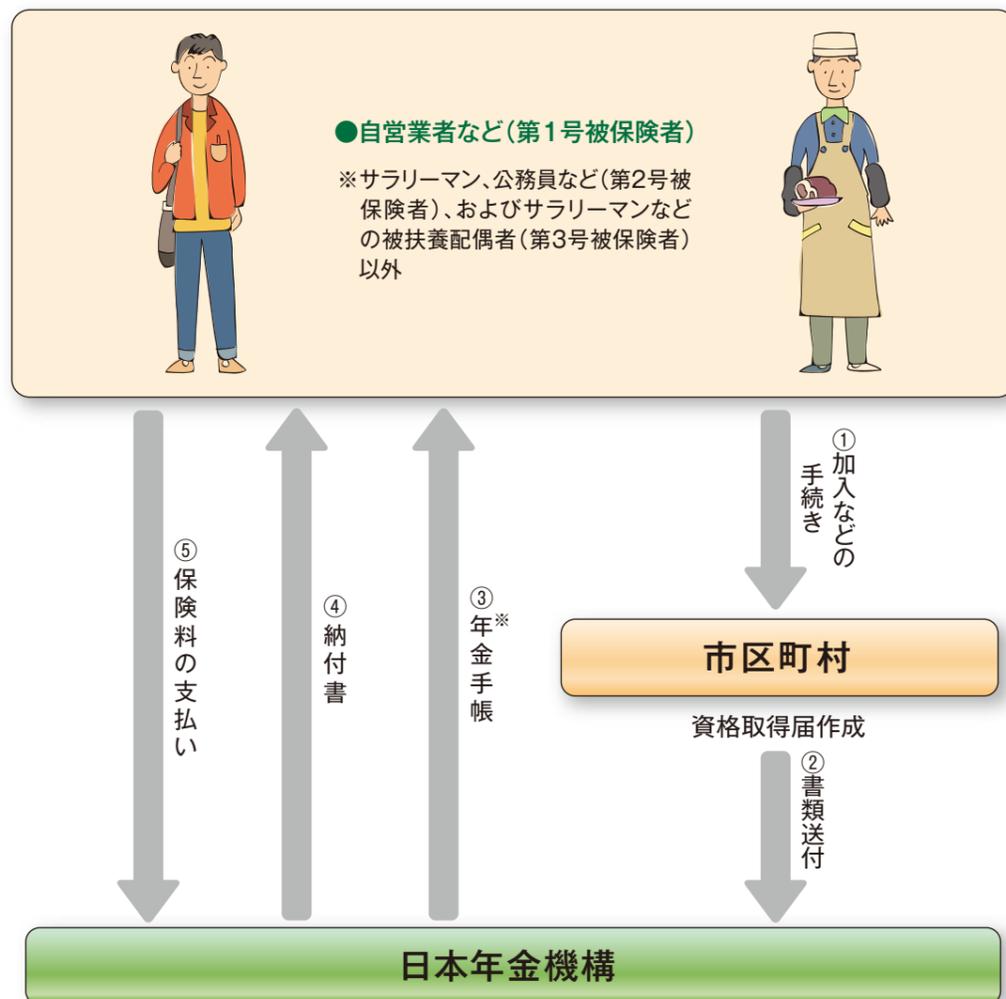
国民年金は、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満のすべての方に加入する義務があり、20歳になったら、お住まいの市区町村やお近くの年金事務所に、加入の届出を行っていただく必要があります。

平成23年度計画	実績	平成23年度予算執行額※1: 約49.6億円
<p>住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)で把握した20歳、34歳、44歳の方に対する加入の促進、その他の対策を着実に推進し、国民年金の適用(加入手続き)を促進する。</p>	<p>住基ネットの情報を利用して把握した、20歳になった方(122万人)すべてに、加入のお勧めを行い、お勧めしても届出がない場合は、第1号被保険者として資格取得などの手続きを行い、年金手帳を送付しました。この結果、20歳になった方全員の加入手続きが完了しました。また、34歳と44歳になった方のうち、基礎年金番号のない方には加入の届出をお勧めしました。</p>	
	<p>転職や退職をされた方で、第2号被保険者および第3号被保険者から第1号被保険者に変更する必要がある方には、届出が必要となってから2か月後に、自主的に届出をしていただくようお勧めしました。その後、届出がない方には、届出によらない種別変更の手続きを行いました。</p>	
	<p>第3号被保険者の記録不整合問題は、法律に基づく改善へ向けた準備を行う。不整合記録を系統的に抽出し、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実に実行。また、健康保険組合から被扶養者の情報を取得するための検討を、厚生労働省と連携しながら行っていく。</p>	
	<p>過去2年以内に3号不整合期間※2がある方に対して、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更のお知らせを送付し届出をお勧めしました。その後、届出がない方には、届出によらない種別変更処理を行い、保険料の納付書をお送りしました。</p>	
	<p>ハローワークや市区町村と連携し、適正な届出を促進する。</p>	<p>市区町村の国民年金担当者向けの情報誌「かけはし」(隔月発行)を作成し、年金に関する情報を提供しています。</p>
		<p>転職などをされた方には、ハローワークと連携し、国民年金の種別変更と保険料の免除制度をお知らせし、届書や申請書などを配付して、自主的に届出していただくようお勧めしました。</p>

※1 予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。

※2 3号不整合期間: 第2号被保険者(サラリーマンなど)の被扶養配偶者にあたる第3号被保険者が、第2号被保険者の退職などによって種別が第1号被保険者になった後も届出を行わなかったために、年金の記録が第3号被保険者のままとされている期間のことです。

【図表1-2】国民年金の加入手続き・徴収業務の流れ



※年金手帳が発行されるのは最初に加入したときです。

年金委員からのメッセージ

地域の高校生を対象に、公的年金制度の啓発に取り組んでいます。

年金委員とは、公的年金制度について会社や地域において積極的に啓発・相談・助言などの活動を行う民間協力員です。活動範囲により「職域型」と「地域型」に区分されますが、私は、教職を経て、年金教育推進員として、公的年金制度についての理解と関心を深めてもらえるように、千葉県内の高校3年生を中心に「年金セミナー」を開催するなどの活動をしていました。

このような取り組みを維持してゆくことに重要性を感じ、現在は、「地域型」の年金委員として、「年金セミナー」を開催しております。セミナーを受講した生徒たちからは、「年金について知る良い機会となった」「自分の将来を考える良いきっかけとなり、きちんと年金を納めていきたいと思った」といった声を聞いており、生徒自身が公的年金制度に関心を持つだけにとどまらず、進路についても真剣に考える良い機会となることに、やりがいを感じています。また、学校において「年金セミナー」を開催することは、地域での普及啓発活動として、より効率的で実効性が高いと考えております。



年金委員
 (千葉県習志野市)
 櫻村 一之

2 国民年金保険料の納付率向上を目指します

国民年金の保険料は、2年間さかのぼって納めることができます。このため、2年間経過した後に、最終納付率が確定します。当年度の保険料の納付率は現年度納付率といえます。

平成23年度計画	実績
	平成23年度予算執行額:約160.3億円

国民年金の納付率の向上に向けて、日本年金機構(以下、機構といいます)全体および年金事務所ごとに、数値目標やスケジュールを定めた平成23年度行動計画を策定し、効果的・効率的に推進する。

行動計画では、①市場化テスト事業^{※1}が収納対策の柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化すること、②市区町村から提供される所得情報に基づき、免除などの申請をお勧めする業務の着実な実施、および強制徴収の厳正な執行を行うことを基本的な方針として、以下の取り組みを推進しました。

- ①保険料の未納期間(現年度のみ)がある方には、納付書などを送付。送付後は、市場化テスト受託業者と連携し、電話または戸別訪問などのフォローアップを行いました。
- ②保険料を支払う能力がありながら度重なる納付のお勧めによっても理解が得られない未納の方には、強制徴収による厳格な対応を行いました。
- ③便利で確実な口座振替を積極的にお勧めしました。
- ④保険料の納付が免除または猶予される制度^{※2}の対象となる方には、免除制度などをご案内し、申請をお勧めしました。

平成23年度の現年度納付率は、平成21年度と同程度以上の水準を確保することを目指す。

平成23年度の現年度保険料の納付率は、第3号不整合記録に関する種別変更の影響^{※3}などにより、58.6%と前年度を下回る結果となりました。前年度比の下げ幅をみると、平成23年度の下げ幅は平成22年度と同様、マイナス0.7ポイントですが、第3号不整合記録に関する種別変更の影響(マイナス0.3ポイント)を除けば、マイナス0.4ポイントとなっています。

平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率は、平成22年度末から2~3ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。

平成22年度分の保険料の納付率は平成23年度末で62.2%となり、平成22年度の現年度納付率59.3%から2.9ポイント伸びて、年度計画の目標を達成しました。

平成21年度の最終納付率は、平成21年度の現年度納付率から4~5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。

平成21年度分の保険料の最終納付率^{※4}は平成23年度末で65.3%となり、平成21年度末の現年度納付率60.0%から5.3ポイント伸びて、年度計画の目標を達成しました。

※1 市場化テスト事業:「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき実施しており、官民が対等な立場で、提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用する仕組みです。機構では、国民年金の保険料の納付のお願いや免除申請のお勧めなどの業務を民間業者に委託しています。

※2 所得が少ないなど、保険料を納めることが経済的に困難な場合に、ご本人の申請手続によって保険料の納付が免除または猶予される制度で、①全額免除・一部免除、②若年者納付猶予、③学生納付特例の3種類があります(P111をご参照ください)。

※3 第3号不整合記録に関する種別変更の影響:第3号不整合記録(P48の※2をご参照ください)を持つ方の記録を第1号被保険者へ種別変更したことにより、保険料を納めなければならないのに未納となっていることによって納付率が下がる影響のことをいいます。

※4 平成21年度分の保険料の最終納付率:「徴収時効が消滅する平成23年度末現在における平成21年度分の納付対象月数」に占める「平成21年度から平成23年度末までに納付された平成21年度分の納付月数」の割合です。

次ページに続く

平成23年度計画	実績
<p>市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部、年金事務所が連携を強化し、納付や免除などをお勧めし、求められる水準を達成するよう取り組む。市場化テスト受託事業者の取り組みが不十分な場合は、訪問によるお勧めの件数を増やすよう要請・指導を行う。次回の契約更改(平成24年10月)に向けて、実施要項の見直し作業も行う。</p>	<p>県単位で毎月開催する打合せ会議では、本部も受託事業者への助言・提案を継続して行い、連携協力を強化しました。 受託事業者に対して業務改善計画を求め、2か月ごとのヒアリングによって改善状況をフォローアップしました。また、四半期ごとにヒアリングを実施して活動内容の確認を行い、実績を向上させるよう要請と指導を行いました。 現年度分保険料の目標は達成できませんでしたが、免除の承認件数の目標値は受託事業者全7社が達成し、過年度2年目の保険料目標についても3社が達成することができました。 次回の契約更改(平成24年10月)に向けて、現状の問題点を分析・整理しました。目標の修正や戸別訪問による納付依頼の強化など、実績を向上させるために実施要項の見直しを行い、官民競争入札等監理委員会に意見を求め、了承されました。</p>

【図表1-3】納付率の実績のまとめ

①平成23年度の現年度納付率は、58.6% 対前年度比△0.7ポイント
②平成21年度の最終納付率は、65.3% 平成21年度末と比較して+5.3ポイント

【図表1-4】国民年金保険料の納付率の年次推移

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
18年度分保険料	66.3%	69.0%	70.8%			
19年度分保険料		63.9%	66.7%	68.6%		
20年度分保険料			62.1%	65.0%	66.8%	
21年度分保険料				60.0%	63.2%	65.3%
22年度分保険料					59.3%	62.2%
23年度分保険料						58.6%

※■の数字は現年度納付率、■の数字は最終納付率となっています。

職員からのメッセージ

市町村向けに広報紙を毎月発行し、地域の年金事業を強化しています。

現在私は、国民年金の加入手続きなどお客様対応の仕事を担当していますが、ほかにも国民年金の納付率の向上や年金制度を周知するための取り組みも行っています。2012年度は「地域年金展開事業の強化」を目的に、少年院や専門学校での年金講座、また社会保険適用事業所での新任担当者向け研修会などを開いています。

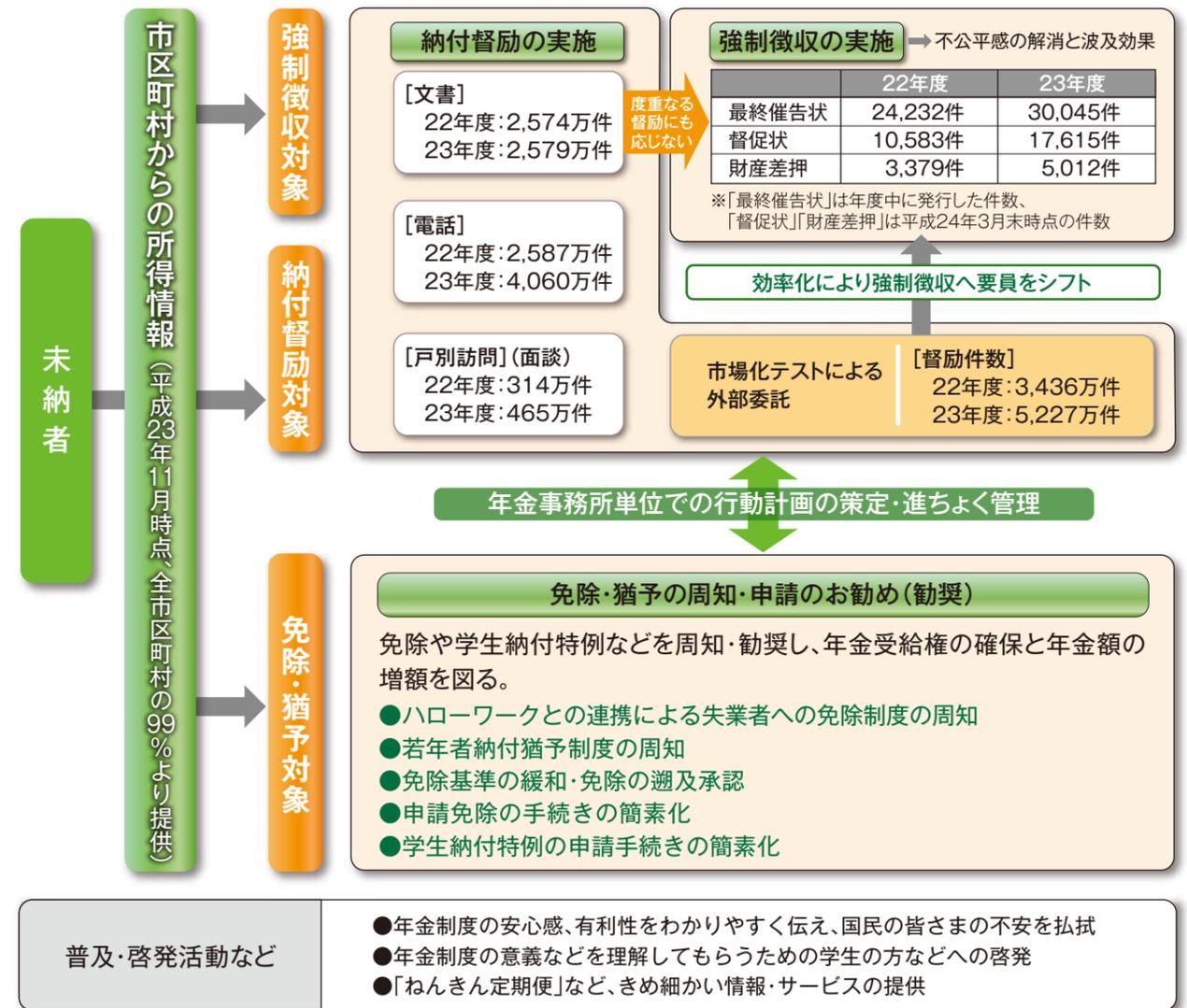
一方で、市町村の年金担当者の方とのコミュニケーションも地域年金展開事業の強化に欠かせません。市町村の年金の窓口の対応がスムーズに行われ住民の方に喜んでいただけるよう、また「制度改正などについて、わかりやすく説明してほしい」という市町村からの要望もあり、盛岡年金事務所では2009年10月から毎月、市町村向け広報紙「MOSS」を発行しています。編集からデザインまで、私を含めた国民年金課の職員が作成しています。市町村担当者からは「いつも参考にしています」などの声をいただき、窓口対応に役立てていただいています。国民年金課の職員が作成しているので苦勞も多いのですが、お客様のサービス向上につながればやりがいがあります。



盛岡年金事務所
国民年金課
(岩手県盛岡市)
岩淵 竜也

機構が行った納付率向上のためのさまざまな取り組みを以下に紹介します。

【図表1-5】納付率向上のための対策の概要と、納めやすい環境をつくる取り組み



納めやすい環境づくりの整備

●コンビニ納付の利用促進

	22年度末	23年度末
利用状況	1,164万件	1,223万件

●口座振替の推進

	22年度末	23年度末
口座振替利用率	36.0%	35.6%

●口座振替割引制度の利用促進

●任意加入者の口座振替の原則化

国民年金保険料の口座振替はさまざまな機会を活用して積極的にお勧めしましたが、振替利用率は35.6%と平成22年度末の36.0%を若干下回りました。一方、コンビニエンスストアでの納付、インターネットやクレジットカードによる納付件数の合計は1,382万件となり、平成22年度末の1,308万件を上回り、目標を達成しました。

●インターネット納付の利用促進

	22年度末	23年度末
利用状況	41万件	40万件

●クレジットカード納付の利用促進

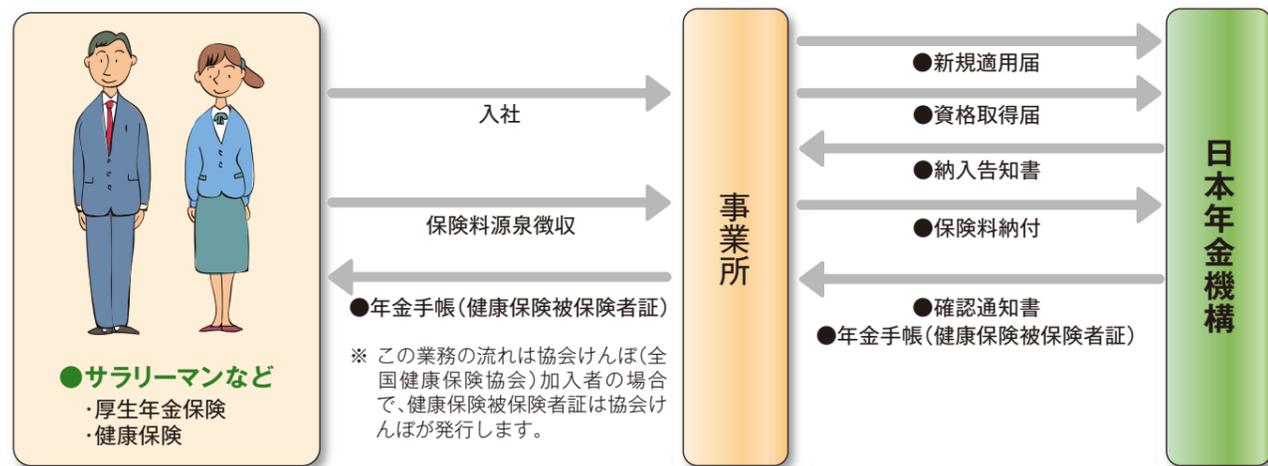
	22年度末	23年度末
利用状況	103万件	118万件

●税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化

3 厚生年金保険・健康保険・船員保険の加入手続きを促進します

法人事業所や船舶所有者、農林水産業やサービス業の一部を除く従業員5人以上の事業所は、厚生年金保険（船員保険）・健康保険に必ず加入し、従業員を被保険者とする資格取得の届出を行う必要があります。また、事業主が負担すべき保険料と従業員が負担すべき保険料とを一括して、毎月納めなければなりません。

【図表1-6】 加入・徴収業務（厚生年金保険・健康保険）の流れ



※ 年金手帳が発行されるのは最初に加入したときです。

厚生年金保険、健康保険、船員保険（以下、厚生年金保険などといいます）の加入促進の取り組みにあたり、機構全体および年金事務所ごとに、平成23年度の行動計画を策定し、効果的・効率的な推進に努めました。

計画に基づき、厚生年金保険などの加入の届出を行っていない事業所（以下、未加入事業所といいます）の把握および加入手続きの促進のため、以下の取り組みを行いました。

平成23年度計画	実績	平成23年度予算執行額：約85.5億円
----------	----	---------------------

重点的加入指導（職員による戸別訪問や年金事務所への来所要請）など、加入促進に関する各種の取り組みについて、中期計画期間中の早い時期に、平成18年度の実績水準を回復することを目指す。

中期計画の目標となる平成18年度の水準（加入に結びついた事業所：10,883事業所）まで実績を上げるには、さまざまな取り組みを急ぐ必要があります。平成22年度に引き続き、全国建設工事業国民健康保険組合に含まれていた加入義務のある事業所への加入指導や、被保険者ゼロ事業所の実態調査に基づく指導などを同時に行い、また、東日本大震災による被災地域の年金事務所で、加入促進の業務に加えて特例措置などの震災対応を中心に行ったことなども考え合わせると、相当の成果を収めることができたと考えています。

平成22年度末までに外部委託により加入をお勧めしたにもかかわらず、加入届を提出しなかった事業所には、重点的加入指導や立入検査を実施し、着実に加入へと結びつける。

文書や電話、または訪問による加入のお勧めは外部委託により実施しています。なお、前年度に加入のお勧めをしたにもかかわらず、自主的に新規加入届の提出を行わなかった事業所へは、受託事業者が把握した事業所情報を活用し、職員が戸別訪問や来所要請による重点的加入指導を行い、着実に加入へ結びつけました。また、重点的加入指導を3回実施しても加入の見込みがない事業所へは、立入検査を行って加入に結びつけるよう努めました。

平成23年度計画

実績

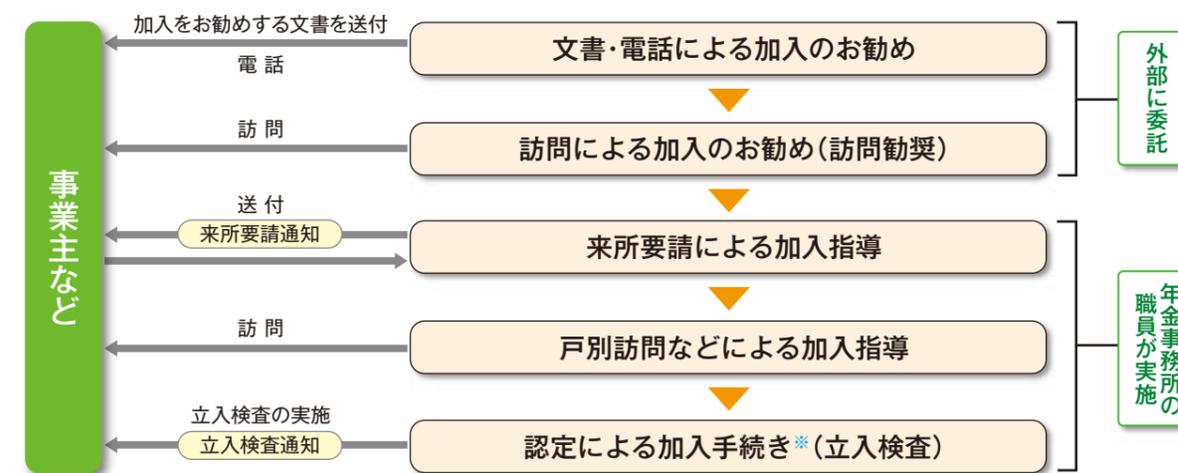
厚生年金保険と雇用保険の加入事業所すべてを突き合わせるとともに、ハローワークや地方運輸局などが持っている社会保険加入状況などの情報を活用し、未加入事業所の正確な実態の把握に努める。また、厚生労働省と連携し、未加入事業所を効率的に把握する方法を検討していく。

雇用保険の加入事業所（従業員が5人未満の個人事業所を除く約164万事業所）と厚生年金保険の加入事業所（約176万事業所）すべてを突き合わせるとともに、新規設立の法人情報、またはハローワーク、地方運輸局などが持っている情報を活用し、未加入事業所の実態把握に努めました。また、効率的に把握するため、法人登記情報の提供が受けられるよう法務省と協議しました（平成24年度から実施予定）。

なお、平成24年3月末現在で、機構が未加入の疑いがある事業所として把握している事業所数は246,165事業所となっています。

以上のような取り組みにより、加入に結びついた事業所数は6,685事業所で、前年度の4,808事業所、平成21年度の2,567事業所を上回りました。事業所調査についても437,325事業所と、前年度の157,477事業所、平成21年度の47,402事業所を大幅に上回る実績を上げることができました。

【図表1-7】 厚生年金の加入促進業務の流れ



【図表1-8】 厚生年金保険の加入対策の実施状況

	加入事業所となった件数	訪問勧奨実施事業所数	重点加入指導実施事業所数（戸別訪問による加入指導）	認定による加入手続き
平成18年度	10,883	43,755	6,786	87
平成19年度	6,199	36,480	3,583	73
平成20年度	3,381	24,198	1,652	21
平成21年度	2,567	18,953	3,390	34
平成22年度	4,808	65,957	10,556	71
平成23年度	6,685	120,344	20,736	165

※ 認定による加入手続き：事業主が事業所の新規適用届や被保険者の資格取得届を自主的に届け出ない場合に、年金事務所の職員が事業所調査に入ることによって被保険者の資格の有無の事実を確認し、所定の手続きを行うことです。

4 厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収対策を推進します

平成23年度計画 実績 平成23年度予算執行額:約32.8億円

厚生年金保険、健康保険、船員保険の保険料などの徴収対策は、機構全体および年金事務所ごとに平成23年度の行動計画を策定し、右記のような取り組みを効果的・効率的に推進する。また、口座振替の実施率については前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。

新規に加入届を提出した事業所に対して、口座振替をお勧めするなどの取り組みを行った結果、平成23年度の口座振替実施率は82.7%と、前年度の実績81.6%を上回りました。

新たに滞納となった事業所に対しては、電話または文書による納付指導を徹底し、早期に滞納の解消を図りました。

平成23年度の差押件数は17,798件と前年度の13,707件を大きく上回りました。しかしながら、東日本大震災の被災地においては、保険料納付が困難な事業所の新規滞納が増加したため、平成23年度の滞納事業数は162,735件と前年度の162,461件を若干上回る結果となりました。

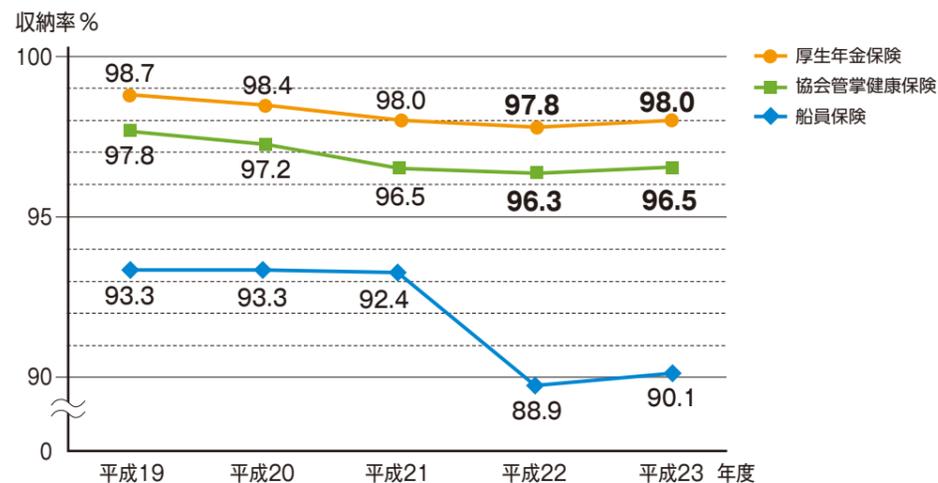
なお、滞納が24か月以上かつ1億円以上の事業所は平成23年度末で139件となっています。

東日本大震災とこれともなう原子力発電所事故により損壊などの被害を受けた事業所に対しては、保険料の納付案内や保険料免除または納付猶予制度の相談を行い、納付しやすい環境整備に努めました。



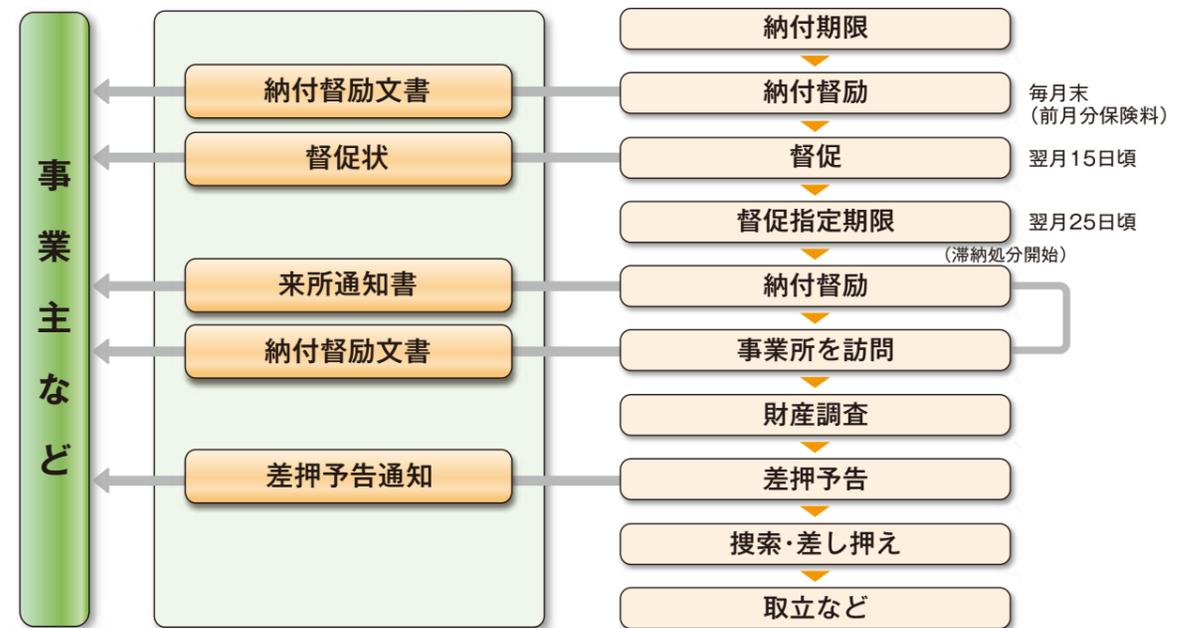
こうした徴収努力の結果、厚生年金保険の保険料収納率(過年度分を含む)は、98.0%となり、前年度の97.8%を上回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険※の保険料収納率(過年度分を含む)も96.5%と、前年度96.3%を上回りました。([図表1-9])

【図表1-9】 厚生年金保険などの保険料収納率の年次推移



※ 全国健康保険協会管掌健康保険:全国健康保険協会(協会けんぽ)が運営している、主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。健康保険料については、厚生年金保険料とあわせて機構が一括して徴収しています。

【図表1-10】 徴収事務の流れ



原則的な徴収事務の流れ

- 滞納事業所に対して、電話や文書による早期納付の指導(以下、納付指導といいます)を実施しました。また、口座振替不能となった事業所に対しても、電話による早期の納付指導を実施しました。
- 督促指定期限までに納付いただけなかった滞納事業所には、文書や電話による来所要請を行い、確実に納付していただくための納付指導を行いました。来所に応じていただけない事業所には職員が直接訪問し、滞納防止に努めました。
- 長期・大口滞納事業所を含む納付が困難な事案に対して、金融機関に照会して預貯金、売掛金および不動産などの財産調査を実施し、差押予告通知の送付による納付指導を行いました。なお、前記の納付指導によっても滞納が解消しない事業所に対しては、財産差し押えなどの実施により確実な滞納整理に努めました。

職員からのメッセージ

震災や原発事故から避難中の事業所に、継続して対応を行っています。

厚生年金徴収課は、厚生年金保険・健康保険などに加入している事業所の厚生年金保険料や健康保険料の徴収を行っています。当事務所が担当するのは福島県のいわき市と双葉郡です。この地域は東日本大震災により被災しており、特に双葉郡は福島第一原子力発電所の事故により、多くの住民の方々や事業所が避難している状況です。通常は、保険料の納付が遅れている事業所の納付相談や滞納処分を業務としていますが、今は避難中の事業所や地震や津波により被災された事業所に対する保険料の納付相談や免除などの対応も担当しています。原発事故により避難された事業所の中には、事業再開の見通しも立たない所も多いうえに、地域外に避難されているため、連絡先を把握するだけでも大変です。今後も原発事故などの影響は続きますので、被災された皆さまへの対応を迅速に行っていきます。

なお、徴収という仕事柄、苦言をいただくことも多いのですが、保険料は年金や医療などの財源となる大事なものであることを信念に、納付相談や徴収に努めていきますので、ご協力をお願いします。



平年金事務所
厚生年金徴収課
(福島県いわき市)
佐藤 裕一

5 正確で迅速な年金給付を目指します

機構では、年金事務所などで年金請求書を受け付けてからお客様に年金証書をお届けするまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして定め、迅速な年金のお支払いに取り組んでいます。

[サービススタンダード]

- ・ 老齢基礎年金・老齢厚生年金／遺族基礎年金・遺族厚生年金：2か月以内※1
- ・ 障害基礎年金：3か月以内
- ・ 障害厚生年金：3か月半以内

平成23年度計画

実績

平成23年度予算執行額：約75.2億円

サービススタンダードの達成状況を把握しながら、達成率が前年度の実績を上回るよう努める。また、中期計画の最終年度(平成25年度)の目標90%を目指して、取り組みを推進する。特に、障害厚生年金については迅速な事務処理に配慮し、達成率の大幅な改善を図る。

平成23年度は、機構設立前後に滞留した年金請求書の早期処理に努めました。本部やブロック本部は各事務センターの処理状況を月ごとに管理し、指導や支援を行いました。

この結果、すべてのサービススタンダードの達成率は、【図表1-11】(P59参照)のように前年度を上回り改善されました。

障害厚生年金については、年金請求書などの審査体制を維持するとともに、審査スキルを高め、サービススタンダードの達成率の向上に努めました。この結果、平成23年度の達成率は対前年度比37.5ポイント増の45.2%へ改善しました。また、未処理件数は同1,779件減の7,134件、平均所要日数は同59.1日減の114.1日となり、平成22年度より改善することができました。

しかし、達成率の改善は見られたものの、最終年度の目標90%からは大きくかけ離れているため、引き続き、本部の審査体制の維持とスキルの向上に努めます。本部への送付に日数がかかっている年金事務所、事務センターは改善するよう努めます。また、各ブロック本部で開催する研修などを通じて、全国の事務センター担当者のスキルを高めていくことで、最終年度までにサービススタンダードの目標を達成できるよう取り組んでいきます。

年金を受給する方の申請もれを防ぐため、年金受給年齢の60歳または65歳になる直前に、年金の加入履歴などがあらかじめ記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式※2)をお客様に送付する。69歳で受給資格期間を満たしているのに年金を請求していない方には、その旨をお知らせをする。

老齢基礎年金または老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、60歳または65歳になられる3か月前に、年金の加入履歴などが記載されている年金請求書を送付しています。

また、60歳を過ぎてから受給資格が得られる方には「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には「年金加入期間の確認について(ご案内)」を、60歳になられる3か月前に送付しています。

平成23年5月からの新たな取り組みとして、老齢年金の受給資格期間を満たしているのに年金を請求していない方には、「年金請求を促すためのお知らせ」(はがき)を、69歳になられる月に送付しています。

※1 過去の年金加入状況の再確認が不要な場合は、1か月以内となっています。

※2 ターンアラウンド方式:年金請求書を受け取った方が、必要な記載や書類を添付し年金事務所に返送することで、年金事務所まで足を運ばずに手続きできる仕組みです。

平成23年度計画

実績

年金の不正受給を防止するため、市町村と役割分担しながら、受給者の方の現況確認を徹底する。具体的には、受給者の方への現況届や現況申告書の送付、お宅への訪問調査などを行う。

年金受給者の方のうち、平成22年7月1日現在、満76歳以上で、過去1年間に後期高齢者医療を一度も利用していない方341,312人に、同年11月に現況申告書を送付して、現況を確認しました。

さらに平成23年度には、後期高齢者医療を2年間まったく利用していない年金受給者の方のお宅を訪問して調査を行いました。所在の確認ができなかった方については、順次年金の差し止めを行いました。



職員からのメッセージ

いつもお客様のことを考え、速やかな給付を心掛けています。

お客様から年金の請求があった場合、受給資格の審査をして年金額を決定します。提出書類の審査は1次と2次の2回。特に年金記録の最後の審査となる2次審査では、総合的な判断が求められるので、国民年金、厚生年金保険、船員保険のすべてにわたる専門知識が必要になります。私は主に老齢年金の2次審査を担当していますが、誤りなく速やかに審査できるよう気をつけています。

事務センターは、提出書類の審査といった事務処理を行うため、年金事務所のように直接お客様と接することはありませんが、いつもお客様の立場になって考え、記録を確認し、正しく年金を給付できるよう日々努力しています。年金事務所とも相互に実践研修を行うなど、意思の疎通を図りながら、仕事の流れがスムーズになるよう心掛けています。すべてはお客様のためと思っています。

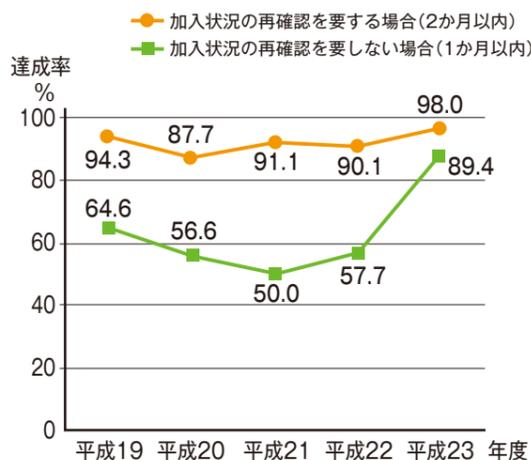


北海道事務センター
年金給付第一グループ
(北海道札幌市)

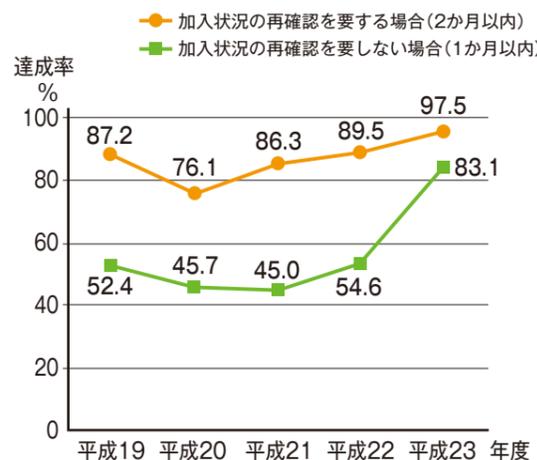
片岡 泉

【図表1-11】 サービススタンダード達成率の年次推移

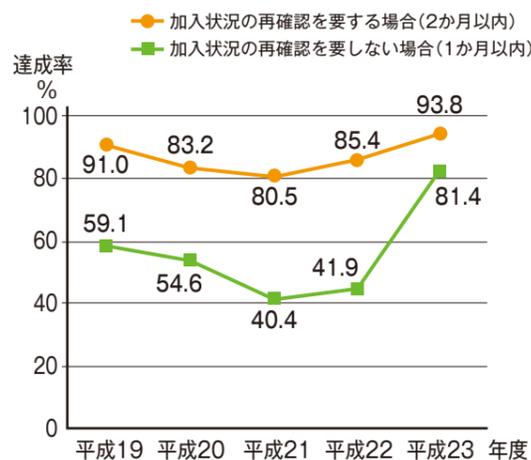
老齢基礎年金



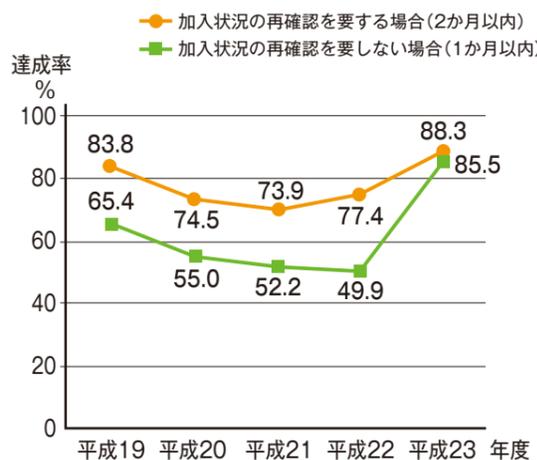
老齢厚生年金



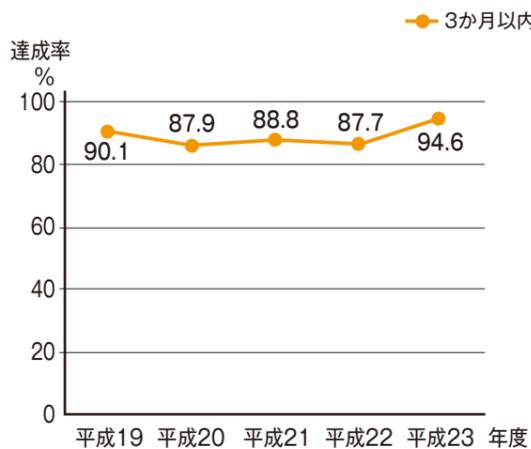
遺族基礎年金



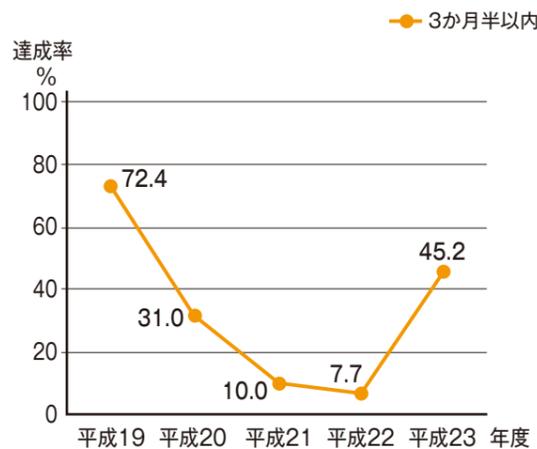
遺族厚生年金



障害基礎年金



障害厚生年金



6 年金相談の充実に取り組みます

平成23年度計画

実績

平成23年度予算執行額:約351.8億円

- 窓口の混雑状況や待ち時間の目安などの積極的な情報提供、予約制による年金相談などにより、通常期で30分、混雑期でも1時間を超えないように、待ち時間の短縮に努める。
- 平日の昼間にご相談できないお客様への相談時間を確保する。

年金相談時間の延長

平成22年度に続き、昼休み時間帯の年金相談を実施しました。さらに、毎週月曜日の受付時間の延長(19時まで)を行うとともに、毎月第2土曜日に年金相談(9時30分から16時まで)を実施しました。

予約制による年金相談

混雑を分散化するため、年金事務所の実情に応じて、予約制による年金相談を実施しました。

年金相談の予約制の実施状況
(312年金事務所のうち)

平成22年度	平成23年度
192事務所	198事務所

年金相談事跡管理システムの導入

年金相談事跡管理システムは、書類の「年金相談・手続受付票」で管理していたお客様の相談内容をデータベース化して管理できるようにしたシステムです。平成22年度の年金事務所での試行的実施の結果を踏まえて、システムをさらに改善し、平成23年6月から全国の年金事務所を導入しました。

相談窓口の待ち時間など情報表示サービスの拡大

東京都、神奈川県、千葉県、の48か所の年金事務所、年金相談窓口の待ち人数や待ち時間がリアルタイムにわかる「相談窓口の待ち時間など情報表示サービス」のシステムを導入しました。このサービスでは、待ち時間などの情報は、お客様待合室だけでなく、パソコンや携帯電話などからも確認できるため、相談窓口の混雑時間帯が避けられます。さらに、待ち時間を利用した外出も可能です(詳細はP29参照)。平成24年4月からは、都市部で混雑が目立つ大阪府、兵庫県、京都府、奈良県の40か所の年金事務所でも、サービスを開始しています。



待ち時間表示システム
(年金事務所内)

相談内容に応じた窓口の仕分け

混雑事務所では、受付案内窓口にてお客様の来訪目的をお伺いし、相談内容の難易度に応じて相談ブースを区分けし、該当の窓口へご案内(窓口の仕分け)しています。再交付申請など簡易な相談は、長くお待ちさせることなく対応しています。

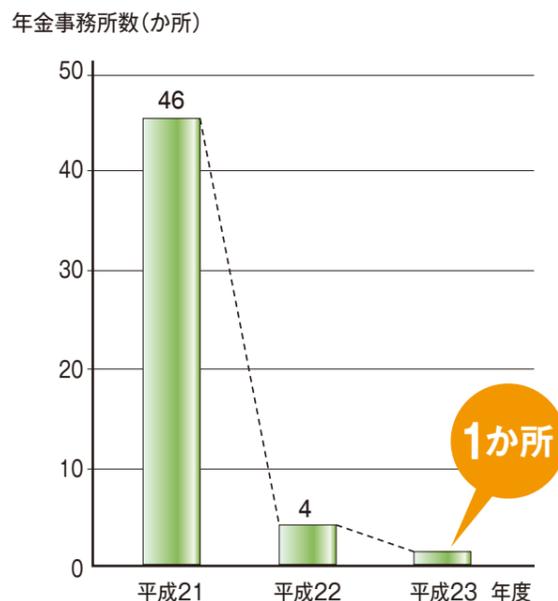
相談窓口の混雑予測の情報提供

年金事務所の相談窓口の1か月ごとの混雑予測を年金事務所内に掲示し、ホームページにも掲載しています。

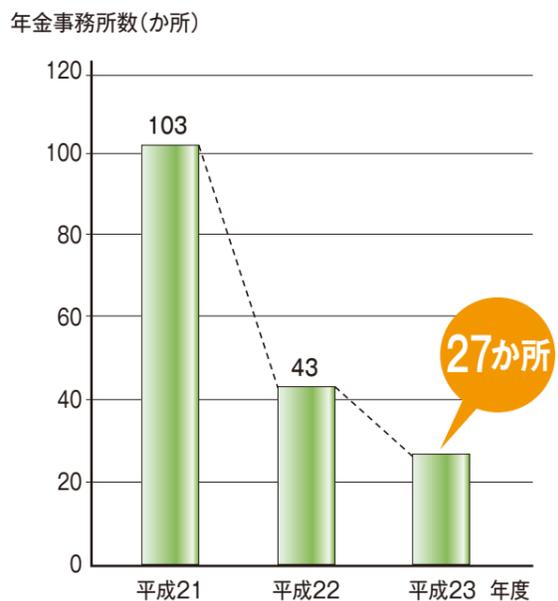
前ページのような取り組みを行った結果、平成23年度は、平均待ち時間が1時間以上の事務所数は月平均*1か所(平成22年度は4か所)、30分以上1時間未満の事務所数は月平均*27か所(平成22年度は43か所)となりました。月平均の相談件数が514,832件(平成22年度は498,412件)に増えているにもかかわらず、いずれも平成22年度より減少しました。(【図表1-12】【図表1-13】)

* 機構では、相談窓口の平均待ち時間が「1時間以上」と「30分以上1時間未満」のそれぞれの年金事務所数を月ごとに算出しています。月平均は年間(12か月)で平均を算出したものです。

【図表1-12】平均待ち時間が1時間以上の年金事務所数



【図表1-13】平均待ち時間が30分以上1時間未満の年金事務所数



職員からのメッセージ

不安をお持ちのおお客様の身になって、日々お話を伺っています。

私の担当は、年金の手続きや届出の相談に来られた方の受付業務と該当する窓口へのご案内です。不安をお持ちのおお客様の立場になって、総合案内やお客様相談室でお話を伺っています。心掛けていることは、ご来所されたお客様に気持ちよくお帰りいただける年金事務所にすること。ある日、帰り際に「今日はありがとうございました!」と満足げな笑顔で総合案内に立ち寄られた女性の顔は、今でも鮮明に覚えています。疑問点を解決され、気分爽快でお帰りいただけたのだと思います。

お客様が何を目的にご来所されたのか、短い時間で理解し把握することは難しいですが、少なくともお客様をお待たせしないよう、再交付などの簡単な書類は総合案内で発行処理をしています。昼休みも交代制にして、総合案内を空けるようなことはしません。待ち時間が必要になってしまったお客様には、「ねんきんネット」の利用登録や提出書類の中で未記入の部分の記入の方法をご説明するなど、待ち時間での対応も工夫しています。



熱田年金事務所
お客様相談室
(愛知県名古屋市)
下島 俊典

平成23年度計画

実績

ねんきんダイヤル(コールセンター)の応答率(総呼数に対する応答呼数の割合)が、前年度の水準を超えるように努め、平成25年度までには応答率70%以上を目指す。

長期にわたり電話相談が増えると見込まれる期間では、コールセンターの研修室を活用してオペレーター席を50~100席増やしました。

扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマのQ&Aを作成し、オペレーターのスキル向上に役立てています。さらに、このQ&Aをホームページに掲載し、お客様がコールセンターへ問い合わせをしなくても済むよう工夫しました。

通知書を大量に送付する時期は、お問い合わせなどの電話が集中します。その対策として、コールセンターの管轄エリアごとに送付を分散し、お問い合わせ電話の集中を防ぎました。特に発送数の多い源泉徴収票は、3回に分けて拠点郵便局へ持ち込みました。

お客様の利便性を向上させるため、お問い合わせ電話の混雑時期に、お問い合わせ電話が少ない時期をご案内することで電話のかけ直しによるコールセンターへの電話の総呼数が増加しないよう、ナビダイヤルのガイダンスを平成24年1月から見直しました。

民間施設などを利用した常設型出張相談所の設置を検討する。

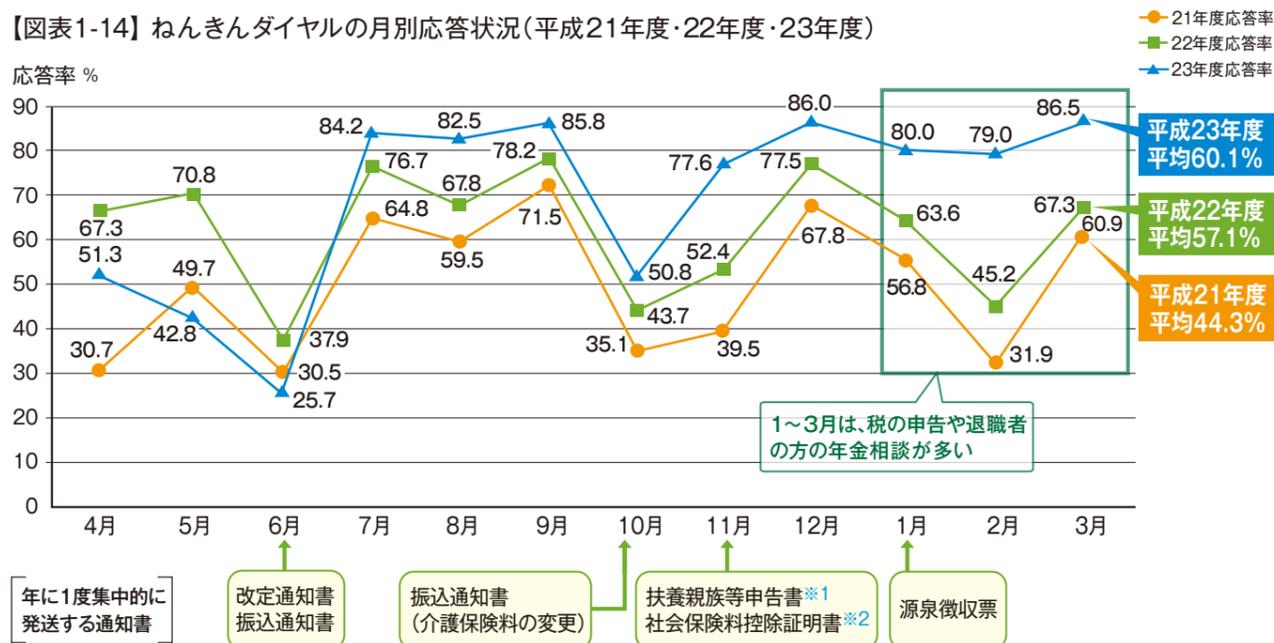
相談窓口が混雑する都市部や、人口の年齢構成から来訪者の増加が見込まれる都市部(埼玉県川越市、東京都八王子市/足立区/江戸川区、神奈川県藤沢市)、出張相談のニーズが高い県(秋田県、三重県、香川県、愛媛県、鹿児島県)に、平成23年7月から順次、10か所の常設型出張相談所を設置しました。



混んでいる地域に出張相談所とは、ありがたいですな。



【図表1-14】ねんきんダイヤルの月別応答状況(平成21年度・22年度・23年度)



コールセンターの応答率は、年金の支払いや各種通知の時期などにより、大きく変動します。平成23年度は、4月施行の障害年金加算改善法に関する通知(200万件)や、6月のマイナススライド通知(3,940万件)で、例年より電話の呼数が大幅に増えたため、この時期は応答率が大きく低下しました。

その後、前ページの「実績」の取り組み(大量に送付する通知書の分散発送など)により、応答呼数が増加したことや総呼数が減少する効果が表れたことにより、平成23年度全体の応答率は60.1%(対前年度比3ポイント増)と改善しました。特に、混雑時期の下半期(11月から3月)の応答率は、81.1%(平成22年度の同時期は57.3%)と大幅に改善しています。

※1 扶養親族等申告書: 老齢年金は、所得税法により「雑所得」として所得税の対象となるので、老齢年金の年金額が108万円以上(65歳以上は158万円以上)の方は、「扶養親族等申告書」を提出していただく必要があります。「扶養親族等申告書」を提出いただけない場合は、各種控除が受けられないだけでなく、源泉徴収税率も異なります。機構では、受給者の方からご提出いただく「扶養親族等申告書」をもとに年金にかかわる所得税額を計算しています。
 ※2 社会保険料控除証明書: その年に納付した国民年金保険料の納付額を証明する書類。年末調整や確定申告の際に必要となります。

職員からのメッセージ

小さなことでも日々積み重ねて、お客様との信頼関係を築いていきます。

お客様相談窓口には年金事務所は初めてという方も多く来られます。私は窓口と合わせて電話によるご相談にも対応していますが、どちらもご要望にすばやく対応することを信条にしています。ある日、年金通知の相談を終えたお客様が帰り際に、「先日、記録が見つかった。友人に聞いたところ過去の分までもらえるようだ」と話されていたのが気になり調べてみると、記録は見つかりましたが在職中で年金は支給停止、過去分の支払いがない方でした。電話ですぐそのことをお伝えすると、はじめはご不満のご様子でしたが、「帰り際の何気ないひと言に気を配って調べてくれた」と感謝され、「次回の相談はあなたにお願いします」と言ってくださいました。

受給される方にとって、年金は生活の基盤になる重要なもの。お客様相談室の仕事は、言葉や行動の一つひとつに責任がある大事な仕事です。そのため、お客様の対応中に気づいたことなどをすべてノートにまとめて、次回の相談時に役立てるよう日々取り組んでいます。



八幡年金事務所
お客様相談室
(福岡県北九州市)
三村 敦

3 年金記録問題解決に向けた取り組み

わが国の公的年金制度は、給付を受けるために一定の保険料の納付が必要な仕組みとなっており、年金額はお客様一人ひとりが保険料を納付した期間や額に応じて計算されます。このため、正しく年金を支払うためには、一人ひとりが納付した保険料の記録などを長期間にわたり適切に管理する必要があります。

しかし、旧社会保険庁時代にこれらの記録が正確に管理されていない事例が数多く見つかりました。以前の記録管理方法であった紙台帳から、現在の記録管理方法であるオンラインシステムに記録を移行した過程で、記録の転記が正確に行われていなかった事例や、平成9年に導入した基礎年金番号に結びつかない記録が、平成18年6月の時点で約5,095万件見つかった事例などです。これらは「消えた年金」や「宙に浮いた年金」などとして報道などでも大きく取り上げられ、公的年金制度や旧社会保険庁、厚生労働省などに対する不信感を引き起こしました。

さらに、標準報酬月額や被保険者資格が不適正に過去にさかのぼって訂正された事案なども判明し、その説明が大きな問題となりました。

旧社会保険庁から業務を引き継いだ私どもといたしましても、本当に申し訳なくお詫び申し上げる次第です。そして、公的年金に対する信頼を回復するため、何よりこの年金記録問題の解決に向け全力を挙げて取り組んでいます。

1 体制を整備し、重点的に取り組んでいます

平成23年度計画	実績	平成23年度予算執行額: 約768.0億円
----------	----	-----------------------

年金記録問題の解決に向けて、「ねんきん特別便※1」、「ねんきん定期便※2」の処理および再裁定※3の迅速化などを進める。特に、紙台帳などコンピュータ記録の突き合わせ、および厚生年金基金記録との突き合わせについて、重点的に体制を整備して取り組む。

平成23年3月25日に改定した、「ねんきん特別便」や「ねんきん定期便」の処理、再裁定期間の短縮などについての具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」(以下、記録問題工程表といいます)に基づき、年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進めました。結果、おおむね処理期限(平成22年3月以前受付分の「ねんきん特別便」の回答処理の期限: 平成23年9月末など)どおりに目標を達成することができました。
 なお、平成23年度の進捗も踏まえ、平成24年3月23日に記録問題工程表を改定しました。

※1 ねんきん特別便: すべての年金受給者・加入者(約1億900万人)の方に加入記録を送付(平成19年12月~平成20年10月まで)し、もれや誤りをご本人に確認していただくものです。「もれや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果をご本人にお知らせしています。
 ※2 ねんきん定期便: 平成21年4月より、すべての現役加入者の方に対し、年金加入期間、保険料納付額および年金見込額などを毎年誕生月にお知らせしているものです。「もれや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果をご本人にお知らせしています。
 ※3 再裁定: 年金受給者の方の受給権発生日以前の被保険者記録を訂正したことで、年金の決定を改めて行う処理のことをいいます。

【図表1-15】年金記録問題への対応の実施計画(記録問題工程表)の概要(平成24年度・25年度)

	24年度										25年度
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
1 資格照会	24年3月以前受付分										24年9月末(処理困難ケースは12月末)をめどに確認作業を行う。
	→ 処理困難ケース →										
	<p>【備考1】 10年未満の「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便) 未統合記録と住民基本台帳や氏名変更履歴などの突き合わせにより、氏名などが一致した記録のうち、これまで黄色便を送っていなかった未統合記録の加入期間が10年未満の方に対して、「年金確保支援法」の成立により未統合記録の加入期間が10年未満であっても年金受給に結びつく可能性があるため、24年度中に黄色便を送付し、確認作業を進める。</p>										
	<p>【備考2】 未送達・未回答の方への対応 ・各種送付便が未送達の方に対し、住民基本台帳により直近の住所を把握し再送して(24年2月開始)、確認作業を進める。 ・ねんきん特別便に対して回答がない方のうち、加入者の方には23年4月からねんきん定期便で回答のお勧めをしている。年金受給者の方には、25年春から送付する予定の「ねんきんネット」のアクセスキーのお知らせとあわせて、回答をお勧めする。</p>										
<p>【備考3】 共済記録への対応 共済組合などから送付された補正データにより記録を整備したものから、順次ご本人に回答する。結果が本人の申出と相違するものは共済組合などに照会し、24年中に回答を得て処理することを目指す。</p>											
2 紙台帳※1などとコンピュータ記録との突き合わせなど	(1) 突き合わせ作業										24年度をめどに突き合わせ作業を進め、25年度中をめどにお知らせを送付する。 [備考] 被保険者の方の突き合わせは、厚生労働省と協議のうえ対応する。
	→										
	(2) 紙台帳検索システムを用いた未統合記録の持ち主検索作業										
24年度をめどに持ち主検索作業を進め、25年度中にお知らせを送付する。											
3 厚生年金基金記録との突き合わせ	① 1次審査										24年10月末までに基金などから審査依頼があったものは、25年3月末をめどに審査を進める。
	→										
	② 2次審査										
	25年10月末までに基金などから報告があったものは、26年3月末までをめどに記録の訂正を進める。										

	24年度										25年度
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月		
4 記録回復の促進	年金事務所段階での記録回復として、標準報酬の不適正な遡及訂正処理※2が行われた可能性の高い6.9万件にかかわる基準(21年12月)、国民年金および脱退手当金に関する基準(21年12月)、脱退手当金に関する基準(22年4月)、厚生年金特例法案にかかわる包括的意見による基準など(23年10月)に基づき、記録回復を進める。										
5 再裁定など	<ul style="list-style-type: none"> ○再裁定の本部への送付:年金事務所での申出受付から本部への送付について、0.5か月の平均処理期間を維持する。 ○再裁定の処理:2.5か月程度(本部への送付期間を合わせて3か月程度)での処理を維持する。 ○時効特例給付:支払いのための期間をおおむね2か月程度とすることを目指す。 										

未解決事例(持ち主不明記録)への対応

- 1 未統合記録の検索
未統合記録などについて、25年1月をめどに、氏名や事業所名から「ねんきんネット」で検索できるようにする。
- 2 気になる記録の確認キャンペーン(仮称)
記録もれや誤りが気になりな方を対象に、年金事務所などの紙台帳検索システムなどを活用し確認する「気になる記録の確認キャンペーン(仮称)」を開始する。

記録の正確性確保に向けた今後の対策

- 1 ご本人による記録確認
 - (1) 節目の年齢を除く「ねんきん定期便」のはがき化
確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。
 - (2) 「ねんきん定期便」などのインターネットによる通知
「ねんきんネット」の利用者に向けて、「ねんきん定期便」のインターネットによる通知(電子版ねんきん定期便)を開始する。
- 2 基礎年金番号の重複付番への対策
 - ・基礎年金番号が記載されていない資格取得届で、氏名、性別、生年月日の3項目が一致する番号がすでにある場合、25年4月をめどに、重複付番の疑いがあるものは通常の付番を行わない。
 - ・すでに重複付番の疑いがある上記の3項目が一致する基礎年金番号は、本部で同一人の判定を行い、24年度は受給者分、25年度は加入者分、それぞれの重複付番の解消を進める。
- 3 届出書の電子化など
電子申請や電子媒体による届書などの届出を促進するとともに、入力誤りなどの再発防止に効果のある、正確性の高い事務処理を進める。
- 4 厚生年金基金への記録情報の提供
国が保有する記録を定期的に厚生年金基金へ提供する仕組みについて、厚生労働省の検討結果を踏まえ、26年度をめどに開始できるよう準備する。

※1 紙台帳: 社会保険オンラインシステムが導入され、コンピュータによる機械管理が行われる以前に、年金記録を管理するために用いられた紙媒体の名簿や個票のことをいいます。
 ※2 標準報酬の不適正な遡及訂正処理: 国のコンピュータで管理している年金記録の中で、記録された標準報酬月額よりも低く不正に訂正されていたり、記録された加入期間が実際よりも短くなっている処理が行われている事案のことをいいます。

2 未統合の年金記録を解明し統合します

平成23年度計画	実績
<p>基礎年金番号に未統合の年金記録については、「ねんきん特別便」や各種説明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)*、また「ねんきん定期便」などの回答をいただきながら、記録確認作業を実施するとともに紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせを引き続き実施し、解明・統合を進める。</p>	<p>年金記録問題の解決に向けた重要なお知らせとして、以下のものを年金受給者や加入者の方に送付しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「ねんきん特別便」(平成19年12月～平成20年10月の間に送付) ●「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)(平成20年6月～平成21年12月の間に送付) ●「ねんきん定期便」(平成21年4月から継続して送付) <p>これらは、お客様ご自身に年金加入記録にもれがないかどうかを確認していただくことを目的としています(送付対象者の方はそれぞれ異なります)。</p> <p>現在、お客様にお送りした「ねんきん特別便」、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)、「ねんきん定期便」などに関し、ご本人からお申し出のあった記録の調査などを行い、基礎年金番号に統合されていない記録(以下、未統合記録といいます)の解明・統合を進めています。</p> <p>結果、平成23年度はおおむね記録問題工程表の目標(平成22年3月以前受付分の「ねんきん特別便」の回答処理の期限:平成23年9月末など)どおりに処理を終了しました。</p> <p>あわせて、未統合記録の加入期間が10年未満の記録の中で、持ち主に結びつく可能性のある記録について、平成24年度(6月～7月)に黄色便を送付(約45万件)する準備を進めました。</p>

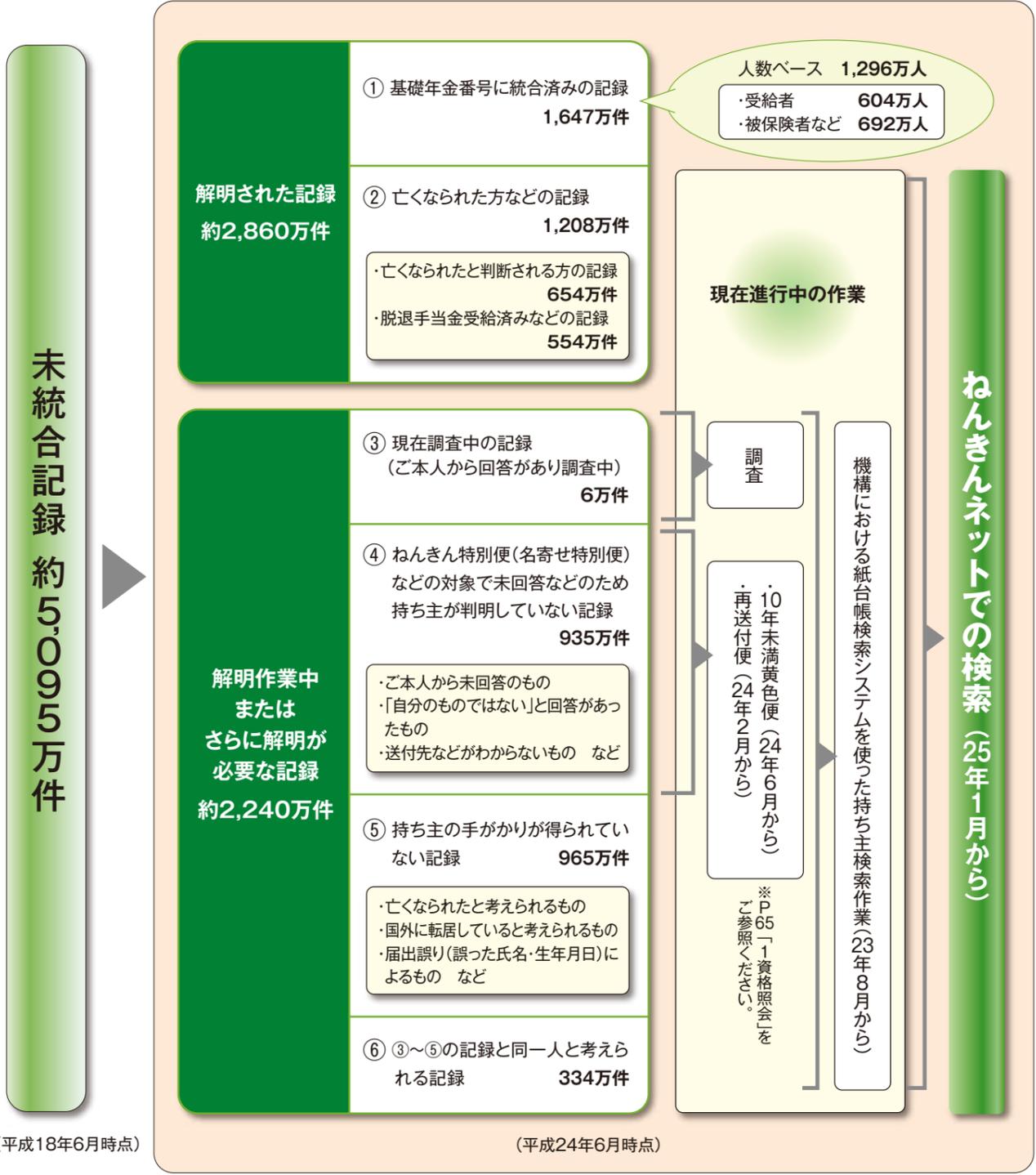
【図表1-16】平成24年3月末までの処理件数

	ご回答いただいた数	処理数
「ねんきん特別便」	約1,300万件	約1,250万件
「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)	約152万件	約152万件
「ねんきん定期便」	約235万件	約228万件

* 「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便):平成18年6月時点で、約5,095万件あった未統合記録について、「ねんきん特別便」による記録確認の取り組みと並行して、住民基本台帳ネットワークシステムや旧姓などの氏名変更履歴などとの突き合わせにより、未統合記録の持ち主である可能性がある方へ、「年金記録の確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っています。

【参考】未統合記録の状況と今後の対応(平成24年6月時点)

※端数処理のため、各項目の合計と未統合記録の件数に差が出る場合があります。

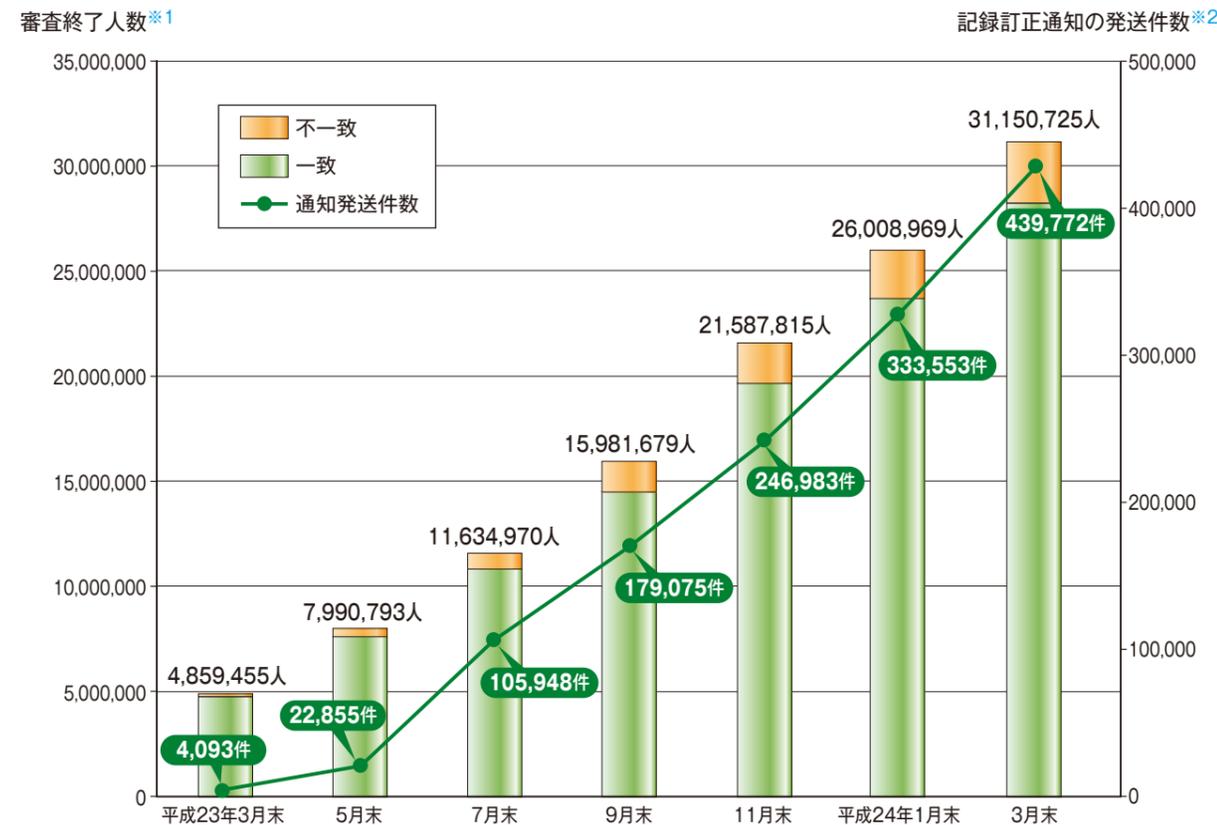


記録確認作業を継続して進めた結果、平成18年6月時点で約5,095万件あった未統合記録のうち、「解明された記録」は約2,860万件、「解明作業中またはさらに解明が必要な記録」は、約2,240万件となりました。

3 紙台帳などとコンピュータ記録を突き合わせます

平成23年度計画	実績
紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせを、優先順位をつけたうえで効率的に実施する。平成25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者の方の年金記録から順次突き合わせを行う。	コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳などで管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突き合わせを行います。平成22年10月から突き合わせ作業を開始し、高齢の受給者の方の紙台帳などから優先して突き合わせを実施しています。突き合わせにより不一致となった方には、お知らせを送付しご確認をいただいたうえで記録の訂正を進めています。

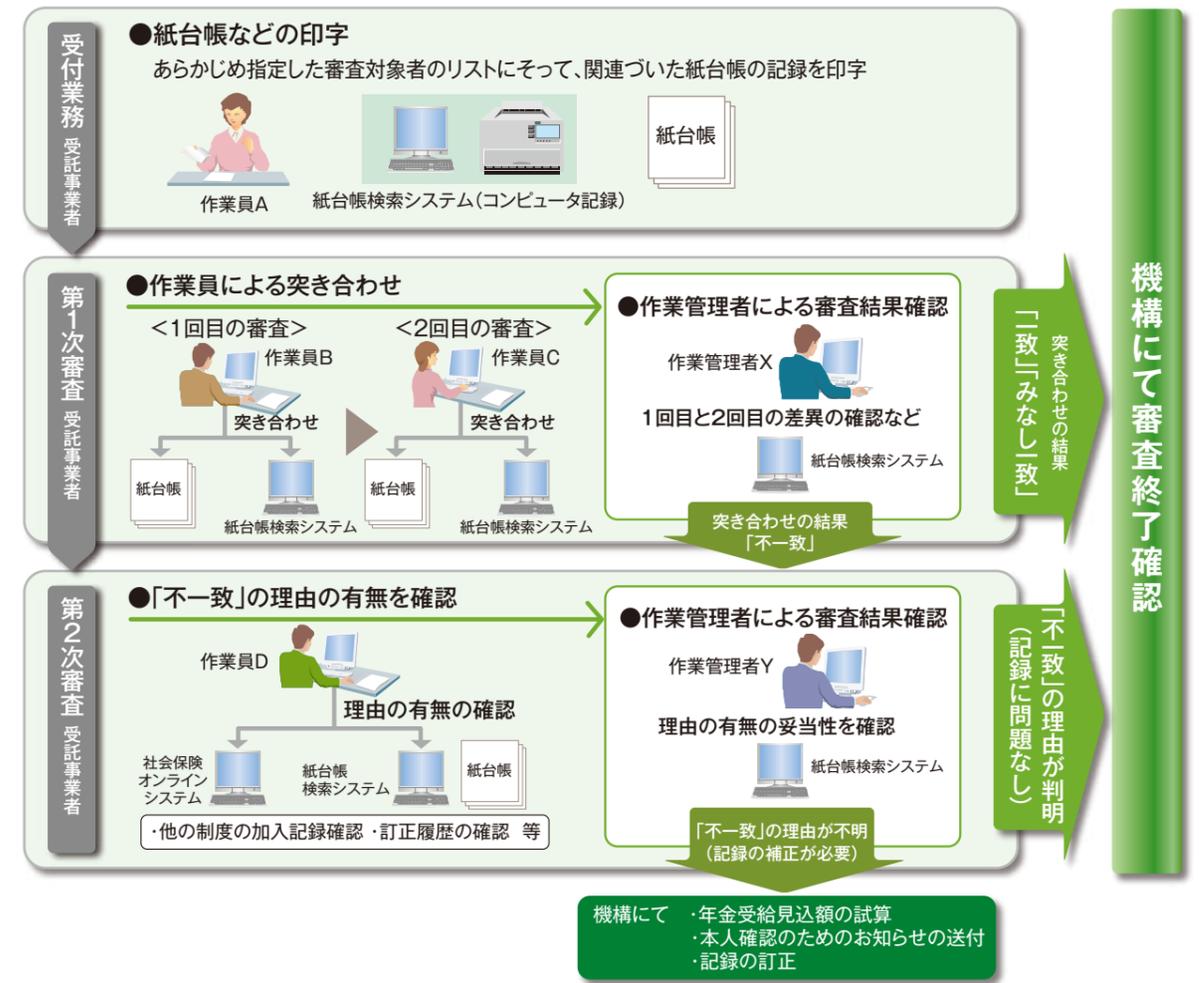
【図表1-17】紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせの実施件数、通知件数の推移



※1 審査終了の人数は、複数の年金を受給されている方などについて、一部重複して計上しています。
 ※2 記録が判明したケース(突き合わせの過程において、ご本人の新たな記録が発見された場合)では、記録訂正通知の発送前に、記録判明通知(平成24年3月末現在37,005件)を送付しています。

- 平成23年度は、受託事業者による突き合わせ作業の段階で、約2,340万人の突き合わせを実施する予定でしたが、これを上回る約2,500万人(約107%)の審査を終了しました。
- 記録が一致しなかった方への「不一致のお知らせ通知」は、47万件の計画に対して約44万件(約94%)を送付し、おおむね目標を達成しました。

【図表1-18】紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業概要



平成23年度計画	実績
----------	----

厚生年金基金記録との突き合わせ
 国の被保険者記録と厚生年金基金記録の不一致について、厚生年金基金などと連携しながら、第1次審査および第2次審査を進める。第2次審査は、厚生年金基金などから加入事業所の人事記録などについての調査結果の報告があったものを対象に、基金加入員記録が適正と判断されるものについて、被保険者記録の訂正処理を行う。

厚生年金基金または企業年金連合会(以下、基金等といいます)から、国の被保険者記録と厚生年金基金記録が一致せず調査するよう依頼があったものは、機構で紙台帳などを確認(第1次審査)しています。この中で被保険者記録を訂正する必要がある場合は、ご本人に確認のうえ、訂正を行っています(平成22年4月から本格的に実施)。

第1次審査で被保険者記録が訂正されなかったものは、基金等が行う加入事業所の人事記録などの調査結果を踏まえて審査を行います(第2次審査)。被保険者記録を訂正する必要がある場合は、ご本人に確認のうえ、訂正を行っています(平成22年10月から本格的に実施)。

厚生年金基金記録との突き合わせは、第1次審査受付件数の約9割の審査を完了しています。引き続き、審査が完了していない分の処理を進めていきます。

4 いつでも年金記録を確認できる仕組みをつくります

平成23年度計画	実績
----------	----

●インターネットで年金加入記録が確認できるサービス「ねんきんネット」について、平成23年秋をめどに、記録の確認をより使いやすいものにするため、納付済み保険料や本人が指定した条件で、将来の年金見込額の試算を表示する機能などを追加する。

●平成23年秋をめどに、国民年金特殊台帳の突き合わせ作業で不一致となった亡くなられた方の記録を「ねんきんネット」で確認できるようにする。さらに平成24年度以降は、未統合記録についても検索ができるように準備する。

平成23年2月28日から、被保険者の方や受給者の方がインターネットを利用していつでもご自身の年金加入記録を確認できる「ねんきんネット」サービスを開始しています。

- 平成23年10月に「ねんきんネット」の機能を3つ追加しました。
 - 「このまま働き続けた場合、何歳から、どの程度の年金を受け取れるか」、「年金を受け取りながら働き続けた場合の年金額は」など、ご自身の人生設計に合わせた年金額試算をできるようにしました。
 - 国民年金特殊台帳※1とコンピュータ記録との突き合わせにより、誤りの可能性がある亡くなられた方の記録(約5万件)を検索できるようにしました。
 - 納付済みの保険料や厚生年金保険の脱退手当金の支給記録を確認できるようにしました。
- ※P25-28、特集2の「ねんきんネット」のページもご参照ください。

平成25年1月をめどに開始する予定の「気になる記録の確認キャンペーン(仮称)※2の一環として、未統合記録について、「ねんきんネット」から氏名や生年月日で検索できるよう開発を進めています。

「ねんきん定期便」を活用し、加入者の方に「ねんきんネット」のユーザIDの取得用「アクセスキー」を配布し、また受給者の方には「アクセスキー」配布のお知らせを送付する。

加入者の方に送付する「ねんきん定期便」に、短時間で「ねんきんネット」のユーザIDが取得できる「アクセスキー」を記載(約6,525万件)しました。年金事務所などの窓口では平成23年11月から、年金の請求手続きに来訪されたお客様を中心に「アクセスキー」の発行を開始しています。これにより、平成23年2月末の「ねんきんネット」サービスの開始から平成24年3月末までのユーザID発行数は、約78万件、記録の照会件数は約144万件となりました。

受給者の方への「アクセスキー」の通知は、平成25年1月をめどに開始する予定の「気になる記録の確認キャンペーン(仮称)」のPRにあわせて、「ねんきんネット」お知らせ便を送付する予定です。

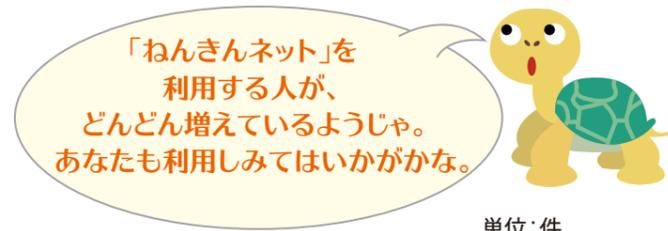
※1 国民年金特殊台帳: 国民年金の被保険者台帳のうち、年度内の一部の期間に未納や免除などがある方の記録を記載した台帳です。
 ※2 「気になる記録の確認キャンペーン(仮称)」: 手がかりがつかめない未統合記録については、ご本人から心当たりの記憶を申し出ていただくことが持ち主の発見につながります。このため、平成25年1月をめどに、「もれ」や「誤り」が気になる年金記録を国民の皆さまにご確認いただく取り組み(キャンペーン)を開始する予定です。

平成23年度計画	実績
----------	----

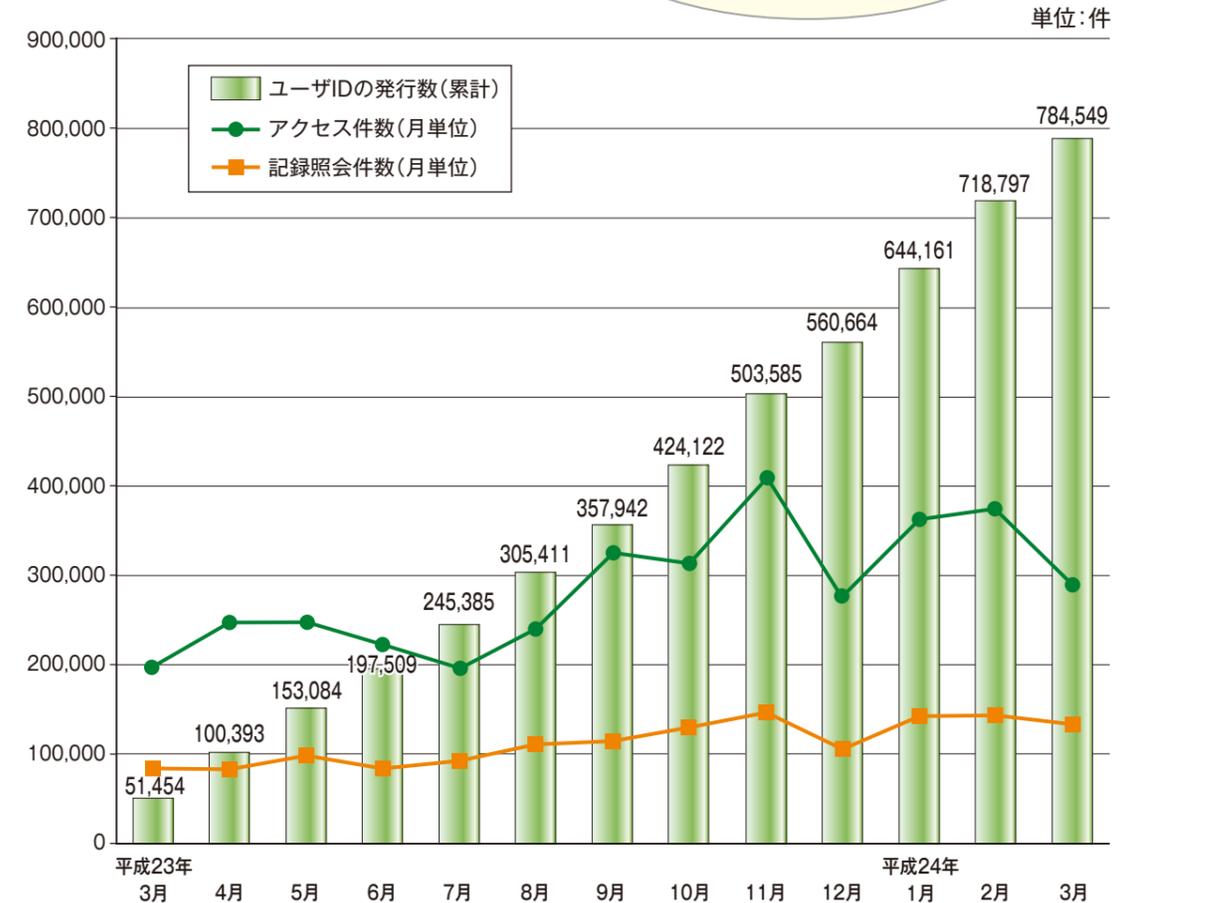
自宅でインターネットを利用できない方に対するサービス

- ・自宅でインターネットが利用できない方に対して、平成22年度は協力の得られた市区町村で「ねんきんネット」の情報を確認することができるサービスを開始するとともに、郵便局においても試験的に開始しました。
- ・平成23年度は、協力の得られた約500か所の市区町村で、「ねんきんネット」の情報を確認できるサービスを実施し、約200か所の郵便局で年金記録を交付しました。
- ・平成23年10月より、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」で年金記録の送付依頼を受け付けています。

「ねんきんネット」に、将来の年金見込額が試算できる機能を追加したことなどにより、毎週1~2万人の方が新規にユーザIDを取得しています。平成23年度末までに、約78万人の方にユーザIDを発行しました。



【図表1-19】「ねんきんネット」のユーザID発行件数、アクセス件数、記録照会件数の推移

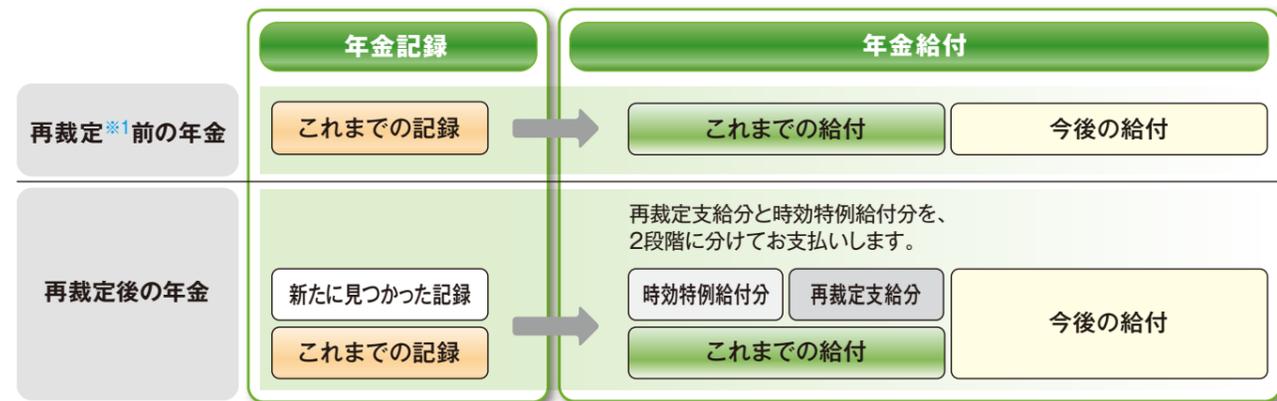


5 記録訂正後の処理を迅速に行う体制を整備します

年金記録の訂正から年金をお客様にお支払いするまでの流れについてご説明します。

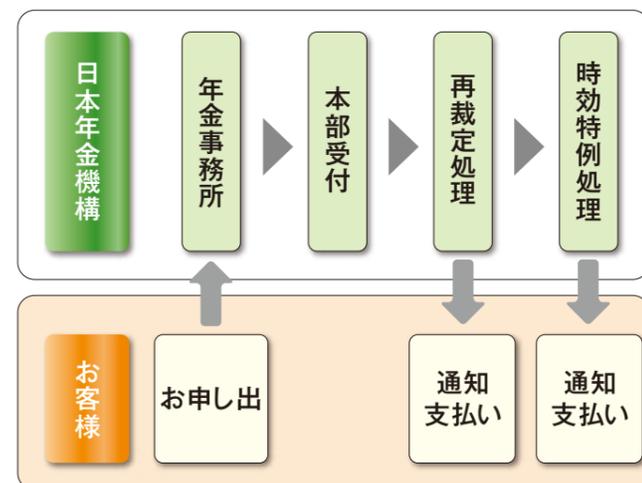
年金受給者の方に受給権発生日以前の被保険者記録が見つかり、その方の記録を訂正した場合、年金額を改めて再計算することになります。その際、今後の年金額を再計算するとともに、記録訂正にともなう生じた、これまでの年金額との差額をお支払いします。

【図表1-20】記録訂正にともなう支払いの流れ



記録訂正にともなう年金の差額支給については、【図表1-20】のとおり2段階^{※2}で行います。まず5年以内の期間分の差額を支払う処理(再裁定)を行い、その分をお客様にお支払いします。その後、5年を超えてさかのぼる部分の差額を支払う処理(時効特例給付)をし、その分をお支払いします。

【図表1-21】再裁定などの処理の手順



再裁定の処理は機構の本部で行っています。このため、事務処理に要する期間については、再裁定の支給に関する期間、再裁定後の時効特例の給付に要する期間のほかに、年金事務所でお客様のお申し出を受けた後、本部で受け付けるまでの期間も必要となります。(【図表1-21】)

※1 再裁定:年金受給者の方の受給権発生日以前の被保険者記録を訂正したことで、年金の決定を改めて行う処理のことをいいます。
 ※2 2段階の支給:本来、年金を受け取る権利が5年で時効となるため、5年を超えてさかのぼる部分は「年金時効特例法」に基づいてお支払いします。この異なる法令に基づくお支払いのため、2段階となっています。

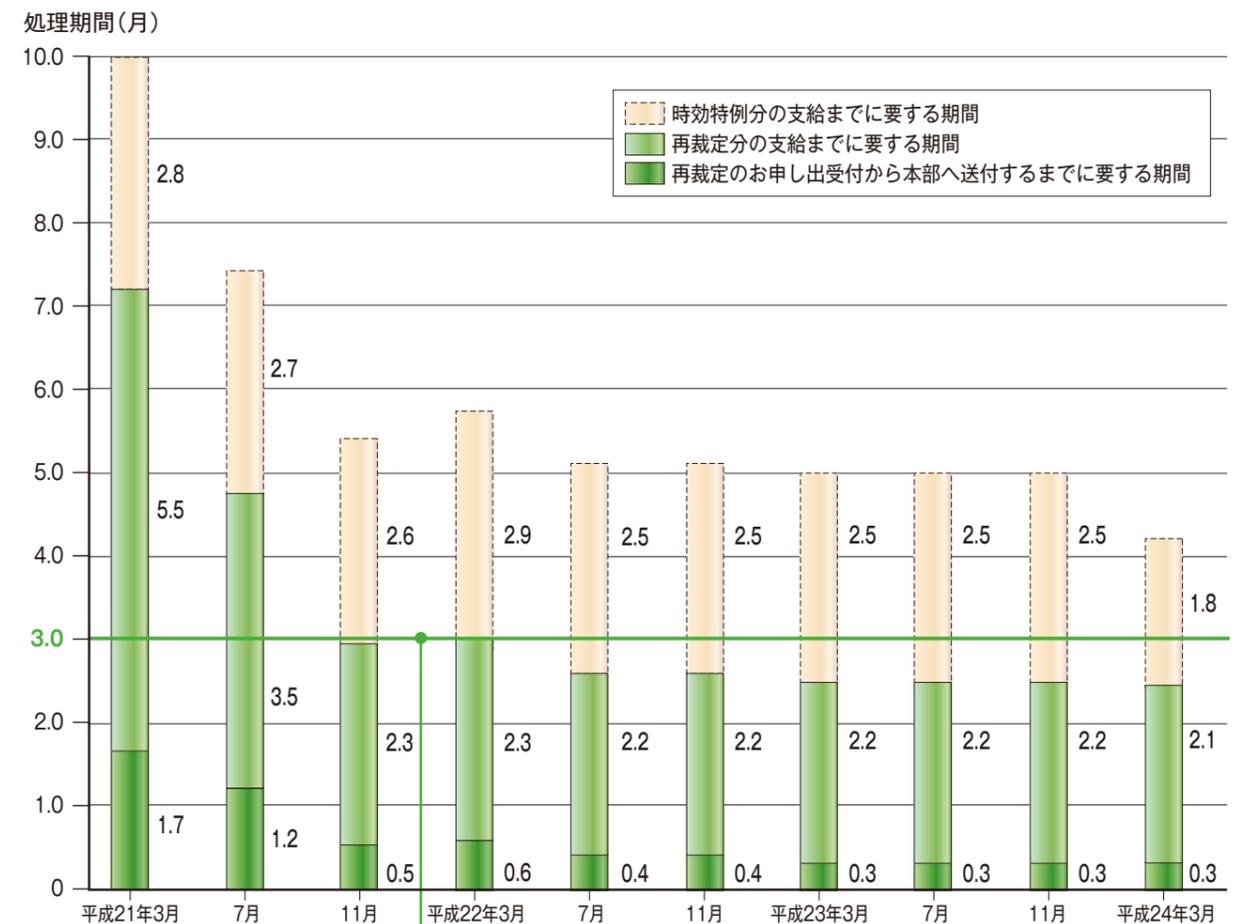
平成23年度計画

実績

年金記録の統合状況などに応じて、年金額の再計算(以下、再裁定といいますが)の処理を迅速に行うための体制を整備する。難易度の高い案件も含め、本部への送付期間と再裁定の支給に要する期間を合わせて3か月程度で処理することを目指す。

- ※実績については、下記の【図表1-22】をご参照ください。
- 年金事務所での再裁定のお申し出を受け付けてから本部へ送付するまでに要する平均処理期間は、平成24年3月末時点で0.3か月となっており、記録問題工程表の目標の0.5か月をクリアしました。
 - 再裁定については、迅速な処理を行うため、事務処理に精通した職員による事務処理体制を維持しました。この結果、再裁定の平均処理期間は、平成24年3月末時点で2.1か月となっており、記録問題工程表の目標2.5か月から0.4か月短縮しています。
 - 再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、平成24年3月末時点で1.8か月となり、記録問題工程表のおおむね2か月程度より0.2か月短縮しています。また、未処理件数も大幅に削減しました。
 - 時効特例給付については、事務処理の体制強化を維持したことで記録問題工程表の目標を上回って達成しました。前年度と比べても平均処理期間を減少させることができました。

【図表1-22】記録回復後の年金を受給できるまでの平均処理期間



(再裁定分の支給までに要する期間の目標)

年金記録の訂正による年金額の増額

記録が訂正されたことによる年金額(年額)の増加分は、平成20年5月から平成24年3月までの期間で、合計約759億円(件数:約155万件)となっています。以下に増加年金額の大きな事例を紹介します。(【図表1-23】)

【図表1-23】平成23年度に年金額が回復した具体的事例——増加した年金額(年額)が大きな事例

年齢・性別	増加年金額(年額)	概要	年金記録回復のきっかけ	【参考】一定の前提での増加総額の機械的計算(注)
故人(80歳・男性)	約127万円	回復前の厚生年金加入期間203月に57月を追加	年金受給の可否について、ご遺族の年金相談窓口への訪問	約2,550万円(未支給分)
70歳・男性	約124万円	回復前の厚生年金加入期間227月および国民年金加入期間68月に厚生年金加入期間34月を追加	「ねんきん特別便」の回答	約2,960万円
65歳・男性	約121万円	回復前の国民年金加入期間24月に厚生年金加入期間303月を追加	老齢年金受給の可否について、年金相談窓口への訪問	約2,880万円
65歳・男性	約114万円	回復前の厚生年金加入期間120月に177月を追加	老齢年金受給の可否について、年金相談窓口への訪問	約2,730万円
73歳・男性	約109万円	回復前の国民年金加入期間229月に厚生年金加入期間164月を追加	年金加入期間の確認に年金相談窓口を訪問	約2,590万円

(注)【参考】一定の前提での増加総額の機械的計算は、基本的に各事例の受給開始年齢から65歳時点の平均余命までの期間(この平均余命を超えている事例は現在年齢までの期間、すでに死亡されている事例(未支給分)は死亡時までの期間)について受給すると仮定して、機械的に計算した金額です。実際に支払われる差額ではありません。(在職や雇用保険受給による支給停止などや物価スライドもありますが、これらによる支給額の変動も考慮しておりません)

年金記録のもれや誤りが訂正されると、こんなに増える方もいるんですね。皆さんも「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」で自分の年金加入記録は、しっかり確認しましょう!



6 標準報酬等の遡及訂正事案等について迅速に記録回復を進めます

平成23年度計画

実績

加入者の方への「ねんきん定期便」や受給者の方への「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)^{※1}の送付などにより、ご本人に記録を確認していただくことを通じて、記録の回復を速やかに進める。

厚生年金保険の標準報酬月額^{※2}などがさかのぼって訂正された記録について、その訂正が事実と反していると疑われるケースがあることを指摘されたことを受け、不適正な遡及訂正処理が行われた可能性がある記録として抽出した約6.9万件の記録のうち、厚生年金保険の受給者約2万件について戸別訪問調査^{※3}を行うなど、実態の把握や必要な記録回復を進めています。

一定の条件^{※4}を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会^{※5}に送付することなく、年金事務所段階での記録回復を進める。

従業員であった方の事案で、ご本人が所有する給与明細書や雇用保険の記録などにより勤務や給与の実態が確認できる場合や、不適正な処理の可能性のある記録(約6.9万件)について、一定の条件を満たす場合は、年金記録確認第三者委員会へ送付することなく、年金事務所において記録回復を行うことにより、速やかに年金額の回復を図りました。

年金事務所段階における記録回復の状況 5,063件^{※6} (平成23年度)

- 内訳
- 平成23年4月～平成24年3月(平成23年度)
厚生年金保険:4,741件/国民年金:322件 → 合計5,063件
 - 平成22年4月～平成23年3月(平成22年度)
厚生年金保険:1,812件/国民年金:646件 → 合計2,458件

上記のような取り組みを通して、平成23年度は年金事務所段階での記録回復件数は5,063件と、平成22年度の2,458件に比べて大幅に伸びており、多数の記録回復につながりました。

- ※1 「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便):厚生年金受給者の方などに、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付し、標準報酬月額や資格期間にもれや誤りがないかをご本人に確認していただくものです。「もれや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果をご本人にお知らせしています。
- ※2 標準報酬月額:保険料計算の基礎となる標準給与のこと。
- ※3 戸別訪問調査:不適正な処理の可能性のある記録(約6.9万件)のうち厚生年金受給者(約2万件)について、旧社会保険事務所職員および年金事務所職員が戸別訪問を行い、ご本人による記録確認および必要な調査を実施したものです。
- ※4 一定の条件:6か月以上さかのぼって標準報酬月額が大きく下げられている記録が、事実と反していると疑われるなどの条件を満たす場合。
- ※5 第三者委員会:年金記録の確認について、国(厚生労働省)側に記録がなく、ご本人も領収書などの物的な証拠を持っていないといった事例について、国民の立場に立って申し立てを十分に汲み取り、さまざまな関連資料を検討し、記録訂正に関し公正な判断を示すことを任務として平成19年6月に総務省に設置された組織です。委員は専門性および見識の高い法曹関係者、学識経験者などから任命されています。
- ※6 年金事務所段階での記録回復が可能なケースのうち、標準報酬などの遡及訂正事案のほか、国民年金事案、厚生年金脱退手当金事案、包括的意見による記録回復事案(賞与の届出もれ、転勤による1か月の記録届出もれなど)があり、5,063件はそれらも含めたものとなっています。

7 基礎年金番号の重複付番を解消し発生を防止します

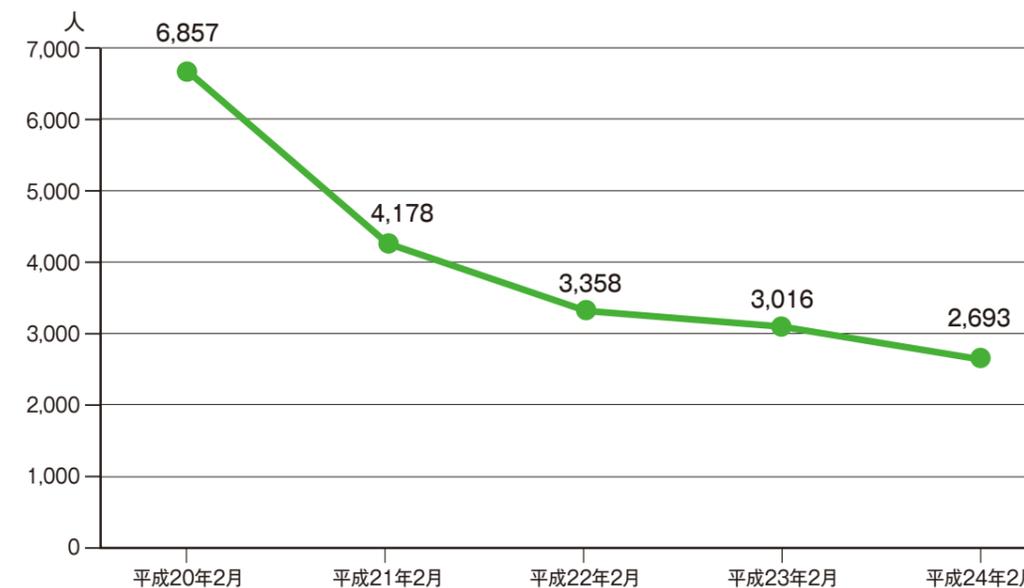
重複付番とは、お一人の方が複数の基礎年金番号を保有している状態のことをいいます。発生原因としては、学生で20歳になったときに国民年金の加入により基礎年金番号をお持ちの方が、就職により厚生年金保険に加入する際に、基礎年金番号のお届けがなく、かつ基礎年金番号有無調査※でも「基礎年金番号なし」との回答があったために、新たに基礎年金番号を払い出してしまったことなどが挙げられます。

重複付番は、保険料の二重払いやねんきん定期便などのお客様への記録提供が正しく行われないなどの問題を引き起こします。そのため機構では、以下のような取り組みを行っています。

平成23年度計画	実績
<p>定期的(4か月ごと)に基礎年金番号の重複付番を抽出し、確認のうえ解消する。</p>	<p>すでに重複付番となっているものの解消に向けて、定期的に氏名/性別/生年月日/住所の4項目が一致する基礎年金番号を名寄せし、各年金事務所において同一人確認を行っています。同一人と確認できたものについては、基礎年金番号を1つにまとめる処理を行っています。</p>
<p>新規に付番を行う際は、4項目の情報確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止する。</p>	<p>新規に基礎年金番号を払い出す際には、上記4項目の情報確認の徹底を図り、同一人と確認できた場合には払い出しを行いません。また、確認できない場合はご本人への調査(基礎年金番号有無調査)によって同一人の確認を徹底して行います。</p>
<p>重複付番の新規発生の防止と、すでに重複付番となっているものの解消のため、以下のシステム開発の準備を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・疑重複付番の改善 ・3項目(氏名/性別/生年月日)一致者への「お知らせ」の送付 <p>など</p>	<p>基礎年金番号が同一人物のものであるかどうかの判定を行うための漢字を丸める範囲を拡大しました(平成24年7月)。(例:「高田」と「高田」を単純に別人として判定しない)</p> <p>同一人であると積極的に確認できない場合は、基礎年金番号を付番せず、「仮基礎年金番号」で別管理を行うべくシステム開発などの準備作業を行いました(平成25年4月予定)。</p>

※ 基礎年金番号有無調査: 氏名、生年月日、性別の3項目が一致する基礎年金番号が存在する場合、その番号が同一人物のものであるかを対象者へ文書で確認する調査。

【図表1-24】基礎年金番号の重複付番調査対象数の推移



基礎年金番号の重複付番の解消および発生防止については着実に処理を進め、平成24年2月期の重複付番調査対象数は2,693人となり、前年度比で323人(10.7%)減少しました。

しかし、一方で、重複付番の発生防止のためには、お客様一人ひとりのご協力が不可欠です。年金制度への加入の際はご自分の基礎年金番号をお届けいただくことで重複付番の発生を防止することが可能です。お手数ですがご協力をお願いします。

自分の基礎年金番号はどうしたらわかりますか?

基礎年金番号は、従来の国民年金、厚生年金保険、船員保険といった制度ごとに払い出しを行っていた番号に替わり、すべての制度に共通した番号として平成9年1月に導入されたものです。

お客様の基礎年金番号は、①年金手帳、②基礎年金番号通知書、③ねんきん特別便、④平成21年度、22年度にお送りしたねんきん定期便、⑤年金証書、それぞれに記されています。

基礎年金番号は、お客様の年金加入記録を適切に管理するための「キー」になっていますので、新たに年金制度にご加入いただく際には基礎年金番号を確認するなど、ご協力をお願いします。

[年金手帳の例]



8 「気になる年金記録の確認キャンペーン(仮称)」を実施します

キャンペーンの趣旨

年金記録問題の解決に向けて、これまで「ねんきん特別便」などをお送りして、ご本人に年金記録の確認をお願いするとともに、紙台帳などコンピュータ記録の突き合わせ作業を進めてきましたが、まだ多数の持ち主不明の年金記録が残っています。

手がかりがつかめない記録については、ご本人から心当たりの記憶を申し出いただくことが持ち主発見につながることから、平成25年1月をめぐりに、「もれ」や「誤り」が気になる記録について、ご確認いただくキャンペーンを開始します。

キャンペーンの内容

未統合記録の「ねんきんネット」による検索

未統合となっている年金記録について、「ねんきんネット」から、氏名、事業所名などによる検索を可能にします。

年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼びかけ

年金記録のもれが見つかりやすいパターンや、簡単に確認できるチェックポイントを盛り込んだパンフレットなどを活用し、記録の確認を呼びかけます。

生活でお困りの高齢者の方を対象とした年金記録の発見をサポート

現役世代に比べ、統合が進んでいない高齢者の方を対象に、市区町村などの協力を得て、キャンペーンの周知や年金記録の発見を支援します。

厚生年金基金記録の確認

厚生年金基金から年金を受けていた方などの厚生年金基金記録について、遺族の方などの申し出を受け、国のコンピュータ記録との突き合わせを行います。

皆さん、ご自分の年金記録で、
気になることは
ありませんか？
この機会にぜひ
調べてみませんか！



平成23(2011)年度 取り組み実績のご報告

第2章 お客様サービス向上の取り組み

第2章では、日本年金機構の重要課題の一つであるお客様サービスの向上についてご報告します。

「お客様へのお約束10か条」を掲げ、お客様の声、お客様満足度アンケートなどに基づき、お客様の立場に立ったサービスを目指しています。

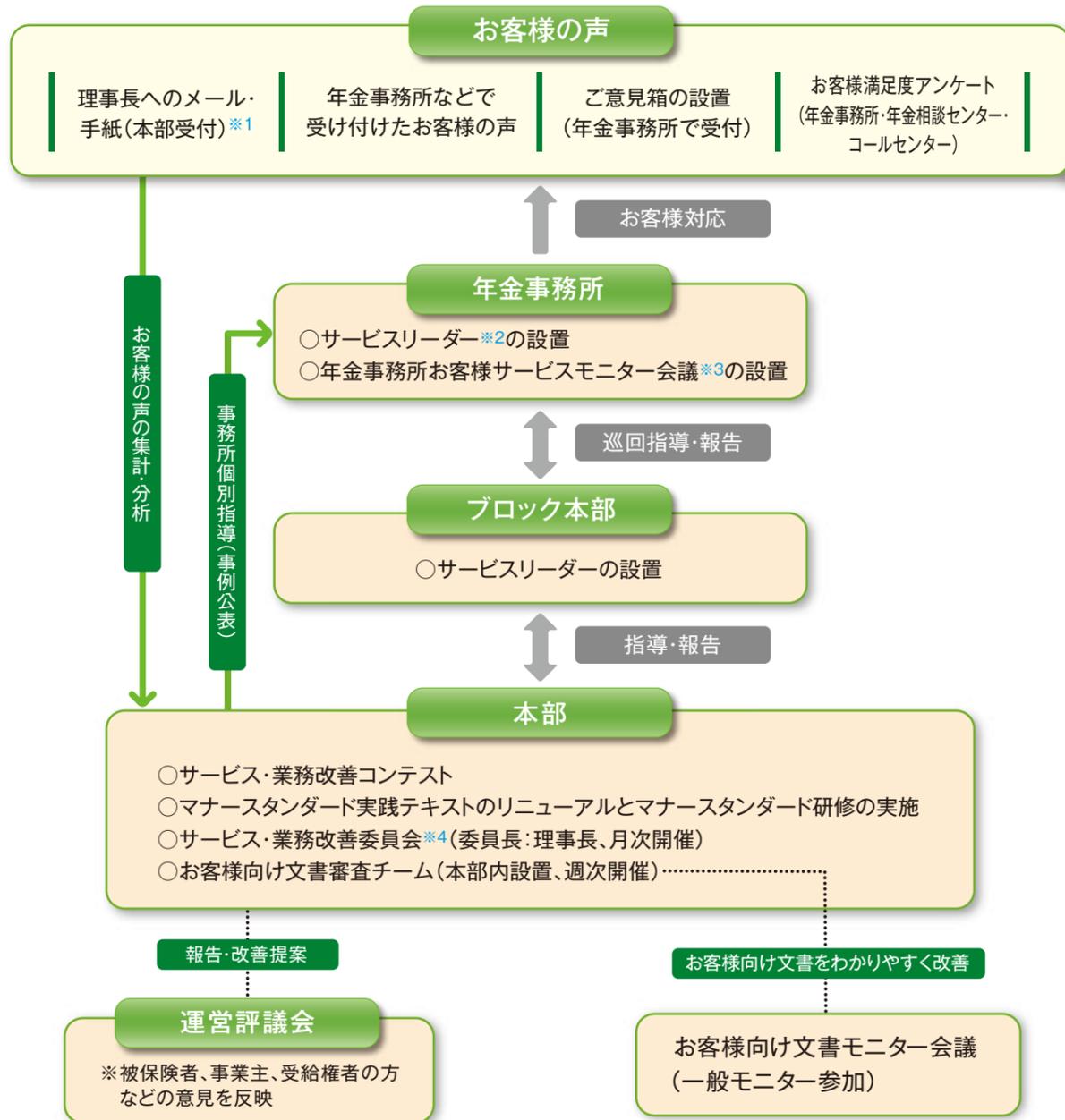
1 お客様サービス向上の取り組み概要	81
2 「お客様へのお約束10か条」についての取り組み	82
3 お客様の声に基づくサービス改善の取り組み	
1 お客様の声の集計・分析結果	84
2 現場主導のサービス・業務改善に取り組んでいます	86
3 お客様向け文書の改善に取り組んでいます	87
4 お客様の満足度を把握します	
1 お客様満足度アンケート結果	88
2 外部調査機関を活用した窓口・電話調査の結果	90
3 コールセンターお客様満足度調査の結果	91



1 お客様サービス向上の取り組み概要

日本年金機構(以下、機構といいます)では、お客様サービスの向上に向けて、お客様のご意見・ご要望を的確に把握し業務運営に反映させるため、組織体制の整備や業務の拡充などさまざまな取り組みを進めています。

【図表2-1】日本年金機構におけるサービス向上の取り組み



※1 平成24年4月より、「理事長へのメール」は「日本年金機構へのご意見・ご要望のメール」へと名称を変更しています。
 ※2 サービスリーダー：各年金事務所やブロック本部に設置しました。このサービスリーダーを中心としてサービスの均一化に努めるとともに、お客様サービスや年金相談の工夫を図ります。
 ※3 年金事務所お客様サービスモニター会議：平成23年度はブロックごとに15年金事務所で開催しています。
 ※4 サービス・業務改善委員会：機構のサービスおよび業務運営の改善に関し、組織横断的な審議を行うため、機構本部に設置される専門委員会。理事長を委員長とし、副理事長、事業企画部門担当理事の他、各担当理事、部長などにより構成されています。

2 「お客様へのお約束10か条」についての取り組み

平成22年1月の機構発足にともない、機構では、お客様サービスの基本方針として「お客様へのお約束10か条」を作成しました。これは、機構からお客様へのメッセージとして、また機構のサービス精神の礎として作成したものです。

機構では、業務の実施状況をお客様にチェックしていただく意味もこめて、これを年金事務所の目立つ場所に掲示しています。また各事項の達成度を具体的に検証し、結果をホームページ上でお知らせしています。お客様満足度アンケートに加え、平成23年度も、的確な業務改善を目的とした実態調査・客観的評価のため、覆面調査を実施しました。

お客様へのお約束10か条 ～私たちはお約束します～

お客様の立場に立って

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

正しく確実に

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

【図表2-2】「お客様へのお約束10か条」への取り組み状況(平成24年3月末時点)

お客様へのお約束10か条	取り組み状況
1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。	<ul style="list-style-type: none"> ●平成22年11月に改訂した「わかりやすい言葉置き換え例集」を平成23年度も引き続き周知し、相談業務や研修等で活用しました。 ●平成24年1月に実施した「お客様満足度アンケート(以下、満足度アンケートといいます)」での「説明のわかりやすさ、充分さに対する満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では86.5%であり、国民年金や厚生年金保険の窓口では84.1%でした。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。	<ul style="list-style-type: none"> ●満足度アンケートでの「説明のわかりやすさ、充分さに対する満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では86.5%であり、国民年金や厚生年金保険の窓口では84.1%でした。
3. 電話は3コール以内に出ます。	<ul style="list-style-type: none"> ●満足度アンケートでの「電話には3コール以内に出ましたか」という質問に対し、年金事務所が電話に「出た」という回答は67.7%でした。また、「ねんきんダイヤル」等が電話に「出た」という回答は58.3%でした。

次ページに続く

お客様へのお約束10か条	取り組み状況
<p>4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●平成24年1月～2月に実施した外部調査機関による窓口調査・電話調査(以下、覆面調査といいます)では、「その場で質問に対する回答ができています」という調査項目について、実践している割合は以下のとおりでした。 [年金相談]・窓口対応:99.7% ・電話対応:99.7% [国民年金の相談]・窓口対応100% ・電話対応100%
<p>5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●年金事務所窓口における待ち時間短縮のため、以下の取り組みを実施しました。 ・窓口の混雑状況をホームページで情報提供 ・すべての事務所において、混雑時(お待たせ時間が30分以上)には、待ち時間の目安をわかりやすく掲示 ・全312年金事務所中198事務所で、予約制による年金相談を実施(年金事務所窓口における待ち時間の実績(P61参照))
<p>6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様向けのお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく、読みやすいものとするため、本部内に平成22年2月に設置した「文書審査チーム」で、お客様向けにお送りする文書を中心に、順次審査・改善を行っています(平成23年度審査実績:68件(P87参照))。 ●お客様目線に、より近い視点で文書改善を行うため、高齢者、主婦など文書を受け取る立場の一般の方からモニターを公募し、「お客様向け文書モニター会議」を設置し、定期的に審査を行っています。さらに、一般の方に加え、文書デザイナー(文章作成のプロ)にも参加していただき、よりわかりやすい文章に改善しています(平成23年度は10回実施(P87参照))。
<p>7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●年金事務所などで受け付けたお客様のご意見・ご要望・苦情など(以下、お客様の声といいます)を直接本部へ報告する仕組みを構築するとともに、年金事務所における「ご意見箱」の設置、「理事長へのメール・手紙」の受付などにより、幅広くお客様の声の集約・分析を行い、サービス改善を図っています(平成23年度業務改善数:26件(P84参照))。
<p>8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数(サービススタンダード)を設定し、その達成率を継続的に確認しています(P59参照)。
<p>9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●「ねんきん定期便」の送付のほか、インターネットを活用した年金個人情報提供サービスとして、平成23年2月に開始した、「ねんきんネット」サービスに年金額試算などの機能を追加しました。
<p>10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●覆面調査では、「職員全員がお客様の個人情報に配慮している」という調査項目について、実施している割合は以下のとおりでした。 [年金相談窓口]・79.8% [国民年金の窓口]・86.2%

※「お客様へのお約束10か条」のうち、1. 2. 3. については満足度アンケートによる評価、4. 10. については覆面調査による評価となっています。

3 お客様の声に基づくサービス改善の取り組み

機構では、年金事務所窓口などで受け付けたお客様のご意見、ご要望、苦情などを直接本部に報告する仕組みを「お客様の声対応要領」として制定しています。それに基づき、幅広くお客様の声を集約・分析することにより、サービス改善を図っています。

1 お客様の声の集計・分析結果

実績

お客様の声の収集

お客様の声を集める仕組みとして設定された、「理事長へのメール・手紙(本部受付)※」、「年金事務所などで受け付けたお客様の声」、「年金事務所などに設置したご意見箱」、「お客様満足度アンケート」などに寄せられたご意見・ご要望は、本部で集計・分析した後、これらの結果を踏まえてお客様サービスおよび業務改善へ反映させています。

※「理事長へのメール」は、平成24年4月より「日本年金機構へのご意見・ご要望のメール」へと名称を変更しています。

【図表2-3】機構全体のお客様からのご意見・ご要望によって業務改善した件数(平成23年度)



(機構設立以降、72件の業務改善を検討しましたが、そのうち49件は改善済みです)

お客様の声

「理事長へのメール」に寄せられたご意見

「ネット銀行で年金を受け取りたいのですが、口座証明をもらわなければならないのがとても不便です」

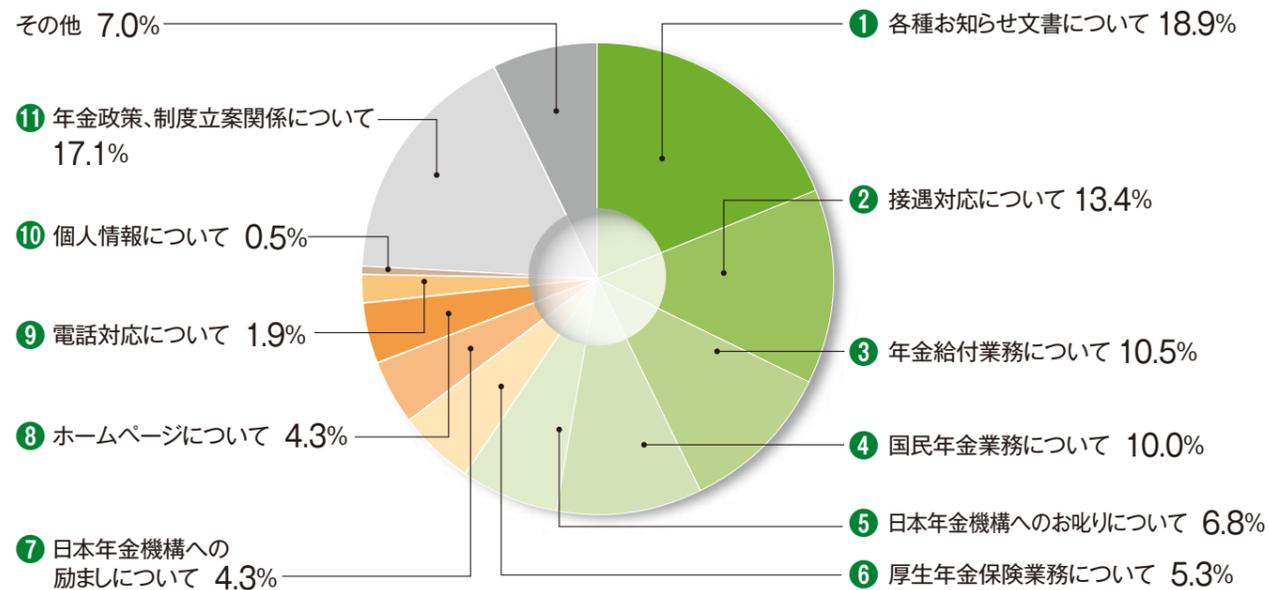
「年金をネット銀行で受け取りたいと考えましたが、年金事務所では年金請求時に口座確認のために預金通帳を持参するよう説明されました。ネット銀行には通帳がないため、銀行から口座証明を取り寄せるよう指示されましたが、とても不便です。ほかの証明方法を検討してもらえませんか」

改善結果

平成23年11月より、年金を受け取る金融機関の証明書として、預金通帳の写し、キャッシュカードに加え、ネット銀行に関してはインターネットから口座番号等を確認できる部分を印刷したものが使えるように改めました。



【図表2-4】日本年金機構に寄せられたご意見・ご要望・苦情などの分析表(平成23年4月～平成24年3月)



お客様の声は、平成23年4月～平成24年3月で12,862件(「年金政策、制度立案関係」を除くと10,659件)となっていますが、このうち「各種お知らせ文書」に関するものが18.9%、「接遇対応」に関するものが13.4%、「年金給付業務」に関するものが10.5%となっています。また、「年金政策、制度立案関係」に関するものは17.1%となっています。

このようなお客様の声を踏まえ、対応可能な部分から順次改善に取り組んでいます。お客様の声の具体例を以下にご紹介します。

分類	具体例	分類	具体例
①	支給額変更通知書、振込通知書(マイナススライド)、年金請求書(ターンアラウンド、65歳請求ハガキ)がわかりにくい	⑦	年金事務所職員のていねいな説明に対するお礼と激励
②	年金事務所職員の説明が不十分	⑧	スマートフォンで「ねんきんネット」を利用できるようにしてほしい ホームページの掲載情報を充実させてほしい ホームページで届書を入力できるようにしてほしい
③	年金の裁定処理(障害年金の審査や支給されていない年金の処理)を早くしてほしい	⑨	年金事務所やコールセンターの電話がつながりにくい
④	国民年金保険料の納付案内を外部委託していることの周知が不十分	⑩	電話照会の際の本人確認が厳しすぎる
⑤	年金事務所の開所日時や施設について不満がある	⑪	物価スライドによる減額や支給開始年齢引き上げ法案、主婦年金追納法案などを見直してほしい
⑥	厚生年金保険に未加入の会社の情報提供をしてほしい 厚生年金保険料を滞納している事情を理解してほしい		

2 現場主導のサービス・業務改善に取り組んでいます

実績

年金事務所お客様サービスモニター会議

年金事務所をご利用いただいているお客様からご意見・ご提案を直接お聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国15か所の年金事務所で「お客様サービスモニター会議」を実施しています。モニターからいただいたご意見は、対応の方針をまとめ、参加モニターに回答しました。さらに、機構全体で共有すべきご意見は全国に周知し、サービス改善への参考としました(平成23年11月～平成24年1月)。

職員提案制度

サービス改善・業務改善の具体的な提案を職員から募集する提案制度で、すべての提案を個別に評価し、その結果を現場へフィードバックしています。提案された485件のうち、「インターネット公売の実施」や「年金請求書等の記入見本・送付書・添付書類一覧の作成」などの52件を実施し、サービス改善・業務改善につなげました。

サービス・業務改善コンテスト

年金事務所などからサービス改善および業務改善の取り組みを募集し、サービス・業務改善コンテストで評価・表彰をしました。その中で優秀な取り組みは全国展開しました。

平成23年度コンテストの結果、全国展開を実施した例

①徳島県 徳島南年金事務所「年金相談対応職員を増やそう!キャンペーン」

年金相談の対応を希望する職員に対し、窓口対応の基礎研修を行います。その後、昼休み窓口において実地研修を行い、スキルアップを図ったうえで窓口担当者として独り立ちさせます。

②広島県 三原年金事務所「保留文書等の進ちょく管理BOX設置」

各職員が担当している処理保留の文書の量を一目で把握できるようにするため、共同保管庫の中に職員一人ひとりの名前入りのBOXを作成し、保留文書の書類はすべて各職員が自分のBOXに入れるようルールを定めました。書類は1案件ごとにクリアファイルに入れ、受付からの経過時間によってクリアファイルを色分けしました。この結果、事務所全体での保留文書の進ちょく管理がスムーズになりました。

お客様の声

「年金の請求手続きで使った住民票や戸籍謄本などは返却してほしいのですが…」

「さまざまな手続きに使用する住民票や戸籍謄本などの原本は、裁判所や金融機関では、その場で写しを取って返却してくれます。ほかの手続きでも使用するので、年金を請求する手続きで提出した原本は返却してほしいと思います」

改善結果

平成23年11月より、年金請求書などに添付する住民票や戸籍謄本などの原本は、お客様より返却の希望があった場合には、原本の写しを取り、ご返却できるように改めました。



「理事長へのメール」に寄せられたご意見

3 お客様向け文書の改善に取り組んでいます

実績

お客様向け文書モニター会議

- 機構は、お客様に送付するお知らせ文書や、お客様が使う届出・申請書類などをわかりやすく読みやすくするため、一般の方に文書モニターとして参加していただいています。平成23年度も、モニターの方のご意見・評価をもとに、わかりやすい文書に改善しました(平成22年4月～)。
- 一般の方に加え、文書デザイナー(文書作成のプロ)に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善しました(平成23年4月～)。

審査したお客様向け文書の例(一部)「扶養親族等申告書」「平成24年度ねんきん定期便」「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」

平成23年度実績

- 文書モニター会議: 10回開催
- 審査したお客様向け文書: 11件(新規に作成する文書: 2件 / 既存の文書の見直し: 9件)

お客様向け文書審査チーム

機構がお客様向けに作成・送付するお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく読みやすいものにするため、機構本部内に「お客様向け文書審査チーム」を設置し、お客様向け文書の審査・改善を行っています(平成22年2月～)。

平成23年度実績

- 文書審査会議: 45回開催
- 審査したお客様向け文書: 68件(新規に作成する文書: 47件 / 既存の文書の見直し: 21件)

わかりやすい文書づくりのためのスキル向上

- 「わかりやすい言葉置き換え例集」(平成22年1月作成)は、一般の方からいただいたご意見を踏まえ、内容を改訂(平成22年11月)しています。これを平成23年度も引き続き機構内で周知し、活用しました。
- お客様向け文書作成時の参考にするための注意点を整理したガイドライン(平成22年12月制定)を改訂(平成24年3月)。各担当部が文書審査を依頼する際の注意点などを追記しています。
- また、文書デザイナーのアドバイスを集約し、普遍化した「別冊文書レイアウトの実践」を新たに作成し、職員に周知しました(平成24年3月)。
- 文書作成に携わる職員のスキルアップを目的とした、職場内研修「お客様向け文書の作成研修」の実施計画を策定しました(平成24年3月)。

4 お客様の満足度を把握します

1 お客様満足度アンケート結果

機構では、年金事務所や街角の年金相談センターに来訪されたお客様を対象にアンケートを実施し、お客様の満足度を把握することで、継続的にサービスを向上させることを目指しています。

平成24年1月に、全国の年金事務所と街角の年金相談センターへ来訪されたお客様を対象として、アンケート用紙を窓口などに設置したほか、総合案内を設置している年金事務所では、入口で総合案内の職員が直接配布し、「お客様満足度アンケート」への協力をお願いしました。今回の調査は平成23年3月に引き続き、3度目となります。

アンケート結果のまとめ

- 「全体としての満足度」(5段階評価)の項目で、「やや満足」以上の評価は、86.9%でした。
- 「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか」という質問に、「解消された」と回答された方の割合は、96.4%でした。
- アンケートの自由記載欄では、「もう少しゆっくり話してほしい。内容があまりよくわからなかった」「請求手続きがはん雑。添付書類が多く、何が必要かわかりにくい」といったご意見もいただいています。

※「年金相談窓口」でご相談されたお客様を対象に実施したアンケート調査結果を集計しています。



「お客様と日本年金機構の間に、私たちがいます」

私は医療と介護をつなぐサポート活動を行っていますが、仕事柄、介護施設などを訪問することが多く、高齢者の方のお気持ちや悩みを耳にすることも少なくありません。「郵便で届く年金の書類が難しく、困っている」という相談も受けたことがあります。そんなとき、知り合いから日本年金機構の文書モニターの話聞いたので、役に立てるだろうかと思い応募してみました。

文書モニターをやってみて思ったことは、「万人にわかりやすく」を100%目指すと、逆にわかりにくくなるということでした。公的年金はすべての国民を対象としていますので、年齢、性別、職業、生活環境、地域など、さまざまな立場の方がおられます。適度なバランスが大切だと感じました。また、一般国民と年金事業の専門家の組織である日本年金機構との間には、私たちのようなお客様視点のモニターは絶対必要なのだと思います。これからも何か役に立てる機会がありましたら、参加したいと思っています。



文書モニター
木全 雅夫さん
医療介護ネットワーク協同組合 理事長



【図表2-5】お客様満足度アンケート調査結果

調査概要

- ・実施日／平成24年1月(実施日は年金事務所や街角の年金相談センターにより異なります)
- ・実施対象／年金事務所(312か所)および街角の年金相談センター(51か所)に来訪されたお客様
- ・回収枚数／35,767枚(回収率:60.5%)

問 ①～⑤に関する満足度はいかがでしたか？

※四捨五入により、合計が100%にならない場合があります。

分類	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
①説明のわかりやすさ、充分さについて	71.9%	14.6%	11.8%	1.3%	0.4%
②職員のマナーや態度について	74.6%	13.0%	11.5%	0.6%	0.3%
③待ち時間について	51.9%	12.3%	24.6%	7.7%	3.5%
④年金事務所内の設備、清潔感について	54.4%	17.3%	26.8%	1.3%	0.2%
⑤全体として	75.3%	11.6%	11.4%	1.2%	0.5%

※ 上記のお客様満足度は、「年金相談窓口」での結果です。



2 外部調査機関を活用した窓口・電話調査の結果

機構では、お客様満足度アンケートのほかにも、年金事務所や街角の年金相談センターを対象に外部調査機関を活用した窓口調査・電話調査(いわゆる覆面調査)を実施しました。お客様へのサービス内容を客観的に評価することで、お客様に対するサービスの向上に努めます。

平成24年1月～2月に、全国の年金事務所と街角の年金相談センターを対象として、外部調査機関の調査員が調査員であることを明かさずに、お客様として訪問または電話し、あらかじめ用意した内容の相談をする方法で実施しました。

調査結果のまとめ

【窓口調査】

- 満足度についての調査^{※1}のうち「全体としての満足度」の項目で、「やや満足」以上の評価は、77.6%でした。
- サービスレベルについての調査^{※2}では、6つの項目について調査を行っています。項目の内容は、①職場全体によるお客様への支援体制、②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象、③お客様への初期対応(お客様への目線、状況に応じたあいさつ)、④お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづちなど)、⑤お客様へご理解いただくための姿勢(話し方、話すスピードなど)、⑥質問に対する窓口担当者のその場の対応です。
- サービスレベルの6つの調査項目の全体平均では、「実践している」の割合が85.3%となっています。
- サービスレベルの調査を項目別にみると、「職場全体によるお客様への支援体制」、「お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象」、「お客様との相談の進め方」、「お客様へご理解いただく姿勢」、「質問に対する窓口担当者のその場の対応」については、「実施している割合」が全体平均より高くなっており、「お客様への初期対応」については、「実践している割合」が低くなっています。

【電話調査】

- 満足度についての調査のうち「全体としての満足度」の項目で、「やや満足」以上の評価は、56.7%でした。
- サービスレベルについての調査では、4つの項目(上記の①④⑤⑥)の全体平均で「実践している」の割合が86.4%となっています。
- サービスレベルの調査を項目別にみると、「職場全体によるお客様への支援体制」、「質問に対する窓口担当者のその場の対応」については、「実施している割合」が全体平均より高くなっており、「お客様との相談の進め方」、「お客様へご理解いただくための姿勢」については、実践している割合が低くなっています。

※1 お客様に対するサービスの取り組みに関する満足度を5段階で評価する調査です。「年金相談窓口」での調査結果を集計しています。

※2 お客様に対するサービスの取り組みについて、「実践している」、「実践していない」で評価する調査です。「年金相談窓口」での調査結果を集計しています。

3 コールセンターお客様満足度調査の結果

機構では、年金事務所や街角の年金相談センターに来訪されたお客様を対象にした「お客様満足度アンケート」のほか、コールセンターにお電話くださったお客様を対象に、新たにアンケート調査を実施しました。コールセンターの応対レベルの現状を把握することで、お客様に対するサービスの向上に努めます。

平成24年1月に、コールセンターにお電話くださったお客様のうち、お名前と住所をうかがったお客様に対してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただく方法で、「コールセンターお客様満足度アンケート」を実施しました。

アンケート結果のまとめ

- 「ねんきんダイヤルの対応はいかがでしたか」(5段階評価)の項目で、「ほぼ満足」以上の評価は、82.9%でした。
- 「お客様の問題・疑問は解決されましたか」(5段階評価)の項目で、「ほぼ満足」以上の評価は、83.0%でした。
- 「ねんきんダイヤルをまた利用したいですか」という質問に、「利用したい」と回答された方の割合は、93.0%でした。
- アンケートの自由記入欄では、「説明がわかりにくい」、「電話が繋がらない」、「送付物がわかりにくい」といったご意見もいただいています。

【図表2-6】コールセンターお客様満足度調査結果

- 調査概要**
- ・実施日／平成24年1月
 - ・実施対象／コールセンター(3か所)にお電話くださったお客様
 - ・回答件数／11,578件(回答率:56.1%)

問 ①～④に関する満足度はいかがでしたか？ ※四捨五入により、合計が100%にならない場合があります。

分類	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
①「ねんきんダイヤル」の対応について	55.8%	27.1%	14.3%	1.4%	1.0%
②オペレーターの言葉づかい、話すスピードについて	56.9%	25.4%	15.4%	1.4%	0.5%
③オペレーターがお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していたか	58.6%	26.3%	11.6%	2.2%	0.8%
④お客様の問題・疑問は解決されたか	57.2%	25.8%	10.3%	3.7%	2.3%

平成23(2011)年度 取り組み実績のご報告

第3章 内部統制システム構築の取り組み

第3章では、組織ガバナンスの確立に向け、日本年金機構が平成23年度に進めてきた内部統制の仕組みの整備として、コンプライアンス確保への取り組み、また内部監査の結果と対応などについてご報告します。

- 1 内部統制システムの構築**
 - 1 内部統制の仕組みを構築します.....93
 - 2 適切なリスク管理、事務処理誤りの一元的把握と情報共有を行います.....94
 - 3 コンプライアンス問題事案を把握し対応します.....95
- 2 内部監査の体制、実施状況とフォローアップ**.....98
- 3 個人情報の保護に向けた取り組み**.....100
- 4 組織風土改革**.....101



1 内部統制システムの構築

日本年金機構(以下、機構といいます)では内部統制の強化のため、役職員のリスク管理やコンプライアンス意識の向上を目指した各種研修やリスクアセスメント調査、コンプライアンス意識調査などに取り組みました。しかしながら、情報管理やコンプライアンスの立場から見て、問題や事務処理誤りが依然として発生しており、リスク管理意識とコンプライアンス意識が全役職員に浸透し定着したとは言いがたい状況です。特に、年金事務所で現金を紛失させた問題が複数発生しており、リスク管理が全拠点で徹底できているとは言いがたい現状も明らかになっています。

これまでの取り組みにより職員の意識は一定の向上が図られつつありますが、引き続き問題の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革に努め、リスク管理意識とコンプライアンス意識を定着させていきます。

また、組織風土改革では、プロジェクトチームや各拠点による各種の取り組みを進め、風通しの良い組織づくりに向けた役職員の意識改革に今後も取り組んでいきます。

1 内部統制の仕組みを構築します

平成23年度計画	実績
----------	----

コンプライアンス確保やリスクの未然防止、また発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立する。

機構では、役職員の職務の執行が、機構法などの法令に適合することを確保するための体制や、機構の業務の適正を確保するための体制(内部統制システム)を構築するため、以下の7つの事項を柱とする内部統制システム構築の取り組み方針を策定しています。

この基本方針にそって、7つの事項に対応するさまざまな規程の整備や担当部署の設置など、内部統制の仕組みを構築しています。

【図表3-1】内部統制システム構築の取り組み方針

基本的視点

- 日本年金機構は、機構法第2条第1項に示された基本理念に基づき、国民の意見を反映しつつ、サービスの質の向上を図るとともに、効率的かつ公正・透明な事業運営を行う。
- 理事長の強いリーダーシップの下、組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、職員一人ひとりが意欲と使命感を持って「自ら変わる」、「自ら機構をつくり上げていく」という意識を持った組織を実現する。
- 内部統制システムの構築にあたっては、業務の有効性・効率性と、法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる体制とする。
- 国民や、機構の第一線の職員の声に率直に耳を傾け、サービスの向上、国民の信頼確保につなげていくという姿勢を重視する。
- 内部統制システムが組織の末端まで徹底され、有効に機能しているかを検証するため、内部監査機能を充実する。

業務の適正を確保する体制を整備・継続的に改善

1. コンプライアンス確保
2. 業務運営における適切なリスク管理
3. 業務の有効性・効率性の確保
4. 適切な外部委託管理
5. 情報の適切な管理・活用
6. 業務運営および内部統制の実効的な監視および改善
7. ITへの適切な対応

2 適切なリスク管理、事務処理誤りの一元的把握と情報共有を行います

平成23年度計画	実績
----------	----

- 不正や事務処理誤りなどの業務上のリスクを未然に防止する観点から、毎年度、リスクアセスメント調査を実施してリスクを把握し、調査結果に基づく必要な改善措置を講じる。
- 事務処理誤りの内容については、一元的に把握し、組織内の情報共有の徹底を図る。

①適切なリスク管理体制

機構のリスク管理は、統括リスク管理責任者である副理事長の指示の下、リスク・コンプライアンス部が中心となり、機構全体でシステムリスクを含めたリスク管理に取り組んでいます。

また、副理事長を委員長とするリスク管理委員会を設置し、リスク管理のための仕組みや体制、ならびに改善方策などについて組織横断的に審議しています。

②リスクアセスメント調査の実施

平成23年10月から11月に、62か所の年金事務所と8か所の事務センターに対して、リスクアセスメント調査を実施しました。平成24年3月には、本部の全国一括業務部門とシステム部門に対してもリスクアセスメント調査を実施しました。これらの調査結果に基づき、リスクマップの作成・評価・分析や主要リスクの対応策を検討しました。3月にはリスク低減に向けた取り組みとして、リスクアセスメント調査の結果と各拠点での対応策を周知するよう、年金事務所と事務センターに指示しました。

③事務処理誤りの再発防止

平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、システムの改善を行いました。また、職員や現場によって業務処理に違いが出ないように、全国で業務を標準化するために業務処理マニュアルを改正しました。また、業務処理マニュアルを徹底させるため、ブロック本部のマニュアルインストラクター全員を対象とした研修を実施しました。

平成23年度に公表した事務処理誤りは、2,347件(旧社会保険庁で発生した585件を含む)となっており、依然として相当な件数ですが、可能な限り発生を抑制するため、さらなるシステムの改善や業務の標準化に努めていきます。事務処理誤りの種類別に公表件数を見ると上位5位の内訳は、「確認・決定誤り」が990件(42.2%)、「未処理・処理遅延」が347件(14.8%)、「事故等」が297件(12.7%)、「入力誤り」が227件(9.7%)、「誤送付・誤送信」が146件(6.2%)となります。

【具体的な対応例】

・平成24年2月15日の年金定期支払いにおいて、委託業者による入力もれがありました。これにより適切なシステム処理が行われなかったため、約7万人のお客様の所得税が本来の額より多く源泉徴収される(総額約17億円)事務処理誤りが発生しました。その後、事務処理誤りを公表し、該当するお客様へお詫び状をお送りしました。本来より多く源泉徴収してしまった額の支払い(還付)処理は、平成24年3月15日の年金随時支払いで行いました。また、再発防止に向けて「平成24年2月の年金定期支払における所得税の過徴収調査委員会」を設置し、この事務処理誤りの原因究明や背景の事実確認、再発防止策に対する評価を行い、事務処理全体を検証しました(平成24年6月21日 調査報告書公表)。

3 コンプライアンス問題事案を把握し対応します

平成23年度計画	実績
----------	----

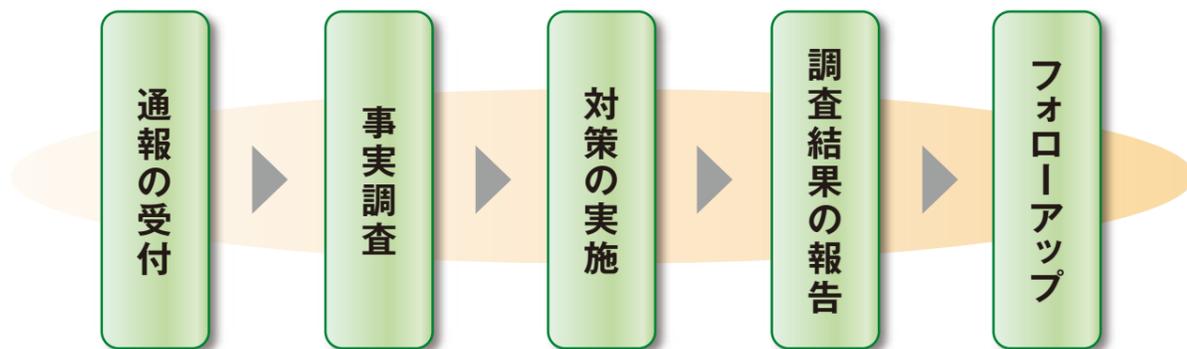
コンプライアンスを徹底するとともに、組織内外から問題点を把握し、迅速に対応する。

①コンプライアンス問題事案の把握

職員の職務上の法令等違反行為について、職員や職員以外の方からの通報を受け付ける内部と外部(弁護士事務所)の窓口を設置しています。

また、情報伝達のルールを明確にすることにより、事件・事故・事務処理誤り報告やお客様からのご意見(電話、メール、手紙等)などからコンプライアンス問題事案を把握し、通報事案と同様に対応しています。

【図表3-2】法令等違反通報からの流れ



通報の窓口

【内部窓口:リスク・コンプライアンス部】

- 郵便の場合 / 〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24
日本年金機構コンプライアンス担当部署 宛(封書、親展扱い、宛先朱書)
- 電子メールの場合 / houreijunshu@nenkin.local

【外部窓口:外部窓口弁護士】

- 郵便の場合 / 〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町3-12 紀尾井町ビル8階
堀総合法律事務所内 日本年金機構コンプライアンス委員会外部窓口 宛
(封書、親展扱い、宛先朱書)
- 電子メールの場合 / kikouhoreitsuho@horilaw.com

※通報の対象事実は、「役職員の職務上の法令等違反またはその疑いのある事実」です。役職員以外の行為や法令などの違反とは無関係の苦情などは通報制度の対象とはなりません。



外部からの
通報ができる
窓口があるんじゃな。

平成23年度計画	実績
----------	----

②コンプライアンス問題事案への対応

通報事案を含むコンプライアンス問題事案については、統括コンプライアンス責任者である副理事長の指示の下、リスク・コンプライアンス部が中心となり事実関係の調査や再発防止の対応指示などを行います。

また、副理事長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス問題事案の対応状況やコンプライアンス確保のための改善方策などについて組織横断的に審議を行い、理事長へ報告しています。

この委員会には、外部の弁護士も委員として参画し、機構のコンプライアンス確保やコンプライアンス問題事案の調査などについて助言をいただいています。

③コンプライアンス確保やリスク管理に対する役職員の意識の醸成

- リスク管理とコンプライアンス確保に対する役職員の意識改革のため、平成22年10月に機構が策定した行動計画「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を踏まえ、集合研修やLANシステムを活用した研修などを実施しました。特に、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材を活用した研修などに取り組んでいます。管理職向けには、リスク管理とコンプライアンス意識に関する情報を発信する冊子の定期的な発行や研修の実施など、各拠点の管理職の意識改革を図るための取り組みも進めています。
- 役職員のコンプライアンス意識の現状などを把握し、今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的として、全役職員を対象にしたコンプライアンス意識調査を平成23年7月に実施しました。



コンプライアンス意識調査の結果

この調査結果では、「業務を進める上でコンプライアンスを意識している」と回答した職員が96.2%(対前年度比0.4ポイント上昇)となり、職員一人ひとりにコンプライアンス意識が浸透しつつあることが確認されました。一方、「上司に報告や相談をしづらい」と感じている職員の割合が約1割で、前年度の約2割から改善されてはいるものの、完全には解消されていないことも明らかになりました。

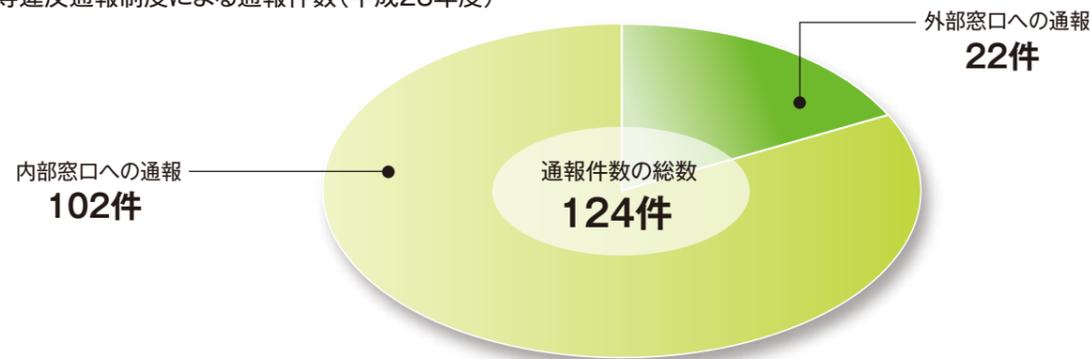
こうした調査結果を踏まえ、研修内容の見直しや風通しの良い職場づくりに取り組んでいきます。

平成23年度計画	実績
----------	----

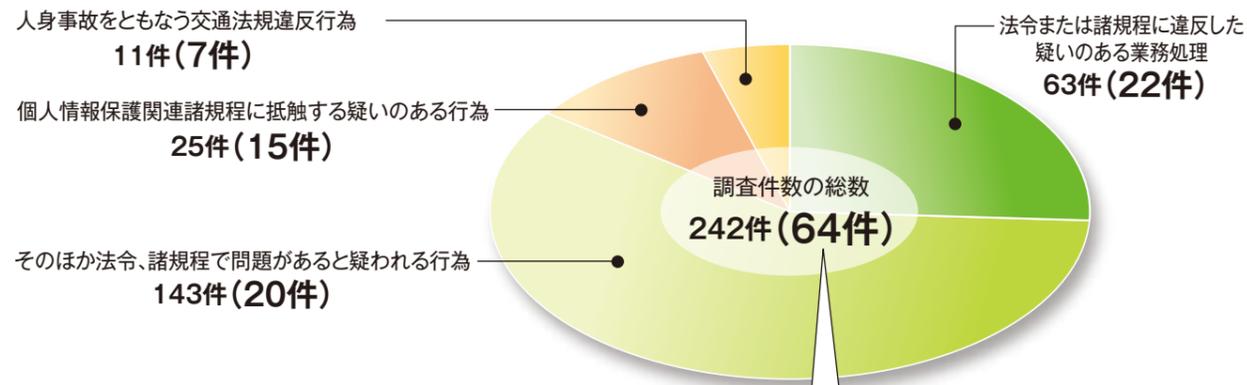
④コンプライアンス問題事案への具体的な対応

平成23年度に法令等違反通報制度による通報（【図表3-3】）、年金事務所などからの報告、事件・事故・事務処理誤りの報告などの中から、コンプライアンス問題事案の疑いがあるものとして調査した件数（【図表3-4】）は242件あり、問題があるものは是正や再発防止に取り組みました。このうち、23年度中に調査が終わり、コンプライアンス問題事案として取り扱ったものは64件あり、31件は制裁処分（このうち公表基準に該当し、公表した件数は21件）を行い、33件は文書による指導などを行いました。

【図表3-3】 法令等違反通報制度による通報件数（平成23年度）



【図表3-4】 コンプライアンス問題事案の疑いがあるものとして調査をした件数（平成23年度）



()内は、平成23年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数です。

[具体的な対応例]

- 平成23年4月、姫路年金事務所(兵庫県)職員の現金横領が判明しました。これを踏まえ、収納事務の取り扱いを見直し、再発防止に向けた全職員対象の研修や年金事務所に対する特別監査を行いました。
- 平成24年1月に奄美大島年金事務所(鹿児島県)で、3月に貝塚年金事務所(大阪府)で、現金の紛失が発生しました。これを受けて、全国の拠点の管理者に対する意識喚起の研修、本部による全年金事務所に対する事前予告なしの点検などを行いました。また、現金管理にかかわる事務の取扱いを見直し、再発防止を徹底しました。

2 内部監査の体制、実施状況とフォローアップ

理事会が定めた「内部統制システム構築の取り組み方針」に基づき、内部統制の適切性と有効性を検証・評価するとともに、継続的な改善を促すため、理事長に直属する独立組織として監査部を設置し、内部監査を実施しています。

1 内部監査の体制

監査部は、監査業務全体を統括する監査企画グループと本部などを対象として監査を行う本部監査グループに加え、年金事務所や事務センターを対象として監査を行う9つの監査グループで構成されています。

監査部の職員数は、平成24年8月1日時点で109人となっており、民間の内部監査業務の見聞も活かした内部監査を行っています。

2 平成23年度 内部監査の実施状況

機構の内部監査は、年金事務所や事務センターに対する監査と本部などに対する監査に区分されます。

また、監査目的に応じて、監査対象部署の全般的な内部統制の状況を把握し評価することを主な目的とする一般監査と、特定の事項について確認・評価する特別監査があります。

平成23年度は、姫路年金事務所(兵庫県)における保険料などの横領事件を受けて、同様の問題が発生していないことを確認するため、優先的に特別監査を実施しました。

(1)年金事務所と事務センターに対する内部監査

①特別監査の実施

平成23年4月に発覚した姫路年金事務所での保険料横領事件を受けて、5月から姫路年金事務所を除いた全国311か所の年金事務所に対して特別監査を開始し、11月に完了しました。

この特別監査の結果、同様の問題は発見されませんでした。しかし、収納の事務・管理にかかわる不備が多数確認されました。

監査部は、年金事務所に対して、個別に改善対応することを求めました。また、ブロック本部で開催される年金事務所長会議などを活用して、確認した不備内容などの情報提供を行いました。さらに、収納の事務・管理に関する業務の実施要領などにおいて、取り扱いがあいまいな部分などについては、本部の所管部署に見直すよう求めました。

② 一般監査の実施

一般監査は、79年金事務所と11事務センターに対して実施しました。これにより、平成21年度（機構設立）以降、全国の年金事務所の約半数である154年金事務所に対して一般監査を行ったことになりました。残りの年金事務所への一般監査は平成24年度中に完了する予定です。

発見された不備事項など(2,536件)に関しては、監査終了後に年金事務所などの管理者と意見交換し、問題点の確認と認識を共有しました。個々の問題点は約1か月後をめどに監査報告書をまとめ、各拠点に改善計画の策定と実施を求めました。必要な場合にはその業務を所管する本部の部署などに適宜フィードバックを行いました。各監査グループが改善状況を定期的にチェックすることによってフォローアップを行い、監査企画グループが全体の進捗よく状況を確認しています（不備事項2,536件のうち、是正済みの事項は2,417件、取り組みを継続している事項は119件）。

(2) 本部などに対する内部監査

下記①～⑦について、本部に対する監査を実施しました。あわせて平成22年度の監査で発見された問題点への対応状況についてもフォローアップを行いました。

結果として135件の指摘項目が確認されましたが、これらに関しては、意見交換や監査報告などにより監査対象部署にフィードバックし、必要な場合は関連部署へも情報提供し対応を求めました。

① 全国一括業務部門

支払部と障害年金業務部を対象に、受付から審査、認定、入力、決定までの処理状況を確認しました。

② システム部門

IT統制全般のうち、システムの開発・保守・運用等にかかわる主な規程などの整備状況を確認しました。

③ 労務管理業務

勤怠管理、採用・退職関係手続きなどの状況を確認しました。

④ 調達プロセス

本部と全ブロック本部が契約を締結した調達案件（外部委託案件を含む）の審査・承認手続の履行状況を確認しました。

⑤ 会計・決算プロセス

会計・決算処理とそれらに関する内部管理の状況を確認しました。

⑥ 情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プランの実施状況

平成22年度に完了する予定としていた取り組み策の実施状況を確認しました。

⑦ 業務の外部委託

2か所のコールセンターと6か所の記録突合センターを対象に、機構側の管理・監督状況や事業者側の法令等遵守とリスク管理の状況などを確認しました。

(3) 今後の取り組み方針

内部監査については、事務処理誤りや不正行為の未然防止を念頭に置き、内部監査の体制や監査実施手続きなどの強化を進めるとともに、監査担当職員のレベルアップに努め、効率的で効果的な内部監査の実施を目指します。

3 個人情報の保護に向けた取り組み

平成23年度計画

実績

職員に対して個人情報保護の重要性を周知徹底するとともに、効果的な研修やセルフチェックを実施する。

個人情報保護の重要性を職員に周知するため、全職員を対象とした個人情報保護研修を毎年実施するよう義務づけました。また、定期的に自己診断を実施しています。これとは別に、新規採用者へは速やかに個人情報保護の研修を行っています。

個人情報漏えい事案などの再発防止策として、平成22年10月に策定された「情報漏えい事案再発防止のためのアクション・プラン」に基づき、年金にかかわる個人情報を記載したファイルや入札公告前の仕様書など、機構外部に漏えいしてはならないファイルに対するアクセス制限などを設定するための「情報セキュリティ対策の手引き」を制定しました。また、必要に応じてこの手引きを改正し、全職員に情報セキュリティ対策の必要性などについて周知徹底を図りました。

平成22年度に策定した「個人情報保護管理推進3か年計画」（計画期間：平成23年度～25年度）に基づき、個人情報の保護管理やセキュリティ対策を順次実施する。

「個人情報保護管理推進3か年計画」に基づき、個人情報保護に関する自己点検の実施、郵便物の誤送付防止、研修、年金個人情報容易に保存または複写できる機器の持ち込み、入室等のルール化などについて工程表を策定し、順次取り組んでいます。

平成23年度の個人情報の漏えい件数は、平成22年度の244件から292件へ増えました。この大半が書類の誤送付などによるもの（218件）ですが、業務委託先が送付する書類の誤送付などが増えています。引き続き、複数人によるチェックの徹底や委託業者に対する指導の徹底などに努め、再発防止に取り組めます。

個人情報は大切に扱って
ください。



4 組織風土改革

お客様に信頼される組織運営を実現し、内部統制の仕組みを有効に機能させるためには、職員一人ひとりの意識改革を進め、運営方針にも掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい環境づくり、風通しの良い組織づくり」の実現が重要であると考えています。このため、組織風土改革の取り組みを継続的に進めてきました。

組織風土改革の実践

コミュニケーションの活性化などによる風通しの良い組織づくりを進めるため、平成22年9月、理事長直属の「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置しました。「できることから取り組んでいく」ことを方針に掲げ、具体的な「実践」に重きを置いた活動を進めています。「組織風土改革実践プロジェクトチーム」の提言に基づき、機構では平成23年を「組織風土改革元年」と位置づけ、以下の4つの柱を掲げ、取り組みを推進しています。

具体的な取り組み

1 コミュニケーションの活性化

機構の運営方針に掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい職場環境づくり、風通しの良い組織づくりを進める」という目標を踏まえて、コミュニケーションを最重要課題の一つと位置づけ、拠点間交流などを推進しています。

2 ほめる文化・感謝する風土の醸成

職員のモチベーションを高めることを目的に、身近な取り組みや行動をほめ、感謝する仕組みとして、「所属長表彰制度」や「サンキューカード」の実施と普及などに取り組んでいます。

3 人を育てる文化・風土の形成

「自ら考え、行動する」などを掲げた「求められる職員像」や「人材の育成に真摯に取り組む、部下の能力とやる気を引き出す」などを掲げた「求められる管理職像」にかなう人材を育成するため、各種の研修などに取り組んでいます。

4 組織力やチーム力の向上

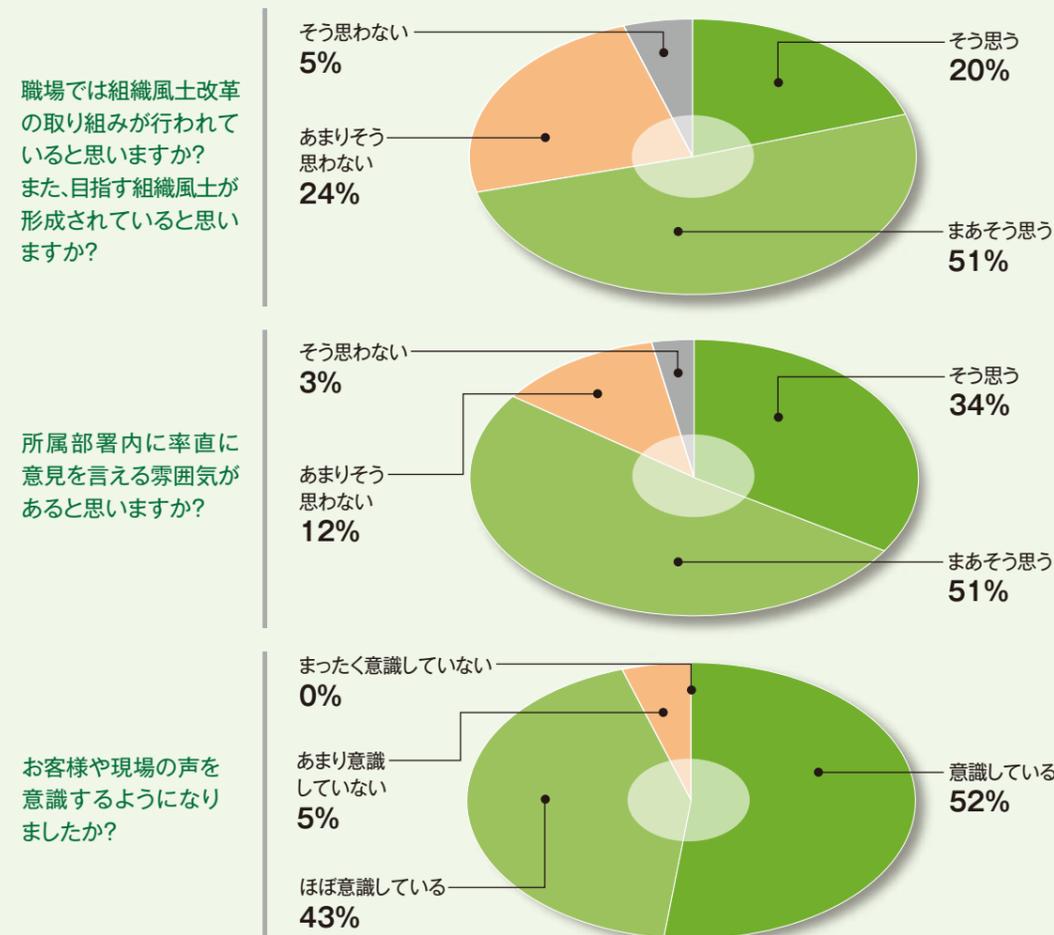
「業務は属人的に行わず、組織的に行う」「担当業務以外の業務にも関心を持ち、積極的にかかわっていく」という意識の醸成を目指し、効率的に仕事を進めるヒントやノウハウを共有するためのツール「仕事を円滑に進めるためのHow to シリーズ」の作成、普及などに取り組んでいます。

- 前ページに記載したように各種の取り組みを行い、平成23年10月には「活動実績報告書」を取りまとめました。
- 平成23年11月から「組織風土改革実践プロジェクトチーム」のメンバーを入れ替え、26名の新メンバーによる第2期の活動を開始しました。第2期の活動においては、「組織風土改革の理念・意義の浸透」と「これまでの具体的な取り組みの普及・浸透」に重点を置いた取り組みを進めています。
- ブロック本部ごとに若手職員などによるプロジェクトチームを設置し、人材育成やサービス改善などの提言をそれぞれ取りまとめました。

職員意識調査の結果

組織風土改革の取り組みの一環として、平成24年1月に、昨年に引き続いて職員意識調査を実施しました(回答率82.7%)。これは、「業務、組織に対する職員の意識を調査し、調査を通じ職員の意識啓発を図るとともに、業務に対するやる気ややりがいを引き出し、お客様サービスの向上につなげることを目的としたものです。調査結果は以下のとおりです。

【図表3-5】職員意識調査の結果(抜粋)



東日本大震災—復興に向けた取り組み

平成23年3月11日に発生した東日本大震災の後、日本年金機構(以下、機構といいます)は被災地域での業務や被災された被保険者・受給者の方への対応を進めました。その取り組みの概要を紹介します。

被災状況に配慮した特例措置への対応

- 厚生労働省の通知に基づいて、国民年金保険料の免除や厚生年金保険料の納付期限の延長を行いました。
- 「東日本大震災に対処するための特別の財政援助及び助成に関する法律」を受けて、厚生年金保険の標準報酬月額の設定や保険料免除などの特別措置に対応しました。
- 受給者への特例措置として、現況届、生計維持確認届、障害状態確認届の提出期限を平成23年7月まで延長し、老齢厚生年金や老齢基礎年金の65歳時の年金額決定のための届出書を省略しました。

被災者の利便性を図るための支援への対応

平成23年4月から9月までの期間、被災者専用フリーダイヤルを設置しました。また、被災者向けに出張相談所を開設し、労働行政との連携による合同出張相談、機構単独の出張相談を実施しました。



被災者専用フリーダイヤル

総呼数	15,991件
応答呼数	15,745件
応答率	98.5%

被災者向け出張相談

	機構単独の出張相談*	合同出張相談
実施回数	577回	239回
相談者数	17,267人	1,353人

*機構単独の出張相談は、平成23年4月～平成24年3月までの実績です。

被災地年金事務所などへの業務支援の実施

平成23年4月から10月まで、全国の年金事務所から被災地の事務所へ延べ約5,500人の支援職員を派遣。支援職員は交通環境が未整備の地域などへも出向き、書類のチェック、電話対応、年金相談などを担当し、組織一丸となって対応しました。

社会貢献活動

全国の年金事務所などに義援金募金箱を設置しました。平成23年3月16日から5月末までに、皆さまから1,036万円の義援金が寄せられました。この義援金を日本赤十字社を通じて被災地へ寄付しました。

平成23(2011)年度 取り組み実績のご報告

第4章 平成23(2011)年度 実績評価

第1章から第3章までは、日本年金機構の平成23年度における取り組み実績をご報告しました。第4章では、これら取り組み実績の総括として、厚生労働大臣による評価結果をご紹介するとともに、主な業務実績指標についての評価・分析、そして今後の改善に向けた取り組み方針についてご説明します。

1 厚生労働大臣の評価結果	105
2 主な業務実績指標(評価・分析、今後の取り組み方針)	107



1 厚生労働大臣の評価結果

日本年機構(以下、機構といいます)では、平成22年1月に厚生労働大臣が定めた中期目標の達成に向けて、中期計画および年度計画を定め、計画を推進しています。業務実績の評価は、機構法[※]に基づき、事業年度ごとに厚生労働大臣から評価を受けていることになっています。今年度の機構の業務実績の評価は、平成23年4月1日から平成24年3月31日までを期間とする平成23年度計画の達成状況についての評価となっています。

平成23年度分の厚生労働大臣による評価は、平成24年7月24日に機構の理事長あてに通知されました。その中で、内部統制システムについて、「一層の取り組みが必要である」と指摘されています。その理由に挙げられたのは、年金事務所で現金の横領や紛失が発生したことです。年度計画に掲げるリスク管理とコンプライアンス確保のための内部統制システムの実効性が確保されているとは言いがたく、これら事案の再発防止に向けた研修や年金事務所に対する特別監査などを徹底するとともに、リスク管理とコンプライアンス確保に向け一層の取り組みが必要であると評価されました。

また、個人情報の保護についても指摘されています。主に業務委託先の誤送付などによって、個人情報漏えいの件数が前年度より増加しており、委託先の業務監督を含めた個人情報の保護が適正に行われているとは言いがたいため、今後の再発防止策の徹底や個人情報の適正な保護・管理に向けた「一層の取り組みが必要である」と評価されました。

このように個別に課題を指摘されたうえで、全体を総括する視点で、右記(右ページ)のように評価されています。

評価の視点

機構は、社会保険庁がさまざまな問題を起こし、国民の不信を招いたという反省の上に立ち、

- 機構になって生まれ変わり、サービスが良くなったと国民から評価される組織になること
- 「国家プロジェクト」である年金記録問題への対応に全力を挙げること
- 国民目線に立った不断の改善を行い、その結果を積極的に公表し、透明性の高い業務運営に取り組むこと
- 厚生労働省と緊密な意思疎通を図り、共同して業務に取り組むこと
- 公的年金の制度設計に関して、業務運営を担う立場として、その改善点等について、厚生労働省に対し積極的に提案を行うこと

などが求められています。

厚生労働大臣の評価結果

『平成23年度は、機構が本格的な取組を行って、2年目に当たる年度であった。こうした中で、東日本大震災の発生後、早々に被災者専用フリーダイヤルの設置、被災者のための出張相談所の開設、労働局などと協力・連携したワンストップサービスを実施するとともに、全国の年金事務所等から職員を派遣して被災地域の年金事務所等に対する支援を行うなど、適切に対応した。』

このように、被災地域における確実な業務の遂行、被災された被保険者や事業主、受給者への適切な対応を最優先しながら、平成23年度の業務運営については、年金記録問題の解決に向けた取組の拡充や年金相談の平均待ち時間の短縮、お客様の声を踏まえたサービス改善の取組など、計画的に進め、概ね適切に行われた。

また、機構の基幹業務とも言うべき、適用、徴収、給付についても、多くの評価項目について、年度目標を達成するなど、これまで以上の成果が見られるものもある。しかしながら、国民年金保険料の現年度納付率については、目標とした平成21年度と同程度の水準を確保できず、納付率の向上に向けたなお一層の取組が必要である。

また、国民の皆様からの信頼回復を目的として設立された機構において、現金の横領や紛失、個人情報の漏えいなど、コンプライアンスの確保や個人情報の保護といった組織の根幹にかかわる面での問題事案が発生したことは、極めて遺憾である。今後の業務運営においては、様々な内部統制の仕組みを整備するだけでなく、職員の意識改革や組織風土改革にしっかりと取り組み、実効性を確保するよう、全力で取り組まれない。

なお、年度計画に沿った個別項目に関する具体的な評価については、別添[※]のとおりである。

本部、現場の役職員は、本評価結果を十分に受け止めるとともに、平成24年度の年度計画を改めて確認し、業務の推進を図られたい。』

(評価結果の全文は、機構ホームページに掲載しています)

※ 機構法:正式名称は日本年金機構法。特殊法人日本年金機構の業務と運営に関して定めた法律。日本年金機構はこの法律に則って、厚生労働大臣の監督下で、理事長を長として運営を行います。

※ 別添:次ページ以降、P107~P110に掲載しています。

2 主な業務実績指標(評価・分析、今後の取り組み方針)

平成22年1月の機構発足以降、さまざまな取り組みを進め、一定の成果を挙げつつあると考えていますが、組織目標の実現に向けては、なお一層の努力が必要であると考えています。

以下、平成23年度(平成23年4月～平成24年3月)の個々の取り組みについて、主な業務実績指標を取り上げ、その評価・分析、今後の改善に向けた取り組み方針について、ご説明します。

厚生労働大臣による個別評価の評語

S:平成23年度計画を大幅に上回っている。

A:平成23年度計画を上回っている。

B:平成23年度計画をおおむね達成している。

C:平成23年度計画をやや下回っている。

D:平成23年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

主な業務実績指標(評価・分析、今後の取り組み方針)

項目	業務実績指標		厚生労働大臣による個別評価 (平成22年度→平成23年度)	実績と評価・分析 今後の取り組み
	平成23年度	平成22年度		
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率	58.6%	59.3%	<p>【実績と評価・分析】 《平成23年度予算執行額*4:約209.9億円(適用関係含む)》</p> <p>現年度納付率については、平成23年度は58.6%と、平成21年度と同水準(60.0%)を確保できませんでしたが、81か所の年金事務所前で前年度実績を上回ることができました。最終納付率(平成21年度分保険料)は、現年度納付率からの伸び幅が5.3ポイントとなり、目標(4~5ポイント)を達成しました。</p> <p>現年度納付率低下の要因としては、●第3号不整合記録に関する種別変更の影響、●いわゆる優良納付者の減少、●市場化テスト事業における現年度保険料の実績の低迷などが考えられます。また構造的な背景としては、第1号被保険者に占める非正規労働者の割合が増えたことなどが考えられます。</p> <p>【今後の取り組み】</p> <p>納付率向上に向けては、引き続きもう一段の取り組みの強化が必要と考えており、●平成24年度から未納者の属性に応じた新たな目標設定による加入促進・収納対策の強化、●市場化テスト受託事業者との一層の連携強化、●口座振替制度およびクレジットカード納付の利用促進、●国民年金制度に関する啓発活動の促進などに取り組みます。また、厚生労働省と連携してさらなる収納対策の検討を行います。</p>
	国民年金保険料 最終納付率	平成21年度分保険料 65.3% (+5.3ポイント)*1	平成20年度分保険料 66.8% (+4.8ポイント)*1	
厚生年金保険適用	加入対策を講じた結果、 加入した事業所数	6,685事業所	4,808事業所	<p>【実績と評価・分析】 《平成23年度予算執行額:約85.5億円》</p> <p>未加入事業所に対する重点的な加入指導、立入検査、事業所調査などを推進した結果、加入に至った事業所数は6,685事業所と、前年度の4,808事業所、平成21年度の2,567事業所を上回ることができました。事業所調査についても437,325事業所と、前年度の157,477事業所、平成21年度の47,402事業所を大幅に上回ることができました。</p> <p>【今後の取り組み】</p> <p>未加入事業所数は、雇用保険データとの全件突き合わせを実施した結果、増加しています。さらに、平成24年度末には法務省から法人登記簿情報の提供を受けるため、未加入事業所の実態把握が進み、その数が増えることが見込まれます。平成24年度行動計画に基づいて、その解消に向けた取り組みの一層の強化に努めていきます。</p>
	未加入事業所数*2	246,165事業所	107,935事業所	
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 口座振替実施率	82.7%	81.6%	<p>【実績と評価・分析】 《平成23年度予算執行額:約32.8億円》</p> <p>保険料の口座振替率については、新規加入事業所へ積極的にお勧めしたこともあり、前年度実績を上回り目標を達成しました。また、保険料収納率は東日本大震災によって保険料納付が困難となった事業所が増加したものの、滞納処分を確実に進めたことなどにより、98.0%となり、前年度の97.8%を上回ることができました。</p> <p>【今後の取り組み】</p> <p>平成24年度においては、収納対策のさらなる強化とともに、年金事務所ごとに、さらなる収納率の向上に向けて効果的・効率的に取り組めます。</p>
	厚生年金保険 保険料収納率	98.0%	97.8%	
年金給付	サービススタンダード*3	老齢厚生:97.5% 障害厚生:45.2%	老齢厚生:89.5% 障害厚生:7.7%	<p>【実績と評価・分析】 《平成23年度予算執行額:約75.2億円》</p> <p>機構設立前後に発生した滞留案件の解消に努め、サービススタンダードの達成状況を改善するための対策を推進しました。その結果、すべてのサービススタンダードで改善が図られ、前年度の実績を上回る達成率となりました。</p> <p>また、事務処理誤り全体の約4割が年金給付関連であることから、再発防止に向けたマニュアル改訂や職員への周知徹底を進め、事務処理誤りが多い事例にはチェックシートを活用して審査誤りを防止するなど、年金支給の誤りを防止する取り組みを強化する必要があります。</p> <p>【今後の取り組み】</p> <p>サービススタンダードの達成率90%以上を目指して、増員した本部の審査体制を維持します。また、本部への書類の送付に日数を要している事務センターなどは改善を進め、地方組織の担当者へはブロック本部で開催する研修などを通じてスキルを向上させることによって、目標達成へ一層努力していきます。</p>

*1 現年度納付率からの伸び幅です。

*2 機構が未加入の疑いがある事業所として把握している事業所数です。

*3 サービススタンダード:迅速かつ正確な年金給付の実施のため、年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書がお客様に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定しています。

*4 予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。

主な業務実績指標(評価・分析、今後の取り組み方針)

項目	業務実績指標		厚生労働大臣 による個別評価 (平成22年度→平成23年度)	実績と評価・分析 今後の取り組み	
	平成23年度	平成22年度			
年金相談、お客様サービス	年金相談の待ち時間	<p>●1か月の平均待ち時間が1時間以上の年金事務所数 平成23年度 月平均 1か所</p> <p>●1か月の平均待ち時間が30分以上1時間未満の年金事務所数 平成23年度 月平均 27か所</p>	<p>●1か月の平均待ち時間が1時間以上の年金事務所数 平成22年度 月平均 4か所</p> <p>●1か月の平均待ち時間が30分以上1時間未満の年金事務所数 平成22年度 月平均 43か所</p>	A→A	<p>《平成23年度予算執行額:約351.8億円》</p> <p>●ねんきん相談の待ち時間 【実績と評価・分析】 年金事務所の待ち時間については、昨年度と比較して相談件数が増加しているにもかかわらず、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は月平均1か所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均27か所となっており、それぞれ昨年度の4か所、43か所に比べ改善を図ることができました。 【今後の取り組み】 引き続き、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、待ち時間短縮に取り組んでいきます。</p> <p>●ねんきんダイヤル応答率 【実績と評価・分析】 コールセンターの応答率は、平成22年度の57.1%から平成23年度は60.1%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保するという目標を達成しました。 【今後の取り組み】 繁忙時期のオペレーター席数の増席をはじめ、各種通知書の見直しと混雑期の分散送付、ナビダイヤルガイダンスの機動的運用による入電数の抑制・分散化などにより、応答率の向上に努めます。また、オペレーターに対する研修内容の充実などにより、相談品質の一層の向上を図っていきます。中期計画の最終年度(平成25年度)の目標応答率70%以上を目指します。</p> <p>●お客様サービス向上の取り組み 【実績と評価・分析】 サービス向上に向け、直接お客様からご意見をお聴きするさまざまな取り組み(お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査、窓口覆面調査、ご意見箱、年金事務所お客様モニター会議など)を実施しました。また接遇面では、お客様や現場の意見を反映させた「マナースタンダード実践テキスト」をリニューアルするとともに、接遇研修を恒常的かつ継続的に実施しました。 【今後の取り組み】 お客様満足度アンケートの調査等に基づき、引き続き相談やサービスの改善に努めるとともに、機構の基本理念(P113、資料編1「基本理念と運営方針」をご参照ください)を達成するため、一層のサービス向上を目指し、努力していきます。</p>
	ねんきんダイヤル(一般) 応答率	60.1%	57.1%		
年金記録問題	未統合記録の 説明状況	<p>統合済みの記録 1,631万件 (平成24年3月時点)</p> <p>今後、さらに 説明を進める記録 964万件 (平成24年3月時点)</p>	<p>1,563万件 (平成23年3月時点)</p> <p>976万件 (平成23年3月時点)</p>	A→A	<p>《平成23年度予算執行額:約768.0億円》</p> <p>【実績と評価・分析】 年金記録問題への対応については、「ねんきん特別便」、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)、「ねんきん定期便」などの回答処理を着実に進めたことにより、平成23年度における記録問題工程表の目標を達成しました。また、加入期間が10年未満の未統合記録をお持ちの可能性がある方へ黄色便を送付する準備を新たに言い、未統合記録の説明・統合に向けた対応を進めました。 紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせについては、平成23年度は受託事業者段階で、当初約2,340万人の突き合わせを実施する計画でしたが、これを上回る約2,500万人(約107%)の審査を終了しました。 「ねんきんネット」による情報提供を促進するため、生活設計に応じた年金見込額が試算できる機能などを追加しました。また、「ねんきん定期便」に「アクセスキー」を同封するなどの取り組みを実施したことにより、ユーザID発行数は平成23年度末で約78万件、記録照会件数は約144万件まで増加しました。 【今後の取り組み】 平成24年度以降は、平成24年3月に改定した記録問題工程表の目標・スケジュールに基づき、年金記録問題解決に向けた取り組みを着実に進めます。</p>
	記録回復後の年金を受給できるまでの期間*	<p>2.4か月 (平成24年3月)</p> <p>内訳 ●年金事務所での再裁定の申し出受付から機構本部への送付期間 0.3か月 ●再裁定平均処理期間 2.1か月</p>	<p>2.5か月 (平成23年3月)</p> <p>内訳 ●年金事務所での再裁定の申し出受付から機構本部への送付期間 0.3か月 ●再裁定平均処理期間 2.2か月</p>		
内部統制システムの構築	指標はなし		C→C	<p>【実績と評価・分析】 役職員の意識改革のための各種研修、コンプライアンス意識調査、リスクアセスメント調査などを行いましたが、年金事務所における現金紛失事案をはじめ、情報管理やコンプライアンスの観点から問題のある事案や事務処理誤りが発生しており、全役職員にリスク管理意識やコンプライアンス意識が十分に浸透・定着したとは言いがたい状況です。 【今後の取り組み】 組織風土改革の理念に基づき、風通しの良い組織づくりを推進しながら、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革に取り組み、リスク管理意識やコンプライアンス意識を組織内に十分に浸透・定着させていきます。</p>	

* 年金事務所での再裁定の申し出受付から機構本部への送付期間と再裁定処理期間を合算した期間。

ねんきん揭示板

日本年金機構から皆さまへのお知らせ

保険料を納めることが経済的に難しい方へ

日本に住む20歳から60歳未満の方は、国民年金に加入することが法律で義務づけられています。しかし、所得が少ないなどの理由で、保険料を納めることが難しい場合には、**保険料が免除※1または猶予※2される制度**が利用できます。**所得や年齢に応じて、さまざまな制度があります**ので、該当する制度を確認し、ご利用ください。

※「免除」「猶予」いずれの場合も、10年以内に不足額を追加して納付することができます。
(3年度目以降は加算額が上乘せされます)

■保険料納付免除制度

本人・世帯主・配偶者の前年所得(1月から6月までに申請される場合は前々年所得)が一定額以下の場合、申請後に承認されると保険料の納付が免除になります。

●対象となる所得の基準

- 全額免除 …(扶養親族などの数+1) × 35万円 + 22万円
- 3/4免除 … 78万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料控除額等
- 半額免除 … 118万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料控除額等
- 1/4免除 … 158万円 + 扶養親族等控除額 + 社会保険料控除額等

免除・猶予期間も、年金の受給資格期間として計算されるんですって。ぜひ申請しましょう!



■若年者納付猶予制度 30歳未満の方限定

20歳以上30歳未満の方で、**本人・配偶者**の前年所得(1月から6月までに申請される場合は前々年所得)が一定額以下の場合、申請後に承認されると保険料の納付が猶予されます。

※平成27年6月までの時限措置です。

●対象となる所得の基準 所得額が以下の計算式で計算した金額の範囲内であることが条件となります。

(扶養親族などの数+1) × 35万円 + 22万円 + 社会保険料控除額等

■学生納付特例制度 学生の方限定

大学(大学院)、短大、高等学校、高等専門学校、専修学校、各種学校(学校教育法で規定されている修業年限が1年以上の課程)に在学する学生などで、**本人**の前年所得(1月から3月までに申請される場合は前々年所得)が一定額以下の場合、申請後に承認されると保険料の納付が猶予されます。

※一部の海外大学の日本分校も対象となります。

●対象となる所得の基準 所得額が以下の計算式で計算した金額の範囲内であることが条件となります。

118万円 + 扶養親族などの数 × 38万円 + 社会保険料控除額等

※1 免除された期間は、年金支給額を計算する際に、全額納付した場合と比較して、免除された割合に応じて減額されます。(例えば、全額免除の場合は1/2、半額免除の場合は1/4が減額されます)

※2 受給資格に必要な期間としてカウントされますが、猶予された期間は、年金額に反映されません。

資料編

1 日本年金機構の紹介

- 1 基本理念と運営方針 …… 113
- 2 日本年金機構の業務 …… 114
- 3 組織ガバナンス体制 …… 115
- 4 組織の体制 …… 117
- 5 役員等の紹介 …… 119

2 日本年金機構 平成23(2011)年度トピックス …… 121

3 平成23(2011)年度 財務関連データ

- 1 運営経費 …… 125
- 2 財務の状況 …… 126
- 3 予算・決算の概要 …… 127
- 4 年金財政の状況 …… 128
- 5 役員の報酬および職員の給与 …… 129

4 平成23(2011)年度 業務関連データ

- 1 被保険者および事業所の加入状況 …… 130
- 2 保険料の収納状況 …… 130
- 3 年金の受給および支払いの状況 …… 131
- 4 年金相談の状況 …… 131

5 お問い合わせ先

- 1 お電話でのお問い合わせ …… 132
- 2 インターネットのご利用 …… 133
- 3 年金事務所などでの相談・お手続き …… 134

1 基本理念と運営方針

平成22(2010)年1月1日、社会保険庁の廃止にともない、公的年金業務の運営を行う新たな公法人として設立されたのが、日本年金機構(以下、機構といいます)です。

業務の適正な運営、そして国民の皆さまの信頼の確保を目指して、基本理念、運営方針を掲げています。

基本理念

機構の基本理念は、日本年金機構法第2条に、以下のように定められています。

機構は、その業務運営に当たり、政府管掌年金が国民の共同連帯の理念に基づき国民の信頼を基礎として常に安定的に実施されるべきものであることにかんがみ、政府管掌年金事業に対する国民の意見を反映しつつ、提供するサービスの質の向上を図るとともに、業務運営の効率化並びに業務運営における公正性および透明性の確保に努めなければならない。



運営方針

上記の基本理念に基づいて以下の運営方針を掲げ、組織および業務の運営に取り組んでいます。

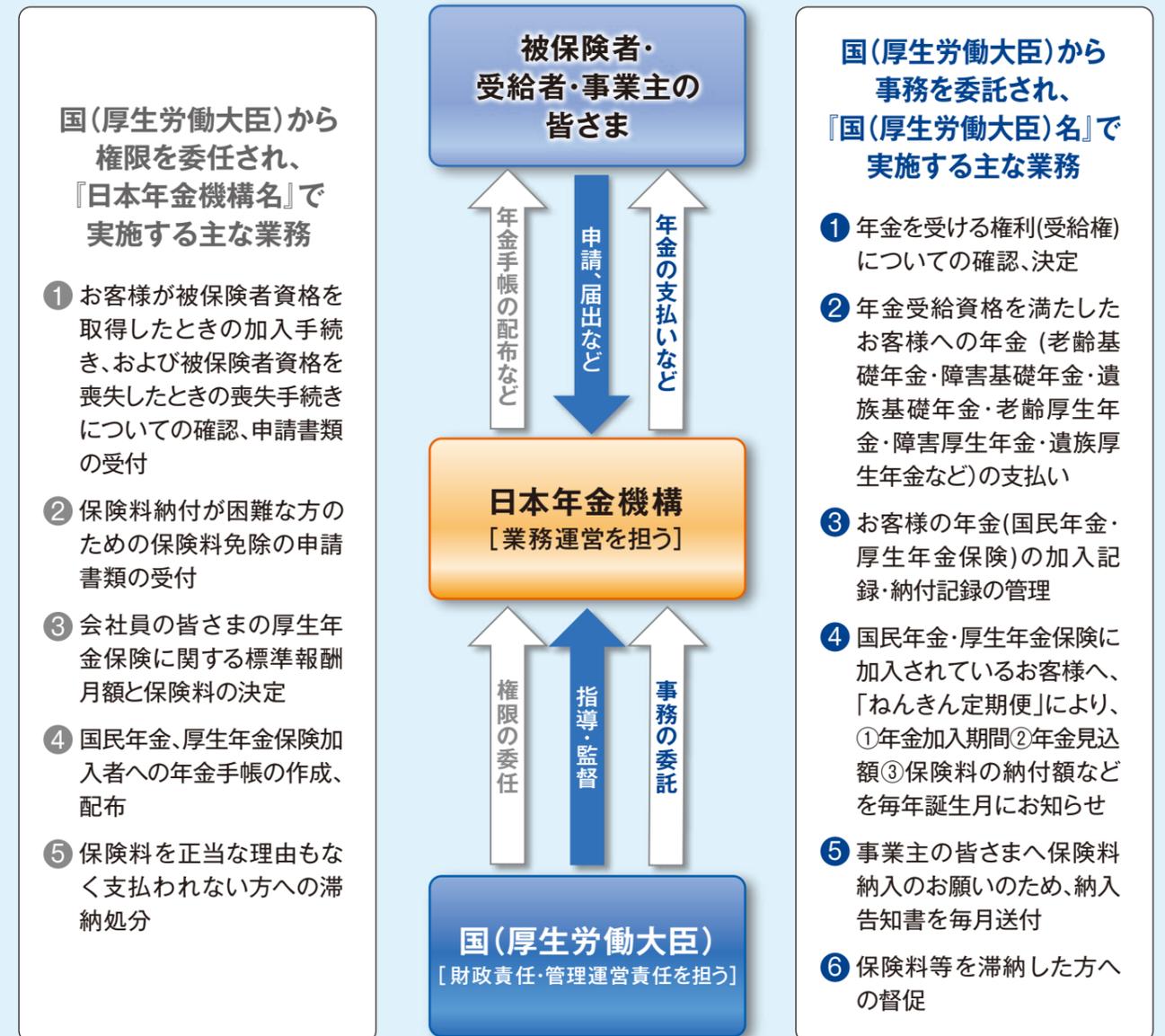
- ①お客様の立場に立った親切・迅速・正確で効率的なサービスを提供します。
- ②お客様のご意見を業務運営に反映していくとともに、業務の成果などについて、わかりやすい情報公開の取り組みを進めます。
- ③官民人材融合による能力・実績本位の新たな人事方針を確立し、組織風土を変えます。
- ④コンプライアンス※の徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスを確立します。

※コンプライアンス:compliance(英語)。「法令遵守」と訳されます。企業や組織が経営・活動を行ううえで、法令や各種規則などのルール、さらに社会的規範などを守ることを意味します。

2 日本年金機構の業務

機構は、国(厚生労働大臣)※の監督のもと、年金に関するさまざまな業務を行っています。

その内容は多岐にわたりますが、大きく「国から権限を委任された業務」、「国から事務を委託された業務」の2つに大別されます。



(注)一部は、厚生労働大臣から委任を受けた厚生労働省の職員の名で実施

※国(厚生労働大臣)は、財政責任・管理運営責任や、機構への指導・監督権限を有しています。

3 組織ガバナンス体制

機構が、国民の皆さまから信頼される適正な業務をしているかどうかを監視するために、以下のガバナンス体制を構築しました。

組織ガバナンス体制図



1 理事会

最高意思決定機関として、機構の組織および業務運営上の重要事項を審議、決定

理事長、副理事長および理事11名(うち非常勤理事4名)で構成され、毎月1回定期的に開催しています。

2 運営会議

重要事項に関する情報共有と理事長の意思決定を補完

理事長、副理事長および常勤理事で構成され、毎週1回定期的に開催しています。機構の組織および業務運営上の重要事項に関する情報共有や理事長の意思決定を補完する役割を果たしています。

このほか、理事長の諮問機関としてコンプライアンス委員会、サービス・業務改善委員会などの専門委員会を設置し、組織および業務運営上の専門的事項を組織横断的に審議し、各種の取り組みを推進しています。

3 監事

機構の財務の状況および業務の状況を監査

厚生労働大臣から任命された監事2名を置き、機構の財務の状況および業務の状況を監査しています。また監事は、理事会、運営会議および各種委員会に出席しています。

4 運営評議会

お客様視点で機構の意思決定をサポート

理事長に対し、業務のあり方についてお客様の視点に立った意見を述べ、機構の意思決定をサポートするため、日本年金機構運営評議会をおよそ3か月に1回程度開催しています。運営評議会は、事業主、被保険者および年金受給者の方などのご意見を、機構の業務運営に反映させることを目的とする理事長の諮問機関として、右記の11名の委員から構成されています。

■運営評議会委員(平成24年8月1日時点)

(50音順・敬称略)

一般社団法人あい権利擁護支援ネット 代表理事	池田 恵利子
生活経済ジャーナリスト	和泉 昭子
山形市長	市川 昭男
東京大学大学院 法学政治学研究科 教授	岩村 正彦
全国社会保険労務士会連合会 最高顧問	大槻 哲也
早稲田大学 法学学術院 教授	菊池 馨実
日本労働組合総連合会 総合政策局長	花井 圭子
千葉県年金受給者協会 顧問	福田 一彦
(株)TBSテレビ 報道局 スペシャルリスト部長	牧嶋 博子
(株)朝陽会 代表取締役社長	山本 萬造
(株)日通総合研究所 代表取締役社長	横山 敬一郎

運営評議会の議事の概要や資料は、機構ホームページで公表しており、どなたでもご覧になれます。

5 年金記録回復委員会

年金記録問題への対応について国民の視点から検討し、厚生労働大臣および理事長に助言をするために、厚生労働省に設置されています。

外部からの評価・監視機関

6 総務省 年金業務監視委員会

行政評価・監視の観点から、機構の業務の実施状況、およびそれを監督する厚生労働省の年金業務の実施状況に対する評価・監視などについての重要事項を調査審議するため、総務省に「年金業務監視委員会」が設置されています。

7 社会保障審議会 日本年金機構評価部会

厚生労働大臣は、中期目標の指示や機構の業務の実績評価、業務改善命令を行う際に、社会保障審議会に諮問することとされています。このため、社会保障審議会の下に、機構の業務運営に関する専門的な審議を行う「日本年金機構評価部会」が設けられています。

8 会計監査人

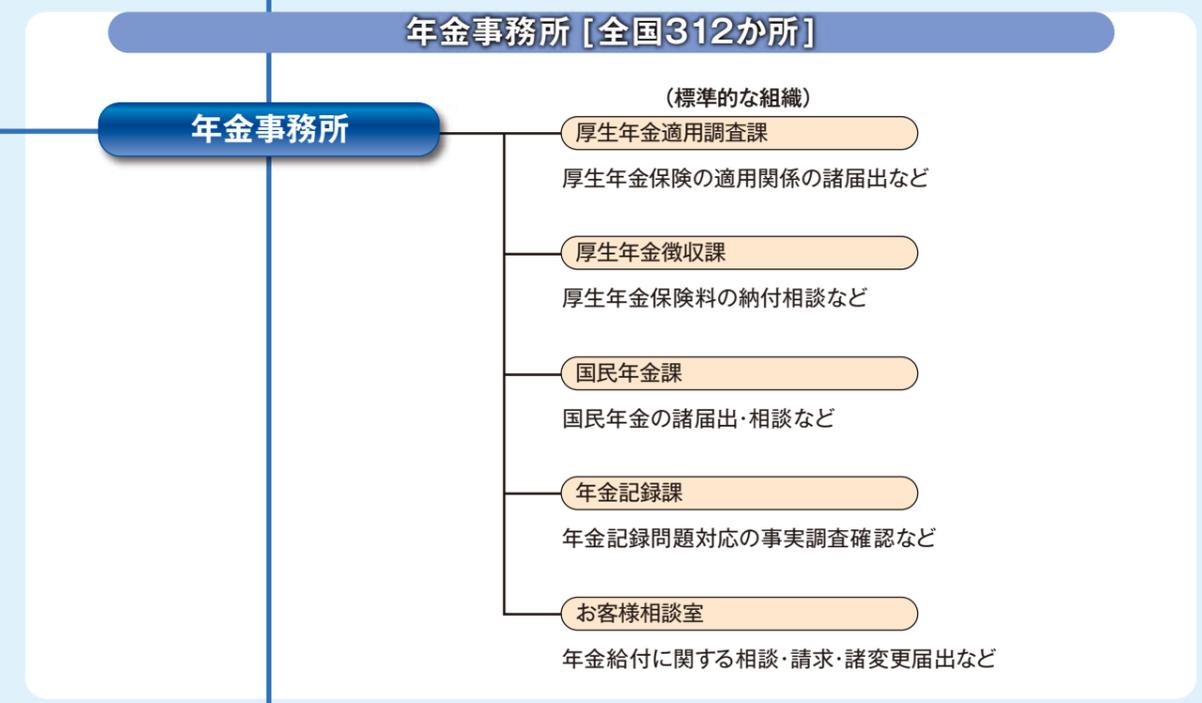
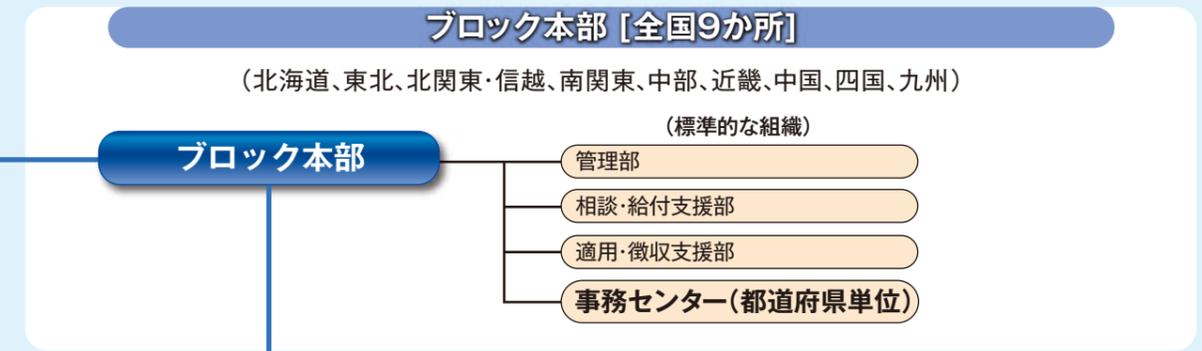
財務諸表などについて、厚生労働大臣が選任した「会計監査人」の監査を受けることが義務づけられています。

4 組織の体制

(平成24年8月1日時点)

確実、迅速なサービスを提供するために、それぞれの部門が連携しながら業務を進めています。

機構の組織図



職員数:正規・准職員 約12,000人
 ※ほかに年金記録問題対応のため、准職員約3,700人が特別に配置されています。また有期雇用で、特定の業務に従事する特定業務契約職員および補助的な業務に従事するアシスタント契約職員を配置しています。

5 役員等の紹介

(平成24年8月1日時点)

理事長をはじめ、4人の民間出身者を常勤の執行役員として起用しています。

役職 / 名前	主な経歴
 理事長 紀陸 孝 きりく たかし	社団法人日本経済団体連合会 専務理事 東京経営者協会 専務理事
 副理事長 (統括管理部門担当) 薄井 康紀 うすい やすのり	厚生労働省 政策統括官(社会保障担当) 社会保険庁 総務部長 (日本年金機構 設立準備事務局長) (役員出向)
 理事 人事・会計部門担当 坂巻 謙一 さかまき けんいち	株式会社千葉銀行 審査二部部长 ちばぎんアカウンティングサービス株式会社 常務取締役
 理事 事業企画部門担当 矢崎 剛 やさき つよし	厚生労働省 大臣官房会計課長 社会保険庁 東京社会保険事務局長 (役員出向)
 理事 事業管理部門担当 松田 将 まつだ すずむ	厚生労働省 医薬食品局食品安全部企画情報課長 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 審議役 日本年金機構 審議役 (役員出向)
 理事 システム部門担当 喜入 博 きいれ ひろし	日本ユニシス株式会社 監査室長 KPMGビジネスアシュアランス株式会社 顧問 金融庁 CIO補佐官 総務省 行政管理局 技術顧問
 理事 全国一括業務部門担当 中野 寛 なかの ひろし	社会保険庁 総務部総務課長 社会保険庁 社会保険業務センター所長 (役員出向)
 理事 南関東ブロック 本部担当 十菱 龍 じゅうびし りゅう	年金積立金管理運用独立行政法人 理事 厚生労働省 東北厚生局長 (役員出向)

役職 / 名前	主な経歴
 理事 近畿ブロック本部担当 藤田 厚 ふじた あつし	株式会社日立製作所 産業機器営業本部 販売企画部長 日本コロムビア株式会社 理事 情報システム営業本部長 松田産業株式会社(現:松田・南信株式会社)常務取締役
 理事 (非常勤) 青山 周 あおやま まこと	弁護士 青山法律事務所(現職)
 理事 (非常勤) 磯村 元史 いそむら もとし	東洋信託銀行株式会社 代表取締役副社長 洋伸不動産株式会社 代表取締役社長 函館大学 客員教授(現職) 年金記録回復委員会 委員長(現職) 日本年金機構 設立委員(委員長代理)
 理事 (非常勤) 加藤 丈夫 かとう たけお	富士電機株式会社 取締役会長 厚生年金基金連合会(現企業年金連合会) 理事長
 理事 (非常勤) 三木 雄信 みき たけのぶ	ソフトバンク株式会社 社長室長 ジャパン・フラッグシップ・プロジェクト株式会社 代表取締役社長(現職) 年金記録回復委員会 委員(現職)
 監事 澤本 和男 さわもと かずお	三菱電機株式会社 常務執行役 (法務、知的財産、内部監査担当) 同社 取締役(監査委員会 委員長)
 監事 (非常勤) 水嶋 利夫 みずしま としお	公認会計士(現職) 新日本有限責任監査法人 理事長 常陽銀行 社外監査役(現職) 株式会社三菱ケミカルホールディングス 社外監査役(現職)
 顧問 奥田 碩 おくだ ひろし	トヨタ自動車株式会社 取締役会長 国際協力銀行総裁(現職) 日本年金機構 設立委員(委員長)

※本文などでは、日本年金機構を「機構」と略して表示しています。

平成23(2011)年

4月

●4.4 東日本大震災の被災地で出張相談を開始

東日本大震災の被災者の方を対象とした年金相談を実施するため、避難所などでの出張相談を開始しました。また、震災によって発生した業務に対応するため、全国各地から、被災地域の年金事務所などに職員を派遣し、業務支援を実施しました(平成23年10月まで派遣)。



臨時会場「気仙沼駅前コミュニティセンター」での出張相談の様子

●4.11 「被災者専用フリーダイヤル」開設

被災者支援のため、年金に関するご相談、お問い合わせに対応する「被災者専用フリーダイヤル」を開設しました(平成23年9月30日まで受付)。



「被災者専用フリーダイヤル」のコールセンター

●4.15 姫路年金事務所職員による滞納保険料などの横領を公表

姫路年金事務所職員が、事業所から領収した滞納保険料などの現金を横領していたことが判明しました。このことを踏まえ、収納事務の取り扱いを見直すとともに、全職員に研修を実施し、再発防止を徹底しました。

5月

●5.2 東日本大震災に対処する特例措置施行

「東日本大震災に対処するための特別の財政援助及び助成に関する法律」が公布・施行され、被災者の方々のためのさまざまな特例措置が講じられました。



震災後の被災地の様子

●5.31 被災地義援金募金を終了

3月16日より、全国の年金事務所などに募金箱を設置し、実施していた被災地支援の義援金募金活動を終了。総額1,036万円の義援金を、日本赤十字社を通じて寄付しました。



全国の年金事務所などに設置した募金箱

6月

●6.14 東日本大震災以降の年金関連情報を公表

東日本大震災に対処するための年金に関する特例措置などの情報をまとめて公表しました。



プレスリリース(抜粋)

●6.27 ツイッターの利用開始を発表

お客様への情報発信の迅速化を目的に、機構のTwitter(ツイッター)の開始を発表しました。平成23年7月1日より、日本年金機構公式アカウント「@Nenkin_Kikou」を運用しています。



日本年金機構のツイッタープロフィールページ

●6.30 平成22事業年度業務実績報告書を厚生労働大臣に提出

7月

●7.8 住基ネットを活用した受給者の方の届出省略を開始

国民年金法等の一部改正により、住基ネット(住民基本台帳ネットワーク)を活用することで、年金受給権者の方は住所変更などの年金事務所への届出が原則不要となりました。

●7.8 お客様満足度の調査結果を公表

お客様へのサービス向上を目的に、平成22年度に実施した「お客様満足度アンケート」および「外部調査機関による窓口等調査」の結果を公表しました。



結果報告書の表紙

●7.25 常設型出張相談所を開設

お客様との対面による年金相談に対応する常設型出張相談所として、川越と八王子の2か所の相談所を開設しました。その後、順次開設し、平成24年3月末時点で10か所となっています。



常設型出張相談所(街角の年金相談センター)

●7.28 平成22事業年度業務実績に対する厚生労働大臣の評価結果を公表

8月

●8.4 「年金確保支援法」成立

高齢期における無年金や低年金を防止し、その後の受給につなげることを目的とする、国民年金法等の一部を改正する法律「年金確保支援法」が成立しました。これにより、徴収時効を経過した国民年金保険料の未納期間のうち、過去10年間分の保険料をさかのぼって納められる措置(後納制度)がとられることになりました。なお、過去10年間分をさかのぼって納められるのは、平成24年10月から平成27年9月までの3年間に限ります。



「年金確保支援法」についてのお知らせ

●8.8 「ブロック若手プロジェクトチーム」の活動を総括

平成22年10月以降取り組んできた「ブロック本部単位での若手職員などによるプロジェクトチーム(ブロック若手プロジェクトチーム)」の活動を総括し、今後の取り組み方針を整理しました。各ブロックの若手職員などが、機構の課題を主体的に考えるきっかけとなり、また機構内の連携強化にもつながった大変有意義な活動となりました。



プレゼンテーションの1シーン

9月

●9.1 年金相談窓口の待ち時間表示サービスを開始

都市部の年金事務所においてインターネットを利用して、年金相談窓口の待ち時間などの情報を、パソコンや携帯電話からリアルタイムで確認できるサービスを開始しました。

相談窓口	31	4	2	20
年金相談・相談	31	4	2	20
各種受給手続	209	6	9	25
国民年金加入者	406	7	0	0

パソコンで確認できる待ち時間



待ち時間表示システム(年金事務所内)

●9.1~30 9月は「身近な業務改善月間」

機構では、毎年9月を「身近な業務改善月間」と定め、各職場で、職員自らが実現可能な業務改善を考えて実施しています(平成22年度までは毎年11月に実施)。各職場の取り組み状況や成果については全職員で共有し、機構全体での業務改善につなげています。



職場単位で「身近な業務改善」について意見を出し合う職員

平成23(2011)年

10月

●10.5

日本年金機構「**アニュアルレポート2010**」を発行



「アニュアルレポート2010」の表紙

●10.6

日本年金機構 **運営評議会**※からの提言を受ける

第7回日本年金機構運営評議会において取りまとめられた「**公的年金制度及び公的年金業務への理解と協力を求める取組の強化について**」の提言を受けました。

●10.13

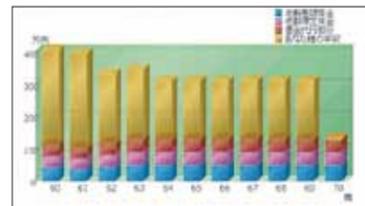
組織風土改革実践プロジェクトチーム活動実績報告書が完成

平成22年9月、機構に設置された「組織風土改革実践プロジェクトチーム」の約1年にわたる検討の成果や活動実績を、活動実績報告書として取りまとめました。翌11月には、新メンバーによる第2期プロジェクトチームの活動を開始しています。

●10.31

インターネットサービス「**ねんきんネット**」の内容を拡充

普及が進む「ねんきんネット」のさらなるサービス向上のため、「年金見込額試算」などの新機能を追加しました。



60~70歳までの年金見込額の試算の例

11月

●11.1~30

11月は「**ねんきん月間**」

厚生労働省と機構は、毎年11月を「ねんきん月間」と定めています。平成23年度も国民の皆さまに公的年金制度への理解を深めていただくための普及・啓発活動を行いました。機構では、お客様から年金制度との関わりについての「エッセイ」を募集し、また、全国各地のさまざまな場所で年金出張相談を実施しました。

●11.1

エッセイ「**わたしと年金**」の審査結果発表

年金についてのエッセイ「わたしと年金」を国民の皆さまから広く募集し、その審査結果と優秀作品の全文をホームページで発表しました。



「わたしと年金」作品募集ポスター



●11.29

「**ねんきん定期便**」「**ねんきんネット**」「**年金通帳**」などに関する検討会の取りまとめを公表

厚生労働省は、平成24年8月より審議を重ねてきた「ねんきん定期便」「ねんきんネット」「年金通帳」などに関する検討会の内容を報告書にまとめました。

12月

●12.1

CD・DVDによる**電子媒体申請の受付を開始**

事業所が手続きを行う、従業員の健康保険・厚生年金保険に関するさまざまな届書について、CD・DVDを利用した電子媒体による申請が可能になりました。

厚生年金の届書にCDやDVDが使えるようになります

23年12月スタート

～厚生年金電子媒体申請のご案内～
平成23年12月から、厚生年金の適用事業所にお勤めしている次の届書は、CDやDVDによって提出いただくことができます。
日本年金機構のホームページで提供する届書作成プログラムなどで届書を作成して、CDやDVDで提出いただくのです。
届書作成プログラムの利用により、
省力化・省資源
届書記載事項の記入漏れチェック機能や転記の防止効果も期待できます。
※対象届書：資格取得届、資格喪失届、月給変更届、専従者届、専任者届、住所変更届
※CD/DVDの作成届の届出プログラムは、23年11月末リリース予定です。

従業員が増え、従業員数等のデータが一度に大量の届出を準備して作成するのが大変

このようにお申し込みください

給与事務所にコンピュータを導入している、又は導入済みのコンピュータをもとに提出したい

既定基礎額、専任者届の届出にあたって、日本年金機構の届書データをご利用したい

年金事務所では被保険者データを収録した**ターンアラウンドCD**もご用意しています

※別紙「お申し込みの手続き」には、既定基礎額や専任者届の届出に被保険者データを利用するための申し込み方法が記載されています。

電子媒体申請のご案内のチラシ

●12.17

第3回**サービス・業務改善コンテスト**を開催

全国の年金事務所から実際にサービス改善、業務改善につながった取り組み事例を募集し、機構幹部等が審査を行う「サービス・業務改善コンテスト」も第3回を迎えました。優秀な取り組みについては、全国展開を推進しています。



厚生年金保険料の徴収に関する「対応予定等管理システム」についての取り組みで優勝した佐賀県武雄年金事務所

平成24(2012)年

1月

●1.1

理事長・監事・役員**の再任**

平成22年1月の機構設立より2年間にわたる理事長の任期を終えた紀陸理事長の再任が決定しました。また、監事および役員も再任されました。

●1.4

理事長**年頭メッセージ**

紀陸理事長は職員に向けた年頭の訓示で、公的年金業務に対するお客様からの信頼回復・確保のために、①基幹業務の取り組み強化 ②事務処理誤り等の徹底した削減 ③組織風土改革と人材育成の3つを平成24年の重点取り組みに掲げ、機構の使命と責務を全うするよう、改めて職員に指示しました。



紀陸理事長の年頭訓示

平成24年 理事長年頭メッセージ

新年あけましておめでとうございます。本年もご協力をお願いします。

① 基幹業務の取り組み強化

- 業務改善（効率、精度、信頼性、透明、柔軟）を促し、業務の自動化、IT導入の促進、人材育成。
- 業務改善の成果を評価、表彰する仕組みを推進する。
- 年金記録問題の早期解決に向け、基幹業務に専念、専心できる体制を構築する。

② 事務処理誤り等の徹底した削減

- 記録修正や事務処理の誤り、漏れや遅延を徹底的に削減し、内容に即応して取り戻す。
- 記録修正の削減に向け、記録修正の徹底した実施。
- 「誤り訂正記録」という記録を持って業務に結びつける。

③ 組織風土改革と人材育成

- 組織風土改革の理念や意義を理解し、促進を図る。
- 組織風土改革の推進は「人」であり、AMBA認定の推進を図る。
- 「自ら考え、行動する」ことを支援する。

日本年金機構

職員向けに掲示された理事長年頭メッセージのポスター

2月

●2.1

「**知っておきたい年金のはなし**」の作成

年金制度への理解を深めていただくために、地域啓発資料として「知っておきたい年金のはなし」を作成しました。これを機構の各拠点や、各市町村の教育関係機関および社会保険労務士会などに配付し、大学や高校、企業などでの年金制度の説明などに活用していきます。



「知っておきたい年金のはなし」の表紙

●2.13

2月の**年金定期支払いでの所得税の過徴収**について公表

お客様からご提出いただいた扶養親族等申告書のデータ収録もれにより、平成24年2月15日の年金定期支払いにおいて、約7万人の年金受給者の方の所得税が本来の額より多く源泉徴収されるという事務処理誤りが判明しました。該当のお客様にお詫び申し上げるとともに、原因と対応を報告しました。



リニューアルした機構ホームページのトップページ

3月

●3.1

貝塚年金事務所で**現金の紛失**が発生

大阪府の貝塚年金事務所で、大型金庫の中に保管していた厚生年金保険料などの現金が見当たらないことが判明し、地元警察に通報しました(同年1月30日にも鹿児島県の奄美大島年金事務所と同様の現金紛失が発生)。これらを踏まえ、現金管理に関する事務の取り扱いを見直し、再発防止を徹底しました。

●3.23

年金記録問題への**対応の工程表**などを改定

平成22年度から平成25年度の4年計画で取り組んでいる年金記録問題への対応の実施計画(工程表)を改定しました。また「業務改善工程表」や、機構のシステム開発などの取り組み方針およびスケジュールなどを整理した「システム再構築工程表」も改定。これらの工程表に基づき、年金記録問題解決およびお客様へのサービス向上に向けて、各業務に取り組んでいきます。

●3.31

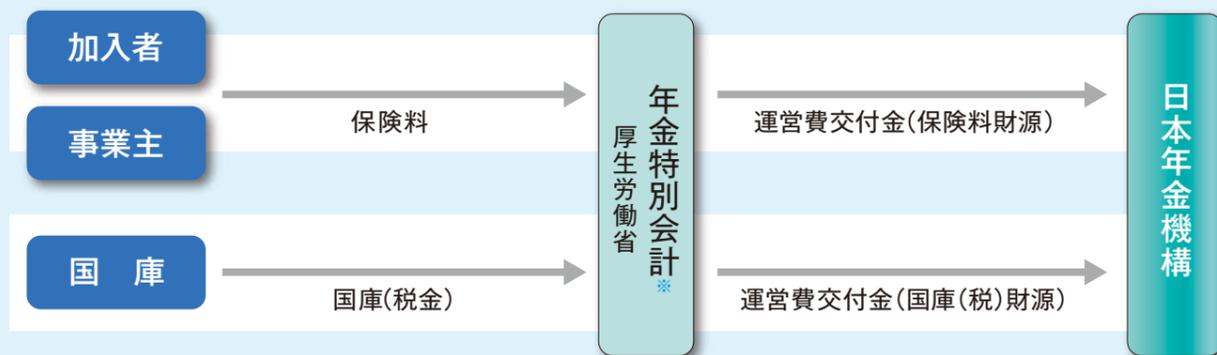
機構**ホームページ**をリニューアル

お客様が必要な情報を確認しやすいよう、機構のホームページの掲載情報やデザインなどを一新。より使いやすいホームページにリニューアルしました。

※ 運営評議会: 詳細はP116をご参照ください。

1 運営経費

日本年金機構(以下、機構といいます)が事業を運営するための経費は、国から交付される運営費交付金でまかなわれています。その財源は、国庫(税金)と事業主・加入者の皆さまから納めていただく保険料です。



※年金特別会計: 公的年金を運営するために設けられた国の特別会計の1つです。その収入は、保険料と国庫(税金)によってまかなわれ、年金の給付などに充てられています。また、勘定として、国民年金、厚生年金などがあります。

機構の運営費交付金は、法律(日本年金機構法)に基づき、以下のように財源(保険料と国庫(税金))別に使いみちが定められています。

保険料財源

保険事業

保険事業では、国民の皆さまに国民年金や厚生年金保険へ加入していただくとともに保険料を納めていただき、老齢・障害・遺族年金の給付などを行っています。

社会保険 オンライン システム事業

社会保険オンラインシステム事業では、国民年金や厚生年金を的確にお支払いするため、記録管理・基礎年金番号管理システム、年金給付システムの維持管理を行っています。

年金相談等 対策事業

年金相談等対策事業では、年金事務所などに来訪されたお客様からの相談やコールセンターでの年金相談を行っています。また、ねんきん定期便の事業を行っています。

国庫(税)財源

年金記録問題 対策事業

年金記録問題対策事業では、国民の皆さまの年金加入記録を適正な状態に回復するため、記録の調査を行っています。

一般管理費

正規職員、准職員、役員の人件費および内部管理に必要な業務に使われています。

2 財務の状況^{※1}

1 損益の状況

■損益計算書の要約

(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

(単位: 億円)

科目	金額
経常費用	2,926
業務経費	2,653
職員人件費	856
その他人件費	242
通信費	231
業務委託費	1,088
その他	236
一般管理費	273
職員人件費	148
業務委託費	18
土地建物借料	18
修繕費	16
その他	73
経常収益	3,363
運営費交付金	3,354
その他の収入	9
経常収益－経常費用	437

▶ 経常費用

平成23年度の経常費用は2,926億円となっています。

機構の主たる事務事業(保険事業)から発生する「業務経費」は2,653億円です。その主なものは、
①「職員人件費」や特定業務契約職員等にかかる「その他人件費」などの人件費1,098億円
②国民年金保険料の納付督促やコールセンターの年金相談等の「業務委託費」1,088億円
③ねんきん定期便の郵送代等の「通信費」231億円

機構の内部事務管理費である「一般管理費」は273億円で、正規職員等の人件費148億円が主なものです。

▶ 経常収益^{※2}

平成23年度の経常収益は3,363億円で、内訳は、運営費交付金収益が3,354億円、その他の収入が9億円です。

運営費交付金の内訳は、国庫(税)財源2,110億円、保険料財源が1,244億円となっています。

▶ 経常収益から経常費用を差し引いた金額

運営費交付金などの経常収益から業務経費、一般管理費などの経常費用を差し引いた金額は437億円となっています。これに昨年度国庫納付準備金として整理した121億円を加え、今年度すでに支出済みの前払経費等(約93億円)を控除した465億円を、平成24年7月10日に国庫に納付いたしました。

2 経常費用のセグメント別内訳

(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

(単位: 億円)

科目	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
経常費用	2,926	1,039	1,887
業務経費	2,653	1,039	1,614
保険事業	404	404	—
社会保険オンラインシステム事業	277	277	—
年金相談等対策事業	358	358	—
年金記録問題対策事業	894	—	894
職員人件費	720	—	720
一般管理費	273	—	273
機構職員人件費	148	—	148
機構内部管理事務経費	125	—	125

※1 財務の状況は、「財務諸表」として機構のホームページで公表しています。

※2 機構における経常収益: 機構は利益の獲得を目的としない法人であり、民間企業のような営業収益はなく、機構における経常収益は、基本的には国から受け入れる交付金となっています。

3 資産・負債の状況

■貸借対照表の要約

(平成24年3月31日時点)

(単位: 億円)

資産の部	金額
現金および預金	884
保管納付受託証券	269
有形固定資産	1,043
その他	152
資産合計	2,347
負債の部	金額
未払金	319
保険料等預り金	62
保険料等預り保管納付受託証券	269
その他	156
負債合計	806
資本金(政府出資金)	1,031
資本剰余金	△47
利益剰余金	558
純資産合計	1,542
負債および純資産合計	2,347

▶ 資産

平成23年度末時点の資産合計は2,347億円となっています。

そのうち、1,043億円が有形固定資産となっており、その主なものは国から出資された年金事務所などの土地(658億円)、建物(362億円)となっています。

▶ 負債

平成23年度末時点の負債合計は806億円で、業務経費などの未払金319億円、年金事務所等で収納した年金保険料などが主なものです。

財務諸表については、会計監査人および監事から、「すべての重要な点において適正に表示していると認められる」旨の監査報告をいただいています。

※端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

3 予算・決算*の概要

■収入の内訳

(平成23年4月1日～平成24年3月31日) (単位: 億円)

	予算額	決算額	差引増 △減額
運営費交付金	3,425	3,425	—
運営費交付金	2,139	2,139	—
事業運営費交付金	1,286	1,286	—
その他の収入	3	4	0
合計	3,428	3,428	0

■支出の内訳

(単位: 億円)

	予算額	決算額	差引増 △減額
保険事業経費	530	403	△127
オンラインシステム経費	347	309	△38
年金相談等経費	409	352	△57
年金記録問題対策経費	1,060	904	△156
一般管理費	1,082	995	△87
合計	3,428	2,963	△465

※端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

※差引増減額は、決算額から予算額を引いた金額を記載しています。

▶ 予算と決算の差額

平成23年度の事業活動の結果、支出の予算と決算の差額は465億円となりました。

これは、入札の実施による調達コストの低減などが図られたことによる減額141億円、当初見込んだ事業の業務量の見直し等による減額131億円、育児休業等による人件費の減額152億円などによるものです。予算と決算の差額の465億円は、平成24年7月10日に国庫に納付しました。

※予算・決算は、「決算報告書」として機構のホームページで公表しています。

4 年金財政の状況

皆さまにお支払いする国民年金・厚生年金は、事業主・加入者の皆さまから納めていただく保険料、積立金と積立金から生じる運用収入および国庫(税金)を財源としています。

年金の財政は、国が所管する年金特別会計で管理され、平成23年度の年金特別会計の予算は、歳入が46.0兆円、歳出が46.0兆円となっています。その内訳は、以下の円グラフのとおりです。

平成23年度予算では、歳出の事業運営にかかわる支出(0.5兆円)のうち、3,411億円が機構への交付金となります。なお、グラフは単年度の予算数値であり、このほか年金の積立金として、114.4兆円が積み立てられています。

■歳入の内訳(平成23年度予算)

積立金からの受入など

6.6兆円 (14.3%)

共済からの基礎年金拠出金など

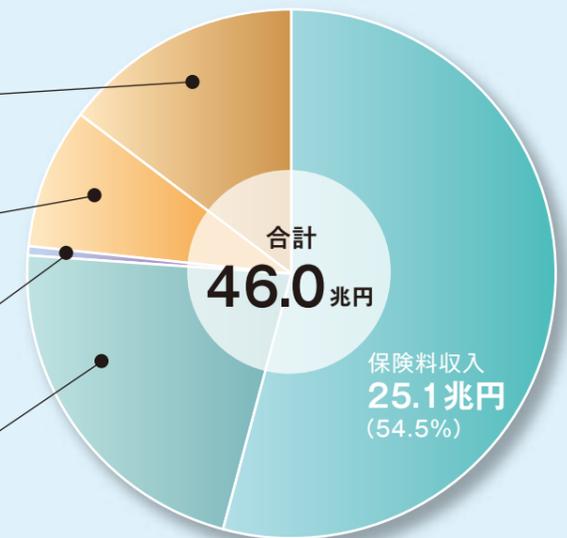
3.7兆円 (8.1%)

事務費国庫負担

0.2兆円 (0.4%)

給付費国庫負担

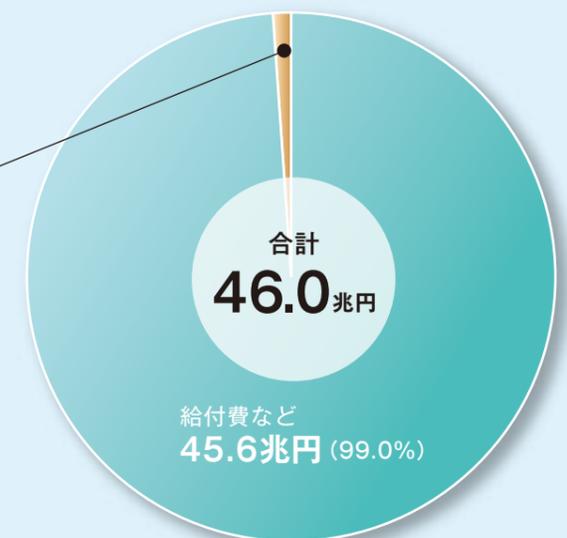
10.4兆円 (22.6%)



■歳出の内訳(平成23年度予算)

事業運営にかかわる支出

0.5兆円 (1.0%)



※歳入・歳出規模は、勘定間の繰入を除いた純計ベースの規模です。

※健康勘定、児童手当および子ども手当勘定分は除いています。

※端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

5 役員の報酬および職員の給与

1 役員の報酬

役職・氏名	平成23年度における報酬等の総額	役職・氏名	平成23年度における報酬等の総額
理事長 紀陸 孝	1,810万円	理事 十菱 龍	1,469万円
副理事長 薄井 康紀	1,540万円	理事 藤田 厚	1,460万円
理事 坂巻 謙一	1,477万円	理事(非常勤) 青山 周	40万円
理事 矢崎 剛	1,479万円	理事(非常勤) 磯村 元史	330万円
理事 石塚 栄(7/28退職)	536万円	理事(非常勤) 加藤 丈夫	35万円
理事 松田 将(7/29就任)	941万円	理事(非常勤) 三木 雄信	325万円
理事 喜入 博	1,616万円	監事 澤本 和男	1,183万円
理事 中野 寛	1,470万円	監事(非常勤) 水嶋 利夫	141万円

※左記の表は平成23年度に在籍した役員を掲載しています。
 ※報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。
 ※平成23年度の賞与の支払いは6月と12月です。
 ※役員報酬は日本年金機構役員報酬規程に基づき決められています。

[参考]
 役員が将来に受け取る年金の見込額は、一定の仮定により試算したところ、理事長(民間出身)は約292万円(年額)、副理事長(厚生労働省より出向)は約275万円(年額)となっています。

2 役員の退職手当

役員・氏名	退職年月日	退職手当額
監事 小林 利治	平成23年3月31日	125万円

※役員の退職手当は日本年金機構役員退職手当規程に基づき決められています。

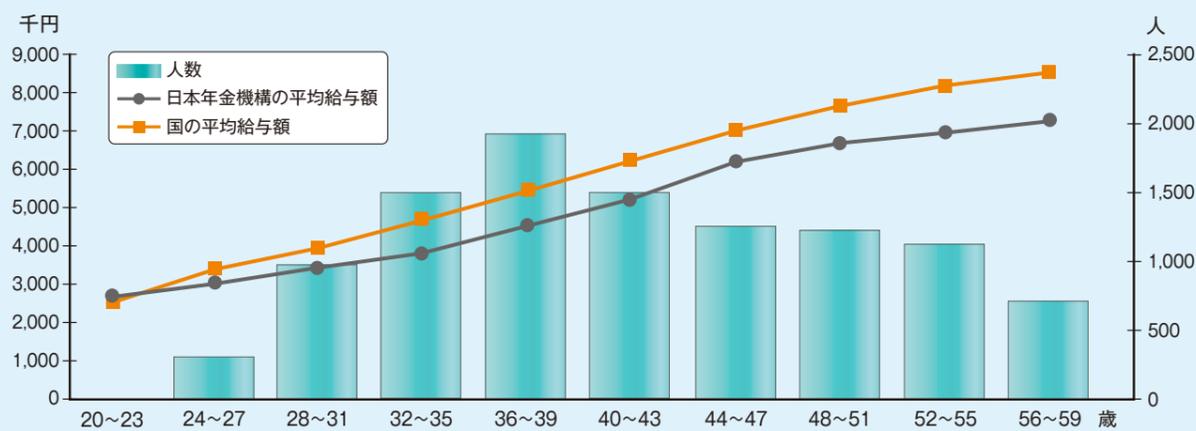
(平成23年7月28日に退職した理事(石塚栄)は、厚生労働省より役員出向していたものが、復帰したものであり、退職手当の支給はありません)

3 職員の給与

区分	平均年齢	年間給与額推計(平均)
正規職員	42.1歳	590万円
准職員	42.9歳	413万円

※年間給与額には、賞与・その他を含みます。
 ※平均年齢および年間給与額推計(平均)は、総務省が定めた「独立行政法人の役員報酬等及び職員の給与の水準の公表方法等について(ガイドライン)」に基づき作成しています。表示している数値は、このガイドラインに基づき、平成23年度中の月例給与および賞与を減額されることなく支給された職員を対象として計算しています。

■年間給与の世代別分布状況(平均年間給与/支給人数)



■退職手当の平均支給額

退職手当額

2,259万円

※平成23年度に日本年金機構が支給した退職手当額の1人あたりの平均額(勤続20年以上)です。

1 被保険者および事業所の加入状況

1 厚生年金保険・船員保険(平成23年度末現在)

厚生年金保険		船員保険	
被保険者数※1	適用事業所数	被保険者数	適用事業所数(船舶所有者)
34,461,448人	1,740,357か所	53,388人	4,670か所

※1 坑内員を含みます。

2 協会管掌健康保険※2(平成23年度末現在)

加入者数		適用事業所数
被保険者数	被扶養者数	
19,630,946人	15,245,895人	1,621,100か所

※2 全国健康保険協会(協会けんぽ)が運営している、主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。

3 国民年金(平成23年度末現在)

(単位:人)

被保険者数	
第1号被保険者※3	第3号被保険者
19,044,336	9,777,986

※3 任意加入被保険者を含みます。

2 保険料の収納状況

1 厚生年金保険(平成23年度末現在)

(単位:円)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率(23年度)
23,958,128,642,877	23,469,880,054,379	38,000,178,545	450,248,409,953	97.96%

2 船員保険(平成23年度末現在)

(単位:円)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率(23年度)
37,783,776,226	34,054,751,050	434,775,869	3,294,249,307	90.13%

3 協会管掌健康保険(平成23年度末現在)

(単位:円)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率(23年度)
7,672,187,667,751	7,407,403,591,173	19,073,172,824	245,710,903,754	96.55%

4 国民年金(平成24年4月末現在)

現年度分(23年度分)			過年度分	
納付月数	納付対象月数	納付率	納付率(21年度分)	納付率(22年度分)
9,407万月	16,042万月	58.6%	65.3%	62.2%

※ 国民年金保険料の納付期限は、納める保険料の月の翌月末です。現年度分の保険料納付状況は、平成23年4月～平成24年3月分までの納付状況を平成24年4月末時点で見たものです。

※ 過年度分の保険料納付率は、平成21年度分が平成21年4月～平成24年3月末まで、平成22年度分が平成22年4月～平成24年3月末までの納付率です。なお、平成21年度分の納付率は最終納付率になります。

3 年金の受給および支払いの状況

1 厚生年金および国民年金の受給者数

(平成23年度末現在)

(単位:人)

厚生年金受給者			国民年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付	老齢給付	障害給付	遺族給付
A 13,831,488	384,247	4,923,890	27,260,520	1,744,078	117,108
B 11,339,414					

※「厚生年金受給者」とは、旧法と新法厚生年金の受給者の合計です。

※「老齢給付」(厚生年金受給者)は、Aが被保険者期間が20年以上、かつ中高年齢特例の適用を受ける方、BがA以外の方です。

※「国民年金受給者」とは、旧法拠出制国民年金と新法基礎年金の受給者の合計です。

※上記のほかに、平成23年度末現在で、3,145人の方が老齢福祉年金を受給しています。

2 厚生年金、国民年金の支払い件数および金額

(平成23年度合計)

件数	金額
36,658万件	419,924億円

4 年金相談の状況

(平成23年度合計)

(単位:件)

年金事務所などで対応した相談の件数	電話相談の件数
7,342,143	9,336,701

お客様の数も、
年金の給付額も、
相当なものですな。
よろしく頼みますぞ。



1 お電話でのお問い合わせ

ねんきんダイヤル

一般的な年金に関するお問い合わせを受け付けています。


0570-05-1165
050または070で始まる電話でおかけになる場合は **Tel.03-6700-1165**

受付時間

月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日)／8:30~19:00
火~金曜日／8:30~17:15 第2土曜日／9:30~16:00

※日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル

「ねんきん定期便」「ねんきん特別便」および「厚生年金加入記録のお知らせ」や、「ねんきんネット」に関するお問い合わせを受け付けています。


0570-058-555
050または070で始まる電話でおかけになる場合は **Tel.03-6700-1144**

受付時間

月~金曜日／9:00~20:00 第2土曜日／9:00~17:00

※日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

お電話で年金相談をされる際の注意事項

- お電話による具体的なご相談は、ご本人のみとさせていただきます。ただし、日本年金機構よりお送りした通知書等の内容などについてのお問い合わせで、ご本人が直接電話することができない場合は、**2親等以内の親族の方**からのご相談もお受けいたします。
- ご相談の際、相談者を確認させていただくため、下記のような内容をご質問させていただくことがあります。あらかじめ「年金手帳」や「年金証書」「振込通知書」などをご用意ください。

【相談者がご本人の場合】

基礎年金番号、氏名、生年月日、住所など

【相談者が**2親等以内の親族の方**の場合】左記のほか、**その親族の方の基礎年金番号**、氏名、生年月日、住所、続柄、電話番号、ご本人が直接相談することができない理由など

2 インターネットのご利用

日本年金機構ホームページについて

日本年金機構のホームページでは、年金に関するさまざまな情報をお伝えしています。ぜひご利用ください。

【ホームページの掲載内容(一部)】

- お客様からよく寄せられるお問い合わせ内容をまとめた「年金Q&A」
- 各種申請・届出様式をまとめた「申請・届出様式」コーナー
- 年金事務所に関する情報(所在地・電話番号・混雑状況)
- 年金制度の解説 など



日本年金機構ホームページ

<http://www.nenkin.go.jp>

ねんきんネットサービス

「ねんきんネット」サービスでは、インターネットでいつでもご自身の年金加入記録をご覧いただけます。また、ご自宅でインターネットがご利用できない場合には、お近くの年金事務所や一部の市区町村・郵便局でも年金加入記録をご確認いただけます。

閲覧いただける 年金加入記録

- これまでの公的年金制度の加入の履歴
(加入制度、事業所名称、資格取得・喪失年月日、加入月数など)
- 国民年金保険料の納付状況
- 厚生年金保険の標準報酬月額、標準賞与額
- 船員保険の標準報酬月額、標準賞与額
- さまざまな条件の下での年金見込み額の試算
- 電子版の「ねんきん定期便」や「振込通知書」などの内容

詳しくは、「ねんきんネット」でご検索ください。

ねんきんネット

検索

http://www.nenkin.go.jp/n_net/

3 年金事務所などでのご相談・お手続き

年金事務所 [全国312か所]

お問い合わせ・お手続き内容

- 個人のお客様の年金のご請求やさまざまな変更などのお手続き
- 「年金手帳」「年金証書」「国民年金保険料納付書」「控除証明書」などの再発行
- 年金や各種通知に関するご相談・お問い合わせなど
- 事業所の方の健康保険・厚生年金保険の適用関係の諸届出の受付や保険料徴収業務など

受付時間

月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日)／8:30~19:00
火~金曜日／8:30~17:15 第2土曜日／9:30~16:00

※日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

各年金事務所の所在地・電話番号については、
日本年金機構ホームページ(<http://www.nenkin.go.jp>)をご確認ください。

※予約制による年金相談を行っている事務所もあります。各事務所の相談実施日時や予約方法などは、機構のホームページまたは各事務所でご確認のうえ、ご利用ください。

街角の年金相談センター

街角の年金相談センターは、機構が全国社会保険労務士会連合会に運営を委託しています。

お問い合わせ・お手続き内容

- 個人のお客様の年金のご請求やさまざまな変更などのお手続き
- 「年金証書」などの各種再発行
- 年金や各種通知に関する対面によるご相談・お問い合わせなど

※電話による年金相談は行っていません。
※一部のセンターでは行えない業務があります。

受付時間

月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日)／8:30~19:00
火~金曜日／8:30~17:15 第2土曜日／9:30~16:00

※日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

※一部のセンターは、月曜日の17:15以降および第2土曜日はご利用いただけません。

各センターの所在地については、
日本年金機構ホームページ(<http://www.nenkin.go.jp>)をご確認ください。

※予約制による年金相談を行っているセンターもあります。相談実施日時や予約方法などは、機構のホームページまたは各センターにご確認のうえ、ご利用ください。

市・区役所または町村役場

お問い合わせ・お手続き内容

- 国民年金の第1号被保険者(自営業者や学生の方など)の加入、保険料の免除(猶予)のお手続きなど
- 年金加入期間が国民年金の第1号被保険者のみの方の年金のご請求など

所在地／受付時間

お手数ですが、お住まいの市区町村にお問い合わせください。

年金事務所や街角の年金相談センターで年金相談をされる際の注意事項

- 窓口でのご相談や申請の際に、ご本人または代理人(受任者)の確認のため、公的機関により発行された身分を確認できるものをご提示いただきます。
- 窓口で交付を受ける場合は、交付物の詐取を防止するため、**顔写真**によりご本人または代理人(受任者)と確認できるものをご提示いただきます。
- 年金事務所または事務センターや機構本部から、最近お送りした書類も一緒にお持ちください。

※代理人の方による年金相談の場合は、必ず委任状が必要となります。

公的機関発行の身分を確認できる主なものは次のとおりです。

- ・運転免許証
- ・旅券(パスポート)
- ・住民基本台帳カード(写真付きのもの)
- ・年金手帳(年金証書)+健康保険被保険者証 など

※詳しくは機構のホームページをご確認ください。



未来の日本を支える子どもたちへ、持続可能な公的年金制度を引き継いでいきます。これからもずっと、幸せな暮らしのために。

平成23年11月、長野県岡谷市の岡谷年金事務所で

「大きくなったら何になる?—子ども絵画展」が開催されました。

子どもたちから寄せられたたくさんの力作の中から抜粋してご紹介します。

夢が花開きますように。子どもたちは未来への希望です。



お家を作る人になりたい
たもんくん



消防士になりたい
ゆうきくん



サッカー選手になりたい
ひなこさん



動物園で働きたい
あおいさん



お花屋さんになりたい
ひよりさん



電車の運転手になりたい
しんいちくん

アニュアルレポート2011の発行について

日本年金機構のアニュアルレポート2011を発行いたします。機構の設立以降、発行することとなったアニュアルレポートも今回で3冊目となりました。

このアニュアルレポートを発行する目的は、機構の組織の概要や業務の運営状況を国民の皆さまにできる限りわかりやすくお知らせするという事です。その内容に加えて、お客様から寄せられた声と業務への反映状況、特集のページなどを設けています。

3回目となった今回は、「改めて公的年金制度の役割や意義をお伝えする」ことをテーマに特集を組みました。編集スタッフの思いは「制度の説明にとどまらず、加入者や受給者である国民の皆さまに公的年金のメリットなどをわかりやすくお伝えしたい」ということでした。また、公的年金制度を具体的にイメージしていただけるよう、保険料の納付や年金の支給まで含めたお金の流れもご説明いたしました。

お読みになったご感想はいかがでしたでしょうか。ご意見・ご感想等をお寄せいただければ幸いです。

日本年金機構本部 経営企画部 編集スタッフ一同