http://www.nenkin.go.jp

アニュアルレポート２０１０

アニュアルレポート 2010

もっと、お客様のために。
あたたかさを伝える
年金サービスを目指します。

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

もっと、お客様のために。
あたたかさを伝える
年金サービスを目指します。

平成22（2010）年4月、2年度目を迎えた日本年金機構は、
より一層充実した年金サービスを目指し、
1年間、多くの取り組みに全力を注いできました。

年金記録問題など、さまざまな問題で損なった
国民の皆さまの信頼を回復するため、
正しく確実に業務を行うだけではなく、
お客様にあたたかさを伝えられる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2010では、
私たちの取り組みとその結果をご報告し、
そして評価をいただき、さらに明日に向けて「もっと、お客様のために。」を
かたちにしていきたいと考えています。

日本年金機構

目　次

日本年金機構 平成22（2010）年度トピックス　3

日本年金機構トップインタビュー　7

特集1　きずなから始まる復興への道
東日本大震災 60日間の奮闘　13

特集2　国民皆年金50年の歩み
年金はいつの時代も国民の生活を守るセーフティネット　19

特集3　ライフステージと年金
太郎・花子夫妻 年金でたどる人生行路　25

年金もの知り話 1
20歳になったら国民年金加入　29

日本年金機構の紹介　30

年金もの知り話 2
第3号被保険者って?　39

目標と計画　40

あなたのまちの年金事務所　49

年金もの知り話 3
働き続ける人の在職老齢年金　51

平成22（2010）年度 取り組み実績のご報告

第1章　業務の取り組み　52

第2章　お客様サービス向上の取り組み　86

第3章　内部統制システム構築の取り組み　98

第4章　平成22（2010）年度 実績評価　110

年金もの知り話 4
しっかりチェック ねんきんネット　117

資料編　118

平成22（2010）年度 財務関連データ
お問い合わせ先

○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2年度目の平成22（2010）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23年3月末現在の情報となります。
　平成22年度とは、平成22年4月～平成23年3月までを指します。
○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。

平成22(2010)年

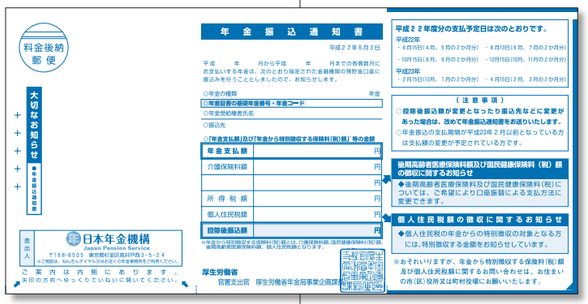
4月

4.9　職員からの「理事長への声」受付開始

「理事長への声」は、職員から日本年金機構(以下、機構)の組織運営、人事管理、人材育成などについての提案を受け付ける制度です。

4.12　平成22年度 第1回「お客様向け文書モニター会議」開催(毎月開催)

お客様にお送りする「お客様向け文書」をよりわかりやすくするために設置された会議で、公募で集まっていただいた一般の方からご意見をいただいています。



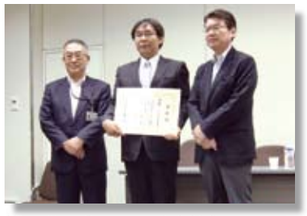
ご意見を受けて改善された「平成22年6月定期 年金振込通知書」

4.21　「若手職員によるプロジェクトチーム」発足

若手職員の新鮮な発想や素朴な疑問を元に、機構の組織風土改革、サービスや業務の改善を図ることを目的として発足しました。

7月30日に開催した最終報告会

5月



第1回サービスコンテスト表彰式にて。左から紀陸日本年金機構理事長、谷口本渡年金事務所長、長妻元厚生労働大臣

6月

6.8　紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務の入札情報漏えい事案を発表

機構の職員が入札参加業者に入札情報を漏えいしたことが判明し、当事案を発表しました。機構として第三者検証会議を設置し(7月1日)、検証を行うこととしました。

6.26　第1回サービスコンテスト開催

全国の年金事務所のサービス向上の取り組みの実践例を募集し、審査を行いました。第1回は、熊本県天草市にある本渡年金事務所の「再来訪のお客様に前回の相談結果を踏まえた説明ができる『年金相談記録管理ツール』」が優勝しました。

6.30　平成21事業年度実績報告書を厚生労働大臣に提出

機構の平成21事業年度(平成22年1月〜3月)の業務実績報告書を、厚生労働大臣あてに提出しました。

7月

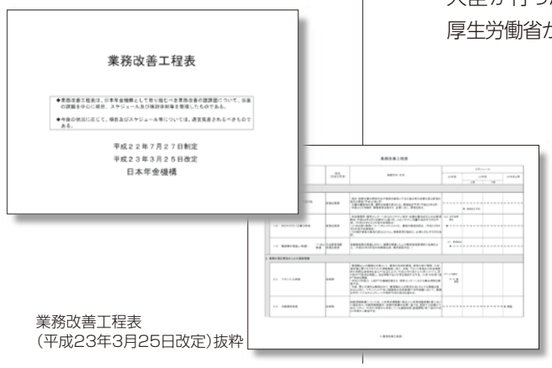
7.1　市区町村向け情報誌「かけはし」第1号発行(隔月発行)

年金窓口の一端を担っている市区町村との一層の協力連携を図るため、全国の市区町村の国民年金担当職員向けの情報誌の発行を開始しました。

「かけはし」第1号の表紙

7.27　業務改善工程表を策定

機構として取り組むべき業務改善に関するさまざまな課題を、地方・現場からの提案を含めてリストアップし、それぞれの対応方針や検討のめどを明記した「業務改善工程表」を策定しました。



業務改善工程表
(平成23年3月25日改定)抜粋

8月

8.10　紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務の入札に関する第三者検証会議報告書を公表

6月に公表した入札情報漏えい事案について、第三者検証会議が行った検討の結果を報告書にまとめ、公表しました。

第三者検証会議報告書についてのプレスリリース(抜粋)

8.12　平成21年度事業実績に対する厚生労働大臣評価

機構の平成21年度計画の達成状況について、社会保障審議会 日本年金機構評価部会※1の答申を踏まえて、厚生労働大臣が行った評価の結果が、厚生労働省から公表されました。

9月

9.29　運営評議会※2において、障がい者団体からのヒアリングを実施

第3回日本年金機構運営評議会にて、障がい者団体の方から年金制度や機構のお客様サービスについてのご意見・ご要望を承りました。

「マナースタンダード実践テキスト」の別冊「障害のあるお客様への接遇ポイント」

※1 社会保障審議会 日本年金機構評価部会:詳細はP34をご参照ください。※2 運営評議会:詳細はP34をご参照ください。

平成22(2010)年

10月

10.1 組織風土改革実践プロジェクトチーム発足

若手職員によるプロジェクトチームがとりまとめた提言を踏まえ、組織風土改革を組織横断的に実施するための具体策を検討する「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置し、第1回の会合を開催しました。

第1回会合

10.12 紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務を開始(中央記録突合センター)

年金記録の紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせを、東京の中央記録突合センターから開始しました。その後、全国29拠点が順次業務を開始しました。

突き合わせ業務を開始した中央記録突合センター

10.29 情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プランを策定

紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務の入札に関して、8月10日に公表した第三者検証会議の報告書を踏まえ、機構は情報漏えいの再発を防止するための行動計画(アクション・プラン)を策定しました。

11月

11.1 ねんきん月間スタート

厚生労働省と機構は、11月をねんきん月間と定め、国民の皆さまに公的年金制度への理解を深めてもらうための普及・啓発活動を行っています。機構では、お客様から年金に関する「わたしの提言」を募集し、また各年金事務所でも大学を訪問するなど、年金制度の啓発活動を実施しました。

兵庫県神戸市の東灘・三宮の両年金事務所の甲南大学における学生納付特例制度などの広報と相談

11.18 システム再構築工程表を策定

機構のシステム開発に関する課題や今後の取り組み方針を記載した「システム再構築工程表」を公表しました。

11.24 日本年金機構アニュアルレポート2009公表

機構が設立された平成22年1月〜同年3月までの初年度の取り組みを記載した、アニュアルレポート2009を公表しました。

アニュアルレポート2009の表紙

12月

12.10 サービスリーダー会議を開催

サービス改善に向けた取り組みの一環として、各年金事務所のサービスリーダー、各ブロック本部のサービス担当者が出席するサービスリーダー会議を開催しました。会議では、機構のマナースタンダードに関して情報共有したほか、民間企業の方からお客様サービス向上のための取り組みを紹介していただきました。

各年金事務所に配付された「マナースタンダード実践テキストDVD」

12.18 第2回サービス・業務改善コンテスト

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、第1次審査を通過した9つの取り組みを機構幹部にプレゼンテーションしました。

プレゼンテーションの1シーン

12.22 組織風土改革実践プロジェクトチームの第1次報告書

10月に発足した組織風土改革実践プロジェクトチームが、3か月間の活動の成果を報告書としてとりまとめました。
報告書では、コミュニケーション不足など、機構の現状の課題を挙げ、今後の取り組み方針を記しています。

平成23(2011)年

1月

1.4 理事長年頭メッセージ(「サービス向上攻めの年」宣言)

機構が2年目を迎えるにあたり、紀陸理事長は年頭の訓示で、平成23年を機構が真のサービス機関になるための「サービス向上攻めの年」と位置づけることを宣言しました。

紀陸理事長の年頭訓示

2月

2.5 年金事務所お客様サービスモニター会議の開催(全国8年金事務所で順次開催)

年金事務所のサービス改善についてお客様からご意見・ご提案を直接お聞きし、サービス改善につなげることを目的として、平成23年2月から全国8つの年金事務所で開催しました。

盛岡年金事務所におけるお客様サービスモニター会議の様子

2.28 「ねんきんネット」サービス開始

簡単な申し込みで、自宅のパソコンから自分の年金記録が確認できるサービス「ねんきんネット」がスタートしました。
今後は年金見込額の計算ができるサービスなど、さらに機能を拡充していく予定です。

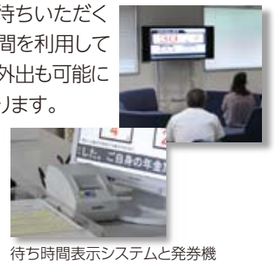
※「ねんきんネット」については、本アニュアルレポートP77〜78でご紹介しています。

機構のホームページから簡単にアクセスできる「ねんきんネット」

3月

3.2 年金相談窓口の待ち時間表示システムの導入

東京都、神奈川県、千葉県の年金事務所へ、3月から4月にかけて、待ち時間表示機能を備えたシステムを導入しました。待ち時間の目安が携帯電話やパソコンからも確認できるようになり、お待ちいただく時間を利用しての外出も可能になります。



待ち時間表示システムと発券機

3.11 東日本大震災と復旧対策

東日本大震災では、3月29日までに、すべての年金事務所で業務を再開することができました。さまざまな特例措置が実施されたほか、機構では避難所などへの出張相談やフリーダイヤルを実施し、被災者の方々からの年金に関する相談を受け付けています。

浸水した宮城県石巻年金事務所から見た町並み

3.30 機構ホームページにキッズページを設置

公的年金制度や日本年金機構の業務をわかりやすく紹介するキッズページを、機構のホームページに設置しました。

子どもが理解できるようイラストで紹介

教えてください、年金のこと。

平成22年1月、私たち日本年金機構は
新しい組織として、その第一歩を踏み出しました。
私たちの重要な課題の一つに、急速に進行する少子高齢化を見据え、
年金制度を持続可能なものとするための取り組みがあります。
年金は世代と世代の支え合いで成り立つ仕組みであり、
特に若い方々の理解は不可欠です。
若い世代を代表して学生の方二人が、
日本年金機構のトップである紀陸理事長を訪問しました。
年金制度について、また日本年金機構について、
忌憚なく思うことをお話しいただき、ご提言もいただきました。
ご意見は今後の活動にも活かし、真摯に取り組んでいきます。

東洋大学 国際地域学部 3年
坪内 史織さん

政治や国際ニュースに関心があります。就職はマスコミが第一志望で、今ゼミの先生と準備中です。年金は少し遠いイメージがありましたが、今回はとても良いチャンスと思い、訪問を申し出ました。

日本年金機構　理事長
紀陸 孝

東洋大学 国際地域学部 3年
伊藤 雄樹さん

専攻は、会計学や企業の経済学です。今アルバイトで塾の講師をしているので、将来就きたい仕事は、教育関係かまたは金融関係です。今回、ゼミの先生の紹介があり、興味があったので訪問しました。

ある日突然届く書類。これを読んで理解するのは大変。

紀陸　まず年金について、どんなことを感じているか、率直なところを聞かせてください。

伊藤　20歳になると、ある日突然書類がいっぱい届くのですが、全部読んで理解するのは結構大変ですね。「なんだか面倒くさいな」というのが率直な印象でした。

坪内　私は年金の書類が実家に届いたこともあって、20歳になっても気づきませんでした。大学であらかじめ講座でも開いてもらえたら、もう少し関心が持てたかもしれませんが。

紀陸　確かに、制度内容がよくわからないまま、いきなり書類が来ても、とまどうのでしょうね。地道なPRも必要ですね。

伊藤　理事長は学生時代、年金をどのように感じていらしたのですか?

紀陸　いいご質問ですね（笑）。私は昭和40年に大学に入って、42年に20歳になりました。国民年金制度がスタートしたのが昭和36年ですから、まだ6年しか経っていなかった。当時学生の国民年金への加入は任意で、私は入っていませんでした。学生の加入が強制になったのは平成3年からです。でも今振り返ると、学生時代から入っておけばよかったなと思っています。本当ですよ。

「年金は払わない」と言っている人もいます。

伊藤　私の周りには「年金は払わない」と言っている友人がいます。

紀陸　ぜひご理解いただきたいのは、年金の本質は何かということです。それは世代間で支え合うということなのです。昔は、家族が一緒に暮らしていて、親御さんが高齢になれば子どもが面倒を見ていました。しかし今はそうではなくて、社会全体で高齢者を支えるという仕組みに変わっています。個人の負担を減らし、社会全体で支え合うという大きな切り替えをしたのです。それが年金制度であり、社会保障制度です。今の若い人たちも、次の世代の人たちに支えてもらうわけですね。そうして世代間の支え合いをバトンタッチしていくということで社会を成り立たせていこうとしています。

坪内　「世代間のリレー」というわけですね。

紀陸　貯金や預金というのは、自分でお金を預けて利子をつけて、それを後で返してもらうものです。しかし、年金の保険料というのは、自分のためだけに払うのではなくて、高齢の方を支えるという趣旨があり、そこに大きな違いがあります。

また、けがをしたり病気になったり、自動車事故を起こして大きな後遺症が残ったりした場合などの障害年金や、結婚した後、配偶者が亡くなられた場合の遺族年金など、年金制度というのは老後の支えだけではありません。そういうことも、知っておいていただきたいですね。実際、国民の20人に1人くらいは遺族年金や障害年金を受給しています。老齢になる前に年金を受給する可能性は決して低くはないのです。

坪内　保険料を払いたくても払えない人もいると思います。特に、私たち学生は、働いていないので毎月払うのは大変です。

紀陸　確かに学生の方は収入がないかもしれませんが、納付を猶予する特例制度があります。それを利用すれば、猶予期間中も国民年金の受給資格期間として算入され、万一病気やけがで障害が残ったときは年金を受け取ることができますし、社会人になったときに追納すれば、最初から払ったのと同じような年金が計算されます。また、学生以外の方でも、保険料のお支払いが困難な場合は、一定の収入以下であれば、申請の手続きにより免除という制度が利用できます。

坪内　でもそういう年金の理念や仕組み、サービスを知らない若者が多いのではないでしょうか。納付のモチベーションが高まらないのは、それも一因だと思いますが。

紀陸　そこは私たちの大事な仕事ですね。確かに、もっとPRしなければいけません。

日本の年金制度は、どんな制度ですか？

伊藤　日本の年金制度はどんなものなのでしょうか。

紀陸　日本の年金制度には3つの大きな特徴があるといえます。1つは、日本に居住する人が全員年金に入る皆年金制度だという点。2つ目は、さきほどお話しした高齢者を現役の世代で、現役の世代を次の世代で支えるという順送りの世代間の支え合いを原則としている点、そして3つ目は、財源に関わることですが、すべてを保険料とその運用益でまかなうのではなく、全国民共通の基礎年金の部分については、原則として2分の1を国庫負担でまかなうことにしている点です。

ただ日本の場合、今、高齢者1人を現役3人で支えているといわれますが、急速に少子高齢化が進んでおり、その中で社会保障制度を維持していくことが大きな課題となっています。

保険料が上がり続けるということはありませんか？

坪内　若者の中には、将来年金はもらえないのではないかという不安に加え、保険料の負担がどんどん大きくなっていくのではないかという不安もあり、それも公的年金制度に関与せずに、自分で資金を運用しようという意識につながっていると思います。その点はどうお考えですか。

紀陸　まず、ずっと保険料が上がり続けるのではないかという点については、2004年の法律改正により、保険料の上昇は2017年までとし、その後は保険料が固定されることとなりました。これは、将来の負担の上限を設定し、その範囲内で年金給付の水準を調整するという考え方に基づいています。また、年金は、自分の払い込む保険料と国庫負担の部分と両方合わせて将来的な給付になるという仕組みになっています。年金は、世代間扶養の仕組みですから、本来損得で見るべきではないでしょうが、預貯金と比べてもメリットは非常に大きいのです。

厚生労働省の試算ですが、2020年に20歳になる方々が払い込む国民年金保険料と、その人が平均的に生きて将来もらえる年金を比較すると、その割合は1.5倍くらいです。しかも亡くなるまで受給できますから、人によってはこの数字はもっと大きくなるかもしれません。

日本年金機構はどういう仕事をしているのでしょうか？

伊藤　ところで、日本年金機構はどういう仕事をしているのですか。

紀陸　機構は、国から委託・委任を受けて、公的年金に関する運営業務を担っています。具体的には、年金に加入すべき方や会社などに加入をしていただくこと、それらの方々から保険料を集めること、年金の記録を適切に管理すること、年金記録に基づいて年金をお支払いすることです。さらに、年金相談を行い、いつ、どのくらいの金額がもらえるのか、どういう形で保険料を納めたらよいか、といったご質問にお答えしています。全国約400か所の年金事務所などの拠点と約2万7,000人の職員で、約7,000万人の加入者、約4,000万人の年金受給者、あわせて1億人を超える方々と約175万の会社などに関する業務を進めています。

今、最も力を注いでいる課題は何ですか？

坪内　今、日本年金機構が最も力を注いでいる課題は何ですか。

紀陸　特に力を注いでいる課題は2つあります。

1つ目は年金記録問題を早期に解決することです。いわゆる「5,000万件の未統合記録」をできるだけ早く正しい記録に戻し、皆さまに納得していただくことが必要だと思っています。現在、いつまでに何を行うという具体的な目標を盛り込んだ工程表にそって作業を進めています。

2つ目は、お客様サービスの向上です。機構では、お客様の立場に立った業務を行うため「お客様へのお約束10か条」を掲げ、年金相談の際にお待たせする時間の短縮、お知らせ文書や届出書類をわかりやすくすることなど、さまざまな取り組みを進めています。

また、お客様サービスの向上は、職員一人ひとりの意識改革が重要ですので、現在、プロジェクトチームを作り、コミュニケーションの活性化や風通しの良い組織を目指した取り組みを進めています。

坪内　お客様サービスの向上には、お客様から意見を聞くことが大切だと思います。年金事務所以外では、どのように一般の方の意見を入手しているのですか。

紀陸　本部に直接お電話やお手紙をいただいたり、また、ホームページからは理事長あてにメールを送っていただくこともできます。毎月1,000通近くのご意見をいただいています。いただいたご意見は、さまざまなサービス改善に反映させています。

坪内　専業主婦の年金手続きのもれが問題となりました。この問題や、そもそもの専業主婦に対する年金制度についてはどのようにお考えですか。

紀陸　会社員や公務員に扶養されている配偶者の国民年金についてですね。これに該当する方たちは「第3号被保険者」といいます。年金制度はこれまで何度も大きく改正されており、仕組みや手続きが複雑になっています。第3号被保険者の年金手続きは、配偶者の退職や転職などのたびに必要となりますが、対象となる方に必要な手続きをきちんと理解していただくことが必要です。第3号被保険者の年金手続きは、もれや誤りがないように適切な処理に努めてまいります。

　必要な手続きがもれていた第3号被保険者の年金手続きは、法律改正に向けた検討が進められていると聞いています。また、第3号被保険者は、そもそも自分自身で保険料を納める必要がない制度のため、これまでもさまざまな議論がありました。一概に何が公平かすぐに結論を出すことは難しい問題ですが、いろいろな議論の積み重ねの中で、国民の皆さまのコンセンサスが得られる制度としていくことが重要と思います。

将来の年金給付の財源はどう確保するのですか？

伊藤　少子高齢化の進行による現役世代の負担増を抑えるために、国庫負担を2分の1にしたということですが、財源はどうするのでしょうか。

紀陸　日本の少子高齢化のスピードは速く、しかも、国の規模が大きいですから、社会保障制度をどうやって維持していくかというのは、大変重い課題です。受給者の立場、保険料を負担する立場、いろいろな視点からしっかり論議をしていただくよりほかにありません。ただ、保険の基本は、自立自助と共助公助の組み合わせだと思います。自分でできるものは自分で、できない部分は共助公助に頼るということです。そういう意味で、公的年金には保険料のほかに、国庫財源が投入されているわけですが、その財源をいかにしてまかなうか、ということかと思います。いずれにしても、国会できちんと議論を重ねていただかなければならないし、国民の皆さまの合意を得て進むべき課題であると思います。

若い人も一緒にこの社会を支えていってほしい。

坪内　私たちはこれから就職して、年金を支える現役世代となっていきます。今の若い世代に伝えたいメッセージはどんなことですか。

　また、就職活動をする学生に向けたメッセージはありますか。

紀陸　さきほども少し触れましたが、核家族化が進み、また少子高齢化が急速に進む中で、日本の社会は、それまでの家庭内扶養から、世代間扶養へと、大きく舵を切ってきました。これは、医療や介護も同じです。つまり年金の問題は、若い人にとっても、遠い将来の話ではなく、今現在の日本の社会をどうやって支えていくかということの根幹にかかわることだということです。自分はまだ若いから、あるいは、年金を受給するのは、はるか先のことだから関係ない、とは思わないでいただきたい。一緒に、この社会を支えていってほしいと思います。もちろん、収入の関係で納付が難しいというケースもあるでしょう。その場合は「学生納付特例制度」を申請していただければと思います。

　また、就職活動をする学生の方へのメッセージということですので、機構の宣伝をさせていただきますと、まず、機構は、公的年金の運営業務を担うオンリーワンの組織です。21世紀半ばには高齢化のピークを迎え、公的年金制度はますます重要になるため、機構が担う社会的役割は大きくなっていきます。公的年金は、さきほどお話ししましたように国民の皆さまの人生と密接にかかわりがありますので、機構で働くことは、国民生活に貢献するという高い使命感と責任感をもって働けるということでもあります。こういった仕事に共感していただけるのであれば、ぜひ、選択肢の一つとして検討してみてください。

若い人の耳に届きやすい広報スタイルも、ぜひ検討してください。

紀陸　最後にお二人から、年金や日本年金機構へのご提言をいただければありがたいのですが。

伊藤　年金を払い始める年齢を、後ろにずらすというのはどうでしょうか。20歳だと、学生がかなりの比率を占めると思いますが、25歳くらいからにすれば、ほとんどの人が社会に出ていると思います。年金の支給開始も、5年スライドさせて70歳にしてもいいと思います。

紀陸　面白い発想だと思います。ただ、支給開始を70歳にすると、退職してから70歳になるまでの所得保障をどうするか、雇用をどうするかといった問題も出てくると思います。制度を取り巻く環境の変化を踏まえ、さまざまな角度から議論していくことが大切だと思います。

坪内　年金に関心を持つ人を増やすために、積極的に広報していく計画はありますか。私は若者がアクセスしやすい形での広報を、もっと進めたほうがいいと思います。年金事務所に行くとか、年金についてホームページを見るという若い人は少ないでしょう。例えば今、若者ではやっているのがツイッターですが、これなども広報媒体に使えるのではないでしょうか。

紀陸　日本年金機構としての情報発信は大変重要だと思っています。マスメディアを使って大々的にということは予算上難しいのですが、この『アニュアルレポート』やインターネットのホームページ、『ねんきんネット』の充実を図っていきたいと思っています。

　それとツイッター！いいアイデアですね。実は、偶然ですが、機構でも最近ツイッターを始めてみたところです。ツイッターを読んだ感想や意見をぜひお寄せください。私たちも時代を先取りして、改革を進めていこうとしていますので、今後を見守っていただけたらと思います。今日はいろいろ貴重なご意見をありがとうございました。

（取材日：平成23年6月30日）

インタビュー後記

伊藤 雄樹さん

日本年金機構のトップの方とお話しする機会をいただけて、本当にいい経験になりました。納付開始と支給開始の年齢をスライドさせる私の提案についてのご回答で、改めて年金制度の難しさを知りました。紀陸理事長に感謝しています。

坪内 史織さん

年金については、現役世代の負担が大きくなる漠然とした不安がありましたが、将来のお話が聞けて安心しました。しっかり教えていただければ安心するので、授業などに取り入れ、もっと若い人にPRした方がいいと思います。

東日本大震災 60日間の奮闘

平成23（2011）年3月11日、未曾有の災害が東日本を襲い、
日本中がその惨状に目を覆いました。
地震から津波、そして原発事故へ、被害は広範囲におよび、
被災地の方々は深刻な状況に見舞われました。

日本年金機構では、地震発生直後に理事長を本部長とする災害対策本部を設置し、
復旧のための取り組みについての検討と行動を開始しました。
その日から機構職員相互の強いきずなを、被災されたお客様とのきずなへつなげ、
復興への道を急ピッチで歩んできました。
職員たちの震災後60日間の奮闘をお伝えします。

東日本大震災で被災された皆さまに
謹んでお見舞いを申し上げますとともに、
皆さまの安全と一日も早い復興を
心よりお祈りしております。
日本年金機構 職員一同

年金業務復旧へ 立ち上がる石巻年金事務所

※石巻年金事務所は、宮城県石巻市内の旧北上川近くに位置し、震災による被害が最も大きかった年金事務所です。

3.11
地震後、石巻年金事務所では、小野所長と高橋課長、職員3名が事務所に残る。事務所1階は旧北上川の逆流氾濫で浸水。5名は2階に上がり難を逃れる。

3.13
職員3名がボートで救出される。小野所長と高橋課長は残り、引き続き暗くて寒い所内で、散乱した書類・ガラスの片付けを行う。少ない食料で何とか空腹をしのぐ。

事務所屋上から撮影

3.15
水が引き、機構の東北ブロック本部職員により、ようやく小野所長と高橋課長の無事が確認される。

復興への道 日本年金機構の取り組み

3.11

地震直後の対応
14:46、マグニチュード9.0の巨大地震が東日本を襲い、続く津波により沿岸地域は壊滅的な打撃を被った。
地震直後、東京の機構本部では、理事長を本部長とする災害対策本部を設置。情報網が寸断される中で、被災状況把握、職員の安否確認などの情報収集に追われた。

3.14

年金事務所閉所
13か所の年金事務所が閉所を余儀なくされた。

3.16

義援金募金開始
- 閉所されていた年金事務所は、宮城県の石巻、福島県の平を残し、すべて開所。
- 日本赤十字社を通じた被災地義援金募金に組織を挙げて取り組むよう、各拠点に協力依頼。全国の年金事務所などに募金箱を設置し、募金を開始することとした。

3.18

職員全員の無事を確認
機構職員全員の無事が確認される。

3.13（厚生労働省からの通達日）

※東日本大震災の被災者の方々への支援措置として、さまざまな措置が講じられました。以下は主な支援措置です。

被災地の方々への支援措置

- **【国民年金】保険料の全額免除**
  被災にともない、住宅、家財などの財産におおむね1/2以上の損害を受けられた方からの申請に基づき、保険料を全額免除
- **【厚生年金】保険料の納付期限を延長**
  被災地域に所在地のある事業主の方の保険料納付期限を延長
- **【厚生年金】保険料の納付猶予**
  被災地域以外の事業主（財産に相当な損失を受けた場合）は、申請に基づき保険料納付を猶予
- **【年金給付】現況届等の提出期限を延長**
  年金が差し止めにならないように、提出期限（通常は誕生月の月末）を最大4か月延長
- **【国民年金】保険料の全額免除** ※厚生労働省4.20通達分
  東京電力福島第一原子力発電所の事故により、避難指示・屋内退避の指示を受けた市町村の住民からの申請に基づき保険料を全額免除

※これ以降もさまざまな支援措置が講じられています。

年金業務復旧へ 立ち上がる石巻年金事務所

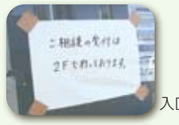
3.18
3月18日以降、連絡調整などのため、本部などの職員が交代で現地に来所。

3.25
事務所2階のみ電気復旧。事務所職員全員で拍手。

3.28
濡れた書類をアイロンや天日干しにより乾燥開始。水道も復旧。

濡れた書類を天日干し

3.29
震災から19日目、悲願の事務所開所。2階会議室で、書類の受付のみを開始。


入口のご案内

4.8
事務所の駐車場敷地内にプレハブの設置工事を開始（10日間の工期）。

4.18
プレハブの事務所が完成し、年金相談ブースを増設。お客様に応対する場所が元の事務所の2階部分と分割されたため、お客様を誘導する職員を入口に配置。
オンラインも復旧し、全国各地の年金事務所などから支援職員も到着。いよいよ年金業務は本格稼働へ。

プレハブの事務所（外観）

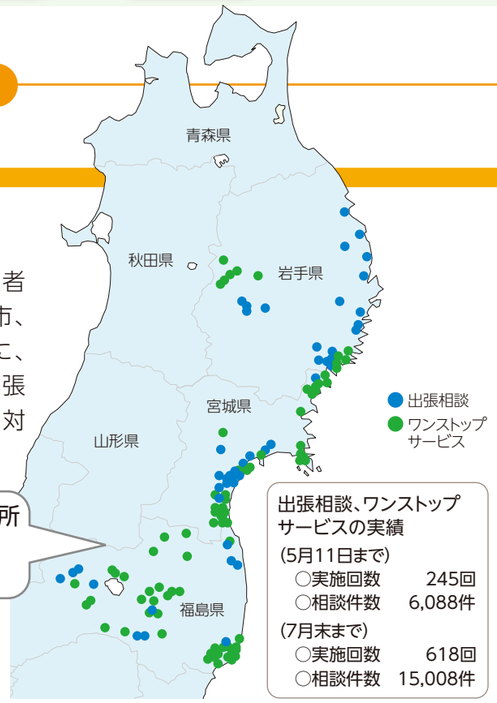
4.25
1日あたり150人ほどのお客様の来訪（通常の2倍近く）があり、職員は全力で対応。復興が進むにつれ、被災者の方々の各種届出や相談などが増加する。
厚生労働省と連携して、避難所などに職員を派遣し、被災者の方々へのワンストップサービスに対応する。

復興への道 日本年金機構の取り組み

4.4

被災者の方への出張相談開始

年金事務所まで相談に出向くことができない被災者の方々に出張相談を実施。4月4日の岩手県宮古市、釜石市、山田町の避難所での年金相談を皮切りに、その後エリアを拡大し、多数の市町村役場等で出張相談を展開した。またワンストップサービス※にも対応した。



■出張相談、ワンストップサービスを開催した場所
※平成23年4月4日～5月11日
（5月12日以降についても、継続して開催されています）

出張相談、ワンストップサービスの実績
（5月11日まで）
○実施回数　245回
○相談件数　6,088件
（7月末まで）
○実施回数　618回
○相談件数　15,008件

※実績数字はすべて、関東甲信越地方の分が含まれています。

※ワンストップサービス：避難所などにおいて、年金・福祉・雇用・労働の相談などを一体的に行うため、関係機関が連携して被災者へのワンストップサービス（さまざまな相談を1か所で一度に行える）を実施。

出張相談員の声

被災地の避難所などへ出張相談に赴いた職員から聞きました。

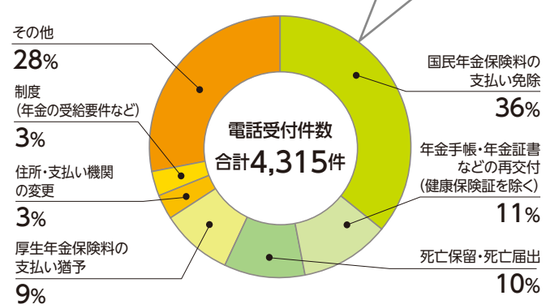
- 普段ありがたみを感じられないといわれる年金手帳や年金証書などが、被災者の方々の心の支えになっていることを痛感しました。「年金がないと生活できない中、証書がないままだと不安です」「証書や手帳がないと国とのつながりを失った気がしてしまう」など、震災後は1日120件を超える再交付のご依頼が続きました。年金もいざというときは、頼られるものだと実感しました。
- ご家族やご自宅を失うなど大変な状況の中にある被災者の方々に、「わざわざ来ていただいてありがとう」と逆にお礼をいただき、本当に嬉しい気持ちになりました。
- 被災者の方々は気持ちが動転していることが多く、想定しうることを相談員から質問し、相談内容を導き出すことが大切だと感じました。

4.11

「被災者専用フリーダイヤル」開設

被災者支援のため、4月11日から9月30日の間、無料の「被災者専用フリーダイヤル」を開設。保険料の納付や年金給付に関する被災者の皆さまからのご相談、お問い合わせに対応する。

■被災者専用フリーダイヤル 電話相談の内容
※平成23年4月11日～5月11日
（5月12日以降についても、継続して電話をお受けしています。7月末までの相談件数：12,617件）



被災地へ支援職員派遣

機構の全国各地の拠点から、被災地域の年金事務所に向けた支援職員の派遣を開始。余震が続く中、交通事情が整備されていない地域へも出向き、書類のチェック、お客様からの電話応対、年金相談、出張相談など、即戦力として勤務する。

4.15

研修センターへ被災者の方を受け入れ

千葉県白井市にある機構の研修センターでは、同市の要請により東日本大震災の被災者を受け入れることとなり、4月15日より受け入れを開始。初日の15日には福島県から3名（2世帯）の方をお迎えした。最大50室をご利用いただけるよう準備を整えている。

研修センターに入所された被災者の方の様子

東北ブロック本部 長門利明本部長のメッセージ

4月に入ってからも強い余震が続く中、全国から駆けつけてくれた職員の応援を心強く感じています。方言の違いに全国からの支援の輪を感じ、お客様も同じ思いに相好を崩される様子が、私たち職員のさらなる励みになっています。年金関係の被災者支援は、これからが正念場です。私たちの真価が問われるときですので、一丸となって乗り切っていきましょう。

年金業務復旧へ 立ち上がる石巻年金事務所

4.26〜

震災前まで気仙沼市役所内で開催していた出張相談を、臨時会場「気仙沼駅前コミュニティセンター」で再開。お客様には、畳敷きの部屋に座布団を敷いてお待ちいただいた。

気仙沼駅前コミュニティセンターでの出張相談

5.10〜

臨時の気仙沼出張相談所では、他県からの職員の支援を得て、週に2日（火曜日と水曜日）年金相談を開催。気仙沼市内では宿泊所が確保できないため、岩手県から長時間かけて自動車通勤する職員もいた。

〜5.13

東松島市（石巻年金事務所管轄）市役所の依頼で、年金相談のために市役所へ職員を派遣する。

石巻年金事務所 小野 秀一 所長

平成23年6月11日現在、石巻年金事務所の職員の家族の安否は、死亡5名、行方不明2名。職員全員が無事であったものの、自ら家族や家をなくした職員が、震災後の数か月を、同様に被災されたお客様へのサービスを第一に考え、業務に励んでくれたことは、使命といえども所長として頭が下がる思いです。今般のような非常時こそ日本年金機構と私たち職員の真価が問われているのだと思います。今後もお客様目線に立ち、職員一丸となって業務に邁進していく覚悟です。

6.6

震災から88日、事務所1階が全面復旧し、事務所の1階2階の両方で、業務を本稼働した。

復興への道 日本年金機構の取り組み

4.27

被災地義援金募金の実施状況経過報告

3月中旬より年金事務所窓口などに設置した、被災地支援のための義援金募金箱には、来訪者の方や職員からの義援金が寄せられた。その状況をホームページで報告した。

※最終的な募金総額（6月15日集計）は、1,036万円となり、その全額を、日本赤十字社を通じて寄付しました。ご協力ありがとうございました。

お客様からのメッセージ

東京都の年金事務所に設置している募金箱に募金していただいたお客様から、温かいお言葉をいただきました。

「先日亡くなった母は、これまで年金をいただいてきて『ありがたい』と感謝していました。この度の震災にあたって、母の生前の思いを大事に、被災地への義援金は年金事務所を通して募金したいと考え、募金させていただきました」

5.2（法律施行日）

※東日本大震災に対処するための特例措置に関する法律が施行されました。以下は主な特例措置です。

東日本大震災に対処する特例措置

●【年金給付】65歳以降の年金を受け取るための年金請求書を未提出の方への年金支給

特別支給の老齢厚生年金受給者のうち、3月から7月1日までに65歳になられる方が、65歳以降の年金を受け取るための請求書が提出できなくても年金を受け取れるように処理

●【年金給付】行方不明者の死亡の推定

震災により行方不明となった方の生死が3か月以上不明の場合は、失踪宣告を待たずに3月11日に死亡したと推定し、遺族年金等の請求を可能とした。

●【厚生年金】標準報酬月額の改定

被災地域における事業所では、賃金に著しい変動の生じた月から改定（通常は4か月目に改定）

●【厚生年金】保険料の免除

被災地域における事業所で、震災により賃金の支払いに著しい支障が生じている場合は、保険料を免除

5.6

「被災者専用フリーダイヤル」のある1日

4月11日によりスタートした、被災者のための専用フリーダイヤルでは、1日およそ200〜300件の相談を電話で受け付けている。

連休明けの5月6日、相談を受けた電話件数は231件。被災者専用フリーダイヤルのある1日のお問い合わせ内容（抜粋）と回答を紹介する。一番多いお問い合わせは、国民年金の保険料の免除に関することであった。

お問い合わせ：国民年金の保険料の特例免除の要件について教えてほしい。
回　**答**：震災により家屋・財産などに1/2以上の損害があった場合に適用されることをご案内。

お問い合わせ：震災で父親が死亡。手続きについて教えてほしい。
回　**答**：亡くなった際の手続き※についてご案内。「出張相談所に出向き手続きします」とのこと。

お問い合わせ：両親と叔母が死亡し、子どものみの家族で、遺族年金の請求は誰が行うのか。
回　**答**：保護者または後見人の方に代理で請求していただくようご案内。また詳しくはお近くの年金事務所に相談していただくようお勧めした。

お問い合わせ：年金受給者で、津波の影響により避難所で生活している。家に戻れるかまだ決まっていないが手続きをしたい。
回　**答**：郵便局への転送届のご案内と、居所が決まったら住所変更届を提出していただくようご案内。

※ 亡くなった際の手続き：年金を受け取っていた方が亡くなった際は、死亡届の提出が必要です。また、年金は死亡した月の分まで支払われます。死亡した方に支払われるはずであった年金が残っているときは、その方と生計を同一にしていた遺族の方に未支給年金が支払われます。

5.16

被災者の方々の生活の復興に向けて事務センター支援開始

被災者の方々が一日でも早く安心して生活が送れるよう、速やかにさまざまな手続きの処理を行う必要がある。特に5月に施行された法律の中には、3か月を経過しても行方がわからない方は、失踪宣告を待たずに3月11日時点で亡くなったと推定する特例措置があり（P17を参照）、遺族年金、未支給年金の請求件数が増加することが見込まれる。また、国民年金の保険料免除などへの対応も必要となる。このため、被災地域にある機構の事務センターに他の地域から職員を派遣、支援を開始した。

6.11

3か月以上行方不明の方の死亡推定による手続きを開始。

年金はいつの時代も国民の生活を守るセーフティネット※

昭和34（1959）年に国民年金法が制定。
昭和36（1961）年には国民年金の保険料納付が開始され、
原則として20歳以上60歳未満のすべての国民が
公的年金に加入することになり、国民皆年金が実現しました。
平成23（2011）年は、ちょうど納付開始から50年目の節目の年にあたります。
高度経済成長を駆け抜け、バブル崩壊や長引く不況も経て、
年金はいつの時代も国民の生活を守る
セーフティネットであり続けました。
国民皆年金の成り立ちから、これまでの軌跡をたどりながら、
私たちの生活にとってなくてはならない年金について
わかりやすくお伝えします。

※セーフティネット（safety net）：「安全網」と訳されます。網の目のように救済策を張ることで、社会全体に対して安全や安心を提供する仕組みのこと。日本では近年、格差社会が問題となり、生活や雇用に不安を抱える国民が急増していることもあって、単にセーフティネットという場合は生活や雇用に対するセーフティネットのことを指す例が多いといえます。もちろん、セーフティネットという言葉は国民生活にかかわる事柄のみに使用される言葉ではありません。

はじめに、年金が国民の生活を守るセーフティネットであることについてお客様から寄せられたご意見を紹介します。

日本年金機構は平成22年11月、若い世代の方々に公的年金制度への理解を深めていただくことを目的として、国民の皆さまより「わたしの提言」を募集しました。以下は、ご応募いただいた中で特別賞を受賞したご意見です。文章は抜粋しています。

年金制度～親から子への思いやり～

群馬県 廣瀬 君子さん

私が二十歳になる時に、両親から国民年金についての話がありました。「学生の猶予っていうのもあるみたいだけど、将来満額受け取れないと困るだろうから、上乗せして仕送りするから、きちんと加入しなさい」との話でした。年金制度の事は分からないながらにも、素直に手続きを済ませながら、「自分たちが亡くなった後の、私の老後の事まで考えてくれているんだな」と、感謝の気持ちでいっぱいになりました。

両親の思いを無駄にしたくないので、就職し、結婚し、退職し…等という時には、必ず手続きの漏れや、払い忘れがないようにと注意していました。結婚する際に、主人にも確認したところ、「なにそれ？」と年金に関しての意識がなく、驚いたのをよく覚えています。

親からの思いやりの証として始まった年金加入でしたが、子を持つ親となった私たちも、ライフステージの変化につれて漠然と「老後の生活のために」と、その意義を理解していったように思います。任意の生命保険を見直す機会に、万が一の際の遺族年金の制度もある事を知りました。そういえば、そうだっけ…程度の認識だったのが、具体的に公的な遺族年金があって、とすると生命保険の給付金や、毎月の掛金はコレくらいが妥当じゃないか…とまた年金制度について夫婦で話し合う機会になりました。

まさか、その数ヶ月後に、「万が一」の出来事が起きるとは夢にも思っていませんでしたが、主人が事故で急逝し、私と子どもが「遺族年金」を受給することになりました。こういった手続きをひとつひとつ済ませていくのは本当に辛かったですが、実際に入金があった時にはずいぶんほっとしました。たった1 歳の子どもにも、遺族年金の受給者資格ができたので、年金手帳が交付され、複雑な思いでした。

国民年金に対しての意識が薄く、あえて加入せずに、猶予の手続きさえしていない方が増えているとのニュースを耳にします。将来老齢年金を受給できず、最終手段としての生活保護を受給する形になってしまうのではないかと、心配になります。年金加入をおろそかにしないよう、国民の生活の思いやりのシステムを、どう周知していくのか、大きな課題だと思います。いつか、子どもに年金制度の大切さを、私が両親から話してもらったように、夫婦で確認し合ったように、今度は私が子どもに伝える日が来ると思います。お説教じみた話ではなく、「思いやりのシステムなんだよ」と、しっかり伝えられるといいなと思います。

国民皆年金50年の歩み

国民皆年金が成立するまでの年金関連制度の整備や、
スタート後からこれまでの年金制度の軌跡をまとめました。

●労働者年金保険法の全面施行(保険料徴収開始)

●労働者年金保険法を厚生年金保険法に改称、女子の加入拡大

●厚生年金保険の保険料徴収開始

●国民年金加入受付開始

●国民年金の保険料納付開始
●通算年金制度の創設

●厚生年金保険法の改正(定額部分の支給開始年齢の引き上げ等)

国民皆年金体制のスタート

これまで会社員や公務員などの被用者※しか公的年金制度に加入できなかったのに対し、昭和36年から自営業者や農林漁業者などを対象とした国民年金が始まりました。これにより、公的年金制度に加入する対象者が広がり、皆年金体制が実現しました。

●高度経済成長に対応した給付水準の引き上げ

●在職老齢年金制度を、賃金の増加に応じて賃金と年金額の合計が増加する仕組みへ変更

●基礎年金番号の導入

基礎年金番号とは、日本に居住する人に1つずつ与えられる年金番号で、平成9年から導入されました。それまでは、国民年金や厚生年金保険、共済組合など、加入する制度ごとに番号が付けられ、制度ごとに記録の管理が行われていました。基礎年金番号の導入によって、制度間での情報交換が可能となり、届出を忘れている方へ連絡する場合や年金を受ける場合、相談をする場合も迅速に対応できるようになりました。

●JR共済、JT共済、NTT共済の三共済を厚生年金に統合

●国民皆年金50年

昭和36(1961)年の「国民皆年金」実現後50年を経て、現在では、国民の約4人に1人が公的年金を受給しており、公的年金制度は国民の老後生活の柱としてなくてはならない存在になりました。
安定した年金制度の運営が求められる中、今後もこれまでの50年と同様、社会経済の変容に合わせて適切な運営を行っていきます。

昭和17年 / 昭和19年 / 昭和34年 / 昭和35年 / **昭和36年(1961年)** / 昭和40年代 / 昭和48年 / 昭和55～平成元年 / 昭和61年 / 平成3年 / 平成6年 / 平成7年 / 平成9年 / 平成12年 / 平成13年 / 平成14年 / 平成16年 / 平成19年 / 平成21年 / 平成22年 / **平成23年(2011年)**

●国民年金法制定
●福祉年金の支給開始

●田中角栄内閣は昭和48(1973)年を「福祉元年」と位置づけ、年金の給付水準の大幅な引き上げを含む社会保障の大幅な制度拡充を実施

●社会保険オンラインシステムの構築
○前期計画:相談、徴収等 昭和57年完成
○後期計画:適用、給付等 平成元年完成

●20歳以上の学生が、強制加入する制度開始

国民年金制度が発足して以来、20歳以上の学生は強制加入の対象外として、任意加入を認めていました。しかし、未加入の学生が障害を負ったときに障害年金を受けられないという問題が発生することなどを背景として、20歳以上の学生も強制加入の対象となりました。

●厚生年金保険法の改正(報酬比例部分の支給開始年齢の引き上げ:開始は平成25年)

●厚生年金(定額部分)の支給開始年齢引き上げ開始

●65～69歳の在職者に対する在職老齢年金制度の創設

●社会保険庁廃止後、日本年金機構設立

●基礎年金の国庫負担割合1/2の実現

●厚生年金保険の報酬比例部分の分割(離婚分割)

●基礎年金制度の創設

分立した年金制度体系の中で就業構造の変化にともない、財政基盤が不安定になる可能性や、また給付と負担の両面での制度間格差などが生じていたため、全国民を対象とする基礎年金制度が発足しました。国民年金を全国民共通の基礎年金を支給する制度とし、さらに厚生年金保険などの被用者年金制度では、その上に所得比例または報酬比例の年金を上乗せし、公的年金制度を2階建ての仕組みに再編、統合しました。

●女性の年金権の確立:第3号被保険者制度スタート

●マクロ経済スライドの導入

年金の支給額は常に一定ではなく、経済の状況に応じて改定されます。年金額は、これまで賃金や物価が上昇した場合はその伸びに応じて増額されていました。しかし、平成16年からは、少子化などの状況を踏まえ、年金財政の均衡を保つことができないと見込まれる場合は、年金制度を支える現役世代の減少や平均余命の延びを年金額の改定に反映させ、その伸びを賃金や物価の伸びよりも抑えることとなりました。

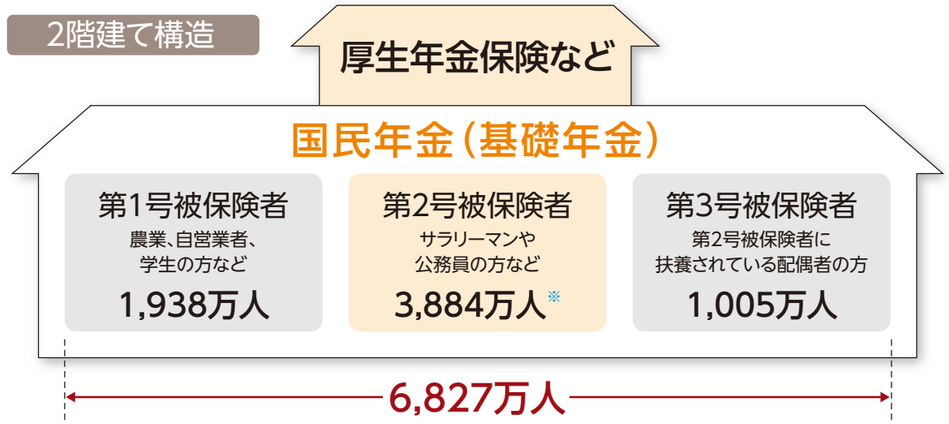
●在職老齢年金制度などの見直し
○65歳以降の老齢厚生年金の繰り下げ制度の導入
○70歳以上の被用者の老齢厚生年金の給付調整
(平成19年施行:70歳以上の被用者について、65歳以上の被保険者と同様の仕組みにより、在職中の年金が支給停止される)

※被用者:雇われている人。労働契約に基づき、賃金を受け取り労働に従事する者。

そして年金は今・・・

国民皆年金50年目を迎えた平成23（2011）年。
国民の生活を守る、現在の年金制度の仕組みやメリットを紹介します。

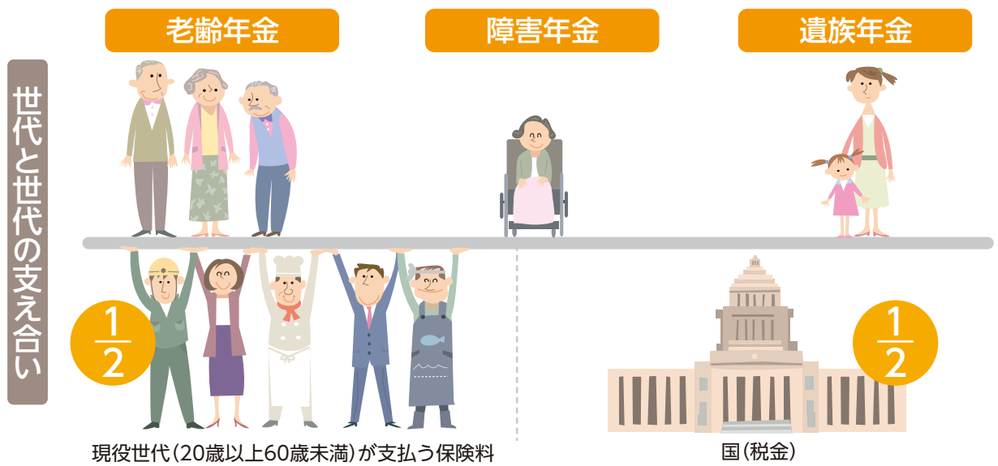
公的年金制度の仕組み（平成22年度末）



日本の公的年金制度は2階建て構造で、国内に居住する20歳以上60歳未満のすべての人が加入する国民年金（基礎年金）と、サラリーマンの方などが加入する厚生年金保険があります。サラリーマンの方は2つの年金制度に加入していることになります。

※ 第2号被保険者3,884万人のうち、共済組合の組合員数および加入員数については、平成21年度実績です。

世代間扶養の仕組み（イメージ図）



公的年金制度は、現役世代が納める保険料で高齢者の方の年金を負担するという「世代と世代の支え合い」が基本になっています。核家族化が進み、老後を子どもに頼ることが容易ではない現在、年金がその代わりの役割を果たしてくれます。

国民年金（基礎年金）のメリット

あなたの老後を支えます

日本人の平均寿命は、医療技術の進歩により今後さらに延びていくことが予想されます。期限もなく一生涯受け取ることができる国民年金は、老後の生活の不安を解消してくれます。

けがや病気で障害が残ったときも支えます

老後だけではなく、事故や病気で障害が残ったときも国民年金は支給されます。障害が残った場合は「障害基礎年金」、死亡した場合は遺族に「遺族基礎年金」が支払われ、万が一のときも安心です。

保険料分の税負担が軽減されます

あなたが納めた保険料は「社会保険料控除」として、その全額が所得控除の対象になるため、税金が安くなります。

経済変動の影響を受けません

賃金や物価の変動にあわせて、年金を支える力と給付のバランスをとる仕組みがあり、年金額は常に改定されていきます。20歳で加入してから65歳で受給するまでの間、経済社会が大きく変動しても、年金の価値は保障されます。

納めた保険料の1.5倍以上の年金が支給されます

国民年金の老齢基礎年金は、原則として1/2が国庫負担（税金）でまかなわれているため、納めた保険料を上回る年金を受け取ることができます。厚生労働省の試算（一定の経済前提をおいています）では、2000年生まれ（2020年に20歳）の人でも、1.5倍以上となります。

太郎・花子夫妻 年金でたどる人生行路

成人、就職、結婚、定年…。人生には、さまざまなできごとがあります。
良いことばかりだけではなく、ときには思わぬアクシデントに遭遇することも。
そうした人生の「転機」と大きくかかわっているのが年金です。
ここでは、山あり谷ありの人生を送る一組の夫婦をモデルにしながら、
ライフステージと年金との関係をご紹介していきます。

※年金の仕組みをわかりやすくお伝えするため、
2人の人生に敢えてさまざまなできごとやアクシデントを想定しています。

太郎さん
大学時代に身につけた英語のスキルを活かし、商社へ就職する。その後一大決心をして独立する。

颯太(そうた)くん
太郎・花子夫妻の自慢の一人息子。

花子さん
海外旅行先で、太郎と運命の出会い。結婚後はベストパートナーとして、太郎を支える。

スタート

太郎18歳　大学入学

得意な英語を究めたいと英文学科へ入学。さらに英会話サークルへも入部。もちろん当時は年金のことは何もわからない状態。

太郎20歳　国民年金加入

両親に教えられ、太郎も市役所の国民年金担当窓口で加入手続きを行う。

太郎

Q. 学生の間、支払いを猶予することはできる?
A. はい。所得のない学生に対して、本人の申請によって保険料の納付が猶予される「学生納付特例制度」があります。未納と異なり特例を受けた期間は、年金を受け取るために必要な期間に算入されます。

国民年金は全員加入が原則

日本国内に住んでいる20歳以上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。自営業者ならびに農業や漁業などに従事している方、学生といった、国民年金の保険料を自分で支払う必要のある方を「第1号被保険者」といいます。

国民年金への任意加入期間

日本国籍を持つ方が海外で居住する場合、国民年金への加入義務はありませんが、将来の年金額を増やしたい場合、20歳以上65歳未満の方は任意加入ができます(任意加入期間は保険料を納める必要があります)。

太郎21歳　海外留学

憧れのイギリスで、1年間みっちり語学力を身につける。

太郎23歳　就職

語学力を活かしたいと、商社の営業としてサラリーマン人生をスタート。海外赴任が夢である。

太郎

Q. 就職しなかった場合は、どうなるの?
A. 無職の方は、引き続き「第1号被保険者」となるので、国民年金の保険料の納付が必要となります。保険料の納付が困難な場合は、申請により保険料が免除できる制度があります。免除に該当しない方で30歳未満の方は保険料の納付が猶予される「若年者納付猶予制度」(申請期間は平成27年6月まで)が利用できます。

厚生年金保険に加入

厚生年金保険は、厚生年金保険が適用されている事業所に勤め、70歳未満であれば本人の意志に関係なく、加入することになります。厚生年金保険の加入手続きは、本人ではなく事業主が行いますので、新卒で入社した太郎も、自分で手続きする必要はありません。なお、この場合、太郎は「第2号被保険者」となります。

花子18歳　就職

高校卒業後、メーカーの事務職として勤務。

厚生年金保険に加入

20歳未満であっても、厚生年金保険が適用されている事業所に勤めていれば、厚生年金保険に加入することになります。

花子

太郎26歳　憧れの海外赴任へ

ついに夢を達成。ニューヨークの支店で3年間、バイヤーとして活躍する。

社会保障協定

日本の本社から海外の支社に転勤する場合などは、基本的に日本と転勤先の国の年金制度に二重に加入しなければなりません。しかし、日本と社会保障協定を締結している国の場合、日本の年金制度のみに加入し※1、保険料の二重負担を避けることができます。また、日本の年金加入期間と、相手国の年金加入期間を足し合わせて※2、年金を受け取るために必要な期間を満たした場合には、納めた保険料に応じて年金がもらえることになります。

※1 相手国へ転勤するなどの期間が5年以内と見込まれる場合に限られます。5年を超える場合は、相手国の年金制度のみに加入します。
※2 イギリス・韓国以外の協定締結国の年金制度に加入している場合に限られます。

協定締結国:ドイツ、イギリス、韓国、アメリカ、ベルギー、フランス、カナダ、オーストラリア、オランダ、チェコ、スペイン、アイルランド(2011年8月時点)

次ページに続く

専業主婦になり、「第3号被保険者」に

配偶者の扶養家族となった段階で、「第3号被保険者」となります。第3号被保険者になるには、配偶者の勤務する会社を通じて届出をすることが必要です。第3号被保険者として認められると、国民年金の保険料を納める必要はありません。

花子29歳　退職

11年間勤めた企業を円満退職。専業主婦としての人生をスタート。

花子28歳　復職

育児休業期間は保険料免除

「第2号被保険者」が会社の育児休業制度を利用する場合、その期間の保険料は事業主、本人ともに免除となります。

結婚3年後　長男誕生

すがすがしい青年に成長してほしいという思いを込め、「颯太（そうた）」と命名。3人での暮らしがスタート。花子は会社の育児休業制度を利用。

帰国後、太郎29歳&花子24歳　結婚

花子21歳 海外旅行中、太郎と出会う

花子33歳 1日4時間のアルバイトを始める（年収100万）

颯太の小学校入学を機に、近所のスーパーに勤め始める。

※被保険者には、3つの種類があります。

●第1号被保険者
自営業者、農業や漁業に従事している方、学生など、国民年金の保険料を自分で納付する必要のある20歳以上60歳未満の人

●第2号被保険者
会社などに勤め、厚生年金保険や共済組合に加入している人

●第3号被保険者
厚生年金保険や共済組合に加入している配偶者によって扶養されている20歳以上60歳未満の人

被保険者の種別は「第3号被保険者」のまま

花子のように年収が130万円未満の場合は、「第3号被保険者」のままです。この段階では保険料を支払う必要はありません。年収130万円以上の場合は、「第1号被保険者」となり、国民年金の保険料を支払う必要があります。この場合は、市区町村での手続きが必要です。

※勤務時間により、厚生年金保険に加入しなければならない場合もあります。

Q. 万一、離婚してしまった場合は?

A. 平成19年4月1日以後に離婚をし、一定の条件を満たした場合、婚姻期間中の厚生年金保険の標準報酬を当事者間で分割することができます。
老齢厚生年金等の年金額は、分割後の記録に基づいて計算されます。（内容の異なる2つの制度があります）

離婚の危機！

脱サラをめぐって、ある日大げんか。それでもじっくり話し合って円満に解決。

太郎45歳　退職して創作和食店を開業！

料理の趣味が高じて、創作和食店を開業。得意の語学を生かして、外国人観光客にも人気。

夫婦ともに「第1号被保険者」へ

太郎は「第2号被保険者（サラリーマン）」から、花子は「第3号被保険者」から、ともに「第1号被保険者」になります。市区町村での手続きが必要です。

颯太

颯太が成人

父の志を受け継ぎ、料理の道に入りたいという颯太。国民年金にも加入し、大人の仲間入り。

颯太 国民年金加入

Q. もし颯太が障がい者になってしまったら?

A. 颯太は国民年金に加入しているので、一定以上の障害が残り、障害年金を受けられる保険料の納付要件を満たしているときは、障害基礎年金を受けることができます。受けられる年金には1級と2級があり、障害の程度によって決められます。

花子51歳　颯太が交通事故!

花子の必死の看病もあり、3か月後無事退院。

花子60歳　現役社員続行

ベテランスタッフとして会社に貢献したいと、これまで以上に熱心に仕事に取り組む毎日。

年金を受け取る手続き

60歳になった花子は、老齢厚生年金を受け取るための手続き（年金の請求）を行いました。ただし、花子は、厚生年金保険に加入して働き続けているため、給料と年金額の合計が一定額以上あると年金の一部または全部の支払いが停止されます。この仕組みを「在職老齢年金」といいます。また、花子は、遺族厚生年金を受け取っているため、老齢厚生年金の手続きの際、老齢年金と遺族年金のどちらを受け取るか選択する手続きをあわせて行います。

花子65歳　退職、そして年金の手続き

颯太一家との同居を機に、現役をリタイアすることにした。

65歳になったときの請求手続き

60歳代前半の老齢厚生年金を受けている方が65歳になるときは、「国民年金・厚生年金保険老齢給付年金請求書」が届きます。65歳から受給したい方は、必要事項を記入して日本年金機構へ提出する必要があります。

ゴール
花子70歳 颯太と嫁、孫の4人で楽しい年金生活

花子46歳　会社員として再就職

20代に経験した事務職として職場復帰。厚生年金保険に再加入。

花子45歳　颯太18歳で遺族基礎年金の受給権喪失

遺族基礎年金の受給期間は、子である颯太が18歳となった後の3月31日までとなります。

保険料免除申請

突然夫を失った花子は収入が絶たれ、保険料を納めることが難しくなりました。このような場合、申請により保険料の納付が免除される制度を利用することが可能です。保険料を未納のままとすると、将来「老齢基礎年金」などを受給できなくなる場合があります。

遺族年金の請求

家計を維持していた太郎が亡くなった後は、花子に遺族基礎年金と遺族厚生年金が支払われます。

太郎48歳　不慮の事故で急逝

太郎は高校生になった颯太と最愛の妻を残し、天国へ…。2人のお店も他人の手に…。悲しみに暮れる花子、でも泣いてばかりはいられない。

年金もの知り話 1

20歳になったら国民年金加入

とある大学の学生が学生課に行ったところ・・・

学生 すみません。在学証明書を発行してほしいのですが。

職員 わかりました。この用紙に必要事項を記入してください。

用紙に記入

学生 お願いします。

職員 お待たせしました。あらっ。この８月で20歳になったんですね。年金の手続きは済ませてますか？

学生 年金なんて興味ないですよ。加入したって、将来ちゃんともらえないんじゃないですか？それにオレ金ないし…もう少し先になってから考えますよ。

職員 お金の心配はないですよ。
学生さんは、申請すれば卒業するまでは保険料の納付を猶予してもらえるんです。
「学生納付特例制度」っていうんですけど。
それに、社会人になってからちゃんと保険料を払えば※1、国民年金は国庫負担分がある分、払った金額よりも将来多くの年金がもらえるんですよ。

学生 でももらえるのって、何十年も先の話ですよね。実感がわかないですよ。

職員 いえ、若いうちでも、大きな病気やけがを負って障害が残った場合は障害年金※2がもらえるんです。
昔、うちの大学でも交通事故で大きなけがをして障害年金をもらった学生がいたんですよ。
だから、自分には関係ないなんて思わないでくださいね。

学生 マジですか。年金って年取ってからもらうものだと思ってました。
オレも学生納付特例制度の手続きしておこうかな…

職員 うちの大学は、ここで手続き※3できますよ。

※1 納付を猶予された保険料は、10年以内であれば、支払うことができます。
※2 国民年金に加入している学生の方に、病気やけがによって一定以上の障害が残った場合、保険料の未納期間が一定割合以下であれば、障害基礎年金を受け取ることができます。
※3 学生納付特例の手続きは、毎年学生が市区町村の窓口にて行う必要がありますが、学生納付特例事務法人となっている大学などでは、大学で手続きができます。

日本年金機構の紹介

平成22(2010)年1月、
公的年金制度および公的年金事業に対する
国民の皆さまの信頼を回復することを
目的に設立された日本年金機構。
その基本理念や運営方針、
また組織体制などについてお伝えします。

1 基本理念と運営方針……31
2 日本年金機構の業務……32
3 組織ガバナンス体制……33
4 組織の体制……35
5 役員等の紹介……37

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)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。

国(厚生労働大臣)から権限を委任され、『日本年金機構名』で実施する業務(例)

1. お客様が被保険者資格を取得したときの加入手続き、および被保険者資格を喪失したときの喪失手続きについての確認、申請書類の受付
2. 保険料納付が困難な方のための保険料免除の申請書類の受付
3. 会社員の皆さまの厚生年金に関する標準報酬月額と保険料の決定
4. 国民年金、厚生年金加入者への年金手帳の作成、配布
5. 保険料を正当な理由もなく支払われない方への滞納処分

国(厚生労働大臣)から事務を委託され、『国(厚生労働大臣)名』で実施する業務(例)

1. 年金を受ける権利(受給権)についての確認、決定
2. 年金受給資格を満たしたお客様への年金 (老齢基礎年金・障害基礎年金・遺族基礎年金・老齢厚生年金・障害厚生年金・遺族厚生年金など)の支払い
3. お客様の年金(国民年金・厚生年金)の加入記録・納付記録の管理
4. 国民年金・厚生年金に加入されているお客様へ、「ねんきん定期便」により、①年金加入期間②年金見込額③保険料の納付額などを毎年誕生月にお知らせ
5. 事業主の皆さまへ保険料納入のお願いのため、納入告知書を毎月送付
6. 保険料等を滞納した方への督促

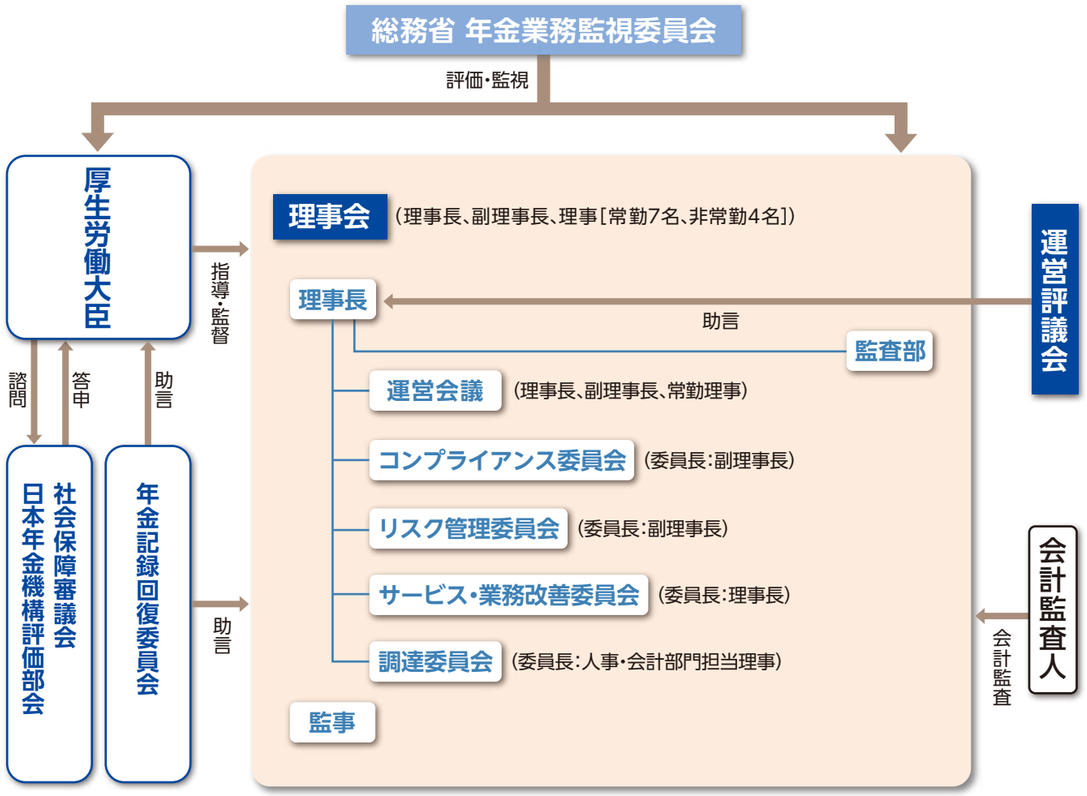
(注)一部は、厚生労働大臣から委任を受けた厚生労働省の職員の名で実施

※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いたしました。

組織ガバナンス体制図



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。

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。

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。

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、以下の9名の委員から構成されています。

■運営評議会委員(平成23年8月1日時点)　(50音順・敬称略)

いけだ後見支援ネット代表	池田 惠利子
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
日本労働組合総連合会 総合政策局長	小島 茂
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。

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

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。

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。

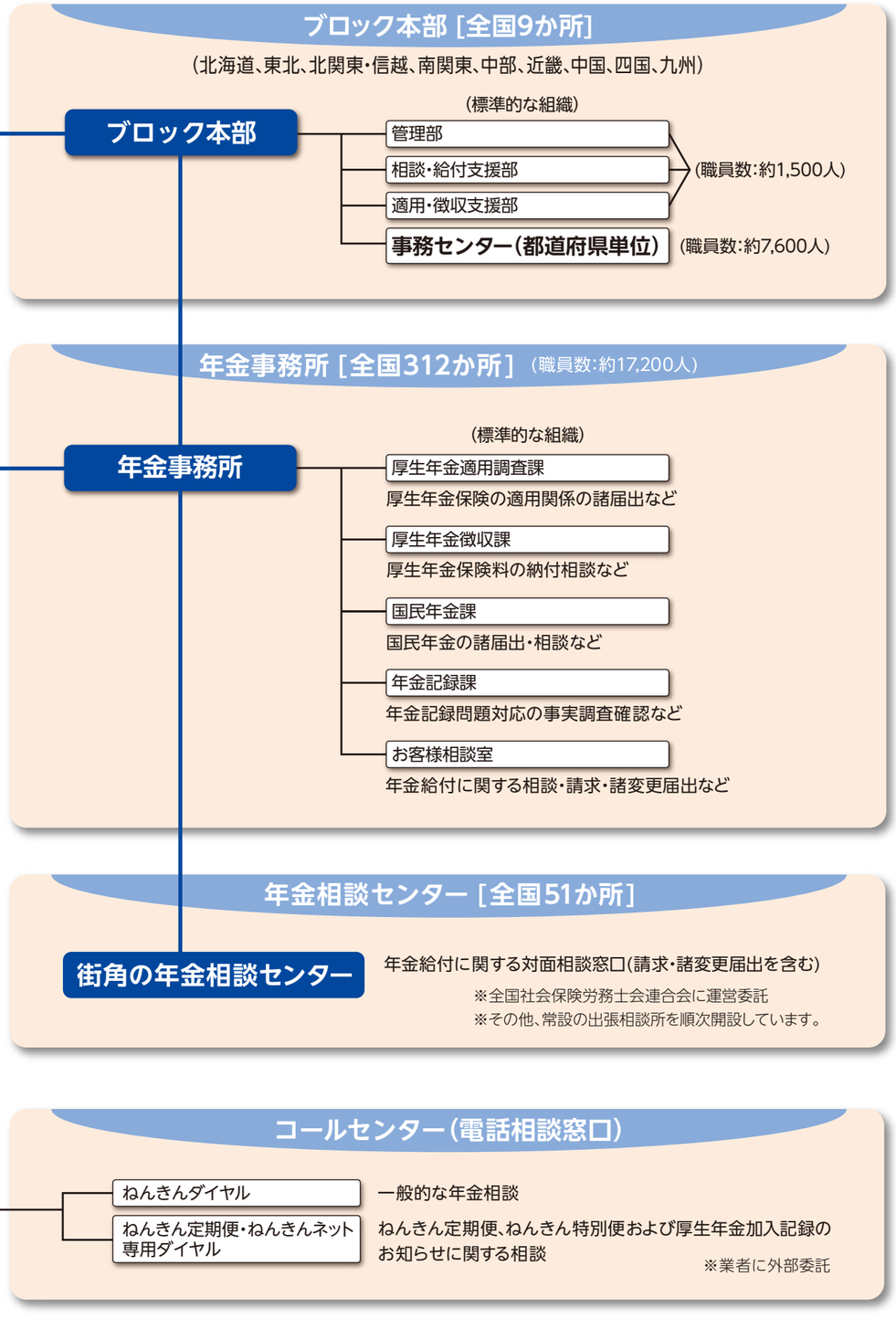
会計監査人

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

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（平成23(2011)年8月1日時点）



5 役員等の紹介

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。

（平成23年8月1日時点）

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 審査二部部長 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	矢﨑 剛 やざき 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 將 まつだ すすむ	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 同社 相談役（現職） 日本年金機構 設立委員（委員長）

年金もの知り話 2　第3号被保険者って？

**とある町にお住まいの専業主婦のお客様が、
将来の年金を調べてもらおうと
年金事務所に相談に行きました。
そこで、思わぬ事実が見つかりましたが・・・。**

お客様　えっ?未納期間があるってどういうことなの?
私は、ずっとサラリーマンの夫の扶養になっていたわ。
たしか、年金の保険料は払わなくてもいいんでしょ。

窓口職員　はい、お客様のように、サラリーマンや公務員の扶養家族の方は、
ご自身で保険料を納めなくても将来の年金額に反映する期間となります。
このような方を「第3号被保険者」といいます。
しかし、配偶者が退職や脱サラした場合は、
「第3号被保険者」からご自身で保険料を納める「第1号被保険者※1」に変わるので、
お住まいの市区町村で手続きをしていただく必要があります。
ご主人は、お勤め先を退職されていますよね?

お客様　そうなの。主人は、今年の3月末で退職しているわ。
そうすると、私は、本当は「第3号被保険者」ではなく
「第1号被保険者」に変わっているということ?

窓口職員　そうですね。お客様はその手続きがもれていますので、先ほど、
保険料が未納となっている期間があるとお伝えしたのです。

お客様　ええ! じゃあ、その分は年金がもらえないの?

窓口職員　大丈夫ですよ。保険料は2年間さかのぼって納付できます※2ので、
奥さまの場合はまだ間に合いますよ。

お客様　よかったわー。手続き※3は忘れずにちゃんとしなきゃだめね。

※1 農業・漁業に従事されている方や自営業者、学生、無職の方など、国民年金の保険料をご自分で納付する必要のある人が第１号被保険者です。
※2 保険料をさかのぼって支払うことができる期間を特別に10年間に延長する時限的な法律が、平成23年8月に公布されました。保険料は、この法律の施行日から3年間に限り、過去10年分までさかのぼって納められます。施行時期は決まっていませんが、平成24年10月頃が予定されています。
※3 国民年金の加入手続きは、お住まいの市・区役所または町村役場の国民年金窓口で行ってください。

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2年度目の平成22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。**

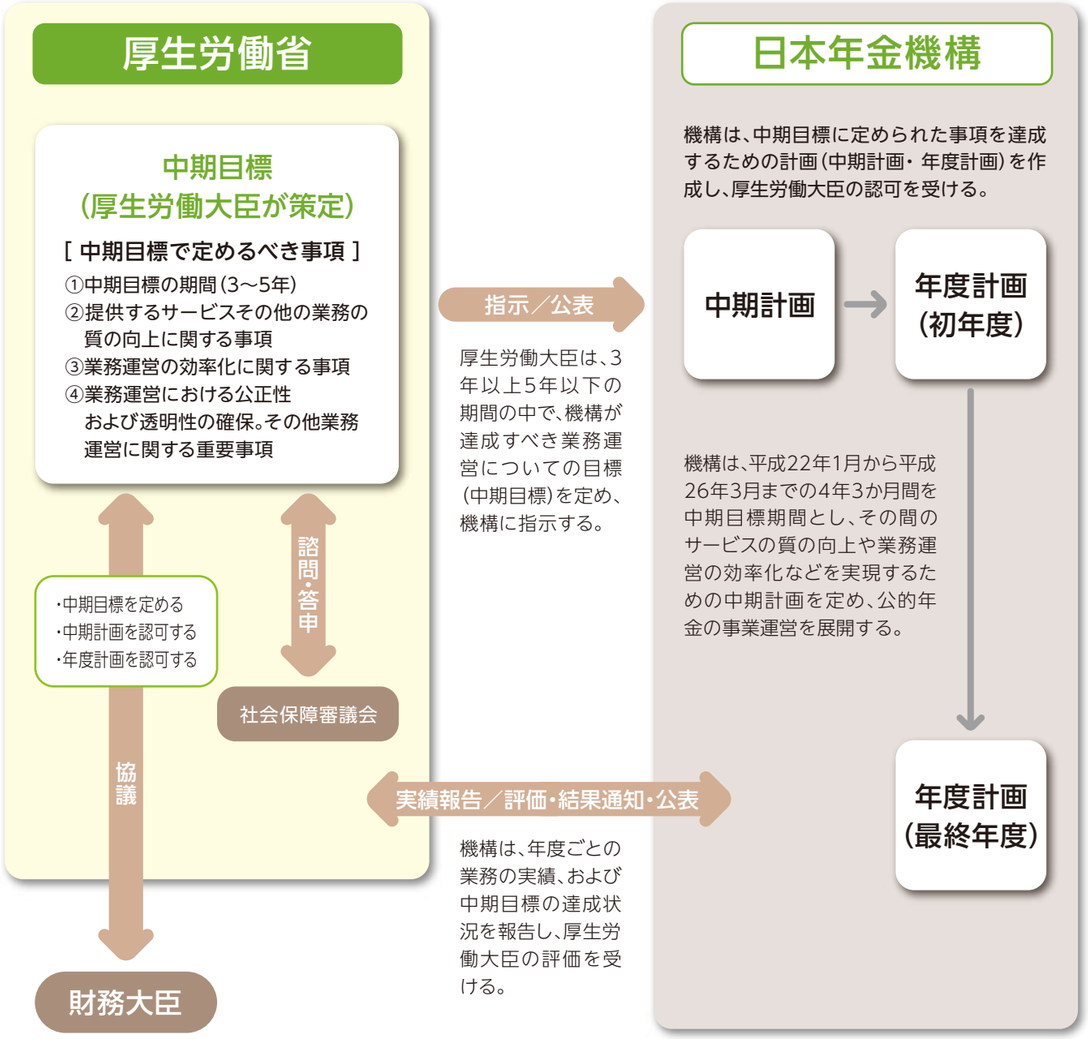
1 中期目標、中期計画・年度計画の概要 …… 41
2 中期目標のポイント …… 42
3 中期計画と平成22（2010）年度計画のポイント …… 43

日本年金機構の中期目標、中期計画、平成22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

1 中期目標、中期計画・年度計画の概要

機構は、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。

3 中期計画と平成22(2010)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22年度計画を加えた内容となっています。

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22年度計画：平成22年4月1日～平成23年3月31日

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の構築、および紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせを行う拠点の立ち上げ等の準備を進め、平成22年の秋頃までには、紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせを開始し、優先順位を決めて効率的に実施します。

●平成22年度中には、平成25年度までの4年間で全件照合を完了できる実施体制を整備します。

☞年金記録についての情報の提供

●加入者の方に「ねんきん定期便」を、受給者の方などに対して「厚生年金加入記録のお知らせ」を送付します。

●平成23年3月末までに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認を、より使いやすいものに改善します。また、自宅でパソコンが使えない方でも、市区町村、郵便局等のパソコンを使い、保険料納付状況などを確認できるようにします。さらに、平成23年度から新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進めます。

2 サービスや業務の質の向上

☞国民年金の加入の促進

●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歳に到達した方などに対する届出勧奨、および届出がない場合の資格取得等の手続きの実施、転職者等の被保険者種別変更の届出に関する確認・勧奨、市町村との連携などにより、国民年金の加入促進を図ります。

☞国民年金納付率の向上

●毎事業年度、取り組みにかかる数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を、機構全体および年金事務所ごとに策定し、計画に基づく取り組みを効果的・効率的に実施します。

●国民年金保険料の最終納付率※1について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率※2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22年度末における平成21年度分保険料の納付率については、平成21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22年度の現年度納付率については、前年度と同程度の水準を確保することを目指します。

●現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とします。具体的には、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、平成21年度の実績を上回り、その後さらなる改善を目指します。

☞厚生年金保険などの加入の促進

●厚生年金保険の加入促進対策などは、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、毎事業年度、取り組みにかかる数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を、機構全体および年金事務所ごとに策定し、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、中期目標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年度並みの実績水準に回復し、その後、さらなる上積みを行うことを目指します。

※1 最終納付率：平成20年度の場合、「徴収時効が消滅する平成22年度末時点における20年度分の納付対象月数」に占める「平成20年度から22年度末までに納付された20年度分の納付月数」の割合。
※2 現年度納付率：平成22年度の場合、「平成22年4月分から23年3月分までの納付対象月数」に占める「平成22年4月分から23年3月分までの納付月数」の割合。

☞厚生年金保険などの徴収対策の推進

●厚生年金保険等の保険料などの徴収対策については、毎事業年度、取り組みにかかる数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を、機構全体および年金事務所ごとに策定し、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。

☞給付事務

●請求書受付から年金証書が届くまでの所要日数の目標（サービススタンダード）を設定します。

●中期目標期間中、毎年度の達成率について、前年度と同等以上の水準を確保するとともに、最終年度には、達成率90%以上を目指します。

〈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（加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内）
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

☞年金相談の充実

●窓口の混雑状況をホームページなどで情報提供するとともに、相談内容に応じた相談窓口の分離などの各種対策により、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう、待ち時間の短縮に努めます。

●ねんきんダイヤル応答率について、毎年度、前年度の応答率と同等以上の水準を確保し、最終年度には、応答率70%以上を目指します。

☞お客様の声を反映させる取り組み

●「お客様へのお約束10か条」の実現に努めます。

●年金事務所でのお客様モニター会議の開催（平成22年度中にモデル実施）、「ご意見箱」の設置など、お客様の声を収集し、サービス改善につなげる仕組みを導入します。

●お客様モニター制度を導入し、お客様向けに作成・発送する文書について、よりわかりやすいものとする観点でご意見をうかがい、お客様向け文書の改善に努めます。

●お客様の声の内容を蓄積し、分析を行うためのデータベースを構築します（平成23年度中の導入・稼働を目指します）。

●「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、お客様に対するサービス向上を図ります。

☞電子申請の推進

●平成23年度末においてオンライン利用率65%を目指し、電子申請の利用を促進します。

3　業務運営の効率化

☞運営経費の抑制など

●機構の人員体制について、基本計画※に基づき、平成22年10月から准職員90人の定員減を図り、合理化・効率化を進めます。ただし、年金記録問題の解決に必要な人員については、別途確保します。

●人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進めます。

●中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費（人件費を除く）については、平成22年度比で12%程度、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）については、平成22年度比で4%程度に相当する額の削減を目指します。

☞外部委託の推進

●委託業者とのサービス品質に関する合意の締結などにより、委託業務の品質の維持・向上を図ります。

☞社会保険オンラインシステムの見直し

●新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、オンラインシステムの見直しに 取り組みます。

☞契約の競争性・透明性の確保およびコスト削減

●調達コストについて、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、当該計画額の合計額の10%以上を削減することを目指します。

●契約について、競争入札（総合評価落札方式を含む）によることを徹底し、契約予定価格が少額のものを除く契約について、競争入札件数の割合を80%以上の水準を確保することを目指します。

※ 基本計画：「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成20年7月閣議決定）

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

●業務の有効性、効率性と法令など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厳格な内部統制の仕組みを構築します。

●事務処理誤りについては、データベース化と対策の検討を進め、業務改善を行うとともに、研修などにより事務処理誤りの防止に努めます。

☞情報公開の推進

●毎事業年度の年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表などを行い、機構の業務運営に関する情報などを、わかりやすい形で積極的にお客様に発信します。

●年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況などについて、週次、月次など定期的に情報提供します。

●事件・事故・事務処理誤りについて、組織内のルールに基づく迅速かつ的確な情報伝達を徹底するとともに、必要に応じて調査し、迅速に事案の概要等の情報を月次で公表します。

☞人事および人材の育成

●すべての正規職員について、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部を育成することを基本とするキャリアパターンを確立します。

●年功序列を排した能力・実績本位の人材登用や給与体系などを確立します。

●職員の意欲向上、意識改革を図り、業務効率化などに資する人事評価制度を導入します。

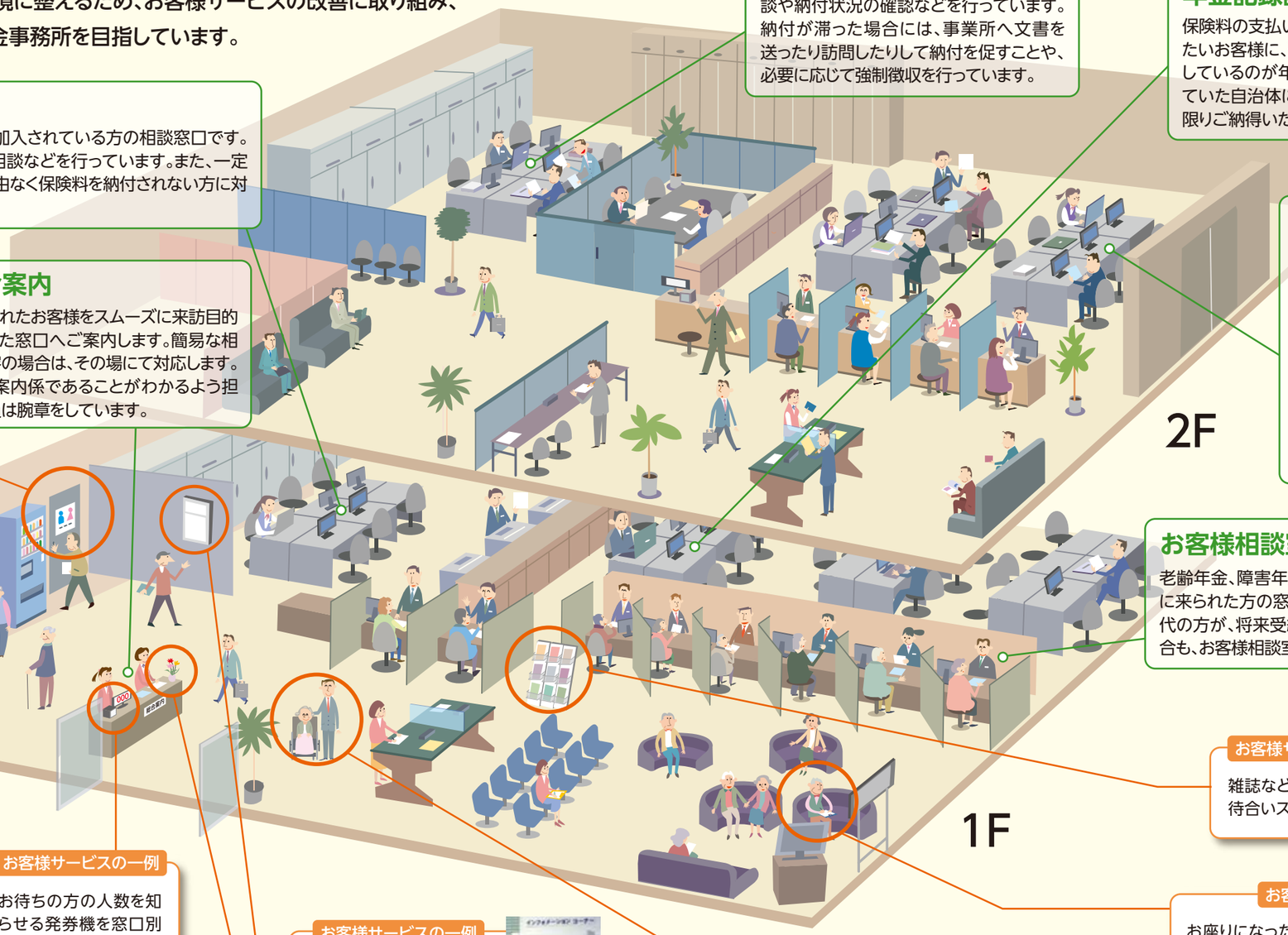
●職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施するとともに、社内資格制度を設けます。

☞個人情報の保護

●年金事業に対する信頼回復を図るため、個人情報の保護・管理に万全を期します。

あなたのまち の年金事務所

日本年金機構の職員がお客様と日々接している場所が、全国各地にある「年金事務所」です。
職員一人ひとりは、年金のご相談や加入の手続きなど、お客様のためのさまざまな業務に励んでいます。
また、事務所内をご利用しやすい環境に整えるため、お客様サービスの改善に取り組み、
多くの方に親しまれ、信頼される年金事務所を目指しています。



国民年金課

自営業、学生など国民年金に加入されている方の相談窓口です。保険料の納付方法や免除の相談などを行っています。また、一定の収入がありながら正当な理由なく保険料を納付されない方に対する強制徴収も行っています。

総合案内

来訪されたお客様をスムーズに来訪目的に応じた窓口へご案内します。簡易な相談内容の場合は、その場にて対応します。なお、案内係であることがわかるよう担当職員は腕章をしています。

厚生年金徴収課

厚生年金保険の保険料などの納付のご相談や納付状況の確認などを行っています。納付が滞った場合には、事業所へ文書を送ったり訪問したりして納付を促すことや、必要に応じて強制徴収を行っています。

年金記録課

保険料の支払い履歴や資格の取得・喪失などを確認したいお客様に、過去の履歴を確認しその内容をお伝えしているのが年金記録課です。かつてお住まいになっていた自治体に連絡して確認作業をするなど、できる限りご納得いただける記録の提出を目指しています。

厚生年金適用調査課

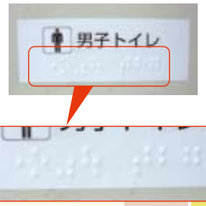
厚生年金保険は保険料を加入者（従業員）と事業主で折半して支払う制度となっており、保険料は加入者の報酬に応じて決まります。適用調査課では、厚生年金保険制度等への加入および資格の喪失に関する手続きや、従業員の保険料を計算するもととなる標準報酬月額の決定を行っています。また、未加入事業所に対する加入促進に関する業務を担っています。

お客様相談室

老齢年金、障害年金、遺族年金の手続きについての相談に来られた方の窓口です。保険料をお支払い中の現役世代の方が、将来受給する年金の見込み額を確認したい場合も、お客様相談室が窓口となります。

お客様サービスの一例

視覚障がいのある方のために点字シールを貼付



お客様サービスの一例

設置を進めているAED（自動体外式除細動器）

お客様サービスの一例

待ち時間に心がなごむ幼稚園児の作品展示

お客様サービスの一例

お待ちの方の人数を知らせる発券機を窓口別の色分けでわかりやすく

お客様サービスの一例

回転式ポスターでさまざまな情報をお知らせ

お客様サービスの一例

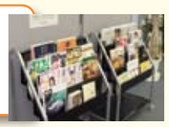
気持ちを癒す生け花の展示

お客様サービスの一例

気軽にご利用いただける車いすをご用意

お客様サービスの一例

雑誌などの読み物を持ち寄り、待合いスペースに設置



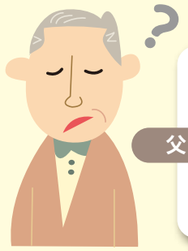
お客様サービスの一例

お座りになったまま書類に記入できるクリップボード

※業務を行う各課の名称は、年金事務所の規模などにより異なります。
※「お客様サービスの一例」は、全国の年金事務所が自主的に行っている取り組みをご紹介しているもので、すべての年金事務所でご提供しているものではありません。
※一部の年金事務所では、全国健康保険協会（協会けんぽ）の窓口が設置されています。

年金もの知り話 3　働き続ける人の在職老齢年金

とあるそば屋で、そばを食べながら話しが弾む父と娘。どうやら父親は、60歳で定年退職後も再雇用で働いているらしい…



父　父さんは定年後も働き続けてきたけれど、
会社の同期で退職後に働いてない人の方が、
年金をたくさんもらっているんだ。
不公平だよな。お前は社会保険労務士だから、
その辺は詳しいんだろ?

娘　あのねお父さん、
厚生年金って元は労働者の退職後の収入を保障するためにつくられた制度なの。
お父さんは元気で働いているけど、年をとって仕事を辞めざるをえない人も大勢いるでしょ。
そういう人は収入がなくなるからそのための年金なのよ。
だから昔は「退職」が年金支給の条件だったの。

父　でも、60歳過ぎての再雇用だと、給料は安くなるぞ。
年金はそういう時のためでもあるんじゃないか。

娘　そうね。それでお給料をあまりもらえない人のために、
「在職老齢年金」という仕組みができたの。

父　ざいしょくろうれいねんきん…?

娘　そう。今お父さんは63歳でしょ。年金はもらえるけど、
年金と収入の合計額が一定額以上なら年金額の一部が支給停止されるの。
年金と収入の合計額が多くなるほど支給停止額は多くなって、
その合計額が現役世代と同じ水準になると、年金は全額が支給停止されるのよ。

父　働いている間、ずっとか?

娘　65歳を過ぎると、年金支給停止のルールは少し緩やかになるわ。
それに、お父さんが本当に退職した後は、今働いている分だけ、
会社を辞めた同期の人より多く年金がもらえるのよ。

父　そうか。お前、話しがうまいな。なんだか納得しちゃったよ。

平成22(2010)年度 取り組み実績のご報告

第1章　業務の取り組み

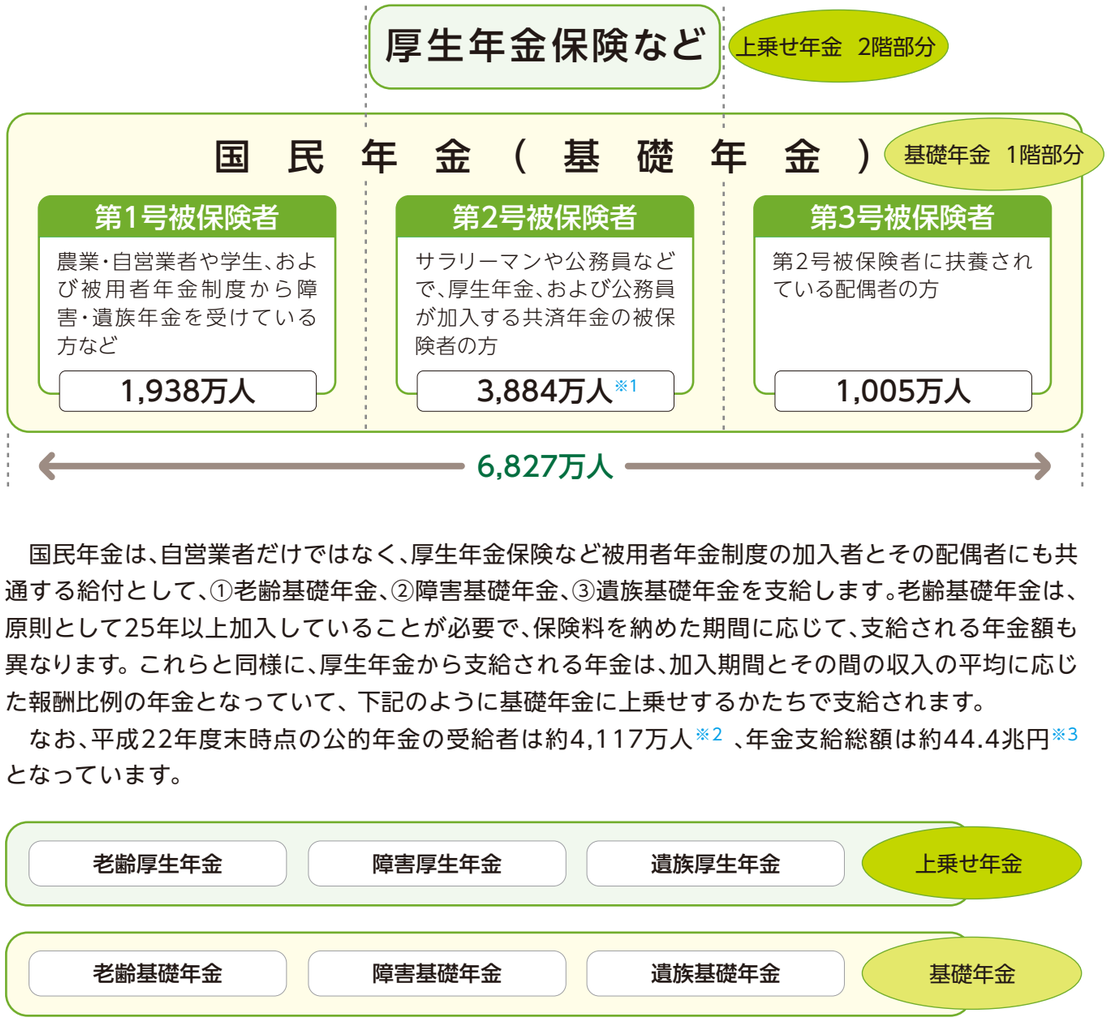
日本年金機構設立後2年度目の
平成22年4月～平成23年3月(平成22年度)に、
私たちが1年間、お客様のために真剣に取り組んできたこと、
その実績を課題別に第１章～第３章で取り上げ、
また、それら取り組み実績の総括として、
第4章では、その実績評価をご紹介します。
第1章では「業務の取り組み」についてご報告します。

1 公的年金制度の仕組みと概況……53
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……54
2 国民年金保険料の納付率向上を目指します……56
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……59
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……61
5 正確で迅速な年金給付を目指します……63
6 年金の申請忘れ、申請もれ防止に取り組みます……66
7 年金相談の充実に取り組みます……67
3 年金記録問題解決に向けた取り組み
1 体制を整備して重点的に取り組みます……70
2 未統合の年金記録を解明し統合します……73
3 いつでも年金記録を確認できる仕組みをつくります……75
4 紙台帳とコンピュータ記録を突き合わせます……79
5 記録訂正後の処理を迅速に行う体制を整備します……81
6 標準報酬等の遡及訂正事案について迅速に記録回復を進めます……84
7 基礎年金番号の重複付番を解消し発生を防止します……85

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22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。これらと同様に、厚生年金から支給される年金は、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。

なお、平成22年度末時点の公的年金の受給者は約4,117万人※2、年金支給総額は約44.4兆円※3となっています。

※1 第2号被保険者のうち、公務員(共済組合)約443万人は、平成21年度末時点の数です。
※2 人数の合計は、同一の支給事由により基礎年金と厚生年金の両方を受給している方を調整した数となっています。
※3 ①総額には、在職などにともない一部停止となっている金額を含んでいます。②総額には、共済組合から支給される金額を除いています。

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

目標・計画のポイント

●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、および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)を促進します。
●市区町村との連携により、適正な加入手続きを促進します。

実　績　　平成22年度予算執行額※:約43.3億円

国民年金は、日本国内に住所を有する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。

●国民年金の加入手続きを確実に行うため、住基ネットを利用して把握したすべての20歳になった方(121万人)に対して、市区町村や年金事務所では、共同で各手続きのご案内や電話、戸別訪問などによる加入のご案内を行っています。それでもなお加入の手続きをしていただけない方には、機構から年金手帳を送付し手続きを行った結果、住基ネットにより把握した20歳になった方全員について加入手続きを行うことができました。
また、住基ネットにより把握した34歳、および44歳の方のうち、基礎年金番号のない方に対しても加入の届出をお願いしました。
●退職した方などに対しては、退職から2か月後に第2号被保険者から第1号被保険者への変更手続きのご案内を行い、それでもなお変更の手続きをしていただけない方は、第1号被保険者に変更する手続きを行いました。
●「国民健康保険の適用事務における年金被保険者情報の活用事業」への協力や、市区町村向けの情報誌「かけはし」の作成・送付(平成22年7月から隔月発行)により、市区町村と連携して適正な加入手続きを促進しました。

※ 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。

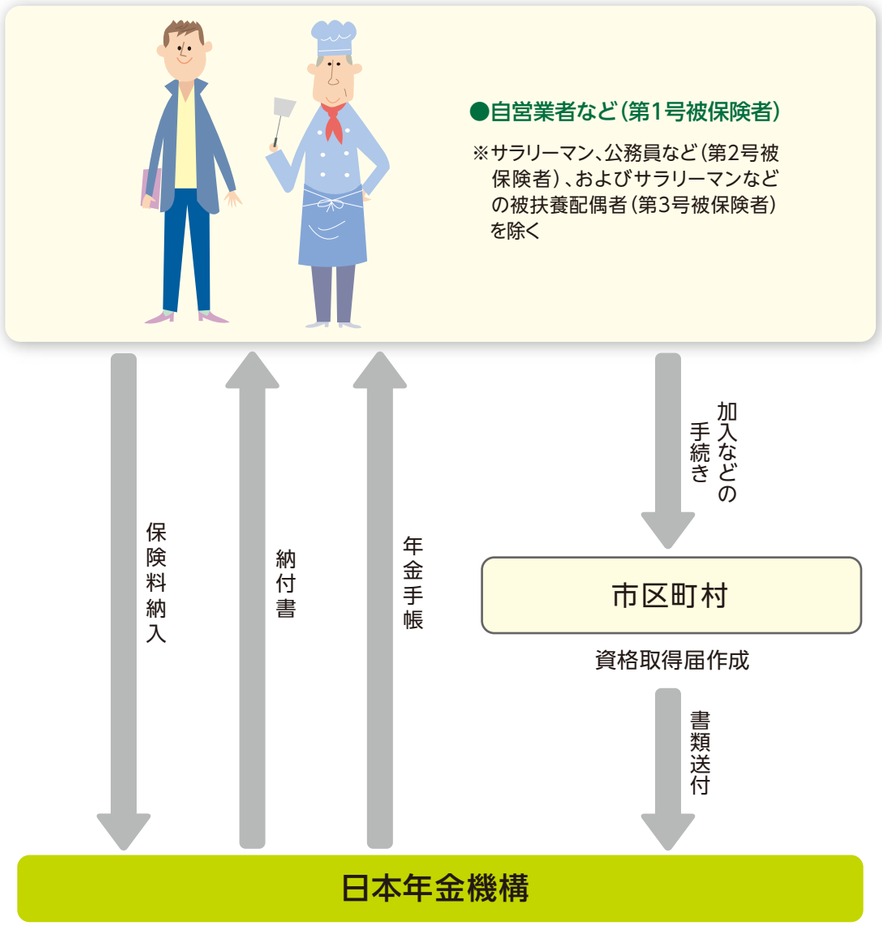
お客様の声

平成22年10月にお寄せいただいたご要望

外国人の方に説明しやすい外国語パンフレット
神奈川県相模原市長より、次のような文書が寄せられました。
「相模原市では、外国人の方に国民年金の制度を説明する際、旧社会保険庁のホームページに掲載されていた8か国語のパンフレットを使用してきました。しかし、このパンフレットは日本年金機構のホームページに引き継がれておらず、早急にホームページに掲載いただくか、同様のパンフレットを市区町村に配付してくださるよう要望いたします」

【個別対応の内容】　早急に改善を行い、平成22年11月12日には、内容を更新した「～国民年金制度の仕組み～外国人向けパンフレット」を日本年金機構のホームページに掲載しました。その後、相模原市にも報告しました。

【図表1-2】国民年金の加入手続き・徴収業務の流れ



職員からのメッセージ

東灘年金事務所
国民年金課
（兵庫県神戸市）
吉田 文恵

地域の皆さまとの交流を大切にしています。

お客様の年金手続きの受付や電話等でのご案内、またその事務処理などが私たち国民年金課の主な仕事です。ほかにも、地域の方々に国民年金制度について理解を深めていただくため、いろいろな取り組みを行っています。

私が所属する東灘年金事務所では、平成22年に近隣の三宮年金事務所と合同で、地域の大学生への「国民年金キャンペーン」を実施しました。甲南大学様のご好意により学園祭にブースを出展させていただき、学生納付特例制度のパンフレットの配付や年金相談を行い、学生の方々に年金制度をご紹介することができました。こうした地域の方々との身近な交流をとおして、“わかりやすい年金”を目指し、お客様に国民年金制度についてご理解いただけるよう日々努力していきたいと思います。

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います。

目標・計画のポイント

国民年金の納付率の向上に向けて、機構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具体的に定めた平成22年度行動計画を策定し、効果的・効率的に推進します。

●平成22年度の現年度納付率については、前年度と同程度の水準を確保することを目指します。

●平成22年度末における平成21年度分保険料の納付率については、平成21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20年度の最終納付率については、平成20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します。

実　績　　平成22年度予算執行額：約161.5億円

国民年金保険料の納付率の向上に向けて、機構全体および年金事務所ごとに、平成22年度行動計画を策定しました。行動計画では、①市場化テスト※1事業が、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。

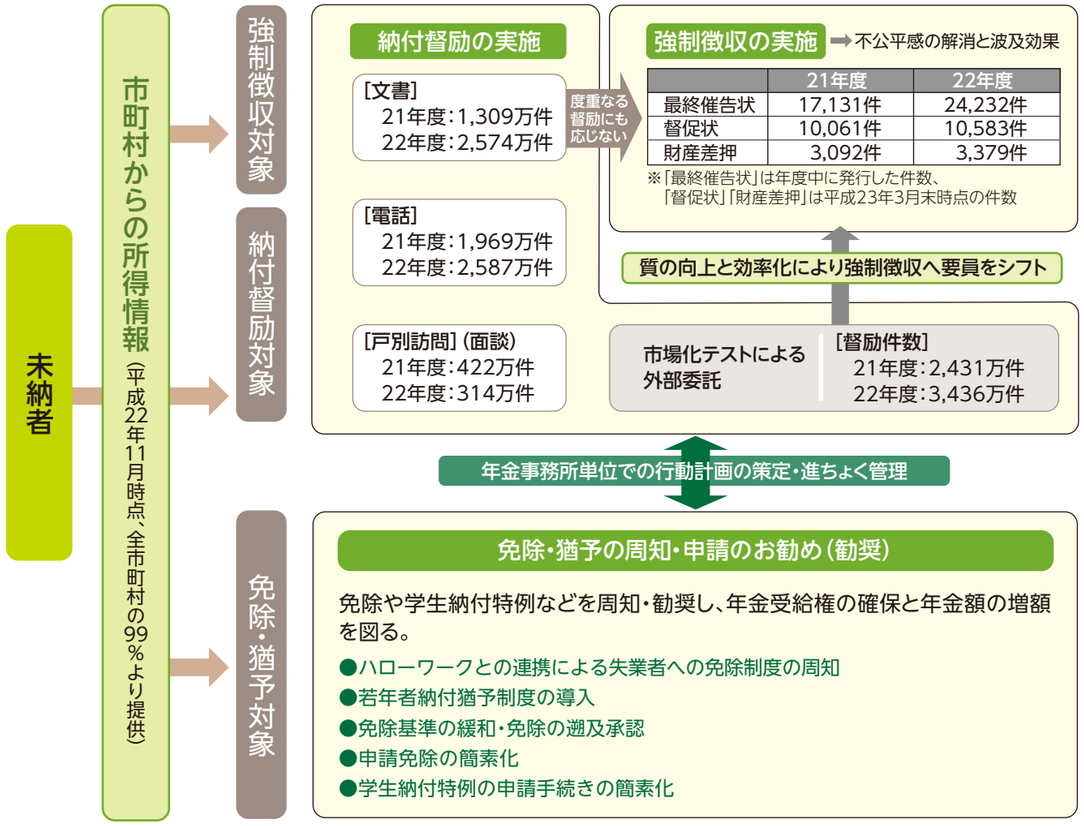
①保険料の未納期間（現年度のみ）がある方には、1か月単位の分割納付書を送付。送付後は、市場化テスト受託業者と連携し、電話または戸別訪問などのフォローアップを行いました。
②保険料を支払う能力がありながら未納の方には、強制徴収による厳正な対応を行いました。
③便利で確実な口座振替を積極的にお勧めしました。
④保険料の納付が免除または猶予される制度※2の対象となる方には、免除制度などをご案内し、申請をお勧めしました。

●なお、平成22年10月からすべての年金事務所で、未納者の方への納付のお願い（納付督励）と免除の申請をお勧めする業務を市場化テスト受託事業者に委託して実施しました。委託の結果、コストは相当程度削減されましたが、事業実績は低迷しています。このため、平成22年10月から委託を開始した事業については実施要項の変更を行い、①戸別訪問で未納者の方に納付をお願いする業務の重視、②事業の質を重視した事業者を選択できるような入札方式への変更、③機構と受託事業者との情報交換や連携強化などを行いました。
また、平成21年10月から委託を開始した事業については、平成22年8月に受託事業者から「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づく業務改善計画を提出させ、受託事業者から2か月に1回ヒアリングし、改善状況をフォローアップしています。

●また機構では、保険料を納めやすい環境づくりにも力を入れて取り組んでいます。（次ページ P57【図表1-3】）

※1 市場化テスト：「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。
※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・一部納付、②若年者納付猶予、③学生納付特例の３種類があります。

【図表1-3】収納対策の業務の概要と、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

●口座振替の推進

	21年度末	22年度末
口座振替率	36.3%	36.0%

●口座振替割引制度の導入

●任意加入者の口座振替の原則化

●コンビニ納付の導入

	21年度末	22年度末
利用状況	1,107万件	1,164万件

●インターネット納付の導入

	21年度末	22年度末
利用状況	41万件	41万件

●クレジットカード納付の導入

	21年度末	22年度末
利用状況	78万件	103万件

●税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化

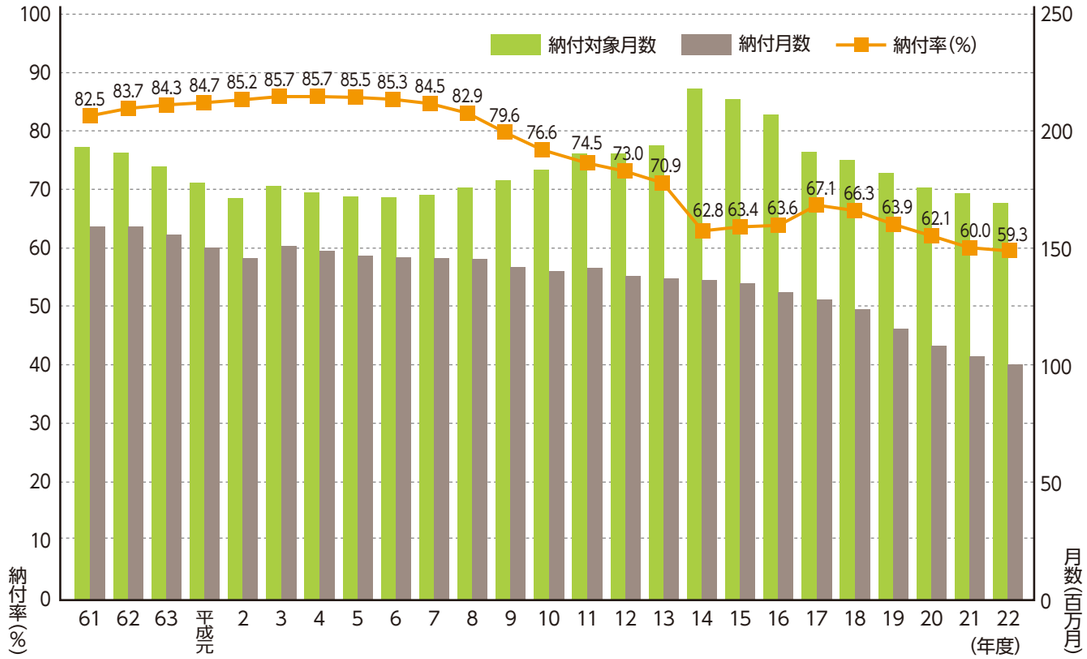
国民年金保険料の口座振替はさまざまな機会を活用して積極的にお勧めしましたが、振替率は36.0%と平成21年度末の36.3%を若干下回りました。一方、コンビニエンスストアでの納付、インターネットやクレジットカードによる納付件数の合計は1,308万件となり、平成21年度末の1,226万件を上回り、目標を達成しました。特に、クレジットカードによる納付件数は、大幅な伸びとなっています。

このように納付率向上のためのさまざまな取り組みを行った結果、平成20年度分保険料の最終納付率は66.8%となり、平成20年度の現年度納付率62.1%に比べ4.8ポイント上昇しました。また、平成21年度分保険料の納付率は63.2%となり、平成21年度の現年度納付率60.0%に比べ3.3ポイント上昇し、いずれも目標を達成しました。しかし、平成22年度の現年度納付率は、低下幅は縮小したものの、59.3%（対前年度比△0.7ポイント）となり、平成21年度の実績を下回る結果となりました。

納付率向上に向けては、さらなる努力が必要です。市場化テスト受託事業者との一層の連携の強化、強制徴収の取り組みの強化などに努めます。

①平成22年度の現年度納付率は、59.3% 対前年度比△0.7ポイント
②平成20年度の最終納付率は、66.8% 平成20年度末と比較して+4.8ポイント

【図表1-4】国民年金保険料の現年度納付率の年次推移



【図表1-5】国民年金保険料の最終納付率の年次推移

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
17年度分保険料	67.1%	70.7%	72.4%			
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%
22年度分保険料						59.3%

※■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。

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

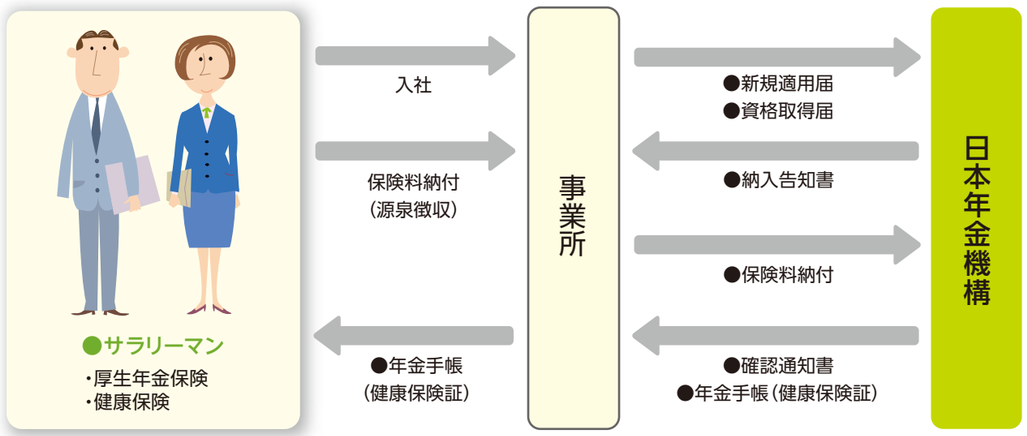
目標・計画のポイント

●厚生年金保険の加入促進対策などは、年金記録問題への対応状況を踏まえて、機構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具体的に定めた平成22年度行動計画を策定し、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取り組みについては、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し、その後さらなる上積みを行うことを目指します。
●加入をお勧めしても自主的な加入手続きを行わない未加入事業所に対しては、重点的加入指導を実施し、着実に加入へと結びつけます。

実　績　　**平成22年度予算執行額：約116.3億円**

すべての法人事業所と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・健康保険両制度に必ず加入し、従業員を被保険者とする資格取得の届出を行っていただく必要があります。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



※ 健康保険証は協会けんぽ（全国健康保険協会）が発行。

厚生年金保険、健康保険、船員保険（以下「厚生年金保険等」という）の加入の届出を行っていない事業所（以下「未加入事業所」という）の把握および加入手続きの促進のため、次のページの①②の取り組みを行いました。

①民間委託による加入のお勧め

●未加入事業所に対して、民間委託により文書や電話、事業所訪問で加入をお勧めしました。

②機構職員による重点的な加入指導や認定による加入手続きなどの実施

●加入促進対策については、重点的加入指導、立入検査、事業所調査それぞれの実施件数目標を行動計画において設定し、取り組みを推進しました。
●加入指導後も自主的な加入手続きを行わない事業所の場合、職員による戸別訪問や来所要請による重点的加入指導を実施し、加入の見込みがない場合には立入検査を行い、必要に応じて認定による加入手続き※1を実施しました。
●未加入事業所の把握については、公共職業安定所および地方運輸局等が保有する社会保険加入状況などの情報を活用して、的確な把握に努めました。なお、平成23年3月末現在で、機構が未加入事業所として把握している事業所数は、107,935事業所となっています。

上記のような取り組みの結果、加入に至った事業所数は4,808事業所と、前年度の2,567事業所を上回る実績を上げることができたほか、加入促進にかかわる各種取り組みは、行動計画の目標をおおむね達成し、前年度を大幅に上回る実績を上げることができました。

しかし、中期計画の目標である平成18年度並み（10,883事業所）の実績を上げるためには、各種取り組みをさらに加速させる必要があります。今後は、雇用保険データとの全件突き合わせ等により、未加入事業所の正確な実態把握を行ったうえで、加入促進に向けた取り組みを一層強化していきます。

また、全喪届※2の不正な提出の防止のため、加入事業所に該当しなくなったことを証明する書類の添付を義務づけ、偽装脱退などの不正事案の防止に努めています。

【図表1-7】平成22年度 加入の適正化対策の実施状況および年次推移

未加入事業所の加入促進

●加入した事業所数 4,808事業所（うち認定による加入手続き 71事業所） ●加入した被保険者数 17,516人（うち認定による加入手続き 306人）	未加入事業所数※3（平成22年度末） 107,935事業所 （平成21年度末未加入事業所数 111,990事業所）

加入事業所の事業所調査

●加入した被保険者数 12,453人	［資格関係事業所調査件数］ ●調査件数 157,477事業所 （加入事業所数に占める割合 9.0%）

厚生年金保険の加入対策

	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	39,407	3,583	73
平成20年度	3,381	24,944	1,652	21
平成21年度	2,567	24,444	3,390	34
平成22年度	4,808	72,129	10,556	71

※1 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、機構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。
※2 全喪届：事業の廃止などにより、厚生年金保険等の加入事業所でなくなった場合、事業主が届出をするものです。
※3 未加入事業所数：機構においては、雇用保険と厚生年金保険の加入事業所データを突き合わせ、雇用保険には加入しているが厚生年金保険に未加入の事業所や、新規設立法人情報と厚生年金保険の加入事業所データを突き合わせ、厚生年金保険に未加入の新規設立法人を未加入事業所として把握しています。

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

目標・計画のポイント

●厚生年金保険などの保険料等の徴収対策は、機構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具体的に定めた平成22年度行動計画を策定し、以下のような取り組みを効果的、効率的に推進します。
●口座振替実施率が平成21年度の実績と同等以上の水準を確保することを目指します。

実　績　　平成22年度予算執行額：約22.5億円

●保険料の納付期限内の納入を確実なものにするため、新規加入届を提出する事業所に対して口座振替を勧めるなどの取り組みを行った結果、平成22年度口座振替実施率は81.6%となり、前年度の実績（81.2%）を上回り目標を達成しました。
●保険料の納付が滞っている事業所（以下「滞納事業所」という）に対する納付指導としては、電話や文書による早期納付のお願い（以下「納付督励」という）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督励を実施しました。
●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対する滞納処分としては、文書や電話による来所要請を行い、督促とあわせて確実な納付のための相談を行いました。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は、金融機関に照会して預貯金、取引先事業所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督励を行いました。なお、今後の納付計画を提示しない事業所に対しては、差し押さえなどの実施により確実な滞納整理に努めました。

【図表1-8】徴収事務の事務処理の流れ

●こうした徴収努力の結果、平成22年度の差し押え件数は13,707件と21年度の8,250件を大きく上回りました。（【図表1-9】）
●厚生年金保険の保険料収納率は、97.8%となり、平成21年度の実績（98.0%）を下回りましたが、東日本大震災にともなう保険料納付期限の延長の影響を除いた実質的な収納率は97.9%となり、ほぼ前年度並の水準となっています。（【図表1-10】）

【図表1-9】厚生年金保険等の滞納事業所数と差し押え事業所数の年次推移

	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
滞納事業所数	108,070	123,655	147,171	162,423	162,461
差し押え事業所数	15,613	12,879	10,483	8,250	13,707

【図表1-10】厚生年金保険等の保険料収納率の年次推移

		平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度
保険料収納率（%）	厚生年金保険	98.7	98.7	98.4	98.0	97.8
	協会管掌健康保険※	98.0	97.8	97.2	96.5	96.3

※ 協会管掌健康保険：協会けんぽ（全国健康保険協会）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。保険料については、年金保険料とあわせて機構が一括して徴収しています。

職員からのメッセージ

諫早年金事務所
厚生年金適用調査課
（長崎県諫早市）
酒井 敏郎

支え合いの心が大切な年金制度。ぜひご協力ください。

私は、厚生年金保険などの加入手続が済んでいない法人のお客様への加入指導や、加入済みのお客様へも事務手続きの指導、調査を行っています。お客様の中には、年金制度に対する不信感や不安感をお持ちの方もいらっしゃいます。そうした不安を解消するために心掛けていることは、“日本年金機構の代表”という気持ちでお客様に接することです。わかりやすい説明により年金制度への理解を深めていただくことはもちろん、お客様に私自身を信用していただき、ひいては日本年金機構を信頼していただけるよう、一人ひとりに心を込めてお話しています。

東日本大震災では、日本人同士の協力する姿や助け合う姿が世界中に感動を与えました。こうした支え合いの心で、国民同士がお互いを支え合う年金制度にもご協力くださるようお願いいたします。

5 正確で迅速な年金給付を目指します

目標・計画のポイント

サービススタンダードを定め、前年度の達成率を超えるように努めます。また、平成25年度までに、達成率90%以上を目指します。

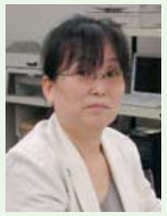
実　績　　**平成22年度予算執行額：約63.4億円**

機構は、老齢年金などの給付事務について、年金事務所などで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。

平成22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、サービススタンダードの達成状況を改善するための取り組みを進めました。その結果、最も代表的な給付である老齢厚生年金（決定件数全体の3／4）のサービススタンダード達成率は、前年度を上回りました。（右ページP64【図表1-11】）

また、障害厚生年金は、平均所要日数が長期化しているため、職員を大幅に増員するなど審査体制を強化しました。その結果、未処理件数を減少させ、平均所要日数もピーク時の213.5日（平成22年6月）から年度末（平成23年3月）には173.2日まで約40日短縮しました。年度累計でのサービススタンダード達成率は、7.7%にとどまりましたが、平成23年3月のみの達成率は、25.4%と徐々に改善してきています。サービススタンダードの達成に向けて、増員した審査体制を引き続き維持し、さらなる努力を続けることとしています。

職員からのメッセージ



栃木事務センター
年金給付グループ
（栃木県宇都宮市）
佐藤 佑子

正確で迅速な年金給付を目指して、頑張っています。

事務センターは、直接お客様と接する年金事務所とは違い、請求書・届書を審査していく中で、お客様の意向をくみ取り事務処理をするところです。

お客様の年金記録には一つとして同じものはありません。正確な年金給付を行うためには、お客様一人ひとりの立場に立ち、ていねいで確実な業務を行うことが大切です。そのため、一つの書類に対しても、複数人でチェック、複数回のチェックを行うことを徹底しています。また、お客様にできるだけ早く年金をお届けできるよう、定期的に業務を見直し、仕事の合理化や効率化を図ることも心掛けています。

年金は国民生活にとってとても重要なものの一つです。私たちはその一部を担っているという強い意識を持ち、お客様に信頼されるようこれからも頑張っていきます。

【図表1-11】サービススタンダードの達成状況（平成22年度）

※サービススタンダードの達成状況は、お客様からの年金の請求を受け付けてから年金証書をお届けするまでに要した日数から、不備によりお客様にお返ししていた期間や医師の確認に要した期間、書類を受け付けた市区町村から年金事務所への回送に要した期間を除いた日数を元に算出しています。

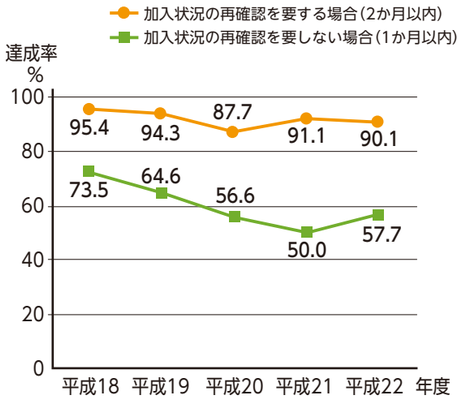
（注）（　）内の数値は、平成21年度の実績です。

給付種別	決定件数	サービススタンダード	平均所要日数		達成率	
			加入状況の再確認必要	加入状況の再確認不要	加入状況の再確認必要	加入状況の再確認不要
老齢基礎年金	124,690件	2か月以内※	39.5日	34.8日	90.1% (91.1%)	57.7% (50.0%)
老齢厚生年金 （老齢基礎・老齢厚生年金受給者を含む）	1,848,584件	2か月以内※	40.5日	35.6日	89.5% (86.3%)	54.6% (45.0%)
遺族基礎年金	4,439件	2か月以内※	43.7日	47.9日	85.4% (80.5%)	41.9% (40.4%)
遺族厚生年金 （遺族基礎・遺族厚生年金受給者を含む）	333,455件	2か月以内※	50.6日	40.1日	77.4% (73.9%)	49.9% (52.2%)
障害基礎年金	70,362件	3か月以内	60.1日		87.7% (88.8%)	
障害厚生年金 （障害基礎・障害厚生年金受給者を含む）	39,471件	3か月半以内	173.2日		7.7% (10.0%)	

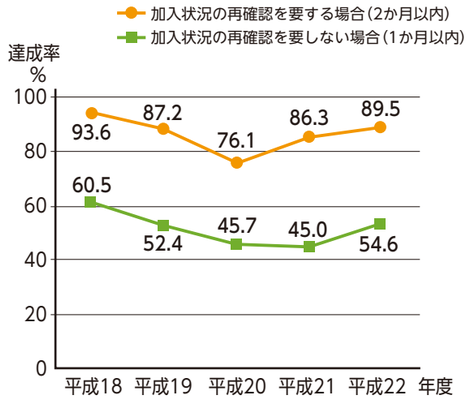
※ 過去の年金加入状況の再確認が不要な場合は、1か月以内となっています。

【図表1-12】サービススタンダード達成率の年次推移

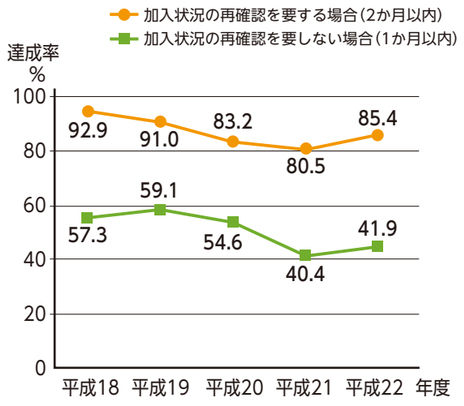
老齢基礎年金



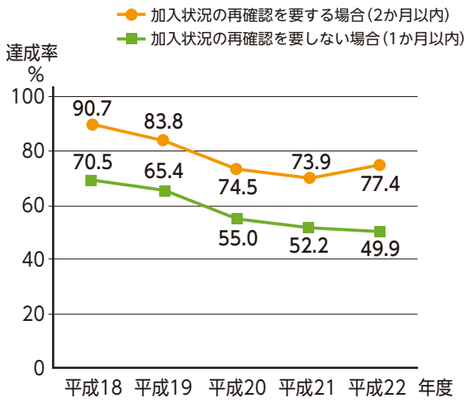
老齢厚生年金



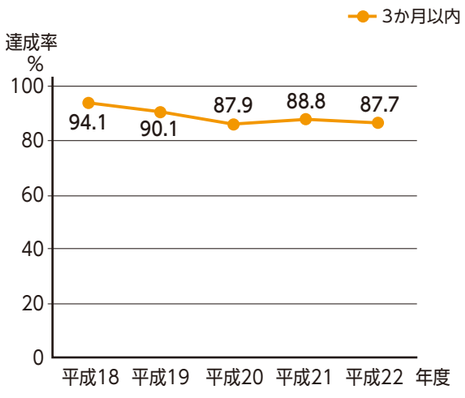
遺族基礎年金



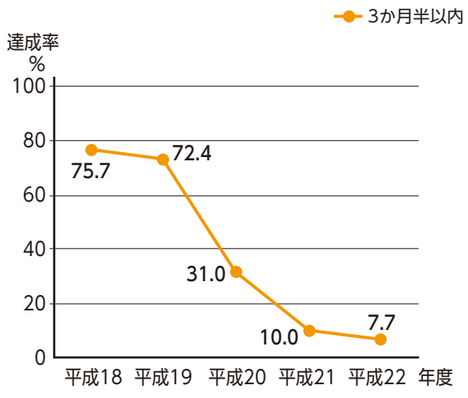
遺族厚生年金



障害基礎年金



障害厚生年金



6 年金の申請忘れ、申請もれ防止に取り組みます

目標・計画のポイント

年金受給年齢に達した方の年金の申請忘れ、申請もれを防止するための取り組みを進めます。

実　績

●年金受給にできる限り結びつけていくための取り組みとして、平成22年9月に以下の「お知らせ」を送付しました。

・年金の受給資格期間※1を満たしていながら請求を行っていない方に対する「お知らせ」
（64,678件）

・70歳までの保険料納付により受給資格期間を満たす方に対する「お知らせ」
（15,931件）

●老齢基礎年金または老齢厚生年金の受給資格期間を満たしている方には、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書（ターンアラウンド方式※2）を、60歳または65歳になる3か月前に送付しています。また、60歳以降に受給資格期間を満たす方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格期間を満たしているか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、それぞれ60歳になる3か月前に送付しています。

【図表1-13】平成22年度における送付実績

書類種別	件数
年金請求書（ターンアラウンド方式）	1,610,646件
老齢年金のお知らせ（はがき）	224,069件
年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき）	185,093件

※1 受給資格期間：老齢基礎年金を受け取るためには、原則として、国民年金を納めた（納めたと見なされる）期間、合算対象期間（昭和61年以前の主婦の方や海外在住期間など）を通算して25年以上であることが必要とされています。
老齢厚生年金を受け取るためには、老齢基礎年金の受給資格期間を満たした方が、厚生年金を納めた期間が1月以上あることが必要とされています。(65歳前に受け取る特別支給の老齢厚生年金の場合は、厚生年金を納めた期間が1年以上あることが必要です)

※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を完了できる仕組みです。

7 年金相談の充実に取り組みます

目標・計画のポイント

①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や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ます。
②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します。
③ねんきんダイヤルの応答率（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%以上を目指します。

実　績　　**平成22年度予算執行額：約365.6億円**

①年金事務所窓口における待ち時間の短縮などのために、以下の取り組みを行いました。

年金相談時間の延長

平成21年度に続き、昼休み時間帯の年金相談を実施し、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。　※予約は電話にてうけたまわっています。

年金相談の予約制の実施状況
（312年金事務所の内）

平成21年度	平成22年度
186事務所	192事務所

再来訪時にお待たせしない優先受付カードの発行

書類不備などの理由で再度の来訪が必要となる場合、必要な書類をお知らせした確認シートと優先受付カードをお渡ししています。優先受付カードの発行により、再来訪時にお客様を長くお待たせすることなく対応しています。

相談内容に応じた窓口の仕分け

受付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（窓口仕分け）しています。再交付申請など簡易な相談は、長くお待たせすることなく対応しています。

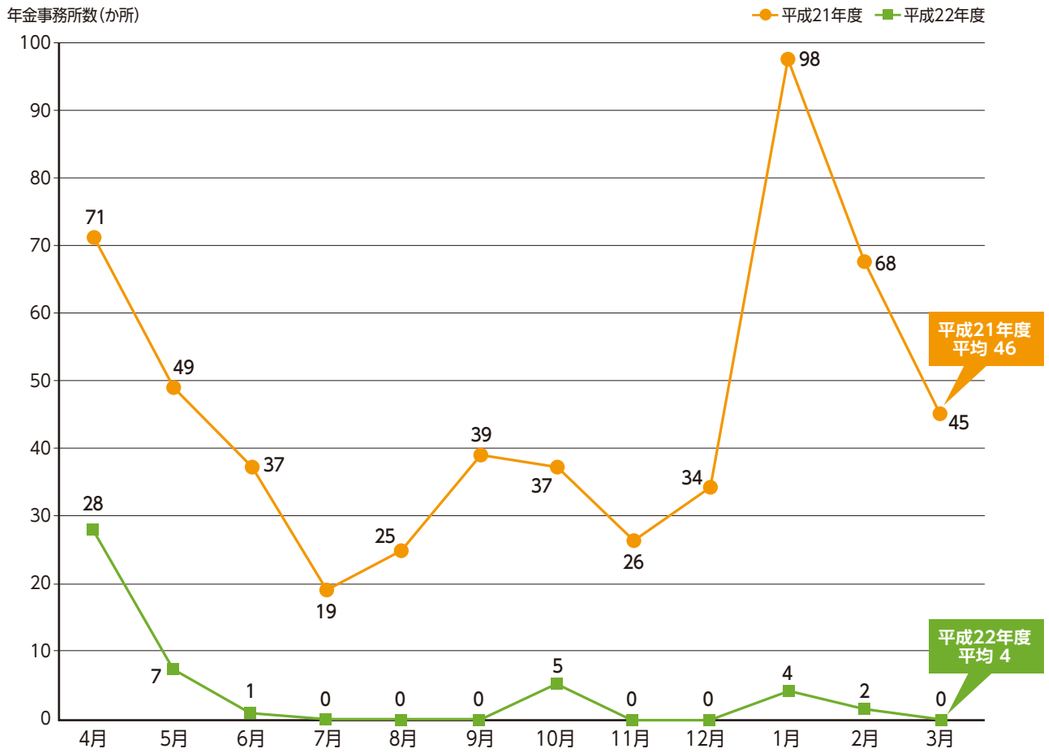
相談待ち時間表示の改善

東京都、神奈川県、千葉県の年金事務所へ、試験的に待ち時間表示機能を備えたシステムを導入しました。待ち時間の目安は窓口だけではなく、平成23年9月からは携帯電話やパソコンからも確認できるようになり、お待ちいただく時間を利用しての外出も可能となりました。
設置する年金事務所は順次拡大する予定です。

待ち時間表示システムと発券機

左ページP67に記載したような対策を実施した結果、相談件数が落ち着いてきていることもあり、平均待ち時間が１時間以上の年金事務所は大幅に減少しました。

【図表1-14】平均待ち時間が１時間以上の年金事務所数（平成21年度・22年度）



お客様の声

平成22年7月にお寄せいただいたご要望

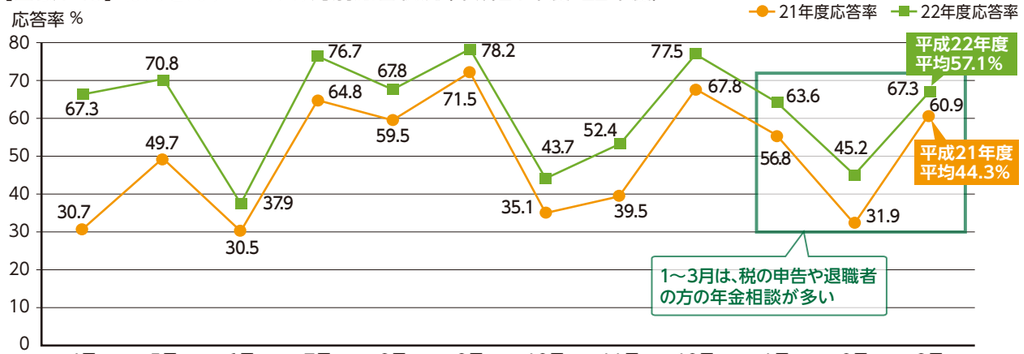
気軽に相談に行ける車椅子用スロープ
年金事務所のご意見箱に、次のようなご意見が寄せられました。
「車椅子で年金事務所へ相談に訪れましたが、インターフォンで職員の人を呼び出し、車椅子で持ち上げられて事務所に入るのは、精神的にとても負担を感じます。スロープさえあれば、誰の手も借りずに、自分の力で事務所に入ることができます」

【個別対応の内容】　当初、この年金事務所では、ビル管理会社から「設計上の問題と予算的な課題でスロープ設置は困難」と説明されていました。しかし、早速交渉を再開し、粘り強く話し合った結果、説得に成功。正面入口に車椅子用のスロープを設置することができました。このお客様のご意見は、お客様が本当に望んでいることは何か、お客様の立場に立つことこそ、質の高いサービスの原点であると改めて気づかせてくれました。

②電話によるお客様からの相談に対応するため、全国3か所にコールセンターを設置していますが、コールセンターでの相談の充実を図るため、以下の取り組みを行いました。

- ●長期にわたり電話相談が増加すると見込まれる期間では、ねんきんダイヤル（一般的な年金相談に対応）のオペレーターの席数を100席増やしました。
- ●コールセンターの応答率は、平成21年度の44.3%から22年度では57.1%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。しかし、中期計画の最終年度（平成25年度）における目標応答率70%以上を目指し、今後着実に、席数の拡充や管轄エリアの見直しなどの応答率改善に取り組むとともに、オペレーターに対する研修内容を充実し、相談品質の一層の改善を図っていきます。

【図表1-15】ねんきんダイヤルの月別応答状況（平成21年度・22年度）



年金事務所の来訪件数増大（待ち時間も増大）やコールセンターの応答率の低下は、一定時期に大量に送付される各種通知書（年1回の振込通知書、扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票）や年金の定期支払月に相談が集中することが一つの大きな要因となっています。今後、各種通知書の送付時期の分散化や統合化を行うとともに、引き続きわかりやすい通知書の見直し、Q&Aの充実、ホームページでの情報提供の充実など、さらなる対策を進めます。

※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はなく、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

清水年金事務所
お客様相談室
（静岡県静岡市）
加藤 亜紀子

「来て良かった」と思っていただける年金事務所を目指しています。

私は、清水年金事務所のお客様相談室で、年金相談窓口を担当しています。年金受給のための手続きのご案内、年金額の試算、受給者の方の各種変更手続き、年金受給に関しての相談などが主な業務内容です。日頃からお客様の立場で物事を考え、お客様に安心していただける説明を行うことを心掛けています。

また、お客様に年金事務所をもっと身近に感じていただけるよう、さまざまな取り組みを行っています。先日は、お客様が手続きをお待ちになられる待合場所の環境を少しでも心地よいものにしたいと考え、近隣の保育園児の絵をお借りして掲示したところ、「見ているとかわいくて気持ちが和むね」というお言葉をいただきました。こうした取り組みを通じて、来所されたお客様に「来て良かった」と思っていただける環境づくりを進めていきたいと思います。

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5,000万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、その解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 体制を整備して重点的に取り組みます

目標・計画のポイント

年金記録問題の解決に向けて、基礎年金番号に統合されていない記録の統合・解明などの取り組みを進めます。特に、「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、また紙台帳とコンピュータ記録の突き合わせについて、重点的に体制を整備して取り組んでいきます。

実　績　　**平成22年度予算執行額：約388.7億円**

年金記録問題の解決に向け、平成22年3月26日に策定した「ねんきん特別便」や「ねんきん定期便」の処理、再裁定期間の短縮等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」という）に基づき、取り組みを計画的に進めました。結果、おおむね処理期限どおりに目標を達成することができました。

なお、平成22年度の進ちょく状況も踏まえ、平成23年3月25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1-16】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23年度～25年度）

	23年度 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月	24年度	25年度
1 資格照会			
(1)受給者および事務所来訪加入者			
①22年3月以前受付分			
●一般照会および特別便	処理困難ケース → 23年9月末をめどに確認作業を行う。		
●黄色便	処理困難ケース → 23年9月末をめどに確認作業を行う。		
	(備考1)共済組合等への照会を要するものについては、共済組合等から23年度中に回答を得て処理することを目指す。 (備考2)厚生年金等の旧台帳に関する調査で突き合わせができなかった共済年金受給者の方について、住基ネットを活用した突き合わせにより一致した方に対し、23年度中に確認のお知らせを送付する。		
②23年3月以前受付分			
●一般照会および特別便	→ 23年9月末をめどに確認作業を行う。（処理困難ケースを除く）		
●黄色便	→ 23年12月末をめどに確認作業を行う。(処理困難ケースを除く)		
(2)加入者			
●23年3月以前受付分	→ 23年9月末をめどに確認作業を行う。（処理困難ケースを除く）		
2 ねんきん定期便			
①22年3月以前受付分	処理困難ケース → 23年9月末をめどに確認作業を行う。		
②23年3月以前受付分	→ 23年12月末をめどに確認作業を行う。(処理困難ケースを除く)		
3 受給者などへの標準報酬などのお知らせ（受給者便）			
①22年3月以前受付分	処理困難ケース → 23年9月末をめどに確認作業を行う。		
②23年3月以前受付分	→ 23年12月末をめどに確認作業を行う。(処理困難ケースを除く)		
4 標準報酬などの遡及訂正事案※1	・ねんきん定期便等に対する回答などを踏まえ、21年12月に定められた6.9万件該当事案についての新基準や給与明細書などがある場合の基準等に基づき、記録回復を進める。 ・滞納事業所における資格喪失日の遡及訂正事案についてのサンプル調査を行い、その結果を踏まえ、さらなる記録回復方策について検討する。		
5 年金事務所段階での記録回復の促進	・21年12月に定められた国民年金、脱退手当金に関する基準および、22年4月に定められた脱退手当金に関する新基準等に基づき、救済を進める。 ・これまでの第三者委員会※2におけるあっせん・非あっせん事案についての分析やサンプ調査の結果などを踏まえ、さらなる記録回復方策を検討する。		

	23年度 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月	24年度	25年度
6 年金を受給できる可能性がある未受給者への対策	・21年12月に送付した「年金の加入期間に関するお知らせ」の対象者の方に対して、引き続ききめ細やかな相談対応を行う。 ・22年9月に「お知らせ」を送付した25年の受給資格期間を満たしていながら請求を行っていない方、および70歳までの間の保険料納付により受給資格期間を満たす方に対して、きめ細やかな相談対応を行う。 ・上記相談対応の状況などについてフォローアップを行い、必要な対応を行う。		
7 厚生年金基金記録との突き合わせ	→ 24年10月末までに基金等から報告があったものについて25年3月末までをめどに必要な記録訂正を進める。		
8 紙台帳※3などとコンピュータ記録との突き合わせ	・25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者の方から順次突き合わせを行う。 ・紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせの進ちょく状況につき、定期的（おおむね2か月ごと）に公表する。 →		
9 再裁定など	○再裁定の本部への送付：年金事務所における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。 ○特別加算金の支給：遅延加算金法に基づく特別加算金の支給について、円滑かつ迅速な処理に努める。		

環境の整備など

1「ねんきんネット」を通じた年金情報の提供

①サービスの向上

・秋をめどに、年金見込額の試算や保険料納付済額の表示など、さらなる機能追加を行う。また、自宅でインターネットが利用できない方に対して、「ねんきんネット」で確認できる情報を、協力の得られた市区町村や郵便局において提供を行うとともに、その求めに応じ郵送するサービスの実施について検討を行う。

・24年度の「ねんきん定期便」からインターネットによる通知を行うなど日本年金機構が行う情報提供について、郵送からインターネットサービスへ移行するための準備を進める。

②年金記録問題への活用

・秋をめどに、国民年金特殊台帳の突き合わせ作業において不一致となった死亡者の情報を「ねんきんネット」から検索可能とする。

・24年度以降、約5,000万件の未統合記録等について、「ねんきんネット」から、氏名などのあいまい検索が可能となるよう準備作業を進める。

2 ねんきん特別便などの未回答および未送達の方への対応

・ねんきん定期便を送付する際、ねんきん特別便等に回答がない加入者の方に対して回答していただくようお願いする。

・ねんきん特別便等が未送達の方に対し、住民基本台帳ネットワークより直近の住所を把握し、改めて送付を行う。

3 その他

・年金相談体制の充実を図る。

・年金記録の確認についての情報など、市区町村や関係団体の広報誌への掲載、年金委員などを通じた周知等を進める。

（備考）23年3月に発生した東日本大震災等の影響により、作業が遅延する可能性がある。

※1 遡及訂正事案：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が実際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指します。

※2 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。

※3 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 未統合の年金記録を解明し統合します

目標・計画のポイント

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」、各種解明作業に基づく「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、記録確認作業を引き続き実施し、さらに解明・統合を進めます。

実　績

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。

●「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）

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）

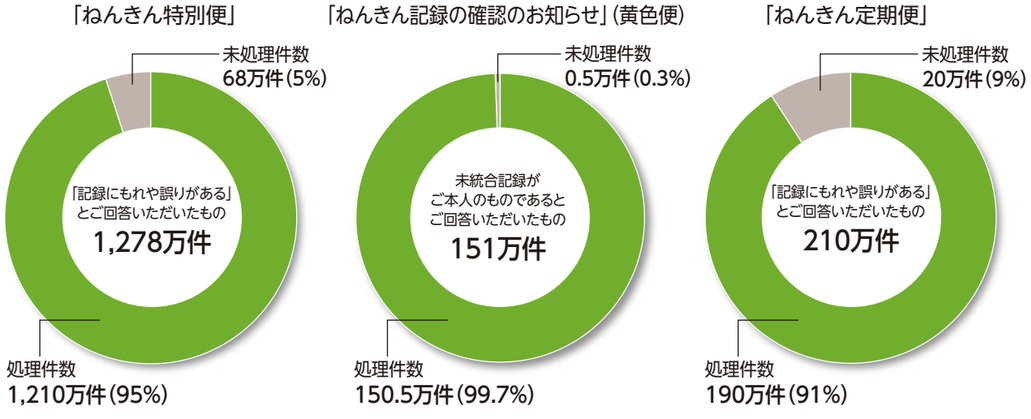
現在、お客様にお送りした「ねんきん特別便」、「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）、「ねんきん定期便」などに関し、ご本人からお申し出のあった記録の調査などを行い、基礎年金番号に統合されていない記録（以下「未統合記録」という）の解明・統合を進めています。

旧社会保険庁において処理を行ってきたこれらの記録確認作業は、記録問題工程表に基づき、平成22年度も機構において継続して処理を行いました。平成22年度の各記録確認作業の具体的な進ちょく状況は以下のとおりです。

平成23年3月末までに、「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」に対し、ご回答のあったもののうち、同月末までの処理件数は、【図表1-17】のとおりで、おおむね完了しています。

【図表1-17】平成23年3月末時点での処理件数

※件数は累計数となっています。
※「ねんきん特別便」と「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）の送付は完了しています。



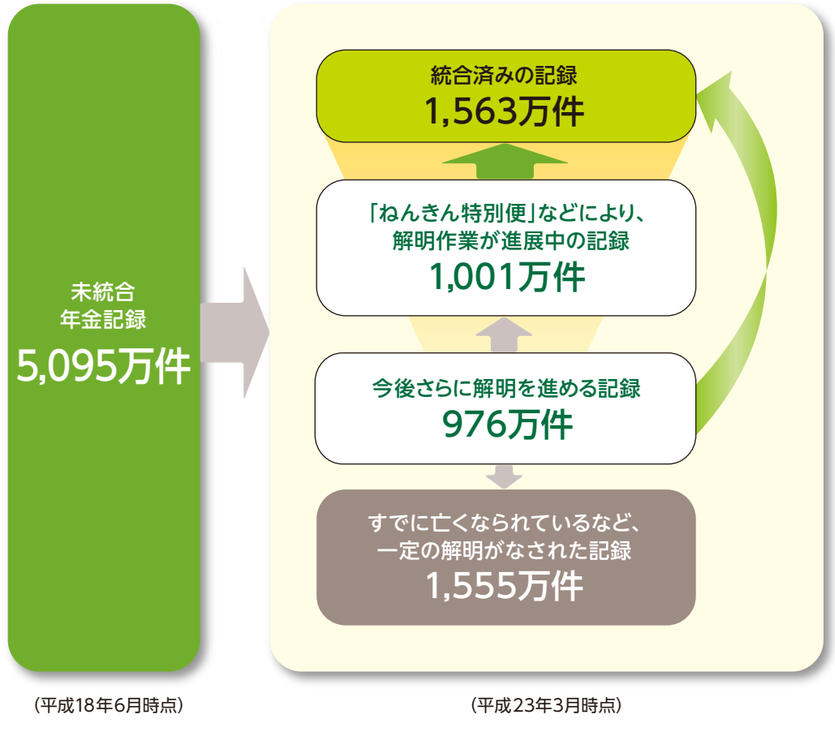
※「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）：平成18年6月時点で、5,095万件あった未統合記録について、「ねんきん特別便」による記録確認の取り組みと並行して、住民基本台帳ネットワークシステムや旧姓などの氏名変更履歴などとの突き合わせにより、未統合記録の持ち主である可能性がある方へ、平成20年6月から平成21年12月の間に「年金加入記録のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っています。

左ページ【図表1-17】についてご説明します。「ねんきん特別便」は、すべての年金受給者・加入者の方にお送りし、内容確認後にご返送いただいていますが、「もれや誤りがある」とご回答いただいたものが1,278万件（累計）で、すでに約1,210万件（95%）の記録確認作業が完了しています。また、未統合記録の持ち主である可能性がある方にお送りした「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）についても、未統合記録がご本人のものであるとご回答いただいた151万件（累計）のうち、約150.5万件（99.7%）の記録確認作業が終了しました。

「ねんきん定期便」は、平成21年4月からすべての現役加入者の方に対して、年金加入期間、保険料納付額、年金見込額などを毎年誕生月に送付しているお知らせです。「もれや誤りがある」方にはご回答いただき、年金記録の確認作業後、その結果をご本人にお知らせしています。平成22年度（平成22年4月～平成23年3月末）は、6,610万人の方に送付しました。また、これまでに「もれや誤りがある」とご回答いただいたのは累計で210万件。このうち、平成23年3月末までに約190万件（91%）の記録確認作業が完了しています。

以上のような取り組みの結果、平成18年6月時点では、5,095万件あった未統合記録のうち、「統合済みの記録」は1,563万件に増加し、「今後さらに解明を進める記録」は、976万件まで減少（平成22年3月末より19万件の減少）しました。（【図表1-18】）

【図表1-18】未統合年金記録の解明状況（平成23年3月時点）



3 いつでも年金記録を確認できる仕組みをつくります

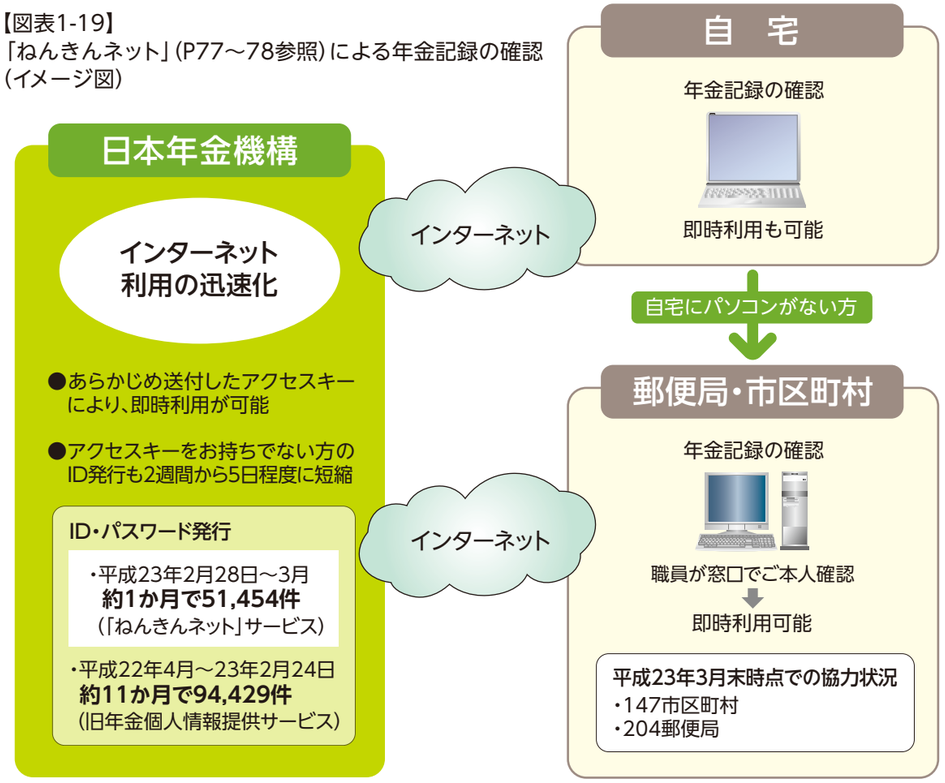
目標・計画のポイント

①平成23年3月末までに、パソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにするとともに、平成23年度からは新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進めます。
②被保険者の方に対して、保険料納付実績や年金見込額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付します。また、受給者の方には「厚生年金加入記録のお知らせ」を送付します。

実　績

① ・平成23年2月28日から、被保険者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」サービスを開始しました。また、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、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。
・さらに、より便利に年金記録を確認できる機能を追加するためのシステム開発に着手しました。その結果、平成23年10月末には、納付済みの保険料額の表示やご本人が指定した条件に基づく年金見込額を試算できるサービスがご利用いただける予定です。

【図表1-19】
「ねんきんネット」(P77～78参照)による年金記録の確認
(イメージ図)



② ・「ねんきん定期便」を、すべての現役加入者の方に対して誕生月に送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。平成22年4月から平成23年3月末までに送付したのは、6,610万人です。
・旧社会保険庁当時の平成21年12月から平成22年11月までの期間に、厚生年金受給者の方などに対して「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)を送付し、標準報酬を含む年金記録に関する情報の提供を行いました。(2,632万人に送付)

平成22年度は、「ねんきん定期便」などを予定どおり送付するとともに、新たに記録問題の解決とお客様サービスの向上につながる「ねんきんネット」サービスを開始することができました。新規ID取得件数は、従来は月7,000件程度でしたが、「ねんきんネット」になって以降、月50,000件程度となっており、大幅に増加しています。

平成23年4月以降は、「ねんきんネット」のユーザーIDを即時に発行できる「アクセスキー」を「ねんきん定期便」に同封し、また事業主に対する保険料の納入告知書にPRチラシを同封するなど、「ねんきんネット」の普及に努めています。今後、「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の実施を検討中の市区町村などに対して、引き続き協力を呼びかけていきます。

職員からのメッセージ

本部
事業企画部
事業企画グループ
(東京都杉並区)
宮入 徹也

「ねんきんネット」をご活用ください。

今、年金についてのお問い合わせや、ご確認、ご相談で、一番多くご利用いただいているのがインターネットです。機構のインターネットサービス「ねんきんネット」も、平成23年2月にスタートしました。年金記録問題の対策として、私はこの「ねんきんネット」事業の立ち上がりから携わっています。

「ねんきんネット」では、お客様がご自分で年金記録を確認できますが、多くの方にご利用いただけるよう、画面の見やすさや簡単な操作などを実現することに苦心しました。事前に有識者の方や社会保険労務士の方、年金事務所で実際に年金相談に携わっている職員など、多くの人に意見を求めてシステムをつくっています。現在もどのような機能を追加していけば、さらにお客様が便利に使えるか、工夫を重ねているところです。平成23年10月末には、お客様の将来の年金額が試算できるサービスもスタートしますので、ぜひご活用ください。

インターネットで、あなたの年金をカンタン確認!

「ねんきんネット」サービス開始

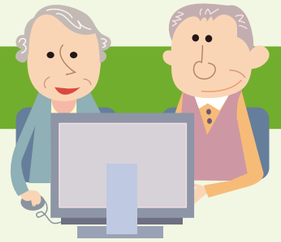
平成23年2月28日から、年金加入者の方や受給者の方が、インターネットでいつでもご自身の年金加入記録を確認できる「ねんきんネット」サービスが始まりました。ぜひご利用ください。

「ねんきんネット」では、こんなことが確認できます

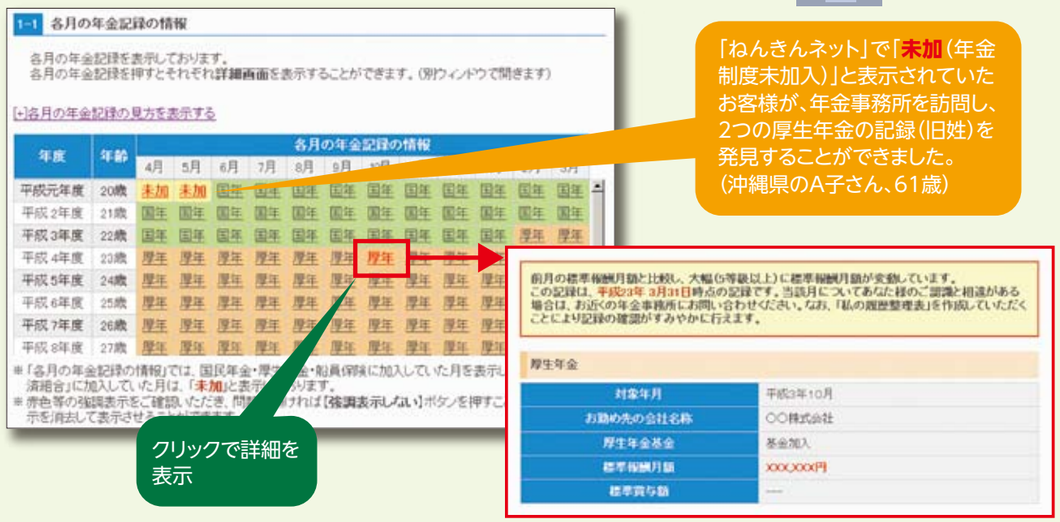
1. 24時間**いつでも**、最新の年金記録が確認できます!
2. 記録が**わかりやすく**表示され、「もれ」や「誤り」の発見が容易になります!
3. 「私の履歴整理表」が**ご自宅で**作成でき、記録の確認が容易になります!
4. 将来の年金額も、**ご自分で**試算できます!(平成23年10月末よりサービス開始予定)

「ねんきんネット」の表示画面イメージ

※内容は実際のものではありません。



各月の年金記録の情報を知りたいとき



「ねんきんネット」で「**未加**(年金制度未加入)」と表示されていたお客様が、年金事務所を訪問し、2つの厚生年金の記録(旧姓)を発見することができました。
(沖縄県のA子さん、61歳)

クリックで詳細を表示

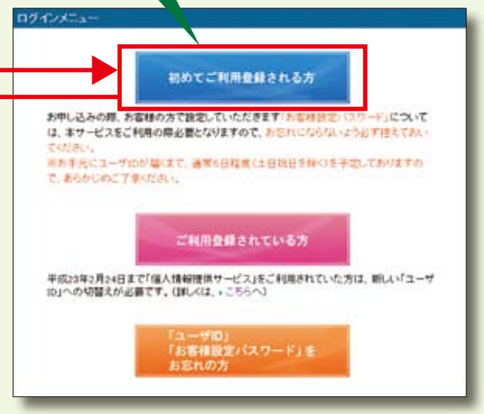
まずは、「ねんきんネット」のご利用登録を!

お申し込み手順

① 日本年金機構のホームページにアクセス

日本年金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「インターネットサービス」にある「ねんきんネット」ボタンをクリックします。
※画面イメージは変更される場合があります。

ご利用開始のための「ログインメニュー」が表示されますので、「初めてご利用登録される方」ボタンをクリックします。



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**の有無に応じて「ご利用登録」ボタンをクリックしてください。

●アクセスキーとは・・・

お客様の誕生月に送られる「ねんきん定期便」に、平成23年4月より同封されている17ケタの番号です。

①アクセスキーをお持ちの方

アクセスキーで登録すると、ユーザIDが即座に発行され、「ねんきんネット」サービスが利用できるようになります。

②アクセスキーをお持ちでない方

「ねんきんネット」でユーザIDの申し込みができます。この場合、ユーザIDがお手元に郵送されるまで、5日程度(土日、祝日を除く)かかります。

お手続きは

日本年金機構ホームページの「ねんきんネット」でご紹介しています。

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(IP電話・PHS用電話)

[**受付時間**　月～金曜日／9:00～20:00　第2土曜日／9:00～17:00]

4 紙台帳などとコンピュータ記録を突き合わせます

目標・計画のポイント

紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせを、優先順位を付けたうえで効率的に実施します。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います。

実　績

[突き合わせ作業について]

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。そのための紙台帳検索システムの構築、突き合わせ作業マニュアルの整備などを完了し、平成22年10月から突き合わせ作業を開始しました。

現在、全国29の記録突合センターでは、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。

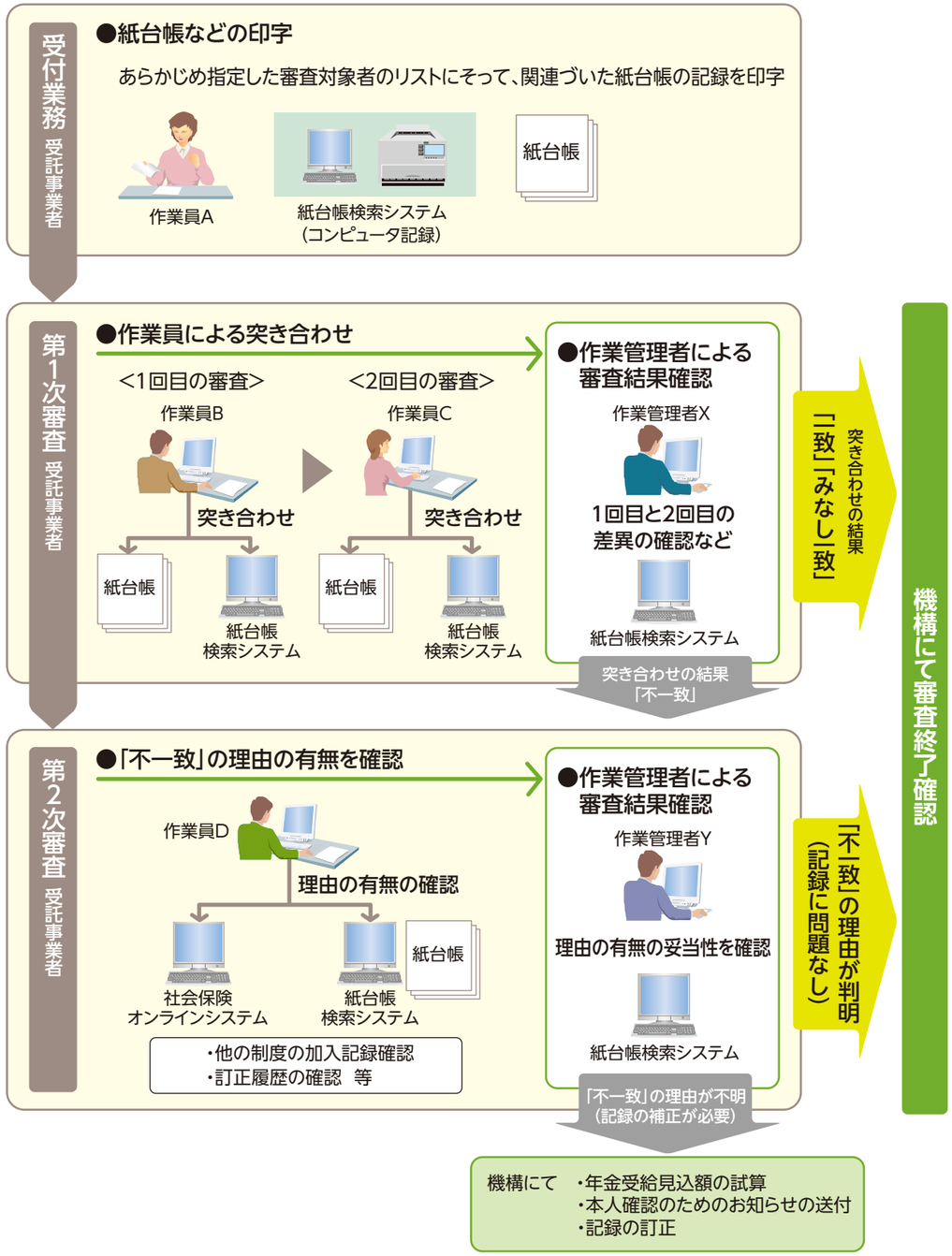
[実施状況について]

この突き合わせ事業は費用対効果を含めて検証しつつ、作業を進めることとしています。このため平成22年12月には厚生年金保険、船員保険に関するサンプル調査の結果を公表しました。以下の【図表1-20】のとおり、年齢層が高いほど、不一致率が高いという結果になっています。

【図表1-20】厚生年金保険、船員保険のサンプル調査（平成22年12月公表）

※調査対象者：5,901人（75歳以上：1,998人、65歳以上75歳未満：1,944人、65歳未満1,959人）

【図表1-21】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



紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ事業は、実施前に入札情報の漏えい事案が発生したことにより、業務の開始が遅れました。しかし平成23年3月末には、受託事業者により約490万人（対象者全体の約6%、65歳以上では15%）の審査を終了し、当初の想定である約520万人をおおむね達成することができました。

5 記録訂正後の処理を迅速に行う体制を整備します

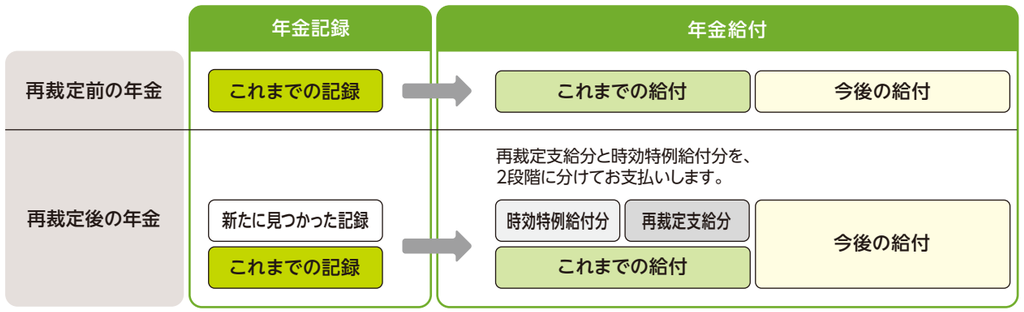
目標・計画のポイント

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」という）の処理を迅速に行うための体制を整備します。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します。

実　績

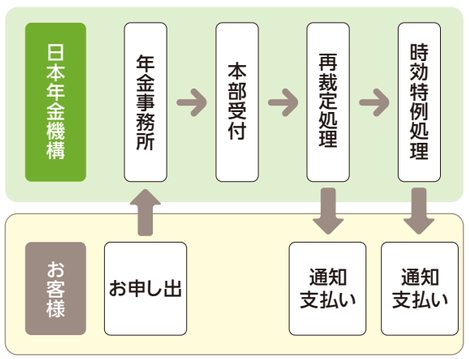
年金受給者の方に受給権発生日以前の被保険者記録が見つかり、その方の記録を訂正した場合、年金額を改めて再計算することになります。その際、今後の年金額を再計算するとともに、記録訂正にともなって生じた、これまでの年金額との差額をお支払いします。

【図表1-22】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1-22】のとおり2段階※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1-23】再裁定などの処理の手順

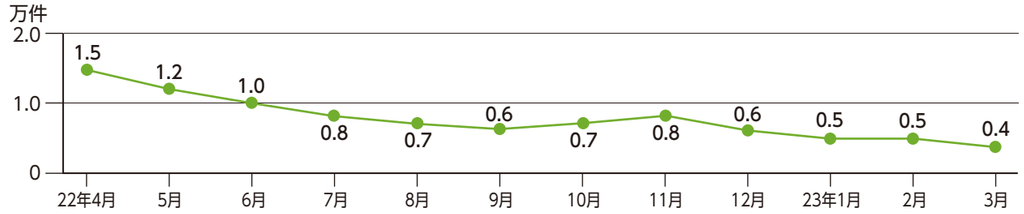


再裁定の処理は機構の本部で行っています。このため、事務処理に要する期間については、再裁定の支給に関する期間、再裁定後の時効特例の給付に要する期間のほかに、年金事務所でお客様のお申し出を受けた後、本部で受け付けるまでの期間も必要となります。（【図表1-23】）

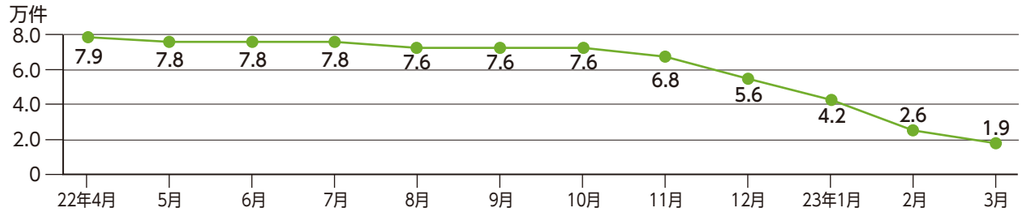
※ 2段階の支給：本来、年金を受け取る権利が5年で時効となるため、5年を超えてさかのぼる部分は「年金時効特例法」に基づいてお支払いします。この異なる法令に基づくお支払いのため、2段階となっています。

事務処理体制の強化などにより、機構が平成22年度（22年4月～23年3月）に行った記録訂正後の処理について、未処理件数は以下のとおり大幅に減少しました。

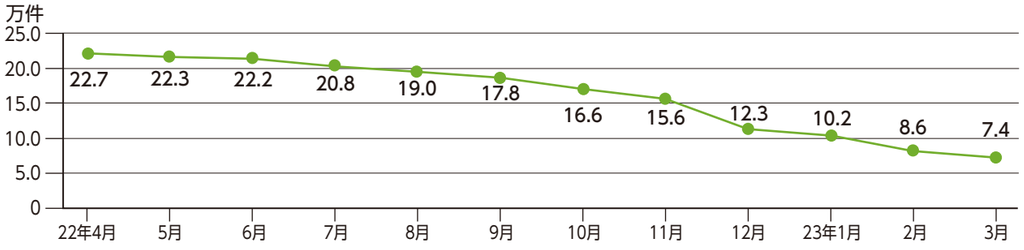
【図表1-24】年金事務所での再裁定のお申し出受付から本部へ送付する処理に関する未処理件数



【図表1-25】再裁定の処理に関する未処理件数

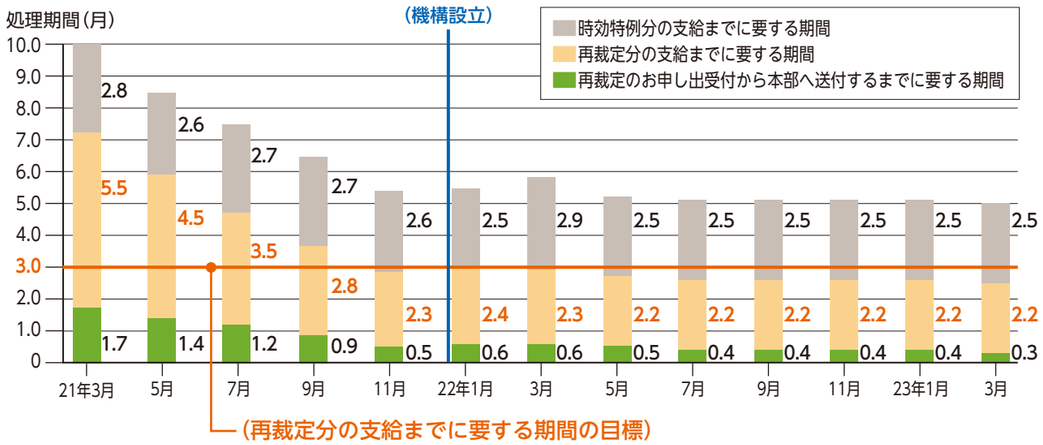


【図表1-26】時効特例分の処理に関する未処理件数



記録回復後の年金を受給できるまでの平均処理期間は、前年度と比べて短縮し、記録問題工程表（本アニュアルレポートP71～72）の目標をおおむね上回り達成しています。

【図表1-27】記録回復後の年金を受給できるまでの平均処理期間



前ページP82【図表1-28】の記録回復後の年金を受給できるまでの処理期間についてご説明します。

●年金事務所における再裁定のお申し出受付から本部への送付までに要する平均処理期間は、平成23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0.5か月を0.2か月短縮しました。
●再裁定については、迅速な処理を行うため、平成22年4月に再裁定の処理を行う職員を126名増員し、事務処理体制を強化しました。この結果、再裁定の平均処理期間は、平成23年3月末時点で2.2か月となり、記録問題工程表の目標2.5か月から0.3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、記録問題工程表のおおむね2か月程度という目標は達成できませんでした。しかし、平成23年3月末時点で2.5か月と平成22年3月末時点に比べ、0.4か月短縮しました。

再裁定については、重点的に事務処理体制を強化した結果、記録問題工程表における目標をおおむね上回って達成しました。昨年度に比べても、平均処理期間および未処理件数の両方を減少させることができました。

年金記録の訂正による年金額の増額

年金記録の訂正による年金額（年額）の増額は、平成20年5月から平成23年3月までの期間で、合計約691億円（件数：約133万件）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1-28】）

【図表1-28】年金額回復の具体的事例――増加年金額（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）
65歳・男性	約137万円	回復前の厚生年金加入期間40月に344月を追加	「ねんきん特別便」（全員便）の回答	約3,270万円
82歳・男性	約126万円	回復前の国民年金加入期間144月に厚生年金加入期間166月を追加	「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）の回答	約3,010万円
66歳・男性	約126万円	回復前の厚生年金加入期間70月に250月を追加	年金受給の可否について年金相談窓口への訪問	約3,000万円
75歳・男性	約118万円	回復前の厚生年金加入期間0月に266月を追加	「年金記録の確認のお知らせ」（黄色便）の回答	約2,810万円
80歳・女性	約103万円	回復前の厚生年金加入期間261月に131月を追加	「ねんきん特別便」（全員便）の回答	約2,980万円

（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）

6 標準報酬等の遡及訂正事案について迅速に記録回復を進めます

目標・計画のポイント

●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）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ます。
●一定の条件※1を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所の段階の記録回復を速やかに進めます。

実　績

●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、その訂正が事実に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。

●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。

●年金事務所段階での記録回復を促進するため、記録回復に関するポスターを各年金事務所の窓口に掲示し、お客様への周知を図りました。さらに、平成22年7月および10月に行われた年金事務所段階における回復基準などに関する電話調査（覆面調査）の結果、職員の説明不足や一部誤認などの指摘があったため、年金事務所段階における記録回復基準について、研修会の実施や認識点検テストの実施などを通じて、職員へのさらなる周知徹底を行いました。

年金事務所における記録回復の状況 2,921件（平成22年度末時点までの累計）

内訳　・平成21年度末時点までの累計 **1,288件**（平成20年12月～平成22年3月末）
　　・平成22年度の記録回復件数　**1,633件**（平成22年4月～平成23年3月末）

こうした取り組みを通して、平成22年度は1,633件の標準報酬等の遡及訂正事案に関する記録回復を行いました。この記録回復件数は、平成21年度末時点の1,288件（平成20年12月～平成22年3月末までの累計値）を上回るものです。

※1 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、事実に反していると疑われるなどの条件を満たす場合。
※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。

7 基礎年金番号の重複付番を解消し発生を防止します

目標・計画のポイント

定期的（4か月ごと）に基礎年金番号の重複付番を抽出し、確認のうえ解消します。また、新規付番の際には情報確認の徹底を図り、重複付番の発生を防止します。

実　績

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。

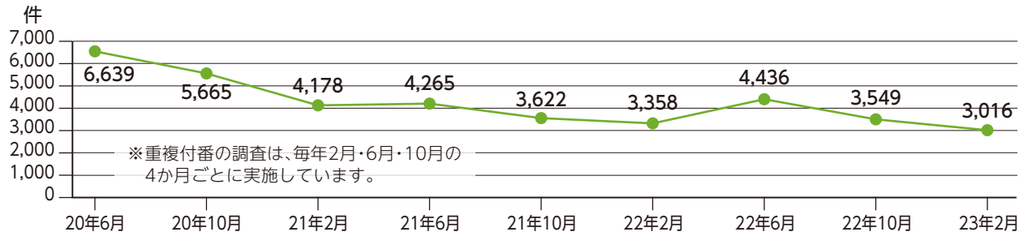
- ●すでに重複付番となっているものの解消に向けて、定期的にお名前、性別、生年月日、住所の4項目が一致する基礎年金番号を名寄せし、各年金事務所において同一人確認を行っています。同一人と確認できたものについては、基礎年金番号を1つにまとめる処理を行っています。
- ●新規に基礎年金番号を払い出す際には、4項目の情報確認の徹底を図り、同一人と確認できた場合には払い出しを行いません。また、確認できない場合はご本人への調査（基礎年金番号有無調査）によって同一人の確認を徹底して行います。
- ●事業主の方にお送りしている「納入告知書」に、新規に社員を雇い入れた際の年金手帳での基礎年金番号の確認をお願いする「日本年金機構からのお知らせ」を同封しました（平成23年3月）。

重複付番の解消と発生防止のために、上記の取り組みを進めた結果、平成23年2月期の重複付番調査対象数は、前年同期比で342人（10.2%）減少しました。（【図表1-29】）

今後は、重複付番の解消と発生防止のために、新たなシステム開発の準備作業を進めます。

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。

【図表1-29】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。

平成22（2010）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等に基づき、お客様の立場に立ったサービスを目指しています。

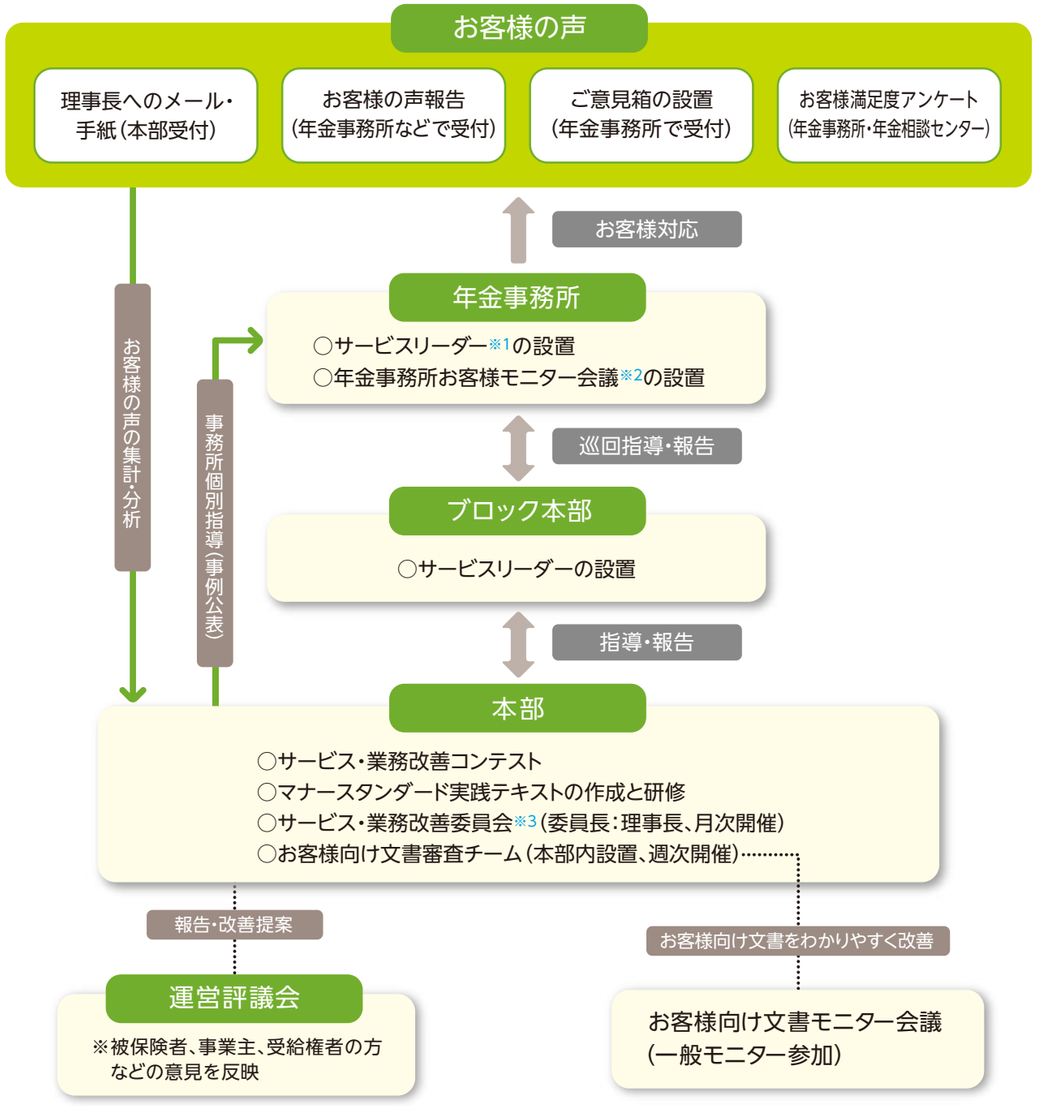
1 お客様サービス向上の取り組み概要…… 87
2 「お客様へのお約束10か条」についての取り組み…… 88
3 お客様の声に基づくサービス改善の取り組み
- 1 お客様の声の集計・分析結果 …… 90
- 2 現場主導のサービス改善に取り組んでいます …… 92
- 3 お客様に対するマナースタンダードを実践します …… 93
- 4 お客様向け文書の改善に取り組んでいます …… 94

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 …… 95
- 2 外部調査機関を活用した窓口・電話調査の結果 …… 97

1 お客様サービス向上の取り組み概要

機構では、お客様サービスの向上に向けて、お客様のニーズ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 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。
※2 年金事務所お客様モニター会議：ブロックごとに年金事務所を1か所選んで実施しています。（東日本大震災のため一部中止）
※3 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、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。さらに、平成22年度には、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23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。	●「わかりやすい言葉置き換え例集」を機構のホームページに掲載し、お客様から募集したご意見を踏まえ、改正しました。（平成22年11月26日） ●平成23年3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」という）」での「説明のわかりやすさに対する満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では85.4%であり、国民年金や厚生年金保険の窓口では83.3%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。	●満足度アンケートでの「職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では82.4%であり、国民年金や厚生年金保険の窓口では79.6%でした。
3. 電話は3コール以内に出ます。	●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63.7%でした。また、「ねんきんダイヤル」等の電話が「出た」という回答は53.8%でした。

▼次のページに続きます。

お客様へのお約束10か条	取り組み状況
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。	●平成23年1月～2月に実施した外部調査機関を活用した窓口調査・電話調査（以下「覆面調査」という）では、「その場で質問に対する回答ができている」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］・窓口応対：93.1%　・電話応対：88.5% ［国民年金の相談］・窓口応対95.5%　・電話応対85.9%
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。	●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192事務所で、予約制による年金相談を実施
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。	●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、機構本部内において平成22年２月より「文書審査チーム」を立ち上げ、新たに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22年度審査実績：57件） ●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、学生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。（平成22年は11回実施）
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。	●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」という）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。
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。	●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。
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。	●「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を提供するサービスとして、平成23年2月より、「ねんきんネット」サービスを開始しました。
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。	●平成23年1月～2月に実施した覆面調査では、「年金事務所の相談窓口における個人情報の管理」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］・55.4% ［国民年金の窓口］・58.7%

※「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声（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

機構では、各年金事務所およびブロック本部（以下「年金事務所等」という）でお客様からのご意見・ご要望・苦情など（以下「お客様の声」という）を受け付け、機構で定めた「お客様の声対応要領」に基づき、日々機構本部（サービス推進部）へ報告しています。

本部に集約したお客様の声は、理事長へのメール（機構のホームページより送信可能）・手紙、厚生労働省あてに届いたお客様の声とともに各担当部署に共有され、毎月本部で開催しているサービス・業務改善委員会で報告・検討されます。また、機構のホームページでは、対応状況などを含めそれらのお客様の声を公表しています。

さらに、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービスなどに関するお客様の声を募り、随時お客様サービスの改善を図っています。

お客様の声

平成22年10月にお寄せいただいたご要望

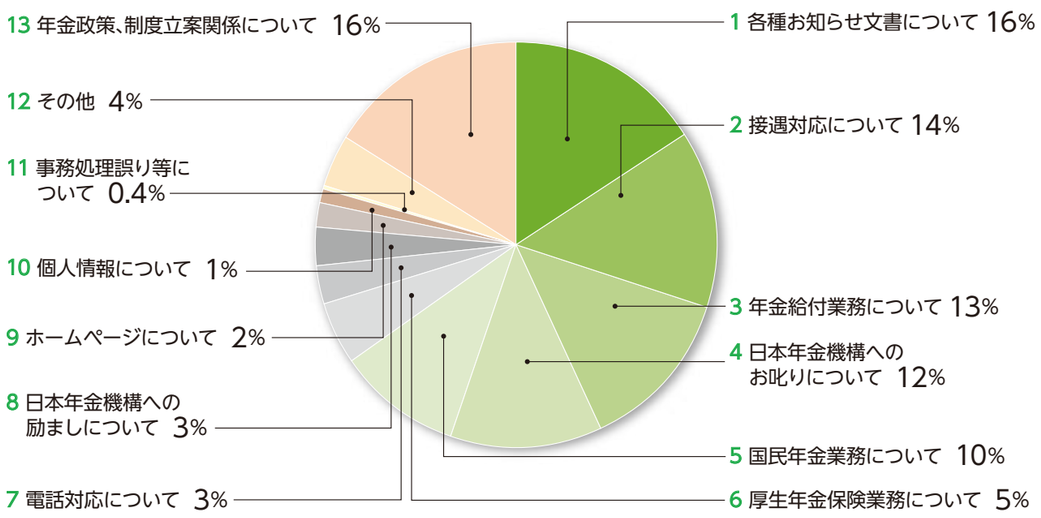
だれが見てもわかる事務所の所在地図

日本年金機構の「理事長へのメール」に、次のようなお客様の声が寄せられました。

「年金事務所の場所を示す地図がホームページに掲載されていて、あまりにも簡単ですぐに着けそうだったので、その地図と住所を頼りに自転車で出かけました。しかし、地図のデフォルメのせいで、細い道がメイン道路のようになっていたので、1時間迷いました。ぜひ事務所の周辺地図をわかりやすくしてください」

【個別対応の内容】 早速、すべての年金事務所の所在地案内を全面的に見直す作業に取り組みました。まず、各年金事務所に周辺の目印などの確認を依頼し、その報告内容を基に、3月1日、機構ホームページに新しい所在地案内（Googleマップ付き）を掲載しました。

【図表2-3】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22年4月～平成23年3月）



お客様の声は、平成22年4月～平成23年3月で14,603件（「年金政策、制度立案関係」を除くと12,274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16%、「接遇対応」に関するものが14%、「年金給付業務」に関するものが13%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16%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	振込通知書、扶養親族等申告書などの各種通知書がわかりにくい	8	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、接遇態度が悪い	9	ホームページの掲載情報やダウンロード可能な各種届出書を充実させてほしい
3	記録訂正後の時効特例分の支払いを早くしてほしい 障害年金の審査をもっと早く終えてほしい	10	電話照会の際の本人確認が厳しすぎる
4	高齢者の所在不明問題について、年金の支払いを適正に行うべき	11	不祥事、事務処理誤りに対するご指摘
5	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 払いすぎた国民年金保険料の返金を早くしてほしい	12	年金記録の管理を適切に行うべき
6	算定基礎届、月額変更届の決定通知書等の送付が遅い 未適用事業所を適正に加入させるべき	13	国民年金保険料納付の時効を撤廃してほしい
7	年金事務所の電話がつながりにくい		

2 現場主導のサービス改善に取り組んでいます

●お客様から直接サービス改善についてのご意見・ご提案をお聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国8か所の年金事務所で「年金事務所お客様モニター会議」を開催しました（東日本大震災のため、一部中止）。モニターの方からいただいたご意見は、機構全体で共有するため全国に周知し、今後のサービス改善への参考としました。

●職員からサービス改善・業務改善の具体的な提案を募集する「職員提案制度」を実施しています。平成22年度は、436件の提案を個別に評価し、「年金相談対応者への研修用デモシステム」、「70歳以上の被用者の方の賞与支払届が提出もれとならないための注意喚起の取り組み」など、37件をサービス改善・業務改善につなげました。

●各年金事務所などで実施している、お客様の立場に立ったサービス向上や業務改善に関する優秀な取り組みを全国に周知し、機構全体のお客様サービスおよび業務の質の向上を図ることを目的として、「サービス・業務改善コンテスト」を実施しました。

「サービス・業務改善コンテスト」の取り組み例

1 平成22年6月に実施した第1回コンテストでは、58事例の応募がありました。本渡年金事務所が発表した「年金相談記録管理ツール」の中の「年金相談事跡管理システム※」は全国展開すべきと判断されたので、モデル実施をしたうえで、平成23年度から全国展開を図る準備を行いました。

2 平成22年12月に実施した第2回コンテストでは、140事例の応募がありました。全国展開が適当と判断した「磁気媒体届書（FD・MO届）受付時の内容確認や入力前の事前審査を支援するツール」など14事例の概要を紹介し、活用を推奨しました。

※ 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の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、相談窓口の効率化を図ります。

これらの取り組みは、多くのサービスや業務改善につながる重要な役割を果たす制度として定着しました。

職員からのメッセージ

本渡年金事務所
お客様相談室
（熊本県天草市）
井下 晋一

お客様サービス向上のために、新システムを導入しました。

お客様相談室には、さまざまな事情をお持ちのお客様が来所されますが、どんなご質問にも冷静・正確に対応することを心掛けています。また日々のお客様対応だけではなく、サービス向上を目指した取り組みも日常的に行っています。先日は、「年金相談事跡管理システム」という試験用ツールを導入しました。これまでは、お客様との以前の相談内容を確認する際、「相談票」の書類を手作業で探していましたが、システム化でより迅速に抽出できるようになりました。

九州の小さな島の年金事務所ですが、こうしたシステム導入や創意工夫を重ね、お客様から安心・信頼して年金のことをお任せいただけるよう日々努力しています。また、介護施設や病院などに入られていて来所が困難なお客様には、個別訪問でご相談にお答えするなど、本渡年金事務所独自の相談体制にも取り組んでいます。

3 お客様に対するマナースタンダードを実践します

お客様に対する接遇の基本となるマナースタンダードの実践を図るため、「マナースタンダード実践テキスト」と「マナースタンダード実践テキスト指導者用手引き」を作成し、全職員に周知するとともに研修を開催しました。

また、障害のあるお客様に対する接遇についても、「障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全職員に周知しました。

今後も引き続き、恒常的かつ継続的にマナー向上の研修を実施していきます。

職員からのメッセージ

本部
サービス推進部
サービス推進グループ
(東京都杉並区)
上野 太美夫

変わり始めた私たちにご期待ください。

日本年金機構が掲げた「お客様へのお約束10か条」の実現に向けて、サービス向上のための企画や検討、実施を行うのがサービス推進グループです。これまで、全国の年金事務所にそれぞれ1名ずつサービスリーダーを設置し、事務所内のサービスを管理する「サービスリーダー制度」の企画や、職員が接客マナーを学ぶためのツールの制作などを行ってきました。

私たちのお客様は全国民です。より多くのお客様にご満足いただけるようなサービスを実現するために、私たちは日頃から「自分がお客様なら…」という視点に立って考え、行動しています。一人の年金加入者として自分自身が満足できるサービスであれば、多くのお客様にもご満足いただけるのではないかと思うからです。変わり始めたばかりの私たちですが、「日本年金機構になって良かった」と皆さまに感じていただけるよう、サービス向上に努めていきたいと思います。

4 お客様向け文書の改善に取り組んでいます

機構がお客様向けに作成・発送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年度は、文書審査の結果、約60件の文書をわかりやすい表現に改善しました。

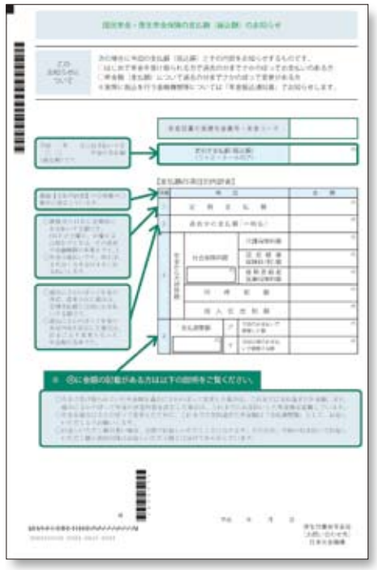
また、お客様目線で文書の改善を行うため、一般の方からモニターを公募し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しています。このモニター会議は、平成22年4月以降、定期的に（おおむね月1回）開催しています。これらの審査の結果、「初回支払額のお知らせ」を以下のように改善しました。今後もお客様にとってわかりやすく読みやすい文書を目指し、お客様向け文書の見直しを計画的に行っていきます。

「初回支払額のお知らせ」の主な改善点

- わかりやすい通知書となるよう、レイアウトを全面的に見直しました。
- 表示された内容は、吹き出し方式で説明を加えました。
- 文字を極力大きくし、色や使用する言葉もできる限りわかりやすくしました。
- 通知書名称を「初回支払額のお知らせ」から「○○年金の支払額（振込額）のお知らせ」に変更しました。（なお、「○○年金」の表示は「国民年金・厚生年金保険」など年金の制度が記載されます。）

※その他の改善点として、別封筒で送付していた「年金決定通知書・支給額変更通知書」と同一封筒で送付することとしました。

変更後　【図表2-4】「○○年金の支払額（振込額）のお知らせ」レイアウト（表面）



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、継続的にサービスの向上を目指しています。

平成23年3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するほか、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22年3月に引き続き、2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」の項目で、「やや満足」以上の評価（5段階評価）は、「年金相談窓口※」では83.0%、「年金相談以外の窓口※」では81.8%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、「年金相談窓口」では95.7%、「年金相談以外の窓口」では97.3%でした。
- アンケートの自由記載欄では、「高齢者には、その都度理解度を確認しながら説明を進めてほしい」「待っている人数に比べて、待ち時間が長いような気がする」「待合のイスに座っていると、中の電話の声が全部聞こえる。レイアウトを考えた方が良いのではないか」といったご意見もいただいています。

※ お客様の相談内容により、年金のご請求や年金のご相談などを「年金相談窓口」として集計。厚生年金保険や国民年金の加入手続きなどを「年金相談以外の窓口」として集計しました。

満足度アンケート調査の実施にあたっては、心理的にお客様が不満をより記述しやすくなるよう、アンケート用紙を年金事務所や街角の年金相談センターに設置した専用回収箱に投かんする方法から、封筒に入れて機構本部へ郵送する方法を中心とした方法に変更しました。

また、前回調査では、どちらでもない中間に回答が集中する傾向を防ぐため、「普通」がない4段階評価でしたが、「普通」をなくしたことで、評価が「満足」や「やや満足」に大きく流れる結果となったため、厳しく満足度を評価する目的から5段階評価にしました。詳細なアンケート結果は、次ページP96の【図表2-5】のとおりです。

【図表2-5】お客様満足度アンケート調査結果（平成23年3月）

調査概要
- 実施日／平成23年3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
  ※東日本大震災により、一部の年金事務所や街角の年金相談センターでは実施されませんでした。
- 回収枚数／28,066枚（回収率：56.3%）

問1 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	対象	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
①説明のわかりやすさについて	年金相談窓口	67.6%	17.8%	12.6%	1.4%	0.6%	100.0%
	年金相談以外の窓口	68.3%	15.0%	15.1%	1.1%	0.5%	100.0%
②職員からの積極的な情報提供や説明について	年金相談窓口	63.7%	18.7%	14.8%	2.1%	0.8%	100.0%
	年金相談以外の窓口	64.1%	15.5%	17.6%	1.9%	1.0%	100.0%
③職員のマナーや態度について	年金相談窓口	70.7%	15.3%	12.8%	0.9%	0.4%	100.0%
	年金相談以外の窓口	70.6%	13.4%	14.3%	1.1%	0.5%	100.0%
④待ち時間について	年金相談窓口	57.5%	13.3%	20.8%	6.2%	2.2%	100.0%
	年金相談以外の窓口	65.6%	11.5%	17.6%	3.9%	1.3%	100.0%
⑤全体として	年金相談窓口	60.5%	22.5%	14.6%	1.8%	0.6%	100.0%
	年金相談以外の窓口	62.9%	18.9%	15.6%	1.8%	0.7%	100.0%

問2 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？

対象	解消された	解消されなかった	合計
年金相談窓口	95.7%	4.3%	100.0%
年金相談以外の窓口	97.3%	2.7%	100.0%

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。サービス改善の取り組み状況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23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により実施しました。

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、「年金相談窓口」では74.1%、「年金相談以外の窓口」では75.3%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（この項目は電話調査を行っていません）、③お客様への初期対応、④お客様との相談の進め方、⑤お客様へご理解いただく姿勢、⑥今後のお客様支援への姿勢表明となっており、客観的な視点で評価する調査を行いました。

●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「年金相談窓口」では78.5%、「年金相談以外の窓口」では79.7%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、「お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象」と「お客様へご理解いただく姿勢」については、どちらの窓口でも「実践している」の割合が全体平均より高くなっており、一方「今後のお客様支援への姿勢表明」については、他の項目に比べると、どちらの窓口でも「実践している」の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、「年金相談窓口」では33.3%、「年金相談以外の窓口」では35.9%でした。

●サービスレベルについての調査では、5つの項目の全体平均で「実践している」の割合が「年金相談窓口」では60.3%、「年金相談以外の窓口」では64.2%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」や「お客様へご理解いただく姿勢」「今後のお客様支援への姿勢表明」については、どちらの窓口でも「実践している」の割合が全体平均より高くなっており、一方「お客様への初期対応」は、他の項目に比べると、どちらの窓口でも「実践している」の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ついて、満足度を5段階で評価する調査です。お客様相談室の窓口における調査を「年金相談窓口」、国民年金課の窓口における調査を「年金相談以外の窓口」として集計しました。
※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。お客様相談室の窓口における調査を「年金相談窓口」、国民年金課の窓口における調査を「年金相談以外の窓口」として集計しました。

外部調査機関による窓口・電話調査については、調査項目や評価基準などについてさらに改善するなど、今後見直しを行い、引き続きお客様に対するサービスの向上に努めます。

平成22（2010）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22年度に進めてきた内部統制の仕組みの整備や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 …… 99
- 2 コンプライアンス問題事案を把握し対応します …… 100
- 3 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 …… 103

2 内部監査の体制、実施状況とフォローアップ …… 104
3 組織風土改革 …… 107
4 個人情報の保護に向けた取り組み …… 109

1 内部統制システムの構築

機構では、組織ガバナンスの確立に向けて、さまざまな内部統制の仕組みを整備するとともに、コンプライアンス意識向上のための職員研修などに取り組みました。しかしながら、紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務の入札過程で、入札情報の漏えい事案が発生するなど、その仕組みが有効に機能したとは言いがたい状況です。

このため、引き続き職員に対する意識啓発に努め、さらに問題事案の未然防止や再発防止のための取り組みを進めていきます。

また、風通しの良い組織づくりを進め、職場でのホウレンソウ（報告・連絡・相談）の徹底など、情報共有や進ちょく管理の徹底に努めていきます。

1 内部統制の仕組みを構築します

目標・計画のポイント

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します。

実　績

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ました。

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 コンプライアンス問題事案を把握し対応します

目標・計画のポイント

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、迅速に対応します。

実　績

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）の窓口を設置しました。

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】コンプライアンス通報からの流れ

通報の受付	問題の所在を確認します。
事実調査	通報者のプライバシーの保護を最優先に調査を行います。
対策の実施	調査結果に基づき、必要な場合は是正措置を行います。
報告	調査結果について通報者に報告します。
フォローアップ	問題が改善されたか、再発防止策が徹底されているかを確認します。 通報したことで、通報者が不利益な取り扱いを受けていないかを確認します。

通報の窓口

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。法令などの違反と無関係の苦情などは通報制度の対象とはなりません。

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の確保のため、集合研修やLANシステムを活用した研修などを実施するとともに、全役職員を対象としたコンプライアンス意識調査を実施するなど、役職員の意識改革を図るための取り組みを進めています。

コンプライアンス意識調査は、役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、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、7月に実施しました。

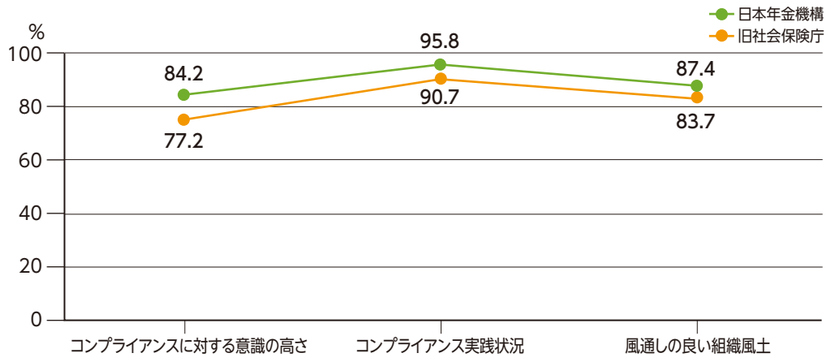
コンプライアンス意識調査の結果

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」と回答した職員は95.8%となり、旧社会保険庁における調査結果と比べ、「意識の高さ」「実践状況」など、職員一人ひとりのコンプライアンス意識が向上していることが確認されました。一方、約2割の職員が上司に報告や相談をしづらいと感じており、組織としての取り組みが不十分であると感じている職員も多いことがわかりました。

こうした調査結果を踏まえ、研修内容の改訂や風通しの良い職場づくりに取り組んでいます。

【図表3-3】職員のコンプライアンス意識調査 ― 日本年金機構と旧社会保険庁の比較

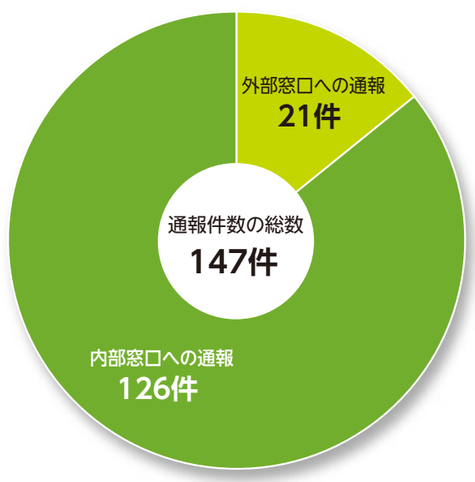
※%は各項目の質問に対して、肯定する回答をした職員の割合となっています。



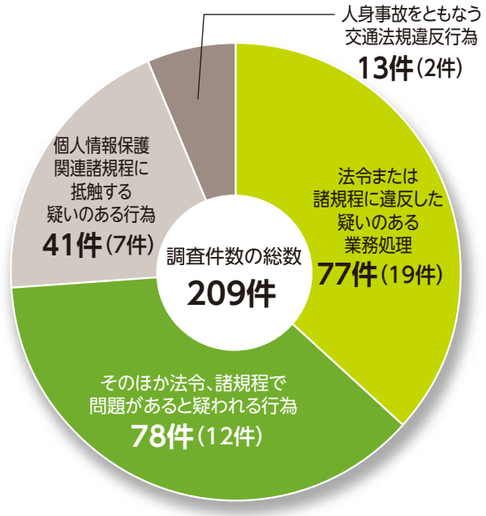
④コンプライアンス問題事案への具体的な対応

平成22年度において、法令等違反通報制度による受付（【図表3-4】）、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を実施した事案（【図表3-5】）は、209件ありました。このうち、平成22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対応したものは40件あり、20件は役職員の制裁処分を行い、8件は文書による指導などを行いました。

【図表3-4】法令等違反通報制度による通報件数（平成22年度）



【図表3-5】コンプライアンス問題事案として調査をした件数（平成22年度）



※（ ）内は、平成22年度中に調査が終了し、対応したものです。

平成22年度には2件の重大な情報漏えい事案が発覚しました。具体的には、紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務の入札過程において発生した仕様書案などの情報漏えい事案※1と個人情報漏えい事案※2です。機構に設置した第三者による検証会議においては、事案の背景に「行為者の規範意識の欠如等に加えて、機構の情報管理体制の不備や調達における外部事業者接触ルールの不在」や「機構内部でのコミュンケーション不足」が指摘され、再発防止策として、「情報管理体制の整備」や「調達業務の情報収集等における外部事業者との接触のルール化」、「職員の一体感の醸成」などが提言されました。

機構では、これらの提言を受け、平成22年10月に「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を策定し、外部事業者との接触および情報収集・情報提供の取り扱いに関する実施要領を定めるなど各種取り組みを着実に実行し、再発防止に努めています。

※1 入札情報漏えい事案：紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務の一般競争入札（総合評価落札方式）において、入札手続きの過程で機構職員が、平成22年2月～5月に仕様書案、技術点などの情報を漏えいするという事態が発生しました。このため機構は、当該事業者の落札を無効とし、また当該職員を懲戒解雇しました。

※2 個人情報漏えい事案：機構職員が、厚生年金被保険者の個人情報を漏えいし、平成22年11月に逮捕されました。さらに、年金の裁定処理に際して、好意ある取り計らいを行った見返りとして、年金受給者から現金を受領したことも判明し、収賄の罪により再逮捕されました。このため、機構は当該職員を懲戒解雇しました。

3 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

目標・計画のポイント

●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ます。
●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ります。

実　績

①適切なリスク管理

適正な業務運営を確保するためには、適切なリスク管理（リスクの網羅的な把握、分析、評価、対応）の実施が必要です。このため、機構では、以下の取り組みを行っています。

リスク・コンプライアンス部リスク管理グループの設置

リスク管理の担当部署としてリスク・コンプライアンス部リスク管理グループを設置し、リスクの網羅的な把握・分析・評価、研修の実施などにより、リスクの軽減を図っています。

また、リスク管理責任者（本部の各部長、ブロック本部長、事務センター長および年金事務所長）を置き、リスク管理グループを中心として、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。

リスク管理委員会の設置

副理事長を委員長とするリスク管理委員会を設置し、機構のリスク管理のための体制やリスクへの対応などについて、組織横断的に審議しています。

リスクアセスメント調査

平成22年度は、62か所の年金事務所、8か所の事務センターと本部の一部の部門に対して、リスクアセスメント調査を実施しました。平成23年3月には、リスクアセスメント調査の結果とこれを踏まえた各拠点における対応策を組織内で共有し、相談対応や入力業務など、各種業務のリスク低減に向けた取り組みを行っています。

②事務処理誤り報告のデータベース化と再発防止

事務処理誤りの報告については、より効果的にその内容の蓄積、対応の管理、分析を行うためのデータベース化の検討を進め、基本計画書を策定しました。

また、事務処理誤りの再発防止のため、現場第一線の職員からの改善提案などを踏まえた「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめ、これに基づく取り組みを推進しました。今後とも、事務処理誤りの発生を可能な限り少なくするため、関連するシステム開発などの各種取り組みを行うとともに、業務の標準化を進めていきます。

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が設置され、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23年8月1日時点で110人となっており、民間の内部監査業務の知見も活かした内部監査を行っています。

2 平成22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22年度は、すべての年金事務所と事務センターに対して進ちょく管理などに関する特別監査を行う必要が生じたことから、特別監査を優先して実施しました。

（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

旧社会保険事務所で第三者委員会に関する「年金記録に係る確認申立書」が不適切に取り扱われていた事案※が判明したことから、これらの業務に関する申請・届出書類が正しく受付簿に記録され、関係書類の保管と進ちょく管理が適切に行われているか確認することを目的として、すべての年金事務所と事務センターに対して特別監査を実施しました。

この特別監査の結果、第三者委員会関係などの処理で、申請・届出書類の受付から3か月以上経過している未処理事案や事務処理上の不備が発見されました。

監査部は、年金事務所や事務センターに対して、発見された未処理事案の速やかな処理や不備の是正などを促すとともに、それらの結果を確認しました。

※「年金記録に係る確認申立書」が不適切に取り扱われていた事案：旧厚木社会保険事務所で、平成19年9月～平成21年12月までの間にお客様から提出された「年金記録に係る確認申立書」が、第三者委員会へ送付されていなかったこと、また一部不正な年金記録訂正が行われ、一部は訂正された記録に基づいて年金が支給されていたことが、平成22年3月に判明し公表しました。

②一般監査

一般監査は、52年金事務所と5事務センターに対して実施しました。

この一般監査の結果、金庫の管理、保険料などの収納業務や厚生年金保険・国民年金業務の運営・管理などで不備が発見されました。主な不備事項は【図表3-6】のとおりです。

【図表3-6】平成22年度の一般監査で発見された主な不備事項

監査対象業務	主な不備事項
個人情報などの保護・管理	個人情報保護に関する自主点検が適切に行われていなかった。（19件）
	個人の年金記録などに関する情報の業務目的外閲覧を防止するための処理が手続きに従って適切に行われていなかった。（65件）
金庫の管理	金庫鍵の保管・管理や金庫の開閉が手続きに従って適切に行われていなかった。（30件）
	金庫保管物を管理するための金庫保管台帳に記載もれなどがあった。（34件）
保険料などの収納業務	保険料などを収納する権限を有する職員が備えるべき帳簿を適切に備えていなかった。（26件）
	保険料などの収納時に発行した領収証書・領収証と受領現金との照合確認が適切に行われていなかった。（61件）
厚生年金保険業務の運営・管理	厚生年金保険や健康保険の保険料債権について、時効中断に関する事務処理が手続きに従って適切に行われていなかった。（27件）
	全喪届（適用事業所に該当しなくなった場合に提出する届出）を提出した事業所に対する必要な事業実態の確認調査が適切に行われていなかった。（27件）
	厚生年金保険や健康保険の適用に関する重点調査対象事業所の選定・調査が適切に行われていなかった。（46件）
国民年金業務の運営・管理	保険料納付書が未送達となった場合に行う市区町村役場への照会などの事後確認調査が適切に行われていなかった。（32件）
	社会保険料（国民年金保険料）控除証明書を書損した場合の事務処理が手続きに従って適切に行われていなかった。（26件）
年金給付・相談業務の運営・管理	「年金相談受付票」の記載や管理者の確認などが手続きに従って適切に行われていなかった。（38件）

（2）本部などに対する内部監査

①機構の調達プロセス

機構が契約を締結した調達案件について、定められた手続きに基づき、審査や承認などの調達プロセスが適切に終了しているか確認するとともに、調達プロセスの運営体制を評価することを目的として監査を実施しました。

この結果、調達審査基準の整備が十分でないところがあった点や一部調達案件の手続き上の不備などが発見されました。

②情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン

平成22年10月に策定された「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」(P102参照)に基づき導入された、外部事業者との接触により情報収集などを行う際の手続きについて、その整備状況や運用状況を確認・評価することを目的として監査を実施しました。

この結果、外部事業者に接触した際に必要となる「上司による許可を受けた記録の管理」が不十分であったなどの不備が発見されました。

上記①と②のほか、「年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ業務」に関する外部委託、個人情報の保護・管理、会計管理、システムのユーザID管理などの監査を実施しました。

3 フォローアップ

【図表3-6】（左ページP105）の例をはじめ、平成22年度に実施した内部監査で発見された不備事項については、監査対象部署に対して再発防止を目的とした改善計画書の提出を求めています。加えて、その是正・改善対応の完了が確認できるまで、継続的にフォローアップを行っています。

さらに、監査対象部署による対応だけではなく、本部関連部署による対応が必要な事項については、各部署に対して必要な対応措置の検討と実施を要請し、事務処理誤りなどの再発防止に努めています。

4 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 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」を実現することが重要だと考えています。

「紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務の入札に関する第三者検証会議報告書」においても、不祥事案発生の要因の一つとして「コミュニケーション不足」が指摘され、再発防止策の1つとして「職員の一体感の醸成」が提言されています。

●このため、「機構内報～きずな～」の発行による組織内の情報共有、職員が組織や業務の改善を提案する制度の実施、職員間のコミュニケーションの活性化などに取り組んできました。
●また、若手職員の声をサービス・業務改善につなげることを目的として、本部においては、平成22年4月に若手職員を対象に公募を行い、5つのプロジェクトチームを発足させました。このプロジェクトチームは同年7月に最終報告書を取りまとめ、理事長に対して提言を行いました。この提言を踏まえ、疑義照会専門チームが設置されるなど一定の成果を挙げることができました。
●平成22年10月以降は、組織運営や業務改善に関する提言を全国9つのブロック本部の本部長および理事長に対して行うことを目的として、全国の若手職員などによるプロジェクトチームを設置し、活発な議論を行っています。

組織風土改革実践プロジェクトチームの設置

平成22年10月、機構は、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、同年12月に「第一次報告書」を取りまとめました。この報告書の提言に基づき、機構では平成23年を「組織風土改革元年」と位置づけ、

1 コミュニケーションの活性化
2 ほめる文化・感謝する風土の醸成
3 人を育てる文化・風土の形成
4 組織力やチーム力の向上

をプロジェクトの柱に掲げて、取り組みを推進しています。

具体的な取り組み

●役職にとらわれないコミュニケーションの活性化を狙いとした「さん付け運動」の推進
●ほめる文化・感謝する風土を醸成するための所属長表彰の実施、職員のやる気向上と管理職に部下職員の日々の行動観察を促すことを目的とした「サンキューカード」の実施
●人材育成の目標を明確にするため、機構としてどのような職員を求め、管理職を求めているのかを示した「求められる職員像および求められる管理職像」の策定（右ページP108【図表3-7】）

同プロジェクトチームは、今後も活動を継続し、さらなるコミュニケーションの活性化策や組織力を向上させるためのノウハウの共有などについて、引き続き検討していく予定です。

【図表3-7】求められる職員像および求められる管理職像

求められる職員像

[社会的使命を果たす]
●お客様の声に耳を傾け、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感、誇りをもって、正確・確実に業務を遂行する。
[自ら考え、行動する]
●柔軟な思考およびチャレンジ精神をもって、主体的に考え、行動する。
[コミュニケーションを図る]
●「ホウレンソウ（報告・連絡・相談）」を基本としたコミュニケーションと情報共有を図り、組織一丸となって目標の達成に取り組む。
[学ぶ]
●業務のプロフェッショナルを目指し、向上心をもって自ら積極的に学ぶとともに、お互いに助け合い、学び合いながら業務を遂行する。

求められる管理職（者）像

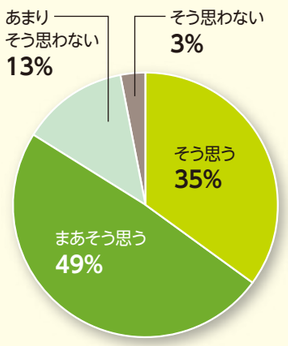
●お客様の立場に立ち、公的年金制度の運営に携わる者としての使命と責任感をもって、業務を遂行させ、または自ら遂行する。
●リーダーシップを発揮し、適時的確な進ちょく管理と意思決定により、自らの職責を果たすとともに、全体的な視野をもって組織目標を達成する。
●積極的なコミュニケーションと情報共有によりチーム力を向上させるとともに、人材の育成に真摯に取り組み、部下の能力とやる気を引き出す。

職員意識調査の結果

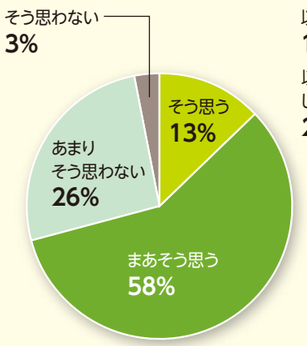
組織風土改革の取り組みの一環として、平成23年1月に職員意識調査を実施しました（回答率83.2%）。これは、「業務、組織に対する職員の意識を調査し、調査を通じ職員の意識啓発を図るとともに、業務に対するやる気ややりがいを引き出し、お客様サービスの向上につなげること」を目的としたものです。調査結果は以下のとおりです。

【図表3-8】職員意識調査の結果（抜粋）

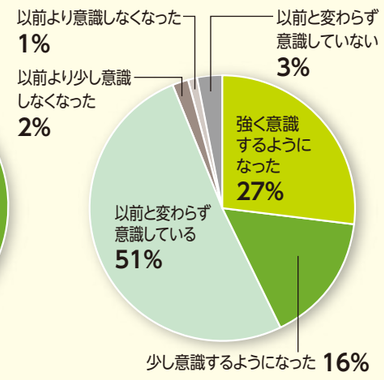
所属部署内に率直に意見を言える雰囲気があると思いますか?



仕事の進め方において、業務改善という視点は生かされるようになったと思いますか?



機構発足後、社会保険庁時と比べ、仕事を行うにあたり、お客様の声（職場の声）を意識するようになりましたか?



4 個人情報の保護に向けた取り組み

目標・計画のポイント

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します。

実　績

個人情報保護の重要性等を職員に周知するため、全職員を対象とした研修や定期的なセルフチェックによる自己診断の実施に取り組みました。

しかしながら、管理職による年金個人情報の漏えい事案が発生したため、個人情報漏えい事案の再発防止策として、平成22年11月に個人情報の閲覧が業務目的にそって行われていることを確認する氏名索引照会の点検・確認方法の見直しを行いました。

さらに「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」に基づき、年金個人情報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等を設定するため、「情報セキュリティー対策の手引き」を制定しました。

上記の取り組みを継続・徹底することにより、再発防止に努めていきます。

平成22(2010)年度 取り組み実績のご報告

第4章　平成22(2010)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22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……111
2 主な業務実績指標（評価・分析、今後の取り組み方針）……113

1 厚生労働大臣の評価結果

機構では、平成22年1月に厚生労働省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22年4月1日から平成23年3月31日までを期間とする平成22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22年度分の厚生労働大臣による評価は、平成23年7月28日に機構の理事長あてに通知されました。その中では、内部統制システム構築の取り組みなど個別の課題について「一層の取り組みが必要である」と指摘されたうえで、全体を総括する視点で、右記（右ページP112）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。

※ 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。

厚生労働大臣の評価結果

『平成22年度は、発足直後で3か月間しかなかった平成21年度を経て、機構が本格的な取組を行った初めての年度であった。こうした中で、平成22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や年金相談の充実、お客様の声等を踏まえたサービス改善の取組等、計画的に進め、概ね適切に行われた業務もあった。

また、東日本大震災の発生後、平成22年度中に準備を行い、平成23年4月早々に都道府県労働局などと協力・連携した避難所におけるワンストップ相談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の年金事務所に対する支援を行うなど適切に対応した。

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、目標とした前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、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、非常に遺憾である。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、組織風土改革も含め、実効性を確保するための取組に全力で取り組まれたい。

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、現場の幹部職員は、本評価結果を十分に受け止めるとともに、平成23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。』

（評価の全文は、機構ホームページに掲載しています）

※ 別添：次ページ以降、P113～P116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月の機構発足以来1年3か月、さまざまな改革の取り組みを進め、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、まだまだその第一歩を踏み出したばかりで、なお一層の努力が必要であると考えています。

以下、平成22年度(平成22年4月～平成23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22年度計画を大幅に上回っている。
A:平成22年度計画を上回っている。
B:平成22年度計画をおおむね達成している。
C:平成22年度計画をやや下回っている。
D:平成22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 平成22年度	業務実績指標 平成21年度	厚生労働大臣による個別評価	実績と評価・分析 今後の取り組み
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率	59.3%	60.0%	C (B) ※2	【実績と評価・分析】 《平成22年度予算執行額※4:約204.8億円(適用関係含む)》 現年度納付率については、平成22年度は59.3%と、前年度と同程度の水準(60.0%)を確保できませんでした。しかし、60か所の年金事務所では前年度実績を上回ることができました。最終納付率(平成20年分保険料)は、現年度納付率からの伸び幅が4.8ポイントとなり、目標(4～5ポイント上昇)を達成しました。 現年度納付率低下の要因としては、●いわゆる優良納付者の減少、●市場化テスト事業の実績の低迷のほか、●東日本大震災の影響も考えられ、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も考えられます。 【今後の取り組み】 納付率向上に向けては、引き続きもう一段の努力が必要と考えており、平成23年度においては、●市場化テスト受託事業者との一層の連携強化、●強制徴収の取り組みの強化、●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等に努めます。
	国民年金保険料 最終納付率	平成20年度分保険料 66.8% (+4.8ポイント) ※1	平成19年度分保険料 68.6% (+4.7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	4,808事業所	2,567事業所	B (C) ※2	【実績と評価・分析】 《平成22年度予算執行額:約116.3億円》 重点的な加入指導、立入検査、事業所調査それぞれの実施件数目標を行動計画において設定し、取り組みを推進した結果、加入に至った事業所数は4,808事業所と、前年度の2,567事業所を上回ることができました。加入促進にかかわる各種取り組みは、行動計画の目標をおおむね達成し、前年度を大幅に上回る実績を上げることができました。 【今後の取り組み】 中期計画の目標である平成18年度並みの実績を上げるためには、各種取り組みを加速させる必要があり、今後は、雇用保険データとの全件突き合わせ等により、未加入事業所の正確な実態把握を行ったうえで、その減少に向けた取り組みの一層の強化に努めていきます。
	未加入事業所数	107,935事業所	111,990事業所		
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 口座振替実施率	81.6%	81.2%	B (C) ※2	【実績と評価・分析】 《平成22年度予算執行額:約22.5億円》 保険料の口座振替は、新規の加入事務所へ積極的にお勧めしたことなどで、実施率が前年度実績を上回りましたが、保険料収納率は、97.8%と前年度(98.0%)を下回りました。ただし、東日本大震災にともなう保険料納付期限の延長の影響を除いた実質的な納付率(97.9%)は、ほぼ前年度並みの水準となっています。 【今後の取り組み】 平成23年度においては、収納対策体制のさらなる強化とともに、年金事務所ごとに行動計画を策定し、さらなる収納率の向上に向けて計画的に取り組みます。
	厚生年金保険 保険料収納率	97.8%	98.0%		
年金給付	サービススタンダード※3(例)	老齢厚生:89.5%	老齢厚生:86.3%	B (C) ※2	【実績と評価・分析】 《平成22年度予算執行額:約63.4億円》 機構設立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、最も代表的な給付である老齢厚生年金のサービススタンダードの改善が図られ、前年度を上回る達成率となりました。障害厚生年金については、職員を大幅に増員するなど審査体制を強化し、未処理件数を大幅に減少させ、平均所要日数もピーク時の213.5日(平成22年6月)から、年度末(平成23年3月)には173.2日と、約40日短縮しました。 【今後の取り組み】 サービススタンダードの達成率90%以上を目指して、増員した審査体制を引き続き維持し、さらなる努力を続けることとしています。
		障害厚生:7.7%	障害厚生:10.0%		

※1 現年度納付率からの伸び幅です。　※2 ( )内は、平成21年度における評価です。
※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 平成22年度	業務実績指標 平成21年度	厚生労働大臣による個別評価	実績と評価・分析 今後の取り組み
年金相談、お客様サービス	年金相談の待ち時間	●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 ●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 ※平成23年1月～3月の月平均 42か所	●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21年度 月平均　46か所 ●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1月～3月の月平均　103か所 ※機構発足前の平成21年12月以前は集計していません。	A (C) ※2	●ねんきん相談の待ち時間 【実績と評価・分析】《平成22年度予算執行額:約365.6億円》 年金事務所の待ち時間については、相談件数の減少という要因もありますが、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大幅に減少しました。相談待ち時間1時間以上の事務所は、平成22年1月～3月は45～98事務所でしたが、平成23年1月～3月が0～4事務所に減少したことから、対策の一定の効果はあったものと考えます。 【今後の取り組み】 今後も引き続き、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、さらに待ち時間短縮に取り組んでいきます。 ●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21年度の44.3%から、22年度は57.1%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は達成しましたが、中期計画の最終年度(平成25年度)の目標応答率70%の達成に向けては、なお一層の努力が必要です。 【今後の取り組み】 今後、着実に席数の拡充や管轄エリアの見直しなどの応答率改善に取り組むとともに、オペレーターに対する研修内容を充実し、相談品質の一層の改善を図っていきます。 ●お客様サービス向上の取り組み 【実績と評価・分析】 サービス向上への取り組みは、民間企業の取り組み内容を参考(民間企業のサービス部門への訪問や民間企業から講師を招いた研修を平成22年8月～12月に実施)にするとともに、現場や有識者からの意見も取り入れ、積極的な取り組みを進めました。また、お客様満足度アンケートやいわゆる覆面調査についても、民間の例を参考に、より客観的状況を把握できるよう改善しました。 【今後の取り組み】 今後は、恒常的継続的にマナー向上の研修を実施するとともに、お客様の声を適切に受け止め、個別の「お客様の声」に迅速に対応する仕組みをつくります。さらに、その成果を業務・制度の改善につなげていくために、引き続き積極的に対応していきます。
	ねんきんダイヤル(一般)応答率	57.1%	44.3%		
年金記録問題	未統合記録の解明状況 統合済みの記録	1,563万件 (平成23年3月時点)	1,403万件 (平成22年3月時点)	A (B) ※2	《平成22年度予算執行額:約388.7億円》 【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行ったことにより、平成22年度における記録問題工程表の目標をほぼ達成しました。また、紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業も、平成23年3月末には当初の予定(約520万人)の審査をおおむね終了(約490万人)し、再裁定の平均処理期間も工程表の目標以上に短縮しています。 平成23年2月からは、「ねんきんネット」サービスを開始し、従来の年金個人情報提供サービスと比較して、大幅に新規のID・パスワードの払い出し件数が増加しました。 【今後の取り組み】 平成23年度以降は、平成23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。
	未統合記録の解明状況 今後、さらに解明を進める記録	976万件 (平成23年3月時点)	995万件 (平成22年3月時点)		
	記録回復後の年金を受給できるまでの期間※1	2.5か月 (平成23年3月) 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	2.9か月 (平成22年3月) 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 0.6か月 ●再裁定平均処理期間 2.3か月	A (B) ※2	
内部統制システムの構築		指標はなし		C (C) ※2	【実績と評価・分析】 内部統制システムについては、役職員の意識改革のための各種研修や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の取り組みを行いましたが、入札情報および個人情報漏えい事案、また事務処理誤りなどが発生しており、内部統制システムが構築されたとは言いがたい状況です。 【今後の取り組み】 これら事案に対する再発防止に向けた取り組みや、組織風土改革の取り組み等を徹底するとともに、リスク管理意識・コンプライアンス意識を組織内に十分に浸透させていくための取り組みをさらに進めていきます。

※1 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。※2 (　)内は、平成21年度における評価です。

年金もの知り話 4　しっかりチェック ねんきんネット

**とあるスポーツジムで仕事帰りに
汗を流すキャリアウーマンの二人。
上司と部下の関係ですが、
話題は「ねんきんネット」のことに…**

部下　課長、「ねんきんネット」って知ってます?

上司　もちろん。便利だもの。今までの自分の年金加入履歴が全部わかるし、
将来の年金の見込額もいろいろ計算できるの。
あなたもきちんとチェックして、もれや間違いがないかどうか確認しなきゃだめよ。

部下　大丈夫です、チェックしてます。
実は以前「ねんきん定期便」で、20代の頃に勤めていた会社の厚生年金の分が
抜けているのがわかって、年金事務所で確認してもらったら記録が見つかったんです。

上司　よかったわね。私はしばらく海外留学してたことがあって、
計算したら25年の年金受給資格期間（P66参照）が足りなかったのよ。

部下　まぁ大変ですね。

上司　それがね、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」に
電話して聞いたら、問題なかったの。
海外留学は保険料払っていなくても年金加入期間になるんですって。
「カラ期間※」とも言うらしいけど。

部下　将来年金をもらう時に金額はどうなるんですか?

上司　保険料を納めていないから、その分は払われないそうよ。
でも退職後60歳から65歳までの間に、
国民年金に任意加入できるから、それで年金額を増やせますよ、って。
詳しいことは年金事務所に相談してくださいって言われたわ。

部下　やっぱり、気になったら早く相談するのが大事ですね。

※1 カラ期間：合算対象期間のことで、年金額には反映されませんが、「年金を受け取るために必要な期間（25年）」に算入することができる期間のことです。
例：昭和61年3月以前に専業主婦であった期間、海外に在住していた期間など

資料編

平成22（2010）年度 財務関連データ

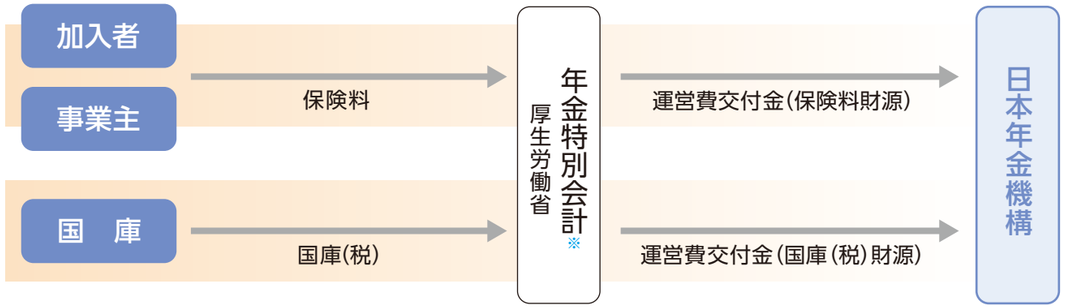
1 運営経費……119
2 財務の状況……120
3 予算・決算の概要……121
4 年金財政の状況……122
5 役員の報酬および職員の給与……123

お問い合わせ先

1 お電話でのお問い合わせ……124
2 インターネットのご利用……125
3 年金事務所などでのご相談・お手続き……126

1 運営経費

機構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)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)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))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いただくとともに保険料を納めていただき、また老齢・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、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22年4月1日～平成23年3月31日)　(単位：億円)

科目	金額
経常費用	**2,399**
業務経費	2,144
職員人件費	808
その他人件費	218
通信費	203
業務委託費	639
その他	276
一般管理費	255
職員人件費	126
業務委託費	15
土地建物借料	13
消耗品費	2
その他	99
経常収益	**3,040**
運営費交付金	3,036
その他の収入	4
経常収益－経常費用	**641**

▶経常費用

平成22年度の経常費用は2,399億円となっています。

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2,144億円です。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1,026億円

②国民年金保険料の納付督励やコールセンターの年金相談等の「業務委託費」639億円

③ねんきん定期便送付の郵送代等の「通信費」203億円

機構の内部事務管理費である「一般管理費」は255億円で、正規職員等の人件費126億円が主なものです。

▶経常収益※2

平成22年度の経常収益は3,040億円で、内訳は、運営費交付金収益が3,036億円、その他の収入が4億円です。

運営費交付金の内訳は、国庫(税)財源1,861億円(収益の61.2%)、保険料財源が1,175億円(収益の38.7%)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641億円となっています。これに昨年度国庫納付準備金として整理した13億円を加え、今年度すでに支出済みの前払経費等(約121億円)を控除した533億円を、平成23年7月8日に国庫に納付いたしました。

2 事業費用のセグメント別内訳

(平成22年4月1日～平成23年3月31日)

(単位：億円)

	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
事業費用	**2,399**	**946**	**1,452**
業務経費	2,144	946	1,197
保険事業	407	407	―
社会保険オンラインシステム事業	174	174	―
年金相談等対策事業	366	366	―
年金記録問題対策事業	473	―	473
職員人件費	724	―	724
一般管理費	255	―	255
機構職員人件費	126	―	126
機構内部管理事務経費	129	―	129

※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23年3月31日時点)　　(単位:億円)

資産の部	金額
現金および預金	899
有形固定資産	1,038
その他	142
資産合計	**2,079**
負債の部	**金額**
未払金	255
保険料等預り金	75
その他	92
負債合計	**421**
資本金(政府出資金)	1,031
資本剰余金	△27
利益剰余金	654
純資産合計	**1,658**
負債および純資産合計	**2,079**

▶資産

平成22年度末時点の資産合計は2,079億円となっています。

そのうち、1,038億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(359億円)となっています。

▶負債

平成22年度末時点の負債合計は421億円で、業務経費などの未払金255億円、年金事務所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は、「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。

3 予算・決算※の概要

■収入の内訳

(平成22年4月1日～平成23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	**3,058**	**3,058**	——
運営費交付金	1,878	1,878	——
事業運営費交付金	1,180	1,180	——
その他の収入	4	4	△0
合計	**3,062**	**3,062**	**△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	517	443	△74
オンラインシステム経費	189	174	△15
年金相談等経費	474	411	△63
年金記録問題対策経費	800	494	△306
一般管理費	1,082	1,007	△75
合計	**3,062**	**2,529**	**△533**

▶収入から支出を差し引いた金額

平成22年度の事業活動の結果、交付金などの収入から、事業経費、一般管理費などの支出を差し引いた金額は533億円となりました。

これは、入札の実施によるコストの低減などが図られたことによる減額260億円、当初見込んだ事業の業務量の見直し等による減額179億円、職員の採用時期の変更等による人件費の減額182億円のほか、翌年度以降の経費の前払いによる増額120億円などの差し引きによるものです。

※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。

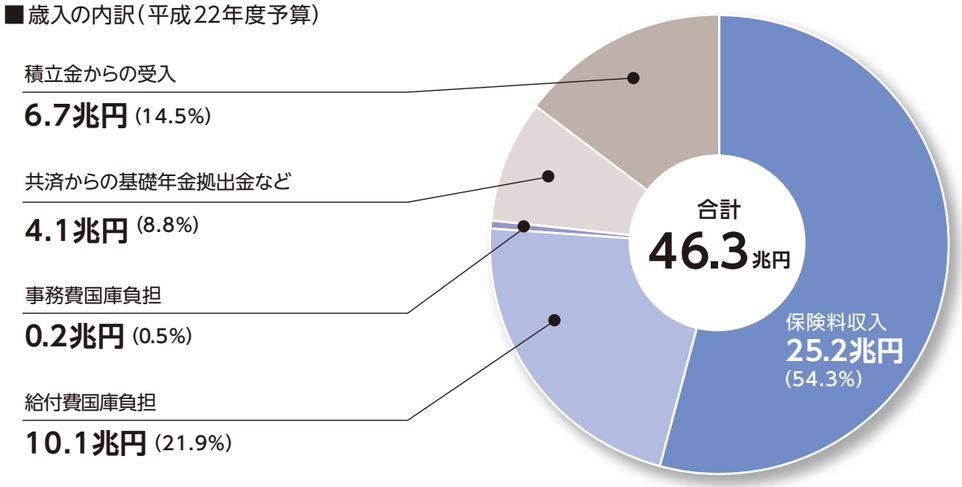
4 年金財政の状況

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)を財源としています。

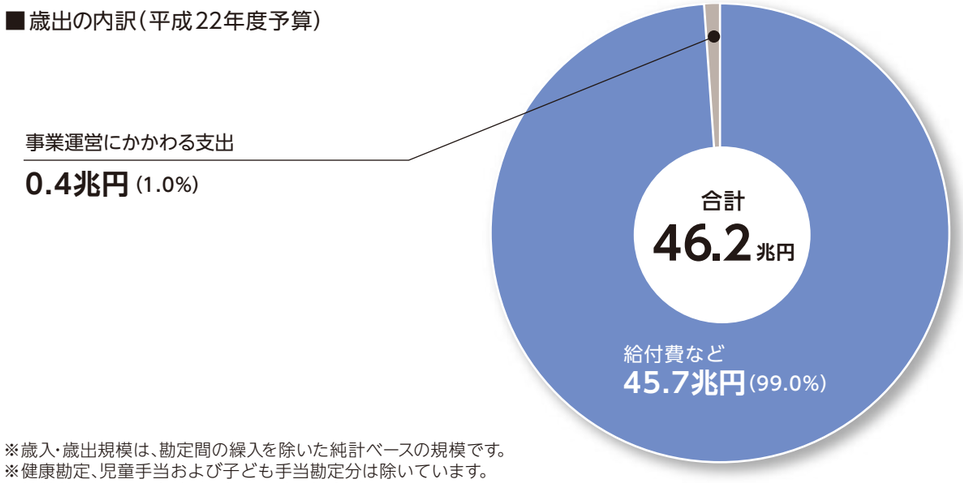
年金の財政は、国が所管する年金特別会計で管理され、平成22年度の年金特別会計の予算は、歳入が46.3兆円、歳出が46.2兆円となっています。その内訳は、以下の円グラフのとおりです。

平成22年度予算では、歳出の事業運営にかかわる支出(0.4兆円)のうち、3,058億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、121.3兆円が積み立てられています。

■歳入の内訳(平成22年度予算)



■歳出の内訳(平成22年度予算)



※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22年度における報酬等の総額	役職・氏名	平成22年度における報酬等の総額
理事長 紀陸 孝	1,735万円	理事 藤田 厚	1,445万円
副理事長 薄井 康紀	1,504万円	理事(非常勤) 青山 周	47万円
理事 坂巻 謙一	1,452万円	理事(非常勤) 磯村 元史	384万円
理事 矢﨑 剛	1,429万円	理事(非常勤) 加藤 丈夫	42万円
理事 石塚 栄	1,472万円	理事(非常勤) 三木 雄信	337万円
理事 喜入 博	1,597万円	監事 小林 利治(3/31退職)	1,259万円
理事 中野 寛	1,481万円	監事(非常勤) 水嶋 利夫	193万円
理事 十菱 龍	1,473万円		

※左記の表は平成23年3月31日時点の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22年度の賞与の支払いは6月と12月です。
※役員報酬等は日本年金機構役員報酬規程、退職手当について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。
※退職手当の支払いの実績はありません(平成23年3月末現在)。

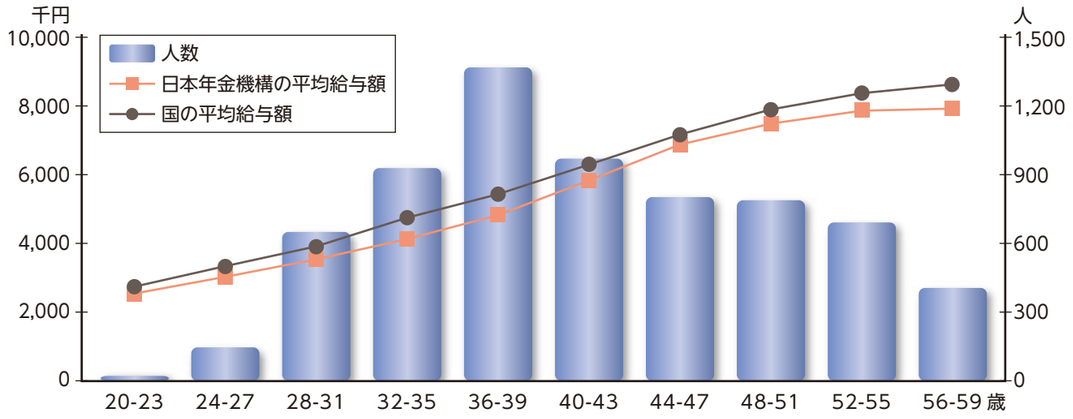
[参考]
役員が将来(65歳時)に受け取る年金の見込額は、一定の仮定により試算したところ、理事長(民間出身)は約287万円(年額)、副理事長(厚生労働省より出向)は約276万円(年額)となっています。

2 職員の給与

区分	平均年齢	年間給与額推計(平均)
正規職員	41.9歳	593万円
准職員	49.3歳	634万円

※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の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22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(平均年間給与額／支給人数)



退職手当の支給額

■定年退職時の退職手当支給額(モデルケース)
【勤続年数38年(22歳から60歳まで勤務)とした場合の試算額】

	退職手当額
日本年金機構	2,438万円
国家公務員	2,451万円
民間企業平均	2,712万円

※日本年金機構の退職手当額は標準者モデル(年金事務所管理職(副所長)クラスで定年を迎える職員)についての試算額です。
※国家公務員の退職手当額は、標準的な退職手当モデル(定年時5級)についての試算額です。
※民間企業平均は「民間の企業年金・退職金等の調査結果(平成18年11月人事院作成資料)」より引用しています。

1 お電話でのお問い合わせ

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。

ナビダイヤル® 0570-058-555　IP電話・PHSからは 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。

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。

ナビダイヤル® 0570-05-1165　IP電話・PHSからは Tel.03-6700-1165

受付時間　月曜日／8:30～19:00(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日)
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。

ねんきんダイヤルのご利用方法

自動音声応答の後にご用件の番号をお選びください。担当のオペレーターが応対させていただきます。

番号	ご用件
1	ねんきんネットに関するご相談
2	年金を受けている方のご相談
3	これから年金を受ける方のご相談

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いています。ただし、日本年金機構よりお送りした通知書の内容などについてのお問い合わせは、ご本人が直接電話することが困難な場合に限り、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ございます。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】
上記のほか、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困難な理由など

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「申請様式一覧」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
- 年金見込み額　など

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給付に関する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／8:30～19:00（月曜日が休日の場合は、休日明けの初日） 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ございます。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給付に関する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おりません。
※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／8:30～19:00（月曜日が休日の場合は、休日明けの初日） 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ございます。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、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

アニュアルレポート2010についてのお問い合わせ先

本部 経営企画部
電話03-5344-1100（代表）

▶アニュアルレポート2010はホームページでもご覧いただけます。
http://www.nenkin.go.jp/disclosure/annual.html

アニュアルレポート2010の発行について

日本年金機構のアニュアルレポート2010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2冊目となりました。昨年はまったくの手探りで進めた編集作業も２回目となり、担当部としては昨年より充実した内容にできたのではないかと考えています。

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ことです。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。

2回目の発行となった今回は、「年金制度をお客様に身近な形でわかりやすくご説明する」ということをテーマに特集を組みました。さらに、私どもの業務をより身近に感じていただけるよう「職員の声」をコラムとして掲載いたしました。特集３では、一組の夫婦をモデルとしてライフステージと年金との関わりをご紹介しましたが、この夫婦に起こる出来事を検討した際は、夫婦や子どもの年齢設定、出来事が起こるタイミングなどが少し違うだけで適用される制度が変わるため、人生行路を決定するのに試行錯誤いたしました。人生に起こる出来事と年金との関係は、人や状況によって大きく変わるのだということを痛感し、「お客様が年金制度を理解することの難しさ」、そして「だからこそ丁寧にご説明する必要がある」ことを改めて強く感じました。

ご覧になったご感想はいかがだったでしょうか。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