

年金についてのお問い合わせ先

いつでも、お気軽にお電話ください。

全国一律の電話番号で受け付けています。



年金についての一般的なお問い合わせ **ねんきんダイヤル**

0570-05-1165

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

受付時間 月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日)／8:30～19:00
火～金曜日／8:30～17:15 第2土曜日／9:30～16:00
◎日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

「ねんきん定期便」「ねんきんネット」
についてのお問い合わせ **ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル**

0570-058-555

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

受付時間 月～金曜日／9:00～20:00 第2土曜日／9:00～17:00
◎日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

ご相談の窓口は、全国にございます。

年金についてのご相談は、年金事務所(全国312か所)および街角の年金相談センターでお受けしています。

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

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

◎一部の街角の年金相談センターは、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。

◎最寄りの年金事務所、街角の年金相談センターの所在地は、日本年金機構のホームページでご確認いただけます。



ねんきんネットサービスをご利用ください。

「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確認できます。
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確認できます。

確認いただける
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
- ◎ 共済組合の加入記録は、現在ご覧いただけません。

便利なサービス

- さまざまな条件の下での年金見込額の試算
- 電子版の「ねんきん定期便」や「振込通知書」などの内容の確認
- 持ち主のわからない年金記録の検索



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/

日本年金機構ホームページ <http://www.nenkin.go.jp>

みんなの未来のために

アニュアルレポート 2012 概要版



平成22(2010)年1月1日、旧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。



日本年金機構 理事長
水島 藤一郎

基本理念

日本年金機構の基本理念は、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。

日本年金機構は、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。

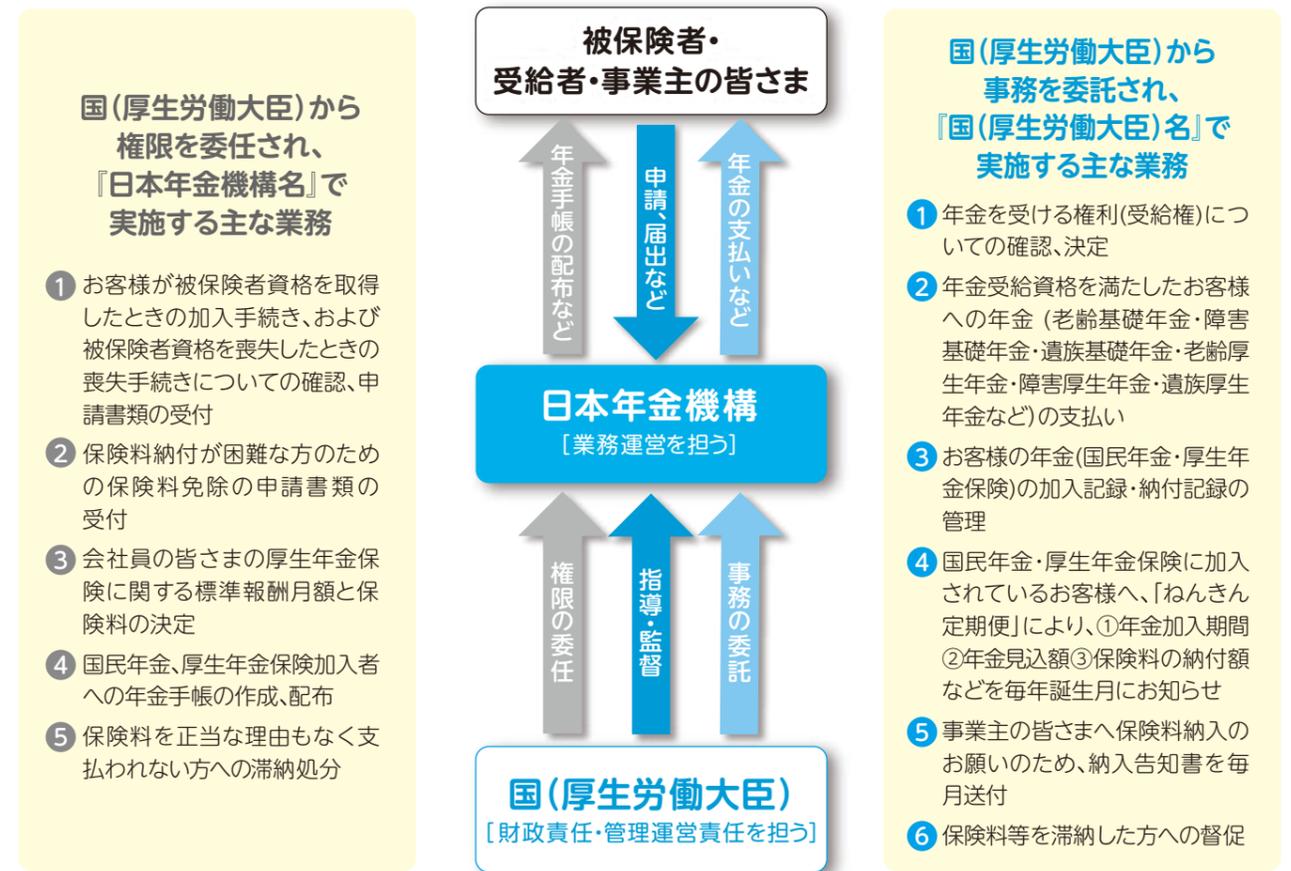
- ①お客様の立場に立った親切・迅速・正確で効率的なサービスを提供します。
- ②お客様のご意見を業務運営に反映していくとともに、業務の成果などについて、わかりやすい情報公開の取り組みを進めます。
- ③官民人材融合による能力・実績本位の新たな人事方針を確立し、組織風土を変えます。
- ④コンプライアンス※の徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスを確立します。

※ 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。

わが国の公的年金の業務運営を担い、公正かつ効率的に実施しています。

日本年金機構の業務

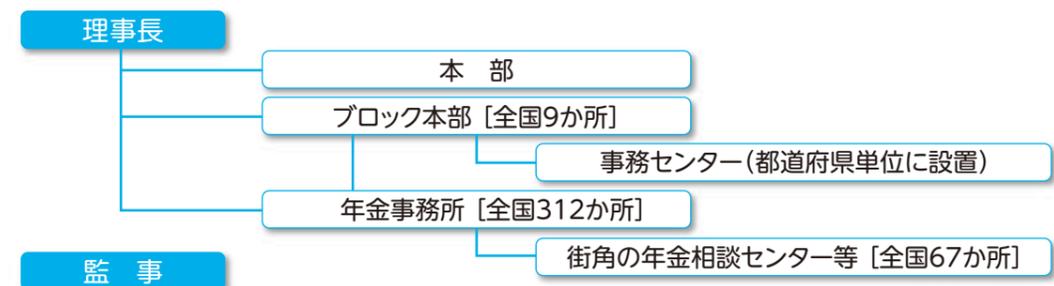
日本年金機構は、国(厚生労働大臣)※の監督のもと、年金に関するさまざまな業務を行っています。その内容は多岐にわたりますが、大きく「国から権限を委任された業務」と「国から事務を委託された業務」の2つに大別されます。



※ 国(厚生労働大臣)は、公的年金に係る財政責任・管理運営責任を担うとともに、日本年金機構への指導・監督権限を有しています。

(注)一部は、厚生労働大臣から委任を受けた厚生労働省の職員の名で実施

日本年金機構の組織



◎このほか、全国3か所のコールセンターを事業者に外部委託しています。

(平成25(2013)年9月2日時点 職員数:正規・准職員 約12,000人)

◎ほかに年金記録問題対応のため、准職員約3,600人が特別に配置されています。また有期雇用で、特定の業務に従事する特定業務契約職員および補助的な業務に従事するアシスタント契約職員を配置しています。

「年金記録の再確認」をお願いします！

旧社会保険庁時代に、基礎年金番号^{*}に結びつかない記録(未統合記録)が約5,095万件見つかりました。

「消えた年金」「宙に浮いた年金」などと報道されたこの年金記録問題は、

公的年金制度や年金行政への大きな不信感を引き起こしました。

旧社会保険庁から業務を引き継いだ日本年金機構は、失われた信頼を回復させるべく、

全力を挙げてこの年金記録問題の解決に取り組んでいます。

しかし、現在もまだ、約2,134万件的年金記録の持ち主が確認できていません。

このような記録を解明するため、

ご本人から心当たりのあるご事情を申し出てください、

平成25年1月からは「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を開始し、

年金記録の解明に向けた対策を広げています。

「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の内容

- ◎年金記録のご確認の呼びかけ
- ◎高齢者の方の記録発見サポート
- ◎「ねんきんネット」で簡単検索

2つの記録問題

① 未統合記録 5,095万件

制度ごとに異なる番号で管理していた年金記録を、平成9年に番号を一本化して基礎年金番号を導入しました。その際に、古い番号が統合されずに残った未統合の記録が、平成18年6月末で約5,095万件あることが判明しました。



② 内容に誤りのある年金記録

年金記録の管理方法が、紙台帳からコンピュータによる管理に移行した過程で、記録の転記が正確に行われなかった年金記録があります。

年金記録問題って
なんですか？
教えてください。



^{*} 基礎年金番号：厚生年金保険、国民年金、共済年金の年金制度でそれぞれ使われていた年金番号が、平成9年1月に一本化され、新たに共通の基礎年金番号が導入されました。転職や退職などともなう加入制度の変更などでも年金番号が変わらないため、年金相談や年金の支払いがスムーズになり、確実に行えるようになりました。

年金記録のもれが発見されるよくあるパターン

年金記録が見つかる方の約9割が、転職が多い方など以下の3つのパターンの場合です。

転職が多い方

若い頃に勤務していたときの記録が見つかり、年金支給額が年額98万円から234万円へ増えた方がいらっしゃいます。

姓(名字)が変わったことがある方

旧姓の記録が見つかり、年金支給額が年額43万円から154万円へ増えた方がいらっしゃいます。

名前の読み方がいろいろある方

名前の読み方を間違えて登録された記録が見つかり、年金支給がなかった方で年額137万円支給となった方がいらっしゃいます。

年金記録のチェックポイントをご確認ください！

年金記録の中に「未加入」期間^{*}がある方は、以下の11項目(主な例のみ)をご確認ください。1つでも当てはまれば、記録の「もれ」や「誤り」がある可能性が高くなります。

- 学生だったときに、国民年金に加入していた
- 夫(妻)の扶養家族であったが国民年金に加入していた(昭和61年3月以前に限ります)
- 退職後、結婚して姓が変わった
- いろいろな名前の読み方がある
- 事情があって本名とは違う名前でも働いていた
- 事情があって本来の生年月日とは違う生年月日で働いていた
- 転職のたびに年金手帳が発行された(年金手帳を1つにまとめる手続きをしていないと記録がもれている可能性があります)
- 同じ会社(グループ)内で転職や出向を繰り返していた
- 勤務先の会社が、合併、社名変更、倒産した
- 試用期間中に退職した
- 保険の外交員、期間工などとして働いていた

^{*} 「ねんきんネット」や「ねんきん定期便」には共済組合員の記録が含まれないため、共済組合の加入期間は表示されません。

ご自身の年金記録に「もれ」や「誤り」があるのではとご心配の方は、年金事務所にご相談いただくか、「ねんきんネット」でご検索ください。

お客様の年金記録 回復事例



「年金記録確認のお願い」はがき ご持参の例

東北地方在住の85歳の女性の方で、自宅に届いた「年金記録確認のお願い」のはがきを見て、年金事務所に相談に行きました。昭和19年から昭和30年まで紡績会社に勤務していたときの142か月の加入期間が、旧姓で記録されていることが見つかり、現在受給している老齢厚生年金が、年額44万円から135万円に増額しました。

「ねんきんネット」で未統合記録が見つかり、年金事務所を訪問した例

北海道在住の75歳の男性の方が、戸籍の生年月日と親から聞かされていた生年月日が違うことを思い出し、「ねんきんネット」で検索。ご自身の記録に該当する可能性がある加入記録があると表示されたため、年金事務所に相談に行きました。昭和29年から昭和31年まで2か所の商店で働いていたときの19か月の加入期間が見つかり、現在受給している老齢厚生年金が年額97万円から104万円に増額しました。



受給者の方の依頼で、ご家族が年金事務所を訪問した例

東北地方在住の79歳の女性の方で、自宅に届いた「年金記録確認のお願い」のはがきを見て、以前会社に勤めていたことを同居中の長男に伝えました。長男が年金事務所に相談したところ、昭和25年4月から8月までの4か月間、地元のバス会社で厚生年金保険に加入していた期間の記録が見つかり、現在受給している老齢基礎年金に厚生年金加入期間分の1万5千円(年額)が増額されることになりました。

公的年金制度は、国民全員で支え合うことにより、
社会全体で安心できる生活を保障するものです。

この仕組みを維持するために、
日本年金機構では、これまで以上に、
公的年金制度への理解促進と普及活動に取り組んでいます。

日本の公的年金制度は、原則として、日本に居住する方の全員が加入する「国民皆年金」の仕組みとなっています。年金の受給者を現役世代が支えるという「世代と世代の支え合い」を基本としています。つまり、制度を維持するためには、国民の皆さまの年金制度についての理解が欠かせません。

ところが、公的年金制度のPR不足も一因となり、年金の将来に不安を感じている方々も多く、そうしたことを背景に、近年の国民年金保険料の納付率は全国平均で60%を下回るなど低下傾向が続いていました。平成24年度は、前年度と比べ+0.3% (59.0%)となりましたが、引き続きPRを促進し、納付率を向上させていくことが求められています。

今後も、国民一人ひとりに公的年金制度を正しくご理解いただくため、
地域に根ざした
理解促進・普及活動「地域年金展開事業」の
取り組みを進めてまいります。



地域年金展開事業って
なんですか？

「地域年金展開事業」とは、公的年金制度の周知や理解、支援のネットワーク構築のために行う、地域に根ざした活動の総称です。全国の年金事務所が主体となり、都道府県や市区町村の教育委員会、学校、社会保険労務士会など関係機関の連携・協力のもとで活動を行っています。

「地域年金展開事業」には、大きく分けて5つの活動があり、地域の学校や企業などに対して、さまざまな啓発・周知活動を行っています。

■「地域年金展開事業」の紹介

講演会・説明会 などの実施

高校、大学等での年金セミナー（平成24年度515回実施）や、企業での講演、説明会などを通じて年金制度の啓発・周知活動を行い、国民年金保険料の納付を呼びかけています。



大学で新入生を対象に年金セミナーを実施
(佐賀県 佐賀年金事務所)

関係団体と連携した 周知活動

自治体や教育機関、社会保険労務士会など関係団体と連携・協力し、ポスターの掲示やリーフレットなどの設置を行っています。

出張年金相談会 の開催

自治体や大型商業施設、社会福祉施設などに出向いて、年金相談会を開催しています（平成24年度5,496回実施）。



地元FMラジオで「ねんきん 聴い得・知っ得」を放送
(岐阜県 多治見年金事務所)

お客様の意見・ 要望を直接伺う

お客様から直接、サービス改善についてのご意見・ご要望を伺うために「年金事務所お客様サービスモニター会議」を開催しています（平成24年度18か所で実施）。

年金委員への研修や 情報提供の実施

活動の基本となる冊子の提供や研修を通じて、年金委員の皆さまの活動を支援し、年金制度周知活動の一翼を担っていただいています（研修：平成24年度952回開催）。



大型商業施設で年金相談会を開催
(香川県 高松西年金事務所)

地域年金事業運営調整会議の設置

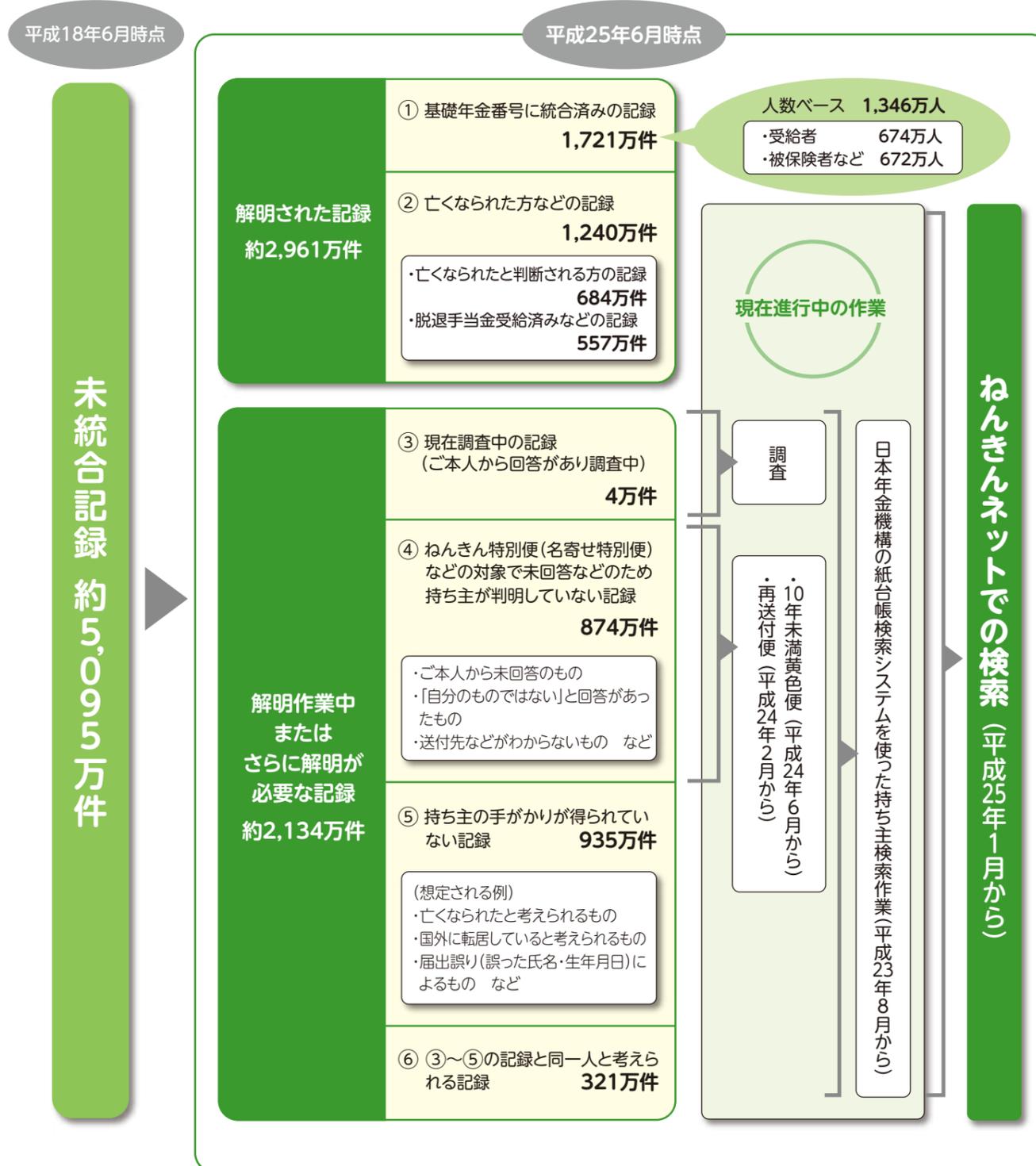
都道府県単位で学識経験者や関係機関など、各分野の有識者からなる「地域年金事業運営調整会議」を設置し、地域に密着した公的年金制度の周知方法や、特に低い若者世代の納付率向上策などについて意見交換を行っています。

年金記録問題解決に向けた取り組み

お客様に正しく年金をお支払いするためには、納められた保険料などの記録を長期間にわたり正確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。日本年金機構では、その解決に向けて全力で取り組んでいます。

体制を整備し、重点的に取り組んでいます	「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」に基づき、「ねんきん定期便」や「ねんきん特別便」の処理などの取り組みを進め、おおむね目標(処理期限など)を達成することができました。
未統合の年金記録を解明していきます	未統合の年金記録(基礎年金番号に統合されていない年金記録)について、「ねんきん特別便」などをお送りし、回答をいただきながら、解明・統合作業を進めました。 年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないか確認していただくため、年金受給者や加入者の方にお送りしているお知らせ(一例) ・「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) ^{※1} (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) また、紙台帳検索システム ^{※2} を用いた未統合記録の持ち主検索作業を進め、記録の持ち主と考えられる方に約5万件のお知らせ通知を送付しました。
紙台帳などとコンピュータ記録を突き合わせます	紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業を行い、コンピュータ記録に「もれ」や「誤り」があった方にお知らせ通知を送付し、年金記録の訂正作業を進めました(お知らせ送付件数は約65万件でした)。また、厚生年金基金記録との突き合わせ ^{※3} を行い、年金記録を訂正する必要がある場合には、原則としてご本人に確認のうえ、訂正を行っています。
「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を実施しています	解明していない持ち主不明記録に対応するため、平成25年1月31日から、氏名・生年月日などからの検索などを「ねんきんネット」で呼びかけるとともに、高齢者の方を対象に年金記録の発見などをサポートしています。未統合の年金記録を一人でも多くの方に結びつけるため、平成25年2月より、受給者と加入者の方全員に順次お知らせをお送りしています。
いつでも年金記録を確認できる仕組みをつくっています	「ねんきんネット」で、「ねんきん定期便」などの各種通知の確認や持ち主不明記録の検索ができるようになったことのほか、年金受給者の方も年金見込額を試算できるようになりました。 <input type="text" value="ねんきんネット"/> <input type="button" value="検索"/>
記録訂正後の処理を迅速に行う体制を整備します	年金記録の訂正にともない、年金額を再計算しお支払いするまでの期間について、目標を上回る迅速な処理を進めました(平均処理期間は、再裁定2.2か月、時効特例給付1.7か月でした)。

【参考】未統合記録の状況と今後の対応(平成25年6月時点)



◎端数処理のため、各項目の合計と未統合記録の件数に差が出ることがあります。

記録確認作業を継続して進めた結果、平成18年6月時点で約5,095万件あった未統合記録のうち、「解明された記録」は約2,961万件となりましたが、「解明作業中またはさらに解明が必要な記録」が、まだ約2,134万件残っています。

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

※2 紙台帳検索システム:紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業を効率的に実施することを目的に、全国の年金事務所および市区町村で管理・保管していた紙台帳等の電子画像化を行い、基礎年金番号などにより紙台帳等を検索することを可能としたシステムです。

※3 厚生年金基金記録との突き合わせ:国が支給する厚生年金の一部を代行して給付を行う厚生年金基金の記録と、国のオンラインシステムで管理している年金記録が一致しているか再確認する作業。一致していない場合には、いずれの記録が正しいか調査確認したうえで、正しい記録に訂正し記録を一致させるとともに、受給者については年金額の再計算を行っています。

正確・迅速な業務の取り組み

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。当年度の納付率は「現年度納付率」といいます。

平成24年度は、特別催告状※1の送付や市場化テスト事業※2の受託事業者と連携した納付のお勧めに取り組み、平成18年度以降続いていた現年度納付率の低下に歯止めをかけることができました。



平成24年度計画	実績
<p>平成24年度の現年度納付率は、平成21年度と同程度(60.0%)以上の水準を確保することを旨とする。</p>	<p>平成24年度は、未納の方の所得などの状況に応じて特別催告状を2回送付し、市場化テスト受託事業者と連携して、電話、戸別訪問により納付や免除の申請を積極的にお勧めしました。結果、現年度納付率は前年度より0.3ポイント伸びて、59.0%となりました。全国に312か所ある年金事務所のうち、235か所で納付率が改善しました。</p>
<p>平成22年度の最終納付率は、平成22年度の現年度納付率から5.5ポイント程度の伸び幅を確保することを旨とする。</p>	<p>平成22年度分の保険料の最終納付率※4は、平成22年度末の現年度納付率59.3%から5.2ポイント伸びて、平成24年度末で64.5%となりました。</p>
<p>年金確保支援法に基づく後納制度については、施行に向けた準備を的確に行い、対象となる方へ届書の提出をお勧めし、後納制度を利用する方の実情に配慮しながら、制度の利用促進を図る。</p>	<p>後納制度は、平成24年10月の施行に合わせて、以下の3つの受付体制や事務処理体制の整備を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用相談窓口を開設 ・国民年金保険料専用ダイヤル(コールセンター)を設置し、電話相談に対応 ・ポスターやリーフレットを作成して、市区町村やハローワーク、厚生年金保険加入事業所などに配布 <p>【後納制度の実施状況(平成24年8月から平成25年3月まで)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お知らせ送付数 1,335万件 ・相談件数 64万件 ・コールセンター応答数 33万件 ・後納申込者受付数 55万件

※1 特別催告状:平成24年度から新たに全国的な取り組みとして、お勧めしても長期間保険料納付のない方や免除申請のない方などを対象に、年金事務所から発送する催告状のことで。
 ※2 市場化テスト事業:「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき、官民が対等な立場で競争入札に参加し、提供するサービスの質・価格の両面で最も優れたものが、そのサービスの提供を担う仕組みです。日本年金機構では、国民年金保険料の納付のお願いや免除申請のお勧めなどの業務を、受託事業者の創意工夫やノウハウを活用することを狙いとして、民間事業者に委託しています。
 ※3 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。
 ※4 平成22年度分の保険料の最終納付率:平成24年度末に確定した平成22年度分の保険料納付率のことで。

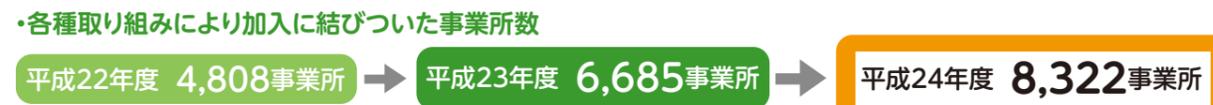
厚生年金保険・健康保険・船員保険の加入手続きを促進します

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、法人事業所や船舶所有者は、厚生年金保険・健康保険・船員保険に必ず加入し、従業員を被保険者とする資格取得の届出を行う必要があります。また、事業主が負担すべき保険料と従業員が負担すべき保険料を一括して、毎月納めなければなりません。

厚生年金保険・健康保険※1・船員保険※2(以下、厚生年金保険などといいます)の加入促進の取り組みにあたり、日本年金機構では平成24年度の行動計画を策定し、効果的・効率的な推進に努めました。

計画に基づき、平成18年度の実績(職員による重点的加入指導事業所数:15,420事業所)まで回復することを念頭に、厚生年金保険などの加入の届出を行っていない事業所(適用調査対象事業所)の把握、および加入手続きの促進に取り組みました。

平成24年度計画	実績
<p>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)を実施し、着実に加入へと結びつける。</p>	<p>職員による重点的加入指導を23,361事業所に対して実施する等、行動計画に定めたそれぞれの目標を達成し、前年度を上回る実績を上げました。重点的加入指導を3回実施しても加入に応じていただけない事業所には、立入検査に移行し、加入に結びつけました。</p>



※1 健康保険組合に加入していない事業所の従業員を対象とした健康保険は、全国健康保険協会管掌健康保険(協会けんぽ)といい、全国健康保険協会が運営しています。
 ※2 船員保険:一定の要件を満たす船舶に乗り組む船員を対象とした医療保険で、全国健康保険協会が運営しています。

厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収対策を推進します

平成24年度計画	実績
<p>滞納事業所に対する納付指導および滞納処分</p> <p>納付が困難な滞納事業所には、経営状況や将来の見通しなどを聞き取って、きめ細かな納付指導を行う。また、納付指導を繰り返し行っても納付いただけなかった事業所には、関係する法令に基づいて滞納処分を確実に実施し、保険料の確保に努める。</p>	<p>年金事務所は、滞納事業所(154,013件)に対して早期の納付指導(滞納保険料の納付勧奨、納付計画の策定、納付誓約書の提出等)を行い、納付指導を繰り返し行っても納付いただけない事業所には、滞納処分を確実に実施しました。</p> <p>また差押え財産のインターネット公売を新たに開始するなど、徴収業務への取り組みを強化した結果、平成24年度の差押え事業所数は22,556件と、前年度の17,798件を大きく上回りました。</p> <p>なお、滞納が24か月以上かつ1億円以上の国税庁委任の基準に該当する事業所は、平成24年度末で152件となっていますが、対象事業所に対して重点的な納付指導を行った結果、約47%は保険料納付に結びつきました。</p>

こうした徴収努力の結果、厚生年金保険の保険料収納率(過年度分を含む)は、98.1%となり、前年度の98.0%を上回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険の保険料※1収納率(過年度分を含む)も96.9%と、前年度の96.5%を上回りました。

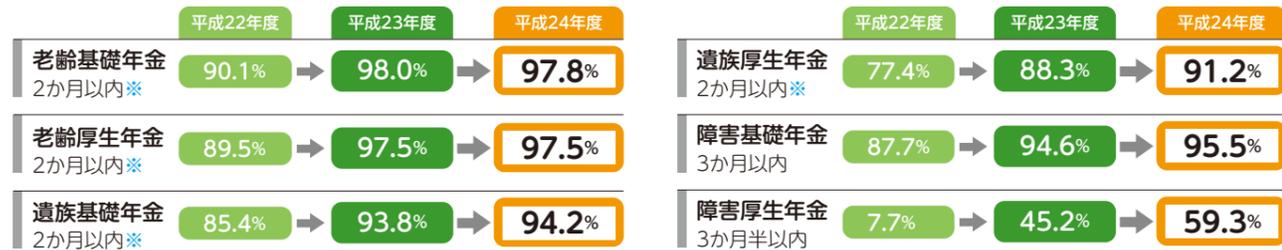
※1 全国健康保険協会管掌健康保険の保険料については、厚生年金保険とあわせて日本年金機構が一括して徴収しています。

正確で迅速な年金給付を目指します

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

平成24年度計画	実績	平成24年度予算執行額:約61.3億円
サービススタンダードの達成状況を把握しながら、達成率が前年度の実績を上回るよう努める。また、中期計画の最終年度(平成25年度)の目標90%を目指して、取り組みを推進する。特に障害厚生年金については、審査スキルの向上などを図る。	平成24年度は、サービススタンダードの達成率がおおむね前年度の実績を上回り、遺族基礎年金と障害厚生年金を除く各年金の達成率が目標の90%台となりました。 障害厚生年金については、日本年金機構本部の審査体制の維持とスキルの向上を継続させ、年金事務所や事務センターとの連携を強化しました。この結果、達成率は、前年度の45.2%から平成24年度は59.3%(3月単月では82.6%)となり、14.1ポイント改善しました。	

サービススタンダード達成率の年次推移



※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。

年金相談の充実に取り組みます

平成24年度計画	実績
全国社会保険労務士会連合会と連携して街角の年金相談センター※の利用促進を図る。	全国社会保険労務士会連合会と連携し、センター職員の相談研修の支援等を行うなど、さまざまな取り組みを実施しました。
ねんきんダイヤル(コールセンター)の応答率(総コール数に対する応答コール数の割合)が向上するよう努める。	通知書の分散発送やナビダイヤルのガイダンスの見直し、年金事務所への電話をコールセンターに転送する試行取り組みを進め、コールセンターの応答率は、78.7%となり、目標(平成25年度まで70%以上を目指す)を達成しました。

コールセンター応答率の推移



※街角の年金相談センター:対面による年金相談を行っており、日本年金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。

お客様サービス向上の取り組み

平成22年1月の発足にともない、日本年金機構では、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、お客様へのメッセージとして、またサービス精神の礎として作成したものです。

日本年金機構では、業務の実施状況をお客様にチェックしていただく意味もこめて、これを年金事務所の目立つ場所に掲示しています。また各事項の達成度を具体的に検証し、結果をホームページ上でお知らせしています。

お客様へのお約束10か条 ~私たちはお約束します~

お客様の立場に立って

- わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
- 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。
- 電話は3コール以内に出ます。
- 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。
- 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。
- 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

- 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。
- 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。
- 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。

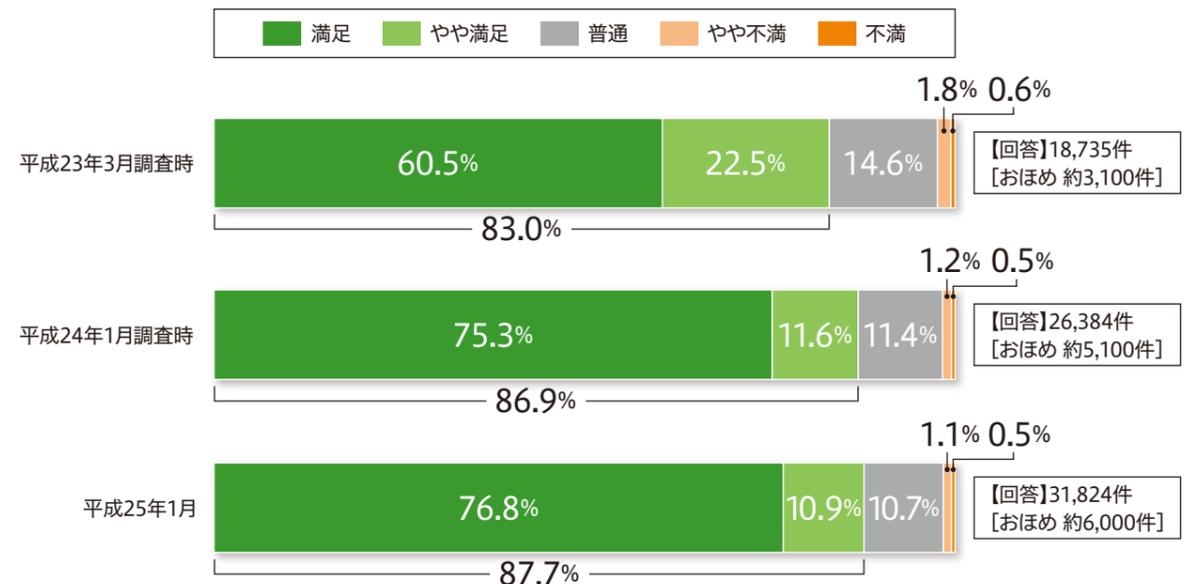
お客様満足度アンケート結果

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、満足度を把握するためアンケートを実施しました。

お客様満足度アンケート調査における全体満足度の推移(年金相談窓口)

[調査実施日] 平成25年1月

[調査対象] 全国の年金事務所(312か所)と街角の年金相談センター(51か所)に来訪されたお客様(街角の年金相談センター(オフィス)は除く)



公的年金制度に加入している人は何人？
1年でどれくらいの年金が支給されているの？など、
一人ひとりの年金を日本全体で見ると、どんな数字になるのかご紹介いたします。
その数字から公的年金の規模や役割の大きさをお伝えしたいと思います。

【数値の出典について】

- 厚生労働省および日本年金機構の平成23年度から平成24年度までのデータを掲載しています。
- 掲載したデータは、公的年金全体(国民年金、厚生年金保険、共済年金)ですが、「日本年金機構のデータ」には、共済年金分が含まれていません。

公的年金加入者

(平成24年度末)

◎共済年金のみ、平成23年度末のデータを使用しています。

6,737万人

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



保険料収入

(平成23年度)

29兆4,019億円

国民年金、厚生年金保険、共済年金で
納められた保険料を合計した金額です。
厚生年金保険と共済年金では、
事業主も保険料の1/2を負担しています。

95%の人が保険料を
納付しています！
安心しました。



公的年金加入者全体で、 保険料を納付している人の割合

(平成24年度末)

約95%

国民年金保険料の現年度納付率は6割を切っていますが、
公的年金加入者全体で見ると、約95%の方が保険料を納めています。

公的年金加入者 6,737万人		
国民年金 第1号被保険者 (自営業者の方など) 1,864万人 ※3	厚生年金保険・共済年金の サラリーマンの方など 3,913万人 ※4	国民年金 第3号被保険者 (サラリーマンの方などに 扶養される配偶者の方) 960万人
● 保険料を納付している方(保険料を免除または猶予されている方を含みます) 約95%		

未納の方※5 **296万人 約5%**

年金受給権者

(平成23年度)

3,867万人

国民の約3割の方が公的年金
(老齢年金、障害年金、遺族年金)の
受給権者※1です。



国庫負担分・年金積立金の
運用収入などをプラス

年金支給額

(平成23年度)

48兆8,675億円

年金支給額は、
日本の名目GDP※2の約1割となっています。

48兆円!すごい金額ですが、
皆さんの暮らしを支えるのに
必要なんですね。



日本年金機構のデータ

厚生年金保険に加入している事業所の数

(平成24年度末)

175万8,192事業所

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



年金相談 (平成24年度)

年金事務所などで対応した相談の件数

721万7,067件

年金事務所などでは、お客様のご質問やご相談
にお答えしています。全国で年間約722万件の
年金相談に対応しています。

電話相談の件数

906万7,596件

全国にある日本年金機構のコールセンターおよ
び年金事務所などでは、年間約907万件のお電話
をお受けし、年金相談にお応えしています。

※1 受給権者:ここでは、重複のない公的年金の実受給権者のことをいいます。
※2 名目GDP:その年に生産されたモノやサービスの合計額を、市場の価格で算出したものをいいます。(GDPとは国内総生産のことです)
※3 任意加入被保険者(29万人)を含みます。
※4 3,913万人のうち、共済組合の加入者数は平成23年度末時点の人数を使用しています。
※5 未納の方:24か月(平成23年4月~平成25年3月)の保険料が未納となっている方のことをいいます。