

みんなの未来のために

アニュアルレポート 2012

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



国民年金や厚生年金保険などの公的年金制度は、
私たちがともに支え合い、安心して暮らしていくためにつくられた
社会保障制度のひとつです。
それは、私たちの「安心」や生活の「安定」を守るため、
これからも大きな役割を果たしていくものです。

みんなの未来のために

発足後4年目を迎えた日本年金機構は、
この大切な公的年金制度を守り確実に運営していくため、
お客様一人ひとりと真摯に向き合い、
一層充実した年金サービスを目指していきます。

ここでは、日本年金機構の
平成24(2012)年度の取り組みを報告します。

日本年金機構

年金のことをもっと知りたい鈴木家 一家

3世代家族の鈴木家は、皆さまと同じ立場で年金についての疑問や意見をお話しながら、
皆さまと一っしょに年金のことを考えていきます。



お父さん



お母さん



あすか
明日香
(中学生)



だいき
大輝
(小学生)



おじいちゃん



おばあちゃん

◎このアニュアルレポートに登場する鈴木家 一家は、実在する人物ではありません。

目次

3▶8

理事長インタビュー

日本年金機構 理事長インタビュー ————— 3

コラム 教えて!ねんきん広報隊 1国民年金の保険料改定の仕組み ——— 9

10▶30

特集

▶特集1 お客様に年金を確実にお届けするために ————— 10
—日本年金機構が公的年金制度の業務運営を担います

▶特集2 お客様に年金のことを知っていただくために ————— 19
—地域でさまざまな事業を展開しています

▶特集3 より一層のお客様サービス向上のために ————— 23
—「ねんきんネット」など年金業務のICT化を進めています

▶特集4 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について ————— 27

コラム 教えて!ねんきん広報隊 2国民年金の後納制度 ————— 31
3第3号被保険者の記録不整合 ————— 32

数字で見るみんなの年金 ————— 33

コラム 教えて!ねんきん広報隊 4国民年金の保険料免除・猶予制度 ——— 35

36▶90

平成24(2012)年度
取り組み実績

[報告1] 業務の取り組み ————— 36

[報告2] お客様サービス向上の取り組み ————— 64

コラム 教えて!ねんきん広報隊 5国民年金の前納割引制度 ——— 73

[報告3] 内部統制システム構築の取り組み ————— 74

[報告4] 平成24(2012)年度 実績評価 ————— 84

コラム 教えて!ねんきん広報隊 6国民年金の支給額 ————— 91

92▶123

資料編

1 日本年金機構の紹介 ————— 93

2 日本年金機構 平成24(2012)年度トピックス ————— 103

3 平成24(2012)年度 財務関連データ ————— 105

4 平成24(2012)年度 業務関連データ ————— 110

5 お問い合わせ先 ————— 112

6 日本年金機構 全国の窓口 ————— 116

◎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。

◎このアニュアルレポートは、日本年金機構の平成24(2012)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25年3月末現在の情報となります。平成24年度とは、平成24年4月～平成25年3月までをいいます。

◎この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。

公的年金業務の改革を新たなステップへ

日本年金機構が設立されてから4年目を迎えた今年度(平成25年度)は、厚生労働大臣から示された中期目標の最終年度にあたります。年金記録問題をはじめ、さまざまな課題の解決に取り組んできたなかで、一定の成果は得られていますが、まだ道半ばという現状です。節目の年として、これまでの取り組みを振り返るとともに、次期目標に向けた決意を表明し、今後の道筋を切り拓かねばなりません。読者の皆さまに日本年金機構の取り組みをお伝えすると同時に、TBSテレビ報道局解説委員であり、また日本年金機構の意思決定をサポートする「運営評議会」の委員でもある、牧嶋博子さんを迎え、水島新理事長へ、生活者の視点でその決意を問うインタビューを行いました。

日本年金機構 理事長インタビュー



TBSテレビ報道局解説委員

牧嶋 博子さん

まさしま ひろこ

上智大学を卒業後、アナウンサーとしてTBSに入社。後に報道局社会部に異動し、主に厚生労働省で年金問題を中心に取材を続ける。現在、日本年金機構運営評議会委員。

日本年金機構 理事長

水島 藤一郎

みずしま とういちろう

一橋大学を卒業後、三井銀行に入行。三井住友銀行副頭取を務めた後、2005年に独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構理事長に就任。2013年1月より現職。

牧嶋 今年度は日本年金機構の中期目標の最終年度です。これまでの取り組みの成果が問われますし、新理事長としてのリーダーシップも期待されるところで。理事長に就任されてから半年が経ちますが、金融機関に長い間勤めてこられた経験から、日本年金機構の印象と新理事長としてのビジョンをお聞かせくださいませんか。

水島 以前は独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構※1の理事長をしており、旧社会保険庁の方々と会う機会も多くありました。年金記録問題など、旧社会保険庁に関わる問題が極めて大きなテーマとなっていたときですが、現場は努力をしていると感じていました。その意味で理事長就任のお話があったときに、特殊法人となった日本年金機構を、誇りが持てる組織にしようと思いました。

お客様から信頼していただける組織となることに、わずかでもお役に立てればと考え、この仕事を引き受けたのです。

日本年金機構に来て率直に感じたことは、まじめな方が多いということです。特に現場の職員は非常にまじめです。一方で、過去から続いている組織の問題点があることもわかりました。これを解決していくために、我々本部がどのように問題点を吸い上げ解決していくか、真価が問われることになると思います。

牧嶋 今お話しされた日本年金機構に内在する“過去からの問題点”とは、一体どのようなことでしょうか。旧社会保険庁時代からということになりますか。

水島 最近の例では、時効特例の問題※2があります。業務処理のルール化が徹底できず、問題把握も不十分で、問題点への対処が後追いになっていました。その他にも同様の事例がないか、早急に把握し、対処するよう現場に働きかけています。

年金記録に関わる仕事は、以前は都道府県単位で行われていたため、どこまでルール化するのかわからない部分があったのでしょうか。お客様にはたいへんご迷惑

をおかけしました。そうしたルール化については、各年金事務所や事務センターで処理するものは、ある程度までは徹底できていると思っています。

牧嶋 では改めて、日本の公的年金制度について、その役割や必要性をお聞かせください。国民の皆さまにとっては、年金イコール生活ですから、保険料や年金支給額などが気になります。その社会的意義や必要性、また複雑に見える制度の仕組みなどについては、どうしても理解が及ばず、といったところが現実かと思えます。そうした意味も含めて、わかりやすくお話しいただけますでしょうか。

水島 わが国の公的年金制度の役割としては、世代間の相互扶助、つまり現役世代が納める保険料で受給者の方の年金をまかなうという修正賦課方式がベースとなっています。もう一つは、少子高齢化や核家族化、都市化が進む社会環境の変化の中で、社会全体で高齢者の生活を支える必要性が高まっています。

私の世代では、子どもからの仕送りを期待している人はそう多くはないと思います。裏を返せば、それだけ年金制度が充実してきた結果だと思えます。現在の受給権者数が約3,900万人で、年金総支給額は約50兆円です。日本のGDPが約470兆円ですから、その1割ほど

この組織を“誇りが持てる組織”に、“お客様から信頼される組織”にしていきたいと思います



日本年金機構 理事長インタビュー

に相当します。産業界の中にもGDPの1割を占める業界はほとんどないでしょう。年金制度の役割はそれほど大きく、経済社会の安定に重要なものだと思います。

牧嶋 報道に携わっている立場から見ても、年金に対する国民の関心は非常に高いと思います。残念なことは、若い人たちが、将来年金を受給できるのか、保険料がどこまで上がるのか、といった不安や不信感を強く持っていることです。現役世代のこうした意識は、将来に向けた年金制度の存続に影を落としているように感じますが、どのようにすれば解決できるか、お考えをお聞かせください。

水島 例えば、国民年金で考えると、基本的に20歳から60歳までの40年間保険料を納付し、その後には老齢年金を受け取ります。本来は損得論で考えるべきものではございませんが、現在の保険料で40年間の納付額は合計約700万円で、年金受給額の10年分にもなりません。しかし実際は、10年以上にわたって生涯年金を受け取ることができるのです。また、障害となった場合の障害年金や配偶者が亡くなったときの遺族年金などの保険機能も付加されています。これほどいい商品はほかにはありません。

こうしたことが正しくご理解いただけないのは、年金制度への信頼がないからであり、我々の努力不足です。

つまり、きちんとした説明が重要になります。現在、保険料を納めていない方が公的年金加入者全体の約5%いて、この方々は将来年金を受給できない可能性があります。この問題に対しても、対策を講じなくてはなりません。国民の皆さまに保険料を納めていただくための我々の努力は、結果的に国民の方々のためになることですので、自信を持ってやっていかなければいけません。

「マクロ経済スライド」という制度を広く知っていただくことも大切だと思います。これは保険料負担に上限を設けたうえで、物価や賃金の変動だけではなく、年金の受給者数や受給期間、加入者数の変化なども反映させながら年金額を決めるという考え方です。この方式に則って年金額の調整などをしていけば、理論的には現行の年金制度は維持されるとされています。

牧嶋 私が委員を委嘱されている日本年金機構運営評議会※3が、今年2月に「年金制度改正への対応」を理事長宛に提言しました。制度を改正するには準備と周知が大切だと思いますが、どのような点に留意して臨まれますか。

水島 平成24年に成立した、国民年金法や厚生年金保険法の一部を改正する法律などは、年金制度の大きな改正になります。例えば、財政基盤として基礎年金の2分の1を国庫で負担する、特例水準を解消※4する、

受給資格期間を10年に短縮するなど、多くの方々に影響する制度の改正です。当然、40年間保険料を納付することが義務ですが、今までは25年間の納付が要件となって受給資格を得られたものが、受給額が少なくなるとはいえ、最低10年間の納付でも受給が可能となります。これは広くお知らせしなければならないことの一つです。また、短時間労働者の厚生年金保険や健康保険の加入は、501人以上の企業が対象となりますが、該当する企業をどのように特定していくかなど、やることはたくさんあります。

牧嶋 さて、国民の公的年金に対する大きな不信感を引き起こし、信頼を損ねることになった年金記録問題ですが、平成25年度は、中期目標の最終年度となっています。これまでの取り組みについては、どのように評価されていますか。

水島 約5,000万件の年金記録が宙に浮いたことと端を発したのですが、約3,000万件は年金記録がご本人の基礎年金番号と結びつくなど、一定の解明がなされました。また、オンラインシステムが導入される以前に年金記録を管理するために用いた、紙台帳とコンピュータ記録との照合作業があります。コンピュータ記録は約3億件ありますが、現在も、年1万人弱の人員を投入して紙台帳との照合作業を進めています。これ

は国家の信頼を回復するためのプロジェクトとして徹底的に行うべきものですが、平成25年度末までに日本年金機構で対応できることはすべて終わらせることが最低限の責任です。現在、記録もれや記録誤りなどをご確認いただく「気になる年金記録、再確認キャンペーン」も行っていますが、ご自身の年金記録について少しでも不安のある方に、いつでも、ご本人に確認していただく仕組みが確立してきたと思っています。年金記録問題がこれで終わるわけではありませんが、我々ができる範囲としては次のステップに進めようと思っています。

牧嶋 どうしてもご本人と結び付かない年金記録はあると思います。ところで、国民年金の保険料の納付率が60%を切っています。厚生年金保険も含めれば、公的年金制度全体での未納者は5%ほどだから、制度自体に大きな影響はないという意見もあります。しかし、年金制度自体への不信感の表れでもあると思いますので、看過できない問題かと思います。この点では、どのような取り組みをされていますか。

水島 納付率は7年ぶりに前年度実績を上回り、低下傾向に歯止めがかかりましたが、まずは早く60%まで回復したいと思っています。将来年金を受け取ることができなくなる方々を減らしていくために、日本年金

若い人たちは特に年金に対する不安や不信感が大きいように感じます

保険料を納めていただくようお願いすることは、国民の皆さまの生活を守ることなのです



機構の組織目標として掲げ、努力していかなくてはなりません。経済的事情などでの納付免除の制度をご案内するだけでなく、市区町村と連携して状況をスピーディに把握する必要があるでしょう。また、一定の所得がありながら未納の方々には、強制的に徴収する必要もあると考え、各年金事務所に強制徴収の指示を出すという方向で準備を進めています。

牧嶋 さきほどのお話の平成24年の年金制度改革にもありました、10年間の納付で年金を受給できる資格が得られるようになると、10年間だけ納めればいいと考える人も出てきそうですね。

水島 年金制度は、40年納めていただくことを基本としています。ですから10年納めた方は、40年納めた方よりも年金額は当然少なくなります。ただし、受給資格が多様化されたことは、一定の評価をしてもいいと思います。

牧嶋 さて、事務処理誤りの防止やコンプライアンスの徹底などについてですが、組織風土的な課題もあると思います。指示を出せば、一朝一夕で解決できるような問題でもないように感じますが、今後どのような対策を進めていくお考えでしょうか。

水島 理事長に就任して気になったことは、事務処理誤りが少なからずあることでした。公的年金は制度自体が複雑なので事務処理誤りが起こりやすく、民間の金融機関より厳しい状況にあるのは事実です。しかし、一つひとつの書類はすべて国民の年金権に結びついていますから、職員にも国民の財産を扱っているという意識を強く持ってもらいたいと思います。

もう一つは、バーコードを使って書類を管理する受付進捗管理システムを構築しましたので、これをきちっと運用させていきます。この二つが改善されなければ、日本年金機構は信頼を得られません。

牧嶋 公的年金に関する事務処理誤りの一覧が毎月、記者クラブに届くのですが、その多さに驚かされます。事務処理が誤って行われたかどうかなど、国民にはわかりません。年金事務所の職員の方々の説明を信じるしかないのが現状です。

水島 例えば、書類が処理されず、その書類がご本人の財産と結びついているにもかかわらず、ご本人が知らなければそのままです。我々がその情報を知っていても国民の皆さまが何も知らないという問題は、絶対に解消しなければなりません。その対策として、職員研修を行い、リスク管理やコンプライアンスの意識を組織内に浸透させることが大切ですが、大前提として、すべての書類は国民の皆さまの財産に結びついているのだという考え方を徹底させることです。

牧嶋 職員の意識調査を毎年定期的に行っているんですが、その結果から新たに増えてきたことや改善が必要なことなどはありますか。

水島 職員の意識調査からは比較的良好な結果が出ています。ただし、ここ数年間厳しい批判の中で仕事をしてきていますので、職員が自信を持ってなくなっている面もあります。それを復活させるには、年金記録問題に一定のめどをつける、保険料の納付率を上げる、事務処理誤りをなくすなど、諸課題を着実に解決

していくことが重要ですが、この仕事が国の安定を支えているという使命感が持てるよう、組織風土を再構築していくことも必要だと考えています。

牧嶋 旧社会保険庁から日本年金機構に変わり、職員の方々はほんとうに大変だったと思います。制度改革が頻繁に行われる中で、制度を決めている立場ではないにもかかわらず、業務を執行する機関として職員の方々がさまざまな意見や苦情などの矢面に立たされることも多いと思います。その辺りの葛藤はあるのでしょうか。

水島 成立した法律を適切に運営し、国民の年金権を守っていくことが組織目的ですので、葛藤はありません。ただ新しい制度を作るときには、その制度改革の内容を、現在の体制で実務を行うことは困難であるなどのことは、現場の立場から発言する必要もあると思います。

法律が複雑でマニュアル作成に一定の時間がかかってしまいますが、すべてにマニュアルを作ってチェックしていくことを実行します。

マニュアルで想定できない問題にどう対処すべきかなど課題はありますが、スムーズかつスピーディに対応していく体制を確立していかなければいけないと考えています。

牧嶋 きちんとやってあたりまえ、ということ職員の方々に徹底していただきたいと思います。理事長のリーダーシップにも期待しています。

水島 日本年金機構にはこれまで培われてきた、組織の文化があり風土がありますが、私の経験から変えた方がいいと思うことは、すべて実践していきたいです。まずは、職員一人ひとりが自分たちの仕事は国民の生活を支えている、という使命感を持つことでしょう。日本年金機構には、ほんとうにまじめな人が多くいるので、各自が誇りを持つことができれば、きちんとした運営がなされていくと考えています。



重要なことは、年金に関するすべての書類が、お客様の財産権に結びつくことを職員全員が深く認識することです

牧嶋 理事長の経験に基づいた改革と、職員の方々の誇りを持った仕事ぶりの2点について、大いに期待しています。これからも厳しい目で日本年金機構の運営にあたっていただければと思います。

(取材日：平成25年7月19日)

- ※1 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構：年金の保険料などを財源にして設置した宿泊・保養施設や病院などの譲渡業務を行い、厚生年金保険事業、国民年金事業および健康保険事業の適切な財政運営を助成する組織。
- ※2 時効特例の問題：年金記録問題などによって時効となり消滅した年金を、年金時効特例法の成立により受給できるようにした「時効特例給付」について、業務の不統一が明らかになった問題。処理基準の整備（文書化）や周知徹底が不十分であったことなどが要因とされる。
- ※3 日本年金機構運営評議会：お客様視点で意見を述べ、日本年金機構の意思決定をサポートする評議会。
- ※4 特例水準の解消：年金額は物価等の変動に合わせて改定されることとなっているが、平成12年度から平成14年度までの間に物価が下落した際に年金額を据え置き、本来の年金額（本来水準）よりも現在支給している年金額は高い水準となっている（特例水準）。この特例水準を早期に解消するため、特例水準と本来水準の乖離を平成25年10月から平成27年4月までの3年間で段階的に解消することとしている。

コラム 教えて!
ねんきん広報隊

国民年金に関する
ご質問に
お答えします。



ねんきん広報隊

1 国民年金の保険料改定の仕組み



夫婦で自営業を営んでいます。
国民年金の保険料が毎年高く
なっているように感じるんだけど?

国民年金の保険料は、年度ごとに見直されています。
物価や賃金が下がると
前年度より保険料が下がることもあるんですよ。

どのように保険料を決めているの?



平成16年の制度改正で決められた額(毎年280円ずつ引き上げ)を、
物価や賃金の動きに合わせて調整し、決定しているのです。
この引き上げは平成29年度までとなり、
その後は16,900円(平成16年度価格※)で固定されます。

※ 平成16年度価格:平成16年度の賃金水準を基準として価格表示したもの。

▶ 平成23～平成25年度の実際の保険料

年度	平成16年の改正で 決められた保険料額	保険料 改定率	実際の 保険料額
平成23年度	15,260円	0.984	15,020円
平成24年度	15,540円	0.964	14,980円
平成25年度	15,820円	0.951	15,040円

保険料改定率の算出方法

年度	前年度 保険料 改定率	名目賃金変動率	
		物価変動率	実質賃金変動率
平成23年度	1.008	0.986(-1.40%)	0.990(-1.00%)
平成24年度	0.984	0.993(-0.70%)	0.987(-1.30%)
平成25年度	0.964	0.997(-0.30%)	0.989(-1.10%)



経済状況に応じて、前年度より下がる場合
もあるのね。…気づかなかったわ!

保険料を納めることが経済的に難しい場合は、
「保険料免除制度」などもありますので、
それらの制度もご確認ください。(P35参照)



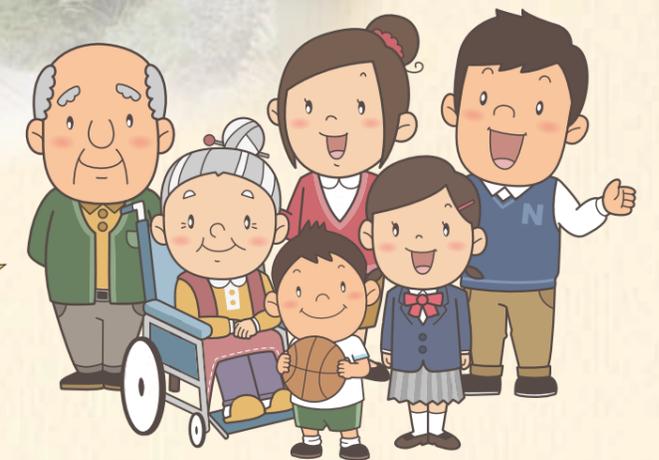
特集
1

お客様に年金を確実にお届けするために
日本年金機構が公的年金制度の業務運営を担います

国民の皆さまの暮らしを支える「年金」をお支払いするために、
日本年金機構は、公的年金制度への加入から、
保険料の納付、年金記録の管理、年金のご相談、
そして、お支払いに至るまで、お客様の立場に立ち、
親切に、かつ迅速・正確に業務を行うことに全力を注いでいます。
それぞれの業務の流れのなかで、どのようにお客様とつながり、
また、私たちはどのような取り組みやサービスを行っているのか、
業務の全体像をお伝えいたします。



日本年金機構って、
どんな仕事をしているの?



お客様に年金を確実にお届けするために

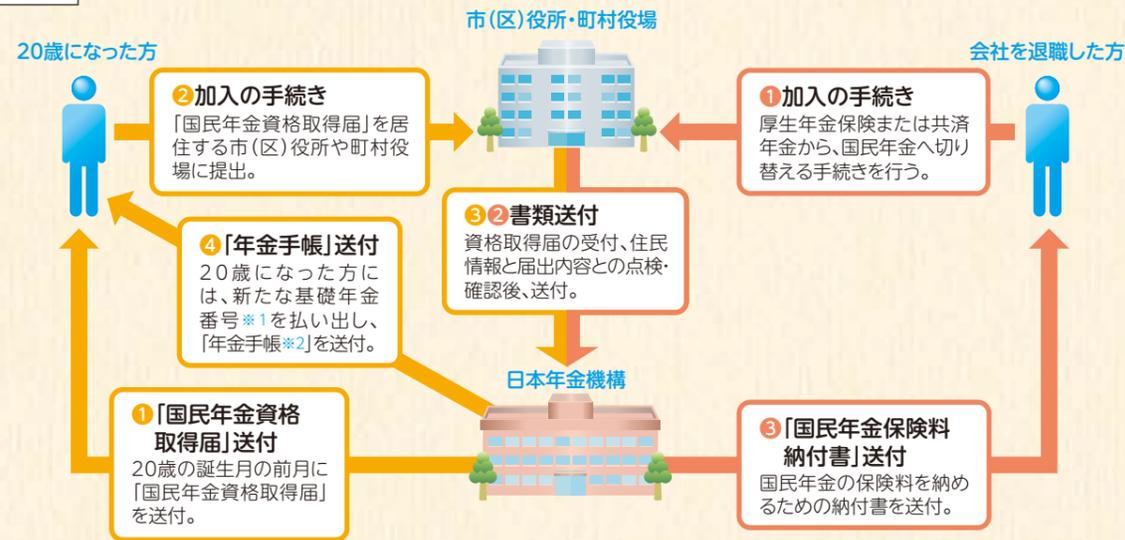
日本年金機構が公的年金制度の業務運営を担います

加入 (お客様に年金に加入していただくための業務)

日本の公的年金制度は、国内にお住まいの20歳から60歳未満のすべての方に加入の義務があり、日本年金機構では、一人ひとりの資格取得(加入)手続きが、適正に行われるよう業務を行っています。

国民年金

業務の流れ



※1 基礎年金番号: 国民年金・厚生年金保険・共済年金など、すべての公的年金制度で共通して使用する「一人に一つの番号」です。
 ※2 年金手帳: 保険料納付の確認や将来年金を受け取る際に必要なので、大切に保管してください。

年金に加入していただくために

加入の届出の促進

日本国内にお住まいの20歳になる方に「国民年金資格取得届」をお送りし、加入をお勧めしていますが、お勧めしても届出がない場合は、資格取得の手続きを行い、年金手帳をお送りしています。また34歳・44歳の節目の年に、海外から国内に住所が変わるなどにより、まだ加入の手続きをされていない方などを対象に加入手続きのご案内を行っています。

加入をお勧めした
20歳の方
約 **121** 万人
(平成24年度)

ハローワーク相談会

日本年金機構では、全国のハローワークと連携し、相談会を実施しています。職員がハローワークに出向くなど、退職・失業などによる厚生年金保険から国民年金への切り替え手続きや、国民年金保険料の免除制度についての説明・案内のほか、各種ご相談にも対応しています。

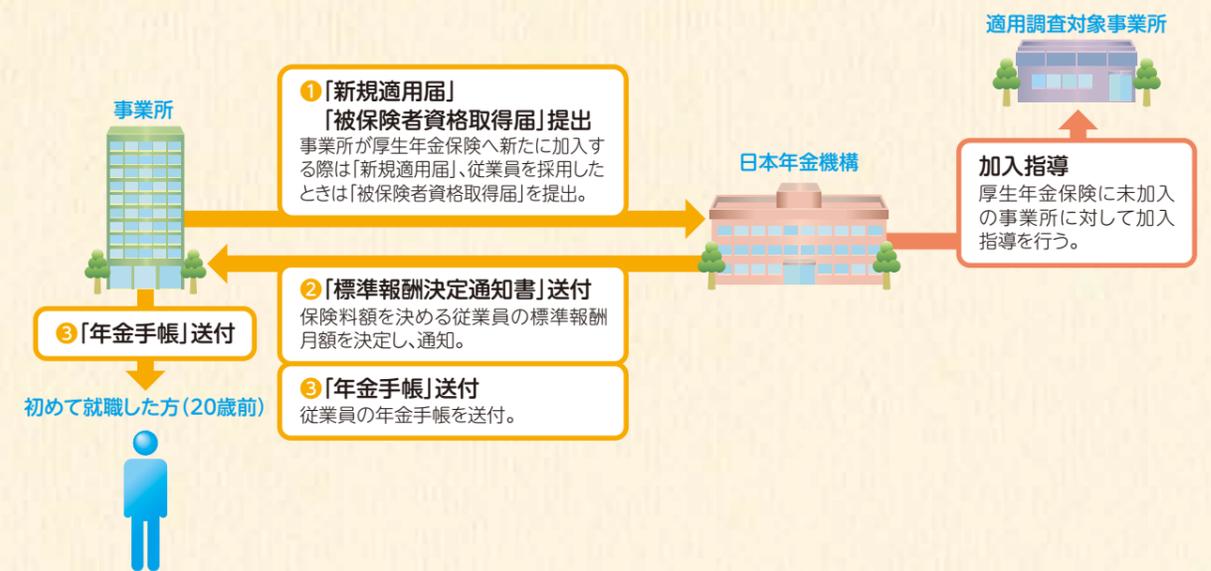


相談会の様子

全国で相談会を実施した
ハローワーク
501 か所
(平成24年度)

厚生年金保険

業務の流れ



年金に加入していただくために

適用調査対象事業所への加入指導

ハローワーク、地方運輸局などとの連携や、雇用保険加入事業所の情報などの活用により、適用調査対象事業所の把握を徹底します。また、度重なる加入指導にもかかわらず届出をしない適用調査対象事業所に対しては、加入指導を一層強化し、告発を行った際には事業所名の公表を行います。

指導により
加入した事業所数
8,322 事業所
(平成24年度)

事業所調査の徹底

加入事業所に対しては、従業員の資格取得・喪失の届出状況をはじめ、標準報酬や被扶養者認定が適正であるかなどについて調査を行います。平成24年度も全加入事業所の1/4相当以上を対象に、事業所調査を実施しました。

事業所調査を行った
事業所数
491,188 事業所
(平成24年度)

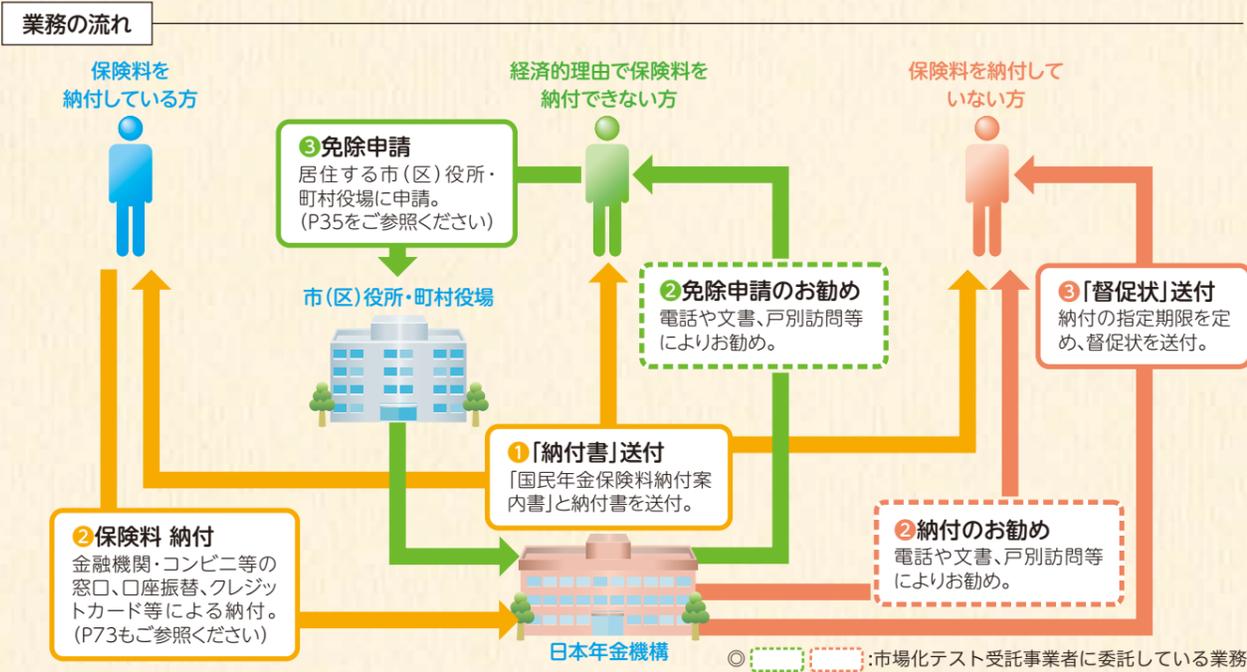


事業所調査の様子

納付(お客様に 保険料を納めていただくための業務)

お客様にとって、年をとったとき、病気やケガで障害が残ったとき、家族の働き手が亡くなったとき、年金給付につながる保険料の納付はとても重要です。日本年金機構では、個人の方、事業主の方ともに、きちんと納付していただけるよう、さまざまな対策に取り組んでいます。

国民年金



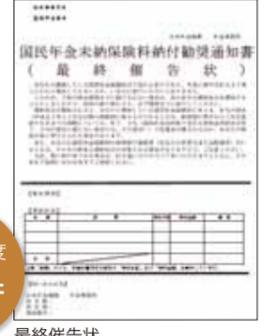
国民年金保険料の納付率向上のために

市場化テスト受託事業者*との連携

年金事務所から特別催告状を送付するとともに、市場化テスト受託事業者が、電話・戸別訪問による納付のお勧めを行うなど、互いに連携を図りました。これらの取り組みにより、現年度納付率は、平成18年度以降の低下傾向に歯止めがかかり、前年度を上回りました。

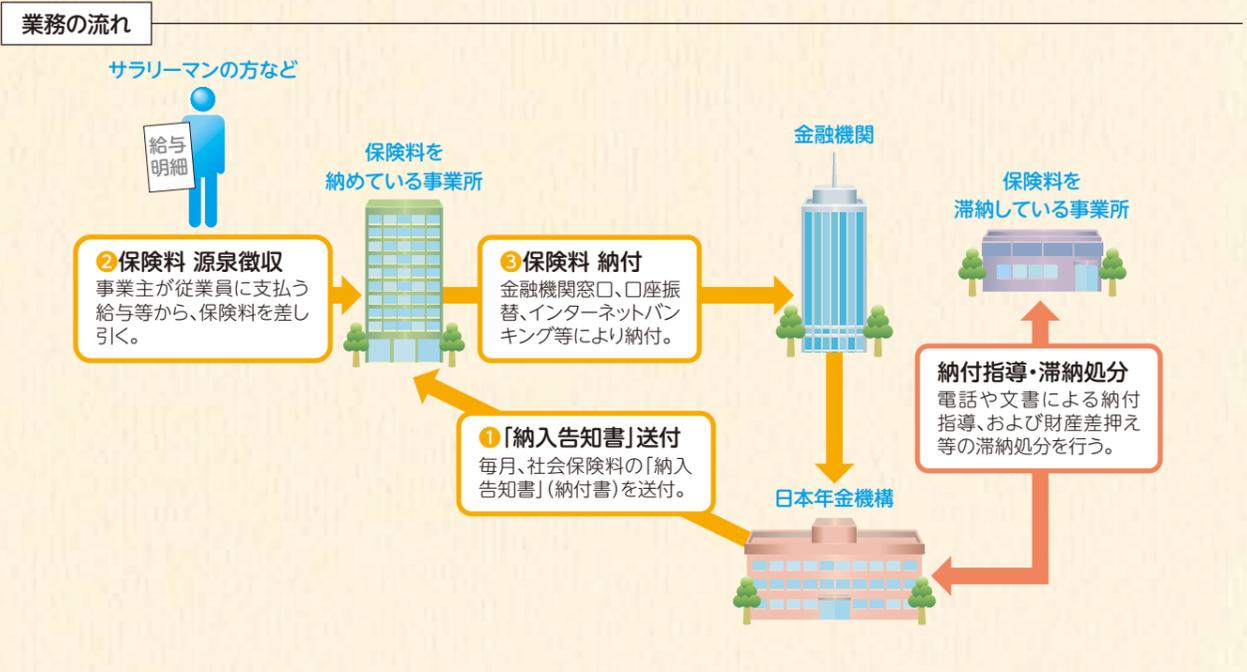
強制徴収による厳格な対応

保険料を支払う能力がありながら度重なる納付のお勧めによっても理解が得られない未納の方に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。最終催告状を送付し、その後、督促状を送付したうえで、約6,200件の差押えを実施しました。



* 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。

厚生年金保険



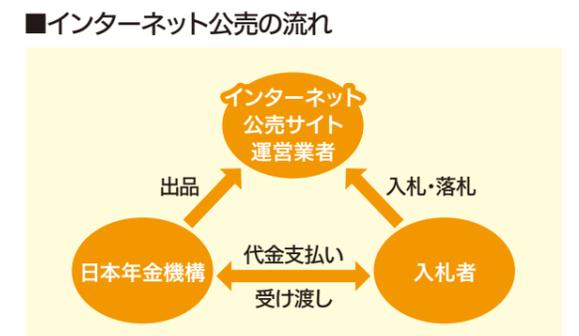
厚生年金保険の保険料収納率向上のために

インターネット公売の導入

納付指導によっても保険料の滞納が解消されない事業所に対しては、財産差押えなどにより滞納処分を行います。差し押さえた財産については、平成24年7月より、インターネット公売も活用して売却し、保険料を徴収しています。

滞納事業所の滞納処分手例

ある保険料滞納事業所の事業閉鎖の情報を得て、県内外に広がる滞納事業所の店舗へ、日本年金機構のブロック本部と年金事務所による合同捜索を実施。各店舗が所有していた営業用の軽自動車や店内の商品を差し押さえました。



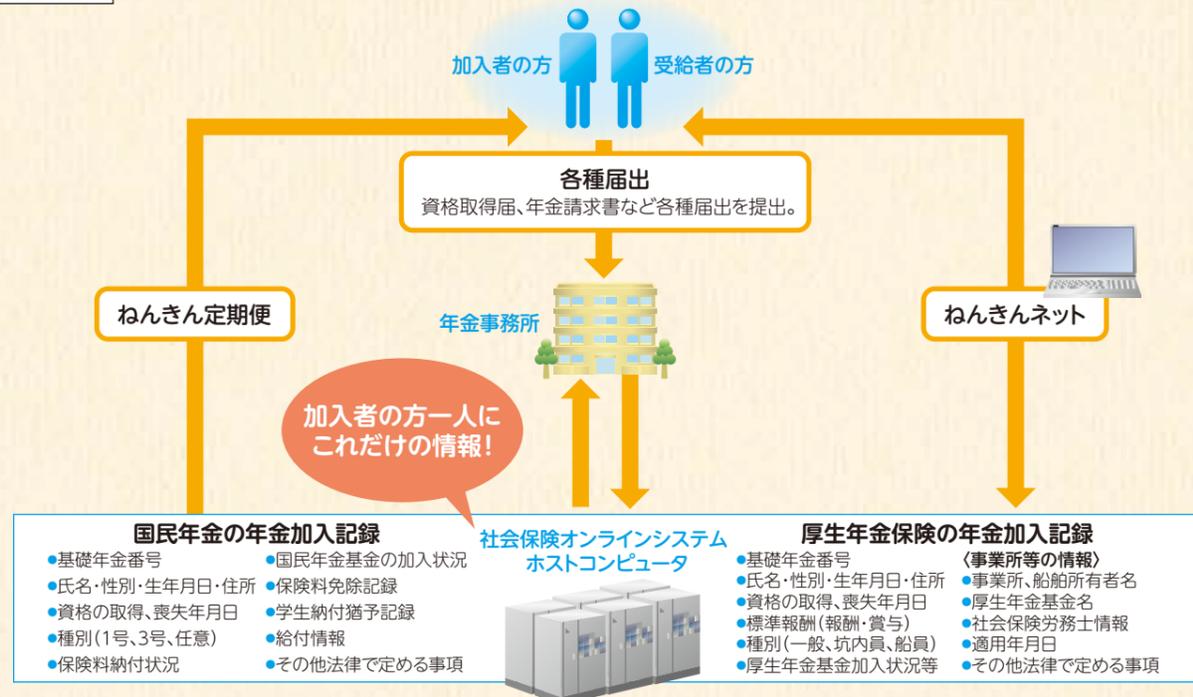
お客様に年金を確実にお届けするために

日本年金機構が公的年金制度の業務運営を担います

記録管理 (お客様の年金記録を管理する業務)

お客様の年金記録を正確に管理するとともに、「ねんきん定期便」やインターネットでのサービスにより、お客様がご自分の年金加入記録を簡単に確認できる仕組みを提供しています。

業務の流れ



正確な記録管理のために

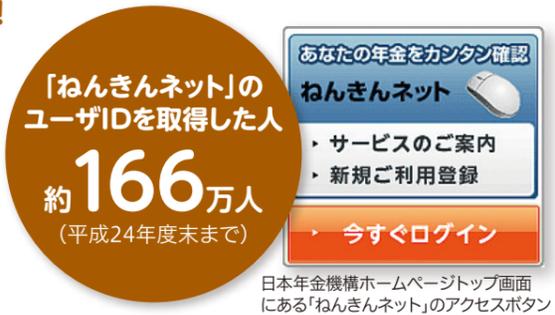
大切な「未来」への情報、「ねんきん定期便」を送付

日本年金機構では、加入者の方全員に定期的に、誕生日月に「ねんきん定期便」をお送りし、年金加入記録やこれまでの加入実績に応じた年金額などをお知らせしています。お知らせした年金加入記録に「もれ」や「誤り」があった場合は、お申し出いただき、調べて回答しています。



24時間いつでも、最新の年金記録が確認できる!

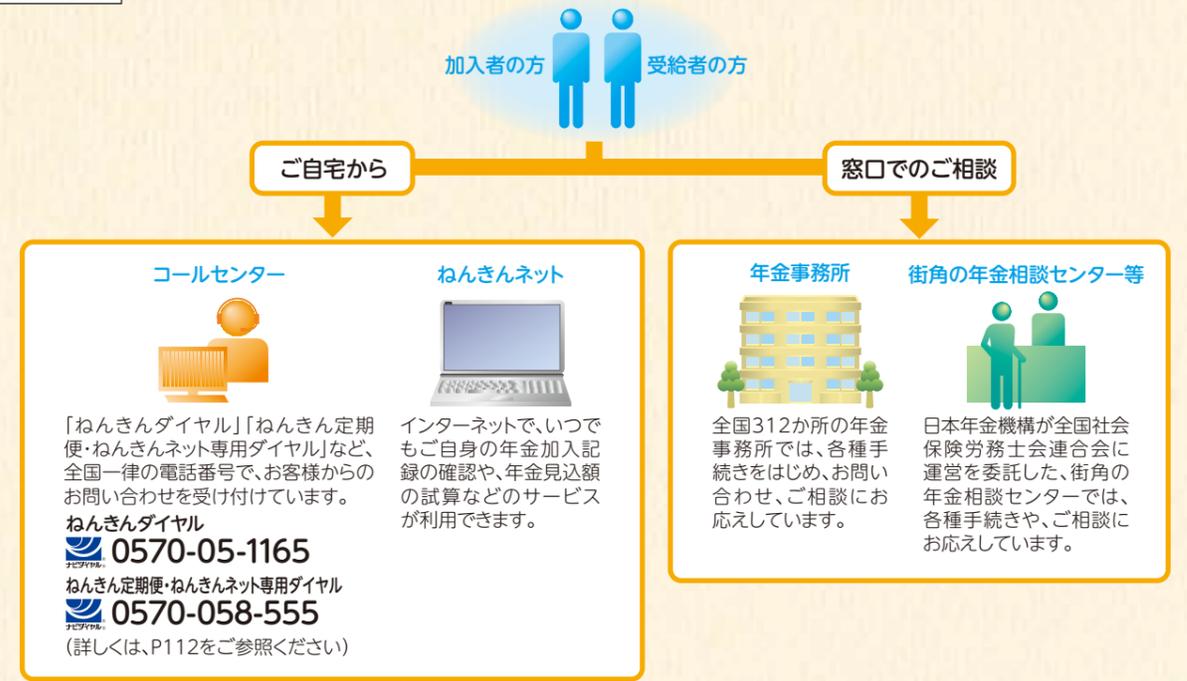
平成23年2月からスタートした、インターネットによるサービス「ねんきんネット」は、多くのお申し込みをいただき、利用者(ユーザID取得者)は平成24年度末で約166万人となりました。最新の年金加入記録がいつでも確認できるサービスや、将来の年金額も試算できます。今後も、さらにサービスの向上を図っていきます。(P25-26の「ねんきんネット」のページもご参照ください)



年金相談 (お客様のご相談にお応えする業務)

年金に関するお客様のご質問やご相談などに、きめ細やかに対応できるよう、電話やインターネット、窓口でのご相談など、さまざまな方法で迅速にお応えしています。

業務の流れ



ご相談にお応えするために

年金相談体制の充実

受付時間の延長、予約制による年金相談の実施、出張相談の実施、相談ニーズが高い地域での街角の年金相談センター(オフィス)の設置、相談窓口の混雑情報の提供および相談内容に応じた窓口の仕分けなどの各種取り組みを実施するとともに、対応品質の向上のための継続的な研修およびOJTの実施に取り組んでいます。



コールセンター体制の充実

多忙などの理由で年金事務所にお越しいただけないお客様向けに、各種ご相談にお応えするコールセンター体制の充実に取り組んでいます。電話相談の増加が想定される時期は、電話がつながりやすくなるようオペレーター席数を増やしたり、オペレーターの相談スキル向上のための研修内容の充実を図っています。



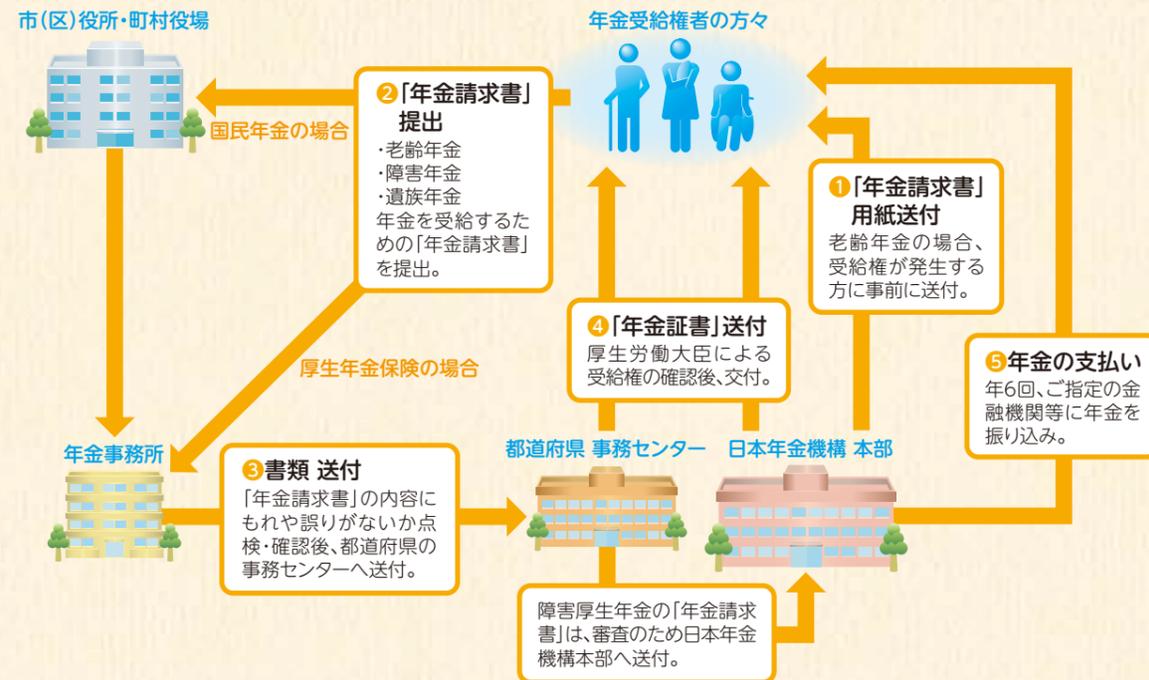
お客様に年金を確実にお届けするために

日本年金機構が公的年金制度の業務運営を担います

年金給付(お客様に年金をお支払いする業務)

お客様からの年金請求書を受け付けてから年金証書をお届けするまで、迅速な年金のお支払いに取り組んでいます。

業務の流れ



迅速なお支払いのために

迅速な給付に向けた取り組み (サービススタンダード)

お客様からの年金請求書を受理してから年金証書がお客様に届くまでの期間を「サービススタンダード」として所要日数を決め、達成率の向上に努めています。特に、審査や事務処理に時間を要する障害厚生年金については、審査体制の充実に取り組んでいます。

障害厚生年金の
年間受付件数(全国)
49,129件
(平成24年度)



全国から日本年金機構本部に送られてくる障害厚生年金の年金請求書

正確な事務処理業務

日本年金機構では、年金受給者の方々に確実に年金をお支払いするための業務を行っています。日々、数千～数万件におよぶ現況届や生計維持確認届など、早急に処理が必要な各種届書を正確かつ迅速に処理しています。



年間の事務処理件数
約**1,400**万件

年金に関する各種届出書

エッセイ「わたしと年金」

◎日本年金機構は、平成24年6月から9月の間、国民の皆さまに公的年金制度への理解を深めていただくため、「わたしと年金」というテーマでエッセイを募集いたしました。以下にご紹介するのは、最優秀賞を受賞した方の作品です。文章は一部抜粋しています。

祖母がくれるお年玉の元は、年金でした

最優秀賞 徳島県 丸岡 知子 さん(20代 女性)



「知ちゃん、ちょっとちょっと」。小さい声で手招きをしながら祖母が私を呼びます。「何!?!」と返事をしながら側へ行くと、「その引き出しにお年玉袋があるから、取ってくれるで」と頼まれます。今は7月。まだまだお正月までには何ヶ月もあります。78歳の祖母は、祖父と二人で暮らしていますが、子ども達が一堂に集まるお正月をととても楽しみにしています。その時、孫や曾孫にお年玉を渡すことが祖母のお正月の大イベントになっています。私の祖母は、43歳という若さで脳梗塞になり、左半身が麻痺しています。今は車イスの生活ですが、いろいろな思いを心に抱え、たくさんの時間をかけてお年玉を用意してくれます。

その祖母の生活は、年金で賄われています。祖母には、私の母を先頭に4人の子どもがいます。母は私に「おばあちゃん、よく年金を納めていたものじゃ。子どももたくさんいたのに、無理してでもがんばって年金を納めていたから、体が不自由になっても何とか生活が出来る。ありがたいよな」。そして、「知ちゃんも年金納めよ」と聞きます。「年金を納める余裕がなければ、免除申請をしないよ。年金を納めることが出来るようになったら、後から払っていったらいいのだから手続きはきちんとしなさいよ」と続けます。年金を納めていたからこそ、祖母の生活の元が出来ているのだと感じている母は、いつものように言います。

現在私は厚生年金ですが、以前は臨時採用で収入が少なく、年金を納めることが出来ませんでした。今の職場に採用された時、母は「仕事に慣れたら、追納するようにしなさいよ。年金が満額でもらえるようにがんばりなよ」と励ましてくれ、年金を納めることが出来るようになったことを喜びます。自分の老後より娘の老後を心配しているのでしょうか。

年金離れが社会的な問題になっていますが、時代に合う年金の運用や仕組みをみんなで考え、老後の心配がない安心した社会を作っていくことが私たち若い世代の役割だと思います。そのために、これからも若い世代の義務として年金を納めていきたいと思っています。

お客様に年金のことを知っていただくために 地域でさまざまな事業を展開しています

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。

地域年金展開事業 活動レポート①

香川県 第1回 地域年金事業運営調整会議を開催

香川県では、高松西年金事務所が中心となって、平成24年9月に、全国に先駆けて「地域年金事業運営調整会議」を開催しました。これを皮切りに、制度理解の促進や国民年金保険料の納付率向上に向けて、年金事務所と地域の関係機関が連携して取り組む活動が全国で始まっています(平成24年度26都道府県で実施)。

「香川県地域年金事業運営調整会議」がスタート!

香川県の地域年金事業運営調整会議は、平成24年9月の第1回会議から、これまでに3回開催し、公的年金制度の普及促進活動のあり方について活発な議論が展開されています。第1回会議では、官民の幅広い分野の委員から、「若者の年金に関する不信感を払拭する必要がある」「年金委員の活動を積極的に支援して欲しい」といった意見が出されるとともに、具体的な事業計画が了承されました。さらに今後は半年ごとに会議を開き、振り返りとその反省を踏まえた新たな計画を立てていくことを確認しました。



第1回会議(2012年9月28日)

担当者の声

積極的な提言や励ましをいただきました



(左から)高松西年金事務所 宇都宮副所長、山本所長、和泉副所長

地域年金事業運営調整会議の開催にあたっては、四国厚生支局の全面的なバックアップのもと、関係機関に協力を要請し、委員の選定など調整を重ねてきました。全国でも初めての試みだったこともあり、会議の進め方や資料の検討・作成などに多くの時間を費やしました。会議では各委員から積極的なご意見や励ましを多数いただくことができ、今後の取り組みの参考にしていきたいと考えています。また、会議がきっかけで、大学で年金セミナーを開催することになり、そこで、「ねんきんネット」の申し込みを多数いただいたことは大きな成果であったと思います。今後も、国民年金への加入や保険料納付、免除・猶予制度の周知に努め、あわせて「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の周知や「ねんきんネット」の利用促進を図ってまいります。

高松西年金事務所では、こんな活動もしています



週1回ハローワークで年金制度説明会を行っています。説明会の後は、国民年金への加入手続きを受け付けます。



県内の大規模商業施設で、中学生の書道展とあわせて5日間、年金相談会を開催しました。大好評だったので、また行う予定です。



地域年金展開事業 活動レポート②

福島県 大学などの教育現場で“年金セミナー”を実施

東北福島年金事務所では、若い世代に制度理解を広めるため学校での年金セミナーを積極的に行っています。管内の一部地域では現在も原発災害による保険料の免除措置が続くなど復興の道半ばにありますが、「がんばろう! 福島」を合い言葉に、地域年金展開事業に取り組んでいます。

地域でのネットワーク~信頼される年金事務所に~

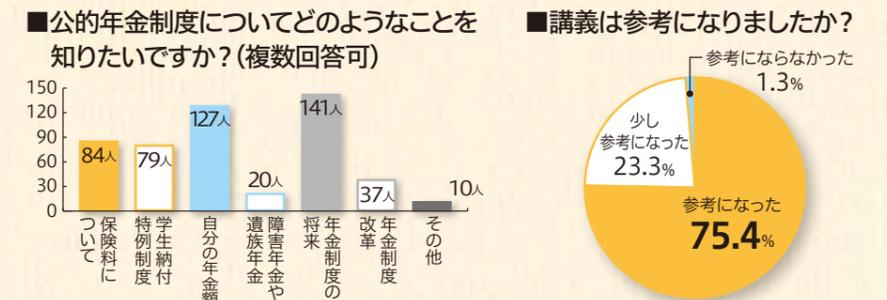
国民年金保険料の納付率を向上させ、年金制度の安定的な運営につなげていくためには、公的年金事業の運営における地域との信頼関係が欠かせません。信頼関係の構築に向けて、東北福島年金事務所では地域年金事業運営調整会議などを通じ、地域でのネットワークを築きながら、教育機関の協力のもと、平成24年度には学校での年金セミナーを11回実施することができました。現在、年金セミナーの講師を務める職員は所長も含め13名ですが、講師養成研修を行い、講師を増やすなどさらなるステップアップを図っています。



東北福島年金事務所の13名の講師団(前列中央が星所長)「地域で信頼される年金事務所になりたいというのが私たちの思いです」

セミナー後のアンケート

年金セミナー終了後に、参加者の皆さんへアンケートをお願いしています。一例として、県内の大学で集計したアンケート結果の一部を抜粋してご紹介します。
[回答数246(男39/女207)]



担当者の声

若い人に伝えたい



県下の中学校で年金セミナーの講師を務める東北福島年金事務所の三島木さん

写真は県下の中学校で年金セミナーを行ったときのものです。最初はとても緊張しましたが、生徒の皆さんが真剣に話を聞いてくれて、セミナー終了後も質問をされたりお礼を言っていたりしたので、とてもうれしかったです。

若い世代に制度に対する理解を求めていくことはとても重要だと感じています。セミナーでは、高齢になったときや、万が一のときにどんな保障があるのかなど、制度を知らずに不利益を被ることがないように、年金制度は欠かすことのできない大切な制度であるということを伝えたいと考えています。そのうえで、セミナーが、年金制度を安定的に持続していくことの大切さを考えるきっかけになればと思います、取り組んでいます。

関係機関に対しては、さまざまな制約がある中でセミナーの開催をお願いしてきました。結果、セミナーの開催に協力いただけることとなり、関係機関との小さなつながりが生まれたとき、やってよかったとやりがいを感じます。地域でのネットワーク構築に向けて、私も微力ながら足がかりを作れるよう、今後も積極的に取り組んでいきたいと考えています。

より一層のお客様サービス向上のために 「ねんきんネット」など年金業務のICT化[※]を進めています

日本年金機構では、お客様の年金記録を正確に管理し、年金のお支払いや年金相談業務などを行うため、全国の年金事務所・街角の年金相談センターと本部の間を通信回線で結ぶ

社会保険オンラインシステムを年金業務の柱として運営しています。

さらに、「お客様サービスの向上」と「年金業務の効率的な運営」を目的として、年金業務に情報通信技術を活用するICT化も進めています。

具体的には「ねんきんネット」やホームページなど、ICTを活用したお客様との双方向コミュニケーションの環境を整え、年金事務所・街角の年金相談センターやコールセンターと並ぶ「第3のお客様窓口」として運営していきます。

そして、より一層充実したお客様サービスの実現を目指します。

サービスの向上を目指す、お客様のための3つの窓口



インターネットでも、
いろいろな年金サービスが
受けられるんですって!

※ ICT化: ICTはInformation and Communication Technologyの略で、情報通信技術と訳されます。社会のさまざまな場面で情報通信技術を活用することをICT化といいます。

年金業務のICT化とは?

年金業務のICT化は、お客様と日本年金機構をつなぐ「ねんきんネット」やホームページをより使いやすくしていくことをはじめ、届書の作成支援プログラム、事業主の方が作成する届書の電子媒体化、さらに日本年金機構内における届書の進捗管理のシステム化など、さまざまな分野にわたっています。

■主なICT化の内容

お客様への情報提供を充実させます

「ねんきんネット」

ユーザIDを取得すると、年金加入記録の照会や年金見込額の試算、電子版「ねんきん定期便」など、さまざまなサービスがご利用いただけます。(詳しくは、P25-26をご参照ください)

ホームページの充実

各種通知書や届書に関する案内、年金Q&Aや年金事務所のリアルタイム混雑状況^{※1}など、年金に関するさまざまな情報をご提供しています。また、ツイッターによる情報発信も行っています。

年金事務所の
混雑状況も
わかるんですか?



お客様の手続きを便利にします

届書の電子媒体化

資格取得届など事業主からの主要な届出について、電子媒体(CDやDVD)でも可能とし、ペーパーレス化や郵送費の削減を行っています。
[平成25年10月から対象届書を追加する予定]

電子申請(e-Gov^{※2})

国民年金や厚生年金保険に関する手続きを、「e-Gov」のサイトから電子申請で行うことができます。

受付進捗管理システム

お客様(個人および事業主)から提出された各種届書にバーコードシールを貼付し、受付から処理完了までの進捗をコンピュータで管理。処理を円滑に進めるとともに、お客様からのお問い合わせへの回答も迅速化します。

届書の作成支援プログラム

「ねんきんネット」やホームページ上で、お客様(個人および事業主)が作成する届書について、入力案内や入力チェックなどの支援を行う予定です。

[平成25年度末以降、順次実施予定]

※1 年金事務所のリアルタイム混雑状況: 東京都、千葉県、神奈川県、埼玉県、岐阜県、愛知県、三重県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県内の123年金事務所(茂原分室を除く)の待ち時間が確認できます。

※2 e-Gov: 総務省が運営する総合的な行政ポータルサイトで、電子政府の総合窓口。各省庁が提供している行政情報や電子申請を横断的に利用できるサイトです。

より一層のお客様サービス向上のために

「ねんきんネット」など年金業務のICT化を進めています

「ねんきんネット」で、今できること

年金業務のICT化の中心的な役割を果たしているのが、インターネットによる「ねんきんネット」サービスです。年金加入記録がいつでも簡単に確認できるだけでなく、ご自分で将来の年金額を試算できるなど、機能はますます充実。すでに200万人以上の方にご登録いただいています(平成25年8月現在)。便利な「ねんきんネット」をぜひご利用ください。日本年金機構のホームページから利用登録が可能です。 [ねんきんネット](#) [検索](#)

ご自宅で年金記録が確認できます

これまでのご自身の年金加入記録を、24時間いつでも確認できます。記録はわかりやすく表示され、万一の「もれ」や「誤り」も簡単に見つけることができます。

各月の年金記録の表示例

「ねんきんネット」で、平成24年以降に実施したこと

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

従来の被保険者に加えて、年金を受給されている70歳未満の方も、働きながら年金を受け取る在職老齢年金などの試算ができます。試算結果については、グラフでわかりやすく表示されます。



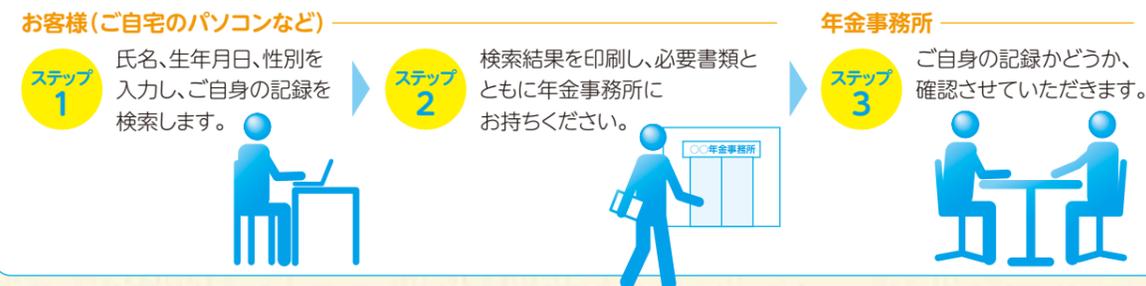
各種通知書が確認できるようになりました

毎年誕生月に郵送される「ねんきん定期便」や、年金振込通知書などの年金の支払いに関する通知書の電子版が24時間いつでも確認できます。また、PDFでプリントアウトや保存も可能です。

持ち主不明の記録を検索できるようになりました

氏名や生年月日などの検索条件を入力することにより、5,000万件の持ち主がわからない年金記録の中に、一致する記録があるかどうかを調べることができます。

検索・確認のステップ



「ねんきんネット」が、さらに便利になります!

「ねんきんネット」は、年々新たな機能やサービスを追加し、より便利に改善されています。平成25年度末から平成26年度にかけて、以下の機能やサービスを順次実施していく予定であり、スマートフォンなどモバイル端末でもご利用いただけるようになるなど、機能の拡充を進めていきます。

スマートフォンにも対応します

利用者が増えているスマートフォンなどのモバイル端末でも「ねんきんネット」が見やすく表示され、サービスが利用できるようになります。



<利用できるサービスの例>

- ・ユーザIDの取得機能
- ・年金加入記録の確認
- ・各種お知らせなどの情報確認

届書の作成を支援します

お客様が「ねんきんネット」画面上で、年金請求書をはじめ、国民年金保険料の口座振替納付申出書などの各種届書を簡単に作成し、プリントアウトできるようサポートします。

<支援の内容>

- ・届書の作成画面に、基礎年金番号や生年月日、住所、性別、氏名などの基本情報をあらかじめ表示し、入力の手間を省きます。
- ・必須項目の入力もれや入力された項目・内容に誤りがないかなどをチェックします。
- ・提出時に必要な添付書類をご案内します。
- ・作成した届書の出力時に受付バーコードや2次元コードを印字するなど、年金事務所の事務処理の迅速化も図ります。

「年金記録の一覧表示」など現在の機能を改善します

「年金記録の一覧表示」や「持ち主不明記録の検索機能の拡充」、画面の見やすさの改善など、「ねんきんネット」の改善を進めていきます。

<改善点の内容>

- ・ご自身の年金記録に対する理解を深めていただくため、現在の「年金記録照会」の機能を発展させ、年金記録(加入履歴、年金見込額、年金受給情報など)を一覧形式で見やすく表示します。
- ・これまでの持ち主不明記録の検索機能の中に、検索対象となる記録を追加します。
- ・表示画面を、よりわかりやすく改善していきます。

年金記録の一覧表示

年金記録の一覧表示(画面はイメージです)

メールマガジンを配信します

平成25年3月に「ねんきんネット」の利用者の方を対象に実施した「ねんきんネット」の改善に関するアンケート調査でもご要望の多かった、メールマガジンの配信を今後予定しています。

年金に関する有益な情報を、「ねんきんネット」にメールアドレスを登録している方を対象に配信する予定です。



「気になる年金記録、再確認キャンペーン」について

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。

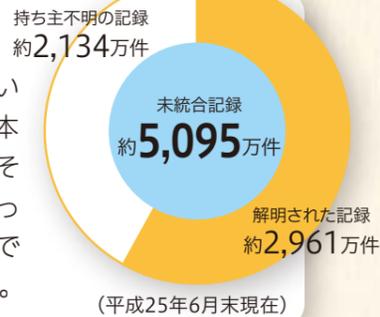
平成25年1月からは、お客様に年金記録の再確認を呼びかける、

「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。

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。転職や退職などに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。

このような方は、チェックをお願いします！

年金記録の持ち主を確認する作業を、引き続き進めています。ご自身の年金記録に「もれ」や「誤り」があるか気になっている方は、年金事務所などでご相談いただくか、「ねんきんネット」を活用してご検索ください。転職や姓(名字)が変わったことなどが原因で記録もれになったケースが多く、これまでも多くの年金記録が見つかりました。

ただいま
「気になる年金記録、再確認キャンペーン」
実施中です! ▶▶▶
P29-30をご参照ください

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勤めていた
- 事情があって本来の生年月日とは違う生年月日で勤めていた
- 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、期間工などとして勤めていた

^{*} 「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。

お客様の年金記録 回復事例①



「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。

気になる年金記録、再確認キャンペーン

キャンペーン情報は、こちらから

気になる年金記録、再確認キャンペーン [検索](#)

ご確認の呼びかけ

ご本人にしか知り得ない年金記録の「もれ」や「誤り」について申し出いただくため、さまざまな方法で、お客様に呼びかけを行っています。

個人へのお知らせ

年金を受給されている方(待機されている方も含みます)には「年金記録確認のお願い」はがきを、年金制度に加入されている方には「ねんきん定期便」をそれぞれお送りして、キャンペーンをご案内しています。

市区町村との連携

各市区町村には、ポスターの掲示やパンフレットの配置をお願いし、広報誌やホームページにキャンペーンの記事を掲載していただきました。

ホームページでのお知らせ

日本年金機構のホームページにキャンペーンの特設ページを開設しました。年金記録問題の概要やご自身の記録を確認する方法、「ねんきんネット」で未統合記録を検索する手順などの情報を掲載しています。

新聞・テレビでのお知らせ

政府インターネットテレビ【22ch】や政府広報オンライン「お役立ち情報」などを活用し、記事を掲載しました。また、新聞に広告を掲載しました。

関係機関でのお知らせ

厚生労働省の年金・福祉関係の団体や各種関係団体にキャンペーンの広報などの協力を依頼し、ポスターの掲示や会員などへのパンフレットの配布を行いました。また、各年金事務所から商工会議所を始めとする団体へキャンペーンの協力をお願いしました。

現在もまだ、約2,134万件の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に、ご本人から心当たりのあるご事情を申し出いただくよう、平成25年1月から「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を開始しました。ご自身の年金記録に「もれ」や「誤り」があるか再度ご確認ください。

高齢者の方の記録発見サポート

生活でお困りの高齢者の方のために、年金記録の発見サポートを行っています。

市区町村でのサポート

生活保護相談窓口などに相談に来られた高齢者の方に対して、市区町村の担当者が「ねんきんネット」を活用し、年金記録の確認から年金事務所への「記録照会票」提出までをお手伝いします。

福祉施設やケアマネジャーのサポート

軽度の認知症や病気や怪我で入院中など、高齢者の方ご自身で年金記録を確認することができない場合は、ご本人が依頼や指示をすることで、ご家族や福祉施設の生活相談員、ケアマネジャーが、「ねんきんネット」を活用して、持ち主がわからない年金記録の検索をお手伝いします。

「ねんきんネット」で簡単検索 **ご登録は無料です**

◎詳しくは、特集3 P25-26をご参照ください。

年金記録照会サービス

ご自身の年金加入記録を確認できるサービスです。確認が必要な記録をわかりやすく表示し、内容も毎月更新しています。

年金見込額の試算

今後の働き方などを入力することにより、将来受給する年金の見込額を試算できるサービスです。

電子版の各種年金通知書確認サービス

「ねんきんネット」の画面上で、各種年金通知書の内容を確認することができるサービスです。通知書はPDFファイルとしてパソコンに保存できます。

持ち主不明記録検索サービス

氏名や生年月日などを入力し、持ち主がわからない年金加入記録を検索することができるサービスです。

お客様の年金記録 回復事例②



「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、年金事務所にご相談に行きました。昭和29年から昭和31年まで2か所の商店で勤めていたときの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。

お客様の年金記録 回復事例③



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ご相談したところ、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。

国民年金に関する
ご質問に
お答えします。



ねんきん広報隊

2 国民年金の後納制度



今、アルバイトをしています。
5年前、うっかりして
国民年金の保険料を支払っていませんでした。
この保険料はもう納めることが
できないのでしょうか？

通常、国民年金の保険料は納付期限から2年を経過した場合、
「時効」により納付することができなくなってしまいます。

5年前の保険料は、もう納めることができないんですね・・・



でも、ご安心ください。「後納制度」の創設で、平成24年10月1日から3年間に限り、
時効により納付できなかった過去10年分の保険料を納付することができるようになりました。

▶ ご利用いただける期間

平成24年10月1日～平成27年9月30日

▶ ご利用いただける方

① 20歳以上60歳未満の方

10年以内に納め忘れの期間
(納付・免除以外)や未加入
期間がある方

② 60歳以上65歳未満の方

左記の①の期間のほか、
任意加入中に納め忘れの
期間がある方

③ 65歳以上の方

年金受給資格がなく左記の
①、②の期間がある方

◎老齢基礎年金を受給している方はお申し込みできません。



今なら、未納分の保険料を
納めることができるんですね！

はい！「後納制度」をご利用いただくことで、年金額が増えたり、
保険料を納めた期間が足りなくて年金を受給できなかった方が、
年金受給資格を得られる場合があります。ぜひご利用ください。



3 第3号被保険者の記録不整合 [いわゆる主婦(夫)年金]



専業主婦です。
3年前、夫が会社を辞めました。
それまで健康保険は夫の扶養に入っていて、
年金の保険料も納めていなかったのだけど、
今、私の年金はどうなっているのかしら。

会社員や公務員など第2号被保険者に扶養されている配偶者の方は、
国民年金の第3号被保険者と呼ばれ、ご自身で保険料を納付する必要はありません。
しかし、扶養する方が会社を退職するなどして、ご自身が第3号被保険者でなくなると、
国民年金保険料の納付が必要な第1号被保険者になるので、
ご自身でその切り替えの届出をしなければならないんですよ。



たいへん、私、届出をしていなかったわ。どうしよう・・・

第3号被保険者から第1号被保険者に切り替える届出がされなかった場合、年金記録の上では第3号被保険者のままになっています。
これは「第3号不整合記録問題」といわれていますが、日本年金機構では問題解決に向け、次の対応を行っています。

(本当は第1号被保険者なのに)第3号被保険者のままの記録不整合期間のある方

第3号の不整合期間を本来の第1号被保険者期間へ変更し、
変更後の年金記録を通知します。
また、保険料の納付が必要な期間(過去2年以内)について、
国民年金保険料の納付書を送付します。

また、平成25年7月から専業主婦(夫)の方の年金が改正され、
不整合期間のうち、2年を経過した期間(未納期間)について、
手続きをすれば「受給資格期間」に算入されるようになりました。
さらに、この手続きをすると、平成27年4月から3年間に限り、
本来はさかのぼって納めることのできなかった期間(最大で過去10年分)の
保険料を納めることができるようになります。



まあ、よかった。早く手続きしなくちゃ。



数字で見えるみんなの年金

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。

国民年金に関する
ご質問に
お答えします。



ねんきん広報隊

4 国民年金の保険料免除・猶予制度



今、大学生です。
なんとか毎月保険料を納めているけど
生活が苦しいです…

所得が少ないなど、経済的な理由で保険料を納める
ことが難しい方のため、保険料が免除または猶予
される制度があることをご存知ですか？

本当?どんな制度ですか?



所得や年齢に応じて、次の制度をご利用いただけます。

保険料納付免除制度

ご本人、配偶者および世帯主の前年所得が一定額以下の場合、ご本人の申請手続きによって、保険料の納付が「全額免除」または「一部免除(一部納付)」される制度が利用できます。将来、国庫負担分が年金額に反映されますし、10年間は追加の納付が可能です。

若年者納付猶予制度【30歳未満の方に限定】

ご本人および配偶者の方の前年の所得が一定額以下の場合、ご本人の申請手続きによって、保険料の納付が猶予される制度です。10年間は追加の納付が可能です。

学生納付特例制度

大学や専修学校などの学生の方で、ご本人の前年の所得が一定額以下の場合、ご本人の申請手続きによって、在学期間中、保険料の納付が猶予される制度です。10年間は追加の納付が可能です。なお、学生の方は、保険料免除制度をご利用になれません。学生納付特例制度をご利用ください。



大学生には、学生納付特例制度だね!

免除・猶予期間も、年金の受給資格期間として計算
されるので、ぜひご利用ください!
お問い合わせは、お近くの市(区)役所や、
町村役場もしくは年金事務所へご相談くださいね。



©保険料納付免除・猶予を受けることによって、けがや病気によって障害や死亡といった不測の事態が発生した場合、障害年金や遺族年金を受け取ることができます。

平成24(2012)年度 取り組み実績 [報告1]



業務の取り組み

平成24年度(平成24年4月～平成25年3月)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
[報告1]～[報告3]で取り上げ、
また、それら取り組み実績の総括として、
[報告4]では、その実績評価をご紹介します。
[報告1]では「業務の取り組み」について
お知らせいたします。

① 公的年金制度の仕組みと概況	37
② 正確・迅速な業務執行	
1. 国民年金保険料の納付率向上を 目指します	38
2. 国民年金の加入手続きを促進します	41
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	42
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	43
5. 正確で迅速な年金給付を目指します	44
6. 年金相談の充実に取り組みます	46
③ 年金記録問題解決に向けた取り組み	
1. 体制を整備し、重点的に 取り組んでいます	50
2. 未統合の年金記録(約2,134万件)を 解明していきます	53
3. 紙台帳などとコンピュータ記録を 突き合わせます	55
4. 「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	57
5. 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	58
6. 記録訂正後の処理を迅速に行う 体制を整備します	59
7. 転勤による届出もれなどについて 迅速に記録回復を進めます	61
8. 基礎年金番号の重複付番を解消し 発生を防止します	62

動物病院のお医者さんになりたい ゆらさん

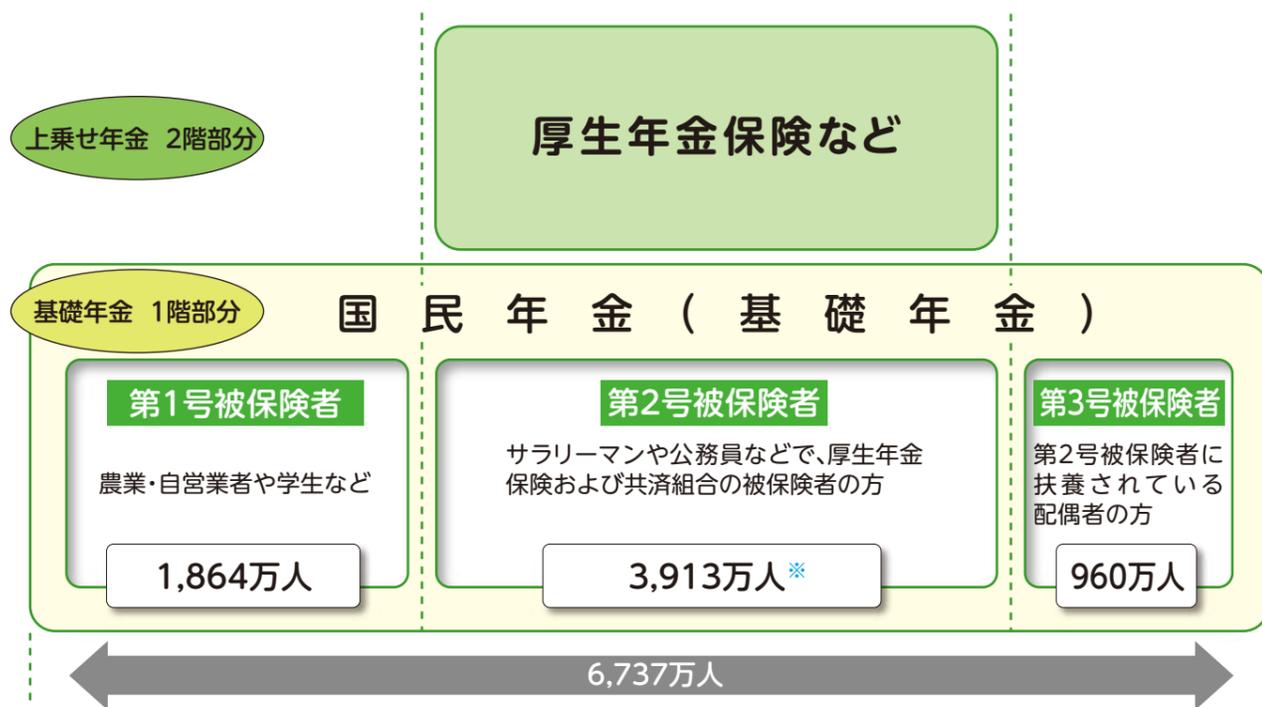


平成24年11月、長野県の年金事務所で開催された「こども絵画展」の作品です。
未来の年金制度を支える子どもたちに、
人を思いやり、助け合いの精神と豊かな心を育んでもらおうと、
将来の夢について描いていただきました。

① 公的年金制度の仕組みと概況

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

図表1-1 公的年金制度の仕組み(平成24年度末)



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



* 第2号被保険者のうち、共済組合の加入者数は、平成23年度末時点の数です。

② 正確・迅速な業務執行

1. 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。(P40 図表1-3 をご参照ください)



平成24年度計画	実績	平成24年度予算執行額 ^{※3} :約203.9億円
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目指す。	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。	
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目指す。	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。	

平成24年度の現年度納付率、平成22年度の最終納付率は、ともに年度計画の目標には届きませんでした。平成25年度は、年度計画の目標を達成するため効果的な取り組みを展開します。

日本年金機構では、国民年金保険料の納付率向上に向けて行動計画を策定し、市区町村から提供される所得情報に基づき、以下の取り組みを推進しています。

- ① 保険料の未納期間(現年度のみ)がある方には ▶ 納付書を送付し、市場化テスト受託事業者と連携して電話や戸別訪問を行い、納付をお勧めする
- ② 保険料を支払う能力がありながら度重なる納付のお勧めによっても理解が得られない未納の方には ▶ 強制徴収による厳格な対応を行う
- ③ 保険料の納付が免除または猶予される制度^{※5}の対象となる方には ▶ 免除制度などの申請をお勧めする
- ④ 便利で確実な口座振替を積極的にお勧めする

※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あり、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。
 ※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す。
 ※5 所得が少ないなど、保険料を納めることが経済的に困難な場合に、ご本人の申請手続によって保険料の納付が免除または猶予される制度で、①全額免除・一部免除、②若年者納付猶予、③学生納付特例の3種類があります。(P35をご参照ください)

平成24年度計画

実績

市場化テスト事業の進捗管理を徹底するとともに、受託事業者との協力・連携を強化し、事業実績の向上を図る。

民間事業者の創意工夫やノウハウを活用して、受託事業者による電話や文書、戸別訪問等による納付や免除申請のお勧め等を行いました。また、年金事務所からお送りした納付書等の送付情報を受託事業者に提供し、その後受託事業者が電話や訪問で再度お勧めをするなど、年金事務所と受託事業者が連携した取り組みを積極的に実施しました。

さらに、都道府県単位で毎月開催する受託事業者と年金事務所との打ち合わせ会議に、本部やブロック本部も出席し、受託事業者への助言や提案を継続して行いました。本部では四半期ごとに受託事業者からヒアリングを行い、目標の達成に向けて指導を行いました。

平成24年10月と平成25年2月の委託契約更新時には、納付や免除申請をお勧めする頻度を増やすことや戸別訪問員の配置基準を定めた実施要項を変更し、体制の強化を図りました。

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。

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。

- ・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

〔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)〕

・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

職員の声

面談によりお客様の不安を一つずつ解決し、保険料の納付につなげています

相馬年金事務所の国民年金課6名は、情報を共有し同じ目標を持って、強制徴収に取り組んでいます。私はお客様の立場になって、一緒に公的年金の大切さを考えていただけるよう心掛けています。将来、お客様がきちんと年金を受給できるよう、国民年金の保険料が未納の方には、相談できる機会をつくるためご来訪をお勧めしています。直接お会いすることでよりきめ細やかな対応ができ、納付につながる確率も高くなっています。

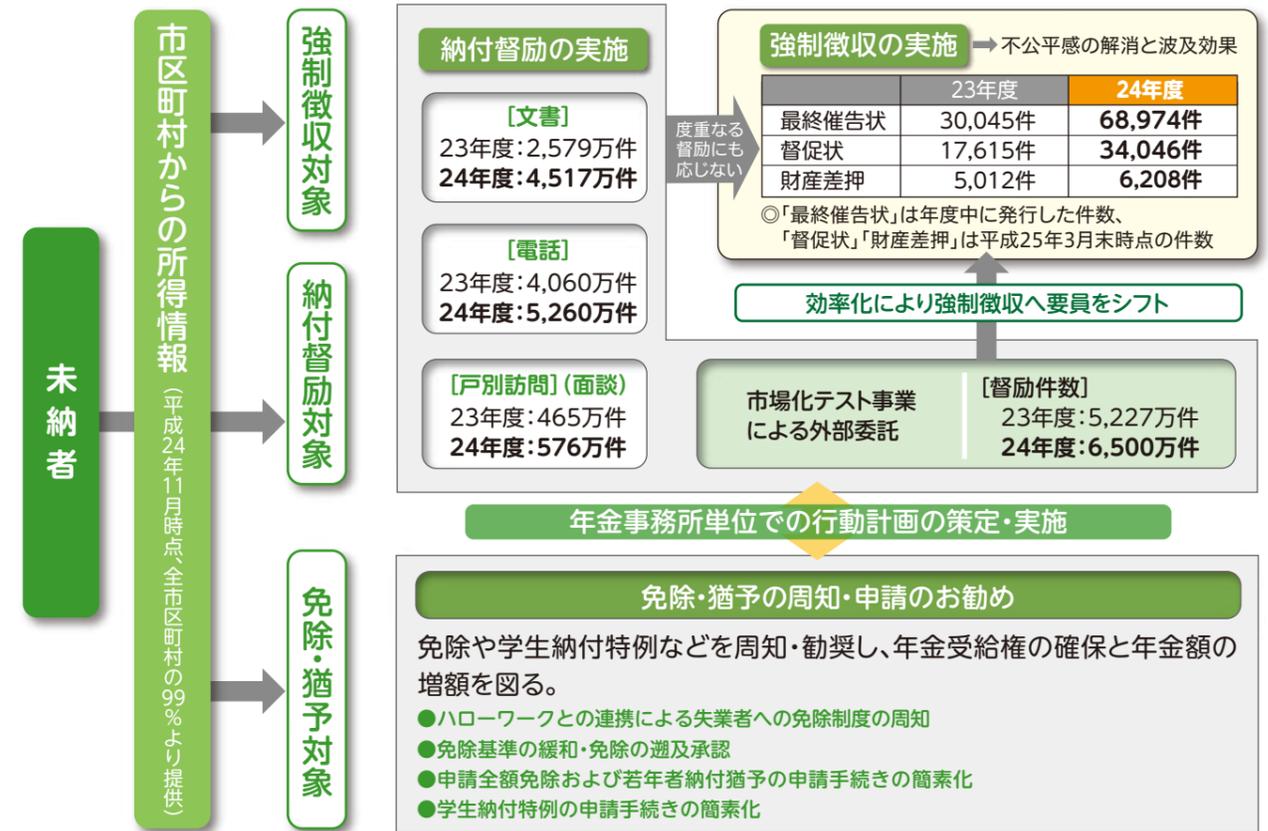
公的年金制度については、まだまだお客様に周知されていないと感じることも多く、自分自身お客様に納得いただける説明ができるようスキルアップすること、またお客様の公的年金制度に対する不安を一つずつでも解決していくことで、信頼され愛される年金事務所でありたいと願っています。



武田 綾
たけだ あや
相馬年金事務所
国民年金課
(福島県相馬市)

日本年金機構が行った納付率向上のためのさまざまな取り組みを以下に紹介します。

図表1-2 納付率向上のための対策の概要と、納めやすい環境をつくる取り組み



納めやすい環境づくりの整備

●コンビニ納付の利用促進

	23年度末	24年度末
利用状況	1,223万件	1,316万件

●口座振替の利用推進

	23年度末	24年度末
口座振替利用率	35.6%	35.3%

●インターネット納付の利用促進

	23年度末	24年度末
利用状況	40万件	41万件

●クレジットカード納付の利用促進(平成20年2月~)

	23年度末	24年度末
利用状況	118万件	126万件

国民年金保険料の口座振替はさまざまな機会を活用して積極的にお勧めしましたが、振替利用率は35.3%と平成23年度末の35.6%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1,483万件となり、平成23年度末の1,382万件を上回り、目標を達成しました。

図表1-3 国民年金保険料の納付率の年次推移 ◎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。

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
18年度分保険料	66.3%		70.8%				
19年度分保険料		63.9%		68.6%			
20年度分保険料			62.1%		66.8%		
21年度分保険料				60.0%		65.3%	
22年度分保険料					59.3%		64.5%
23年度分保険料						58.6%	
24年度分保険料							59.0%

2. 国民年金の加入手続きを促進します

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

平成24年度計画	実績	平成24年度予算執行額:約50.4億円
<p>住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)※1で把握した20歳、34歳、44歳の方に対する加入の促進、その他の対策を着実に推進し、国民年金の適用(加入手続き)を促進する。</p>	<p>住基ネットの情報を利用して把握した、20歳になった方(121万人)すべてに、加入の届出のめがねをお知らせしました。お知らせしても届出がない場合は、第1号被保険者として資格取得などの手続きを行い、年金手帳を送付(55万人)しました。この結果、20歳になった方全員の加入手続きが完了しました。また34歳と44歳になった方で基礎年金番号のない方や転職・退職された方に届出めがねをお知らせし、届出がなかった方には加入の手続きを行いました。</p>	
<p>第3号被保険者の記録不整合問題</p> <p>不整合記録を系統的に抽出し、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実に行う。</p>	<p>過去2年を超える期間に3号不整合期間※2を有する方を対象に、種別変更等の届出のお勧め、および後納制度を活用した納付のお勧めを実施しました。届出のあった方については、届出に基づき種別変更処理を行い、また届出がなかった方に対しては、届出によらない種別変更処理を行いました。</p>	

ミニコラム

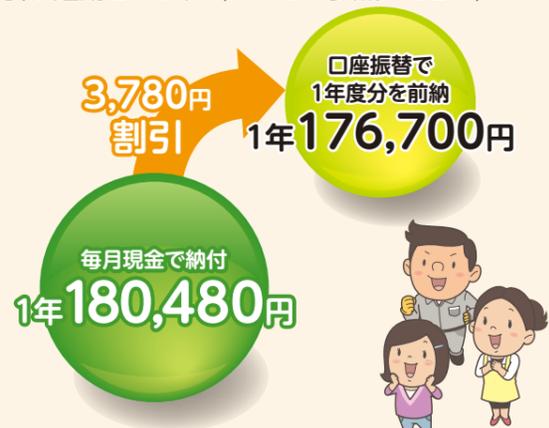
1 加入はとても大切—障害年金・遺族年金も保障

公的年金には、「老齢年金」だけでなく、「障害年金」「遺族年金」があります。若い人の生活を支える年金。加入していないとこれらの保障が受けられないおそれがあります。



2 20歳になったら、国民年金への加入と納付

国民年金への加入の義務とともに、国民年金保険料(1か月当たり15,040円(平成25年度))を納付することが必要です。まとめて前払い(前納)すると、割引が適用されます。(P73をご参照ください)



※1 住民基本台帳ネットワーク(住基ネット):住民の方々の利便性の向上と国および地方行政団体の行政の合理化に資するため、居住関係を公証する住民基本台帳をネットワーク化したもので、全国共通の本人確認ができるシステムです。
 ※2 3号不整合期間:第2号被保険者(サラリーマンなど)の被扶養配偶者にあたる第3号被保険者が、第2号被保険者の退職などによって種別が第1号被保険者になった後も届出を行わなかったために、年金の記録上は第3号被保険者のままとされている期間のことです。

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

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とを一括して、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(以下、適用調査対象事業所といいます)の把握、および加入手続きの促進のため、以下の取り組みを行いました。

・加入に結びついた事業所数



平成24年度計画	実績	平成24年度予算執行額:約106.4億円
<p>厚生年金保険と雇用保険の加入事業所を突き合わせるとともに、ハローワークや地方運輸局などが持っている社会保険加入状況などの情報を活用し、適用調査対象事業所の正確な実態の把握に努める。また、法務省の法人登記簿情報入手し、加入に結びつけるための準備を進める。</p>	<p>平成23年度末時点で把握している約24.6万件の適用調査対象事業所に対して、年金事務所の職員による重点的加入指導や外部委託の訪問による加入のお勧めを行いました。その結果、7,139事業所を加入に結びつけ、45,844事業所を加入対象外とし、残りは193,182事業所となりました。</p> <p>また、その後、新たに設立された事業所については、雇用保険の加入事業所などの情報を活用して約37万件を把握し、加入のお勧めなどを行いました。その結果、125,352事業所を加入済と確認し、1,183事業所を加入に結びつけました。さらに、55,874事業所を加入の対象外と確認し、残りは194,658事業所となりました。</p>	
<p>平成23年度末までに外部委託により加入をお勧めしたにもかかわらず、加入届を提出しなかった事業所には、重点的加入指導(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。</p> <p>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、立入検査を行うこととし、731事業所に対して立入検査を実施する旨を通知しました。立入検査前に加入に結びついた事業所は416事業所で、立入検査により加入に結びついた事業所は57事業所となりました。</p>	

厚生年金保険に加入している事業所への調査について

平成24年度から、基本的にすべての加入事業所を対象として4年に1回、適正な届出がされているかの調査を実施しました。加入事業所の総数の4分の1以上(特別な事情がある場合は6分の1以上)の事業所を目標としていましたが、これを上回る491,188事業所に対して調査を実施しました。そのうち過去の届出状況の適正性などを考慮した総合調査を94,561事業所で実施しました。

※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。

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

厚生年金保険などの保険料の徴収対策は、日本年金機構および年金事務所ごとに平成24年度の行動計画を策定し、以下のような取り組みを効果的・効率的に推進します。

平成24年度計画	実績	平成24年度予算執行額:約106.4億円
口座振替の推進 口座振替の実施率については、前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。	新規に加入届を提出した事業所に対して、口座振替をお勧めするなどの取り組みを行った結果、平成24年度の口座振替実施率は83.0%と、前年度の実績82.7%を上回りました。	
滞納事業所に対する納付指導および滞納処分 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。	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(滞納保険料の納付のお勧め、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。 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。 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。	

・差押え事業所数



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[※]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。

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

職員の声

年金の給付財源確保に向け、滞納保険料の徴収に取り組んでいます

厚生年金徴収課の課長として、事業主様からの保険料徴収業務全般と進捗管理、また課員のマネジメントが私の職責となっています。彦根年金事務所は、保険料の収納率や口座振替実施率、滞納処分状況など、いずれも成績良好な事務所ですが、収納率だけは頭打ち感があり、個人の努力だけではなく、徴収課員全員が一丸となって、保険料滞納事業所に対する一歩踏み込んだ滞納処分を実施しました。

滞納事業所財産の調査→差押え→公売(年金事務所で)のプロセスを、チームワークで取り組み、成果を上げています。お客様からも「良い取り組みだ」との反響があり、今後もこうした取り組みにより、年金などの給付財源確保に貢献していきたいと思えます。また、事業主様には保険料納付についてご理解いただけるよう丁寧な対応を心掛けています。



垣尾 哲也
かきお てつや
彦根年金事務所
厚生年金徴収課
(滋賀県彦根市)

5. 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。

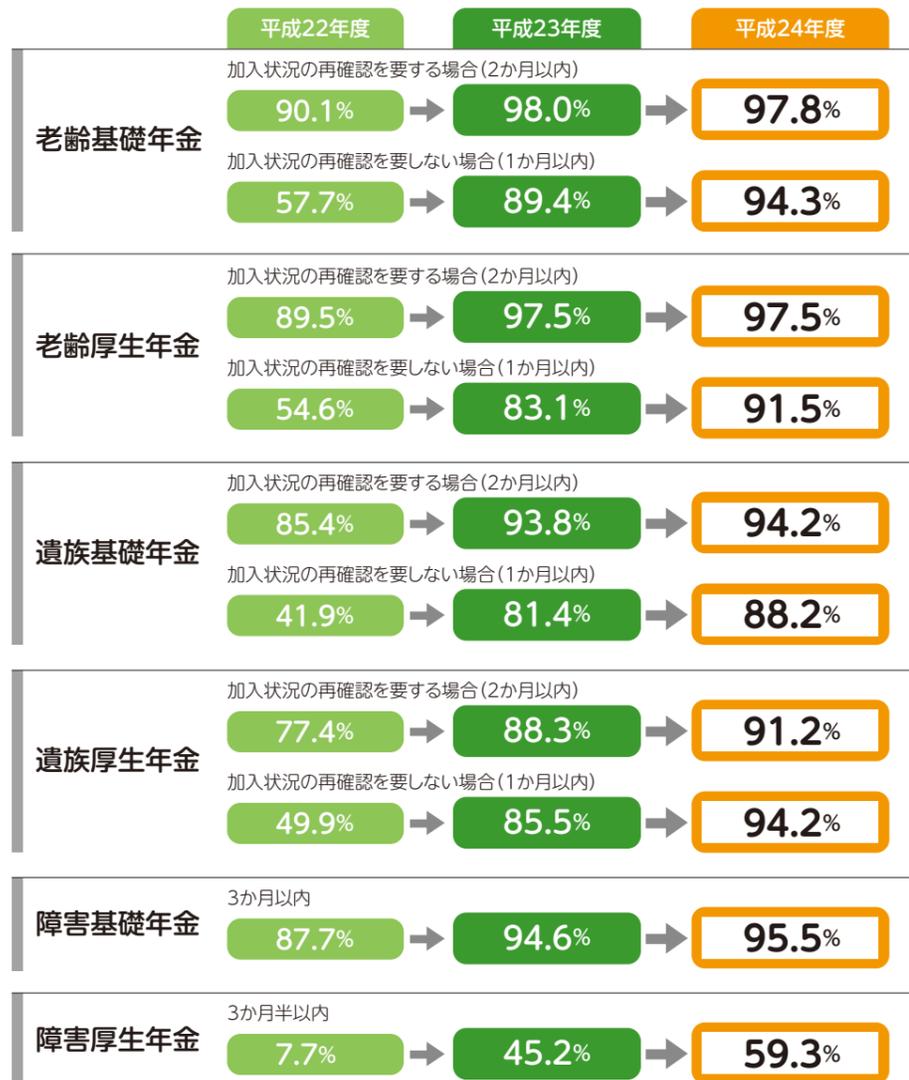
[サービススタンダード]

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

平成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。特に達成率の低い障害厚生年金については、年金事務所や事務センターから日本年金機構本部へ送付する年金請求書の送付期間を短縮し、書類の不備などによる返戻の件数を削減するとともに、審査スキルの向上を図る。	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。サービススタンダードの達成率を改善するため、平成24年11月に日本年金機構本部の行動計画を策定し、取り組みの強化に努めました。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。また、未処理件数は7,405件から5,352件、平均所要日数は114.1日から103.9日へと、それぞれ前年度より改善することができました。	
住基ネットを活用した届出手続きの簡素化について、新たに年金受給者になった方に住民票コードの収録状況をお知らせし、住所変更や死亡の届出の省略についてお知らせする。また、被保険者の住所変更届の省略の実現に向けて、住民票コードの収録作業を進める。	平成24年度に、新たに年金受給者となった方と住民票コードの登録申出書を提出した方には、「住民票コードの収録に関するお知らせ」を送付し、住民票コードの収録状況や今後の現況、住所変更、死亡の届出が必要か否かについて、お知らせしました。平成24年度の送付件数は、2,009,931件となりました。 また、住民票コードに収録された受給者の方には、住基ネットを活用して届出の省略を実施しました。被保険者については、資格取得時や住所変更時に住民票コードへ収録するよう作業を進めました。平成25年3月現在の住民票コードの収録率は、受給権者が98.9%(平成24年5月の98.7%から0.2ポイント増)、被保険者が89.0%(平成24年7月の88.4%から0.6ポイント増)となっています。	
年金給付関係の事務処理誤りを防止するため、事務処理誤りについての情報共有や、事務処理マニュアルの徹底等を図る。	年金記録問題などによって時効となり消滅した年金をお支払いする、時効特例給付の業務処理については、調査委員会の実態把握の結果、処理基準の整備や周知徹底などが不十分であったことにより、業務の不統一・不公平が生じていたことが判明しました。今後、これまでに処理した時効特例給付の全件を対象に検証を行い、業務処理の不統一により追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止策に確実に取り組んでいきます。	

[※] 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1-4 サービススタンダード達成率の年次推移



取り組み実績「報告1」業務の取り組み

取り組み実績「報告1」業務の取り組み

6. 年金相談の充実に取り組みます

平成24年度計画 実績 平成24年度予算執行額:約334.8億円

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

年金相談時間の延長

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

予約制による年金相談

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

年金相談の予約制の実施状況
(312年金事務所のうち)

23年度末	24年度末
198事務所	216事務所

相談窓口の混雑予測の情報提供

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

「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」の拡大

平成22年度から導入を進めている、年金事務所で年金相談窓口の待ち時間や待ち人数がリアルタイムにわかる「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」のシステムを、平成25年4月から埼玉県、愛知県、岐阜県、三重県の40か所の年金事務所にも導入を拡大しました。平成22年度、平成23年度に導入した、千葉県、東京都、神奈川県、大阪府、京都府、兵庫県、奈良県の83か所の事務所と合わせて、123か所の年金事務所でサービスを提供しています。



待ち時間表示システム
(年金事務所内)

この123か所の年金事務所の待ち時間は、ホームページや携帯サイトからもリアルタイムで確認できます。これにより混雑する時間帯のお客様を分散化し、待ち時間の短縮とお客様へのサービス向上を図りました。

相談内容に応じた窓口の仕分け

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

フロア担当者の設置

来訪されるお客様が多い年金事務所の受付窓口フロアにフロア担当者を配置し、待ち時間中に添付書類の確認等を行い、相談窓口での対応時間の短縮化を行いました。

職員の声

年金の給付はお客様の生命線。
少しでも早く確実にお届けします

年金事務所や市区町村窓口などで受け付けたお客様からの年金請求書、届書を審査し、年金額を決定する業務を担当しています。

年金の給付は受給者の方々の生命線で、お客様対応の大切さを再認識したエピソードがあります。ある日、お客様から「障害厚生年金を受給しているが、医療機関の定時診断書の提出が遅れそうで、どうしたらいいか」というお問い合わせがありました。対応について何度かお客様にお電話しましたが、結局年金が一時差し止めになってしまいました。その後、手続きを進めて差し止めを解除し、支払い時期についてご連絡差しあげたところ、「あなたのお陰で、少しの遅れで年金がまたもらえる、ありがとうございます」と、お礼のお言葉をいただきました。

正確な年金を少しでも早く確実にお客様にお届けするという信念をもって、これからも日々努力していきたいと思っております。



高橋 麻姫
たかはし まき
新潟事務センター
年金給付グループ
(新潟県新潟市)

年金事務所の待ち時間は、地域によって異なります。年金支払いや各種の通知を出す時期によっては、月ごとや時間ごとでも大きく変動します。

前ページのような取り組みを行った結果、平成24年度は、1か月の平均待ち時間が1時間以上の事務所数は月平均※0か所(平成23年度は1か所)、30分以上1時間未満の事務所数は月平均12か所(平成23年度は27か所)となり、いずれも平成23年度より減少しました。

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

平均待ち時間が1時間以上の年金事務所数



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24年度計画	実績
<p>街角の年金相談センターや街角の年金相談センター(オフィス)の運営を、全国社会保険労務士会連合会に委託する。また、委託先の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に向けた取り組みを進める。</p>	<p>全国に51か所ある街角の年金相談センターおよび15か所の街角の年金相談センター(オフィス)の年金相談業務を全国社会保険労務士会連合会に委託しました。業務の実施にあたり、街角の年金相談センター、年金事務所、日本年金機構ブロック本部、全国社会保険労務士会連合会が連携して、以下の取り組みを進めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 街角の年金相談センターの職員の研修で使用するテキストなどの年金事務所用研修材料を提供する。 全国社会保険労務士会連合会で実施する相談研修を支援する。 市区町村やハローワーク、加入事業所、関係団体などへ案内のチラシを配布するとともに、年金事務所の予約相談のお客様を街角の年金相談センターに誘導する。
<p>民間施設などを利用した街角の年金相談センター(オフィス)の設置を検討する。</p>	<p>年金相談窓口が混雑する都市部や、人口の年齢構成から来訪者数の増加が見込まれる都市部(東京都練馬区、武蔵野市、神奈川県厚木市、兵庫県西宮市)、並びに出張相談ニーズが高い県(佐賀県)に平成24年9月から順次5か所の街角の年金相談センター(オフィス)を設置しました。</p>

平成24年度計画	実績
<p>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、混雑予測、各種通知書の改善や発送の分散化、ホームページへのQ&A掲載などを行い、お客様がコールセンターへ問い合わせる数を減少させる。</p>	<p>長期にわたり電話相談が増えると見込まれる期間では、コールセンターの研修室を活用してオペレーター席を50~100席増やしました。</p> <p>扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマのQ&Aを作成し、オペレーターのスキル向上に役立てています。さらに、このQ&Aをホームページに掲載し、お客様がコールセンターへ問い合わせをしなくても済むよう工夫しました。</p> <p>コールセンター支援システムでは、対応の記録を作成する際の相談内容や作成者名の入力を簡素化し、相談事例のテンプレート(ひな形)を改善することで、相談内容の記録を作成する時間を短縮し、応答コール数を増やしました。作成時間は、平成24年3月は11.4分でしたが、平成25年3月には9.7分へと向上しています。</p> <p>通知書を大量に送付する時期は、お問い合わせなどの電話が集中します。その対策として、コールセンターの管轄エリアごとに送付を分散し、お問い合わせ電話の集中を防ぎました。特に発送数の多い源泉徴収票は、3回に分けて拠点郵便局へ持ち込みました。</p> <p>お客様の利便性を向上させるため、お問い合わせ電話の混雑時期に、お問い合わせ電話が少ない時期をご案内することで、電話のかけ直しによるコールセンターへの電話の総コール数が増加しないよう、ナビダイヤルのガイダンスを平成24年1月から見直しました。</p> <p>年金事務所の一般相談電話をわかりやすくするために試行中の自動音声システム(IVR)で、コールセンターへ電話を転送する事務所を増やし、コールセンターを有効に活用しました。転送する事務所数は、平成23年度の試行実施が25事務所、平成24年度の試行実施が37事務所となりました。</p>

職員の声

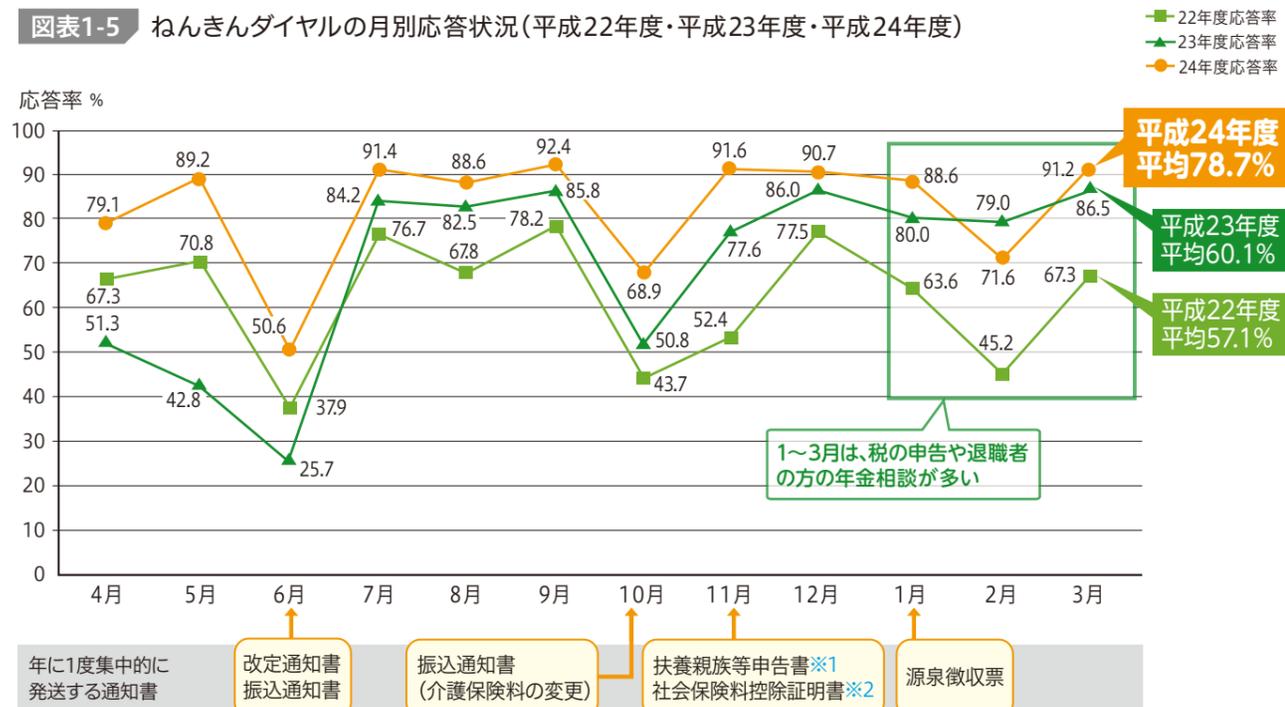
お客様の不安が安心に変わるような、わかりやすいご説明を目指しています

私の仕事は、年金相談窓口でのお客様のご相談への対応です。年金事務所では、お客様が普段聞き慣れない言葉が飛び交っていますが、その言葉をいかにお客様にわかりやすくご説明し、ご納得していただけるか、そのことが本当に大切ではないかと考えています。ただ、うまく伝えられないこともあります。先日、ご夫婦で来られたお客様に在職年齢年金の停止についてお話ししましたが、完全にはご理解いただくことができませんでした。説明力のなさを悔やむばかりでしたが、一生懸命に説明してもらったとお褒めの言葉をいただくこととなり、さらなる努力を誓いました。年金事務所へお越しになるお客様は大なり小なり不安を持っておられると思います。その不安を取り除けるよう、今後さらに知識を身につけ、さまざまな工夫を凝らしてわかりやすくご説明をしていきます。



池田 一馬
いけだ かずま
中村年金事務所
お客様相談室
(愛知県名古屋)

図表1-5 ねんきんダイヤルの月別応答状況(平成22年度・平成23年度・平成24年度)



コールセンターの応答率は、平成22年度の57.1%から平成23年度は60.1%、平成24年度は78.7%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保しました。これにより、中期計画の最終年度(平成25年度)の目標応答率70%以上という目標を1年前倒しで達成しました。

・コールセンター応答率の推移



※1 扶養親族等申告書: 老齢年金は、所得税法により「雑所得」として所得税の対象となるので、老齢年金の年金額が108万円以上(65歳以上は158万円以上)の方は、「扶養親族等申告書」を提出していただく必要があります。「扶養親族等申告書」を提出いただけない場合は、各種控除が受けられないだけでなく、源泉徴収税率も異なります。日本年金機構では、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。

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

さらに、標準報酬月額や被保険者資格が、過去にさかのぼって不適正に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。

公的年金に対する信頼を回復するため、何よりこの年金記録問題の解決に向け全力を挙げて取り組んでいます。

1. 体制を整備し、重点的に取り組んでいます

平成24年度計画	実績	平成24年度予算執行額: 約617.0億円
年金記録問題の解決に向けて、「ねんきん特別便※1」、「ねんきん定期便※2」の処理および再裁定※3の迅速化などを進める。特に、紙台帳※4などとコンピュータ記録の突き合わせ、および厚生年金基金記録との突き合わせについて、重点的に体制を整備して取り組む。	平成24年3月23日に改定した、「ねんきん特別便」や「ねんきん定期便」の処理、再裁定に要する期間などについての、具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」(以下、記録問題工程表といいます)に基づき、年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進めました。その結果、おおむね処理期限(平成24年3月以前受付分の「ねんきん特別便」の回答処理の期限:平成24年9月末など)どおりに目標を達成することができました。	
	なお、平成24年度の進捗状況も踏まえ、平成25年2月22日に記録問題工程表を改定(最終改定)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いたものです。「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などで、年金の決定を改めて行う処理のことをいいます。

※4 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。

図表1-6 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25年度)

	平成25年度											
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1. 資格照会	平成25年3月以前受付分											
	<p>平成25年9月末(処理困難ケースは12月末)をめぐりに確認作業を行う。</p> <p>【備考】 共済記録への対応 平成25年3月以前に受け付けた一般の資格照会などのうち、共済期間の確認が必要なものは、平成25年度中に共済組合などから回答を得て処理することを目指す。過去の共済記録を基礎年金番号へ統合するため、平成25年3月から「共済組合等加入記録の確認のお願い」(茶色便)の再送付などを行う。</p>											
2. 紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせなど	(1) 突き合わせ作業											
	平成25年度中をめぐりに、被保険者を含め突き合わせ作業を終了し、処理困難ケースを除き該当する方へお知らせを送付するよう目指す。											
	(2) 紙台帳検索システム※1を用いた未統合記録の持ち主検索作業											
3. 厚生年金基金記録との突き合わせ※2	平成25年度中めぐりに、持ち主検索作業により判明した方へ、処理困難ケースを除きお知らせを送付するよう目指す。											
	① 1次審査											
	早急に処理を進める。											
	② 2次審査											
4. 記録回復の促進	平成25年10月末までに個別の厚生年金基金などから報告があったものは、平成25年度中をめぐりに記録訂正を進める。											
	年金事務所段階での記録回復として、標準報酬の不適正な遡及訂正処理※3が行われた可能性の高い6.9万件にかかる基準(平成21年12月)、国民年金および脱退手当金に関する基準(平成21年12月)、脱退手当金に関する基準(平成22年4月)、厚生年金特例法事案にかかる包括的意見による基準(平成23年10月)などにに基づき、記録回復を進める。											
5. 再裁定など	<ul style="list-style-type: none"> ○再裁定の本部への送付:年金事務所での申出受付から本部への送付について、0.5か月の平均処理期間を維持する。 ○再裁定の処理:2.5か月程度(本部への送付期間を合わせて3か月程度)での処理を維持する。 ○時効特例給付:支払いのための期間をおおむね2か月程度での処理を維持する。 											

※1 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。なお、現在では、年金事務所等における記録照会業務においても活用されています。

※2 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を再確認する作業。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。

※3 標準報酬の不適切な遡及訂正処理:国のオンラインシステムで管理している年金記録のうち、記録された標準報酬月額よりも不正に低く訂正されていたり、記録された加入期間が実際よりも短くなっている処理が行われている事案のことをいいます。

未解明事例(持ち主不明記録)への対応

気になる年金記録、再確認キャンペーン(詳しくはP27-30をご参照ください)

これまでのような、各種送付便による確認などの作業でも解決できない事例(持ち主不明記録)に対応するため、「ねんきんネット」を使って、氏名や生年月日などの持ち主が不明な記録の検索と、年金記録のれや誤りの確認を呼びかけ、生活にお困りの高齢者の方々を対象とした年金記録発見のサポートを行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を進める。

記録の正確性確保に向けた今後の対策

1. ご本人による記録確認

(1)「ねんきん定期便」をはがきに変更(35歳、45歳、59歳の方を除く)。

確認していただきたいポイントをわかりやすく表示し、はがきでお送りする。

(2)「ねんきん定期便」などのインターネットによる通知

加入履歴と、納めた保険料や年金見込額などがひと目で確認できるようにする。また、パソコンだけでなくスマートフォンなどの利用も可能にする。

2. 基礎年金番号の重複付番への対策(詳しくはP62をご参照ください)

・基礎年金番号が記載されていない資格取得届で、氏名、性別、生年月日の3項目が一致する番号がすでにある場合、ほかと区別するための仮の基礎年金番号を用いて別に管理し、必要な調査などを行ってから本来の基礎年金番号と統合していく。

・すでに重複付番の疑いがある上記の3項目が一致する基礎年金番号は、加入者には平成25年度中をめぐりに照会票を送り、受給者へは平成24年度に送付した照会票の回答に基づいて、平成25年度中をめぐりに本部で重複付番を解消する作業を行う。

3. 届出書の電子化など

厚生年金保険適用事業所の事業主が電子媒体で提出することができる対象届書を増やす。また、各種届書の作成を支援することを目的に、平成26年度をめぐりに「届書作成支援プログラム」の構築を進め、入力誤りなどの再発を防止する正確性の高い事務処理を行う。

職員の声

誠意を尽くして業務に取り組み、信頼の回復につなげていきたいです



大沼 順子
おおぬま じゅんこ
杉並年金事務所
年金記録課
(東京都杉並区)

年金記録に関する第三者委員会への申立ての受付や、年金事務所段階での記録回復、ねんきん定期便や受給者便に関する事など、年金記録に関するお客様対応が業務の中心です。来訪されたすべてのお客様に「来て良かった」と思って笑顔でお帰りいただけるよう、一期一会の出会いを大切に、気持ちの良い接客と業務知識の研鑽に努めています。

年金記録問題では、問題の解決に向けて事務所をあげて取り組んできましたが、今では、お客様から嬉しいお言葉をかけていただけることも増えてきました。感謝のお言葉をいただくと、嬉しいと同時に気持ちが引き締まります。信頼は、一朝一夕に回復できるものではありませんが、一人ひとりのお客様に誠意を尽くして真摯に業務に取り組み、信頼の回復につなげていきたいと考えています。

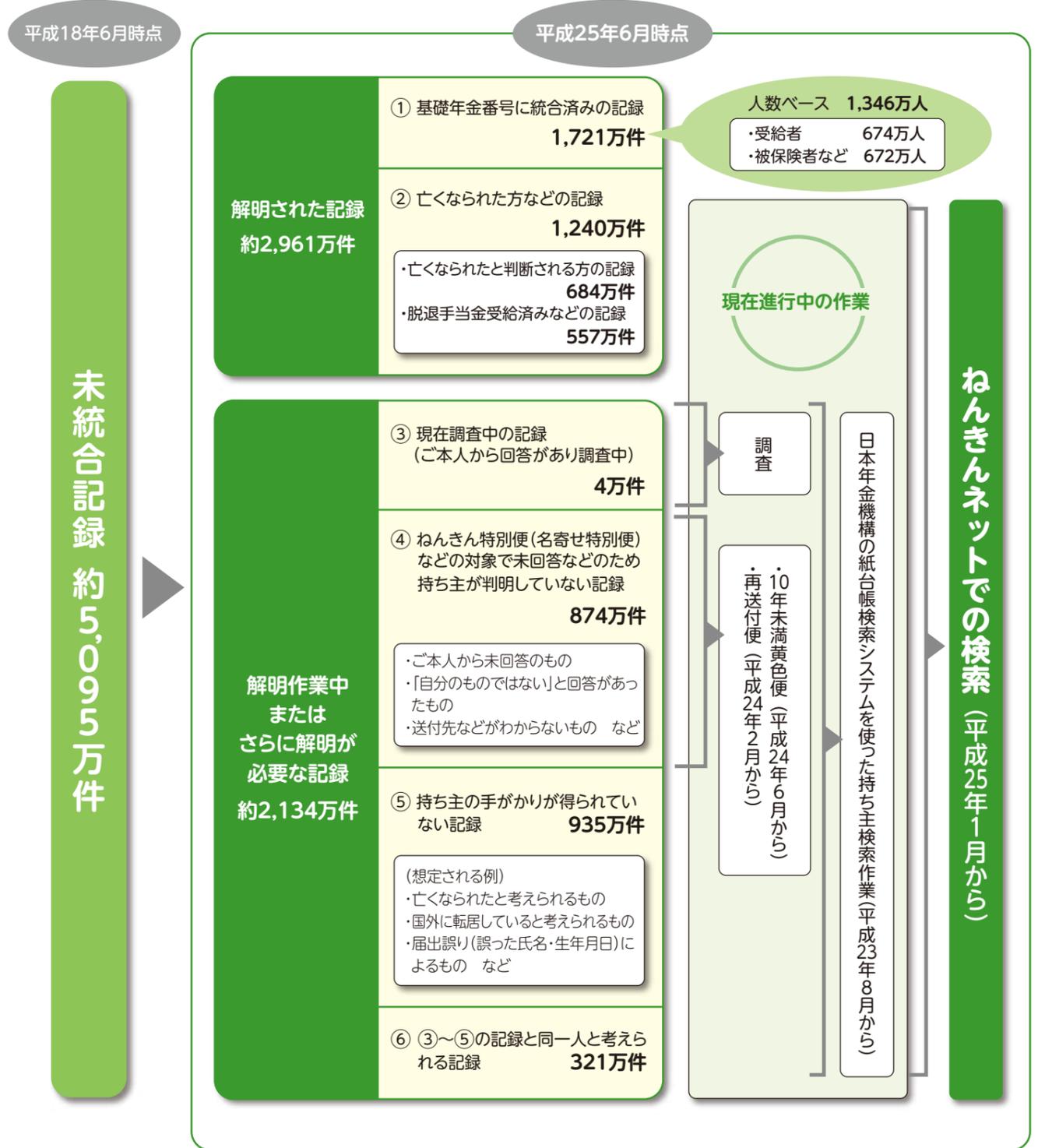
2. 未統合の年金記録(約2,134万件)を解明していきます

年金記録問題の解決に向けた重要なお知らせとして、お客様ご自身に年金加入記録にもれないかどうかを確認していただくため、これまでも以下のものなどを年金受給者や加入者の方に送付しています(送付対象者の方はそれぞれ異なります)。

- 「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)

平成24年度計画	実績
<p>基礎年金番号に統合されていない年金記録(以下、未統合記録といいます)については、「ねんきん特別便」や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」などで回答をいただきながら、記録確認作業を実施するとともに紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせを引き続き実施し、解明・統合を進める。</p>	<p>現在、上記のお知らせなどに関し、ご本人からお申し出のあった記録の調査などを行い、未統合記録の解明・統合を進めています。</p> <p>さらに、未統合記録は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、紙台帳などに記載された記録を基にご本人の記録を検索し統合する「持ち主検索作業」を進めました。平成25年3月末までに受託事業者による作業を終え、その後、日本年金機構職員が精査作業を進めています。</p> <p>平成24年度は、記録の持ち主と考えられる方々に、約5万件のお知らせ通知を送付しました。</p>
<p>住民基本台帳ネットワーク(住基ネット)と突き合わせを行って住所が確認できた方のうち、未統合記録の加入期間が10年未満の方には、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)を送付して記録の確認作業を進める。</p>	<p>これまでは、未統合記録の加入期間が10年未満の方には黄色便を送付していませんでしたが、年金確保支援法の成立により、国民年金の保険料が過去10年さかのぼって納めることができるようになったため、10年未満の未統合記録であっても年金受給に結びつく可能性が出てきました。</p> <p>これを受けて、住基ネットとの突き合わせ作業で住所を確認した方のうち、未統合記録の加入期間が10年未満の方に、平成24年6月～平成24年7月に黄色便を送付しました。</p>

【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場合があります。

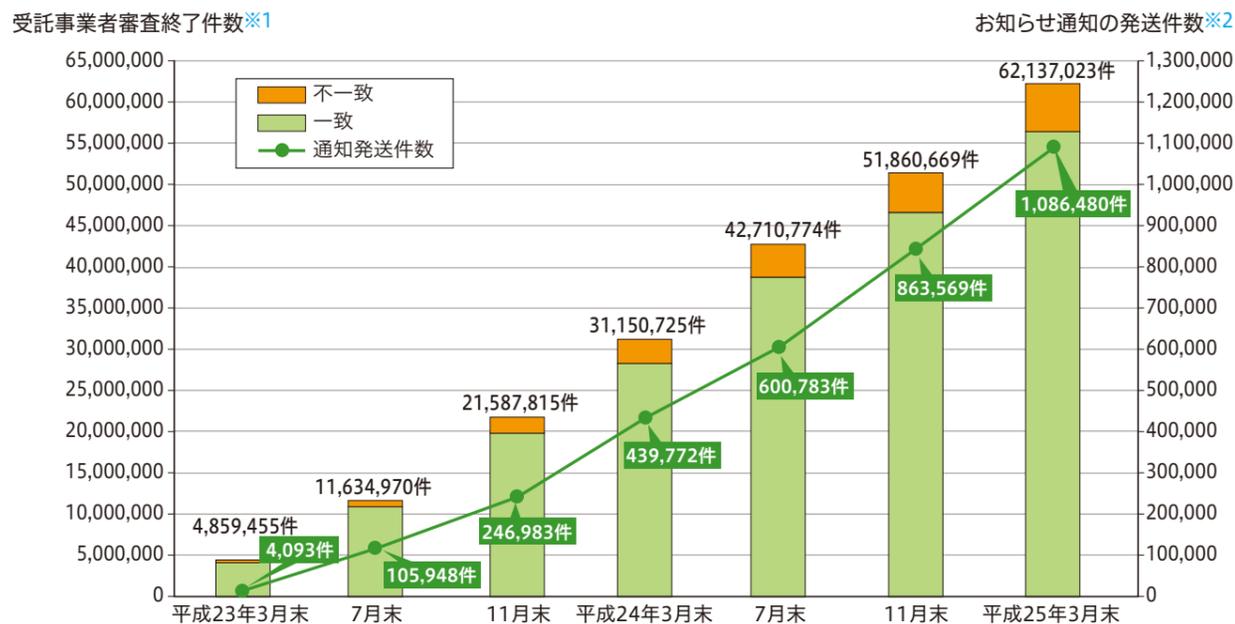
記録確認作業を継続して進めた結果、平成18年6月時点で約5,095万件あった未統合記録のうち、「解明された記録」は約2,961万件となりましたが、「解明作業中またはさらに解明が必要な記録」が、まだ約2,134万件残っています。

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

3. 紙台帳などとコンピュータ記録を突き合わせます

平成24年度計画	実績
紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせを、優先順位をつけたうえで効率的に実施する。平成24年度をめどに受給者の方の年金記録の突き合わせ作業を進める。	紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業は、年齢の高い受給者の方から順次突き合わせ作業を実施しました。 平成25年3月末をめどに進めていた受託事業者による受給者の方の突き合わせ作業は、平成24年12月までにほぼすべて終了しました。また、年齢が若い方の年金記録の突き合わせ作業も予定より早く進め、平成25年度末までに50歳以上となる方の年金記録の突き合わせ作業は、平成25年3月までにほぼすべて終了しました。 受託事業者による突き合わせ作業が終了したことから、順次、日本年金機構の職員による精査作業やお知らせ通知の送付を行っています。記録訂正のお知らせ通知は、事務センターや年金事務所の職員による支援など、体制の強化を図ることにより、平成24年度には、約65万件(平成23年度は約44万件)を送付しました。(図表1-7)

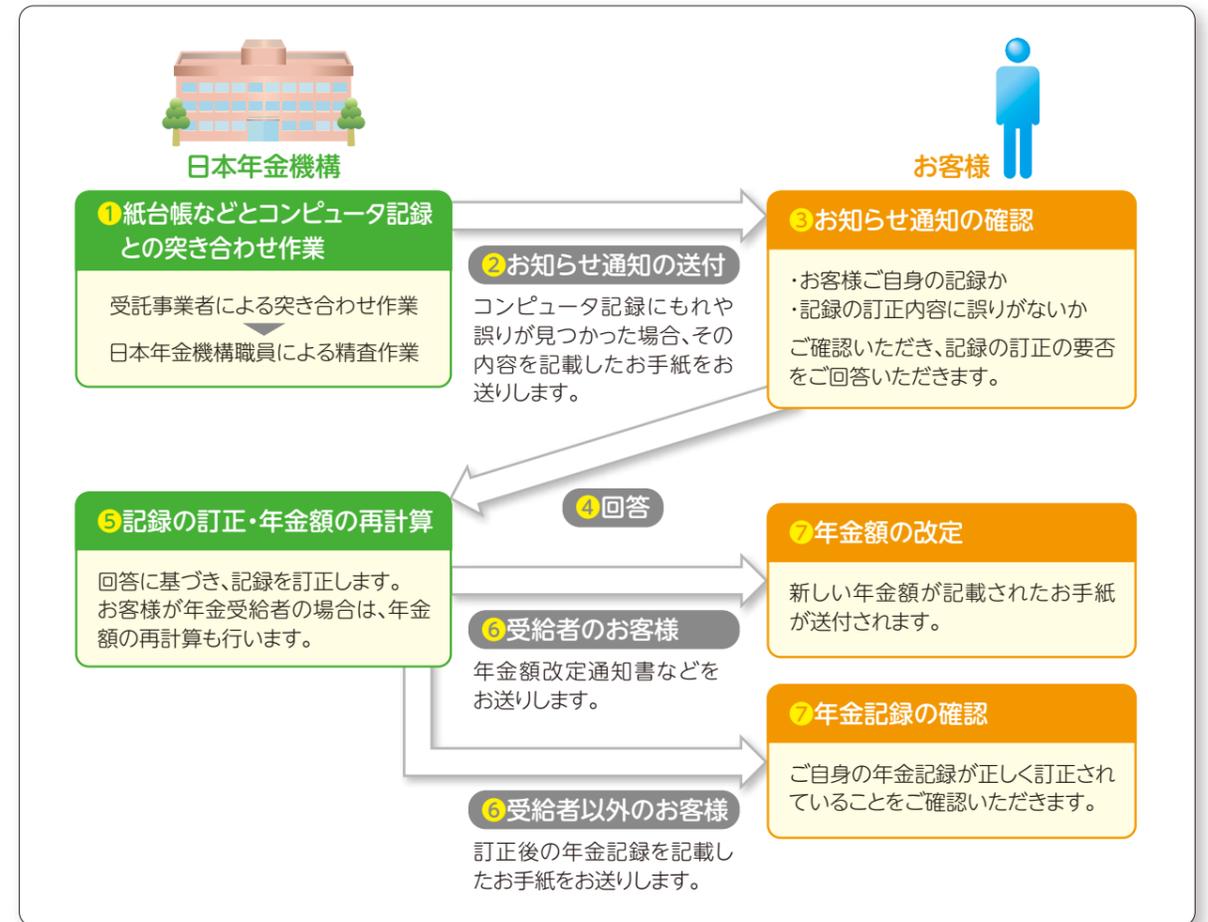
図表1-7 紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせの実施件数、お知らせ通知件数の推移



※1 審査終了の件数については、年金の種類ごとに把握しているため、複数の年金を受給されている方などについては、一部重複して計上されています。また、受託事業者の段階で「不一致」とされても、その後の職員による審査の結果、「一致」と判断されるものがあります。
 ※2 記録が判明したケース(突き合わせの過程において、ご本人の新たな記録が発見された場合)では、お知らせ通知の発送前に、記録判明通知(平成25年3月末現在194,947件)を送付しています。

紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業では、受給者の方の突き合わせ作業を当初の予定より早く進めた結果、平成23年度の約2,500万人を大きく上回る約3,000万人の方の審査を終了しました。

図表1-8 紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ事業の概要



平成24年度計画	実績
厚生年金基金記録との突き合わせ 国の被保険者記録と厚生年金基金記録の不一致について、厚生年金基金などと連携しながら、第1次審査および第2次審査を進める。第2次審査は、厚生年金基金などから加入事業所の人事記録などについての調査結果の報告があったものを対象に、基金加入員記録が適正と判断されるものについて、被保険者記録の訂正処理を行う。	厚生年金基金または企業年金連合会(以下、基金等といいます)から、国の被保険者記録と厚生年金基金記録が一致せず調査するよう依頼があったものは、日本年金機構で紙台帳などを確認(第1次審査)しています。この中で被保険者記録を訂正する必要がある場合は、原則として、ご本人に確認のうえ、訂正を行っています(平成22年4月から本格的に実施)。 第1次審査で被保険者記録が訂正されなかったものは、基金等が行う加入事業所の人事記録などの調査結果を踏まえて審査を行います(第2次審査)。被保険者記録を訂正する必要がある場合は、原則として、ご本人に確認のうえ、訂正を行っています。 基金等からの提出期限となる平成24年10月までに受け付けた分は、第1次審査を終了しました。また、提出期限を過ぎた平成24年11月以降に受け付けたものも含めて、対象の97%の第1次審査を終えました。引き続き、審査が完了していない分の処理を進めていきます。

4. 「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

平成24年度計画	実績
<p>年金記録にもれや誤りの可能性がある方を対象に、平成25年1月をめどに、年金事務所に相談された方の記録を紙台帳検索システムなどで確認する「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を開始する。</p>	<p>これまでの取り組みで解決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や年金記録のもれや誤りの確認を「ねんきんネット」で呼びかけるとともに、生活でお困りの高齢者の方を対象とした年金記録の発見などをサポートする「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を開始しました。</p> <p>未統合の記録を一人でも多くの方に結びつけるため、キャンペーンの周知にあたっては関係団体にも協力を依頼するとともに、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。</p>
<p>未統合記録などに対して、平成25年1月をめどに、「ねんきんネット」から氏名や事業所名からの検索を可能にする。</p>	<p>「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の主な柱として、平成25年1月から「持ち主不明記録検索」を始めました。平成25年3月末までに約6万人が利用しています。</p>



年金事務所などに掲示された告知ポスターとパンフレット

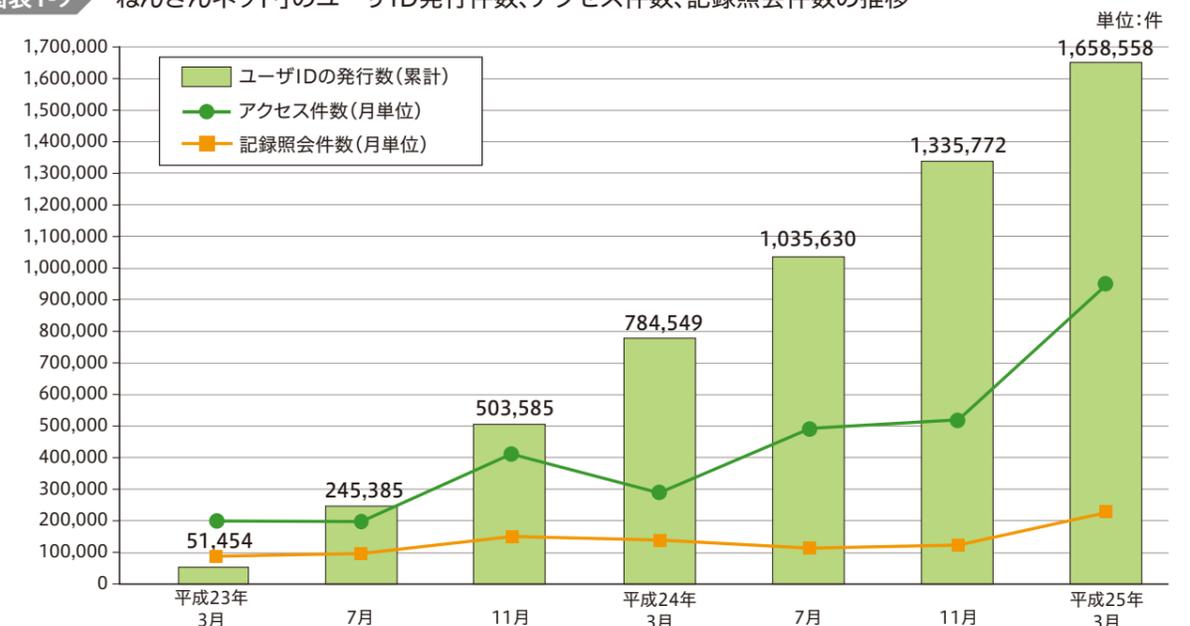
5. いつでも年金記録を確認できる仕組みをつくっています

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

◎P25-26の「ねんきんネット」のページもご参照ください。

平成24年度計画	実績
<p>「ねんきん定期便」をインターネットで通知(電子版「ねんきん定期便」)するなど、「ねんきんネット」を充実させる。</p>	<p>平成24年4月から、電子版「ねんきん定期便」を開始しました。利用者数は、年度の上半期約13万人から下半期は約19万人へ増加し、平成24年度の延べ利用者数は約33万人となりました。</p> <p>平成24年6月から年金振込通知書など4種類の電子版「年金の支払いに関する通知書」と、平成25年1月から電子版の源泉徴収票をそれぞれ開始しました。平成24年度の延べ利用者数は約23万人(年金振込通知書など4種類が約20万件、源泉徴収票が約3万件)となりました。</p>
<p>「ねんきんネット」のユーザーIDの取得を促進するため、加入者の方に送付している「ねんきん定期便」でお知らせしている、ユーザーIDの取得方法の記載内容を見直し、平成25年春から受給者の方へも「アクセスキー」を送付する。</p>	<p>「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施とあわせて、平成25年2月から約3,200万人の年金受給者の方に、ユーザーIDを即時に取得できる「アクセスキー」を記載した「年金記録確認のお願い」のハガキを送付しました。この結果、1週間あたりのユーザーIDの取得者数は約2万5,000人となり、送付前に比べて約1万人増加しました。平成23年度末に約79万人だった利用者数は平成24年度末には約166万人となり、記録照会件数も累計で約335万件となりました。</p>

図表1-9 「ねんきんネット」のユーザーID発行件数、アクセス件数、記録照会件数の推移



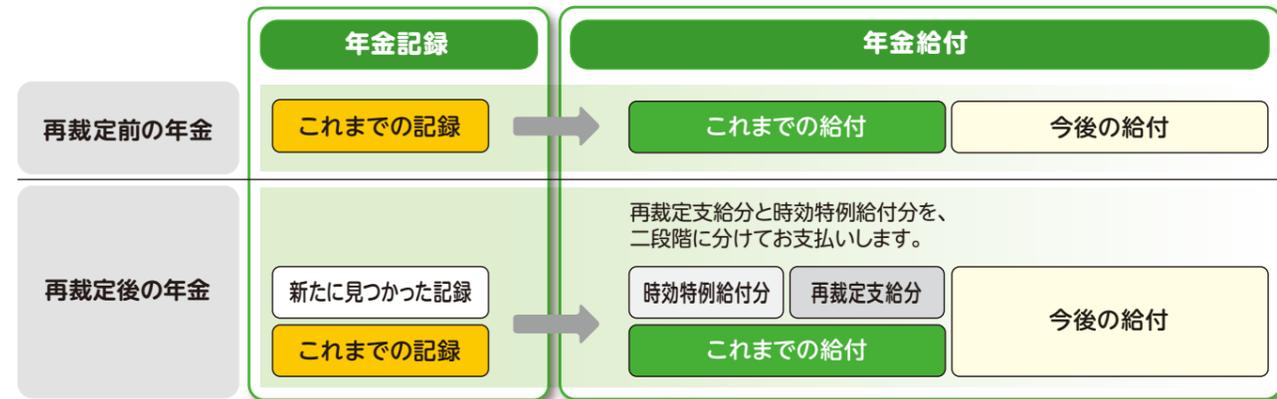
◎ユーザーID発行件数は、平成25年8月現在では200万件を越えました。

6. 記録訂正後の処理を迅速に行う体制を整備します

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

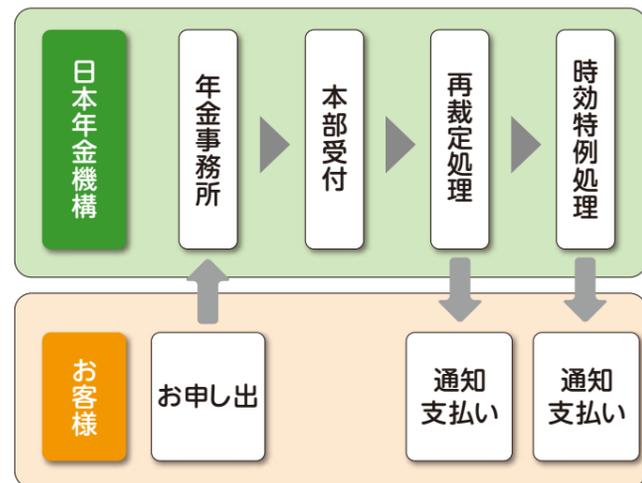
年金受給者の方に受給権発生日以前の被保険者記録が見つかり、その方の記録を訂正した場合、年金額を改めて再計算することになります(これを「再裁定」といいます)。その際、今後の年金額を再計算するとともに、記録訂正にともなう生じた、これまでの年金額との差額をお支払いします。

図表1-10 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1-10 のとおり、二段階[※]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1-11 再裁定などの処理の手順



再裁定の処理は日本年金機構の本部で行っています。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1-11)

このため、通常の年金裁定のお支払いに比べ、必要日数が増えますことをご了承ください。

※ 二段階の支給: 本来、年金を受け取る権利は5年で時効で消滅するため、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。それぞれ別の法令に基づきお支払いするため、二段階での支給となっています。

平成24年度計画

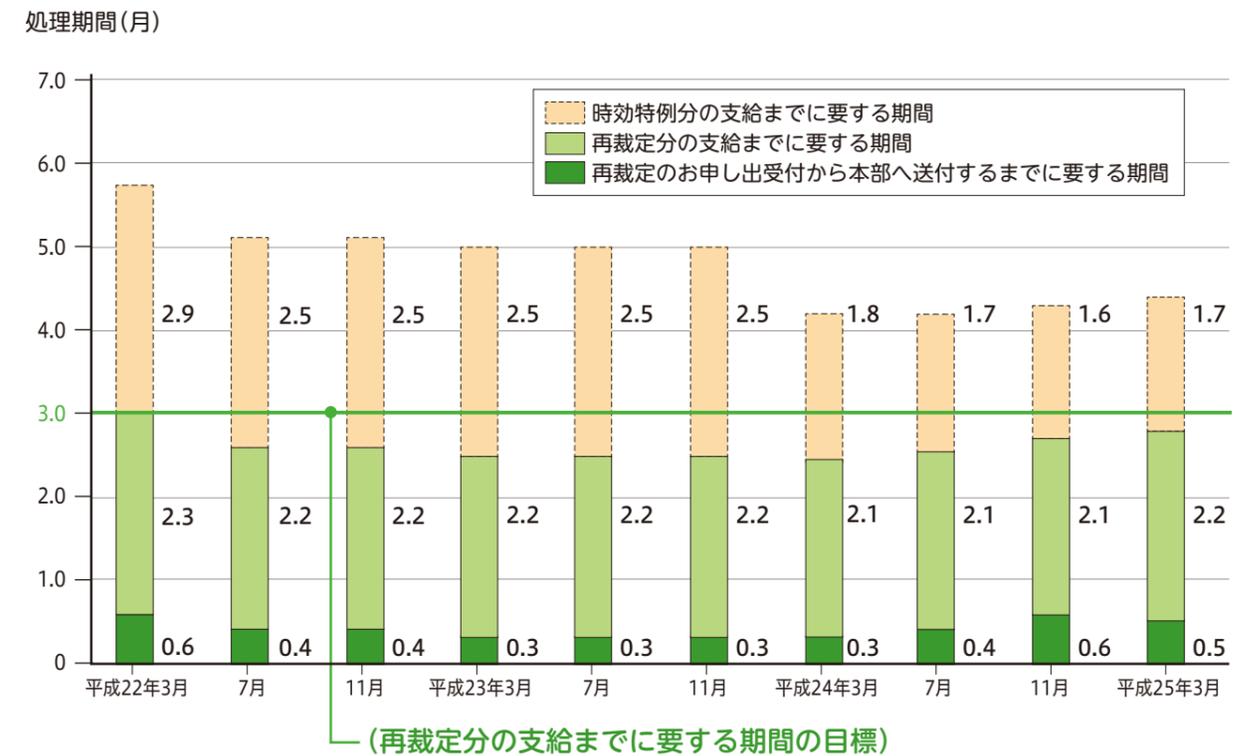
年金記録の統合状況などに
応じて、年金額の再裁定の処理
を迅速に行うための体制を
整備する。難易度の高い案件
も含め、本部への送付期間と
再裁定の支給に要する期間を
合わせて3か月程度で処理す
ることを目指す。

実績

◎実績については、下記の 図表1-12 をご参照ください。

- 年金事務所で、再裁定のお申し出を受け付けてから本部へ送付するまでに要する平均処理期間は、平成25年3月末時点で0.5か月となっており、記録問題工程表の目標の0.5か月をクリアしました。
- 再裁定については、事務処理に精通した職員による事務処理体制を維持しました。この結果、再裁定の平均処理期間は、平成25年3月末時点で2.2か月となっており、記録問題工程表の目標2.5か月から0.3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、平成25年3月末時点で1.7か月となり、記録問題工程表のおおむね2か月程度より0.3か月短縮しています。再裁定と時効特例給付の平均処理期間については、事務処理体制強化を維持したことで、記録問題工程表の目標(再裁定2.5か月程度、時効特例給付2か月程度)を上回る状況(再裁定2.2か月程度、時効特例給付1.7か月程度)にありますが、引き続き迅速な年金のお支払いに向け、取り組んでいます。

図表1-12 記録回復後の年金を受給できるまでの平均処理期間



(再裁定分の支給までに要する期間の目標)

7. 転勤による届出もれなどについて迅速に記録回復を進めます

平成24年度計画	実績
一定の条件を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会※に送付することなく、年金事務所段階での記録回復を進める。	従業員であった方の事案で、ご本人が所有する給与明細書や雇用保険の記録などにより勤務や給与の実態が確認できる場合や、不適正な処理の可能性のある記録(約6.9万件)について、一定の条件を満たす場合は、年金記録確認第三者委員会へ送付することなく、年金事務所において記録回復を行うことにより、速やかに年金額の回復を図りました。

◎年金事務所段階での記録回復が可能なケースには、標準報酬などの遡及訂正事案、国民年金事案、厚生年金脱退手当金事案、包括的意見による記録回復事案(賞与の届出もれ、転勤による1か月の記録届出もれなど)があり、8,146件はそれらを合わせたものとなっています。

年金事務所段階における記録回復の状況 8,146 件 (平成24年度)



上記のような取り組みを通して、平成24年度は年金事務所段階での記録回復件数は単年度で8,146件と、平成23年度の5,063件に比べて大幅に伸びており、多数の記録回復につながりました。



※ 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。

8. 基礎年金番号の重複付番を解消し発生を防止します

基礎年金番号とは、国民年金・厚生年金保険・共済年金といったすべての公的年金制度で使用する「一人に一つの番号」です。重複付番とは、お一人の方が複数の基礎年金番号を保有している状態のことをいいます。発生原因としては、20歳となったときに国民年金に加入して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、かつ番号調査※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。

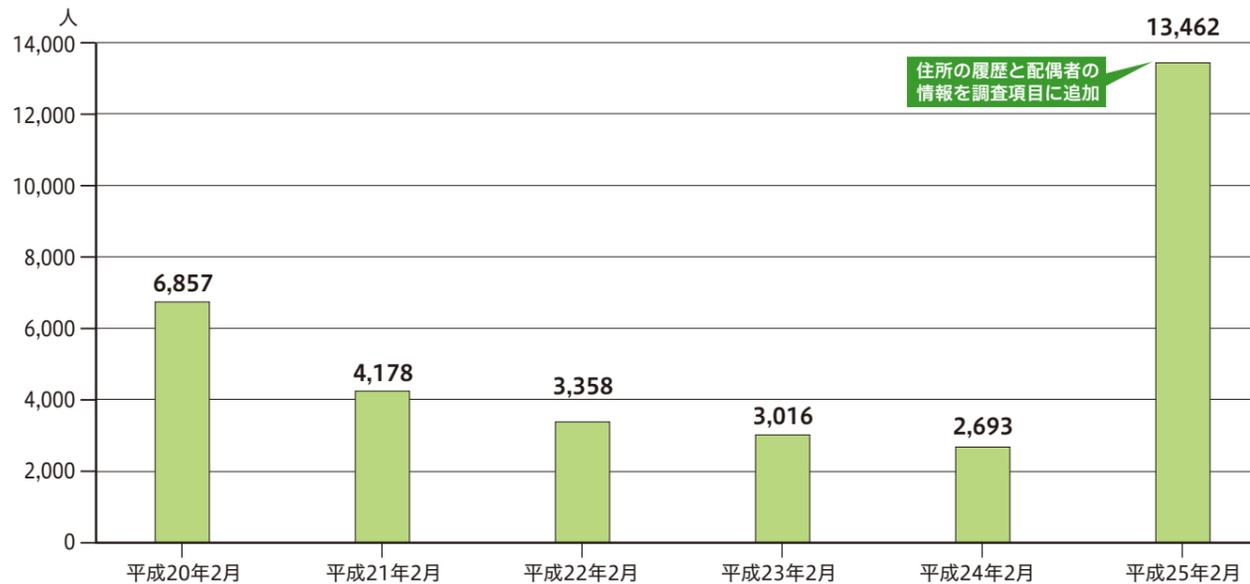
重複付番は、保険料の二重払いやねんきん定期便などのお客様への記録提供が正しく行われないなどの問題を引き起こします。そのため日本年金機構では、以下のような取り組みを行っています。

平成24年度計画	実績
<p>すでに発生している重複付番の解消</p> <p>被保険者および受給者の方について、計画的に基礎年金番号の重複付番を抽出し、確認のうえ解消する。</p>	<p>[被保険者の方]</p> <p>4項目(氏名・性別・生年月日・住所)が一致する基礎年金番号を4か月ごとに名寄せし、各年金事務所で行った確認を行いました。(P63 図表1-13)</p> <p>平成25年2月からは住所の履歴または配偶者の情報を調査項目に追加して基礎年金番号を名寄せしています。その結果、調査対象数は大幅に増加しましたが、重複付番の解消件数も増加が見込まれます。</p> <p>[受給者の方]</p> <p>3項目(氏名・性別・生年月日)が一致する基礎年金番号を名寄せし、重複付番の可能性のある96,392人の年金受給者の方を調査しました。平成25年3月末現在の調査結果は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 重複付番であることが判明したもの 46,333人 <ul style="list-style-type: none"> 【内訳】・重複付番と判明し解消を行ったもの 16,835人 ・重複付番と判明し解消処理中のもの 14,786人 ・すでに重複付番の解消がされていたもの 14,712人 ● 調査の結果別人と判明したもの 50,059人
<p>新規発生の防止</p> <p>基礎年金番号の付番を新規に行う際は、氏名・性別・生年月日・住所の確認を徹底するとともに、重複付番の疑いのあるものの別管理を徹底する。</p>	<p>被保険者資格取得届に基礎年金番号の記入のない方については、住民票、免許証やパスポートの写しを求めるとの本人確認の徹底を平成24年10月から行うなどの対策を行いました。</p> <p>平成25年4月より、新規に基礎年金番号を払い出す際に重複付番となるのが疑われる場合には、本来の基礎年金番号ではなく、9900で始まる「仮基礎年金番号」を払い出して、他と区分して管理することを徹底しています。仮基礎年金番号をお持ちの方に照会票を送付するなどして、その解消を図ることとしています。</p>

※ 番号調査:3項目(氏名・性別・生年月日)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どうかを対象者へ文書(「基礎年金番号の確認について」)で確認する調査。

▼ ▼ ▼ 前ページから続く ▼ ▼ ▼

図表1-13 基礎年金番号の重複付番調査対象数の推移



平成25年2月に調査項目を追加したことにもない、重複付番調査対象数は、13,462人と増加しましたが、これにより重複付番の解消件数は大幅に増加することが見込まれます。今後も重複付番の解消及び発生防止に向けて着実に処理を進めていきます。

しかし、一方で、重複付番の発生防止のためには、お客様一人ひとりのご協力が不可欠です。年金制度への加入の際はご自分の基礎年金番号をお届けいただくことで重複付番の発生を防止することが可能です。また、年金手帳を複数お持ちであるなど、重複付番が疑われる場合には、年金事務所などにご相談ください。お手数ですが、ご協力をお願いします。

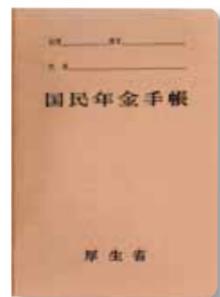
自分の基礎年金番号は、どうしたらわかりますか？

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

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

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

[年金手帳の例]



[昭和35年10月～昭和49年9月]
(ほかに水色、肌色などもあります)



[昭和49年10月～平成8年12月]



[平成9年1月以降]

平成24(2012)年度 取り組み実績 [報告2]



お客様サービス向上の取り組み

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

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

- ① お客様サービス向上の取り組み概要 65
- ② 「お客様へのお約束10か条」についての取り組み 66
- 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 68
 - 2. 現場主導のサービス・業務改善に取り組んでいます 69
 - 3. お客様向け文書の改善に取り組んでいます 70
- 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 71
 - 2. 外部調査機関を活用した窓口調査・電話調査の結果 72
 - 3. コールセンターお客様満足度調査の結果 72

恐竜になりたい ゆうとさん

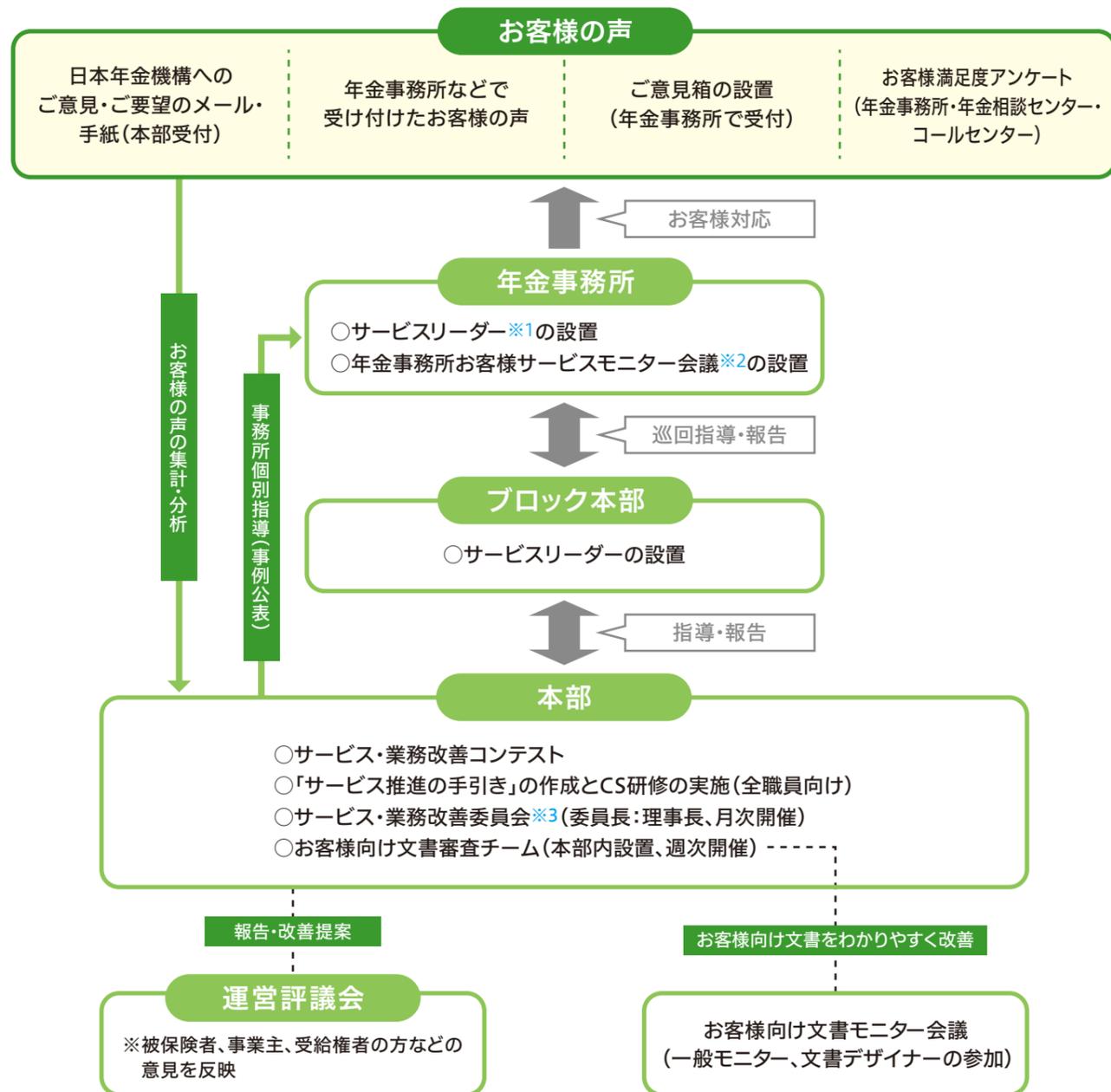


平成24年11月、長野県の年金事務所で開催された「こども絵画展」の作品です。未来の年金制度を支える子どもたちに、人を思いやり、助け合いの精神と豊かな心を育んでもらおうと、将来の夢について描いていただきました。

① お客様サービス向上の取り組み概要

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

図表2-1 日本年金機構におけるサービス向上の取り組み



※1 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 年金事務所お客様サービスモニター会議：平成24年度は全国18か所の年金事務所で開催しました。
 ※3 サービス・業務改善委員会：日本年金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、日本年金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。お客様満足度アンケートに加え、平成24年度も、的確な業務改善を目的とした実態調査・客観的評価のため、覆面調査を実施しました。

お客様へのお約束10か条 ～私たちはお約束します～

お客様の立場に立って

- 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。
- 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。

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25年3月末時点)

お客様へのお約束10か条	取り組み状況
1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年11月に改訂した「わかりやすい言葉置き換え例集」を平成24年度も引き続き周知し、相談業務や研修等で活用しました。 平成25年1月に実施した「お客様満足度アンケート(以下、満足度アンケートといいます)」での「説明のわかりやすさ、充分さに対する満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では89.0%であり、国民年金や厚生年金保険の窓口では87.3%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。	<ul style="list-style-type: none"> 満足度アンケートでの「説明のわかりやすさ、充分さに対する満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では89.0%であり、国民年金や厚生年金保険の窓口では87.3%でした。
3. 電話は3コール以内に出ます。	<ul style="list-style-type: none"> 満足度アンケートでの「電話には3コール以内に出ましたか」という質問に対し、年金事務所が電話に「出た」という回答は77.7%でした。

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25年1月～2月に実施した外部調査機関による窓口調査・電話調査（以下、覆面調査といいます）では、「その場で質問に対する回答ができていない」という調査項目について、100%実施されているという結果でしたが、今後も研修などを通して、窓口対応力の向上を図っていきます。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内を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216事務所で、予約制による年金相談を実施（年金事務所窓口における待ち時間の実績（P46-47参照））
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、平成22年2月に「お客様向け文書審査チーム」を設置しました。お客様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（P70参照）。 ●お客様目線に、より近い視点で文書改善を行うため、高齢者、主婦など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」を設置しました。さらに、一般の方に加え、文書デザイナー（文書作成のプロ）にも参加していただき、よりわかりやすい文書に改善しています（P70参照）。
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、お客様の声といいます）を直接本部へ報告する仕組みを構築するとともに、年金事務所における「ご意見箱」の設置、「日本年金機構へのご意見・ご要望のメール・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（P68参照）。
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（P44-45参照）。
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月に開始した「ねんきんネット」サービスに、年金額試算、電子版の「ねんきん定期便」や年金の支払いに関する各種通知書の提供、持ち主不明記録の検索などの機能を追加しました。
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。	●覆面調査では、「職員全員がお客様の個人情報に配慮している」という調査項目について、実施している割合は以下のとおりでした。 [年金相談窓口] 85.7% [国民年金の窓口] 90.4%

◎「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。

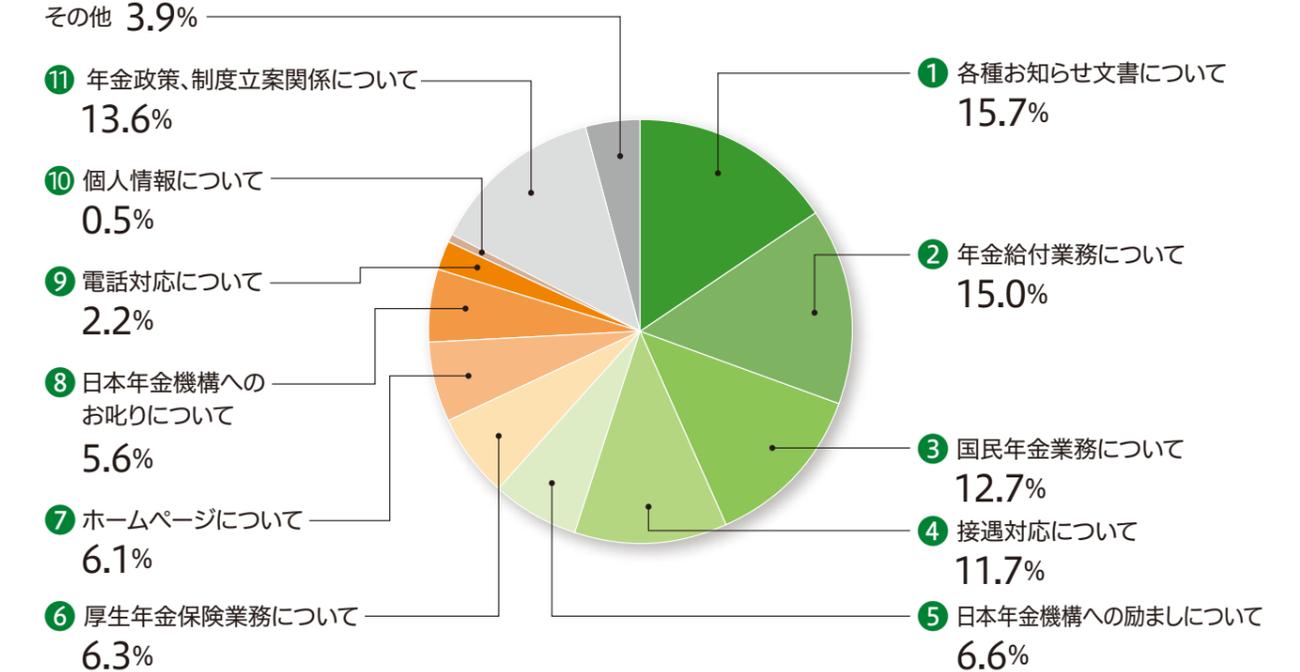
③ お客様の声に基づくサービス改善の取り組み

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

1. お客様の声の集計・分析結果

- 実績**
- お客様の声の収集**
- 「日本年金機構へのご意見・ご要望のメール・手紙（本部受付）」、「年金事務所などで受け付けたお客様の声」、「年金事務所などに設置したご意見箱」、「お客様満足度アンケート」などに寄せられたご意見・ご要望は、本部で集計・分析した後、これらの結果を踏まえてお客様サービスおよび業務改善へ反映させています。
 - 平成24年度のお客様からのご意見・ご要望によって業務改善した日本年金機構全体の件数は、業務改善提案が25件で、そのうち18件が改善実施済みです。また、平成22（2010）年の日本年金機構設立以降、95件の業務改善を検討しましたが、そのうち72件が改善済みです。

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24年4月～平成25年3月）
（お客様の声件数：11,600件）



◎四捨五入により、端数整理しています。

お客様の声は、平成24年4月～平成25年3月で11,600件（「年金政策、制度立案関係」を除くと10,019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15.7%、「年金給付業務」に関するものが15.0%、「国民年金業務」に関するものが12.7%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13.6%となっています。

2. 現場主導のサービス・業務改善に取り組んでいます

実績

年金事務所お客様サービスモニター会議

年金事務所をご利用いただいているお客様からご意見・ご提案を直接お聴きし、現場主導のサービス改善を図るため、全国18か所の年金事務所で「お客様サービスモニター会議」を実施しました(平成24年11月～12月)。モニターからいただいたご意見は、対応の方針をまとめ、参加モニターに回答しました。さらに、日本年金機構全体で共有すべきご意見は全国に周知し、サービス改善への参考としました。

職員提案制度

サービス改善・業務改善の具体的な提案を職員から募集する提案制度で、すべての提案を個別に評価し、その結果を現場へフィードバックしています。提案された278件のうち、96件の提案に基づき、各種届書様式、ホームページおよび業務処理マニュアルの見直しなどを行い、サービス改善・業務改善につなげました。

サービス・業務改善コンテスト

年金事務所などから、サービス改善および業務改善の取り組みを募集し、サービス・業務改善コンテストで評価・表彰をしました。

平成24年度コンテストの結果、活用を推奨した例

愛媛県 愛媛事務センター「普段着の業務改善による業務効率化」～カエル化、ミエル化、キレイ化のすすめ～
「意識と事務処理方法を変える(カエル化)」「事務処理の進捗が見える(ミエル化)」「書類の徹底した整理整頓(キレイ化)」の取り組みを徹底し、業務の効率化を図りました。

お客様の声

年金相談の窓口で杖を置く場所を作ってほしい

「足が悪くて杖を使っていますが、窓口で説明を受けるときに杖を置く場所がないため、不便で困っています。杖を置く場所を作るよう、検討していただけないでしょうか」

改善結果

お客様の声をはじめ、潜在的に同じご要望が全国の年金事務所にあると思われましたので、すべての年金事務所の年金相談窓口や記載台に、杖置きを設置しました。



杖置きは傘置きとしても使用できます。

3. お客様向け文書の改善に取り組んでいます

実績

お客様向け文書モニター会議

- 日本年金機構は、お客様に送付するお知らせ文書や、届出・申請書類などをわかりやすく読みやすくするため、一般の方に文書モニターとして参加していただいています(平成22年4月～)。平成24年度も、モニターの方のご意見・評価をもとに、わかりやすい文書に改善しました。
- 一般の方に加え、文書デザイナー(文書作成のプロ)に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善する活動を行っています(平成23年4月～)。

審査したお客様向け文書の例(一部)「学生納付特例制度 手続きガイド」「平成25年度ねんきん定期便」「年金額改定通知書」

- 平成24年度実績
- 文書モニター会議:11回開催
 - 審査したお客様向け文書:17件(新規に作成する文書:7件/既存の文書の見直し:10件)

お客様向け文書審査チーム

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

- 平成24年度実績
- 文書審査会議:47回開催
 - 審査したお客様向け文書:97件(新規に作成する文書:51件/既存の文書の見直し:46件)

わかりやすい文書づくりのためのスキル向上

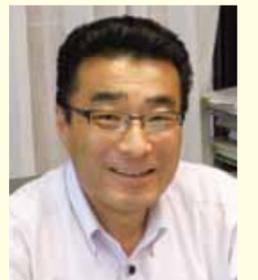
- お客様向け文書作成時の注意点を整理した『「お客様向け文書」作成ガイドライン』を改訂(平成25年3月)。主な改訂点として、漢字とひらがなの使い分け例集などを追加しました。
- 外部講師を招き、文書作成に携わる職員のスキルアップを目的とした、職場内研修を実施しました(平成24年4月、平成25年3月)。

職員の声

だれもが気楽に相談に行ける年金事務所を目指しています

平成24年4月より、島根県の浜田年金事務所に所長として勤務しています。私は常にお客様のために何が出来るか、そのために何をすべきかを考え行動するよう努めています。30年間の手話通訳やボランティアの経験から、目の不自由なお客様にもわかるように連絡用として「点字封筒」を作成しました。また「障害年金パンフレット点訳版・音声CD」も作成し、現在中国ブロックの全年金事務所で使用しています。

職員のための「手話講座」開催、手話通訳者を配置した「手話による年金相談」の実施などさまざまな取り組みで、だれもが気楽に「相談に行こう」と思っただけの年金事務所を目指しています。



山本 千年
やまもと ちとし
浜田年金事務所 所長
(島根県浜田市)

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

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

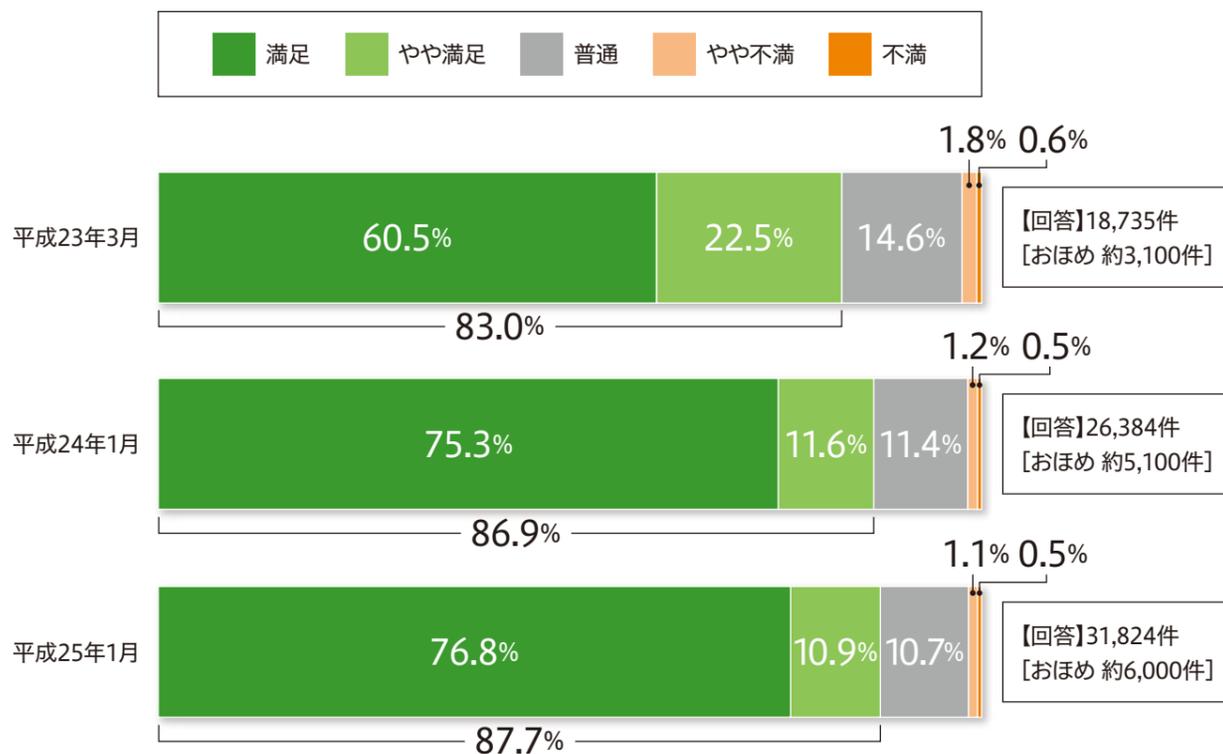
平成25年1月に、全国の年金事務所と街角の年金相談センターへ来訪されたお客様を対象として、アンケート用紙を窓口などに設置したほか、総合案内を設置している年金事務所では、入口で総合案内の職員が直接配布し、「お客様満足度アンケート」への協力をお願いしました。今回の調査は平成24年1月に引き続き、4度目となります。

アンケート結果のまとめ

- 「全体としての満足度」(5段階評価)の項目で、「やや満足」以上の評価は、87.7%でした。
- 「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか」という質問に、「解消された」と回答された方の割合は、96.9%でした。
- アンケートの自由記載欄では、「もう少しゆっくり話してほしい」「請求手続きの添付書類を簡素化してほしい」「文書の内容がわかりにくい」といったご意見もいただいています。

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

図表2-4 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)



(注)平成22年3月の調査は4段階評価によるもので、直接的比較ができないため掲載していません。

2. 外部調査機関を活用した窓口調査・電話調査の結果

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)を実施しています。お客様へのサービス内容を客観的に評価することで、お客様に対するサービスの向上に努めています。

平成25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、お客様として訪問または電話し、あらかじめ用意した内容の相談をする方法で実施しました。

3. コールセンターお客様満足度調査の結果

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した「お客様満足度アンケート」のほか、コールセンターにお電話されたお客様を対象に、アンケート調査を実施しています。コールセンターの対応レベルの現状を把握することで、お客様に対するサービスの向上に努めています。

平成25年1月に、コールセンターにお電話されたお客様のうち、お名前と住所をうかがったお客様に対してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただく方法で、「コールセンターお客様満足度調査」を実施しました。

お客様の声をお聞かせください

○日本年金機構では、年金事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を把握し、より一層のサービス向上を図ることを目的としてアンケートを実施しています。
○お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いします。

■お客様についてお伺いします

■来訪のご用件 1.個人用件 2.会社の用件

■お客様の年齢 1.40歳未満 2.40歳代 3.50歳代 4.60歳代 5.70歳以上

■来訪の回数 1.初めて 2.2回目 3.3回目 4.4回目 5.5回目以上

■待ち時間 1.15分未満 2.15～29分 3.30～59分 4.1時間～1時間半未満 5.1時間半～2時間未満 6.2時間以上

■相談内容 1.年金のご請求 2.年金のご相談(年金のご請求以外) 3.年金加入記録の確認・訂正 4.厚生年金の加入や種変更手続きなど 5.国民年金の加入や保険料免除の手続きなど 6.その他()

■相談時間 1.5分未満 2.5～14分 3.15～29分 4.30～59分 5.1時間以上

■本日の来訪についてお伺いします

■問1 本日の来訪についてご満足いただけましたか? 1.満足 2.やや満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

■問2 次の各項目についてお答えください。

項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
① 職員のマナーや態度はいかがでしたか?	1	2	3	4	5
② 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか?	1	2	3	4	5
③ 待ち時間はいかがでしたか?	1	2	3	4	5
④ 所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感はありませんか?	1	2	3	4	5

■問3 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか? 1.解消された 2.解消されてない

■年金事務所にお電話されたことのある方に、電話の対応についてお伺いします

※ 年金事務所にお電話されたことのない方は回答不要です。

■問4-1 電話には3コール以内に出ましたか? 1.出た 2.出なかった

■問4-2 電話の対応についてご満足いただけましたか? 1.満足 2.やや満足 3.普通 4.やや不満 5.不満

【裏面に続きます】

「お客様満足度アンケート」のアンケート用紙

国民年金に関する
ご質問に
お答えします。



ねんきん広報隊

5 国民年金の前納割引制度



寿司店を営んでいます。
国民年金保険料の納付を口座振替にしたいくて…

口座振替のご利用ありがとうございます。
ところでお客様、お支払い額が割引になる
前納制度をご検討してはいかがでしょうか？

え？保険料なのに割引ができるの？



そうなんです。

1年度分の保険料を現金で前納すると「3,200円」の割引。さらに、口座振替で前納すると割引額が「580円」アップして「3,780円」の割引！6か月分の場合も、現金で前納すると「730円」の割引、口座振替で前納すると割引額が「300円」アップして「1,030円」の割引になります。

現金で毎月納付

平成25年度分 保険料
15,040円×12か月=180,480円

口座振替で
1年度分を前納

3,780円
割引
1年度分 保険料
180,480円-3,780円=176,700円

2年前納

平成26年4月から、2年度分の保険料を口座振替でまとめて納める「2年前納」が始まります。「2年前納」をご利用いただくと、毎月納付する場合と比べて2年間で14,000円程度の割引になります。

◎保険料額については毎年改定されます。



へえ！これは得だね、妻にも伝えないと。
「2年前納」も考えようかな。

来年度の前納お申し込みは、
平成26年2月末日までです。
それまでに、ご家族で検討ください。



内部統制システム構築の 取り組み

[報告3]では、組織ガバナンスの確立に向け、日本年金機構が平成24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ています…………… 75
 - 2. 適切なリスク管理、事務処理誤りの一元的把握と情報共有を行います…………… 76
 - 3. コンプライアンス問題事案を把握し対応します…………… 78
- ② 内部監査の実施状況…………… 81
- ③ 個人情報の保護に向けた取り組み…………… 82
- ④ 組織風土改革…………… 83

お洋服を着たモデルになりたい れいなさん



平成24年11月、長野県の年金事務所で開催された「こども絵画展」の作品です。未来の年金制度を支える子どもたちに、人を思いやり、助け合いの精神と豊かな心を育んでもらおうと、将来の夢について描いていただきました。

① 内部統制システムの構築

日本年金機構では、内部統制の強化のため、役職員のリスク管理やコンプライアンス意識の向上を目指した各種研修やリスクアセスメント調査、コンプライアンス意識調査などに取り組みました。しかしながら、情報管理やコンプライアンスの立場から見て、問題や事務処理誤りが依然として発生しており、リスク管理意識とコンプライアンス意識が全役職員に浸透し定着したとは言いがたい状況です。

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

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

1. 内部統制の仕組みを構築しています

平成24年度計画	実績
<p>コンプライアンス確保やリスクの未然防止、また発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立する。</p>	<p>日本年金機構では、役職員の職務の執行が、日本年金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、業務の適正を確保するための体制(内部統制システム)を構築するため、以下の7つの事項を柱とする内部統制システム構築の取り組み方針を策定しています。</p> <p>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組織風土改革、意識改革など、内部統制の仕組みを構築しています。</p>

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、日本年金機構法第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」、「自ら日本年金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、日本年金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。

内部統制システム構築の取り組み方針

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

2. 適切なリスク管理、事務処理誤りの一元的把握と情報共有を行います

平成24年度計画	実績
<p>業務上のリスクを把握し、その顕在化を未然に防止するため、リスクアセスメント調査を実施する。前回の改善措置に対する効果の検証と調査結果から、リスクを把握し必要な改善措置などを講じる。</p>	<p>適切なリスク管理体制</p> <p>日本年金機構のリスク管理は、統括リスク管理責任者である副理事長の指示の下、リスク・コンプライアンス部が中心となり、日本年金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。</p> <p>また、副理事長を委員長とするリスク管理委員会を設置し、リスク管理のための仕組みや体制、ならびに改善方策などについて組織横断的に審議しています。</p>
<p>地震などの災害時を想定した防災対策として、災害対応要領を見直し、備蓄を充実させる。</p> <p>また、災害時緊急連絡システムを利用した安否確認訓練などの防災訓練を行い、事業継続への対応力を高める。さらに、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備を検討する。</p>	<p>リスクアセスメント調査の実施</p> <p>平成24年11月から12月に、日本年金機構本部、年金事務所、事務センターのすべての拠点でリスクアセスメント調査を実施しました。これらの調査結果に基づき、リスクマップの作成・評価・分析や主要リスクの対応策を検討しました。平成25年3月にはリスクアセスメント調査の結果と各拠点での対応策を周知するため、年金事務所と事務センターへ情報を提供しました。</p> <p>東日本大震災の反省を踏まえ、新たに実用的で現実に即した「緊急時対応マニュアル」を定めて、初動対応に関するマニュアルをすべての拠点で策定しました。また、平成24年9月から平成25年3月に、すべての拠点で個別に防災訓練を行うとともに、定期的に安否確認テストやMCA無線機の通信テストを実施し、災害対応物品の拡充を進め、事業継続に向けた対応を行いました。</p> <p>災害時などに年金を確実に支払う仕組みを構築するため、バックアップセンターの設置について検討しています。バックアップセンターを設置するまでの間に災害が起こったときに対応するため、遠隔地で年金を暫定的に支払うための環境を充実させました。</p>



緊急時でも年金の支払いが遅れたりしないようお願いします



▼ ▼ ▼ 前ページから続く ▼ ▼ ▼

平成24年度計画

実績

事務処理誤りについては、可能な限り発生を抑えるよう、平成22年7月に取りまとめた「総合再発防止策」に基づいて、関連するシステムの開発などに取り組む。さらに、事務処理誤りの事例を分析して、再発防止に向けた、新たな取り組みや対応について検討し実施する。

事務処理誤りの再発防止

平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」を、平成24年12月に見直して新たな事項を盛り込み、さらに以下の取り組みを行いました。

- ・旧三共済と農林共済の誤裁定防止策にかかわるシステム開発
- ・事務処理誤りなどの多発事例の再発防止と、事務処理上の留意点などの情報提供
- ・審査請求などの不服申し立てを希望する場合の不支給決定の取り扱いの整理
- ・説明誤りや誤解へ対応するため、「お客様に説明した内容確認シート(チェックリスト)」を作成
- ・届書の未処理や処理遅延の防止に向け、受付進捗管理システムを導入
- ・未処理届書の確認と点検の徹底
- ・誤送付防止のため、送付物のダブルチェックと確認後の確認印の押印

●平成24年12月に盛り込まれた取り組み

- ・ヒヤリハット事例集の作成
- ・業務マニュアルに項目点検チェックシートを完備
- ・窓開き封筒への切り替え
- ・合算対象期間と共済組合期間のシステムへの登録

●平成25年度以降の実施を目指し準備中の取り組み

- ・2か所以上の事業所に勤務する被保険者を対象とした保険料計算システムの構築
- ・雇用保険の給付と年金の自動調整
- ・各種届書を電子媒体化するために必要なシステムの改修

職員や現場ごとに業務処理が異なることのないよう、全国統一の業務標準化に向けた業務処理マニュアルの改正を随時行いました。また、業務マニュアルの徹底を目的として、マニュアルインストラクターおよびアシスタントマニュアルインストラクター133人を対象に、研修を実施しました。

平成24年度に公表した事務処理誤りは、2,670件(旧社会保険庁で発生した730件を含む)となっており、依然として前年を上回る件数となっていますが、可能な限り発生を抑えるため、さらなるシステム改善や業務の標準化に努めていきます。事務処理誤りの上位5位の内訳は、「確認・決定誤り」が1,307件(49.0%)と最も多く、「事故等」が585件(21.9%)、「未処理・処理遅延」が262件(9.8%)、「入力誤り」が128件(4.8%)「誤送付・誤送信」が121件(4.5%)となります。

3. コンプライアンス問題事案を把握し対応します

平成24年度計画

実績

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

①コンプライアンス問題事案の把握

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

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

●主な通報事例

- ・業務処理に関するもの
- ・日本年金機構のサービスに関するもの
- ・ハラスメント相談に関するもの

通報の窓口

【内部の受付窓口：リスク・コンプライアンス部】

- 郵便の場合／〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24
日本年金機構コンプライアンス担当部署 宛(封書、親展扱い、宛先朱書でお願いします)
- 電子メールの場合／日本年金機構ホームページ「法令等違反通報窓口」からお送りください。

【外部の受付窓口：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、宛先朱書でお願いします)
- 電子メールの場合／kikouhoreitsuho@horilaw.com

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

▼ ▼ ▼ 次ページに続く ▼ ▼ ▼



平成24年度計画	実績
コンプライアンスを徹底するとともに、組織内外から問題点を把握し、迅速に対応する。	<p>②コンプライアンス問題事案への対応</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>この委員会には、外部の弁護士も委員として参画し、日本年金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。</p> <hr/> <p>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徹底</p> <p>●リスク管理とコンプライアンス確保に対する役職員の意識改革のため、平成22年10月に日本年金機構が策定した行動計画「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を踏まえた、集合研修やLANシステムを活用した研修などを実施しました。</p> <p>特に、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に徹底させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材を活用した研修などに取り組んでいます。管理職向けには、リスク管理とコンプライアンス意識に関する情報発信や研修の実施など、各拠点の管理職の意識改革を図るための取り組みも進めています。</p> <p>●役職員のコンプライアンス意識の現状などを把握し、今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的として、全役職員を対象にしたコンプライアンス意識調査を平成24年10月に実施しました。</p>

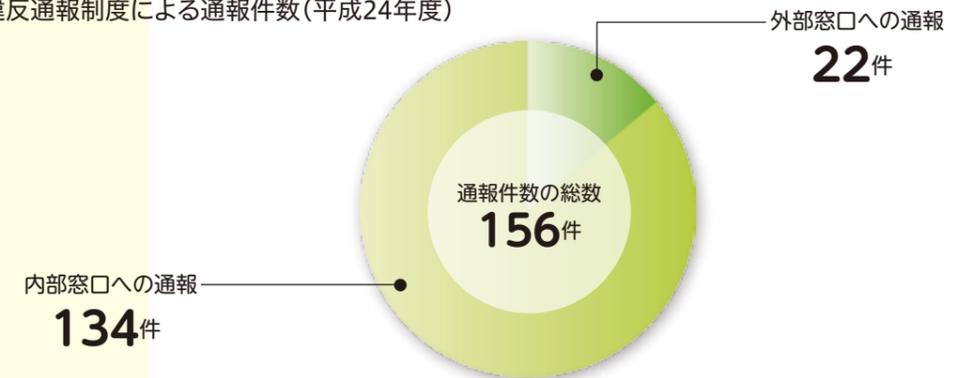
コンプライアンス意識調査の結果

この調査結果から、コンプライアンス意識などが前年よりも向上し、各職場に浸透しつつあることが確認できました。一方で、「コンプライアンス意識に変化が感じられない」と回答した職員も前年度より約13%増加しており、意識の浸透の頭打ちの兆候や、都市部とそれ以外の地域でのコンプライアンス意識の浸透や実践に向けての取り組みの差も見受けられます。さらに法令等違反通報窓口については約4割が連絡方法を知らず、ハラスメントについては「受けたことがある、見かけたことがある」と回答した職員が増えていることも明らかになりました。

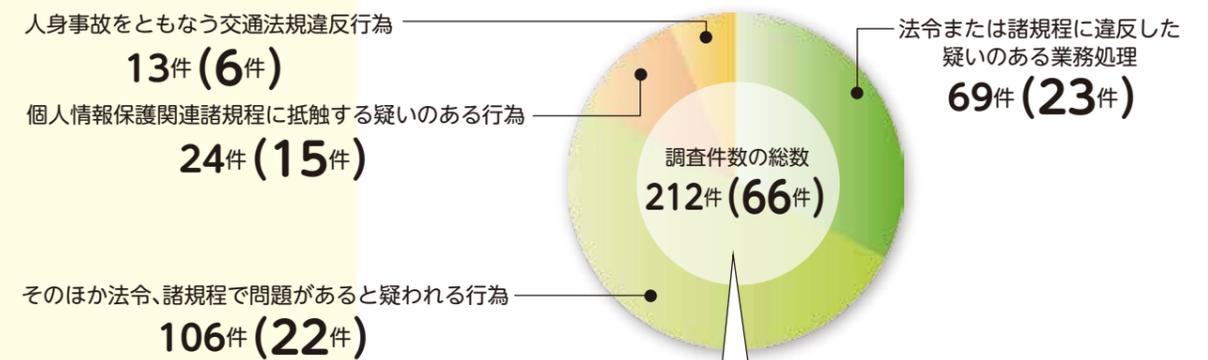
こうした調査結果を踏まえ、研修や社内報を通して、リスク管理とコンプライアンス確保のために職員それぞれの役割・行動を認識させ、コンプライアンス意識の徹底を図るとともに、風通しの良い職場づくりに向けた意識啓発などを行っていきます。

平成24年度計画	実績
	<p>④コンプライアンス問題事案への具体的な対応</p> <p>平成24年度に法令等違反通報制度による通報(図表3-2)、年金事務所などからの報告、事件・事故・事務処理誤りの報告などの中から、コンプライアンス問題事案の疑いがあるものとして調査した件数(図表3-3)は212件あり、問題があるものは是正や再発防止に取り組みました。このうち、平成24年度中に調査が終わり、コンプライアンス問題事案として取り扱ったものは66件あり、37件は制裁処分(このうち公表基準に該当し、公表した件数は10件)を行い、29件は文書による指導などを行いました。</p>

図表3-2 法令等違反通報制度による通報件数(平成24年度)



図表3-3 コンプライアンス問題事案の疑いがあるものとして調査をした件数(平成24年度)



()内は、平成24年度中に調査が終了し、コンプライアンス問題事案として取り扱った件数です。総数212件のうち、「非該当」が89件、「引き続き調査」が57件となっています。

[時効特例給付※業務の不統一、不公平な事務処理に対する対応]

職員からの問題提起がきっかけとなり、平成25年1月に外部の弁護士や有識者を中心とした調査委員会を設置して、時効特例給付業務の実態把握を行いました。その結果、該当する時効特例給付の支給業務の一部で、不統一や不公平が起こっていたことがわかりました。

これを受けて、業務処理の不統一により時効特例給付の追加支払いなどが必要なケースについて、対応を進めるとともに、これまでに処理した310万件の時効特例給付について検証を進めています。また、業務処理の不統一が起こらないよう再発防止策を定め、着実に取り組んでいきます。

※時効特例給付:年金記録問題などによって時効となり消滅した年金を、年金時効特例法の成立により受給できるようにし、「時効特例給付」としてお支払いしています。

② 内部監査の実施状況

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

(1) 年金事務所と事務センターに対する内部監査

① 特別監査の実施

奄美大島年金事務所や貝塚年金事務所での現金紛失事案を受けて、年金事務所での建物の施錠管理と大型金庫・手提げ金庫の管理状況の確認を目的に、159か所の年金事務所と1か所の分室、合わせて160か所で予告なしの特別監査(30項目の点検)を、平成24年4月に実施しました(リスク・コンプライアンス部とブロック本部などによる「事前予告なし点検」を行った144か所の年金事務所と、監査部が「事前予告なし点検」の項目をすべて網羅した一般監査を行った8か所の年金事務所は除いて行いました)。

特別監査の結果、新たな現金紛失事案は発見されませんでした。160か所のうち117か所の年金事務所で管理上の不備が見つかりました。これらの事務所には、直ちに管理の見直しを求め、取り扱いがあいまいな部分などは、本部の所管部署に見直すよう求めました。

② 一般監査の実施

一般監査は、①の特別監査終了後の4月下旬から開始し、平成25年1月までの間に158か所の年金事務所と28か所の事務センターに対して内部監査を実施しました。これにより、平成21年度(日本年金機構設立)以降、312か所の年金事務所と47か所の事務センターを一巡して一般監査を行ったことになります。

平成25年2月からは二巡目の一般監査を始め、3月までの2か月間に37か所の年金事務所と7か所の事務センターで実施しました。一巡目と二巡目を合わせると、平成24年度の一般監査の実施数は、年金事務所が195か所、事務センターが35か所となります。

発見された不備事項(5,292件)に関しては、監査終了後に年金事務所などの管理者と意見交換し、問題点の確認と認識を共有しました。個々の問題点は約1か月後をめぐりに監査報告書をまとめ、各拠点に改善計画の策定と実施を求めました。必要な場合には関連部署などに適宜フィードバックを行い、取り扱いがあいまいな部分は本部の所管部署に見直すよう求めました。

各ブロック本部駐在の監査グループが改善状況を定期的に確認することによってフォローを行い、監査企画グループが全体の進捗状況を確認しています(不備事項5,292件のうち、是正済みの事項は4,508件、取り組みを継続している事項は784件)。

なお、平成24年度は一般監査などのフォローアップとして、過去の一般監査の改善状況の調査確認(18か所の年金事務所)、特別監査と同等の建物施錠管理、金庫管理の追加調査(15か所の年金事務所)も実施しています。

(2) 本部などに対する内部監査

本部監査は、各部署に対して実施し、平成23年度に実施した監査で発見された問題点に対する対応状況についてもあわせてフォローアップを実施しました。

監査結果(指導項目128件)は、意見交換や監査報告等を通じて監査対象部署に対しフィードバックを行い、必要な場合には本部所管部署に対しても情報を提供して対応を求めました。

③ 個人情報の保護に向けた取り組み

平成24年度計画	実績
<p>職員に対して個人情報保護の重要性を周知徹底するとともに、効果的な研修やセルフチェックを実施する。</p>	<p>個人情報保護の重要性を職員に周知するため、全職員を対象とした個人情報保護研修を毎年実施するよう義務づけました。また、定期的に自己診断を実施しています。これとは別に、新規採用者へは速やかに個人情報保護の研修を行っています。</p> <p>平成22年10月に策定された「情報漏えい事案再発防止のためのアクション・プラン」に基づき、年金にかかわる個人情報を記載したファイルや入札公告前の仕様書など、日本年金機構の外部に漏えいしてはならないファイルに対する、アクセス制限などを設定するための「情報セキュリティ対策の手引き」を制定しています。また、必要に応じてこの手引きを改正し、全職員に情報セキュリティ対策の必要性などについて、周知徹底を図りました。</p>
<p>平成22年度に策定した「個人情報保護管理推進3か年計画」(計画期間:平成23年度～平成25年度)に基づき、個人情報の保護管理やセキュリティ対策を順次実施する。</p>	<p>「個人情報保護管理推進3か年計画」に基づき、個人情報保護に関する自己点検の実施、郵便物の誤送付防止、研修、年金個人情報が容易に保存または複写できる機器の持ち込み、入室等のルール化などについて順次取り組んでいます。</p>

平成24年度の個人情報の漏えい・滅失・き損を合わせた件数は、平成23年度の292件から28件増えて320件となりました。この大半が書類の誤送付などによるもの(257件)です。

平成24年度は「事務処理誤り総合再発防止策」について改定を実施し、従来よりも厳格化した誤送付防止のための複数人チェックの方法を定めました。委託先事業者に対する指導の徹底などとあわせて、引き続き再発防止に取り組めます。

④ 組織風土改革

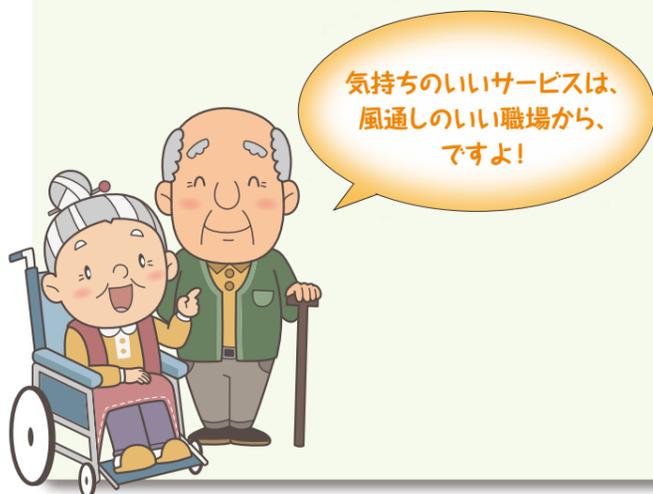
お客様に信頼される組織運営を実現し、内部統制の仕組みを有効に機能させるためには、職員一人ひとりの意識改革を進め、運営方針にも掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい環境づくり、風通しの良い組織づくり」の実現が重要であると考えています。このため、組織風土改革の取り組みを継続的に進めてきました。

組織風土改革の実践

コミュニケーションの活性化などによる、風通しの良い組織づくりを進めるため、平成22年9月、理事長直属の「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置しました。「できることから取り組んでいく」ことを方針に掲げ、具体的な「実践」に重きを置いた活動を進めるよう、平成24年11月から第3期プロジェクトチームが活動を開始し、以下の4つの柱を掲げ、取り組みを推進しています。平成25年9月には、第3期報告書がまとまりました。

具体的な取り組み

- 1 **コミュニケーションの活性化** コミュニケーションを最重要課題の一つと位置づけ、拠点間交流などを推進しています。
- 2 **ほめる文化・感謝する風土の醸成** 職員のモチベーションを高めることを目的に、「所属長表彰制度」や「サンキューカード」の実施と普及などに取り組んでいます。
- 3 **人を育てる文化・風土の形成** 「求められる職員像」や「求められる管理職像」にかなう人材を育成するため、各種の研修などに取り組んでいます。
- 4 **組織力やチーム力の向上** 効率的に仕事を進めるヒントやノウハウを共有するためのツール「仕事を円滑に進めるためのHow to シリーズ」の作成、普及などに取り組んでいます。



中部ブロックでの意見交換会風景

平成24(2012)年度 取り組み実績 [報告4]



平成24(2012)年度 実績評価

[報告1]～[報告3]までは、日本年金機構の平成24年度における取り組み実績をご報告しました。

[報告4]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、

主要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 85
- ② 主要業務実績指標
(評価・分析、今後の取り組み方針) 87

レストラン あおいさん



平成24年11月、長野県の年金事務所で開催された「こども絵画展」の作品です。未来の年金制度を支える子どもたちに、人を思いやり、助け合いの精神と豊かな心を育んでもらおうと、将来の夢について描いていただきました。

① 厚生労働大臣の評価結果

日本年金機構では、平成22年1月に厚生労働大臣が定めた中期目標の達成に向けて、中期計画および年度計画を定め、計画を推進しています。業務実績の評価は、日本年金機構法[※]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。今年度の日本年金機構の業務実績の評価は、平成24年4月1日から平成25年3月31日までを期間とする、平成24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24年度の厚生労働大臣による評価は、平成25年8月20日に日本年金機構の理事長あてに通知されました。その中では、時効特例給付の業務の一部に不統一・不公平が判明するなど、年金給付関係の事務処理誤りが依然として発生している状況を踏まえ、「要因の分析を十分に行い、即効かつ有効性のある対策を可能な限り講じる必要がある」と指摘されています。

また、内部統制システムについては、平成23年度に発生した年金事務所での現金の紛失とそれにかかわる職員の逮捕など、コンプライアンス確保を図るうえで「組織の根幹に関わる問題事案が発生したことは極めて遺憾である」と評価されました。前述の時効特例給付の問題でも、問題提起をした職員の意見を十分くみ取れず、問題が明らかになるまで時間がかかったことについて、「組織としての風通しの悪さやガバナンス不足があったことは否めない」と評価されました。

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

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

評価の視点

日本年金機構は、旧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、

- 日本年金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、その改善点などについて、厚生労働省に対し積極的に提案を行うこと

などが求められています。

厚生労働大臣の評価結果(抜粋)

『平成24年度の業務運営について、年金記録問題の解決に向けた取組の拡充や年金相談の平均待ち時間の短縮、お客様の声を踏まえたサービス改善の取組など、計画的に進め、概ね適切に行われた。』

また、日本年金機構の基幹業務とも言うべき、適用、徴収、給付についても、多くの評価項目について、年度目標を達成するなど、これまで以上の成果が見られるものもある。特に、国民年金保険料の現年度納付率は、平成17年度以降6年間続いた低下傾向に歯止めをかけることができた。目標を上回るころまでは至らなかったが、今後、更なる納付率の向上に向け、取り組まれない。

一方、時効特例給付業務において、業務の一部に不統一・不公平が判明したが、職員の問題提起を十分に汲み取れず、問題事案が明らかになるまで時間がかかった点については、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足があったことは否めない。今後、内部統制の仕組みを整備するだけでなく、事務処理誤りの分析や再発防止に向けた取組の検討・実施に努めるとともに、職員の意識改革や組織風土改革に引き続き取り組み、実効性を確保するよう、全力で取り組まれない。

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

本部、現場の役職員は、本評価結果を十分に受け止めるとともに、平成25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。』

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

[※] 別添:次ページ以降、P87-90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月の日本年金機構発足以降、さまざまな取り組みを進め、一定の成果を挙げつつあると考えていますが、組織目標の実現に向けては、なお一層の努力が必要であると考えています。

以下、平成24年度(平成24年4月～平成25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。

主な業務実績指標(評価・分析、今後の取り組み方針)

厚生労働大臣による個別評価の評語

- S:平成24年度計画を大幅に上回っている。
- A:平成24年度計画を上回っている。
- B:平成24年度計画をおおむね達成している。
- C:平成24年度計画をやや下回っている。
- D:平成24年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

項目	業務実績指標		厚生労働大臣による個別評価 (平成23年度→平成24年度)	実績と評価・分析 今後の取り組み
	平成23年度	平成24年度		
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率	58.6%	59.0%	C→B 実績と評価・分析 《平成24年度予算執行額※5:約254.3億円(適用関係含む)》 現年度納付率については、平成24年度は59.0%と、平成21年度と同水準(60.0%)を確保できませんでしたが、ブロック別にみると9ブロックすべてで前年度を上回り、年金事務所別では235か所の年金事務所(平成23年度は81か所)で前年度実績を上回ることができました。最終納付率(平成22年度分保険料)は、現年度納付率からの伸び幅が5.2ポイントとなり、目標(4～5ポイント)を達成しました。 平成24年度は、納付率の目標達成に向けた取り組みの強化として、積極的に特別催告状を送付したことにより、納付率を改善させることができたと考えられます。 今後の取り組み 市場化テスト受託事業者と連携して、納付率の目標達成に向けた特別催告状の取り組みをさらに充実させ強化していきます。また、口座振替やクレジットカードによる納付の利用促進と、国民年金制度の啓発活動の促進などに取り組みます。また、厚生労働省と密接に連携し、さらなる納付対策の検討も行います。
	国民年金保険料 最終納付率	平成21年度分保険料 65.3% (+5.3ポイント)※1	平成22年度分保険料 64.5% (+5.2ポイント)※1	
厚生年金保険適用	加入対策を講じた結果、 加入した事業所数	6,685事業所	8,322事業所	B→A 実績と評価・分析 《平成24年度予算執行額:約106.4億円》 適用調査対象事業所(適用事業所となる可能性がある事業所)に対する重点的な加入指導、立入検査、事業所調査などを推進した結果、加入に至った事業所数は8,322事業所と、前年度の6,685事業所、平成22年度の4,808事業所を、上回ることができました。事業所調査についても491,188事業所と、前年度の437,325事業所、平成22年度の157,477事業所を大幅に上回ることができました。また、適用調査対象事業所の加入促進について、平成18年度と同等以上の水準の重点的加入指導事業所数(15,420事業所)を目標に定めて加入指導を行った結果、23,361事業所に対して実施するなど、行動計画に定めた目標を達成し、前年度を上回る実績となりました。 今後の取り組み 法人登記情報や雇用保険情報を活用したシステムによる突き合わせと、ハローワーク、地方運輸局、地方整備局などが保有する社会保険加入状況などの情報の収集・活用により、効率的で正確な適用調査対象事業所の把握に努めます。
	適用調査対象事業所数※2	246,165事業所	193,182事業所※3	
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 口座振替実施率	82.7%	83.0%	A→A 実績と評価・分析 《平成24年度予算執行額:約34.1億円》 保険料の口座振替実施率は前年度を上回り、目標を達成しました。また、前年度を大きく上回る差押えを実施するなど、滞納処分を確実に実施した結果、保険料の収納率も前年度を上回りました。 今後の取り組み 繰り返し納付をお勧めしたにもかかわらず、納付しない事業所には、関係法令に基づいて滞納処分を実施し保険料の確保に努めます。さらに、必要に応じて国税庁と連携協力し、同庁に委託する仕組みを活用します。
	厚生年金保険 保険料収納率	98.0%	98.1%	
年金給付	サービススタンダード※4 (年金のお支払い期間の目標)	老齢厚生:97.5%	老齢厚生:97.5%	A→C 実績と評価・分析 《平成24年度予算執行額:約61.3億円》 年金給付については、サービススタンダードの達成状況を改善する取り組みを進めた結果、一部を除き、設定したサービススタンダードで前年度の実績を上回って改善が図られました。しかし、障害厚生年金の目標達成率は、最終年度の目標となる90%からいまだに大きくかい離しています。 また、時効特例給付の業務処理については、調査委員会が実態を把握した結果、処理基準の整備や周知徹底が不十分であったことが原因で、業務の不統一・不公平が生じていたことがわかりました。正確な支給やお客様の年金権確保の観点から、この問題を重く受け止めています。 今後の取り組み 本部の審査体制を維持しスキルを向上させて、本部の書類などの処理日数を短縮していきます。さらに、年金事務所や事務センターとの連携を強化し、本部へ送付する書類の処理日数や返戻率を減らして、目標達成に向けて取り組みを進めます。 また、時効特例給付の全件を検証し、業務処理の不統一により追加支払いが必要となるケースについては是正措置を講じるとともに、業務処理の不統一が起こらないよう、再発防止策を確実に実施していきます。
		障害厚生:45.2%	障害厚生:59.3%	

※1 現年度納付率からの伸び幅です。
 ※2 日本年金機構が未加入の疑いがある事業所として把握している事業所数です。
 ※3 「平成23年度末時点で把握している未適用事業所を3年以内に半減」との目標に対する、平成24年度末時点の適用事業所となる可能性がある事業所数。
 ※4 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。

※5 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。

▼ ▼ ▼ 前ページから続く ▼ ▼ ▼

主な業務実績指標(評価・分析、今後の取り組み方針)

項目	業務実績指標		厚生労働大臣 による個別評価 (平成23年度→平成24年度)	実績と評価・分析 今後の取り組み	
	平成23年度	平成24年度			
年金相談、お客様サービス	年金相談の待ち時間	<ul style="list-style-type: none"> ●1か月の平均待ち時間が1時間以上の年金事務所数 平成23年度 月平均 1か所 ●1か月の平均待ち時間が30分以上1時間未満の年金事務所数 平成23年度 月平均 27か所 	<ul style="list-style-type: none"> ●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24年度 月平均 0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24年度 月平均 12か所 	A→A	<p>●ねんきん相談の待ち時間 実績と評価・分析 年金事務所の待ち時間は、昨年度と比較して相談件数はほぼ同じであるにもかかわらず、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は月平均0か所、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均12か所となりました。それぞれ昨年度の1か所、27か所に比べて改善しました。</p> <p>今後の取り組み 各種の施策を行って相談体制の強化や相談担当者のスキルアップなどを図り、引き続き待ち時間の短縮に取り組んでいきます。</p> <p>●ねんきんダイヤル応答率 実績と評価・分析 コールセンターの応答率は、平成23年度の60.1%から平成24年度は78.7%に改善し、中期計画の最終年度(平成25年度)の目標応答率70%以上という目標を1年前倒しで達成しました。</p> <p>今後の取り組み コールセンターは、年金定期支払日前や通知書発送後を除くと比較的つながりやすいので、試行的に実施している年金事務所電話の自動音声システム(IVR)でコールセンターへ電話を転送する数を増やして、年金事務所の電話対応を改善し、閑散期のコールセンターを有効活用します。また、各種の通知書をわかりやすいよう見直し、繁忙期にオペレーターを増やして、混雑する時期の各種通知書の分散送付や閑散期に再度電話をかけていただくよう案内します。ナビダイヤルガイダンスも機動的に運用して入電数の抑制と分散化を図り、応答率の向上に努めます。さらに、オペレーターへの研修内容を充実させ、レベル確認テストなどを行って、相談のスキルアップと相談品質の向上を図ります。</p> <p>●お客様サービス向上の取り組み 実績と評価・分析 サービス向上に向け、直接お客様からご意見をお聴きするさまざまな取り組み(お客様向け文書モニター会議、お客様満足度アンケート調査、窓口覆面調査、ご意見箱、年金事務所お客様モニター会議など)を実施しました。また、お客様向け文書モニター会議では文書デザイナーを起用し、文書作成のプロの意見を取り入れて、改善を図ってきました。さらに、お客様向け文書を作成する際の参考書となる、「お客様向け文書作成ガイドライン」をリニューアルし「別冊文書レイアウトの実践」を作成して、わかりやすい文書の作成を進めてきました。文書作成担当の職員のスキルアップに向けた、外部講師による「文書づくりの研修」もあわせて実施しました。</p> <p>今後の取り組み お客様満足度アンケートの調査等に基づき、引き続き相談やサービスの改善に努めるとともに、日本年金機構の基本理念(P93、資料編1「基本理念と運営方針」をご参照ください)を達成するため、一層のサービス向上を目指し、努力していきます。</p>
	ねんきんダイヤル(一般) 応答率	60.1%	78.7%		
年金記録問題	未統合記録の 統合済みの記録	1,631万件 (平成24年3月時点)	1,704万件 (平成25年3月時点)	A→B	<p>●実績と評価・分析 《平成24年度予算執行額:約617.0億円》 ・「ねんきん定期便」、「ねんきん特別便」、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)などの回答処理を着実に進めたことにより、平成24年度における記録問題工程表の目標を達成しました。 ・未統合記録については、現在の年齢などの記録の状況や事業所(業種)を分析し、公表しました。また、すべての年金受給者の方に向けて、記録確認を呼びかける「年金記録確認のお願い」のはがきの送付を開始しました。 ・紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせ作業は、当初の予定より早く受給者の方の突き合わせを終え、被保険者の方の突き合わせを進めました。この結果、昨年度の約2,500万人を大幅に上回る約3,000万人の突き合わせ作業を実施しました。 ・「気になる年金記録、再確認キャンペーン」では、未統合記録を1人でも多くの方の記録と統合せるため、各種団体への協力依頼と、政府広報、すべての方への案内の送付、「ねんきんネット」の活用など積極的に取り組みました。</p> <p>●今後の取り組み 平成25年度以降は、平成25年2月に改定した記録問題工程表の目標・スケジュールに基づき、年金記録問題解決に向けた取り組みを着実に進めます。</p>
	今後、さらに 説明を進める記録	964万件 (平成24年3月時点)	958万件 (平成25年3月時点)		
記録回復後の年金を受給できるまでの期間※	2.4か月 (平成24年3月)	2.5か月 (平成25年3月)	A→A		
内部統制システムの構築	指標はなし		C→C	<p>●実績と評価・分析 役職員の意識改革のための、各種研修、コンプライアンス意識調査、リスクアセスメント調査などを行いましたが、いまだ情報管理やコンプライアンスの観点から問題のある事案や事務処理誤りが発生しており、全役職員にリスク管理意識やコンプライアンス意識が十分に徹底・定着したとはいえない状況です。</p> <p>●今後の取り組み 組織風土改革の理念に基づき、風通しの良い組織づくりを推進しながら、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた役職員の意識改革に取り組み、リスク管理意識やコンプライアンス意識を組織内に十分に徹底・定着させていきます。</p>	

※ 年金事務所での再裁定の申し出受付から日本年金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。

国民年金に関する
ご質問に
お答えします。



ねんきん広報隊

6 国民年金の支給額



主人と年金生活をおくっています。
今年、年金額が下がると聞いたのですが……

はい。法律に基づき、平成25年10月以降の年金額は、4月
から9月までの額から1.0%下がることになりました。

▶ 平成25年度の年金額



どうして下がるの?

はい。
現在の年金額は、平成12年度から平成14年度までの間
に、物価が下落したにもかかわらず、年金額を据え置いた
ことで、法律が本来想定している水準(本来水準)よりも
2.5%高い水準(特例水準)となっています。
平成24年11月に法律改正が行われ、現役世代(将来の
年金受給者)の将来の年金額の確保につなげ、世代間の
公平を図るために、平成25年10月分以降としてお支払い
する年金額は、4月から9月までの額から、マイナス1.0%
の改定が行われました。
何とぞご理解ください。



年金が少なくなるのはたいへんだけど、
若い人のことを考えると必要なことなんだね。

資料編

1 日本年金機構の紹介

- 1. 基本理念と運営方針 93
- 2. 日本年金機構の業務 94
- 3. 目標と計画 95
- 4. 組織ガバナンス体制 97
- 5. 組織の体制 99
- 6. 役員等の紹介 101

2 日本年金機構 平成24(2012)年度トピックス 103

3 平成24(2012)年度 財務関連データ

- 1. 運営経費 105
- 2. 財務の状況 106
- 3. 予算・決算の概要 107
- 4. 年金財政の状況 108
- 5. 役員の報酬および職員の給与 109

4 平成24(2012)年度 業務関連データ

- 1. 被保険者および事業所の加入状況 110
- 2. 保険料の収納状況 110
- 3. 年金の受給および支払いの状況 111
- 4. 年金相談の状況 111

5 お問い合わせ先

- 1. お電話でのお問い合わせ 112
- 2. インターネットのご利用 113
- 3. 年金事務所などでのご相談・お手続き 114

6 日本年金機構 全国の窓口 116

1. 基本理念と運営方針

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。

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

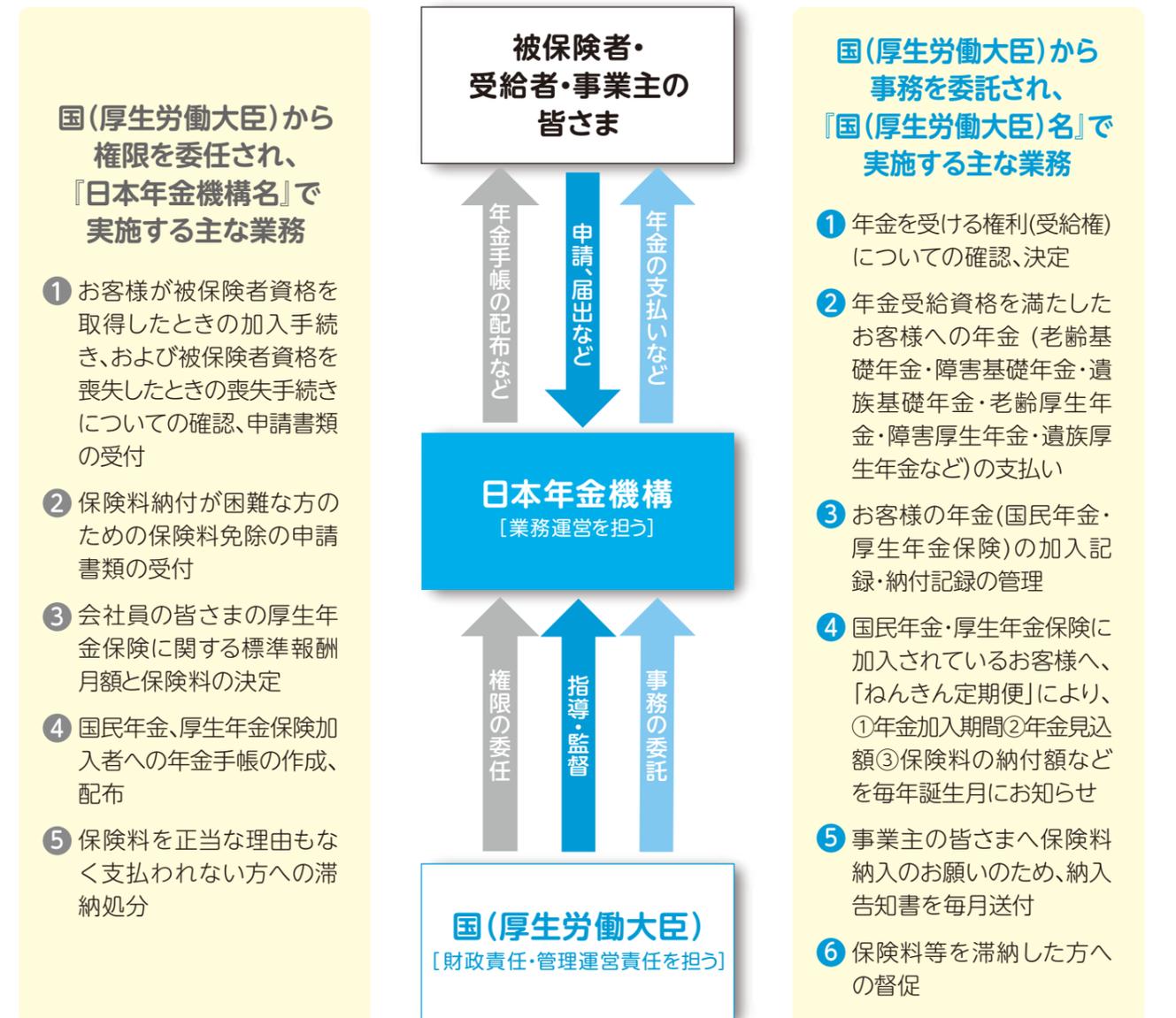
上記の基本理念に基づいて以下の運営方針を掲げ、組織および
業務の運営に取り組んでいます。

- 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。

2. 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。



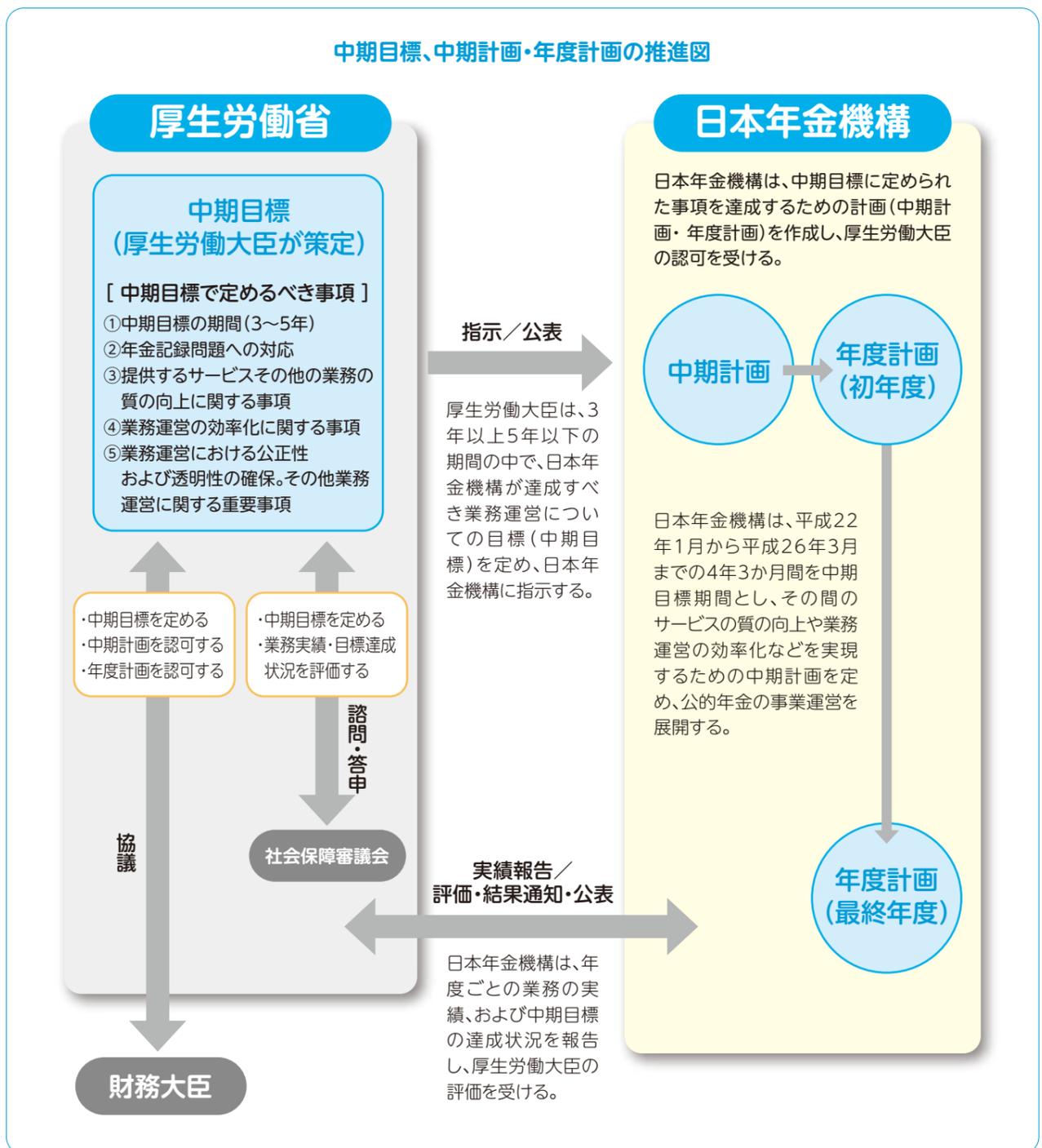
(注)一部は、厚生労働大臣から委任を受けた厚生労働省の職員の名で実施

※ 国(厚生労働大臣)は、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・監督権限を行います。

3. 目標と計画

【中期目標、中期計画・年度計画の概要】

日本年金機構は、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。



【中期目標のポイント】

厚生労働大臣から日本年金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。日本年金機構においては、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

■ 日本年金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。

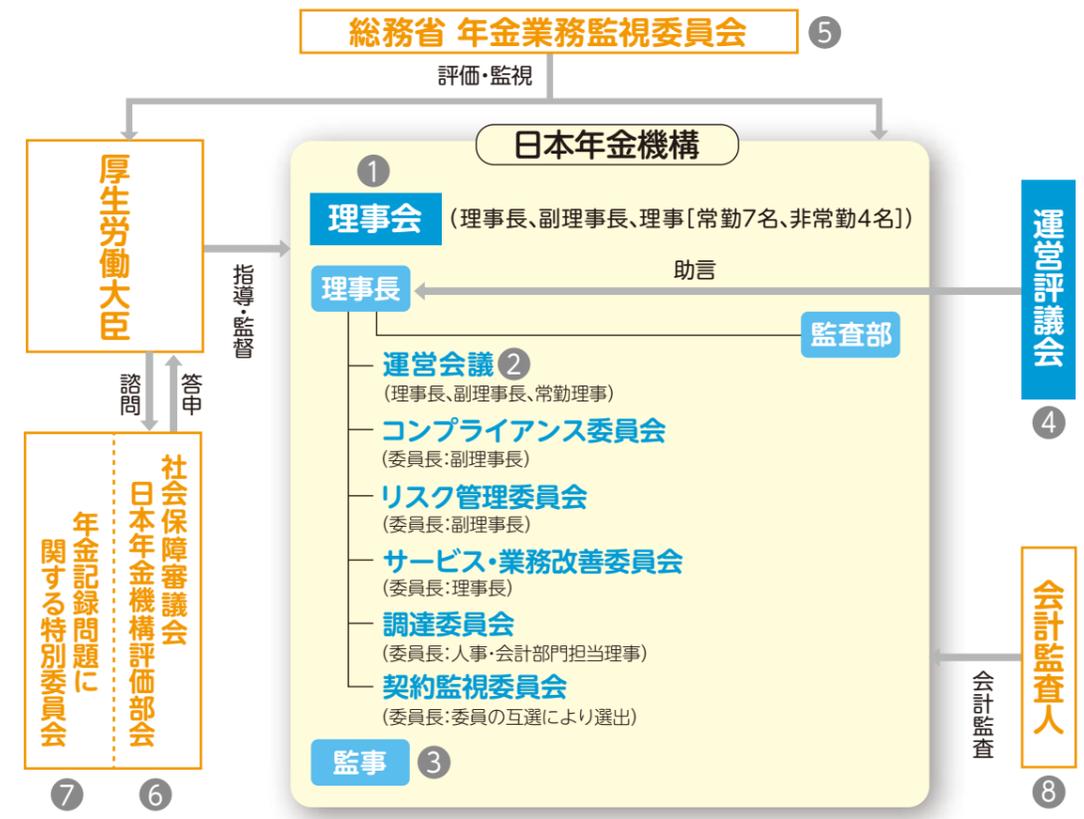
資料編1 日本年金機構の紹介

資料編1 日本年金機構の紹介

4. 組織ガバナンス体制

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

【組織ガバナンス体制図】



1 理事会

最高意思決定機関として、日本年金機構の組織および業務運営上の重要事項を審議、決定
理事長、副理事長および理事11名(うち非常勤理事4名)で構成され、毎月1回定期的
に開催しています。

2 運営会議

重要事項に関する情報共有と理事長の意思決定を補完
理事長、副理事長および常勤理事で構成され、週1回定期的に開催しています。日本
年金機構の組織および業務運営上の重要事項に関する情報共有や、理事長の意思決定を
補完する役割を果たしています。
このほか、理事長の諮問機関として、コンプライアンス委員会、サービス・業務改善委員
会などの専門委員会を設置し、組織および業務運営上の専門的事項を組織横断的に審議
し、各種の取り組みを推進しています。

3 監事

日本年金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、日本年金機構の財務の状況および業務の
状況を監査しています。また監事は、理事会、運営会議および各種委員会に出席しています。

4 運営評議会

お客様視点で日本年金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、日本年金機構の
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、日本年金
機構の業務運営に反映させる
ことを目的とする理事長の諮問
機関として、右記の11名の委員
から構成されています。

公益社団法人あい権利擁護支援ネット 代表理事	池田 恵利子
生活経済ジャーナリスト	和泉 昭子
山形市長	市川 昭男
東京大学大学院 法学政治学研究科 教授	岩村 正彦
全国社会保険労務士会連合会 最高顧問	大槻 哲也
早稲田大学 法学学術院 教授	菊池 馨実
日本労働組合総連合会 総合政策局長	花井 圭子
千葉県年金受給者協会 顧問	福田 一彦
(株)TBSテレビ 報道局 解説委員	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、日本年金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。

外部からの評価・監視機関

5 総務省年金業務監視委員会

行政評価・監視の観点から、日本年金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。

6 社会保障審議会 日本年金機構評価部会

厚生労働大臣は、中期目標の指示や日本年金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、日本年
金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。

7 年金記録問題に関する特別委員会

年金記録問題への対応に資する取り組み(再発防止策)の提言を行うために、専門的な検討・
整理を行う「年金記録問題に関する特別委員会」が社会保障審議会 日本年金機構評価部会に
設置されています。

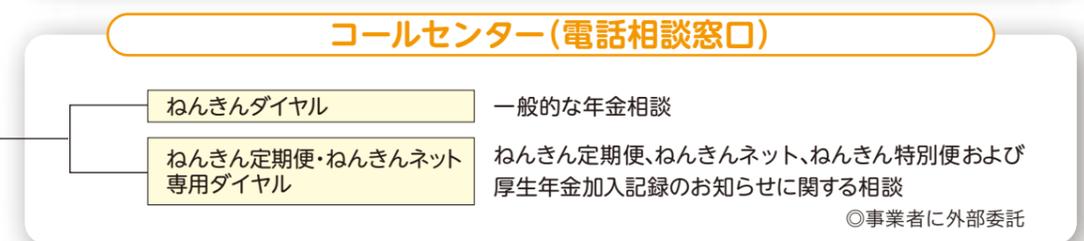
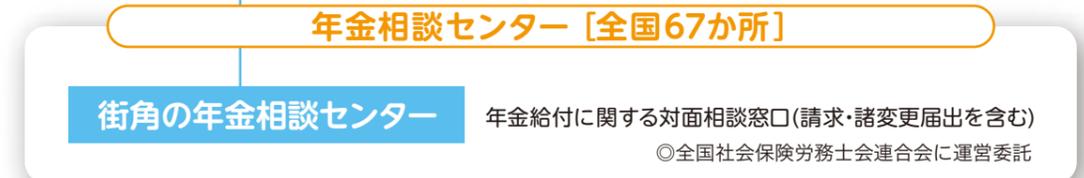
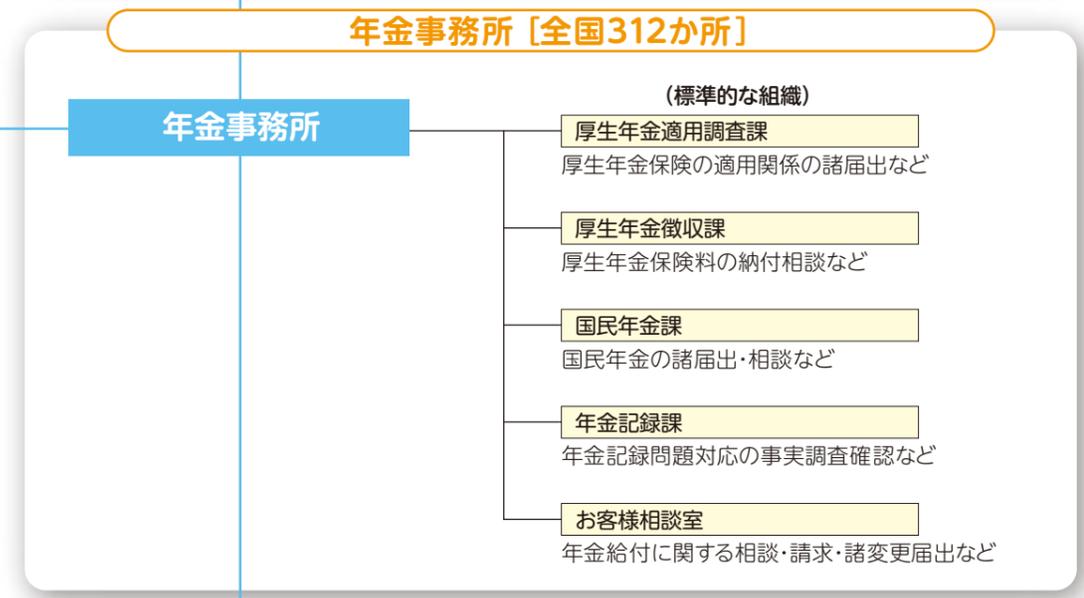
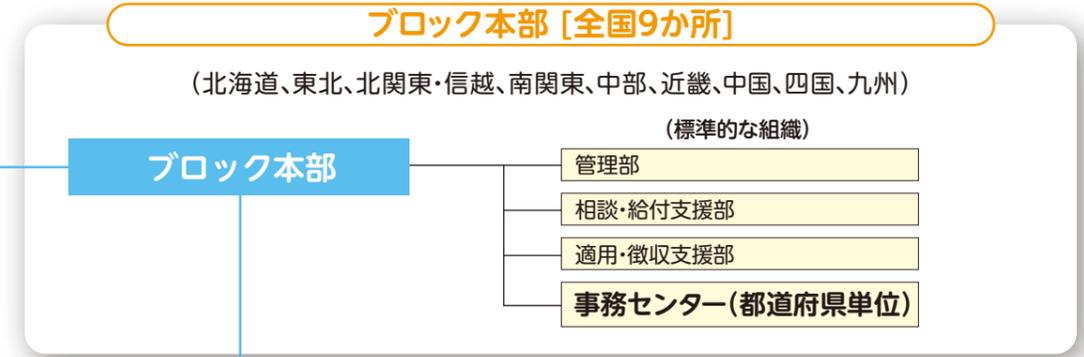
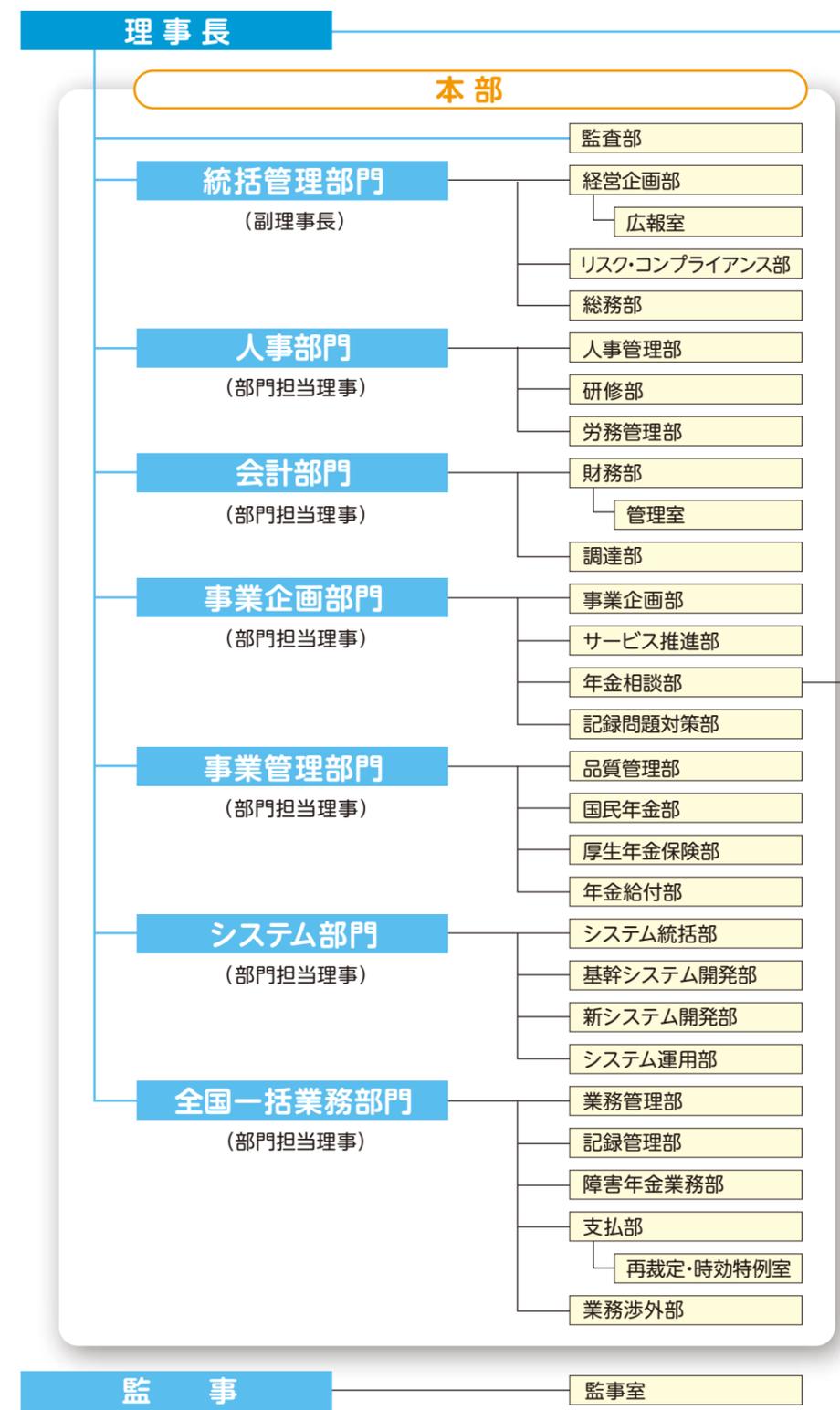
8 会計監査人

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

5. 組織の体制 (平成25年9月2日時点)

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

【組織図】



職員数: 正規・准職員 約12,000人
◎ほかに年金記録問題対応のため、准職員約3,600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。

資料編1 日本年金機構の紹介

資料編1 日本年金機構の紹介

6. 役員等の紹介 (平成25年8月1日時点)

常勤の執行役員として、理事長をはじめ、4人の民間出身者を起用しています。

役職 / 名前	主な経歴	役職 / 名前	主な経歴
 理事長 水島 藤一郎 みずしま とういちろう	株式会社三井住友銀行 副頭取 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 理事長	 理事 近畿ブロック本部担当 芦田 豊 あしだ ゆたか	サンスター株式会社 執行役員 サンスターグループコンサルティング株式会社 代表取締役社長 旧社会保険庁 草津社会保険事務所長 日本年金機構 研修部長
 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) 旧社会保険庁 総務部長 (日本年金機構 設立準備事務局長) (役員出向)	 理事 (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 日本年金機構 設立委員(委員長代理) 函館大学 客員教授(現職) 年金記録問題に関する特別委員会 委員長(現職)
 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 ちばざんアカウンティングサービス株式会社 常務取締役	 理事 (非常勤) 小幡 尚孝 おばた なおたか	株式会社東京三菱銀行 副頭取 三菱UFJリース株式会社 取締役会長(代表取締役) 三菱UFJリース株式会社 相談役(現職) 近畿日本鉄道株式会社 取締役(社外)(現職)
 理事 事業企画部門担当 矢崎 剛 やざき つよし	厚生労働省 大臣官房会計課長 旧社会保険庁 東京社会保険事務局長 (役員出向)	 理事 (非常勤) 川端 和治 かわばた よしはる	弁護士(霞ヶ関総合法律事務所)(現職) 日本弁護士連合会副会長、第二東京弁護士会会長 NKSJホールディングス株式会社 取締役、指名・報酬委員会委員長(現職) 原子力損害賠償支援機構運営委員会 委員長(現職)
 理事 事業管理部門担当 深田 修 ふかだ おさむ	厚生労働省 医政局総務課長 内閣官房内閣審議官・新型インフルエンザ等対策室長 独立行政法人国立長寿医療研究センター 企画戦略室長 (役員出向)	 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) 年金記録問題に関する特別委員会 委員(現職)
 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	 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)
 理事 全国一括業務部門担当 松田 将 まつだ すずむ	厚生労働省 医薬食品局食品安全部企画情報課長 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 審議役 日本年金機構 審議役 (役員出向)	 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)
 理事 南関東ブロック本部担当 大澤 範恭 おおさわ のりやす	厚生労働省 老健局総務課長 日本年金機構 中部ブロック本部長 (役員出向)		

資料編1 日本年金機構の紹介

資料編1 日本年金機構の紹介

4.1 電子版「ねんきん定期便」のサービス開始

毎年すべての加入者の方へお届けしている「ねんきん定期便」が、インターネットサービス「ねんきんネット」で確認でき、ダウンロードや印刷ができるサービスを開始しました。



電子版「ねんきん定期便」のイメージ

9.1~30 9月は「身近な業務改善月間」

各職場で実現可能な身近な業務改善を職員自ら考え実行しています。特に毎年9月を「身近な業務改善月間」と定めて、取り組みの一層の推進を図っています。



年金事務所の場所をわかりやすくするため、案内板の新設やサイズを大きくする改良を実施(千葉県 市川年金事務所)

7.23 平成23事業年度業務実績に対する厚生労働大臣の評価結果を公表



6.1 電子版の受給者通知サービス開始

年金受給者のお客様を対象に、「年金振込通知書」や「年金支払通知書」等の年金の支払いに関する通知書をインターネットサービス「ねんきんネット」で確認でき、ダウンロードや印刷ができるサービスを開始しました。

6.1 お客様満足度の調査結果を公表

平成23年度「お客様満足度アンケート」、「外部調査機関窓口等調査」、「コールセンターお客様満足度調査」の結果を、日本年金機構のホームページに掲載しました。



年金事務所に設置されたアンケート回収箱

8.10 「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律」成立

年金受給資格期間の短縮、短時間労働者に対する厚生年金・健康保険の適用範囲の拡大等を行う法律が成立しました。

「被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律」成立

厚生年金と共済年金の制度内容や保険料率を統一する法律が成立しました。

8.15 所長・管理職登用試験制度の導入

試験実施要領を制定し、年金事務所長および管理職の登用試験制度を導入しました。9月から翌年1月にかけて候補者の選考を行い、平成25年4月から登用を開始しました。



管理職登用試験で登用された課長の就任初日のあいさつ

11.1~30 11月は「ねんきん月間」

厚生労働省と協力して、毎年11月を「ねんきん月間」と位置づけ、公的年金制度への理解を深めていただくための普及・啓発活動を行いました。

11.1 「わたしと年金」エッセイ審査結果発表

「ねんきん月間」の一環として、国民の皆さまから募集した「わたしと年金」エッセイ審査結果と受賞作品を、ホームページで発表しました。

11.8~ 年金事務所お客様サービスモニター会議を開催

年金事務所のサービス改善を目的に、お客様のご意見・ご提案を直接お聞きするモニター会議を、11月8日から全国18か所の年金事務所で開催しました。



「ねんきん月間」に行った出張年金相談会のポスター



モニター会議の様子

11.16 「国民年金法等の一部を改正する法律等の一部を改正する法律」成立

基礎年金の国庫負担割合を2分の1に維持、および年金額の特例水準を解消する法律が成立しました。

「年金生活者支援給付金の支給に関する法律」成立

低所得の年金受給者に年金生活者支援給付金を支給する法律が成立しました。

10.1 「国民年金保険料の後納制度」開始

平成24年10月1日から平成27年9月30日までの3年間に限り、過去10年間に納め忘れた国民年金保険料を納付できる制度が始まりました。

10.1 受付進捗管理システムを導入

お客様から提出された各種届書にバーコードシールを貼り付け、受付から処理完了までの進捗管理を行うシステムを導入しました。

10.11~12 全国年金委員研修を開催

10月11・12日の2日間にわたり、全国年金委員研修を開催しました。全国から34名の年金委員、オブザーバーとして厚生労働省年金局、全国健康保険協会、全国社会保険委員会連合会、日本国民年金協会が参集し、白熱した議論を交わしました。



研修での討論会の様子

1.18 水島理事長就任

新理事長に、水島藤一郎が就任。就任の挨拶では、改革の芽をさらに育て、お客様のご意見に耳を傾けながら、全力で公的年金の事業運営に取り組んでいくことを宣言しました。



水島新理事長

1.31 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」開始

(特集4 P27-30をご参照ください)

3.12 内部資格認定試験を実施

職員より受験者を募り、全国一斉に内部資格認定試験を実施。幅広い世代の職員が試験に挑戦しました。



試験の様子

12.15 第4回サービス・業務改善コンテストを開催

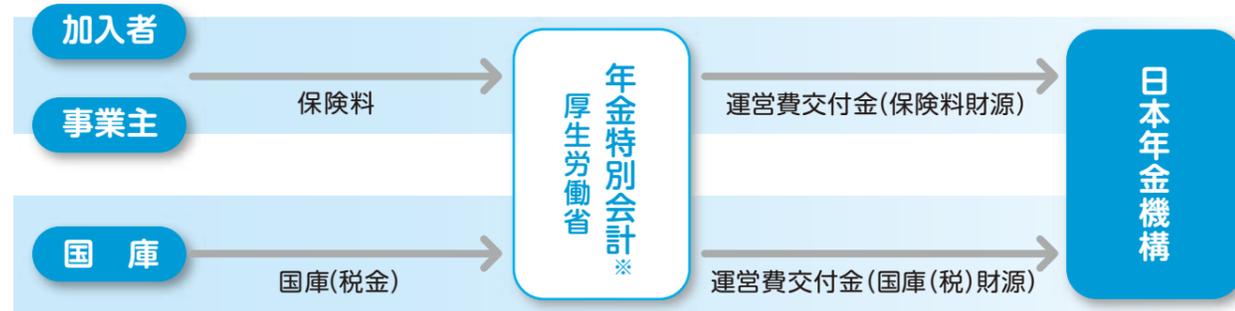
全国の年金事務所、事務センターおよびブロック本部からサービス改善、業務改善につながった取り組み事例を募集し、「サービス・業務改善コンテスト」を開催。優秀な取り組みは、全国展開しています。



優秀作品を発表した年金事務所等を表彰

1. 運営経費

日本年金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(税金)と事業主・加入者の皆さまから納めていただく保険料です。



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

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

保険料財源

保険事業

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

社会保険 オンライン システム事業

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

年金相談等 対策事業

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

国庫(税)財源

年金記録問題 対策事業

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

一般管理費

正規職員、准職員、役員の人件費および内部管理に必要な業務に使われています。

2. 財務の状況^{※1}

(1) 損益の状況

■損益計算書の要約

(平成24年4月1日～平成25年3月31日) (単位:億円)

科目	金額
経常費用	2,813
業務経費	2,551
職員人件費	865
其他人件費	212
通信費	242
業務委託費	1,000
その他	232
一般管理費	252
職員人件費	139
業務委託費	18
土地建物借料	7
修繕費	11
その他	76
雑損等	10
経常収益	3,238
運営費交付金	3,211
その他の収入	17
雑益	10
経常収益－経常費用	425

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

(2) 経常費用のセグメント別内訳^{※3}

(平成24年4月1日～平成25年3月31日) (単位:億円)

	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
経常費用	2,803	1,073	1,730
業務経費	2,551	1,073	1,478
保険事業	455	455	—
オンラインシステム事業	283	283	—
年金相談等事業	336	336	—
年金記録問題対策事業	771	—	771
職員人件費	707	—	707
一般管理費	252	—	252
職員人件費	139	—	139
内部管理事務経費	113	—	113

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

▶ 経常費用

平成24年度の経常費用は2,813億円となっています。

日本年金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2,551億円です。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「其他人件費」などの人件費1,077億円
- ②国民年金保険料の納付督促やコールセンターの年金相談等の「業務委託費」1,000億円
- ③ねんきん定期便の郵送代等の「通信費」242億円

日本年金機構の内部事務管理費である「一般管理費」は252億円で、正規職員等の人件費139億円が主なものです。

▶ 経常収益^{※2}

平成24年度の経常収益は3,238億円で、内訳は、運営費交付金収益が3,211億円、その他の収入および雑益が27億円です。

運営費交付金の内訳は、国庫(税)財源1,907億円、保険料財源が1,305億円となっています。

▶ 経常収益から経常費用を差し引いた金額

運営費交付金などの経常収益から業務経費、一般管理費などの経常費用を差し引いた金額は、425億円となっています。

これに昨年度国庫納付準備金として整理した93億円を加え、今年度すでに支出済みの前払経費等(約126億円)を控除した391億円を、平成25年7月9日に国庫に納付いたしました。

※1 財務の状況は、「財務諸表」として日本年金機構のホームページで公表しています。

※2 日本年金機構における経常収益: 日本年金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、日本年金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 特定の財源に区分されない雑損等(約10億円)はセグメント別内訳から除いています。

(3) 資産・負債の状況

■貸借対照表の要約

(平成25年3月31日現在)

(単位:億円)

資産の部	金額
現金および預金	789
保管納付受託証券	246
有形固定資産	1,155
その他	237
資産合計	2,427
負債の部	金額
未払金	289
保険料等預り金	29
保険料等預り保管納付受託証券	246
その他	378
負債合計	942
資本金(政府出資金)	1,031
資本剰余金	△64
利益剰余金	518
純資産合計	1,485
負債および純資産合計	2,427

▶資産

平成24年度末現在の、資産合計は2,427億円となっています。

そのうち、1,155億円が有形固定資産となっており、その主なものは年金事務所などの土地(658億円)、建物(366億円)となっています。

▶負債

平成24年度末現在の、負債合計は942億円で、業務経費などの未払金289億円、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、「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24年4月1日～平成25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	3,375	3,303	△72
運営費交付金	2,010	1,938	△72
事業運営費交付金	1,365	1,365	0
その他の収入	3	4	0
合計	3,378	3,307	△72

■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	569	456	△113
オンラインシステム経費	402	370	△31
年金相談等経費	394	335	△59
年金記録問題対策経費	908	775	△133
一般管理費	1,105	979	△127
合計	3,378	2,915	△463

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

◎差引増減額は、決算額から予算額を引いた金額を記載しています。

▶予算と決算の差額

平成24年度の事業活動の結果、収入の予算と決算の差額は72億円となりました。

これは、東日本大震災の復興財源にあてるための給与減額支給措置を講じたことによる、交付金受入の減額72億円によるものです。

また、支出の予算と決算の差額は463億円となりました。

これは、入札の実施による調達コストの低減などが図られたことによる減額166億円、当初見込んだ事業の業務量の見直し等による減額168億円、人件費の減額88億円などによるものです。

※予算・決算は、「決算報告書」として日本年金機構のホームページで公表しています。

4. 年金財政の状況

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

年金の財政は、国が所管する年金特別会計で管理され、平成24年度の年金特別会計の予算は、歳入が47.3兆円、歳出が47.3兆円となっています。その内訳は、以下の円グラフのとおりです。

平成24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、3,375億円が日本年金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、108.4兆円が積み立てられています。

■歳入の内訳(平成24年度予算)

積立金からの受入など

6.4兆円(13.5%)

共済からの基礎年金拠出金など

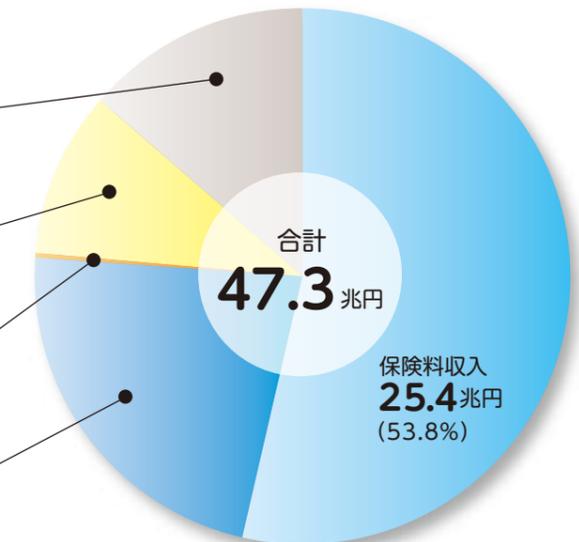
4.7兆円(9.9%)

事務費国庫負担

0.2兆円(0.4%)

給付費国庫負担

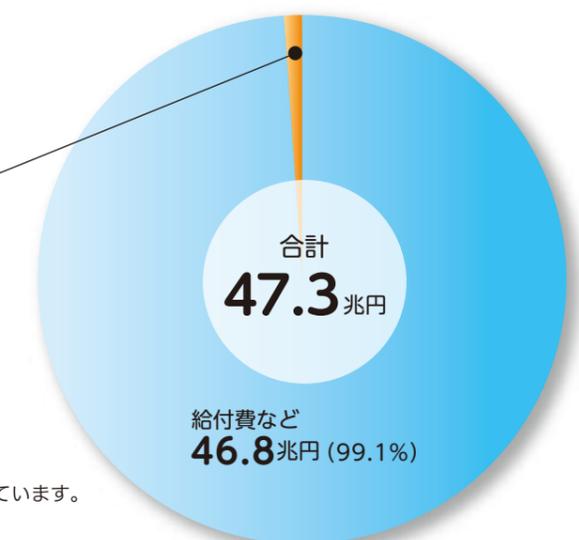
10.6兆円(22.4%)



■歳出の内訳(平成24年度予算)

事業運営にかかわる支出

0.4兆円(0.9%)



◎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。

◎給付費国庫負担は、基礎年金国庫負担割合を2分の1として記載しています。

◎健康勘定、子どものための金銭の給付勘定は除いています。

◎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24年度における報酬等の総額	役職・氏名	平成24年度における報酬等の総額
理事長 紀陸 孝(1/17退職)	1,441万円	理事 大澤 範恭(1/18就任)	216万円
理事長 水島 藤一郎(1/18就任)	264万円	理事 藤田 厚(3/31退職)	1,382万円
副理事長 薄井 康紀	1,448万円	理事 松田 将	1,407万円
理事 坂巻 謙一	1,378万円	理事(非常勤) 青山 周(3/31退職)	36万円
理事 矢崎 剛	1,410万円	理事(非常勤) 磯村 元史	310万円
理事 喜入 博	1,516万円	理事(非常勤) 加藤 丈夫(3/31退職)	32万円
理事 中野 寛(1/17退職)	1,165万円	理事(非常勤) 三木 雄信	225万円
理事 深田 修(1/18就任)	218万円	監事 澤本 和男	1,227万円
理事 十菱 龍(1/17退職)	1,186万円	監事(非常勤) 水嶋 利夫	128万円

◎左記の表は平成24年度に在籍した役員を掲載しています。
 ◎報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。
 ◎平成24年度の賞与の支払いは6月と12月です。
 ◎役員報酬は日本年金機構役員報酬規程に基づき決められています。

[参考]
 役員が将来に受け取る年金の見込額は、一定の仮定により試算したところ、理事長(民間出身)は約280万円(年額)、副理事長(厚生労働省より出向)は約275万円(年額)となっています。

(2) 役員の退職手当

役員・氏名	退職年月日	退職手当額
該当なし	—	—

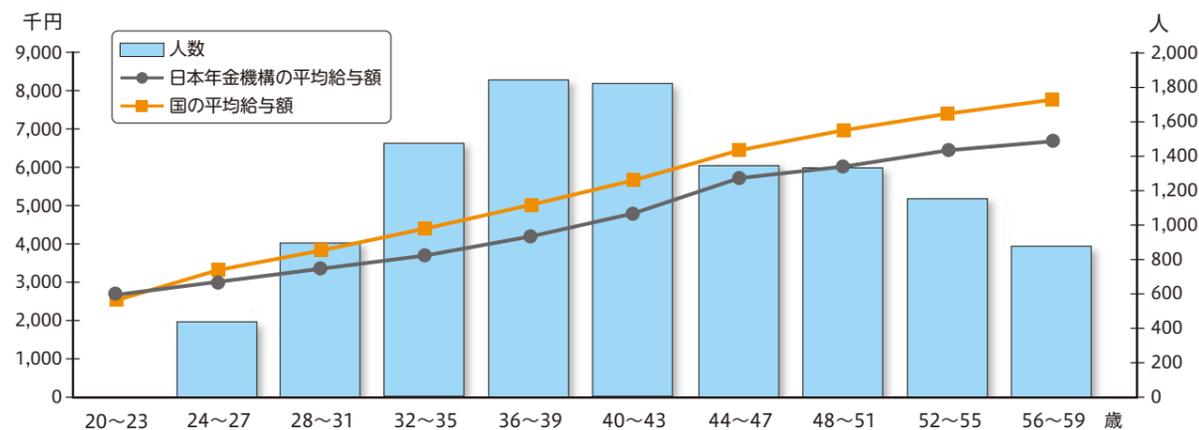
◎役員の退職手当は日本年金機構役員退職手当規程に基づき決められています。

(3) 職員の給与

区分	平均年齢	年間給与額推計(平均)
正規職員	42.3歳	560万円
准職員	43.4歳	396万円

◎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24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)



■退職手当の平均支給額

退職手当額	2,240万円
-------	---------

◎平成24年度に日本年金機構が支給した退職手当額、1人あたりの平均額(勤続20年以上)です。

1. 被保険者および事業所の加入状況

(1) 厚生年金保険・船員保険(平成24年度末現在)

厚生年金保険		船員保険	
被保険者数※1	適用事業所数	被保険者数	適用事業所数(船舶所有者)
34,664,806人	1,753,610か所	52,513人	4,582か所

※1 坑内員を含みます。

(2) 協会管掌健康保険※2(平成24年度末現在)

加入者数		適用事業所数
被保険者数	被扶養者数	
19,871,327人	15,232,084人	1,636,155か所

※2 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。

(3) 国民年金(平成24年度末現在) (単位:人)

被保険者数	
第1号被保険者※3	第3号被保険者
18,637,478	9,602,130

※3 任意加入被保険者を含みます。

2. 保険料の収納状況

(1) 厚生年金保険(平成24年度末現在) (単位:円)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率(24年度)
24,611,608,239,250	24,154,939,093,972	36,170,767,467	420,498,377,811	98.14%

(2) 船員保険(平成24年度末現在) (単位:円)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率(24年度)
37,378,096,396	34,007,896,099	372,146,933	2,998,053,364	90.98%

(3) 協会管掌健康保険(平成24年度末現在) (単位:円)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率(24年度)
8,119,208,090,383	7,865,336,284,977	18,824,283,935	235,047,521,471	96.87%

(4) 国民年金(平成25年4月現在)

現年度分(24年度分)			過年度分	
納付月数	納付対象月数	納付率	納付率(22年度分)	納付率(23年度分)
9,010万月	15,274万月	59.0%	64.5%	62.6%

◎国民年金保険料の納付期限は、納める保険料の月の翌月末です。現年度分の保険料納付状況は、平成24年4月～平成25年3月分までの納付状況を平成25年4月末時点のみたものです。

◎過年度分の保険料納付率は、平成22年度分が平成22年4月～平成25年3月末まで、平成23年度分が平成23年4月～平成25年3月末までの納付率です。なお、平成22年度分の納付率は最終納付率になります。

3. 年金の受給および支払いの状況

(1) 厚生年金および国民年金の受給者数

(平成24年度末現在)

(単位:人)

厚生年金受給者			国民年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付	老齢給付	障害給付	遺族給付
A 14,246,450	390,302	5,030,051	28,419,851	1,772,635	112,707
B 11,868,563					

- ◎「厚生年金受給者」とは、旧法と新法厚生年金の受給者の合計です。
- ◎「老齢給付」(厚生年金受給者)は、Aが被保険者期間が20年以上、または中高年齢特例が適用される方、BがA以外の方です。
- ◎「国民年金受給者」とは、旧法拠出制国民年金と新法基礎年金の受給者の合計です。
- ◎上記のほかに、平成24年度末現在で、1,925人の方が老齢福祉年金を受給しています。

(2) 厚生年金、国民年金の支払い件数および金額

(平成24年度合計)

件数	金額
38,056万件	428,437億円

4. 年金相談の状況

(平成24年度合計)

(単位:件)

年金事務所などで対応した相談の件数	電話相談の件数
7,217,067	9,067,596

私も年金をいただいておりますが、日本全体でみると、すごい支払い額になりますね。きちんと間違いのないようお願いいたします。



1. お電話でのお問い合わせ

ねんきんダイヤル

一般的な年金に関するお問い合わせを受け付けています。

 **0570-05-1165**

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

受付時間

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

ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル

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

 **0570-058-555**

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

受付時間

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

お電話で年金相談をされる際の注意事項

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

【相談者がご本人の場合】

基礎年金番号、氏名、生年月日、住所など

【相談者が2親等以内の親族の方の場合】

左記のほか、その親族の方の**基礎年金番号**、氏名、生年月日、住所、続柄、電話番号、ご本人が直接相談することができない理由など

2. インターネットのご利用

日本年金機構ホームページについて

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

【ホームページの掲載内容(一部)】

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



日本年金機構ホームページ

日本年金機構

検索

<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/

3. 年金事務所などでのご相談・お手続き

年金事務所 [全国312か所]

お問い合わせ・お手続き内容

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

受付時間

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

各年金事務所の所在地・電話番号については、日本年金機構 全国の窓口(P116-123参照)、および日本年金機構ホームページ(<http://www.nenkin.go.jp>)をご確認ください。

◎ 予約制による年金相談を行っている事務所もあります。各事務所の相談実施日時や予約方法などは、日本年金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 [全国67か所(平成25年9月2日現在)]

街角の年金相談センターは、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。

お問い合わせ・お手続き内容

- 個人のお客様の年金のご請求やさまざまな変更などのお手続き
- 「年金証書」などの再発行
- 年金や各種通知に関する対面によるご相談・お問い合わせなど(電話による年金相談は行っていません)

◎ 一部のセンターでは行えない業務があります。

受付時間

月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日) / 8:30~19:00
火~金曜日 / 8:30~17:15 第2土曜日 / 9:30~16:00
◎日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。
◎一部のセンターは、月曜日の17:15以降および第2土曜日はご利用いただけません。

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

◎ 予約制による年金相談を行っているセンターもあります。相談実施日時や予約方法などは、日本年金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、国民年金のみの方の年金のご請求など

所在地・受付時間

お手数ですが、お住まいの市区町村にお問い合わせください。

年金事務所や街角の年金相談センターで年金相談をされる際のお願い

- 窓口でのご相談や申請の際に、ご本人または代理人(受任者)の確認のため、公的機関により発行された身分を確認できるものをご提示いただきます。

公的機関発行の身分を確認できる主なものは次のとおりです。

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

◎詳しくは日本年金機構のホームページをご確認ください。

- 窓口で年金証書や源泉徴収票などの交付を受ける場合は、交付物の詐取を防止するため、**顔写真**によりご本人または代理人(受任者)と確認できるものをご提示いただきます。
- 年金事務所または事務センターや日本年金機構本部から、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、必ず委任状および相談者の身分証明書が必要となります。



日本年金機構の本部、ブロック本部、そしてお客様のご相談やお手続きの窓口となる全国の年金事務所、街角の年金相談センターの所在地一覧表です。皆さまのお越しをお待ちしています。(連絡先などは平成25年9月24日時点のものです)

日本年金機構の本部・ブロック本部

名称	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号
本部	168-8505	東京都杉並区高井戸西3-5-24	03-5344-1100	03-5344-1181
北海道ブロック本部	003-8576	札幌市白石区東札幌3条1-1 コンベンションゲートウェイビル6階	011-837-1600	011-837-4141
東北ブロック本部	980-0013	仙台市青葉区花京院1-1-20	022-716-5001	022-263-4771
北関東・信越ブロック本部	330-9507	さいたま市浦和区北浦和5-5-1	048-823-3100	048-823-4300
南関東ブロック本部	169-8012	新宿区大久保2-12-1	03-5155-1700	03-5155-1749
中部ブロック本部	460-8565	名古屋市中区錦1-18-22 名古屋ATビル10階	052-229-1204	052-201-6612
近畿ブロック本部	541-0053	大阪市中央区本町3-4-8 東京建物本町ビル7階	06-6268-9333	06-6267-1781
中国ブロック本部	730-8654	広島市中区中島町3-25 ニッセイ平和公園ビル6階	082-545-2970	082-545-2975
四国ブロック本部	760-0023	高松市寿町2-1-1 高松第一生命ビルディング新館2階	087-811-1822	087-811-2611
九州ブロック本部	812-8534	福岡市博多区博多駅前1-5-1 ヒューリック博多ビル2階	092-415-3600	092-415-3713

全国の年金事務所

◎年金の予約相談は、日本年金機構ホームページ、または各年金事務所で開催日時や予約方法をご確認のうえ、ご利用ください。

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約相談	予約相談申込電話番号
北海道	札幌東	003-8530	札幌市白石区菊水1-3-1-1	011-832-0830	011-831-4389	○	011-831-0715
	札幌西	060-8585	札幌市中央区北3条西11-2-1	011-271-1051	011-261-0089	○	011-241-7284
	札幌北	001-8585	札幌市北区北24条西6-2-12	011-717-8917	011-717-6189	○	011-717-4133
	新さっぽろ	004-8558	札幌市厚別区厚別中央2条6-4-30	011-892-1631	011-891-9389	○	011-892-9318
	函館	040-8555	函館市千代台町26-3	0138-82-8000	0138-53-6589	○	0138-82-8001
	旭川	070-8505	旭川市宮下通り2-1954-2	0166-72-5002	0166-25-5589	○	0166-72-5004
	釧路	085-8502	釧路市栄町9-9-2	0154-61-6002	0154-24-7889	○	0154-61-6000
	室蘭	051-8585	室蘭市海岸町1-20-9	0143-50-1002	0143-22-1289	○	0143-50-1004
	苫小牧	053-8588	苫小牧市若草町2-1-14	0144-56-9003	0144-32-2889	○	0144-56-9001
	岩見沢	068-8585	岩見沢市9条西3	0126-38-8002	0126-25-4489	×	—
	小樽	047-8666	小樽市富岡1-9-6	0134-65-5004	0134-23-1189	○	0134-65-5002
	北見	090-8585	北見市高砂町2-21	0157-33-6005	0157-25-8489	×	—
	帯広	080-8558	帯広市西1条南1	0155-65-5003	0155-21-6689	○	0155-65-5001
	稚内	097-8510	稚内市末広4-1-28	0162-74-1003	0162-32-8989	○*	0162-74-1000
砂川	073-0192	砂川市西4条北5	0125-28-9000	0125-52-3889	×	—	
留萌	077-8533	留萌市大町3	0164-43-7211	0164-43-2289	○	0164-43-7211	
青森	青森	030-8554	青森市中央1-22-8 青森第一生命ビルディング1・2階	017-734-7495	017-773-3529	○	017-734-7498
	むつ	035-0071	むつ市小川町2-7-30	0175-22-4947	0175-23-4429	○	0175-23-7955
	八戸	031-8567	八戸市城下4-10-20	0178-44-1742	0178-45-9329	○	0178-43-7368
	弘前	036-8538	弘前市外崎5-2-6	0172-27-1339	0172-27-0029	○	0172-27-1309
岩手	盛岡	020-8511	盛岡市松尾町17-13	019-623-6211	019-622-3329	○	019-623-6211
	花巻	025-8503	花巻市材木町8-8	0198-23-3351	0198-24-1929	○	0198-23-3351
	二戸	028-6196	二戸市福岡字川又18-16	0195-23-4111	0195-23-8829	×	—
	一関	021-8502	一関市五代町8-23	0191-23-4246	0191-31-1229	×	—
	宮古	027-8503	宮古市太田1-7-12	0193-62-1963	0193-64-0029	×	—
宮城	仙台東	983-8558	仙台市宮城野区宮城野3-4-1	022-257-6112	022-257-6125	○	022-257-6116
	仙台南	982-8531	仙台市太白区長町南1-3-1	022-246-5117	022-304-1729	○	022-246-5115
	大河原	989-1245	柴田郡大河原町字新南18-3	0224-51-3112	0224-51-3117	×	—
	仙台北	980-8421	仙台市青葉区宮町4-3-21	022-224-0892	022-728-9129	○	022-224-0895
	石巻	986-8511	石巻市中里4-7-31	0225-22-5116	0225-93-8529	○	0225-22-5118

※出張相談のみ

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約相談	予約相談お申込電話番号
宮城	古川	989-6195	大崎市古川駅南2-4-2	0229-23-1202	0229-23-2729	○	0229-23-1204
秋田	秋田	010-8565	秋田市保戸野鉄砲町5-20	018-865-2392	018-864-3929	×	—
	鷹巣	018-3312	北秋田市花園町18-1	0186-62-1490	0186-62-9429	○	0186-62-1308
	大曲	014-0027	大仙市大曲通町6-26	0187-63-2296	0187-63-7429	○	0187-63-2299
	本荘	015-8505	由利本荘市表尾崎町21-2	0184-24-1112	0184-22-8329	○	0184-24-1115
山形	山形	990-9515	山形市あかねヶ丘1-10-1	023-645-5111	023-647-5501	○	023-645-5102
	寒河江	991-0003	寒河江市大字西根字石川西345-1	0237-84-2551	0237-86-6129	×	—
	新庄	996-0001	新庄市五日町字宮内225-2	0233-22-2050	0233-23-4329	×	—
	鶴岡	997-8501	鶴岡市錦町21-12	0235-23-5040	0235-24-1029	×	—
	米沢	992-8511	米沢市金池5-4-8	0238-22-4220	0238-21-3829	×	—
福島	東北福島	960-8567	福島市北五老内町3-30	024-535-0141	024-535-3529	×	—
	平	970-8501	いわき市平字童子町3-21	0246-23-5611	0246-25-0729	×	—
	相馬	976-8510	相馬市中村字桜ヶ丘69	0244-36-5172	0244-36-1229	○*	0244-36-5172
	郡山	963-8545	郡山市桑野1-3-7	024-932-3434	024-938-4429	×	—
	白河	961-8533	白河市郭内115-3	0248-27-4161	0248-27-4129	×	—
	会津若松	965-8516	会津若松市追手町5-16	0242-27-5321	0242-27-4429	×	—
茨城	水戸南	310-0817	水戸市柳町2-5-17	029-227-3278	029-225-5481	○	029-227-3253
	水戸北	310-0062	水戸市大町2-3-32	029-231-2283	029-226-3911	○	029-231-2282
	土浦	300-0812	土浦市下高津2-7-29	029-824-7163	029-822-7081	○	029-824-7169
	下館	308-8520	筑西市菅谷1720	0296-25-0829	0296-22-6011	○	0296-25-0834
	日立	317-0073	日立市幸町2-10-22	0294-24-2191	0294-22-9031	○	0294-24-2193
栃木	宇都宮東	321-8501	宇都宮市元今泉6-6-13	028-683-3211	028-683-3177	○	028-683-3216
	宇都宮西	320-8555	宇都宮市下戸祭2-10-20	028-622-4281	028-621-2177	○	028-622-4284
	大田原	324-8540	大田原市本町1-2695-22	0287-22-6311	0287-22-2177	○	0287-22-6314
	栃木	328-8533	栃木市城内町1-2-12	0282-22-4131	0282-24-2177	○	0282-22-4697
	今市	321-1293	日光市中央町17-3	0288-22-1057	0288-21-2177	○	0288-22-1060
群馬	前橋	371-0033	前橋市国領町2-19-12	027-231-1719	027-233-2249	○	027-231-1709
	桐生	376-0023	桐生市錦町2-11-19	0277-44-2313	0277-44-4349	○	0277-44-2317
	高崎	370-8567	高崎市栄町10-1	027-322-4299	027-326-3629	×	—
	渋川	377-8588	渋川市石原143-7	0279-22-1614	0279-24-0049	×	—
	太田	373-8642	太田市小舞木町262	0276-49-3716	0276-49-3649	×	—
	埼玉	浦和	330-8580	さいたま市浦和区北浦和5-5-1	048-831-1638	048-833-7019	○
大宮		331-9577	さいたま市北区宮原町4-19-9	048-652-3399	048-652-4700	○	048-652-4721
熊谷		360-8585	熊谷市桜木町1-93	048-522-5012	048-522-3919	○	048-520-2088
川越		350-1196	川越市脇田本町15-13 東上パールビル3階	049-242-2657	049-245-8919	○	049-242-8273
所沢		359-8505	所沢市上安松1152-1	04-2998-0170	04-2992-3119	○	04-2998-0157
春日部		344-8561	春日部市中央1-52-1 春日部セントラルビル4・6階	048-737-7112	048-737-7039	○	048-737-7610
越谷		343-8585	越谷市弥生町16-1 越谷ツインシティBシティ3階	048-960-1190	048-960-7220	○	048-960-1195
秩父		368-8585	秩父市上野町13-28	0494-27-6560	0494-24-3189	○	0494-27-6560
新潟		新潟東	950-8552	新潟市中央区新光町1-16	025-283-1011	025-283-4711	○
	新潟西	951-8558	新潟市中央区西大畑町5191-15	025-225-3005	025-227-3920	○	025-225-3008
	長岡	940-8540	長岡市台町2-9-17	0258-88-0004	0258-37-1611	○	0258-88-0006
	上越	943-8534	上越市西城町3-11-19	025-524-4113	025-522-0711	○	025-524-4115
	柏崎	945-8534	柏崎市幸町3-28	0257-38-0567	0257-23-6211	○	0257-38-0568
	三条	955-8575	三条市興野3-2-3	0256-32-2340	0256-34-4811	○	0256-32-2820
	新発田	957-8540	新発田市新富町1-1-24	0254-23-2126	0254-23-6011	○	0254-23-2128
	六日町	949-6692	南魚沼市六日町字北沖93-17	025-716-0801	025-770-2011	×	—
	長野	長野南	380-8677	長野市岡田町126-10	026-227-1284	026-226-5611	×
長野北		381-8558	長野市吉田3-6-15	026-244-4100	026-244-8311	○	026-244-4100
岡谷		394-8665	岡谷市中央町1-8-7	0266-23-3661	0266-22-4811	○	0266-23-3661
伊那		396-8601	伊那市山寺1499-3	0265-76-2301	0265-72-6811	×	—

※出張相談のみ

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約相談	予約相談お申込電話番号
長野	飯田	395-8655	飯田市宮の前4381-3	0265-22-3641	0265-24-6811	○	0265-22-3641
	松本	390-8702	松本市白板2-5-1	0263-32-5821	0263-32-1011	○	0263-32-5821
	小諸	384-8605	小諸市田町2-3-5	0267-22-1080	0267-23-9311	○	0267-22-1080
千葉	千葉	260-8503	千葉市中央区中央港1-17-1	043-242-6320	043-241-0211	○	043-242-6324
	茂原(分室)	297-8511	茂原市道表1 茂原市役所	0475-23-2530	0475-23-2077	×	—
	幕張	262-8501	千葉市花見川区幕張本郷1-4-20	043-212-8621	043-273-4511	○	043-212-7515
	船橋	273-8577	船橋市市場4-16-1	047-424-8811	047-422-0811	○	047-460-0141
	市川	272-8577	市川市市川1-3-18 明治安田生命市川ビル3階	047-704-1177	047-704-1188	○	047-704-1165
	松戸	270-8577	松戸市新松戸1-335-2	047-345-5517	047-342-9711	○	047-394-3155
	木更津	292-8530	木更津市新田3-4-31	0438-23-7616	0438-22-5711	○	0438-23-7760
	佐原	287-8585	香取市佐原口2116-1	0478-54-1442	0478-54-4411	○	0478-54-1445
	千代田	102-8337	千代田区三番町22	03-3265-4381	03-3262-6249	○	03-3265-4396
	中央	104-8175	中央区銀座7-13-8 第2丸高ビル1・2階	03-3543-1411	03-3546-0049	○	03-3543-1414
東京	港	105-8513	港区浜松町1-10-14 住友東新橋ビル3号館	03-5401-3211	03-5401-5649	○	03-5401-5663
	新宿	169-8601	新宿区大久保2-12-1 4・5階	03-5285-8611	03-5285-8649	○	03-5285-9024
	杉並	166-8550	杉並区高円寺南2-54-9	03-3312-1511	03-3314-8949	○	03-3312-1597
	中野	164-8656	中野区中野2-4-25	03-3380-6111	03-3383-9349	○	03-3380-6111
	上野	110-8660	台東区池之端1-2-18 MG池之端ビル	03-3824-2511	03-3824-2549	○	03-3824-2514
	文京	112-8617	文京区千石1-6-15	03-3945-1141	03-3945-1149	○	03-3945-1148
	墨田	130-8586	墨田区立川3-8-12	03-3631-3111	03-3631-4149	○	03-3631-3111
	江東	136-8525	江東区亀戸5-16-9	03-3683-1231	03-3681-6549	○	03-3683-1231
	江戸川	132-8502	江戸川区中央3-4-24	03-3652-5106	03-3656-1449	○	03-3652-9916
	品川	141-8572	品川区大崎5-1-5 高德ビル2階	03-3494-7831	03-3779-3449	○	03-3494-7831
	大田	144-8530	大田区蒲田4-25-2	03-3733-4141	03-3734-3649	○	03-3733-4141
	渋谷	150-8334	渋谷区神南1-12-1	03-3462-1241	03-3462-2844	○	03-3462-1066
	目黒	153-8905	目黒区上目黒1-12-4	03-3770-6421	03-3770-6849	○	03-3770-8110
	世田谷	154-8555	世田谷区世田谷1-30-12	03-3429-0111	03-3429-6649	○	03-3429-3592
	池袋	171-8567	豊島区南池袋2-17-2	03-3988-6011	03-3988-1149	○	03-3988-2968
	北	114-8567	北区上十条1-1-10	03-3905-1011	03-3905-3449	○	03-3905-1011
	板橋	173-8608	板橋区板橋1-47-4	03-3962-1481	03-3964-7549	○	03-3962-1491
	練馬	177-8510	練馬区石神井町4-27-37	03-3904-5491	03-3995-3549	○	03-3904-0607
	足立	120-8580	足立区綾瀬2-17-9	03-3604-0111	03-3602-4449	○	03-3604-9460
	荒川	116-8904	荒川区東尾久5-11-6	03-3800-9151	03-3810-3049	○	03-3800-9159
葛飾	124-8512	葛飾区立石3-7-3	03-3695-2181	03-3695-8349	○	03-3695-2181	
立川	190-8580	立川市錦町2-12-10	042-523-0352	042-527-2449	○	042-523-7273	
青梅	198-8525	青梅市新町3-3-1 宇源ビル3・4階	0428-30-3410	0428-31-2359	○	0428-30-3422	
八王子	192-8506	八王子市南新町4-1	042-626-3511	042-621-0549	○	042-626-3511	
武蔵野	180-8621	武蔵野市吉祥寺北町4-12-18	0422-56-1411	0422-56-2449	○	0422-56-2445	
府中	183-8505	府中市府中町2-12-2	042-361-1011	042-361-2649	○	042-361-1011	
神奈川	鶴見	230-8555	横浜市鶴見区鶴見中央4-43-4 日野商事ビル2・3階	045-521-2641	045-504-5600	○	045-521-3286
	港北	222-8555	横浜市港北区大豆戸町515	045-546-8888	045-546-8881	○	045-546-8888
	横浜中	231-0012	横浜市中区相生町2-28	045-641-7501	045-641-7578	○	045-641-7501
	横浜西	244-8580	横浜市戸塚区川上町87-1 ウェルストーンビル2階	045-820-6655	045-825-4381	○	045-820-6667
	横浜南	232-8585	横浜南区宿町2-51	045-742-5511	045-714-7250	○	045-742-5511
	川崎	210-8510	川崎市川崎区宮前町12-17	044-233-0181	044-233-0189	○	044-233-0181
	高津	213-8567	川崎市高津区久本1-3-2	044-888-0111	044-866-1200	○	044-888-0111
	平塚	254-8563	平塚市八重咲町8-2	0463-22-1515	0463-21-3500	○	0463-22-1515
	厚木	243-8688	厚木市栄町1-10-3	046-223-7171	046-224-8200	○	046-223-7171
	相模原	252-0388	相模原市南区相模大野6-6-6	042-745-8101	042-744-7700	○	042-745-8101
	小田原	250-8585	小田原市浜町1-1-47	0465-22-1391	0465-24-0095	○	0465-22-1391
	横須賀	238-8555	横須賀市米が浜通1-4 Flos横須賀	046-827-1251	046-827-2200	○	046-827-1251

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約相談	予約相談お申込電話番号
神奈川県	藤沢	251-8586	藤沢市藤沢1018	0466-50-1151	0466-50-1242	○	0466-50-1151
山梨	甲府	400-8565	甲府市塩部1-3-12	055-252-1431	055-253-4164	○	055-252-1450
	竜王	400-0195	甲斐市名取347-3	055-278-1100	055-278-1182	○	055-278-1100
富山	大月	401-8501	大月市大月町花咲1602-1	0554-22-3811	0554-23-2344	○	0554-22-7939
	富山	930-8571	富山市牛島新町7-1	076-441-3938	076-431-1433	○	076-441-3926
	高岡	933-8585	高岡市中川園町11-20	0766-21-4180	0766-24-5733	×	—
	魚津	937-8503	魚津市本江1683-7	0765-24-1464	0765-24-8533	○	0765-24-5153
石川	砺波	939-1397	砺波市豊町2-2-12	0763-33-1227	0763-33-2733	○	0763-33-1725
	金沢南	921-8516	金沢市泉が丘2-1-18	076-245-2311	076-243-4933	×	—
	金沢北	920-8691	金沢市三社町1-43	076-233-2021	076-263-9333	×	—
	小松	923-8585	小松市小馬出町3-1	0761-24-1791	0761-22-3933	×	—
岐阜	七尾	926-8511	七尾市藤橋町西部22-3	0767-53-6511	0767-53-4233	×	—
	岐阜南	500-8381	岐阜市市橋2-1-15	058-273-6161	058-274-9911	○	058-273-6161
	岐阜北	502-8502	岐阜市大福町3-10-1	058-294-6364	058-231-2411	○	058-232-1165
	多治見	507-8709	多治見市小田町4-8-3	0572-22-0255	0572-24-1411	○	0572-22-0255
	大垣	503-8555	大垣市八島町114-2	0584-78-5166	0584-74-8911	○	0584-78-5166
	美濃加茂	505-8601	美濃加茂市太田町2910-9	0574-25-8181	0574-25-0411	○	0574-25-8181
	高山	506-8501	高山市花岡町3-6-12	0577-32-6111	0577-34-9211	○	0577-32-6111
静岡	静岡	422-8668	静岡市駿河区中田2-7-5	054-284-4311	054-284-4411	×	—
	清水	424-8691	静岡市清水区巴町4-1	054-353-2233	054-353-3611	×	—
	浜松東	435-0013	浜松市東区天龍川町188	053-421-0192	053-421-6011	×	—
	浜松西	432-8015	浜松市中区高町302-1	053-456-8511	053-452-8011	×	—
	沼津	410-0032	沼津市日の出町1-40	055-921-2201	055-923-3811	×	—
	三島	411-8660	三島市寿町9-44	055-973-1166	055-971-8311	×	—
	島田	427-8666	島田市柳町1-1	0547-36-2211	0547-37-6011	×	—
	掛川	436-8653	掛川市久保1-19-8	0537-21-5524	0537-21-3211	×	—
	富士	416-8654	富士市横割3-5-33	0545-61-1900	0545-64-5411	×	—
	愛知	大曾根	461-8685	名古屋市東区東大曾根町28-1	052-935-6438	052-937-7011	×
中村		453-8653	名古屋市中村区太閤1-19-46	052-451-3482	052-451-5711	○	052-451-3480
鶴舞		460-0014	名古屋市中区富士見町2-13	052-323-2553	052-322-5011	×	—
熱田		456-8567	名古屋市熱田区伝馬2-3-19	052-671-7263	052-681-8911	×	—
笠寺		457-8605	名古屋市南区柵下町3-21	052-822-2513	052-811-9511	×	—
昭和		466-8567	名古屋市昭和区桜山町5-99-6 日本生命桜山ビル	052-853-1461	052-853-3700	×	—
名古屋西		451-8558	名古屋市区城西1-6-16	052-524-6855	052-524-1011	○	052-524-6855
名古屋北		462-8666	名古屋市区清水5-6-25	052-912-1213	052-912-0511	×	—
豊橋		441-8603	豊橋市菰口町3-96	0532-33-4114	0532-33-3411	×	—
岡崎		444-8607	岡崎市朝日町3-9	0564-23-2637	0564-23-4511	×	—
一宮		491-8503	一宮市新生4-7-13	0586-45-1418	0586-44-4511	×	—
瀬戸		489-8686	瀬戸市共栄通4-6	0561-83-2412	0561-83-4811	×	—
半田		475-8601	半田市西新町1-1	0569-21-2375	0569-25-2430	×	—
豊川		442-8605	豊川市金屋町32	0533-89-4042	0533-89-2911	○	0533-89-4044
刈谷		448-8662	刈谷市寿町1-401	0566-21-2110	0566-21-8011	×	—
豊田		471-8602	豊田市神明町3-33-2	0565-33-1123	0565-33-1211	○	0565-33-1114
三重		津	514-8522	津市桜橋3-446-33	059-228-9112	059-227-0811	○
	四日市	510-8543	四日市市十七軒町17-23	059-353-5515	059-354-5011	○	059-353-5515
	松阪	515-8973	松阪市宮町17-3	0598-51-5115	0598-52-1611	×	—
	伊勢	516-0072	伊勢市宮後3-5-33	0596-27-3601	0596-28-4311	×	—
	尾鷲	519-3692	尾鷲市林町2-23	0597-22-2340	0597-22-9311	×	—
福井	福井	910-8506	福井市手寄2-1-34	0776-23-4512	0776-27-0133	○	0776-23-4518
	武生	915-0883	越前市新町5-2-11	0778-23-1123	0778-24-1833	×	—
	敦賀	914-8580	敦賀市東洋町5-54	0770-23-9900	0770-23-4233	×	—

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約相談	予約相談お申込電話番号
滋賀	大津	520-0806	大津市打出浜13-5	077-521-1126	077-523-2938	○	077-521-1489
	草津	525-0025	草津市西沢川1-16-35	077-567-2259	077-562-9638	○	077-567-1383
	彦根	522-8540	彦根市外町169-6	0749-23-1112	0749-23-9038	○	0749-23-5489
京都	上京	603-8522	京都市北区小山西花池町1-1 サンシャインビル2・3階	075-415-1165	075-441-5038	×	—
	舞鶴	624-8555	舞鶴市南田辺50-8	0773-78-1165	0773-76-8938	○	0773-76-5772
	中京	604-0902	京都市中京区土手町通竹屋町下ル鉾田町287	075-251-1165	075-223-0238	×	—
	下京	600-8154	京都市下京区間之町通下珠数屋町上ル榎木町308	075-341-1165	075-341-4438	×	—
	京都南	612-8558	京都市伏見区竹田七瀬川町8-1	075-644-1165	075-641-8738	○*	075-643-2620
	京都西	615-8511	京都市右京区西京極南大入町81	075-323-1170	075-314-8638	○	075-323-1170
大阪	天満	530-0041	大阪市北区天神橋4-1-15	06-6356-5511	06-6356-5538	×	—
	福島	553-8585	大阪市福島区福島8-12-6	06-6458-1855	06-6458-3838	×	—
	大手前	541-0056	大阪市中央区久太郎町2-1-30 船場ダイヤモンドビル6~8階	06-6271-7301	06-6261-8738	○	06-6271-7301
	堀江	550-0014	大阪市西区北堀江3-10-1	06-6531-5241	06-6531-0838	×	—
	市岡	552-0003	大阪市港区磯路3-25-17	06-6571-5031	06-6571-6238	×	—
	天王寺	543-8588	大阪市天王寺区悲田院町7-6	06-6772-7531	06-6772-3338	○	06-6772-7531
	平野	547-8588	大阪市平野区喜連西6-2-78	06-6705-0331	06-6797-6638	×	—
	難波	556-8585	大阪市浪速区敷津東1-6-16	06-6633-1231	06-6633-0638	×	—
	玉出	559-8560	大阪市住之江区北加賀屋2-3-6	06-6682-3311	06-6682-4638	×	—
	淀川	532-8540	大阪市淀川区西中島4-1-1 日清食品ビル2・3階	06-6305-1881	06-6305-4838	×	—
	今里	537-0014	大阪市東成区大今里西2-1-8	06-6972-0161	06-6971-4138	×	—
	城東	536-8511	大阪市城東区中央1-8-19	06-6932-1161	06-6931-4738	○	06-6932-1161
	貝塚	597-8686	貝塚市海塚305-1	072-431-1122	072-431-3038	×	—
	堺東	590-0078	堺市堺区南瓦町2-23	072-238-5101	072-221-1238	×	—
	堺西	592-8333	堺市西区浜寺石津町西4-2-18	072-243-7900	072-280-6901	×	—
	東大阪	577-8554	東大阪市永和1-15-14	06-6722-6001	06-6725-0838	×	—
	八尾	581-8501	八尾市桜ヶ丘1-65	072-996-7711	072-996-7838	×	—
	吹田	564-8564	吹田市片山町2-1-18	06-6821-2401	06-6821-3838	○	06-6821-2401
	豊中	560-8560	豊中市岡上の町4-3-40	06-6848-6831	06-6854-3638	×	—
	守口	570-0028	守口市本町2-5-18 守口CIDビル5・6階	06-6992-3031	06-6992-6038	×	—
枚方	573-1191	枚方市新町2-2-8	072-846-5011	072-846-2638	×	—	
兵庫	三宮	650-0033	神戸市中央区江戸町93 3・4階	078-332-5793	078-332-4438	○	078-332-5793
	須磨	654-0047	神戸市須磨区磯馴町4-2-12	078-731-4797	078-731-3938	○	078-731-4797
	東灘	658-0053	神戸市東灘区住吉宮町1-11-17	078-811-8475	078-821-1438	○	078-811-8475
	兵庫	652-0898	神戸市兵庫区駅前通1-3-1	078-577-0294	078-577-2738	○*	078-577-0294
	姫路	670-0947	姫路市北条1-250	079-224-6385	079-224-0838	×	—
	尼崎	660-0892	尼崎市東難波町2-17-55	06-6482-4594	06-6482-1438	○	06-6482-4594
	明石	673-8512	明石市鷹匠町12-12	078-912-4983	078-912-0438	○*	078-912-4983
	西宮	663-8567	西宮市津門大塚町8-26	0798-33-2944	0798-33-6238	○	0798-33-2944
	豊岡	668-0021	豊岡市泉町4-20	0796-22-0946	0796-29-2838	×	—
	加古川	675-0031	加古川市加古川町北在家2602	079-427-4743	079-421-4138	○	079-427-4743
奈良	奈良	630-8512	奈良市芝辻町4-9-4	0742-35-1371	0742-35-0638	○	0742-35-1375
	大和高田	635-8531	大和高田市幸町5-11	0745-22-3531	0745-22-8638	○	0745-22-3533
	桜井	633-8501	桜井市大字谷88-1	0744-42-0033	0744-42-0038	○	0744-46-0978
和歌山	和歌山東	640-8541	和歌山市太田3-3-9	073-474-1824	073-474-2838	○	073-474-1813
	和歌山西	641-0035	和歌山市関戸2-1-43	073-447-1567	073-448-2341	○	073-447-1660
	田辺	646-8555	田辺市朝日ヶ丘24-8	0739-24-0323	0739-24-6638	○	0739-24-0435
	新宮(分室)	647-0016	新宮市谷王子町456-1 亀屋ビル1階	0735-22-8441	0735-22-2138	×	—
鳥取	鳥取	680-0846	鳥取市扇町176	0857-27-8311	0857-24-0942	×	—
	倉吉	682-0023	倉吉市山根619-1	0858-26-5311	0858-26-1742	×	—
	米子	683-0805	米子市西福原2-1-34	0859-34-6111	0859-22-4842	○	0859-34-6111
島根	松江	690-8511	松江市東朝日町107	0852-23-9540	0852-25-0842	×	—

*出張相談のみ

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約相談	予約相談お申込電話番号	
島根	出雲	693-0021	出雲市塩治町1516-2	0853-24-0045	0853-23-2442	×	—	
	浜田	697-0017	浜田市原井町908-26	0855-22-0670	0855-23-0442	×	—	
岡山	岡山東	703-8533	岡山市中区国富228	086-270-7925	086-273-3242	×	—	
	岡山西	700-8572	岡山市北区昭和町12-7	086-214-2163	086-255-3342	○*	086-214-6541	
	倉敷東	710-8567	倉敷市老松町3-14-22	086-423-6150	086-426-1042	○*	086-423-6156	
	倉敷西	713-8555	倉敷市玉島1952-1	086-523-6390	086-525-4142	○*	086-523-6395	
	津山	708-8504	津山市田町112-5	0868-31-2360	0868-22-1042	○*	0868-31-2365	
	高梁	716-8668	高梁市旭町1393-5	0866-21-0570	0866-22-6742	×	—	
	広島	広島東	730-8515	広島市中区基町1-27	082-228-3131	082-221-3042	○	082-228-3131
広島西	733-0012	広島市西区中広町2-30-5	082-232-4171	082-292-9542	○	082-232-4171		
広島南	734-0007	広島市南区皆実町1-4-35	082-253-7710	082-505-5122	○	082-253-7710		
福山	720-8533	福山市旭町1-6	084-924-2181	084-932-3242	○	084-924-2181		
呉	737-8511	呉市宝町2-11	0823-22-1691	0823-21-1342	×	—		
東広島(分室)	739-0015	東広島市西条栄町10-27 栄ビル1階	082-493-6301	082-493-5752	×	—		
三原	723-8510	三原市円一町2-4-2	0848-63-4111	0848-63-8842	×	—		
三次	728-8555	三次市十日市東3-16-8	0824-62-3107	0824-62-1342	×	—		
備後府中	726-0005	府中市府中町736-2	0847-41-7421	0847-41-5442	×	—		
山口	山口	753-8651	山口市吉敷下東1-8-8	083-922-5660	083-924-7542	×	—	
	下関	750-8607	下関市新地町3-4-5	083-222-5587	083-223-0042	×	—	
	徳山	745-8666	周南市新宿通5-1-8	0834-31-2152	0834-31-0242	×	—	
	宇部	755-0027	宇部市港町1-3-7	0836-33-7111	0836-22-3042	×	—	
	岩国	740-8686	岩国市立石町1-8-7	0827-24-2222	0827-29-2242	○*	0827-24-2222	
	萩	758-8570	萩市江向323-1	0838-24-2158	0838-22-0042	×	—	
徳島	徳島南	770-8054	徳島市山城西4-45	088-652-1511	088-654-0219	○	088-652-1511	
	徳島北	770-8522	徳島市佐古三番町12-8	088-655-0920	088-655-0383	○	088-655-0200	
	阿波半田	779-4496	美馬郡つるぎ町半田字小野113	0883-64-3128	0883-64-3119	○	0883-64-3128	
香川	高松東	760-8543	高松市塩上町3-11-1	087-861-3866	087-837-3319	○	087-861-3868	
	高松西	760-8553	高松市錦町2-3-3	087-822-2840	087-851-7719	○	087-822-2842	
	善通寺	765-8601	善通寺市文京町2-9-1	0877-62-1662	0877-62-8619	○	0877-62-1661	
愛媛	松山東	790-0952	松山市朝生田町1-1-23	089-946-2146	089-933-1319	○	089-946-2318	
	松山西	790-8512	松山市南江戸3-4-8	089-925-5105	089-923-4619	×	—	
	新居浜	792-8686	新居浜市庄内町1-9-7	0897-35-1362	0897-32-5819	○	0897-35-1445	
	今治	794-8515	今治市別宮町6-4-5	0898-32-6141	0898-32-3519	○	0898-32-7355	
宇和島	798-8603	宇和島市天神町4-43	0895-22-5440	0895-24-2819	×	—		
高知	高知東	780-8556	高知市棧橋通4-13-3	088-831-4430	088-833-4719	×	—	
	高知西	780-8530	高知市旭町3-70-1	088-875-1717	088-823-1519	×	—	
	南国	783-8507	南国市大浦甲1214-6	088-864-1111	088-863-1019	×	—	
	幡多	787-0023	四万十市中村東町2-4-10	0880-34-1616	0880-35-2319	×	—	
福岡	東福岡	812-8657	福岡市東区馬出3-12-32	092-651-7967	092-641-4049	○	092-651-7967	
	博多	812-8540	福岡市博多区博多駅東3-15-23	092-474-0012	092-474-7249	○	092-474-0017	
	中福岡	810-8668	福岡市中央区大手門2-8-25	092-751-1232	092-715-2449	○	092-751-1232	
	西福岡	819-8502	福岡市西区内浜1-3-7	092-883-9962	092-884-0149	○	092-883-9962	
	南福岡	815-8558	福岡市南区塩原3-1-27	092-552-6112	092-541-7649	○	092-552-6118	
	久留米	830-8501	久留米市諏訪野町2401	0942-33-6192	0942-34-2449	○	0942-33-6215	
	小倉南	800-0294	北九州市小倉南区下曾根1-8-6	093-471-8867	093-471-5149	○	093-471-8873	
	小倉北	803-8588	北九州市小倉北区大手町13-3	093-583-8340	093-583-8349	○	093-583-8340	
	直方	822-8555	直方市知古1-8-1	0949-22-0891	0949-28-0549	○	0949-22-0891	
	八幡	806-8555	北九州市八幡西区岸の浦1-5-5	093-631-7962	093-622-2649	○	093-631-7962	
	大牟田	836-8501	大牟田市大正町6-2-10	0944-52-5294	0944-51-6849	○	0944-52-5294	
	佐賀	佐賀	849-8503	佐賀市八丁畷町1-32	0952-31-4191	0952-31-0949	○	0952-31-4191
		唐津	847-8501	唐津市千代田町2565	0955-72-5161	0955-73-0149	○	0955-72-5161

※出張相談のみ

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約相談	予約相談お申込電話番号
佐賀	武雄	843-8588	武雄市武雄町大字昭和43-6	0954-23-0121	0954-23-8249	○	0954-23-0121
長崎	長崎南	850-8533	長崎市金屋町3-1	095-825-8701	095-828-2102	○	095-825-8707
	長崎北	852-8502	長崎市稲佐町4-22	095-861-1354	095-862-3149	○	095-861-1387
	佐世保	857-8571	佐世保市稲荷町2-37	0956-34-1189	0956-34-1649	○	0956-34-1145
	諫早	854-8540	諫早市栄田町47-39	0957-25-1662	0957-26-1949	○	0957-25-1663
熊本	熊本東	862-0901	熊本市東区東町4-6-41	096-367-2503	096-368-5391	○	096-367-2503
	熊本西	860-8534	熊本市中央区千葉城町2-37	096-353-0142	096-351-5418	○	096-353-0142
	八代	866-8503	八代市萩原町2-11-41	0965-35-6123	0965-32-8749	○	0965-35-6123
	本渡	863-0033	天草市東町2-21	0969-24-2116	0969-24-3449	○	0969-24-2112
大分	玉名	865-8585	玉名市松木11-4	0968-74-1612	0968-73-2549	○	0968-74-1612
	大分	870-0997	大分市東津留2-18-15	097-552-1211	097-552-2349	○	097-552-1211
	日田	877-8585	日田市淡窓1-2-75	0973-22-6174	0973-23-6849	○	0973-22-6174
	別府	874-8555	別府市西野口町2-41	0977-22-5111	0977-21-8949	○	0977-22-5111
宮崎	佐伯	876-0823	佐伯市女島9029-5	0972-22-1970	0972-24-1949	○	0972-22-1970
	宮崎	880-8588	宮崎市天満2-4-23	0985-52-2111	0985-52-2249	○	0985-52-2111
	高鍋	884-0004	児湯郡高鍋町大字蚊口浦5105-1	0983-23-5111	0983-23-5149	○	0983-23-5111
鹿児島	延岡	882-8503	延岡市大貫町1-2978-2	0982-21-5424	0982-33-0149	○	0982-21-5424
	都城	885-8501	都城市一万城町71-1	0986-23-2571	0986-23-2949	○	0986-23-2571
	鹿児島南	890-8533	鹿児島市鴨池新町5-25	099-251-3111	099-259-2649	○	099-251-3111
	鹿児島北	892-8577	鹿児島市住吉町6-8	099-225-5311	099-225-8049	○	099-225-5311
沖縄	川内	895-0012	薩摩川内市平佐町2223	0996-22-5276	0996-20-3949	○	0996-22-5276
	加治木	899-5292	始良市加治木町諏訪町113	0995-62-3511	0995-62-3549	○	0995-62-3511
	鹿屋	893-0014	鹿屋市寿3-8-19	0994-42-5121	0994-40-0649	○	0994-42-5121
	奄美大島	894-0035	奄美市名瀬塩浜町3-1	0997-52-4341	0997-53-9649	○	0997-52-4341
	那覇	900-0025	那覇市壺川2-3-9	098-855-1118	098-854-5249	○	098-855-1113
沖縄	浦添	901-2121	浦添市内間3-3-25	098-877-0343	098-878-6949	○	098-877-0733
	コザ	904-0021	沖縄市胡屋2-2-52	098-933-2267	098-933-1049	○	098-933-3439
	名護	905-0021	名護市東江1-9-19	0980-52-2522	0980-52-6349	○	0980-52-6218
	平良	906-0013	宮古島市平良字下里791	0980-72-3650	0980-72-9049	○	0980-72-3650
	石垣	907-0004	石垣市登野城55-3	0980-82-9211	0980-83-1249	○	0980-82-9213

街角の年金相談センター ◎予約相談の実施日時などは、各センターにご確認のうえ、ご利用ください。

都道府県	年金相談センター名	郵便番号	所在地	電話番号	予約相談
北海道	札幌駅前	060-0003	札幌市中央区北3条西3-1-47 ヒューリック札幌NORTH33ビル3階	011-221-2250	×
	麻生	001-0038	札幌市北区北38条西4	011-708-7087	×
宮城	仙台	980-0803	仙台市青葉区国分町3-6-1 仙台パークビル2階	022-262-5527	×
秋田	秋田	010-8506	秋田市東通仲町4-1 秋田拠点センターALVE2階	018-893-6491	×
山形	酒田	998-0044	酒田市中町2-5-19 酒田本町ビル1階	0234-22-4554	×
福島	福島	960-8131	福島市北五老内町7-5 i・s・M37(イズム37)2階	024-531-3838	×
茨城	水戸	310-0021	水戸市南町3-4-10 住友生命水戸ビル1階	029-231-6541	×
	土浦	300-0037	土浦市桜町1-16-12 住友生命土浦ビル3階	029-825-2300	○
群馬	前橋	379-2147	前橋市亀里町1310 群馬県JAビル3階	027-265-0023	×
埼玉	大宮	330-0854	さいたま市大宮区桜木町2-287 大宮西口大栄ビル3階	048-647-6721	×
	川口	332-0012	川口市本町4-1-8 川口センタービル13階	048-227-3899	×
新潟	川越	350-1123	川越市脇田本町16-23 川越駅前ビル8階	049-291-2820	○
	新潟	950-0087	新潟市中央区東大通2-3-26 プレイス新潟6階	025-244-9246	○
長野	長野	380-0935	長野市中御所45-1 山王ビル1階	026-226-8580	○
千葉	千葉	260-0027	千葉市中央区新田町4-22 サンライトビル1階	043-241-1165	○
	船橋	273-0005	船橋市本町1-3-1 フェイスビル7階	047-424-7091	○
	柏	277-0005	柏市柏4-8-1 柏東口金子ビル1階	04-7160-3111	○

都道府県	年金相談センター名	郵便番号	所在地	電話番号	予約相談
千葉	市川	272-0034	市川市市川1-7-6 愛愛ビル3階	047-329-3301	○
東京	新宿	160-0023	新宿区西新宿1-7-1 松岡セントラルビル8階	03-3343-5171	×
	町田	194-0022	町田市森野1-15-13 パリオビル5階	042-720-2101	○
	立川	190-0012	立川市曙町2-7-16 鈴春ビル6階	042-521-1651	○
	国分寺	185-0021	国分寺市南町3-20-3 国分寺ターミナルビル8階	042-359-8451	○
	大森	143-0023	大田区山王2-8-26 東辰ビル5階	03-3771-6621	×
	江戸川	132-0024	江戸川区一之江8-14-1 交通会館一之江ビル3階	03-5663-7527	○
	八王子	192-0081	八王子市横山町22-1 エフ・ティービル八王子3階	042-631-5370	○
	足立	120-0005	足立区綾瀬2-24-1 ロイヤルアヤセ2階	03-5650-5200	○
	練馬	178-0063	練馬区東大泉6-52-1	03-5947-5670	○
	武蔵野	180-0006	武蔵野市中町1-6-4 三鷹山田ビル3階	0422-50-0475	○
神奈川	横浜	220-0011	横浜市西区高島2-19-12 スカイビル18階	045-451-5712	×
	戸塚	244-0816	横浜市戸塚区上倉田町498-11 第5吉本ビル3階	045-861-7744	×
	溝ノ口	213-0001	川崎市高津区溝ノ口1-3-1 ノクティプラザ1 10階	044-850-2133	○
	相模大野	252-0303	相模原市南区相模大野3-8-1 小田急相模大野ステーションスクエアB館1階	042-701-8515	×
	藤沢	251-0052	藤沢市藤沢496 藤沢森井ビル6階	0466-55-2280	○
厚木	243-0018	厚木市中町3-11-18 MY厚木ビル6階	046-297-3481	○	
富山	富山	930-0010	富山市稲荷元町2-11-1 アピアショッピングセンター2階	076-444-1165	×
石川	金沢	920-8626	金沢市鳴和1-17-30	076-253-2222	×
岐阜	岐阜	500-8891	岐阜市香蘭2-23 オーキッドパーク西棟3階	058-254-8555	×
静岡	静岡	422-8067	静岡市駿河区南町18-1 サウスポット静岡ビル2階	054-288-1611	×
	沼津	410-0801	沼津市大手町3-8-23 ニッセイスタービル4階	055-954-1321	×
愛知	名古屋	453-0015	名古屋市中村区椿町1-16 井門名古屋ビル2階	052-453-0061	○
	千種	461-0004	名古屋市中村区葵3-15-31 住友生命千種ビル6階	052-931-4700	×
三重	津	514-0036	津市丸之内養正町4-1 森永三重ビル1階	059-264-7700	○
滋賀	大津	520-0051	大津市梅林1-3-10 滋賀ビル8階	077-521-1165	×
京都	宇治	611-0031	宇治市広野町西裏54-2	0774-43-1511	×
大阪	天王寺	543-0054	大阪市天王寺区南河堀町10-17 ACTY天王寺2階	06-6779-0651	×
	吹田	564-0082	吹田市片山町1-3-1 メロード吹田2番館10階	06-6369-4800	×
	堺東	590-0077	堺市堺区中瓦町1-1-21 堺東八幸ビル7階	072-238-7661	×
	枚方	573-0032	枚方市岡東町5-23 アーバンエース枚方ビル2階	072-843-6646	×
	城東	536-0005	大阪市城東区中央1-8-24 東洋プラザ蒲生ビル1階	06-6930-5601	×
	東大阪	577-0809	東大阪市永和1-18-12 NTT西日本東大阪ビル1階	06-6736-6571	×
	豊中	560-0021	豊中市本町1-1-3 豊中高架下店舗南ブロック1階	06-6844-8391	×
	なかもず	591-8025	堺市北区長曾根町130-23 堺商工会議所会館1階	072-258-4701	×
兵庫	北須磨	654-0154	神戸市須磨区中落合2-2-5 名谷センタービル7階	078-795-3455	×
	尼崎	661-0012	尼崎市南塚口町2-1-2-208 塚口さんさんタウン2番館2階	06-6424-2884	×
	姫路	670-0961	姫路市南畝町2-53 ネオオフィス姫路南1階	079-221-5127	×
	西宮	663-8035	西宮市北口町1-2 アクタ西宮東館1階	0798-61-3731	×
奈良	奈良	630-8115	奈良市大宮町4-281 新大宮センタービル1階	0742-36-6501	○
岡山	岡山	700-0032	岡山市北区昭和町4-55	086-251-0052	×
広島	広島	730-0015	広島市中区橋本町10-10 広島インテスビル1階	082-227-1391	×
	福山	720-0065	福山市東桜町1-21 エストパルク6階	084-926-7951	×
山口	防府	747-0036	防府市戎町1-8-25 防府広総第3ビル3階	0835-25-7830	×
香川	高松	760-0028	高松市鍛冶屋町3 香川三友ビル5階	087-811-6020	×
愛媛	松山	790-0005	松山市花園町1-3 日本生命松山市駅前ビル5階	089-931-6120	×
福岡	北九州	806-0036	北九州市八幡西区西曲里町2-1 黒崎テクノプラザI 1階	093-645-6200	×
佐賀	鳥栖	841-0052	鳥栖市宿町1118 鳥栖市役所東別館1階	0942-50-8151	○
熊本	熊本	860-0806	熊本市中央区花畑町4-1 太陽生命熊本第2ビル3階	096-206-2444	○
鹿児島	鹿児島	892-0825	鹿児島市大黒町2-11 南星いづろビル6階	099-295-3348	×

公的年金制度の 主役はあなたです

この冊子を読まれて、ご感想はいかがでしたか。
若い方は実感がわかないかもしれませんが、
年金は長い年月をかけて皆さんの暮らしを守る
大切な仕組みです。
20歳になったその時から、
あなたはもう公的年金制度の一員なのです。
日本年金機構は、
国民の皆さま全員が参加し助け合う公的年金制度を、
日本の将来へ
皆さまとともに、引き継いでいきます。

