

お客様一人ひとりの期待に応える  
年金サービスを目指します。



国民の皆さまへ

# 国民の皆さまからの信頼回復のため 公的年金業務のさらなる改革に取り組みます。



みずしま とういちろう

日本年金機構 理事長 **水島 藤一郎**

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。

## 日本年金機構の理念と運営方針

日本年金機構は、2010年(平成22年)1月に設立され、本年で5年目を迎えました。年金記録問題をはじめ、旧社会保険庁において発生したさまざまな問題が、国民の皆さまに公的年金制度・年金事業に対する大変大きな不安、不信をもたらした反省の上に立って、皆さまからの信頼を回復することを目的としています。

この目的を実現するために、日本年金機構法において、当機構の基本理念が掲げられています。①国民の信頼、②国民の意見の反映、③サービスの質の向上、④業務運営の効率化、⑤公正性・透明性の確保です。

この基本理念を踏まえ、

1. お客様の立場に立ったサービスの提供
2. お客様のご意見を反映した業務運営と情報公開
3. 官民人材融合による能力・実績本位の新たな組織風土の醸成
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の確立

という4つの運営方針を掲げ、設立当初よりこれら基本理念、運営方針に沿った業務運営に努めています。

## 年金記録問題への対応

当機構の設立から平成25年度までの第1期中期計画期間においては、年金記録問題への対応を最優先課題として取り組んできました。

例えば、「ねんきん特別便」など各種のお知らせ

便により、お客様にご自身の年金記録をお送りして、もれや誤りがないかどうかの確認をお願いしてきました。また、紙台帳とコンピュータ記録との突き合わせにより、記録の誤りを正していく取り組みなどを進めました。平成26年3月までにこれらの作業は概ね終了し、4年にわたる集中的な取り組みについては、一つの節目を迎えることができたと考えております。

しかしながら、基礎年金番号に統合されていない記録が、いまだ2千万件以上も残っています。これらの記録を一つでも多く統合していくための取り組みを今後も継続的に進めていきます。このためお客様から、ご自身の年金記録を調査してほしいとの申し出に十分応えられる体制をつくとともに、「ねんきんネット」や「ねんきん定期便」を通じて、ご自身で記録を確認していただける仕組みも充実してまいります。

### 国民年金保険料の収納対策などの取り組み

また、国民年金保険料の収納対策、厚生年金保険の適用、収納対策につきまして、それぞれ機構全体および各年金事務所ごとに行動計画を策定し、計画的・効率的な事業の推進に努めてきました。特に国民年金保険料の収納対策では、平成25年度分保険料の現年度納付率が60%を回復し、一定の成果を得ることができました。

厚生年金保険の適用についても、重点的加入指導の実施、雇用保険の適用事業所情報の活用など、制度運用の適正化に一層努めてきました。

その他、年金給付や年金相談に関する主要な年度計画の目標も、概ね達成することができたものと

考えています。

一方、事務処理誤りの再発防止やコンプライアンスについては、いまだ多くの課題を抱えていると認識しております。

私が着任した平成25年1月以降でも、時効特例給付に関する業務の不統一、兵庫事務センターにおける事務処理遅延・書類紛失などの事案について、国民の大きなご批判をいただきました。

処理遅延・処理放置・誤送付といった、本来あってはならない、根絶できるはずの事案が後を絶たない状況に、極めて強い危機感を持っております。

日本年金機構には、業務運営の適正化、職員の意識改革など、まだまだやらなければならない課題が山積しています。

### 今後に向けて

今年度から第2期中期計画期間に入りました。引き続き年金記録問題に的確に対応するとともに、年金機能強化法や被用者年金一元化などの一連の制度改正の円滑な施行に万全を期していきます。

また、国民年金保険料の納付率の向上や、厚生年金保険の適用の適正化に注力していきます。加えて、お客様の年金権を守るという当機構の役割を果たすため、事務処理の放置や処理遅延を徹底的に根絶することを目指すとともに、業務処理の正確性確保に向けて取り組みを強化していきます。

これらの目標を達成し、一日も早くお客様から信頼できる日本年金機構であるとの評価をいただけるよう、役職員全員一丸となって努力を重ねていく所存でございます。

# 目次

<b>国民の皆さまへ</b>	1
目次	3
<b>年金記録問題の解決に向けて</b>	4
1 年金記録問題について	5
2 解決に向けた取り組み	6
3 年金記録問題への今後の対応	9
<b>平成25年度の取り組み</b>	
<b>&lt;業務の取り組み&gt;</b>	
1 国民年金保険料の納付率の向上に向けて	10
2 厚生年金保険・健康保険の加入促進	11
3 迅速で正確な年金のお支払い	12
4 年金相談体制の充実	13
5 公的年金制度の普及と啓発活動	14
<b>&lt;お客様サービス向上の取り組み&gt;</b>	
1 「お客様へのお約束10か条」	15
2 お客様向け文書の改善	16
3 現場主導のサービス・業務改善	16
4 お客様のご意見・ご要望の把握	16
5 「ねんきんネット」サービスの充実	17
<b>&lt;内部統制システム構築に向けた取り組み&gt;</b>	
1 内部統制システム構築の取り組み方針	18
2 組織ガバナンス体制	19
3 事務処理誤り等の再発防止	20
4 コンプライアンス問題事案への対応	21
5 各種監査の実施状況	22
6 会計検査院の決算検査報告の概要とその是正状況	24
<b>厚生労働大臣の評価結果</b>	25
<b>公的年金制度について</b>	
1 世代と世代の支え合い(世代間扶養)	31
2 公的年金制度は2階建て	31
3 給付は老齢・障害・遺族の3種類	32
4 公的年金の負担と給付	33
5 年金は高齢者世帯の重要な収入源	34
6 数字でみる年金	35
エッセイ「わたしと年金」 平成25年度 最優秀賞	37
日本年金機構 組織の概要	38

○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25(2013)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26年3月末現在の情報となります。平成25年度とは、平成25年4月～平成26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。

# 年金記録問題の解決に向けて

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になっており、年金額は、お客様一人ひとりが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には、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。平成9年に導入した基礎年金番号に結びつかない記録（未統合記録）が平成18年6月の時点で約5,095万件あることが明らかになった事例や、以前の記録管理方法であった紙台帳から、現在の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などです。これらは「宙に浮いた年金」や「消えた年金」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、給与額（標準報酬月額）や勤務期間が、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、その説明が大きな問題となりました。

日本年金機構では、公的年金制度に対する信頼を回復するため、この年金記録問題の解決に向け全力を挙げて取り組んでいます。

## 未統合記録（基礎年金番号に統合されていない年金記録）とは

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

未統合記録とは、主に以下のような原因によって、どの基礎年金番号にも結びついていない年金記録のことを指します。

### 基礎年金番号にひも付いている氏名・生年月日・性別の3データと、手帳記号番号にひも付いている氏名・生年月日・性別の3データが不同一となっている主な要因

- ①旧社会保険庁で記録を誤転記したり、コンピュータ入力時に誤って入力したケース
- ②読み方が難しく、事業所もしくは旧社会保険庁で誤った読みを入力しているケース
- ③結婚などにより、姓の変更があったケース
- ④本人もしくは事業所が誤って届け出たケース
- ⑤なんらかの事情により、生年月日や氏名を偽り事業所に就職し、そのまま厚生年金に加入し新しい手帳を受領したケース

# 1 | 年金記録問題について

年金記録問題には、大きく分けて、**1**基礎年金番号に統合されていない未統合記録(約5,095万件)の問題と、**2**記録の内容に誤りがある問題があり、その概略をご説明します。

<p><b>1</b> 基礎年金番号に統合されていない未統合記録(約5,095万件)の問題</p>	<p><b>基礎年金番号に統合されていない年金記録の問題</b></p> <p>年金記録は平成9年以降、国民一人に一つの番号(基礎年金番号)で管理されています。しかし、平成18年6月時点で、どの番号にも結びついていない約5,095万件の年金記録が存在することが明らかになりました。</p> <p><b>【未統合記録のイメージ図】</b></p> <p>Aさんの場合</p> <p>昭和37年 自営業 20歳で国民年金に加入し、 保険料納付(就職するまで) 【国民年金の番号 〇〇〇〇-〇〇〇〇〇〇】</p> <p>昭和46年 B社に就職 保険料は給与より天引き 【厚生年金の番号 △△△△-△△△△△△】</p> <p>昭和58年 C社に転職 保険料は給与より天引き 【厚生年金の番号 ××××-××××××】</p> <p>基礎年金番号 1111-11111</p> <p>統合</p> <p>結びついていない</p> <p>未統合記録</p>
<p><b>2</b> 記録の内容に誤りがある問題</p>	<p><b>誤りのあるオンライン記録の問題</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>●年金記録は当初、紙台帳で管理されていましたが、その後、コンピュータによる管理方法に順次変更されていきました。その際、紙台帳の記載内容が正しく移し換えられなかったことなどにより、誤っている記録が存在しています。</li><li>●国の厚生年金記録と厚生年金基金が保有する基金記録の内容が異なっている記録が存在しています。</li></ul> <p><b>不適正にさかのぼって訂正された年金記録の問題</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>●一度、届出された厚生年金の記録について、保険料負担を軽減するために、事業主や従業員の方の給与額(標準報酬月額)が実際より低く変更されたり、勤務期間が実際より短くされたケースが存在しています。</li></ul>

◎なお、上記のほかに以下の年金記録問題があります。

**3** 第3号被保険者の不整合記録問題の表面化

**4** 共済年金と厚生年金・国民年金との連続性の不備

**5** 脱退手当金の問題

## 2 解決に向けた取り組み

年金記録問題の解決に向けて、平成19年以降、国民の皆さまに「ねんきん特別便」をはじめとする各種お知らせを送りし、ご自身の年金記録の確認をお願いしてきました。また、紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせ作業を進めるなど、さまざまな対策を実施してきました。その対策の内容と成果をご報告します。

### 1 未統合記録の解明に向けた取り組み

未統合記録(約5,095万件)問題の解決に向け、どの基礎年金番号にも統合されていない年金記録をご本人の基礎年金番号に結びつけるための対策を実施してきました。以下に対策の内容をご紹介します。

#### 対策の内容

##### (1) 各種お知らせ便の送付

###### ①「ねんきん特別便」

すべての受給者・加入者の方に加入記録を送付(約1億900万人)し、もれや誤りをご本人に確認いただきました。「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年金記録確認のお知らせ(黄色便)

未統合記録約5,095万件について、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に送付(約306万人)し、記録の確認作業を行いました。

###### ③年金加入記録の確認のお知らせ(グレー便)

マイクロフィルムの形で保管されている厚生年金などの旧台帳記録と基礎年金番号記録との突き合わせの結果、旧台帳記録がご本人の記録である可能性がある方に送付(約68万人)し、記録の確認作業を行いました。

###### ④「ねんきん定期便」

国民年金および厚生年金保険の加入者の方に対し、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ます(平成25年度 約6,552万人)。「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。

###### ⑤厚生年金加入記録のお知らせ(受給者便)

厚生年金受給者の方などに対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付(約2,632万人)し、標準報酬月額および資格期間にもれや誤りがないかをご本人に確認いただきました。「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。

###### ⑥共済組合等加入記録の確認のお知らせ(茶色便)

「基礎年金番号に統合されていない共済記録」(平成9年の基礎年金番号導入前に退職した共済組合員の記録)を基礎年金番号記録と突き合わせを行い、基礎年金番号と結びつく可能性のある方にお知らせを送付(約134万人)し、ご自身の共済記録であるか確認していただきました。「ご自身の共済記録である」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)「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施

手がかりがつかめない記録については、ご本人から心当たりの記憶を申し出いただくことが持ち主の発見につながります。このため、平成25年1月31日から、ご自身の年金記録にもれや誤りがあるのではないかと不安のある方に対して、もう一度年金記録についてご確認をいただく「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を実施しました。

#### キャンペーンの内容

##### ①年金記録のもれや誤りが気になる方への確認の呼びかけ

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

##### ②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サポート

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

##### ③未統合記録の「ねんきんネット<sup>※</sup>」による検索

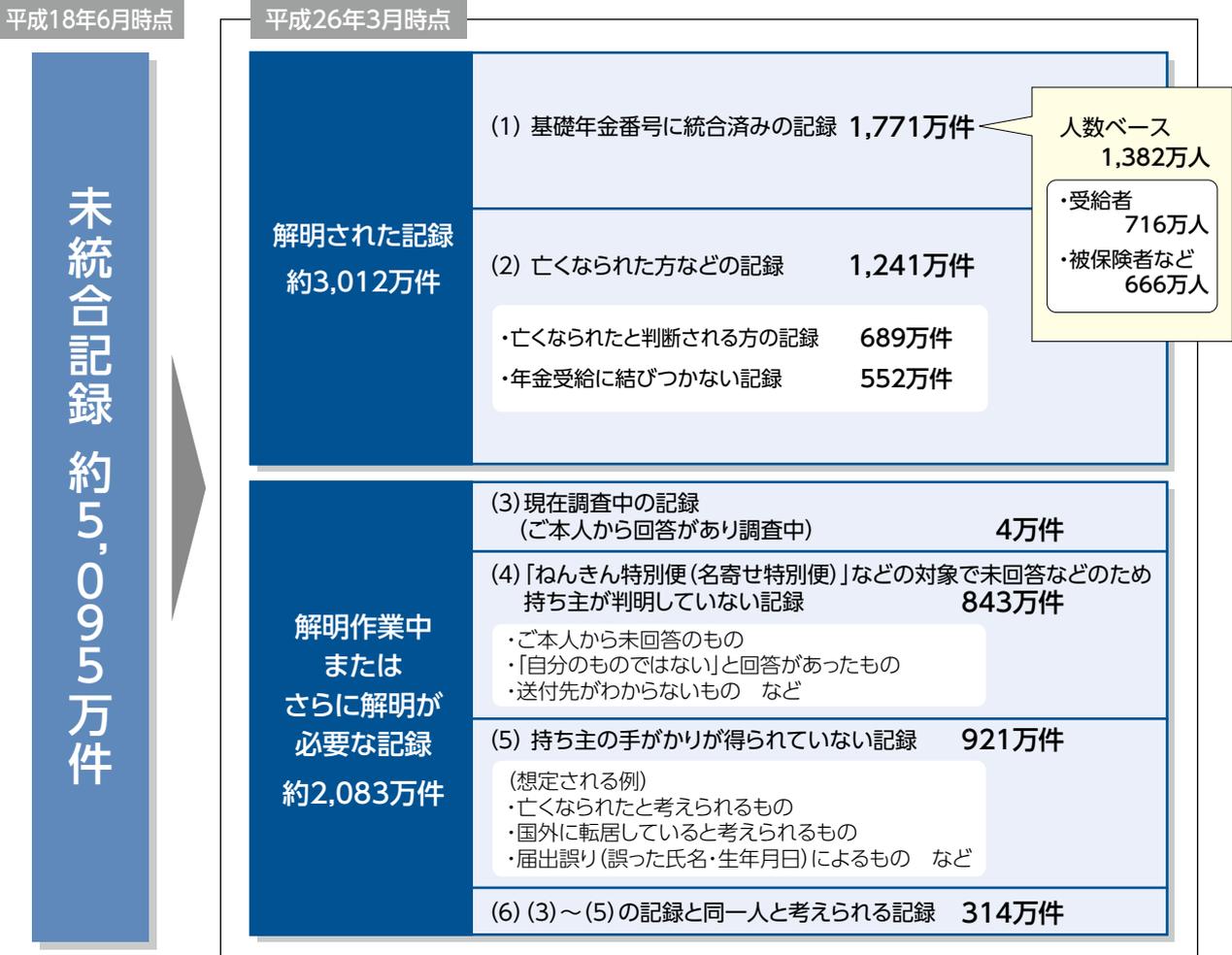
未統合となっている記録について、「ねんきんネット」から、氏名、事業所名などによる検索を可能としました。



「気になる年金記録、再確認キャンペーン」のパンフレット

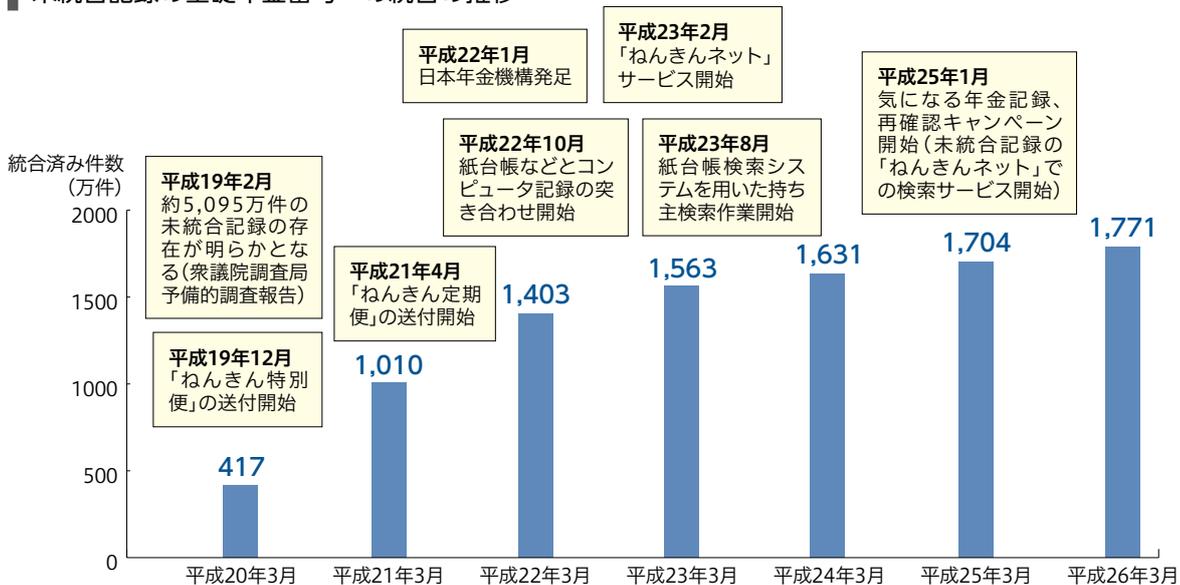
※「ねんきんネット」: インターネットで、年金加入記録の照会、年金見込額の試算、未統合となっている記録の検索、電子版「ねんきん定期便」や各種通知書の確認などができるサービスです。利用にはユーザIDの取得が必要です。スマートフォンなどのモバイル端末にも対応しています。

## 未統合記録(5,095万件)の解明状況



◎端数処理のため、各項目の合計と未統合記録の件数に差が出ることがあります。

## 未統合記録の基礎年金番号への統合の推移



## 2 内容に誤りのある記録の適正化に向けた取り組み

誤りのあるオンライン記録や、さかのぼって訂正された年金記録などに関して、以下のような適正化の作業を進めています。

### 対策の内容

#### ① 紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ

高齢の年金受給者の方などから順番にオンライン記録と紙台帳などの内容を照合し、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし確認いただいたうえで年金記録を訂正しています。なお、受給者の方、被保険者の方ともに平成26年3月末までに突き合わせ作業を終了し、処理困難案件を除き、該当者の方へのお知らせ通知を送付(約289万件)しました。

#### ② 紙台帳検索システムを用いた未統合記録の持ち主検索作業

未統合記録について、その基となった紙台帳の記載から持ち主である可能性の高い方(基礎年金番号)を探し出した上で、ご本人にお知らせし確認していただいています。なお、受給者の方、被保険者の方ともに平成26年3月末までに持ち主検索作業を終了し、処理困難案件を除き、該当者の方へのお知らせ通知(約26万件)を送付しました。

#### ③ 被保険者記録と厚生年金基金記録との突き合わせ

国の被保険者記録と厚生年金基金記録の突き合わせ作業を行い、これらの記録の適正化をほぼ完了しました。

#### ④ 不適正に訂正された年金記録の回復

不適正な標準報酬などの遡及訂正処理が行われた可能性のある記録として抽出した、以下の3条件すべてに該当する記録などについて記録の回復を進めました。

- ・標準報酬月額を引き下げ処理と同日もしくは翌日に資格喪失処理が行われている。
- ・5等級以上標準報酬月額が引き下げられている。
- ・6か月以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。

#### ⑤ 「ねんきん定期便」「受給者便」など

厚生年金の受給者の方や加入者の方などに対し年金記録(標準報酬月額など)をお知らせし、内容にもれや誤りがなければご本人に確認していただいています。「もれや誤りがある」との回答をいただいたものは確認作業を行い、結果をご本人にお知らせしています。

### 未統合記録および内容に誤りがある記録の回復状況 ( )内の年月はデータの時点

	対策	回復人数、回復見込み額など		
I 未統合記録 (5,095万件) 問題	「ねんきん特別便」などの各種お知らせ便 (平成26年3月時点)	1,382万人 (平成18年6月以降) (受給者716万人 被保険者など666万人)	記録訂正による 受給者の年金額(年額) の増額の累計 (平成20年5月以降) <b>1,081億円</b> (少なくとも延べ324万人 平成26年3月末)	
	II 内容に誤りが ある問題	(1) 紙台帳などとコンピュータ記録 との突き合わせ (平成26年3月末)		189万人 (回復見込額の累計(年額)約304億8千万円 増額となった方一人当たり平均(年額)約1.6万円)
		(2) 被保険者記録と厚生年金基金記録 との突き合わせ (平成26年3月末)		55万件 (・国の記録が誤っていると基金などへ回答 した件数(受給者、被保険者の方などの合計) ・1つのオンライン記録につき複数の不一致 の理由がある場合はそれぞれを1件と計上)
		(3) 標準報酬 などの遡及 訂正事案		年金事務所段階での記録回復 総務大臣のあっせん (第三者委員会の調査審議) による記録回復  2万件戸別訪問調査 <従業員事案 1,602件> (平成22年6月に終了)  年金事務所段階に おける記録回復 <2万件戸別訪問調査 対象者以外を含む> (平成26年3月末)
		(65歳から受給した 場合の回復総額 (生涯額) <b>約2.2兆円</b> ※ (平成26年3月末)		
		(増額となった方 一人当たり平均 (年額) <b>約3.3万円</b> (平成26年3月末)		

◎平成19年度から平成25年度までに年金記録問題に要した経費(平成25年度は予算額)は、約4,013億円となり、このうち最も経費を要した事業は「紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせ」事業関係の約1,950億円になります。

※ 記録訂正による受給者の年金額(年額)の増額の累計である1,081億円を、65歳以上の老齢年金給付額の男女比率で按分し、受給期間を男女別の65歳の平均余命の期間として、それぞれ乗じて合算した額。

### 3 年金記録問題への今後の対応

いまだ基礎年金番号に統合されていない年金記録の解明など、年金記録問題の解決に向けて、継続して各種対策に取り組んでいます。主な対策について以下にご紹介します。

#### ◎未解明記録(約2,100万件)の解明に向けたさらなる具体策(案)

平成26年8月15日に厚生労働大臣より、今後、記録統合の可能性が高いと考えられる方に対して個別アプローチを行うとともに、過去に年金記録の相談に来られた方の記録の再調査(サンプル調査)を行うことが発表されました。この方針に沿って対策を進めていきます。

- ・「未統合記録の持ち主検索事業」で判明した記録のお知らせに未回答である受給者の方への個別アプローチ(案内状、電話、訪問)
- ・「紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせ事業」において判明した記録のお知らせに未回答である受給者の方への個別アプローチ(案内状、電話、訪問)
- ・「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」に未回答の方に対する定期便での回答のお願いの送付
- ・過去に年金事務所に記録の相談に来られたが、その時には発見できなかった方の年金記録の再調査(サンプル調査)

#### ◎届出の電子化の促進

利用者側(事業主や市区町村)で電子化された情報を作成し、日本年金機構側でその情報をそのまま利用する(日本年金機構によるミスの可能性がある入力作業を行わない)ことにより、適正でかつ効率的な事務処理を進めていきます。

また、お客様が紙届書を作成する場合においても、「ねんきんネット」やHP上に「届書作成支援プログラム」を構築するこ

とで、入力時のチェックや添付書類の案内をするなど利用者側の便を図るとともに、入力内容をQRコード化して届書に印字することにより、日本年金機構側の事務処理の適正化・効率化も図っていきます。

#### ◎厚生年金基金への情報提供

厚生年金基金記録との突き合わせの状況を踏まえ、厚生年金基金の記録と国の記録の不一致を防止するため、国の保有する基金加入員の記録に関する情報を、定期的に基金に提供する仕組みを構築することとしています。

#### ◎基礎年金番号の正確性の確保への取り組み

基礎年金番号の正確性を確保する前提として、1人の年金記録は1つの基礎年金番号で管理する必要があります。

しかし、お1人の年金記録が2つ以上の基礎年金番号で管理されている場合(重複付番)が存在しています。これを解消するため、新たに基礎年金番号を付番する際に、すでに基礎年金番号をお持ちであると思われるお客様には照会票を送付するなどして、本人確認を徹底し、重複付番の発生を防止しています。また、新たに付番した基礎年金番号とすでにお持ちの基礎年金番号を結びつけるための調査を進めています。

その他にも、亡くなられた方の情報が登録されていない基礎年金番号について調査を行い、死亡情報を収録すること、外国人の方について、アルファベット氏名を管理すること、平成9年以前に退職された共済組合員の年金記録を基礎年金番号へ統合することなど、年金記録の正確性を確保するための取り組みを行っています。

#### まとめ

日本年金機構では、お客様である国民の皆さまの信頼を回復することを目的として、「第1期中期計画」期間において、年金記録問題への対応を最優先課題とし、これに全力を挙げて取り組んでまいりました。

特に紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業は、この間における日本年金機構の最大の事業でしたが、工程表の期限である平成26年3月末までに、処理困難案件を除き該当者の方へお知らせをお送りすることができました。

そして、日本年金機構が保有しているデータなどを使いお客様にお知らせをお送りし、ご確認いただくといった取り組みを行ってきました。その結果、受給者の方では少なくとも約324万人の方の記録が回復し、65歳から受給した場合の回復総額は約2.2兆円、被保険者の方でも約700万人の方の記録が回復し、「年金記録問題の集中処理期間」は一応の節目を迎えた、と位置づけられるまでに至りました。

これらの取り組みについては、平成26年1月に社会保障審議会「年金記録問題に関する特別委員会」で取りまとめられた報告書においても触れられています。

しかし、年金記録問題への対応は、これですべて終了するものではありません。お客様から過去のご自身の年金記録を調査してほしいとお申し出は今後もあります。これに対し、平成25年1月から紙台帳検索システムなどを活用した調査手順に従って着実に記録を結びつけていくとともに、同報告書の提言内容などを踏まえつつ、引き続き年金記録問題の解決に向けて、各種対策に取り組んでいきます。

そして、このような年金記録問題が二度と起こることのないように、正確な記録管理およびお客様への情報提供を通じ、再発防止に努めていきます。

# 平成25年度の取り組み 〈業務の取り組み〉

## 1 国民年金保険料の納付率の向上に向けて

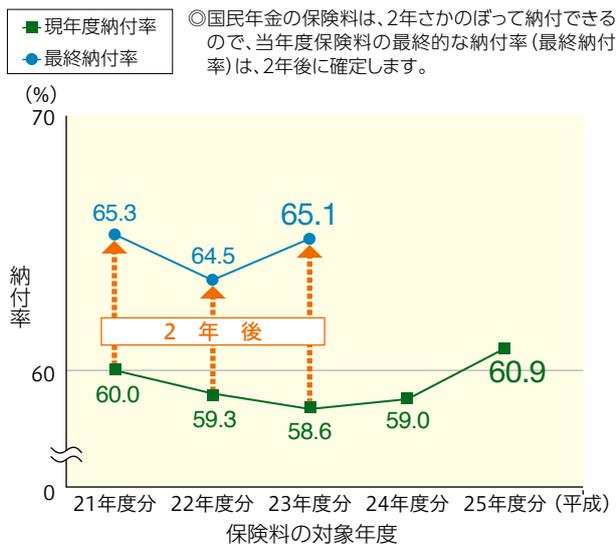
### 概要

日本国内に住所がある20歳以上60歳未満のすべての方は、国民年金に加入し、保険料を納付する義務があり、納付することにより受給権を得ることができます。近年、国民年金保険料の納付率は、経済的理由や公的年金制度に対する不信感などから低迷傾向が続いています。日本年金機構では、納付率を60%台に回復することを目標に、日本年金機構全体および全国312か所の年金事務所ごとに行動計画を策定し、特別催告状の送付を中心とした収納対策を推進しました。

その結果、平成25年度の納付率は、平成24年度に引き続き前年度を上回り、目標を達成することができました。

- ▶ 平成25年度保険料の納付率:60.9%
- ▶ 平成23年度保険料の最終納付率:65.1%

### 国民年金保険料の納付率推移



### ■未納の方に対する納付督促

市区町村から提供される所得情報に基づき、比較的所得の高い未納の方などに対して特別催告状<sup>※1</sup>を送付し、あわせて国民年金保険料収納事業の受託事業者と連携して電話・戸別訪問を行い、納付をご案内しました。

- ▶ 特別催告状送付数:約568万通  
(平成24年度:約182万通)
- ▶ 受託事業者による督促件数:約6,254万件  
(平成24年度:約6,500万件)

※1 特別催告状:平成24年度からの新たな全国的取り組みとして、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す。

※2 保険料免除・猶予制度:所得や年齢に応じて、保険料納付免除制度、若年者納付猶予制度、学生納付特例制度の3種類があります。

### ■強制徴収の実施

保険料を支払う能力がありながら、度重なる納付のご案内によっても理解が得られない未納の方に対しては、強制徴収を実施しました。強制徴収では、最終催告状を送付し、その後、督促状を送付した上で、財産差押えを実施しています。

- ▶ 最終催告状送付件数:約7.8万件  
(平成24年度:約6.9万件)
- ▶ 督促状送付件数:約4.6万件(平成24年度:約3.4万件)
- ▶ 財産差押え件数:約1万件(平成24年度:約6千件)

### ■経済的に納付が困難な方への対応

所得が低いなどの事情により保険料を納めることが困難な方は、申請により保険料が免除されたり納付が猶予される場合があります。保険料が免除または納付が猶予された期間は、年金を受給するために必要となる加入期間(老齢年金の場合25年)に算入されます。このため、保険料を納めることが経済的に困難な方に対しては、保険料免除・猶予制度<sup>※2</sup>の申請をご案内しています。

- ▶ 全額免除者数:約606万人(前年度:約587万人)

### ■保険料を納めやすい環境づくり

保険料の納め忘れなどを防止するため、口座振替を積極的にお勧めしました。そのほか、コンビニエンスストアやクレジットカードなどを利用した便利な納付方法についても利用促進に努めています。

- ▶ 口座振替利用率:35.6%(前年度:35.3%)
- ▶ クレジット納付利用率:1.8%(前年度:1.5%)
- ▶ コンビニエンスストア納付利用件数:1,438万件  
(前年度:1,316万件)

### 保険料の前納割引制度について

保険料をまとめて前払いすると割引が適用される前納割引制度があります。現金またはクレジットカードによる前納のほか、口座振替を利用するとさらに割引額がアップし、お得な納付方法となっています。

(一例)2年分をまとめて前払いする場合(口座振替のみ)  
⇒14,800円の割引

平成27年4月からの口座振替による前納のお申し込みは、平成27年2月末日までとなりますので、ぜひご検討ください。

○割引額は平成26年度額です。また、保険料額は毎年改定されます。

### 今後の取り組み

国民年金保険料の納付率は平成24年度から上昇傾向に転じましたが、納付率のさらなる向上に向けて、今後も公的年金制度に対する理解促進を図りつつ、効率的な収納対策に取り組んでまいります。

## 2 | 厚生年金保険・健康保険の加入促進

### 概要

すべての法人事業所（事業主のみの場合を含む）と従業員5人以上の個人事業所（農林水産業やサービス業の一部を除く）は、厚生年金保険・健康保険への加入が義務づけられており、常時使用される※1従業員について、資格取得や報酬の届出を行わなければなりません。しかし、加入していない事業所があるため、こうした事業所の把握と、制度の適用促進に努めています。

### 厚生年金保険に加入している事業所数

21年度末	22年度末	23年度末	24年度末	25年度末
1,753,964 (63,143)	1,748,578 (67,300)	1,745,027 (69,719)	1,758,192 (74,677)	1,800,619 (91,457)

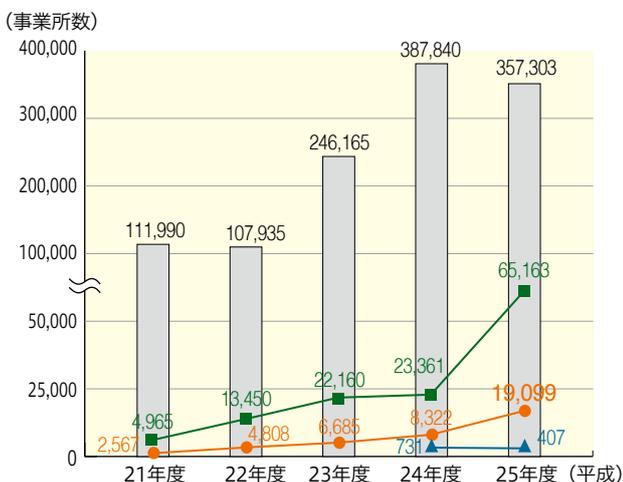
◎（ ）内は年度中に新たに加入した事業所数

### 適用調査対象事業所の把握および加入勧奨・加入指導

法務省やハローワークなどと連携して、法人登記があるのに厚生年金保険に加入していない疑いのある事業所や、雇用保険に加入しているのに厚生年金保険に加入していない疑いのある事業所（適用調査対象事業所）の把握を進めています。把握した適用調査対象事業所に対しては、文書や電話、訪問により制度をご案内し、加入を促しています（加入勧奨※2）。加入勧奨に応じない事業所に対しては、従業員の多い事業所から優先的に加入指導を実施し、こうした取り組みにより平成25年度は19,099の事業所が制度に加入しました。

さらに、加入指導を複数回行っても加入に応じない事業所に対しては、立入検査を実施し、加入要件に該当する従業員の有無を確認したうえで、必要に応じて日本年金機構の認定により加入手続きを行いました。

### 加入促進に向けた取り組み状況

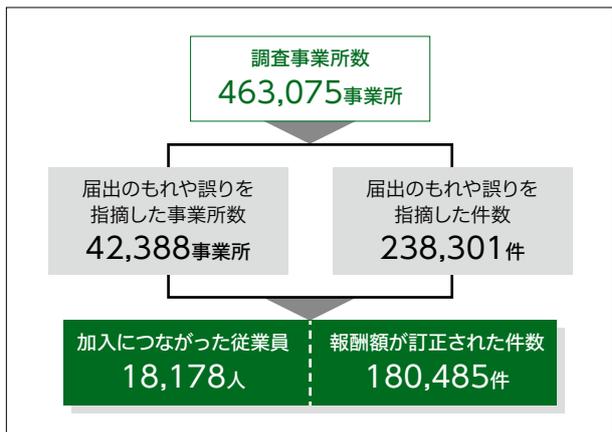


### 適用事業所における正しい届出の促進

適用事業所に常時使用される70歳未満の方は厚生年金保険の被保険者となり、事業主は加入や報酬について届け出る義務があります。しかし、届出にもれや誤りが多く見受けられるため、日本年金機構では適用事業所に対して、賃金台帳などを確認して、正しい届出がなされているかどうかを確認する調査を実施しています。平成25年度は、約46万の事業所に対し、主として保険料決定のための定例の届出に合わせて調査を実施し、届出にもれや誤りがあった場合は、正しい届出を提出するようご案内しました。

また、加入の届出もれが多い傾向にある、労働者派遣業やパートタイマー・外国人就労者を多く使用する飲食業・運輸業などの事業所に対しては、関係機関と連携し、重点的に調査を行いました。

### 平成25年度の適用事業所に対する調査の結果



### 今後の取り組み

厚生年金保険に加入していない疑いのある事業所について、現状では正確に把握できていない状況です。公正な制度運営に向けて、平成26年度からは新たに国税庁から所得税の源泉徴収義務者である事業所情報の提供を受け、さらに確実な把握に努めていきます。また、正しい届出を促進するため、平成24年度からの4年間で、すべての適用事業所に対し事業所調査を実施する予定です。

※1 「常時使用される」とは、雇用契約書の有無などとは関係なく、適用事業所で働き、労務の対償として給与や賃金を受けるという使用関係が常用的であることをいいます。試用期間中でも報酬が支払われる場合は、使用関係が認められることとなります。

※2 加入勧奨は、民間事業者に委託して行っています。

### 3 迅速で正確な年金のお支払い

#### 概要

現在、年金受給権者は国民の約3割(3,942万人)を占め、年金支給額は、年間で49兆7,941億円にもなります(平成24年度末現在)。

新たに年金を請求された方に年金を迅速・正確にお支払いするため、年金のご請求から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、これを達成するため事務処理体制を整備して取り組んでいます。

#### ■迅速なお支払いに向けて

年金請求書の審査・処理状況を月次で管理し、遅れが見られる事務センターを支援するなどして迅速なお支払いを目指しました。平成25年度のサービススタンダードの達成率は、遺族基礎年金を除き中期計画の最終年度の目標である90%台となりました。特に従来審査に時間を要していた障害厚生年金に関しては、審査スキルの向上を図るなどした結果、平成24年度に比べて平均所要日数は103.9日から76.8日となり、サービススタンダードの達成率も59.3%から93.2%へと改善しました。

#### ■サービススタンダードとその達成状況

年金の種類	サービススタンダード	サービススタンダードの達成率	平均所要日数(日)
老齢基礎年金	1か月以内	96.5%(94.3%)	25.1(25.4)
老齢厚生年金	1か月以内	95.6%(91.5%)	25.6(26.3)
遺族基礎年金	1か月以内	85.7%(88.2%)	28.8(26.9)
遺族厚生年金	1か月以内	94.5%(94.2%)	26.5(26.0)
障害基礎年金	3か月以内	90.4%(95.5%)	55.7(53.4)
障害厚生年金	3か月半以内	93.2%(59.3%)	76.8(103.9)

(注1) サービススタンダードとは、年金事務所などで年金請求書を受け付けてからお客様に年金証書をお届けするまでの標準的な所要日数のことです。

(注2) 老齢基礎・厚生年金、遺族基礎・厚生年金については、加入状況の再確認を要しない場合の数字です。

(注3) ( )内の数字は平成24年度の実績です。

#### 年金受給者の方の年金額を再計算することになった場合の所要日数について

すでに年金を受給している方が、若い頃にお勤めだったときの厚生年金記録などが新たに見つかったことにより、年金額を再計算することになった場合につきましては、受給権発生時点から現在までの年金額の改定などをすべて審査するため、初めて年金を請求される方に比べて処理までに日数が必要となります。

現在では、紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業などにともない、年金記録が見つかり年金額が再計算になるケースが増加したため、さらに処理に時間を要しています。何とぞご理解いただきますようお願い申し上げます。

#### ■正確なお支払いに向けて

年金のお支払いにおける事務処理誤りを防止するため、業務処理マニュアルの徹底や事務処理誤りに関する情報共有を図りました。時効特例給付<sup>※1</sup>の支給業務の一部に不統一があった問題につきましては、発生原因の検証結果に基づき、再発防止の取り組みを進めています(詳細はP20参照)。

#### ■住基ネット<sup>※2</sup>情報の活用による届出の簡素化

新たに年金受給者となった方に対しては、住基ネット情報に基づき住所変更などのお届けを省略できるよう、住民票コードの登録をお願いしました。現在では、年金受給者の99%の方の基礎年金番号と住民票コードが結びついています(平成26年2月末現在)。

#### ■支給開始年齢引き上げ<sup>※3</sup>への対応

昭和28年4月2日以降に生まれた男子の方から特別支給の老齢厚生年金(報酬比例部分)の受給開始年齢が61歳以降に順次引き上げられることになりました。このため、「老齢年金のお知らせ(支給開始年齢変更分)」を老齢基礎年金の受給資格があり特別支給の老齢厚生年金の受給権がある方(厚生年金保険の被保険者期間が12月以上の方)に対し、原則60歳に到達する3か月前に送付しています。

※1 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 住基ネット:住民基本台帳ネットワークのこと。住民の方々の利便性の向上と国および地方公共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。

※3 支給開始年齢引き上げ:平成12年の法律改正により、特別支給の老齢厚生年金(報酬比例部分)の受給開始年齢が平成25年度から平成37年度にかけて60歳から65歳へ引き上げられます。また、坑内員または船員としての実際の加入期間が15年以上ある方についても平成30年度から平成42年度にかけて65歳へ引き上げられます。

## 4 年金相談体制の充実

### 概要

平成25年度は、全国312の年金事務所の年金相談窓口において、約561万件の年金相談があり、ねんきんダイヤルには約404万件のお問い合わせをいただきました。

年金事務所に相談にお越しいただいたお客様を、なるべくお待たせしないよう、また、ねんきんダイヤルへお問い合わせいただいたお客様になるべく早くお応えできるよう、年金相談窓口における待ち時間の短縮に取り組んでいます。また、ねんきんダイヤルの応答率向上に取り組んでいます。

さらに、各種研修によって年金相談担当者のスキルアップを図り、お客様に満足していただける年金相談を目指しています。

### ■年金事務所における待ち時間の短縮

待ち時間については、中期計画において、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないように努めることとされています。年金事務所では、相談時間帯の拡大や予約制の導入により、待ち時間の短縮に取り組んできました。その結果、平成25年度において、13時台の平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は0か所(平成24年度 0か所)、30分以上1時間未満の年金事務所は3か所(平成24年度 12か所)となりました。

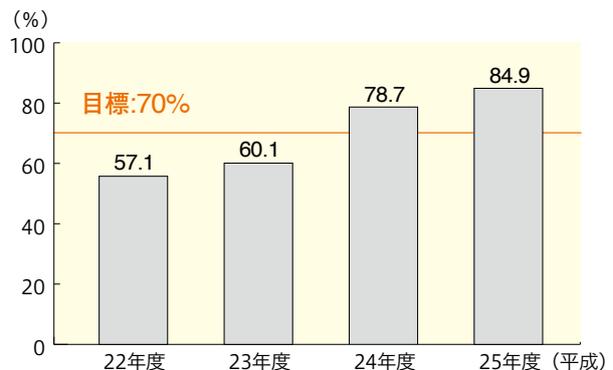
年金相談における予約制の導入は、全国の年金事務所ですら進んでいるところですが、平成25年度は新たに15事務所で導入し、予約制による年金相談を実施している年金事務所は231か所となりました。

### ■ねんきんダイヤル応答率の向上

ねんきんダイヤルの応答率については、平成25年度までの中期目標期間中、前年度と同等以上の水準を確保することとし、最終年度においては、応答率70%以上を目指すこととされています。電話によるお客様からの相談に対応するため、全国3か所にコールセンターを設置していますが、応答率の向上を図るため、お問い合わせの増加が見込まれる時期はオペレーターを増員(50席～100席)するなどの対策を実施しました。

また、年金事務所へのお問い合わせ電話は、件数が多いためつながりにくい傾向にあります。このため、年金事務所へのお問い合わせ電話を、自動音声案内によりコールセンターに転送するシステムの導入を順次進めました。これにより、コールセンターの有効活用が図られ、年金事務所への電話についてもつながりやすくなります。平成25年度は新たに130事務所で導入し、合計170事務所で実施しています。

### ■ねんきんダイヤルの応答率の推移



### ■年金相談担当者のスキルアップ

全国の年金事務所およびブロック本部では、日本年金機構本部が策定した相談研修の標準例に基づき、新任者研修やスキルアップ研修、テーマごとの業務研修などを実施し、年金相談担当者の相談スキルの向上を図っています。特に新任担当者に対しては、定期的にスキルチェックテストを実施し、結果に基づき補講を行うことにより、知識の定着とレベルの統一・向上を図りました。平成25年度に全国の年金事務所およびブロック本部で行われた研修は、34,667回となっています。



お客様満足度アンケート(P15参照)では、年金相談窓口に来訪されたお客様からの回答(平成25年度:35,958件)の「本日の来訪についてご満足いただけましたか?」の質問項目について、『満足』『やや満足』(5段階評価のうち)と回答いただいた方の割合は合計89.2%となりました。

今後もより多くのお客様にご満足していただけるよう年金相談体制の充実を図ってまいります。

## 5 公的年金制度の普及と啓発活動

### 概要

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。この仕組みを安定的に運営するためには、制度に対する国民の皆さまの理解と協力が不可欠です。日本年金機構では、公的年金制度への理解促進と普及活動のため「地域年金展開事業」の取り組みを進めています。

「地域年金展開事業」は、全国の年金事務所が主体となり、学校や都道府県・市区町村の教育委員会、社会保険労務士会など関係機関の連携・協力のもと、地域に根ざした活動を行っています。

### 「地域年金展開事業」の活動内容

#### 学生・生徒を対象とした年金セミナーの実施

高校や大学などで、公的年金制度の仕組みを説明する「年金セミナー」を実施し、公的年金制度の啓発・周知活動を行っています（平成25年度 1,398回実施）。

#### 企業・自治体・関係団体・関係機関と連携した周知活動

企業や自治体、教育機関、社会保険労務士会などと連携・協力し、ポスターの掲示やパンフレットなどの設置を行っています。また、企業や団体などに出向き、年金制度説明会を実施しています（平成25年度 7,598回実施）。

#### 出張年金相談会の実施

自治体や大型商業施設、イベント会場、ハローワークなどの公共機関などに出向き、年金相談会を開催しています（平成25年度 5,147回実施）。



出張年金相談会の様子  
（埼玉県 大宮事務所）

#### 年金委員への活動支援

年金委員<sup>※</sup>の活動の基本となる冊子や制度改正に関するリーフレットなどの提供や、研修、意見交換会を通じて、年金委員の活動を支援しています（研修：平成25年度 1,215回実施）。



全国年金委員研修の様子

#### 「地域年金事業運営調整会議」

日本年金機構が取り組む公的年金制度の普及・啓発活動について、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」を都道府県ごとに開催し、地域に密着した事業推進の在り方について意見交換を行っています（平成25年度 全国47都道府県で71回開催）。

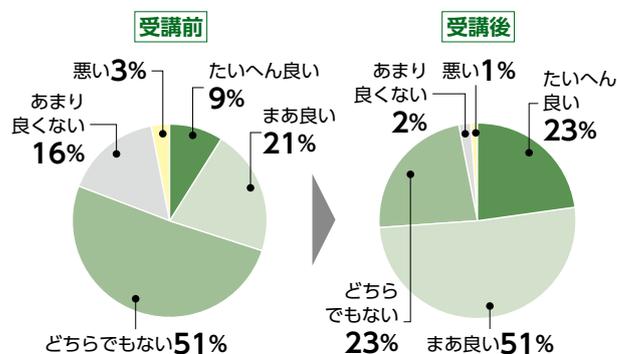
※ 「年金委員」とは、政府が管掌する年金事業の運営に協力して、企業や地域住民に対して啓発や相談を行う、厚生労働大臣に委嘱された民間協力員です。

### ■学生・生徒を対象とした年金セミナー

日本年金機構の職員が高校や大学、短大、専門学校などに出向き、学生や生徒に対して、パンフレット「知っておきたい年金のはなし」の内容を基本にした、公的年金制度の仕組みを説明する「年金セミナー」を実施しています。

平成25年度は、全国の学校で1,398回、約10万人の学生・生徒に対してセミナーを実施することができました。このうち約5万人の学生・生徒に公的年金に対するイメージをアンケートしたところ、『たいへん良い』『まあ良い』の評価は、セミナーを受ける前が約31%であったのに対し、セミナー後は約74%となり、大きな効果を得ることができました。

### 「アンケートの結果」公的年金に対するイメージ



◎端数処理のため、合計値と異なる場合があります。



年金セミナーの様子  
（北海道 旭川年金事務所）



年金セミナーの様子  
（奈良県 桜井年金事務所）

### ■「わたしと年金」エッセイの募集

公的年金制度の普及と啓発活動の一環として、公的年金をテーマに、国民の皆さまから広くエッセイを募集しました（平成25年度は793件の応募がありました）。

入賞作品は日本年金機構ホームページで発表しているほか、日本年金機構が発行する各種刊行物へも掲載を行っています。

### ■「ねんきん月間」の取り組み

日本年金機構は厚生労働省と協力して、国民の皆さまに公的年金を身近に感じていただき、年金制度に対する理解を深めていただくよう、11月を「ねんきん月間」として位置づけ、出張年金相談や年金セミナーなどを通じて公的年金制度の周知・啓発活動を積極的に進めています。



# 平成25年度の取り組み 〈お客様サービス向上の取り組み〉

## 1 「お客様へのお約束10か条」

### 概要

日本年金機構は、平成22年1月の発足にともない、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。

この取り組み状況を具体的に把握・検証するため、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）やお客様満足度アンケートを実施し、CS研修を体系的に見直すなどの取り組みによりさらなるサービスレベルの向上を目指しています。

### お客様へのお約束10か条 ～私たちはお約束します～

#### お客様の立場に立って

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

#### 正しく確実に

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

### ■アンケートによるお客様満足度の把握

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やねんきんダイヤルにお電話されたお客様にアンケート調査を行い、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。

アンケート調査の実施は、「お客様満足度アンケート」が平成25年度で5回目、「コールセンターお客様満足度調査」が平成25年度で4回目となります。

### ■外部調査機関を活用した窓口調査・電話調査

お客様へのサービスの内容を客観的に評価しサービス向上につなげるため、全国の年金事務所と街角の年金相談センターを対象に、外部調査機関を活用した窓口調査・電話調査（いわゆる覆面調査）を実施しました。

覆面調査は、外部調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として訪問または電話し、調査項目に沿って調査を行います。

調査結果は、各年金事務所長に連絡し、日本年金機構のサービス向上に役立てています。

### ■アンケート結果のまとめ

#### ○お客様満足度アンケート

平成25年度は、49,010人のお客様からアンケートの回答をいただきました。

このうち、年金相談窓口に来訪された方からの回答（35,958件）の、「本日の来訪についてご満足いただけましたか?」の質問項目について、『満足』『やや満足』（5段階評価）と回答いただいた割合の合計は89.2%でした。同様に、「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?」の質問項目について『解消された』と回答いただいた割合は97.3%でした。

#### ○コールセンターお客様満足度調査

平成25年度は、6,323人のお客様からアンケートの回答をいただきました。

「ねんきんダイヤルをまた利用したいですか」の質問項目について、『利用したい』と回答いただいた割合は97.6%でした。「お客様の問題・疑問は解消されましたか」の質問項目について、『満足』『ほぼ満足』（5段階評価）の割合の合計は82.1%でした。

#### 〈アンケートの自由記載欄について〉

アンケートの自由記載欄では、おほめや励まし、お礼の言葉をいただきました。一方で、職員やオペレーターの応接態度や日本年金機構から送付される文書、施設、事務処理に関する問題のご指摘もいただきました。

## 2 お客様向け文書の改善

日本年金機構は、お客様にお送りするお知らせ文書や届出・申請書、パンフレットなどをよりわかりやすく読みやすくするため、日本年金機構本部内に専門チーム（「お客様向け文書審査チーム」）を設置して検討しているほか、一般のお客様をモニターとした「お客様向け文書モニター会議」を定期的を開催してご意見を伺い、文書デザイナー（文書作成のプロ）の参画のもと、文書の改善に努めています。

□「お客様向け文書審査チーム」	： 45回開催
審査したお客様向け文書	： 103件
（新規文書：49件／既存文書の見直し：54件）	
□「お客様向け文書モニター会議」	： 11回開催
審査したお客様向け文書	： 12件
（新規文書：1件／既存文書の見直し：11件）	

## 3 現場主導のサービス・業務改善

### ■年金事務所お客様サービスモニター会議

現場主導のサービス改善を図るため、日頃、年金事務所をご利用いただいているお客様を対象にモニターを募集し、ご意見・ご提案を直接伺いました。

□お客様サービスモニター会議：全国18か所の年金事務所で開催（各ブロック2か所ずつ）



埼玉県 大宮年金事務所で開催されたお客様サービスモニター会議

### ■職員提案制度、サービス・業務改善コンテスト

日本年金機構における業務やサービスについて、お客様と接する年金事務所や、バックヤードとして事務処理を行う事務センターの職員から、サービスや業務の改善に関する具体的な方策を提案させ、サービス改善・業務改善につなげました。

また、サービス・業務改善コンテストを開催し、評価・表彰を行いました。

#### □職員提案制度

提案された175件のうち、44件の提案に基づき、届書様式やホームページ、および業務処理マニュアルの見直しなどを行いました。

#### □サービス・業務改善コンテスト

〈全国の年金事務所に活用を推奨した取り組み（一例）〉

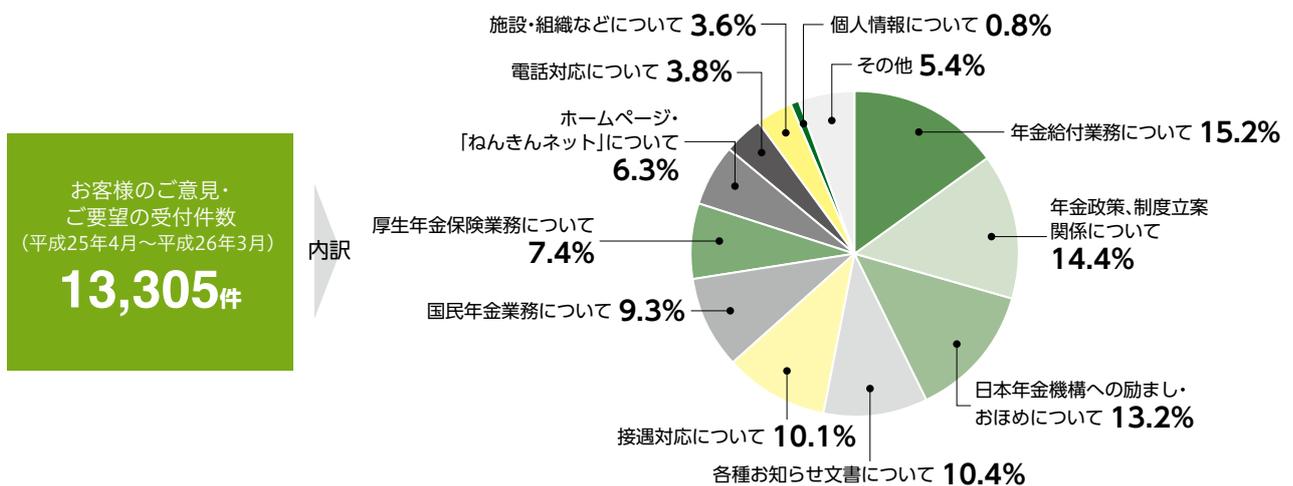
- ・パワーポイントを活用した事業所向けの届出事務説明会の実施（神奈川県 藤沢年金事務所）
- ・中学生向け、教員向けなど、対象者別の年金セミナーの実施（福島県 東北福島年金事務所）

## 4 お客様のご意見・ご要望の把握

### 概要

日本年金機構では、「お客様へのお約束10か条」の実現に向けて、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見直しなどさまざまな取り組みを進めています。

### ■日本年金機構に寄せられたご意見・ご要望・苦情などの内容（平成25年度）



## ■お客様の声の集計・分析

日本年金機構には、メールや手紙、年金事務所やコールセンターで受け付けたお客様の声など、ご意見・ご要望をお寄せいただいています。お客様への回答やサービス・業務改善の反映を迅速に行うため、平成25年9月よりデータベース化し、スピーディーな情報共有や集計業務の効率化を図りました。

平成25年度は、お客様から21件の業務改善提案をいただき、そのうち15件について改善を実施しました。以下がその一例です。

## ■お客様の声 対応事例

お客様の声 「聴覚障害者や視覚障害者にもわかりやすい公的年金の啓発ビデオを作成してほしい」

お客様からいただいたご要望に基づき、聴覚および視覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料（音声データ、ス

ライドショー）を作成し、ホームページに掲載しました。

また、「障害年金ガイド」の点字作成用ファイルもホームページからダウンロードできるようにしました。



ホームページ上のスライドショーで、手話や字幕を用いて年金制度および障害年金について説明しています。

## 5 「ねんきんネット」サービスの充実

### ■「ねんきんネット」の利用促進に向けた取り組み

「ねんきんネット」については、政府広報や日本年金機構ホームページ、各種出版物への記事掲載、周知用リーフレットなどを活用し、積極的な広報を行いました。また、被保険者の方には「ねんきん定期便」を、また年金受給者の方には「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の「年金記録確認のお願い」のハガキを送付し、その中にユーザIDが即時に発行できる「アクセスキー」を記載してユーザIDの取得促進を図りました。

□平成25年度末のユーザID発行件数：約280万件

### ■お客様サービス向上のための新機能の拡充

「ねんきんネット」は、これまでの機能に、新たに①～⑤の機能を追加しました。

<「ねんきんネット」の新機能>

#### ○平成25年4月30日より

- ①被保険者の方だけでなく、年金受給者の方にも、年金見込額試算がご利用可能となりました。このことにより年金

受給者の方が、年金受給開始後にお勤めしながら受け取れる年金額や退職後の年金額についても確認できるようになりました。

#### ○平成26年3月31日より

- ②ご自身の年金加入記録や年金見込額、老齢年金の年金額などの年金記録を、一覧形式で確認できるようになりました。
- ③日本年金機構（年金事務所など）にご提出いただく年金請求書など一部の届書を「ねんきんネット」の画面上で作成し、印刷できるようになりました。
- ④スマートフォンでも、ユーザIDの取得や年金記録照会など「ねんきんネット」の一部の機能について、ご利用いただけるようになりました。
- ⑤未統合記録の検索機能の拡充として、持ち主不明の年金記録の検索機能のほかに、基礎年金番号に統合されていない平成8年以前に退職した共済組合などの加入記録や、厚生年金基金の記録が検索できるようになりました。

これまでの機能は以下のとおりとなります。

- ・ご自宅のパソコンで、24時間いつでもご自身の年金記録を確認できます。
- ・「年金を受け取りながら働き続けた場合」など、さまざまな働き方に応じた年金の見込額を試算できます。
- ・氏名、性別、生年月日を入力すると、入力した条件に一致する未統合記録があるかどうかを調べることのできる「未統合記録の検索機能」があります。
- ・年金振込通知書などの年金の支払いに関する通知書などを、パソコンで確認やダウンロードできます。

年金記録の一覧表示

年金記録を一覧形式で表示しています。  
 ・特にご確認いただきたい年金記録については加入月数を表文字で表示しています。  
 （表文字の加入月数をクリックすると、ご確認いただきたい年金記録がポップアップで表示されます。）  
 ・詳細な年金記録を確認する場合は、【年金記録照会】ボタンを押してください。  
 ・これまで加入した場合はその年金見込額を計算する場合は、【年金見込額試算】ボタンを押してください。

年金記録照会 年金見込額試算

基礎年金番号 0123-456789 氏名 〇〇 大田 太郎

年度（年報）	加入制度	お勤め先の名前	加入月数	1年間の保険料納付額	年金見込額（年報）
平成22年度（4歳）	厚生	〇〇株式会社	12月		
平成23年度（4歳）	国民	〇〇船舶	12月		
平成24年度（4歳）	国民	第1号被保険者	12月		
平成25年度（5歳）	国民	第1号被保険者	12月		
平成26年度（5歳）	厚生	〇〇株式会社	8月	208,448円	2,050,000円

平成25年度1年間の保険料納付額合計は、208,448円です。  
 平成26年度1年間の保険料納付額合計は、208,448円です。  
 これまでの保険料納付額（累計）は、3,298,896円です。

年金記録の一覧表示

# 平成25年度の取り組み

## 〈内部統制システムの構築に向けた取り組み〉

日本年金機構では、業務の適正な実施状況を監視し、内部の統制を図るための体制(内部統制システム)を強化するため、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、その取り組みが必ずしも十分ではなく、また、組織として事務処理誤りを起こさないための施策対応やフォローアップが足りなかったことから、情報管理やコンプライアンスの観点から見て、問題のある事案や事務処理誤りが依然として発生している状況です。

これまでの取り組みにより、職員の意識には一定の高まりが見られつつありますが、引き続き、問題事案の未然防止や再発防止に向けた取り組みを着実に実行していきます。

### 1 内部統制システム構築の取り組み方針

#### 概要

日本年金機構では、業務の適正な実施状況を監視し、内部の統制を図るための体制(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の取り組み方針を策定しています。

この基本方針に沿って、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、内部統制のシステムを構築しています。

#### 内部統制システム構築の取り組み方針

##### 基本的視点

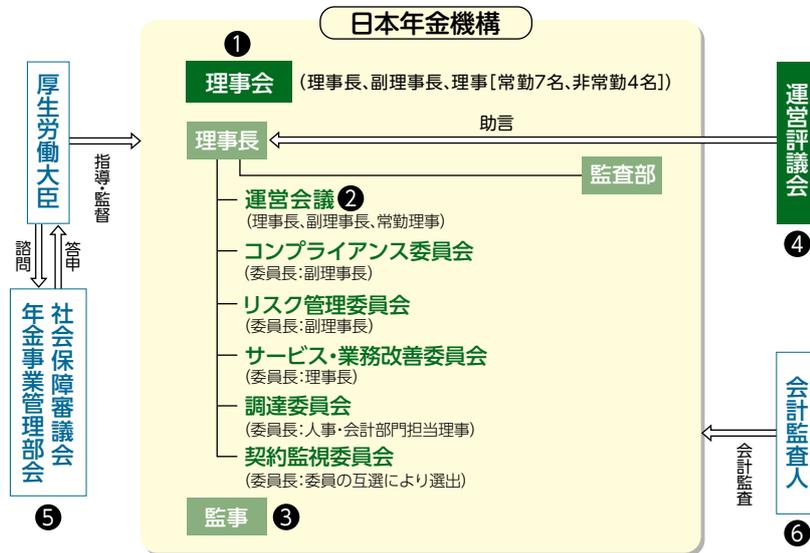
- 日本年金機構は、日本年金機構法第2条第1項に示された基本理念に基づき、国民の意見を反映しつつ、サービスの質の向上を図るとともに、効率的かつ公正・透明な事業運営を行う。
- 理事長の強いリーダーシップの下、組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、職員一人ひとりが意欲と使命感を持って「自ら変わる」、「自ら日本年金機構をつくり上げていく」という意識を持った組織を実現する。
- 内部統制システムの構築にあたっては、業務の有効性・効率性と、コンプライアンスに重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる体制とする。
- 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 組織ガバナンス体制

内部統制システムを機能させるための組織体制を以下のとおり構築しています。また、外部からの評価・監視を受けています。



### 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

国民の皆さまのご意見を、日本年金機構の業務運営に反映

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に、理事長の諮問機関として設置されています。平成25年度は、主に事務処理誤りや国民年金保険料の納付率の問題についてご指摘を受

け、運営評議会提言が取りまとめられました。日本年金機構では提言の各事項について対応を進めています。

【運営評議会委員】（平成26年10月1日現在）（50音順・敬称略）

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
東京大学大学院 法学政治学研究所 教授	岩村 正彦
全国社会保険労務士会連合会 副会長	大野 実
三鷹市 市民部調整担当部長	岡本 弘
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
一般社団法人日本経済団体連合会 経済政策本部長	藤原 清明
(株)TBSテレビ報道局 解説委員	牧嶋 博子
オザキ(株) 専務取締役	三木 直太郎
一般社団法人全国年金受給者団体連合会 会長	若杉 史夫

◎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います。

### 外部からの評価・監視機関

#### ⑤ 社会保障審議会 年金事業管理部会

社会保障審議会の下に、日本年金機構の業務実績の評価、年金記録問題への対応状況や厚生労働省も含めた年金事業全体についての調査審議など、年金事業の運営のあり方に関する専門的な審議を行う「年金事業管理部会」が設けられています（平成26年4月に従来の「社会保障審議会 日本年金機構評価部会」を改組して設置）。

◎議事の概要や資料は、厚生労働省のホームページで公表しています。

#### ⑥ 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。

## 3 事務処理誤り等の再発防止

### ■事務処理誤り等の発生状況

日本年金機構発足以降、平成26年3月までに公表した事務処理誤りは11,623件です。事務処理誤りの誤り区分別の発生件数を見ると、「確認・決定誤り」が最も多く(6,181件(53.2%))、以下「未処理・処理遅延」(1,906件(16.4%))、「入力誤り」(1,050件(9.0%))、「説明誤り」(865件(7.4%))、「誤送付・誤送信」(849件(7.3%))の順となっています。その他に業務の一部で不統一があったことがわかりました。

事務処理誤りの発生を防止するため、発生原因の分析に基づき再発防止策を検討し、システム改善や業務の標準化に努めていきます。

### ■主要な事務処理誤り等への対応状況

#### ①時効特例給付業務の不統一

##### ●概要

年金記録が訂正された結果、年金が増額した場合でも、時効の消滅により直近の5年間分の年金に限ってお支払いをしていましたが、この問題への対応として、時効特例法が制定されました(平成19年7月公布・施行)。

これにより、時効となり消滅していた年金を、「時効特例給付」としてお支払いできるようになりました。

しかしながら、時効特例給付の支給に関して、業務の一部に不統一があり公平な処理が行われていなかったことが判明しました。

##### ●判明の経緯

時効特例給付の審査を担当する職員から、「時効特例給付の支給の可否の判断において、事務処理誤りとの混同があるなど、法に反した処理が行われている」、「処理方針自体の不明確ないしは担当職員などへの周知不徹底により、本件業務の処理が不統一になっている」などの問題提起がありました。

さらには、問題提起を行った職員から年金業務監視委員会委員長と年金記録回復委員会委員に対し、対応を求める情報提供が行われました。

上記の問題につきましては、上長が職員の問題提起を早い段階でくみ取ることができず、最終的には当時の年金業務監視委員会委員長などへの外部通報にまで至るなど、結果的に組織内で十分な対応がとれませんでした(通報を受けた同委員長のご助言も踏まえ、平成25年1月に「時効特例給付の業務実態等に関する調査委員会」を設置)。

職員の問題提起を速やかにくみ取ることができなかった背景は、組織としてのガバナンス不足、課題に対する感度の不十分さや風通しの悪さ、さらには、国民の年金権を守るという基本的な責任感、使命感が組織全体に徹底できていなかったことにあると考えています。

##### ●具体的な対応状況

これまでに処理した時効特例給付全件を対象に検証を行い、支払い不足が判明した1,164件(約8.5億円)のうち、受給者の方の支払い先が確認できた1,130件(約8.2億円)について、平成25年7月から平成26年2月までに追加のお支払いを行いました(残り34件は受給対象者の方が死亡および未支給

年金を請求できる遺族が存在しないことを確認しています)。

なお、管理責任の観点から、担当部長および担当室長を「訓告」処分、前担当部長を「注意」処分としました。また、理事長、副理事長および担当理事は月額報酬の一部を辞退しました。

##### ●再発防止の取り組み

- ・業務処理の実態を再確認したうえで、具体的な事例ごとに、法令の解釈ならびに時効特例給付および遅延特別加算金の額の算定方法などを示した事務処理基準を策定し、担当部署においてこれに基づいて処理を進めることを徹底しました。
- ・通常の決裁のほか、注意を要する事案を類型化し、上位者による定期的な事後点検を行うこととしました。
- ・平成25年7月より、コンプライアンスに関する業務については、理事長も直轄的に担当するとともに、平成26年1月より特命担当として専任理事を配置し、すべての通報事案について、理事長・副理事長・専任理事が確認・協議し、担当者に指示を出すという体制に改めました。

#### ②兵庫事務センターにおける事務処理遅延等

##### ●概要

兵庫事務センターにおいて、平成25年2月から6月までに遺族年金請求書および未支給年金請求書等の事務処理遅延など250件が判明しました。また、すべての年金事務所および事務センターに対して、処理放置となっている未処理届書について総点検を行った結果、40か所で、1,151件の事務処理遅延が判明しました。

##### ●判明の経緯(兵庫事務センター)

平成25年1月18日に「日本年金機構へのご意見・ご要望メール」あてに兵庫事務センターで事務処理遅延があると通報があり、調査等を行った結果、事務処理遅延などが判明しました。

##### ●具体的な対応状況

対象となったお客様にはお詫びと事情説明を行い、必要な事務処理を行い、すべての方に正しい年金をお支払いしました。

なお、管理責任の観点から、担当グループ長を「戒告」処分としました。

##### ●再発防止の取り組み

届書などの事務処理遅延などの根絶を期すためには、業務処理マニュアルに基づく事務処理、受付進捗管理システムへの確実な登録と管理職員による進捗管理の徹底が不可欠であることから、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、今後、その取り組みについて確実に実施していくこととしています。

##### 【事務処理遅延等の再発防止策の概要】

- ・受付から処理完了までの事務処理フローの策定
- ・管理者による未処理届書などの進捗管理の徹底
- ・保管ボックスの区分による届書の処理状態の明確化
- ・届書の返戻基準と返戻後の事務フローの明確化
- ・受付進捗管理システムへの登録担当者の明確化 など

## 4 | コンプライアンス問題事案への対応

### ■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、コンプライアンス上の問題として内部（年金事務所など）から報告があったものに加え、情報伝達のルールを明確にすることにより、事件・事故・事務処理誤りの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

### ■コンプライアンス問題事案への具体的な対応

法令等違反通報窓口への通報、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から把握した情報（総件数：6,073件）の中から、コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、問題があると確認された状況の是正や再発防止に取り組みました。

平成25年度中にコンプライアンス問題事案の疑いがあるものとして調査を実施した件数は212件あり、このうち、25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ものは83件です。また、このうちの27件（複数案件をまとめて処分しているため制裁処分件数としては25件）は制裁処分を行い、56件は文書による指導などを行いました。

コンプライアンス問題事案が発生した場合には、その都度、発生原因の検証・分析を行い、組織的な問題点の把握を含め、再発防止に取り組んでいますが、なお一層これらの事案を踏まえた問題点の抽出、同様事案の発生防止に取り組んでいきます。

### ■研修の実施

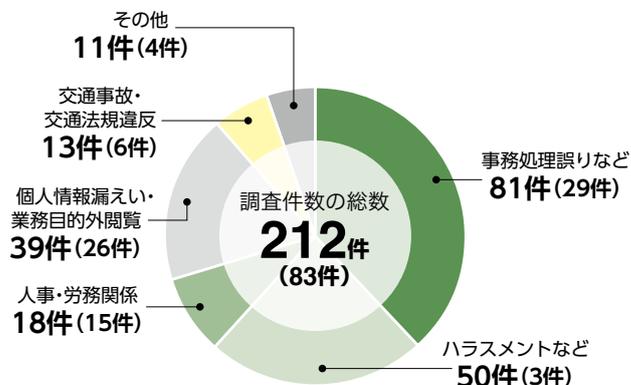
リスク管理およびコンプライアンス確保のため、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を踏まえた情報管理に関する集合研修や、eラーニングを活用した研修など各種研修の実施に取り組むとともに、全役職員を対象としたコンプライアンス意識調査や自己チェックを実施するなど、役職員の意識改革を図るための取り組みを進めました。

特に、リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に十分浸透させるため、関係部署との連携、外部講師やDVD教材の活用などにより効果的で多様な研修の実施に取り組むとともに、管理職向けの情報発信（リスコン（リスク・コンプライアンス）通信の発行）や研修を実施するなど、各拠点の管理職の意識改革を図るための取り組みを継続的に進めました。

これらの取り組みにより、コンプライアンスを意識している職員が97.8%（コンプライアンス意識調査より／平成24年度：97.6%）となりました。

### 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25年度中に通報などがあったもの）



- ◎（ ）内は、平成25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84件、「引き続き調査」が45件となっています。
- ◎上記のほか、平成24年度以前より調査中の65件のうち、59件の処理が平成26年5月12日までに終了しました。残り6件は引き続き調査中です。

## 5 各種監査の実施状況

### ■内部監査の実施

理事長直属の独立部署である監査部において、下記のとおり内部監査を実施し、内部統制の適切性と有効性を検証・評価するとともに、継続的な改善を促しています。個別事案への対応にとどまらず、日本年金機構全体として対処すべき事項の把握、対応に努めています。

#### (1) 特別監査の実施

兵庫事務センターにおける事務処理遅延、書類紛失事案の発生を受けて、さらなる未処理事案がないかどうか確認することを目的に、平成25年8月下旬から9月上旬にかけて兵庫事務センターに対する特別監査を実施しました。

##### 〈主な検出事項〉

・事務処理が遅延している届書および紛失の疑いがある届書を新たに12件検出しました。

##### 〈是正状況〉

・平成25年12月末までに全12件の事務処理が完了したことを確認しました。

また、機構本部より「事務処理遅延等の再発防止策」が发出され、各年金事務所などにおいて、事務処理遅延および書類紛失の再発防止への取り組みが行われています。

#### (2) 年金事務所および事務センターに対する内部監査

##### ①事前予告の一般監査

平成25年度は196年金事務所、24事務センターの計220か所の監査を実施しました。

##### 〈主な検出事項〉

・領収証書綴りの決裁漏れ、不適切な届書の管理といった不備事項を3,961件検出しています。

##### 〈是正状況〉

・平成26年3月末までに3,961件の検出のうち、3,854件の是正を確認しました。未完了55件については引き続きフォローアップを行っています(平成26年8月末現在)。

##### ②無予告の一般監査

平成25年6月から現金管理、届書などの処理状況の確認などを目的とした無予告監査を新たに開始し、平成26年3月末までに216年金事務所、25事務センターの計241か所の監査を実施しました。

##### 〈主な検出事項〉

・届書の受付作業に係る受付進捗管理システムへの登録漏れや金庫保管台帳と重要保管物品との相違といった不備事項を618件検出しました。

##### 〈是正状況〉

・平成26年3月末までに、すべての是正が完了済であることを確認しています。

#### (3) 本部およびブロック本部に対する内部監査

##### ①全国一括業務部門

時効特例給付の業務処理の不統一問題を踏まえ、平成25年5月より、全国一括業務部門の各部(5部)が所掌する各種業務について、マニュアルなどの整備状況、各種業務の処理結

果および進捗管理の確認などが適切に実施されているか、監査を実施しました。

##### 〈主な検出事項〉

・マニュアルなどの諸規程化の未対応、届書管理システムへの消込漏れ、書類の不適切な保管といった不備事項を17件検出しました。

##### 〈是正状況〉

・平成26年度において、フォローアップを実施した結果、17件の検出のうち10件の是正を確認しました。未完了7件(平成26年8月現在)については、引き続きフォローアップを行っています。

##### ②労務管理業務

平成25年9月より、機構の労務管理に関する内部統制の整備状況および法令の遵守状況に係る監査を実施しました(30拠点(9ブロック本部、8事務センター、10年金事務所、本部3部))。

##### 〈主な検出事項〉

・就業規則に基づく勤務時間の管理不足、労働安全衛生法による衛生管理者の未選任といった不備事項を12件検出しました。

##### 〈是正状況〉

・平成26年度中にフォローアップを実施し、是正状況を確認することとしています。

##### ③会計業務

平成25年6月より、機構本部、各ブロック本部において、会計業務のうち調達および支払いの手続きについて会計規程などに基づいて審査および事務手続きの適切性について監査を実施しました。

##### 〈主な検出事項〉

・入札公告における参加資格等級誤り、検査調書の作成漏れ、請求書の確認不足といった不備事項を37件検出しました。

##### 〈是正状況〉

・平成26年6月末までに、本部分のフォローアップを実施し、8件の是正を確認しました。ブロック本部分の未完了29件については、引き続きフォローアップを行っています。

##### ④システム

平成25年5月より情報セキュリティの観点から、「日本年金機構ホームページ」および「機構LANシステム」の運用業務を中心とするテーマでシステム監査を実施しました。

##### 〈主な検出事項〉

・日本年金機構ホームページおよび機構LANシステムにかかるユーザIDとパスワード管理についての不備事項を21件検出しました。

##### 〈是正状況〉

・平成26年3月末までに、日本年金機構ホームページおよび機構LANシステムについて18件の是正を確認しました。未完了3件については、引き続きフォローアップを行っています。

## ■厚生労働省監査の実施状況

平成25年5月から平成26年1月にかけて本部1部、2ブロック本部、11事務センター、23年金事務所に対する業務監査および会計業務監査が実施されました。

〈監査結果〉

- ・業務監査においては、本部の調達案件における応札時の審査の不備、未処理届書に係る担当課長の点検・確認の不備が132件検出されました。また、会計業務監査においては、物品調達に係る支払い時の審査の不備、金庫管理責任者の交代時における引継ぎの不備が41件検出されています。

〈是正状況〉

- ・平成25年度に検出された全173件の不備事項について、速やかに是正が行われ、対応を完了しています。

## ■会計監査人監査の報告

会計監査人である有限責任監査法人トーマツは、日本年金機構法第42条第1項の規定に基づき、平成25年度の財務諸表、事業報告書(会計に関する部分に限る)および決算報告書について、監査を行いました。

<財務諸表>

「日本年金機構の財政状態、運営状況、キャッシュ・フローの状況および行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認める。」との報告を受けました。

<事業報告書(会計に関する部分に限る)>

「日本年金機構の財政状態及び運営状況を正しく示しているものと認める。」との報告を受けました。

<決算報告書>

「理事長による予算の区分に従って決算の状況を正しく示しているものと認める。」との報告を受けました。

## ■監事監査の報告

### ①業務の状況

- ・平成25事業年度事業報告書は、厚生労働省年金局長通知(平成22年6月11日付年発第5号「財務諸表に添付する事業報告書について」)に基づき、機構の状況を正しく示しているものと認めます。
- ・役員の職務遂行については、不正な行為または法令などに違反する重大な事実は認められません。

### ②財務の状況

- ・財務諸表(利益の処分に関する書類を除く)は、機構の財産の状況、損益の状況、キャッシュ・フローの状況、行政サービス実施コストの状況をすべての重要な点において適正に表示しているものと認めます。
- ・利益の処分に関する書類は、法令に適合しているものと認めます。
- ・決算報告書は、予算の区分に従って決算の状況を正しく示しているものと認めます。
- ・会計監査人である有限責任監査法人トーマツの監査の方法および結果は相当であると認めます。

## 6 会計検査院の決算検査報告の概要とその是正状況

平成24年度決算検査報告(平成25年11月報告)に掲記された事項とその対応状況は以下のとおりです。

### ■日本年金機構における届書などの処理業務の効率化

- 指摘の背景となった27事務センターに係る人件費の額(支出):233億8,226万円
- 指摘の背景となった27事務センターにおける業務委託契約の額(支出):18億5,132万円

〈会計検査院が表示する意見〉

- ・事務センターおよび年金事務所における届書などの処理業務については、事務センターへの一層の集約化を図るよう、事務センターへの直送率の向上を図り、暫定措置を見直して、点検・確認業務の重複を解消する方策を検討すること。
- ・届書などの入力等の業務については、上記を考慮しつつ、業務の効率化やコスト削減の効果が出るよう、外部委託した業務を確実に委託業者に行わせるとともに、積極的に外部委託を行うよう検討すること。

〈是正状況〉

- ・事務センターへの直送率を向上させるため、その好事例を全国の年金事務所・事務センターに提供し、平成26年4月から、事務センターごとの目標直送率の達成状況の管理・確認を行っています。
- ・外部委託業務については、各事務センターの状況を把握し、見込と実績の乖離が大きい事務センターについては個別に指導を行いました。

### ■不正受給疑い事案における徴収金など債権についての事務処理

- 時効により消滅し返還請求できなくなった徴収金など債権の額(収入):1億4,879万円

〈会計検査院が要求する是正の処置および求める是正改善の処置〉

- ・厚生労働省および機構において、年金事務所などから機構本部に報告があった不正受給疑い事案のうち、徴収金など債権の確定などが行われていないものについて、速やかにその事務処理を行うこと。
- ・機構において、厚生労働省と連携して不正受給疑い事案の進捗管理を適切に行うなどして、不正受給疑い事案の事務処理の円滑な実施に向けて、より一層の体制整備を図ること。

〈是正状況〉

- ・平成25年6月末時点で債権の確定が行われていなかった58件について、平成26年9月25日現在、45件の告知を行いました。告知できていない残りの13件の進捗状況は次のとおりです。

- ①すでに徴収時効消滅済み:1件
- ②警察捜査中であり、現時点で対応困難なもの:2件
- ③債務確定に向け方針決定済み、対応中:10件
  - ・平成25年10月からブロック本部の不正受給疑い事案の担当者を明確に定め、平成26年2月には厚生労働省年金局と連携のうえ、ブロック本部と年金事務所の担当者を対象とした不正受給疑い事案への対応に関する事務説明会を実施しました。本部においても不正受給疑い事案関係の担当者の増員、並びに定期的な進捗状況と処理方針の確認を行うなど、継続して体制の強化を進めています。
  - ・厚生労働省年金局と月に一度、捜査機関が関係する案件についての情報共有を行い、互いの連携を図っています。

### ■職員の不正行為

- 職員の不正行為:1件 不当金額:122万円

〈不正行為〉

奄美大島年金事務所において、平成24年1月、厚生年金適用徴収課の職員が、厚生年金保険料の徴収などの事務に従事中事務所から鍵を持ち出し、夜間に執務室に再度入室し、同室内の大型金庫2台から手提げ金庫計2個を持ち出して、これらの手提げ金庫に保管されていた厚生年金保険料、健康保険料など計1,229,332円を領得した。

〈是正状況〉

今後、このような不正行為のないよう、管理者および一般職員に対し、あらゆる機会をとらえて綱紀粛正の徹底を図るとともに、各拠点の施錠および金庫管理を徹底する各種施策を講じています。

行為者の司法処分については、平成24年12月25日名瀬簡易裁判所において懲役2年、執行猶予5年の判決の言渡しがあり、確定しました。

損害額1,229,332円については、平成24年11月20日に返還させました。行為者に対しては、平成24年10月23日懲戒解雇の処分を行い、監督者に対しては、戒告または訓告の処分を行いました。

# 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<sup>※1</sup>に基づき、事業年度ごと、中期目標期間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。

そのうち、今年度の日本年金機構の業務実績の評価は、平成25年4月1日から平成26年3月31日までを期間とする、平成25年度計画の達成状況についての評価です。この評価は、平成26年8月27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、国民年金保険料の収納については、平成25年度計画の目標をほぼ達成するなど、納付率の向上が図られたこと、厚生年金保険の適用については、平成23年度末に把握した適用調査対象事業所を3年以内に半減させる目標に対し、2年目にあたる平成25年度中に計画を上回る事ができたことなどは評価されました。

しかしながら、内部統制システムについては、年金裁定業務などにおいて、処理遅延や書類紛失、事務処理の不統一等が発生しており、その背景として、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足、役員および幹部職員の危機感の欠如が指摘されています。これは、年金の業務運営に対する国民の信頼を失わせる行為であり、極めて遺憾であると厳しく評価されました。

また、個人情報保護についても、誤送付などによる情報漏えいが依然として発生していることは重大な問題であり、個人情報の適正な保護・管理に向け、確実な取り組みの実施を図られたいと評価されました。

このように個別に課題を指摘されたうえで、全体を総括して下記のように評価されています。

## 平成25年度の業務実績の評価結果(まとめ)

『平成25年度の業務運営について、年金記録問題への対応に注力し、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ作業の終了、年金相談の平均待ち時間の短縮、また、お客様の声を反映させるための取組に努めるなど、計画的に進められた。

また、機構の基幹業務である適用、徴収についても、多くの評価項目について年度計画目標を達成し、それを上回る成果が見られた。

しかしながら、一方において、年金事務所及び事務センターに対して未処理届書の総点検を行った結果、多数の事務処理遅延が判明したことは極めて遺憾であり、新たに策定された「事務処理遅延等の再発防止策」に確実に取り組み、再発防止を徹底されたい。

なお、年度計画に沿った個別項目に関する具体的な評価については、別添<sup>※2</sup>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26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。』

※1 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。

※2 別添：主な業務実績指標とそれについての評価を、P27-30に掲載しています。

さらに今年度は、平成22年1月1日から平成26年3月31日まで(4年3か月間)を対象期間とする、第1期中期目標期間における計画の達成状況についても、厚生労働大臣の評価を受けることになっており、その評価結果が平成26年8月27日に日本年金機構の理事長あてに通知されました。

### 第1期中期目標期間の業務実績の評価結果(まとめ)

『第1期中期目標期間の業務運営について、記録問題工程表に基づく各種作業の実施、国民年金の適用に係る必要な加入勧奨、収納対策や受託事業者との協力・連携の強化、厚生年金保険等の適用調査対象事業所の的確な把握に向けた関係機関との連携・情報活用に努めるなど、国との連携の下に、概ね適切に行われた。また、厚生年金保険等の徴収対策については、毎年度策定した行動計画の適切な実施に努めた結果、滞納事業所に対する差押事業所数の割合の伸びや滞納事業所数の減少に繋がっていること、また、年金相談の平均待ち時間の短縮や、ねんきんダイヤルの目標応答率が1年前倒しで達成できたこと、業務運営を担う立場として制度改正についても厚生労働省に対し改善要望を提出するなど、共同して業務に取り組む姿勢などは評価できる。

このように、社会保険庁時代の事業運営に比べれば、機構発足以降の現業を担う職員の努力により、各種の工程表の作成、事務処理手順の整備などの面を軸として、ようやく事業体としての評価を行い得る状況になってきた。

しかし、基本計画に記載されている、「幹部職員のリーダーシップの発揮」という視点に立てば、機構側の自己評価に関する説明資料については、部分的かつ断片的な記述がかなり見受けられ、基本計画の記述に照らせば、幹部職員の問題意識や横断的連携という点で、まだまだ不十分と言わざるを得ない。

それがひいては、コンプライアンスの確保を図る上での組織の根幹に関わる不祥事の発生や処理の遅延を惹起したとも言える。上述の時効特例給付の事務処理に不統一・不公平があった問題、付加保険料の納付手続きの不統一な事務処理、複数か所で散見された大量の届書などの処理遅延などである。引き続き、幹部職員が先頭に立って意識改革を進め、不祥事案の未然防止、事務処理誤りの再発防止に向け、リスク管理意識、コンプライアンス意識の浸透・定着に努められたい。

こうした努力を通じ、公的年金制度に対する国民の信頼の確保という機構設立の目的の実現に向け、更なる努力を重ねる必要があると考える。

なお、第1期中期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、第2期中期目標に基づく中期計画を改めて確認し、業務の推進を図られたい。』

※ 別添: 主な業務実績指標とそれについての評価を、P27-30に掲載しています。

## <主な業務実績指標>

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25年度(平成25年4月～平成26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るとともに、厚生労働大臣の評価について、ご説明します。

項目		業務実績指標			
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率	59.3%	58.6%	59.0%	<b>60.9%</b>
	国民年金保険料 最終納付率	平成20年度分保険料 66.8% (+4.8ポイント)※1	平成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	平成23年度分保険料 <b>65.1%</b> (+6.4ポイント)※1
厚生年金保険適用	加入対策を 講じた結果、 加入した事業所数	4,808事業所	6,685事業所	8,322事業所	<b>19,099事業所</b>
	適用調査対象 事業所数※2	—	246,165事業所※3	193,182事業所※3	<b>93,369事業所※3</b>
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 口座振替実施率	81.6%	82.7%	83.0%	<b>83.3%</b>
	厚生年金保険 保険料収納率	97.8%	98.0%	98.1%	<b>98.4%</b>
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:89.5%	老齢厚生:97.5%	老齢厚生:97.5%	老齢厚生: <b>96.8%</b>
		障害厚生:7.7%	障害厚生:45.2%	障害厚生:59.3%	障害厚生: <b>93.2%</b>

※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、各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。

厚生労働大臣による個別評価の評語

- S:平成25年度計画または中期計画を大幅に上回っている。
- A:平成25年度計画または中期計画を上回っている。
- B:平成25年度計画または中期計画をおおむね達成している。
- C:平成25年度計画または中期計画をやや下回っている。
- D:平成25年度計画または中期計画を下回っており、大幅な改善が必要。

厚生労働大臣による個別評価					第1期中期計画期間	中期目標期間の評価の概要
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	第1期中期計画期間		
C	C	B	A	B	<p>《平成25年度予算執行額※5:約281.6億円(適用関係約64.9億円含む)》</p> <p>国民年金の納付率の向上については、所得や年齢、未納期間など未納者の属性に応じた収納対策、懇切丁寧な説明による国民からの理解の回復、市場化テスト事業における受託事業者との協力・連携の強化を図り、強制徴収については最終催告状の送付から2年以内の完結を目指した取組を進め、最終催告状送付件数、督促状送付件数及び差押執行件数の全てが中期目標期間中を通じ毎年度増加したことは評価できる。これらの取組の結果、現年度分保険料の納付率については、平成24年度に低下傾向に歯止めがかかり、平成25年度において平成21年度の納付実績を上回る60.9%となり、2年連続での上昇となった。</p> <p>また、最終納付率については、中期目標期間中を通じ、平成23年度及び24年度は5ポイント以上、平成25年度は6ポイントを超える伸び幅を確保し、6年ぶりに上昇に転じた。</p>	
B	B	A	A	B	<p>《平成25年度予算執行額:約133.2億円》</p> <p>厚生年金保険等の適用については、機構は、4年に1回全ての適用事業所に事業所調査を実施することを基本とする方針を策定し、事業所調査件数を増加させ、適用漏れの是正に努めるとともに、厚生年金保険等の適用について、関係機関との連携や法務省の法人登記簿情報を活用し、適用調査対象事業所の把握に努め、重点加入指導の取組件数を増加させ、平成25年度に適用した事業所数が平成18年度実績を上回ったことは評価できる。</p> <p>なお、適用調査対象事業所の把握や適用事業所における未適用者の把握を進め、これを適用に結び付けていくため、一層の改善努力が必要である。</p> <p>また、厚生年金適用事業所の法人単位の把握については、社会保障・税番号制度や短時間労働者に対する厚生年金保険・健康保険の適用拡大との関連を踏まえつつ、的確な実施に努められたい。</p>	
B	A	A	B	A	<p>《平成25年度予算執行額:約33.6億円》</p> <p>厚生年金保険等の徴収対策については、新規適用事業所に対する口座振替の推進を行うなど、毎年度において前年度実績を上回り、また、毎年度、行動計画を策定し、滞納事業所に対する速やかな納付督促及び滞納処分の迅速かつ確実な実施に努めた結果、滞納事業所数に対する差押事業所数の割合も伸びており、滞納事業所数の減少に繋がっているものと考えられる。</p>	
B	A	C	C	C	<p>《平成25年度予算執行額:約83.0億円》</p> <p>給付事務については、機構は、毎年度のサービススタンダードの達成率について、中期目標期間前半は最終年度の目標を大きく下回るものが多かったが、改善のための取組を進め、中期目標期間後半に大幅に改善されたことにより、遺族基礎年金を除き、最終年度の目標を達成することができた。今後は、遺族基礎年金も含めて、進捗管理を徹底し、引き続き年金裁定業務の迅速化に取り組まれない。</p> <p>また、年金給付の事務処理誤りについては、研修や現場との意見交換の実施等の取組を行っているものの、時効特例給付の事務処理の不統一や、多数の事務処理遅延が発生したことは極めて遺憾である。事務処理誤り等の原因を徹底的に究明した上で、再発防止に取り組まれない。</p>	

※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。

項目		業務実績指標			
		平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
年金相談	年金相談の待ち時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>●1か月の平均待ち時間が1時間以上の年金事務所数 平成22年度 月平均 4か所</li> <li>●1か月の平均待ち時間が30分以上1時間未満の年金事務所数 平成22年度 月平均 43か所</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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25年度 月平均 0か所</li> <li>●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25年度 月平均 3か所</li> </ul>
	ねんきんダイヤル(一般)応答率	57.1%	60.1%	78.7%	<b>84.9%</b>
お客様の声を反映させる取り組み		指標はなし			
年金記録問題	未統合記録の 統一済みの記録	1,563万件 (平成23年3月時点)	1,631万件 (平成24年3月時点)	1,704万件 (平成25年3月時点)	<b>1,771</b> 万件 (平成26年3月時点)
	今後、さらに 説明を進める 記録	976万件 (平成23年3月時点)	964万件 (平成24年3月時点)	958万件 (平成25年3月時点)	<b>921</b> 万件 (平成26年3月時点)
	記録回復後の 年金を受給できる までの期間※	2.5か月 (平成23年3月時点) ..... 内訳 ●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 0.3か月 ●再裁定平均処理期間 2.2か月	2.4か月 (平成24年3月時点) ..... 内訳 ●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 0.3か月 ●再裁定平均処理期間 2.1か月	2.5か月 (平成25年3月時点) ..... 内訳 ●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 0.3か月 ●再裁定平均処理期間 2.2か月	<b>3.8</b> か月 (平成26年3月時点) ..... 内訳 ●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 0.6か月 ●再裁定平均処理期間 3.2か月
内部統制システムの構築		指標はなし			

※ 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。

厚生労働大臣による個別評価					中期目標期間の評価の概要
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	第1期中期計画期間	
A	A	A	A	A	<p>《平成25年度予算執行額:約347.1億円》</p> <p>年金相談については、機構は、年金事務所の規模や相談内容の難易度に応じて、相談スキルを持った正規職員で対応する相談体制を段階的に整備した。その取組について配置実績の向上が見られ、正規職員で対応する体制を構築したことは評価できる。また、中期計画に掲げた各種取組の結果、平成25年度の平均待ち時間が1時間以上となった年金事務所数及び30分以上1時間未満となっている年金事務所数は減少しており、ほとんどの年金事務所における平均待ち時間が30分以内となったことは評価できる。引き続き、相談の質の向上を図りながら改善を図られたい。</p> <p>また、ねんきんダイヤルの応答率について、各種通知の発出時期等の要因により、応答率が低下した時期があったものの、繁忙期に応じたオペレーター席の増設、Q&amp;A作成によるオペレーターのスキル形成の取組等を通じて、平成24年度は78.7%に改善し、中期計画の最終年度における目標応答率(70%以上)を1年前倒しで達成するとともに、平成25年度はさらに応答率が上がった(84.9%)ことは評価できる。引き続き、応答率の向上に努められたい。</p>
A	A	A	B	B	<p>お客様の声を反映させる取組については、機構は、お客様目線でのサービス向上の取組として、「お客様向け文書モニター会議」、「年金事務所お客様サービスモニター会議」の開催、「サービス・業務改善のための職員提案制度」の実施など、中期計画に定められた各種取組を実施し、サービス改善に努めたこと、また、当初の中期計画に定めた予定よりは遅れたものの平成25年9月には「お客様対応業務システム」を稼働させ、情報共有、集計業務の効率化を図ったことは評価できる。</p> <p>お客様満足度アンケートにおける全体満足度の向上などは、一定の評価に値するが、お客様の声や現場職員の提案をよりサービス向上につなげる取組が十分進んでいるとは言い難く、構築した「お客様対応業務システム」の実質的活用を図りつつ、今後さらに、サービス改善に取り組むとともに、窓口対応等の接客スキルの向上を図り、お客様サービスの向上に努められたい。</p>
A	A	B	B	B	<p>《平成25年度予算執行額:約275.9億円》</p> <p>年金記録問題への対応について、機構は、「ねんきん特別便」等による確認作業については、「記録問題工程表」の目標を概ね達成し、計画的に進めた。5,095万件の未統合記録については、様々な取組により3,012万件が解明されたが、2,083万件の未解明記録が残っており、これについて、国民からの申出を待つという姿勢に止まることなく、引き続き解明に向け積極的に取り組まれたい。</p> <p>紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業については、計画どおり平成25年度中に終了することができたが、その一方において、年金の記録訂正に伴う再裁定の処理件数が増加し、平成25年末より平均処理期間が伸びる傾向にあることから、未処理分の解消に向け、重点的に取り組まれたい。</p> <p>「ねんきん定期便」において、全ての被保険者へ年金加入記録に関する情報提供の実施や「ねんきんネット」における未統合記録の解明に資する機能の拡充など、情報提供の充実に努めたことは評価できる。今後、「年金の日」が新設された趣旨も踏まえ、一層の充実に取り組まれたい。</p> <p>なお、「社会保障審議会 日本年金機構評価部会 年金記録問題に関する特別委員会報告書」で指摘されている紙台帳検索システムだけではオンライン記録との突合せができない記録の存在についても、可能な限りの説明ができるよう、対応されたい。</p> <p>また、基礎年金番号の整備のうち、重複付番の解消作業は概ね評価に値するが、住民票コードの収録等による受給待機者の実態把握も含め、重複付番以外の分野についての対応は、なお十分とは言えない。社会保障・税番号制度の実施を前に、正確性の確保に努められたい。</p>
C	C	C	C	C	<p>内部統制システムについては、組織風土改革について、「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置し、組織内の風通しのよい組織作りや、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の取組を行ってきた。また監査体制についても、第1期中期計画期間の後半段階に至って、ようやく実質的な整備が図られた。しかし、コンプライアンスの確保を図る上で組織の根幹に関わる不祥事の発生や、時効特例給付の業務の一部に不統一・不公平があった問題等の背景として、組織としての風通しの悪さやガバナンス不足、そもそもの役員及び幹部職員の危機感の欠如が指摘されるなど、問題事案が発生し、毎年度の実績評価においてC評価が連続していることは極めて遺憾である。これを重く受け止め、不祥事案の未然防止、事務処理誤りの再発防止に向けて、役職員の意識の醸成への取組や組織内ルールの整備を着実に実行し、リスク管理意識、コンプライアンス意識の組織内における浸透・定着に努められたい。</p>

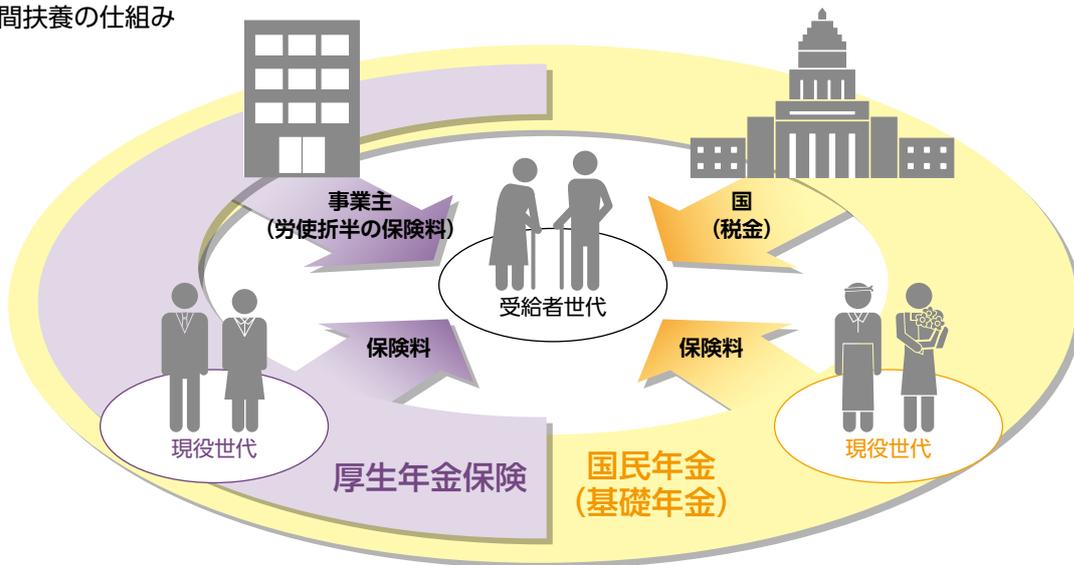
# 公的年金制度について

## 1 世代と世代の支え合い(世代間扶養)

日本の公的年金制度は、現役世代の方が納める保険料(国庫負担分と事業主負担分も加える)で、現在の受給者の方の生活を支えています。また、現在の現役世代の方が高齢者になったときは、子ども世代が現役世代になって納める保険料が年金の支払いに充てられるという仕組みです。これを「賦課方式」といいます。

こうした世代と世代が支え合う世代間扶養の仕組みで生涯にわたって給付を行うという、貯蓄や個人年金では不可能な、老後の安定した生活保障を目的としています。

### 世代間扶養の仕組み

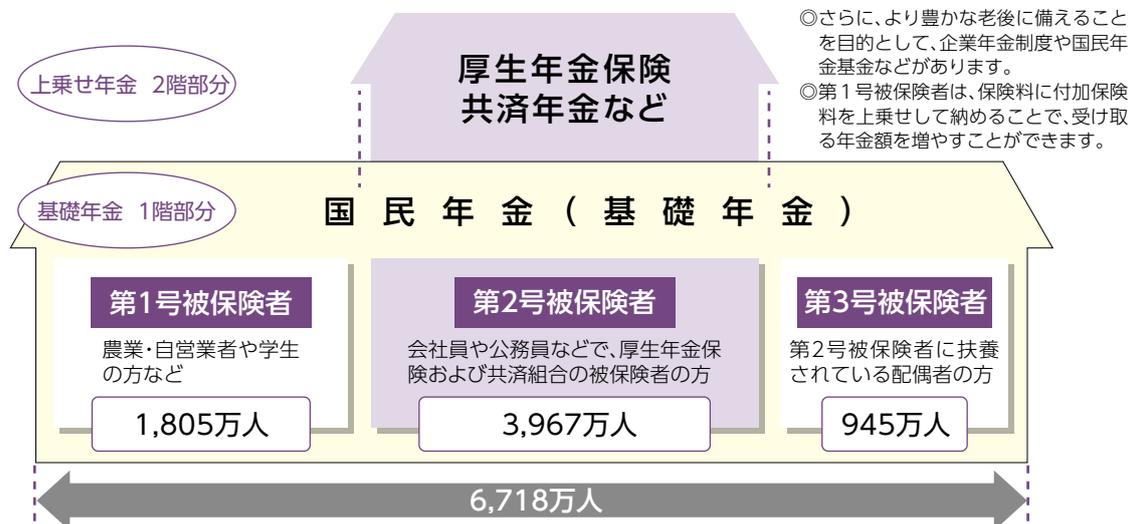


## 2 公的年金制度は2階建て

公的年金制度は、2階建ての構造になっています。まず1階部分に、20歳以上60歳未満の国民全員が加入する国民年金(基礎年金)があり、会社員などの被用者(勤め人)は、上乗せの2階部分として厚生年金保険や共済年金にも加入します(会社員などは、1階部分も2階部分も同時に加入していることになります)。

国民年金(基礎年金)の被保険者の種類としては、対象者別に第1号被保険者、第2号被保険者、第3号被保険者があり、保険料の支払い方法や手続きなどが異なります。

### 公的年金は1階と2階(上乗せ)でサポート



◎平成25年度末の人数です。

◎数値は四捨五入しているため、合計と一致しない場合があります。

### 3 給付は老齢・障害・遺族の3種類

年金は「老後にもらうもの」と思っている人が多いようですが、実は若い人も含め、すべての年代の方に身近な制度となっています。公的年金の給付には、大きく分けて「老齢年金」「障害年金」「遺族年金」の3種類があります。

#### 老齢年金

65歳になると、国民年金から「老齢基礎年金」が生涯にわたり受け取ることができます。保険料を納めた期間が長ければ長いほど(上限480月)、老後に受け取る年金も多くなります。また会社員などの勤め人は、厚生年金保険に加入していた期間の長さや給料に応じて「老齢厚生年金」が上乗せされます。現役世代の方は、自分の両親の老後を老齢年金が支えてくれるので、経済的な負担が軽減されます。

#### 【支給の例】

	夫	妻
上乗せ年金 (2階)	老齢厚生年金 月額 約98,000円 [40年加入の標準例]	
基礎年金 (1階)	老齢基礎年金 月額 約64,000円 [40年納付]	老齢基礎年金 月額 約64,000円 [40年納付]
夫婦合計 月額約226,000円		

#### 障害年金

思わぬケガや病気で障害が残ったとき、国民年金から「障害基礎年金」を受け取ることができます。また会社員などの勤め人は、厚生年金保険に加入していた期間の長さや給料に応じて、「障害厚生年金」が上乗せされます。

#### 【支給の例】

		障害の程度		
		重い		軽い
		1級障害	2級障害	3級障害
上乗せ年金 (2階)	障害厚生年金(1級)		障害厚生年金(2級)	障害厚生年金(3級)
	配偶者の加給年金		配偶者の加給年金	障害手当金
基礎年金 (1階)	障害基礎年金(1級) 月額 約80,000円		障害基礎年金(2級) 月額 約64,000円	
	子の加算(第1・2子) 各 月額 約18,000円		子の加算(第1・2子) 各 月額 約18,000円	

◎子の加算は、第3子以降は各 月額 約6,000円

#### 遺族年金

一家の働き手が亡くなったとき、子のある妻および夫は、国民年金から「遺族基礎年金」を受け取ることができます。また会社員などの勤め人は、厚生年金保険に加入していた期間の長さや給料に応じて「遺族厚生年金」が上乗せされます。

#### 【支給の例】

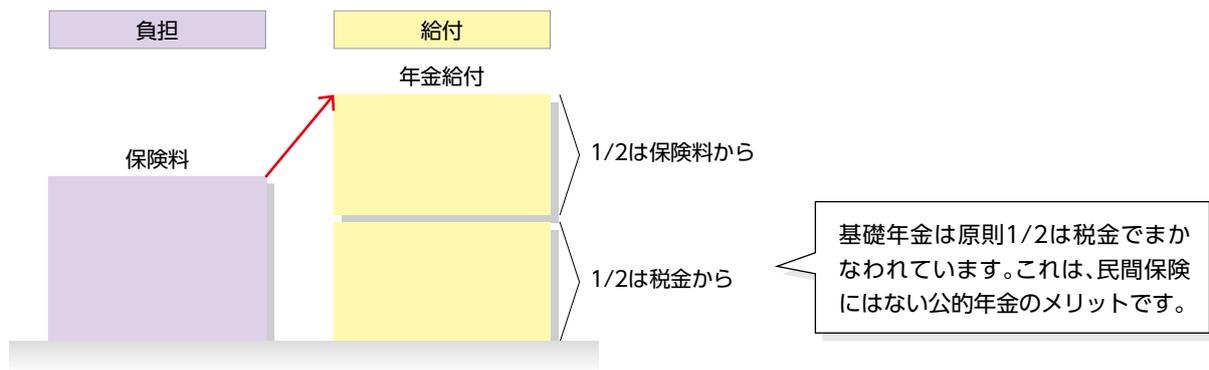
		子どものいる妻および夫の例
上乗せ年金 (2階)		遺族厚生年金
基礎年金 (1階)		遺族基礎年金 月額 約64,000円
		子の加算(第1・2子) 各 月額 約18,000円

◎子の加算は、第3子以降は各 月額 約6,000円

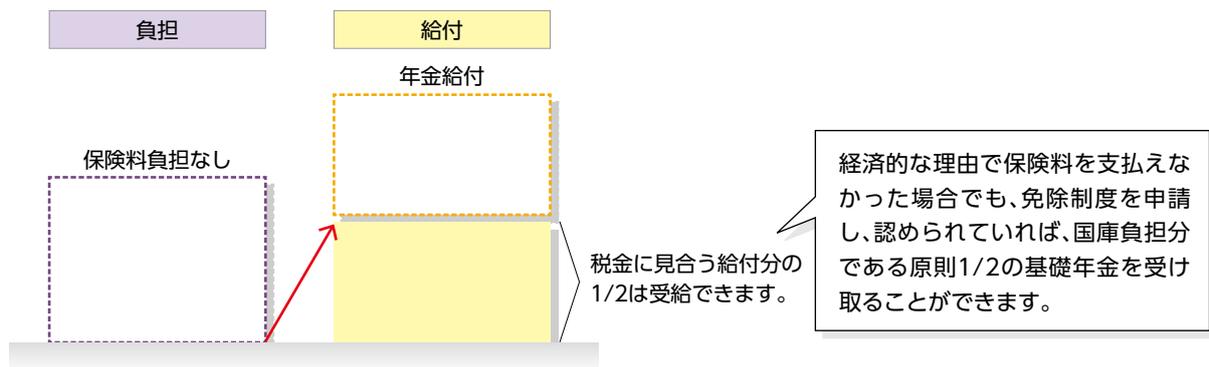
## 4 | 公的年金の負担と給付

国民年金(基礎年金)の給付は、国民の皆さまが納付する保険料以外に、半分は国庫負担として税金から支払われています。また、厚生年金の保険料も半分を事業主が負担しています。保険料を納めず、免除制度も利用していない場合、将来公的年金が支払われずに生活に困るだけでなく、国庫負担分も受け取ることができなくなります。

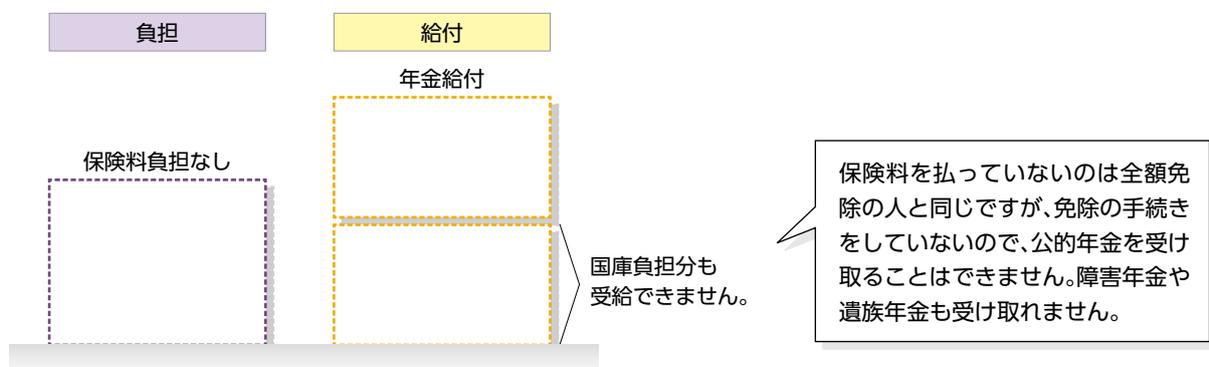
### 国民年金(基礎年金)の負担と給付



### 全額免除の手続きをしていた場合



### 未納だった場合

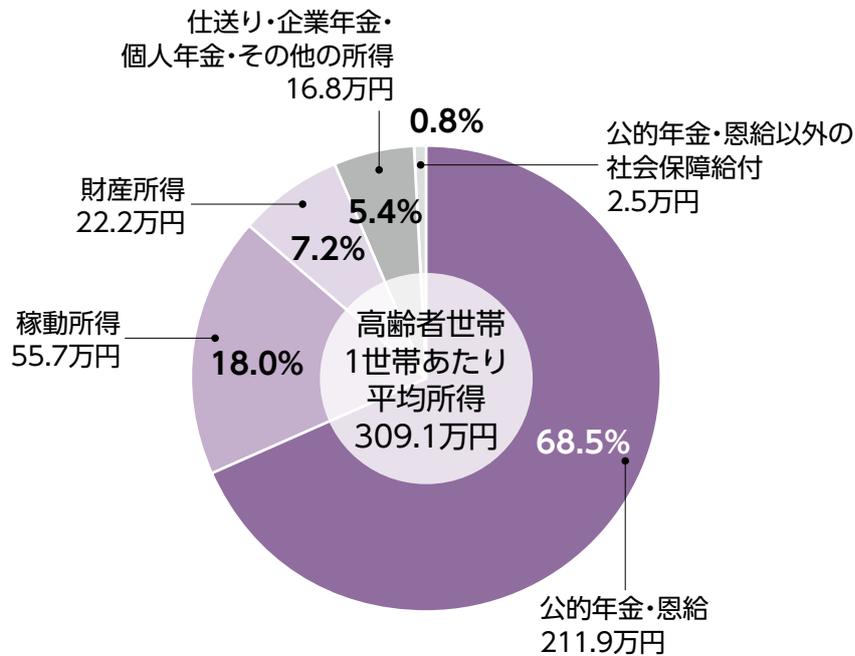


◎基礎年金の国庫負担は、平成21年度から1/2に引き上げられています。

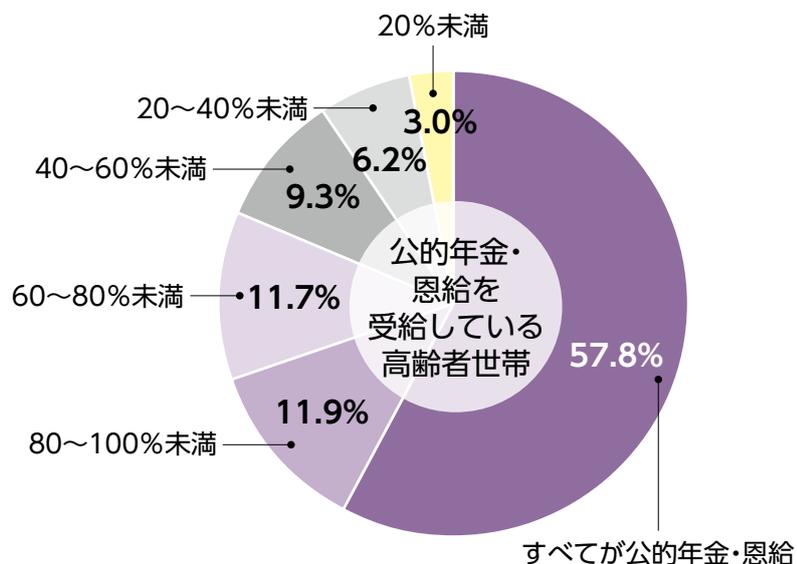
## 5 | 年金は高齢者世帯の重要な収入源

公的年金は高齢者世帯※の収入の約7割を占め、約6割の高齢者世帯が、年金収入だけで生活しています。このように、公的年金は国民の老後の生活になくてはならない主要な収入源として、高齢者の生活を支えています。

### ■ 高齢者世帯の平均所得の約7割が年金



### ■ 高齢者世帯の約6割が年金収入だけで生活



資料：平成25年国民生活基礎調査(厚生労働省)

※ 高齢者世帯とは、65歳以上の人のみで構成されるか、またはこれに18歳未満の未婚の人が加わった世帯を指します。

## 6 | 数字でみる年金

公的年金制度の加入者数やお支払いする年金の支給額(年額)など…  
年金を日本全体の数字にまとめ、その規模や役割の大きさをお伝えします。

### 公的年金加入者

(平成25年度末)

◎共済年金のみ、平成24年度末のデータを使用しています。

**6,718**万人

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

### 保険料収入

(平成24年度)

**30兆1,519**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。

### 年金受給権者

(平成24年度末)

**3,942**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24年度)

**49兆7,941**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。

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25年度末)

● **約96%**

国民年金保険料の現年度納付率は60.9%でしたが、  
公的年金加入者全体で見ると、約96%の方が保険料を納めています。

【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24年度から平成25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 6,718万人

国民年金 第1号被保険者 (自営業者の方など) 1,805万人 ※3	厚生年金保険、共済年金に加入している 会社員、公務員の方など 3,967万人 ※4	国民年金 第3号被保険者 (会社員の方などに扶養 される配偶者の方) 945万人
● 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) <b>約96%</b>		

◎数値は四捨五入しているため、合計と一致しない場合があります。

● 未納の方 ※5 **259万人 約4%**

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25年度末)

**180万619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25年度)

年金事務所や街角の年金相談センター  
などで対応した相談の件数

**639万8,561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640万件の年金相談に対応しています。

電話相談の件数

**810万2,717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810万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(27万人)を含みます。
- ※4 3,967万人のうち、共済組合の加入者数は平成24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24年4月~平成26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。

# エッセイ「わたしと年金」平成25年度 最優秀賞

日本年金機構は、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、国民の皆さまに年金制度に対する理解を深めていただくため、公的年金制度の普及や啓発活動を展開し、全国各地で年金出張相談などを開催します。

この取り組みの一環として、公的年金の大切さや意義を、皆さまと一緒に考えていくため、広く皆さまから公的年金をテーマにしたエッセイを募集しています。なお、本エッセイ募集は、厚生労働省、文部科学省、全国高等学校長協会および全国都道府県教育委員会連合会の後援を得ております。

以下は、エッセイ「わたしと年金」の平成25年度 最優秀賞を受賞した方の作品です。

## 最優秀賞 徳島県 山田様(中学生/男性)

昨年六月、我が家に突然悲劇が起こった。父が心筋こうそくで突然僕達家族の前から姿を消した。姉にたたき起こされ、病院に駆けつけた時、父は救急外来のベッドの上で、眠るように横になっていた。皮肉にも、この救急病棟は、設計士をしていた父が設計・監理をしたと後で母に聞いた。

父は仕事が大好きだった。仕事に誇りを持ち、いつも熱心に取り組んでいた。平日は、事務所や現場で一日のほとんどを過ごしていた。夕飯を一緒に食べることもすらほとんどなかった。

父は、僕達兄弟にとって、とても偉大な父だった。サッカーを教えてくれた。スキーも水泳も教えてくれた。また、ギターやドラムも教えてくれた。ゲームも一緒に楽しんだ。今、僕にとって楽しいことは全て父に教わったように思う。

父が亡くなった後も、僕は以前と変わらぬ生活をしている。今でも父は事務所で仕事をしているように思っている。ただ、朝夕仏壇の父に手を合わせ、返事が返ってこない父に向かって一日の報告をしていると、父が遠くにいったしまった事を改めて感じる。

父が亡くなり数日が過ぎた。中学校入学時に買ってもらったスパイクのポイントがなくなってしまった。新しいスパイクが欲しかったが、母に言い出せずに、ただインターネットでスパイクを探していた。兄も同じだった。そんな僕達の姿に母が気づいてしまった。

「スパイク買わないかな。」

母の言葉に

「まだいける。」

と声をそろえて僕達は答えた。

「お母さん一人じゃないけん。パパやってちゃんと元気な時ほどじゃないけど、給料もらいよるけん。」

母の言葉に、僕達兄弟は驚いた。父は今いない。もちろん仕事はしていない。そんな、父が給料をもらっている。意味が分からずに、ただぼかんと母の顔を見た。母が続けた。

「二十歳になると、年金に加入するんよ。毎月年金を納めるんよ。元気に働いて、六十五歳になったら、年金は受給できるんよ。パパみたいな人にも、遺族年金を支給してくれるんよ。だから、それがパパの給料よ。パパが、一生懸命に働いて、年金を納めていたからくれるんよ。」

父は今、僕達の前にはいない。父の声は聞こえない。まだまだ父と色々な事がしたかった。色々な事を教えてほしかった。楽しい時間をもっともっと一緒に過ごしたかった。全ては叶わぬことだけど、父は今でも僕達の心の中にいる。偉大な父は、自慢の父は、年金というシステムで、形を変えて僕達の生活を支えてくれている。見守ってくれている。僕達は、今も父と一緒に過ごしていると思っている。

# 日本年金機構 組織の概要

## ■理念

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及び透明性の確保に努める。

## ■シンボルマーク



日本年金機構のシンボルマーク  
(平成21年6月25日決定)

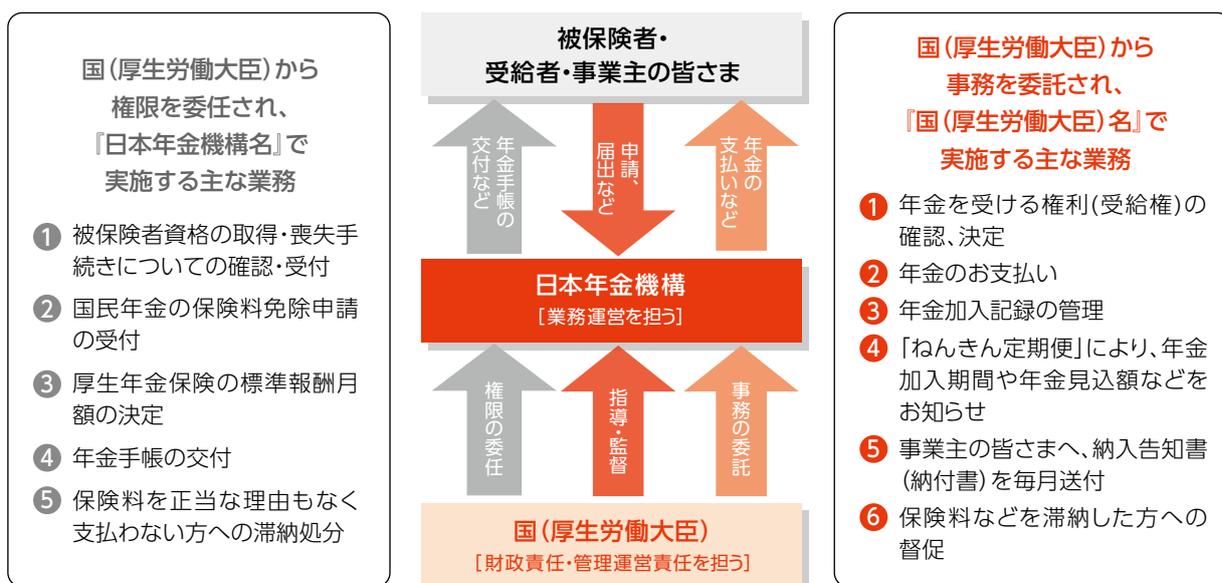
日本国民の公的年金を運営する組織であることを、「日の丸」の上に「年」の一文字をシンボライズすることで表現。

## ■基本情報

名称	日本年金機構 (にっぽん ねんきん きこう) (Japan Pension Service)
本部所在地	〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号
電話番号(代表)	03-5344-1100
組織	非公務員型の公法人(特殊法人) 本部、地方ブロック本部(9か所)、年金事務所(312か所)
設立年月日	平成22年1月1日 *同時に社会保険庁を廃止
理事長	水島 藤一郎(みずしま とういちろう)
職員数	正規・准職員約12,000人(平成26年4月1日現在) ◎上記の他、年金記録問題対応や基幹業務強化のために特別に措置された准職員約1,800人を配置し、その他有期雇用で、特定の業務に従事するアシリエイト職員、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。
業務内容	国(厚生労働大臣)から委任・委託を受け、公的年金に係る一連の運営業務(適用・徴収・記録管理・相談・決定・給付など)を担う。

## ■位置づけ

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・監督を行います。

## 年金についてのお問い合わせ先

いつでも、お気軽にお電話ください。

全国一律の電話番号で受け付けています。

年金についての一般的なお問い合わせ

ねんきんダイヤル



**0570-05-1165**

ナビダイヤル

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

受付時間

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

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

「ねんきん定期便」「ねんきんネット」  
についてのお問い合わせ

ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル



**0570-058-555**

ナビダイヤル

050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／9:00～19:00 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。

「後納制度」「専業主婦・主夫年金の改正」  
に関するお問い合わせ

国民年金保険料専用ダイヤル



**0570-011-050**

ナビダイヤル

050で始まる電話でおかけになる場合は  
Tel.03-6731-2015

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。

ご相談の窓口は、全国にございます。

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

受付時間

月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日)／8:30～19:00

火～金曜日／8:30～17:15 第2土曜日／9:30～16:00

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

◎一部の街角の年金相談センターは、月曜日の17:15以降および第2土曜日はご利用いただけません。

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

「ねんきんネット」サービスをご利用ください。

「ねんきんネット」サービスでは、インターネットでいつでも、ご自身の年金加入記録を確認できます。

また、ご自宅でインターネットがご利用できない場合には、

お近くの年金事務所や一部の市区町村・郵便局でも年金加入記録を確認できます。

### 確認いただける年金加入記録

- これまでの公的年金制度の加入の履歴(加入制度、事業所名称、資格取得・喪失年月日、加入月数など)
- 国民年金保険料の納付状況
- 厚生年金保険の標準報酬月額、標準賞与額
- 船員保険の標準報酬月額、標準賞与額
- ◎共済組合の加入記録は、現在ご覧いただけません。

### 便利なサービス

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

詳しくは、「ねんきんネット」でご検索ください。

ねんきんネット

検索

[http://www.nenkin.go.jp/n\\_net/](http://www.nenkin.go.jp/n_net/)

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



日本年金機構

Japan Pension Service

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号

電話03-5344-1100(代表)