

アニュアルレポート 2013

日本年金機構の取り組み

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;内部統制システムの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
7 平成25(2013)年度 業務関連データ	37
<b>資料編</b>	
■ 日本年金機構について	39
■ 平成25年度の取り組み実績	46
■ 厚生労働大臣の評価結果(全文)	76
■ 目標と計画	85
■ 日本年金機構 全国の窓口	101
エッセイ「わたしと年金」 平成25年度 最優秀賞	109
お問い合わせ先	110

○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。

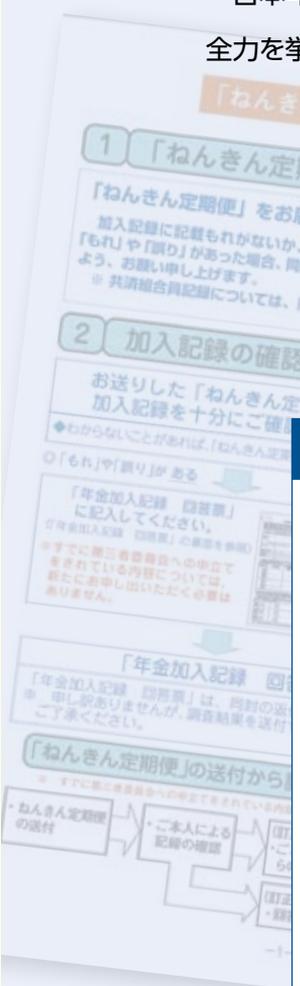
## 未統合記録（基礎年金番号に統合されていない年金記録）とは

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

▶資料編P47-P57参照

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 基礎年金番号に統合されていない未統合記録</b> (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>昭和三十七年 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 〇〇〇〇-〇〇〇〇〇〇〇〇】</p> <p>昭和四十六年 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>昭和五十八年 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 1111-111111</p> <p>未統合記録</p>
<p><b>2 記録の内容に誤りがある問題</b></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、上記のほか以下に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** ▶資料編P58参照

**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

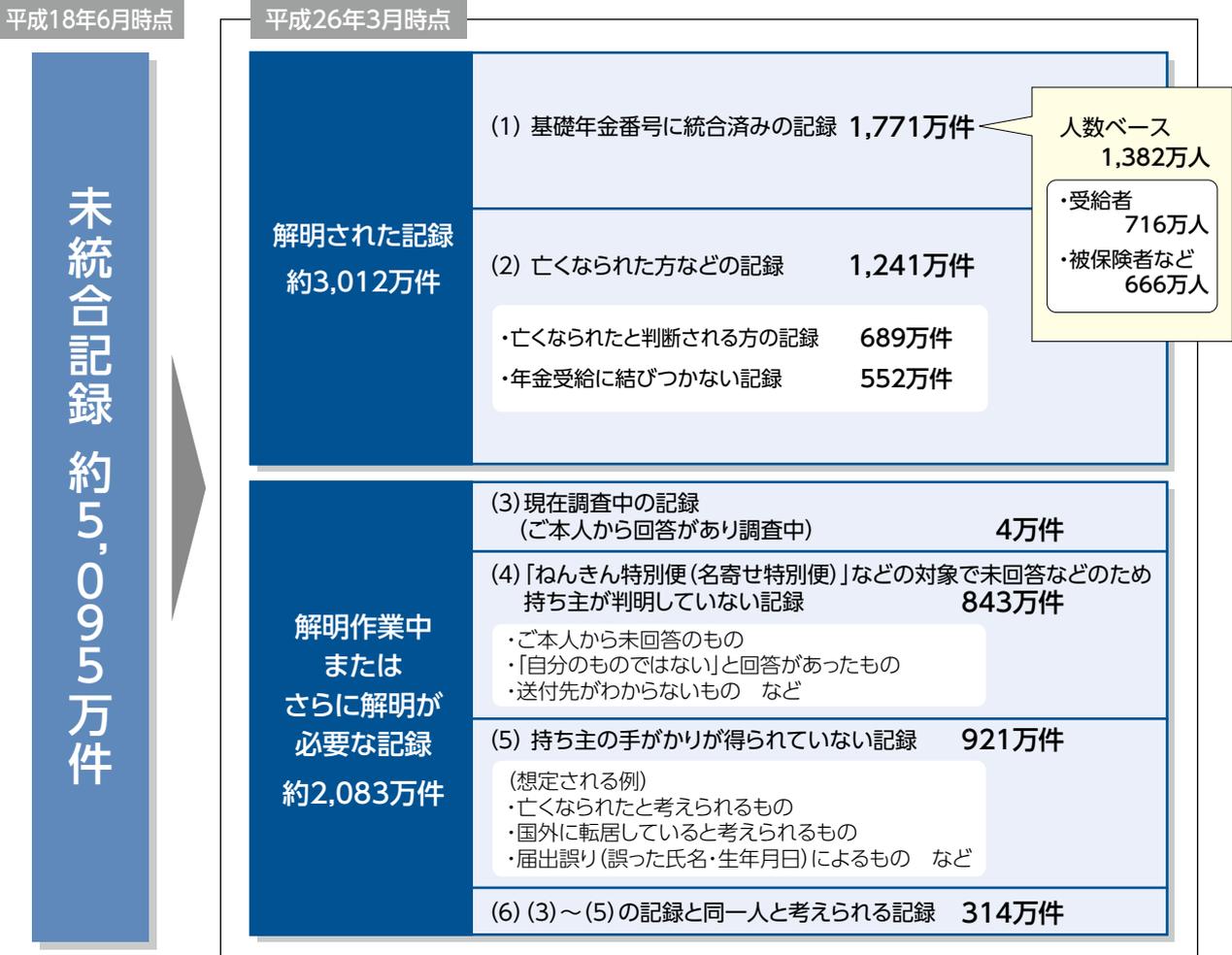
未統合となっている記録について、「ねんきんネット」から、氏名、事業所名などによる検索を可能としました。



「気になる年金記録、再確認キャンペーン」のパンフレット

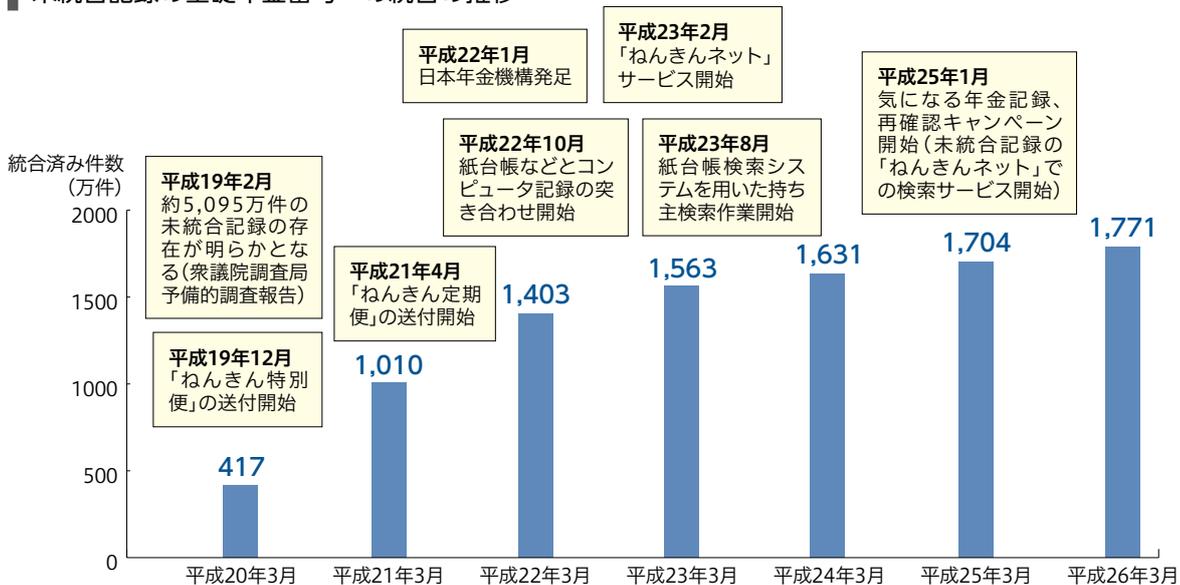
※「ねんきんネット」: インターネットで、年金加入記録の照会、年金見込額の試算、未統合となっている記録の検索、電子版「ねんきん定期便」や各種通知書の確認などができるサービスです。利用にはユーザIDの取得が必要です。スマートフォンなどのモバイル端末にも対応しています。

## 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くかを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)	
	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業	年金事務所段階での記録回復 627件 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 735件  5,661件
		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))  (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

▶資料編P60-P62参照

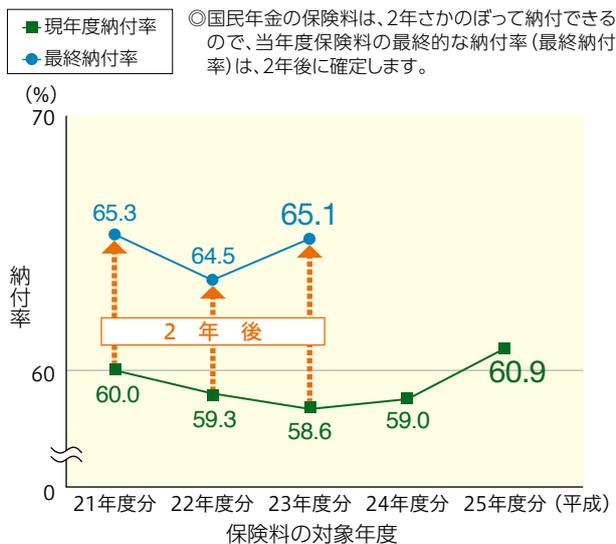
### 概要

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

▶資料編P59-P60参照

### 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※<sup>1</sup>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)

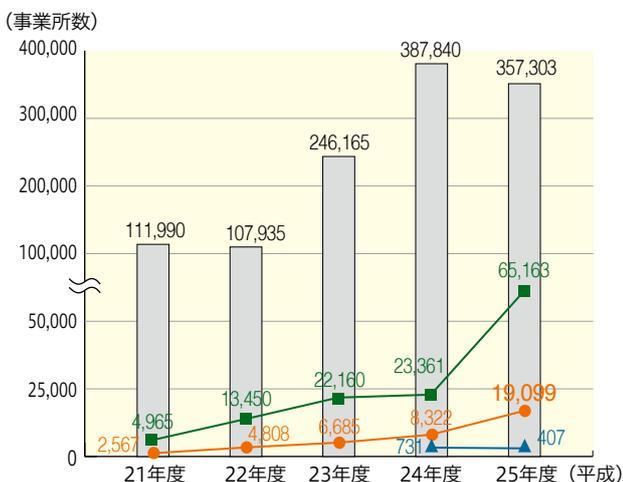
◎（ ）内は年度中に新たに加入した事業所数

### 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※<sup>2</sup>）。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

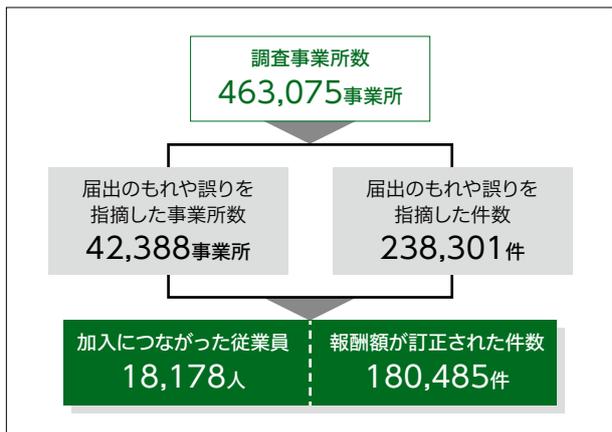


### 適用事業所における正しい届出の促進

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。

※<sup>1</sup> 「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。

※<sup>2</sup> 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

▶資料編P64-P65参照

#### 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まらぬ、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

▶資料編P65-P68参照

### 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。

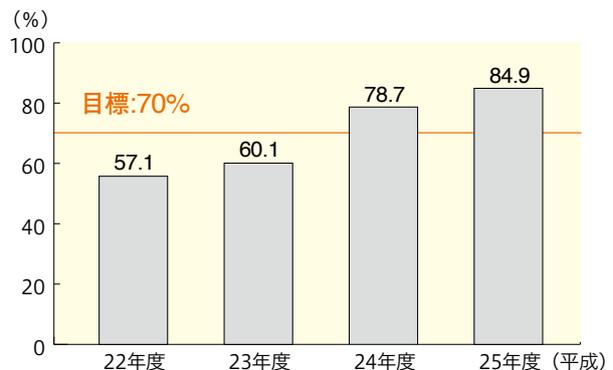
年金相談における予約制の導入は、全国の年金事務所ですら進んでいるところですが、平成25年度は新たに15事務所で導入し、予約制による年金相談を実施している年金事務所は231か所となりました。

### ■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）。

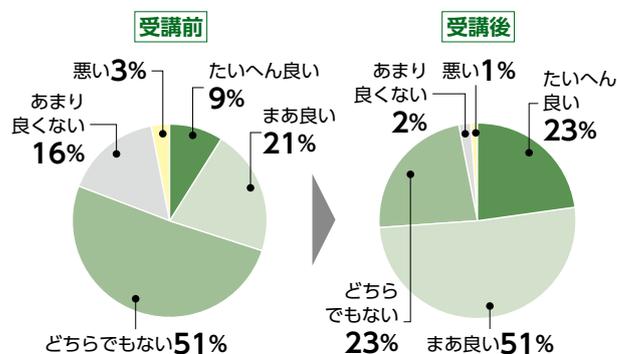
※ 「年金委員」とは、政府が管掌する年金事業の運営に協力して、企業や地域住民に対して啓発や相談を行う、厚生労働大臣に委嘱された民間協力員です。

### ■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〉

▶資料編P69-P70参照

## 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への対応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）〉

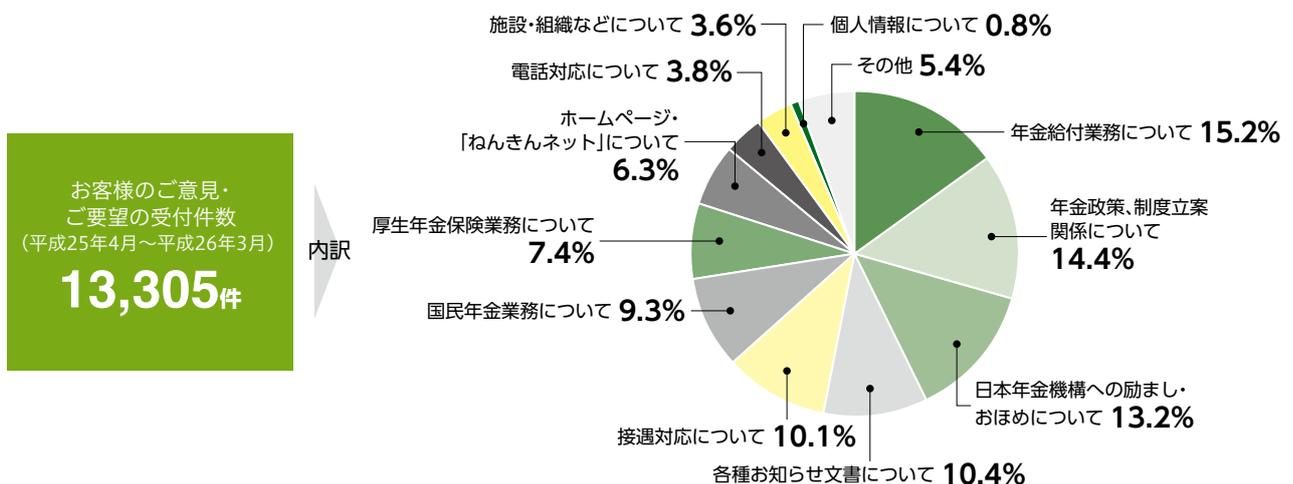
- ・パワーポイントを活用した事業所向けの届出事務説明会の実施（神奈川県 藤沢年金事務所）
- ・中学生向け、教員向けなど、対象者別の年金セミナーの実施（福島県 東北福島年金事務所）

## 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）



お客様のご意見・ご要望の受付件数  
（平成25年4月～平成26年3月）  
**13,305件**

◎端数処理のため、合計値は100%となっておりません。

## ■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。

年度(年報)	加入種別	お勤め先(名称)	加入月数	1年間の保険料納付額	年金見込額(年額)
平成25年度(4歳)	厚生	〇〇株式会社	12月		
平成25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23年度(5歳)	国民	第1号被保険者	12月		
平成22年度(5歳)	厚生	〇〇株式会社	8月	256,448円	2,050,000円

平成25年度1年間の保険料納付額(合計)は、256,448円です。  
 平成25年度1年間の年金見込額(合計)は、2,050,000円です。  
 これまでの保険料納付額(累計)は、3,278,268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

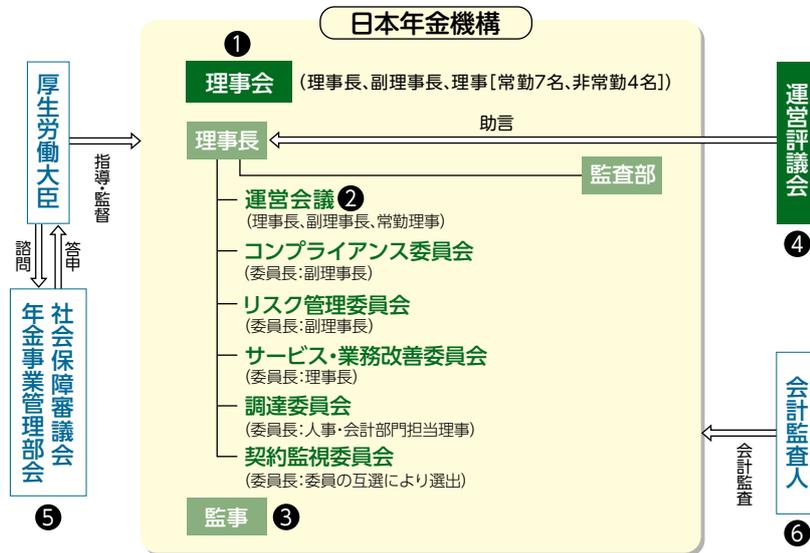
- 日本年金機構は、日本年金機構法第2条第1項に示された基本理念に基づき、国民の意見を反映しつつ、サービスの質の向上を図るとともに、効率的かつ公正・透明な事業運営を行う。
- 理事長の強いリーダーシップの下、組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、職員一人ひとりが意欲と使命感を持って「自ら変わる」、「自ら日本年金機構をつくり上げていく」という意識を持った組織を実現する。
- 内部統制システムの構築にあたっては、業務の有効性・効率性と、コンプライアンスに重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる体制とする。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

▶資料編P72参照

### ■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

▶資料編P73参照

### ■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

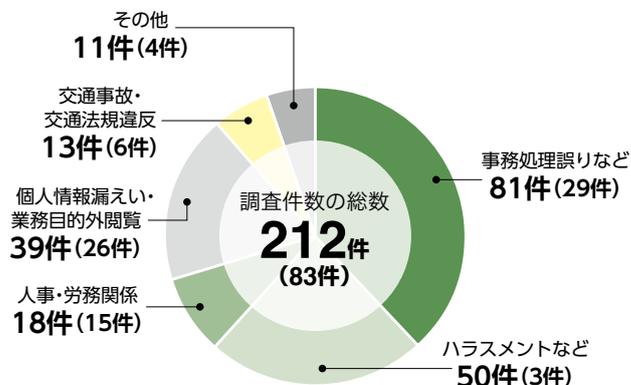
リスク管理およびコンプライアンス確保のため、「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を踏まえた情報管理に関する集合研修や、eラーニングを活用した研修など各種研修の実施に取り組むとともに、全役職員を対象としたコンプライアンス意識調査や自己チェックを実施するなど、役職員の意識改革を図るための取り組みを進めました。

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

▶資料編P76-P84に全文を掲載

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 <b>0.6</b> か月 ●再裁定平均処理期間 <b>3.2</b> 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>

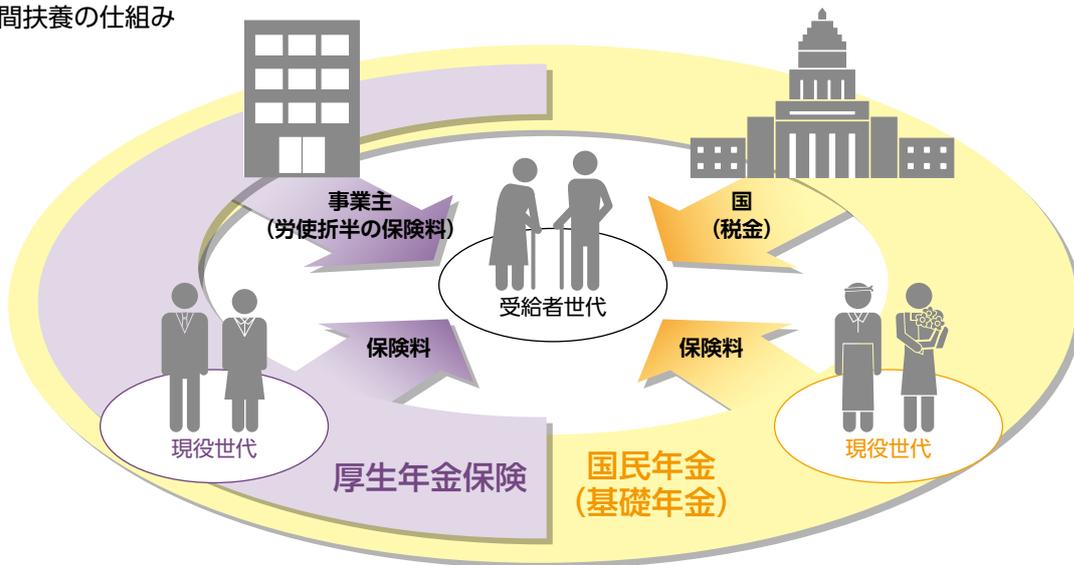
# 公的年金制度について

## 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

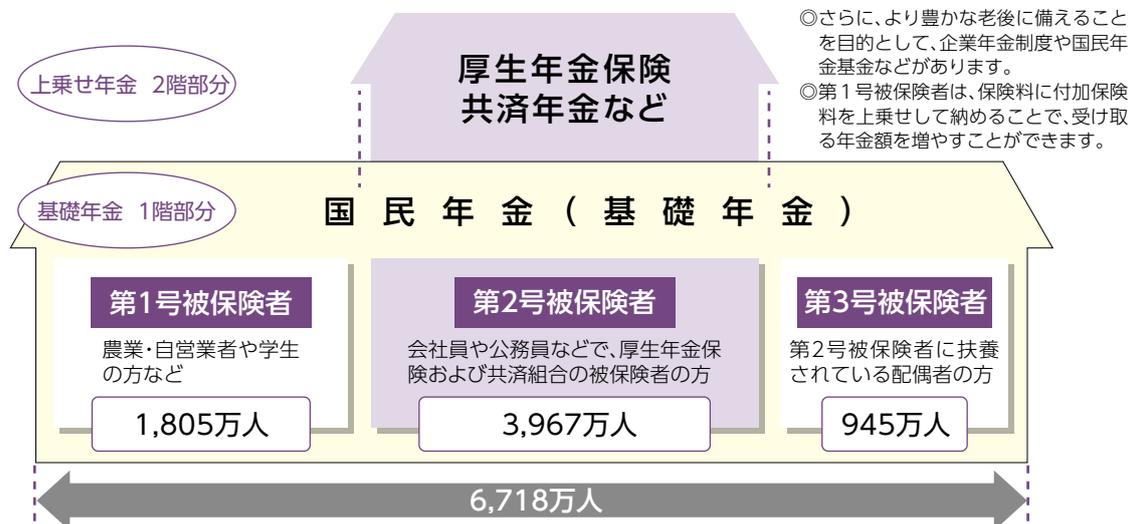


## 2 公的年金制度は2階建て

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】

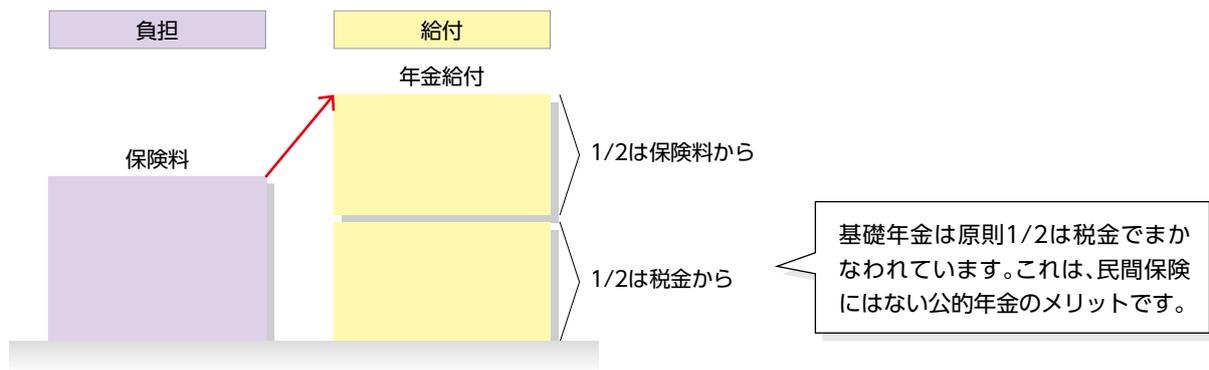
		子どものいる妻および夫の例
上乗せ年金 (2階)		遺族厚生年金
基礎年金 (1階)		遺族基礎年金 月額 約64,000円
		子の加算(第1・2子) 各 月額 約18,000円

◎子の加算は、第3子以降は各 月額 約6,000円

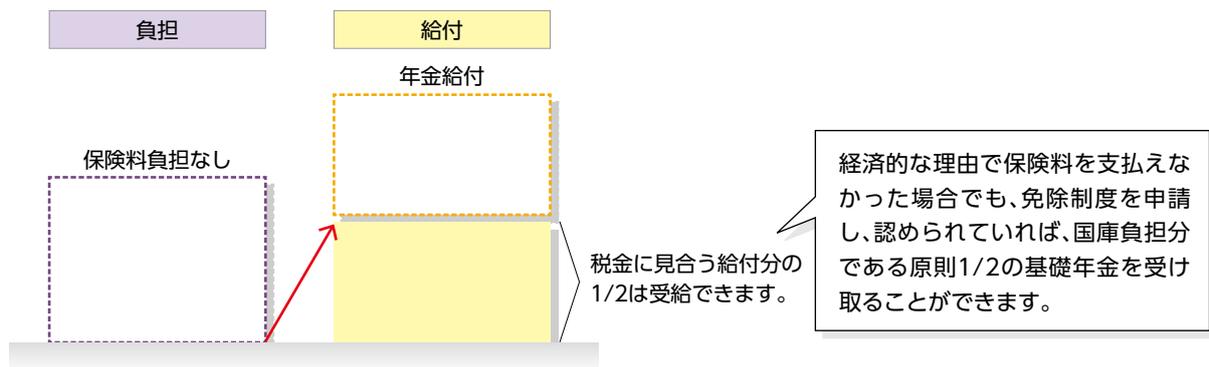
## 4 | 公的年金の負担と給付

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。

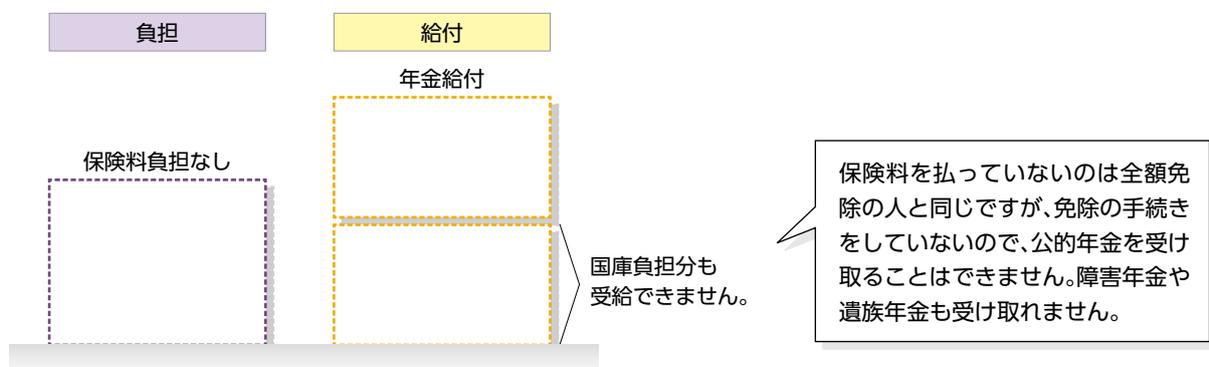
### 国民年金(基礎年金)の負担と給付



### 全額免除の手続きをしていた場合



### 未納だった場合

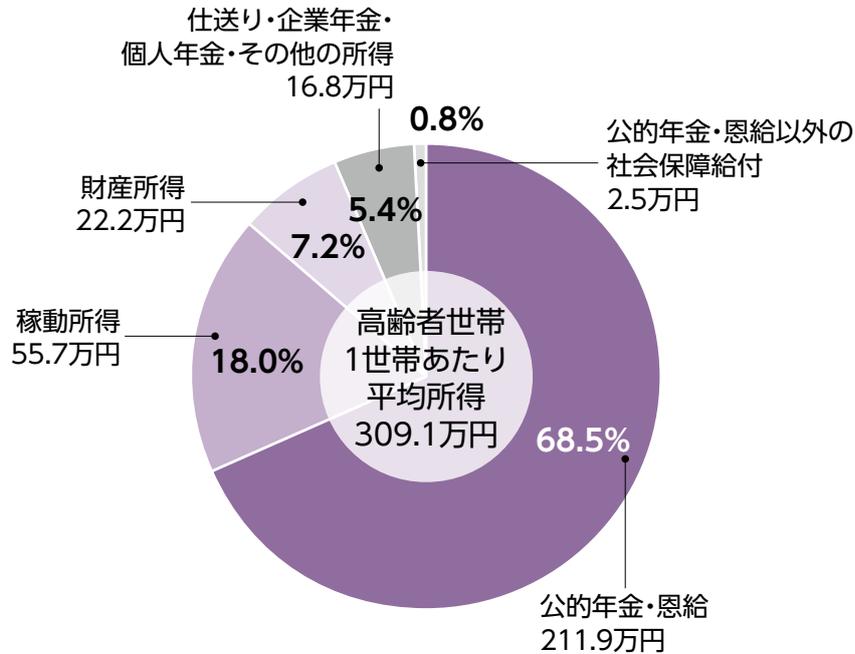


◎基礎年金の国庫負担は、平成21年度から1/2に引き上げられています。

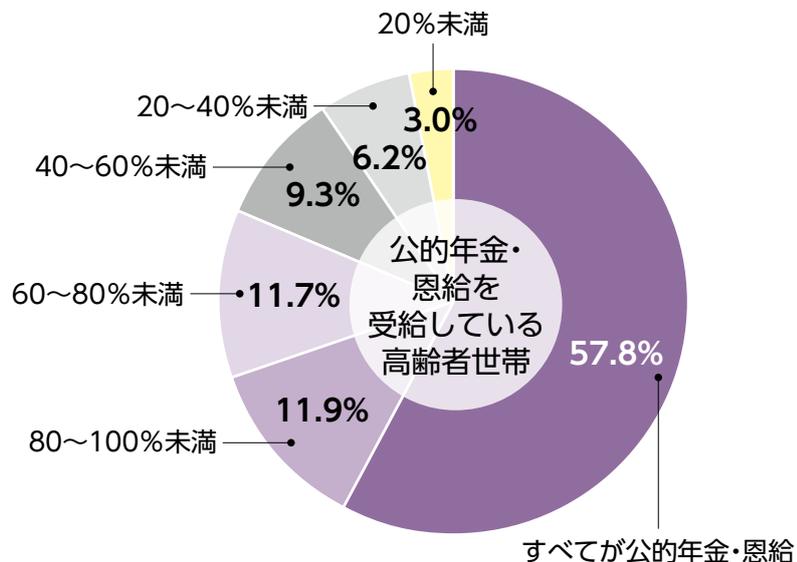
## 5 | 年金は高齢者世帯の重要な収入源

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。

## 7 平成25(2013)年度 業務関連データ

### 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25年度末現在)

厚生年金保険	被保険者数	3,522万602人	船員保険	被保険者数	52,219人
	適用事業所数	179万6,137か所		適用事業所数(船舶所有者)	4,482か所

(2) 協会管掌健康保険※1 (平成25年度末現在)

加入者数	被保険者数	2,030万3,177人	適用事業所数	168万537か所
	被扶養者数	1,534万171人		

※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。

(3) 国民年金 (平成25年度末現在)

被保険者数	第1号被保険者※2	1,805万4,196人
	第3号被保険者	945万3,590人

※2 任意加入被保険者を含みます。

### 保険料の収納状況

(1) 厚生年金保険 (平成25年度末現在)

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
25兆4,629億3,845万円	25兆472億4,314万円	368億6,366万円	3,788億3,165万円	98.37%

(2) 船員保険 (平成25年度末現在)

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
366億5,335万円	337億1,213万円	8,706万円	28億5,416万円	91.98%

(3) 協会管掌健康保険 (平成25年度末現在)

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
8兆2,950億1,277万円	8兆606億3,268万円	199億1,012万円	2,144億6,997万円	97.17%

(4) 国民年金 (平成26年4月現在)

現年度分(25年度分)			過年度分	
納付月数	納付対象月数	納付率	納付率(23年度分)	納付率(24年度分)
8,817万円	14,481万円	60.9%	65.1%	63.5%

◎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25年4月～平成26年3月分までの納付状況を平成26年4月末時点でみたものです。◎過年度分の納付率(平成23年度、平成24年度)については、平成23年度分および平成24年度分の保険料にかかる平成26年4月末時点の納付率です。なお、平成23年度分の納付率は最終納付率になります。

### 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25年度末現在 速報値)

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 1,434万6,861人 B 1,228万7,062人	39万7,068人	513万3,783人	2,948万9,043人	180万303人	10万7,629人

◎「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25年度末現在で、1,166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25年度合計)

件数	金額
3億9,384万件	43兆6,121億円

# 資料編

資料編では、平成25年度計画に対する取り組み実績のうち主要なものを、厚生労働大臣に提出した実績報告書に基づき掲載しています。なお、平成25年度は、第1期中期計画期間(平成22年1月1日～平成26年3月31日)における最終年度であったため、実績数値については平成25年度以前の分も適宜掲載しました。

そのほか、日本年金機構の概要や厚生労働大臣の評価結果、目標と計画、全国の窓口などを掲載しています。

## 目次

### ■日本年金機構について

1. 組織の概要	39
2. 組織の体制	40
3. 役員等の紹介	41
4. 平成25(2013)年度 財務関連データ	42

### ■平成25年度の取り組み実績

中期目標、中期計画・年度計画の概要	46
1. 年金記録問題の解決に向けた取り組み	47
2. 国民年金、厚生年金保険の加入促進に向けた取り組み	58
3. 国民年金、厚生年金保険の保険料収納に向けた取り組み	60
4. 迅速で正確な年金給付に向けた取り組み	64
5. 年金相談の充実に向けた取り組み	65
6. お客様サービス向上の取り組み	69
7. 内部統制システム構築に向けた取り組み	71

### ■厚生労働大臣の評価結果(全文)

76

### ■目標と計画

第1期 中期目標	85
第1期 中期計画	88
第2期 中期目標(ポイント)	96
第2期 中期計画(ポイント)	97

### ■日本年金機構 全国の窓口

101

# 日本年金機構について

## 1. 組織の概要

日本年金機構の理念および位置づけなどについてご紹介します。

### ■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)

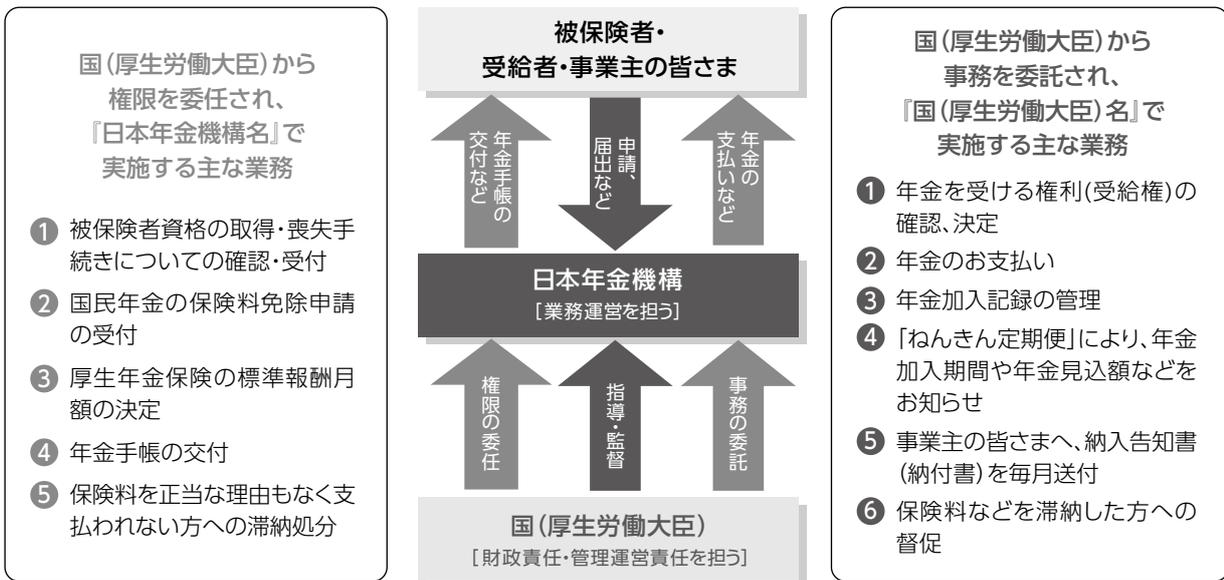
日本国民の公的年金を運営する組織であることを、「日の丸」の上に「年」の一文字をシンボライズすることで表現。

### ■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、その他有期雇いで、特定の業務に従事するアソシエイト職員、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。



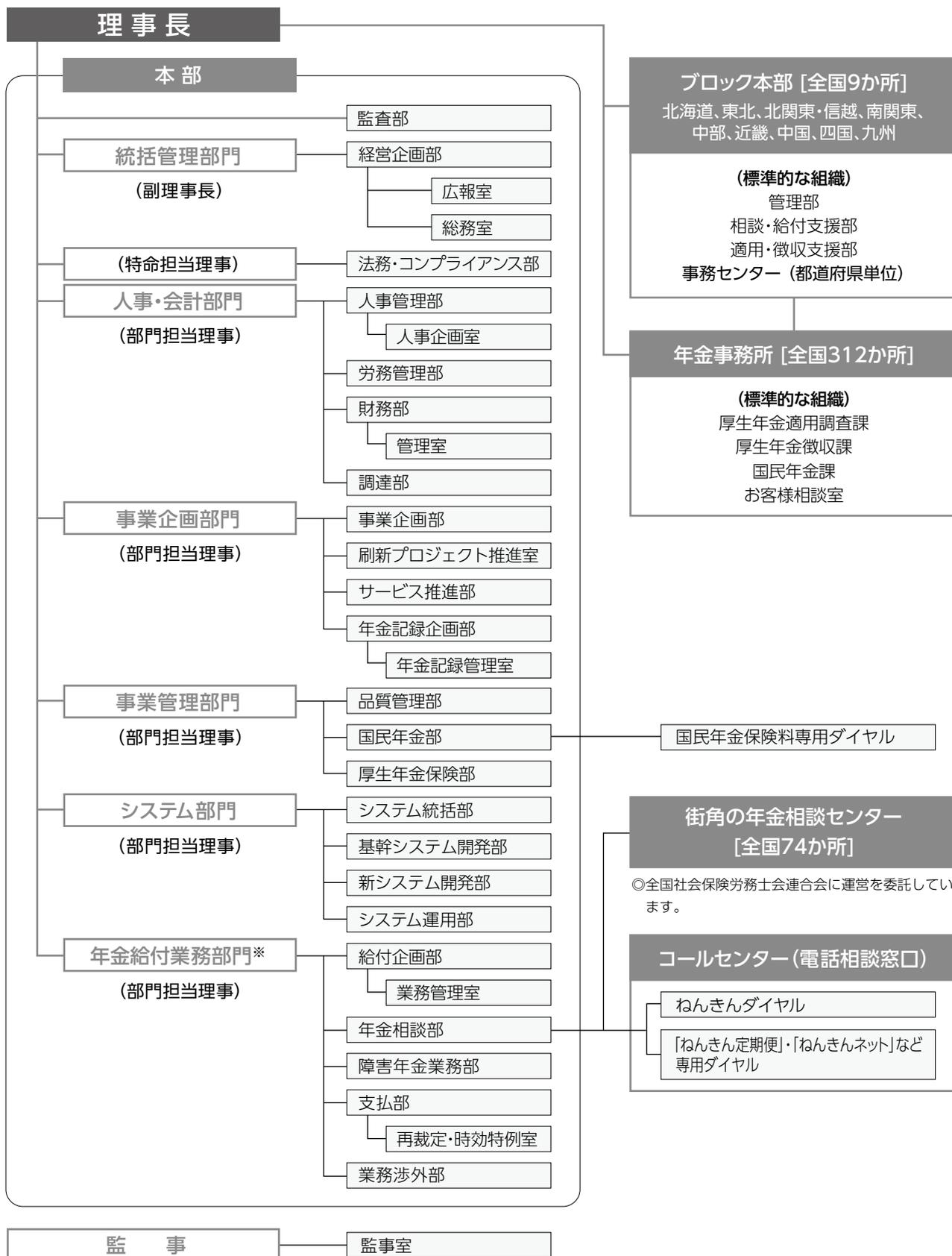
(注)一部は、厚生労働大臣から委任を受けた厚生労働省の職員の名で実施

\* 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。

## 2. 組織の体制

(平成26年10月1日時点)

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



\* 年金給付業務部門:平成26年4月1日に、全国一括業務部門を年金給付業務部門に名称変更しました。

### 3. 役員等の紹介

(平成26年10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。

 <p><b>理事長</b> 水島 藤一郎(みずしま とういちろう)</p> <p>[主な経歴]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</p>	 <p><b>理事 近畿ブロック本部担当</b> 芦田 豊(あしだ ゆたか)</p> <p>[主な経歴]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</p>
 <p><b>副理事長</b> 薄井 康紀(うすい やすのり)</p> <p>[主な経歴]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)</p>	 <p><b>理事 (非常勤)</b> 大宅 映子(おおや えいこ)</p> <p>[主な経歴]株式会社大宅映子事務所 代表取締役(現職)/公益財団法人大宅壮一文庫 理事長(現職)/西武ホールディングス株式会社 取締役(社外)(現職)</p>
 <p><b>理事 人事・会計部門担当</b> 木谷 豊(きだに ゆたか)</p> <p>[主な経歴]旧社会保険庁 福島社会保険事務局長/日本年金機構 研修部長/日本年金機構 人事管理部長</p>	 <p><b>理事 (非常勤)</b> 小幡 尚孝(おばた なおたか)</p> <p>[主な経歴]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)</p>
 <p><b>理事 事業企画部門担当</b> 朝浦 幸男(あさうら ゆきお)</p> <p>[主な経歴]厚生労働省 九州厚生局長/独立行政法人福祉医療機構 理事/厚生労働省 老健局 介護基盤情報分析官/(役員出向)</p>	 <p><b>理事 (非常勤)</b> 川端 和治(かわばた よしはる)</p> <p>[主な経歴]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</p>
 <p><b>理事 事業管理部門担当</b> 深田 修(ふかだ おさむ)</p> <p>[主な経歴]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)</p>	 <p><b>理事 (非常勤)</b> 三木 雄信(みき たけのぶ)</p> <p>[主な経歴]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)</p>
 <p><b>理事 システム部門担当</b> 徳武 康雄(とくたけ やすお)</p> <p>[主な経歴]富士通株式会社 システム生産技術本部フィールド支援統括部プロジェクト統括部長/日本年金機構 基幹システム開発部長</p>	 <p><b>監事</b> 寺沢 徹(てらさわ とおる)</p> <p>[主な経歴]BNPパリバ銀行東京支店 内部管理統括責任者・総務部長/日本年金機構 リスク・コンプライアンス部長</p>
 <p><b>理事 年金給付業務部門担当</b> 大澤 範恭(おおさわ のりやす)</p> <p>[主な経歴]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/日本年金機構 南関東ブロック本部長(理事)/(役員出向)</p>	 <p><b>監事 (非常勤)</b> 澤本 和男(さわもと かずお)</p> <p>[主な経歴]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)/同社 顧問(現職)</p>
 <p><b>理事 特命担当</b> 村田 恒子(むらた つねこ)</p> <p>[主な経歴]パナソニック株式会社 ホームアプリケーション社 法務・CSR部長/文部科学省 生涯学習政策局生涯学習官(出向)/パナソニック株式会社 リーガル本部理事</p>	

## 4. 平成25(2013)年度 財務関連データ

### 運営経費について

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(事業運営費交付金と運営費交付金)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: 公的年金を管理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、主に保険料と国庫(税金)によってまかなわれ、年金の給付や事務費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、国から交付されています。また以下のように財源(保険料と国庫(税金))別に使いみちを分けています。

### 保険料財源

保険事業	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	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。
年金相談等事業	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	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。

## 財務の状況

●単位：億円 ●端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

### (1) 損益の状況

#### ■損益計算書の要約

(平成25年4月1日～平成26年3月31日)

科目	金額
<b>経常費用</b>	<b>2,611</b>
<b>業務経費</b>	<b>2,369</b>
職員人件費	906
その他人件費	215
通信費	253
業務委託費	715
その他	280
<b>一般管理費</b>	<b>240</b>
職員人件費	128
業務委託費	18
土地建物借料	7
修繕費	9
その他	78
<b>財務費用</b>	<b>1</b>
<b>経常収益</b>	<b>2,907</b>
運営費交付金	2,866
その他の収入	39
雑益	2
<b>経常収益－経常費用</b>	<b>296</b>

### (2) 経常費用のセグメント別内訳

(平成25年4月1日～平成26年3月31日)

科目	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
<b>経常費用</b>	<b>2,611</b>	<b>1,183</b>	<b>1,428</b>
<b>業務経費</b>	<b>2,369</b>	<b>1,182</b>	<b>1,187</b>
保険事業	538	538	—
オンラインシステム事業	303	303	—
年金相談等事業	341	341	—
年金記録問題対策事業	441	—	441
職員人件費	746	—	746
<b>一般管理費</b>	<b>240</b>	<b>—</b>	<b>240</b>
職員人件費	128	—	128
内部管理事務経費	113	—	113
<b>財務費用</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### (3) 資産・負債の状況

#### ■貸借対照表の要約

(平成26年3月31日現在)

資産の部	金額
現金および預金	655
保管納付受託証券	162
有形固定資産	1,153
その他	273
<b>資産合計</b>	<b>2,243</b>
負債の部	金額
未払金	232
保険料等預り金	72
保険料等預り保管納付受託証券	162
その他	405
<b>負債合計</b>	<b>871</b>
資本金(政府出資金)	1,031
資本剰余金	△81
利益剰余金	422
<b>純資産合計</b>	<b>1,373</b>
<b>負債および純資産合計</b>	<b>2,243</b>

◎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。

◎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。

## 予算・決算の概要

●単位：億円 ●端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

### ■収入の内訳 (平成25年4月1日～平成26年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	2,950	2,950	0
運営費交付金	1,608	1,608	0
事業運営費交付金	1,342	1,342	0
その他の収入	3	4	0
<b>合計</b>	<b>2,953</b>	<b>2,953</b>	<b>0</b>

### ■支出の内訳

	予算額	決算額	差引増減額
保険事業経費	597	532	△65
オンラインシステム経費	352	325	△27
年金相談等経費	393	347	△46
年金記録問題対策経費	570	436	△134
一般管理費	1,041	1,000	△41
<b>合計</b>	<b>2,953</b>	<b>2,640</b>	<b>△313</b>

◎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。

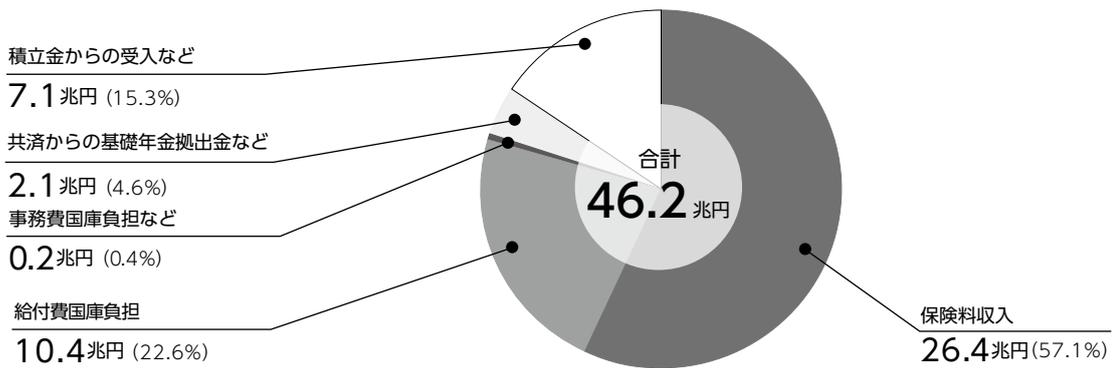
◎差引増減額は、決算額から予算額を引いた金額を記載しています。

## 年金財政の状況

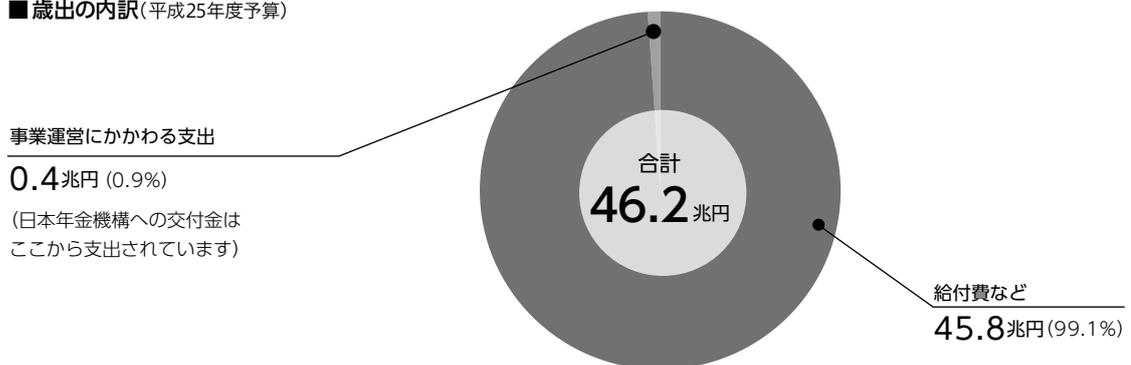
皆さまにお支払いする国民年金・厚生年金は、事業主・加入者の皆さまから納めていただく保険料、積立金と積立金から生じる運用収入、および国庫(税金)を財源としています。

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25年度の年金特別会計の予算は、歳入が46.2兆円、歳出が46.2兆円(このうち、2,950億円が日本年金機構への交付金)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。

■ 歳入の内訳(平成25年度予算)



■ 歳出の内訳(平成25年度予算)



- ◎歳入・歳出規模は、勘定間の繰入を除いた純計ベースの規模です。
- ◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。
- ◎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。
- ◎年金積立金の残高は、平成25年度末で、132.1兆円となっています。

# 【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25年度における報酬等の総額	役職・氏名	平成25年度における報酬等の総額
理事長 水島 藤一郎	1,641万円	理事(非常勤) 川端 和治 [平成25年4月1日就任]	26万円
副理事長 薄井 康紀	1,464万円	理事(非常勤) 三木 雄信	245万円
理事 木谷 豊 [平成26年1月1日就任]	268万円	監事 寺沢 徹 [平成26年1月1日就任]	226万円
理事 朝浦 幸男 [平成26年1月1日就任]	267万円	監事(非常勤) 澤本 和男 [平成25年12月までは常勤]	1,047万円
理事 深田 修	1,406万円	理事 坂巻 謙一 [平成25年12月31日退職]	1,160万円
理事 徳武 康雄 [平成26年1月1日就任]	268万円	理事 矢崎 剛 [平成25年12月30日退職]	1,153万円
理事 大澤 範恭	1,412万円	理事 喜入 博 [平成25年12月31日退職]	1,240万円
理事 村田 恒子 [平成26年1月1日就任]	248万円	理事 松田 将 [平成25年12月30日退職]	1,126万円
理事 芦田 豊 [平成25年4月1日就任]	1,206万円	理事(非常勤) 磯村 元史 [平成25年12月31日退職]	235万円
理事(非常勤) 大宅 映子 [平成26年1月1日就任]	3万円	監事(非常勤) 水嶋 利夫 [平成25年12月31日退職]	107万円
理事(非常勤) 小幡 尚孝 [平成25年4月1日就任]	25万円		

◎報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。

[参考]

◎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。

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295万円(年額)、副理事長(厚生労働省出身)は約283万円(年額)となっています。

## (2) 役員の退職手当(平成25年度中の支給分)

役職・氏名	退職年月日	退職手当額
理事長 紀陸 孝	平成25年1月17日	419万円
理事 藤田 厚	平成25年3月31日	357万円

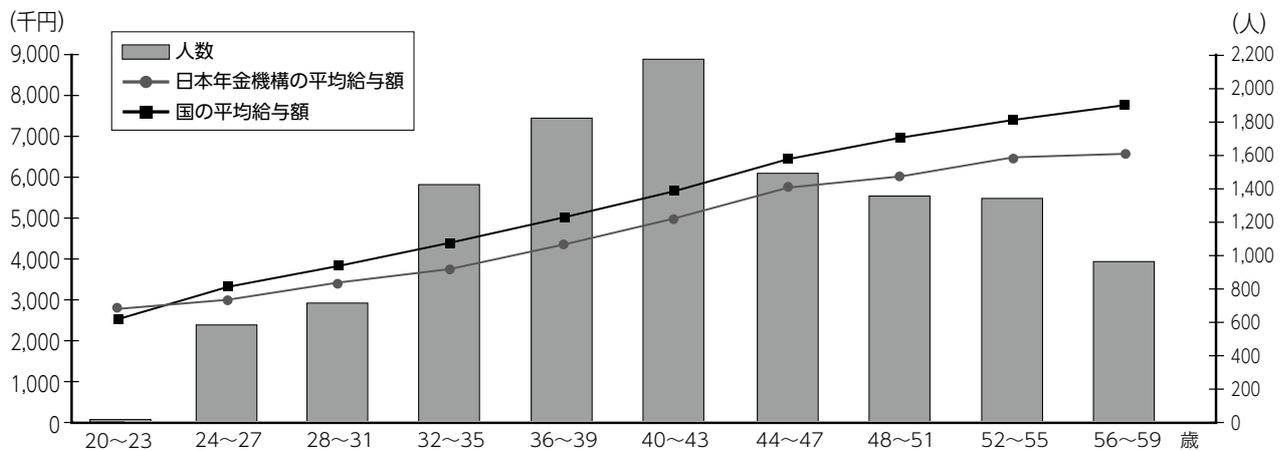
◎役員の退職手当は日本年金機構役員退職手当規程に基づき決められています。

## (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	42.5歳	560万円
准職員	44.3歳	402万円

◎年間給与額には、賞与・その他を含みます。

## 年間給与の世代別分布状況(平均年間給与額/支給人数)



## (4) 退職手当の平均支給額

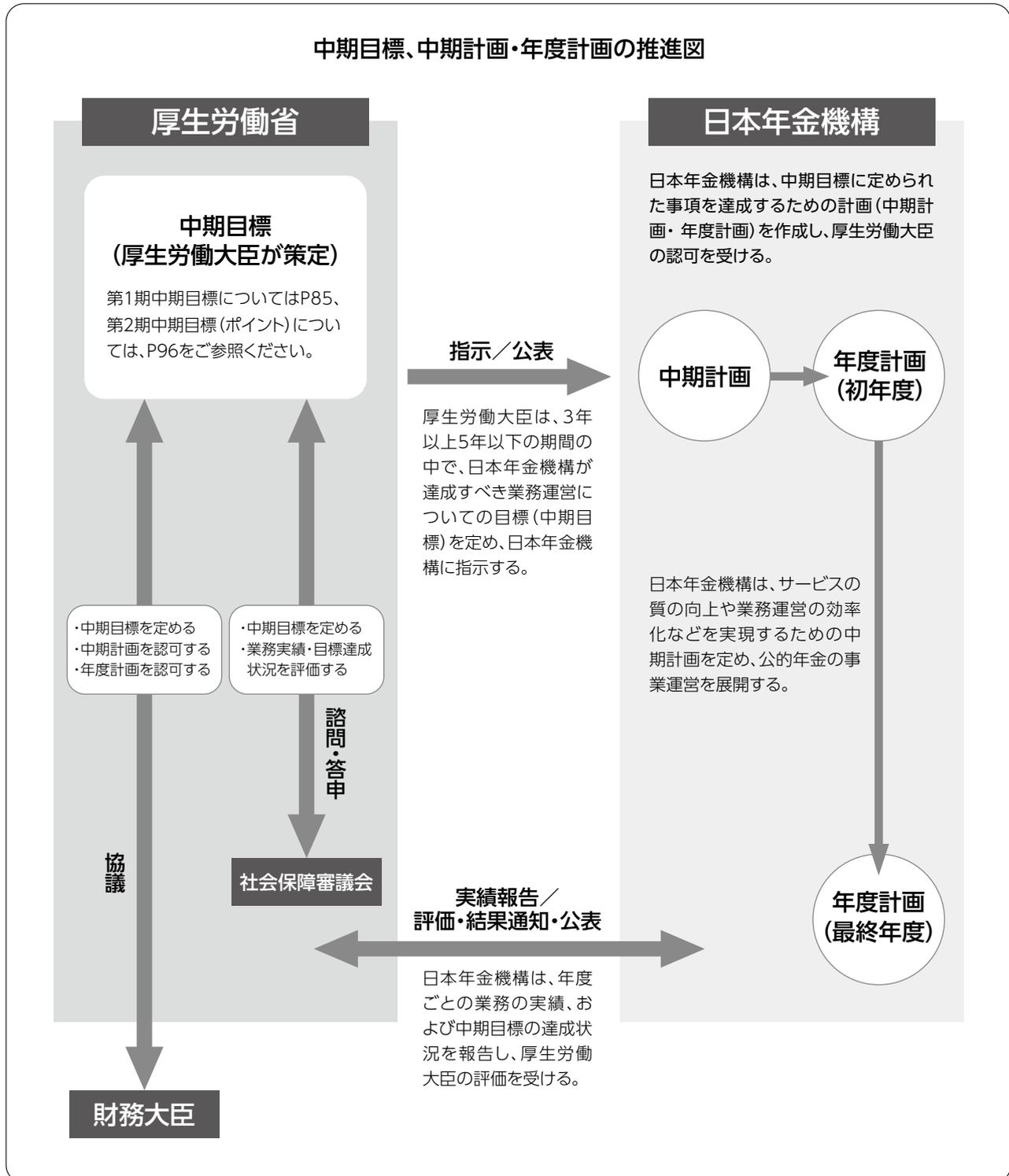
退職手当額	2,172万円
-------	---------

◎平成25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。

# ■平成25年度の取り組み実績

## 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。



**指示／公表**

厚生労働大臣は、3年  
以上5年以下の期間の  
中で、日本年金機構が  
達成すべき業務運営に  
ついての目標(中期目  
標)を定め、日本年金機  
構に指示する。

**実績報告／  
評価・結果通知・公表**

日本年金機構は、年度  
ごとの業務の実績、お  
よび中期目標の達成状  
況を報告し、厚生労働  
大臣の評価を受ける。

## 1. 年金記録問題の解決に向けた取り組み

---

わが国の公的年金制度は、給付を受けるために一定の保険料の納付が必要な仕組みとなっており、年金額はお客様一人ひとりが保険料を納付した期間や額に応じて計算されます。このため、正しく年金をお支払いするには、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。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、その解明が大きな問題となりました。

公的年金制度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。

平成25年度は、平成25年2月22日に最終改定した「ねんきん特別便」や「ねんきん定期便」の処理や紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせなどに関する具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」(以下「記録問題工程表」という)に基づき、年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進め、おおむね処理期限どおり達成しました。

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、これらのお申し出に対し、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、平成26年1月の「年金記録問題に関する特別委員会報告書」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まいります。

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、再発防止に努めてまいります。

年金記録問題への対応の実施計画（工程表）の概要

《実施作業》

	平成25年度 6月	9月	12月	3月
1 資格照会	平成25年3月以前受付分	→ 処理困難ケース →		平成25年9月末（処理困難ケースについては12月末）をめぐりに確認作業を行う。
	【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で共済期間の確認を要するものは、共済組合などから平成25年中に回答を得て処理することを目指す。 （注）共済過去記録の基礎年金番号への統合を推進するために、「共済組合等加入記録の確認のお願い」（茶色便）の再送付などを平成25年3月から行う。			
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			
	被保険者の方を含め突き合わせ作業を平成25年度中をめぐりに終了し、処理困難ケースを除き該当する方へのお知らせを平成25年度中をめぐりにお送りするよう目指す。			
	(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			
持ち主検索作業により判明した方へのお知らせを、処理困難ケースを除き平成25年度中をめぐりにお送りするよう目指す。				
3 厚生年金基金記録との突き合わせ※2	1次審査については、早急に処理を進める。			
	2次審査については、平成25年10月末までに基金などから報告があったものについて、平成25年度中をめぐりに記録訂正を進める。			
4 その他	(1) 年金事務所段階における記録回復の促進			
	・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6.9万件に関する記録回復基準（平成21年12月）、国民年金および脱退手当金に関する記録回復基準（平成21年12月）、脱退手当金に関する記録回復基準（平成22年4月）、厚生年金特例法案に関する包括的意見に基づく記録回復基準（平成23年10月）などに基づき、滞納事業所における資格喪失日の遡及訂正事案を含め、記録回復を進める。			
(2) 再裁定などの円滑実施				
・再裁定の本部への送付：年金事務所における申出受付から本部への送付について0.5か月の平均処理期間を維持する。 ・再裁定の処理：2.5か月程度（本部への送付期間と合わせて3か月程度）での処理を維持する。 ・時効特例給付：おおむね2か月程度での処理を維持する。				

《気になる年金記録、再確認キャンペーン（未解決事例（持ち主不明記録）への対応）》

各種送付便による確認などのこれまでの作業においてもなお未解決な事例（持ち主不明記録）に対応するため、「ねんきんネット」から、氏名・生年月日などによる持ち主不明記録の検索や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、生活にお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポートなどを行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を進める。

《今後の記録の正確性確保対策》

(1) ご本人による記録確認

- ① 「ねんきん定期便」のはがきによる通知（節目年齢を除く）  
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  
加入履歴や納めた保険料、年金見込額などを一目で確認できるようにするとともに、スマートフォンなどでの利用も可能とする。

(2) 基礎年金番号の重複付番への対策

- ・平成25年4月から、基礎年金番号が未記載の資格取得届について、3項目が一致する基礎年金番号がすでにある場合、いったん他と区分する基礎年金番号（仮基礎年金番号）を用いて別管理とし、必要な調査などを行った上で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と考えられる3項目が一致する基礎年金番号について、加入者の方については、平成25年度中をめぐりに照会票をお送りし、受給者の方については、平成24年度に送付した照会票への回答に基づいて、本部において平成25年度中をめぐりに重複付番の解消処理を行う。

(3) 届出書の電子化など

- ・事業主が電子媒体で届出ることができる対象届書を拡大するとともに、事業主などが提出する各種届書の作成を支援するため、「届書作成支援プログラム」の構築を平成26年度をめぐりに進めることにより、入力誤りなどの再発防止に効果のある効率的で正確性の高い事務処理を推進する。

※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などの電子画像化を行い、基礎年金番号などにより紙台帳など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、年金事務所など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、正しい記録に訂正し記録を一致させるとともに、受給者の方については年金額の再計算を行っています。

※3 標準報酬の不適正な遡及訂正処理：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。

## (1) 未統合記録の実態説明と統合

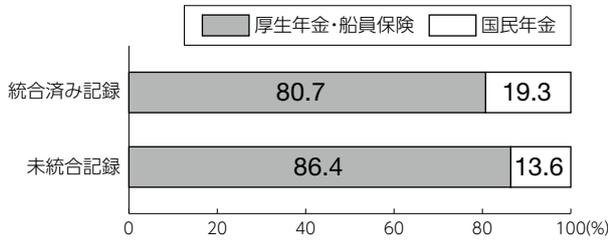
平成25年度計画	取り組み状況
<p>年金記録問題に関する未解明事案について、引き続き未統合記録等の分析を行うなど、実態の解明作業を進める。</p>	<p>平成24年度に引き続き、国民の皆さまにお送りした「ねんきん特別便」※1、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)※2、「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)※3、「ねんきん定期便」※4に関し、ご本人から申し出のあった記録の調査などを行い、基礎年金番号に統合されていない記録(以下「未統合記録」という)の解明・統合を進めました。</p> <p>また、平成18年6月時点の未統合記録(5,095万件)のうち、統合済み記録と未統合記録に関して、記録の種類、現在の年齢、加入期間、記録の開始期間について比較分析を行いました(平成25年7月とりまとめ公表)。</p>
<p>紙台帳検索システムを活用した持ち主検索の結果、ご本人と思われる方へのお知らせを送付し、未統合記録の確認作業を進める。</p>	<p>未統合記録について、紙台帳などの記載を基にご本人の記録を検索し統合を図る「持ち主検索作業」を進め、記録問題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、記録の持ち主と考えられる方にお知らせ通知を約20万件(平成25年度)送付しました。</p>
<p>○「ねんきん定期便」などの回答に関する記録確認作業を進める。</p> <p>○「ねんきん特別便」および各種解明作業に関する「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)などの未送達の方のうち、住民基本台帳ネットワークとの突き合わせにより住所の確認ができた方に再送付したものの回答に関する記録確認作業を進める。</p>	<p>「ねんきん特別便」や「ねんきん定期便」などの回答処理を進め、記録問題工程表に基づき、処理期限(平成25年3月以前受付分の回答処理の期限:平成25年9月末など)どおり達成しました。この他、オンライン上「未処理」となっている「ねんきん特別便」の処理について、ご自身の年金記録にもれや誤りがないかどうか再度確認をしていただくため、平成25年12月に「年金記録の再確認のお願い」(再確認便)を約2万7千件送付しました。</p>

- ※1 「ねんきん特別便」:すべての受給者・加入者(約1億9百万人)の方に加入記録を送付(平成19年12月から平成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 黄色便:平成18年6月時点において、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平成20年6月から平成21年12月の間に「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 受給者便:厚生年金受給者の方など(約2,632万人)に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付(平成21年12月から平成22年11月まで)、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。
- ※4 「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。

「これまでに統合された記録」と「なお未統合になっている記録」の比較

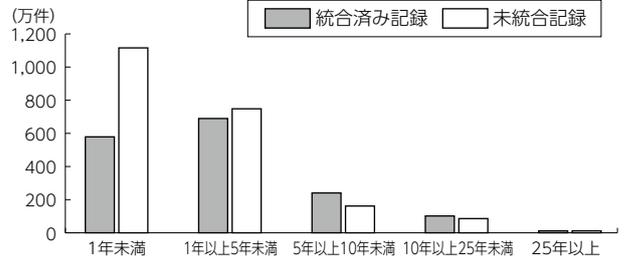
【記録の種類】

未統合記録に比べ、統合済み記録に占める国民年金記録の割合が高い。



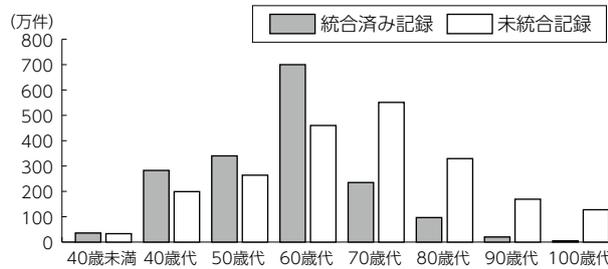
【加入期間】

加入期間の長い記録の統合は比較的進んでいるが、短い記録はなお未統合となっている。



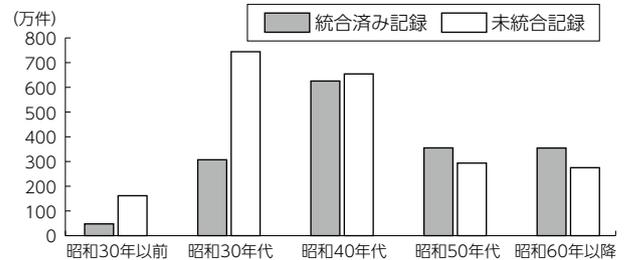
【年齢】

年齢の低い方の記録の統合が進んでいる一方で、年齢の高い方の記録がなお未統合となっている。



【記録の開始時期】

新しい記録ほど統合が進んでおり、古い記録がなお未統合となっている。



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場合があります。

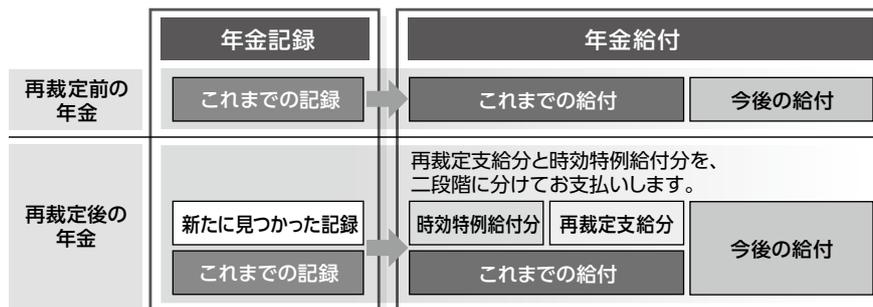
## (2) 加入者・受給者の方に対する年金記録の確認

平成25年度計画	取り組み状況
<p>加入者の方の年金記録について、「ねんきん定期便」による確認作業のほか、「ねんきん特別便」「黄色便」などが未送達の方に対する再送付分の回答に関する確認作業を行う。</p>	<p>「ねんきん定期便」に関する記録確認作業(平成21年度～)について、記録問題工程表に基づき、平成25年度においても、継続して処理を行いました。その結果、おおむね記録問題工程表の処理目標(平成25年3月以前受付分の回答処理の期限:平成25年9月末など)どおりに処理を終了しました。また、「ねんきん特別便」「黄色便」などの各種送付便が未送達の方のうち、住民基本台帳ネットワークにより直近の住所の確認ができた方に各種送付便を改めて送付し、回答のあったものについての記録確認作業も行いました。</p>
<p>受給者および待機者の方に対して、「ねんきんネット」のユーザIDを即時に取得できる「アクセスキーのお知らせ」を送付し、「ねんきんネット」の利用を促すとともに、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」(後述)で年金記録確認の呼びかけを行う。</p>	<p>平成25年2月から10月の間、受給者の方に「年金記録確認のお願い」のはがきを約3,310万件送付し、受給待機者の方には平成25年8月に「年金記録確認のお願い・住民票コード登録のお願い」のはがきを約230万件送付しました。送付の際に、「ねんきんネット」の「アクセスキー」をお知らせするとともに、あわせて年金記録確認のチェックポイントを記載し、年金記録の再確認をお願いしました。さらに平成25年12月、海外に居住する年金受給者の方に「年金記録の再確認のお願い」の文書を約3万5千件送付し、年金記録確認の呼びかけを行いました。</p>

## (3) 年金記録訂正後のお支払いの迅速化

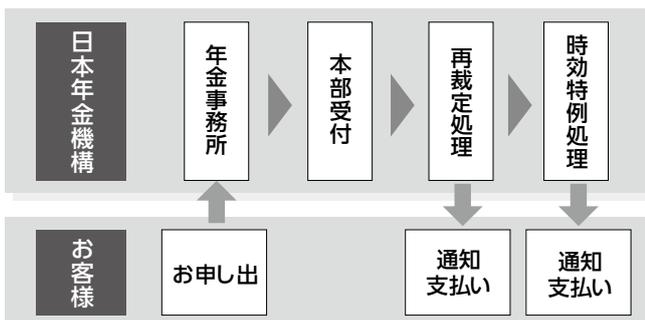
年金受給者の方に受給権発生日以前の被保険者記録が見つかり、その方の記録を訂正した場合、年金額を再計算することになります(これを「再裁定」という)。その際、今後の年金額を再計算するとともに、記録訂正にともなって生じた、これまでの年金額との差額をお支払いします。

### 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、二段階<sup>※</sup>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。

### 再裁定などの処理の手順



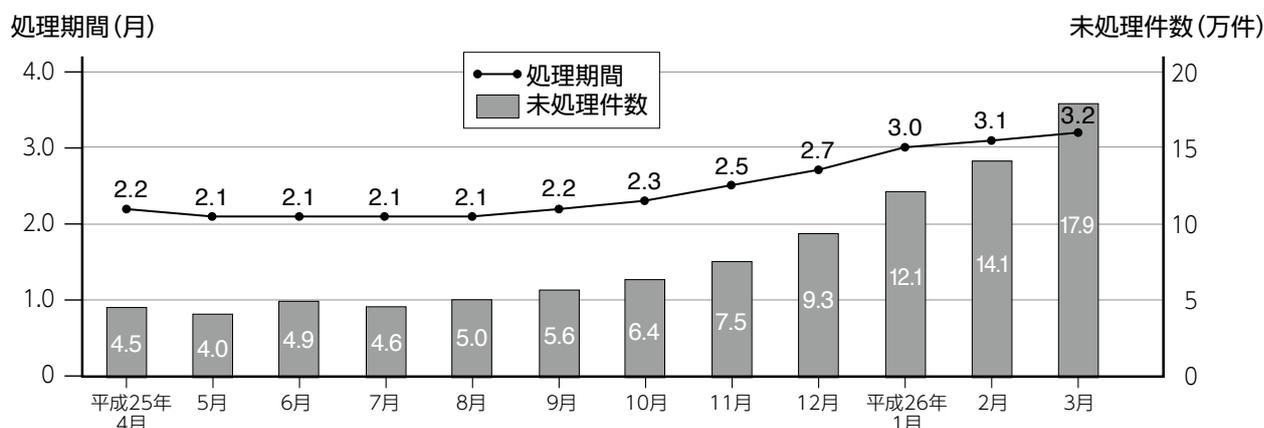
再裁定の処理は日本年金機構の本部で行っています。事務処理に要する期間については、再裁定のお支払いに関する期間、再裁定後の時効特例の給付に要する期間のほかに、年金事務所でお客様のお申し出を受けた後、本部で受け付けるまでの期間も必要となります。

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。

<sup>※</sup> 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。

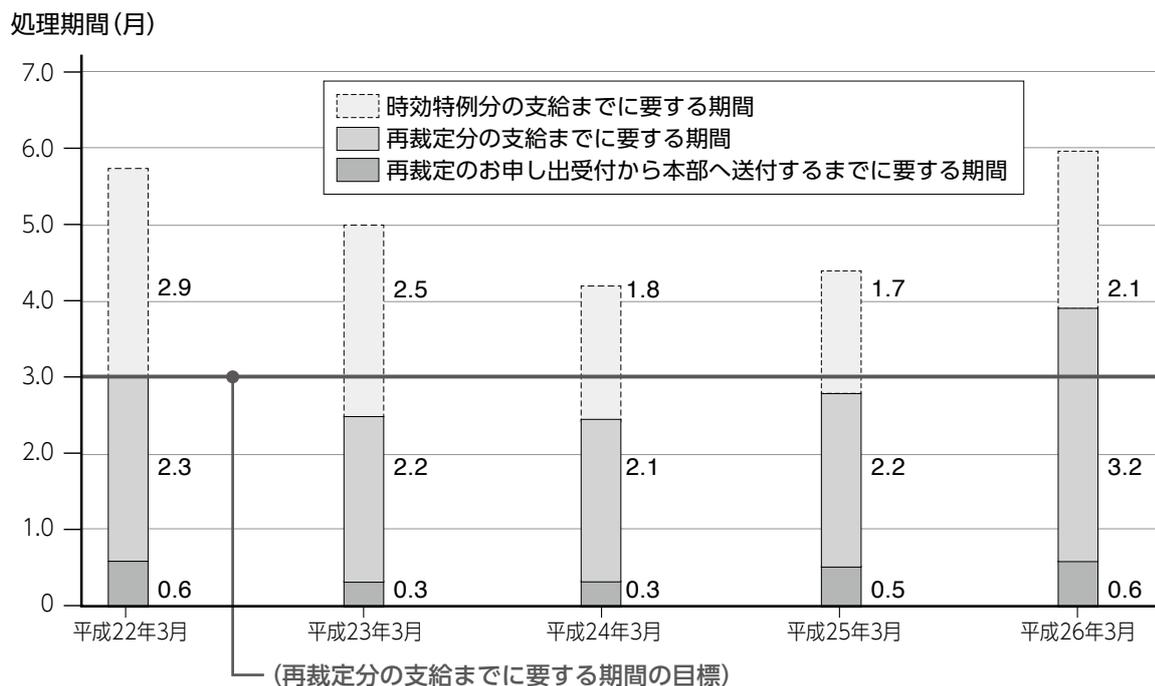
平成25年度計画	取り組み状況
年金記録の統合状況などに応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備し、難易度の高い案件も含め、本部への送付期間を合わせて3か月程度での処理を維持する。	<p>再裁定などの迅速な処理を行うため、事務処理に精通した職員による事務処理体制を維持しましたが、記録問題工程表において紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせ作業を、処理困難案件を除き平成26年3月末までに終了させることをめどとしていたことから、平成25年末から平成26年3月末までの間に再裁定の件数が大幅に増加しました。</p> <p>この結果、再裁定の平均処理期間は、平成25年11月までは2.5か月程度を維持していましたが、年末から年度末にかけて処理期間が延びる傾向となりました。</p>
	<p>なお、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26年3月末時点で2.1か月（未処理件数2.3万件）となっており、記録問題工程表の目標（2か月程度）をおおむね達成しました。今後も引き続き、迅速にお支払いできるよう取り組んでいきます。</p>

再裁定の処理期間と未処理件数の推移



◎紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせ作業にともない、再裁定の件数が大幅に増加したため、処理期間が延び、未処理件数が増加しました。

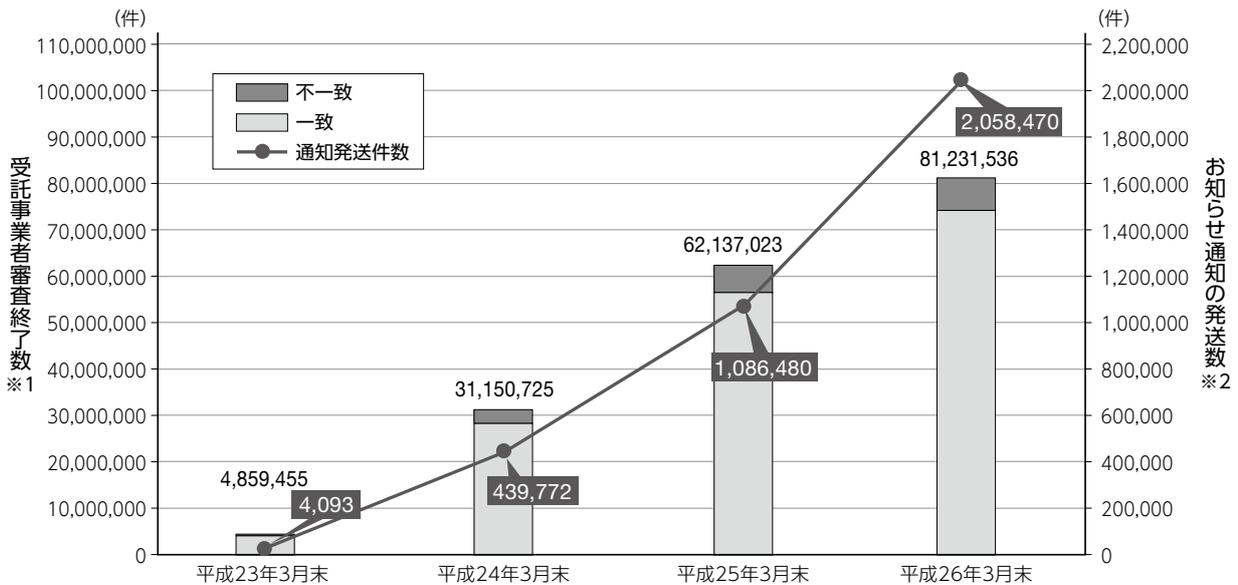
記録回復後の年金を受給できるまでの平均処理期間



#### (4) 紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ

平成25年度計画	取り組み状況
紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせについて、平成25年度をめぐりに被保険者の方を含めた突き合わせ作業を終了し、該当者の方へのお知らせ通知の送付を進める。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせについては、記録問題工程表に基づき、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しました。</li> <li>○記録訂正についての該当者の方へのお知らせ通知については、事務センターや年金事務所の職員による業務支援を実施するなどの取り組みを行ったことにより、平成25年度は約97万件（平成24年度は約65万件）を送付しました。</li> </ul>
紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業の結果、ご本人と思われる方へのお知らせ通知の送付を平成25年度をめぐりに進める。	紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業については、記録問題工程表の期限である平成26年3月末までに、作業の結果、記録が判明した方へのお知らせ通知を処理困難案件を除き送付しました。また、お知らせ通知について、平成25年度は約20万件送付しました（平成24年度は約5万件）。

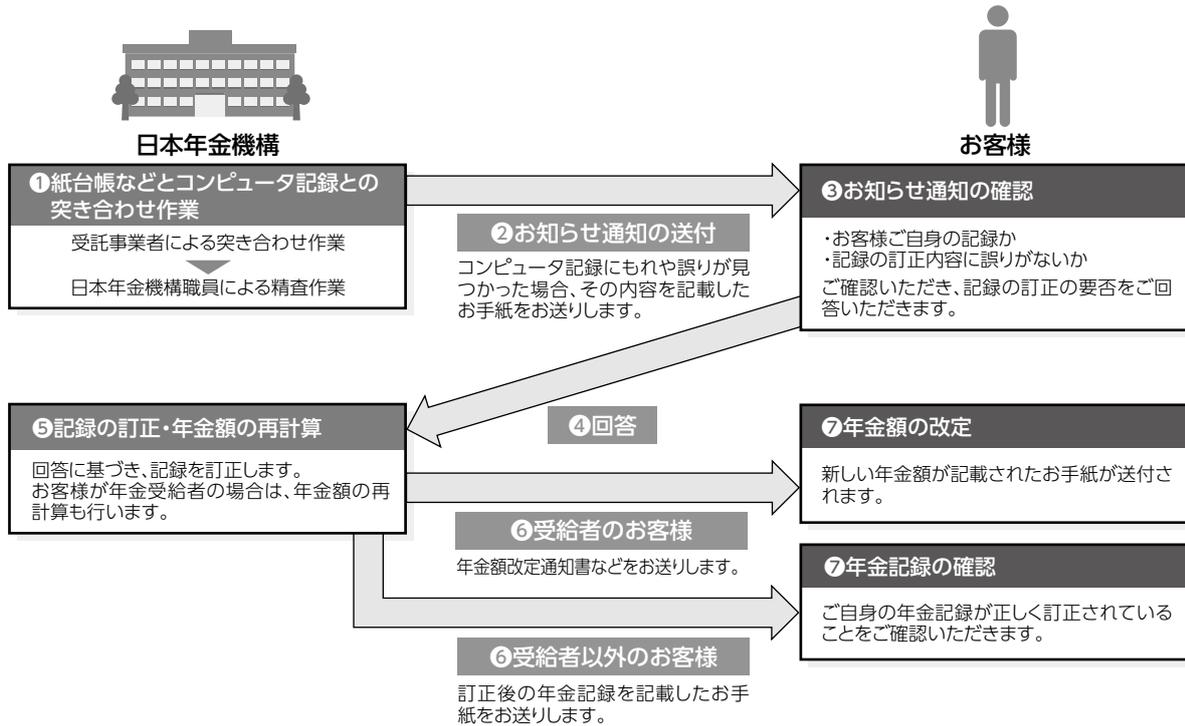
紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせの実施件数、お知らせ通知件数の推移



※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26年3月末現在836,048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事業の概要



(5)「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ることから、平成25年1月より、年金記録のもれや誤りが気になる方を対象に、年金事務所への申し出などにより記録の確認を行う「気になる年金記録、再確認キャンペーン」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、「ねんきんネット」でのお客様ご自身による持ち主不明記録の検索や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、生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポートなどに取り組み、地方自治体や各種団体などに協力をお願いするとともに、政府広報などにより幅広く周知広報を行いました。

平成25年度計画	取り組み状況
受給者や待機者、加入者の方全員に対して、「ねんきん定期便」などを活用して個別にお知らせを送付するなど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を実施する。	平成25年2月から10月の間に、受給者の方に「年金記録確認のお願い」のはがきを約3,310万件送付し、平成25年8月に受給待機者の方に「年金記録確認のお願い・住民票コード登録のお願い」のはがきを約230万件送付しました。送付の際に「ねんきんネット」の「アクセスキー」をお知らせするとともに、あわせて年金記録確認のチェックポイントを記載し、年金記録の再確認をお願いしました。 さらに、平成25年12月に海外に居住する年金受給者の方に「年金記録の再確認のお願い」の文書を約3万5千件送付し、年金記録確認の呼びかけを行いました。
「ねんきんネット」で、持ち主不明の年金記録を氏名や生年月日などで検索できる機能を活用していただくため、ホームページやYouTubeなどで周知を図る。	日本年金機構ホームページにキャンペーンの特設ページを掲載するとともに、YouTubeなどにより、「ねんきんネット」での「持ち主不明記録検索」の活用についての周知に努めました。

## (6) いつでも年金記録を確認できる仕組みづくり

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

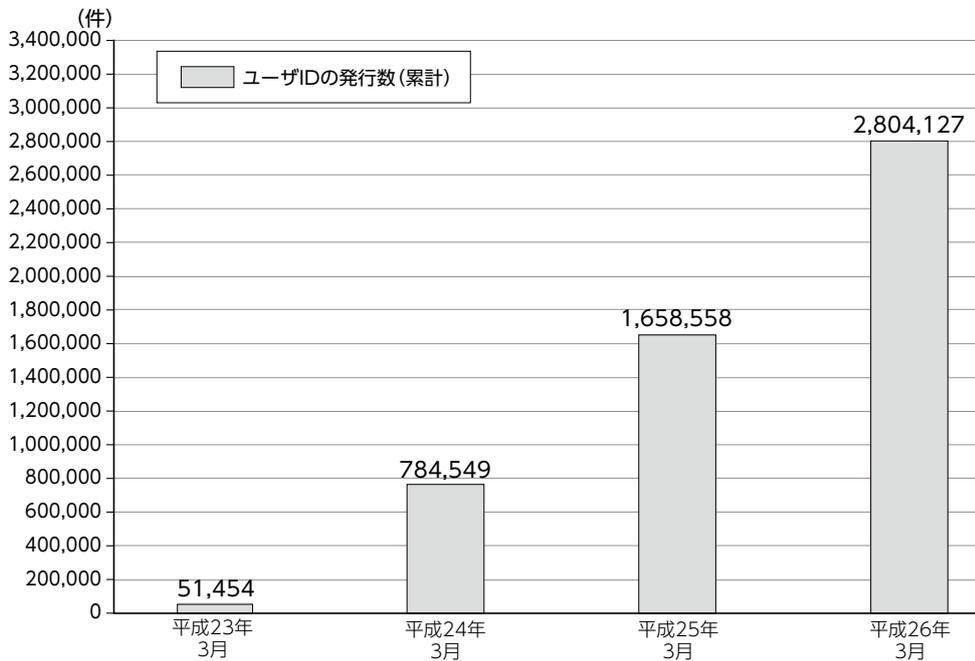
### 平成24年度までにリリースされた機能

- ・年金記録照会(年金加入履歴などの年金記録を確認できます)【平成23年2月～】
- ・被保険者の年金見込額試算(条件を設定して年金額を試算できます)【平成23年10月～】
- ・電子版「ねんきん定期便」の確認【平成24年4月～】
- ・年金の支払いに関する通知書の確認【平成24年6月～】
- ・年金記録照会の機能追加(国民年金の追納や後納などの可能月数と納付額を確認できます)【平成24年8月～】
- ・未統合記録の検索(基礎年金番号と結びついていない年金記録を調べられます)【平成25年1月～】
- ・電子版「公的年金等の源泉徴収票」の確認【平成25年1月～】

### 平成25年度にリリースされた機能

- ・年金受給者の年金見込額試算(年金受給後の条件を設定して年金額を試算できます)【平成25年4月～】
- ・年金記録の一覧表示(年金加入履歴や年金見込額などを一覧形式で確認できる機能です)【平成26年3月～】
- ・未統合記録検索の検索対象の追加(厚生年金基金などの記録を調べられます)【平成26年3月～】
- ・届書作成支援機能(日本年金機構に提出する一部の届書を、ご自宅のパソコンで作成できます)【平成26年3月～】
- ・スマートフォンへの対応(「ねんきんネット」の一部の機能をスマートフォンで利用できます)【平成26年3月～】

### 「ねんきんネット」のユーザID発行件数の推移



## (7) 厚生年金基金記録との突き合わせ

平成25年度計画	取り組み状況
<p>厚生年金基金などとの連携を図りながら、第1次審査(国の紙台帳などに基づく審査)について処理を進めるとともに、第2次審査(第1次審査結果を踏まえ厚生年金基金などから提出された資料に基づく審査)について、平成25年10月末までに厚生年金基金などから適用事業所の人事記録などの調査結果の報告があったものについて、平成25年度中をめどに必要な記録訂正を進める。</p>	<p>○国の被保険者記録と厚生年金基金記録が不一致であったものとして、厚生年金基金または企業年金連合会(以下「基金等」という)から調査依頼があったものについて、日本年金機構において紙台帳などを確認し、国の被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認のうえ、訂正を行いました(第1次審査、平成22年4月から本格実施)。</p> <p>第1次審査については、平成25年12月末までに全件(4,759,740件)の基金等への回答を完了しました。</p> <p>○第1次審査で被保険者記録が訂正されなかったものについて、基金などが行う適用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、被保険者記録を訂正する必要があると思われる場合は、ご本人に確認のうえ、訂正を行いました(第2次審査、平成22年10月から本格実施)。</p> <p>第2次審査については、平成26年3月末までに全件(321,424件)のご本人へのお知らせを行い、基金などへの回答もほぼ完了しました。</p>

## (8) 転勤による届出もれなどの記録回復

平成25年度計画	取り組み状況
<p>転勤による1か月の記録届出もれなど、一定の条件を満たす場合は、年金記録確認第三者委員会に申し立てることなく、年金事務所において記録回復を進める。</p>	<p>給与明細や雇用保険の記録から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などについて、一定の条件を満たす場合は、年金記録確認第三者委員会に申し立てることなく年金事務所において記録回復を進めました。</p> <p>年金事務所段階での記録回復の促進を図るため、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・標準報酬の不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い6.9万件に関する記録回復基準(平成21年12月)</li> <li>・国民年金および脱退手当金に関する記録回復基準(平成21年12月)</li> <li>・脱退手当金に関する記録回復基準(平成22年4月)</li> <li>・厚生年金特例法事案に関する包括的意見に基づく記録回復基準(平成23年10月)</li> </ul> <p>などにに基づき、記録回復を進めました。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>平成25年4月～平成26年3月の年金事務所段階での記録回復件数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・厚生年金保険 8,795件</li> <li>・国民年金 70件</li> <li>・合計 8,865件</li> </ul> </div>

## (9) 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。保険料の二重払い、年金請求の際に処理期間を要するなどの不利益がお客様に生じることがないように重複付番を解消する必要があります。

また、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し、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して、重複付番の発生を防止すること、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により正確に記録管理を行う必要があります。

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25年度計画	取り組み状況				
<p><b>①すでに発生している重複付番の解消と新規発生の防止</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○新規に基礎年金番号を払出す場合には、氏名、性別、生年月日、住所などの確認を徹底するとともに、仮基礎年金番号により別管理などを実施する。</li> </ul>	<p>4項目(氏名、生年月日、性別および住所)が一致する基礎年金番号を4か月ごとに抽出して調査し、重複付番の解消を行っています。さらに平成25年2月には住所履歴または配偶者記録が一致するものなども抽出対象としたため、調査対象者は大幅に増加しました。その後、確実に解消を進め、平成26年2月現在では調査対象者4,217人、対前年同期比▲48,404人となりました。</p> <p>3項目(氏名、生年月日および性別)が一致する場合は、4項目一致に比べて同一人判断が困難であることから、お客様に照会票を送付し、確認をいただいています。</p> <p>平成25年度には計307,994人に照会票を送付しました。うち、平成26年3月末現在の調査結果は以下のとおりです。</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>・重複付番であることが判明したもの</td> <td style="text-align: right;">15,574人</td> </tr> <tr> <td>・調査の結果別人と判明したもの</td> <td style="text-align: right;">34,985人</td> </tr> </table> <p>○資格取得届に基礎年金番号の記載のない方については、事業主に住民票の写しなどにより、氏名、生年月日、現住所などを確認いただくことで、本人確認を行っていただき、重複付番の新規発生を防止しています。</p> <p>これに加え、平成25年4月より、新規基礎年金番号の払出時(資格取得時など)にカナ氏名、生年月日、性別が同一の基礎年金番号がすでに払出済みの場合には重複付番となる疑いがあることから「9900」で始まる仮基礎年金番号を払出し、別管理を行っています。</p> <p>仮基礎年金番号をお持ちの方には、同一人のものであるかを確認するため、対象者へ照会票を3回まで送付するなどの番号調査により、その解消を図ることとしています。</p> <p>なお、平成25年度の番号調査の結果、73,800件のうち61,876件(平成26年6月現在)については、同一人または別人であることが判明したため、重複付番の疑いが解消されています。</p>	・重複付番であることが判明したもの	15,574人	・調査の結果別人と判明したもの	34,985人
・重複付番であることが判明したもの	15,574人				
・調査の結果別人と判明したもの	34,985人				
<p><b>②その他の取り組み</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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、国民年金の死亡一時金情報などを調査し、平成25年度において63,039件の死亡情報を収録しました。</li> <li>○外国人の年金記録について適正な記録管理を行うために、平成25年7月からカナ氏名その他、アルファベット氏名を管理しています。平成26年3月までにアルファベット氏名170,996件を登録しました。</li> <li>○平成9年1月の基礎年金番号導入前に、退職により組合員の資格を喪失した共済組合員の記録198万件について、平成21年3月および平成25年3月に基礎年金番号と結びつく可能性がある方に「共済組合加入記録の確認のお知らせ」152万件を送付し、ご自身の記録であるか確認をお願いしました。</li> </ul> <p>その結果、平成26年3月末現在で基礎年金番号に未統合となっている共済過去記録は57.4万件にまで減少しています。</p>				

## 2. 国民年金、厚生年金保険の加入促進に向けた取り組み

### (1) 国民年金の加入手続きの促進

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で加入の届出を行っていただく必要があります。

平成25年度計画	取り組み状況
<p>住民基本台帳ネットワークシステム(以下、住基ネットという)により把握した20歳、34歳および44歳到達者の方に対する届出勧奨および届出がない場合の資格取得などの手続きを確実に実施する。また、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得などの手続きの迅速化を図る。</p>	<p>住基ネットを利用して把握したすべての20歳到達者(123万人)の方に対し、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付(53万人)し、第1号被保険者として資格取得などの手続きを行いました。この結果、住基ネットにより把握した20歳到達者の方全員について加入手続きを行いました。</p> <p>また、住基ネットにより把握した34歳および44歳到達者の方のうち、基礎年金番号が付番されていない方および資格喪失後、一定期間(12か月)資格取得がなされていない方に対して届出勧奨などを実施しました。</p>
<p>第3号被保険者の方の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下に、その問題に対処するための「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律案」の施行準備を的確に行うとともに、再発防止に取り組む。</p> <p>また、第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更手続きを確実に行うため、不整合記録を系統的に抽出し種別変更を行うなどの取り組みを推進する。</p>	<p>過去2年を超える期間に3号不整合期間を有する方(53.5万人)を対象とする種別変更などの届出勧奨および後納制度を活用した納付勧奨を実施し、届出のあった方12.7万人については届出に基づき種別変更処理(第3号被保険者として管理している期間を第1号被保険者の期間に訂正)を行いました。</p> <p>また、届出がなかった方29.7万人に対しては、届出によらない種別変更処理を行いました。</p> <p>第3号被保険者記録不整合問題*1に対処するための「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律*2」が平成25年6月26日に公布されたことを受けて、日本年金機構ホームページに法律の概要や特定期間該当届の手続き方法などを掲載するとともに、制度周知チラシ・ポスターを作成し、制度周知を図りました。</p> <p>また、平成25年7月以降に送付した上記の過去2年を超える期間にも3号不整合期間を有する方を対象とする種別変更などの届出勧奨および後納制度を活用した納付勧奨において、当該制度のチラシおよび不整合期間について老齢基礎年金の受給資格期間に算入するための「特定期間該当届」を同封し、当該届出の提出を促しました。</p> <p>その結果、特定期間該当届について7.5万件の提出がありました。</p>
<p>市区町村や公共職業安定所との連携に努め、適正な届出を促進する。</p>	<p>転職者の方などの自主的な届出を促すため、ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会において、被保険者種別変更の届出勧奨および失業を理由とする特例免除制度について周知を行いました(519か所中511か所のハローワークで実施しました)。</p>

※1 第3号被保険者記録不整合問題:会社員・公務員など(第2号被保険者)の被扶養配偶者である第3号被保険者について、第2号被保険者の退職などにより、実態としては第1号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために、年金記録上は第3号被保険者のままとされている期間を有する方が多数存在することが明らかとなりました。

※2 公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律:第3号被保険者記録不整合問題に対処するため、不整合期間について、老齢基礎年金の受給資格期間に算入することができる期間とするほか、本人の希望により当該不整合期間の保険料を納付することを可能とすることに加え、現に年金を受給している方への配慮措置を講じることを目的とした法案です。

## (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の加入手続きの促進

厚生年金保険・健康保険・船員保険※への加入を促進するため、日本年金機構では平成25年度行動計画を策定し、効果的・効率的に取り組みを進めました。

平成25年度計画	取り組み状況
<p>①未適用事業所の確実な把握 法人登記情報、雇用保険情報を活用したシステムによる突き合わせ、公共職業安定所、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、未適用事業所の効率的かつ正確な把握に努める。</p>	<p>適用調査対象事業所の把握については、平成25年度においても引き続き雇用保険の適用事業所情報と法務省からの新設法人登記簿情報との突き合わせを行い、新たな適用調査対象事業所として、101,170事業所を把握しました。また、平成26年度からは、新たに国税庁から国税源泉情報の提供を受ける予定です。</p> <p>国土交通省地方整備局などからの通報に基づく適用促進についても取り組みました。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>情報提供の実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新設法人登記簿情報…………… 157,114事業所</li> <li>・雇用保険の全適用事業所情報…………… 2,046,778事業所</li> <li>・地方整備局などからの通報に基づく通報件数…………… 7,556件</li> </ul> </div>
<p>②未適用事業所への重点的加入指導および認定による加入手続きの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○平成23年度末時点で把握した未適用事業所について、従業員の多い事業所から優先的に加入指導を実施し、3年以内に半減することを目標とする。</li> <li>○加入指導に当たっては、外部委託による加入勧奨を行い、その結果を踏まえて、重点的加入指導などを実施し、着実に加入に結びつける。</li> <li>○重点的加入指導を複数回実施しても加入の見込みがない事業所については、必要に応じて立入検査のうえ、認定による加入手続きを実施する。</li> </ul>	<p>平成23年度末時点で把握している適用調査対象事業所を3年以内に半減する目標については、2年目にあたる平成25年度において達成しましたが、さらに残りの適用調査対象事業所について取り組みを進めています。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>3年で半減する目標についての実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成23年度末時点で把握している適用調査対象事業所……………246,165事業所</li> <li>・平成25年度末における適用調査対象事業所の残数……………93,369事業所 (半減の内訳)</li> <li>平成25年度において適用した事業所……………15,452事業所 (22,591事業所)</li> <li>平成25年度において対象外事業所として整理した事業所……………84,361事業所 (130,205事業所)</li> </ul> <p>◎( )内は平成24、25年度実績の累計</p> </div> <p>平成23年度末時点で把握している適用調査対象事業所のうち雇用保険の被保険者数が5人未満の適用調査対象事業所と、平成24年度以降に把握された適用調査対象事業所のうち、従業員50人未満の適用調査対象事業所については、外部委託により対応しました。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>加入指導、加入勧奨の実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度に年金事務所の職員の加入指導の実施事業所数……………283,150事業所</li> <li>・平成25年度に外部委託による加入勧奨の実施事業所数……………110,079事業所</li> <li>・平成25年度に加入指導、加入勧奨により適用した事業所数…………… 19,099事業所</li> </ul> </div> <p>また、重点加入指導を行った重点的加入指導事業所の2割以上を適用することを目標に取り組みを進めました。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>重点的加入指導の実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度に重点加入指導を実施した事業所(目標46,538事業所)……………65,163事業所 (A)</li> <li>・平成25年度に重点加入指導により、適用した事業所(目標9,492事業所)……………13,930事業所 (B)</li> <li>・平成25年度重点加入指導事業所適用率(B÷A)…………… 21.4%</li> </ul> </div> <p>平成25年度においては、重点的加入指導を複数回実施しても加入に応じない事業所を対象に、立入検査を実施することとしました。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>立入検査の実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度に立入検査の実施通知を送付した件数……………407件 (C)</li> <li>・(C)のうち、臨場したうえでさかのぼって適用した事業所…………… 8事業所</li> <li>・(C)のうち、臨場するも加入手続きを行っていない事業所……………68事業所</li> </ul> </div> <p>(C)のうち、加入手続きを行っていない事業所も含めて適用となっていない事業所については、罰則の適用もあり得ることを説明しつつ加入指導を粘り強く行っています。</p>

◎ 平成25年度計画において、未適用事業所と呼んでいたものは、「適用調査対象事業所」と呼び換えています。

※ 船員保険：一定の要件を満たす船舶に乗り込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。

平成25年度計画	取り組み状況
③事業主からの適正な届出の促進 すべての適用事業所を対象に、総合調査および定時決定時調査などの事業所調査を4年に1回実施することを基本とする。	平成24年度より、基本的にすべての事業所を対象として4年に1回、賃金台帳や出勤簿などを確認させていただき、適正な届出がなされているか調査を実施しています。特に、適用もれの解消のため、労働者派遣業および短時間就労者、外国人就労者を多く使用する事業所(飲食業、運輸業など)には、重点的な調査を実施しました。

厚生年金保険などの適用促進に係る平成25年度行動計画の達成状況

項目	年間目標値(A)	実績(B)	達成率(B÷A)	備考
職員による重点的加入指導 内訳: (1) 来所要請による重点的加入指導 (2) 戸別訪問による重点的加入指導	46,538事業所	65,163事業所 5,825事業所 59,338事業所	140.0%	・平成24年度実績(重点的加入指導) 23,361事業所 (来所要請) 947事業所 (戸別訪問) 22,414事業所
立入検査実施数		407回		・平成24年度実績(立入検査実施数) 731回
適用に結びついた事業所数	9,492事業所 (目標適用率20%)	13,930事業所 (21.4%)※	146.8%	・平成24年度末実績 5,711事業所 ・平成24年度末適用率 24.4%
事業所調査件数	404,283事業所	463,075事業所	114.5%	・平成24年度実績(事業所調査件数) 491,188事業所

※ 「適用に結びついた事業所数」の「実績」欄の率は、適用率を示しており、「適用に結び付いた事業所数」÷「重点的加入指導事業所数」で算出しています。

### 3. 国民年金、厚生年金保険の保険料収納に向けた取り組み

#### (1) 国民年金保険料の納付率向上に向けて

国民年金は、基本的に加入者の方全員に納付の義務がありますが、近年では年金の将来に不安を感じている方も多く、国民年金保険料の納付率は全国平均で60%となっており、低迷傾向が続いています。日本年金機構では、国民年金保険料の納付率向上のため日本年金機構全体および各年金事務所において、行動計画を策定し、数値目標を設定してさまざまな取り組みを進めています。

行動計画においては、①市場化テスト※事業が収納対策の支柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化すること、②市区町村から提供される所得情報に基づき、免除など申請勧奨の着実な実施および強制徴収の厳正な執行を行うことを基本的な方針としています。

今後は、納付率のさらなる改善に向け、平成25年度における取り組みごとの効果測定に基づき、獲得すべき納付月数や免除件数の目標を定め、計画的・効率的な収納対策に取り組めます。また、市場化テスト受託事業者との一層の連携強化を図るとともに口座振替およびクレジットカード納付の利用促進、国民年金制度に関する啓発活動の促進などに取り組むこととしています。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施します。

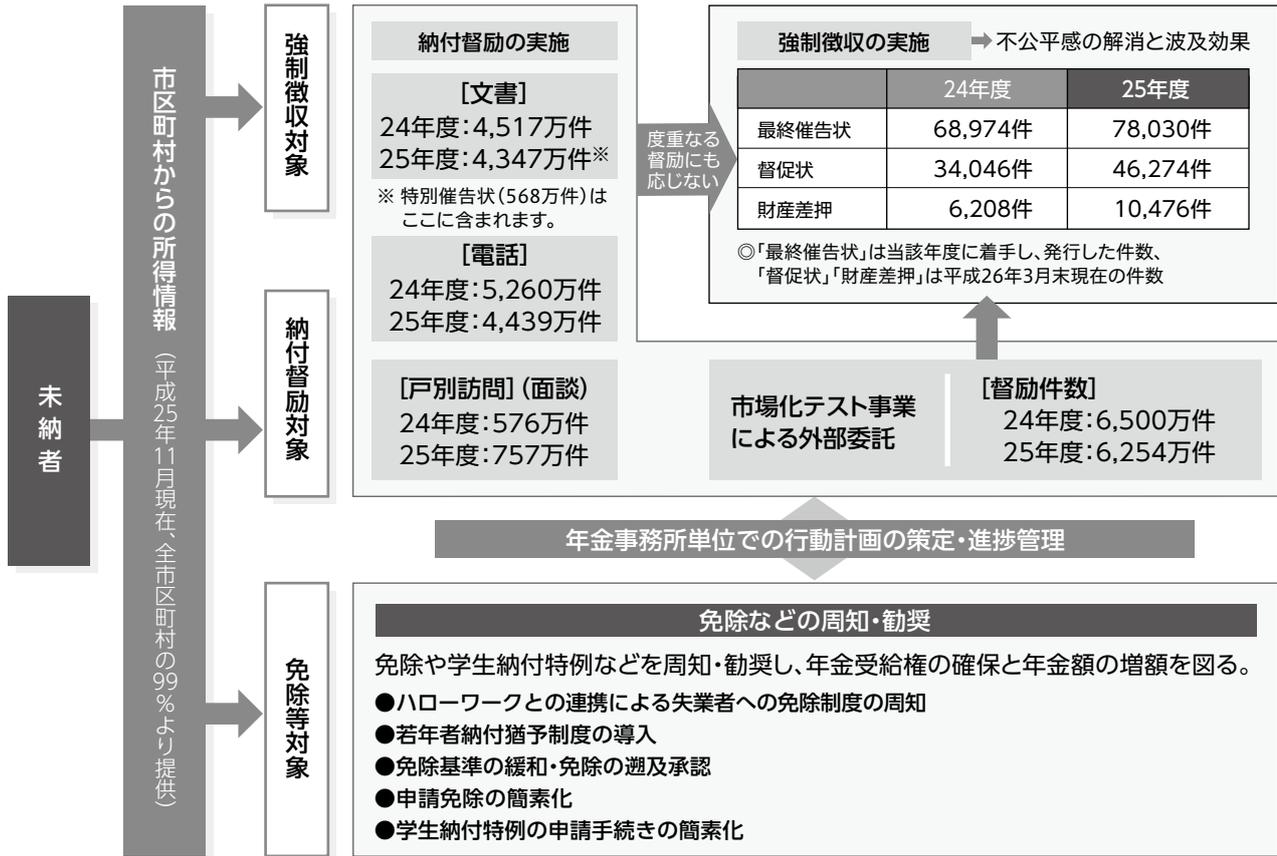
さらに、厚生労働省との連絡を密にして、さらなる収納対策の検討を行います。

平成25年度計画	取り組み状況
平成25年度分保険料の現年度納付率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、平成21年度の納付実績を上回る水準を確保することにより60%台に回復させるとともに、さらなる改善を目指す。	国民年金保険料の納付率については、比較的所得が高い中長期未納者の方や免除などに該当する未納者の方などの対象者を拡大し、未納者属性に応じた特別催告状を568万件送付するとともに、市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問による納付督促や免除など申請勧奨を積極的に実施し、平成25年度の現年度納付率は、60.9%(対前年度比プラス1.9ポイント)となり目標を達成しました。強制徴収の適切な実施についても取り組みを進めました(納付率改善事務所は312年金事務所中311年金事務所)。

※ 市場化テストは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成18年法律第51号)に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。日本年金機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く納付督促業務などを包括的に民間委託しています。

平成25年度計画	取り組み状況
平成23年度分保険料の最終納付率については、平成23年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保する。	平成23年度分の最終納付率は、65.1%となり、平成23年度の現年度納付率58.6%からおおむね6.5ポイント程度の伸び幅を確保し、目標を達成しました。

### 納付率向上対策の概要



### 納めやすい環境づくりの整備

保険料を確実に納付していただくため、口座振替やコンビニ納付などの利用促進を図っています。

	24年度	25年度
口座振替実施率	35.3%	35.6%
クレジットカード納付(実施率)	1.5%	1.8%
コンビニ納付など※	1,482万件	1,615万件

※コンビニ納付のほか、クレジットカード納付、インターネットや携帯電話による電子納付などがあります。

### 国民年金保険料の納付率の年次推移

事項 \ 対象年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
最終納付率	65.3%	64.5%	65.1%	平成26年度末に確定 (目標65.5%)	平成27年度末に確定
2年後 現年度納付率	60.0%	59.3%	58.6%	59.0%	60.9%

平成25年度計画	取り組み状況
<p><b>強制徴収の着実な実施</b></p> <p>一定の所得があり保険料免除や学生納付特例の対象とはならない方が、保険料を長期間滞納している場合には、所得や納付の状況など被保険者の方の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。</p> <p>強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施する。</p>	<p>保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者の方に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差押えなどの一連の手続きにより2年以内の完結を目指した取り組みを進めました。特に平成25年度においては、「年金保険料の徴収体制強化等に関する専門委員会報告書」を踏まえ、平成26年2月および3月を強制徴収取り組み強化月間とし、財産調査や差押えに積極的に取り組むとともに取り組み結果を公表しました。</p> <p>[</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成25年度における最終催告状の送付件数:約7.8万件(前年度比約9千件の増加)</li> <li>・差押え件数:約1万件(前年度の約1.7倍、約4千件の増加)</li> </ul> <p>]</p>
<p>年金確保支援法に基づく後納制度については、引き続き対象者の方への届出勧奨を行い、制度の利用促進を図る。</p>	<p>後納制度については、平成24年10月から平成27年9月までの3年間の時限措置として実施しており、平成25年度においては、対象者への届出勧奨として675万件のお知らせを送付しました。</p> <p>年金事務所においては後納制度の相談に対応できるよう専用相談窓口を開設しました。また、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しました。</p> <p>[</p> <p>後納制度の実施状況(平成24年8月から平成26年3月まで)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お知らせの送付数 :2,009万件</li> <li>・相談件数 :1,093万件</li> <li>・コールセンター応答数 :63万件</li> <li>・後納申込書受付数 :104万件</li> <li>・納付対象月数(保険料額) :1,596万月(2,357億円)</li> <li>・納付月数(保険料額) :1,048万月(1,547億円)</li> <li>・後納制度の利用によって受給権が発生した方:14,349人</li> </ul> <p>]</p>

## (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収対策の推進

厚生年金保険等の保険料などの徴収対策については、日本年金機構全体および年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく取り組みを推進しました。

その結果、厚生年金保険の保険料収納率(過年度分を含む)は、98.4%と前年度の98.1%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)についても、97.2%と前年度の96.9%を上回りました。

平成25年度計画	取り組み状況
<b>口座振替の推進</b> 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。	新規適用届を提出した事業所に対する口座振替の勧奨を推進するなどの取り組みを行った結果、平成25年度口座振替実施率は83.3%と、前年度の83.0%を上回りました。
<b>滞納事業所に対する納付指導および滞納処分</b> ①滞納事業所に対しては、速やかに保険料の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。 ②現下の厳しい経済情勢を踏まえ、滞納事業所から納付が困難である旨の申し出があった場合には、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聞き取ったうえで、きめ細かな納付指導を行う。 ③また、繰り返し納付指導にもかかわらず、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施し、保険料の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁と連携協力し、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。	年金事務所は滞納事業所に対して早期の納付指導を行うとともに、滞納処分を確実に行いました。また、平成24年度から開始したインターネット公売をさらに増やす(平成24年度279件、0.4億円⇒平成25年度2.2億円)など、取り組みを強化した結果、平成25年度の差押事業所数は24,626件と前年度の22,556件を大きく上回りました。 高額滞納事業所については、本部、ブロック本部および年金事務所による対策会議を開催し、今後の滞納整理の処理方針を定め、各年金事務所においてこれに基づいた納付指導を行っています。 滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、国税庁に平成25年度に5件、平成26年4月に1件委任しました。なお、滞納事業所に対して国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、委任候補となっている滞納事業所の約40%は保険料納付となっています。

### 収納率の推移(年度別)

		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
保険料収納率(%)	厚生年金保険	98.0	97.8	98.0	98.1	98.4
	協会管掌健康保険	96.5	96.3	96.5	96.9	97.2
	船員保険	92.4	88.9	90.1	91.0	92.0

### 口座振替実施率の推移(年度別)

		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
口座振替実施率(%)	厚生年金保険	81.2	81.6	82.7	83.0	83.3
	協会管掌健康保険	81.5	82.1	82.9	83.2	83.2
	船員保険	52.1	68.4	68.9	68.7	69.3

### 滞納事業所数および差押え事業所数の推移

(単位:事業所)

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
滞納事業所数	162,423	162,461	162,735	154,013	141,284
差押え事業所数	8,250	13,707	17,798	22,556	24,626

## 4. 迅速で正確な年金給付に向けた取り組み

年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者の方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、迅速な決定、年金のお支払いに取り組んでいます。

平成25年度計画	取り組み状況
<p><b>迅速な決定</b></p> <p>「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、達成率が前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%以上となるよう取り組みを推進する。</p> <p>達成率の低い障害厚生年金については、引き続き、本部の審査事務の効率化を図り、スキルの向上に努めるとともに、年金事務所・事務センターとの連携を強化し、本部への年金請求書の送付日数の短縮化や返戻件数の削減、審査スキルの向上を図る。</p>	<p>平成25年度における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における目標である90%台となりました。前年度との対比では、障害厚生年金の達成率が大幅に改善されましたが、障害基礎年金および遺族基礎年金は低下し、その他はおおむね同程度の水準となりました。</p> <p>本部およびブロック本部においては、各事務センターの進捗状況を月次で管理し、遅れがみられる拠点に対して、個別の指導、支援を行いました。</p> <p>障害厚生年金については、引き続き、審査体制の維持とスキルの向上および事務所、事務センターとの連携の強化により、達成率の向上に努めてきました。この結果、サービススタンダードの達成率は、前年度の59.3%から93.2%と、33.9%改善され、目標を達成することができました。また、平均所要日数については、103.9日から76.8日と前年度より改善を図ることができました。</p>

### サービススタンダードの達成状況

【老齢年金・遺族年金(加入期間の再確認を要しない場合)】

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	
	1か月以内		1か月以内		1か月以内		1か月以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成21年度	37.7日	50.0%	39.3日	45.0%	43.8日	40.4%	38.5日	52.2%
平成22年度	34.8日	57.7%	35.6日	54.6%	47.9日	41.9%	40.1日	49.9%
平成23年度	25.7日	89.4%	27.4日	83.1%	27.7日	81.4%	27.3日	85.5%
平成24年度	25.4日	94.3%	26.3日	91.5%	26.9日	88.2%	26.0日	94.2%
平成25年度	25.1日	96.5%	25.6日	95.6%	28.8日	85.7%	26.5日	94.5%

【障害年金】

サービススタンダード	障害基礎年金		障害厚生年金	
	3か月以内		3か月半以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成21年度	70.2日	88.8%	158.1日	10.0%
平成22年度	60.1日	87.7%	173.2日	7.7%
平成23年度	51.6日	94.6%	114.1日	45.2%
平成24年度	53.4日	95.5%	103.9日	59.3%
平成25年度	55.7日	90.4%	76.8日	93.2%

【老齢年金・遺族年金(加入期間の再確認を要する場合)】

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		2か月以内		2か月以内		2か月以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成21年度	41.2日	91.1%	45.1日	86.3%	48.7日	80.5%	54.5日	73.9%
平成22年度	39.5日	90.1%	40.5日	89.5%	43.7日	85.4%	50.6日	77.4%
平成23年度	32.5日	98.0%	33.8日	97.5%	35.6日	93.8%	42.0日	88.3%
平成24年度	33.3日	97.8%	34.5日	97.5%	36.4日	94.2%	40.7日	91.2%
平成25年度	33.3日	97.1%	35.0日	96.8%	34.8日	94.9%	41.0日	90.7%

平成25年度計画	取り組み状況
<p><b>正確なお支払い</b></p> <p>年金給付関係の事務処理誤りを防止するため、過去の裁判などの事例も含め、事務処理誤りについでの情報共有を図るとともに、その要因分析を十分に行い、事務処理マニュアルの充実や職員への周知徹底などを図る。</p>	<p>業務の実施にかかる手順、判断基準などを明確に記載した「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」に、毎月その月の指示内容を反映して、適正な業務に努めるとともに、年金給付の支給誤りについて情報共有を図るため、各種研修や意見交換を実施しました。</p>
<p><b>住基ネットを活用した届出手続きの簡素化</b></p> <p>新規裁定者の方などに対し、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周知する。また被保険者の方の住所変更届省略の実現に向けて、住民票コードの収録作業を進める。</p>	<p>平成25年度に新たに年金受給者となった方および住民票コードの登録申出書を提出した方に対して、「住民票コードの収録に関するお知らせ」により、住民票コードの収録状況および今後の現況、住所変更、死亡届の提出の要否についてお知らせをしました。また、住民票コードの収録者の方について、住基ネットを活用した届書の省略を実施しました。</p> <p>なお、被保険者の方については、資格取得時や住所変更時を契機として住民票コードの収録作業を進めました。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「住民票コードの収録に関するお知らせ」の送付件数: 2,528,552件 (平成25年度)</li> <li>・住民票コード収録率 (平成26年2月現在) <ul style="list-style-type: none"> <li>受給権者: 99.0% (平成25年3月の98.9%から0.1%増)</li> <li>被保険者: 93.1% (平成25年3月の89.0%から4.1%増)</li> </ul> </li> </ul> </div>

## 5. 年金相談の充実に向けた取り組み

平成25年度計画	取り組み状況
<p><b>利用しやすい年金相談</b></p> <p>年金事務所窓口での待ち時間について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう対策を講じる。また、平日昼間に相談できない方への相談時間を確保する。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①年金相談時間の延長 引き続き、昼休み時間帯における年金相談を実施し、毎週月曜日の相談時間の延長(19時まで)および毎月第2土曜日における年金相談を実施しました。</li> <li>②予約制による年金相談 混雑の分散化を図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312事務所中231事務所(平成26年3月末)に拡大しました(平成24年度:216事務所)。</li> <li>③窓口の混雑予測の情報提供 窓口の混雑状況および窓口の混雑予測を年金事務所に掲示するとともに、ホームページに掲載しています。</li> <li>④窓口の待ち時間表示サービスの拡大 平成22年度から導入を進めている「相談窓口の待ち時間等情報表示サービス」について、さらに宮城県、広島県、福岡県および札幌市の30年金事務所に導入し、合計154年金事務所にサービスを拡大しました(平成26年4月実施)。</li> <li>⑤相談内容に応じた窓口のご案内 相談内容に応じたブース仕分けと窓口での案内を、各年金事務所の状況に応じ引き続き実施しました。受付にて来所目的をお聞きし、再交付申請などは、長くお待たせしないよう対応しています。</li> </ol>

平均待ち時間(13時の時点)が1時間以上の年金事務所数

平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
46か所	4か所	1か所	0か所	0か所

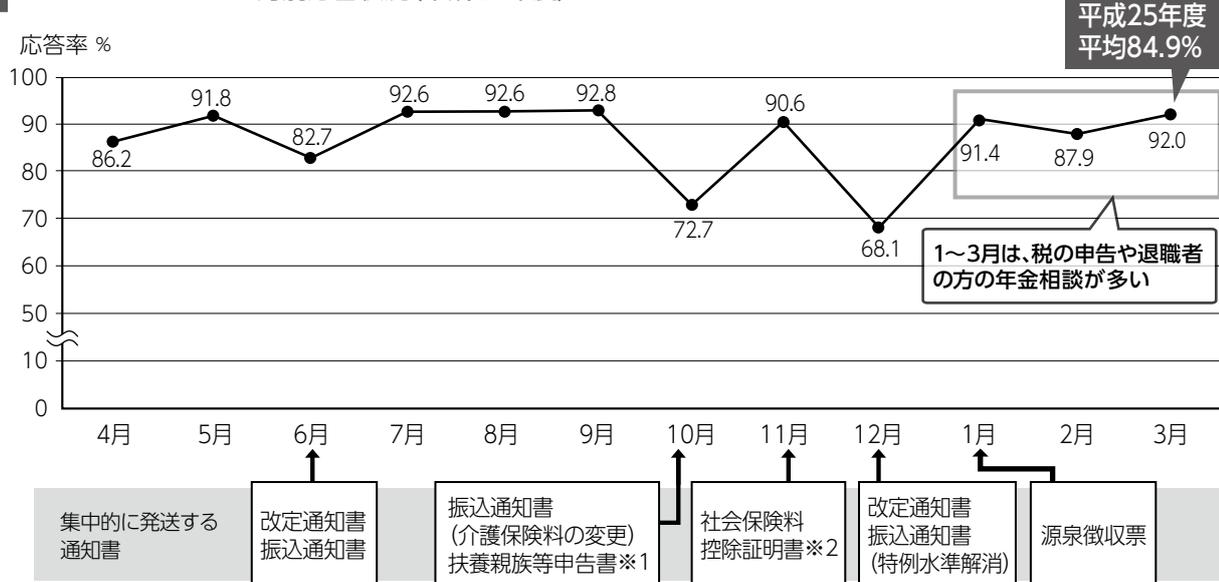
年金事務所の待ち時間は、各種の施策を実施した結果、平均待ち時間が1時間以上となった事務所数は0か所、また、30分以上1時間未満の事務所数は、1か月平均3か所となり、大幅に改善を図ることができました。今後も各種の施策を行い、相談体制の強化、相談担当者のスキルアップ等を図り、引き続き待ち時間短縮に取り組んでいきます。

平均待ち時間(13時の時点)が30分以上1時間未満の年金事務所数

平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
103か所	43か所	27か所	12か所	3か所

平成25年度計画	取り組み状況
<p><b>ねんきんダイヤルの応答率向上</b> ねんきんダイヤルの応答率向上を図るため、混雑予測、混雑時における混雑していない日への架電案内ガイダンス、各種通知書の改善、発送の分散化、ホームページへのQ&amp;Aの掲載などにより入電数の減少を図る。</p> <p>また、お客様満足度調査、コールセンター支援システムの改善(相談事跡の入力処理の簡略化など)、混雑期の臨時ブースの増設などの運営改善に努め、既存コールセンターを最大限有効活用する。</p>	<p>①オペレーター席の増設 長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、オペレーター席数を増席しました。</p> <p>〔 ・平成25年11月 ▶ 扶養親族等申告書対応のため100席増席 ・平成25年12月 ▶ 特例水準解消にともなう統合通知書等対応のため100席増席 ・平成26年1月～3月▶ 源泉徴収票再発行対応のため100席増席 など 〕</p> <p>②Q&amp;Aのホームページ掲載 お客様がコールセンターに問い合わせをしなくても済むよう、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&amp;Aをホームページに掲載しました。</p> <p>③対応事跡作成時間の短縮 コールセンター支援システムの改修などにより、対応事跡作成などの処理時間を短縮し、応答コール数を増やしました。</p> <p>〔 対応事跡作成時間は、 ・平成25年3月:9.7分 ・平成26年3月:9.4分 〕</p> <p>④通知書の分散発送 通知書を大量に送付する場合は、お問い合わせの電話が集中することにより応答率が低下することを防ぐため、コールセンターの管轄エリアごとに送付を分散しました。</p> <p>⑤混雑期におけるお問い合わせ電話の分散化 お問い合わせの電話が集中する時期は、音声ガイダンスで空いている時間帯をご案内することにより、コール集中による応答率低下を防ぐとともに、お客様の利便を図っています。</p> <p>⑥コールセンターの有効活用 年金事務所の一般相談電話をつながりやすくするため、自動音声システム(IVR)によるコールセンターへの電話転送を行いました。平成24年度は40事務所で試行実施しましたが、平成25年度は170年金事務所に拡大し、コールセンターを有効活用しました。</p>

## ねんきんダイヤルの月別応答状況(平成25年度)



コールセンターの応答率は、年金の支払い、各種通知の発出時期などの要因により、月ごと、あるいは同一月内の日により大きく変動しますが、上記の取り組みを進めることにより、結果として平成25年度の応答率は84.9% (平成24年度78.7%)と改善しました。

平成25年度計画	取り組み状況
<b>街角の年金相談センターの利用促進</b> 年金相談センター(街角の年金相談センター、常設型出張相談所)の運営を全国社会保険労務士会連合会に委託するなど、社会保険労務士などの協力を得て、効果的な業務実施を図る。	全国74か所の年金相談センターにおける年金相談業務を、全国社会保険労務士会連合会へ委託して実施しました。委託業務の実施にあたり、年金相談センターと年金事務所およびブロック本部、全国社会保険労務士会連合会と本部で定例会を開催し、情報交換を行うなどの協力連携を推進し、以下の取り組みを行いました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談センター職員に対する研修について、年金事務所での研修材料(テキスト、テスト、WM研修用モデルなど)の提供</li> <li>・全国社会保険労務士会連合会で実施している相談研修の支援</li> <li>・全国社会保険労務士会連合会と連携し、市区町村、ハローワーク、適用事業所、関係団体などへ案内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年金相談センターに誘導するなど年金相談センターの利用促進を実施</li> </ul>
年金事務所の配置や地域ニーズを考慮して、市区町村の庁舎、郵便局、農協などを活用し、社会保険労務士などと連携・協力した相談事業を実施する。	年金事務所の配置状況や地域のニーズを考慮し、年金事務所が設置されていない市区町村の庁舎や、商工会議所などに職員や委託社会保険労務士を派遣し、出張相談を実施しました。

## 出張相談実施の実績推移

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
出張相談実施回数	7,958回	8,332回	7,059回	6,976回
相談者数	148,258人	147,761人	123,765人	103,080人

(注) 表の平成23年度実績には、被災地域における被災者出張相談(出張相談回数816回、相談者数18,620人)の実績を含んでいます。

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

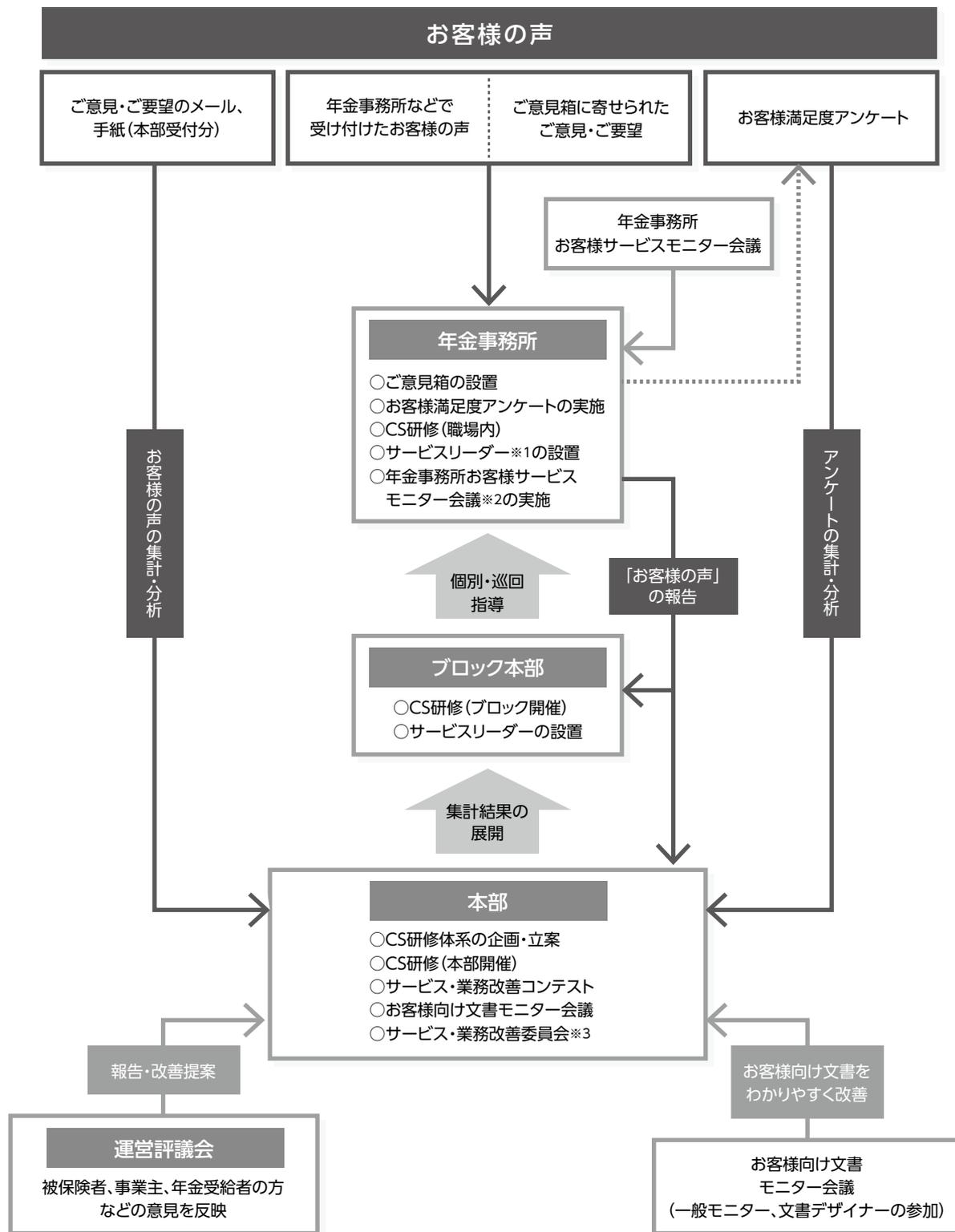
※2 社会保険料控除証明書:その年に納付した国民年金保険料の納付額を証明する書類。年末調整や確定申告の際に必要となります。

平成25年度計画	取り組み状況
<p><b>相談担当者に対する研修の実施など</b></p> <p>年金相談担当者のブロック本部内および事務所内研修の実施ならびに現場でのOJTの展開、年金相談マニュアルの充実、研修講師養成研修の実施、窓口装置の操作研修の充実を図り、研修講師、相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備する。</p>	<p>相談担当者のスキルの維持・向上を図るため、以下のような措置を講じました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CSおよび相談スキル向上推進のための基本方針(平成24年12月)に基づき、ブロック本部および年金事務所で行う相談研修の標準例を示し、相談スキルを習得・維持するための重層的かつ継続的な研修体系の構築</li> <li>・ブロック本部および年金事務所における研修の実施状況を取りまとめ、独自に作成している研修教材のうち全国共有が有効と思われるものについて全国展開</li> <li>・研修用デモシステムについて、より活用しやすくするために、届書コードの入力支援機能の追加、記録照会回答票などの記号表示画面の改善、被保険者記録の事業所記号番号などへのリンク機能を追加するとともに、相談事例の修正を行いました(平成25年4月実施)。</li> <li>・各ブロック本部から選定された研修講師候補職員に対して、集合方式による講師養成研修を実施し、講師としてのスキルアップを図るなど効果的な研修を実施。(平成25年5、7、9月、平成26年2月実施)また、年金事務所における研修講師担当職員に対する実地研修指導を実施(平成23年7月から随時実施)。</li> <li>・年金相談窓口に新たに配置される年金相談担当者を対象として、年金相談担当者のレベルの統一化・向上のため、研修、OJT、スキルチェック(テスト)、スキルチェック後のOJTによる補講を実施(平成25年4月、7月、10月、平成26年1月実施)。</li> <li>・年金相談管理者に対し、年金相談の現状と課題および班別討議を行い、相談対応における問題点や効率的な相談業務のあり方などについて研修を実施(平成25年8月実施)。</li> </ul>

## 6. お客様サービス向上の取り組み

### (1) 日本年金機構におけるサービス向上のための組織体制

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「お客様の声」として的確に把握し、業務運営に反映させるための組織体制の整備を進めています。



※1 サービスリーダー：各年金事務所やブロック本部に配置し、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25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です。理事長を委員長とし、副理事長、事業企画部門担当理事のほか、各担当理事や担当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」の取り組み状況 (平成26年3月末時点)

「お客様へのお約束10か条」の実践のため、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により状況を具体的に把握・検証し、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ます。

「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"> <li>●平成25年度お客様満足度アンケート(以下「お客様満足度アンケート」という)における「説明のわかりやすさ、充分さに対する満足度」の質問について、『やや満足』以上の評価は、年金相談窓口で90.5%、年金相談以外の窓口で88.3%でした。</li> <li>●また、平成25年度外部調査機関による窓口・電話調査(以下「覆面調査」という)における「ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉)」の調査について、『やや満足』以上の評価は、年金相談窓口で84.5%、国民年金窓口で85.4%でした。</li> <li>●窓口での相談業務のため、職員用資料「わかりやすい言葉置き換え例集」を活用して研修を行っています。</li> </ul>
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"> <li>●覆面調査における「お客様にとってプラスとなる「もう一言」がある」の調査について、『実践している』という結果の割合は、年金相談窓口で95.9%、国民年金窓口で95.5%でした。</li> </ul>
3. 電話は3コール以内に出ます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様満足度アンケートにおける「電話には3コール以内に出ましたか?」の質問について、『出た』という回答の割合は、年金相談窓口で78.6%、年金相談以外の窓口で75.6%でした。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●覆面調査における「その場で質問に対する回答ができていない」の調査について、『実践している』という結果の割合は、年金相談窓口で100%、国民年金窓口で99.0%でした。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●覆面調査における「待ち時間の目安を表示している」の調査について、『実践している』という結果の割合は、年金相談窓口で78.2%でした。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お客様満足度アンケートの自由記載欄に、お客様向け文書に関するご意見・ご要望は、162件(全体の1.8%)ありました。</li> <li>●日本年金機構本部内に専門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」を定期的に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(「お客様向け文書モニター会議」は、平成25年度に11回開催し、12件の文書を審査しました)。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●年金事務所では、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した「年金事務所お客様サービスモニター会議」を開催して、ご意見・ご提案を直接お伺いしています(平成25年度は全国18か所で実施)。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「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「ねんきんネット」サービスに、年金額試算や、電子版の「ねんきん定期便」、年金の支払いに関する各種通知書、持ち主不明記録の検索などの機能のほか、スマートフォンでも対応できるようになりました(一部機能のみ)。</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●覆面調査における「職員全員がお客様の個人情報に配慮している」の調査について、『実践している』という結果の割合は、年金相談窓口で85.9%、国民年金窓口で86.2%でした。</li> <li>●書類の管理については、職員研修を通じて徹底を図るほか、相談時に他のお客様へ声が聞こえないよう、職員の話し方や整備について引き続き配慮します。</li> </ul>

## 7. 内部統制システム構築に向けた取り組み

効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、内部統制システム構築の取り組み方針(P18参照)に基づき、コンプライアンス確保およびリスク管理に向けた体制整備を進めるとともに、研修などを通じてリスク・コンプライアンス意識の醸成を図っています。

### (1) 適切なリスク管理

日本年金機構では、統括リスク管理責任者(副理事長)の指示のもと、法務・コンプライアンス部が中心となり、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。副理事長を委員長とするリスク管理委員会では、リスク管理のための仕組みや体制、改善方策などについて検討を進めています。

平成25年度計画	取り組み状況
<p><b>業務上のリスクの把握</b></p> <p>業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のためにリスクアセスメント調査を継続して実施し、前回の改善措置に対する効果の検証および調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置などを行う。</p>	<p>平成25年10月に本部、年金事務所、事務センターの全拠点において、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、前回調査時からのリスク低減効果・評価・分析、主要リスクに対する対応策を検討し、比較的リスクの大きい業務に対して、事務処理誤りの再発防止策の検討など、リスク低減に向けた取り組みについて、平成26年3月のリスク管理委員会へ報告しました。</p>
<p><b>災害時における確実な年金支払いのための体制整備</b></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、緊急時対応マニュアルを充実させる。また防災に関する研修および情報提供を行い、事業継続への対応力を高める。あわせて、災害時における年金支払いを確保するため、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>地震などの災害時を想定した防災対策として、災害対応要領に年金支払い業務を最優先とした要員の参集体制、通信手段などを追加しました。あわせて、緊急時対応マニュアルの拡充として代表年金事務所へのMCA無線機設置を実施しました。</p> <p>災害などにより本部での業務継続が困難になった場合も年金の支払いを確実に実施するため、遠隔地において年金の暫定支払いを行うための手順、設備などを整備しました。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>①平成25年7月:被災時における暫定支払い環境での年金支払い訓練を実施</li> <li>②平成25年9月および平成26年2月:近畿ブロック本部において年金の支払いデータ作成訓練を実施</li> <li>③平成25年12月:近畿ブロック本部において支払い決議書資料作成訓練を開始</li> <li>④平成26年2月:本部および近畿ブロック本部に非常用衛星携帯電話を設置</li> </ul> </div>

## (2) 事務処理誤り・事務処理遅延の発生防止

平成25年度は、兵庫事務センターなどにおける事務処理遅延等の問題が発生しました。お客様に正しく年金をお支払いするため、こうした問題の発生原因を分析し、システム改善や業務の標準化を進めています。

平成25年度計画	取り組み状況
<p>事務処理誤りについては、一定数の発生が不可避であることを前提としつつ、可能な限りその発生を抑制するため、平成24年12月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策(改定)」に基づき、再発防止の新たな取り組みや関連するシステム開発などの各種取り組みを引き続き進める。</p>	<p><b>「事務処理遅延等の再発防止策」の策定</b></p> <p>届書などの事務処理遅延等の根絶を期すため「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、受付進捗管理システムへの登録と管理職員による進捗管理の徹底を実施しました。</p>
	<p><b>「事務処理誤り総合再発防止策」に基づく取り組み</b></p> <p>平成24年12月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策」により、次の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務処理誤り、ヒヤリハット事例集</li> <li>・窓開封筒への切り替え</li> <li>・二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化(標準ツールの作成)</li> <li>・磁気媒体届書作成プログラムの機能改善</li> <li>・事業所から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大</li> <li>・雇用保険の給付と年金との自動調整</li> <li>・各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化</li> </ul> <p>平成26年度以降の実施を目指して準備を行っている取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・項目点検チェックシートの完備</li> <li>・遡及記録の補正処理の改善</li> <li>・各種請求書等のQRコードなどでの管理化</li> <li>・加給年金停止処理の改善</li> </ul>
	<p><b>業務処理マニュアルの徹底</b></p> <p>職員や地域ごとに業務処理が異なることがないよう、業務処理マニュアルの徹底と事務処理誤りの再発防止を図ることを目的として、ブロック本部のマニュアルインストラクター(41人)、代表事務所(47人)および事務センター(46人)のアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修を実施しました。</p>

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。

### (3) コンプライアンス確保

コンプライアンス問題事案は、統括コンプライアンス責任者(副理事長)の指示のもと、法務・コンプライアンス部が事実関係の調査や再発防止の対応指示などを行います。副理事長を委員長とするコンプライアンス委員会では、コンプライアンス問題事案へ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審議を行い、理事長へ報告しています。コンプライアンス委員会には外部の弁護士も委員として参画していただいております、助言を受けています。

平成25年度計画	取り組み状況
コンプライアンス確保に向けて、円滑に業務を遂行できる職場風土を作るため、研修などを通じて意識改革に取り組む。	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みました。また、管理職向けにリスク管理とコンプライアンス確保に関する情報発信や研修を実施するなど、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。

#### コンプライアンス意識調査について

コンプライアンス意識調査については、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、昨年に引き続き10月に全役職員を対象に実施しました。

この調査結果では、職務を遂行する上でコンプライアンスを意識している職員が97.8%、職場内にコンプライアンス意識が浸透していると感じている職員が94.3%であるなど、日本年金機構全体にコンプライアンス意識が浸透してきていることが確認されました。一方で、職場環境について、およそ6%の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じており、改善の余地があることが判明しました。これらの調査結果を踏まえ、今後の研修内容の充実や風通しのよい職場づくりなどに取り組んでいきます。

#### 法令等違反通報窓口

役員および職員の職務上の法令等違反行為について、通報を受け付ける窓口を設置しています。

##### 【内部の受付窓口】法務・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  
日本年金機構法令等違反通報窓口 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 / 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等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。

(4) 個人情報保護に向けた取り組み

平成25年度計画	取り組み状況
<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定期的に実施する。</p>	<p>○個人情報保護の重要性を周知するため、全職員に対し個人情報保護研修を毎年実施することを義務づけています。新規採用を行った場合は、速やかに個人情報保護研修を実施しました。また、定期的なセルフチェックを実施しました。</p> <p>○「情報漏えい事案再発防止のためのアクション・プラン」(平成22年10月策定)に基づいて、年金個人情報を記載したファイル、入札公告前の仕様書その他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」(平成22年12月制定)を改正し、全職員に対して、情報セキュリティ対策実施の必要性などについて周知徹底を図りました。</p>
<p>個人情報保護管理推進3か年計画(計画期間:平成23年度～25年度)に基づき個人情報保護管理・セキュリティ対策を実施する。</p>	<p>「個人情報保護管理推進計画(平成23～25年度)」に基づき、施錠管理などのルール、手順の明確化、自己点検の実施、郵便物の誤送付防止、委託先管理、研修などの安全管理措置について、順次取り組みを進めました。</p> <p>特に平成25年度は、年金事務所などにおいて個人情報を扱う執務室などに来訪者が入室する場合の入室管理簿の記入や入室許可証の着用などについてのルールを新たに策定しました。また、日本年金機構の外部に電子メールを送信する際に、添付ファイルを自動的に暗号化するなどのシステム開発を行いました。</p>

個人情報漏えい等の原因および対策

個人情報の漏えい・滅失・き損の件数は、平成24年度の320件から、平成25年度は213件へと減少に転じました。このうち、通知書などの誤送付等によるものが138件(65%) (前年度:257件(80%))を占めており、依然として個人情報の漏えいなどの主な原因となっていますが、平成25年3月より、封入者と封緘者が、それぞれ封筒の内容確認を行い、双方が封筒に確認印を押印する複数人チェックの厳格化を導入し、その発生件数を減少することができました。

## (5) 組織風土改革

内部統制の仕組みを有効に機能させるために、運営方針に掲げている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい環境作り、風通しの良い組織作り」の実現が重要であるとの考えから、組織風土改革の取り組みを進めています。

組織風土改革の取り組みについては、平成22年9月に理事長直属のプロジェクトチーム「組織風土改革実践プロジェクトチーム」を設置し、以下の取り組みの4つの柱を掲げ、各種の取り組みを展開しています。

### 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。



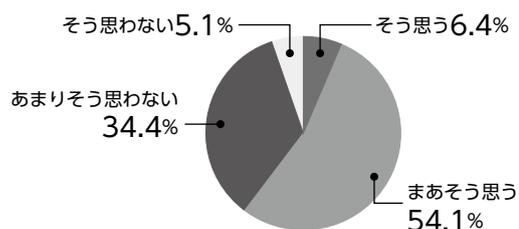
グループ討議結果の様子

## (6) 職員意識調査の結果

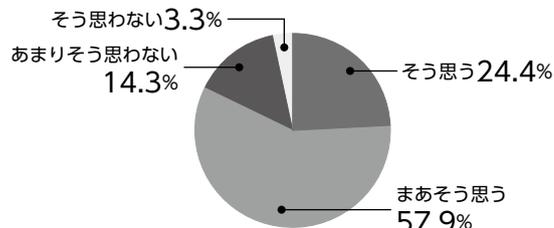
組織風土改革の取り組みの一環として、平成26年1月に職員意識調査を実施しました(回答率83.8%)。調査結果の一部は以下のとおりです。この調査は、組織や業務に対する意識を調査し、その結果や傾向を踏まえ、職員の意識啓発を図るとともに、業務に対するやる気ややりがいを引き出すための施策を検討し、お客様サービスの向上につなげることを目的としたものです。この調査結果も踏まえつつ、組織上の問題点を一つひとつ改善していきます。

### 職員意識調査の結果 (抜粋)

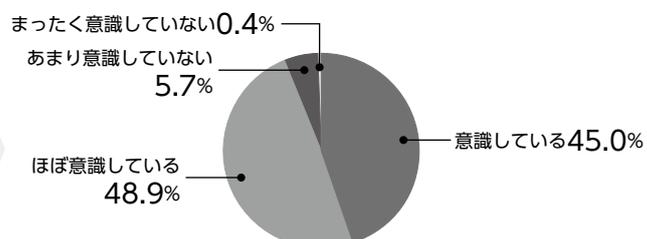
日本年金機構全体として、各拠点からの声を反映した経営および業務運営が行われている、と思いますか?



所属部署において、率直に意見を言える雰囲気がある、と思いますか?



お客様の声(拠点の声)を意識して業務を行っていますか?



◎端数処理のため、合計が100%とならない場合があります。

# ■ 厚生労働大臣の評価結果(全文)

## 日本年金機構の平成25年度の業務実績の評価結果

### 1. 評価の視点

日本年金機構(以下「機構」という。)は、日本年金機構法(平成19年法律第109号。以下「機構法」という。)に定める業務運営の基本理念に従い、厚生労働大臣と密接な連携を図りながら、政府が管掌する厚生年金保険事業及び国民年金事業(以下「政府管掌年金事業」という。)に関し、厚生年金保険法(昭和29年法律第115号)及び国民年金法(昭和34年法律第141号)の規定に基づく業務等を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営並びに厚生年金保険制度及び国民年金制度に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的として、平成22年1月1日に新たに設立した公法人である。

機構においては、平成22年1月に厚生労働省が定めた中期目標に基づき機構が策定した中期計画(平成22年1月1日から平成26年3月31日までの4年3か月間)及び各年度の年度計画に基づいて業務を行うこととされている。厚生労働大臣は、機構法第36条の規定に基づき評価を行わなければならないとされており、今年度の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年度計画の達成状況についての評価を行う。

機構は、社会保険庁が様々な問題を起こし国民の不信を招いたという反省の上に立ち、

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

今年度の評価に際しては、このような機構に求められている使命を踏まえつつ、「日本年金機構の平成25年度の業務実績に関する評価の基準」に基づき、年度計画に定める事項が適切に実施されたかについて評価を行った。

### 2. 平成25年度業務実績全般の評価

○平成25年度における年金記録問題への対応については、機構は、「記録問題工程表」に基づき、ねんきん特別便等の回答処理を着実に実施し、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せを重点的に処理し、当該工程表で定めた平成26年3月末までに突合せ作業を終了させ、お知らせ通知の送付を進めた。また、厚生年金基金記録との突合せも重点的に処理を進めた。さらに、未統合記録の解明に向け、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施や「ねんきんネット」による情報提供の充実等に取り組んだことは評価できる。

しかし、未解明記録が平成25年度末時点でまだ2,083万件残っていることから、国民からの申出を待つという姿勢に止まることなく、その解明に引き続き積極的に取り組むとともに、昨年末から年度末にかけ再裁定の件数が大幅に増加したことにより平均処理期間が伸びているため、未処理分の解消に向けて取り組まれない。また、「ねんきんネット」による情報提供の充実等について、「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ない。

なお、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。

○国民年金の適用については、機構は、引き続き、住民基本台帳ネットワークシステムの活用により把握した20歳到達者等への届出の勧奨及び届出のない者の加入手続きを実施するとともに、第3号被保険者記録不整合問題については、平成25年6月に公布された厚生年金保険法等の一部改正法に関する周知、及び不整合期間について老齢基礎年金の受給資格期間に算入するための「特定期間該当届」の勧奨や後納制度を活用した納付勧奨を実施するなど、年度計画に基づく取組を実施した。今後は法改正の趣旨を踏まえ、特定期間該当届の未提出者への周知などに、万全の対応策を実施されたい。

また、国民年金保険料の収納については、機構は、特別催告状の取組を充実・強化し、前年度の182万件が

ら約3倍の568万件を送付し、また、週次の進捗管理を取り入れ、平成25年度分保険料の現年度納付率が60.9%となり、中期計画及び25年度計画の目標を達成した。

この他、平成23年度分保険料の最終納付率については65.1% (平成23年度末から+6.4ポイントの伸び) となり、中期計画の目標を上回り、かつ、25年度計画の目標もほぼ達成、また、平成24年度分保険料の平成25年度末時点の納付率については63.5% (平成24年度末から+4.5ポイントの伸び) となり、25年度計画の目標を達成するなど、納付率の向上が図られた。

○厚生年金保険等の適用・徴収については、機構は、平成23年度末に把握した適用調査対象事業所(24.6万事業所)を3年以内に半減させる目標に対し、重点的加入指導の実施、適用促進を効率的に行うための厚生年金保険適用業務支援システムの導入などにより、2年目にあたる平成25年度中に計画を上回ること(9.3万事業所まで減少)ができたことは評価できる。また、厚生年金保険の口座振替実施率では対前年度+0.3%、収納率でも対前年度+0.3%、特に滞納処分(差押え事業所数)は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、年度計画を上回ったと言える。

○給付事務については、機構は、年金の迅速な決定についてのサービススタンダードの達成状況について、中期計画の目標としていた90%以上の達成率をほぼ達成しており、特に達成率が低かった障害厚生年金(平成24年度59.3%)については審査体制の強化とスキルの向上及び年金事務所、事務センターとの連携強化を行い目標を達成できた(93.2%)ことは評価するが、前年度の達成率を下回っているものも見受けられるため、引き続き年金裁定業務の迅速化に取り組まれない。

また、一部の事務センターにおいて、処理遅延や書類の紛失が判明したため、すべての年金事務所及び事務センターで総点検を行った結果、40拠点、1,151件の事務処理遅延が判明したことは極めて遺憾であり、新たに策定した「事務処理遅延等の再発防止策」を確実に実施し、再発することがないように徹底されたい。

なお、国民年金保険料(付加保険料を含む)の納付の機会を逸した場合等(付加保険料の納付について辞

退の申出をしたものとみなされた場合を含む)については、単なる事務処理誤りではなく、制度上予定された事務処理が複雑であり、旧社会保険庁時代から長年事務処理の統一が図られなかったために生じたものであるが、今般成立した「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」により、事務処理誤り等の事由に係る特例保険料及び特例付加保険料の納付等を可能とする制度が創設されたところであり、法改正の趣旨を踏まえ、その施行に万全を期されたい。

また、時効特例給付の事務処理の不統一・不公平があった問題については、全件を対象に検証を実施し、追加支給等必要な対応を図るとともに、事務処理基準を策定したところであり、事務処理の実施体制の見直し等を通じて再発防止の取組を進められたい。なお、本件については、厚生労働省監察本部の検証結果を踏まえ、厚生労働省としても、機構からの疑義照会等に適切に対応するものである。

○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。その取組は昨年度に比べて向上が見られ、平均待ち時間もほとんどの年金事務所が30分以内となり改善が図られた。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。

「ねんきんダイヤル」の応答率については、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やQ&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、最終年度の目標応答率(70%以上)を平成24年度に1年前倒しで達成し、平成25年度はさらに84.9%となり目標応答率を15%上回ったことは評価できる。引き続き、応答率の向上に努められたい。

また、分かりやすい情報提供の推進については、年金セミナー等を増加させるとともに、年金啓発資料について、一定の目的別・対象別に作成しようとする意図は評価できるが、その資料のわかりやすさ、HPでのアクセスの容易さ、配布先等については、さらなる改善を図られたい。

○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]、「サービス・業務改善コンテスト」の定期的な開催など各種取組を実施しサービス改善に努めたほか、窓口対応等の接客スキル向上のための「サービス推進の手引き」を冊子化し全職員へ配布するなど、窓口対応等におけるお客様の満足度を高めるための取組の充実を図ったことは評価できる。また、「お客様対応業務システム」を稼働させ、お客様の声の情報共有、集計業務の効率化を図った。

しかしながら、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、覆面調査の抜本的な改善とともに、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、職員の資質や業務水準の向上に資する取組はもとより、お客様の声や現場職員の意見を真摯に受け止め、より積極的にサービス改善に向けた取組の充実を図られたい。

○業務運営の効率化については、機構は、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づき各種取組を実施した。また、「事務処理遅延等の再発防止策」を策定し、その取組を実施するとともに、「ねんきんネット」に届書の作成を支援するシステムを構築するなどの取組を推進したことは評価できる。また、運営経費については、複数年契約の実施や本部での一括調達等を実施し、光熱水量やコピー機等の経費を年金事務所ごとに使用状況の把握ができる仕組みを構築するなどコストの可視化等を行ったことにより、一般管理費及び業務経費の中期目標期間における削減目標を達成したことは評価できる。引き続き、業務運営の効率化に努められたい。

○業務運営における公正性及び透明性の確保について、機構は、内部統制システムについては、組織内の風通しのよい組織作りなどの取組を行ってきているが、年金裁定業務等において、処理遅延や書類紛失、事務処理の不統一等が発生している。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、役員及び幹部職員の危機感の欠如が指摘されているが、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、極めて遺憾であることから、今後も、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。

○人事・人材の育成については、機構は、年金記録問題対応の進捗状況を踏まえた人員配置を実施し、また、昨年度に引き続き、年功序列を排した能力・実績本位の人材登用に向けた取組を図った。人事評価については、公平性、公正性、納得性の向上に資するため、一次及び二次評価者に対する各研修を実施するとともに、実績評価にかかる評価項目と評価指標の見直しを行い、より事業実績を反映した実績評価となるよう改善を図った。

また、研修については、集合研修の充実、研修の効果測定及びフォローアップの継続など、研修効果の向上を図ったことは評価できるが、今後の制度改正等への対応や事務処理誤りの軽減など課題が多いことから、人材育成及び人事評価の充実に一層努められたい。

○個人情報の保護については、年度計画に基づく取組として、全職員を対象とした研修及びセルフチェックによる自己診断の定期的実施や、個人情報保護管理推進3か年計画に基づく個人情報保護管理・セキュリティ対策の実施に取り組んだことにより、個人情報漏えい・滅失・毀損の件数が、3か年計画の最終年度に減少したが、依然として情報漏えいが発生していることは重大な問題であるため、引き続き、再発防止策の取組を徹底するとともに、個人情報の適正な保護・管理に向け、確実な取組の実施を図られたい。

○予算の執行については、一般管理費及び業務経費について、複数年契約を実施したり、業務用車両、事務処理機器の購入にあたって本部一括調達を行ったりするなどによりコスト削減に努めながら事業運営が進められたことは評価できる。今後も、コスト意識の醸成を図るとともに予算の計画的かつ効率的な執行管理に努められたい。

### 3. まとめ

平成25年度の業務運営については、上記のとおり、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※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。

※ 厚生労働省ホームページに掲載されています。

平成25年度計画	機構評価	厚労省評価
はじめに		
<b>I. 年金記録問題への対応に関する事項</b>		
(1) 年金記録問題に関する未解明事案についての実態説明	A	B
(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明		
(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業		
(6) 年金記録の訂正や再裁定後の支給等を行うための体制整備	A	B
(4) 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ		
(5) 「気になる記録の確認、再確認キャンペーン」の実施	S	A
(8) 「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」等による情報の提供		
①「ねんきん定期便」の送付 ②「ねんきんネット」の充実		
(9) 厚生年金基金記録との突合せ	A	A
(7) 年金事務所段階での記録回復の促進等	B	B
(10) 基礎年金番号の正確性の確保 ・その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。		
※標準報酬等の訴求訂正事案にかかる実態説明		
<b>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</b>		
<b>1. 適用事務に関する事項</b>		
(1) 国民年金の適用事務の確実な実施	A	B
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進	A	A
<b>2. 保険料等収納事務に関する事項</b>		
(1) 国民年金の納付率の向上	A	A
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進	A	B
<b>3. 給付事務に関する事項</b>	C	C
<b>4. 相談、情報提供等に関する事項</b>		
(1) 年金相談の充実	A	A
(2) 分かりやすい情報提供の推進	A	B
<b>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</b>	A	B
<b>6. 電子申請等の推進に関する事項</b>	B	B
<b>III. 業務運営の効率化に関する事項</b>		
<b>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</b>	B	B
<b>2. 運営経費の抑制等に関する事項</b>	B	B
<b>3. 外部委託の推進に関する事項</b>	B	B
<b>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</b>	B	B
<b>5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項(調達関係)</b>	B	B
<b>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</b>		
<b>1. 内部統制システムの構築に関する事項</b>	C	C
<b>2. 情報公開の推進に関する事項</b>	B	B
<b>3. 人事及び人材の育成に関する事項</b>	B	B
<b>4. 個人情報の保護に関する事項</b>	B	C
<b>V. 予算、収支計画及び資金計画</b>	B	B

## 日本年金機構の第1期中期目標期間の業務実績の評価結果

### 1. 評価の視点

日本年金機構(以下「機構」という。)は、日本年金機構法(平成19年法律第109号。以下「機構法」という。)に定める業務運営の基本理念に従い、厚生労働大臣と密接な連携を図りながら、政府が管掌する厚生年金保険事業及び国民年金事業(以下「政府管掌年金事業」という。)に関し、厚生年金保険法(昭和29年法律第115号)及び国民年金法(昭和34年法律第141号)の規定に基づく業務等を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営並びに厚生年金保険制度及び国民年金制度に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的として、平成22年1月1日に新たに設立した公法人である。

機構においては、平成22年1月に厚生労働省が定めた中期目標に基づき機構が策定した中期計画(平成22年1月1日から平成26年3月31日までの4年3か月間)及び各年度の年度計画に基づいて業務を行うこととされている。厚生労働大臣は、機構法第37条の規定に基づき、機構の中期目標の達成状況について、評価を行わなければならないとされており、今回、第1期中期目標期間(平成22年1月1日から平成26年3月31日までの4年3か月間)の中期目標の達成状況についての評価を行う。

機構は、社会保険庁が様々な問題を起こし国民の不信を招いたという反省の上に立ち、

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

などが求められている。

今回の評価に際しては、このような機構に求められている使命を踏まえつつ、「日本年金機構の第1期中期目標期間の業務実績に関する評価の基準」に基づき、中期目標に基づいて策定された中期計画に定める事項が適切に実施されたか、その達成状況について評価を

行った。

### 2. 第1期中期目標期間に係る業務実績全般の評価

○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ない。

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ない。

「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ない。

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。

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。

○国民年金の適用については、機構は、住民基本台帳ネットワークシステムの活用により、20歳到達者全員、34歳及び44歳到達者のうち基礎年金番号が付番されていない方、及び資格喪失後に一定期間資格取得されていない方について加入勧奨を行った。

第3号被保険者記録不整合問題については、不整合期間を受給資格期間(カラ期間)とすることができる

特定期間該当届に係る制度及び手続きについて周知を行い、3号不整合期間を有する方を対象に種別変更等の届出勧奨の実施、納付書の送付や後納制度を活用した納付勧奨を実施するなど、計画に基づく取組を実施した。今後は法改正の趣旨を踏まえ、特定期間該当届の未提出者への周知などに、万全の対応策を実施されたい。

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。

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。

- 厚生年金保険等の適用・徴収については、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。

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。

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。

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ている。

- 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たい。

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たい。

なお、国民年金保険料(付加保険料を含む)の納付の機会を逸した場合等(付加保険料の納付について辞退の申出をしたものとみなされた場合を含む)については、単なる事務処理誤りではなく、制度上予定された事務処理が複雑であり、旧社会保険庁時代から長年事務処理の統一が図られなかったために生じたものであるが、今般成立した「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」により、事務処理誤り等の事由に係る特例保険料及び特例付加保険料の納付等を可能とする制度が創設されたところであり、法改正の趣旨を踏まえ、その施行に万全を期されたい。

また、時効特例給付業務の事務処理の不統一を契機として、厚生労働省監察本部の検証結果を踏まえ、厚生労働省としても、機構からの疑義照会等に適切に対応するものである。

- 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

き、相談の質の向上を図りながら改善を図られたい。

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&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。

分かりやすい情報提供の推進については、年金セミナー等を増加させるとともに、年金啓発資料について、一定の目的別・対象別に作成しようとする意図は評価できるが、その資料のわかりやすさ、HPでのアクセスの容易さ、配布先等については、さらなる改善を図られたい。

- 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。

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。

- 電子申請の推進については、機構の重点16手続に係る電子申請利用率は年々向上し、平成25年度の利用率は、平成22年度の利用率と比べて約5ポイント増加したが、平成23年8月3日に策定された「新たなオンライン利用に関する計画」に定める平成25年度の目標値を下回っている。電子申請の利便性や利用率の向上に向けて分析を強化するなど、機構と厚生労働省とで連携して取り組むこととするので、政府が策定するオンライン利用に関する計画等に基づき、

取組の促進を図られたい。

- 業務運営の効率化については、機構は、職員提案制度やサービス・業務改善コンテストにより職員の声を収集し、「年金相談事跡管理システム」や「年金事務所施設の点字シールの設置」などの事務処理標準化を進めているが、職員提案制度の投稿数・採用数、及びサービス・業務改善コンテストの応募数・全国展開数とともに減少傾向にあることから、こうした職員の声を収集する取組に一層努められたい。また、「業務改善工程表」及び「システム再構築工程表」に基づき、各種取組を実施するとともに、「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき事務処理マニュアルの改訂及び職員への周知を行い、事務処理誤りの未然・再発防止に努めているが、今後さらに、情報共有化を図り、その要因分析を十分にを行い、再発防止に努められたい。
- 運営経費の抑制については、機構は、中期目標期間の最終事業年度において、一般管理費及び業務経費それぞれの削減目標を達成した。また、外部委託の推進において、委託業者からの定期的な報告や、立入検査の実施等に加えて、外部委託業者とサービス品質に関する合意を締結するなど、特に「委託先における業務内容の適正な管理・監視」に注力して推進を図っていると認められる。今後は、効率化について、中期的視野に立って戦略的に取り組む姿勢を経営陣として持つことが求められる。
- 社会保険オンラインシステムの見直しについては、基本設計補完工程を完了させた。記録管理システムの先行開発状況は理解できるものの、年金給付システムと喫緊の必要性に迫られているバックアップシステムについても並行して取組を進められたい。システム開発・管理・運用の一連の事務については、システムを用いる機構が一貫して責任を果たせるよう、引き続き努力を重ねるべきである。
- 競争入札件数の占める割合及び調達計画額の削減について目標を達成した。
- 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。

- また、機構の業務運営や取組状況等について、お客様向けにわかりやすくまとめたアニュアルレポート（年次報告書）を作成しているが、情報公開の推進という役割を踏まえ、今後も民間事例等を参考にしつつ、さらなる内容の充実に努められたい。
- 人事・人材の育成については、旧社会保険庁において指摘された、いわゆる「三層構造問題」を一掃することを目的として、本部において正規職員の採用及び幹部職員人事を一括して行っており、また、正規職員の全国異動について、機構設立当初から比較して推進が図られてきたが、「三層構造問題」の一掃や「内向きな組織体質」の見直しといった観点から、ブロックを越えた異動についても積極的に進められたい。  
なお、厚生労働省と機構との人事交流については、腰掛け的なものとならないよう、「三層構造問題」の一掃と緊密な連携の確保という「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月29日閣議決定）」（以下「基本計画」という。）の趣旨に基づいて、引き続き行うこととする。
- 個人情報の保護については、職場内研修により、毎年、全職員が個人情報保護研修を受講し、個人情報保護の重要性の認識を徹底させ、また、「個人情報保護管理推進計画」を策定し、個人情報の漏えい防止に努めた。しかし、毎年度、個人情報の漏えい等が発生しており、情報管理が徹底されているとは言い難いため、より厳格な管理を徹底する必要がある。
- 予算の執行については、一般管理費及び業務経費について、複数年契約の実施や、業務用車両、事務処理機器の購入にあたって本部一括調達を行うなど、コスト削減に努めながら事業運営が行われたことは評価できる。今後も、コスト意識の醸成を図るとともに予算の計画的かつ効率的な執行管理に努められたい。

### 3.まとめ

第1期中期目標期間の業務運営については、上記のとおり、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。

\* 厚生労働省ホームページに掲載されています。

第一期中期計画	自己評価	厚労省評価
はじめに		
<b>I. 年金記録問題への対応に関する事項</b>		
(1) 年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明、記録の確認、再裁定の迅速化	A	B
(2) 紙台帳検索システムによるコンピュータ記録と紙台帳等の突合せ	A	B
(3) 「ねんきんネット」等による情報提供の充実	S	A
(4) 厚生年金基金記録との突合せ	A	A
(5) その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組	B	B
<b>II. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項</b>		
<b>1. 適用事務に関する事項</b>		
(1) 国民年金の適用の促進	A	B
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進		B
① 適用調査対象事業所の正確な実態把握、適用の促進	A	A
② 適用事業所の事業所調査や指導、厚生年金特例法に従った対応	A	A
③ 行動計画の策定、取組の効果的・効率的な推進	A	B
④ 重点的加入指導など適用促進に関する各種取組	A	A
<b>2. 保険料等収納事務に関する事項</b>		
(1) 国民年金の納付率の向上		B
① 未納者属性に応じた収納対策の推進、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の着実な実施等	A	A
② 行動計画の策定、取組の効果的・効率的な推進	A	A
③ 国民年金保険料の最終納付率について各年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保	A	A
④ 現年度保険料の納付率の低下傾向に歯止めをかけ、その後の更なる改善	A	B
⑤ 毎年度の口座振替実施率について前年度の当該率と同等以上の水準を確保	B	C
⑥ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付の利用の促進	A	A
(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進		A
① 口座振替の推進、滞納事業所に対する納付指導や滞納処分の実施	A	A
② 行動計画の策定、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分の確実な実施	A	A
③ 毎年度の口座振替実施率について前年度の当該率と同等以上の水準を確保	A	A
<b>3. 給付事務に関する事項</b>	B	C
<b>4. 相談、情報提供等に関する事項</b>		
(1) 年金相談の充実		A
① 相談体制の計画的な構築、年金相談時間の短縮に向けた取組	A	A
② 毎年度のねんきんダイヤルの応答率について前年度の応答率と同等以上の水準を確保等	A	A
(2) 分かりやすい情報提供の推進	A	B
<b>5. お客様の声を反映させる取組に関する事項</b>	A	B
<b>6. 電子申請等の推進に関する事項</b>	B	B
<b>III. 業務運営の効率化に関する事項</b>		
<b>1. 効率的な業務運営体制に関する事項</b>		B
① 業務の合理化、効率化及び標準化	A	B
② 業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組の適切な進捗管理及び着実な実施等	B	B
③ 事務センターに集約されている業務処理の正確性の向上・効率化及び標準化の推進	B	B
<b>2. 運営経費の抑制等に関する事項</b>		B
① 機構の人員体制の合理化・効率化	B	B
② 人件費の効率化	B	B
③ 一般管理費及び業務経費の削減の達成	B	B
<b>3. 外部委託の推進に関する事項</b>	B	B
<b>4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項</b>	B	B
<b>5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項(調達関係)</b>	B	B
<b>IV. 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項</b>		
<b>1. 内部統制システムの構築に関する事項</b>	C	C
<b>2. 情報公開の推進に関する事項</b>	B	B
<b>3. 人事及び人材の育成に関する事項</b>		B
① キャリアパターンの確立等	B	B
② 人事評価制度の導入、適切な運用	B	B
③ 職員の専門性を高めるための体系的な研修の実施等	B	B
<b>4. 個人情報の保護に関する事項</b>	C	C
<b>V. 予算、収支計画及び資金計画</b>	B	B

# ■ 目標と計画

## 第1期 中期目標(平成22年1月1日～平成26年3月31日)

◎厚生労働大臣が策定。

### 前文

日本年金機構は、社会保険庁が様々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った、サービスが良くなったと国民から評価される組織とならなければならない。

このため、日本年金機構においては、「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必要がある。国民の老後生活等の支柱である公的年金制度の業務運営について、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を求める。

その際、国民目線のサービス改善を図る観点から、国民の皆様からのご意見・ご要望や、お客様とじかに接する年金事務所等第一線の職員の意見を積極的に吸収し、業務運営に反映させるよう努められたい。

日本年金機構の発足は、国民の信頼確保に向けた組織改革である。発足当初の3か月は、まずは発足に伴う混乱の回避と円滑な移行に最大限注力されたい。そして、平成22年度以降は、サービス向上に向け、職員の士気高揚・組織の活性化を通じた本格的な取組を優先順位を付けて計画的に進められたい。

日本年金機構は、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が必要である。公的年金の制度設計に関しても、業務運営を担う立場として、その改善点等について、厚生労働省に対し積極的に提案を行うことを期待する。

日本年金機構が策定する中期計画及び年度計画においては、この中期目標を達成するために、諸外国における類似機関の取組事例も参考にしながら、できる限り具体的かつ定量的な目標を掲げて取り組むことを求める。

最後に、日本年金機構は公的年金事業という国民にとって極めて重要な業務を担っていることにかんがみ、職員一人ひとりが使命感と誇りを持って職務に全力で取り組むよう望む。

### 1 中期目標の期間

○日本年金機構の中期目標の期間は、平成22年1月1日から平成26年3月31日までの4年3か月とする。

### 2 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」と位置付け、その早期解決に向け、平成22年度及び平成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、厚生労働省と密接に連携して、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。

○年金記録問題の解決に向けては、厚生労働省に設置されている外部有識者による委員会等の議論も踏まえ、以下の事項について、計画的に取り組むこと。

- ・年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明
- ・基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明
- ・受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市町村との連携
- ・年金記録情報総合管理・照合システム(コンピュータ記録と電子画像化した紙台帳の検索を一体的に行う機能、突合せ結果を管理する機能等を有するシステム)によるコンピュータ記録と紙台帳の突合せ
- ・年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備
- ・標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復
- ・「ねんきん定期便」や常に年金記録が確認できる仕組みによる加入情報の提供
- ・その他年金記録問題の解決に向けて取り組むことが必要な事項

### 3 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

#### (1) 適用事務に関する事項

- 国民年金の適用を促進すること。
- 厚生年金保険等の適用については、未適用事業所を把握の上、促進すること。

#### (2) 保険料等収納事務に関する事項

- 国民年金制度への理解と信頼を深め、保険料の納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させるよう努めること。

また、厚生年金保険等の保険料について、未適用事業所の適用を進めつつ、収納の確保を図ること。

その際、市町村や公共職業安定所等との効果的な連

携に努めること。

### (3) 給付事務に関する事項

- 給付事務について所要日数や正確性に関する目標を定め、当該目標の達成に向け、年金給付の迅速な決定及び正確な支給に努めること。
- 申請忘れ、申請漏れの方を極力少なくするための実効ある取組を進めること。

### (4) 相談、情報提供等に関する事項

- 国民が利用しやすい相談体制の整備、国民の視点に立った懇切丁寧な対応や他の相談機関の適切な紹介、来所相談における待ち時間の短縮、電話相談における応答率の向上に努めること。
- 市町村や社会保険労務士との連携強化を図り、年金相談の充実に努めること。また、年金委員をはじめとする市民との連携協力を努めること。
- 公的年金事業に関する国民の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行うこと。また、インターネットの活用等による年金個人情報提供を図ること。

### (5) 国民の声を反映させる取組に関する事項

- 国民の声を的確に把握・分析するとともに、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開発・導入すること。その際、国民の声を直接伺う年金事務所等の職員の意見をサービス改善に反映させるよう具体的な取組を行うこと。また、国民の声の分析結果を公表すること。
- サービス改善の取組状況を客観的に評価するための覆面調査などを実施し、その結果を分かりやすく国民にお知らせすること。また、顧客満足度を示す指標を設定し、サービス改善に努めること。

### (6) 電子申請の推進に関する事項

- 業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、社会保険関係の主要手続について、電子申請の利用を促進するための取組を推進すること。

## 4 業務運営の効率化に関する事項

### (1) 効率的な業務運営体制に関する事項

- 常に業務手順を点検し、業務の合理化・効率化を図るとともに、標準化を進めること。
- 届出入力等の事務について、都道府県域を越えた広域集約化に向けた準備を進めるとともに、年金事務所の

配置のあり方など、体制の見直しに着手すること。

### (2) 運営経費の抑制等に関する事項

- 人員体制については、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成20年7月29日閣議決定）（以下「基本計画」という。）に基づき、合理化・効率化を進めること。ただし、年金記録問題の解決が早急かつ確実にできる体制とすること。なお、人件費については、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進めること。
- 中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費（人件費を除く。）及び業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及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。

### (3) 外部委託の推進に関する事項

- 「基本計画」に基づき、外部委託を推進するとともに、委託業務の品質の維持・向上を図ること。

### (4) 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

- 新たな年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」（平成18年3月厚生労働省）の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組むこと。

### (5) その他業務運営の効率化の取組に関する事項

- 契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施等により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努めること。

## 5 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

### (1) 内部統制システムの構築に関する事項

- 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。
- 国民からの申請書類など重要文書として指定するのは永年保存するなど文書の原本管理・保管を徹底すること。

### (2) 情報公開の推進に関する事項

- 他国の先進事例等も参照し、業務運営の状況や報酬をはじめとする役員に関する情報等を、国民の視点に立って、年次報告書（アニュアルレポート）その他

---

の分かりやすい方法で広く公開すること。

- 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等について、週次、月次等定期的に情報提供すること。
- 不適正事案や事務処理誤りなどについて、率先して調査し、迅速に情報公開すること。

### **(3) 人事及び人材の育成に関する事項**

- 正規職員採用や幹部職員人事を本部で一括して行い、組織の一体感の醸成に努めること。正規職員については、全国異動を基本とするキャリアパターンを確立すること。
- 年功序列を排し、能力・実績本位の人材登用や給与体系等の確立を図ること。
- 「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入すること。
- 職員の専門性を向上させるための研修・教育の充実を図ること。

### **(4) 個人情報の保護に関する事項**

- 職員に対し、個人情報保護の重要性についての徹底を図ること。個人情報に関するセキュリティー対策を講じ、個人情報の保護・管理に万全を期すこと。

**第1期 中期計画**(平成22年1月1日～平成26年3月31日) ◎中期目標に基づき日本年金機構が策定、厚生労働大臣が認可。

**前文**

日本年金機構は、厚生労働大臣の監督の下、公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを、その使命とする。

この使命を果たすためには、日本年金機構の前身である社会保険庁が国民の皆様の不信を招いた様々な問題を踏まえ、何よりも年金記録問題への対応を最優先課題として全力を挙げて取り組む。また、日本年金機構法に定める基本理念や「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」(平成20年7月29日閣議決定。以下「基本計画」という。)に基づき、正確・確実な業務遂行や提供するサービスの質の向上を図り、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るとともに、業務についてお客様目線に立って不断の改善を行い、その成果を積極的に公表する。

お客様の信頼確保に向けた組織改革のため、発足当初の3か月は発足に伴う混乱回避と円滑な移行に最大限注力し、平成22年度以降、サービス向上に向け、職員の士気高揚・組織の活性化を通じた本格的な取組を、優先順位を付けて計画的に進める。

真にお客様に信頼される組織を目指し、日本年金機構が国民生活にとって重要な組織であり、課せられた使命が極めて重大であることをしっかりと認識しながら、厚生労働省と緊密な意思疎通を図り、職員一人ひとりが使命感と誇りを持ち、一丸となって取組を進める。

**I 年金記録問題への対応に関する事項**

○年金記録問題の解決に向け、以下の取組を計画的に進める。

**(1) 年金記録問題に関する未解明事案についての実態解明**

・各種のサンプル調査の実施などを通じて未解明事案についての実態解明を進める。

**(2) 基礎年金番号に未統合になっている記録の統合・解明**

・未統合記録については、「ねんきん特別便」・「ねんきん定期便」、各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)等の回答に係る記録確認作

業を引き続き実施することにより、解明・統合を進める。

**(3) 受給者・加入者への年金記録の確認作業及び確認作業に当たっての市町村との連携**

・受給者・加入者の年金記録について、ねんきん特別便による確認作業を行う。

・特に、名寄せ特別便については、「訂正なし」と回答のあった方及び未回答の方のうち、結び付く可能性が高い記録について、フォローアップを確実に行う。

・その際、市区町村が保有する電話番号や住所等の情報提供及び電話又は訪問による記録の確認調査の実施などに協力いただくことにより、年金記録の確認の促進を図る。

**(4) 年金記録情報総合管理・照合システムによるコンピュータ記録と紙台帳の突合せ**

・平成22年度前半に年金記録情報総合管理・照合システムを構築し、当該システムを用いて、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せを、優先順位を付けた上で効率的に実施する。

**(5) 年金記録の訂正や再裁定後の支給等を迅速に行うための体制整備**

・年金記録の統合状況等に応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備する。

**(6) 標準報酬等の遡及訂正事案についての実態解明・迅速な記録回復**

・受給者・加入者にご自身の年金記録を確認していただいた上で、一定の条件を満たす場合には年金事務所段階での記録回復を行うことにより、被害の救済を速やかに進める。

**(7) 「ねんきん定期便」や常に年金記録が確認できる仕組みによる加入者情報の提供**

・被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込み額をお知らせする「ねんきん定期便」を実施する。

・自分の年金記録(年金見込額及び保険料納付額を含む)を常に確認可能とする仕組みを構築する。

その他年金記録問題の解決に向けて必要な取組を進める。

## II 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

### 1. 適用事務に関する事項

#### (1) 国民年金の適用の促進

以下の取組により、国民年金の適用の促進を図る。

ア 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者について、職権による適用事務の実施により、適用を促進する。

イ 転職者等の被保険者種別変更の届出について、事業主説明会等における周知や関係情報に基づく積極的な確認・勧奨により、適正な届出を促進する。

ウ 国民健康保険の保険者である市町村との連携により、適正な届出を促進する。

#### (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険の適用の促進

以下の取組により、厚生年金保険等の適用を促進する。これらの取組にあたっては、年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、毎事業年度(平成21年度を除く。)、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的な推進に努める。

なお、重点的加入指導(職員による個別訪問及び年金事務所への呼び出し)など適用促進に関する各種取り組みについては、中期計画期間中のできるだけ早い時期に、社会保険庁における平成18年度の実績水準を回復し、その後、更なる上積みを行うことを目指す。

##### ① 未適用事業所の適用の促進

ア 公共職業安定所や地方運輸局等が保有する社会保険加入状況等の情報を収集・活用し、未適用事業所の効果的かつ的確な把握に努める。

イ 未適用事業所の加入勧奨等の適用促進業務について、外部委託により効果的に行う。

ウ 加入指導から立入検査及び職権適用に至る実施手順、判断基準を定める。

エ ウによる手順・基準に基づき、外部委託先と連携しつつ、呼出や訪問等による重点的な加入指導を実施する。

オ ウによる手順・基準に基づき、加入指導後に届出を行わない事業所に対して、立入検査の上、職権適用を着実に実施する。

カ 未適用事業所について、システムによる的確な管理を実施する。

##### ② 事業主からの適正な届出の促進

ア 適用事業所の事業主に対する適正な届出の指導を

実施する。

イ 事業所の業種や被保険者の特性を踏まえて、重点的な事業所調査を実施する。

ウ 遡及して提出された資格喪失届、標準報酬月額変更届や全喪届について、事実関係の確認を徹底する。

### 2. 保険料等収納事務に関する事項

#### (1) 国民年金の納付率の向上

以下の取組により、国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。

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

ア 効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除又は猶予制度の利用促進等、未納者属性に応じて、外部委託も活用した効果的な収納対策を進める。当該取組にあたっては、毎事業年度(平成21年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。

イ 保険料の納付督促業務及び免除等勧奨業務について、要求水準を明確にして外部委託を行うとともに、適切な進捗管理を実施する。

ウ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。

エ 口座振替の勧奨及び広報を実施し、口座振替の促進を図る。口座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の口座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。

オ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。これらの納付件数について、中期目標期間中、毎年度の合計数が前年度の当該件数以上の水準を確保することを目指す。

カ 所得情報の取得や周知等に係る協力等、市町村や各

種団体と連携・協力して取組を進める。

## (2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進

厚生年金保険等の保険料等について、未適用事業所の適用を進めつつ、以下の取組により、確実に保険料収入を確保するとともに、保険料等を滞納する事業主又は船舶所有者に対する納付の督促及び滞納処分等を確実に実施する。

- ア □座振替の勧奨及び周知を実施し、□座振替の促進を図る。厚生年金保険等の保険料収納に係る□座振替実施率について、中期目標期間中、毎年度の□座振替実施率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指す。
- イ 年金記録問題への対応状況等を踏まえつつ、毎事業年度(平成21年度を除く。)、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき、滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分を確実に実施する。
- ウ 強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所の連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。

## 3. 給付事務に関する事項

①以下の取組により、年金給付の迅速な決定及び正確な支給に努める。

- ア 請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標(サービススタンダード)を次のとおり定め、所要日数(請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く。)での当該目標達成に向けて、迅速な決定に努めるとともに、問題点を分析し、取組の改善を図る。中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を90%以上とすることを目指す。

<サービススタンダード>

- ・老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内(加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内)

- ・障害基礎年金：3か月以内
- ・障害厚生年金：3か月半以内

イ 年金給付の支給の誤りを防止するため、年金給付に関する業務処理マニュアルの徹底を図るとともに、事務処理誤りが発生した場合には、事務処理誤りに関する組織内の情報共有を徹底するなど、再発防止のための必要な改善措置を講じる。

②年金支給年齢の到達前に受給権の発生をお知らせする文書を送付する等、受給者の申請忘れ、申請漏れを極力防ぐための実効ある取組を進める。

## 4. 相談、情報提供等に関する事項

### (1) 年金相談の充実

年金相談について、被保険者、受給権者その他の関係者の立場に立って、利用しやすい相談体制を整備するとともに、必要に応じて市町村や税務署等の他の相談機関を紹介する等、懇切丁寧に対応することに留意し、適正に実施する。

- ア 窓口の混雑状況やお客様のニーズを踏まえながら、受付時間の延長や休日の開庁等を適切に実施する。また、電話相談について、応答状況を踏まえながら、適切な体制を整備する。来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。混雑時においては待ち時間の目安を表示する。ねんきんダイヤル応答率については、中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度の応答率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、当該応答率を70%以上とすることを目指す。

- イ 年金相談センターの運営を全国社会保険労務士会連合会に外部委託し、効果的な業務実施を図る。
- ウ 社会保険労務士会や市町村等と連携・協力し、市町村の庁舎等を活用した年金相談の効果的な実施を図る。
- エ 端末装置の設置市町村数の拡大を図るなど、市町村との連携強化に取り組む。
- オ 年金委員をはじめとする市民との連携協力をを行い、相談体制の拡充を図る。

### (2) 分かりやすい情報提供の推進

公的年金事業に関するお客様の皆様の理解と信頼を確保するため、分かりやすく効果的な情報提供を行う。

- ア 公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しく分かりやすい情報提供を実施する。

- イ 分かりやすく利用しやすいホームページを作成・提供する。
- ウ 被保険者に対して、保険料納付実績や年金見込額等をお知らせする「ねんきん定期便」を実施する。
- エ インターネットや他の個人あて文書交付の機会を活用して、年金個人情報の提供の充実を図る。

## 5. お客様の声を反映させる取組に関する事項

公的年金事業及び日本年金機構に対するお客様の信頼を確保するため、お客様の声を的確に把握・分析し、それを業務運営に適切に反映する仕組みを整備し、PDCAサイクルの中で具体的なサービス改善の取組を進める。特に、お客様の声に直に接する年金事務所等の職員の意見をサービス改善に反映させるよう取り組む。

- ア お客様に対するサービスを向上させるための具体的な目標を定めた「お客様へのお約束10か条」を策定し、その実現に努める。
- イ 年金事務所におけるお客様モニター会議の開催等、現場主導のサービス改善の仕組みを導入する。お客様モニター会議については、22年度から数か所の年金事務所においてモデル的に実施し、モデル実施の結果を踏まえ、実施事務所数の拡大を検討する。また、各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、お客様の声の収集に努める。  
職員からのサービス改善・業務改善のための提案制度を設け、効果的かつ効率的な運用につなげる。
- ウ 現場で受け付けたお客様の声(苦情含む)については、現場から本部に直接報告する仕組みを導入するとともに、その内容を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースを構築する。データベースの構築に向けては、22年度中に導入に向けた必要な調査・検討を行い、23年度中の導入・稼働を目指す。
- エ お客様満足度を測るためのアンケートや「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価するための覆面調査を実施し、お客様に対するサービス向上を図る。
- オ 「お客様へのお約束10か条」の達成状況や、お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、毎事業年度、年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、分かりやすく情報提供を行う。
- カ 機構の理事長の諮問機関として「運営評議会」を設置する。機構の理事会は、意思決定にあたり、運営評議

会の意見を積極的に聴き、これらを適切に反映することにより、お客様本位の業務運営の実現を目指す。

## 6. 電子申請の推進に関する事項

業務効率化、業務品質の向上及び利便性の向上を図る観点から、「オンライン利用拡大行動計画」(平成20年9月12日IT戦略本部決定)等に基づき、主として、事業主等が反復的又は継続的に利用する社会保険関係の主要手続について、平成23年度末においてオンライン利用率65%を目指し、電子申請の利用を促進するための取組を推進する。

## Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項

### 1. 効率的な業務運営体制に関する事項

- ア 業務について、お客様と直接接する年金事務所等一線の職員の声を収集することや外部コンサルティングの活用などにより、常にその手順を点検し、合理化及び効率化を図るとともに、標準化を進める。
- イ 各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、社会保険オンラインシステム刷新後の都道府県域を越えた広域単位の集約化の実現に向け、当面、都道府県単位の設置する事務センターへの完全集約化を実現する。
- ウ 業務運営の実施状況を踏まえて、本部及びブロック本部のあり方について検討する。年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた再配置計画の策定を検討する。

### 2. 運営経費の抑制等に関する事項

機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進める。ただし、国家プロジェクトの期間中、年金記録問題の解決に必要な人員については、別途確保する。

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

一般管理費及び業務経費について業務の効率化を進め、中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費(人件費を除く。)については平成22年度比で12%程度、業務経費(年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)については平成22年度比で4%程度に相当する額の削減を目指す。

### 3. 外部委託の推進に関する事項

基本計画に基づき、業務の外部委託を進める。外部委託にあたっては、以下により、委託した業務の品質の維持・向上を図る。

- ア 業務の性格に応じ、総合評価落札方式や企画競争を活用するとともに、提案依頼書の作成・提示や標準チェックリストに基づく事前審査、会計監査による事後確認等により、委託業者の適切な選定を行う。
- イ 委託業者とサービス品質に関する合意を締結するとともに、委託業者からの定期的な報告や必要に応じた立入検査の実施等により的確にモニタリングを実施し、委託業者の業務内容を適正に管理・監視する。また必要に応じ、委託業者の変更を行う。
- ウ 効率化を図ることができるときには、積極的に複数年契約を活用する。

### 4. 社会保険オンラインシステムの見直しに関する事項

新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、「社会保険業務の業務・システム最適化計画」(平成18年3月厚生労働省)の基本的な理念に沿って、社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。

### 5. その他業務運営の効率化の取組に関する事項

以下の取組により、契約の競争性・透明性の確保及びコスト削減に努める。調達コストについて、中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、中期目標期間中の実績において、中期目標期間中の当該計画額(機構設立時に契約を締結するものを除く。)の合計額の10%以上を削減することを目指す。

- ア 契約について、競争入札(総合評価方式を含む。)によることを徹底し、契約予定価格が少額のものを除く契約について、競争入札の件数が占める割合が80%以上の水準を確保することを目指す。
- イ 調達委員会を設置し、事業年度を通じた調達の進捗管理、一定額以上の調達案件の事前審査等を行う。
- ウ 複数年契約等合理的な契約形態を活用する。なお複数年契約は、中期目標期間内において行うことを原則とするが、土地建物、事務機器等の賃貸借に係る契約、システム開発及び運用保守に係る契約、業務委託契約、宿舍管理等の管理保守業務に係る契約、損害保険契約等において、合理的と判断されるものについては、中期目標期間を超えて行うことができることとする。

## IV 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

### 1. 内部統制システムの構築に関する事項

効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、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厳格な内部統制の仕組みを構築する。また、内部監査機能を充実し、内部統制の有効性を検証するとともに、継続的にその改善を図る。

具体的には、「内部統制システム構築の基本方針」(業務方法書第16条)に基づき、①コンプライアンスの確保、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適切な外部委託の管理、⑤情報の適切な管理及び活用等、⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善、⑦ITへの適切な対応の7つの事項を柱として、理事会の統括の下で、日本年金機構の業務の適正を確保するための体制(内部統制システム)を構築するとともに、継続的にその改善を図る。

特に、コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。

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

文書管理規程を策定し、文書の原本管理・保管を徹底する。特にお客様からの申請書類等で重要文書として指定したものは永年保存とするなど、適正に管理・保管する。

### 2. 情報公開の推進に関する事項

以下の取組により、業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に基づく情報公開に適切に対応する。

- ア 毎事業年度の年次報告書(アニュアルレポート)の作成・公表等を行い、日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等を分かりやすい形で、積極的にお客様に発信する。
- イ 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況等について、週次、月次等定期的に情報提供を行う。

- 
- ウ 不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速に情報公開を行う等、適切に対処する。
  - エ 業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画・報告、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。

### 3. 人事及び人材の育成に関する事項

- 以下の取組により、組織の一体感を醸成する。
- ア 正規職員の採用や幹部職員人事は本部で一括して行う。
- イ すべての正規職員について、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンを確立する。
- ウ 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用や給与体系等を確立する。
- エ 職員の意欲向上、意識改革を図り、業務の効率化、人材育成に資するよう、「お客様の立場に立ったサービス提供」「コスト意識・無駄排除」「業務改善」「現状把握・情報公開」「コミュニケーション能力の向上」といった取組が適正に評価される人事評価制度を導入する。また、制度の適正な運営により、職員の適切な処遇に反映させるとともに、必要に応じ、制度の改善を図る。
- オ 職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施するとともに、社内資格制度を設ける。

### 4. 個人情報の保護に関する事項

- 公的年金事業に対するお客様の信頼回復を図るため、以下の取組により、個人情報の保護・管理に万全を期する。
- ア 効果的な研修の実施やセルフチェックの仕組みの導入などにより、職員に対して個人情報保護の重要性についての認識を徹底する。
- イ 生体情報認証によるアクセス制御やアクセス内容の監視などシステム上の対策を講ずる。
- ウ プライバシーマークの基準を踏まえつつ、事務室や窓口において、徹底したセキュリティー対策を講ずる。
- エ 個人情報に関わる業務を外部委託する場合において、厳格な委託先の選定及び監督を実施する。

### V 予算、収支計画及び資金計画

「Ⅲ 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算、収支計画及び資金計画を作成し、当該予算による運営を実施することにより、日本年金機構の財務内容の改善を図る。

- 1. 予算  
別表1のとおり。
- 2. 収支計画  
別表2のとおり。
- 3. 資金計画  
別表3のとおり。

**別表1-1**

■ 中期計画(平成21年度～平成25年度)の予算

(単位:百万円)

区別	金額
[収入]	
運営費交付金	1,046,515
運営費交付金	549,164
事業運営費交付金	497,351
その他の収入	1,653
<b>計</b>	<b>1,048,168</b>
[支出]	
業務経費	598,618
保険事業経費	217,683
オンラインシステム経費	78,063
年金相談等経費	201,605
年金記録問題対策経費	101,266
一般管理費	449,551
<b>計</b>	<b>1,048,168</b>

[人件費の見積もり] 期間中総額 383,113 百万円を支出する。

[運営費交付金の算定ルール] 別表 1 - 2

(注記 1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記 2) 平成 21 年度の年金記録問題対策経費については、1 次補正後予算額を計上する。

(注記 3) 平成 23 年度以降の年金記録問題対策経費については、毎年度予算編成の過程において決定する。

平成 21 年度当初	: 10,631 百万円
平成 21 年度補正後	: 21,252 百万円
平成 22 年度当初	: 80,014 百万円

**別表1-2**

■ 運営費交付金の算定ルール

1. 平成21年度及び平成22年度

業務の実施に要する費用を個々に見積もり算出する。

2. 平成23年度以降

次の算定式による。

$$\text{運営費交付金} = \text{年金記録問題対策経費} + \text{人件費} + \text{一般管理費} + \text{特殊要因}$$

○人件費

$$\text{人件費} = \text{基本給等 (A)} + \text{退職手当 (S)}$$

A: 基本給、諸手当、社会保険料等の人件費(退職手当除く)

$$A = \{P1 \times \alpha \times \beta\} + \{P2 \times \beta\} + P3$$

A	: 当該年度の基本給等
P1	: 前年度の基本給等中昇給及び給与改定の影響を受けるもの
P2	: 前年度の基本給等中給与改定の影響を受けるもの
P3	: 前年度の基本給等中昇給及び給与改定の影響を受けないもの
α	: 運営状況等を勘案した昇給原資率
β	: 運営状況等を勘案した給与改定率

S: 当年度の退職予定者及び前年度以前の予定退職者に対応した当年度分退職手当額

○一般管理費

$$\text{一般管理費} = \text{一般管理費 (B)} \times \gamma 1 \times \delta$$

B	: 前年度の一般管理費
γ1	: 効率化係数(一般管理費)
δ	: 消費者物価指数

○特殊要因=年金記録問題対策経費、法令等の改正等に伴い必要となる措置又は現時点予測不可能な事由により発生する資金需要については、毎年度予算編成の過程において決定する。

$$\text{事業運営費交付金} = \text{業務費 (年金記録問題対策経費を除く。)} + \text{特殊要因}$$

○業務費

$$= (\text{業務費 (年金相談等経費及び年金記録問題対策経費を除く。)} (R2) \times \gamma 2 + \text{年金相談等経費 (R3)}) \times \delta \times \mu 2$$

R2	: 前年度の業務費(年金相談等経費及び年金記録問題対策経費を除く。)
R3	: 年金相談等経費
γ2	: 効率化係数(業務費)
δ	: 消費者物価指数
μ2	: 政策係数(業務費)

○特殊要因=年金記録問題対策経費、法令等の改正等に伴い必要となる措置又は現時点で予測不可能な事由により発生する資金需要については、毎年度予算編成の過程において決定する。

(注記)

1. α、β、δ、γ及びμについては、以下について勘案した上で、各年度の予算編成過程において、当該年度における具体的な計数値を決める。

δ(消費者物価指数): 前年度の実績値を使用する。

μ(政策係数): 業務の必要性、厚生労働大臣の評価等を総合的に勘案し、具体的な伸び率を決定する。

2. 平成23年度以降の予算の見積りに際しては、

① α、β、δ及びμの伸び率を0として仮定した。

② γ1(効率化係数(一般管理費))については、平成23年度は▲0.95486112、平成24年度及び平成25年度は▲0.96と仮定した。

③ γ2(効率化係数(業務費))については、平成23年度は▲0.97949188、平成24年度及び平成25年度は▲0.99と仮定した。

## 別表2

### ■ 中期計画(平成21年度～平成25年度)の収支計画

(単位:百万円)

区別	金額
<b>[費用の部]</b>	1,048,168
經常費用	1,048,168
業務経費	598,618
保険事業経費	217,683
オンラインシステム経費	78,063
年金相談等経費	201,605
年金記録問題対策経費	101,266
一般管理費	449,551
人件費	383,113
その他一般管理費	66,438
<b>[収益の部]</b>	1,048,168
經常収益	1,048,168
運営費交付金収益	1,046,515
運営費交付金収益	549,164
事業運営費交付金収益	497,351
その他の収入	1,653
純利益(△純損失)	0
総利益(△総損失)	0

(注記 1) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注記 2) 当法人における退職手当については、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

(注記 3) 平成 21 年度の年金記録問題対策経費については、1 次補正後予算額を計上する。

(注記 4) 平成 23 年度以降の年金記録問題対策経費については、毎年度予算編成の過程において決定する。

平成 21 年度当初	: 10,631 百万円
平成 21 年度補正後	: 21,252 百万円
平成 22 年度当初	: 80,014 百万円

## 別表3

### ■ 中期計画(平成21年度～平成25年度)の資金計画

(単位:百万円)

区別	金額
<b>[資金支出]</b>	
業務活動による支出	1,048,168
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
<b>計</b>	<b>1,048,168</b>
<b>[資金収入]</b>	
業務活動による収入	1,048,168
運営費交付金による収入	549,164
事業運営費交付金による収入	497,351
その他の収入	1,653
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
<b>計</b>	<b>1,048,168</b>

(注記) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 第2期 中期目標(ポイント) [平成26年2月28日決定]

◎厚生労働大臣が策定。

### 中期目標の期間

平成26年4月1日から平成31年3月31日までの5年

### ○年金制度改正等への対応

- ・年金制度改正や社会保障・税番号制度導入について、円滑かつ確実に対応する。

### 中期目標の内容(主なもの)

#### ○国民年金保険料の収納対策、厚生年金保険等の適用促進対策等

(国民年金保険料の収納対策)

- ・最終納付率について、現年度納付率からの伸び率を従来以上に確保する。
- ・現年度納付率については、毎事業年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、前年実績を上回るよう努める。
- ・負担能力の無い者に対しては確実に免除・猶予を適用することとした上で、さらなる強制徴収の強化に取り組む。

(厚生年金保険・健康保険等の適用促進及び保険料徴収対策)

- ・厚生年金保険・健康保険等の適用促進については、毎事業年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画に基づき、効果的・効率的に推進する。特に、法人登録簿情報その他の情報の活用により把握した適用調査対象事業所に対する加入指導等に、集中的に取り組む。

#### ○年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

- ・国民からの年金記録に関する申出等に対応できるように、事務処理体制を確保しつつ、必要な対応を適切に行う。
- ・「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」により、年金個人情報を提供し、自身による年金記録の確認を促進する。特に、「ねんきんネット」については、その機能の一層の充実や利用促進を図る。
- ・基礎年金番号の重複付番の解消及び新規発生の防止に努める。
- ・入力誤りを防止するため、市区町村や事業所からの届出等の電子(媒体)化を促進し、効率的で正確性の高い事務処理を推進する。
- ・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、国の情報を定期的に厚生年金基金に提供する。

## 第2期 中期計画(ポイント)

◎中期目標に基づき日本年金機構が策定、厚生労働大臣が認可。

### 中期計画の期間

平成26年4月1日から平成31年3月31日までの5年

### 前文

- ・日本年金機構は、厚生労働大臣の監督の下、公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の皆様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを、その使命とし、この使命を果たすため、社会保険庁が国民の皆様の不信を招いた様々な問題にかんがみ、また、機構が設立された経緯や日本年金機構法に定める基本理念及び「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」(平成20年7月29日閣議決定。以下「基本計画」という。)を十分に踏まえ、正確・確実な業務遂行や提供するサービスの質の向上を図り、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るとともに、業務についてお客様目線に立って不断の改善を行う。
- ・お客様の年金権確保を確実なものとするため、基幹業務である、適用、徴収、給付、相談等の各業務を正確、確実かつ迅速に行うとともに、引き続き、年金記録の正確な管理と年金記録問題への適切な対応を行い、これらの取組成果を積極的に公表する。また、年金業務に対する国民からの信頼を回復するため、国民の声を幅広く聴き、着実にサービス向上につながる取組を行う。さらに、予定されている年金制度改正の施行や社会保障・税番号制度導入について、円滑かつ確実な実施を図る。その他、諸外国の年金実施機関の状況も参考に、ICT化によるお客様の利便性の向上と業務の効率化を進めるとともに、相談等の対人サービスの向上や地域における年金の周知・普及に努める。
- ・公的年金事業に関する業務運営は、公的年金制度の制度設計と両輪の関係であることから、公的年金の制度設計に関する改善点等について積極的に提案を行うとともに、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。

### I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

#### 1. 国民年金の適用・収納対策

##### (1) 国民年金の適用促進対策

- ・住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した20歳到達者について、届出がない場合の資格取得手続き等を確実に促進する等の取組により、国民年金の適用の促進を図る。

##### (2) 国民年金保険料収納対策

- ・現年度納付率については、行動計画に基づき、効果的・効率的に推進し、中期目標期間中に60%台半ばを目指す。
- ・また、国民年金保険料の最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。
- ・強制徴収については、関係法令に基づき、適切に実施するとともに、徴収が困難な事案については、ブロック本部と年金事務所との連携を密にして、早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。また、強制徴収の実施体制等を踏まえながら督促の範囲の拡大を図る。
- ・毎事業年度、取組に係る数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施する。

#### 2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策

##### (1) 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

- ・平成24年度に設定した「平成23年度末時点で把握した適用調査対象事業所を3年以内(平成26年度まで)に半減」するという目標の達成状況等を踏まえ、平成27年度以降の新たな目標を策定するとともに、法人登記簿情報等の活用により把握した適用調査対象事業所に対する調査・加入指導等に、集中的に取り組む。
- ・毎事業年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び各年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。

## (2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策

- ・毎事業年度、数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を機構全体及び年金事務所ごとに策定し、確実に保険料収入を確保するため、当該計画に基づき効果的・効率的に推進する。

## 3. 年金給付

- ・請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標（サービススタンダード）を次のとおり定め、当該目標の達成に向けて、迅速な決定に努め、各サービススタンダードの達成率を90%以上とすることを旨とする。

＜サービススタンダード＞

- ・老齢基礎・老齢厚生年金、  
遺族基礎・遺族厚生年金：2か月以内  
（加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内）
- ・障害基礎年金：3か月以内
- ・障害厚生年金：3か月半以内

## 4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応

- ・年金記録の回復のため、「ねんきん定期便」及び「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時等を契機としたお客様からの年金記録に関する申出等に対して、必要な調査などの対応を適切に行う。また、引き続き未統合記録の解明等のため、「ねんきん定期便」等を活用し年金記録のもれや誤りの申出の働きかけ等の取組を行う。
- ・記録問題の再発防止等のため、「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」により、加入制度、加入期間、標準報酬等の情報をお客様に情報提供し、お客様による年金記録の確認を促進する。特に、持ち主不明の未統合記録の検索もできる「ねんきんネット」については、利用促進のための取組や、その機能の一層の充実を図る。

## 5. 事務処理の正確性の確保

- ・事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、その徹底を図る。
- ・事務処理誤りの原因分析などを通じて、システム改善を含む事務処理誤り再発防止のための総合的な対策を推進する。

## 6. 年金相談、情報提供等

- ・来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。また、お客様の見えやすいところに、待ち時間の目安を表示する。
- ・コールセンター（ねんきんダイヤル）については、コールセンターの業務の効率化を進めつつ、基盤強化等を図ることにより、引き続き応答率70%以上を維持することを目指す。

## 7. お客様サービスの向上

- ・「お客様へのお約束10か条」の実現に努める。
- ・年金事務所等の現場で受け付けたお客様の声については、現場からブロック本部及び本部へ報告するとともに、「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声に対する対応管理や集積・分析を行う。また、各種調査結果を含むお客様の声については、その内容を検討し、サービス改善につなげる。

## 8. ICT化の推進

- ・政府が策定するオンライン利用に関する計画等に基づき、利用頻度が高いもの及び主として事業主等が反復的又は継続的に利用する手続きについて、電子（媒体）申請の利用を促進するための取組を進めるとともに、電子（媒体）申請に関する業務プロセスの改善を進める。
- ・社会保障・税番号制度の施行に当たり、情報提供ネットワークの活用により届書・添付書類の軽減を図るとともに、マイポータルによる情報の提供等に積極的に対応する。

## 9. 年金制度改正等への対応

- ・新しい制度・事務に十分対応できるよう事務の流れ、体制の構築、関係職員の知識蓄積等オペレーションの確立を行う。

## II 業務運営の効率化に関する事項

### 1. 効率的な業務運営体制

- ・常に業務手順の点検等を行い、業務の合理化・効率化を図るとともに、標準化を進める。また、社会保険オンラインシステム刷新に併せ、届書の画像化・データ化による電子決裁及び経過管理を実施する。
- ・都道府県事務センターにおいて集約実施している各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、事務処理の標準化と効率化を進める。また、都道府県域を超えた広域単位の集約化の実現に向け、事務処理の効率性、迅速性の観点から、事務処理体制の整備等を進める。

### 2. 運営経費の抑制等

- ・機構の人員体制について、基本計画に基づき、合理化・効率化を進める。その際、併せて、社会保障・税一体改革の一環として実施される年金制度改革の施行事務及び年金保険料の徴収体制強化等のための特別対策など、基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務への的確な対応や、年金記録問題への対応は、信頼回復を図る上で至上命題であり、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制を確保する。
- ・人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進める。
- ・一般管理費(人件費、介護保険料徴収等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)については平成25年度比で15%程度、業務経費(年金記録問題対策経費、年金受給者に送付する源泉徴収票送付等に係る義務的な経費及び特殊要因により増減する経費を除く。)については平成25年度比で5%程度に相当する額の削減を目指す。

### 3. 外部委託の推進

- ・委託した業務の品質の維持・向上を図りつつ、業務の外部委託を進める。

### 4. 契約の競争性・透明性の確保等

- ・調達コストについて、中期目標期間中、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、中期目標期間中の実績において、中期目標期間中の当該計画額の合計額

の10%以上を削減することを目指す。

- ・契約について、契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底し、契約予定価格が少額のもの、複数年継続しての契約を前提とした更新契約、事務室等の賃貸借、ビルの指定清掃業者等との契約を除く契約について、競争性のある契約(一般競争入札、総合評価落札方式による競争入札、企画競争、公募によるもの。)の件数(不落随契となったものを含む。)の占める割合が80%以上の水準を確保することを目指す。

### 5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発・見直し

- ・社会保険オンラインシステムにおけるITガバナンス体制を確立し、現行システムの適切かつ確実な運用、制度改正や業務改善に対応した開発及び社会保険オンラインシステムの計画的な見直しに取り組む。

## III 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

### 1. 内部統制システムの有効性確保

- ・コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。
- ・事務処理状況を確認し、コンプライアンスの観点を含めて問題点を把握することによって具体的な改善策につなげるため、内部監査機能の充実・改善を図る。
- ・内部統制の仕組みを有効に機能させるため、組織風土改革の取組を推進、浸透させ、風通しの良い組織の実現を目指す。
- ・お客様からの申請書類等で重要文書として指定したものは永年保存とする。また、保存文書の効率的活用のため、電子データ化を含め、適正に管理・保管する。

### 2. 人事及び人材の育成

- ・正規職員については、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部育成を行うことを基本とするキャリアパターンの確立を進める。
- ・年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を進めるとともに、適材適所の人事を行う。

- 
- ・機構職員としての職務と責任に応じた能力の向上を図るとともに、職員の専門性を向上させるため、階層別研修、業務別研修、通信研修を体系的に実施するとともに、社内資格の取得促進を図る。
  - ・職員が誇りと責任感を持って職務に専念できるような、仕事と生活が両立できる働きやすい職場環境を確立する。
  - ・健全で安定した労使関係を維持する。

### 3. 情報公開の推進

- ・毎年度、機構の業務実績、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報などについて、お客様目線で、できるだけ、分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書(アニュアルレポート)を発行し、公表する。
- ・不適正事案や事務処理誤りなどの事案について、事案の重要性等に応じ、速やかに公表するとともに、定期的に発生状況等を情報提供する。

### 4. 個人情報の保護

- ・公的年金事業に対するお客様の信頼を確保するため、個人情報の保護・管理に万全を期する。

# 日本年金機構 全国の窓口 (平成26年10月1日現在)

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。

## 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 花京院スクエア11階	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

◎お電話でのお問い合わせは、一部を除き、自動音声でご案内しています。  
◎予約が可能な時間帯は年金事務所によって異なりますので、日本年金機構ホームページや年金事務所でご確認ください。

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	予約相談お申込電話番号
北海道	札幌東	003-8530	札幌市白石区菊水1-3-1-1	011-831-0715	011-831-4389	○	011-831-0715
	札幌西	060-8585	札幌市中央区北3条西11-2-1	011-241-7284	011-261-0089	○	011-241-7284
	札幌北	001-8585	札幌市北区北24条西6-2-12	011-717-4133	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	011-892-9318	011-891-9389	○	011-892-9318
	函館	040-8555	函館市千代台町26-3	0138-82-8001	0138-53-6589	○	0138-82-8001
	旭川	070-8505	旭川市宮下通り2-1954-2	0166-72-5004	0166-25-5589	○	0166-72-5004
	釧路	085-8502	釧路市栄町9-9-2	0154-61-6000	0154-24-7889	○	0154-61-6000
	室蘭	051-8585	室蘭市海岸町1-20-9	0143-50-1004	0143-22-1289	○	0143-50-1004
	苫小牧	053-8588	苫小牧市若草町2-1-14	0144-56-9001	0144-32-2889	○	0144-56-9001
	岩見沢	068-8585	岩見沢市9条西3	0126-38-8000	0126-25-4489	○*	0126-38-8000
	小樽	047-8666	小樽市富岡1-9-6	0134-65-5002	0134-23-1189	○	0134-65-5002
	北見	090-8585	北見市高砂町2-21	0157-33-6008	0157-25-8489	○	0157-33-6008
	帯広	080-8558	帯広市西1条南1	0155-65-5001	0155-21-6689	○	0155-65-5001
	稚内	097-8510	稚内市末広4-1-28	0162-74-1000	0162-32-8989	○*	0162-74-1000
	砂川	073-0192	砂川市西4条北5	0125-28-9002	0125-52-3889	○*	0125-28-9002
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	○	0195-23-4111
	一関	021-8502	一関市五代町8-23	0191-23-4246	0191-31-1229	○	0191-23-4246
	宮古	027-8503	宮古市太田1-7-12	0193-62-1963	0193-64-0029	○	0193-62-1963
宮城	仙台東	983-8558	仙台市宮城野区宮城野3-4-1	022-257-6111	022-257-6125	○	022-257-6116
	仙台南	982-8531	仙台市太白区長町南1-3-1	022-246-5111	022-304-1729	○	022-246-5115
	大河原	989-1245	柴田郡大河原町字新南18-3	0224-51-3111	0224-51-3117	○	0224-51-3115
	仙台北	980-8421	仙台市青葉区宮町4-3-21	022-224-0891	022-728-9129	○	022-224-0895
	石巻	986-8511	石巻市中里4-7-31	0225-22-5115	0225-93-8529	○	0225-22-5118
	古川	989-6195	大崎市古川駅南2-4-2	0229-23-1200	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	○	018-865-2379
	鷹巣	018-3312	北秋田市花園町18-1	0186-62-1490	0186-62-9429	○	0186-62-1308

※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
秋田	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	○	0237-84-2551
	新庄	996-0001	新庄市五日町字宮内225-2	0233-22-2050	0233-23-4329	○	0233-22-2050
	鶴岡	997-8501	鶴岡市錦町21-12	0235-23-5040	0235-24-1029	○	0235-23-5040
	米沢	992-8511	米沢市金池5-4-8	0238-22-4220	0238-21-3829	○	0238-22-4318
福島	東北福島	960-8567	福島市北五老内町3-30	024-535-0141	024-535-3529	○	024-535-0149
	平	970-8501	いわき市平字童子町3-21	0246-23-5611	0246-25-0729	○	0246-23-5611
	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	○	024-932-3434
	白河	961-8533	白河市郭内115-3	0248-27-4161	0248-27-4129	○	0248-27-4161
	会津若松	965-8516	会津若松市追手町5-16	0242-27-5321	0242-27-4429	○	0242-27-5321
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	029-825-1170	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	0288-88-0082	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	○	048-831-1489
	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	○	025-283-1013
	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	×	—
	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	松本市白坂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

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	
千葉	茂原(分室)	297-8511	千葉県茂原市道表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	
東京	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	
	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	○	045-521-2641
		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 ウェストン1ビル2階	045-820-6655	045-825-4381	○	045-820-6655	
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	
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	
	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	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	

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
富山	砺波	939-1397	砺波市豊町2-2-12	0763-33-1227	0763-33-2733	○	0763-33-1725
石川	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	×	—
	七尾	926-8511	七尾市藤橋町西部22-3	0767-53-6511	0767-53-4233	×	—
岐阜	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	×	—
愛知	富士	416-8654	富士市横割3-5-33	0545-61-1900	0545-64-5411	×	—
	大曾根	461-8685	名古屋市東区東大曾根町28-1	052-935-3344	052-937-7011	×	—
	中村	453-8653	名古屋市中村区太閤1-19-46	052-453-7200	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	名古屋南区柵下町3-21	052-822-2512	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	052-853-1463	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	0532-33-4111	0532-33-3411	×	—
	岡崎	444-8607	岡崎市朝日町3-9	0564-23-2637	0564-23-4511	○	0564-23-2683
	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	○	059-228-9120
	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	×	—
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	草津市西渋川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	0749-23-9033	○	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	×	—

※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
大阪	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	○	06-6531-5241
	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	大阪市住之江区新北島1-2-1 オスカードルーム4階	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	○	06-6722-6001
	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 栄光ビル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	尼崎市東灘波町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	×	—
	米子	683-0805	米子市西福原2-1-34	0859-34-6111	0859-22-4842	○	0859-34-6111
	倉吉	682-0023	倉吉市山根619-1	0858-26-5311	0858-26-1742	×	—
島根	松江	690-8511	松江市東朝日町107	0852-23-9540	0852-25-0842	×	—
	出雲	693-0021	出雲市塩冶町1516-2	0853-24-0045	0853-23-2442	○*	事務所にお問い合わせください
	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	○*	事務所にお問い合わせください
	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	○*	事務所にお問い合わせください
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	×	—

※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
広島	東広島(分室)	739-0015	東広島市西条栄町10-27 栄町ビル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	○	0848-63-4111
	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	下関市上新地町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	○*	0834-31-2152
	宇部	755-0027	宇部市港町1-3-7	0836-33-7111	0836-22-3042	○*	事務所にお問い合わせください
	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	088-655-0200	088-655-0383	○	088-655-0200
	阿波半田	779-4496	美馬郡つるぎ町貞光字馬出50-2	0883-62-5350	0883-62-5355	○	0883-62-5350
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	0897-35-1445	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	南国市大桶甲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	093-471-8873	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
佐賀	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	849-8503	佐賀市八丁綴町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
長崎	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
熊本	諫早	854-8540	諫早市栄田町47-39	0957-25-1662	0957-26-1949	○	0957-25-1663
	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	0969-24-2112	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

※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
宮崎	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	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
	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	姶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
沖縄	那覇	900-0025	那覇市壺川2-3-9	098-855-1118	098-854-5249	○	098-855-1113
	浦添	901-2121	浦添市内間3-3-25	098-877-0343	098-878-6949	○	098-877-0343
	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	○	0980-52-2522
	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 ◎予約が可能な時間帯は各センターによって異なりますので、各センターにご確認ください。

都道府県	年金相談センター	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	×
青森	青森	030-0802	青森市本町1-3-9 ニッセイ青森本町ビル10F	017-752-6600	○
岩手	盛岡	020-0022	盛岡市大通3-3-10 七十七日生盛岡ビル4階	019-613-3270	○
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	×
	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	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	○
	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	194-0021	町田市中町1-2-4 日新町田ビル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	×
	江東	136-0071	江東区亀戸2-22-17 日本生命亀戸ビル5階	03-5628-3681	○
	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	○
	練馬	178-0063	練馬区東大泉6-52-1 WICSビル1階	03-5947-5670	○
	足立	120-0005	足立区綾瀬2-24-1 ロイヤルアヤセ2階	03-5650-5200	○
	八王子	192-0081	八王子市横山町22-1 エフ・ティールビル八王子3階	042-631-5370	○
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	○

都道府県	年金相談センター	郵便番号	所在地	電話番号	予約相談
神奈川県	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1階	042-701-8515	×
	新横浜	222-0033	横浜市港北区新横浜2-5-10 楓第2ビル3階	045-620-9741	○
	厚木	243-0018	厚木市中町3-11-18 MY厚木ビル6階	046-297-3481	○
	藤沢	251-0052	藤沢市藤沢496 藤沢森井ビル6階	0466-55-2280	○
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 オークウッドパーク西棟3階	058-254-8555	×
静岡県	静岡	422-8067	静岡市駿河区南町18-1 サウスポット静岡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	×
	浜松	435-0044	浜松市東区西塚町200番地 サラプラザ浜松5階	053-545-9961	×
愛知県	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	名古屋市長区葵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	×
京都府	宇治	611-0031	宇治市広野町西裏54-2	0774-43-1511	×
	京都	615-8073	京都市西京区桂野里町17番地 ミュー阪急桂(EAST)5階	075-382-2606	×
大阪府	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	×
	なかもず	591-8025	堺市北区長曽根町130-23 堺商工会議所会館1階	072-258-4701	×
	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	×
兵庫県	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	×
広島県	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 エストパルクビル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	○
大分	中津	871-0058	中津市豊田町14-3 中津市役所別棟2階	0979-64-7990	×
鹿児島	鹿児島	892-0825	鹿児島市大黒町2-11 南星いづるビル6階	099-295-3348	○

# 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。皮膚にも、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。まだまだ父といろんな事がしたかった。いろん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。

## 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。

年金について的一般なお問い合わせ

ねんきんダイヤル



**0570-05-1165**

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**

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**

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>



〒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)