

Annual Report 2014

アニュアルレポート

すべての人が安心できる
暮らしのために。
私たちは、
お客様の立場に立って、
信頼される組織を目指し、
職員一丸となって
取り組んでまいります。



日本年金機構

Japan Pension Service

国民の皆さまへのごあいさつ

アニュアルレポート（年次報告書）の発行について

日本年金機構は、平成22年1月に設立され、毎年度、業務運営の状況や目標の達成状況などについて、国民の皆さまにわかりやすく発信することを目的として、アニュアルレポート（年次報告書）を発行しています。

これまでのアニュアルレポートは、毎年の業務実績を中心に報告していましたが、平成26年度から第2期中期計画期間がスタートしたことを機に、日本年金機構が設立当初から取り組んできた重点課題への対応状況も含めご報告しておりますので、ぜひご覧いただきますようよろしくお願いいたします。

これまでの日本年金機構の取り組みについて

日本年金機構の設立当初から、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。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います。

引き続き未統合記録を一つでも多く統合していくための取り組みや再発防止のための取り組みを進めてまいります。

また、国民年金の適用、収納対策、厚生年金保険の適用、収納対策について、全国312か所の年金事務所ごとに行動計画を策定し、計画的・効率的な業務実施に努めてきました。

この結果、年金制度への信頼のバロメーターと考えている国民年金保険料の納付率については、平成26年度現年度納付率が63.1%まで回復しました。収納対策を確実に実施してまいります。

厚生年金保険の適用については、平成26年度に約190万事業所を適用し、さらに、国税庁からの情報提供により把握できた事業所の情報に基づいた加入指導を集中的に行い、適用促進にしっかりと取り組んでまいります。

その他の事業の目標についても、課題はありますが、一定の成果を挙げつつあるものと考えており、現在の課題に正面から向き合い、基幹業務の推進にさらに取り組んでまいります。

一方、事務処理誤りやコンプライアンス問題事案の防止について、多くの課題を抱えていたところであり、内部統制システムの一層の有効性を確保するための取り組みや「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」などの取り組みを実施してきたところでした。



日本年金機構 理事長

水島 藤一郎

みずしま とういちろう

一橋大学を卒業後、三井銀行に入行。三井住友銀行副頭取を務めた後、平成17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。平成25年1月から現職。

不正アクセスによる情報流出事案について

このような取り組みの中で、平成27年5月に不正アクセスによる情報流出事案が発生し、国民の皆さまに大変なご心配とご迷惑をおかけし、当機構の信頼を大きく損なう事態を招きました。誠に申し訳なくおわびを申し上げます。

お客様が本事案に起因した被害にあわれることが万が一にもないよう、最大限の努力を続けてまいります。

日本年金機構の再生について

～お客様の立場に立って、信頼される組織を目指して～

本事案に関しては、各種の調査報告などにおいて、情報セキュリティ対策の不十分さだけでなく、組織としての一体感の不足、ガバナンスのせい弱さなどの当機構が抱える構造的な問題が指摘されました。

平成27年9月には厚生労働大臣から業務改善命令が発せられ、10月に「日本年金機構再生本部」および「情報管理対策本部」を立ち上げ、抜本改革のための具体策を検討し、12月に業務改善計画を厚生労働省に提出・公表しました。

構造的な問題について、その抜本的解決のため、「日本年金機構再生プロジェクト」を取りまとめ、組織改革、人事改革、業務改革および情報開示・共有を柱とする改革を実行することとしております。具体的には、

- ①組織改革については、組織一体化のため本部・ブロック本部の統合を行うこと、本部の縦割り組織を「企画」と「推進」の横断的組織に改め、現場管理統括セクションを設けること
- ②人事改革については、国民の皆さまのために努力する職員を評価する信賞必罰の人事評価制度を確立すること
- ③業務改革については、マニュアルの統合などにより業務処理ルールの徹底を図るとともに、業務削減会議の立ち上げをはじめとして、従来業務を見直し、徹底的な効率化を図ること
- ④情報開示・共有については、問題の早期発見・早期対処のためにモニタリングと監査のサイクルを機能させること、現場との情報共有のキーマンとしての地域マネージャーを設置することなどに取り組んでまいります。

また、「情報セキュリティ対策」については、組織・技術・業務運営の面から対策を強化することにより、国民の皆さまの年金個人情報保護のため、インターネットからの攻撃をはじめとする情報セキュリティ上の脅威に対して強固な情報システムを構築することとしています。

具体的には、情報セキュリティ対策を一元的に管理する体制を構築すること、年金個人情報を管理・運用する領域を基幹システムに限定し、インターネットとの接続は年金個人情報とは切り離れた独立した環境を構築すること、日本年金機構LANシステムと基幹システムへのアクセスを制限することなどの対策を行ってまいります。

最後になりますが、年金制度の運営組織として高い倫理観と使命感を持ち、国民の皆さまの年金を守るために、お客様の立場に立って、職員全体が一体となって努力を続ける組織として、この日本年金機構を再生し、国民の皆さまから信頼される組織を作り上げることをお約束申し上げ、ごあいさついたします。

知りたいことから探す年金のこと



今回、個人情報流出が報道などで大きく取り上げられましたが、どのような要因で流出したのでしょうか。きちんと対応しているのですか。

詳しくは

9p

9ページをご覧ください。今回の事案の経緯や対応を報告しています。



日本年金機構は旧社会保険庁が廃止され設立されましたが、これまでの取り組みはどのようなものですか。どのように取り組んできているのでしょうか。

詳しくは

17~44p

日本年金機構が課題として対応してきた取り組みは17~44ページに掲載しています。

目次

- P. 1 国民の皆さまへのごあいさつ
P. 3 目次

-
- P. 5 公的年金制度の概要
P. 7 日本年金機構の概要

P. 9 日本年金機構の重点課題

- | | |
|---------------------------------|-------|
| 1 日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案への対応 | P. 9 |
| 2 国民年金保険料の納付率向上に向けた対応 | P. 17 |
| 3 厚生年金保険・健康保険などの未適用問題への対応 | P. 23 |
| 4 障害年金の諸課題への対応 | P. 27 |
| 5 年金記録問題への対応 | P. 31 |
| 6 内部統制システムを機能させるための組織体制の構築 | P. 35 |
| 7 「三層構造問題」を一掃するための人材登用の仕組みの構築 | P. 41 |

©「日本年金機構の重点課題」については、原則、平成28年1月時点の内容を掲載しています。

年金制度全般についてどのようなものか知りたいのですが。

国民年金は約6割の方しか納付しておらず、納めても意味がないのではないですか。



詳しくは

82p

公的年金制度について82ページで説明しています。また、日本年金機構ホームページでも年金Q&Aなどでご紹介しています。73ページをご覧ください。

詳しくは

17p

年金は老後の生活の支えとして重要な役割を担っています。日本年金機構では、納付率向上のためさまざまな取り組みを行っていますが、なぜ、取り組んでいるのか、また、年金のメリットなどとあわせて、17ページで報告しています。

P. 45

平成26年度の取り組み

- 1 国民年金の事務の取り組み P. 45
- 2 厚生年金保険・健康保険などの事務の取り組み P. 47
- 3 給付事務の取り組み P. 49
- 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 P. 51
- 5 年金制度改正への対応 P. 57
- 6 年金相談の充実に向けた取り組み P. 59
- 7 公的年金制度に対する理解の促進 P. 63
- 8 お客様サービス向上の取り組み（「お客様へのお約束10か条」の取り組みなど） P. 65
- 9 業務運営の効率化の推進 P. 69

P. 73

その他

- 日本年金機構について P. 73
- 公的年金制度について P. 82
- 平成26年度の取り組み実績 P. 89
- 日本年金機構 全国の窓口 P. 97
- 平成26年度「わたしと年金」エッセイ審査結果について P. 105
- 年金についてのお問い合わせ先 P. 110

公的年金制度の概要

現在、日本の平均寿命は、世界トップの水準にまで達し、人口構造の高齢化が進む一方、生まれてくる子どもの数は減少傾向にあり、少子高齢化が進んでいます。核家族化や就業形態の変化などの大きな社会構造の変化もあり、個人の貯蓄はもとより子どもによる私的な扶養だけで老後の生活を送ることが難しくなっています。

公的年金制度は、年老いたときやいざというときの生活を、働いている世代みんなで支えようという考えに基づき作られた仕組みです。

具体的には、若いときに公的年金制度に加入して、保険料を納め続けることで、①年をとったとき、②病気やけがで障害が残ったとき、③一家の働き手が亡くなったときに、年金を受け取ることができる制度です。

公的年金の給付は、老齢・障害・遺族の3種類です

日本の公的年金制度は、20歳以上60歳未満のすべての方が加入する国民年金と、会社員・公務員の方が加入する厚生年金の2階建て構造になっており、それぞれの年金制度において保険料を納付していただいています。

また、公的年金は、高齢者の方が受け取る老齢年金のほかに、障害年金、遺族年金の計3種類の給付があります。

	国民年金（基礎年金）	厚生年金
老齢年金	65歳以降、国民年金から「老齢基礎年金」を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（上限は40年（480月））、老後に受け取る年金額も多くなります。	厚生年金に加入していた期間については、「老齢基礎年金」に「老齢厚生年金」が上乗せされます。年金額は、加入期間と給料に応じて決まります。
障害年金	病気やけが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。	厚生年金に加入している場合は、「障害基礎年金」に「障害厚生年金」が上乗せされます。
遺族年金	一家の働き手が亡くなったとき、子のある配偶者または子は、国民年金から「遺族基礎年金」を受け取ることができます。	亡くなった方が厚生年金に加入していた場合は、「遺族厚生年金」が支給されます。

◎老齢年金、障害年金、遺族年金の詳しい給付内容については84ページをご覧ください。

公的年金は世代と世代の支え合いで運用されています



公的年金制度には3つの特徴があります。

1

国民皆年金

自営業者や無業者も含め、基本的に20歳以上60歳未満のすべての人が公的年金制度の対象になっています。これを国民皆年金といいます。国民皆年金制度によって、安定的な保険集団が構成され、社会全体で老後の所得保障という問題に対応していくことが可能になっています。

2

社会保険方式

年金の給付に要する費用は、加入者(現役世代)が支払う保険料を基本として国庫負担(税金)を組み合わせることで安定的に運営しています。

社会保険方式は、あらかじめ保険料を拠出し、①年をとったとき、②病気やけがで障害が残ったとき、③一家の働き手が亡くなったときに、保険料を財源として年金の給付を行うというものです。原則的には保険料を納めなければ年金を受け取ることはできません。

3

世代間扶養

現役世代が納める保険料によって高齢者の年金を支給するという「世代と世代の支え合い」、すなわち世代間扶養の仕組み(賦課方式)によって成り立っています。世代間扶養の仕組みにより、年金の給付は終身にわたって続き、賃金や物価が上昇しても、それにともない高齢者を支える現役世代の給料も増えるため、その分で高齢者の年金を改定することで、実質的に価値のある給付を行うことができます。

◎少子高齢化が進んでも、将来にわたり年金制度を持続的で安心できるものとするため、保険料水準を固定^{*}し、給付と負担の変動に応じて給付水準を自動的に調整する仕組み(マクロ経済スライド)を平成16年に導入しています。

^{*}保険料水準は、毎年引き上げられていき、平成29年以降、固定されます。

日本年金機構の概要

日本年金機構は、公的年金制度の業務運営を担う新たな公法人として平成22年1月に設立されました。

公的年金制度は、国民の皆さまの身近な暮らしを支える重要な社会基盤であり、その業務運営を担う日本年金機構に求められる役割はますます大きくなっています。

日本年金機構は、業務運営の基本理念に従い、公的年金の一連の業務を適正に運営し、豊かで安心できる社会の構築に貢献してまいります。

1 基本理念と運営方針

日本年金機構では、業務の適正な運営、そして国民の皆さまの信頼の確保を目指して、基本理念、運営方針を掲げています。

基本理念

日本年金機構の基本理念は、日本年金機構法第2条に、次のように定められています。

「日本年金機構は、その業務運営に当たり、政府管掌年金が国民の共同連帯の理念に基づき**国民の信頼**を基礎として常に安定的に実施されるべきものであることにかんがみ、政府管掌年金事業に対する**国民の意見を反映**しつつ、提供する**サービスの質の向上**を図るとともに、**業務運営の効率化**並びに業務運営における**公正性及び透明性の確保**に努めなければならない。」

5つの柱



運営方針

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

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

2 日本年金機構の業務

日本年金機構は、国(厚生労働大臣)[※]の監督の下、公的年金に関する幅広い業務を行っています。日本年金機構の主な業務は次のとおりです。

※国(厚生労働大臣)は、公的年金の財政責任・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。

適用業務(お客様に年金に加入していただくための業務)

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へ加入する義務があり、一人ひとりの資格取得(加入)手続きが、適正に行われるよう業務を行っています。

また、厚生年金保険に未加入の事業所に対して加入指導を行うなど加入促進に努めています。

徴収業務(お客様に保険料を納めていただくための業務)

個人の方、事業主の方ともに、きちんと保険料を納付していただけるよう、さまざまな対策に取り組んでいます。

国民年金では、納付督促、強制徴収、免除などの申請案内、また、厚生年金保険では、事業所に対して納付指導・滞納処分を行うことにより、収納対策を推進しています。

給付業務 (お客様に年金をお支払いする業務)

お客様からの年金請求書の受付、年金証書のお届け、そして、正確かつ迅速な年金のお支払いに取り組んでいます。



日本年金機構本部における年金支払いの事務処理の様子

記録管理業務(お客様の年金記録を管理する業務)

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

相談業務(お客様のご相談にお応えする業務)

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

日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案への対応

平成27年5月に「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生し、約125万件の個人情報が外部に流出したことが判明しました。

本件は、外部からの悪意を持った攻撃によるものではありませんが、日本年金機構が保有する個人情報が流出する事態となりました。その責任を重く受け止め、このような事態を招きましたことにつきまして、深くおわび申し上げます。

本事案の経緯、「なりすまし」による被害の防止のための本事案発生後の対応、本事案の検証結果、再発防止に向け設置された「日本年金機構再生本部」および「情報管理対策本部」について報告します。

1 本事案の経緯

平成27年5月8日、18日、19日、20日に、合計で124通の標的型メールが日本年金機構あてに送信されました。

標的型メール攻撃とは、特定の相手方に対し、実在する人物の名前をかたったり、業務内容に関係した内容を装ったメールを送付するなど、巧妙な手口によりウイルスを感染させ、情報流出などの被害を与えるサイバー攻撃です。

124通のうち、メールの添付ファイルなどを開封した日本年金機構職員は合計5名、感染した端末は合計31台でした。また、個人情報流出は5月20日に受信した標的型メールによるウイルスに起因し、5月21日から23日までの間に流出しました。

不正アクセスによる個人情報流出の件数は、約125万件(対象者は約101万人)であり、内訳は次のとおりです。

● お客様約101万人の個人情報流出件数の内訳



また、本事案の経緯は次のとおりです。

● 事案の経緯(平成27年)

5月 8日(金)	内閣サイバーセキュリティセンター(以下「NISC」といいます。)から厚生労働省情報政策担当参事官室(以下「情参室」といいます。)、厚生労働省年金局を通じ、「不審な通信を検知」との情報を受ける。該当端末を特定し、抜線。
5月15日(金)	運用委託会社から「新種ウイルスは、外部に情報を漏えいするタイプではない」との解析結果を受け、いったん収束したと判断。
5月18日(月)	不審メールを99通受信。
5月19日(火)	高井戸警察署に相談および捜査を依頼。不審メールを18日から20通受信。
5月20日(水)	不審メールを3通受信。
5月21日(木)	NISCから情参室を通じ、不審メールの解析結果を受ける。同日から個人情報流出が始まる。
5月22日(金)	NISCから情参室を通じ、「不審な通信を検知」との通報を受ける。該当端末を特定し、抜線。同日中に該当拠点の統合ネットワークを通じたインターネット接続を遮断。
5月23日(土)	運用委託会社から、「不審な通信を検知」との連絡を受ける。該当端末を特定し、抜線。同日中に該当拠点の統合ネットワークを通じたインターネット接続を遮断。個人情報流出が止まる。
5月28日(木)	警察から、「日本年金機構から流出したと考えられるデータを発見した」との連絡を受ける。
5月29日(金)	日本年金機構全体の統合ネットワークを通じたインターネット接続を遮断。
6月 1日(月)	事案公表。
6月 4日(木)	メール送受信専用外部回線を遮断。

2 二次被害の防止のための本事案発生後の対応

日本年金機構では、流出したお客様の個人情報不正に利用されたり、お客様がなりすまし被害などにあわれることが万が一にもないよう、次の対応を行いました。

また、厚生労働省においても、新聞やラジオによる周知や出先機関におけるチラシの提示など、関係省庁と連携して取り組んだところです。

1. 個人情報が流出したお客様へのおわびとお願いの文書の送付

4情報が流出したお客様には、平成27年6月3日、4日におわびと基礎年金番号を変更することや何かあった場合に問い合わせいただくようお願いの文書を送付しています。

また、2情報・3情報が流出したお客様には、6月22日から29日までにおわびとお願いの文書を送付しています。

2. 電話相談窓口(コールセンター)の設置

事案公表した平成27年6月1日から、お客様からのお問い合わせにお答えするための専用電話窓口を設置し、土日も含め対応しています。なお、年金事務所の土日開所も実施しました。

3. 住所などの変更手続きを行った方の本人確認のための戸別訪問

個人情報流出した約125万件(約101万人)の方への対応として、平成27年5月8日から6月1日までの間に金融機関変更や住所変更の手続きが行われた方について、「なりすまし」による手続きでないかどうか確認のため、すべての方に対し訪問を行いました。すべてのお届けについて、ご本人からの手続きであることが確認できており、「なりすまし」は確認されておりません。

4. 基礎年金番号の変更

おわびの文書が送達された約97万人の方について、基礎年金番号の変更を行い、平成27年8月24日から、基礎年金番号を変更した旨と変更前後の基礎年金番号を記載したお知らせを、新しい年金証書、年金手帳もしくは基礎年金番号通知書とともに簡易書留でお送りしました。

お客様対応で発生した事案

日本年金機構としては、流出したお客様の個人情報不正に利用されたり、お客様がなりすまし被害などにあわれることが万が一にもないように全力を尽くしました。

しかしながら、一方で、次の事案が発生しており、重ねておわび申し上げます。

○個人情報流出に関するお客様への説明誤り事案

お客様からの個人情報流出の有無に関する問い合わせに対し、一部のお客様に誤った説明(個人情報が流出していたにもかかわらず、流出は確認されていないと説明)を行っていたことが判明しました。

該当のお客様に対しては、平成27年6月27日より、年金事務所職員が個別に訪問し、ご説明とおわびを行っていましたが、公表が遅れました(7月13日公表)。なお、個人情報が流出していないにもかかわらず、流出していたという誤った説明を行っていたケースも14件あり、8月10日に公表しています。

説明誤りのあったお客様	2,449名
「該当表示(アラート表示)」の付加誤り	2,426名
コールセンターにおける説明誤り	23名

3 本事案の検証結果

日本年金機構では、本事案の原因究明および再発防止策の検討を速やかに実施すべく、平成27年6月4日に、理事長を委員長として、「不正アクセスによる情報流出事案に関する調査委員会」を設置し、調査を進めました。8月20日に「不正アクセスによる情報流出事案に関する調査結果報告^{※1}」を公表しています（以下「機構報告書」といいます。）。

また、今回の事案究明と再発防止のため、厚生労働大臣が外部専門家からなる「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案検証委員会」を6月4日に立ち上げ、8月21日に検証報告書を公表^{※2}しました。内閣に設置されているサイバーセキュリティ戦略本部では、原因究明調査結果^{※3}を8月20日に公表しています。

※1 日本年金機構ホームページに掲載しています。

※2 厚生労働省のホームページに掲載されています。

※3 内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）のホームページに掲載されています。

機構報告書では、本事案が発生した構造的要因と今後の対策を次のとおり取りまとめています。

1. インシデント^{※1}への対応体制

〈要因〉

本事案については、システム部門担当理事（CIO^{※2}）と情報セキュリティ担当部署の部長、グループ長および担当者がラインとして対応してきましたが、次の問題がありました。

※1 コンピュータシステムのセキュリティに脅威を及ぼす、またはその可能性のある事象。

※2 組織全体における情報システムや情報流通に関する事項を統括する最高責任者。

- (1) 基本的な対応は担当者任せとなっており、システム部門担当理事や部長から具体的指示を行った事跡は確認できませんでした。
- (2) 理事長、副理事長（最高情報セキュリティ責任者）への報告が適時適切に行われなかった場合があり、組織として迅速な検討が行われませんでした。
- (3) ラインに情報セキュリティの専門家がおらず、セキュリティアドバイザーに任命されていた担当者もほかの業務に当たっていました。
- (4) 情報セキュリティ担当部署と、運用委託会社との契約担当部署が異なり、責任の所在が不明確で連携が不十分でした。

1. への 今後の対策

- 情報セキュリティ対策の司令塔として、一元的に管理する「情報管理対策本部」を新設しました。

「情報管理対策本部」については P.15へ

- 情報セキュリティ対策の推進のための助言などを行う高度な専門的知識・経験を有する最高情報セキュリティアドバイザーを設置します。
- 情報セキュリティの専門性の高い職員を計画的に育成します。

2. 共有ファイルサーバの管理

〈要因〉

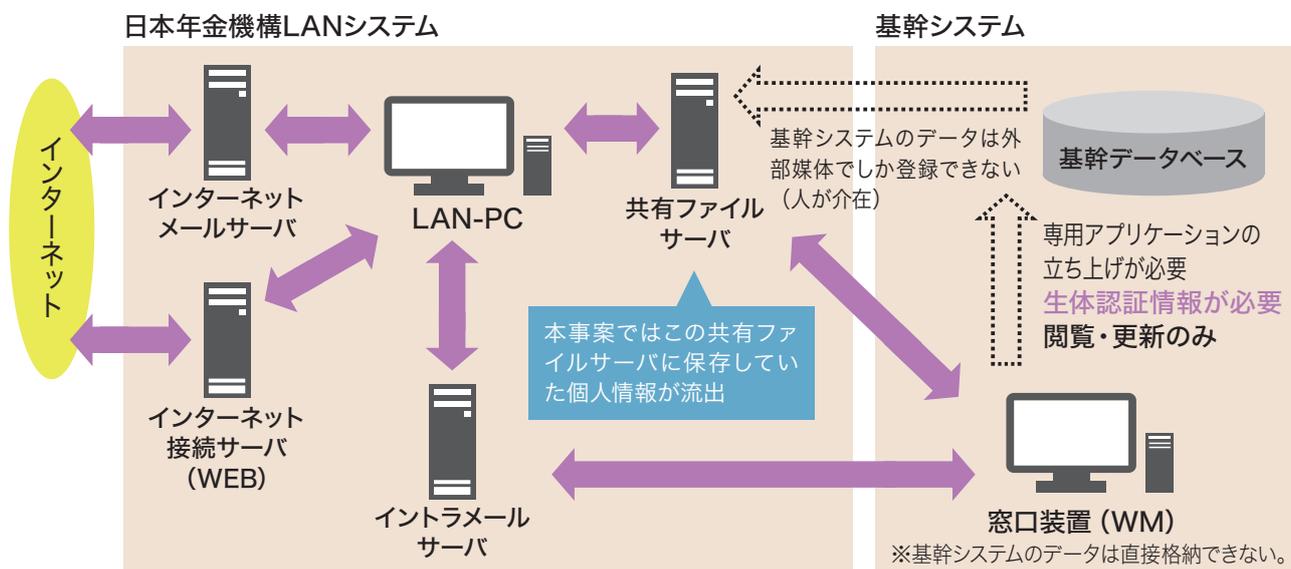
日本年金機構では、インターネット接続環境下にある日本年金機構 LAN システム（内部事務処理のための情報系ネットワークシステム）に共有ファイルサーバを設置し、業務を行ってきました。本事業では、この共有ファイルサーバに保存していた情報が流出しました。これにともなう問題と対策は次のとおりです。

- 個人情報をインターネット接続環境下に置くシステム設計に問題がありました。
- 共有ファイルサーバに個人情報を置く場合、パスワードまたはアクセス制限の設定といった運用ルールを定めていましたが、運用ルールを定めていた文書管理担当部署においては、ルールが本当に実行されているかなどの点検・確認が行われておらず、適用ルール自体が有名無実化していました。

2. への 今後の対策

- 日本年金機構のシステム全体について、入口・内部・出口の多重の防御体制を実施します。
- 国民の重要な個人情報（年金個人情報）については、インターネット接続環境から完全に遮断します。
- 共有ファイルサーバの管理業務を情報セキュリティ管理担当部署に移行し、ルールの遵守状況などの確認を徹底します。

● 日本年金機構のシステムイメージ



※基幹システムへの侵入および基幹システムからの情報漏えいは確認されていません。

3. 情報セキュリティポリシーなど

〈要因〉

情報セキュリティポリシー（情報セキュリティ対策の包括的な規程）などでは、標的型メール攻撃に対する対策事項などに関する記載が不足していました。

また、従来のリスクアセスメントにおいて、外部からのサイバー攻撃に対する具体的なリスク対応の立案まで至りませんでした。

3. への 今後の対策

- 情報セキュリティに関する役割・責任・権限を明確にしたうえで、情報セキュリティポリシーなどを実効性のある内容に改正します。
- 役職員が役割に応じた責務を果たすため、情報セキュリティ研修を定期的、継続的に実施し、研修成果を模擬訓練で検証します。
- 本部監査部に情報セキュリティの専門チームを設置し、無予告監査などを実施します。
- 独立した外部の専門家による情報セキュリティのリスク分析・評価および監査を実施します。

4. ガバナンス・組織風土のゼロベースからの抜本改革

〈要因〉

- 組織の上層部に情報が集約されず、定めたルールが組織内に正確・迅速に伝わらず、組織としての一体感が不足していました。
- 監督者である厚生労働大臣・厚生労働省と問題共有をする意識、国から厳正な業務執行を請け負っているとの自覚が不足しており、重層的な情報共有のルールがありませんでした。
- 「個人情報流出に関するお客様への説明誤り事案」について、本事案の重大性にかんがみれば、ただちに厚生労働省に報告し、速やかに公表すべきでしたが、通常の事務処理誤りの対応と同様として個別対処を完了させた後に、月末の定例報告で足りるとしたのは、一部幹部の思い込みが招いた失態でした。

「個人情報流出に関するお客様への説明誤り事案」については P.11へ

4. への 今後の対策

- 理事長をトップとする「日本年金機構再生本部」を設け、ゼロベースからのガバナンス・組織風土の抜本改革に取り組みます。

「日本年金機構再生本部」については P.15へ

- 規程などの事前調整のルール化、事務処理誤りの報告のルール化など、日本年金機構の業務執行のあり方を見直し、厚生労働省との情報共有を図ります。

4 「日本年金機構再生本部」について

「日本年金機構再生本部」は、ガバナンス・組織風土に関するゼロベースからの抜本改革を行うため、理事長を本部長として、平成27年10月1日に設置されました。

再生本部は職員が「自ら考え、自ら改革する」ことをコンセプトとしています。

そのため、まず、全職員を対象に意見を募集したところ、約7千名から提出がありました。

これらの意見などを踏まえ、検討テーマを選定するとともに、真剣でかつ建設的な意見を提出した者の中から、採用区分や雇用形態を問わず、再生本部員16名および検討テーマに応じて設置するワーキングチームのメンバー40名を選定し、集中的に検討作業を行いました。

また、再生本部における検討のため、外部有識者からなるアドバイザリーボードを設置し、改革案などについて、多くの助言をいただきました。

【検討テーマ】

- 本部、ブロック本部、年金事務所のあり方
- 情報共有・公開のあり方
- 現場実態を踏まえたルール設定・徹底のあり方
- 業務の合理化・効率化
- 人事制度のあり方
- 管理職の活性化
- 人事評価制度の見直し
- 職員の活性化

5 「情報管理対策本部」について

「情報管理対策本部」は、情報セキュリティ対策の司令塔として、情報セキュリティ対策を一元的に管理することで、リスク管理や情報セキュリティに関する日本年金機構全体のガバナンスの強化を図るため、理事長を本部長として、平成27年10月1日に設置されました。

具体的なセキュリティ対策の検討・実施状況については次のとおりです。

体制整備

- 10月1日に、「情報管理対策本部」の執行部隊として情報管理対策室を新設しました。情報セキュリティ対策の確実な実施、共有ファイルや文書などの情報の一元的な管理および個人情報の保護体制を構築します。
- 10月1日に、セキュリティインシデントへの即応性を向上させるため、機構CSIRT^{シニア}※を設置しました。※セキュリティインシデントに対応するための組織。平時はインシデント情報などの収集・分析とそれに基づく対応方針・手順の策定にあたり、インシデント発生時には緊急対応を担います(Computer Security Incident Response Team)。
- 最高情報セキュリティアドバイザーの設置に向け準備を行っています。

技術的対策

- 日本年金機構 LAN システムを中心とした個人情報などの重要情報を取り扱う業務の実態把握とリスク分析を行いました。
- 年金個人情報に対して攻撃が及ばないシステムとするため、独立したインターネット環境を構築し、年金個人情報を管理・運用する場所を基幹システムに限定するなど、情報システムのリスク評価・分析結果を踏まえ、各システムの入口・内部・出口の多重の防御対策を検討しています。

業務運営

- 情報セキュリティポリシーについて、直近の政府統一基準などと整合性を確認し、改正を行いました。
- 職員の理解と意識改革を促す研修および訓練内容となるよう検討を行っています。
- 各拠点の自主点検項目に情報セキュリティに関する事項を追加し、その点検状況を監査項目に追加し、情報セキュリティに関する監査の強化を行いました。

6 業務改善計画

厚生労働大臣から業務改善命令(平成27年9月25日)を受けたことを踏まえ、「日本年金機構再生本部」および「情報管理対策本部」において検討を進め、平成27年12月9日、業務改善計画を厚生労働大臣に提出しました。

「業務改善命令」については P.91へ

不正アクセスによる情報流出事案を発生させたことについて、誠に遺憾であり、深く反省するとともに、二度とこのような事態を招かないよう、平成28年度からの3年間を集中取組期間として、本計画を確実に実行することとしています。業務改善計画の概要は次のとおりです。

1. 組織の一体化・内部統制の有効性の確保

次の3つの改革を進めることとしています。

(1) 組織改革

縦割りを排除し、本部と現場が一体となった効率的・機能的な執行機関として再構築を行います(常勤役員会の設置、現場管理統括部署の設置、本部とブロック本部の統合など)。

(2) 人事改革

○希望とやりがいをもって組織一体となって業務に取り組む人事を実現します(役員まで展望できるキャリアパスや専門職制度の提示、管理職と一般職との給与逆転現象の解消に向けた給与のあり方の見直し、非正規職員の活性化など)。

○お客様のために努力する職員を高く評価し、国民の年金を確実に守る人材を育成します(信賞必罰の人事評価、管理職への若手登用の促進など)。

(3) 業務改革

業務効率化・合理化を徹底するとともに、業務の標準化を進め、現場実態を踏まえたルール設定・遵守の仕組みをつくります(業務削減会議(仮称)の設置、マニュアルの一元化、ルールの徹底など)。

2. 情報開示の抜本的見直し

情報開示と情報共有を促進し、透明性を確保し、お客様に安心いただける組織をつくります(情報開示・モニタリング担当部署の設置、情報共有のキーマンの設置、厚生労働省との情報共有の強化など)。

3. 情報セキュリティ対策の強化

次の3つの面から対策を強化することにより、年金個人情報確実に保護します。

(1) 組織面

組織の一体性を確保し、実効性のある情報セキュリティ対策を実現するための体制を構築します。

(2) 技術面

年金個人情報に対して攻撃が及ばないシステムとするため、独立したインターネット環境を構築し、年金個人情報を管理・運用する領域を基幹システムに限定するとともに、日本年金機構LANシステムからのアクセス制限による分離を徹底するなど、情報システムのリスク評価・分析結果を踏まえ、各システムの入口・内部・出口の多重の防御対策を実施します。

(3) 業務運営面

情報セキュリティに関する役割・責任・権限を明確にするとともに、役職員の危機意識の向上、運用ルールやインシデント発生時の対処手順の徹底を図るため、情報セキュリティポリシーの整備および職員研修の充実を図るとともに監査体制を整備します。

◎業務改善計画は、日本年金機構ホームページに掲載しています。また、「日本年金機構再生本部」でのこれまでの検討結果を「日本年金機構再生プロジェクト」として取りまとめ、検討経緯とあわせ、報告しています。こちらも日本年金機構ホームページに掲載しています。

国民年金保険料の納付率向上に向けた対応

日本年金機構では、国民年金保険料の納付率向上のためにさまざまな対策に取り組んでいます。なぜ、保険料を納付しなければならないのかという基本的な疑問を含め、日本年金機構の取り組みについて報告します。

1 国民年金に加入して保険料を納付することのメリット

国民年金は、国が責任をもって運営しており、基礎年金支給額の半分は税金により負担しています。また、国民年金を納付していただくことによる老後の給付（老齢基礎年金）は要件を満たすと終身で受け取れる一生涯の保障です。けがや病気などで一定の障害が残ったときは「障害基礎年金」、死亡時には遺族に「遺族基礎年金」が支給され、現役世代の保障も充実しており、暮らしで万が一のことが起こったときに安心できる制度です。

納め方は、金融機関、郵便局、コンビニエンスストアでの納付や、口座振替、クレジットカードでも納めることができます。

2 納付率向上のための取り組みを課題とする理由

日本年金機構が、納付率向上のための取り組みを課題とする理由は、次のとおりです。

- 高齢者世帯の平均所得の約7割を公的年金が占めています。また、公的年金などを受給している高齢者世帯の約6割が公的年金だけで生活しています。このように、公的年金は老後の生活の支えとしてなくてはならないものとなっています。

老後の生活などの基礎的な部分の保障のため、きちんと国民年金保険料を納付していただくことが必要です。

高齢者世帯の平均所得などについては P.86へ

- 公的年金制度は、現役世代が納める保険料によって高齢者の年金を支給するという「世代と世代の支え合い」、すなわち世代間扶養の仕組み（賦課方式）によって成り立っています。

国民一人ひとりの生活を守るという重要な役割があり、また、国民相互の支え合いのシステムとして、年老いたときやいざというときの生活をみんなで支えようという考えで作られた制度となっています。

世代間扶養については P.82へ

3 国民年金保険料の納付率

国民年金については、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満のすべての方が加入し、保険料を納付する義務があります。

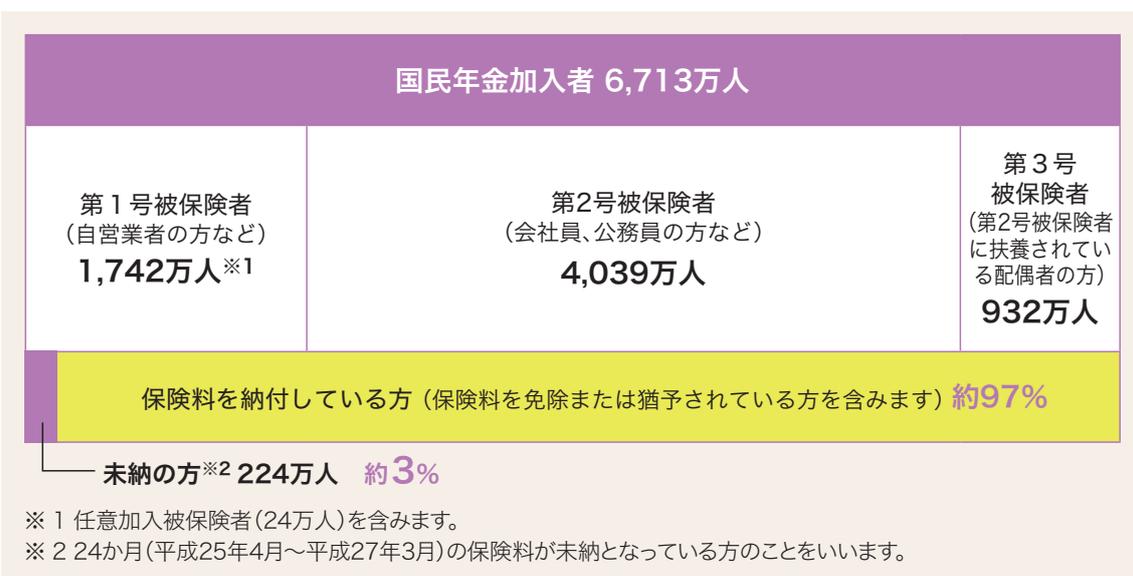
国民年金保険料の最終納付率は67.8%（自営業者の方など第1号被保険者の方が納付すべき月数に対し、納付した月数の割合です）でしたが、国民年金加入者全体で見ると、約97%の方が保険料を納付しています。

● 国民年金保険料の納付率推移

納付率(%)



● 国民年金加入者全体で、保険料を納付している方の割合（平成26年度末）



4 日本年金機構のこれまでの取り組み

日本年金機構では、第2期中期計画期間中(平成26年4月1日から平成31年3月31日)に最終納付率70%以上を前倒しで達成することを目指し、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^{※1}の送付、市場化テスト事業^{※2}における受託事業者との連携および市区町村から提供される所得情報に基づき、納付督促・強制徴収・免除などの申請勧奨により、収納対策を推進しています。

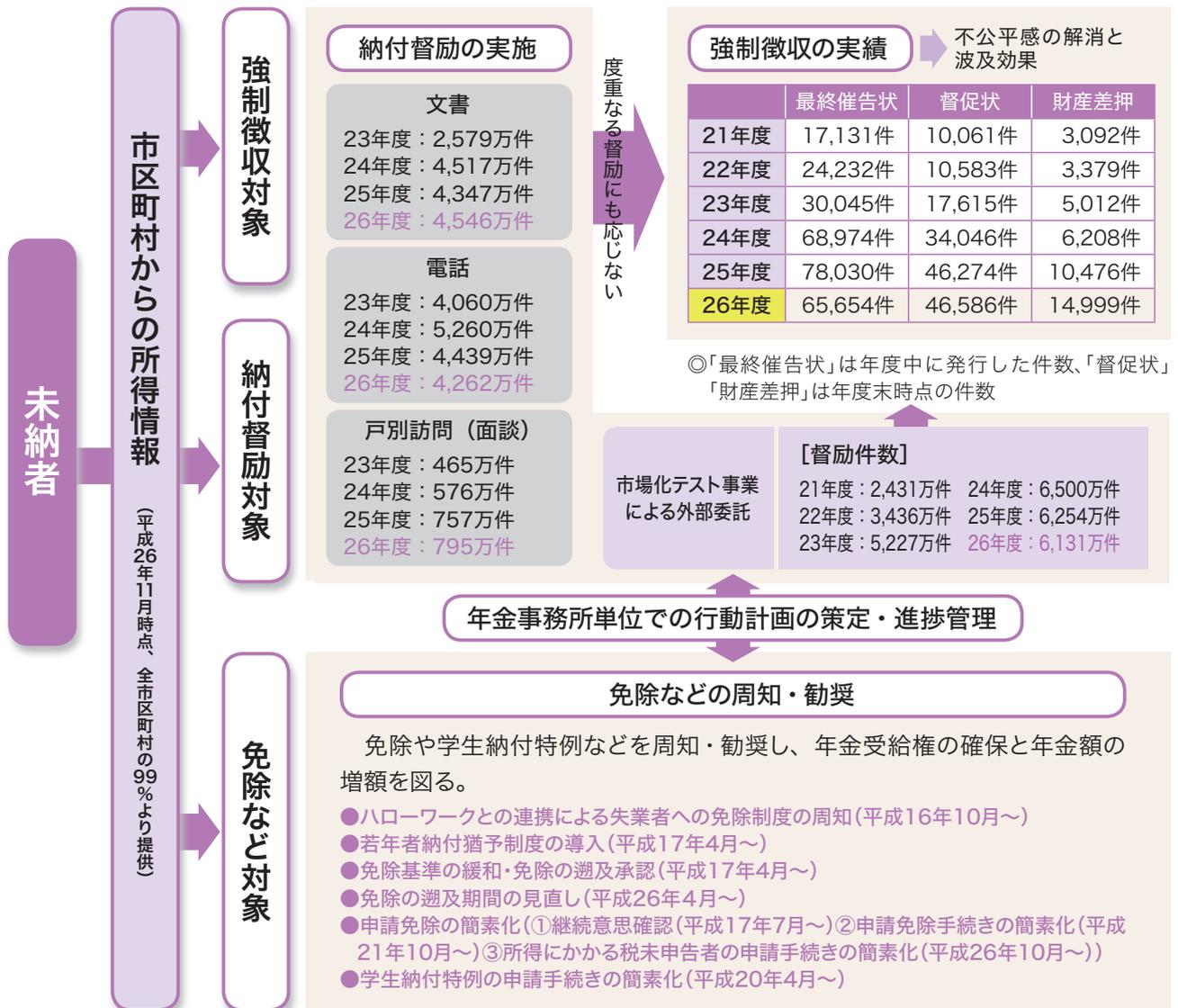
これまでの取り組みにより、18ページの表「国民年金保険料の納付率推移」のとおり、平成26年度分保険料の納付率は63.1%、平成24年度分保険料の最終納付率は67.8%と前年度を上回る結果となっています。

※1 特別催告状は、一定以上の所得があり、国民年金保険料を長期間滞納している方や、免除などの申請を行った場合に承認されると見込まれる方など、未納者の属性に応じて保険料納付の催告を行うための文書のことです。

※2 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。

● これまでの収納対策の取り組み

市区町村に協力要請を行い所得情報の提供を受けて、平成26年度は、「租税等控除後所得400万円以上かつ未納月数13月以上」は「強制徴収対象」、所得が低く免除などに該当する場合は「免除など対象」とするなど、未納者の属性に応じて、収納対策に取り組んでいます。



● 納めやすい環境づくりの整備

納付方法については、①口座振替、②クレジットカード納付、③金融機関、郵便局、コンビニエンスストアの窓口、ATMでの納付、④電子納付があります。これまでの状況は次のとおりです。

(平成)	21年度末	22年度末	23年度末	24年度末	25年度末	26年度末
口座振替利用率	36.3%	36.0%	35.6%	35.3%	35.6%	35.7%
利用人数	527万人	500万人	475万人	451万人	427万人	407万人
クレジットカード利用率	1.0%	1.2%	1.4%	1.5%	1.8%	1.8%
利用人数	14万人	17万人	19万人	20万人	21万人	21万人
コンビニエンスストア利用件数	1,107万件	1,164万件	1,223万件	1,316万件	1,438万件	1,550万件
クレジットカード利用件数	78万件	103万件	118万件	126万件	135万件	146万件
電子納付利用件数	41万件	41万件	40万件	41万件	42万件	139万件

5 今後の取り組みについて

国民年金の納付率向上に向けて、平成27年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進しています。

また、目標達成に向け、進捗管理の徹底、収納対策強化指定年金事務所の納付率の向上、市場化テスト受託事業者との連携の強化、免除などの申請の勧奨、強制徴収の着実な実施、口座振替の利用促進などの収納対策に取り組めます。

具体的には、平成27年度の数値目標は次のとおりです。

- 平成27年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績(63.1%)から1.0ポイント以上の伸び幅を確保すること。
- 平成26年度分保険料の平成27年度末における納付率については、平成26年度末(63.1%)から少なくとも4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- 平成25年度分保険料の最終納付率については、平成25年度の現年度納付率(60.9%)から少なくとも7.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- 口座振替利用率(35.7%)については、前年度と同等以上の水準を確保すること。
- コンビニエンスストア、電子納付およびクレジットカードによる納付件数の合計数(1,835万件)については、前年度と同等以上の水準を確保することを目標とすること。

COLUMN -コラム-

保険料の前納割引制度のご案内

1か月あたりの保険料は15,590円^{※1}です(平成27年度)。

まとめて前払いすると、割引が適用されます。また、口座振替を利用するとさらに割引され、手間がなく、納め忘れを防ぐことができます。

参考ですが、平成27年度に2年前納を利用した場合^{※2}、15,360円の割引となり、ほぼ1か月の保険料と同じ額でした。

※1 保険料額は毎年改定され、平成28年度の保険料額は、平成28年2月下旬に告示される予定です。

※2 口座振替での平成28年度分1年前納・6か月前納(4月分～9月分)・2年前納の申し込みは、平成28年2月末で締め切りました。平成28年度分6か月前納(10月分～翌年3月分)の申し込みの締め切り日は、平成28年8月末です。

6 国民年金保険料の後納制度

国民年金保険料を納めることが可能な期間は、保険料の納期限(納付対象月の翌月末)から2年間となっています。

この2年間に過ぎてしまい、時効により保険料を納めることができなくなり、その結果、年金額の減少や年金そのものを受給することができなくなることを防止するため、過去5年^{*}以内に国民年金保険料の納め忘れがある方は、申し込みにより、平成27年10月から平成30年9月までの3年間に限り、国民年金保険料を納めることができます。この制度を「後納制度」といいます。

※納めようとする月前5年以内の期間です。

(例)平成23年4月分の場合→平成28年4月末まで納付可能となります。

なお、過去10年間に納め忘れた国民年金保険料を納付することで将来の年金額を増やすことができる「10年の後納制度」は、平成27年9月30日をもって終了しました。

無年金・低年金となることを防止する取り組みとして、後納制度について報告します。

(1) 後納制度の対象者

平成30年9月までの後納制度をご利用いただける方は次のとおりです。

- ①20歳以上60歳未満の方で、5年以内に納め忘れの期間(納付・免除以外)や未加入期間がある方
 - ②60歳以上65歳未満の方で、①の期間のほか任意加入中に納め忘れの期間がある方
 - ③65歳以上の方で、年金受給資格がなく任意加入中の方など
- ◎60歳以上で、老齢基礎年金を受け取っている方は申し込みできません。

後納制度の申し込みから納めていただくまでの手順は次のとおりです。

1

国民年金後納保険料申込書に必要事項をご記入の上、年金事務所に提出します。

- 年金加入期間の確認のため戸籍謄本などが必要な場合があります。
- 申込書は年金事務所からお取り寄せいただくか、日本年金機構ホームページから印刷できます。

2

年金事務所において申込書の審査、承認などを行います。

- 承認後に承認通知書、納付書、リーフレットを送付します。

3

納付書により金融機関、コンビニエンスストアなどで納めてください。

- 市区町村役場、年金事務所では納めることができません。

申し込み方法なども含め、詳しい内容は、110ページの国民年金保険料専用ダイヤル、またはお近くの年金事務所にお問い合わせください。

COLUMN -コラム-

ぜひ後納制度をご利用ください。

後納制度で2年以上前の保険料を納付するメリット

▶ 年金の受給資格が得られる可能性があります。

不足している期間の保険料を納めることにより、**年金の受給資格が得られる可能性があります。**

▶ 将来受け取る年金額が増額します。

〈1か月分の後納保険料を納めることにより、増額する老齢基礎年金額の目安〉

$$\frac{780,100\text{円(平成27年4月時点の満額の年金額)}}{480\text{か月(40年}\times\text{12か月)}} \equiv \text{年額で1,625円増額}$$

(2) 「10年の後納制度」の利用実績

過去10年間に納め忘れた国民年金保険料を納付することで将来の年金額を増やすことができる「10年の後納制度」は、平成24年10月1日から平成27年9月30日まで実施されました。利用実績は次のとおりです(平成27年9月末時点)。

● 3年間の利用実績

実施期間	平成24年8月 ^{※1} ～平成27年9月
お知らせ送付件数 ^{※2}	20,094,890件
相談受付件数	1,388,151件
申込書受付件数	1,414,081件

※1 平成24年8月から事前受付開始。

※2 平成24年8月～平成25年8月にかけてお知らせを送付。

● 後納保険料納付状況

利用者総数	1,184,747人
後納保険料納付月数	16,140,719月(1人あたり平均 13.6月)
後納保険料の納付済み額	239,666,843,900円 (1人あたり平均 202,294円)

● 後納制度を利用したことによる効果

増額される老齢基礎年金の平均額 [※]	22,100円
後納制度を利用したことで老齢基礎年金の年金額が増えた方	38,503人
後納制度を利用したことで老齢基礎年金の受給権を得た方	29,849人

※1か月分の後納保険料を納めることにより、老齢基礎年金が1,625円(年額)増額されるとして算出。

$1,625\text{円}\times 13.6\text{月(後納保険料納付月数(1人あたり平均))}=22,100\text{円(平成27年4月時点における満額の老齢基礎年金額より算出)}$

厚生年金保険・健康保険などの未適用問題への対応

日本年金機構では、厚生年金保険・健康保険の加入促進のためにさまざまな対策に取り組んできています。なぜ、加入していない事業所の加入促進に取り組んでいるのかという基本的な疑問を含め、日本年金機構の取り組みについて報告します。

1 会社員などの方が厚生年金保険に加入していることのメリット

厚生年金保険に加入している会社、工場、商店、船舶などの適用事業所で働いている70歳未満の方で、1週間の労働時間がおおむね30時間以上の方は厚生年金保険の被保険者となります。

また、厚生年金保険は、原則として、法人の全事業所と従業員5人以上の個人事業所に加入義務があります。したがって、会社員の方であれば、通常は、厚生年金保険に加入し、個人で国民年金に加入し保険料を納付することはありません。

しかしながら、厚生年金保険では、従業員の方の保険料の半分を負担できないなどの理由から、違法に加入を逃れている事業所があります。

会社員などの方が、厚生年金保険に加入していることのメリットは、次のとおりです。

- 老齢・障害・遺族年金について、加入していた期間の長さや給料に応じて、厚生年金が基礎年金に上乗せされて支給されます。

老齢・障害・遺族年金については P.84へ

- 保険料は、事業所が半分負担します。
- 厚生年金の被保険者(第2号被保険者)とその被保険者に扶養される配偶者(第3号被保険者)の国民年金の保険料は、厚生年金保険でまとめて費用を負担しますので、国民年金の保険料を納付する必要はありません。

2 未加入の事業所への加入促進を課題とする理由

日本年金機構が、未加入の事業所への加入促進を課題とする理由は、次のとおりです。

- 事業所が加入していない、または厚生年金保険に加入する必要があるにもかかわらず正しく届出が行われていないと、本来、会社員などの方の将来の年金のために支払われるべき保険料(事業所負担分)の負担を事業所が免れることになり、会社員などの方は厚生年金を受け取れなくなってしまいます。

また、この場合、会社員などの方は、国民年金保険料を自分で納付することになり、この方に扶養される配偶者も国民年金保険料を納付することになってしまいます。

年金額としても、平成27年度の年金額の標準例で比較すると、厚生年金に加入している場合、夫婦月額約22万1,500円に対して、夫婦月額約13万円となり、約9万円の差が発生してしまいます。

会社員などの方が、老後の生活などを安心できるものとするため、加入していない事業所については加入を求め、適正な届出の促進を行う必要があると考えています。

- 厚生年金保険・健康保険に加入している会社、工場、商店、船舶などの適用事業所は、保険料を半分負担します。加入していない事業所は、こうした保険料負担を免れており、保険料を負担していただいている事業所との不公平を是正するためにも加入促進を進める必要があると考えています。

3 日本年金機構のこれまでの取り組み

1. 厚生年金保険に加入している事業所数

平成26年度末の適用事業所数は、前年度末より6万件多い1,867,185事業所となりました。

なお、平成26年度は、前年度より2万件多い113,430事業所を新たに適用しています。

	平成21年度末	平成22年度末	平成23年度末	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末
適用事業所数	1,753,964件	1,748,578件	1,745,027件	1,758,192件	1,800,619件	1,867,185件
新規適用事業所数	63,143件	67,300件	69,719件	74,677件	91,457件	113,430件
加入指導により 適用となった事業所数	2,567件	4,808件	6,685件	8,322件	19,099件	39,704件
全喪事業所数※	40,532件	54,629件	56,845件	49,974件	31,309件	40,391件

※事業の廃止、休止などにより、適用事業所に該当しなくなったときの手続きが行われた事業所数。

2. 未加入の疑いのある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、法人登記があるにもかかわらず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にもかかわらず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)の把握に努めてまいりました。

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)。

また、加入勧奨に応じない事業所に対しては、文書または電話・来所要請・訪問と段階に応じた有効な手法を選択して加入指導を実施し、こうした取り組みにより平成26年度は39,704の事業所が制度に加入し、前年度実績の2倍を超えることができました。

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。平成26年度の立入検査の実施通知(予告を含む)を送付した件数は、3,788件(平成25年度407件)となっています。

次ページに続く

● 加入促進に向けた取り組み状況



○ 平成23年度末時点で把握した適用調査対象事業所を3年以内で半減する目標

日本年金機構の平成24年度計画では、適用調査対象事業所の適用の促進のため、平成23年度末時点で把握しているすべての適用調査対象事業所(246,165事業所)を3年以内に半減する目標を立てて、重点加入指導に取り組み、2年目にあたる平成25年度に達成しています(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)。

年度計画については P.89へ

平成26年度はさらに21,978事業所を適用し、残件数は48,551事業所となっています。
 なお、残件数については、今後も引き続き取り組みを進め、残件数の解消に努めてまいります。

	平成24年度	平成25年度	平成26年度
適用事業所	7,139事業所	15,452事業所	21,978事業所
対象外と確認できた事業所	45,844事業所	84,361事業所	22,840事業所
平成23年度時点の適用調査対象事業所残件数 (246,165事業所)	193,182事業所	93,369事業所	48,551事業所

3. 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、届出にはもれや誤りがありうるため、適用事業所で働いているにもかかわらず、未加入となっていたり、納付すべき保険料が誤っている場合があります。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26年度は、平成25年度末時点の適用事業所数(1,800,619事業所)の26%にあたる474,098事業所に対して調査を実施しました。

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
調査実施事業所数	157,477事業所	437,325事業所	491,188事業所	463,075事業所	474,098事業所
指摘件数	129,368件	225,751件	302,831件	238,301件	273,511件
資格関係訂正を指摘	34,585件	52,429件	71,622件	57,816件	60,654件
適用もれを指摘	12,453件	15,636件	21,778件	18,178件	14,713件
報酬関係訂正を指摘	94,783件	173,322件	231,209件	180,485件	212,857件

4 今後の取り組み

公正な制度運営に向けて、厚生年金保険・健康保険などの適用を促進してまいります。具体的には、次の取り組みになります。

- 平成26年12月から、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ました。この情報により、稼働している可能性の高い事業所の選定が可能となりました。これまで提供を受けている法人登記情報、雇用保険情報などの情報とあわせて活用することにより、適用調査対象事業所の確実な把握に努めてまいります。また、これらの情報により、加入指導を集中的に行い、適用促進にしっかりと取り組んでまいります。
- 従業員の方の資格取得や報酬について正しい届出が行われているかどうか、すべての事業所への調査を4年間で実施しています。平成27年度が4年目に当たるため、前3年間にあって調査がされていない事業所(434,520事業所)に対してもれなく調査を実施します。また、事業主からの適正な届出の促進や被保険者への資格取得・喪失などの通知の徹底を行ってまいります。

障害年金の諸課題への対応

障害年金については、認定事務における地域差があること、窓口における不十分なお客様対応、初診日確認の取り扱いが課題となっています。これらの課題に対する日本年金機構の取り組みについて報告します。

1 障害年金について

障害年金は、思わぬ病気やけがで障害が残ったとき、支給される年金です。

障害の程度により年金額が異なり、その障害の原因となった病気などの初診日に、国民年金または厚生年金保険に加入していることなどが障害年金を受け取るための要件となっています。

◎具体的な請求に関するお問い合わせは、お近くの年金事務所、街角の年金相談センターにご相談ください。

日本年金機構 全国の窓口については P.97へ

また、障害年金の制度に関する一般的なお問い合わせは、「ねんきんダイヤル」もご利用いただけます。

ねんきんダイヤルについては P.110へ

2 障害年金の諸課題

1. 認定事務における地域差

障害基礎年金は、全国の本日本年金機構の事務センターにおいて審査されています[※]。各事務センターにおける不支給とされた件数の割合をサンプル調査したところ、精神障害および知的障害の等級の判定においては、日常生活の制限の度合いについて、個々のお客様の千差万別の状態像に応じ、医学的な判断を行っているものの、不支給と決定された件数の割合が都道府県間で異なり、認定事務における課題があることが確認されました。

※国民年金の被保険者期間中などに初診日がある場合で、障害基礎年金の請求についての審査になります。

○調査結果のポイント

障害基礎年金の請求のうち、精神障害・知的障害の請求が全体の約7割を占めており、不支給割合が高い県は、精神障害・知的障害の請求に対しての不支給割合が高かったところです。

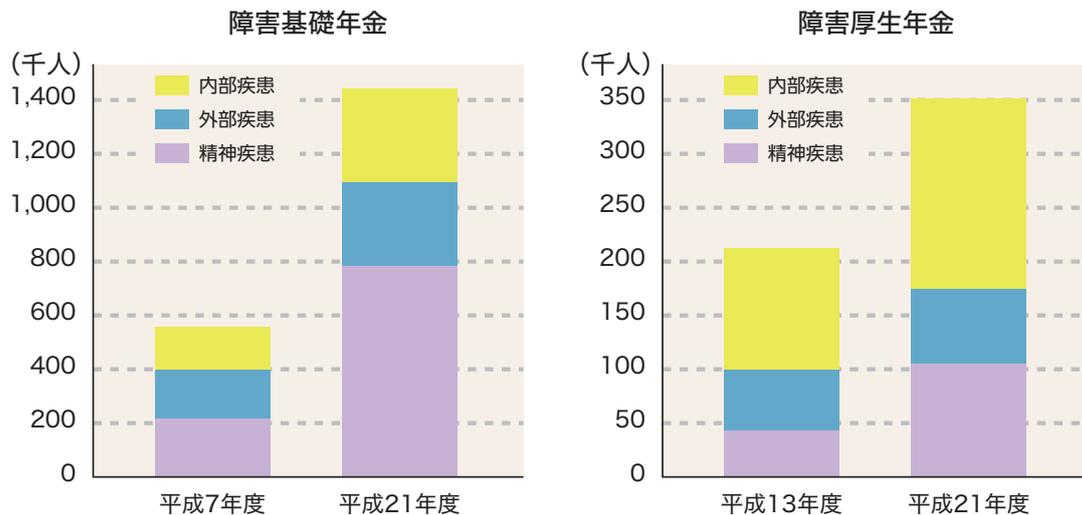
2. 窓口対応

日本年金機構では、お客様の視点に立った懇切丁寧な相談サービスを提供するため、窓口対応の改善に取り組んでいます。その一方、障害年金の請求における相談においては、お客様に寄り添った対応が十分にできていないのではないかと指摘をいただいています。

3. 初診日確認の取り扱い

障害年金は、初診日において保険料の納付状況など年金を受け取るための条件を満たしている必要があり、初診日の特定を適正に行う必要があります。一方、精神疾患や内部疾患の増加にともない、発病・受診から相当の期間を経て重症化する病気により請求する事例が増え、カルテの保存期限の経過や医療機関の廃院などにより初診日を証明する書類を提出できず障害年金を受けられない事案も生じ課題となっていました。

● 疾患別障害年金受給者数の推移



◎平成7年度および平成13年度の受給者数は、各年の「障害年金受給者実態調査」による傷病別構成割合と、「厚生年金保険・国民年金事業年報」の受給者数から算出した。

◎障害基礎年金受給者数は、障害基礎年金のみの受給者数である。

◎障害基礎年金の「精神疾患」には、知的障害を含む。

◎「外部疾患」は、外傷・眼の疾患・耳の疾患・脊柱の疾患・関節疾患を合わせたものであり、「内部疾患」は、「精神疾患」および「外部疾患」以外の疾患である。

厚生労働省調べ

3 これまでの取り組み

1. 障害認定の地域差に関する対応

平成27年2月に、厚生労働省において「精神・知的障害に係る障害年金の認定の地域差に関する専門家検討会」が設置され、精神障害および知的障害に係る認定に地域的な差が生じないように適正化を図るため、精神・知的障害の等級判定のガイドライン策定などに向けた検討が行われました。

2. 窓口対応の改善

○障害年金を受けるための条件や年金請求手続きの説明の統一化を図るとともに、お客様のお求めに応じて、年金請求書などの請求書類をお渡しする取り扱いとしています。

○この対応が適切に行われているかを把握するため、平成27年4月から6月にかけて外部調査機関を活用した窓口における対応状況を、60か所の年金事務所などにおいてサンプル調査しました。

調査は、次の3つの観点から行いました。

- ①お客様のニーズの把握が的確にできているか
- ②組織としてバックアップ体制ができているか
- ③お客様が次にどのようなアクションをすればよいか親身な対応ができているか

3. 初診日確認の取り扱い

平成27年9月に厚生労働省令の改正を行い、初診日を証明する書類が添付できない場合であっても、第三者(隣人、友人、民生委員など)が証明する書類や初診日を合理的に推定できるような一定の書類などにより、本人が申し立てた日を初診日と認めることができるようになりました(平成27年10月1日施行)。

これを受けて、日本年金機構では、初診日を確認するために用いた参考資料について、過去の事例を収集・整理し、平成27年9月に、「障害年金の初診日の認定に関する事例集」を作成しました。

今回改正された主な内容は次のとおりです。

○第三者証明の取り扱いについて

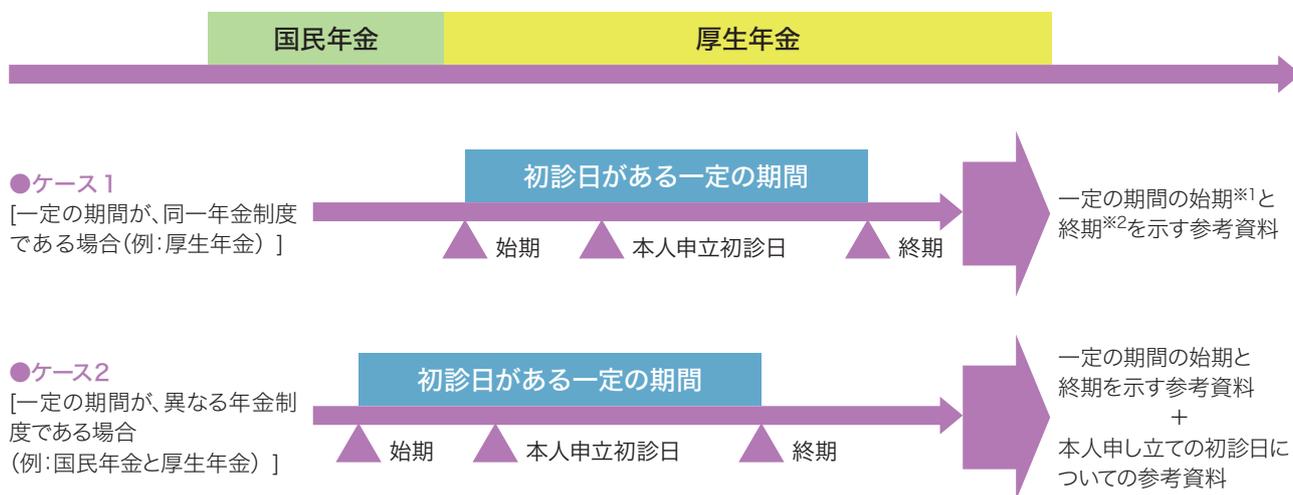
20歳以降に初診日がある障害年金についても、第三者(隣人、友人、民生委員など)が証明する書類を添付することができます。この第三者証明とともに本人申し立ての初診日について参考となるほかの資料があわせて提出された場合には、審査の上、本人の申し立てた初診日が認められます。

◎原則として、複数の第三者による証明が必要です。

◎障害年金は、20歳前に初診日がある場合で、かつ、20歳に達したときなどに障害の状態にある場合、障害基礎年金が支給されます。この場合は、これまでも第三者証明を本人の申し立てた初診日を認めるための参考資料として扱っていました。

○初診日が一定の期間内にあると確認できる場合の取り扱いについて

初診日が一定の期間内にあると確認された場合で、当該期間について、継続して障害年金を受けるための保険料納付要件を満たしているときは、次のケースにより、審査の上、本人の申し立てた初診日が認められます。



※1 一定の期間の始期に関する参考資料の例

- ・就職時に事業主に提出した診断書、人間ドックの結果(発病していないことが確認できる資料)
- ・交通事故が起因となった傷病であることを明らかにする医学的資料および交通事故の時期を証明する資料
- ・職場の人間関係が起因となった精神疾患であることを明らかにする医学的資料および就職の時期を証明する資料

※2 一定の期間の終期に関する参考資料の例

- ・2番目以降に受診した医療機関による証明
- ・障害者手帳の交付時期に関する資料
- ・調剤内容の確認できる調剤薬局の領収書

○その他

初診日確認のための診察券や健診日などの取り扱いを見直しました。

- ◎障害年金のご請求などにあたり、初診日確認の新たな取り扱いについて詳細やご不明な点は、お近くの年金事務所、街角の年金相談センターにお問い合わせください。

4 今後の取り組み

1. 障害認定の地域差に関する対応

「精神・知的障害に係る障害年金の認定の地域差に関する専門家検討会」で、精神・知的障害の等級判定のガイドライン案がおおむね取りまとめられています。今後、厚生労働省から日本年金機構に対して、精神・知的障害の等級判定のガイドラインに関する通知が発出され、周知が行われることとされています。

2. 窓口対応の改善

外部調査機関における調査結果において、次のような点が明らかとなりました。

- ・お客様のお求めに応じて請求書などをお渡してきていない。
- ・専門用語でわかりづらい。
- ・親身でわかりやすい説明ができていない。

このような調査の結果を踏まえ、お客様に決定までの道筋をお示することや、統一的な相談対応手順を策定することなど、相談対応の標準化を図ることとしました。

COLUMN -コラム-

障害年金制度の周知の取り組み

病気やけがによって生活や仕事などが制限されるようになった方の中には、障害年金を請求すれば受給できる可能性があるにもかかわらず、障害年金の制度を知らなかったなどの理由により、その請求を行っていない方がいることが考えられます。

このため、障害年金制度について、これまで、厚生労働省や日本年金機構のホームページへの掲載や、市区町村の障害者手帳の交付担当窓口へのリーフレットの配置などにより周知を行ってきたところですが、平成26年7月に、厚生労働省から都道府県および市区町村に対し、次の取り組みへの協力依頼が行われました。

- 障害者手帳の交付担当窓口において、障害者手帳交付時に、障害年金制度の概要、手続き先、問い合わせ先などを記載したリーフレットを挟んで交付
- 障害者の方が利用する行政手続きの窓口や相談支援事業所へのパンフレットの配置
- 都道府県や市区町村などのホームページ・広報誌への記事の掲載

また、平成28年度の「ねんきん定期便」のうち封書で加入記録などをお知らせする35歳、45歳、59歳の方に対しては、「障害年金をご存知ですか」というリーフレットを同封することとしています。

具体的な請求に関するお問い合わせは、お近くの年金事務所、街角の年金相談センターにご相談ください。また、障害年金の制度に関する一般的なお問い合わせは、「ねんきんダイヤル」もご利用いただけます。

日本年金機構では、旧社会保険庁において発生した年金記録問題について、国民の皆さまからの信頼回復のため、日本年金機構設立時から、最優先課題として、全力を挙げて取り組んできました。

平成26年度までの年金記録問題への対応と以降の対応について報告します。

1 年金記録問題について

わが国の公的年金制度における年金額は、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。

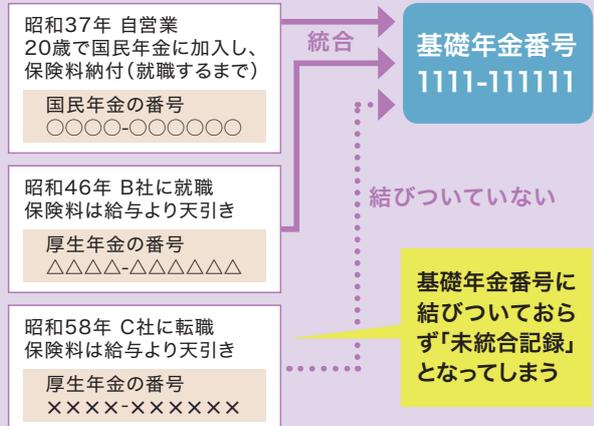
しかしながら、旧社会保険庁時代に、基礎年金番号に結びつかない記録（未統合記録）が平成18年6月の時点で約5,095万件ある問題や、以前の記録管理方法であった紙台帳から、現在のオンラインシステムに記録を移行した過程で、記録の転記が正確に行われていなかった問題などが明らかになりました。これらは「宙に浮いた年金」や「消えた年金」などとして報道などでも大きく取り上げられ、公的年金制度や旧社会保険庁、厚生労働省などに対する不信感を引き起こしました。

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、その概略を説明します。

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

基礎年金番号に統合されていない年金記録の問題
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。

●未統合記録のイメージ図（Aさんの場合）



2. 記録の内容に誤りがある問題

オンライン記録の誤りの問題

- 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替えられなかったことなどにより、オンライン上誤っている記録が存在することが明らかになりました。
- 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することが明らかになりました。

不適正にさかのぼって訂正された年金記録の問題

- 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することが明らかになりました。

2 これまでの取り組み

1. 未統合記録(約5,095万件)の解明状況

年金記録問題の解決に向けて、平成19年以降、「ねんきん特別便^{※1}」、「ねんきん定期便^{※2}」などの各種お知らせをお送りし、ご自身の年金記録を確認していただくなどのさまざまな取り組みにより、未統合記録の基礎年金番号への統合を進めてきたところです。平成27年3月までの解明状況は次のとおりとなっています。

- ※1 平成19、20年に、すべての受給者・加入者の方(約1億900万人)に加入記録のお知らせを送付し、「もれ」や「誤り」をご本人に確認いただいています。
- ※2 平成21年から、国民年金および厚生年金保険の加入者の方に、年金加入期間、保険料納付額、年金見込額などを毎年誕生日にお知らせしています。

● 未統合記録の基礎年金番号への統合の推移

平成18年6月時点

未統合記録 約5,095万件

	統合済み件数	年金記録問題の解決に向けた取り組みなど
平成20年3月	417万件	●平成19年2月 約5,095万件的未統合記録の存在が明らかになる(衆議院調査局予備的調査報告) ●平成19年12月 「ねんきん特別便」の送付開始
平成21年3月	1,010万件	
平成22年3月	1,403万件	●平成21年4月 「ねんきん定期便」の送付開始 ●平成22年1月 日本年金機構設立
平成23年3月	1,563万件	●平成22年10月 紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせ開始 ●平成23年2月 「ねんきんネット」サービス開始
平成24年3月	1,631万件	●平成23年8月 紙台帳検索システムを用いた持ち主検索作業開始
平成25年3月	1,704万件	●平成25年1月 気になる年金記録、再確認キャンペーン実施(未統合記録の「ねんきんネット」での検索サービス実施)
平成26年3月	1,771万件	

平成27年3月時点

解明された記録 約3,063万件	(1)基礎年金番号に統合済みの記録	1,827万件	人数ベース 1,421万人 受給者 774万人 被保険者など 647万人
	(2)亡くなられた方などの記録	1,236万件	
解明作業中または さらに解明が必要な記録 約2,032万件	(3)現在調査中の記録(ご本人から回答があり調査中)	0.4万件	
	(4)「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などの対象で未回答などのため持ち主が判明していない記録	813万件	
	(5)持ち主の手がかりが得られていない記録 (想定される例)	911万件	
	(6)(3)~(5)の記録と同一人と考えられる記録	308万件	

2. 内容に誤りのある記録の適正化に向けた取り組み

オンライン記録の誤りや、さかのぼって不適正に訂正された年金記録などに関して、主に次のような適正化の作業を進めました。

(1) 紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ

紙台帳などとオンライン記録の内容を照合し、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし確認して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、該当者の方へのお知らせを送付しました（約289万件）。

(2) 被保険者記録と厚生年金基金記録との突き合わせ

国で管理する被保険者記録と厚生年金基金記録の突き合わせ作業を実施し、これらの記録の適正化を行いました。

(3) 不適正に訂正された年金記録の回復

標準報酬などの不適正な遡及訂正処理が行われた可能性の高い年金記録について記録の回復を進めました。

● 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、回復見込額など	
1. 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27年3月時点）	1,421万人(平成18年6月以降) 受給者774万人 被保険者など647万人	記録訂正による 受給者の年金額(年額) の増額の累計 (平成20年5月以降) 1,206億円 (少なくとも延べ363万人) (平成27年3月末)
	(1)紙台帳などとコンピュータ記録 との突き合わせ (平成27年1月末)	195万人 [回復見込額の累計(年額)約331億円 増額となった方一人あたり平均(年額)約1.7万円]	
	(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27年3月末)	55万件 [●国の記録が誤っていると基金などへ回答 した件数(受給者、被保険者の方などの合計) ●1つのオンライン記録につき複数の不一致の 理由がある場合はそれぞれを1件と計上]	
	(3)標準報酬 などの遡及 訂正事案	年金事務所段階での記録回復 627件 総務大臣のあっせん (第三者委員会の調査審議) 735件 による記録回復	
2. 内容に誤りが ある問題	2万件戸別訪問調査 (従業員事案 1,602件) (平成22年6月に終了)	年金事務所段階での記録回復 627件 総務大臣のあっせん (第三者委員会の調査審議) 735件 による記録回復	[65歳から受給した 場合の回復総額 (生涯額) 約2.5兆円* (平成27年3月末)]
	年金事務所段階に おける記録回復 (2万件戸別訪問調査 対象者以外を含む) (平成27年3月末)	5,946件	

◎平成19年度から平成26年度までに年金記録問題に要した経費は、約3,948億円となり、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1,912億円になります。

※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1,206億円を、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. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための取り組み

「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」による年金記録の確認の促進、重複付番の解消など、年金記録問題の再発防止や年金記録の正確な管理に向けた取り組みを実施しました。

詳細な取り組みについては、「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」 P.51へ

3 平成27年度以降の取り組み

年金記録の正確な管理と年金記録の確認などのため、主に次の取り組みを行います。

1. 年金記録の確認などの対応

(1) お客様からの年金記録に関する申し出への対応

「ねんきん定期便」および「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時などを契機としたお客様からの年金記録に関する申し出などに対して、必要な調査などの対応を適切に行います。

また、引き続き未統合記録の解明などのため、「ねんきん定期便」や年金請求書（ターンアラウンド方式）などを活用して、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行います。

(2) 未統合記録の解明に向けた対応

- ① 紙台帳とコンピュータ記録の突き合わせなどにより判明した記録のお知らせに未回答である受給者の方に対して、さらに文書勧奨、電話勧奨、訪問勧奨による個別アプローチを行います。
- ② 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」に未回答の方に対して、「年金事務所にて記録確認をお願いする」などの旨を記載した「ねんきん定期便」を送付します。
- ③ 過去に年金事務所に記録の相談に来られたとき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）を行います。

(3) 年金記録の確認などに関する事務処理体制などの整備

お客様からの個別の年金記録の確認依頼に対して、どの年金事務所においても記録の調査などの事務処理が同じ水準で行われるよう、記録の確認手順の見直しを行い、記録確認事務の標準化などを行います。

また、年金記録の訂正にともなう再裁定や時効特例給付を処理するための体制を引き続き確保します。

(4) 年金記録の訂正請求への対応

年金記録の訂正請求^{*}に対して、厚生労働省が定めた基準などに該当する事案（賞与から保険料が控除された給与明細書があるのに、年金記録の中に賞与の支払記録がない場合など）については、年金事務所において迅速に訂正処理を行います。

^{*}年金記録が間違っていると思われる方は、平成27年2月までは総務省への年金記録の「確認申立て」を行っていただきました。同年3月から厚生労働省に対して年金記録の訂正請求をすることができるようになりました。

厚生労働省への年金記録の訂正請求の受付は、総務省への年金記録の「確認申立て」と同様、お近くの年金事務所です。

2. 再発防止および年金記録の正確な管理の実施

(1) 情報提供とお客様による確認

引き続きすべての加入者などに対して「ねんきん定期便」を送付し、年金記録の確認を促進するとともに、「ねんきんネット」の利用促進のため、政府広報や日本年金機構ホームページへの掲載および「年金の日」を活用しての周知活動を実施してまいります。

(2) 基礎年金番号の適正な付番

基礎年金番号の重複付番の発生の防止とすでに発生している重複付番の整理を進めます。

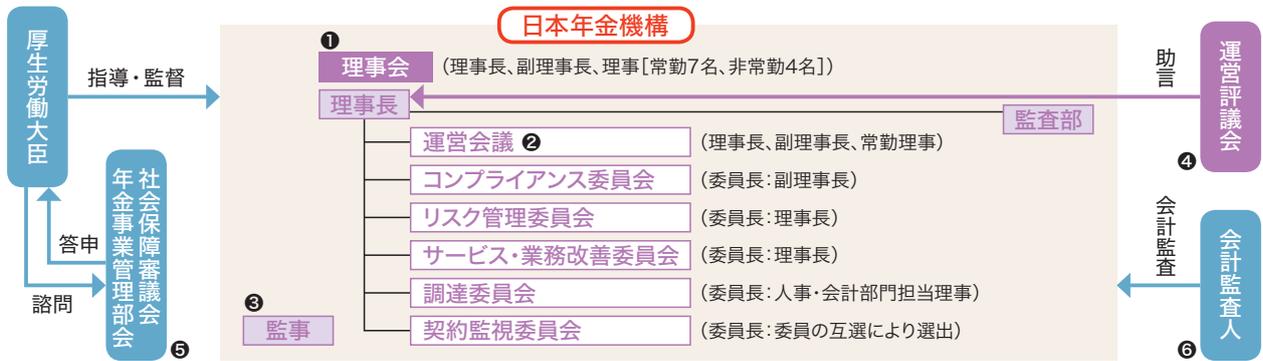
内部統制システムを機能させるための組織体制の構築

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)を強化し、事務処理誤りやコンプライアンス問題事案の未然防止や再発防止に向けた取り組みを行ってきたところです。

しかしながら、今回、不正アクセスによる情報流出事案が発生したことから、ゼロベースからのガバナンス・組織風土改革に取り組んでいます。これまでの取り組みとあわせて報告します。

1 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(平成27年10月1日時点)を次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、原則毎月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、リスク管理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26年度は、日本年金機構が抱えるさまざまな課題に対し、本部と現場の意思疎通を密にし、厚生労働省や関係諸団体との連携を強化しながら、役職員一丸となって全力で取り組むこと、必要な体制の確保に努め、職員の使命感のさらなる向上のための対策を講じること、職員の専門性の維持向上策を検討することについて、提言として取りまとめられました。

● 運営評議会委員(平成27年10月29日時点)(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 法学政治学研究科 教授	岩村 正彦
全国社会保険労務士会連合会 参与	大野 実
三鷹市 市民部長	岡本 弘
早稲田大学 法学大学院 教授	菊池 馨実
日本労働組合総連合会 副事務局長	新谷 信幸
一般社団法人 日本経済団体連合会 経済政策本部 上席主幹	清家 武彦
(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に公表しています。

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、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。

◎議事の概要や資料は、厚生労働省のホームページに公表されています。

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。

2 内部統制システムの有効性確保

日本年金機構の第1期中期計画および平成25年度計画の実績評価において、「内部統制システムの構築に関する事項」に関して極めて厳しい評価を受けており、平成26年度から、内部統制システムの一層の有効性を確保するための次の取り組みを行っているところです。

①業務報告書の導入	業務管理の徹底、コミュニケーションの活性化などを目的として、部下から上司などに対する業務報告書を平成27年4月から全拠点で導入しました。
②届書への押印の徹底	業務処理に携わった職員の責任の所在を明確にするため、原則、届書1枚ごとに担当者、チェック者および決裁者は押印することを制度化しました。
③覆面調査の実施方法の見直し	これまでの「接遇・マナー」調査に加え、「制度説明や事務取り扱い」が適正に実施されているかといった調査項目の追加などの見直しを行いました。
④情報システムに関する連絡票の運用手順見直し	情報システムに関する依頼（調査依頼、作業依頼、システム改修依頼など）を行う場合の運用要領を策定し、手順その他必要な事項を整備しました。

しかしながら、平成27年5月に不正アクセスによる情報流出事案が発生し、その要因として、情報セキュリティが十分でなかったことに加え、組織としての一体感の不足、ガバナンスのせい弱さ、リーダーシップの不足などの問題が指摘されました。

このため、理事長をトップとする「日本年金機構再生本部」を設け、ゼロベースからのガバナンス・組織風土改革に取り組んでいるところです。

具体的には、「情報（特に悪い知らせ）が組織の上層部に効率よく集約され、それに基づき、ルールを踏まえて組織の意思決定が行われ、決定事項は過不足なく、正確かつ迅速に組織の隅々に至るまで伝わり、職員全員が心を一つにして着実に実行される組織として、機構を再構築することを主眼とし、厚生労働大臣の監督の下で、責任ある年金事業を確実に執行する、風通しの良い組織に生まれ変わる」ことを目指して、検討テーマに応じて集中的に検討作業を行いました。

「日本年金機構再生本部」の取り組みについては P.15へ

また、厚生労働省との情報共有については、今回の不正アクセスによる情報流出事案の一部情報が担当者レベルにとどまっていたということを反省し、担当者レベルのみならず、役職に応じそれぞれのレベルでの日常的な報告・連絡・相談ルールを厚生労働省とともに構築し、遵守してまいります。

3 事務処理誤りなどの再発防止

1. 事務処理誤りの発生状況

事務処理誤りは、誤りの判明後、お客様へのご説明とおわび、訂正処理などお客様対応が完了したもののついて月次で公表してきています。

日本年金機構設立以降、平成27年3月までに公表した事務処理誤りは15,757件であり、平成26年度において公表した件数は4,134件となっています。

なお、この4,134件のうち、1,875件(45%)は旧社会保険庁時代に発生したものとされています。

● 年度別公表件数

	平成20年度以前	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	平成26年度	計
件数	—	282	2,335	2,050	2,085	4,871	4,134	15,757

● 平成26年度公表件数の発生年度別内訳

	平成20年度以前	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	平成26年度	計
件数	1,791	84	16	88	131	381	551	4,134

←旧社会保険庁時代
1,875件(45%)

2. 事務処理誤り再発防止の取り組み

事務処理誤りの発生は、お客様の年金権の侵害につながるおそれがあるため、次のとおり事務処理誤り再発防止に取り組んでまいりました。

- 平成22年7月に策定し、平成24年12月に改定した「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、これまで、確認・決定誤り、書類管理誤り、誤送付・誤送信、入力誤りなどの誤りの区分に応じ、システム対応、年金事務所などの環境整備、マニュアルの整備などを行ってきたところですが、平成26年度は次の取り組みを実施しました。

業務処理マニュアルに収録されている項目点検チェックシートの整備	従来の項目点検チェックシートに対し意見照会を行い、新たなチェック項目を加えました。
遡及記録の補正処理の改善	入力誤りなど防止のため、算定基礎届、月額変更届および賞与支払届について、直接、訂正箇所の記録訂正を可能とするようシステムの改善を行いました。

- 届書などの適正な管理を徹底し、届書などの処理遅延・紛失の再発防止のため、平成26年3月に「事務処理遅延等の再発防止策」を取りまとめ、次の取り組みを実施しました。

受付進捗管理システムにかかる事務フローを確立	お客様から提出された届書などについて、確実に進捗管理を行うため、システムへの登録者を固定化し、受付から処理が完結するまでの事務フローを確立しました。
届書の処理状態の明確化	お客様から提出された届書などを適切に管理するため、届書などの処理状態ごとに明確に区分した6色ボックスで行うこととしました。
返戻基準の明確化	お客様へ照会中の不備届書について、長期保留を縮減するため、不備判明後、原則1か月以上は保留しないことをルール化しました。
受付控えの交付対象届書の拡大	窓口で受け付けた年金給付にかかるすべての請求書および届書について、受付控えを交付するようにしました。



6色ボックスによる管理
(静岡県 静岡事務センター)

○また、日本年金機構の第1期中期計画および平成25年計画の実績評価を踏まえ、特に「事務処理遅延」、「書類の紛失」および「誤送付・誤送信・誤交付」といった業務の根幹に関わる事務処理誤りなどについては、早急に根絶する取り組みが必要であることから、平成26年9月12日に理事長緊急メッセージを全職員に発信するとともに、「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」を全拠点に周知し、全職員一丸となって取り組むこととしました。

●「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」の主な内容

人事評価における事務処理誤りなどの評価点の拡大など	すべての職員を対象に「事務処理誤り・事務処理遅延の根絶」を観点とした個人目標を必須とし、目標のウェイトを引き上げました。
「事務処理遅延・誤送付等防止チェックシート」の策定	チェックシートを毎月1回作成し、一連の処理が確実に実行されているか各所属長が毎月1回点検確認し、本部へ報告するようマニュアルに明記しました。また、封かん作業を行うつど必要なチェックを徹底させるために使用するチェックリストを策定しました。
無予告特別監査の実施	全拠点で無予告の特別監査を実施しました。

○さらに、日本年金機構本部に事務処理誤り削減対策チームを設置して、最も発生件数の多い「確認・決定誤り」の中から、発生頻度の高い類型について分析し、具体的な事務処理誤り例を基に対策を検討し、平成26年度において年金給付関係を中心に9項目について対策を講じました。

このように、事務処理誤りを減らす取り組みを組織全体で進めた結果、「事務処理遅延」、「書類の紛失」および「誤送付・誤送信・誤交付」の3類型について、平成26年下期は前年同期に比べて発生件数が大幅に減少するなどの一定の成果が出ました(平成27年3月時点)。

引き続き、業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底や事務処理誤り防止の取り組みを行い、事務処理誤りの発生の根絶に向けて組織全体として徹底的に取り組んでまいります。

●事務処理遅延、書類の紛失および誤送付・誤送信・誤交付の発生状況 (平成27年3月末時点)

【事務処理遅延・書類の紛失】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計
平成25年度	58	30	29	40	37	25	219	26	28	20	24	27	31	156	375
平成26年度	37	30	22	29	23	17	158	5	5	1	4	0	0	15	173

◎今後、事象が明確になることで件数が変動する場合があります。

【誤送付・誤送信・誤交付】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計	合計
平成25年度	14	13	14	14	12	11	78	15	12	16	8	5	9	65	143
平成26年度	24	13	16	21	18	10	102	6	6	9	6	4	7	38	140

◎今後、事象が明確になることで件数が変動する場合があります。

4 コンプライアンス確保とリスク管理の取り組み

1. 職員の意識改革など

(1) 研修

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、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。

(2) コンプライアンス意識調査

役職員のコンプライアンス意識の現状などを把握し、研修など今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的として、全役職員を対象に調査を実施しました。

調査結果として、コンプライアンスを意識している職員が98.8%(前年度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95.1%(前年度94.3%)で、職員の意識には一定の高まりがみられつつある一方で、今回の不正アクセスによる情報流出事案で、内部の情報を外部に流している者がいると指摘されたことを踏まえ、引き続きコンプライアンス確保への取り組みを進めてまいります。

(3) コンプライアンス問題事案への具体的対応

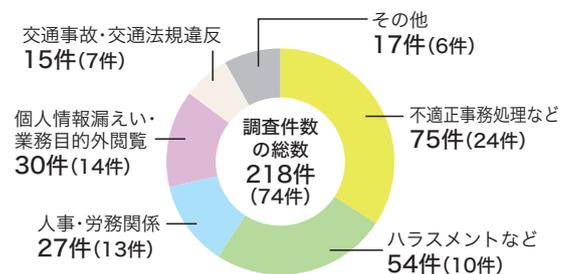
法令等違反通報窓口[※]への通報、年金事務所からの報告などにより把握した情報のうち、コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について調査を行い、問題があると確認された状況の是正や再発防止に取り組みました。

平成26年度中にコンプライアンス問題事案として調査を実施した件数は前年度からの繰り越しを含め218件(前年度277件)であり、このうち、平成26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74件(前年度130件)です。また、このうちの31件(前年度38件)は制裁処分を行い、43件(前年度92件)は文書による指導などを行いました。

なお、制裁処分を行った場合、減給以上は即時、戒告は半期ごとにプレスリリースを行い、情報公開を行っております。また、専門委員会として設置しているコンプライアンス委員会に、発生防止の取り組みなどについて報告を行っています。

※役員および職員にかかる法令等違反行為を早期に発見・対処し、内部のコンプライアンスを徹底するため、お客様から通報を受け付けており、日本年金機構本部と外部の弁護士が受け付ける二通りの通報窓口を設けています。

● 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



◎()内は、平成26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218件のうち、「非該当」が87件、「引き続き調査」が57件となっています。

2. リスクアセスメント調査

平成26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。

- ・事務リスクについては、各制度の業務について、処理過程、進捗管理などにおけるリスクの発生頻度について調査を実施しました。
- ・システムリスクについては、リスクの洗い出しを実施し、各リスクに対する対応策の有効性、影響度および発生頻度による評価、課題などについて整理、共有し、リスク低減を図りました。

これらの調査結果について、専門委員会として設置しているリスク管理委員会へ平成27年1月に報告しましたが、今回の不正アクセスによる情報流出事案を踏まえると、外部からの攻撃に対するリスク認識が必ずしも十分でなかったと考えており、新たに設置した「情報管理対策本部」で、ISO27005[※]などを踏まえたリスクアセスメント調査を実施します。

※国際標準化機構(ISO)が策定した情報セキュリティ管理とリスク管理プロセスにかかわる作業を規格化したガイドライン。

5 適正な監査の実施

1. 年金事務所および事務センターに対する内部監査

○事前予告の一般監査

業務全般の管理状況の確認などを目的とし、平成26年4月から10月にかけて79年金事務所、16事務センターの2回目の監査を実施し、中位の検出事項に該当するものを1,152件検出しました。

平成23および24年度までの237年金事務所、39事務センターに対する初回の監査においては、中位の検出事項が7,149件であり、検出件数としては減少傾向にあります。

○無予告の一般監査

現金管理、届書などの進捗管理の確認などを目的とし、平成26年4月から10月にかけて100年金事務所、20事務センターに対し実施しました。

この監査を通じて、211件の不備事項を検出し、フォローアップを行いました。

2. 特別監査の実施

○事務処理誤り等に関する緊急再発防止策にかかる無予告特別監査

平成26年11月から平成27年3月にかけて、「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策(38ページに記載しています)」の取り組み状況の有効性を確認することを目的として、全拠点に対して特別監査を実施しました。この監査を通じて、1,509件の不備事項を検出しました。

3. 本部およびブロック本部に対する内部監査

本部各部・各業務に内在するリスクを検討の上、よりリスクの高いと考えられる部および業務からの内部監査を実施し、問題点の改善に向け、助言・提言を行いました。平成26年度は、次の取り組みを行いました。

・(旧)全国一括業務部門監査

マニュアルが整備されていなかった部室について、フォローアップを実施し、マニュアルの作成完了を確認しました。

・システム監査

個人情報保護、情報セキュリティの観点から受付進捗管理システムなどの管理状況を確認したところです。

しかしながら、情報セキュリティに関するルールが守られているかどうかという観点からの監査が十分でなく、今回の不正アクセスによる情報流出事案の発生を受けて、標的型メール攻撃の対応を含めシステム監査のあり方を見直し、本部監査部に情報セキュリティに精通した専門チームを設置することなどにより内部監査を強化し、また、独立した外部の専門家による情報セキュリティ監査を実施することとしています。

・労務管理監査

適正な時間外勤務などについて、フォローアップを実施し、改善対策を確認しました。

・会計業務監査

調達から支払いまでの会計業務について、本部各部および9ブロック本部に対し実施しました。

・事務センターにおける外部委託業務監査

事務センターにおける外部委託業務について、所属部署による管理状況(委託業者との書類の授受、報告などの状況)、委託業者の運営状況(品質管理、情報管理などの状況)を確認しました。

「三層構造問題」を一掃するための 人材登用の仕組みの構築

旧社会保険庁のいわゆる「三層構造問題」を一掃し、組織の一体化を図る観点から全国異動の促進を図るとともに、能力・実績本位の人事配置を行っています。また、事業実績を反映した実績評価などを行っています。これらの取り組みについて報告します。

1 「三層構造問題」について

旧社会保険庁の「三層構造問題」とは、

- 旧社会保険庁の幹部として短期間在籍する厚生労働省採用のいわゆるキャリア職員
- 旧社会保険庁採用のノンキャリア職員
- かつて「地方事務官」として都道府県単位で採用された職員

が一体性を欠いたまま存在するという構造が、組織を分断させ、組織ガバナンスの欠如の原因と指摘された問題のことです。

2 これまでの取り組み

1. 本部による一括採用と全国異動の促進

旧社会保険庁における本庁・地方庁別に採用を行い、採用区分によって人事異動が固定化されていた仕組みは廃止し、正規職員の本部による一括採用を行い、地方の幹部人事も本部で行っています。

また、すべての正規職員について全国異動を行い、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的なキャリアパターンとして確立し、これを人事制度上のルールとしてきました。

● 新卒者の採用状況

採用年度	採用者
平成23年度	223人
平成24年度	247人
平成25年度	272人
平成26年度	263人

● 全国異動状況（平成27年4月1日時点）

正規職員のうち、日本年金機構設立以降に全国異動を行った者は、7,328人。全体の65.7%に達しています（女性職員は、2,099人、56.8%）。

	平成22年 4月1日	平成23年 4月1日	平成24年 4月1日	平成25年 4月1日	平成26年 4月1日	平成27年 4月1日
全国異動経験者※1	2,240人 (21.4%)	2,969人 (27.8%)	4,238人 (39.2%)	5,394人 (49.4%)	6,267人 (56.6%)	7,328人 (65.7%)
男性	1,859人 (24.5%)	2,381人 (31.1%)	3,252人 (42.9%)	4,048人 (53.8%)	4,554人 (60.6%)	5,229人 (70.0%)
女性	381人 (13.2%)	588人 (19.3%)	986人 (30.5%)	1,346人 (39.7%)	1,713人 (48.1%)	2,099人 (56.8%)
【再掲】全国異動先の内訳 日本年金機構本部またはほか のブロックへの異動者※2	905人 (40.4%)	1,254人 (42.2%)	1,829人 (43.2%)	2,333人 (43.3%)	2,547人 (40.6%)	3,157人 (43.1%)

※1（ ）は、正規職員のうち、日本年金機構設立以降に全国異動を行った者の割合。

※2（ ）は、全国異動経験者のうち、日本年金機構本部またはほかのブロックへの異動者の割合。

2. 能力・実績本位の人事配置

(1) 年金事務所長および管理職の登用

年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、平成24年度から登用試験を実施し、合格者を登用候補者として名簿に登載し順次登用を行っています。

● 登用試験の実施状況

	年金事務所長		管理職	
	応募者	名簿登載者	応募者	名簿登載者
平成24年度	335人	120人	227人	170人
平成25年度	311人	90人	253人	207人
平成26年度	179人	64人	232人	180人

● 年金事務所長への登用時年齢

	41～45歳	46～50歳	51歳以上	合計
平成25年度	2人 (3.3%)	18人 (30.0%)	40人 (66.7%)	60人
平成26年度	2人 (2.9%)	25人 (35.7%)	43人 (61.4%)	70人

◎（ ）は該当年度に年金事務所長に登用された者について、年齢ごとの割合。

● 管理職への登用時年齢

	36～40歳	41～45歳	46～50歳	51歳以上	合計
平成25年度	32人 (20.5%)	93人 (59.6%)	27人 (17.3%)	4人 (2.6%)	156人
平成26年度	16人 (10.4%)	98人 (63.6%)	35人 (22.7%)	5人 (3.3%)	154人

◎（ ）は該当年度に管理職に登用された者について、年齢ごとの割合。

(2) 女性職員の管理職登用

日本年金機構におけるあらゆる場面での参画拡大の観点から、平成 27 年度末までに管理職に占める女性の割合 13%の達成を目指し、女性職員の管理職登用を積極的に推進しています。

● 管理職の登用状況

			管理職に登用した者
平成 25 年度			156 人
内訳	男		147 人 (94.2%)
	女		9 人 (5.8%)
平成 26 年度			150 人
内訳	男		136 人 (90.7%)
	女		14 人 (9.3%)

(3) 有期雇用職員から正規職員への登用

有期雇用職員のモラルの維持・向上およびスキルのある優秀な職員を確保するため、有期雇用職員から正規職員への登用を平成 23 年度から実施しています。

● 正規職員登録試験の実施状況（平成 26 年度）

応募者	合格者
1,762 人 (1,767 人)	165 人 (274 人)

◎()は平成25年度実績。

(4) 有期雇用職員の無期雇用への転換

有期雇用職員がこれまでに培ってきた業務の経験を活かし日本年金機構全体の業務体制の維持を図るため、有期雇用職員の無期雇用への転換を平成 26 年度から実施しています。

● 無期転換選考の実施状況（平成 26 年度）

応募者	合格者
3,993 人	2,498 人

◎平成27年1月に197人、平成27年4月に1,855人の有期雇用職員について、無期雇用への転換を行いました。

3. 人事評価制度の定着促進

職員のモチベーションを高めることができるよう、人事評価に基づく賞与制度や昇給の査定幅の拡大など、成果を上げた職員を適正に処遇するための人事評価制度を実施しています。

誰もが納得できる人事制度評価にする必要があることから、人事評価の公平性・公正性・納得性を高め、評価スキルの向上を図るため、人事評価の目的の再確認、評価内容の変更点、目標設定や面談の実施方法などを内容とした評価者研修を実施しています。また、人事評価制度の理解と定着を図るため、被評価者に対しての研修も行っています。

4. 人材の育成

「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、次の内容について、重点的に実施しています。

(1) 管理職のマネジメント能力の向上

新たに年金事務所長となる職員を対象として、管理職としての意識づけやマネジメント能力の向上のため、配属前に「新任所長研修」を実施しています。また、年金事務所副所長、副事務センター長を対象とし、部下の育成方法などを中心とした「管理職マネジメント研修」を実施しています。

さらに、管理職を補佐する職員への研修を実施するため、研修講師を養成する「管理職補佐講師養成研修」を実施しています。

(2) 業務別研修における目標の明確化と研修の充実

業務別研修を実施し、その研修の目標や計画を受講者に対して事前に配布し、研修目的を明確にしています。

また、階層別の研修（若手職員、中堅職員、管理職）を実施し、研修受講後の1か月後、3か月後の達成目標を立て、その目標に対する評価を自己診断し、職場の上長へ提出することによるフォローアップを実施しています。

(3) CS（お客様満足）向上のための研修の充実

CS向上のため、本部集合研修による「CS指導者研修」、各ブロック本部で「CSブロック研修」を実施しています。

また、認知症のお客様を想定した「認知症サポーター研修」を実施しています。

(4) 事務処理誤りの防止に向けた研修の充実

事務処理誤りの要因やミス防止策などについての「事務処理品質向上研修」を年金事務所、事務センターの代表者が受講し、その代表者が各年金事務所、事務センターで、全職員に職場内研修を実施し、事務処理誤り防止の強化を図っています。

(5) 通信研修（eラーニングコンテンツ）の拡充

目的に応じて、基礎課程、応用課程（保険料徴収コース、適用調査コース、年金相談コース）、指導者養成課程（保険料徴収コース、適用調査コース、年金相談コース）を設けています。

3 今後の取り組み

今回の不正アクセスによる情報流出事案を踏まえると、組織の上層部に情報が集約されず、定めたルールが組織内に正確・迅速に伝わらないといったように、組織としての一体感が不足しているという従来からの問題点が解消されていませんでした。

このため、全国異動の促進を含む、組織一体化を進めるための人事政策やお客様のために働く人を評価する信賞必罰、人事評価などの改革を進めてまいります。

また、標的型メール攻撃に対する訓練や外部講師による情報セキュリティ研修の実施などの職員研修のさらなる充実強化を行います。

国民年金の事務の取り組み

国民年金の適用促進に向けた取り組み

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26年度の国民年金の適用促進に向けた取り組みは次のとおりです。

1. 確実な適用の実施

平成26年度の計画

住民基本台帳ネットワークシステムを利用して把握した20歳、34歳および44歳の方[※]に、加入の届出勧奨および届出がない場合の資格取得の手続きを確実に実施することとしていました。

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こととしていました。

[※]老齢基礎年金を受け取るためには、原則として25年以上保険料を納付していただく必要があります。その要件を満たすための期限となる34歳と44歳の方を対象として、加入の勧奨を行っています。

なお、44歳の方は、60歳以降、70歳まで任意加入することができ、支給要件を満たすことができます。

平成26年度の取り組み状況

住民基本台帳ネットワークを利用して把握した20歳の方(126万人)に対し、加入の届出勧奨を行いました。勧奨を行っても届出がない場合には、年金手帳を送付(53.5万人)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、住民基本台帳ネットワークにより把握した20歳の方の加入手続きを行いました。

また、34歳と44歳の方で、基礎年金番号を持っていない方や、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行いました。

さらに、転職者など被保険者種別変更の届出がない場合、届出勧奨を行い、勧奨を行っても届出がない場合には、種別変更処理などの手続きを行いました。

2. 関係機関との連携・協力

平成26年度の計画

転職者などの被保険者種別変更の届出について、市区町村やハローワークとの連携に努め、適正な届出を促進することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

市町村担当者事務説明会などにおいて、国民年金の資格手続きに関する説明、遡及免除などの制度に関する説明を行い、住民への周知を依頼しました。

また、転職者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や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512か所のハローワークで実施)。

3. 第3号不整合問題への対応

第3号不整合問題とは、サラリーマンなど(第2号被保険者)の被扶養配偶者にあたる第3号被保険者が、第2号被保険者の退職などにより、第1号被保険者となったにもかかわらず、届出を行わなかったために^{※1}、記録上は第3号被保険者のままとされていることが判明し、さかのぼって保険料の納付を行うことができず未納期間となり無年金や年金の減額が生じてしまうなどの問題をいいます。

このため、平成25年7月に法律が改正され、第1号被保険者への切り替えの届出が2年以上遅れた場合であっても、所定の手続きを行えば、受給資格期間^{※2}への算入や期限付きですが最大10年分の保険料を納付し直すこと(特例追納)ができるようになりました。

※1 本来届出すべき期限から2年以上経過してしまうと保険料の納付ができなくなります。

※2 年金を受ける場合は、保険料を納めた期間や加入者であった期間などの合計が一定年数以上必要であり、年金を受け取るために必要な加入期間のことをいいます。

平成26年度の計画

第3号不整合問題に関して、時効消滅不整合期間^{※1}にかかる特定期間該当届^{※2}の届出勧奨や特例追納の申し出勧奨を実施することとしていました。

また、第3号被保険者記録の確認などのため健康保険組合から被扶養配偶者情報の提供を受けることや関係機関への周知などを行うこととしていました。

※1 第3号被保険者から第1号被保険者への切り替えの届出が2年以上遅れていたために時効により保険料が納められなかった期間。

※2 不整合期間をそのままにすると未納期間となるため、将来の老齢基礎年金の受給資格期間に算入されませんが、特定期間該当届を提出した場合、その期間は老齢基礎年金の受給資格期間に算入されることになります。

平成26年度の取り組み状況

○時効消滅不整合期間にかかる特定期間該当届の届出勧奨および特例追納[※]勧奨を実施したことにより、特定期間該当届者が13万人、特例追納申し出者が0.7万人となりました(平成27年3月末時点)。

※平成27年4月1日から平成30年3月31日までの3年間は、特定期間該当届を提出し特定期間となった期間のうち、過去10年以内について、特例追納により特定保険料を納付することができます。

○健康保険組合に対する被扶養配偶者の情報提供依頼を行った結果、1,310の健康保険組合(全体の93.3%)から被扶養配偶者情報の提供を受けました。

○健康保険組合に加入する事業所に対して周知用のチラシの配布、健康保険組合や共済組合へのガイドブックの配布を行いました。

○第3号不整合問題についての理解を深めるための取り組みを進めました。

- ・ 日本年金機構ホームページで制度の概要や手続きの方法などを周知
- ・ 制度周知チラシ・ポスターを作成し、年金事務所や市区町村の窓口などに設置
- ・ インターネット広告を活用し、届出について周知

◎また、国民年金の事務の取り組みについては、このほかに日本年金機構の重点課題として挙げている「国民年金保険料の納付率向上に向けた対応」があります。

「国民年金保険料の納付率向上に向けた対応」については P.17へ

厚生年金保険・健康保険などの事務の取り組み

厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み

厚生年金保険・健康保険などについては、事業主が従業員に支払う給料などから保険料を差し引き、事業主の方から保険料を納付していただいています。事業主の方からきちんと納付していただけるよう、平成26年度の厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組みは次のとおりです。

1. 厚生年金保険・健康保険などの収納率

平成26年度の計画

厚生年金保険・健康保険などの収納率について前年度と同等以上の水準を確保することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

厚生年金保険の収納率は、前年度の収納率98.4%を上回ることを目標として収納の確実な確保に取り組んだ結果、26兆6,941億円を徴収決定（過年度分を含む）し、26兆3,196億円を収納し、98.6%を達成し、目標を0.2%上回りました。

また、全国健康保険協会管掌健康保険の収納率は、前年度の収納率97.2%を上回ることを目標として収納の確実な確保に取り組んだ結果、8兆6,312億円を徴収決定（過年度分を含む）し、8兆4,183億円を収納し、97.5%を達成し、目標を0.3%上回りました。

なお、厚生年金保険の収納未済額については、収納済額の増額だけで約43億円未済額を減少させることができました。

● 収納率の推移

		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	平成26年度
保険料 収納率(%)	厚生年金保険	98.0	97.8	98.0	98.1	98.4	98.6
	協会管掌健康保険	96.5	96.3	96.5	96.9	97.2	97.5
	船員保険	92.4	88.9	90.1	91.0	92.0	92.9

● 厚生年金保険の徴収に関する数値

	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	平成26年度
徴収決定済額	22兆6,940億円	23兆2,430億円	23兆9,581億円	24兆6,116億円	25兆4,629億円	26兆6,941億円
収納済額	22兆2,409億円	22兆7,253億円	23兆4,699億円	24兆1,549億円	25兆472億円	26兆3,196億円

● 全国健康保険協会管掌健康保険の徴収に関する数値

	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	平成26年度
徴収決定済額	6兆5,480億円	7兆4,985億円	7兆6,722億円	8兆1,192億円	8兆2,950億円	8兆6,312億円
収納済額	6兆3,194億円	7兆2,243億円	7兆4,074億円	7兆8,653億円	8兆606億円	8兆4,183億円

2. 口座振替の利用促進

平成26年度の計画

口座振替実施率について前年度と同等以上の水準を確保することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

新規適用届を提出した際に事業所に対して口座振替を勧奨し、すでに適用された事業所には口座振替を勧奨するチラシを送付するなどの取り組みを行いました。平成26年度口座振替実施率は厚生年金保険が83.1%、全国健康保険協会管掌健康保険は83.4%で前年度と同等の水準を確保しました。

● 口座振替実施率の推移

		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	平成26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	83.1
	協会管掌健康保険	81.5	82.1	82.9	83.2	83.2	83.4
	船員保険	52.1	68.4	68.9	68.7	69.3	70.6

3. 滞納事業所に対する納付指導および滞納処分

平成26年度の計画

- 滞納事業所に速やかに納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図ることとしていました。
- 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、きめ細やかな納付指導を行うこととしていました。
- 繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付指導に応じない事業所に対して滞納処分を迅速かつ確実に実施することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

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った結果、平成26年度の滞納事業所数は138,162事業所と前年度の141,284事業所より3,122事業所減少し、平成21年度以降で最も少なくなっています。

	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	平成26年度
滞納事業所数	162,423	162,461	162,735	154,013	141,284	138,162

また、平成26年度の差し押さえ事業所数は25,094事業所と前年度の24,626事業所を468事業所上回り、平成21年度以降で最も多くなっています。

	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	平成26年度
差し押さえ事業所数	8,250	13,707	17,798	22,556	24,626	25,094

4. 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

平成26年度の計画

徴収が困難である事業所に対しては、本部、ブロック本部と年金事務所が連携して早期の滞納解消に向けた取り組みを実施することとしていました。

また、国税庁と連携協力し、滞納処分を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

滞納処分の国税庁への委任については、7件を委任し前年度の委任件数を2件上回りました。これまでに13件を委任しましたが、そのうちの半数以上を平成26年度で委任しています。

- ◎また、厚生年金保険・健康保険などの事務の取り組みについては、このほかに日本年金機構の重点課題として挙げている「厚生年金保険・健康保険などの未適用問題への対応」があります。

給付事務の取り組み

迅速で正確な年金給付に向けた取り組み

1. 迅速な決定

平成26年度の計画

迅速かつ正確な年金給付の実施のため、年金の請求を受け付けてから、年金を決定し、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設定しています。サービススタンダードの達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組むこととしていました。

◎老齢基礎・厚生年金、遺族基礎・厚生年金は2か月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)、障害基礎年金は3か月以内、障害厚生年金は3か月半以内としています。

平成26年度の取り組み状況

平成26年度におけるサービススタンダードの達成率は、障害厚生年金を除き目標である90%台となりました。前年度との対比では、遺族基礎年金が90%台に回復するなど前年度の達成率を上回りました。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、個別の指導、支援を行いました。

障害厚生年金については、進捗管理の徹底と職員のスキル向上および事務所、事務センターとの連携強化を図るなどして達成率の向上に努め、また、本部の年金給付業務部門全体で支援を行うなど、取り組みを強化したことにより、単月では、平成27年3月は94.2%と、90%台に回復しております。

● サービススタンダードの達成状況

【老齢年金・遺族年金】(加入状況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25年度	25.1日	96.5%	25.6日	95.6%	28.8日	85.7%	26.5日	94.5%
平成26年度	25.0日	97.2%	25.2日	97.3%	25.6日	93.2%	25.5日	97.2%

【老齢年金・遺族年金】(加入状況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26年度	32.5日	97.7%	33.7日	97.4%	32.9日	96.7%	38.8日	92.1%

【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25年度	55.7日	90.4%	76.8日	93.2%
平成26年度	53.3日	94.5%	89.3日	84.8%

● サービススタンダードの達成率の年次推移

【老齢厚生年金】

(加入状況の再確認を要する場合)

達成率(%)



【障害厚生年金】

達成率(%)



2. 正確な事務

平成26年度の計画

年金給付における事務処理誤りを防止するため、過去の事例も含め、事務処理誤りについての情報共有を図るとともに、その要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実や職員への周知徹底を図ることとしていました。

平成26年度の取り組み状況

業務の実施の手順、判断基準などを明確に記載したマニュアルに、関係部署への指示・依頼の内容を毎月更新し、適正な業務に努めました。なお、平成26年度にマニュアルに取り込んだ指示・依頼件数は46件で、うち年金給付は11件でした。

3. 年金受給にできる限り結びつけていくための取り組み

平成26年度の計画

年金の申請忘れ、申請もれを防止するため、年金支給年齢に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴などが記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人あてに送付するなどの取り組みを行うこととしていました。また、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお知らせを送付することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

年金請求を促すために次のとおりお知らせを送付しました(平成26年度実績)。

年金請求書 (ターンアラウンド方式)	老齢基礎年金または老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録などをあらかじめ記載した年金請求書(ターンアラウンド方式)を、年金支給開始年齢到達の3か月前に送付しています。	1,507,873件
老齢年金のお知らせ (はがき)	65歳になる前に特別支給の老齢厚生年金を受け取ることはできない方で、65歳から年金を受け取る権利が発生すると確認された方について、60歳到達の3か月前に、65歳から年金を受け取ることができるなどの内容のお知らせを送付しています。	175,724件
年金加入期間の確認について (ご案内)(はがき)	年金の受給資格が確認できない方について、60歳到達の3か月前に、年金加入期間について確認していただくなどの内容のお知らせを送付しています。	124,628件
老齢年金のお知らせ (支給開始年齢変更分)(はがき)	昭和28年4月2日以降に生まれた男性の方から、特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢が61歳に順次引き上げられることになりましたので、これらの方に、60歳到達の3か月前に、61歳から年金を受け取ることができるなどの内容のお知らせを送付しています(このお知らせについては平成26年12月送付分で終了し、「ねんきん定期便」(59歳の方)によりお知らせしています)。	452,153件
年金請求を促すためのお知らせ (はがき)	年金の受給資格を満たしていながら、年金請求を行っていない方に、69歳到達月に年金請求を促す内容のお知らせを送付しています。	17,849件

◎また、給付事務の取り組みについては、このほかに日本年金機構の重点課題として挙げている「障害年金の諸課題への対応」があります。

「障害年金の諸課題への対応」については P.27へ

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

1 年金記録の確認などの対応

1. お客様からの年金記録に関する申し出への対応

平成26年度の計画

「ねんきん定期便」および「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時などを契機としたお客様からの年金記録に関する申し出などに対して、必要な調査などの対応を適切に行うこととしていました。

また、引き続き未統合記録の解明などのため、「ねんきん定期便」と年金請求書（ターンアラウンド方式）を活用して、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行うこととしていました。

平成26年度の取り組み状況

未統合記録の解明のため、次の取り組みを行いました。

- 相談の際に年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないか必ず確認するとともに、空白期間があるお客様については、ご自身の年金記録の確認を促しました。
- 電話での相談があった際には、パンフレットをお送りし、年金事務所への来訪を促すほか、「ねんきんネット」の案内も同封しました。
- 「ねんきん定期便」や年金請求書（ターンアラウンド方式）で、特に、転職が多い方や姓（名字）が変わったことがある方への注意のお願いを記載しました。

こうした取り組みにより、未解明の未統合記録は平成26年3月時点で2,083万件だったものが、平成27年3月時点では2,032万件に減少しました。

C O L U M N -コラム-

年金記録の確認について

こんな方は
ぜひ、ご確認を!

- 転職が多い
- 姓（名字）が変わったことがある
- いろいろな名前の読み方がある

若い頃に勤めていた
記録が見つかった

例

年額98万円→234万円

結婚前の旧姓の
記録が見つかった

例

年額43万円→154万円

名前の読み方が
誤って登録されていた
記録が見つかった

例

年額0円→137万円

2. 年金記録の確認などに関する事務処理体制の整備

平成26年度の計画

紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせにおいて、年金記録の訂正に関連する事務処理を迅速、適切に処理するとともに、「ねんきん定期便」などについて、お客様からの年金記録の確認の申し出への対応を迅速、適切に対応することとしていました。

また、年金記録の訂正にともなう再裁定^{※1}や時効特例給付^{※2}を処理するための体制を整備することとしていました。

※1 すでに年金を受給している方が、記録が見つかったことなどにより、年金額を再計算することをいいます。

※2 年金記録問題などによって時効となり消滅した年金について、平成19年7月に成立した年金時効特例法に基づき、お支払いしています。

平成26年度の取り組み状況

- 紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ事業については、お客様からの回答内容の確認、記録の補正などの事務処理について、工程ごとに標準処理期間を定め、期間内に事務処理を行いました。
- 5,481件の処理困難案件(共済組合や市区町村などへの照会を要するもの)については、お客様へのお知らせ通知が必要な方への送付を含めた処理を平成26年中に終了しました。
- 紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業を進めたこととともない、再裁定の受付件数も大幅に増加し、未処理件数も増加しましたが、事務処理体制を強化し、再裁定や時効特例給付の迅速な処理に努めました。

この結果、再裁定の未処理件数については、次表のとおり、平成25年度末の水準まで回復しました。

● 平成26年度の再裁定・時効特例給付の未処理件数の推移



- ◎ また、年金記録問題の対応については、このほかに日本年金機構の重点課題として、日本年金機構設立時からの取り組みを報告しています。

「年金記録問題への対応」については P.31へ

2 再発防止および年金記録の正確な管理の実施

1. 情報提供とお客様による確認

平成26年度の計画

すべての加入者に対して、「ねんきん定期便」を送付し、年金記録の確認を促進するとともに、「ねんきんネット」のユーザIDを即座に取得できる「アクセスキー」を記載するなど、「ねんきんネット」の利用を促進することとしていました。

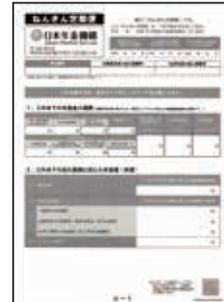
また、「ねんきんネット」においては、機能の充実を図ることとしていました。

平成26年度の取り組み状況

- 「ねんきん定期便」については、すべての被保険者の方を対象に、平成26年4月から平成27年3月末までに、約6,462万人に送付し、年金記録の確認の呼びかけを行いました。その結果、平成26年度は「ねんきん定期便」契機の年金記録の確認に関する申し出が約3万件ありました。



ねんきん定期便
(50歳未満の方(35歳、45歳の方を除く)の様式(はがき版))



ねんきん定期便
(35歳、45歳の方の様式)

● 年金記録の確認に関する申し出の受付件数

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
受付件数	約65万件	約25万件	約9万件	約5万件	約3万件

- 「ねんきん定期便」対象のすべての被保険者約6,462万人の方に、アクセスキーを記載した「ねんきん定期便」を送付し、「ねんきんネット」のユーザID取得促進を図りました。また、「年金の日」を制定し、次の取り組みを実施して、積極的に「ねんきんネット」の周知を行いました。

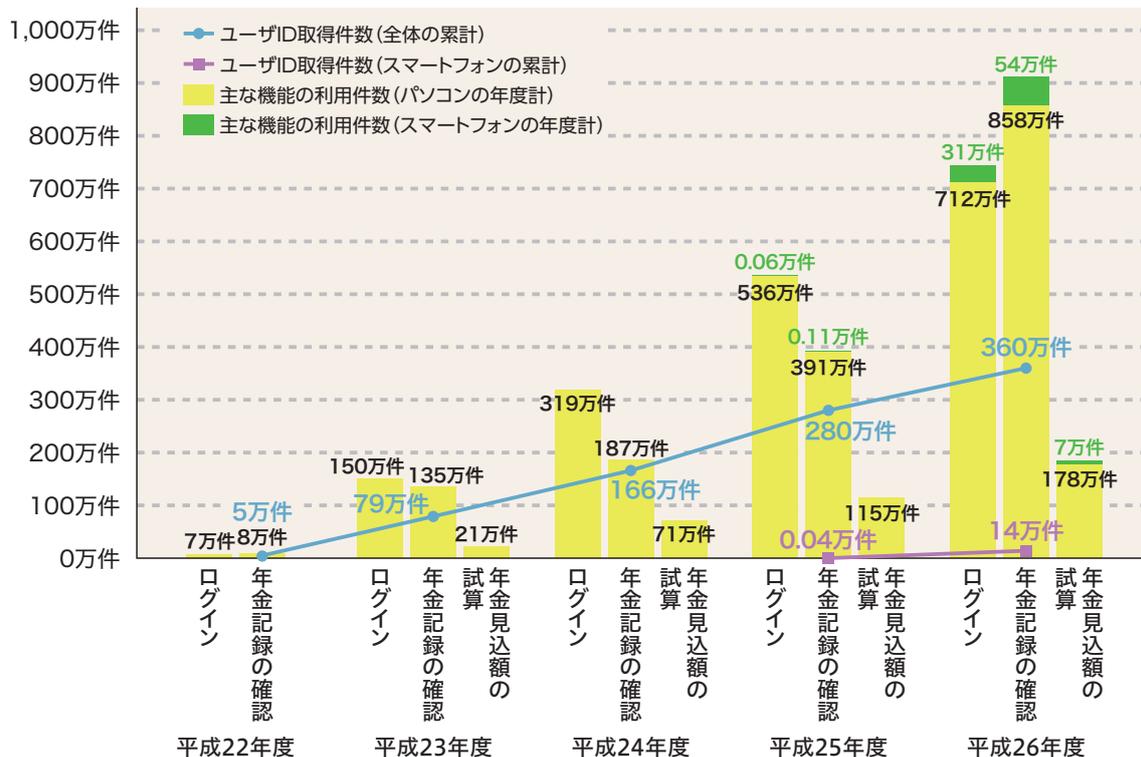
- ・ 年金事務所などにおける「年金の日」周知用ポスターの掲示やリーフレットの配布
- ・ 金融広報中央委員会が運営する「知るぽると」と「ねんきんネット」との相互リンク
- ・ 「ねんきんネット」お知らせメールを配信し、「年金の日」制定の趣旨や「知るぽると」との相互リンクを案内して「ねんきんネット」の利用の呼びかけ
- ・ インターネット広告(Yahoo! Japanのリーディングテキストリンク)の実施
- ・ 出張年金相談におけるアクセスキー交付
- ・ ゆうちょ銀行をはじめ民間金融機関が主催する「年金の日」のイベント(年金セミナーなど)での説明を実施

この結果、平成26年度の新規ユーザID取得件数は約80万件となり、平成27年3月末時点の累計ユーザID取得件数は約360万件(平成26年3月末時点は約280万件)となりました。

そのうち、スマートフォンによる新規ユーザID取得件数は約14万件(平成25年度は約0.04万件)となりました。

また、平成26年度の「ねんきんネット」へのログイン数は743万件となり、平成27年3月末時点の累計ログイン数は1,756万件となりました。

● 「ねんきんネット」ユーザID取得件数と主な機能の利用件数の推移



○ 「ねんきんネット」について、次の機能追加・改善を行いました。

- ・ 「ねんきんネット」の画面上で作成できる「届書の作成」機能に、新しく3つの届書を追加
- ・ 「届書の作成」機能に、郵便番号を検索すると住所(町名まで)を自動的に表示する機能、金融機関名や支店名の検索など、お客様の手間を省く機能を追加
- ・ 「ねんきんネット」で閲覧できる年金記録の情報更新頻度を月次から日次に改善
- ・ クリック操作だけで年金見込額を試算できる「かんたん試算」機能の追加
- ・ スマートフォン専用画面による年金見込額試算機能の追加

2. 基礎年金番号の整備

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、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。

この発生原因としては、20歳前に厚生年金保険に加入していたことで基礎年金番号が付番された方に対して、20歳到達による国民年金の適用のための付番を行う際の「番号調査」で、「基礎年金番号なし」と回答されることにより、さらに基礎年金番号を付番してしまうことなどが考えられます。

重複付番により、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可能性があるため、早急に解消する必要があります。

(1) すでに発生している重複付番の解消

平成26年度の計画

定期的(4か月ごと)に、氏名、性別、生年月日、住所などが一致する方を抽出し、確認の上、重複付番の解消を進めることとしていました。

また、重複付番の疑いがあると考えられる基礎年金番号については、照会票を送付するなどにより、基礎年金番号の重複の解消を進めることとしていました。

平成26年度の取り組み状況

すでに発生している重複付番については、解消が進んでおり、重複付番解消の対象となった件数は、大幅に減少しました。

● 氏名、性別、生年月日などの4情報が一致し、重複付番を解消した件数

4情報が一致するものを年3回(2月、6月、10月)抽出し、職権により重複付番の解消を行いました。

平成25年度	76,356件
平成26年度	11,670件

● 氏名、性別、生年月日の3情報が一致し、重複付番を解消した件数

お客様へ照会票「年金履歴の確認のお願い」を送付し、回答の職歴を基に、重複付番の解消を行いました。また、未回答である方に照会票を再送付し、さらなるアプローチを実施しました。

平成25年度	50,559件
平成26年度	10,527件

● 住民票コードを利用し、重複付番を解消した件数

基礎年金番号への住民票コードの収録の際に、すでに別の基礎年金番号に収録された住民票コードが収録対象となった場合には、重複付番の疑いがあります。

住民票コード利用による重複付番の解消件数は、処理を一層促進したことにより、対前年度で約5倍となりました。

平成25年度	4,275件
平成26年度	20,413件

(2) 重複付番の新規発生の防止

平成26年度の計画

資格取得届に基礎年金番号の記載がなく、かつ、氏名、性別および生年月日が一致する基礎年金番号があると考えられる場合は、ほかと区分する仮基礎年金番号で別管理し、照会票を複数回送付するなどにより仮基礎年金番号の解消を進めることとしていました。

また、厚生年金保険の資格取得時に、事業主による本人確認を徹底するなど、これらの取り組みにより重複付番の新規発生を防止することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

- 仮基礎年金番号をお持ちのお客様に対し、照会票を複数回送付するなどにより解消を進めました。

	仮基礎年金番号払出数	解消件数
平成25年度	73,800 件	58,803 件
平成26年度	79,033 件	63,830 件

- 事業主の協力を得て、厚生年金保険の資格取得届に住民票住所を記載していただくことを徹底したことにより、基礎年金番号を付番する際には、必ず住民票コードを収録する取り扱いとし、重複付番の新規発生の防止のための施策を進めました。
- 住民票コードを収録することで、重複付番のリスクの減少にもつながるため、住民票コードの収録されていない基礎年金番号について、あらためて住民基本台帳ネットワークシステムに照会を行い、290 万件の基礎年金番号に住民票コードを収録しました。

	基礎年金番号への住民票コード未収録件数
平成26年2月時点	654 万件
平成27年3月時点	364 万件（平成26年度収録件数 290 万件）

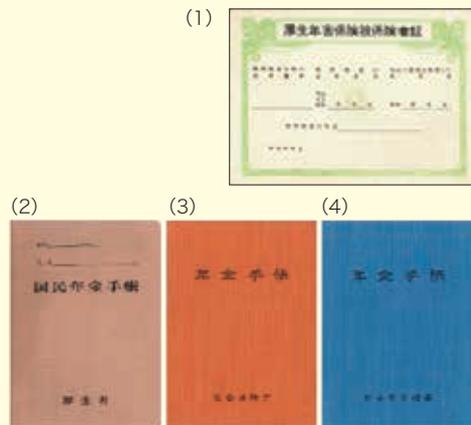
COLUMN -コラム-

年金手帳や基礎年金番号通知書について

お客様の基礎年金番号は年金手帳や基礎年金番号通知書に記載されていますが、年金手帳などは、加入制度の資格取得（加入）時期により、次のとおりとなっています。

● 年金手帳などの変遷（概要）

〈加入制度〉	〈資格取得（加入）時期〉			
	昭和29年 5月～	昭和35年 10月～	昭和49年 11月～	平成9年 1月～
国民年金		(2)	(3)	(4)
厚生年金保険	(1)		(3)	(4)



- (1) 「厚生年金保険被保険者証」は、昭和29年5月～昭和49年10月に厚生年金の被保険者資格の取得手続きを行った方に発行されています。
- (2) 茶色の手帳は、昭和35年10月～昭和49年10月に国民年金の被保険者資格の取得手続きを行った方に発行されています（写真のような茶色以外にも、水色、肌色などがあります）。
- (3) オレンジ色の手帳は、昭和49年11月～平成8年12月に被保険者資格の取得手続きを行った方に発行されています。
- (4) 青色の手帳は、平成9年1月以降に被保険者資格の取得手続きを行った方に発行されており、現在のものになります。また、共済組合の加入期間しかない方には、「基礎年金番号通知書」をお渡ししています。

年金制度改正への対応

平成26年4月施行の年金機能強化法(公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律(平成24年8月10日成立))、平成27年10月施行の被用者年金一元化法(被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律(平成24年8月10日成立))など、制度改正について、円滑かつ着実に実施できるよう事務処理の検討、効率的かつ正確なシステムの構築、周知などを行っているところです。

平成26年度の年金制度改正への対応は次のとおりです。

1 年金機能強化法(平成26年4月施行分)への対応

平成26年度の計画

年金機能強化法は、少子高齢化が進む中で、引き続き公的年金が生活を支える機能を果たせるようにするために、平成24年8月に制定され、平成26年4月1日から順次施行されています。

年金機能強化法の平成26年4月に施行される事項について、円滑かつ着実に実施することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

平成26年4月施行分の実施状況は次のとおりです。国民年金保険料の2年前納制度や国民年金保険料の免除などの遡及期間の見直しについて適切に対応し、順調にスタートしました。

制度改正事項 (主なもの)	概要	件数 (平成26年4月～平成27年3月)
遺族基礎年金の支給要件の男女差の解消	これまでは、死亡した方によって生計を維持されていた「子のある妻」または「子」に遺族基礎年金が支給されていましたが、「子のある夫」にも遺族基礎年金が支給されることになりました。	決定件数 1,949件 「夫」に対する遺族年金の決定件数
国民年金の任意加入被保険者期間中の保険料未納期間に関する合算対象期間への算入	これまでは、国民年金の任意加入被保険者(サラリーマンの妻(昭和61年3月まで)や海外在住者などで本人の申し出により加入をしていた方)が保険料を納付しなかった期間は未納期間とされていましたが、この未納期間は合算対象期間として受給資格期間に算入されることになりました。	決定件数 922件 (3,546件) ^{※1} 任意加入未納期間を合わせて受給資格期間を満たす方の老齢年金の決定件数
所在不明の年金受給者の届出制度の創設	年金受給者が所在不明となって1か月以上経過した場合、世帯員(住民票上の世帯が同一の方)は所在不明である旨の届出が必要となりました。	受付件数 365件 差止件数 291件 所在不明届の受付件数および年金の差止件数
産休期間中の保険料免除	次世代育成支援の観点から、これまで厚生年金保険の保険料負担の対象となっていた産前・産後休業中の期間について、育児休業中の期間と同じように保険料が免除されることになりました。	受付件数 237,796件 産休取得者申し出書の受付件数
国民年金保険料の免除などの遡及期間の見直し	国民年金保険料の免除について、これまでは、さかのぼって免除申請できる期間は、申請時点の直前の7月(学生納付特例は4月)まででしたが、過去2年までさかのぼって申請ができることになりました。	承認件数 1,533,090件 申請免除(過去2年分)の承認件数

※1 任意加入未納期間を合わせて受給資格期間を満たす可能性の高い方などに対して、年金請求書(ターンアラウンド方式)などを送付した件数。

制度改正事項 (主なもの)	概要	件数 (平成26年4月～平成27年3月)
国民年金保険料の 2年前納制度の創設	これまで、1か月前納・6か月前納・1年前納の制度がありましたが、割引額がより大きくなり、2年度分の保険料を口座振替でまとめて納める2年前納が始まりました。	口座振替件数 210,130件※2 2年前納の口座振替件数

※2 平成27年4月末における2年前納による口座振替件数。

2 被用者年金一元化法(平成27年10月施行分)への対応

被用者年金一元化法は、これまで厚生年金と3つの共済年金に分かれていた被用者の年金制度を厚生年金に統合するものであり、主な変更点は次のとおりです。

- 統一後の厚生年金に関する届書などは、一部の届書(障害年金裁定請求書など)を除き、ワンストップサービスとして日本年金機構または各共済組合などのどの窓口でも受付します。
- 平成27年10月以降の統一後の厚生年金の決定・支払いは、これまでどおり、日本年金機構または各共済組合などがそれぞれ行います。
- 共済組合などの加入期間がある方で、平成27年10月以後に厚生年金を受ける権利が発生する被保険者および受給者の方については、共済組合などのほか、日本年金機構の窓口でも相談できます。

平成26年度の計画

円滑かつ着実に実施できるよう事務処理の検討、効率的かつ正確なシステム構築、周知などを行うこととしていました。

平成26年度の取り組み状況

共済組合などと調整を行い、事務処理を検討するとともに、システム開発を進め、事務処理の概要について管理者を対象とした説明会を実施しました。

また、施行に向けた周知方法(年金事務所・市区町村の窓口などにチラシを配備、日本年金機構ホームページに概要を掲載することなど)の検討を行いました。

3 社会保障・税番号制度への対応

社会保障・税番号制度は、住民票を有するすべての方に対して、1人1番号のマイナンバーを通知し、国の行政機関などでは、個人情報とマイナンバーを紐づけて効率的に情報の管理を行い、さらにマイナンバーを活用して、ほかの機関との間で迅速かつ確実にやり取り(情報連携)することができるようにするものです。

平成26年度の計画

平成28年1月(マイナンバーと基礎年金番号の紐づけ、マイナンバーによる相談・照会業務など)、平成29年1月(マイナンバーによる各種届出、情報連携)の2段階での実施に向けたシステム開発や事務処理方法の検討を行うこととしていました。

平成26年度の取り組み状況

社会保障・税番号制度への対応については、平成28年1月の実施に向けたシステム開発に平成26年11月より着手するなど計画にそって準備を進めていたところですが、今回の不正アクセスによる情報流出事案を受け、日本年金機構におけるマイナンバーの利用、情報連携の実施時期が、政令で定めるまでの間、延期されることになりました。

年金相談の充実に向けた取り組み

平成26年度は、全国の年金事務所や街角の年金相談センターなどで約664万件の年金相談があり、「ねんきんダイヤル」などには約804万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および「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。

1 年金事務所での相談

平成26年度の計画

- 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こととしていました。
- 待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方のための取り組みを実施することとしていました。
- 年金事務所の配置や地域ニーズを踏まえながら、市区町村の庁舎内や商工会議所などで、社会保険労務士会などと連携・協力した出張相談を実施することとしていました。
- 年金事務所への一般的な電話相談をつながりやすくするため、「自動音声応答システム（IVR）」によるコールセンターへの転送を行うことにより、改善を図ることとしていました。

平成26年度の取り組み状況

- 待ち時間は、正規職員などの計画的配置や、予約制による年金相談などに取り組んだ結果、平均待ち時間が1時間以上となった年金事務所数は1か所、30分以上1時間未満の年金事務所数は、1か月平均5か所となりました。

● 平均待ち時間が1時間以上の年金事務所数（13時時点）

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
年度合計	47か所	13か所	2か所	0か所	1か所
1か月平均	4か所	1か所	0か所	0か所	0か所

● 平均待ち時間が30分以上1時間未満の年金事務所数（13時時点）

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	25年度平成	平成26年度
年度合計	518か所	318か所	143か所	39か所	61か所
1か月平均	43か所	27か所	12か所	3か所	5か所

○障害年金、離婚分割、年金と雇用保険との調整、年金の併給調整など難易度の高い相談対応ブースは、基本的に相談スキルを持った正規職員などで対応する体制(常設相談窓口ブースの4割程度)の計画的配置に取り組み、その割合は53.4%となりました。

●年金相談窓口ブースの状況

	ブース数	配置計画 (「正規職員など」の割合)	正規職員など	准職員	特定業務 契約職員など	社会保険 労務士
平成24年4月1日時点	1,728	2割程度	362 (20.9%)	180	951	235
平成25年4月1日時点	1,772	3割程度	508 (28.7%)	139	779	346
平成26年4月1日時点	1,784	4割程度	648 (36.3%)	97	600	439
平成27年4月1日時点	1,797	4割程度	960 (53.4%)	96	279	462

◎「正規職員など」欄の()は、「ブース数」に対する比率。

○窓口の混雑状況や混雑予測を年金事務所や日本年金機構ホームページでお知らせするとともに、年金事務所の待ち時間を日本年金機構ホームページおよび携帯サイトによりリアルタイムで確認できる仕組みを構築し、全国154の年金事務所に導入しています。また、予約制による年金相談を312事務所中240事務所(平成27年3月末)に拡大しました。



年金相談窓口のリアルタイム混雑状況



年金相談の様子
(神奈川県 鶴見年金事務所)



年金事務所内の待合室の様子
(神奈川県 鶴見年金事務所)

- 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。
なお、今回の不正アクセスによる情報流出事案への対応として、休日年金相談を実施しました。
- 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。

● 出張相談実施回数および相談者数

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
出張相談実施回数	7,958回	8,332回	7,059回	6,976回	6,991回
相談者数	148,258人	147,761人	123,765人	103,080人	100,127人

◎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。

2 街角の年金相談センターでの相談

平成26年度の計画

街角の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委託するなど、社会保険労務士などの協力を得て、街角の年金相談センターで効果的な業務実施を図ることとしていました。
また、市区町村など関係団体の協力の下、街角の年金相談センターの広報などの利用促進に取り組むこととしていました。

平成26年度の取り組み状況

全国75か所の街角の年金相談センター（街角の年金相談センター（オフィス）24か所を含む）での年金相談業務について、全国社会保険労務士会連合会へ委託して実施しました。実施に際しては、街角の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、円滑実施のため協力連携を推進しました。

具体的な取り組みは次のとおりです。

- 街角の年金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、テストなど）を提供しました。
- 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を行いました。
- 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街角の年金相談センターに誘導するなど街角の年金相談センターの利用促進を実施しました。
- 相談ニーズの高い地域に街角の年金相談センター（オフィス）を設置しました（3か所）。

3 コールセンターでの相談

平成26年度の計画

「ねんきんダイヤル」の応答率の向上を図るため、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、日本年金機構ホームページへのQ&Aの掲載などを行うこととし、応答率70%以上とすることとしていました。

平成26年度の取り組み状況

電話によるお客様へ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。次の取り組みを行ったことによりコールセンターの応答率は、83.7%と、目標である70%以上を大幅に超えた状態を平成26年度も維持しました。



コールセンターの様子

- 混雑時期に閑散時期をお知らせし再度の架電をご案内するようにナビダイヤルのガイダンスに見直しを行いました。
- 通知書を大量に送付する時期に電話が集中することから、電話の集中を緩和するため、発送の分散化を行いました。
- 「ねんきんネット」の機能強化や日本年金機構ホームページの充実により、年金事務所に来訪いただかなくても済むよう情報提供を充実しました。
- 扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、源泉徴収票などの特定テーマのQ&Aを作成し、オペレーターのスキル向上に活用しました。また、このQ&Aをお客様に問い合わせしていただくなくても済むよう日本年金機構ホームページに掲載しました。
- 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。
- 年金事務所の一般相談電話をかかりやすくするため、自動音声応答システム（IVR）によるコールセンターへの電話転送対象事務所をすべての年金事務所に拡大し、コールセンターを有効活用しています（平成26年度における転送電話の応答数977,067件）。

●「ねんきんダイヤル」の応答率の推移

達成率(%)



公的年金制度に対する理解の促進

1 地域活動の展開

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、全国社会保険労務士会連合会など関係機関の連携・協力の下、地域に根ざした活動を行っています。

平成26年度の計画

地域、企業、教育の場などにおいて、地域に根ざした活動を推進し、公的年金制度の内容やメリット、各種手続きについて、正しくわかりやすい情報提供を行うこととしていました。

平成26年度の取り組み状況

- 全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度の周知活動（年金セミナーや年金制度説明会、出張相談会など）を行いました。高校や大学などの教育機関向けに実施した年金セミナーは前年対比 177%の 2,479 回実施しました。また、受講者数も前年対比 186%の約 19.8 万人が受講しました。

● 年金セミナーなどの主な実績

実施場所	実施回数 (平成25年度)	実施回数 (平成26年度)
大学や高校などの教育機関	1,398回	2,479回
企業・自治体	1,937回	5,434回
商業施設など	591回	857回
市区町村役場・公共施設など	5,411回	6,959回
ハローワーク	12,558回	20,876回



年金セミナーの様子(福井県 福井年金事務所)

- 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 26 年度は 1,162 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。

平成26年度厚生労働大臣賞および日本年金機構理事長賞のエッセイについては P.105へ

- 年金啓発資料として、主に若年層を対象とした公的年金制度啓発資料「知っておきたい年金のはなし」および退職をされた方へ年金手続きのご案内を目的とした「退職後の年金手続きガイド」については、制度改正などを盛り込んだ改訂版を発行し、全国へ配布するとともに日本年金機構ホームページに掲載しました。



「知っておきたい年金のはなし」高校生、大学生、若い世代向け。国民年金の納付率向上や公的年金制度の正しい理解の普及を目的としたパンフレットです。



「退職後の年金手続きガイド」退職者向け。退職後の社会保障の手続きの円滑化を目的としたパンフレットです。

2 年金委員の活動

年金委員は、会社や地域において、厚生年金保険および国民年金に関する適用・給付・保険料などについて、啓発、相談、助言などの活動を行う民間協力員です。

活動により、職域型と地域型の2つに区分され、職域型は主に厚生年金保険の適用事業所内、地域型は自治会などの地域において活動しています。

平成27年3月末時点、全国で121,796人（職域型115,912人、地域型5,884人）の年金委員が活動しています。

平成26年度の計画

年金委員により、お客様へ年金制度に関する情報提供を行っていくこととしていました。

平成26年度の取り組み状況

年金委員の活動方針を示した「年金委員（地域型）活動の手引き」について、法改正などを反映した改訂版を作成しました。

また、日本年金機構本部主催の全国年金委員研修会の開催や、活発に年金委員活動を実施している委員に対し、厚生労働大臣表彰、日本年金機構理事長表彰、ブロック本部長表彰を選定し表彰式を実施し、年金委員の活動を支援しています。



日本年金機構本部主催の全国年金委員研修会の様子



表彰式の様子(宮城県 仙台北年金事務所)

3 関係団体との連携

平成26年度の計画

全国社会保険労務士会連合会、年金受給者協会、教育関連団体、市区町村などと連携を密にし、年金啓発、周知に関して意見交換を行うとともに、地域年金展開事業を促進するため、必要に応じ地域年金事業運営調整会議を適宜開催することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

地域年金展開事業を推進するため、関連団体（全国社会保険労務士会連合会、年金受給者協会、教育委員会など）や地域の自治体と連携した地域年金事業運営調整会議について、平成26年度は全国47都道府県で79回実施しました。

会議では、主に地域年金展開事業を推進するうえでのアドバイスや特に年金セミナー実施に向け協力をお願いするなど、有意義なサポートを実施していただきました。



地域年金事業運営調整会議の様子
(愛媛県 松山西年金事務所)

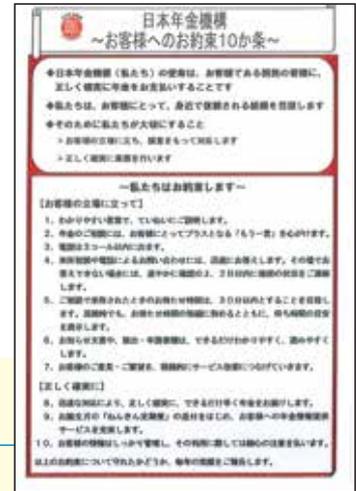
お客様サービス向上の取り組み

1 「お客様へのお約束 10 か条」の取り組み状況

日本年金機構は、平成22年1月の設立にともない、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」を作成しています。これは、お客様へのメッセージとして、また、サービス精神の礎として作成したものです。

日本年金機構では、業務の実施状況をお客様にチェックしていただく意味もこめて、このポスターを年金事務所の目立つ場所に掲示しています。

ポスターを年金事務所の目立つ場所に掲示しています。



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。

また、これらのお約束について守れたかどうか、毎年の実績を報告することとしており、平成26年度の取り組み状況について次のとおり報告します。

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。

- お客様満足度アンケートにおける「説明のわかりやすさ、十分さに対する満足度」の質問について、『ほぼ満足』以上の評価は、年金相談窓口で76.1%、年金相談窓口以外の窓口で83.0%でした。
- 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。

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。

- お客様から「私の質問を理解して、プラスアルファの答えを出してくださいました」などのおほめの言葉をいただいています。

3. 電話は3コール以内に出ます。

▶ ○年金事務所では、朝礼の場で「お客様へのお約束10か条」の確認を行うなど、常に意識を持つよう取り組んでいます。

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。

▶ ○お客様満足度アンケートにおける「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか」の質問について、『解消された』は、年金相談窓口で89.8%、年金相談窓口以外の窓口で95.3%でした。

5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。

▶ ○年金事務所窓口における年金相談については、待ち時間短縮のため、引き続き次の取り組みを実施しました。
・相談窓口体制の強化（難易度の高い相談対応ブースは正規職員などで対応し、常設相談窓口ブースの53.4%に配置）
・窓口の混雑状況や混雑予測を日本年金機構ホームページで情報提供、また、154年金事務所で、待ち時間をリアルタイムで確認できる仕組みを構築
・240年金事務所で、予約制による年金相談を実施

6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。

▶ ○お客様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、204件（全体の1.4%）ありました。
○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）の参画の下、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26年度に11回開催し、14件の文書を審査しました）。

7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

▶ ○年金事務所では、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・ご要望を直接お伺いしています（平成26年度は全国18か所で実施）。

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。

▶ ○年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な日数（サービススタンダード）を設定し、その達成率を継続的に確認しています。

9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。

▶ ○「ねんきん定期便」の送付のほか、インターネットを活用した「ねんきんネット」サービスにより、ご自宅のパソコンやお手持のスマートフォンで、24時間いつでも年金記録照会や年金見込額試算など、さまざまなサービスをご利用いただけます。

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。

▶ ○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、相談時にほかのお客様へ声が聞こえないよう、職員の話し方などについて引き続き配慮します。

2 CS（お客様満足）推進の取り組み

平成26年度の計画

全職員へ配布している「サービス推進の手引き」を基本とした研修体系を確立し、全職員に対してCSの意識を醸成させることとしていました。

平成26年度の取り組み状況

CS活動を推進するために、新たに「サービス推進の手引き」を基本とした研修を体系化し、また、障害や老いを疑似体験できる研修や認知症サポーター養成講座を採用することで672名の認知症サポーターを養成しました。



高齢者疑似体験(階段昇降)



認知症サポーター養成講座の様子

3 お客様の声の収集

平成26年度の計画

各年金事務所に「ご意見箱」を設置し、日本年金機構ホームページに「日本年金機構へのご意見・ご要望」のコーナーを設け、お客様の声の収集に努めることとしていました。

また、ブロック本部ごとに、複数の年金事務所において、年金事務所をご利用いただいているお客様から直接ご意見をお聴きする「年金事務所お客様サービスモニター会議」を実施して、お客様の声の収集に努めることとしていました。

平成26年度の取り組み状況

お客様の声を反映したサービス・業務改善を18件実施しました[※]。

また「年金事務所お客様サービスモニター会議」を全国18の年金事務所で実施し、いただいたご意見を改善の参考としました。

※具体例としては、国民年金保険料納付書が、いつ送られてくるかわからないというご意見に対して日本年金機構ホームページにスケジュールを掲載、「ねんきんネット」で閲覧できる年金記録の情報更新頻度の日次化などを実施しています。



年金事務所お客様サービスモニター会議の様子
(広島県 呉年金事務所)

お客様のご意見・
ご要望の受付件数

13,433 件

(平成26年4月～
平成27年3月)

● 日本年金機構に寄せられた「お客様の声」（意見・要望・苦情など）（平成26年度）

分類		件数	内訳(%)	具体例	
サービス関係	接客対応(職員マナー・説明不足・待ち時間)	1,395	10.4%	対応が悪い(職員の態度が横柄、言葉遣いが悪い)など	
	事務所への電話・コールセンター	731	5.4%	事務所の電話の不通、コールセンターに関する苦情(説明不足・対応の悪さ)など	
	各種お知らせ文書	1,638	12.2%	「ねんきん定期便」に関する苦情(納付からデータ反映までが遅い)、支給額変更通知書に関する苦情(記載文言がわかりにくい)など	
	ホームページ・「ねんきんネット」	683	5.1%	「ねんきんネット」の操作方法に関する苦情(年金見込額試算がわかりにくい、使いづらい)など	
	運営関係	年金給付業務	2,291	17.1%	年金の再裁定に関する苦情(支払いに時間がかかりすぎる)など
		国民年金業務	1,488	11.1%	収納業務に関する苦情(免除申請しているが、催告状が届いた)、委託業者の対応に関する苦情(話し方が乱暴)など
		厚生年金保険業務(適用・徴収)	730	5.4%	適用業務に関する苦情(未適用の通報)、滞納事業所への滞納処分に対する苦情(差し押さえを執行されたことによるもの)など
		個人情報(本人確認・代理人による手続き)	151	1.1%	本人確認に関する苦情(本人確認の項目が多すぎる)など
	施設・組織などのご意見	289	2.2%	駐車場スペースが狭い、駐車可能台数が少ないなど	
	その他	408	3.0%		
励まし・おほめ	1,810	13.5%	激励(年金事務所職員の親切・丁寧な説明に対する励まし、おほめ)など		
年金政策、制度立案関係	1,819	13.5%	年金額の特例水準の解消に関するご意見など		
合計	13,433	100%			

4 各種調査の実施

平成26年度の計画

お客様のサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」などを実施し、その結果をサービス向上の取り組みに活用することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

平成27年3月に実施した「お客様満足度アンケート調査」による相談窓口に来訪された際の全体の満足度は、「満足」と「ほぼ満足」の合計が75.4%でした。

また、外部調査機関を活用した覆面調査^{*}について、年金制度などの職員スキルなどの調査を中心に行うための具体的な実施方法を検討しました。

^{*}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、調査項目にそって調査を行うものです。

● 「年金事務所・街角の年金相談センター お客様満足度アンケート」調査結果の概要

来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	75.4%
職員マナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	78.7%
窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	77.5%
所内の設備はいかがでしたか？ また、所内に清潔感がありましたか？	「満足」「ほぼ満足」	60.9%
来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？	「解消された」	90.9%

実施時期：平成27年3月2日～3月31日

5 わかりやすいお客様向け文書の作成

平成26年度の計画

一般の方および文書デザイナーが参画した「お客様向け文書モニター会議」などを活用して、できる限りわかりやすい文書となるよう、お客様向け文書の作成・改善に努めることとしていました。

平成26年度の取り組み状況

「お客様向け文書モニター会議」では、14件の文書について検討・改善を実施し、お客様目線で見やすい文書に改善するため設置した「お客様向け文書審査チーム」においては119件の文書を検討・改善しました。また、外部講師による「お客様向け文書作成の研修」を実施し、文書作成担当者のスキルアップを図りました。

業務運営の効率化の推進

1 外部委託の推進

日本年金機構では、外部委託により業務効率化・コスト削減・国民サービス向上に資する業務については、積極的に外部委託することを基本的な考え方としています。

平成26年度の外部委託の推進の取り組みは次のとおりです。

1. 委託業者の適切な選定

平成26年度の計画

業務の性格に応じ、総合評価落札方式^{※1}や企画競争^{※2}を活用するとともに、事前審査を行い、委託業者を適切に選定することとしていました。

※1 日本年金機構の契約は、仕様を提示して価格のみで競争を行う最低価格落札方式によることを原則としていますが、性能、機能、技術などを考慮しなければ、調達を達成できない案件については、価格のみでなく、価格以外の要素についての提案を受けて、それらの評価を合わせて競争を行う総合評価落札方式を活用しています。

※2 企画競争は、複数の者から、企画、技術の提案などをさせて、これらの内容や業務遂行能力が最も優れた者を選定する方式です。

平成26年度の取り組み状況

業務を外部委託する契約方式については、基本的には一般入札（最低価格）で行い、業務の性格上、品質を確保する必要があるものは総合評価落札方式で、やむを得ない場合は随意契約方式としています。

委託業者の選定にあたっては、提案依頼書（委託業務仕様書）や運用仕様書を各チェックリストに基づき、厳正に事前審査を行いました。

● 平成26年度の外部委託業務の委託業務件数

（ ）内数字は契約件数

入札・契約方式	委託業務件数	契約件数	主な委託業務内容
一般入札(総合評価)	7	81	事務センター入力・共同処理(37) 市場化テスト事業(23) など
一般入札(最低価格)	73	176	各種通知書の作成・発送(128) など
随意契約方式	25	79	年金相談窓口などの運営(47) など
合計	105	336	

◎平成26年度の外部委託業務の委託業務件数は105件で、契約件数は336件となっています(契約件数は、同一業務内容でも、実際に委託業者と契約した件数であり、年金事務所・事務センターまたは県・地域単位で行っているため、多くなります)。

2. 委託業務の管理・監視

平成26年度の計画

委託業者と「サービス品質に関する合意（SLA）」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など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・監視することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

- 委託業者とSLAを締結し、定められた合意に基づき、定期的な報告を求め、達成状況について確認を行いサービス品質の維持に努めました。
- しかしながら、福島、和歌山および大分事務センターの入力業務・共同処理委託契約では、委託業者1社において、契約に反し、委託業者の従業員ではない者が従事していたこと、また、委託作業員に対する賃金未払いが判明し、この委託業者から委託契約期間中の業務履行の継続は不能との申し出により、平成27年3月31日に契約解除する事案が発生しました。

この事案の発生にともない、届書などの処理業務を遅滞なく、円滑に実施していくため、業務にあっていた委託作業員のうち、引き続き勤務を希望される方を直接雇用することとし、早期に対応した結果、お客様へのサービスに支障を来すような状況には至らなかったところです。

本事案では、業務の一部を再委託する場合は、日本年金機構の事前承認を得ることになっていましたが、委託業者から事前に再委託する旨の申請はなく、委託業者の業務実態の把握ができていませんでした。

このため、事務センターの契約においては平成27年度以降、入札方式を除算式による総合評価落札方式から、技術点を重視した加算式に変更することとしました。また、今後は、委託業者をさらに的確に管理する必要があると考えており、同様の事案が発生することがないように調達事務の見直しや委託業者の契約の遵守・業務遂行状況などの管理、検査などに注力してまいります。

3. 複数年契約の活用

平成26年度の計画

効率化を図ることができる場合には、積極的に複数年契約を活用することとしていました。

平成26年度の取り組み状況

質的向上などの観点から、年金電話相談業務や年金給付の返納金債権の債務者調査業務など179件（外部委託契約件数の336件中179件：53%）について複数年契約を行いました。

また、数値化された「SLAの契約更新制度[※]」を取り入れて、求めるSLAを上回った委託業者とは優先交渉を行う仕組みを導入し、9契約（5委託事業者）について、平成27年度契約を締結しました。

※達成すべきサービス水準を超えるなど、更新条件を達成した委託業者に次期の優先交渉権を与え、随意契約の交渉および契約を締結する制度。

2 契約の競争性・透明性の確保など

1. 契約の競争性・透明性の確保

平成26年度の計画

調達における競争性・透明性の確保を図るため、価格を重視した競争入札を行うことを徹底し、契約予定価格が少額のものなど^{※1}を除き、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^{※2}の占める割合を80%以上の水準とすることとしていました。

※1 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、事務室などの賃貸借、ビルの指定清掃業者などとの契約になります。

※2 入札者がいないときや再度の入札をしても落札者がいないときの随意契約（不落随契）の件数を含めています。

平成26年度の取り組み状況

競争入札に企画競争、公募および不落随契を加えた競争性のある契約の占める割合は87.7%（前年度は81.9%）となり、80%を上回りました。

● 競争性のある契約の占める割合

	平成25年度実績	平成26年度実績
競争性のある契約件数	915件	1,217件
その他の随意契約件数	202件	171件
契約件数	1,117件	1,388件
競争性のある契約の占める割合	81.9%	87.7%

2. 調達委員会による事前審査など

平成26年度の計画

調達委員会[※]の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、当該計画額の10%以上を削減することを目指すとこととしていました。

また、調達委員会などを定期的で開催し、年間を通じた調達の進行管理や一定額以上の調達案件の事前審査などを行い、調達の適正化、透明性の確保および調達コストの削減に努めることとしていました。

※調達業務の適正化および透明性の確保を図る目的で日本年金機構本部に調達委員会を設置しており、調達計画や調達案件についての審議を行います。

平成26年度の取り組み状況

年間調達計画額（1,175.99 億円）からの削減額は 157.64 億円、削減率は 13.4%（前年度は 14.7%）となり、目標としていた 10%を上回りました。

● 調達額の調達計画額からの削減率

	平成25年度実績	平成26年度実績
調達計画額	1,210.9億円	1,175.99億円
削減額	178.28億円	157.64億円
削減率	14.7%	13.4%

3. 合理的な契約形態の活用など

平成26年度の計画

複数年契約など合理的な契約形態を活用し、業務の円滑な遂行と調達コストの削減に努めることとしていました。

平成26年度の取り組み状況

複数年契約を積極的に活用し、平成 26 年度に新たに 812 件の複数年契約を締結しました（平成 25 年度は 626 件）。平成 26 年度実績の調達計画額に対する削減額のうち、複数年契約による削減額は 111.35 億円、削減率では 13.3%となっています（平成 25 年度の複数年契約による削減額は 112.34 億円、削減率では 15.5%）。

● 複数年契約件数

	平成25年度実績	平成26年度実績
全契約件数	4,306件	5,263件
うち複数年契約件数	626件	812件
割合	14.5%	15.4%

また、SLAを活用した優良委託事業者との契約更新制度など、新たな取り組みを実施しました。

なお、調達結果に対する監査部の監査および契約監視委員会[※]の指摘を踏まえ、次の改善を行い、調達手続きのさらなる適正化を図ることとしました。

- 公正な取引の秩序を守るため、1 者応札かつ極めて高い落札率となった場合は、落札者の決定をいったん保留し、必要な調査を行うこととしました。
- さらなる透明性の確保のため、これまで非公表としていた予定価格・落札率についても、日本年金機構ホームページで公表することとしました。

※日本年金機構本部に契約監視委員会を設置しており、契約締結後に、契約の適正性を監視しています。

日本年金機構について

1 組織の概要

日本年金機構についてご紹介します。

1. 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。

2. シンボルマーク

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。



日本年金機構のシンボルマーク
(平成21年6月25日決定)

3. 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27年4月1日時点) ◎上記のほか、基幹業務強化のために特別に措置された准職員約1,000人を配置。その他有期雇用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、公的年金の一連の運営業務(適用・徴収・記録管理・相談・決定・給付など)を担う。



日本年金機構本部

COLUMN -コラム-

日本年金機構ホームページのご案内

日本年金機構ホームページでは、「年金Q&A」など、お客様が利用しやすいように対象者別、目的別にさまざまな情報を掲載しています。ぜひ、日本年金機構ホームページをご利用ください。

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

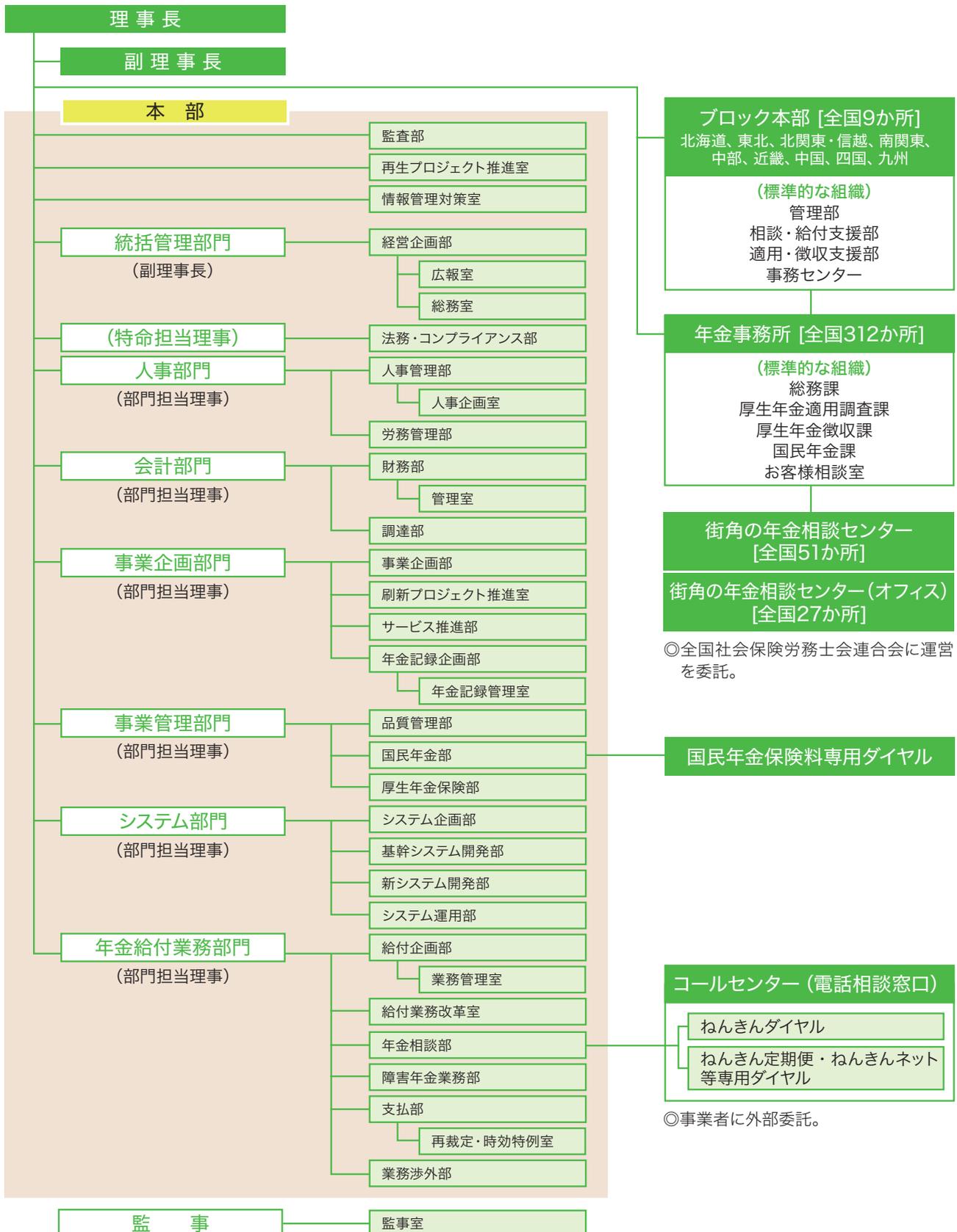
年金Q&A

対象者別、目的別のご案内



2 組織の体制(平成28年1月時点)

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。



3 役員紹介(平成28年1月1日時点)

常勤の役員として、理事長をはじめ、4人の民間出身者を起用しています。



理事長
水島 藤一郎
みずしま とういちろう

[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



副理事長
清水 美智夫
しみず みちお

[主な経歴]
厚生労働省 社会・援護局長/国立病院機構
副理事長/東京医療保健大学 東が丘・立川看護学部 特任教授



理事
人事・会計部門担当
木谷 豊
きだに ゆたか

[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



理事
事業企画部門担当
宮本 真司
みやもと しんじ

[主な経歴]
厚生労働省 医薬食品局 総務課長/厚生労働省 東北厚生局長/(役員出向)



理事
事業管理部門担当
深田 修
ふかだ おさむ

[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/国立長寿医療研究センター企画戦略室長/(役員出向)



理事
システム部門担当
久島 広幸
ひさしま ひろゆき

[主な経歴]
IJ-II 取締役/株式会社 IJ イノベーションインスティテュート代表取締役社長



理事
年金給付業務部門担当
大澤 範恭
おおさわ のりやす

[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 理事(南関東ブロック本部担当)/(役員出向)



理事
特命担当
下山 恵子
しもやま けいこ

[主な経歴]
日本年金機構 横浜中年金事務所長/日本年金機構 南関東ブロック本部 相談・給付支援部長



理事
近畿ブロック本部担当
福原 元
ふくはら げん

[主な経歴]
株式会社伊勢丹 営業本部部長/日本年金機構 監査部長/日本年金機構 理事(特命担当)



理事(非常勤)
明石 洋一
あかし よういち

[主な経歴]
日本鉄道労働組合連合会 会長/東京ステーション開発株式会社 代表取締役社長



理事(非常勤)
大宅 映子
おおや えいこ

[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)



理事(非常勤)
小幡 尚孝
おばた なおたか

[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)



理事(非常勤)
川端 和治
かわばた よしはる

[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



監事
村田 恒子
むらた つねこ

[主な経歴]
パナソニック株式会社 ホームアプライアンス社 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/日本年金機構 理事(特命担当/近畿ブロック本部担当)



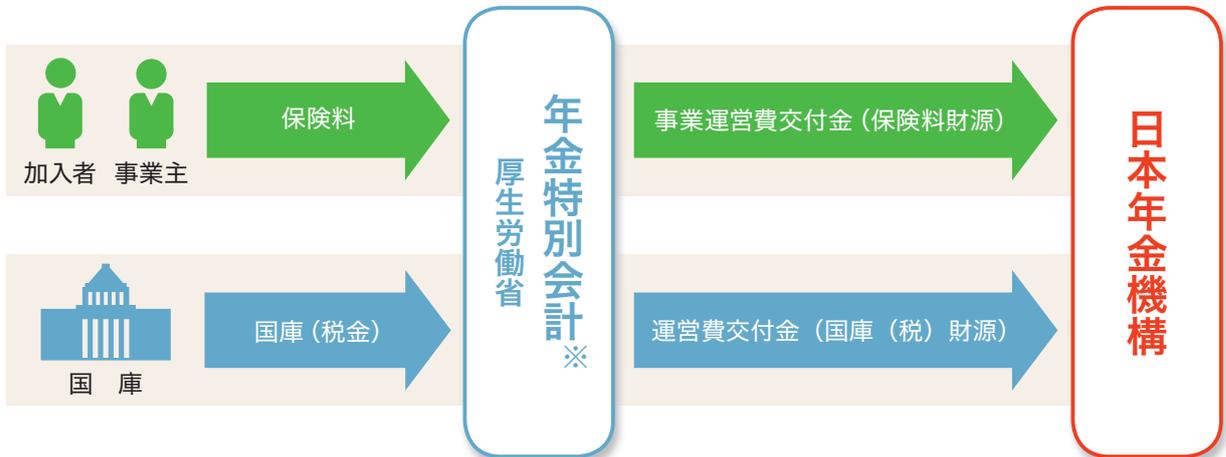
監事(非常勤)
矢内 訓光
やない のりみつ

[主な経歴]
新日本有限責任監査法人 マルチナショナルクライアント部 部門長/新日本有限責任監査法人 第III 監査事業部 副事業部長

4 平成26(2014)年度 財務関連データ

1. 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、国からの交付金（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、事業主・加入者の皆さまから納めていただく保険料と国庫（税金）です。



※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。また次のように財源（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。

2. 財務の状況

(1) 損益の状況

● 損益計算書の要約

(平成26年4月1日～平成27年3月31日)

科目	金額
経常費用	2,566
業務経費	2,315
職員人件費	902
その他人件費	248
通信費	232
業務委託費	645
その他	289
一般管理費	248
職員人件費	124
業務委託費	18
土地建物借料	8
修繕費	16
その他	83
財務費用	2
経常収益	2,765
運営費交付金	2,718
その他	48
経常収益－経常費用	199

経常費用

平成26年度の経常費用は2,566億円となっています。

日本年金機構の主たる事務事業(保険事業)から発生する「業務経費」は2,315億円です。このうち主なものは、
①「職員人件費」や特定業務契約職員などの「その他人件費」1,150億円
②国民年金保険料納付書の作成、発送準備などの「業務委託費」645億円
③ねんきん定期便送付の郵便代などの「通信費」232億円
となっています。

日本年金機構の内部事務管理経費である「一般管理費」は248億円で、「職員人件費」124億円が主なものとなります。

経常収益

平成26年度の経常収益は2,765億円で、このうち、運営費交付金収益が2,718億円となっています。

経常収益から経常費用を差し引いた金額

運営費交付金など経常収益から、業務経費、一般管理費などの経常費用を差し引いた金額は、199億円となっています。

(2) 経常費用のセグメント別内訳

(平成26年4月1日～平成27年3月31日)

(単位：億円)

科目	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
経常費用	2,566	1,357	1,209
業務経費	2,315	1,355	960
保険事業	613	613	—
オンラインシステム事業	376	376	—
年金相談等事業	366	366	—
年金記録問題対策事業	88	—	88
職員人件費	872	—	872
一般管理費	248	—	248
職員人件費	126	—	126
内部管理事務経費	123	—	123
財務費用	2	2	0

(3) 資産・負債の状況

● 貸借対照表の要約

(平成27年3月31日時点)

(単位：億円)

資産の部	金額
現金および預金	574
保管納付受託証券	127
有形固定資産	1,193
その他	299
資産合計	2,193
負債の部	金額
未払金	269
保険料等預り金	57
保険料等預り保管納付受託証券	127
その他	493
負債合計	945
資本金(政府出資金)	1,031
資本剰余金	△92
利益剰余金	308
純資産合計	1,247
負債および純資産合計	2,193

資産

平成26年度末時点の資産合計は2,193億円となっています。

このうち、1,193億円が有形固定資産となっており、その主なものは年金事務所などの土地(658億円)、建物(377億円)となっています。

◎財務の状況は、「財務諸表」として日本年金機構ホームページに公表しています。

◎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、国から受け入れる交付金が主なものとなっています。

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

3. 予算・決算の概要

● 収入の内訳

(平成26年4月1日～平成27年3月31日)

(単位：億円)

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	2,826	2,826	0
運営費交付金	1,289	1,289	0
事業運営費交付金	1,536	1,536	0
その他の収入	3	3	0
合計	2,829	2,829	0

● 支出の内訳

(平成26年4月1日～平成27年3月31日)

(単位：億円)

	予算額	決算額	差引増減額
保険事業経費	684	617	△67
オンラインシステム経費	433	415	△18
年金相談等経費	420	377	△43
年金記録問題対策経費	102	68	△34
一般管理費	1,191	1,146	△45
合計	2,829	2,622	△207

予算と決算の差額

予算額と決算額の差額は207億円となりました。これは入札によるコストの削減などによるものです。

◎予算・決算は、「決算報告書」として日本年金機構ホームページに公表しています。

◎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。

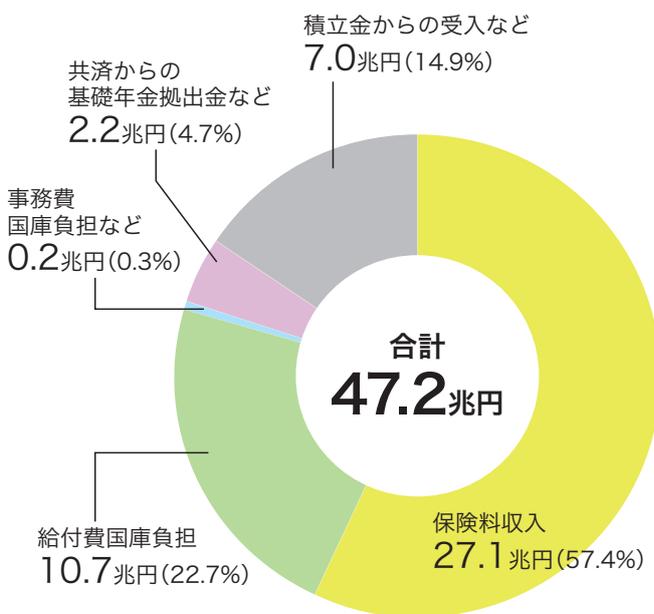
◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

4. 年金財政の状況

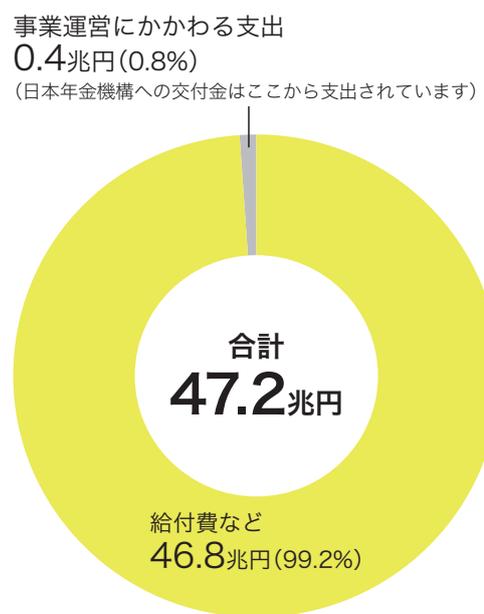
皆さまにお支払いする国民年金・厚生年金は、事業主・加入者の皆さまから納めていただく保険料、積立金と積立金から生じる運用収入、および国庫(税金)を財源としています。

年金の財政は、国が所管する年金特別会計で管理され、平成26年度の年金特別会計の予算は、歳入が47.2兆円、歳出が47.2兆円(このうち、2,826億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、次の円グラフのとおりです。

(1) 歳入の内訳(平成26年度予算)



(2) 歳出の内訳(平成26年度予算)



◎歳入・歳出規模は、勘定間の繰入を除いた純計ベースの規模です。

◎健康勘定、子どものための金銭の給付勘定分は除いています。

◎年金積立金の残高は、平成26年度末で、145.9兆円となっています。

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

5 役員の報酬および職員の給与

(1) 役員の報酬

役職・氏名	平成26年度における報酬等の総額
理事長 水島 藤一郎	1,793万円
副理事長 薄井 康紀 [平成27年12月31日退職]	1,557万円
理事 木谷 豊	1,484万円
理事 朝浦 幸男 [平成27年12月31日退職]	1,491万円
理事 深田 修	1,508万円
理事 徳武 康雄 [平成27年12月31日退職]	1,446万円
理事 大澤 範恭	1,517万円
理事 村田 恒子	1,359万円
理事 芦田 豊 [平成27年3月31日退職]	1,474万円
理事(非常勤) 大宅 映子	24万円
理事(非常勤) 小幡 尚孝	31万円

役職・氏名	平成26年度における報酬等の総額
理事(非常勤) 川端 和治	36万円
理事(非常勤) 三木 雄信 [平成27年12月31日退職]	144万円
監事 寺沢 徹 [平成27年12月31日退職]	1,252万円
監事(非常勤) 澤本 和男 [平成27年12月31日退職]	415万円

◎報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。

◎役員報酬は日本年金機構役員報酬規程に基づき決められています。

[参考]

役員が将来に受け取る年金の見込額は、一定の仮定により試算したところ、理事長(民間出身)は約303万円(年額)、副理事長(厚生労働省出身)は約285万円(年額)となっています。

(2) 役員の退職手当 (平成26年度中の支給分)

役職・氏名	退職年月日	退職手当額
理事 坂巻 謙一	平成25年12月31日	418万円
理事 喜入 博	平成25年12月31日	458万円
監事 澤本 和男	平成25年12月31日	248万円

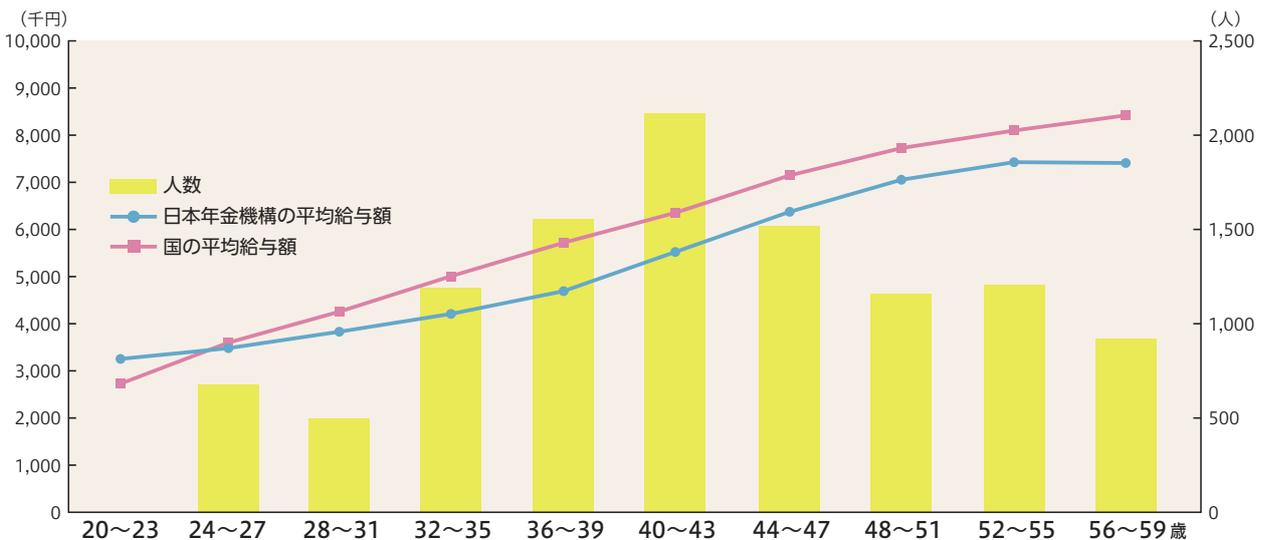
◎役員の退職手当は日本年金機構役員退職手当規程に基づき決められています。

(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	42.7歳	609万円
准職員	45.3歳	449万円

◎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	2,161万円
-------	---------

◎平成26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。

6 平成26(2014)年度 業務関連データ

1. 被保険者および事業所の加入状況

(1) 厚生年金保険・船員保険(平成26年度末時点)

厚生年金保険	被保険者数	3,593万3,228人
	適用事業所数	186万2,759か所

船員保険	被保険者数	5万2,160人
	適用事業所数(船舶所有者)	4,426か所

(2) 全国健康保険協会管掌健康保険^{※1}(平成26年度末時点)

加入者数	被保険者数	2,090万1,905人
	被扶養者数	1,549万552人

適用事業所数	174万9,928か所
--------	-------------

※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26年度末時点)

被保険者数	第1号被保険者 ^{※2}	1,742万87人
	第3号被保険者	931万8,971人

※2 任意加入被保険者を含みます。

2. 保険料の収納状況

(1) 厚生年金保険(平成26年度末時点)

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
26兆6,940億7,892万円	26兆3,196億1,654万円	323億605万円	3,421億5,633万円	98.6%

(2) 船員保険(平成26年度末時点)

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
371億6,900万円	345億4,265万円	2億8,422万円	23億4,214万円	92.93%

次ページに続く

(3) 全国健康保険協会管掌健康保険(平成26年度末時点)

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
8兆6,311億8,092万円	8兆4,182億8,219万円	177億8,581万円	1,951億1,293万円	97.53%

(4) 国民年金(平成27年4月時点)

現年度分(平成26年度分)			過年度分	
納付月数	納付対象月数	納付率	最終納付率 (平成24年度分)	納付率 (平成25年度分)
8,607万月	13,651万月	63.1%	67.8%	67.2%

◎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26年4月～平成27年3月分までの納付状況を平成27年4月末時点で見たものです。

◎過年度分の納付率(平成24年度、平成25年度)については、平成24年度分および平成25年度分の保険料の平成27年4月末時点の納付率です。なお、平成24年度分の納付率は最終納付率になります。

3. 年金の受給および支払いの状況

(1) 厚生年金および国民年金の受給者数(平成26年度末時点)

厚生年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
A 1,458万1,190人 B 1,271万4,814人	40万3,919人	523万2,065人

国民年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
3,047万7,217人	182万7,165人	10万4,862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(ただし、昭和27年4月2日以降生まれの者については、段階的に21～25年に引き上げられており、その期間を満たす方)、BがA以外の方です。

◎「国民年金受給者」とは、旧法抛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26年度末時点で、734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26年度合計)

件数	金額
4億492万件	43兆6,889億円

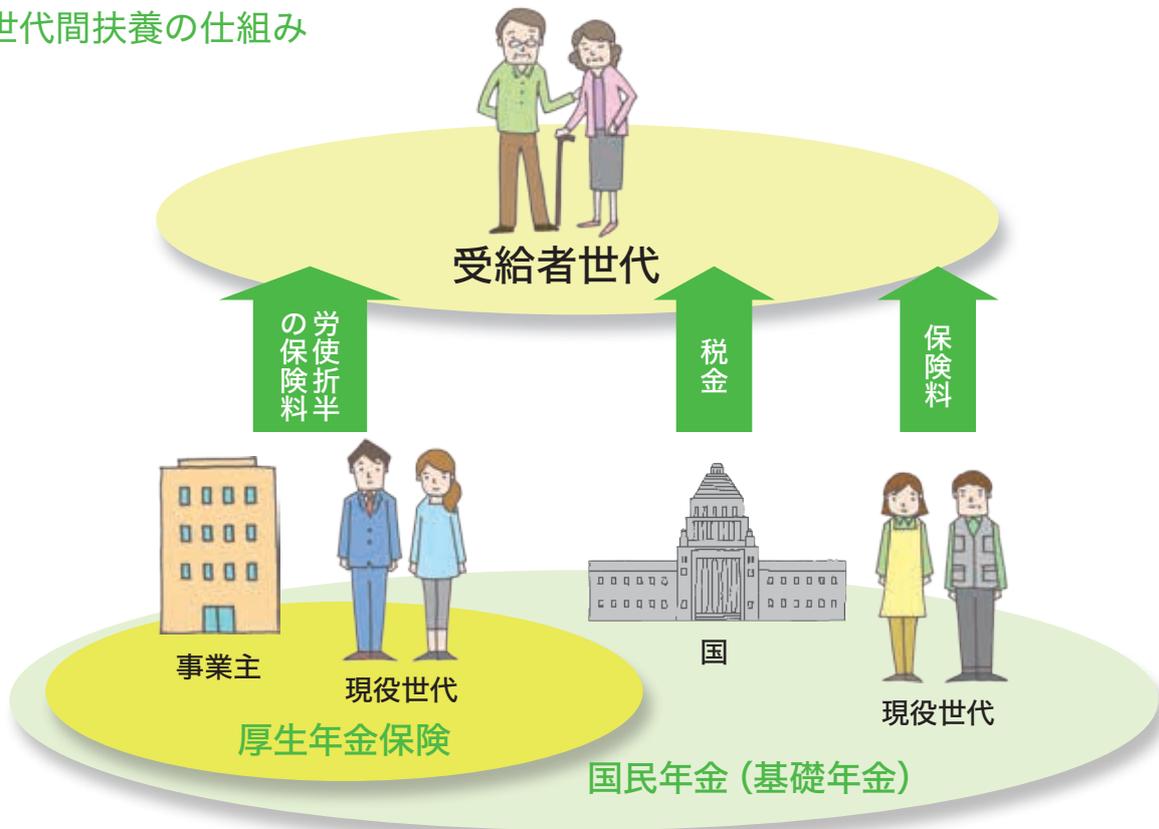
公的年金制度について

1 世代と世代の支え合い（世代間扶養）

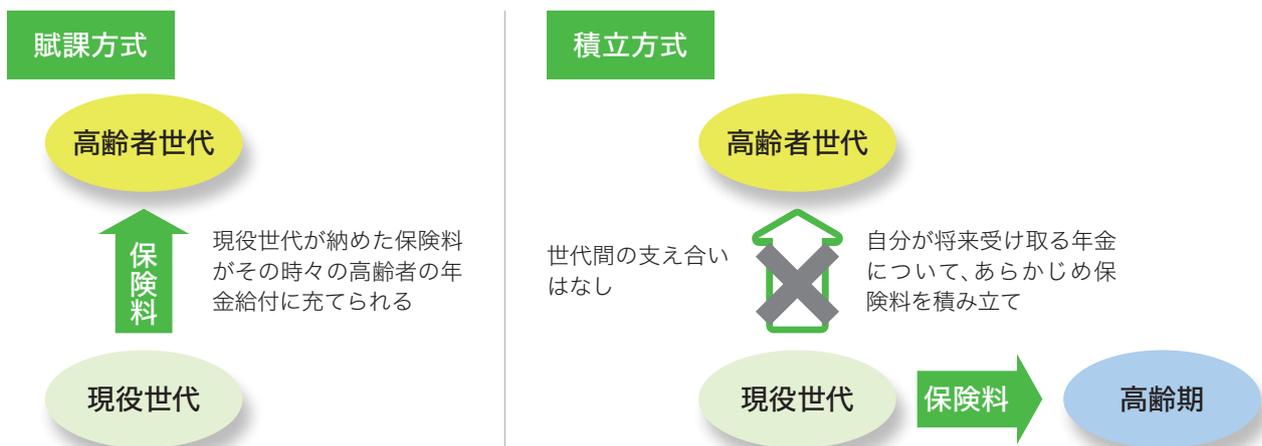
日本の公的年金制度は、現役世代の方が納める保険料（事業主負担分と国庫負担分も加える）で、現在の受給者の方の生活を支えています。また、現在の現役世代の方が受給者世代になったときは、現在の子ども世代が現役世代になって納める保険料が年金の支払いに充てられるという仕組みです。これを「賦課方式」といいます。

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



公的年金制度における賦課方式と積立方式の違い

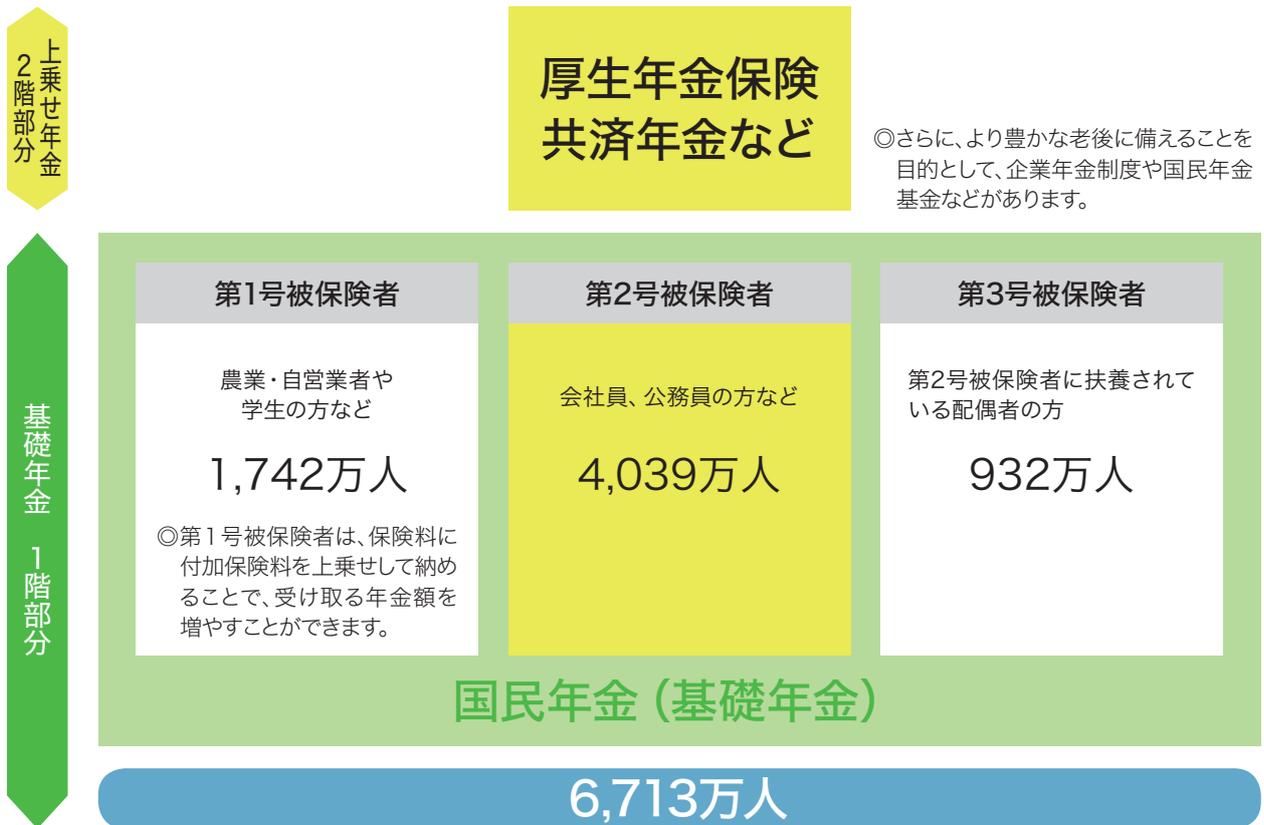


2 公的年金制度は2階建て

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、会社員や公務員などの被用者(勤め人)は、上乘せの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(会社員や公務員などは、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(上乘せ)でサポート



◎平成26年度末の人数です。

● 国民年金被保険者の種類

	第1号被保険者	第2号被保険者	第3号被保険者
対象者	○20歳以上60歳未満の農業・自営業者や学生の方など	○会社員、公務員の方など	○第2号被保険者に扶養されている20歳以上60歳未満の配偶者の方(年収130万円未満)
保険料	○月額15,590円(平成27年度) ○各自が納付	○報酬額に比例し、厚生年金の場合、報酬月額17.828%(平成27年9月~平成28年8月) ○会社と折半して負担 ○給料から天引き	○自己負担なし(配偶者が加入する年金制度が負担)
手続き	○市(区)役所または町村役場に届出	○勤め先で事業主が届出	○配偶者の勤め先経由で届出

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」を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(上限は40年(480月))、老後に受け取る年金も多くなります。また会社員や公務員などの勤め人は、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」が上乘せされます。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
上乘せ年金 (2階)	老齢厚生年金 月額 約91,500円 [40年加入の標準例]	
基礎年金 (1階)	老齢基礎年金 月額 約65,000円 [40年納付]	老齢基礎年金 月額 約65,000円 [40年納付]

夫婦合計 月額約221,500円

◎支給の例は平成27年度の年金額によるものです。

障害年金

思わぬ病気やけが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」が上乘せされます。

● 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	
上乘せ年金 (2階)	障害厚生年金(1級) 配偶者の加給年金	障害厚生年金(2級) 配偶者の加給年金	障害厚生年金(3級)	障害手当金
基礎年金 (1階)	障害基礎年金(1級) 月額 約81,300円 子の加算(第1・2子) 各月額 約18,700円	障害基礎年金(2級) 月額 約65,000円 子の加算(第1・2子) 各月額 約18,700円		

◎支給の例は平成27年度の年金額によるものです。

◎子の加算は、第3子以降は各月額 約6,200円

遺族年金

一家の働き手が亡くなったとき、子のある配偶者または子は、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」が支給されます。

● 支給の例

	子どものいる配偶者の例
上乘せ年金 (2階)	遺族厚生年金
基礎年金 (1階)	遺族基礎年金 月額 約65,000円 子の加算(第1・2子) 各月額 約18,700円

◎支給の例は平成27年度の年金額によるものです。

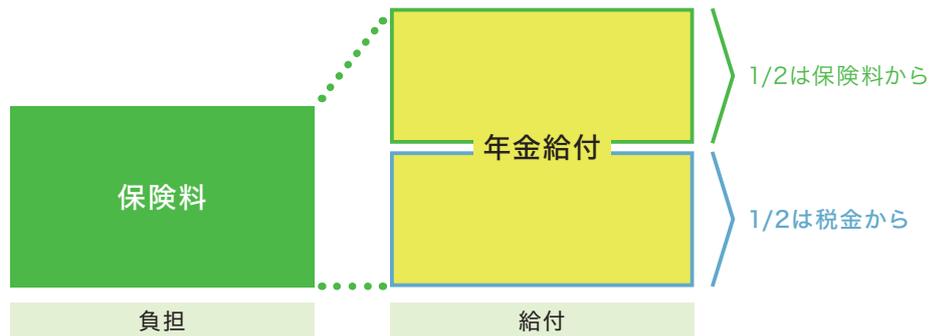
◎子の加算は、第3子以降は各月額 約6,200円

4 公的年金の負担と給付

国民年金（基礎年金）の給付のための費用は、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が充てられています。また、厚生年金の保険料は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、税金に見合う給付分（国庫負担分）も受け取ることができなくなり、将来公的年金が支払われないことになります。

国民年金（基礎年金）の負担と給付

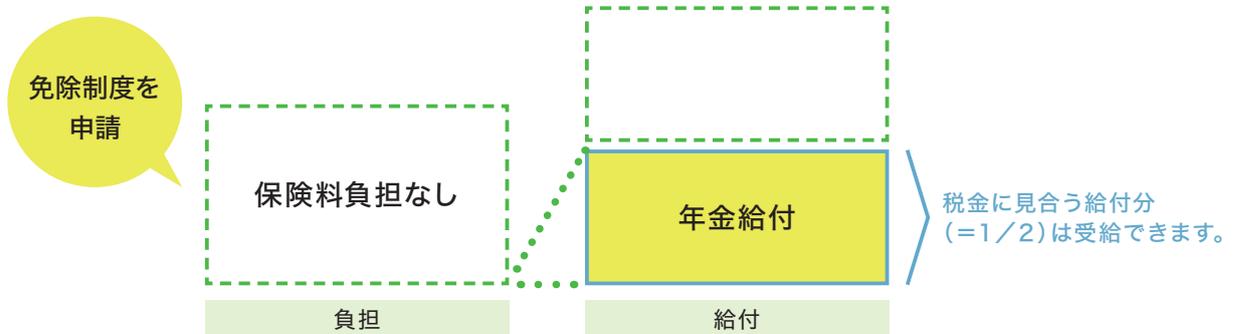
基礎年金は原則1/2は税金でまかなわれています。これは、民間保険にはない公的年金のメリットです。



(1) 全額免除の手続きをしていた場合

経済的な理由で保険料を支払えなかった場合でも、免除制度を申請し、認められていれば、国庫負担分である原則1/2^{*}の基礎年金を受け取ることができます。

^{*}平成21年3月以前に保険料免除となった期間は1/3となります。



(2) 全額免除の手続きをしておらず、未納だった場合

保険料を払っていないのは全額免除の人と同じですが、免除の手続きをしていないので、公的年金を受け取ることはできません。障害年金や遺族年金も受け取れません。



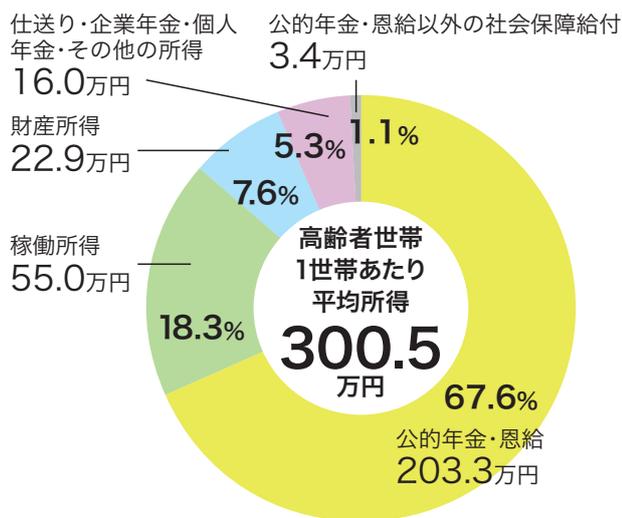
◎基礎年金の国庫負担は、平成21年度から1/2に引き上げられています。

5 公的年金は高齢者世帯の重要な収入源

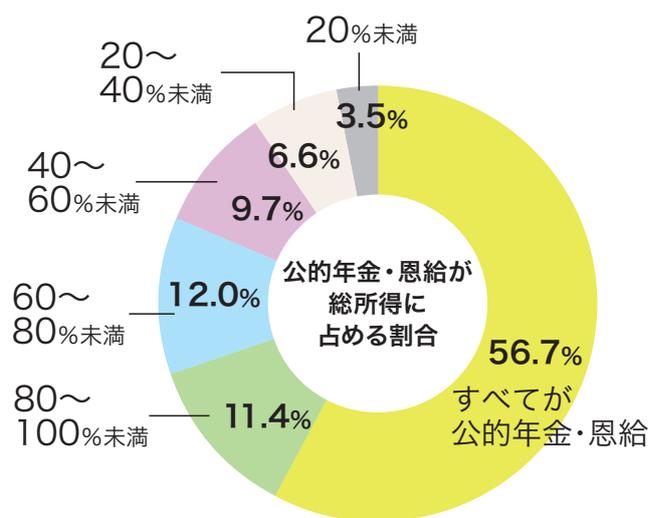
公的年金は高齢者世帯[※]の収入の約7割を占め、約6割の高齢者世帯が、年金収入だけで生活しています。このように、公的年金は国民の老後の生活になくてはならない重要な収入源として、高齢者の生活を支えています。

※ 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。

(1) 高齢者世帯の平均所得の約7割が年金



(2) 高齢者世帯の約6割が年金収入だけで生活



資料：平成26年国民生活基礎調査(厚生労働省)

6 公的年金制度を持続的で安心できるものとするための仕組み

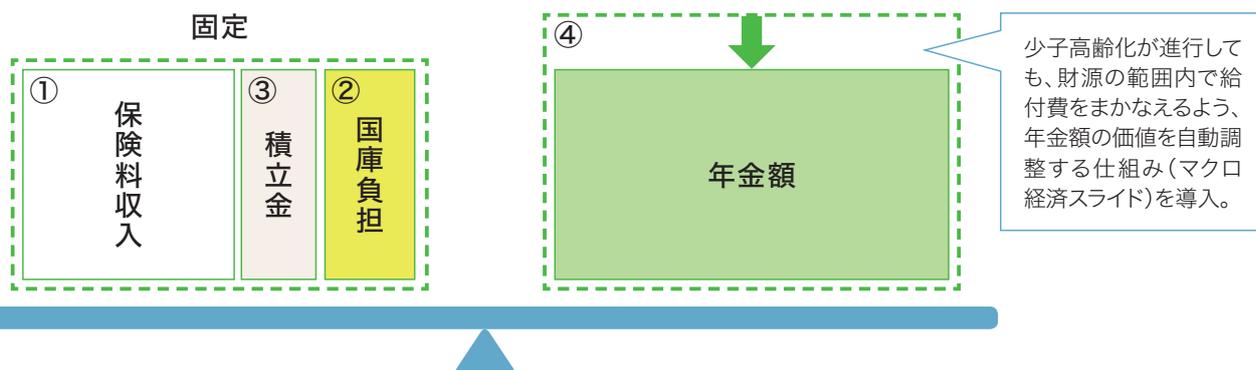
少子高齢化が進んでも、将来にわたり年金制度を持続的で安心できるものとするため、平成16年に、公的年金制度の長期的な財政の枠組みについて、

- ① 上限を固定したうえでの保険料の引き上げ
- ② 基礎年金国庫負担を2分の1へ引き上げ
- ③ 積立金の活用
- ④ 財源の範囲内で給付水準を自動調整する仕組み(マクロ経済スライド)の導入

を行い、長期的な収入と支出のバランスを取ることで、制度の持続可能性を図る仕組みを導入しています。

また、定期的に財政の現況および見通しについて検証(財政検証)を行い、年金の財政状況をチェックすることとしています。

● 現行の公的年金制度における長期的な財政の枠組み



7 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26年度末)

6,713万人

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26年度)

32兆5,640億円

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26年度)

3,991万人

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。

※1 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。

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26年度)

50兆3,009億円

年金支給額は、日本の名目GDP^{※2}の約1割となっています。

※2 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)。

【数値の出典について】

◎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。

国民年金加入者全体で、保険料を納付している人の割合(平成26年度末)

約**97%**

国民年金保険料の最終納付率は67.8% (自営業の方など第1号被保険者が納付すべき月数に対し、納付した月数の割合) でしたが、国民年金加入者全体で見ると、約97%の方が保険料を納付しています。

国民年金加入者 6,713万人

第1号被保険者 (自営業の方など) 1,742万人 ※1	第2号被保険者 (会社員、公務員の方など) 4,039万人	第3号被保険者 (第2号被保険者に扶養されている配偶者の方) 932万人
保険料を納付している方 (保険料を免除または猶予されている方を含みます) 約97%		

未納の方※2 224万人 **約3%**

※1 任意加入被保険者(24万人)を含みます。

※2 24か月(平成25年4月～平成27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。

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26年度末)

186万7,185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26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

664万3,467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664万件の年金相談に対応しています。

電話相談の件数

803万5,381件

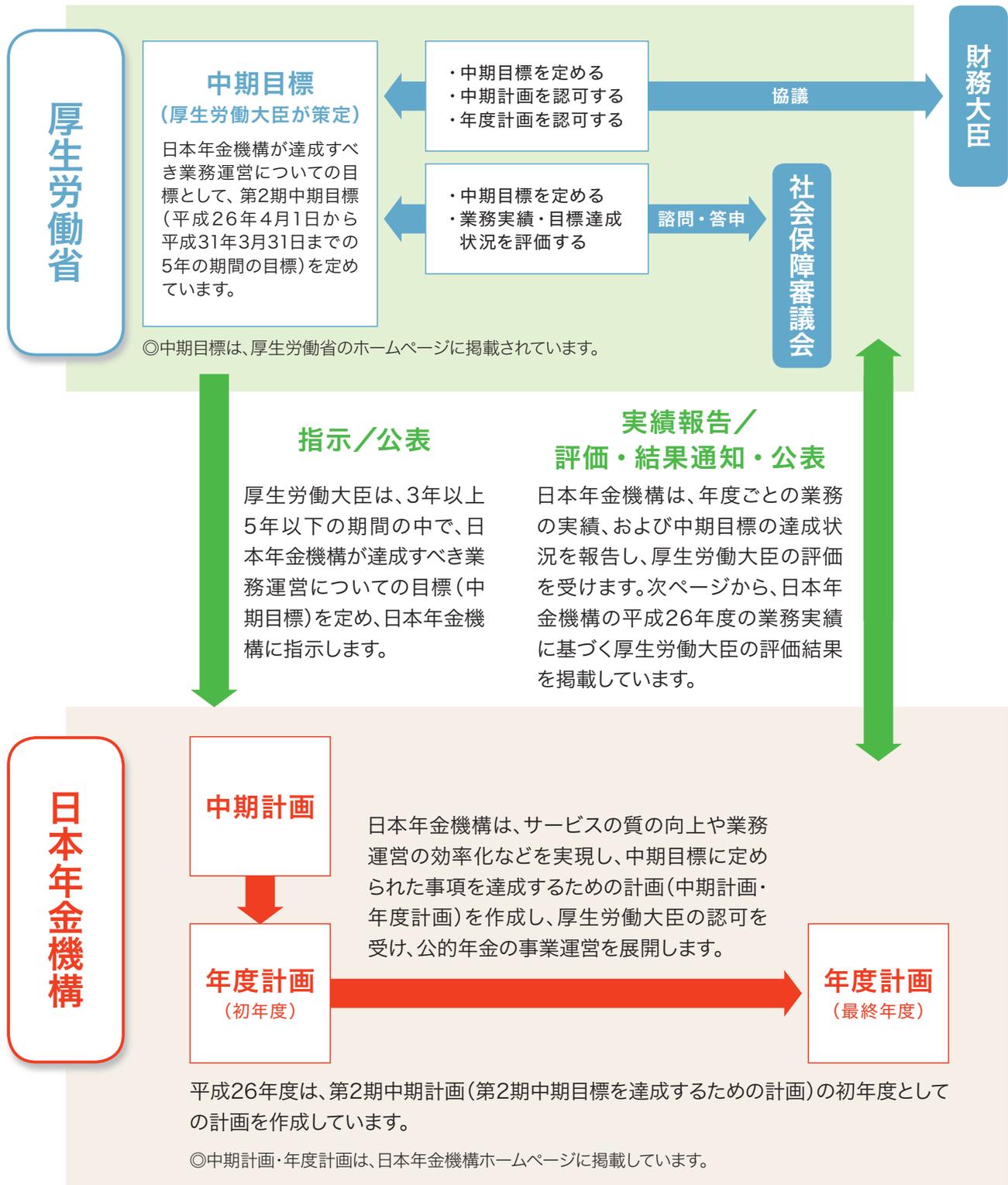
全国にある日本年金機構のコールセンターおよび年金事務所などでは、年間約804万件のお電話をお受けし、年金相談にお応えしています。

平成 26 年度の取り組み実績

1 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、次の図のような流れにそって推進しています。

● 中期目標、中期計画・年度計画の推進図



2 厚生労働大臣の評価結果

日本年金機構では、平成26年2月に厚生労働大臣が定めた第2期中期目標（平成26年4月1日から平成31年3月31日までの5年の期間の目標）の達成に向けて、中期計画および年度計画を定め、計画を推進しています。業務実績の評価は、日本年金機構法に基づき、事業年度ごと、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。

今回の日本年金機構の業務実績の評価は、平成26年4月1日から平成27年3月31日までを期間とする、平成26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27年9月25日に日本年金機構の理事長あてに通知されました。

この中では、日本年金機構は、旧社会保険庁がさまざまな問題を起こし国民の不信を招いたという反省の上に立ち、

- ・ 日本年金機構になって生まれ変わった、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、
- ・ 年金記録問題の解決に向けて取り組むこと、
- ・ 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、また、国民の声を幅広く聴き、着実にサービス向上につなげること、
- ・ 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、
- ・ そして、基幹業務である、公的年金の適用、徴収、給付、記録管理、相談などの各業務を、正確、確実かつ迅速に行い、国民にとって真に喜ばれる質の高い業務運営に取り組むこと、

などが求められておりますが、今回発生した「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を受けて検証・調査された外部または内部の報告においては、なお、ガバナンスのぜい弱さ、組織としての一体感の不足などの問題が指摘されています。

このため、平成26年度の評価に際しては、日本年金機構に求められている使命や、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」の報告などにおける指摘のうち、平成26年度にも当てはまる指摘も踏まえつつ、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が行われたところです。

全体を総括して次のとおり評価されています。

平成26年度の業務実績の評価結果（まとめ）

『日本年金機構は、旧社会保険庁の反省に立って、様々な取組に取り組んで来たところであり、国民年金保険料の納付率など着実に成果が出始めている業務もある。しかしながら、今般の「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」を踏まえれば、情報セキュリティ対策が極めて不十分であったこと他に、根底の問題として、内部統制やガバナンスの弱さ、組織としての一体感の不足、リーダーシップの不足、情報開示の遅れなど、旧社会保険庁時代から指摘されてきた問題がなお根深く残っていると云わざるを得ない。当該事案は、平成27年度に発生した事案であるが、上に挙げた様々な問題は、今回の評価対象である平成26年度においても存在したと考えられる。

機構においては、「機構調査委報告^{※1}」に基づき、ガバナンスや組織風土の抜本改革を含む再発防止の取組を進めているところであるが、これに断固として取り組み、国民一人一人の大切な年金を扱っているという緊張感・責任感・使命感を組織として取り戻す必要がある。

公的年金制度の責任を負い、機構とともに事業運営の車の両輪を担う厚生労働省においても、平成27年9月18日に厚生労働省が策定した「情報セキュリティ強化等に向けた組織・業務改革～日本年金機構への不正アクセスによる情報流出事案を踏まえて～」に基づき、情報セキュリティ対策をはじめとする再発防止策に、機構と連携して取り組んでいく所存である。

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^{※2}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て、業務の推進を図られたい。』

※1 日本年金機構の不正アクセスによる情報流出事案に関する調査委員会の「不正アクセスによる情報流出事案に関する調査結果報告について」（平成27年8月20日公表）

※2 具体的な評価については、92～96ページに掲載しています。

◎日本年金機構業務実績評価結果は、厚生労働省のホームページに掲載されています。

3 業務改善命令

「日本年金機構の平成26年度の業務実績の評価結果」において、日本年金機構の業務のうち、特に「内部統制システムの有効性確保」、「情報公開の推進」、「個人情報の保護」については、「D」評価となり、業務の大幅な改善が必要と評価されました。

このため、日本年金機構法第49条第1項の規定に基づき、厚生労働大臣から日本年金機構に対し、次の業務の運営の改善に関し必要な措置をとるよう命令がありました（業務改善命令）。

- 『1. ガバナンス・組織風土を含む内部統制システムについて、組織の意思決定が正しく行われ、また、決定された事項が組織の隅々にまで正確かつ迅速に伝わり着実に実行されることを徹底するよう、組織の一体化や内部統制の有効性を確実に確保する観点から改革すること。
2. 情報開示の在り方について、国民の十分な信頼を得られるよう抜本的な見直しを行うこと。
3. 情報セキュリティ対策について、国民の年金を最優先に守る観点から、標的型攻撃を含むサイバー攻撃に対応し個人情報を保護できるよう、組織面、技術面、業務運営面など全般的に見直し、抜本的かつ迅速に強化すること。
4. 上記1から3までの改善計画については、平成27年12月初旬までに、厚生労働省に提出すること。』

◎厚生労働大臣から業務改善命令を受けたことを踏まえ、「日本年金機構再生本部」および「情報管理対策本部」において検討を行い、平成27年12月9日、業務改善計画を厚生労働大臣に提出しました。

業務改善計画については P.16へ

平成26年度計画	厚生労働省の評価
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	B
(2) 国民年金保険料収納対策	A
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	B
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策	A
3. 年金給付	B
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	
(1) 年金記録の確認等の対応	B
(2) 再発防止及び年金記録の正確な管理の実施	B
5. 事務処理の正確性の確保	C
6. 年金相談、情報提供等	
(1) 年金相談	B
(2) 分かりやすい情報提供の推進	B
(3) 公的年金制度に対する理解の促進	A
7. お客様サービスの向上	B
8. ICT化の推進	B
9. 年金制度改正等への対応	C
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	C
2. 運営経費の抑制等	B
3. 外部委託の推進	C
4. 契約の競争性・透明性の確保等	B
5. 社会保険オンラインシステムの運用・開発、見直し	B
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	D
2. 人事及び人材の育成	C
3. 情報公開の推進	D
4. 個人情報の保護に関する事項	D
IV 予算、収支計画及び資金計画	B

◎判定基準 S:平成26年度計画を大幅に上回っている。
 A:平成26年度計画を上回っている。
 B:平成26年度計画をおおむね達成している。
 C:平成26年度計画をやや下回っている。
 D:平成26年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

主な業務実績指標

平成22年1月の日本年金機構設立以降、国民年金保険料の収納対策や年金記録問題への対応などさまざまな取り組みを進めてきたところですが、平成27年5月に「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」が発生する事態を招いており、国民からの信頼回復および再発防止に向け、一層の努力が必要であると考えています。

平成26年度(平成26年4月～平成27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	平成26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%	60.9%	63.1%
	国民年金保険料 最終納付率※1	平成20年度分 保険料 66.8% (+4.8ポイント)	平成21年度分 保険料 65.3% (+5.3ポイント)	平成22年度分 保険料 64.5% (+5.2ポイント)	平成23年度分 保険料 65.1% (+6.4ポイント)	平成24年度分 保険料 67.8% (+8.8ポイント)
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	19,099事業所	39,704事業所
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 口座振替実施率	81.6%	82.7%	83.0%	83.3%	83.1%
	厚生年金保険 保険料収納率	97.8%	98.0%	98.1%	98.4%	98.6%
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： 96.8%	老齢厚生： 97.4%
		障害厚生： 7.7%	障害厚生： 45.2%	障害厚生： 59.3%	障害厚生： 93.2%	障害厚生： 84.8%

※1 国民年金の保険料は、2年さかのぼって納付できるので、当年度保険料の最終的な納付率は2年後に確定します。()は現年度納付率からの伸び幅です。

※4 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。ここでの老齢厚生年金は、加入状況の再確認を要する場合であり、2か月以内、障害厚生年金は3か月半以内を設定しています。

厚生労働大臣による個別評価の評語

- S：年度計画を大幅に上回っている。
- A：年度計画を上回っている。
- B：年度計画をおおむね達成している。
- C：年度計画をやや下回っている。
- D：年度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						平成26年度の業務実績の評価の概要
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度		
C	C	B	A	A	<p>平成26年度予算執行額※2:約347.4億円(適用関係約85.4億円含む)</p> <p>『「国民年金保険料収納対策」については、平成26年度分保険料の現年度納付率が63.1%となり、対前年度比プラス2.2ポイント、目標の62.0%も上回るとともに、コンビニエンスストア等での納付件数が昨年度を大きく上回るなど、計画を上回ったと評価できる。』</p>	
B	B	A	A	B	<p>平成26年度予算執行額:約168.2億円</p> <p>『「厚生年金保険等の適用促進対策」については、適用した事業所数が年間目標を達成し、前年度を大きく超える水準を確保したことなどについては評価できる一方、厚生年金特例法への対応※3について、会計検査院から、199年金事務所がマニュアルに従った納付勧奨等を行っていなかったことについては是正措置要求を受けた。』</p>	
B	A	A	B	A	<p>平成26年度予算執行額:約30.4億円</p> <p>『「厚生年金保険等の徴収対策」については、厚生年金保険の口座振替実施率は目標と同等の水準を確保し、保険料収納率は98.6%と対前年度0.2%増、滞納処分等も適切に実施するなど、計画を上回ったと評価できる。』</p>	
B	A	C	C	B	<p>平成26年度予算執行額:約71.2億円</p> <p>『「給付事務」については、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、目標の90%を概ね達成するなど、概ね計画どおりと評価できる。障害厚生年金については、年間ベースで目標を達成するよう、引き続き達成率の向上に努められたい。』</p>	

※2 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。

※3 厚生年金特例法により、申し立て期間について厚生年金保険料の給与天引きがあったことが年金記録第三者委員会で認定されたときは、年金記録が訂正され、年金額に反映されます。事業主は過去の保険料を納付する義務を負うこととなりますが、納付しない場合は事業主名などが公表されます。

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	平成26年度	
年金記録問題	未統合記録の 説明状況	統合済みの 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)	1,771万件 (平成26年3月時点)	1,827万件 (平成27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)	921万件 (平成26年3月時点)	911万件 (平成27年3月時点)	
年金相談	年金相談の 待ち時間	1か月の 平均待ち時間が 1時間以上の 年金事務所数	月平均 4か所	月平均 1か所	月平均 0か所	月平均 0か所	月平均 0か所
		1か月の平均 待ち時間が30分 以上1時間未満 の年金事務所数	月平均 43か所	月平均 27か所	月平均 12か所	月平均 3か所	月平均 5か所
	ねんきんダイヤル (一般)応答率	57.1%	60.1%	78.7%	84.9%	83.7%	
お客様の声を 反映させる取り組み		指標はなし					
内部統制システム の有効性確保		指標はなし					
情報公開の推進		指標はなし					
個人情報の保護		指標はなし					

厚生労働大臣による個別評価						平成26年度の業務実績の評価の概要
平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度		
A	A	B	B	B	<p>平成26年度予算執行額:約37.6億円</p> <p>『「年金記録の確認等の対応」については、未統合記録の解明のため、記録統合の可能性の高い方に対して個別アプローチ(文書・電話勧奨)を行う取組を進めるなど、概ね計画どおりと評価できる。未統合記録が平成25年度末の2,083万件から平成26年度末時点で2,032万件に減少したが、引き続き積極的に取り組まれない。』</p>	
A	A	A	A	B	<p>26年度予算執行額:約376.8億円</p> <p>『「年金相談」については、コールセンターの応答率が83.7%と、目標である70%以上を大幅に超えた状態を維持したことは評価できる一方、質の面では、障害年金を含む相談対応が不十分との声が少なくない。特に十分な対応ができていない拠点について、お客様目線での改善に努められたい。』</p>	
A	A	A	B	B	<p>『「お客様サービスの向上」については、お客様の声を反映したサービス・業務改善を実施するなど、概ね計画どおりと評価できるが、今後、「機構調査委報告」も踏まえ、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。』</p>	
C	C	C	C	D	<p>『「内部統制システムの有効性確保」については、ガバナンスの脆弱さ、組織としての一体感の不足など、旧社会保険庁時代から指摘されてきた問題が未だ解決に至っていないと認められる。</p> <p>リスクアセスメント調査についても、少なくとも個人情報に対するリスクの把握に必要なリスクアセスメントが実施されていないなど不十分である。また内部監査については、無予告特別監査などを実施している一方、情報セキュリティ体制や緊急時の対応手順等に関する監査は不十分である。</p> <p>さらに、組織風土改革についても、組織としての一体感の不足などの問題が未だ解決されておらず、また、文書の適正管理についても、共有フォルダへの個人情報保管のリスク認識が甘く、運用ルールへの遵守状況について点検確認がなされておらず不適切である。</p> <p>これらの問題は、今回の不正アクセス事案が発生する前の平成26年度においても既に生じていたと考えられ、大幅な改善が必要である。今後、組織の意思決定が正しく行われ、また、決定された事項が組織の隅々にまで正確かつ迅速に伝わり、そしてそれが確実に実行されることを徹底するよう、業務・組織全般にわたる改革に取り組まれない。』</p>	
B	A	B	B	D	<p>『「情報公開の推進」については、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」に関する説明誤りの件について、厚生労働省へ報告をせず、公表時期の判断も誤っていた。組織としての情報公開に対する意識や取組が事案発生前から不十分であったと考えられ、大幅な改善が必要である。国民の信頼回復のため、事務処理誤り等の情報開示の在り方を見直されたい。』</p>	
C	C	C	C	D	<p>『「個人情報の保護」については、「日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案」により明らかになったとおり、サイバー攻撃に対する人的体制や対応体制の不備、情報共有の不足、共有ファイルサーバーに個人情報を置くなどの個人情報保護に関する認識不足などの問題が以前からあり、また、技術的問題として、脆弱性対応の不徹底、システム監視の不十分性など、問題が多く、大幅な改善が必要である。情報セキュリティ対策について、標的型攻撃を含むサイバー攻撃に対応できるよう、組織面、技術面、業務運営面など全般的に見直し、抜本的に強化されたい。』</p>	

日本年金機構 全国の窓口 (平成28年1月時点)

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	980-6017	仙台市青葉区中央4-6-1 住友生命仙台中央ビル(SS30)17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 博多大博通ビルディング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条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

※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	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
	大曲	014-0027	大仙市大曲通町6-26	0187-63-2296	0187-63-7429	○	0187-63-2296
	本荘	015-8505	由利本荘市表尾崎町21-2	0184-24-1111	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	○	023-645-5111
	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	○	0238-22-4220
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	0294-24-2194	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	○	0288-22-1057
群馬	前橋	371-0033	前橋市国領町2-19-12	027-231-1705	027-233-2249	○	027-231-1709
	桐生	376-0023	桐生市錦町2-11-19	0277-44-2311	0277-44-4349	○	0277-44-2317
	高崎	370-8567	高崎市栄町10-1	027-322-4299	027-326-3629	○	027-322-7753
	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	025-283-1013	025-283-4711	○	025-283-1013
	新潟西	951-8558	新潟市中央区西大畑町5191-15	025-225-3008	025-227-3920	○	025-225-3008
	長岡	940-8540	長岡市台町2-9-17	0258-88-0006	0258-37-1611	○	0258-88-0006
	上越	943-8534	上越市西城町3-11-19	025-524-4115	025-522-0711	○	025-524-4115
	柏崎	945-8534	柏崎市幸町3-28	0257-38-0568	0257-23-6211	○	0257-38-0568
	三条	955-8575	三条市興野3-2-3	0256-32-2820	0256-34-4811	○	0256-32-2820
	新発田	957-8540	新発田市新富町1-1-24	0254-23-2128	0254-23-6011	○	0254-23-2128
	六日町	949-6692	南魚沼市六日町字北沖93-17	025-716-0008	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 ECS第33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	○	0478-54-1442	
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	158-8515	世田谷区玉川2-21-1 二子玉川ライズ・オフィス10階	03-6880-3456	03-6880-3490	○	03-6880-3499	
	池袋	171-8567	豊島区南池袋1-10-13 荒井ビル3・4階	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4-33-5 TG鶴見ビル2・4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 ウエルストン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	0766-21-4182	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	054-203-3707	054-284-4411	×	—
	清水	424-8691	静岡市清水区巴町4-1	054-353-2233	054-353-3611	×	—
	浜松東	435-0013	浜松市東区天龍川町188	053-421-0192	053-421-6011	×	—
	浜松西	432-8015	浜松市中区高町302-1	053-456-8511	053-452-8011	×	—
	沼津	410-0032	沼津市日の出町1-40	055-921-2201	055-923-3811	×	—
	三島	411-8660	三島市寿町9-44	055-973-1166	055-971-8311	×	—
	島田	427-8666	島田市柳町1-1	0547-36-2211	0547-37-6011	×	—
	掛川	436-8653	掛川市久保1-19-8	0537-21-5524	0537-21-3211	×	—
	富士	416-8654	富士市横割3-5-33	0545-61-1900	0545-64-5411	×	—
愛知	大曾根	461-8685	名古屋市長区東大曾根町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	名古屋市長区熱田区伝馬2-3-19	052-671-7263	052-681-8911	×	—
	笠寺	457-8605	名古屋市長区榑下町3-21	052-822-2512	052-811-9511	×	—
	昭和	466-8567	名古屋市長区桜山町5-99-6 桜山駅前ビル	052-853-1463	052-853-3700	×	—
	名古屋西	451-8558	名古屋市長区城西1-6-16	052-524-6855	052-524-1011	○	052-524-6855
	名古屋北	462-8666	名古屋市長区清水5-6-25	052-912-1213	052-912-0511	×	—
	豊橋	441-8603	豊橋市長区菰口町3-96	0532-33-4111	0532-33-3411	×	—
	岡崎	444-8607	岡崎市長区朝日町3-9	0564-23-2637	0564-23-4511	○	0564-23-2683
	一宮	491-8503	一宮市長区新生4-7-13	0586-45-1418	0586-44-4511	×	—
	瀬戸	489-8686	瀬戸市長区共栄通4-6	0561-83-2412	0561-83-4811	×	—
	半田	475-8601	半田市長区西新町1-1	0569-21-2375	0569-25-2430	×	—
	豊川	442-8605	豊川市長区金屋町32	0533-89-4042	0533-89-2911	○	0533-89-4044
	刈谷	448-8662	刈谷市長区寿町1-401	0566-21-2110	0566-21-8011	×	—
	豊田	471-8602	豊田市長区神明町3-33-2	0565-33-1123	0565-33-1211	○	0565-33-1114
三重	津	514-8522	津市長区桜橋3-446-33	059-228-9112	059-227-0811	○	059-228-9120
	四日市	510-8543	四日市長区十七軒町17-23	059-353-5515	059-354-5011	○	059-353-5515
	松阪	515-8973	松阪市長区宮町17-3	0598-51-5115	0598-52-1611	×	—
	伊勢	516-8522	伊勢市長区宮後3-5-33	0596-27-3601	0596-28-4311	×	—
	尾鷲	519-3692	尾鷲市長区林町2-23	0597-22-2340	0597-22-9311	×	—
福井	福井	910-8506	福井市長区手寄2-1-34	0776-23-4512	0776-27-0133	○	0776-23-4518
	武生	915-0883	越前市長区新町5-2-11	0778-23-1123	0778-24-1833	×	—
	敦賀	914-8580	敦賀市長区東洋町5-54	0770-23-9904	0770-23-4233	×	—
滋賀	大津	520-0806	大津市長区打出浜13-5	077-521-1126	077-523-2938	○	077-521-1489
	草津	525-0025	草津市長区西渋川1-16-35	077-567-2259	077-562-9638	○	077-567-1383
	彦根	522-8540	彦根市長区外町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	舞鶴市長区南田辺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	○	075-316-5040
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 オスカードリーム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	尼崎市東難波町2-17-55	06-6482-4594	06-6482-1438	○	06-6482-4594
	明石	673-8512	明石市鷹匠町12-12	078-912-4983	078-912-0438	○	078-912-4983
	西宮	663-8567	西宮市津門大塚町8-26	0798-33-2944	0798-33-6238	○	0798-33-2944
	豊岡	668-0021	豊岡市泉町4-20	0796-22-0948	0796-29-2838	○	0796-22-0948
	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	○※	0853-24-0045
	浜田	697-0017	浜田市原井町908-26	0855-22-0670	0855-23-0442	○※	0855-22-0670
岡山	岡山東	703-8533	岡山市中区国富228	086-270-7925	086-273-3242	○※	086-270-7929
	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	086-523-6395	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	○※	0866-21-0573
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	○	0823-22-1691

※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	○	083-922-5660
	下関	750-8607	下関市新地町3-4-5	083-222-5587	083-223-0042	×	—
	徳山	745-8666	周南市新宿通5-1-8	0834-31-2152	0834-31-0242	○※	0834-31-2152
	宇部	755-0027	宇部市港町1-3-7	0836-33-7111	0836-22-3042	○※	0836-33-7111
	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	779-4193	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	○	087-861-3866
	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	○	0877-62-1662
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	○	089-925-5110
	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	○	0895-22-5569
高知	高知東	780-8556	高知市棧橋通4-13-3	088-831-4430	088-833-4719	○※	088-831-4430
	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	○※	088-864-1111
	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	○	0942-33-6192
	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
熊本	佐世保	857-8571	佐世保市稲荷町2-37	0956-34-1189	0956-34-1649	○	0956-34-1189
	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
大分	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
	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
宮崎	別府	874-8555	別府市西野口町2-41	0977-22-5111	0977-21-8949	○	0977-22-5111
	佐伯	876-0823	佐伯市女島字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	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	始良市加治木町諏訪町113	0995-62-3511	0995-62-3549	○	0995-62-3511
	鹿屋	893-0014	鹿屋市寿3-8-19	0994-42-5121	0994-40-0649	○	0994-42-5121
	奄美大島	894-0035	奄美市名瀬塩浜町3-1	0997-52-4341	0997-53-9649	○	0997-52-4341
沖縄	那覇	900-0025	那覇市壺川2-3-9	098-855-1118	098-854-5249	○	098-855-1118
	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4-1-8	011-708-7087	×	
青森	青森(オフィス)	030-0802	青森市本町1-3-9 ニッセイ青森本町ビル10階	017-752-6600	○	
岩手	盛岡(オフィス)	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(オフィス)	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 リーガル土浦ビル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(オフィス)	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(オフィス)	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(オフィス)	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(オフィス)	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(オフィス)	178-0063	練馬区東大泉6-52-1 WICSビル1階	03-5947-5670	○	
	足立(オフィス)	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(オフィス)	192-0081	八王子市横山町22-1 エフ・ティール八王子3階	042-631-5370	○	
	武蔵野(オフィス)	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(オフィス)	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(オフィス)	243-0018	厚木市中町3-11-18 MY厚木ビル6階	046-297-3481	○
	藤沢(オフィス)	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	920-0804	金沢市鳴和1-17-30	076-253-2222	×
岐阜	岐阜	500-8891	岐阜市香蘭2-23 オーキッドパーク西棟3階	058-254-8555	×
静岡県	静岡	422-8067	静岡市駿河区南町18-1 サウススポット静岡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(オフィス)	435-0044	浜松市東区西塚町200番地 サラブラザ浜松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 千種ビル6階	052-931-4700	×
三重	津(オフィス)	514-0036	津市丸之内養正町4-1 森永三重ビル1階	059-264-7700	○
福井	福井(オフィス)	910-0858	福井市手寄1-4-1 アオッサ(AOSSA)2階	0776-26-6070	×
滋賀	草津	525-0026	草津市渋川1-1-50 近鉄百貨店草津店5階	077-564-4311	×
京都府	宇治	611-0031	宇治市広野町西裏54-2	0774-43-1511	×
	京都(オフィス)	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	堺市北区長曾根町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 東洋ブラザ蒲生ビル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(オフィス)	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	○
和歌山	和歌山(オフィス)	640-8331	和歌山市美園町3-32-1 損保ジャパン和歌山ビル1階	073-424-5603	×
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	×
徳島	徳島(オフィス)	770-0841	徳島市八百屋町2-11 ニッセイ徳島ビル8階	088-657-3081	○
香川	高松(オフィス)	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(オフィス)	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(オフィス)	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(オフィス)	871-0058	中津市豊田町14-3 中津市役所別棟2階	0979-64-7990	○
宮崎	宮崎(オフィス)	880-0902	宮崎市大淀4-6-28 宮交シティ2階	0985-63-1066	○
鹿児島	鹿児島(オフィス)	892-0825	鹿児島市大黒町2-11 南星いづるビル6階	099-295-3348	○

平成26年度「わたしと年金」エッセイ審査結果について

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」、11月30日(いみらい)を「年金の日」とし、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、全国各地で出張年金相談、学生向け年金セミナーなどを実施しています。

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ました。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。

エッセイ「わたしと年金」の平成26年度厚生労働大臣賞および日本年金機構理事長賞を受賞した方の作品を紹介します。

◎このほかの受賞者の作品は、日本年金機構ホームページでご覧いただけます。



平成26年度エッセイ募集ポスター

厚生労働大臣賞

沖縄県 大城 沙織 様 (高校生/女性)

その瞬間はいきなり訪れた。一家の大黒柱だった父が急死したのだ。父の体を蝕むガンに気づいた時には、もう手遅れだった。誰もこうなることを予想などしていなかった。わずか数ヶ月前までスーツに身を包み、笑顔で働いていた父がこの世からいなくなるなんて。そして残されたのは、専業主婦だった母、まだ中学生だった私と双子の弟だった。

父が亡くなってすぐのこと。私は自分の戸籍謄本を目にする機会があった。その時私が目にしたのは、父の欄に入る一本の横線だった。それは、父がもうこの世にはいないことを表す横線だった。当たり前のことながら、たった一枚の紙に私は現実をつきつけられた。何て寂しいのだろう、私は思った。わずか数ヶ月前まで私の父は確かに存在したのに、今となっては私の胸の内にしか父は存在しないのか。もはや誰も父がこの世に存在したことを証明できないのだろうか。思えば、あの時の私は何かにすぐるように父の生きた証を求めていたのかもしれない。

私と父はとても仲が良かった。私は父にたくさんのことを教えてもらった。読書や歴史が好きな父に連れられて、まわった古本屋や数々の遺跡。私にとって父の存在はとても大きかった。しかし、父はもういない。このショックは言葉で言い表せない。父が居ない生活など想像つかない。私はどんな顔をして父の仏壇に手を合わせればいいのか。私が

父の死を受け入れることは容易でなかった。

しかも、何より私を不安にさせたのは、今後の生活だった。私には夢がある。それは、大好きな文学や歴史についてより深く学びたいというものだ。そしていつか研究職に就き、今まで脈々と受け継がれてきた文化を守ることでできる人になりたいというものだ。しかし、その夢を叶える為の進学にはお金がかかる。今まで専業主婦だった母に、これ以上の負担を強いることはできなかった。

しかしそんな私の胸の内を察したのか、母が言った「自分の納得がいく進路選択をなささい。お金の心配はいいから」と。私は不思議だった。我が家のどこにそんなお金が存在しているのだろうか。戸惑う私に母は続ける。「お父さんは、遺族年金という形で私達家族を支えてくれるのよ」と。

遺族年金とは、私のような突然家族を亡くした人に送られる年金だ。遺族年金は生前父がしっかり年金を納めていたこと、日本という国がしっかりとした制度をもっていることで、私達家族の下へ支給されている。年金というとお年寄りが貰うイメージしかなかった私は驚いたと同時に、私達家族を支えてくれる「遺族年金」に強い安心感を得ることができた。

父が生前年金をきちんと納めていたから私達は今、遺族年金を受け取ることができる。遺族年金とはいわば、父が「生きていた証」である。そう気付いた時、私はとても父の存在が誇らしかった。いつでも私達家族を支えてくれる父は何て心強いのだろう。

また、遺族年金をはじめとする多くの年金制度は、たくさんの日本国民の協力で成り立っている。年金を納める日本人がいなくなってしまうたら、この年金制度はまるで成り立たないだろう。そういった目で見れば、年金制度とは「思いやりのかたち」なのではないだろうか。お年寄りや障害のある人、私達のように親を亡くした人、困っている人を日本中で支えることが年金なら出来るのだ。

現在、年金を取り巻く状況は厳しい。少子高齢化の影響を一身に受け、年金に対して不安を抱く人は後を絶たない。国民年金の納付率はわずか六割程度だという話を聞いた。確かに、日本の深刻な少子高齢化問題を考えた時、自分は年金を受け取ることが出来るのだろうかという疑問を抱くのは当然だ。

私自身、父の死を通して年金の在り方を見つめなおす機会がなければ、その必要性など考えなかっただろう。しかし、今なら分かる。年金を納めることは、将来の自分だけでなくもしもの時に家族や周りの人を助けることになるのだと。もしもの場合を想定して年金を納めることもまた「思いやりのかたち」なのだ。

父の死から数年。私は今、高校生になった。父の死の直後は、まさか通学できるとは思ってもいなかった憧れの高校に通っている。日々の勉強や友人関係で挫けそうになることはあるが、それでも高校に進学出来るありがたさを忘れることはない。私には目標がある。

それは、大学進学だ。中学生の時から抱いていた研究職に就くという夢への足掛かりに大学進学はなり得ると思うのだ。

父はもういない。しかし、父は遺族年金で私達を支えてくれる。顔の知らないたくさん日本人が遺族年金を通して、私を応援してくれる。私は決して一人ではないのだ。私はたくさんのエールを胸に夢への第一歩を踏み出そうとしている。

厚生労働大臣賞

沖縄県 大城 和輝 様 (高校生/男性)

中学生の頃、社会科の授業で「年金」について学んだ。当時の私は「年金」は成人したら払わないといけない税金のようなものという程度の低い認識で、「何故、年金を払わないといけないのだろう。」という嫌悪感すら抱いていた。そんなある日、年金に対する私の意識を180度変える出来事が起こった。

中学2年生の春、私の父は静かに息を引き取った。父の病気が発覚してからちょうど1ヶ月。父の死はあまりにも突然で、現実を受け止められずにいた。父の死と同時に我が家の収入はゼロになった。40代半ばの母は父の看病の為に仕事を辞めており新しい働き口すら見つからないという状況で、これから訪れる先の見えない日々を考えると不安でいっぱいだった。すると、そんな私に母が「大丈夫よ。心配要らないからね。」

そう言って見せてくれたのは、1枚の紙切れだった。そこには「国民年金・厚生年金保険年金証書」と記されていた。母に記された内容を尋ねると「お父さんが2ヶ月に1度、お金を届けてくれるのよ。お父さんが今まで一生懸命働いてくれたことと、私達が沢山の人の支えられていることに感謝しなさいね。」と言って微笑んだ。そう語る母の目はとても強く、小さな背中が何倍も大きく感じた。

私は今まで、年金は老後のための積立貯金だと思っていた。自分が払ったお金が返ってくるだけなら銀行預金とさほど変わらないし、むしろ利息もつかない上にこの先貰える保障もないものを税金のように払うよう強制されるのはおかしいと。しかし父の死によって年金に対する印象が180度変わった。年金は、この国の人々が助け合い、より良い暮らしをするための1つのルールであるとともに、思いやりのかたちなのだとは実感した。

私の家族は遺族年金に助けられている。もし遺族年金を受給していなかったら、高校進学さえ危うかったかもしれない。学校生活を楽しむ余裕もなく、仕事をする母を助けるた

めに家事に追われる生活を送っていたかもしれない。それを思うと、父が居た頃と変わらない生活が出来ることは、かけがえのない幸せなのだと感じる。

遺族年金は、父がコツコツ働き納めてきた国民年金、厚生年金保険料と顔も知らない大勢の人々の納めた年金保険料が使われている事を私は知った。遺族年金は何も語らない。ただ、決まった日に決まった額が振り込まれるだけ。しかし、通帳に記載された無機質な数字の羅列は私に語りかけるように父のことを思い出させる。父が仕事熱心だったことや数々の思い出。そこには、父が歩んだ人生、生きた証を感じる。遺族年金は父の生きた証であり絆であると言えるのだ。

私もあと4年もすると二十歳となり、年金を納める側の立場になる。その時には今お世話になっている分、この国の皆さんに恩返しをしたい。私と同じような状況下にある人達を今度は私が支えてあげたい。手を差し伸べてあげたい。今、私の心には「払わなければいけないから」ではなく「こんな自分でも、何かできることがあるなら」という確かな思いを感じる。今は、自分の可能性を信じ将来への選択肢の幅を広げるために、大学受験と向き合い学業に励みたい。それが今、私に出来る精一杯のことだと思うから。

年金が支給される偶数月の15日。

「お父さん、納付者の皆さん。ありがとう。」といつも思う。

日本年金機構理事長賞

山梨県 山本 栄子 様 (60代/女性)

2010年12月1日、その日に起こった恐ろしい出来事を私は一生忘れないだろう。昼休み中の私に母から要領の得ない電話がかかって来た。何でも、息子の上司という人から電話で、息子が工場でけがをしたというのだ。母も良く事態を飲みこめない様子なので、折り返し電話をしようとした時、夫からの電話があった。息子が、会社で木材を裁断する機械にはさまれて、左の手首を切断したというものだった。

取るものもとらず、夫と二人で息子が運ばれた病院へ向かった。会社の人達も多勢来てくれていて、これから手術室へ向かうという息子は、私の顔を見ると、「ダイジョウブ、ダイジョウブ」と笑って言った。麻酔もかかっていなくて、痛みは極限に達していたであろうに、私を心配させまいと言った言葉に涙が出た。

とりあえず、切断した手首を接着する手術に入る。五時間かけて手術が終わり、何とか、

繋がってほしいというみんなの願いも空しく、接着した手は、日が経つにつれて、だんだん黒く干涸びて指の先から壊死していった。あきらめて再切断したのは、十日後のことであつた。その時点で、息子は障害者となつた。

入院中は、友達や、会社の人達も多勢見舞いに来てくれて、明るくふるまっていた息子ではあつたが、やはり、手がなくなつたという事実は、彼の心に重い翳を落としたのだつた。「右手でなくて良かったね」などとなぐさめのことばをかけてくれたつもりであっても、本人にとっては、深く傷つくものであつた。

それでも彼は、何とか片手で出来るようにと、リハビリも頑張つた。そうした折、筋電義手というものの存在を知り、川崎の労災病院に二ヶ月入院して、義手の適応訓練を受け、細かい作業は出来ないにしても、何とか日常生活が出来るまでになつた。前向きに生きようと彼は決断して会社へも復歸した。

私は、勤め先で、年金の事を少し勉強する機会があつたので、障害年金の事について調べてみた。まず、障害の程度から等級を調べると、片手の前腕切断は、二級に該当する事が分かつた。そして、二級では、障害厚生年金と障害基礎年金の両方を受給出来ることも分かつた。

ただ、私には一つ心配なことがあつた。それは、年金の支給要件を満たしているかどうかという事であつた。つまり、保険料の納付期間が、全期間の三分の二以上あるか、あるいは事故の前々月までの一年間、きちんと保険料を納付してあるか、というものであつた。

息子が大学生の時は経済的な理由で、学生納付特例制度を利用したが、その期間も、納付期間に入ることが分かり安心した。ただ、社会人になってから、アルバイトをしていた時期もあり、その間の保険料が納付してあるかも心配であつたが、国民年金の納付書が届いた時に私の方で払っておいたことを思い出した。これで何とか年金を受給できると思つてほつとしたものである。

障害年金の手続きは、会社の方で面倒をみていただき、平成23年9月に、その年の1月に遡及しての金額が振り込まれた。その後二ヶ月に一度きちんと振込まれている。

息子は、現場の仕事から事務仕事になり、毎日パソコンに向かつて頑張っている。彼が、これから、どういう人生を生きていくか、分からない。しかし、ハンディを負っている者にとって、一生を担保してもらえる障害年金は有難い。

今、若者の年金の納付率が下がっていると聞かすが、私は若い人達に向かつて、進言したい。一生のうちには、予期しない事が、多々起こるものだ。その為のお守りとして、年金の納付は続けよう。本当に困つた時は、相談すれば、免除制度を利用することも出来るだろう。年金ときくと年寄りのためのものという認識かも知れないが、そればかりではないことも覚えておいていただきたいと思う。

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。

ねんきんダイヤル 年金についての一般的なお問い合わせ

 **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・ねんきんネット等専用ダイヤル 「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

 **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。

国民年金保険料専用ダイヤル 「後納制度」「専業主婦・主夫年金の改正」についてのお問い合わせ

 **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。（97～104ページ参照）

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、日本年金機構ホームページでご確認いただけます。

● 「ねんきんネット」をご利用ください。

「ねんきんネット」は、お客様がインターネットを通じてご自身の年金に関するさまざまな情報を手軽に確認できるサービスです。

「ねんきんネット」の特徴

- ☑24時間いつでも、最新の年金記録を確認できます！
- ☑ご自身で簡単に年金見込額を試算できます！
- ☑スマートフォンでもご利用いただけます！
- ☑高度なセキュリティで安心です！

また、その他にもお客様に役立つサービスをそろえておりますので、ぜひご利用ください。

「ねんきんネット」でできること

- 将来の年金見込額を知りたい
- 自分の年金記録を見たい
- 日本年金機構からの通知書を見たい
- 自分の記録が未確認記録になっていないか確認したい
- 日本年金機構への届書を楽に作りたい

詳しくは、「ねんきんネット」でご検索ください。

http://www.nenkin.go.jp/n_net/

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

A photograph of an elderly couple walking away from the camera in a lush green field under a clear blue sky. The man is on the left, wearing a light blue shirt and khaki pants, with his hand to his forehead. The woman is on the right, wearing a patterned short-sleeved shirt and a light-colored skirt. Above them is a large, stylized thought bubble composed of several overlapping circles in shades of blue. Inside the largest circle, the text for the Japan Pension Service website is displayed.

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)

ア
ー
ユ
ア
ル
ル
ホ
ー
ト
2
0
1
4

日
本
午
全
機
構