



〒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)

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

私たち日本年金機構は、

お客様である国民の皆さまの大切な年金を守り、

全職員がいつもお客様のことを第一に考え、

お客様の立場に立った取り組みを続けることで、

信頼される組織を目指していきます。

安心な暮らしを支える責任を胸に刻んで。

アニュアルレポート 2015



目次

始めに  
読んでいただきたいこと

3 - 7

国民の皆さまへのごあいさつ ..... 3  
 公的年金制度の概要 ..... 5  
 日本年金機構の概要 ..... 7

特集

国民の皆さまから  
信頼される組織を  
目指して

8 - 18

①「日本年金機構再生プロジェクト」 ..... 9  
 「日本年金機構再生プロジェクト」の目指すところ ..... 9  
 「組織改革」について ..... 10  
 「人事改革」について ..... 12  
 「業務改革」について ..... 14  
 情報開示・共有の促進について ..... 16  
 ②情報セキュリティ対策の強化 ..... 17  
 国民の重要な個人情報を守るために ..... 17

日本年金機構の  
重点課題

19 - 38

1 国民年金保険料の納付率向上に向けた対応 ..... 19  
 2 厚生年金保険・健康保険などの適用促進対策 ..... 23  
 3 障害年金の諸課題への対応 ..... 27  
 4 年金記録問題への対応 ..... 31  
 5 内部統制システムの有効性確保 ..... 35

平成27年度の取り組み

39 - 52

1 国民年金の事務の取り組み ..... 39  
 2 厚生年金保険・健康保険などの事務の取り組み ..... 41  
 3 給付事務の取り組み ..... 43  
 4 年金相談の充実に向けた取り組み ..... 45  
 5 公的年金制度に対する理解の促進 ..... 48  
 6 お客様サービス向上の取り組み ..... 49

日本年金機構について

53 - 58

1 組織の概要 ..... 53  
 2 組織の体制(平成29年1月時点) ..... 54  
 3 役員の紹介(平成29年1月時点) ..... 55  
 4 平成27年度 財務関連データ ..... 56  
 5 役員の報酬および職員の給与 ..... 57  
 6 平成27年度 業務関連データ ..... 58

その他

59 - 64

平成27年度の取り組み実績 ..... 59  
 数字でみる年金 ..... 63  
 年金についてのお問い合わせ先 ..... 64



## 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。

今回のアニュアルレポート2015では、現在取り組んでいる「日本年金機構再生プロジェクト」および「情報セキュリティ対策の強化」について、国民の皆さまによりわかりやすくお伝えするため、特集記事として、実際に担当している職員から、その取り組みをご報告しています。

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や平成27年度の取り組みとあわせて、ぜひご覧いただきますようよろしくお願いいたします。

## 「日本年金機構再生プロジェクト」について

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、外部または内部の検証・調査報告において、情報セキュリティ体制の不十分さだけでなく、構造的な問題が指摘されました。

この構造的な問題に対して、抜本的解決のため、平成27年12月に「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・共有の促進を柱とする改革を実行することとしています。

「日本年金機構再生プロジェクト」は、集中取組期間を平成28年度からの3年間とし、平成28年度はこのプロジェクトの第一段階の「形をつくる」工程として、組織再編、ルールの見直し・徹底、仕組みの創設などに取り組んでおり、具体的には、これまで、

- ①組織改革については、組織一体化、国民の皆さまとの接点である現場を最重要・最優先とする現場重点主義の改革のため、本部・ブロック本部の統合、本部の縦割り組織を「事業企画」と「事業推進」の横断的組織へ再編、現場管理統括部署として15地域部の創設や地域マネージャーの設置
- 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適切に評価するため、人事評価制度を見直し、新たな評価体系を導入
- ③業務改革については、ルールの見直し・徹底のため、マニュアルの一元化作業や、重要な内容を「指示」、定型的な作業依頼などを「事務連絡」とする新ルールを策定するとともに、ルール徹底の責任部署を地域部とし、ルールを確実に伝達するため各課・グループに伝達担当者を設置  
また、事前準備を行うことで、お待たせしない、より丁寧で正確な年金相談を実現し、お客様サービス向上のための相談予約制の拡充
- ④情報開示・共有の促進については、情報開示の担当部署と担当理事の設置、現場からの日次での業務報告として「日次報告(日報)」を導入  
などを実行してきています。

平成29年度は、それぞれの改革を着実に進めつつ、このプロジェクトの第二段階の「中身を入れる」工程として、改革項目をより現場・本部に浸透・定着させ、同時に、それぞれの改革項目の実施状況、国民の皆さまや現場の意見を踏まえ、「再生プロジェクト」がより効果的なものとなるように必要な改善を行い、平成30年度に最終段階である「機能を完成させる」工程へ、そして、日本年金機構の再生を実現したいと考えています。

## 「情報セキュリティ対策の強化」について

不正アクセスによる情報流出事案を受けて、日本年金機構では、情報セキュリティ対策について、組織・技術・業務運営の面から対策の強化に取り組んでいます。

情報セキュリティ強化の目的は、申し上げるまでもなく、国民の皆さまの個人情報を守ることであります。技術面の対策やルールの見直しだけでなく、職員に対する教育研修、媒体や文書管理の徹底を図り、職員一人ひとりのセキュリティ意識を醸成させ、高いレベルのセキュリティ体制を確立してまいります。

また、平成29年1月から、マイナンバーを業務で取り扱うこととなります。慎重に取り扱っていくこととあわせて、マイナンバーの目的とする行政の効率化、国民の利便性の向上および公平・公正な社会の実現に向けて、尽くしてまいりたいと考えています。

## 平成27年度の業務実績の評価結果について

平成27年度の日本年金機構の業務実績の評価は、国民年金の適用・収納対策、厚生年金保険の適用・徴収対策などの基幹業務について、一定の評価をいただいた一方で、平成26年度D評価を受けた「内部統制システムの有効性確保」、「情報公開の推進」および「個人情報の保護に関する事項」については、先程申し上げた「日本年金機構再生プロジェクト」および「情報セキュリティ対策の強化」の取り組みが道半ばであることから、いずれもC評価となっており、依然として厳しい状況が続いています。

日本年金機構としては、この評価をしっかりと受け止め、「日本年金機構再生プロジェクト」および「情報セキュリティ対策の強化」について、職員が一体となって確実に実行し、事務処理誤りやコンプライアンス問題事案の防止を徹底しつつ、課題に正面から向き合い、基幹業務のさらなる推進を進めていくことで、より良い評価をいただけるよう努力してまいります。

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、国民の皆さまのために、職員全員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。



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。

# 公的年金制度の概要

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。

## ポイントI

### 公的年金の給付は、老齢・障害・遺族の3種類です

日本の公的年金の給付は、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。

また、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。

	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。

### ココが大事 → 公的年金は世代と世代の支え合いで運用されています



## ポイントII

### 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歳未満のすべての方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)を組み合わせてまかなう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、実質的に価値のある給付を行う仕組みとなっています。

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、保険料の上限を固定\*し、その範囲内で年金の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。

+1ポイント

# 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。

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。

## ポイントI 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

- 国民の信頼 ○国民の意見の反映
- サービスの質の向上 ○業務運営の効率化
- 公正性及び透明性の確保

### 運営方針

左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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

## ポイントII 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。

\*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に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務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。

### 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。

## 特集

# 国民の皆さまから信頼される組織を目指して

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き、各種の調査報告などにおいて、情報セキュリティ体制の不十分さだけでなく、日本年金機構が抱える構造的な諸問題が指摘されました。

平成27年9月25日には厚生労働大臣から業務改善命令が発せられ、日本年金機構では、同年12月に業務改善計画を策定し、組織の一体化・内部統制の有効性の確保、情報セキュリティ対策の強化などに着手しました。

平成28年は、「再生元年—自ら考え、自ら改革する—」ことを組織目標に、「日本年金機構再生プロジェクト」および「情報セキュリティ対策の強化」に取り組んでいます。

特集では、実際の担当職員から、これらの取り組み内容や取り組みがどのようにお客様サービスの向上などにつながっていくのかについて報告します。

## ①「日本年金機構再生プロジェクト」



「日本年金機構再生プロジェクト」の目指すところ ➡ P9



「組織改革」について ➡ P10・11



「人事改革」について ➡ P12・13



「業務改革」について ➡ P14・15



情報開示・共有の促進について ➡ P16

## ②情報セキュリティ対策の強化



国民の重要な個人情報を守るために ➡ P17・18



## 「日本年金機構再生プロジェクト」の目指すところ

「日本年金機構再生プロジェクト」とは、組織としての構造的な問題の抜本的な解決に向けて、「自ら考え、自ら改革する」ことにより、日本年金機構を国民の信頼に応えられる組織として再生するためのプロジェクトです。

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、本事案に関しては、各種の調査報告などにおいて、情報セキュリティ体制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構造的な問題が指摘されました。その抜本的解決のため、私たち日本年金機構は、平成27年12月に「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・共有の促進を柱とする改革を実行することとしています。平成28年度からの3年間集中的に取り組み、国民の皆さまから信頼される組織を作ってまいります。

### ▶ 「日本年金機構再生プロジェクト」の取りまとめの経緯

平成27年5月	<b>個人情報流出</b> 不正アクセスによる情報流出事案が発生し、約125万件の個人情報外部に流出したことが判明しました。
6月	<b>事案公表および二次被害の防止のための対応</b> 「なりすまし」による被害の防止のため、お客様からのお問い合わせにお答えするための電話相談窓口（コールセンター）の設置や個人情報が流出したお客様の基礎年金番号の変更を行いました。
8月	<b>各種の調査報告</b> 日本年金機構では「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」を公表しました。また、厚生労働省に設置された「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検証委員会」では検証報告書が、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が公表され、日本年金機構の情報セキュリティ体制やガバナンスのせい弱さなど、本事案発生にかかる数々の問題が明らかにされました。
9月	<b>業務改善命令</b> 厚生労働大臣による実績評価結果が通知され、「内部統制システムの有効性確保」、「情報公開の推進」および「個人情報の保護に関する事項」の3項目について、機構設立後初めて最低のD評価となり、厚生労働大臣より業務改善命令が発せられました。
10月	<b>「日本年金機構再生本部」の設置</b> 職員が「自ら考え、自ら改革する」ことをコンセプトとして、全職員を対象に意見を募集し、真剣でかつ建設的な意見を提出した職員から、採用区分や雇用形態を問わずメンバーを選定し、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、「日本年金機構再生本部」を設置しました。
12月	<b>「業務改善計画」の提出、「日本年金機構再生プロジェクト」の取りまとめ</b> 業務改善命令を受けたことを踏まえ、平成28年度からの3年間を集中取組期間とする「業務改善計画」を厚生労働省に提出しました。また、この計画の策定にあたり「日本年金機構再生本部」において検討した結果については、「日本年金機構再生プロジェクト」として取りまとめ、公表しました。



再生プロジェクト推進室 改革統括グループ

高木 俊輔

### ▶ 「日本年金機構再生プロジェクト」で実行する改革

#### 組織改革

○本部と現場が一体となり、お客様のニーズをとらえた機能集約などを図ることで、効率的・機能的な執行機関として組織を再構築します。

#### 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。  
○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。

#### 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・遵守の仕組みを作ります。

#### 情報開示・共有の促進

○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作ります。

## 「組織改革」について

「組織改革」により、日本年金機構は、お客様との接点である現場に重点を置いた組織体制に変えていきます。

不正アクセスによる情報流出事案の各種調査報告などにおいて指摘された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構造的な問題に対して、私たち日本年金機構は、「組織改革」に取り組みます。具体的には、国民年金・厚生年金保険などの制度別の縦割りの仕組みを排除し、お客様との接点である現場が機能するように、本部と現場が一体となり、人材を糾合し、現場実態を踏まえた適切な意思決定システムを確立するとともに、お客様のニーズを的確に把握し、迅速に対応できる効率的・機能的な執行機関として組織を再構築してまいります。

「組織改革」のポイントは、本部組織の再編による縦割りの仕組みの排除、本部とブロック本部の統合による本部と現場の一体化、また、これらの組織の見直しによる現場の体制の強化になります。「組織改革」を通じて、お客様との接点である現場を最重点・最優先として組織全体を見直し、年金制度を適切に運営し、お客様にご満足いただける組織を目指してまいります。

### ▶ 「組織改革」の主な内容

事項	内容
常勤役員会の設置	平成28年1月に、経営上重要な案件内容および意思決定過程の共有を図るとともに、組織内の縦割り排除、組織経営に関する合意の迅速化、役員間の情報共有の強化のため、理事長、副理事長、常勤理事などを構成員として設置。
縦割りから横断的組織への再編	事業に関連する部門について、国民年金・厚生年金保険などの制度別の縦割りを排除するため、平成28年4月の組織再編により、事業企画部門と事業推進部門の体制確立。お客様との接点に関する施策は、事業推進部門が一元的に担当。
現場管理統括部署の設置	平成28年4月に、地域部を地域別に15部設置するとともに、事業推進役（地域マネージャー）を配置し、年金事務所および事務センターなどの現場管理、指導、評価、情報共有などを横断的かつ一元的に管理。
本部・ブロック本部の統合	組織の一体化、意思決定・情報共有ルートの短縮、人員集約および効率化を目的に、地域分散型機能をもつブロック本部を本部に統合。平成28年4月より機能別に順次統合しており、平成29年4月までに完全統合を予定。



再生プロジェクト推進室 組織改革グループ

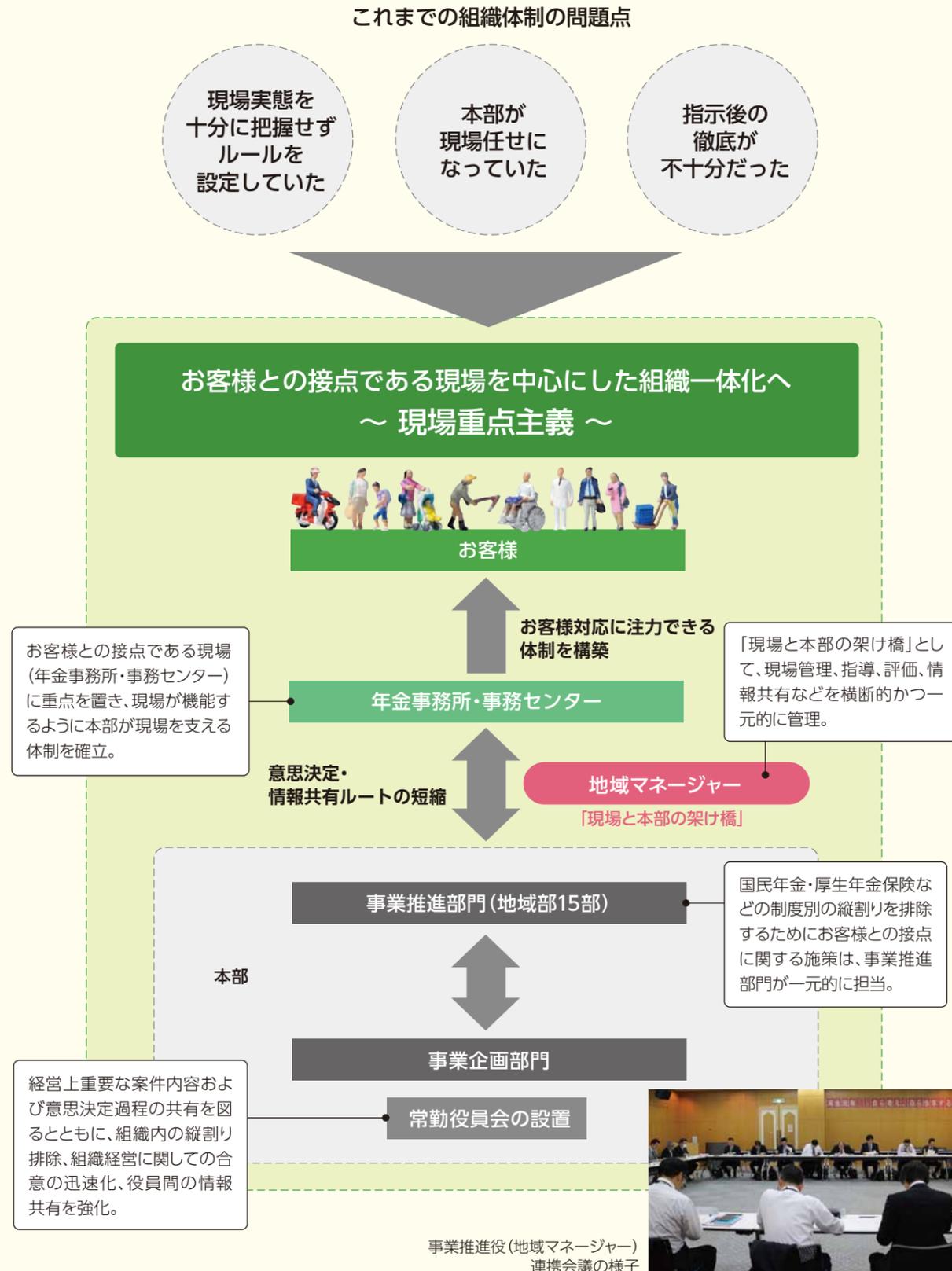
渡部 勇一

次ページに続く▶



前ページから続く▶「組織改革」について

▶ お客様との接点である現場を中心にした組織一体化へ



## 「人事改革」について

「人事改革」により、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することで、お客様の立場に立ち、責任感、使命感にあふれた組織に変えていきます。

「人事改革」の目的は2点であり、「①職員が希望とやりがいをもって、モチベーションを高く保ち、組織一体となって業務に取り組める人事を実現すること」「②お客様のために努力する職員を高く評価し、リーダーシップや専門性の高い職員を養成することで、国民の年金を確実に守る人材を育成すること」です。

①については、「人事権の本部一元化」、「役職（ポスト）と資格（グレード）の関係の見直し」、「明確なキャリアパスの提示」、「非正規職員の活性化」、「女性の活躍推進」など、②については、「人事評価制度の見直し（信賞必罰）」、「管理職のレベルアップとリーダーシップの確立・強化」、「研修制度の本部一元化・充実」などを実施することとしており、お客様のために努力する職員を育て評価する人事制度とすることで、最終的には、お客様の立場に立ち、責任感、使命感にあふれた組織に変えていくことが「人事改革」の最も重要なところであると考えています。

▶ 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ために

### （1）人事権の本部一元化

一般職などの人事権は（旧）ブロック本部長に委任していましたが、組織一体化に向けた職員意識の醸成、一元的な若手人材の発掘・登用を実現するため、平成28年4月の組織再編により、（旧）ブロック本部の人事権を本部に統合（一元化）しました。

### （2）役職（ポスト）と資格（グレード）の関係の見直し

本部ポストと現場ポストに資格の格差がありましたが、国民接点重視の観点から、現場の管理職である年金事務所長、事務センター長に登用する者を高く評価するため、役職と資格の関係を見直します。

### （3）明確なキャリアパスの提示

○ゼネラリストの育成に重点が置かれ、専門性の高い職員の育成を目指したキャリアパスが設計されていませんでした。このため、職員一人ひとりが将来像を描きやすく、目標を持ったキャリア形成や専門性の蓄積が行えるように、ゼネラリスト・スペシャリスト別のキャリアパスを提示します。専門性の高い職員を年金事務所などの現場に配置することでお客様サービスの向上・拡充につながっていくものと考えています。また、有能な人材が役員やそれに準ずるポストを展望できるようなキャリアパスを提示します。

○新卒採用者を計画的に育成し、職員の成長を促進するため、平成28年4月から、採用初年度に年金事務所における主要4業務（厚生年金保険適用、厚生年金保険徴収、国民年金、年金相談・給付）を経験させる研修（新ジョブローテーション）を開始しました。国民の年金を確実に守り、日本年金機構の将来を担う人材を組織全体で育成していきます。



再生プロジェクト推進室  
人事改革グループ  
杉浦 崇博

次ページに続く▶



前ページから続く▶「人事改革」について

#### (4) 非正規職員の活性化

安定した組織体制を確立するため、非正規職員の無期転換を進めます。特に専門性の高い年金相談については、意欲と能力のある職員に担わせることにより、業務スキルを確保するとともに、地域に根ざした職員として配置します。また、専任担当者として育成するほか、評価制度や処遇などの改善を図ります。

#### (5) 女性の活躍推進

女性が長期に活躍できる職場となるために、平成27年度は、女性役員の内部からの登用や女性管理職を積極的に登用し、目標として設定した管理職に占める女性の割合13%を達成しました。引き続き女性の活躍を推進していくため、平成28年4月にサポートを行う専門チームを設置し、女性管理職育成プログラムの確立や子育て支援などのキャリアを継続できる取り組みを行っています。



女性リーダー研修の様子

▶ 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するために

#### (1) 人事評価制度の見直し(信賞必罰)

- 組織が一体となって業務に取り組める環境を構築するため、平成28年4月から降格基準を見直し、「意欲・実績ともに低い職員」に対して厳正に対処する運用を開始しました。
- 管理職に対し多面的な視点(上司、同僚、部下)からのアセスメント(360度アセスメント)を実施することにより、「気づき」による行動の自己改善を促し、マネジメントの質の向上を図ります。
- 人事評価について、これまでの評価分布は5段階の中心(B評価)にウエイトが集中しており、能力を発揮しても、しなくても処遇に差がつきにくい仕組みとなっていました。このため、平成28年4月より働く意欲に結びつくメリハリのついた評価分布に見直し、運用を開始しました。

#### (2) 管理職のレベルアップとリーダーシップの確立・強化

- 優秀な若手職員を早期から管理職に登用するとともに、管理職全体の質の向上を図るため、管理職登用時の全国異動条件や登用試験の受験対象者基準の見直しを行い、平成28年7月から新ルールによる管理職登用試験を実施しました。
- 一度管理職になると、定年まで管理職で勤務するために高齢化していることや、そのことが優秀な若手職員の登用を遅らせている状況があることから、管理職の新陳代謝を早め、管理職全体の若返りを図るため、役職定年制度と早期退職募集制度の導入について検討します。

#### (3) 研修制度の充実

- 全国統一の研修制度を確立し、統一的・体系的に人材育成を行うため、平成28年4月に人材開発部を設置しました。
- 職員が希望とやりがいを持ってスキル向上に努めるよう、職員のキャリアパスにあわせた研修や、リーダーシップや専門性の高い職員を育成するための多様な研修制度を実施することとしました。

## 「業務改革」について

業務の効率化・合理化を徹底し、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、お客様へのサービス体制の拡大・充実、そして、より正確な業務処理の遂行を目指します。

「業務改革」のポイントは、「①業務効率化・合理化」と「②ルールの設定・徹底」です。

①については、年金事務所および事務センターの業務を集約するとともに、業務削減会議の設置・運営を行うことにより、業務の効率化・合理化を図ることにしています。また、年金相談の予約制の拡充などを実施することにより、お客様へのサービス体制の拡大・充実につなげていくことにしています。

②については、ルール設定・遵守の仕組みとして、「指示・依頼」の発出要件の見直し、現場に対するルール徹底を行う責任部署として地域部の設置および本部情報の伝達や現場からの情報の吸収などを行う地域マネージャーの設置による責任体制の確立、各担当課・グループに伝達担当者の設置による確実なルール伝達の仕組みの構築を行いました。さらに、平成28年4月から1年間かけて、マニュアルの一元化作業を行います。最終的には、より正確な業務処理の遂行が可能となる体制を構築してまいります。

▶ 業務の効率化・合理化のために

#### (1) 年金事務所の機能集約

事業実績の向上および業務の効率化を図るため、複数の年金事務所の厚生年金保険・健康保険の適用・徴収機能の集約を実施しています(平成28年10月から新宿年金事務所(東京都)および大手前年金事務所(大阪府)でモデル実施)。

#### (2) 事務センターの業務集約

- 全国39事務センター(平成28年1月時点)について、平成28年度からの3年間で集中的に集約を進めることとし、今後、平成28年度中には29か所に、平成29年度中には20か所程度に、平成30年度中には8か所程度に集約していくことにしています。
- 組織のスリム化および業務の効率化を図るため、本部現業部門および事務センターの記録業務の一部を集約し、平成29年1月に中央年金センターを設置します。
- 障害認定事務の統一や業務の効率化などを進めるため、本部および全国の事務センターで行っている障害年金業務について業務集約を行い、平成28年10月に障害年金センターを設置しました。今後、平成29年4月に向けて順次集約予定です。



再生プロジェクト推進室 業務改革第1グループ 古小高 清香

平成28年10月から  
年金事務所の厚生年金保険・健康保険  
の適用・徴収機能を移管・集約しました

適用・徴収業務の強化を図るために、以下の年金事務所の厚生年金保険・健康保険の適用・徴収機能を新宿年金事務所に移管・集約しました。  
これに伴い、事業主の皆様の手続きやご照会などの窓口が変更になりました。

【移管・集約される部署(課)】 【移管・集約先】

<p>杉並年金事務所 ・厚生年金適用課 ・厚生年金徴収課 (管轄区域) 杉並区</p>	<p>新宿年金事務所 電話番号 03-5285-8611(代表) 〒169-8601 東京都新宿区大久保2-12-1 1・2・4階</p>
<p>中野年金事務所 ・厚生年金適用課 ・厚生年金徴収課 (管轄区域) 中野区</p>	

【対象業務】  
以下の業務は、平成28年10月以降、新宿年金事務所で行っています。  
・厚生年金保険等の届書等の受付・相談  
・厚生年金保険等の未加入事業所に対する加入指導  
・厚生年金保険等の適用事業所に対する調査  
・厚生年金保険等の保険料の収納  
・厚生年金保険等の保険料の滞納整理 等

※なお、年金相談及び国民年金に関する業務は引き続き、各年金事務所で行っています。

◎事業主の皆様には、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

日本年金機構  
Japan Pension Service

新宿年金事務所の機能集約についての案内文

次ページに続く▶



前ページから続く▶「業務改革」について

### (3) 業務削減会議の設置・運営

本部、年金事務所および事務センターの業務内容について、その必要性や効果検証を行うため、民間有識者を含めた業務削減会議を平成28年4月に設置し、お客様への発送物（通知書、パンフレットなど）や外部委託の見直しなど、業務の効率化・合理化、経費削減に向けた方策を検討しています。

### (4) 年金相談の予約制の拡充

平成28年10月から、全国すべての年金事務所で年金相談の予約を受け付けることができるようにし、事前にお客様の年金記録や年金見込額試算などを準備するとともに、過去の相談事蹟を確認しておくことで、窓口の相談対応をスムーズに行い、より円滑かつ丁寧なお客様への対応を実施しています。

### ▶ ルールの設定・徹底のために

#### (1) 「指示・依頼」発出件数の削減などのため発出要件の見直し

これまで本部および(旧)ブロック本部から現場に対して大量の「指示・依頼」を発出していましたが、現場における「指示・依頼」の理解およびその徹底について相当の負荷がかかっていたため、「5割」削減を目標として掲げ、今後、「指示」はルールを徹底すべき重要な指示に限定するなど「指示・依頼」の発出要件を見直す新ルールを策定し、平成28年4月から運用を開始しました。

#### (2) ルール徹底を行う責任部署の明確化

これまで本部は現場に対して「指示・依頼」を発出していましたが、その遵守状況や、遵守できない理由を把握する仕組みが確立されておらず、現場では「指示・依頼」が必ずしも十分徹底されていませんでした。このため、

○現場に対するルール徹底を行う責任部署として地域部を設置しました。

また、本部情報の伝達、現場からの情報の吸収などを行う地域マネージャーを設置することで責任体制を確立し、確実なルール遵守の仕組みを構築しました。

○各担当課・グループに伝達担当者を設置し、伝達担当者は「指示」内容を担当者全員に伝達することとし、確実なルール伝達の仕組みを構築しました。

#### (3) マニュアルの一元化

業務処理や入力方法など複数に分かれたマニュアルの一元化作業を進めるため、本部署内にマニュアル一元化PTを設置し、マニュアル統合作業を平成28年4月から実施しています。

新しいマニュアルは、実際に利用する職員の意見を随時確認しつつ、業務処理手順の記載をわかりやすく整理するなど、職員が使いやすいマニュアルとなるよう統合作業を進めています。



マニュアル一元化PTのワークシーン

## 情報開示・共有の促進について

透明性を確保し、お客様に安心いただける組織づくりのため、情報開示体制を見直しました。また、日本年金機構および厚生労働省との間の情報共有を強化しました。

不正アクセスによる情報流出事案の各種報告などにおいて、「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。組織としての一体感が不足していた。」「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いた。重層的な情報共有のルールがなかった。」との指摘がありました。このため、私たち日本年金機構は、情報開示の一元化を図るため、平成28年1月より、情報開示担当理事を新たに設置するとともに、同年4月からは、情報開示の担当部署として、情報を一元的に管理するリスク統括部を設置しています。また、本部と現場との情報共有を図るため、平成28年4月より、地域マネージャーを配置しています。

厚生労働省との情報共有の強化については、組織的に継続して取り組むべき課題について、定期連絡会議で報告し、共有などの取り組みを行っています。

このような取り組みにより、組織全体として、問題点を早期に把握し、透明性を確保し、お客様に安心していただける組織づくりを行っており、引き続き情報開示・共有の促進に努めてまいります。

### ▶ 情報開示の促進

#### (1) 情報開示の担当部署と担当理事の設置

情報開示の一元化を図るため、平成28年1月より、情報開示担当理事を新たに設置するとともに、同年4月からは、情報開示の担当部署として、情報を一元的に管理するリスク統括部を設置し、情報の把握・調査・情報開示に至るまでの一連の対応を統括する責任体制を確立しました。リスク統括部において各種情報をモニタリングし、その情報に基づき監査を実施することで事象の洗い出しを行い、問題点を早期に把握する体制としています。

#### (2) 「悪い知らせ」の報告を促すよう制度を見直し

報告もれなどの防止を図るため、起きたことよりも報告しないことを厳しく評価するよう人事評価上の手当てを行うこととし、平成28年4月より運用を開始しました。

### ▶ 組織一体化のための情報共有の促進

#### (1) 本部と現場との情報共有の促進

本部と現場との情報共有のため、平成28年4月より、地域部の地域マネージャーを本部と現場との情報共有のキーマンとし、本部情報の伝達および現場からの情報の収集・報告に責任を持つポストと位置づけました。地域マネージャーは定期的に現場を訪問し、意見交換やルールの徹底状況の確認を行い、その結果を本部へ報告しています。

#### (2) 現場からの日次での業務報告の実施

お客様対応の状況など現場で起きている主要な事柄を迅速に把握するため、平成28年4月より、現場からの日次での業務報告を開始しました。

#### (3) 本部内の情報共有

経営企画部を本部内情報共有の責任部とし各部門の動きを把握することで情報の共有化を図っており、また、主要課題についての各部の対応状況を常勤役員会に報告する仕組みを構築しました。

### ▶ 厚生労働省との情報共有

組織的に継続して取り組むべき課題について、厚生労働省年金局と共有するとともに、定期連絡会議で報告するなどの取り組みを行っています。また、役員など幹部を含めたそれぞれのレベルでの報告・連絡・相談ルールを明確化しました。



リスク統括部  
リスク統括グループ  
佐藤 太一



## 国民の重要な個人情報を守るために

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、サイバー攻撃に対応し、組織面、技術面、業務運営面を全般的に見直し、国民の重要な個人情報の保護を確実に進めます。**

不正アクセスによる情報流出事案を受けて、情報セキュリティ対策については、組織面、技術面、業務運営面から対策を強化することにより、お客様の年金個人情報の保護のため、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。そのための検討を現在、情報管理対策室で進めており、情報セキュリティ対策を確実に推進し、このような問題を二度と発生させないために、しっかりと対策を講じてまいります。



情報管理対策室  
セキュリティ対策推進グループ  
三田井 聡志

### ▶ 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。

#### (1) 情報管理対策本部の設置

情報セキュリティ対策を重要課題と位置づけ、平成27年10月1日より、理事長を本部長とし、各部門の理事などを本部長とした情報管理対策本部を設置し、組織横断的な情報セキュリティへの対応体制を確立するとともに、迅速かつ的確な情報セキュリティ対策を実施しています。

#### (2) 情報管理対策室の設置

情報管理対策本部の所掌事務の実施に関する事務をつかさどる理事長直轄の推進部署として、情報管理対策室を設置しました。

#### (3) シーサート 機構CSIRTの設置

情報セキュリティインシデント<sup>※1</sup>への即応性を向上させるため、機構CSIRT<sup>※2</sup>を設置しました。

※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: 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)。

#### (4) 最高情報セキュリティアドバイザーの設置

情報管理対策本部などにおいて、情報セキュリティ対策の推進にかかる意思決定を行う際に、高度の専門知識・経験に基づき助言や支援を行う最高情報セキュリティアドバイザーを平成28年4月から設置しました。

### ▶ 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 (内部事務処理のための情報系ネットワークシステム) 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。

#### (1) 基幹システム

- 基幹システムの領域は、昨年のサイバー攻撃によっても、クリーンな状態が維持されたことを踏まえ、新たに年金個人情報専用の共有フォルダを日本年金機構LANシステムから遮断された基幹システムの領域に構築し、そこで年金個人情報を管理・運用することとしました。また、年金個人情報などを当該フォルダへ格納する場合は、自動的に暗号化設定を行う仕組みを導入することとしています。
- これまで窓口装置 (WM) に対して実施してきた情報セキュリティ対策を継続実施したうえで、年金個人情報専用の共有フォルダの安全性をさらに高めるため、基幹システムへのアクセスと同様に、生体認証をもってアクセス可能な者を識別する仕組みを導入し、より厳格なアクセス制限を行います。また、未知のウイルス検知機能の追加により入口対策を強化することとしています。

#### (2) 日本年金機構LANシステム

日本年金機構LANシステムは、インターネット環境から切り離れたシステムとし、また、年金個人情報は取り扱わないこととしています。

#### (3) インターネット環境

インターネット環境については、基幹システムおよび日本年金機構LANシステムの領域から分離した領域に、新たに専用の環境を構築するための検討を進めています。

### ▶ 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。

#### (1) 情報セキュリティポリシーの改正など

日本年金機構情報セキュリティポリシーは、統一基準群や厚生労働省情報セキュリティポリシーに準拠し改正を行うこととしており、それらに規定されている情報セキュリティ対策について、項目ごとに日本年金機構における取り組みの実情に照らし、運用の必要性などを検証のうえ、改正を実施しました。このほかの各種手順書などについても、順次、改正を進めました。

また、インシデント対処手順書を制定し、緊急時に対処にあたる組織、役割分担のほか、運用管理業者におけるインシデント対応とも連動した職員による具体的な対処フローや連絡体制を明確化しました。

#### (2) 情報セキュリティ研修などの実施

情報セキュリティに対する危機意識を高め、適切な対応が取れるようにするため、厚生労働省や内閣サイバーセキュリティセンター (NISC) 主催の情報セキュリティ研修への参加や、日本年金機構情報セキュリティポリシーなどの改正内容をわかりやすくまとめた手引きを作成して拠点ごとに集合研修を実施しました。

また、情報セキュリティインシデント対処訓練を実施し、インシデント対処手順書の実効性および関係部署や関係機関との連絡・報告体制にかかる即応性を確認するとともに、インシデント対処にかかる運用ルールの徹底を図りました。

#### (3) 監査体制の整備

内部監査については、体制整備の上、日本年金機構情報セキュリティポリシーに基づく基本的な情報セキュリティ対策にかかる監査を幅広く実施することとしています。

また、情報セキュリティ対策の最先端の技術的な動向を踏まえ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定期的・継続的に受け、結果を厚生労働省と共有することとしています。



## なぜ、国民年金保険料を納付しなければ ならないのですか？

### 重点課題

# 1

## 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、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。

また、国民年金は、国が責任をもって運営しており、老齢基礎年金支給額の半分は税金により負担しています。

### 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。

○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。

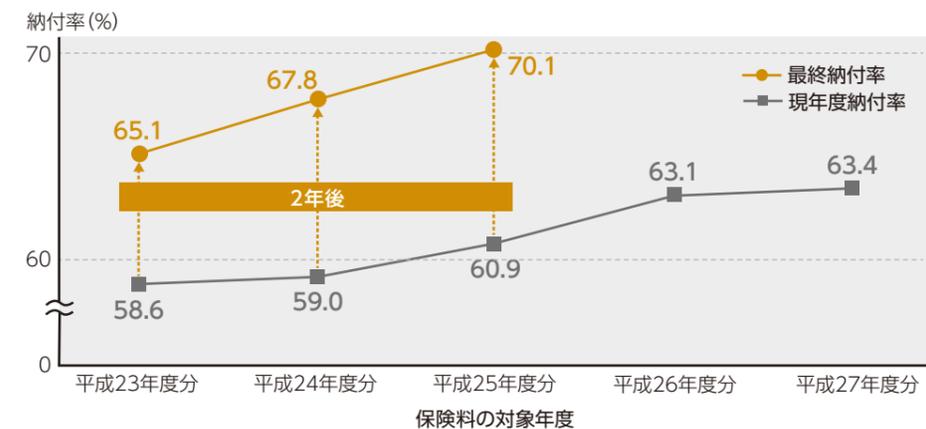
国民一人ひとりの生活を守るという重要な役割があり、また、国民相互の支え合いのシステムとして年老いたときやいざというときの生活をみんなで支えようという考えで作られた制度となっています。

### 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。

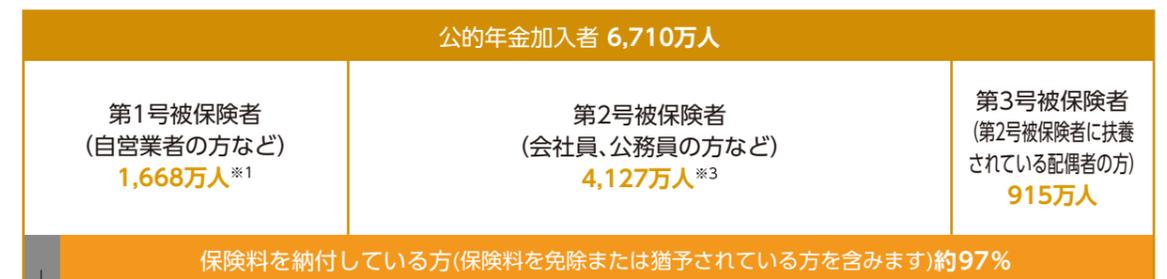
国民年金保険料の最終納付率は70.1% (自営業者の方など第1号被保険者の方が納付すべき月数に対し、納付した月数の割合です)でしたが、公的年金加入者全体で見ると、約97%の方が保険料を納付しています。

### ▶ 国民年金保険料の納付率推移



◎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(最終納付率)は、2年後に確定します。

### ▶ 公的年金加入者全体で、保険料を納付している方の割合(平成27年度末)



未納の方<sup>※2</sup> 206万人 約3%

※1: 任意加入被保険者(23万人)を含みます。  
 ※2: 24か月(平成26年4月～平成28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。  
 ※3: 第2～4号厚生年金被保険者数を平成26年度末の共済組合の加入者数の実績とした場合の暫定値です。

### 4 これまでの取り組み

日本年金機構では、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<sup>※1</sup>の送付、市場化テスト事業<sup>※2</sup>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、上記の表「国民年金保険料の納付率推移」のとおり、平成27年度分保険料の納付率は63.4%と前年度を上回る結果となり、また、平成25年度分保険料の最終納付率は70.1%と第2期中期計画(平成26年4月1日から平成31年3月31日)に目指すこととしていた最終納付率70%について前倒しで達成しました。

※1: 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: 「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)に基づき実施しているもので、これまで国など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。

次ページに続く▶

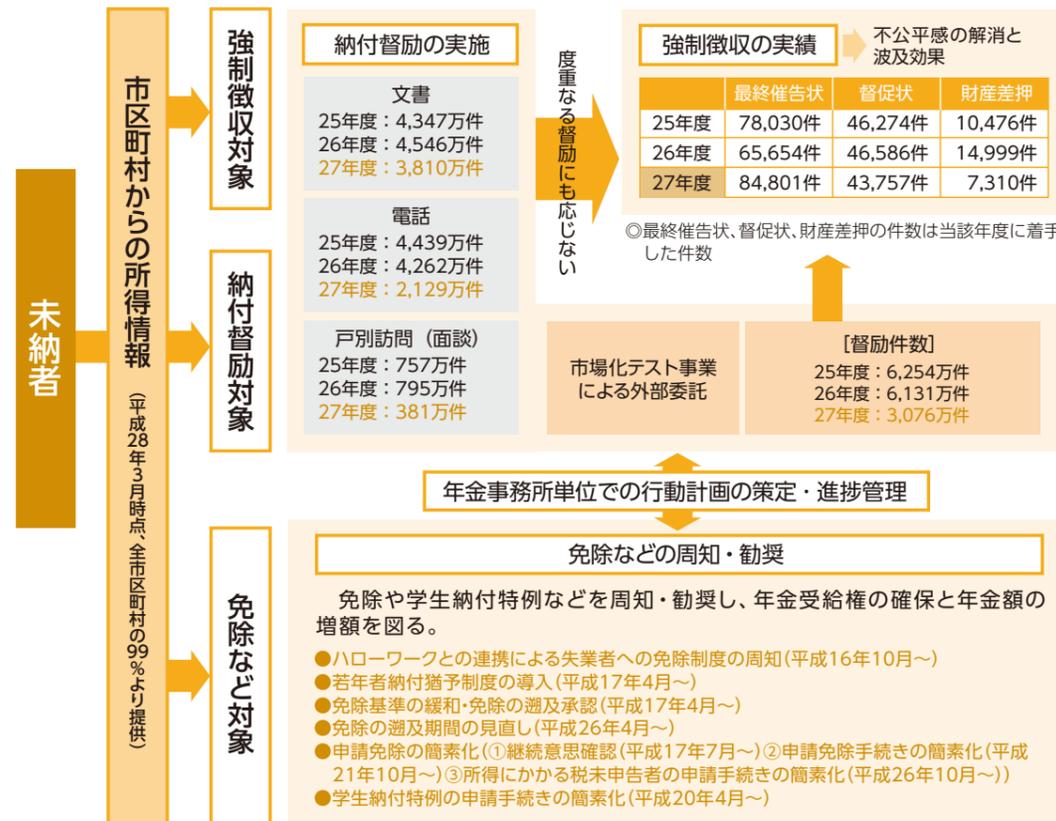


なぜ、国民年金保険料を納付しなければならないのですか？

前ページから続く▶

(1) 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27年度は、「租税等控除後所得400万円以上かつ未納月数7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。



(2) 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」、「④電子納付(ATMやインターネットバンキング)」があります。これまでの状況は次のとおりです。

各納付方法の利用状況

	平成23年度末	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末
口座振替利用率	35.6%	35.3%	35.6%	35.7%	35.1%
利用人数	475万人	451万人	427万人	407万人	383万人
クレジットカード利用率	1.4%	1.5%	1.8%	1.8%	1.9%
利用人数	19万人	20万人	21万人	21万人	21万人
クレジットカード利用件数	118万件	126万件	135万件	146万件	151万件
コンビニエンスストア利用件数	1,223万件	1,316万件	1,438万件	1,550万件	1,518万件
電子納付利用件数	40万件	41万件	42万件	139万件	313万件

5 今後の取り組み

国民年金の納付率向上に向けて、平成28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、収納対策重点支援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、強制徴収の着実な実施、免除などの申請の勧奨、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28年度の数値目標は次のとおりです。

- 平成28年度分保険料の現年度納付率については、少なくとも前年度実績(63.4%)から1.0ポイント以上の伸び幅を確保すること。
- 平成27年度分保険料の平成28年度末における納付率については、平成27年度末(63.4%)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26年度分保険料の最終納付率については、平成26年度の現年度納付率(63.1%)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。
- 口座振替利用率については、前年度(35.1%)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については、前年度(1,982万件)と同等以上の水準を確保することを目標とすること。

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年間が過ぎてしまい、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24年4月分の場合→平成29年4月末まで納付可能となります。

なお、過去10年間に納め忘れし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日に終了しました。

後納制度の対象者および実施状況については、次のとおりです。

○後納制度の対象者

- 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

○「5年の後納制度」の実施状況(平成27年10月～平成28年3月)

・相談件数	7万件
・後納申込書受付数	10万件
・利用者総数	9万人
・後納保険料納付月数	50万月(1人あたり平均5.3月)
・後納保険料の納付済み額	77億円(1人あたり平均81,895円)
・老齢基礎年金が裁定された方で、裁定前に後納制度を利用した方	12,496人
このうち、後納制度を利用したことにより受給資格期間を満たした方	5,411人

◎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。

◎詳しい内容は、64ページのねんきん加入者ダイヤル、またはお近くの年金事務所にお問い合わせください。



# なぜ、日本年金機構は、厚生年金保険に未加入の会社の加入促進に取り組んでいるのですか？

## 重点課題 2

### 厚生年金保険・健康保険などの適用促進対策

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、船舶などの事業所で働いており、70歳未満かつ1週間の労働時間がおおむね30時間以上の方<sup>(※1 ※2)</sup>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、会社員の方は通常、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。

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。
- 厚生年金の保険料は、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。

※1:平成28年10月1日から、被保険者資格の取得基準が「1週の所定労働時間および1月の所定労働日数が常時雇用者の4分の3以上」と明確になりました。

※2:平成28年10月1日から、特定適用事業所に勤務する短時間労働者は、新たに厚生年金保険の適用対象となります。

- ・特定適用事業所とは、同一事業主(法人番号が同一)の適用事業所の被保険者数(短時間労働者を除き、共済組合員を含む)の合計が、1年で6か月以上、500人を超えることが見込まれる事業所が該当します。
- ・短時間労働者とは、勤務時間・勤務日数が、常時雇用者の4分の3未満で、次のすべてに該当する方であり、厚生年金保険の被保険者となるため、事業所から資格取得届を提出していただくこととなります。
  - ①週の所定労働時間が20時間以上であること
  - ②雇用期間が1年以上見込まれること
  - ③賃金の月額が8.8万円以上であること
  - ④学生でないこと
  - ⑤常時501人以上の企業(特定適用事業所)に勤めていること

#### 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。この場合、会社員などの方は、自分で国民年金保険料を納付することになり、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28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。
- 厚生年金保険・健康保険に加入している適用事業所は、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 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27年度末の適用事業所数は、前年度末より10万件多い1,974,655事業所となりました。なお、平成27年度は、前年度より4万件多い157,184事業所を新たに適用しています。

	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	平成27年度末
適用事業所数	1,748,578件	1,745,027件	1,758,192件	1,800,619件	1,867,185件	1,974,655件
新規適用事業所数	67,300件	69,719件	74,677件	91,457件	113,430件	157,184件
職員の加入指導により適用となった事業所数	4,808件	6,685件	8,322件	19,099件	39,704件	92,550件
全喪事業所数 <sup>※</sup>	54,629件	56,845件	49,974件	31,309件	40,391件	41,173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。

次ページに続く▶



なぜ、日本年金機構は、厚生年金保険に未加入の会社の加入促進に取り組んでいるのですか？

前ページから続く▶

(2) 未加入の疑いがある事業所の把握および加入勧奨・加入指導

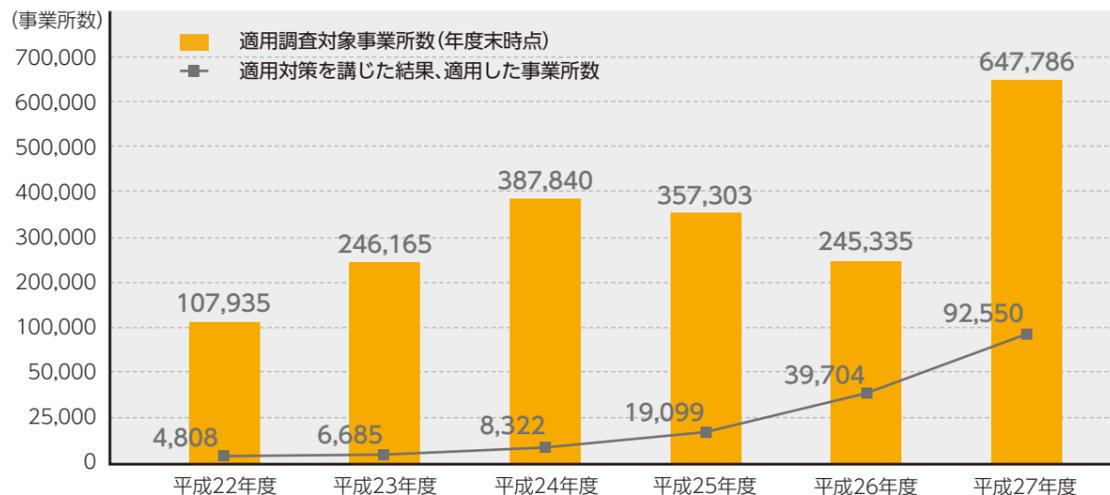
国税庁から、所得税の源泉徴収義務者である事業所情報の提供を受けることで、稼働している可能性の高い事業所の把握が可能となりました。

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27年度は92,550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。

なお、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る加入手続きを行っており、平成27年度に立入検査を実施(予告を含む)した件数は、273件(平成26年度259件)となっています。

▶ 加入促進に向けた取り組み状況



▶ 加入指導の実施状況

平成26年度に比べて1事業所あたりの加入指導回数が減少しており、効果的な加入指導を行っています。

	平成26年度	平成27年度
1 文書または電話による指導回数(A)	295,497回	938,661回
2 (A)により適用となった事業所数	10,847事業所	54,777事業所
文書または電話の実施効果(1÷2)	27.2回/事業所	17.1回/事業所
3 来所要請の通知回数(B)	96,993回	121,620回
4 (B)により適用となった事業所数	9,167事業所	21,675事業所
来所要請の実施効果(3÷4)	10.6回/事業所	5.6回/事業所
5 訪問による実施回数(C)	98,129回	70,913回
6 (C)により適用となった事業所数	19,218事業所	16,098事業所
訪問の実施効果(5÷6)	5.1回/事業所	4.4回/事業所
7 指導回数合計	490,619回	1,131,194回

(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27年度は、492,001事業所に対して調査を実施し、267,442件の是正を行いました。

	平成23年度末	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末
調査事業所数	437,325事業所	491,188事業所	463,075事業所	474,098事業所	492,001事業所
指摘件数	225,751件	302,831件	238,301件	273,511件	267,442件
資格関係訂正を指摘	52,429件	71,622件	57,816件	60,654件	59,038件
適用もれを指摘	15,636件	21,778件	18,178件	14,713件	13,170件
報酬関係訂正を指摘	173,322件	231,209件	180,485件	212,857件	208,404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。

- 数値目標や具体的なスケジュールを定めた平成28年度行動計画を、日本年金機構全体および年金事務所ごとに策定し、この計画に基づいて効果的・効率的に適用促進を推進します。
- 目標達成に向けて、取り組みの効果測定結果に基づく計画を策定し、確実に実施するための進捗管理を徹底します。
- 適用調査対象事業所の適用の促進について、加入指導から立入検査に関する手順を定め、効果的に実施します。
- 事業主からの届出について、これまでに実施した調査の結果を踏まえ、届出もれや指摘を行った事業所などに重点を置いた指導を実施するなど、適正な届出の促進に取り組んでまいります。
- 平成28年10月施行の短時間労働者に対する厚生年金保険などの適用拡大への円滑な対応のため、
  - ・施行時に短時間労働者に関する資格取得届が適正に提出されるよう、特定適用事業所に該当する事業所へ事前にお知らせを送付します。
  - ・施行後に新たに特定適用事業所に該当する事業所にも事前にお知らせを送付し適正な届出を促します。



## 障害年金には諸課題があるようですが、どのように取り組んでいるのですか？

### 重点課題 3

## 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、窓口におけるお客様対応の改善など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、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場合に受け取ることができる年金です。

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。

◎障害年金の給付内容については、29ページをご覧ください。

### 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、全国の日本年金機構の事務センターにおいて審査しています\*。各事務センターで不支給となっ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、不支給となっ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

障害基礎年金の新規請求のうち、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する不支給割合も高いことがわかりました。

#### (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 これまでの取り組み

#### (1) 障害認定の地域差に関する対応

精神障害および知的障害の認定に地域による不公平が生じないようにするため、平成27年2月より、厚生労働省に設置された「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」において、等級判定の標準的な考え方を示したガイドラインや適切な等級判定に必要な情報の充実を図るための方策について、議論がなされました。

この専門家検討会の議論を踏まえて、精神障害および知的障害の認定の地域差の改善に向けて対応するため、「国民年金・厚生年金保険 精神の障害に係る等級判定ガイドライン」が策定され、平成28年9月1日から実施することとされました。

日本年金機構では、このガイドラインの円滑な実施に努めるなど、障害等級の適正な認定に取り組んでいます。

#### (2) 窓口対応の改善

現場の実態を最大限反映させた、相談対応に関するルール（請求書をすべての初回相談者にお渡しすること、年金の決定までの道筋を職員とお客様が共有するための文書を交付することなど）を策定し、その具体的な取り組みとして年金事務所での障害年金の申請にかかる相談の際に使用する「初期対応の手引き」および「障害年金請求キット」の運用を平成28年3月28日から開始しました。



初期対応の手引き



障害年金請求キット

### 4 今後の取り組み

- 日本年金機構本部および事務センターで行っている障害年金の審査事務について、障害厚生年金・障害基礎年金ともに全国一体的な執行体制とするため、平成28年10月に「障害年金センター」を設置し、平成29年4月より審査体制を全国集約します。  
これにより、障害認定事務の標準化や障害年金に関する専門的な人材の育成を図ります。
- 専門性の向上を図るための研修を実施するとともに、専門性を有する職員を順次年金事務所に配置するなど、相談対応の質の向上を図ってまいります。



# 障害年金をご存じですか？

公的年金制度においては、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、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場合に、生活の安定が損なわれることを防止する目的として、障害年金の制度が設けられています。

障害年金をご存じでなく、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、その請求を行っていない方がいるかもしれません。ここでは障害年金について紹介します。

## 1 障害年金の種類

障害年金には、障害基礎年金と障害厚生年金があり、障害の原因となった病気やけがで、初めて医師の診療を受けた日(初診日)にどの年金制度であったかによって請求できる障害年金の種類が違います。具体的には、

- 国民年金に加入していた場合は障害基礎年金
- 厚生年金に加入していた場合は障害厚生年金

が請求できます。

また、初診日が20歳前または60歳から65歳までの年金未加入期間中の方は障害基礎年金が請求できます。なお、障害年金の対象となる病気やけがの主なものは次のとおりです。

- 外部疾患
  - 眼、聴覚、肢体(手足など)の障害など
- 精神障害
  - 統合失調症、うつ病、認知障害、てんかん、知的障害、発達障害など
- 内部疾患
  - 呼吸器疾患、心疾患、腎疾患、肝疾患、血液・造血管器疾患、糖尿病、がんなど

## 2 受給要件

障害基礎年金・障害厚生年金を受けるためには、次の3つの要件をすべて満たしていることが必要です。

### (1) 初診日に、年金に加入していること

初診日に、年金に加入していることが必要です。

◎初診日が20歳前または60歳から65歳までの年金未加入期間中の方は障害基礎年金が請求できます。

### (2) 一定の障害の状態にあること

障害認定日(原則、初診日から1年6か月を経過した日\*)または65歳に達するまでに、一定の障害状態にあることが必要です。

\*初診日が20歳前の方は20歳に達したとき(障害認定日が20歳以後のときは障害認定日)になります。

### (3) 一定の保険料を納付していること

初診日の前日において、初診日の属する月の前々月までの被保険者期間のうち、保険料納付済期間と保険料免除期間を合算した期間が3分の2以上あること、または、直近の1年間に保険料の未納期間がないことが必要です。

## 3 年金額

障害年金の額は、初診日において加入していた年金や障害の程度、配偶者の有無や子どもの数などによって異なります。

障害基礎年金の年間支給額は、1級障害は975,125円、2級障害は780,100円で、18歳到達年度末日の間にある子(または障害の状態にある20歳未満の子)がいる場合は、その人数に応じて一定額が加算されます。

障害厚生年金の年間支給額は、厚生年金加入期間中の報酬額と加入期間で算出され、1級障害は報酬等に比例した年金額の1.25倍、2級、3級障害は報酬等に比例した年金額が支給されます。

また、1級障害、2級障害の障害厚生年金を受けられる方には、配偶者加算がされるほか、あわせて障害基礎年金も支給されます。

◎障害者手帳の等級とは異なります。

◎年金額は平成28年度の額です。

支給の例	障害の程度			軽い	
	重い	1級障害	2級障害		3級障害
上乗せ年金 (2階)		障害厚生年金(1級)	障害厚生年金(2級)	障害厚生年金(3級)	障害手当金*
		配偶者の加給年金	配偶者の加給年金		
基礎年金 (1階)		障害基礎年金(1級) 年額 975,125円	障害基礎年金(2級) 年額 780,100円		◎厚生年金に加入している間に初診日のある病気・けがが初診日から5年以内になり、3級の障害よりやや程度の軽い障害が残ったときに支給される一時金です。
		子の加算(第1・2子) 各年額 224,500円	子の加算(第1・2子) 各年額 224,500円		

◎支給の例は平成28年度の年金額によるものです。  
◎子の加算は、第3子以降は各年額74,800円

## 4 請求手続き

障害年金を受けるためには、本人または家族による年金の請求手続きが必要になります。

### 【請求手続き先】

- 障害基礎年金 → お住まいの市(区)役所または町村役場、お近くの年金事務所
- 障害厚生年金 → お近くの年金事務所

◎年金事務所の所在地・連絡先は、日本年金機構ホームページ(全国の相談・手続窓口)で、ご確認ください。

全国の窓口 日本年金機構

## 5 お問い合わせ先

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ご相談ください。

なお、障害年金の一般的なお問い合わせは、64ページの「ねんきんダイヤル」もご利用いただけます。



# 年金記録問題は、現在どうなっていますか？

## 重点課題 4

### 年金記録問題への対応

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。  
これまでの年金記録問題へ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

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。

#### 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、3,000万件以上が解明されたところです。

平成28年3月までの解明状況は次のとおりであり、現在も各種お知らせに未回答の方を重点的に記録確認の呼びかけを実施しています。

\*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月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5,095万件の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	1,827万件	●平成26年8月 「未解明記録（約2,100万件）の解明に向けた更なる具体策（案）」を公表

平成28年3月時点

	人数ベース
解明された記録 約3,110万件	1,448万人 受給者 826万人 被保険者など 622万人
①基礎年金番号に統合済みの記録	1,866万件
②亡くなられた方などの記録 1,244万件	
・亡くなられたと判断される方の記録	699万件
・年金受給に結びつかない記録	545万件
③現在調査中の記録（ご本人からの回答があり調査中）	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	788万件
・ご本人から未回答のもの	285万件
・「自分のものではない」と回答があったもの	179万件
・お知らせ便の未到達のもの	48万件
・その他	276万件
⑤持ち主の手がかりが得られていない記録	896万件
⑥③～⑤の記録と同一人と考えられる記録	302万件
解明作業中またはなお解明が必要な記録 約1,986万件	

次ページに続く▶



年金記録問題は、現在どうなっていますか？

前ページから続く▶

(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、不適正にさかのぼって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、該当者へのお知らせを送付しました(約297万件)。

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戸別訪問調査などにより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
[ねんきん特別便]などの各種お知らせ便(平成28年3月時点)	1,448万人(平成18年6月以降) 受給者826万人 被保険者など622万人
(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26年5月末)	55万件 ●国の記録が誤っているとして基金などへ回答した件数(受給者、被保険者の方などの合計) ●1つのオンライン記録につき複数の不一致の理由がある場合はそれぞれを1件と計上
(3) 標準報酬などの遡及訂正事業	年金事務所段階での記録回復 627件 総務大臣のあっせん(第三者委員会の調査審議) 735件 による記録回復
2万件戸別訪問調査(従業員事業 1,602件)(平成22年6月に終了)	
年金事務所段階における記録回復(2万件戸別訪問調査対象者以外を含む)(平成28年3月末)	5,973件

記録訂正による受給者の年金額(年額)の増額の累計(平成20年5月以降)  
1,237億円(少なくとも延べ370万人)(平成28年3月末)

65歳から受給した場合の回復総額(生涯額)約2.6兆円※(平成28年3月末)

増額となった方一人あたり平均(年額)約3.3万円(平成28年3月末)

◎平成19年度から平成27年度までに年金記録問題に要した経費は、約3,956億円となり、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1,237億円を、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) 年金記録の訂正に伴う事務処理

年金記録の訂正に伴う再裁定<sup>※1</sup>や時効特例給付<sup>※2</sup>について、これまでは他部署からの職員支援により未処理解消に努めてきました。

平成27年度は、よりスキルの必要な旧法年金などの困難事案の対応に重点を置き、スキルのある職員を新法年金担当から旧法年金担当へシフトするとともに、職員スキルの向上(OJT)にも取り組みました。

この結果、平成28年1月には旧法年金の滞留分も解消され、未処理件数は1万件以下まで減少し、平均処理期間も年度当初の5.9か月から平成28年3月時点で2.5か月まで短縮しました。

※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27年度の再裁定・時効特例給付の未処理件数の推移

未処理件数	平成27年3月	平成27年6月	平成27年9月	平成27年12月	平成28年3月
再裁定	15.0万件 (5.9か月)	7.2万件 (5.7か月)	3.4万件 (5.0か月)	1.8万件 (3.8か月)	0.7万件 (2.5か月)
時効特例給付	1.8万件 (2.4か月)	1.7万件 (2.5か月)	1.6万件 (2.4か月)	0.9万件 (2.6か月)	0.6万件 (2.8か月)

◎( )内は平均処理期間を表します。

(4) 年金記録問題の再発防止のための情報提供とお客様による確認

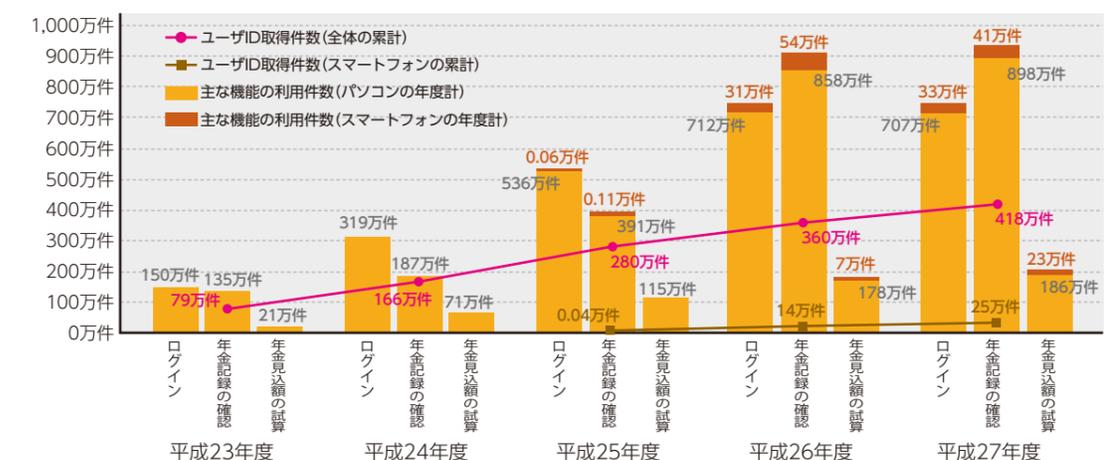
○「ねんきん定期便」については、すべての被保険者を対象に、35歳、45歳および59歳の方には封書形式で全期間の年金記録に関する情報提供、それ以外の年齢の方には、はがき形式で直近1年間の年金記録に関する情報提供を行い、年金記録の確認の呼びかけを行いました。

平成27年4月から平成28年3月までに約6,419万件を送付しました。

○送付したすべての「ねんきん定期便」には「ねんきんネット」利用登録が簡単にできるアクセスキーを記載して、「ねんきんネット」の周知に努め、「ねんきんネット」の平成27年度末のユーザID取得件数は、累計約418万人となりました。

○「ねんきんネット」では、年金記録の確認や年金見込額の試算が可能です。今後も、QRコードを利用したアクセス方法の簡略化など、利用促進の取り組みや機能の一層の充実を図ってまいります。

▶ 「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





# 信頼される組織となるためにどのように取り組んでいるのですか？

## 重点課題 5

### 内部統制システムの有効性確保

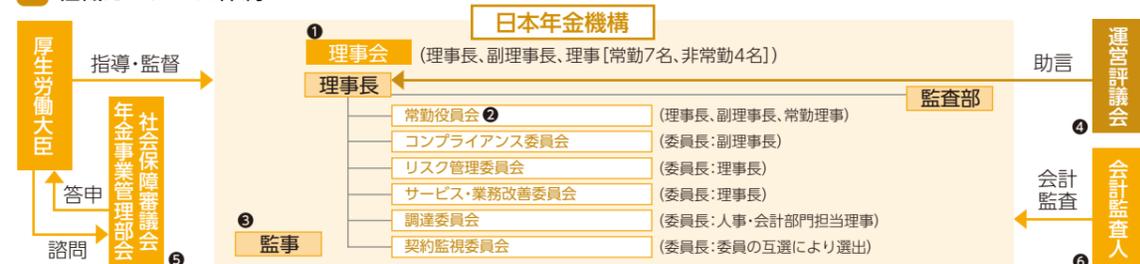
日本年金機構では、業務の適正な実施状況を監視し、内部の統制を図るための体制（内部統制システム）を強化し、事務処理誤りやコンプライアンス問題事案の未然防止や再発防止に向けた取り組みを行ってまいりました。

しかしながら、平成27年5月に発生した不正アクセスによる情報流出事案により、内部統制システムについても問題があることが明らかとなりました。このため、日本年金機構は、平成27年12月に業務改善計画を厚生労働省に提出しました。この計画を確実に実行・推進し、国民の皆さまの信頼に応えられる組織として再生するため、必要な取り組みを開始しました。

#### 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28年1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。

##### ▶ 組織ガバナンス体制



- 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 **常勤役員会** 経営上重要な案件内容および意思決定過程の共有。平成28年1月に、理事長、副理事長、常勤理事などを構成員とする「常勤役員会」を設置し、経営上重要な案件内容および意思決定過程の共有を図るとともに、組織内の縦割り排除、組織経営に関する合意の迅速化、役員間の情報共有を強化しました（原則毎週1回開催）。

##### ▶ 運営評議会委員名簿

池田 恵利子	公益社団法人 あい権利擁護支援ネット 代表理事
和泉 昭子	生活経済ジャーナリスト
植西 信博	TOHO ヒューマンセンター 常務理事・事務局長
菊池 馨実	早稲田大学 法学学術院 教授
新谷 信幸	日本労働組合総連合会 副事務局長
高 さやか	東北大学 大学院法学研究科 教授
戸田 博史	第一三共株式会社 社外取締役
牧嶋 博子	株式会社TBSテレビ 報道局解説室長
若杉 史夫	一般社団法人 全国年金受給者団体連合会 会長
若林 正清	全国社会保険労務士会連合会 副会長

（平成28年7月8日時点 五十音順、敬称略）

- 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、常勤役員会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。

◎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 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について月次で公表しています。平成27年度において公表した件数は3,297件となっています。このうち1,810件(54.9%)は旧社会保険庁時代に発生したものとされています。

##### ▶ 平成27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	平成27年度	合計	
件数	1,752	58	18	50	52	75	232	643	417	3,297

旧社会保険庁時代1,810件(54.9%)

##### (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います。

- ◎平成26年3月に策定した「事務処理遅延等の再発防止策※1」、平成26年9月に策定した「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策※2」など、これまでに策定した事務処理誤りなどの再発防止策の取り組みの徹底を図りました。
- ※1：「事務処理遅延等の再発防止策」の主な内容は次のとおりです。
  - ・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、処理状態ごとに色分けした保管場所（6色ボックス）で保管することとしました。
- ※2：「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」の主な内容は次のとおりです。
  - ・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行わ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。

◎平成27年度においては、事務処理誤りを根絶させるため、平成26年度下期に本部監査部が実施した監査における指摘事項および、事務処理誤りの再発防止に向けた対策への取り組み状況について、(旧)ブロック本部による全拠点へのフォローアップ(巡回指導)を実施するとともに、事務処理誤り発生拠点のうち、改善指導が必要とされた拠点へ本部による立入指導を実施しました(全国110拠点)。

次ページに続く▶



信頼される組織となるためにどのように取り組んでいるのですか？

前ページから続く▶

○その他、平成26年度に引き続き、日本年金機構本部に設置した事務処理誤り削減対策チームにおいて、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、平成27年度は国民年金関係および厚生年金関係を中心に対策を講じました。

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、事務処理誤りの発生状況は減少傾向にあります。そのうち「事務処理遅延」「書類の紛失」の発生件数は大幅に減少し、「誤送付・誤送信・誤交付」についても対前年度比で減少しています(平成28年3月末時点)。

引き続き事務処理誤りの発生根絶に向けて、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、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28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	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成26年度	43	31	24	31	27	24	11	6	9	5	6	16	233
平成27年度	12	4	5	6	5	4	3	3	5	3	1	0	51

◎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。  
◎職員以外(市区町村・委託業者など)が発生させた事務処理誤りを除きます。

【誤送付・誤送信・誤交付】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成26年度	25	13	15	21	18	10	6	7	9	6	4	7	141
平成27年度	6	10	19	11	11	11	6	12	5	8	8	6	113

◎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。  
◎職員以外(市区町村・委託業者など)が発生させた事務処理誤りを除きます。

3 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、コンプライアンス意識調査、コンプライアンス自己点検

- 不祥事の防止・コンプライアンス確保のため、次の取り組みを行いました。
- リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透させるための研修
- 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たコンプライアンス意識調査
- 職員のコンプライアンス意識の自己確認を促すことを目的とし、拠点長が職員の点検結果を確認することで問題点を把握し改善させる契機とするためのコンプライアンス自己点検

② コンプライアンス問題事案への具体的対応

コンプライアンス上、問題の疑いがある事案について事実確認の調査を行い、問題があると確認された状況の是正や再発防止に取り組めました。平成27年度は、3件(不適正事務処理1件、その他2件)について、解雇処分(懲戒解雇1件、諭旨解雇2件)を行うなど、綱紀粛清および信頼確保のため、厳正な処分を行いました。これらのコンプライアンス問題事案について、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するとともに、年2回、全拠点に対し、制裁処分の情報提供および同様事案発生防止にかかる注意喚起を発信しました。また、研修資料などに反映し、その進捗状況をコンプライアンス委員会に報告するなど、再発防止に努めました。

【内訳】

○「制裁処分」「文書による指導」を実施した件数: 122件	
・不適正事務処理など	46件
・ハラスメントなど	3件
・人事・労務関係	30件
・個人情報関係	
(業務目的外閲覧を含む)	27件
・交通事故・交通法規違反	11件
・その他	5件
○非該当: 100件	
○引き続き調査: 52件	

(2) リスクアセスメント調査

① 事務処理リスク

事務処理手順別にリスクの発生頻度・影響度について調査・分析し、再発防止策につなげることを目的に調査を実施しました。平成28年度は、新たな対策や改善計画を策定し、事務処理誤りの発生などの未然防止を図ります。

② システムリスク

業務内容や業務手順から内在するリスクを洗い出し、システム事故の未然防止を図ることを目的に調査を実施しました。平成28年度は、調査結果を踏まえ、リスクの最小化、システム事故の未然防止を図ります。

③ 情報セキュリティリスク

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)について、これまで実施してきた情報セキュリティ対策を継続実施したうえで、業務の実態を踏まえたリスク評価を実施しました。平成28年度は、情報セキュリティに関する外部の専門家を活用し、日本年金機構の実情に沿ったリスク評価のフレームワークの定義を行うとともに「インターネットに接続された情報システム」などに対するリスク評価・分析などを実施します。

4 適正な監査の実施

(1) 年金事務所に対する一般監査

従来、事前予告による監査としていましたが、平成27年度より、無予告による監査を導入しました。平成28年3月までに全年金事務所312拠点に「無予告一般監査」を実施し、受付進捗管理システムへの登録遅延、金庫保管台帳および公印使用簿への記載不備などの不備事項を3,813件検出しました。このうち、3,772件については平成28年3月末までに改善が完了したことを確認しており、改善未完了の41件についてはフォローアップを行いました。

(2) 特別監査の実施

監査グループを東西2拠点に集約し、監査体制の効率化を図ったことで、問題が発生した拠点に対する特別監査を本格的に実施できる体制を整備し、年金事務所10拠点、事務センター1拠点で特別監査を実施しました。

(3) 日本年金機構本部および(旧)ブロック本部に対する内部監査

日本年金機構本部、(旧)ブロック本部の各部および各業務に内在するリスクを考慮し、よりリスクが高いと考えられる部および業務に対して監査を実施し、問題点の改善に向け、助言・提言を行いました。

○ 会計業務監査

調達、支払プロセスについて、本部および全(旧)ブロック本部に対して実施し、業務の履行、物品の納品・検査などの不備事項を203件検出しました。このうち、167件については平成28年3月末までに改善が完了したことを確認しており、改善未完了の36件についてはフォローアップを行いました。

○ 自主点検にかかる監査

事務処理誤り、サービス残業などの発生防止、情報セキュリティ対策の確実な実施などを目的とし、本部各部室および(旧)ブロック本部が実施している自主点検の有効性を確認する監査を実施し、労務管理に関する問題点などの不備事項を107件検出しました。これらについては、平成28年3月末までに全件の改善が完了したことを確認しました。

○ 事務センターにおける外部委託業務監査

事務センター職員による受託事業者への管理状況、受託事業者の業務実施状況を確認し、委託書類の保管・管理などの不備事項を27件検出しました。なお、当該監査は平成27年度下期に集中して行ったことから、平成28年3月末までに3件の改善が完了したことを確認し、改善未完了の24件についてはフォローアップを行いました。

※件数は、平成27年度末時点のものです。

(4) 監査報告会の開催

内部監査結果について理事長への報告を行う監査報告会を毎月定例化して開催することで、適宜速やかに問題点が共有され、本部関係部署へ実効性のある改善提言を実施することができる体制を構築しました。



## 1 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27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27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勧奨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。

##### 平成27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(121万人)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(52万人)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歳到達者全員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27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27年度の取り組み状況

市区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。

#### (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)の被扶養配偶者である第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、必要な届出を行わなかったために※1、年金記録上は第3号被保険者のままとなっ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への算入や平成30年3月までは最大10年分の保険料を納付すること(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27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に対する特定期間該当届※2の届出勧奨を引き続き行うとともに、特例追納の勧奨に対する相談、申し出に適切に対応する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27年度の取り組み状況

平成27年度においては、特定期間該当届および特例追納の勧奨を22.5万人に送付し、累計で91.2万人に勧奨を行いました。

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 P19へ



## 2 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27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27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27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98.6%を上回ることを目標に取り組んだ結果、28兆1,830億円を徴収決定(過年度分を含む)し、27兆8,362億円を収納し、98.8%と目標を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97.5%を上回ることを目標に取り組んだ結果、8兆9,104億円を徴収決定(過年度分を含む)し、8兆7,121億円を収納し、97.8%と目標を0.3%上回りました。

##### ▶ 収納率の推移

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
保険料収納率(%)	厚生年金保険	98.0	98.1	98.4	98.6	98.8
	協会管掌健康保険	96.5	96.9	97.2	97.5	97.8
	船員保険	90.1	91.0	92.0	92.9	94.1

##### ▶ 厚生年金保険の徴収に関する数値

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
徴収決定済額	23兆9,581億円	24兆6,116億円	25兆4,629億円	26兆6,941億円	28兆1,830億円
収納済額	23兆4,699億円	24兆1,549億円	25兆472億円	26兆3,196億円	27兆8,362億円

##### ▶ 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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
徴収決定済額	7兆6,722億円	8兆1,192億円	8兆2,950億円	8兆6,312億円	8兆9,104億円
収納済額	7兆4,074億円	7兆8,653億円	8兆606億円	8兆4,183億円	8兆7,121億円

#### (2) 口座振替の利用促進

##### 平成27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27年度の取り組み状況

新規適用届を受付した際に事業所に対して口座振替勧奨を行うとともに、口座振替未実施である事業所に対しては、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27年度口座振替実施率は厚生年金保険が83.2%、全国健康保険協会管掌健康保険は83.5%と、それぞれ前年度の実績を上回りました。

##### ▶ 口座振替実施率の推移

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
口座振替実施率(%)	厚生年金保険	82.7	83.0	83.3	83.1	83.2
	協会管掌健康保険	82.9	83.2	83.2	83.4	83.5
	船員保険	68.9	68.7	69.3	70.6	71.3

#### (3) 滞納事業所に対する納付指導および滞納処分

##### 平成27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27年度の取り組み状況

納付督促などの初期対応を行い、滞納事業所への納付指導を確実に行ったところであり、平成27年度の滞納事業所数は135,860事業所と、前年度より2,302事業所減少させました。

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
滞納事業所数	162,735	154,013	141,284	138,162	135,860

また、事業所の事業状況などを十分に聴き取り、計画的納付による納付指導を行った結果、平成27年度の差し押さえ事業所数は24,300事業所となりました。

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
差し押さえ事業所数	17,798	22,556	24,626	25,094	24,300

#### (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27年度の計画

徴収が困難である事業所に対しては、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27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、12件を委任し、平成26年度よりも5件増加しました(日本年金機構発足以降これまでに25件を委任しています)。

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・健康保険などの適用促進対策」があります。

▶「厚生年金保険・健康保険などの適用促進対策」については P23へ



### 3 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27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27年度の取り組み状況

平成27年度のサービススタンダードの達成率は、すべての年金種別において目標の90%を維持しています。

###### ▶ 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26年度	25.0日	97.2%	25.2日	97.3%	25.6日	93.2%	25.5日	97.2%
平成27年度	26.1日	91.6%	26.3日	91.8%	27.0日	90.5%	25.9日	95.0%

【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26年度	32.5日	97.7%	33.7日	97.4%	32.9日	96.7%	38.8日	92.1%
平成27年度	34.5日	96.3%	36.8日	94.1%	34.8日	96.3%	40.2日	90.1%

【障害年金】

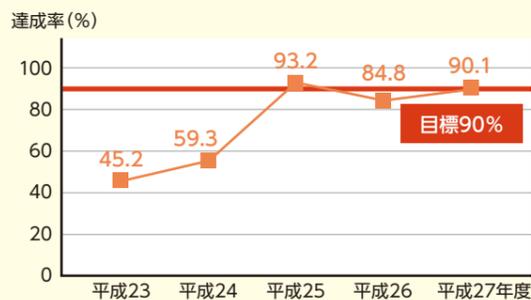
サービススタンダード	障害基礎年金		障害厚生年金	
	3か月以内		3か月半以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成26年度	53.3日	94.5%	89.3日	84.8%
平成27年度	52.5日	95.6%	82.0日	90.1%

###### ▶ 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)



【障害厚生年金】



##### (2) 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27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27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27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。	1,376,600件
老齢年金のお知らせ (はがき)	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か月前にお知らせを送付しています。あわせて、65歳以前でも厚生年金の加入期間が12か月以上となった場合は特別支給の老齢厚生年金が請求できること、また、老齢基礎年金の繰上げ請求ができることをご案内しています。	155,542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か月前にお知らせを送付しています。	117,984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いながら、年金請求を行っていない方について、69歳到達月にお知らせを送付しています。	25,271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。

▶ 「障害年金への諸課題への対応」については P27へ



## 4 年金相談の充実に向けた取り組み

平成27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644万件の年金相談があり、全国のコールセンターや年金事務所などには約771万件の電話による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27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た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27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は発生せず、30分以上1時間未満の年金事務所数は1か月平均2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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
年度合計	13か所	2か所	0か所	1か所	0か所
1か月平均	1か所	0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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
年度合計	318か所	143か所	39か所	61か所	29か所
1か月平均	27か所	12か所	3か所	5か所	2か所

- 障害年金、離婚分割、年金と雇用保険との調整、年金の供給調整など難易度の高い相談ブースは、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(常設相談ブースの4割程度)の計画配置に取り組み、常設相談ブースへの正規職員などの配置割合は平成27年4月1日時点で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しています。また、予約制による年金相談を312事務所中251事務所(平成28年1月時点)に拡大し、平成28年10月から全国すべての年金事務所でも年金相談の予約を受け付けることができるようにしました。



年金相談の総合案内の様子(東京都 新宿年金事務所)



年金相談窓口ブースの様子(東京都 新宿年金事務所)

### (2) 街角の年金相談センターでの相談

#### 平成27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、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27年度の取り組み状況

全国78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)27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に委託して実施しました。また、都道府県社会保険労務士会と連携し、市区町村へ案内チラシの配布などを行い、街角の年金相談センターの利用促進を実施しました。



### (3) コールセンターでの相談

#### 平成27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の掲載などにより、応答率の向上に取り組むこととしていました。

#### 平成27年度の取り組み状況

電話によるお客様からのご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。お客様への相談対応の充実を図るため、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の見直しや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などの取り組みを実施しました。

平成27年度の応答率は、不正アクセスによる情報流出事案の対応もあり、前年度よりは低下しましたが、平成27年12月以降は前年度とほぼ同水準の応答率となっています。

#### ▶ 「ねんきんダイヤル」の応答率の推移

達成率(%)



コールセンターの様子

#### ▶ ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
総呼数	平成26年度	326,023	253,810	578,968	270,779	305,517	245,867	633,608	362,301	304,465	426,155	573,284	359,322	4,640,099
	平成27年度	310,132	252,852	776,338	242,425	313,751	208,532	348,226	666,750	312,391	387,166	582,853	322,720	4,724,136
応答呼数	平成26年度	298,095	232,846	369,136	250,225	273,301	225,516	475,132	329,676	279,730	384,578	437,512	328,243	3,883,990
	平成27年度	276,985	224,973	365,558	224,327	250,867	191,414	294,949	500,045	280,204	354,490	418,548	296,546	3,678,906
応答率	平成26年度	91.4%	91.7%	63.8%	92.4%	89.5%	91.7%	75.0%	91.0%	91.9%	90.2%	76.3%	91.4%	83.7%
	平成27年度	89.3%	89.0%	47.1%	92.5%	80.0%	91.8%	84.7%	75.0%	89.7%	91.6%	71.8%	91.9%	77.9%

## 5 公的年金制度に対する理解の促進

### 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27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27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度比134%の3,311回実施しました。また、受講者数も前年度比133%の約26万人が受講しました。

#### ▶ 平成27年度の年金セミナーなどの主な実績

年金セミナーの回数 **3,311回(平成26年度:2,479回)**

制度説明会等の回数 **3,382回(平成26年度:3,115回)**

○地域年金展開事業を推進するために、自治体や各都道府県の関係団体(社会保険労務士会、教育委員会、受給者協会など)で構成する地域年金事業運営調整会議を、平成27年度は全都道府県で開催し、合計で78回実施しました。

委員からは、今後の地域年金展開事業を促進するためのご意見・ご指導をいただき、日本年金機構からは年金セミナー実施に向けた協力依頼をするなど、連携を密にすることができました。

○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27年度は1,424人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27年度エッセイ募集ポスター



## 6 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。  
(東京都 新宿年金事務所)

#### 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います。平成27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。

- 全国の年金事務所・街角の年金相談センターに来訪されたお客様に対する「お客様満足度アンケート」における「窓口での説明はわかりやすく、十分でしたか」の質問について、『満足』『ほぼ満足』の合計は89.2%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。

- 「疑問に思っていたことが解消されて良かったです。見落としがちな注意事項、内容も丁寧に説明いただけました。」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。

- 全国の年金事務所・街角の年金相談センターに来訪されたお客様に対する「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97.7%でした。
- また、コールセンターにおいて電話相談いただいたお客様に対する「お客様満足度アンケート」における「お客様の問題・疑問は解決されましたか」の質問について、『満足』『ほぼ満足』の合計は86.1%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(難易度の高い相談ブースは正規職員などで対応し、常設相談ブースの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
  - ・ 251年金事務所です約制による年金相談を実施(平成28年1月時点)、平成28年10月から全国すべての年金事務所です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。

- 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」を定期的で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27年度に11回開催し、17件の文書を審査しました)。
- 文書デザイナーによる職員研修を実施し、文書作成担当者のスキルアップを図りました(平成28年3月)。

##### 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27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サービス「ねんきんネット」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。

- 研修や自己点検を通じて、個人情報保護、情報セキュリティに対する職員の意識の向上・徹底を行っています。
- また、誤送信、誤送付などの事務処理誤りの根絶にも引き続き努めていきます。



## (2) CS (お客様満足) 推進の取り組み

### 平成27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」について、高齢のお客様や障害のあるお客様に対する対応ページの充実を図るとともにCS研修を充実強化し、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27年度の取り組み状況

- 障害を理由とする差別の解消に関する理解を深めるため、「サービス推進の手引き」の別冊「障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応」を作成しました。
- 障害や老いを疑似体験できる研修など職員の意識を醸成させる取り組みを実施しました。また、認知症サポーター養成講座により1,502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)の様子

## (3) お客様の声の収集

### 平成27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、複数か所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27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28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の年金事務所で開催し、いただいたご意見を業務改善の参考としました。

\*具体例としては、「社会保険料の口座振替申出書」をホームページに掲載、「年金の請求手続きのご案内」の雇用保険関係書類欄に現在雇用保険加入中の選択肢を記載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  
(東京都 八王子年金事務所)

## (4) 各種調査の実施

### 平成27年度の計画

お客様へ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27年度の取り組み状況

全国の年金事務所および街角の年金相談センターを対象に「お客様満足度アンケート」をこれまでの年1回から平成27年7月および同年12月から平成28年1月にかけての年2回に増やして実施しました。「来訪された際の全体の満足度」のアンケート結果は、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で回答いただいております。「満足」「ほぼ満足」の合計が86.6% (前年度75.4%)、一方「やや不満」「不満」の合計が2.5% (前年度5.7%) となっており、おおむね満足をいただいている状況です。

また、覆面調査\*については、「障害年金」の請求に関する相談を題材に、職員の説明スキルなどに関する調査を実施し、その結果を踏まえ、さらなるお客様サービスの向上に努めていきます。

\*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し、調査項目にそって調査を行うものです。

### ▶ お客様満足度アンケート結果

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
平成26年度	36.6%	38.8%	18.9%	3.9%	1.8%
平成27年度	56.8%	29.8%	10.9%	1.7%	0.8%

## (5) わかりやすいお客様向け文書の作成

### 平成27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27年度の取り組み状況

「お客様向け文書モニター会議」では、17件の文書について審査・改善を実施し、お客様目線でわかり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124件の文書について審査・改善を実施しました。

また、文書デザイナーによる職員研修を実施し、文書作成担当者のスキルアップを図りました(平成28年3月)。

# 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。

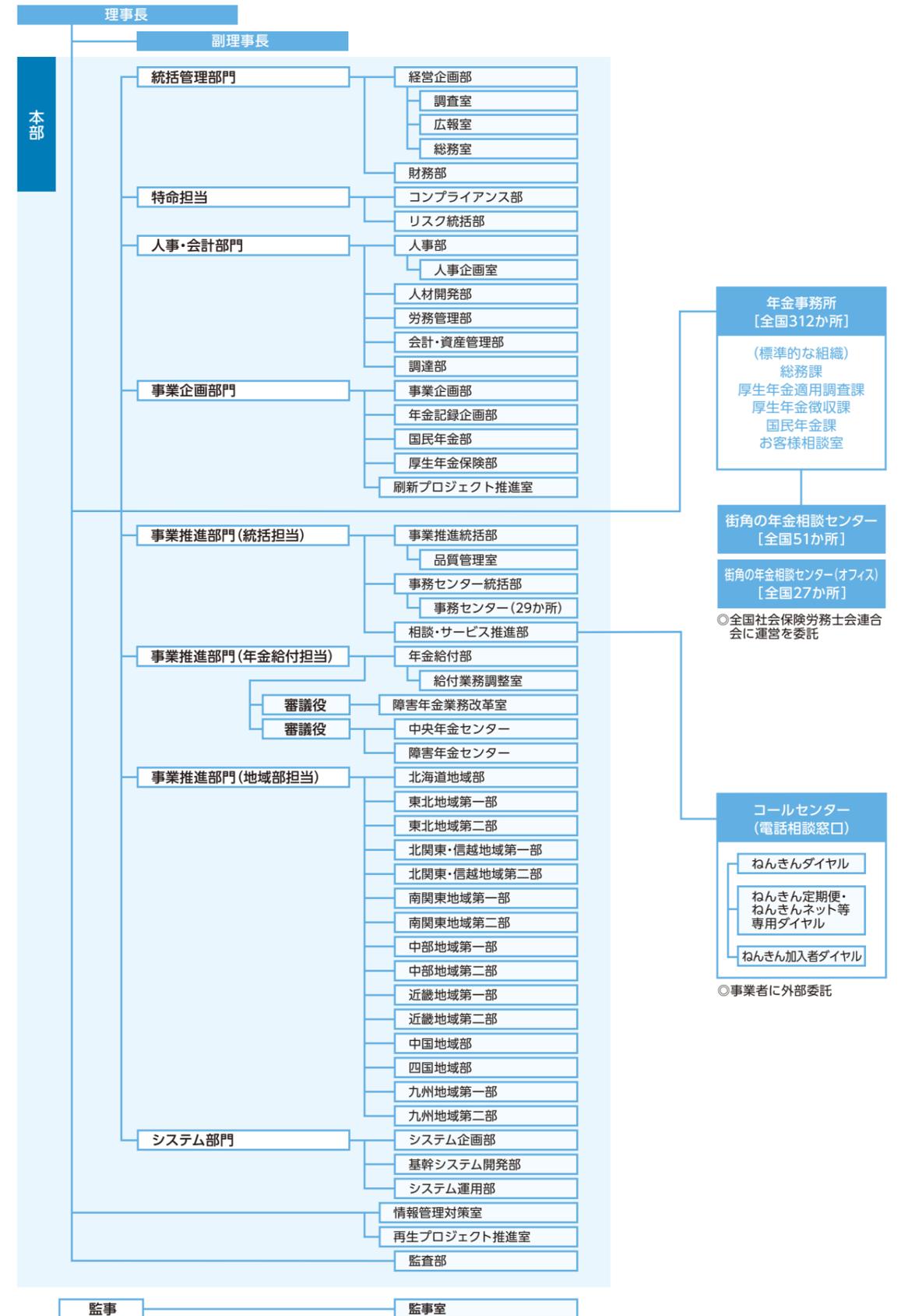


日本年金機構本部

### (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、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28年4月1日時点) ◎上記のほか、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。
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。

## 2 組織の体制 (平成29年1月時点)



始めに読んでいただきたいこと

特集 国民の皆さまから信頼される組織を目指して

日本年金機構の重点課題

平成27年度の取り組み

日本年金機構について

その他



### 3 役員の紹介(平成29年1月時点)

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。

 <b>理事長</b> <b>水島 藤一郎</b> 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	 <b>副理事長</b> <b>清水 美智夫</b> 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	 <b>理事</b> 人事・会計部門担当 <b>木谷 豊</b> 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
 <b>理事</b> 事業企画部門担当 <b>宮本 真司</b> 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)	 <b>理事</b> 事業推進部門(統括担当)担当 <b>深田 修</b> 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/日本年金機構 理事(事業管理部門担当)/(役員出向)	 <b>理事</b> 事業推進部門(年金給付担当)担当 <b>大澤 範恭</b> 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/年金給付業務部門担当/事業推進部門(東日本担当)担当)/(役員出向)
 <b>理事</b> 事業推進部門(地域部担当)担当 <b>福原 元</b> ふくはら げん [主な経歴] 株式会社伊勢丹 営業本部長/日本年金機構 監査部長/日本年金機構 理事(特命担当/近畿ブロック本部担当/事業推進部門(西日本担当)担当)	 <b>理事</b> システム部門担当 <b>久島 広幸</b> ひさしま ひろゆき [主な経歴] IJ-11 取締役/株式会社IJ インノベーションインスティテュート代表取締役社長	 <b>理事</b> 特命担当 <b>下山 恵子</b> 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
 <b>理事(非常勤)</b> <b>明石 洋一</b> 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	 <b>理事(非常勤)</b> <b>大宅 映子</b> 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)/公益財団法人大宅社一庫 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)	 <b>理事(非常勤)</b> <b>小幡 尚孝</b> 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)/近鉄グループホールディングス株式会社 取締役(社外)(現職)
 <b>理事(非常勤)</b> <b>川端 和治</b> 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	 <b>監事</b> <b>村田 恒子</b> 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)	 <b>監事(非常勤)</b> <b>矢内 訓光</b> 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27年度 財務関連データ

#### (1) 財務の状況

◎単位:億円 ◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

##### ① 損益の状況

##### ▶ 損益計算書の要約

(平成27年4月1日～平成28年3月31日)

科目	金額
経常費用	2,551
業務経費	2,271
職員人件費	860
その他人件費	243
通信費	221
業務委託費	642
その他	304
一般管理費	278
職員人件費	140
業務委託費	24
土地建物借料	7
修繕費	10
その他	96
財務費用	2
経常収益	2,765
運営費交付金	2,695
その他	69
経常収益-経常費用	213

##### ② 経常費用のセグメント別内訳

(平成27年4月1日～平成28年3月31日)

科目	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
経常費用	2,551	1,396	1,155
業務経費	2,271	1,393	877
保険事業	643	643	—
オンラインシステム事業	380	380	—
年金相談等事業	371	371	—
年金記録問題対策事業	17	—	17
職員人件費	860	—	860
一般管理費	278	—	278
職員人件費	142	—	142
内部管理事務経費	136	—	136
財務費用	2	2	—

##### ③ 資産・負債の状況

##### ▶ 貸借対照表の要約

(平成28年3月31日時点)

資産の部	金額
現金および預金	614
保管納付受託証券	97
有形固定資産	1,159
その他	288
<b>資産合計</b>	<b>2,158</b>
負債の部	金額
未払金	291
保険料等預り金	52
保険料等預り保管納付受託証券	97
その他	477
<b>負債合計</b>	<b>916</b>
資本金(政府出資金)	1,031
資本剰余金	△103
利益剰余金	314
<b>純資産合計</b>	<b>1,242</b>
<b>負債および純資産合計</b>	<b>2,158</b>

◎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。

#### (2) 予算・決算の概要

◎単位:億円 ◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

##### ▶ 収入の内訳(平成27年4月1日～平成28年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	2,766	2,766	0
運営費交付金	1,194	1,194	0
事業運営費交付金	1,572	1,572	0
その他の収入	3	6	3
合計	2,769	2,772	3

##### ▶ 支出の内訳(平成27年4月1日～平成28年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
保険事業経費	708	639	△69
オンラインシステム経費	434	379	△55
年金相談等経費	430	370	△59
年金記録問題対策経費	13	8	△5
一般管理費	1,184	1,149	△35
合計	2,769	2,546	△223

◎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。



## 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27年度における報酬等の総額
理事長 水島 藤一郎	1,556万円
副理事長 薄井 康紀 平成27年12月31日退任	1,028万円
副理事長 清水 美智夫 平成28年1月1日就任	290万円
理事 木谷 豊	1,320万円
理事 朝浦 幸男 平成27年12月31日退任	1,029万円
理事 宮本 真司 平成28年1月1日就任	273万円
理事 深田 修	1,318万円
理事 徳武 康雄 平成27年12月31日退任	984万円
理事 大澤 範恭	1,327万円
理事 福原 元	1,257万円
理事 村田 恒子 平成27年12月31日退任	1,022万円
理事 久島 広幸 平成28年1月1日就任	281万円

役職・氏名	平成27年度における報酬等の総額
理事 下山 恵子 平成28年1月1日就任	272万円
理事(非常勤) 明石 洋一 平成28年1月1日就任	7万円
理事(非常勤) 大宅 映子	49万円
理事(非常勤) 小幡 尚孝	38万円
理事(非常勤) 川端 和治	43万円
理事(非常勤) 三木 雄信 平成27年12月31日退任	43万円
監事 寺沢 徹 平成27年12月31日退任	879万円
監事 村田 恒子 平成28年1月1日就任	251万円
監事(非常勤) 澤本 和男 平成27年12月31日退任	337万円
監事(非常勤) 矢内 訓光 平成28年1月1日就任	52万円

◎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269万円(年額)となっています。

### ② 役員の退職手当 (平成27年度中の支給分)

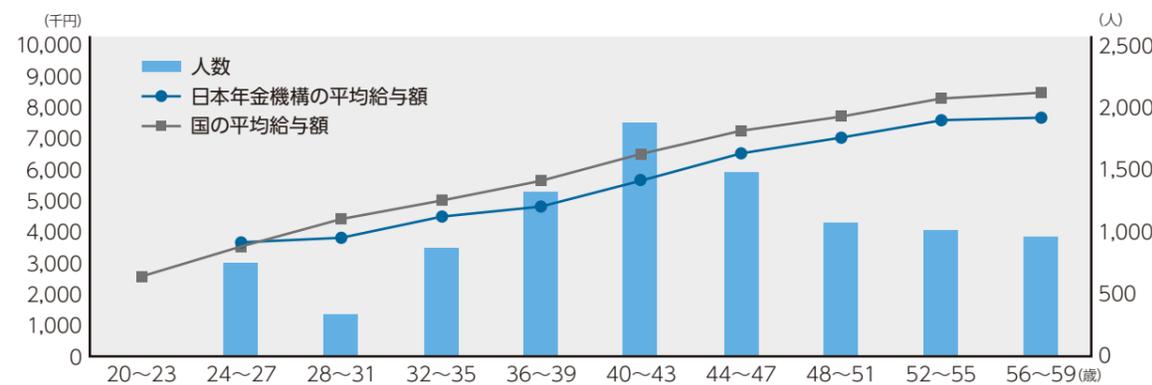
平成27年度中の支払いなし

### ③ 職員の給与

区分	平均年齢	年間給与総額(平均)
正規職員	43.0歳	625万円
准職員	47.4歳	474万円

◎年間給与総額には、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	2,132万円
-------	---------

◎平成27年度に日本年金機構が支給した退職手当の平均額(勤続20年以上)です。

## 6 平成27年度 業務関連データ

次のデータでは基本的に、被用者年金一元化により新たに厚生年金保険の適用対象となった、国家公務員共済組合、地方公務員共済組合および日本私立学校振興・共済事業団の情報は含みません。

### (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27年度末時点)

保険種別	被保険者数	適用事業所数
厚生年金保険	3,681万1,408人	197万258か所
船員保険	5万2,333人	4,397か所

#### ② 全国健康保険協会管掌健康保険<sup>※1</sup>(平成27年度末時点)

加入者数	被保険者数	被扶養者数	適用事業所数
	2,157万7,484人	1,558万7,451人	185万8,887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27年度末時点)

被保険者数	第1号被保険者 <sup>※2</sup>	第3号被保険者
	1,667万9,242人	915万998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27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
28兆1,829億8,160万円	27兆8,361億7,808万円	338億1,336万円	3,129億9,016万円	98.77%

#### ② 船員保険(平成27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
370億1,144万円	348億3,558万円	3億3,106万円	18億4,480万円	94.12%

#### ③ 全国健康保険協会管掌健康保険(平成27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
8兆9,103億7,051万円	8兆7,120億9,426万円	189億3,779万円	1,793億3,847万円	97.77%

#### ④ 国民年金(平成27年度末時点)

現年度分(平成27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25年度分)	納付率(平成26年度分)
8,291万月	13,080万月	63.4%	70.1%	68.6%

◎国民年金保険料の納付期限は、納める保険料の月の翌月末です。  
現年度分の保険料納付状況は、平成27年4月~平成28年3月分までの納付状況を平成28年4月末時点で見たものです。  
◎過年度分の納付率(平成25年度、平成26年度)については、平成25年度分および平成26年度分の保険料の平成28年4月末時点の納付率です。なお、平成25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27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 1,485万9,425人 B 1,311万225人	41万499人	532万3,195人

国民年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
3,126万8,526人	185万8,048人	10万2,807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年以上または中高年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、旧法拠出制国民年金と新法基礎年金の受給者の合計です。  
◎上記のほかに、平成27年度末時点で、447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27年度合計)

件数	金額
4億1,511万件	44兆6,619億円

# 平成27年度の取り組み実績 (主な業務実績指標)



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、平成28年2月に一部変更)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。

平成27年度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。

※「日本年金機構の平成27年度の業務実績の評価結果」については、厚生労働省のホームページに掲載されています。

項目	業務実績指標					厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由	
	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度		
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率	58.6%	59.0%	60.9%	63.1%	63.4%						<p><b>平成27年度予算執行額<sup>※2</sup>:約358.7億円</b> (適用関係約86.2億円含む)</p> <p>○「平成25年度分保険料の最終納付率は、平成25年度の現年度納付率から+9.2ポイントと目標を上回り、中期目標期間中に最終納付率を前倒して70%とする目標を達成しており、7年ぶりに70%台を回復している。」</p>
	国民年金保険料 最終納付率 <sup>※1</sup>	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)	平成25年度分 保険料 70.1% (+9.2ポイント)	C	B	A	A	A	
厚生年金保険適用	加入対策を 講じた結果、 加入した事業所数	6,685事業所	8,322事業所	19,099事業所	39,704事業所	92,550事業所	B	A	A	B	A	<p><b>平成27年度予算執行額:約166.8億円</b></p> <p>○「平成27年度行動計画において、前年度実績を大幅に上回ることを目標として設定し、加入指導回数の大幅な増加とともに、国税源泉徴収義務者情報の活用など効果的な取組が行われた結果、平成25年度以降3年連続で増加し、目標(70,000事業所)を大幅に上回る92,550事業所(目標の132%、前年度39,704事業所)を職員の加入指導により適用している。」</p>
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 口座振替実施率	82.7%	83.0%	83.3%	83.1%	83.2%	A	A	B	A	A	<p><b>平成27年度予算執行額:約35.4億円</b></p> <p>○「早期の納付督促、滞納処分の実施等を行ってきた結果、加入指導による適用事業所が大幅に増えている中、厚生年金の保険料収納率は98.8%(前年度98.6%)、健康保険の保険料収納率は97.8%(前年度97.5%)と、前年度を上回る水準となり、年度計画を達成している。」</p>
	厚生年金保険 保険料収納率	98.0%	98.1%	98.4%	98.6%	98.8%						
年金給付	サービス スタンダード <sup>※3</sup> (年金のお支払い期間の目標)	老齢厚生:97.5%	老齢厚生:97.5%	老齢厚生:96.8%	老齢厚生:97.4%	老齢厚生:94.1%	A	C	C	B	B	<p><b>平成27年度予算執行額:約78.5億円</b></p> <p>○「迅速な決定に取り組んだ結果、サービススタンダードの達成率は、すべての年金種別について、目標である90%を達成している。」</p>
		障害厚生:45.2%	障害厚生:59.3%	障害厚生:93.2%	障害厚生:84.8%	障害厚生:90.1%						
年金記録問題	未統合記録の 説明状況	統合済みの 記録	1,631万件 (平成24年3月時点)	1,704万件 (平成25年3月時点)	1,771万件 (平成26年3月時点)	1,827万件 (平成27年3月時点)	1,866万件 (平成28年3月時点)	A	B	B	B	<p><b>平成27年度予算執行額:約7.9億円</b></p> <p>○「未統合記録の解明等のため、引き続きねんきん定期便や年金請求書を活用して年金記録のめれや誤りが気になる方に確認の呼びかけの実施に努めたほか、平成27年度においては、新たな取組として紙台帳とコンピュータ記録の突合せ等により判明した記録のお知らせに未回答である受給者への個別アプローチや、ねんきん特別便に未回答の者等に対するねんきん定期便を活用した呼びかけを実施している。こうした取組により、未解明記録が1,986万件(前年度2,032万件)に減少している。」</p>
		今後、さらに 解明を進める 記録	964万件 (平成24年3月時点)	958万件 (平成25年3月時点)	921万件 (平成26年3月時点)	911万件 (平成27年3月時点)	896万件 (平成28年3月時点)					

※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。

※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: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。



項目			業務実績指標					厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由
			平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
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1か所	月平均0か所	月平均0か所	月平均0か所	月平均0か所						<p><b>平成27年度予算執行額:約370.5億円</b></p> <p>○『年金事務所窓口における待ち時間については、「相談窓口の待ち時間等表示サービス」の拡大や、予約制の拡大などの取組により、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は発生しておらず、30分以上1時間未満の年金事務所は月平均2か所(昨年度5か所)であり、ほとんどの年金事務所が30分以内となっている。』</p> <p>○『コールセンターの応答率については、不正アクセスによる情報流出事案への対応もあったことから、77.9%と前年度(83.7%)より低下したが、12月以降は前年度とほぼ同水準の応答率となっている。応答率の向上策として、電話の混雑時期におけるナビダイヤルのガイダンス見直し、コールセンター管轄エリア内の各種通知書の分散送付など、年度計画に基づく取組が着実に実施されている。』</p>
		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27か所	月平均12か所	月平均3か所	月平均5か所	月平均2か所	A	A	A	B	B	
	ねんきんダイヤル(一般)応答率	60.1%	78.7%	84.9%	83.7%	77.9%							
お客様の声を反映させる取り組み			指標はなし					A	A	B	B	B	○『お客様の声の収集にあたっては、各年金事務所に「ご意見箱」を設置、ホームページ上に日本年金機構へのご意見、ご要望コーナーを設けている。また、年金事務所お客様サービスモニター会議の開催により、お客様の声の収集に取り組むなど、サービス改善に取り組んでいる。』
内部統制システムの有効性確保			指標はなし					C	C	C	D	C	<p>○『縦割り排除のため、常勤役員会や現場管理統括部署の設置、事業企画部門と事業推進部門の再編を行っている。』</p> <p>○『本部への機能集約として、平成28年4月に全国9か所のブロック本部を本部に統合し、人事・労務関係業務の本部への統合を行った。今後も業務改善計画に沿って経理関係業務、さらに現場管理・支援関係業務の統合を実施するとともに、年金事務所の適正配置については、試行的に実施する法人向け業務集約の効果・問題点を見定めて、着実に進められたい。』</p> <p>○『ルール徹底を行う責任体制の明確化やマニュアル一元化に向けた取組を進めるなど、ルール設定・徹底のための対応を行っている。』</p> <p>○『監査の実施については、監査基準の標準化と監査体制の効率化を図るなど必要な取組を実施している。今後、情報セキュリティ対策の監査について、高度な専門性を有する監査体制を構築するなど、より一層の取組が必要である。』</p>
情報公開の推進			指標はなし					A	B	B	D	C	<p>○『情報開示のあり方を抜本的に見直すため、以下の取組を行っているが、透明性を確保し、国民に安心いただける組織づくりのため、より一層の取組が必要である。』</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報開示の一元化を図るため、平成28年1月から情報開示担当理事、平成28年4月から担当部署(リスク統括部)を設置</li> <li>・本部と現場間の情報共有を図るため、平成28年4月から、地域部の事業推進役(地域マネージャー)を配置</li> <li>・報告もれ等の防止を図るため、平成28年4月から、人事評価上の手当てを実施</li> </ul>
個人情報の保護			指標はなし					C	C	C	D	C	○『不正アクセスによる情報流出事案を受けて、情報セキュリティ対策を含む業務改善計画が策定され、これに基づく対策が進められている。これら対策は取組の過程にあることから、引き続き情報セキュリティ対策を確実に推進することが必要である。』

◎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。

# 数字でみる年金

公的年金制度の規模や役割の大きさを示す  
主な数字をご紹介します。

公的年金加入者  
[平成27年度末]

**6,710**万人



国民年金、厚生年金保険の公的年金に加入している方の数です。  
日本の人口の約半分に相当します。

公的年金加入者全体で、保険料を納付している方の割合 [平成27年度末]

約**97%**

国民年金保険料の最終納付率は70.1% (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、公的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。

公的年金加入者 6,710万人		
第1号被保険者 (自営業者の方など) 1,668万人 <sup>※1</sup>	第2号被保険者 (会社員、公務員の方など) 4,127万人 <sup>※3</sup>	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) 915万人
保険料を納付している方(保険料を免除または猶予されている方を含みます) <b>約97%</b>		

未納の方<sup>※2</sup> **206万人**  
約**3%**

※1:任意加入被保険者(23万人)を含みます。  
※2:24か月(平成26年4月～平成28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。  
※3:第2～4号厚生年金被保険者数を平成26年度末の共済組合の加入者数の実績とした場合の暫定値です。

年金受給権者 [平成26年度末]

**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<sup>※</sup>です。  
※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。

保険料収入 [平成26年度]

**32兆5,640**億円

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

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<sup>※</sup>の約1割となっています。  
※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)。



# 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 年金事務所などで行う年金相談の予約



**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。

ねんきん加入者ダイヤル 国民年金の加入についての一般的なお問い合わせ



**0570-003-004**

050で始まる電話でおかけになる場合は  
Tel.03-6630-2525

受付時間

月～金曜日 / 8:30～19:00 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。

▶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。  
また、年金事務所では予約によるご相談も受け付けています。

受付時間

月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日) / 8:30～19:00  
火～金曜日 / 8:30～17:15 第2土曜日 / 9:30～16:00  
◎日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。  
◎一部の街角の年金相談センターは、月曜日の17:15以降および第2土曜日はご利用いただけません。  
◎最寄りの年金事務所、街角の年金相談センターの所在地は、日本年金機構ホームページでご確認いただけます。

▶あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで!

- 24時間いつでもどこでも、パソコンやスマートフォンで、最新の年金加入記録を確認できます!  
・国民年金を納めた後、納付月数が増えたことを確認してみませんか?  
・会社にお勤めの場合、厚生年金の加入期間を確認してみませんか?
- さまざまな条件に応じた年金見込額を試算できます!  
・「このまま働き続けた場合」や「転職、退職した場合」など、さまざまな条件で年金見込額を確認してみませんか?
- 振込通知書や源泉徴収票などの年金の支払いに関する通知書を確認できます!

ねんきん太郎  
「ねんきんネット」  
マスコット



詳しくは  
WEBで!

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

ねんきんネット

検索

スマートフォンでの  
ご利用登録は、こちら

