

# アニュアルレポート 2017

年次報告書

アニュアルレポート 2017 年次報告書



〒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)

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

暮らしに笑顔をお届けするために。  
日本年金機構の今、  
そしてこれからをお伝えします。

日本年金機構



# 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月設立以来、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。

今年度版は、「日本年金機構再生プロジェクト」をはじめとする国民の皆さまから信頼され、評価される組織を作り上げるための取り組みについてとりまとめ、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29年度の取り組みとあわせ、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」および「情報セキュリティ対策」について

平成27年に発生した不正アクセスによる情報流出事案を踏まえ、同年9月に発出された業務改善命令において指摘された、「組織としての一体感の不足」「ガバナンスの脆弱さ」「リーダーシップの不足」「ルールの不徹底」などの構造的な諸問題を抜本的に解決するため、「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71項目にわたる改革に取り組んでいます。

この再生プロジェクトは、「現場重点主義」そして「自ら考え、自ら改革する」をコンセプトに、平成28年度からの3年間を集中取り組み期間と定め、初年度は第一段階の「形をつくる」工程として、組織再編、ルールの見直し、仕組みの創設などを実行してまいりました。

平成29年度は、プロジェクトの第二段階「中身を入れる」工程として、それぞれの改革を着実に進め

つつ、国民の皆さまや現場の意見を踏まえ必要な軌道修正を図り、より現場・本部に改革を浸透・定着させるべく取り組みを進めてまいりました。

本年度は、再生プロジェクトの集大成の年となることから、「再生飛翔」機能を完成させる一制度を実務に一』を組織目標とし、「年金給付業務の抜本改革」「お客様チャネルの再構築」「事務センターのビジネスモデルの確立」「公正な公権力行使業務の再構築」「更なる現場主義の人事改革」を重点取り組み課題と位置づけ、目標達成に向け計画的に取り組んできております。

また、「情報セキュリティ対策」については、国民の皆さまの個人情報や外部の脅威から守るため、組織面・技術面・業務運営面について広範囲な対策の強化に取り組んでいるところです。

平成29年度は、組織面では最高情報セキュリティアドバイザーおよび情報セキュリティ対策支援業者の体制強化を、技術面では年金個人情報など専用共有フォルダの自動暗号化や検疫PCの設置、業務運営面では情報セキュリティポリシーや各種手順書などの改正、情報セキュリティ研修の実施などの取り組みを進めました。引き続き、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。

## 「外部委託の見直しについて」

お客様から提出いただいた扶養親族等申告書等のデータ化業務を委託した事業者において入力漏れや入力誤りが多数あり、源泉徴収票の表示誤りや源泉徴収税額の誤りなど、多くのお客様に影響をおよぼす事態が生じていたことが判明しました。このことに加え、当該事業者においては、契約上禁止していた中国の関連企業への再委託が行われていたことも明らかとなりました。業務改善計画の集中取り組み期間中にもかかわらずこのような事案が発生し、多くのお客様にご迷惑をお掛けしたことにつきまして、改めて深くお詫び申し上げます。

当機構においては、事実の公表・対応とともに、

外部の専門家による調査委員会を設置し、当該外部委託にかかる対応経過・業務プロセスの検証および調達手続き・外部委託のあり方などを検討いただきました。また、この調査結果を踏まえ、厚生労働大臣からは改善命令が発せられたところでもあります。

当機構といたしましては、改善措置を取りまとめ、平成30年10月17日の年金事業管理部会において公表したところです。これら一連の経緯を踏まえ、外部委託のあり方の見直しなどの具体的改善策を確実に実行し、被保険者、適用事業所の事業主、年金受給者などのお客様の立場に立って、正しく確実に実務を行うことを徹底してまいります。

## 「平成29年度の取り組みについて」

基幹業務については、「平成29年度の取り組み」でご報告しておりますが、順調に成果を積み上げています。

主な成果として、国民年金保険料の納付率は、現年度納付率66.3%、最終納付率は73.1%となり、「現年度納付率について60%台半ばを、最終納付率について70%を達成」することとしていた平成30年度までの第二期中期計画の目標を前倒しで達成しております。厚生年金保険についても、従業員規模に応じた取り組み期限を設定し、計画的・戦略的な加入指導を行うなどの取り組みを行った結果、おおむね目標を上回る実績をあげることができました。

また、「受給資格期間の短縮」や「短時間労働者への任意適用拡大」といった年金制度改革の施行についても、円滑に対応することができました。

一方で、平成29年度は、9月に振替加算の総点検を行い、その対応策について公表しました。また、この問題を契機として、10月から年金給付の事務処理誤りなどの総点検を「事務処理誤りの総点検」「お客様の声の総点検」および「リストの総点検」の3つのアプローチから実施いたしました。これら点検結果を踏まえて整理した対応方針に沿って、対象者を特定するうえ、順次必要な対応を計画的に進めてまいります。

## 「最後に」

日本年金機構といたしましては、「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」の着実な実行に加え、今回の扶養親族等申告書の業務委託にかかる事案により明らかになった問題への対応を確実に行うとともに、基幹業務のさらなる推進を進めてまいります。

日本年金機構の使命は、制度を実務とし、実務を正確に実施して年金を受給されている皆さまに正しく確実に年金をお支払いすることです。

最後になりますが、当機構に課せられた使命を改めて認識し、組織の中で意識改革を進め、お客様から真にご信頼いただける組織へと再生を果たす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

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。

	国民の皆さまへのごあいさつ	1
	目次	3
<b>第1章</b>	<b>年金博士と学ぶ 初めての年金制度</b>	
	①公的年金制度	5
	②公的年金制度の歩み	7
	③日本年金機構の業務内容	9
<b>特集</b>	<b>国民から信頼され 評価される組織を作り上げるために</b>	
	①日本年金機構再生プロジェクトの取り組み	11
	②情報セキュリティ対策の強化の取り組み	19
	③扶養親族等申告書事案への対応と業務委託のあり方などについて	21
	④年金給付の事務処理誤りの総点検とこれから	27
<b>第2章</b>	<b>日本年金機構の重点課題</b>	
	①国民年金保険料の納付率向上	31
	②厚生年金保険・健康保険などの適用促進対策	35
	③障害年金の諸課題への対応	39
	④年金記録問題への対応	43
	⑤内部統制システムの有効性確保	47
<b>第3章</b>	<b>平成29年度の取り組み</b>	
	①国民年金の適用促進に向けた取り組み	53
	②厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み	55
	③年金給付業務の取り組み	57
	④年金相談の充実に向けた取り組み	59
	⑤公的年金制度に対する理解促進への取り組み	62
	⑥お客様サービス向上の取り組み	63
	⑦平成29年度の取り組み実績	67
<b>第4章</b>	<b>日本年金機構について</b>	
	①日本年金機構について	73
	②数字で見る年金	79
	③「わたしと年金」エッセイ	81
	④年金についてのお問い合わせ先	84
<b>素朴な疑問にお答えします①</b>	公的年金が将来もらえないかもしれないから、民間の個人年金だけ加入すれば問題ないよね？	51
<b>素朴な疑問にお答えします②</b>	このまま少子高齢化が進んでいけば、年金制度は維持できないでしょ？	66
<b>素朴な疑問にお答えします③</b>	国民年金の保険料を納める余裕がないときは、どうすればいいの？	71

第1章

# 年金博士と学ぶ 初めての年金制度



わたしが  
できるだけ  
わかりやすく  
お答えします。

どうして年金って必要なの？  
日本年金機構って  
どんな仕事をしているの？  
読者の皆さまの素朴な疑問に  
年金博士がお答えします。

- ①公的年金制度 ▶ p.5
- ②公的年金制度の歩み ▶ p.7
- ③日本年金機構の業務内容 ▶ p.9

# 公的年金制度

みんなで  
みんなを支える。  
その考えが  
前提なんだ。



## 公的年金制度を支える土台

3つの土台で、国民生活を支えているんだ。

「公的年金制度」とは、年老いたときはもちろん、病気やけがで障害が残ったときや一家の働き手が亡くなったときなど、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いて作られた仕組みです。公的年金制度は、下のような3つの土台の上に成り立っています。

### 公的年金制度

#### 1 国民皆年金

学生や自営業者、サラリーマン、公務員などの立場に関係なく、基本的に20歳以上60歳未満すべての方が加入する義務があります。この「国民皆年金」により、社会全体で国民生活を支えることが実現できるのです。

#### 2 社会保険方式

個人や会社が納める保険料だけでなく、税金(国庫負担)を組み合わせてまかなうことで、安定的な運営が可能となっています。社会保険方式は、あらかじめ拠出した保険料を財源として年金の給付を行うものです。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

日本の公的年金制度は、現役時代の間に積み立てた財源を将来受給する「積立方式」ではなく、現在の現役世代が納めている保険料によって年金受給者へ年金が支給される「世代と世代の支え合い」という「賦課方式」により運営されています。

## 公的年金制度の構造について

ライフスタイルに合わせた構造になっているぞ。

公的年金制度は、20歳以上60歳未満の方が加入する「国民年金」と、会社員や公務員の方が加入している「厚生年金」の2階建て構造になっています。

会社員・公務員の方は「国民年金」「厚生年金」2つの年金制度に加入していることになります。また、それぞれのライフスタイルに合わせて、第1号から第3号の3つに区分され、保険料の支払い方法や手続きなどが異なっています。

2階部分

厚生年金

### 国民年金(基礎年金)

#### 第1号被保険者

20歳以上60歳未満の農業者、自営業者、学生、無職の人など

#### 第2号被保険者

会社員・公務員など

#### 第3号被保険者

第2号被保険者に扶養されていて、年収130万円未満の20歳以上60歳未満の配偶者

1階部分

## 年金の種類のとまとめ

「老齢」「障害」「遺族」の3つの種類があるよ。

年金はシニア世代のためだけのものではありません。以下のようにいざというときに高齢者のみならず、現役世代や若い人の暮らしも支えている、とても重要な制度なのです。

現役世代の  
生活も支えて  
くれているんだ。



### 1 老齢年金

65歳以降、国民年金から「老齢基礎年金」を生計受け取ることができます。保険料を納めた期間が長いほど(上限は40年(480月))、老後に受け取る年金額も多くなります。また、厚生年金に加入していた人は、「老齢厚生年金<sup>※1</sup>」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。国民年金、厚生年金ともに、保険料を納めた期間が長いほど、老後に受け取る年金額も多くなります。

※1:老齢厚生年金の年金額は、過去の報酬額によっても変わります。

支給の例	本人	配偶者
上乗せ年金(2階)	老齢厚生年金 月額約91,400円 [40年加入の標準例]	
基礎年金(1階)	老齢基礎年金 月額約64,900円 [40年納付]	老齢基礎年金 月額約64,900円 [40年納付]
夫婦合計 月額約221,300円		

◎支給の例は平成30年度の年金額によるものです。

### 2 障害年金

病気やけがで障害が残ったとき、支給される年金です。障害の程度に応じて国民年金から、「障害基礎年金」を受け取ることができます。また、厚生年金に加入している人は、「障害厚生年金」が上乗せされます。

支給の例	障害の程度		
	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) 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81,200円	障害基礎年金(2級) 月額約64,900円	子の加算(第1・2子)各 月額約18,700円

◎支給の例は平成30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  
◎加給金を受給するためには、受給者が厚生年金に240ヵ月以上加入しているなどの条件を満たす必要があります。  
◎配偶者の加給年金は、配偶者の年齢が65歳未満であること、老齢厚生年金(計算の基礎となる加入期間が240ヵ月以上)や障害年金などが受給することができないことが条件となります。  
◎子の年齢は、18歳の誕生日を迎える年の年度末を経過していないこと、または20歳未満で1級・2級の障害のあることが条件となります。

### 3 遺族年金

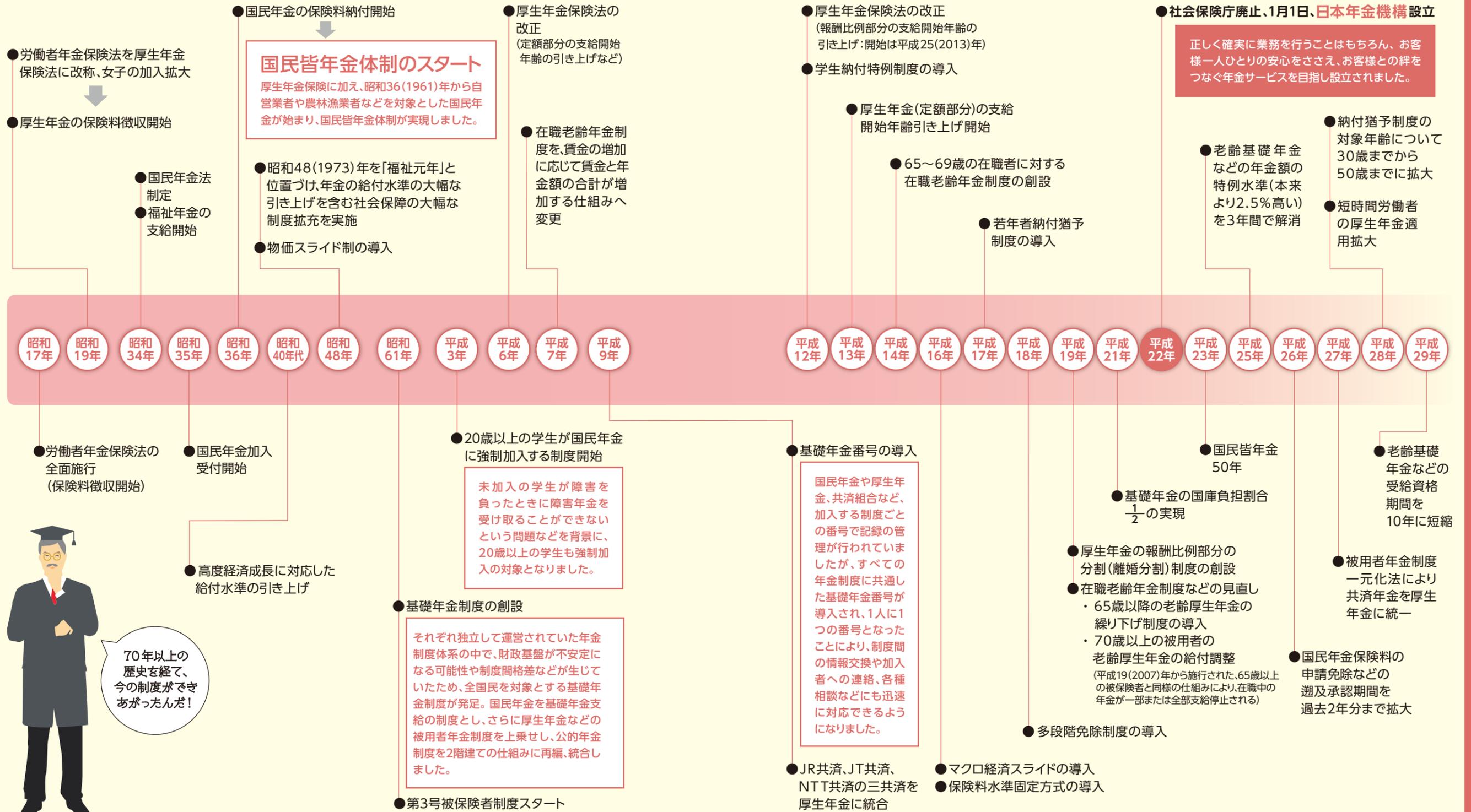
一家の働き手が亡くなったとき、子のある配偶者、または子に対して支給される年金です。亡くなった方が加入していた年金の種類により国民年金であれば「遺族基礎年金」、厚生年金であれば「遺族厚生年金」を受け取ることができます。

支給の例	子どものいる配偶者の例
上乗せ年金(2階)	遺族厚生年金
基礎年金(1階)	遺族基礎年金 月額約64,900円 子の加算(第1・2子)各 月額約18,700円

◎支給の例は平成30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  
◎子の年齢は、18歳の誕生日を迎える年の年度末を経過していないこと、または20歳未満で1級・2級の障害のあることが条件となります。

# 公的年金制度の歩み

日本の公的年金制度は、昭和17(1942)年の労働者年金保険の創設に始まり、昭和36(1961)年に国民皆年金制度が整いました。その後、国民皆年金制度は何度も見直され、今日の制度に至っています。



70年以上の歴史を経て、今の制度ができあがったんだ!



# 日本年金機構の業務内容



## 基本理念と運営方針とは

信頼を得るために、何より制度を理解し、実務を正確に行うことが第一。

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

### ▶ 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、下のように定められています。

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

### ▶ 運営方針

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

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

## 日本年金機構の業務とは

国民生活をしっかり支えていくために、主に5つの業務を行っているんだ。

日本年金機構は、国(厚生労働大臣)<sup>\*1</sup>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。

※1: 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。

### 1 適用業務 公平公正に年金制度に加入していただくための業務

国民年金・厚生年金ともに、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、厚生年金保険では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。

### 2 徴収業務 お客様に保険料を納付し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。

### 3 給付業務 お客様に正確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。

### 4 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。

### 5 相談業務 お客様のご相談に丁寧にお応えする業務

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

# 国民から信頼され 評価される組織を 作り上げるために

国民の皆さまからのご意見を真摯に受けとめ、  
さらにより良い組織となるために取り組んできた  
4つの活動についてご報告します。

課題と  
真剣に向き合う  
日本年金機構の  
姿勢や取り組みを  
わかりやすく  
解説します。



- ①日本年金機構再生プロジェクトの取り組み ▶p.11
- ②情報セキュリティ対策の強化の取り組み ▶p.19
- ③扶養親族等申告書事案への対応と業務委託のあり方などについて ▶p.21
- ④年金給付の事務処理誤りの総点検とこれから ▶p.27

# 日本年金機構再生プロジェクトの取り組み

平成27年12月に発足した「日本年金機構再生プロジェクト」の目的やこれまでの取り組み、今後の取り組むべき重点課題などについてご報告します。

## 日本年金機構再生プロジェクトの概要

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、その原因として組織としての一体感の不足、ガバナンスの脆弱さ、リーダーシップの不足、ルールの不徹底といった構造的な問題が指摘されました。それを受けて、ガバナンスや組織風土に関する構造的な諸問題を抜本的に解決するために「日本年金機構再生プロジェクト」が発足しました。

改革にあたっては、「自ら考え、自ら改革する」および「現場重点主義」をコンセプトとして、「組織改革」「人事改革」「業務改革」「情報開示・共有の促進」を柱とした改革への取り組みを推進しています。

### (1) コンセプト

上記の諸問題を解決するためには、何よりも2つのコンセプトが重要であると考えています。

#### 1 「自ら考え、自ら改革する」

職員一人ひとりが機構再生のために何をなすべきか真剣に向き合い、未来を創造

#### 2 「現場重点主義」

お客様との接点である「現場」を中心とした組織づくり

### (2) 再生プロジェクトの現在地

平成28年度からの3年間で「集中取り組み期間」と位置づけしており、以下のようなステップで計画を進めています。当初掲げていた71項目の改革事項は、これまでのところおおむね順調に進捗しています。



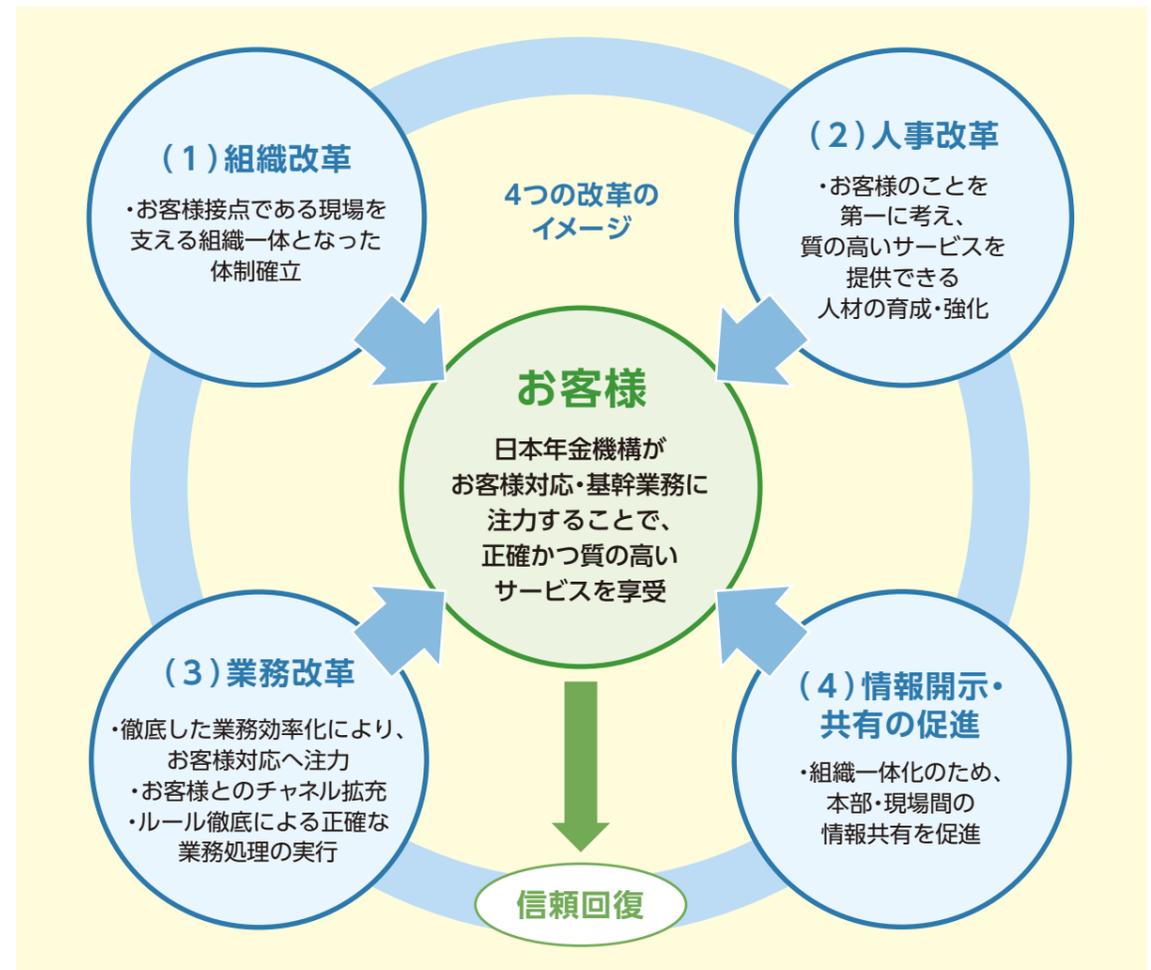
### 再生プロジェクトの取り組み状況(平成30年9月1日現在)

	改革項目数(合計71)	進捗状況	
		実施済み(一部着手)	実施予定(検討中)
組織改革	7	7	0
業務改革	30	30	0
人事改革	21	21	0
情報開示・共有の促進	13	13	0

平成29年度の再生プロジェクトでは、集中取り組み年度の1年目に作ってきた「形」(仕組み、体制、ルールなど)に「中身を入れる」工程として、改革の浸透・徹底・軌道修正などを図るため、お客様との接点である現場の意見や現場の実態を適宜把握しつつ、各改革事項のフォローアップを進めてきました。

## 4つの改革のポイント

問題を解決し、信頼回復と職員の誇りにつなげるために、再生プロジェクトでは4つの改革を推進してきました。



### (1) 組織改革

縦割りの仕組みを排除し、本部と現場が一体となって人材を糾合し、現場の実態を踏まえた適切な意思決定システムを確立します。また、お客様のニーズをとらえた機能集約などを図ることなどで、効率的・機能的な執行機関として再構築します。

取り組み事項	これまでの取り組み・成果
<b>現場を向いた本部づくり</b> ・本部組織再編、現場管理統括部署の設置	<b>縦割りの排除と現場を支える本部組織の再編</b> 平成28年4月に、事業企画部門と事業推進部門の横断的な体制を確立するとともに、ブロック本部を本部に統合し、15の地域部を本部に設置しました。
<b>経営資源管理機能の集約</b> ・中間組織であったブロック本部の本部への統合	<b>本部と現場が一体となった業務執行体制の確立</b> 平成29年4月に中間組織であったブロック本部を本部へ完全統合し、組織一体化を促進しました。本部に人材を糾合し、本部の現場力強化を図りました。
	<b>お客様接点である現場の強化</b> 職員の定員を見直し、平成29年4月に正規職員312人、有期雇用職員256人を本部から現場へシフトしました。

## (2) 人事改革

職員が希望とやりがいを持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します。また、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、お客様の年金を確実に守る人材を育成します。

取り組み事項	これまでの取り組み・成果
<b>組織一体化に向けた人事改革</b> ・人事権の本部一元化 ・本部・現場間の人事異動の促進	<b>現場を中心に組織一体となった人事の実現</b> 人事権を本部に一元化し、組織一体化に向けた職員意識を醸成するとともに若手人材の発掘登用を促進しました。  <b>お客様との接点である現場を重視し、本部と現場の格差を解消</b> 組織再編にあわせ、拠点長のG級ポスト(ゼネラルマネージャー職群)を拡大しました。同時に、拠点管理職の職責手当について、職務の困難度などに応じて上下限の幅を拡大しました。
<b>現場重視の幹部人事</b> ・役職と資格の関係見直し	
<b>職員のやりがい</b> ・明確なキャリアパスの提示、専門職制度の創設 ・人材育成のための多様な研修制度の採用、新入構員現場研修の導入 ・給与のあり方の見直し ・女性活躍の推進 ・無期転換職員および有期雇用職員の活性化	<b>目標と役割に責任感を持ち、組織一体となって業務に取り組む人事を実現、お客様の年金を確実に守る人材の育成・強化</b> 職員一人ひとりが自身の将来像を描けるよう、職員のキャリア形成の全体像を職員に周知しました。また、お客様サービスや基幹業務を一層推進していくための体制確立の一環として、安定性が求められる年金給付分野とシステム分野において専門性の高い職員の育成を目指し、平成28年10月から専門職制度を導入 <sup>※1</sup> しました。 さらに人材育成・強化のため、民間企業への出向をはじめとした多様な研修制度の採用や新入構員現場研修を導入 <sup>※2</sup> しました。その他、平成28年度からは女性活躍推進チームを設置し、女性職員を対象としたキャリア研修や面談の実施など、サポート体制を充実しています。 この他にもスキルのある優秀な職員の安定的な確保のため、有期雇用職員の無期転換 <sup>※3</sup> を実施するとともに正規職員登用を進めました。
<b>信賞必罰</b> ・人事評価制度の見直し ・降格・能力改善プログラムの厳正な運用	<b>お客様のために努力する職員を高く評価し、意欲・実績の低い職員には厳正に対処</b> 意欲や能力の高い職員には処遇を厚くし、意欲・実績ともに低い職員には厳しい処遇となるよう、人事評価の分布のメリハリ拡大、プロセス評価の導入などといった人事評価制度の見直しをしました。さらに、低評価が継続している職員に対して能力改善プログラムや降格制度の厳格な運用などを実施しました。
<b>管理職の活性化</b> ・360度アセスメントの実施 ・管理職登用ルールの見直し ・課長代理・主任の新設 ・役職定年制度	<b>管理職の新陳代謝を早め、リーダーシップに優れた職員の養成により組織を活性化</b> 若手の管理職登用を推進するとともに、早い段階から管理職を意識させる仕組みとして課長代理を導入 <sup>※4</sup> しました。また、管理職の新陳代謝を早めて組織の活性化を図るため、役職定年制度を導入 <sup>※5</sup> しました。

※1:平成29年4月現在の専門職の職員数は、上席年金給付専門職74人、年金給付専門職179人、上席システム専門職7人、システム専門職33人となっています。  
 ※2:採用初年度に厚生年金保険適用、厚生年金保険徴収、国民年金、年金相談の主要4業務を研修で経験させました。  
 ※3:平成29年4月には、無期転換職員として「年金相談職員」を329人配置しました。  
 ※4:平成29年4月には186人を任用しました。  
 ※5:平成29年度には113人に実施しました。

## (3) 業務改革

業務効率化・合理化(人員配置の適正化)と、現場実態を踏まえたルール設定・遵守の仕組みの確立により、お客様対応に注力できる体制を構築します。

取り組み事項	これまでの取り組み・成果
<b>現場実態を踏まえたルール設定</b> ・「指示・依頼」発出ルールの見直し(5割削減)	<b>遵守すべきルールの明確化・体系化、現場負担感の軽減</b> 「指示・依頼」発出ルールについて、発出要件の見直しや事前審査の徹底による不要不急の発出防止などを推進し、現場負担感を軽減しました。発出件数は平成26年と比べると約8割削減できています。
<b>業務ルールの不統一の排除</b> ・マニュアルの一元化(標準化、地域差の解消) ・マニュアルメンテナンス手法の確立 ・本部の業務マニュアルの策定	<b>業務処理マニュアルに基づく不統一の排除</b> 複数に分かれていた事務処理手順書を統一した業務処理マニュアルを策定し、平成29年4月から運用開始し、業務の標準化を図りました。  <b>業務ルールの徹底による正確な事務処理の実施</b> 平成28年4月に現場に対するルール徹底の責任部署を地域部とした責任体制を確立するとともに、15名の地域マネージャーによるルール徹底活動を開始しました。また、ルールが確実に守られる仕組みとして、平成28年4月に各拠点にルール徹底担当者を設置、同年7月より、ルールの理解度を自己点検する仕組みとして、指示文書ごとの理解度チェックを毎月実施しています。この理解度チェックによる結果から、周知が不十分とされる点については、テレビ解説によるフォローアップを行いました。
<b>ルール徹底体制の確立</b> ・責任体制の明確化、ルール徹底担当者の設置、理解度チェックの実施	
<b>業務の集約・効率化</b> ・年金事務所の機能集約 ・事務センター集約 ・中央年金センターの設置 ・障害年金センターの設置 ・業務削減会議の設置	<b>業務集約の推進による機能的な組織への変革</b> 事業実績の向上および業務の効率化を図るため、年金事務所の厚生年金保険の適用・徴収業務の機能集約を平成28年度までに4拠点で試行的に実施し、平成29年度に10拠点で実施しました。事務センターの広域集約を促進し、組織のスリム化と業務処理の一層の効率化・標準化を進めています。平成28年1月に39か所あった拠点を平成30年10月には16か所に集約しました。本部における年金給付業務、記録関係業務および年金事務所、事務センターにおける記録関係業務を集約することにより効率的・効果的に業務を実施するため、平成29年1月に中央年金センターを設置しました。 本部および各事務センターで行ってきた障害年金審査業務について、全国一体的な執行体制とすることにより、認定の地域差解消と審査の適正化および体制集約による効率化を図るため、平成28年10月に、本部に「障害年金センター」を設置しました。その後、平成29年1月に集約箇所を拡大し、平成29年4月に全国集約を完了しました。
	<b>業務削減・効率化の推進</b> 外部有識者を含めた業務削減会議を平成28年度から計14回開催し、年金手帳の取扱いおよび国民年金第1号被保険者にかかる届出制の見直しなど、業務の見直しにかかる提案を主体として会議に諮り、審議結果を踏まえた見直しにより、平成28・29年度の累計で14.8億円の経費削減を実現し、平成29年度に年間約17.2万時間の業務削減・効率化を実現しました。 また、各拠点に設置した再生プロジェクト推進チームから提案のあった、機構全体の業務削減につながり効率化効果の早期発現が期待できる具体策の中から、これまでに91件の提案を実現し、業務削減・効率化を推進しました。

取り組み事項	これまでの取り組み・成果
<b>お客様サービスの向上</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>年金相談の予約制の全国拡充</li> <li>マルチランゲージサービス(多言語通訳サービス)</li> <li>テレビ電話相談(モデル実施)</li> </ul>	<b>質・環境ともにお客様に満足いただける相談体制の確立</b> <p>平成28年10月からすべての年金事務所で予約による年金相談を開始しました。予約による相談の割合は平成30年8月末で76.7%となり、拡充前の7.2%(平成28年7~9月の平均予約率)から大幅に上昇しました。</p> <p>外国人のお客様からの照会や相談に円滑かつ適切に対応するため、平成29年10月から年金事務所およびコールセンターにおいてマルチランゲージサービス(多言語通訳サービス)を導入しました(平成30年1月時点で56拠点で導入)。平成30年1月からテレビ電話相談のモデル実施を新潟県佐渡市で開始しました。</p>

「お客様サービスの向上の取り組み」の詳細については、63~66ページをご覧ください。

#### (4) 情報開示・共有の促進

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の情報開示体制を見直すとともに、組織内および厚生労働省との間の情報共有の強化を図ります。

取り組み事項	これまでの取り組み・成果
<b>情報共有促進と現場情報の吸収</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>常勤役員会の設置</li> <li>地域マネージャーの配置</li> <li>拠点業務日報の実施</li> <li>TV会議システムの導入</li> </ul>	<b>組織一体化のための組織内情報共有の促進</b> <p>常勤役員を構成員とする常勤役員会を原則毎週開催し、役員間の情報共有強化、組織経営に関しての合意の迅速化を図りました。また、平成28年度から本部と拠点の間の情報共有の役割を担う地域マネージャーを本部に15名配置し、情報共有を促進しました。平成29年4月からはTV会議システムを導入し、会議・研修などに活用しました。</p>
<b>情報開示の推進</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>責任体制の明確化</li> <li>モニタリングの実施</li> <li>情報開示規程の制定</li> </ul>	<b>透明性の確保、お客様に安心いただける組織</b> <p>平成28年4月に情報開示担当理事および担当部署(リスク統括部)を設置するなど、情報公開に関する責任体制を整備しました。</p>

#### 「機能を完成させる」ために

これまでの過程で組織横断的な検討を進めた結果、最終年度に取り組むべきテーマを右記の5つに整理しました。

- ▶ 再生プロジェクトの目標実現に向けた重点取り組みテーマ
- (1) 年金給付業務の抜本改革(正確な事務処理の徹底)
  - (2) お客様チャネルの再構築(お客様サービスの拡充)
  - (3) 事務センターのビジネスモデルの確立(基幹業務へ注力)
  - (4) 公正な公権力行使(保険料強制徴収)業務の再構築(信頼される強い組織へ)
  - (5) さらなる現場重視の人事改革(組織一体化の推進)

#### (1) 年金給付業務の抜本改革(正確な事務処理の徹底)

年金を適正に給付するために最も重要なことは、お客様から正しい情報を的確に把握し、その情報に基づいて、正確な給付を実施することです。そのためには、年金事務所、事務センターに分散している責任体制を改め、お客様との接点である年金事務所の体制強化を図るため、事務センターで行われている給付の審査事務について順次年金事務所に移管していくことで、より正確な事務処理を徹底していきます。

また、さらなる給付の正確性を担保するために中央年金センターに給付業務の専門的なスキルを持った人材を配置するなど、給付審査のチェック体制の構築を行っていきます。

#### (2) お客様チャネルの再構築(お客様サービスの拡充)

日本年金機構のお客様との接点(チャネル)は、年金事務所の対面チャネルのほか、コールセンターの電話チャネル、「ねんきんネット」や日本年金機構のホームページなどのネットチャネルなどが存在しています。

今後は、お客様のニーズに応じたより効率的なサービスを提供できるよう、チャネル戦略の基本方針の整理を進めていきます。

##### ○対面チャネルの対応

現在の国民ニーズや、人口動態などを踏まえ、お客様サービスの維持を大前提に、限られた経営資源を最大限に活用しながら、全国単位での拠点網の整備を進めてまいります。

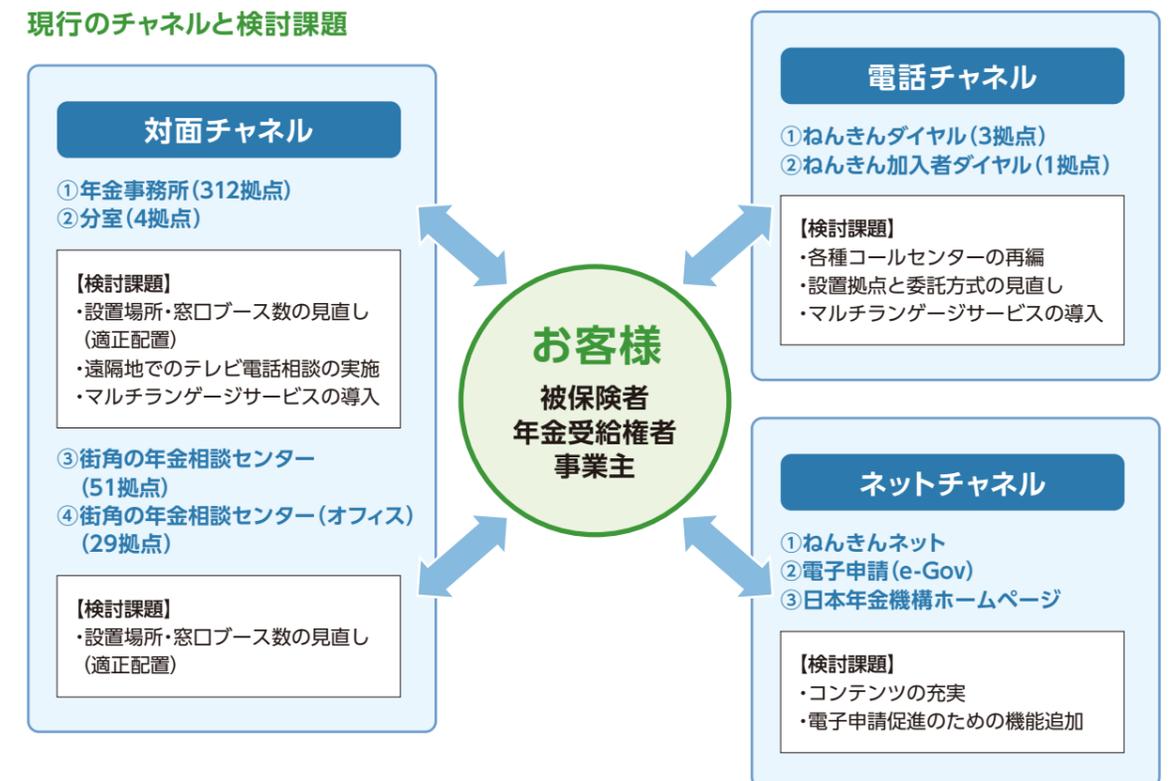
##### ○電話チャネルの方針

「相談予約」「扶養親族等申告書の相談」などお客様のニーズに合わせた専用の電話番号を設けます。またコールセンターのオペレーターの相談スキルの向上などにも努めるとともに、コールセンターの充実を図ってまいります。

##### ○ネットチャネルの方針

お客様からの疑問や質問にお答えし、相談予約や申請手続きを完了できるよう、日本年金機構のホームページのコンテンツの充実や「ねんきんネット」の機能追加などを進めてまいります。

#### 現行のチャネルと検討課題



### (3) 事務センターのビジネスモデルの確立(基幹業務に注力)

事務センターの都道府県域を越えた広域集約については、平成26年度から取り組みを推進しており、従来の47拠点から平成30年10月時点で16拠点へと集約を進めました。

集約が進むにつれ、1拠点当たりの職員数や業務量はかなりの規模となり、業務の標準化を図ってきましたが、今後は事務センターの業務をより効率的かつ合理的に遂行できるよう、紙の届書に対応した現行の事務処理体制を見直し、電子化(業務・システム刷新)に対応した事務処理体制を確立するべく、以下の取り組みを進めていきます。

#### ○事務処理の効率化・標準化

業務・システム刷新により拡大したシステムチェック機能を活用し、目視による確認の簡略化など、届書審査事務の効率化を図ります。

#### ○人員体制の見直し

業務・システム刷新による届書審査事務の効率化を踏まえ、これまで主として正規職員が担ってきた審査業務などについて職員間の役割を見直します。このことにより、事務センターにいる正規職員を段階的に年金事務所へシフトし、現場力の強化を図ります。

#### ○効率化効果の検証と広域集約計画の検討

事務センターの広域集約化による効率化効果を検証するとともに、最終的な事務センターのあり方、配置を検討します。

#### ○外部委託のあり方の抜本的見直し

特定個人情報を取り扱うという重要性にかんがみ、事務センター業務に関する外部委託の方法を見直します。

### (4) 公正な公権力行使(保険料強制徴収)業務の再構築(信頼される強い組織へ)

年金制度を安定的に運営するためには、保険料を納付しない方に対する滞納処分の実施などを通じて、保険料納付義務者間の公平性を確保する必要があります。

このため、滞納金額の大きい事務所などの大口・困難事案の解消を図るため、現場における適用・徴収実施体制の強化に向けて、以下のような取り組みを進めています。

#### ○徴収専門の本部組織の設置

全国の大口・困難事案に対して集中的に滞納処分を実施するため、本部に特別徴収対策部を平成30年10月に設置しました。

#### ○滞納処分権限の整理

案件の特性に応じて特別徴収対策部と現場が連携し、組織一体となって対応する仕組みを構築します。

#### ○適用・徴収業務の体制強化

年金事務所の機能集約を行う中で、適用・徴収業務における体制強化を図ります。

「国民年金保険料の納付率向上」や「厚生年金保険・健康保険などの適用促進対策」については、31～38ページ、「国民年金の適用促進に向けた取り組み」については、53～54ページ、「厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み」については、55～56ページをご覧ください。

### (5) さらなる現場重視の人事改革(組織一体化の推進)

再生プロジェクトでは、これまでお客様との接点である「現場」を重視した人事施策に取り組んできました。今後、職員それぞれが目標と役割に責任感を持ち、基幹業務に注力できる体制を整えていくためには、現場重視の人事施策をさらに進めながら、現場を中心とした組織の一体化の促進が重要であると考えており、以下のような取り組みを進めています。

#### ○現場機能に則した人事体制

本部、事務センター、年金事務所の業務分担の見直しなどによる正規職員・無期転換職員および有期雇用職員の配置のあり方とその処遇を検討します。同時に、管理職員の効率的な配置や、エルダー職員、無期転換職員の活躍推進を目指します。

#### ○さらにメリハリのある人事の徹底

評価や能力に伴った人事施策を検討します。

#### ○働き方改革の促進

ワークライフバランスを重視した時間外勤務の削減に取り組むとともに、無期転換職員および有期雇用職員の処遇の改善に努めます。

### お客様から真に信頼される組織を目指して

再生プロジェクトでは、「組織改革」「人事改革」「業務改革」そして「情報開示・共有の促進」について、平成28年度からの3年間で集中取り組み期間として、スピード感を持って改革を進め、所期の目的について一定程度、達成することができています。

その一方で、3年間の集中取り組み期間中に扶養親族等申告書に関連する源泉徴収税額の誤りや源泉徴収票の表示誤りなど、多くのお客様に影響をおよぼす事態を発生させてしまったことは、深く反省しなければなりません。

まだまだ、多くの課題はありますが、多くの職員の努力により、再生プロジェクトの取り組みは所期の成果に向けて着実に前進していると考えています。

これまで取り組んできた再生プロジェクトの成果と課題を明らかにして、解決すべき新たな課題に真摯に向き合い、「自ら考え、自ら改革する」を不断に実行することによって、「再生」から「成長」のステージへつなげ、お客様から真に信頼いただける組織を作り上げてまいります。

「内部統制システムの有効性確保」については、47～50ページをご覧ください。

# 情報セキュリティ対策の強化の取り組み

お客様の大切な年金個人情報の保護を確実に行うために、日本年金機構が取り組む情報セキュリティ対策の強化の取り組みについてご報告します。

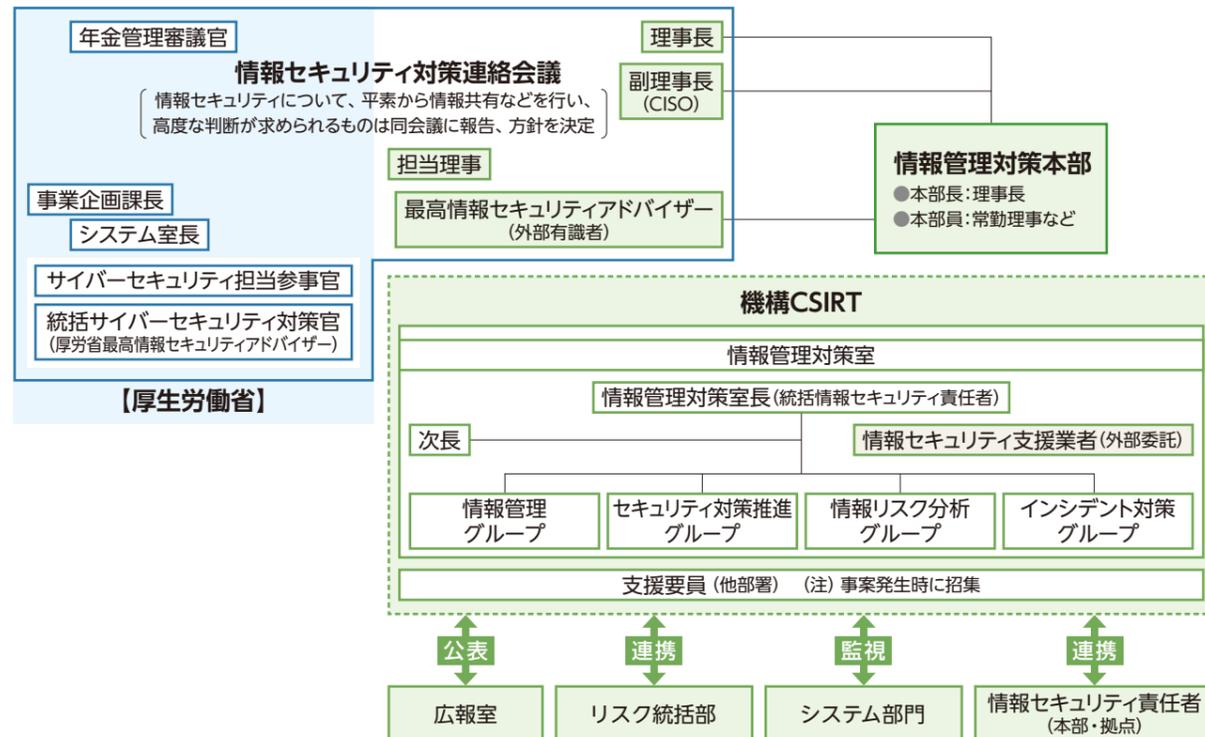
## お客様の大切な個人情報を守るため、さらなる情報セキュリティ対策の強化へ

日本年金機構では、厚生労働大臣の業務改善命令(平成27年9月)を踏まえて策定した「業務改善計画」にそって、情報セキュリティ対策の強化に取り組んでいます。平成29年度は同計画の3年間の集中取り組み期間の2年度目であり、お客様の大切な年金個人情報の保護を確実に行うため、組織面、技術面、業務運営面の3つの側面からセキュリティ対策の強化を進めることとし、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とともに、実効性のある対応体制を構築しました。

### 組織面

①情報セキュリティ対策を一元的に管理する「情報管理対策本部」、②実行組織である「情報管理対策室」、③情報セキュリティインシデント\*1に即応するための「機構CSIRT」\*2、④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」、⑤情報セキュリティ対策連絡会議などによる「厚生労働省との連携強化」により、組織としての一体性を確保し、実効性のある情報セキュリティ対策を実施しました。

### 組織の一体性、実効性のある情報セキュリティ対策を実行するための体制



\*1: 機構が保有し、または管理する情報およびこれらを取り扱う情報システムの運用や情報セキュリティに影響を与えるまたは脅かすなどの事故や事件の発生や予告。  
 \*2: セキュリティインシデントに対応するための組織(Computer Security Incident Response Team)。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。

### 技術面

年金個人情報に対して攻撃がおよばないシステムとするために、年金個人情報を管理・運用する基幹システムおよび日本年金機構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)はインターネット環境から切り離し、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、情報システムのリスク評価・分析結果も踏まえ、各システムの入口・内部・出口の多重の防御対策を実施しています。

#### (1) 基幹システムおよび日本年金機構LANシステム

●平成28年10月よりインターネット環境および日本年金機構LANシステムから遮断された基幹システムの領域に、新たに年金個人情報専用の共有フォルダを構築し運用を開始しました。

さらに、年金個人情報専用の共有フォルダの安全性を高めるため、平成30年3月からファイルを自動暗号化する仕組みを導入しました。

●平成29年7月より基幹システムおよび日本年金機構LANシステムに、未知のウイルス検知機能を搭載した専用PC(検疫PC)を導入し、媒体はすべて専用PCで読み込みを行う運用とすることで、入口対策の強化を図りました。また、この専用PCで読み込んだデータを専用回線により転送できる仕組みとすることで、媒体自体の拠点間移送を廃止し、リスクの低減を図りました。

#### (2) インターネット環境

年金個人情報に対してインターネットからの攻撃がおよばないよう、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しいインターネット環境を構築して、WEB閲覧とインターネットメールの運用検証を実施しています。

### 業務運営面

情報セキュリティポリシーなどの諸規程を速やかに改正するとともに、役職員の情報セキュリティおよび個人情報保護に対する意識向上、運用ルールやインシデント発生時の対処手順の徹底のため、職員研修の充実を図り、あわせて監査体制を整備しました。

#### (1) 情報セキュリティポリシーなどの改正

日本年金機構情報セキュリティポリシーや各種手順書などについては、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群(平成28年度改正)」などに準拠させるため、日本年金機構における実効性を確認しつつ、段階的に改正し、平成29年4月に一連の改正が完了しました。

#### (2) 情報セキュリティ研修などの実施

情報セキュリティの重要性などを理解させるため、全役職員に対し情報セキュリティ研修を計2回実施しました。研修実施後は理解度テストを行い、正答状況を次の情報セキュリティ研修に反映させる取り組みを行いました。

また、職員のインシデント対応能力向上と人員の養成を目的に、内閣サイバーセキュリティセンター(NISC)が主催するCSIRT研修会などの外部の研修に参加し、実践的知識の習得や最新情報の収集に努めました。

さらに拠点長による特定個人情報の取り扱いなどに関する週次の点検と月次の自主点検、全職員を対象としたテスト形式の設問を含む自己点検を毎月実施し、ルールの徹底を図りました。

そのほか、役職員のインシデント対応能力の維持・向上を図るため、標的型メール攻撃訓練を実施しました。訓練実施後は、訓練結果の評価を行い、評価結果などを踏まえた注意喚起などのフォローアップを行いました。

#### (3) 個人情報保護対策の強化

氏名索引による個人情報の照会、処理結果の点検および確認を厳格に取り扱うため、氏名索引照会処理の実施手順書を平成29年11月に策定しました。

また、個人情報の持ち出しなどを防止するため、防犯カメラの撮影範囲の拡大やクリアバックの導入を行いました。

#### (4) 情報セキュリティ監査およびシステム監査の実施

外部監査については、平成28年に引き続き、独立した外部の専門家による保証型監査を実施し、情報セキュリティ対策の技術面での対応が妥当であるとの評価を受けました。内部監査については、情報セキュリティ監査およびシステム監査に特化した専門チームが、情報セキュリティ対策の実施状況を確認・評価しました。

# 扶養親族等申告書事案への対応と業務委託のあり方などについて

平成30年分扶養親族等申告書について、データ入力などの受託事業者の契約違反により、入力もれおよび入力誤りが多数発生し、源泉徴収税額の誤りや源泉徴収票の表示誤りなど、多くのお客様に影響をおよぼす事態が生じていたことが判明し、平成30年3月20日に公表しました。

本件に関し、当機構の業務委託における事務処理が適切でなく、平成30年2月支払において本来支払われるべき額が正しく支払われなかったことにより国民の皆さまに大変なご迷惑・ご心配をおかけしましたことについて深くお詫び申し上げます。

本事案の概要ならびに本事案を踏まえて設置された調査委員会の提言および厚生労働大臣からの業務改善命令を受けて取り組んでいる業務委託の見直しなどの対応状況について報告します。

## 1 本事案の概要

日本年金機構では、所得税法に基づき、所得税課税対象の老齢年金受給者について、毎年、お客様から「扶養親族等申告書」を提出していただき、その提出された申告内容をもとに所得税を源泉徴収するとともに、すべての受給者の方に「公的年金等の源泉徴収票」を送付する事務を実施しています。

平成30年分扶養親族等申告書については、税制改正により、申告内容、様式などに大幅な変更が生じました。具体的な業務の流れは以下のとおりとなっていました。

### I. 申告書等の様式の決定

- ・平成29年度税制改正などにもない申告書などの様式を大幅に変更  
(ハガキからA4サイズへの変更、マイナンバー記入欄および所得記入欄の新規追加や変更など)

### II. 受給者あてに申告書等様式を発送

- ・平成29年8月末から9月上旬にかけ、申告書などを老齢年金受給者(約800万人分)へ発送

### III. 受給者の方より提出された申告書等の内容審査および分類(2社に委託)

### IV. 申告書等の内容のデータ入力および画像化(1社に委託)

### V. 平成29年分源泉徴収票の作成および平成30年分の年金にかかる源泉徴収税額へ反映

- ・データ入力業者より納品された入力データをもとに日本年金機構において平成29年分の源泉徴収票を作成
- ・データ入力業者より納品された入力データを日本年金機構においてシステムへ投入し、源泉徴収税額へ反映

こうした一連の業務のうち、上記IVにあたる扶養親族等申告書等のデータ入力などを委託した事業者において、①納品遅れが常態化、②作業手順を遵守しない、③無断で中国の関連事業者に再委託、④虚偽報告を行う、などの契約違反がありました。こうしたことから、同事業者の事務処理の中で入力もれおよび入力誤りが多数発生し、①源泉徴収票の表示誤り、②入力もれによる源泉徴収税額の誤り、③入力誤りによる源泉徴収税額の誤りが生じました。

### 契約違反により発生した一連の問題とお客様への影響

「平成29年分公的年金等の源泉徴収票」の表示誤り	約55万人
入力もれによる平成30年2月支払い時の源泉徴収税額の誤り	約7.9万人(入力もれの全体は約8.4万人)
入力誤りによる平成30年2月支払い時の源泉徴収税額の誤り	約7万人(入力誤りの全体は約31.8万人)

なお、本事案を受け、影響を受けたお客様への対応に全力を尽くしました。また、この他、日本年金機構が外部事業者に年金個人情報の取り扱いを委託している119の契約について特別監査を行い、承認を受けずに再委託を行っていないかなどの契約違反がないかの確認を行いました。4月6日に公表した1事業者を除き重大な事案はありませんでした。

### 事態把握後における日本年金機構の対応

本事案が判明した契機は、日本年金機構ホームページの法令等違反通報窓口へ寄せられた匿名の通報メールであり、その通報を日本年金機構が把握した後の主な対応経過は以下のとおりです。

平成30年1月4日	事業者の契約違反行為をうかがわせる内容を把握(平成29年12月31日に通報メールを受信)
1月6日	事業者への立入監査 ⇒ 中国の関連事業者への再委託が判明
1月15日~	日本年金機構のコールセンターに、平成29年分源泉徴収票の控除対象配偶者・控除対象扶養親族の氏名誤りに関する苦情が入り、氏名の入力誤りが判明
1月19日	日本年金機構ホームページに「平成29年分公的年金等の源泉徴収票の表示誤りと再送付について」を公表
1月20日	日本年金機構本部職員によるデータ再作成作業の実施を決定
1月30日	再発行した源泉徴収票を受給者の方に発送(約55万人)
1月31日~2月2日	日本年金機構職員および情報セキュリティ調査受託事業者による中国の再委託先事業者の現地調査
2月8日	平成30年分扶養親族等申告書の入力処理の誤入力率が高いことが判明
2月12日	平成30年分扶養親族等申告書の入力もれが判明
2月13日	日本年金機構ホームページに「平成30年2月の老齢年金定時支払における源泉徴収税額について」を公表
2月20日~3月9日	日本年金機構全拠点の職員による点検・補正作業の実施を決定し、順次作業(528万人分)
3月12日	入力もれが追加判明
3月15日	入力もれ分(約6.5万人)について支払い
3月18日	点検を行った528万人分のうち、約31.8万人分に入力誤りがあることが判明
3月20日	厚生労働大臣から日本年金機構理事長に指示 日本年金機構において一連の事案の内容を取りまとめ、公表・記者会見
4月13日	入力もれ分(約1.4万人)、入力誤り分(約7万人)について支払い

## 2 調査委員会の設置と調査結果

日本年金機構ではこうした状況を踏まえ、扶養親族等申告書にかかる一連の業務について、業務実態・業務プロセスを検証し、本事案が発生した原因を究明するとともに、今後の業務処理および業務プロセスの最適化、特に個人情報を取り扱う業務の外部委託のあり方を検討することが急務と考えました。

そこで平成30年4月6日付けで4名の外部委員のみで構成される「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会」(以下「調査委員会」)を日本年金機構内に設置し、次の事項について調査・審議しました。

- 扶養親族等申告書等にかかる一連の業務実態・業務プロセスの検証および本事案が起きた原因の究明
- 日本年金機構が業務を委託する場合における事務処理のあり方の見直し
- 今後の日本年金機構における業務処理・業務プロセスの最適化を検討するにあたっての基本的事項

調査委員会における調査・審議の結果、平成30年6月4日には「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会」の報告書が取りまとめられ、同日の社会保障審議会年金事業管理部会で報告・審議されました。報告書では、本事案が発生した要因と今後の外部委託のあり方などについて、次のとおり取りまとめられています。

## (1) 契約締結後の業務などの実態

扶養親族等申告書などの内容のデータ入力および画像化業務を委託していた事業者は、以下のような問題がありました。

### ▶ 主な問題

- ペリファイ入力※1を行わずOCR処理を行った。
- 無断で中国の関連事業者に再委託していた。
- 業務履行体制が不十分(人員不足)であった。
- 納期の遅れが常態化していた。
- 議事録が未作成、自主点検も形骸化していた。
- 納品時に多くの入力誤り・入力漏れがあった。

このように、事業者は当初の契約内容を履行する能力が乏しい状況でした。しかしながら、担当部署は別の業者への切り替えは難しいと認識し、期限までに納品させることに注力しました。このため、問題の全体像の把握・危機感の共有および早い段階での組織を挙げた対応に切り替えることができず、深刻な事態を招いてしまいました。

## (2) 調達手続きの実態

調査委員会では事業者の業務実態とともに、調達全体の流れを分析・検証しました。その結果、以下のような実態で業務が行われていたことがわかりました。

### ▶ 改善が必要とされる調達手続きの実態

- 総合評価落札方式も選択肢としてあったが、原則に従い、最低価格落札方式を採用。
- 本契約の内容、規模によればA等級が本来受託事業者が満たすべき等級※2であったが、入札参加者の拡大を図るため、日本年金機構において通例に従い、B・C等級まで拡大。
- 調達前に行った情報提供依頼(RFI)において3社から一括履行可能との回答があり、一括調達方式を選択。

こうした結果、本事案の原因となった事業者(C等級)のみが応札し、受託しました。

## (3) 今後の外部委託のあり方など

これらの実態などについての検証結果を踏まえつつ、外部委託のメリット、デメリットなどを整理したうえで、日本年金機構における外部委託・調達管理の今後のあり方について、以下のようなあり方にすべきと取りまとめられました。

## 総論

- これまで進めてきた外部委託の活用は一定の合理性があり基本的な方向は適切。
- 一方で、年金事業運営への国民の信頼確保という特別な事情にかんがみ、外部委託する場合の委託方法のあり方を見直す。
- コスト削減は引き続き重要であるが、今後は業務の正確性とサービスの質の向上を重視するよう転換が必要。

### ▶ 具体的な対応策

- 業務の性質に応じて、機構が用意した場所で行う「インハウス型委託」を推進
- 年金個人情報を取り扱い、業者の履行能力の見極めが必要なものは総合評価落札方式の適用を原則化
- 年金個人情報を扱う外部委託の調達は、全省庁統一資格の本来等級の適用を原則化
- 複数年契約、業務の包括的な委託、調達単位の分割などを活用
- 情報提供依頼(RFI)の的確な実施(情報収集すべき事項の明確化、対象事業者の拡大など)
- 履行開始前、履行中の立入検査の強化、検品検査の基準策定、問題発生時の組織的な情報共有

### ▶ 機構運営の基本的事項

- 事業企画からお客様に届くまでの一貫した工程管理(コンティンジェンシープラン※3を含む)
- 外部委託にかかる体制の見直し(総合的な調整企画セクションを組織化、調達の「目利き」の育成)
- IT化、システム化の推進(紙や入力業務の削減、機構内情報の活用、システム刷新など)
- 人材育成や役職員の意識改革(機構の使命を改めて認識、お客様の立場に立った業務を徹底)

※1:お預かりしたデータを作業者が入力し、その後別の作業員が再度入力し、そのデータを照合してミスを検出する入力方法のことです。  
 ※2:各省庁における物品の製造・販売等にかかる一般競争(指名競争)の入札参加資格(全省庁統一資格)において、資格の種類(物品の製造、物品の販売、役務の提供、物品の買受けなど)の別により、予定価格に対応する等級のことです。  
 ※3:想定外の事態に備えて、あらかじめ策定しておく緊急時の対応計画のことです。

## 3 業務改善命令

今回の事案を踏まえ、日本年金機構を監督する立場の厚生労働省において、業務委託の大幅な改善が必要であると認め、日本年金機構法第49条第1項の規定に基づき、平成30年6月29日付けで以下のとおり業務の運営の改善に関し、必要な措置をとることが命ぜられました(業務改善命令)。

1. 日本年金機構の業務委託について、総合評価落札方式の適用の原則化や全省庁統一資格(AからDまでの等級)の本来等級の適用の原則化、インハウス型委託の推進等、「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会」の報告書で提言された対応策に着実に取り組むこと。
2. 次の各事項について、今後調達手続を開始するものから直ちに実施すること。
  - (1) 年金個人情報を取り扱う業務のうち、委託に当たり業務品質を確保するために業者の業務の履行能力を見極める必要があるもの(届書の処理、データ入力、年金相談(コールセンター)及び訪問勧奨)について、総合評価落札方式の適用を原則化
  - (2) 年金個人情報を取り扱う業務委託の調達について、全省庁統一資格(AからDまでの等級)の本来等級の適用を原則化
  - (3) 調達単位の適切な分割等、調達手続について直ちに改善が可能な事項を措置
3. 業務委託に係る調達、委託管理及び監査について、諸規程、マニュアル及びチェックリストの所要の改正等を平成30年7月末までに実施し、それらを日本年金機構内で周知・徹底すること。あわせて、日本年金機構の組織について所要の見直しを行うこと。
4. 届書の処理、データ入力及び年金相談の業務委託について、日本年金機構における作業場所の確保等の準備を進め、準備が整ったものからインハウス型委託を実施すること。
5. 次の各事項に係る取組を進めること。
  - (1) 複数年契約や業務の包括的な委託の積極的な活用
  - (2) IT化・システム化の推進による入力業務等の削減
  - (3) 人材の育成及び職員の意識改革

## 4 業務運営にかかる改善措置の実施状況(平成30年9月末時点)

調査委員会における提言(平成30年6月4日)および厚生労働大臣からの業務改善命令(平成30年6月29日)を踏まえ、平成30年6月4日に再生プロジェクト推進室内に設置した「外部委託・調達管理等の見直しプロジェクトチーム」において、外部委託・調達管理などの見直しについて検討を進めました。業務改善命令では、9月末時点での実施状況を報告することが求められており、平成30年10月12日に、厚生労働大臣に提出した改善措置の実施状況は以下のとおりです。

### (1) 調達・委託管理・監査ルールの見直しおよび組織体制の強化

#### ① 調達・委託管理・監査ルールの見直し

調査委員会報告書における提言内容を踏まえ、業務委託にかかる調達・委託管理・監査ルールの見直しとして、平成30年7月31日付けで日本年金機構外部委託規程などの関係諸規程などの全面的な見直し・改正を行い、事業の企画、調達手続き、履行開始前委託管理、履行開始後委託管理および情報共有体制について、同年8月1日より新ルールによる運用を開始しました。

#### [調達ルールの主な見直し内容]

- ・情報提供依頼(RFI)について事業担当部署が情報収集すべき事項を明確化
- ・調達委員会における審議事項の追加
- ・全省庁統一資格(AからDまでの等級)の本来等級の適用を原則化
- ・総合評価落札方式の適用を原則化
- ・必要に応じた調達単位の適切な分割 など

#### [委託管理ルールの主な見直し内容]

- ・履行開始前の検査を制度化
- ・納品時検査の厳格な実施方法および審査基準などを策定
- ・履行中に問題が発生した場合の組織的な情報収集体制の構築 など

## ②組織体制の強化(平成30年8月1日実施)

年金個人情報を取り扱う業務の外部委託に関し、事業全体の総合調整および外部委託事業の適正な実施を管理する部署として、事業企画部門内に「調達企画部」を新設し、従来の調達部は、調達内容の審査および契約手続きの実施など、公正な調達手続きの実務を担う部署として位置付け、「調達管理部」へ名称変更を行うとともに、監査部に監査第3グループを新設し、調達プロセス管理監査、外部委託管理監査(事業担当部署における管理状況)および外部委託先監査(受託事業者における履行状況)を実施する体制を強化しました。

## ③見直し後の調達・委託管理ルールなどの適用状況

- 業務改善命令において、調達・委託管理ルールなどの見直しに関し、特に、「総合評価落札方式の適用の原則化」、「全省庁統一資格(AからDまでの等級)の本来等級の適用の原則化」および「調達単位の適切な分割」については、「今後調達手続きを開始するものから直ちに実施すること」とされており、当機構としても、調査委員会報告書を公表した平成30年6月4日以降、これらの事項について先行して取り組んできました。
- また、調査委員会報告書の提言を踏まえて平成30年7月末までに所要の見直しを行った調達・委託管理ルールなどについては、その時点ですでに調達準備中、履行準備中または履行中の段階にある年金個人情報を取り扱う業務にかかる案件(335件)のすべてを対象として、可能な限り見直し後のルールを適用することとし、運用の改善・強化を図っているところです。

## ④複数年契約や業務の包括的な委託の積極的な活用

今後は、調査委員会報告書における提言を踏まえ、「業者が受託しやすい環境」の整備をより重視し、年度ごとに仕様内容を変更することがないと判断される長期契約が可能な調達案件については複数年契約を原則とし、その状況については調達管理部が確認・管理することとします。

業務の包括的な委託については、事業の企画段階で組織横断的な観点から委託のあり方を検討するとともに、調達企画部においても調達案件として登録された業務内容を分析し、複数業務の包括的委託の実施について事業担当部署に検討を促すなどの取り組みを進めます。

## (2)インハウス型委託の推進

個人情報漏洩など情報セキュリティ上のリスクをコントロールでき、受託事業者には仕様書で定めた履行方法を遵守させるため、年金個人情報を取り扱う業務のうち「届書の処理」、「データ入力」および「年金相談」の3区分の業務にかかる契約108件(平成30年8月1日時点)のうち、主に機構の施設外で年金個人情報を取り扱っている33件について、機構が用意した場所で業務を行うインハウス型委託への移行を進めることとしています。

## (3)IT化・システム化の推進

日本年金機構の業務は、短期間に大量の事務処理をともなうことが多く、事務処理誤りなどを削減するために、IT化・システム化の推進を図るよう調査委員会報告書において提言がなされています。具体的には、紙媒体での届出の削減や入力業務などのIT化・システム化について、次の取り組みを進めていく方針としています。

- ①紙媒体での届出を削減するため、厚生労働省とともに、資本金が1億円を超える法人事業所にかかる電子申請(e-Gov)の義務化(平成32年度～)や届出時の添付書類の削減などにより、届出の電子化を推進します。
- ②データ入力業務について、届書の数字部分を中心に、手作業による入力業務に代わって「AI-OCR技術」の活用による届出情報の電子化を行うため、その実用化に向けた実証検証を進めます。
- ③機構で保有する情報をできる限り活用したうえで、データの入力項目を削減します。このため、平成31年分扶養親族等申告書の入力作業において、変更箇所のみを入力(訂正)するツールを作成・導入します。
- ④各拠点において職員が手作業で行っている定型業務について、RPA<sup>※4</sup>技術を活用し、これらの業務にかかる事務処理の自動化を図ります。

※4:“Robotic Process Automation”のこと。ホワイトカラーの間接業務を自動化するテクノロジーであり、例えば、一定のルールに沿った単純作業を自動的に処理することが可能となります。

## (4)人材の育成、本部組織のリスク管理の見直しおよび本部役職員の意識改革

### ①人材の育成

正規職員については、高い専門性が求められる分野(調達、年金給付、システム、徴収)で長期の業務経験を積むことにより、制度と実務双方に精通した職員を育成する体系化されたキャリア開発の仕組みを設け、より専門性の高い正規職員の育成に取り組めます。

また、年金センター等の本部現業部門、事務センターおよび年金事務所における正規職員、無期転換職員および有期雇用職員については、職種ごとの役割・業務分担のあり方を見直し、基幹業務を支える実務に精通した基盤的な正規職員を育成する体系化された仕組みの構築に取り組むとともに、無期転換職員の拡大や特定業務を担う専門性の高い無期転換職員の制度化を検討するなど、安定した事務処理体制の確立を図る方針です。

なお、こうした見直しに加え、早期に業務体制を強化することが急務であることから、当面、調達分野およびシステム分野における正規職員を増やすとともに、外部人材の導入を進めることとしています。

### ②本部組織のリスク管理の見直しおよび本部役職員の意識改革

今般の外部委託にかかる事案は本部現業部門で発生し、多くのお客様に影響をおよぼす事態を招きました。昨年公表した振替加算の事案も含め、本部で実施する現業には、大規模調達や大量のシステム一括処理をともなう業務が多く、ひとたび事故・事務処理誤りなどが発生した場合、お客様に多大なご迷惑をおかけするリスクが内在していると認識しています。

今後、リスクの予防的コントロールを強化する観点から、本部現業のあり方を改めて組織的に検討することといたします。具体的には、本部で行われている現業を洗い出して一定程度類型化したうえで、その類型ごとに詳細な事務処理手順や執行体制を示したフロー図を作成し、外部専門家の意見も参考にしつつ、各事務処理工程に内在するリスクの分析・評価を行うとともに、本部現業の執行体制のあり方、リスクマネジメント体制の見直しを検討していくこととしています。

# 年金給付の事務処理誤りの総点検とこれから

日本年金機構では、年金給付に関する事務処理の誤りなどに関して総点検を行いました。問題の原因は何か、どこまで解決しているのか取り組み状況をご報告します。

## 総点検の背景

本来支給されるはずの振替加算<sup>\*1</sup>が適正に支給されていないことに対し、日本年金機構では振替加算に関する総点検を行い、その結果を平成29年9月13日に公表しました。振替加算とは、平成3年から実施されている制度で、夫の厚生年金保険または共済組合の加入期間が20年以上（一部例外あり）ある場合で、その方に生計を維持されている配偶者（妻）がいるときは、一定の年齢に達したときに、夫の老齢厚生年金または退職共済年金に加給年金が加算されます。この加給年金は、配偶者（妻）が65歳に到達すると支給が終了しますが、それに代わり、配偶者（妻）の老齢基礎年金に、配偶者（妻）の生年月日に応じた額が加算されます。これを「振替加算」といいます。

振替加算については、従来から正しく加算されていない事例が散見されており、個別事案として把握した際に、その都度対応してきました。しかしながら近年同様の事例が増加しており、サンプル的に確認したところ、本来、振替加算が支給されるべき方に支給されていないおそれがある事例を複数発見しました。このため、振替加算が支給されていない事案があるのかを各共済組合の協力を得て、総点検しました。

これをきっかけに振替加算で判明したような構造的な問題（事務処理誤りの発生要因が事務処理手順、システムに起因するものなど）を有する事案が他にないか、1「事務処理誤り」/2「お客様の声」/3「リスト」の3つのアプローチから総点検を実施しました。

## 1 「事務処理誤り」の総点検

点検件数: 10,902件

平成22年の機構設立から平成29年3月までに公表してきた年金給付に影響する事務処理誤りの全件数を点検

### (1) 点検結果

まずは事務処理誤りの具体的なケース（事象）を分析し、類似する誤りごとに分類した結果10件以上の誤りがあったのは、33事象（8,756件）であり、振替加算の事務処理誤り事案のような構造的な問題は確認されませんでした。その内容を詳しく分析すると、81%に当たる7,115件が機構設立前に発生したものであり、誤りの件数が一番多かったのは、すでに公表している「振替加算の支給もれ<sup>\*2</sup>」、その次が「配偶者状態の登録誤りによる加給年金の支給もれ」でした。主な発生原因は「機構職員が確認を怠ってしまった」「制度を誤って適用した」「お客様への説明が不足していた」「お客様への届出の周知が不十分だった」「外部機関との連携不足」などでした。また33の事象について、「再発防止策の実施状況」「対象者をシステムの的に特定できるか」の2つの観点から分析したところ、以下のような結果となりました。

#### ▶ 33事象の内訳

##### 再発防止済みの事象

パターン1	システムの再発防止策をすでに実施している。あるいは、法令改正によって今後は対象者が発生することがない	15事象
-------	--	------

##### 再発防止の対応を強化する事象

パターン2	定期的な点検によって再発防止を図ることができる	9事象
パターン3	システムの対応が難しく、取り扱いルールを徹底することにより再発防止を図る	9事象

<sup>\*1</sup>:妻に加給年金が加算されている場合も同様です。その場合は、「夫」を「妻」と「配偶者（妻）」を「配偶者（夫）」と読み替えてください。  
<sup>\*2</sup>:振替加算の支給もれについては、先に行われた振替加算の総点検において、システムチェック機能の整備を進めています。

### (2) 対応状況

システムによる定期的な点検を行うと同時に、本部に事後チェック専任部署の設置、年金給付事務に関する監査の強化により対応していきます。パターン1と2を合わせた24事象については、システムで対象者を特定することが可能であることから、事象ごとに抽出プログラムを作成して対象者を特定のうえ、平成30年4月以降順次、個別にお客様へ連絡し、必要な対応を実施しております。パターン3については制度の周知や取り扱いルールを徹底することで再発防止を図ります。

## 2 「お客様の声」の総点検

点検件数: 6,068件

平成26年4月以降にシステムで管理している「お客様の声」のうち、年金給付に関するご意見や要望の全件数を点検

### (1) 点検結果

調査対象とした6,068件をお客様からのご意見などの内容により、「処理状況に対するご意見等」「送付文書、手続き方法に関するご意見等」「説明不足に対するご意見」「質問」「不正受給疑い」の5つに分類しました。そのうち、最も件数が多かったのが、「処理状況に対するご意見等」でした。内容としては各種請求書や届書等の提出後の処理状況や支払い時期などについての意見・苦情であり、その多くは「支払いが遅い」というものでした。

次に件数が多かったのは、「送付文書、手続き方法に関するご意見等」でした。内容としては、機構から送付する各種文書の内容や手続き方法などについての意見・苦情でした。また、事務処理誤りやその疑いに関するものは141件<sup>\*3</sup>となりました。日本年金機構ではこうしたご意見などを踏まえ、次のような具体的な対応策を講じてきました。

#### ■ お客様の声により改善を行った事例

- ・扶養親族等申告書の記入方法をホームページにて動画で紹介
- ・遺族年金請求書の様式および記入例をホームページからダウンロードできるように対応
- ・年金手帳の再発行を現住所管轄以外の年金事務所でもできるように対応
- ・国民年金保険料を36月以上納付した方が国民年金加入中に亡くなられた場合の死亡一時金の請求手続きについて、請求可能なお客様への勧奨を実施する方針を決定

### (2) 対応状況

「お客様の声」は、事業運営およびお客様サービスの改善のために大変重要なご意見などであり、できる限り実務に反映するよう取り組んできました。これまでは、サービスや業務の改善の観点からの分析を主眼としてきましたが、今後はサービス・業務改善委員会内に、「業務適正化部会」を設置し、事務処理の誤り疑いの早期発見と再発防止の観点からも分析を行い、同委員会へ報告する体制を確立しました。

<sup>\*3</sup>:このうち、「1 事務処理誤り」の総点検で記載した33事象に関するご意見等は59件でした。その他の82件については、誤送付や手続き遅延など給付額に影響のない事象に関するご意見などでした。

### 3 「リスト」の総点検

## 点検件数: 1,065種類

システムの処理できない場合や、担当者の確認が必要な場合に出力される全種類を点検

#### (1) 点検結果

1,065種類のリストが、出力される契機は8,473ケースあり、実際に出力されたリストは平成28年10月から平成29年9月までの間に2,578,223件となっていました。

▶ 1,065種類のリストが出力される主な要因



#### (2) 対応状況

リストは、担当者が手作業で確認・入力を行うものであることから確認もれによる事務処理誤りを防止するため、「リスト総量の削減・効率化」「リストの処理状況をチェックする仕組み・体制の確立」「リスト処理に関するマニュアルの整備」「共済組合とのシステム連携の強化」などの取り組みに着手しました。

### 「総点検」を今後にいかすために

今回の総点検においては、約1万件の事務処理誤り報告、約6,000件を超える「お客様の声」、そして約1,000種類のリストの点検を短期間で集中的に実施しました。今後はそれぞれの対処を確実に進めると同時に、「体制面」、「システム面」および「運用面」の課題への取り組みを進めていきます。

#### (1) 体制面

年金給付事務に関しては、年金事務所における届書などの受付事務および事務センターにおける審査事務の重複の解消や責任の明確化を図るため、年金給付審査事務の年金事務所への移管を進めます。また、正確な年金給付を実現するためには、お客様から正確な情報を把握することが必要であることから、第一線である年金事務所窓口の強化が不可欠です。そこで平成30年1月に人材開発部内に「給付業務研修強化室」を設置し、年金給付業務にかかる研修体制を強化していきます。

#### (2) システム面

ヒューマンエラーの主な原因である手作業処理を可能な限りシステム化する検討を進めつつ、現行給付システムの刷新に取り組んでいきます。

#### (3) 運用面

今後、担当部署における事務処理のチェック仕様の徹底に加え、各種マニュアルの統一整備およびチェックリストの見直しによりルール面の徹底・運用面の強化を図っていきます。さらにこの運用面の確実性を担保するため、統括的に事務処理状況を事後チェックする部署の新設や監査部によるチェックの実施など、業務品質確保のための体制を強化していきます。

#### (4) まとめ

日本年金機構は年金制度の執行機関として、歴史的変遷の多い制度を具体的な実務に転換し、安定かつ正確な業務運営を行うことにより、お客様に安心と信頼をお届けすることが大きな責務です。特に、多くのお客様の生活を支えている年金給付業務に関しては、よりその責務の確実な履行が求められます。

そこで現在、年金給付の適正化に関しては、11～18ページで紹介している日本年金機構再生プロジェクトの一つとして位置づけ、その取り組みを進めているところです。

上記の3つの観点からの強化も含め、確実に取り組みをやり遂げることによって真の再生が図られるということを深く心に刻むとともに、経営幹部が先頭に立ってこの度取りまとめた対応方針に基づく対処に取り組んでいきます。

## 第2章

# 日本年金機構の重点課題

平成29年度の「取り組み内容」や「実績」、「これから」は一覧表にまとめてわかりやすくご紹介します。



組織としての重点課題とした理由や

これまでの活動を踏まえながら

具体的な実績や今後の取り組みなどについて

ご報告します。

①国民年金保険料の納付率向上 ▶p.31

②厚生年金保険・健康保険などの適用促進対策 ▶p.35

③障害年金の諸課題への対応 ▶p.39

④年金記録問題への対応 ▶p.43

⑤内部統制システムの有効性確保 ▶p.47

# 国民年金保険料の納付率向上

課題としている理由は

「世代と世代の支え合い」の仕組みを  
きちんと成立させるためです。

▶ 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「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。言い換えれば、こうした支え合いのシステムは、みんながきちんと納付しなければ機能しないのです。

保険料を  
納付するのは、  
権利ではなく  
「義務」なのです。



## 1 国民年金(公的年金制度)に加入が必要な理由

国民皆が納付することで、初めてメリットを享受できる制度だからです。

国民年金には、高齢者の方が受けとる老齢基礎年金のほかに、障害基礎年金、遺族基礎年金の3つの保障があります。まず老齢基礎年金は、終身で受け取れる一生涯の保障です。現在、高齢者世帯の平均所得の約65%を公的年金が占め、老後の生活の支えに不可欠な制度となっています。さらに病気やけが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「遺族基礎年金」などが支給され、現役世代に万が一のことが起こったときにも安心できる制度です。また、公的年金は個人年金とは異なり、給付費用などに対しては一部を国庫で負担しています。さらに、支払った保険料は税制上、所得から全額控除されます。そのうえ、さらに賃金や物価に応じて給付額がスライドします。

このように、国民年金は国民の皆さまへ多くのメリットを提供しています。この制度が継続的に運営されるには、基本的に20歳以上60歳未満のすべての方が加入しなければなりません。国民の皆さまがきちんと納付することによって、初めて安心を提供できる、それが公的年金制度です。

## 2 納付率の向上を目指して

公的年金全体では約98%の方が保険料を納付しています。

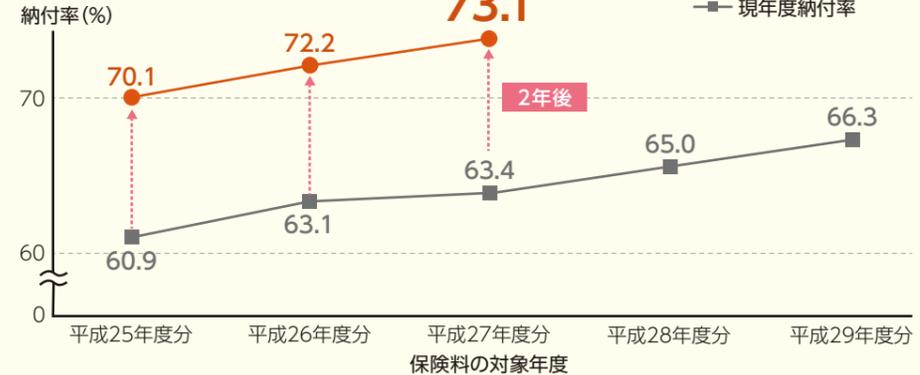
国民年金については、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満のすべての方が加入し、保険料を納付する義務があります。そこで日本年金機構では、未納者に対して強制徴収や納付督促などの収納対策を積極的に推し進めました。こうした取り組みの結果、自営業の方などの第1号被保険者が納付すべき月数に対し、実際に納付された平成27年度分の保険料の割合は平成29年度末で最終的に73.1%となりました。この数値は、平成26年4月1日から平成31年3月31日までの「第二期中期計画」で掲げた国民年金保険料最終納付率の目標値である70%を、3年連続前倒しで達成したものです。また平成29年度分の保険料を年度内に納付していただいた現年度納付率も、前年度を上回る66.3%となりました。

一方で、国民年金を納付したくても経済的な事情などにより、納付が困難な方に対しては、「国民年金保険料免除・納付猶予制度」や「学生納付特例制度」の申請を勧奨しました。この制度を用いれば、該当期間中は未納ではなく受給資格期間となります。そして、不慮の事態が発生したときも、きちんと年金を受け取ることができるようになります。この結果、公的年金加入者全体で見ると平成29年度末で約98%の方が保険料を納付されています。

納められる方には、しっかり納めてもらう。難しい方には、免除や猶予制度の活用を促す。この2つを車輪の両輪として、これからも納付率の向上に努めていきます。

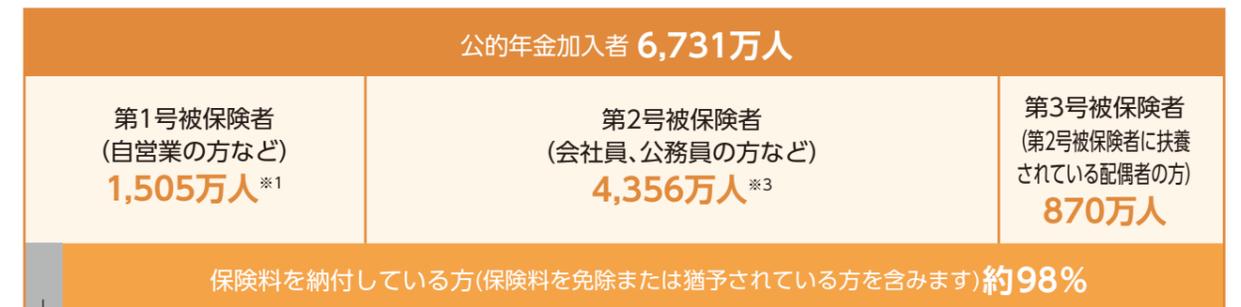
### 実績ハイライト

#### 国民年金保険料の納付率推移



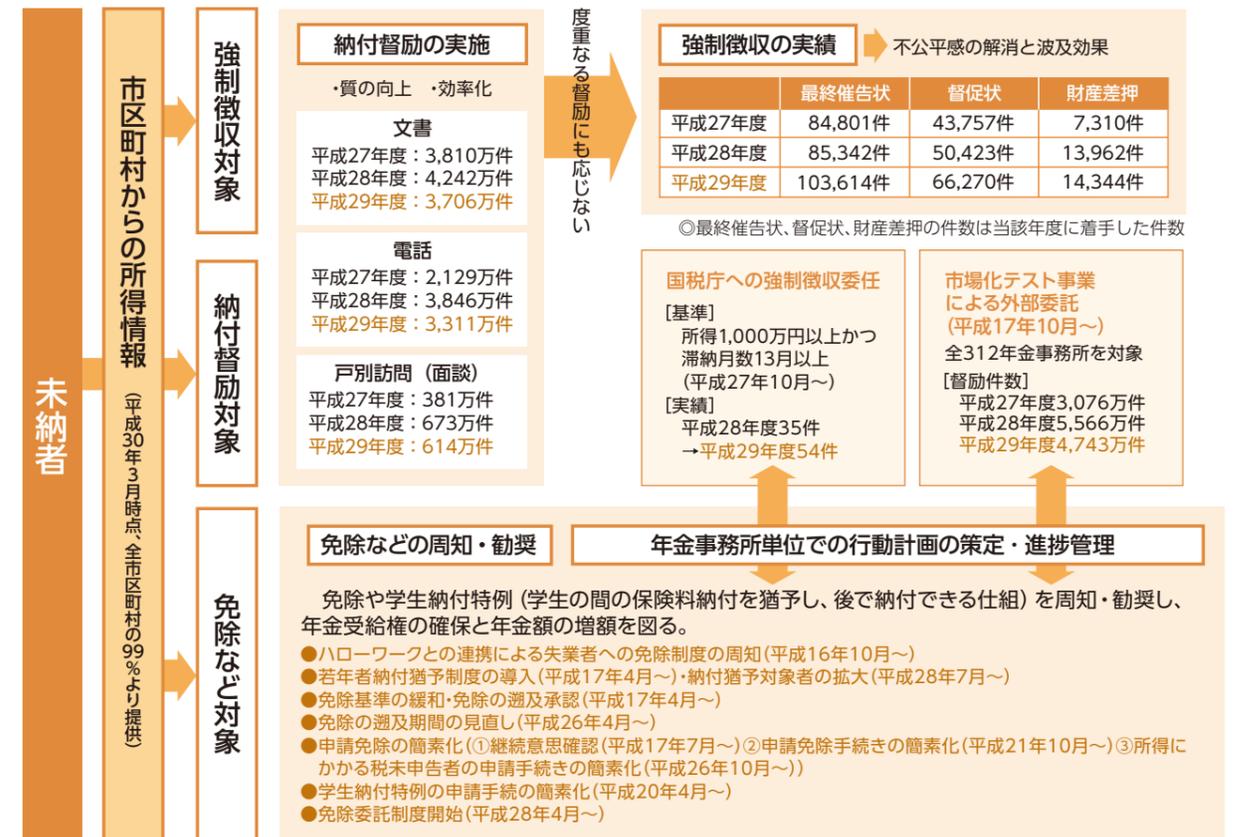
(注) 国民年金の保険料は、2年さかのぼって納付できるので、当年度保険料の最終的な納付率(最終納付率)は、2年後に確定します。

### 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29年度末)



未納の方<sup>※2</sup>約2%

※1:任意加入被保険者(20万人)を含みます。  
 ※2:24か月(平成28年4月~平成30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:公務員の方などの被保険者数は平成28年度末。



主な取り組みテーマ	平成29年度の取り組み内容	実績	これから
未納者属性に応じた 収納対策	未納者について、「年齢」「所得」「未納月数」別の属性別に分類し、効果が高い未納者層や取り組みを強化すべき未納者層を見極めて特別催告状などの発送や強制徴収を効果的、効率的に実施しました。また、免除等の対象となり得る方で、申請手続きを行っていないために未納となっている方に対しては、免除などの申請勧奨を実施しました。	【収納対策の取り組みなどによる成果】 (平成29年度末) ■平成27年度分納付率:73.1% ■平成28年度分納付率:71.5% ■平成29年度分納付率:66.3%	●納付書および特別催告状などを送付するとともに、一定の所得がありながら長期間滞納している方には、強制徴収を確実に実施します。 ●保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象となっていないながら、手続きをしていないために未納状態となっている方へは、引き続き免除などの申請勧奨を行います。
市場化テスト <sup>※1</sup> 受託事業者との連携・強化	年金事務所は、地域の特性や滞納者の属性に応じた効果的・効率的な納付督促が行われるよう、毎月市場化テスト受託事業者と個別の打ち合わせを実施しました。そのうえで市場化テスト受託事業者は、民間のノウハウを生かし効果的・効率的な納付の勧奨などの取り組みを実施しました。日本年金機構は納付督促の目標達成に向け、市場化テスト受託事業者への助言・提案指導を行い、進捗管理の徹底・強化を図りました。さらに平成29年10月に契約更改した市場化テスト受託事業については、右の事項などを見直しました。	【見直し実施事項】 ■個人情報にかかるセキュリティ対策 ■督促頻度の見直し ■戸別訪問員の必須配置数の見直し ■達成目標の指標を納付月数から納付率へ変更 ■個人情報の取り扱いなどの研修実施の必須化	●市場化テスト受託事業者と本部および年金事務所が連携を強化し、納付督促業務について達成目標の実現に向けた取り組みを実施します。 ●市場化テスト受託事業者の取り組みが不十分と判断した場合は、督促件数や接触件数および約束件数などの増加に向けた指導を行います。
収納対策重点支援 年金事務所の指定	納付率および強制徴収の実施状況を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を「国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所」として指定しました。指定事務所について、本部は納付督促や納付状況の確認を行ったうえで、取り組みの進捗管理および指導を強化しました。	【指定の成果】 ■国民年金保険料収納対策重点支援年金事務所の数:44か所 (全国の312年金事務所のうち)	●保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組んでいきます。
強制徴収の着実な実施	保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。平成29年度においては控除後所得300万円以上かつ未納月数13月以上(控除後所得350万円以上の場合は、未納月数7月以上)の方を対象として督促を実施しました。また、督促状送付対象者のうち、控除後所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上の国税委任要件に該当する3,024件に対し、平成30年3月末までに完納するよう最優先に取り組みを進めました。	【強制徴収の成果】 ■最終催告状にかかる納付月数: 102万月(前年度比+17万月) ■差押え数:14,344件	●一定の所得があり保険料免除や納付猶予、学生納付特例の対象とならない方が、保険料を長期間滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置づけたうえで、所得や納付の状況を踏まえつつ、最終催告状を確実に送付します。 ●平成30年度においては、控除後所得300万円以上かつ、未納月数7月以上の対象者に督促を実施します。
口座振替等の利用促進	保険料を納付しやすい口座振替およびクレジットカードによる納付を推進するため、資格取得時における口座振替等勧奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメールの勧奨などを積極的に実施しました。また、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、チラシなどで周知を図り、その利用促進に努めました。さらに、前納制度について、積極的に制度周知および勧奨を行いました。	【利用促進の成果】 ■口座振替率:35%、330万人 ■クレジットカード利用件数: 172万件 (前年度比+13万件) ■コンビニエンスストア利用件数: 1,518万件	●口座振替およびクレジットカードによる納付の推進を図るとともに、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる納付方法について周知に努めます。 ●2年前納について、広報活動の充実を図り、利用促進に努めます。 ●平成31年1月に開始予定のインターネットを利用したクレジットカード納付システムに関する広報活動を行います。
市区町村、各種団体との 連携・協力	未納者の属性に応じた収納対策を実施するために、市区町村へ所得情報提供の協力要請を行いました。また、「ねんきん月間」中は、大学生などに対する学生納付特例制度の周知や、市区町村役場および商業施設などでの各種相談会などを集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。さらに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。	【市区町村からの所得情報提供数】 ■1,737市区町村 (全国1,741市区町村のうち)	●所得情報の取得や年金制度の周知などについて、市区町村やハローワークなど各種団体と連携・協力して取り組みを進めていきます。
後納制度および 任意加入制度の利用促進	平成29年6月にはこれまで勧奨をしていない方で効果的と考えられる50歳から53歳の方約70万人を対象に申し込みの勧奨を実施しました。また、平成30年1月には受給資格期間が10年に短縮されたため5年後納制度を利用して受給権が得られる方約1万人に対し、個別にお知らせを送付しました。さらに周知用ポスターを作成し、市区町村に対して窓口掲示を依頼しました。	【5年後納制度の利用促進の成果】 ■後納申込承認者数:6.7万人 (制度発足時からの累計:22.8万人) ■後納承認月数:76.5万月数 (制度発足時からの累計:272万月数) ■後納保険料納付月数:56.9万月数 (制度発足時からの累計:175.8万月数)	●後納制度については、市区町村や各種団体と連携・協力して広報を実施します <sup>※2</sup> 。 ●過去5年間に未納がある方に対する個別勧奨や、定時発送の納付書に同封するリーフレットなど活用し、制度の利用促進を図る対策を講じます。
特定付加保険料制度 <sup>※3</sup> の 利用促進	事業運営改善法に基づく「特定付加保険料制度」について、日本年金機構ホームページや年金事務所の窓口などにおいて周知・徹底を図りました。平成29年9月には未提出者約15万人に対して、再度届出勧奨を実施しました。	【特定付加保険料制度】 ■届出数:約40万人 (利用率約82%)	●前年に引き続き、対象者への届出勧奨を行い、制度の利用促進を図ります。

※1:「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。

※2:後納制度は平成30年9月30日で終了。

※3:平成28年4月1日から平成31年3月31日までに限り、付加保険料を納付することができなかった期間について、過去10年間までさかのぼって付加保険料を納付すること(または納付したままにすること)ができる制度です。

# 厚生年金保険・健康保険などの適用促進対策

課題としている理由は

事業所間の不公平を是正し、  
従業員の適正な加入を促進し、  
厚生年金保険の安定的な運営をするためです。

▶ 未加入の事業所は保険料負担を免れており、保険料を負担している事業所との不公平が生じています。さらに未加入事業所の会社員は将来厚生年金を受け取れなくなります。こうした問題を解決するためにも、加入促進を進める必要があります。

未加入事業所の  
加入促進に向けて  
さまざまな取り組みを  
行っています。



## 1 厚生年金保険に加入が必要な理由

事業所に課せられた義務であり、従業員は多くのメリットが得られるからです。

厚生年金保険は、原則として法人の全事業所と、従業員数が常時5人以上の個人事業所（一定の業種を除く）に加入義務があります。加入した事業所の従業員は、70歳未満かつ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以上の条件（週の所定労働時間が20時間以上などの一定の要件を満たす場合を含む）であれば、厚生年金保険の被保険者となり、個人で国民年金に加入して保険料を納付する必要はありません。そして以下のようなメリットを得ることができます。

### ■厚生年金保険に加入するメリット

- 老齢・障害・遺族年金について、加入していた期間や給料に応じ、厚生年金が基礎年金に上乗せされて支給されます。
- 厚生年金保険の保険料は、毎月の給与（標準報酬月額）と賞与（標準賞与額）に保険料率をかけて計算され、事業主と被保険者とが半分ずつ負担します。
- 厚生年金保険の被保険者（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負担するため、納付する必要がありません。

## 2 事業所が未加入の場合のデメリット

会社員の方などは、本来受け取れる厚生年金が受け取れなくなります。

その一方で、事業所が加入していない、または適正な届出が行われていないと、会社員の方などは厚生年金を受け取れなくなってしまいます。この場合、ご自身はもちろんのこと、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30年度の年金額の標準例と比較すると、厚生年金に加入している場合、夫婦月額約22万1,300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うのです。

### 実績ハイライト

#### 加入指導および事業所調査の実施状況

		年間目標値	平成29年度実績	達成率	平成28年度実績
適用促進	職員の加入指導により適用に結びついた事業所数	80,000事業所	99,064事業所	123.8%	115,105件
	適用となった被保険者数	215,000人	228,970人	106.5%	265,002人
	加入指導実施回数		1,215,093回		1,515,661回
	内訳		内訳		内訳
	電話・文書による加入指導		886,608回		1,294,752回
	来所要請による加入指導		247,137回		153,754回
	戸別訪問による加入指導		81,348回		67,155回
事業所調査	事業所調査実施件数	400,000事業所	481,848事業所	120.5%	565,356件
	事業所調査により適用となった被保険者数		19,241人		9,007人

## 3 厚生年金保険の安定的な運営に向けて

平成29年度末で、222万7,353事業所が適用になっています。

これまで日本年金機構では、厚生年金保険の健全で安定した制度の運営を行うため、加入すべきであるが、加入していない事業所に対する適用の適正化を推進してきました。まずは、国税源泉徴収義務者情報、法人登記簿情報、雇用保険適用事業所情報などを活用し、適用すべき被保険者がいると思われる適用調査対象事業所の把握に努めてきました。その後、外部への委託を含めて加入指導から立入検査などの適用促進業務を効率的に行ってきました。

その結果、平成29年度末の適用事業所数は約16.5万事業所を新たに適用し、222万7,353事業所となりました。被保険者数も約89.5万人増加し、3,911万2,169人となりました。新たに適用した事業所のうち、職員の加入指導により適用に結びついた事業所数は9万9,064事業所となり、目標（8万事業所）を上回る実績を挙げ、22万8,970人が加入指導により被保険者となりました。こうした加入指導の他に、適用となった事業所についても、届出が実態に基づく適正なものかどうかの確認（事業所調査）を実施しています。

これからも、厚生年金保険制度が持続し多くの方の暮らしをより良くするものとなるよう、さらなる適正な適用に向けて取り組みを実施していきます。

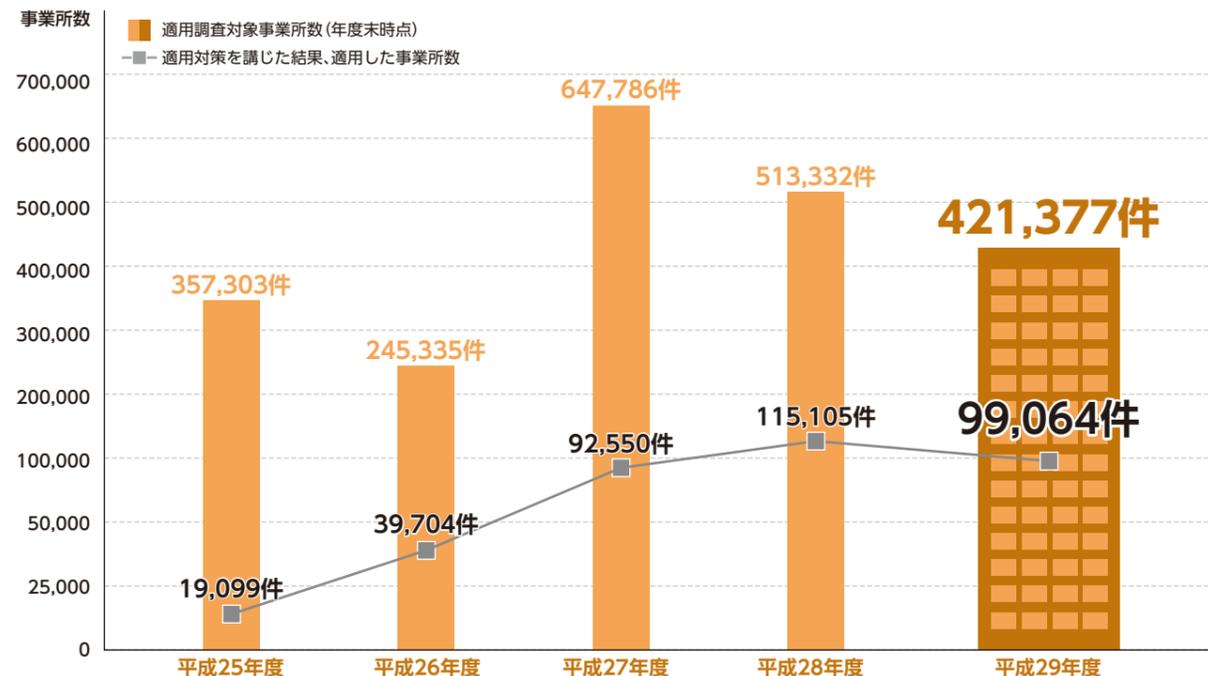
### 厚生年金保険適用事業所数などの推移

	平成25年度末	平成26年度末	平成27年度末	平成28年度末	平成29年度末
適用事業所数	1,800,619件	1,867,185件	1,974,655件	2,109,345件	2,227,353件
被保険者数	35,272,821人	35,985,388人	36,863,741人	38,217,576人	39,112,169人
新規適用事業所数	91,457件	113,430件	157,184件	182,422件	165,007件
職員の加入指導により適用となった事業所数	19,099件	39,704件	92,550件	115,105件	99,064件
全喪事業所数 <sup>※1</sup>	31,309件	40,391件	41,173件	39,957件	41,644件

※1: 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時の手続きが行われた事業所数。

主な取り組みテーマ	平成29年度の取り組み内容	実績	これから
適用調査対象事業所の適用の促進	国税源泉徴収義務者情報などにより把握した適用調査対象事業所(579,770事業所)への適用促進の取り組みとして、平成28年度に行った実態把握調査により優先加入指導事業所の選定を行い、加入指導を行いました。優先加入指導事業所以外の適用調査対象事業所に対しても、新規適用事業所数および被保険者数の目標設定を行って加入指導を行いました。 優先加入指導事業所に対しては、適用すべき被保険者数が10人以上の事業所の取り組み期限を平成30年9月末として、また適用すべき被保険者数が5～9人の事業所については取り組み期限を平成31年9月末として、加入指導を行っています。	【加入指導の成果】 ■新規適用事業所数: 165,007事業所(目標達成率111.5%) ■新規適用被保険者数: 490,114人(目標達成率128.0%)	●前年に引き続き国税源泉徴収義務者情報を活用して目標を上回る実績を確保するとともに、優先加入指導事業所について重点的に取り組みを進め、平成29年度行動計画で決定した事業所の従業員規模に応じた取り組み期限までに対応します。
事業主からの適正な届出の促進	平成24年度以降の調査結果を踏まえ、適用すべき従業員の届出漏れが多いと想定される業種の事業所(卸売・小売業、製造業など)、雇用保険の被保険者数との差が大きい事業所、前回調査で指摘事項が検出された事業所などに重点を置き、被保険者の資格取得や資格喪失、標準報酬の適否の詳細な確認を総合的に行う総合調査の割合を増やして、届出の適正化を図りました。 また、法人番号を把握できていない事業所には文書での届出勧奨などを行い、日本年金機構の事業所情報と法人番号との紐付けも進めました。違法な脱退の防止や、届出内容の事実確認の徹底などにも取り組みました。	【調査の成果】 ■調査事業所数:481,848件 (うち、総合調査実施数:323,986件) ■指摘事業所数:63,177件 (前年度比+18,447件) ■法人番号収録率:99.3%	●未適用従業員にかかる適用もれの防止や届出の適正化をより加速化させるため、計画的・効率的に総合調査を重点的に行います。 ●被保険者の資格取得、喪失、標準報酬等の適否について詳細に確認し、指摘件数の向上に取り組みます。
短時間労働者適用拡大にかかる適正な届出の促進	特定適用事業所*1に該当する事業所に対し、事前お知らせの送付や事業所調査を実施することにより、加入手続きを促しました。また、特定適用事業所における短時間労働者の資格取得届の提出漏れを防ぐため、平成29年度は14,128事業所の調査を実施しました。500人以下の企業における短時間労働者の適用拡大については、労使合意に基づき事業主の申出があって適用となるため、ホームページやチラシ、事業主向け算定基礎説明会などを通じて周知を図りました。	【特定・任意特定適用事業所の適用状況】 ■特定適用事業所数 (501人以上の企業): 30,123事業所 (被保険者数:387,359人) ■任意特定適用事業所数 (500人以下の企業): 2,604事業所 (被保険者数:3,685人)	●短時間就労者が多いと考えられる事業所に重点を置いた事業所調査実施計画を立て、質の高い指導を行います。 ●短時間労働者にかかる資格取得届の提出漏れについては、平成30年9月までに制度施行時に把握した全事業所の調査を実施します。 ●労使合意に基づく500人以下の企業の短時間労働者への任意適用拡大にかかる制度の周知に取り組みます。

加入促進に向けた取り組み状況



\*1:同一事業主(法人番号が同一)の適用事業所の被保険者数の合計が、501人以上の企業の場合は、週の所定労働時間が20時間以上などの短時間労働者についても適用の対象となります。

事業所調査関係の内訳

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
① 事業所調査実施事業所数	463,075件	474,098件	492,001件	565,356件	481,848件
平成28年度と平成29年度の比較					<b>85.2%</b>
② ①のうち総合調査事業所数	98,106件	185,856件	210,959件	297,777件	323,986件
平成28年度と平成29年度の比較					<b>108.8%</b>
総合調査実施割合(②/①)	21.2%	39.2%	42.9%	52.7%	67.2%

事業所調査のきっかけとなった情報提供数

内訳	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
被保険者からの情報提供	1,071件	496件	385件	489件	445件
地方運輸局などからの情報提供	482件	242件	168件	169件	123件
都道府県労働局からの情報提供	91件	60件	70件	120件	191件

# 障害年金の諸課題への対応

課題としている理由は

複雑な障害認定について、  
正確な事務処理を行うためです。

▶ 全国の障害年金審査業務を障害年金センターに集約し、認定事務の地域差の解消などに取り組んでいます。

困っている方が  
スムーズに手続き  
できる体制づくりを  
進めています。



## 1 障害年金について

**病気やけがで生活や就労に支障が生じたときのセーフティネットです。**

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。

## 2 日本年金機構が考える諸課題

**ご案内方法や審査体制の集約、認定医間の情報共有が課題と捉えています。**

これまで障害の認定については、お客様の障害の程度や日常生活の制限の度合などを総合的に勘案し、医学的な判断がなされてきました。しかしながら、一方でその認定の事務には地域差が生じ、標準化と適正化をさらに進めるべきだという課題も指摘されてきました。さらに日本年金機構では、懇切丁寧な相談サービスを提供するため、日頃より、窓口対応の改善に取り組んでいますが、障害年金の申請にかかる窓口対応の不十分さなどについてご指摘をいただいております。そこで、お客様のニーズにあわせた、よりわかりやすく質の高い相談対応を目指してきました。

## 3 課題解決に向けて

**障害をお持ちの方が安心して生活できるよう、これまでに3つの取り組みを推進してきました。**

### (1) 障害認定の標準化に関する対応

精神障害および知的障害について、認定の地域差の改善に向けて「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」による等級の判定を平成28年9月から実施しています。このガイドライン施行時において、すでに障害年金を受給している方に対する再認定にあたっては、障害の状態が従前と変わらない場合には、当分の間、等級非該当への変更は行わないことを基本とする経過措置を設けました。また、年金事務所のお客様相談室の職員を対象に、障害年金にかかるスキルアップのための研修を開催し、障害年金相談業務の質の向上や請求時に必要となる書類の的確な把握、事務処理誤りの防止などに努めてきました。

### 実績ハイライト

- 「障害年金初期対応の手引き」を改訂し、そのポイントについて職員に周知。また「障害年金請求キット」をお客様にお渡しする「初回のご相談」について明確化
- 全国の障害年金審査業務を障害年金センターに集約
- 全国6か所の地域代表年金事務所に障害年金センターのサテライト拠点を設置
- 障害認定医会議を開催し、認定基準改正の周知および認定医相互間の情報共有
- 障害認定医を300人へ増員

ガイドラインに基づく判定や、手続きのわかりやすさを高める取り組みを行っています。



### (2) 審査体制の全国集約

これまで本部と各事務センターで行ってきた障害年金審査業務を、全国一体的な執行体制へと組織を見直しました。これにより、認定の地域差の解消、審査の適正性の向上および体制集約による効率化を目指してきました。

### (3) 窓口対応の改善

障害年金の申請にかかる相談の際に活用する、「障害年金初期対応の手引き\*1」と「障害年金請求キット\*2」の運用を平成28年3月28日より開始し、お客様への窓口対応の改善に取り組んできました。



障害年金初期対応の手引き



障害年金請求キット

\*1: 「障害年金請求キット」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お客様と職員が共有するための文書を交付することなどを規定したものです。

\*2: 請求書と「障害年金ガイド」などをあらかじめ同封したものです。

この他にも日本年金機構ホームページ上で障害年金に関する内容に関して手話を用いた動画で紹介するなど、サービス強化に努めています。

これからも日本年金機構では、誰もが同じ基準で認定され、どの地域でもスムーズに相談・手続きができるための取り組みを積極的に行っていきます。



みなさんこんにちは、日本年金機構です。

主な取り組みテーマ	平成29年度の取り組み内容	これから
「障害年金初期対応の手引き」および「障害年金請求キット」の活用の徹底	平成29年9月に「障害年金初期対応の手引き」を改訂し、「障害年金請求キット」をお客様にお渡しする「初回のご相談」についての定義を明確化しました。また、改訂のポイントについて、テレビ会議を利用した本部から年金事務所への指示解説や、年金給付に関する研修において繰り返し周知しました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●障害年金に関するお客様のニーズに応じたわかりやすく、いねいな相談対応を実現するため、「障害年金初期対応の手引き」および「障害年金請求キット」の活用を徹底します。</li> <li>●「障害年金請求キット」については、その活用状況とともに職員の相談対応の状況について、後日お客様にサンプル調査を実施します。</li> </ul>
審査体制の全国集約	平成29年4月に、全国の障害年金審査業務を障害年金センターに集約しました。障害の認定の標準化や障害年金に関する専門的な人材の育成を図るための体制を整備しました。また、全国6か所の地域代表年金事務所（札幌西、仙台東、大曽根、大手前、広島東および博多）に障害年金センターのサテライト拠点を設置しました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●集約前は全国の事務センターにおいて、障害年金審査業務を行っていましたが、集約により、障害年金に関する知識や認識の共有を進めているところです。今後は、障害年金に関する審査をさらに公平で正確かつ迅速なものとしていきます。</li> </ul>
認定医相互間の情報共有	平成30年2月4日、血液・造血器疾患に関する障害認定医会議を開催し、障害認定基準改正の周知および障害認定医相互間の情報共有を図りました。また、障害認定医については、平成29年4月において283人でしたが、平成29年度末では300人へ増員いたしました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●医学的な判断である障害の認定の標準化を図るため、定例的な認定医会議を開催していきます。あわせて、障害認定事例を適宜提供するなど、認定医相互間の情報共有を図っていきます。</li> </ul>

# 障害年金をご存じですか？

## 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ます。受け取る年金の種類は、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）の時点で加入している年金制度により異なります。具体的には、以下のように請求できます。

○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」

主な障害年金の対象となる病気やけが

- 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・造血器疾患、糖尿病、がんなど

## 2 受給要件および年金額

障害年金の支給例は、6ページをご覧ください。

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必要があります。また、年金額は、初診日の時点で加入していた年金制度や、障害の程度、配偶者の有無や子どもの人数などによって異なります。

### (1) 初診日に、年金制度に加入していること

初診日に年金制度に加入していることが必要です。

◎年金に加入していない20歳前や、60歳以上65歳未満の期間（日本国内に住んでいることが条件）に初診日があるときも含まれます。

### (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\*1）に、一定の障害の状態にあることが必要です。または、障害認定日に一定の障害の状態に該当しなかった場合でも、その後病状が悪化し、一定の障害の状態に該当した場合には障害年金を請求できます。ただし、65歳に達する日の前日までに手続きする必要があります。

### (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 国民年金保険料の免除

障害基礎年金や、厚生年金保険など被用者年金の障害厚生年金（2級以上）を受けている方は、認定された日を含む月の前月から保険料が免除となります。「国民年金保険料免除事由（該当・消滅）届」を市（区）役所または町村役場に提出してください。過去にさかのぼって法定免除の要件に該当した場合、その期間に納めていただいた国民年金保険料は返却されます。

## 4 請求手続き

○「障害基礎年金」の請求手続き先 ▶ 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」の請求手続き先 ▶ 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）でお確かめください。

全国の窓口 日本年金機構 [検索!](#)

\*1: 初診日が20歳前の方は、20歳に達した日（障害認定日が20歳以降のときは障害認定日）になります。

# 年金記録問題への対応

課題としている理由は

正しく年金をお支払いするためには、納付した保険料の記録などを確実に、正確に管理することが不可欠だからです。

▶ 旧社会保険庁時代に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に向けて、これまでどのような対応を行ってきたか、ご報告します。

年金記録を正しく管理するため、解決に向けて取り組んでいます。



## 1 年金記録問題について

大きく分けて、2つの問題があります。

これまでの調査の結果、基礎年金番号に結びつかない記録(未統合記録)や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。年金記録問題は、大きく分けて以下の2つがあります。

### 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

年金記録の管理方法を紙台帳からコンピュータに順次変更した際、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。

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 信頼回復に向けた、多角的な取り組み

問題解決や、再発防止にむけた施策も行っています。

### (1) 未統合記録(約5,095万件)の解明状況

平成19年以降、「ねんきん特別便\*1」「ねんきん定期便\*2」などを送付し、お客様ご自身の年金記録を確認していただくなどの取り組みにより3,100万件以上が解明されました。

\*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。

### 実績ハイライト

#### 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

年金記録問題の解決に向けた取り組みなど	
●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30年3月時点

解明された記録	①基礎年金番号に統合済みの記録		人数ベース 1,501万人 受給者 942万人 被保険者など 559万人
	約3,192万件	1,948万件	
解明作業中または なお解明が必要な記録 約1,903万件	②亡くなられた方などの記録		人数ベース 1,501万人 受給者 942万人 被保険者など 559万人
	③現在調査中の記録(ご本人からの回答があり調査中)		
	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		
	⑤持ち主の手がかりが得られていない記録		
	⑥③~⑤の記録と同一人と考えられる記録		
	⑦「亡くなられたと判断される方の記録」		
⑧「年金受給に結びつかない記録」		706万件	
⑨「ご本人から未回答のもの」		259万件	
⑩「自分のものではない」と回答があったもの		171万件	
⑪「お知らせ便の未到達のもの」		44万件	
⑫「その他」		262万件	
⑬③~⑤の記録と同一人と考えられる記録		289万件	

### (2) 内容に誤りのある記録の適正化に向けた取り組み

#### 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くうえで年金記録を訂正しています。該当する方には、これまで約297万件のお知らせを送付しています。

#### 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と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。

### (3) 年金記録の訂正にともなう事務処理

年金記録の訂正にともなう再裁定\*3および時効特例給付\*4の処理については、原則として3か月以内に処理を行いました。

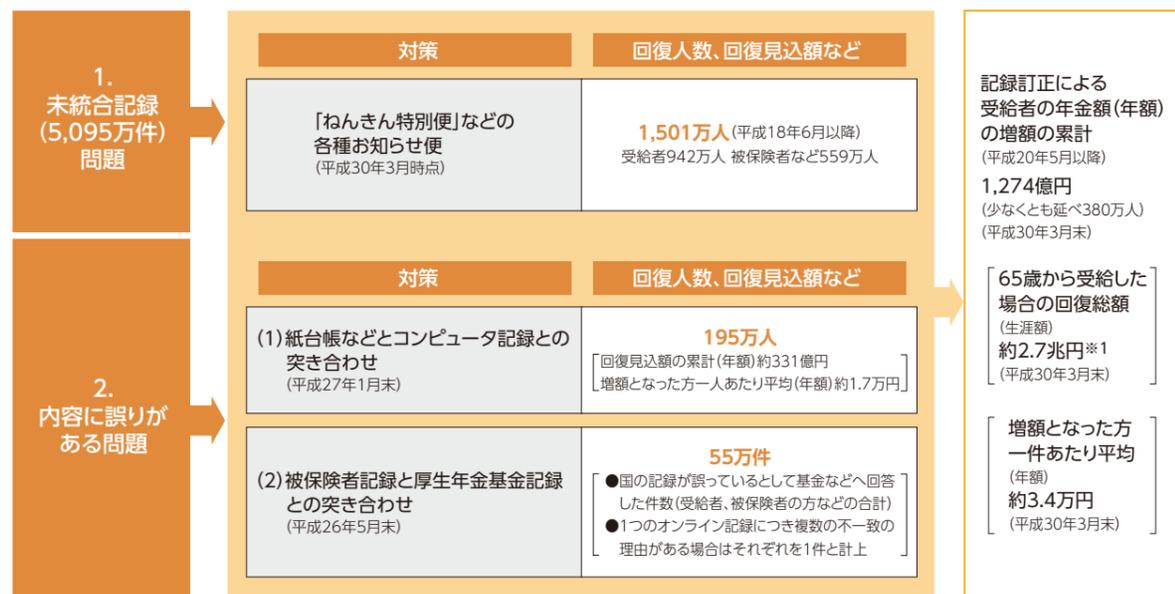
### (4) 年金記録問題の再発防止のための情報提供とお客様による確認

「ねんきん定期便」については、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っています。このように日本年金機構では、これまで課題となってきた未統合記録の解明や内容に誤りがある記録の適正化に向けて取り組んできました。今後も年金記録を正しく管理し続ける体制づくりを進めています。

\*3: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。  
\*4:年金記録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。

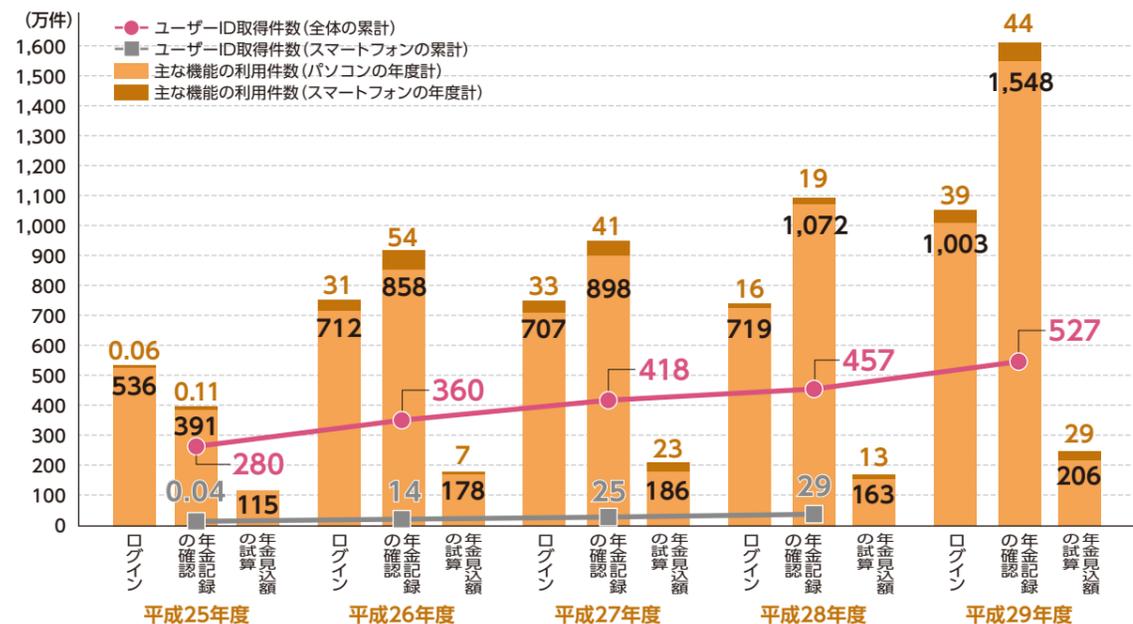
主な取り組みテーマ	平成29年度の取り組み内容	実績	これから
未統合記録の 解明に向けた対応①	前年度に引き続き、「ねんきん定期便」や年金額改定通知(年金振込通知)書、年金請求書(ターンアラウンド方式)を利用した「もれや誤り」がないかどうかの記録確認の呼びかけを行いました。また、お客様がご相談に来所された際には年金の記録の確認を行い、コールセンターに年金記録の相談があった場合は、年金事務所への来所を促すなど、未統合記録の解明に向けた対応を行いました。特に、受給資格期間短縮にともなう年金請求書(ターンアラウンド方式)を送付する際にも、年金記録の確認を呼びかけるチラシを同封しました。また、「ねんきん特別便」(名寄せ便)などの未回答の方には、受給資格期間が10年を満たさない方には「お知らせハガキ」に記録を確認するよう、その他の方には、「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」で年金事務所記録を確認いただくよう、呼びかけを行いました。	<b>【記録確認の取り組みの成果】</b> <b>■基礎年金番号に</b> 統合された件数:51万件 (前年度比+20万件) <b>【「ねんきん定期便」の送付実績】</b> <b>■約6,362万件</b> <b>【「ねんきんネット」ユーザーID取得件数】</b> <b>■平成29年度末で527万件</b> (前年度比+70万件)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●前年度に引き続き、お客様と接するあらゆる機会を通じて、未統合記録の解明に向けた取り組みを行ってまいります。</li> <li>●「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などの未回答者に対する未統合記録の確認の呼びかけとして、年金受給者に対し、「未回答者へのお知らせ」をお送りします。また、加入期間10年未満者などに対し、未統合記録の確認を呼びかける通知をお送りします。</li> </ul>
未統合記録の 解明に向けた対応②	過去に年金事務所に記録の相談に来られたが、そのときには発見できなかった方の年金記録のサンプル調査結果を踏まえて、再調査を行いました。平成29年度は主に「年金記録照会申出書」の再調査を行いました。	<b>【年金記録の再調査の成果】</b> <b>■平成30年末までに</b> すべての調査が完了する見込み	<ul style="list-style-type: none"> <li>●過去に年金事務所に記録の相談に来られたが、その時には発見できなかった方の年金記録の再調査を前年度に引き続き、行います。</li> </ul>
年金記録の確認などに関する 事務処理体制などの整備	年金記録の確認業務について、一層の事務処理の標準化と業務品質向上の推進を図るため、業務処理要領(マニュアル)を作成しました。年金記録の訂正にともなう再裁定および時効特例給付の処理については、年金制度の基礎知識から処理の難易度に応じた業務研修を実施し、事務に精通した職員の育成に努めました。	<b>【年金記録の訂正にともなう再裁定</b> <b>および時効特例給付の平均処理期間】</b> <b>■3か月以内で完了</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●記録確認の業務処理要領(マニュアル)を年金事務所・事務センターに周知徹底してお客様からの個別の年金記録の確認依頼に対して適切な相談を行います。</li> <li>●前年度に引き続き、年金記録の訂正にともなう再裁定や時効特例給付の処理を適切に行うための職員の育成に努めます。</li> </ul>
再発防止および年金記録の 正確な管理の実施	基礎年金番号の重複付番の防止を図るため、基礎年金番号を資格取得を契機に新たに付番する場合には、住民票上の住所の申出をしていただくことで本人のマイナンバーを特定し、付番した基礎年金番号との紐付けを行いました。一方、既に付番されている基礎年金番号については、氏名・性別・生年月日などで、突合調査を行いました。平成29年1月から同年12月までに変更された標準報酬月額などの被保険者記録の変動情報については、厚生年金基金と国の記録との不一致を防止するため、厚生年金基金に提供しました。	<b>【付番の取り組み状況】</b> <b>■平成29年9月以降すべての</b> <b>資格取得届提出時に実施</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●前年度に引き続き、基礎年金番号の重複付番を防止する取り組みなどを進め、年金記録の適正な管理に努めます。</li> </ul>

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



※1: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1,274億円を、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。

「ねんきんネット」ユーザーID取得件数と主な機能の利用件数の推移



# 内部統制システムの有効性確保

課題としている理由は

「**確実・正確に年金をお支払いする**」という大切な責任を全うする組織となるためです。

▶ 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までに正確かつ迅速に伝わり、着実に実行されるように改革を進めています。

信頼される組織となるための取り組みを進めています。

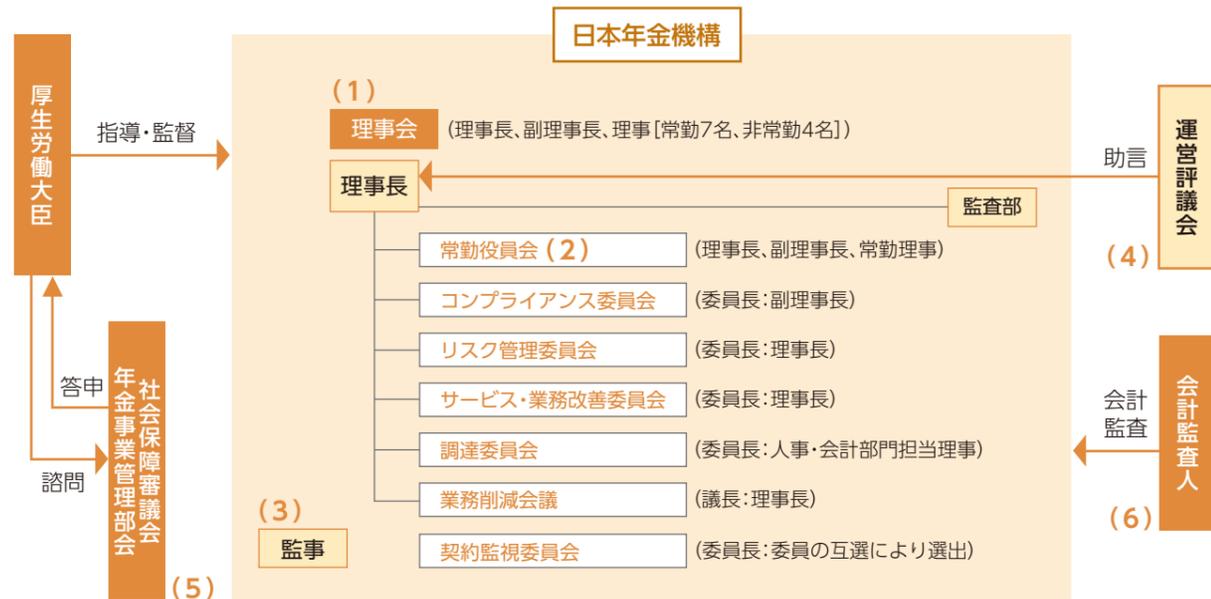


## ① 組織ガバナンス体制

スムーズな意思決定が行える体制を確立し、さらに外部からのチェックも受けています。

内部統制システムを機能させるための組織体制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、組織経営に関しての合意の迅速化、役員間の情報共有を強化しています。(原則毎週1回開催)

このほか、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、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。

### 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	高 さやか	東北大学 大学院法学研究科 教授
石谷 隆子	全国社会保険労務士会連合会 副会長	戸田 博史	第一三共株式会社 社外取締役
和泉 昭子	生活経済ジャーナリスト	南部 美智代	日本労働組合総連合会 副事務局長
植西 信博	TOHOヒューマンセンター 常務理事・事務局長	平塚 宗臣	一般社団法人 全国年金受給者団体連合会 会長代行
菊池 馨実	早稲田大学 法学大学院 教授	牧嶋 博子	株式会社TBSテレビ 報道局解説室長

(平成30年7月1日時点 五十音順、敬称略)

### 【外部の評価・監視機関】

#### (5) 社会保障審議会 年金事業管理部会

厚生労働省に設置された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で公表しています。

#### (6) 会計監査人

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

主な取り組みテーマ	平成29年度の取り組み内容	実績	これから
正確な事務処理の徹底	事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保が重要です。そこで、事務処理誤りの未然防止および再発防止を組織一丸となって取り組みを進めた結果、全体的に事務処理誤りの発生件数は前年度末から減少しました。	【事務処理誤りの未然防止徹底の成果】 ■平成29年度(平成30年3月末)の事務処理誤りの発生状況:1,015件(前年度比-88件)	●事務処理誤りの未然防止および再発防止の観点からチェックシートの見直し、事務処理誤りの定期的な点検、お客様の声の活用を行っていきます。 ●年金給付の事務処理誤りの総点検の結果を踏まえた対応を行っていきます。 <small>年金給付の事務処理誤りの総点検については、27～29ページをご覧ください。</small>
事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤交付・誤送信(重点三事案)の根絶	平成30年3月末時点における「事務処理遅延」「書類紛失」について発生件数は減少しました。「誤送付・誤交付・誤送信」については減少していないため、委託業者の指導を含め、取り組みを徹底していきます。	【重点三事案対策の成果】 ■事務処理遅延:10件(前年度比-28件) ■書類紛失:37件(前年度比-30件) ■誤送付・誤交付・誤送信:173件(前年度比+3件)	●事務処理遅延、書類の紛失対策として、6色BOXによる書類管理の徹底、受付進捗管理システムおよび未完結リストを活用した書類の進捗管理を徹底します。 ●誤送付対策としては、封入者・封緘者によるダブルチェックの確実な実施などにより、送付物の確認を徹底するとともに、委託業者による発生防止に向け、担当部署間の連携を強化し、指導などを徹底していきます。
コンプライアンスの確保	職員のリスク管理意識やコンプライアンス意識の向上のため、多様な研修を実施しました。全職員を対象とした意識調査や、コンプライアンス・個人情報保護・情報セキュリティ対策に関する自己点検も行いました。あわせて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、平成29年度は21件について制裁処分を行いました。	【制裁処分の内訳】 ■不適正事務処理など:11件 ■ハラスメントなど:1件 ■個人情報関係(業務目的外閲覧を含む):6件 ■その他:3件	●コンプライアンス自己点検、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、各種研修内容を充実させます。 ●職員の不祥事に対しては、厳正に対応し、綱紀粛正の徹底を図っていきます。
リスクアセスメント	リスク管理については、情報セキュリティ・システム・事務・災害その他ごとに想定されるリスクの評価・分析(リスクアセスメント)を行い、それに基づく対策の強化を図りました。	【情報セキュリティリスクの取り組み】 ■外部の専門家を活用し、以下のシステムの評価・分析を実施 ・社会保険オンラインシステム ・受付進捗管理システム <small>情報セキュリティ対策の強化の取り組みについては、19～20ページをご覧ください。</small>	●顕在化したリスクに対する再発防止策を講ずるとともに、その再発防止策の効果の検証および必要な改善措置などを行います。 ●リスクアセスメントを実施し、把握したリスクについて必要な改善措置などを行います。
非常時対策	非常時対策として、防災訓練のほか、安否確認システムとMCA無線機(電話不通時に活用)の通信テストを各拠点で行いました。また、防災対応力の強化を目的として、地震発生直後の行動をはじめとした災害に対する日頃からの備えについて、機構内報にて情報発信を実施しました。このほか、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備の一環として、暫定支払い環境での年金支払い訓練を実施しました。	【防災訓練の実施数】 ■322拠点(全拠点の97%)	●地震などの災害時に迅速・確実に対応するため、定期的に連絡体制および災害対応職員等の見直しを行います。 ●防災訓練に加え、防災研修を実施し、事業継続への対応力を高めるとともに、暫定支払いを行うことができる体制と設備を整備し、引き続き暫定支払い環境での年金支払い訓練を実施していきます。
適正な監査の実施	平成29年4月に監査体制を見直し、業務検査グループを「年金事務所検査担当グループ」「事務センター等検査担当グループ」に再編成してグループ単位の専門性を高め、より効果的な監査を実施する体制としました。また、本部や事務センターの外部委託業務について、定例検査などが適切に行われているかを検証・確認し、不備事項については速やかに是正するよう指導しました。	【一般監査(業務検査)の実施状況】 ■事務センター:29拠点 ■年金事務所:312拠点 【外部委託監査の実施状況】 ■本部:3部署・19受託事業者 ■事務センター:3拠点・5受託事業者	●より実効性のある監査項目について継続的に見直します。監査結果で評価の低い拠点についてはフォローアップ監査を強化します。 ●年金給付業務の監査に新たな検査項目を設定するとともに、外部委託先の管理に関する監査および外部委託先における個人情報の保護・管理状況の監査を強化します。
文書の適正管理	日本年金機構が保有するすべての法人文書を洗い出して「年金額および年金記録等に直接関係する文書」と「それ以外の文書」に分類し、後者については、平成29年12月に日本年金機構文書管理細則を改正して、廃棄を可能としました。また、日本年金機構が保有する文書のうち、画像化処理を行った届書の電子データの原本化について、今後、関係諸規程を整備するとともに具体的な取り扱い方法などについて検討することとしています。	【適正管理の成果】 ■保管期限が満了し、廃棄可能な法人文書の廃棄数:2,400箱(9.4万箱分のうち)	●保存期限が到来し廃棄可能となった文書の廃棄を進めるとともに、引き続き画像化処理を行った届書の電子データの原本化について具体的な方法を検討します。 ●日本年金機構が保有する法人文書について、法人文書ファイル管理簿への登録に向けて必要な整理を行います。行政文書については、厚生労働省と調整して同省への移管を進めます。

その他にも、日本年金機構再生プロジェクトの一環として、内部統制システムの適正な運用や組織改革、人員配置の適正化などを推進しています。

## 素朴な疑問にお答えします①

**Q** 公的年金が将来もらえないかもしれないから、民間の個人年金だけ加入すれば問題ないよね？



公的年金の加入は法律で**義務づけられています**。

国民年金(基礎年金)の納付のための費用は、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。これは民間保険にはないメリットです。また、厚生年金の保険料は半分以上を事業主が負担しています。その他、公的年金制度を持続可能なものとするための仕組みとして、マクロ経済スライドがあります。

### 公的年金と個人年金(民間)の比較

	公的年金	個人年金(民間)
だれが加入するの？	日本に住む20歳以上60歳未満のすべての方に加入義務	個人の自由意思で加入
給付の特徴は？	物価などの上昇に合わせて実質的な価値が保障された給付	自分が積み立てた保険料とその運用益の範囲で給付
給付の種類は？	老齢、障害、遺族のすべてをカバー	年金の種類や期間、保険料も多様
だれが運営しているの？	国と日本年金機構が運営 ◎基礎年金の1/2と運営事務経費の多くは、国(税金)で負担	民間の保険会社が運営 ◎年金の支払いと運営経費は、保険料で負担
生活が苦しいときの保険料の支払いは？	保険料の免除制度を利用できる	保険料の免除制度はなく、契約の変更または解約
保険料は控除されるの？	保険料は全額所得控除の対象	保険料は一定額まで所得控除の対象

もし保険料を納めないと...

**注意**

「未納」扱いとなり、年金を受け取ることができない場合があります。こうした事態にならないよう、ぜひとも保険料を納付し、経済的に困難な場合は免除制度などを活用ください。

マクロ経済スライドについては、66ページをご覧ください。

## 第3章

# 平成29年度の取り組み

今年度も多くの取り組みを推進してきました。



年度計画に基づいて実施された

日本年金機構の取り組み状況をご報告します。

- ① 国民年金の適用促進に向けた取り組み ▶ p.53
- ② 厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み ▶ p.55
- ③ 年金給付業務の取り組み ▶ p.57
- ④ 年金相談の充実に向けた取り組み ▶ p.59
- ⑤ 公的年金制度に対する理解促進への取り組み ▶ p.62
- ⑥ お客様サービス向上の取り組み ▶ p.63
- ⑦ 平成29年度の取り組み実績 ▶ p.67

# 1 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々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29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29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、国民年金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など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を速やかに実施することとしていました。

### ▶平成29年度の取り組み状況

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歳の方のうち第1号被保険者として適用される方(100万人)に対し、加入の届出勧奨を行いました。また勧奨をしてもなお届出がなかった場合には、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、自主的に届出がされた方(51万人)を含め、全員の加入手続きを行いました。

また、34歳および44歳の方のうち、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)資格取得をされていない方に、届出勧奨を行いました。勧奨後もなお届出がなかった場合には、資格取得の手続きなどを行いました。

さらに退職した方および退職者の被扶養配偶者の方には、被保険者種別変更の届出を自主的に行うよう、2か月後に届出勧奨を行いました。勧奨しても届出がない方には、第1号被保険者として資格取得の手続きを速やかに行いました。

## (2) 関係機関との連携・協力

### ▶平成29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、事業主説明会などにおいて周知するほか、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29年度の取り組み状況

退職者などに対して、被保険者種別変更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ける届出勧奨および失業した際の特例免除制度について周知を行いました。

また、日本年金機構から市区町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」(隔月発行)を作成し情報提供を行うとともに、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。

## (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、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を納付することができず<sup>※1</sup>未納期間となってしまう、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<sup>※2</sup>への算入ができるようになりました。

### ▶平成29年度の計画

第3号被保険者の記録不整合問題に関して、厚生労働省の指示の下、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律(平成25年法律第63号)」に基づき、時効消滅不整合期間<sup>※3</sup>に対する特定期間該当届<sup>※4</sup>の届出勧奨を引き続き行うとともに、特例追納<sup>※5</sup>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。

また、健康保険組合、共済組合から提出される被扶養配偶者情報(過去分)に基づいて3号不整合記録を確認し、不整合記録のある方へ種別変更届の届出勧奨と特例追納勧奨を行うこととしていました。

### ▶平成29年度の取り組み状況

平成26年度から引き続き、日本年金機構ホームページに法律改正の概要や特定期間該当届の手続き方法などを掲載するとともに、制度を周知するためのチラシを作成し年金事務所や市区町村の窓口などにおいて制度周知を図りました。

特に、平成30年3月31日に特例追納制度の期限を迎えるにあたって、全国健康保険協会、健康保険組合および共済組合の被扶養配偶者情報に基づき、対象者に特定期間該当届および特例追納について個別に勧奨しました。さらに、ねんきん定期便を活用した制度周知を実施しました。

特定受給者<sup>※6</sup>については、平成30年4月から従来の年金額の9割が保障されることや、平成30年3月末までに特例追納すれば年金額を増額できる可能性があることとお知らせするとともに、特定期間該当届および特例追納の勧奨を行いました。

※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:年金を受け取るために必要な加入期間のことをいいます。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す。

※3: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。

※4:不整合期間をそのままにすると未納期間となり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。

※5: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ができる制度です。

※6:平成25年7月1日以後に国民年金の切り替えの届出(3号から1号)が2年以上遅れたことにより保険料を納めることができなくなった期間を有することになった方であって、同日において、時効消滅不整合期間を保険料納付済期間として老齢給付を受けている方を「特定受給者」としています。

## 2 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、事業主の方からきちんと保険料を納付していた  
だけよう、平成29年度は次の取り組みを行いました。

### (1) 厚生年金保険・健康保険などの収納率

#### ▶平成29年度の計画

収納率については、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29年度の取り組み状況

厚生年金保険の収納率は、早期の納付督促、滞納処分の実施などを行ってきた結果、31兆2,525億円を  
徴収決定(過年度分を含む)し、30兆9,442億円を収納し、99.0%となり前年度を0.1%上回りました。

また、全国健康保険協会管掌健康保険については、9兆7,667億円を徴収決定(過年度分を含む)し、9兆  
5,891億円を収納し、収納率98.2%となり、収納額、収納率とも着実に増加させ保険料収納の確保を図り  
ました。

#### ▶ 収納率の推移

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
保険料収納率(%)	厚生年金保険	98.4	98.6	98.8	98.9	99.0
	協会管掌健康保険	97.2	97.5	97.8	98.0	98.2
	船員保険	92.0	92.9	94.1	95.2	95.9

#### ▶ 厚生年金保険の徴収に関する数値

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
徴収決定済額	25兆4,629億円	26兆6,941億円	28兆1,830億円	29兆7,992億円	31兆2,525億円
収納済額	25兆472億円	26兆3,196億円	27兆8,362億円	29兆4,754億円	30兆9,442億円

#### ▶ 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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
徴収決定済額	8兆2,950億円	8兆6,312億円	8兆9,104億円	9兆3,068億円	9兆7,667億円
収納済額	8兆606億円	8兆4,183億円	8兆7,121億円	9兆1,211億円	9兆5,891億円

### (2) 口座振替の利用促進

#### ▶平成29年度の計画

口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保することとしていました。

#### ▶平成29年度の取り組み状況

口座振替を実施していない事業所に対して、口座振替勧奨のチラシを送付するなどの取り組みを  
行った結果、平成29年度口座振替実施率は、厚生年金保険が82.7%、全国健康保険協会管掌健康保険は  
83.0%となりました。(厚生年金保険適用事業所数が対前年度比で5.6%増加している中で、口座振替  
事業所数が対前年度比で5.4%増加しました。)

#### ▶ 口座振替実施率の推移

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
口座振替実施率(%)	厚生年金保険	83.3	83.1	83.2	83.0	82.7
	協会管掌健康保険	83.2	83.4	83.5	83.2	83.0
	船員保険	69.3	70.6	71.3	72.0	72.3

### (3) 滞納事業所に対する納付指導および滞納処分

#### ▶平成29年度の計画

滞納事業所に対しては、迅速かつ計画的に納付督促を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防  
止を図ることとしていました。

また、滞納事業所から納付が困難であるとの申し出があった場合は、経営状況や将来の見通しなどを聴き取っ  
たうえで、法令に基づく緩和措置を踏まえた納付方法などについてきめ細かな指導を行うこととしていました。

#### ▶平成29年度の取り組み状況

新たな滞納事業所を増やさないう、年金事務所は確実な初期対応を行い、滞納事業所への納付指導  
を行った結果、平成29年度の滞納事業所数は135,306件となりました。また、繰り返しの納付指導にも  
応じない事業所には滞納処分を迅速かつ確実に実施し、平成29年度の差押事業所数は27,581件とな  
りました。

#### ▶ 滞納事業所数の推移

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
滞納事業所数	141,284	138,162	135,860	134,940	135,306

#### ▶ 差押事業所数の推移

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
差押事業所数	24,626	25,094	24,300	25,174	27,581

### (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29年度の計画

徴収が困難である事業所には、本部と年金事務所が連携して早期の滞納解消を図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し、国民年金とあわせて前  
年度以上の件数を委任することとしていました。

#### ▶平成29年度の取り組み状況

滞納処分の国税庁への権限委任は、平成29年度には23件を委任し、前年度よりも5件増加しました  
(日本年金機構発足以降、平成29年度末までに66件を委任しています)。

### (5) 厚生年金基金特例解散にともなう徴収業務<sup>※1</sup>への対応

#### ▶平成29年度の計画

この対応は長期に債権管理を要することから、事務処理マニュアルに従って適正な債権管理を徹底するこ  
ととしていました。

#### ▶平成29年度の取り組み状況

未納事業所へ催告状の発送を行うなどの債権管理を行った結果、納付予定額475.7億円に対し、  
475.1 億円の納付が図られ、収納率99.8%となりました。

※1:厚生年金基金特例解散にともなう徴収業務とは、厚生年金基金の円滑な解散に向けて、解散時の責任準備金相当額に不足が生じる場合において、厚生労働大臣の承認を受けた納付計画に基づき、日本年金機構が各設立事業所から徴収を行うもの。

### 3 年金給付業務の取り組み

#### (1) 迅速な決定

▶平成29年度の計画

サービススタンダード\*1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%以上を維持することとしていました。

▶平成29年度の取り組み状況

サービススタンダードの達成率は、遺族年金に関してはおおむね90%を確保しました。老齢年金・障害年金に関しては、達成率80%後半にとどまりました。

老齢年金に関しては、支給開始年齢の引き上げ、受給資格期間の短縮による受け付け件数が増加した中で、目標に近い達成率となりました。

また、障害年金に関しては、当初、障害年金審査業務の全国集約の影響を受けましたが、平成30年3月単月では達成率90%の目標を達成しました。

▶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28年度	22.2日	95.5%	25.0日	95.1%	25.8日	92.9%	26.2日	91.7%
平成29年度	28.2日	83.7%	28.4日	83.2%	27.3日	84.9%	26.5日	90.4%

【老齢年金・遺族年金】(加入状況の再確認を要する場合)

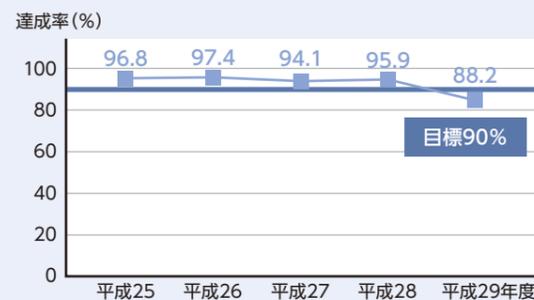
サービススタンダード	老齢基礎年金		老齢厚生年金		遺族基礎年金		遺族厚生年金	
	2か月以内		2か月以内		2か月以内		2か月以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成28年度	34.0日	96.6%	35.5日	95.9%	35.9日	95.8%	40.4日	91.1%
平成29年度	43.3日	86.3%	42.1日	88.2%	38.2日	94.4%	41.1日	90.1%

【障害年金】

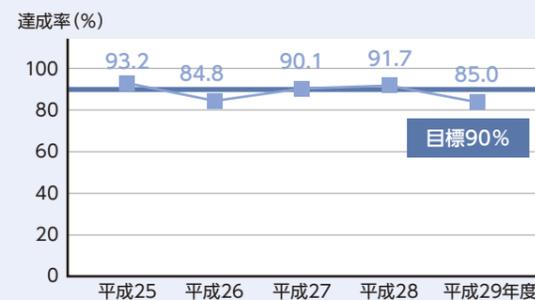
サービススタンダード	障害基礎年金		障害厚生年金	
	3か月以内		3か月半以内	
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
平成28年度	50.3日	96.2%	89.0日	91.7%
平成29年度	75.6日	87.5%	91.0日	85.0%

▶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】



\*1: 年金の請求を受けてから、年金を決定し年金証書をお届けするまでにかかる標準的な所要日数。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。

#### (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29年度の計画

受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢に到達する直前に、年金加入履歴などがあらかじめ記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人宛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の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。

さらに、年金制度改正(受給資格期間の短縮)にともない、保険料納付済等期間が10年以上25年未満の方に対して、事前に年金請求書を送付することとしていました。

▶平成29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などを送付しました(平成29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。	1,323,296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、64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。	147,698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。	33,646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ついて、69歳到達時に送付しています。	40,547件
受給資格期間の短縮のお知らせ	平成29年2月末から7月上旬にかけて、保険料納付済等期間が10年以上25年未満の方に対し、年金請求書の入った封筒を送付しました。	676,474件

#### (3) 年金不正受給対策や債権管理対策の強化

▶平成29年度の計画

マイナンバーの収録を進め、住民基本台帳ネットワークシステムでの生存確認を強化することとしていました。また年金返納金債権については債権管理の強化を図ることとしていました。

▶平成29年度の取り組み状況

平成29年より現況届および年金請求書にマイナンバーの記入または住民票の添付を求め、マイナンバーに基づいて住民基本台帳ネットワークシステムでの生存確認を徹底することで過払いの防止を図りました。年金返納金債権については平成29年7月より本部で一括管理し、専任チームによる納付督促などの取り組みを強化しました。

年金給付に関しては、日本年金機構再生プロジェクトでも取り組んでいます。詳しくは、11~18ページをご覧ください。

## 4 年金相談の充実に向けた取り組み

平成29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657万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829万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や予約率の向上、「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、各種研修により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29年度の計画

窓口での待ち時間については、通常期で30分、混雑期でも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。特に、平成29年8月より受給資格期間の短縮が実施されることにともない、年金事務所の相談件数、コールセンターのコール件数が大幅に増加することが見込まれ、相談体制を見直し安定した相談体制を構築することとしていました。

具体的には、知識・経験のある年金給付専門職や年金相談職員を配置し、お客様の相談内容に応じて適切な担当者に対応できる仕組み・体制を構築することとしていました。あわせて予約制を拡充し、相談の効率化を図ることとしていました。また、電話がつながりにくいとのことが多いことに対しては、引き続き改善を図ることとしていました。

#### ▶平成29年度の取り組み状況

窓口体制の強化のため、お客様相談室に年金給付専門職や年金相談職員を追加配置するとともに、受給資格期間の短縮にかかるお客様の対応を原則予約相談とし、予約管理システムの構築を10月に完了させ、お待たせすることのないスムーズな年金相談の実施へ向けた取り組みを進めました。

さらに、多くのお客様に予約相談をご利用いただくため、年金請求書(ターンアラウンド方式)などの日本年金機構からの送付物やホームページ、ポスターやチラシなどを活用し周知を行いました。

また、待ち時間短縮や平日昼間に相談できない方への対応として、昼休みの時間帯と毎月第2土曜日の年金相談、毎週月曜日の受付時間の延長を、すべての年金事務所で行いました。

平成29年度は、受給資格期間の短縮にかかる相談に加え、扶養親族等申告書の様式変更による問い合わせが急増し、多くのお客様が年金事務所に来訪され、平均待ち時間30分以上1時間未満の年金事務所数が計88か所となりましたが、予約制の効果もあり平均待ち時間1時間以上の年金事務所はありませんでした。

年金事務所が近隣にない地区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。平成29年度は6,201回実施し、相談件数は74,388件となりました。出張相談についても予約制を取り入れる年金事務所が増加しており、引き続き効率的な年金相談を実施していきます。

電話がつながりにくい年金事務所については、年金相談以外の電話も多いことから、回線の増設やガイダンスの見直しなどを行いました。あわせて年金事務所、事務センターに入る厚生年金関係の照会についても、これまでの年金給付や国民年金関係の照会に加え、平成30年1月からは順次「ねんきん加入者ダイヤル」への転送を開始しました。

また、平成30年1月23日から新潟県佐渡市の協力を得て佐和田行政サービスセンターにテレビ電話を設置し、テレビ電話を利用した年金相談の試行実施を開始しました。3月末までに91件(1日平均約2件)のご利用をいただきました。



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29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し、社会保険労務士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、市区町村などの関係団体の協力の下、街角の年金相談センターの周知広報や利用促進に取り組むこととしていました。

#### ▶平成29年度の取り組み状況

全国80か所の街角の年金相談センターでの年金相談業務を全国社会保険労務士会連合会に委託して実施しました。また、4月に上田市、6月に長崎市に新たに街角の年金相談センター(オフィス)を設置しました。平成29年4月からすべての街角の年金相談センターで予約相談を開始するとともに、市区町村などへ案内チラシを配布するなどし、予約相談の周知および街角の年金相談センターの利用促進に取り組みました。この結果、全国80か所の街角の年金相談センターにおける平成29年度の相談件数は986,162件となり、前年度より230,934件増加しました。

### (3) コールセンターでの相談

#### ▶平成29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、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にQ&Aを掲載するなどにより、入電数の減少を図ることとしていました。

またお客様満足度調査を実施し、応答品質の向上を図ることとしていました。

#### ▶平成29年度の取り組み状況

平成29年度は、受給資格期間短縮にともなう年金請求書送付による予約受付や扶養親族等申告書送付にかかる一連の対応などによる入電が集中し、従来の2倍以上となる1,000万件を超える入電がありました。多様な照会に対応するため可能な限りオペレーターを配置するとともに、適宜、受電エリアの見直しを行いました。また、お問い合わせ内容に応じた専用フリーダイヤルを設置し、職員による支援を含む休日・夜間対応を行いました。

しかし、入電の急激な増加・集中に対応しきれず、応答率は44.7%にとどまりました。これを踏まえ、今後はコールセンターの抜本的な改革に取り組み、応答率回復に努めてまいります。

また、「ねんきんダイヤル」で年金相談の予約受付を行い、お客様のご都合に合わせて、来訪相談をスムーズにご利用していただけるようにしました。

#### ▶ねんきんダイヤルにおける対応状況推移

		平成27年度	平成28年度	平成29年度
ねんきんダイヤル	総呼数	4,724,136件	4,768,768件	10,841,512件
	応答数	3,678,906件	3,890,159件	4,843,761件
	応答率	77.9%	81.6%	44.7%
	年間席数	204,825席	203,631席	215,276席

一方、「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」「ねんきん加入者ダイヤル」は応答率85%を超えており、安定的な運用ができました。

また、コールセンターにおける応答品質向上のため、平成30年1月にお客様満足度調査を行いました。「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で回答いただき、「満足」「ほぼ満足」の合計が82.2%（前年度83.1%）、「やや不満」「不満」の合計が4.5%（前年度2.7%）となっており、例年と比べ応答率が低い時期ではありましたが、おおむね満足いただけた結果となりました。

この調査結果を踏まえ、各オペレーターに必要な情報を周知し、対応スキルのさらなる向上に取り組んでまいります。



コールセンターの様子

## 5 公的年金制度に対する理解促進への取り組み

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・協力のもと、地域に根ざした活動を行っています。

#### ▶平成29年度の計画

地域、企業、教育の場などにおいて、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。

特に若い世代の方に向けた年金セミナーにおいては、若手職員を講師として育成するとともに、研修テキストの見直しを行い、受講者の方々が今まで以上に身近でわかりやすい講義を目指すこととしていました。

#### ▶平成29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。特に、高校や大学などの教育機関に向けた年金セミナーや、事業所・被保険者向けの制度説明会などでは、制度や手続きについて周知しました。

#### ▶平成29年度の年金セミナーなどの主な実績

年金セミナー	3,650回(平成28年度 3,467回)
制度説明会など	2,885回(平成28年度 2,785回)

また、平成28年度に引き続き、年金セミナーの質の向上に向けて、若手職員の育成のための研修、発表会を実施し、スキルアップやノウハウの共有を図りました。

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29年度は全都道府県で開催し、合計で71回実施しました。

委員の方からは、事業を推進するためのご意見をいただき、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。

日本年金機構では、国民の皆さまに年金制度への理解を深めていただくため、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、全国で出張年金相談、学生向けセミナーを実施するなど、公的年金制度の普及や啓発活動を行っています。

「年金の日」の取り組みの一環として、国民の皆さまから「わたしと年金」をテーマにしたエッセイを広く募集し、平成29年度は894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にも掲載しています。

「わたしと年金」エッセイについては、81～83ページをご覧ください。

## 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

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込めて、このポスターを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。

全国の年金事務所・街角の年金相談センターに訪れたお客様に対する「お客様満足度アンケート」における「窓口の説明はわかりやすく、充分でしたか」の質問について、『満足』『ほぼ満足』の合計は91.1%でした。

#### ② 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。

「事前の電話予約のときも当日の手続きのときも、ていねいに対応してもらった」「いろいろなケースの資料を提供いただき参考になった」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、唱和を行うなどにより、電話に3コール以内に出ることを常に意識し、実行する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、速やかに確認のうえ、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訪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94.8%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。

窓口職員の体制整備や予約制の拡充を進めるとともに、周知広報を積極的に行うなど、予約相談を活用し、待ち時間や相談時間の改善につなげている年金事務所の取り組み事例を機構内で共有することにより、待ち時間の短縮へ向けた取り組みを推進しました。

#### 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」を定期的を開催してご意見を伺い、文書デザイナー（文書作成のプロ）の参画のもと、文書の改善に努めています。

#### 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とした「年金事務所お客様サービスモニター会議」を実施して、直接ご意見・ご希望をお伺いしています（平成29年度は全国9か所で実施）。

お客様から寄せられたご意見の中から、20件についてサービス改善・業務改善を行いました。

#### 【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。

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」による情報提供については、平成29年度は計画のとおり実施し年金記録の確認の呼びかけを行いました。また、インターネットを活用したサービス「ねんきんネット」では、ご自宅のパソコンやお手元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、誤送付、誤送信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29年度の計画

全職員に配布している「サービス推進の手引き」を基本に、職員のCS意識醸成に向けた研修や、サービス向上のための取り組みを進めることとしていました。

### ▶平成29年度の取り組み状況

新入構員を対象にCSの概念や、障害をお持ちのお客様への対応方法などについて、研修を2回行いました。また、年金事務所・事務センターの副拠点長による、各職員向けのCS職場研修のための資料提供を行いました。

さらに、日本年金機構内報を活用し、毎月、全職員に対しCS向上の意識づけを図りました。

## (3) お客様の声の収集

### ▶平成29年度の計画

各年金事務所に「ご意見箱」を設置するほか、日本年金機構ホームページ上でも「ご意見、ご要望」のコーナーを設けるなど、お客様の声の収集に努めることとしていました。

また、年金事務所をご利用いただいているお客様から直接、ご意見などをお聞きする「年金事務所お客様サービスモニター会議」を、複数か所の年金事務所で開催することとしていました。

このようにして収集したお客様の貴重な声は、適切に管理・分析することで、制度改正や、サービス・業務改善につなげていくこととしていました。

### ▶平成29年度の取り組み状況

全国9か所の年金事務所で開催した「年金事務所お客様サービスモニター会議」を実施し、現場主導のサービス改善を図りました。

また、現場でいただいたお客様の声は本部に集約し、サービス・業務改善に関するものについては改善に取り組み、ホームページの掲載内容や文書の内容をわかりやすくするなど、20件の改善を行いました。

年金事務所などに関する「お客様の声に基づく対応事例」は、引き続きホームページに掲載し情報提供を行い、また、「お客様の声に基づく改善事例」は、四半期ごとに具体的な改善事例をホームページに掲載しました。

## (4) 各種調査の実施

### ▶平成29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29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」を平成30年3月に実施しました。

「満足」「ほぼ満足」の合計が90.0%（前年度91.6%）と昨年度とほぼ同水準となりました。「やや不満」「不満」の合計が2.2%（前年度1.0%）で前年度より増加したものの、おおむねご満足いただいている状況です。

また、サービス巡回指導を実施し、各年金事務所の窓口状況を確認し改善提案を行うとともに、サービス確認項目の見直しなど、サービス改善への取り組みを進めました。

▶お客様満足度アンケートの結果  
来訪された際の全体の満足度(%)

	平成28年度	平成29年度
満足	64.9	60.9
ほぼ満足	26.7	29.1
普通	7.4	7.8
やや不満	0.7	1.4
不満	0.3	0.8

## (5) わかりやすいお客様向け文書の作成

### ▶平成29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」を毎月開催するなど、よ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29年度の取り組み状況

平成29年度は9件のお客様向け文書を審査し、よりわかりやすい文書に改善しました。また従来のチラシ、パンフレットなどの文書に加えて、日本年金機構のアンニュアルレポートやホームページを対象としてモニター会議へ付議し、審査を行いました。これらを踏まえ、平成29年7月にはホームページのデザインを改善しました。

## 素朴な疑問にお答えします②

**Q** このまま少子高齢化が進んでいけば、年金制度は維持できないでしょ？

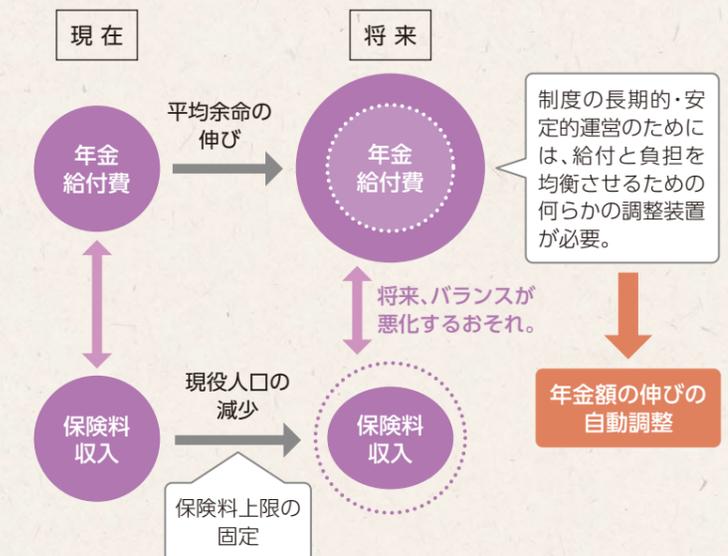


少子高齢化が進行する中でも制度を維持していけるよう「物価スライド・賃金スライド」の率を調整する「マクロ経済スライド」という仕組みが採用されています。

物価の上昇に対して年金額が10年前と同じでは生活が苦しくなります。こうした物価や賃金の変動に応じて年金の支給額を改定することを「物価スライド・賃金スライド」と言います。インフレにも対応ができる、公的年金の大きな特徴です。

そのうえで、現在の日本は少子高齢化が進み、年金を受給する高齢者世代が増え、保険料を納める現役世代が減少しています。これでは年金財政のバランスが悪くなります。そこで一定の期間、現役世代の減少や平均寿命が伸びた分を差し引いて、「物価スライド・賃金スライド」のスライド率を調整する仕組みを導入しました。これが「マクロ経済スライド」と呼ばれるものです。

### 「マクロ経済スライド」の仕組み



# 平成29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二期中期目標(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29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29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。

◎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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率	60.9%	63.1%	63.4%	65.0%	66.3%						<p><b>平成29年度予算執行額*2:約359.8億円</b> (適用関係約102.5億円含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「平成29年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で+1.3ポイントと目標を上回っている。」</li> <li>●「平成27年度分保険料の最終納付率は、平成27年度の現年度納付率から+9.8ポイントと目標を上回り、最終納付率70%以上を3年連続で達成している。」</li> </ul>
	国民年金保険料 最終納付率*1	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)	平成26年度分 保険料 72.2% (+9.1ポイント)	平成27年度分 保険料 73.1% (+9.8ポイント)	A	A	A	A	A	
厚生年金保険適用	新規適用事業所数	91,457事業所	113,430事業所	157,184事業所	182,422事業所	165,007事業所						<p><b>平成29年度予算執行額:約245.5億円</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「目標数値や取り組み期限を明確にした平成29年度行動計画を策定し、目標達成に向けた取り組みを進めた結果、新規適用事業所数の目標148,000事業所に対して165,007事業所と目標を上回った。」</li> <li>●「国税源泉徴収義務者情報の活用により適用調査対象事業所を効率的・的確に把握し、加入指導を計画的に実施した結果、適用すべき被保険者数が5~9人以上の事業所については目標である6,211事業所を上回る7,818事業所を適用に結びつけたが、より優先的に取り組むこととしている10人以上の事業所については適用件数が目標である1,775事業所の9割程度の1,611事業所であった。」</li> </ul>
	適用対策を 講じた結果、 適用した事業所数	19,099事業所	39,704事業所	92,550事業所	115,105事業所	99,064事業所	A	B	A	A	B	
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 口座振替実施率	83.3%	83.1%	83.2%	83.0%	82.7%						<p><b>平成29年度予算執行額:約29.9億円</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「口座振替未実施である事業所に対し、チラシ送付及び電話等による口座振替の利用勧奨を実施することにより、口座振替実施率は、厚生年金保険料が82.7%、全国健康保険協会管掌健康保険が83.0%と前年度と同水準であった。」</li> <li>●「口座振替の利用促進に加え、滞納事業所への納付指導や滞納処分の実施(差押事業所数は前年度の25,174事業所を上回る27,581事業所に増加)、特に悪質な滞納事業所に対しては国税庁への滞納処分の権限委任を実施すること等により、厚生年金の保険料収納率は99.0%、健康保険の保険料収納率は98.2%等、それぞれ前年度を上回る水準となった。」</li> </ul>
	厚生年金保険 保険料収納率	98.4%	98.6%	98.8%	98.9%	99.0%	B	A	A	A	A	
年金給付	サービス スタンダード*3 (年金のお支払い期間の目標)	老齢厚生:96.8%	老齢厚生:97.4%	老齢厚生:94.1%	老齢厚生:95.9%	老齢厚生:88.2%						<p><b>平成29年度予算執行額:約130.4億円</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「サービススタンダードの達成率は、目標を達成できなかったが、支給開始年齢の引き上げや受給資格期間の短縮による受付件数の大幅な増加による一時的なものであり、順次回復している。」</li> </ul>
		障害厚生:93.2%	障害厚生:84.8%	障害厚生:90.1%	障害厚生:91.7%	障害厚生:85.0%	C	B	B	B	B	
年金記録問題	未統合記録の 説明状況	統合済みの 記録	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)	1,897万件 (平成29年3月時点)	1,948万件 (平成30年3月時点)					<ul style="list-style-type: none"> <li>●「未統合記録の解明等のため、年金請求書送付時やねんきん定期便送付時等を活用して、年金記録に漏れや誤りがないか確認するよう呼びかけを実施している。」</li> <li>●「受給資格期間短縮に伴う制度周知と併せた未統合記録の確認の呼びかけや名寄せ特別便等の未回答者に対する呼びかけを実施している。」</li> <li>●「上記の取り組み等により、未解明記録が51万件減少し、平成28年度の31万件減少と比べ解明件数が大幅に増えている。なお、依然として未解明記録が1,903万件残っており、今後も引き続き、積極的な取り組みを進められたい。」</li> </ul>
		今後、さらに 解明を進める 記録	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)	885万件 (平成29年3月時点)	878万件 (平成30年3月時点)	B	B	B	B	

\*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か月半以内を設定しています。

項目	厚生労働大臣による個別評価						主な評価の理由
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度		
年金制度改正などへの対応	—	C	C	B	A		<ul style="list-style-type: none"> <li>●『受給資格期間の短縮について、年金事務所の相談窓口の体制強化や提出勧奨として年金請求書の入った封筒の送付を行い、それでも未請求となっている方に対しては文書や電話による勧奨を実施。加えて生活保護受給の方に対する必要な支援について関係機関への働きかけ等を行った。これにより、年金請求書を送付した方のうち、約47.9万人の方が新たに年金の受給に結びつける等着実に成果を上げている。』</li> <li>●『短時間労働者の適用拡大(500人以下の企業等)については、申出が任意のため、ホームページへの掲載、納入告知書へのチラシの同封や説明会の実施等により幅広く制度周知に努め、任意特定適用事業所数は2,604事業所、被保険者となった短時間労働者数は3,685人となった。』</li> </ul>
外部委託の推進	B	C	B	B	D		<ul style="list-style-type: none"> <li>●『基本計画に基づいて業務の外部委託を推進しているものの、扶養親族等申告書のデータ入力業務の外部委託において、委託業者の選定や業務内容の管理等が適正に行われていなかったことから、委託業者による重大な契約違反の発見が遅れ、その結果、入力漏れ・入力誤りによる源泉徴収税額の誤り等の問題が大量に発生した。』</li> <li>●『担当部署においては、当該委託業者に対する確認・点検が十分に行われておらず、また、秋の時点で委託業者の作業に問題があると分かっていたにもかかわらず、対応が不十分であり、2月の定期支払額に影響を与えるという危機感が不十分であった。』</li> <li>●『当該委託業者において、無断で中国の関連事業者に再委託する等重大な契約違反が発生していたことから、委託業者の選定や業務内容の管理等について、大幅な改善が必要である。』</li> <li>●『「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言及び業務改善命令を踏まえ、対応策を着実に実施されたい。』</li> </ul>
社会保険 オンラインシステムの 運用・開発・見直し	B	B	B	B	B		<ul style="list-style-type: none"> <li>●『当初の予定どおり、「経過管理・電子決裁システム」の対象届出の拡大を行っている。今回の拡大により、厚生年金保険・国民年金の適用関係届書における約80%が「経過管理・電子決裁システム」の対象となり、届書処理の遅延防止や事務負担の軽減などの効果が得られている。また、マイナンバーを用いた住基ネットからの変更情報の取得による氏名・住所変更届等の届出省略を予定どおり実施した。なお、情報提供ネットワークシステムを活用した情報連携にかかる所要の開発については、予定どおり実施している。』</li> </ul>
内部統制システム の有効性確保	C	D	C	C	C		<ul style="list-style-type: none"> <li>●『理事会、コンプライアンス委員会、リスク管理委員会、常勤役員会等の開催により、内部統制システムの適正な運用を図るとともに、統一業務マニュアルに基づく業務処理手順の周知徹底が図られている。また、再生プロジェクトについては、全71項目に対応する(平成30年7月に実施済みとなる)とともに、さらに5つの重点テーマについて集中的に取り組むための体制を構築し、精力的に検討が進められている。しかしながら、外部委託の管理においては、扶養親族等申告書に係る業務の委託を受けた業者の事務処理の正確性が確保されず、源泉徴収票の表示誤りや源泉徴収額の誤りが生じたこと、また、禁止されている業務の主体的部分の再委託が判明したことから、業務横断的に委託業務の品質を管理する担当部署の設置及び委託業務を所管する部署における責任のあり方について、見直しを図る必要がある。』</li> </ul>
情報公開の推進	B	D	C	B	B		<ul style="list-style-type: none"> <li>●『情報開示規程に基づき、事業報告書や事務処理誤りの公表等、必要な情報公開を適切に実施している。』</li> <li>●『地域マネージャーは、現場におけるルールの徹底や本部情報の伝達に関する活動を積極的に行うとともに、現場で収集した情報を本部の役員や関係部長に直接報告することにより、本部と現場の距離が縮まり、情報共有が促進された。』</li> <li>●『年金局と機構幹部による定期連絡会議を開催し、機構が組織的に継続して取り組むべき課題について情報共有を図った。』</li> </ul>
個人情報の保護	C	D	C	C	C		<ul style="list-style-type: none"> <li>●『情報セキュリティ対策の強化について、平成29年度においては「業務改善計画」に沿って着実に進められている。ただし、外部委託業者が契約に違反し、無断で中国の関連事業者に再委託する等した事案が発生しており、業務改善命令等を踏まえた対応策の実施が必要。』</li> <li>●『情報セキュリティ対策の推進に係るCISO等への助言、教育計画の立案・教育実施への助言等を受けるため、最高情報セキュリティアドバイザーを設置している。』</li> <li>●『基幹システムは、引き続きインターネットから遮断するとともに、年金個人情報を管理・運用する領域である専用共有フォルダの安全性を高めるために自動暗号化などの仕組みを導入している。また、入口対策を強化するために未知のウイルス検知機能を追加した検疫PCを設置している。』</li> <li>●『情報セキュリティポリシーについては、政府統一基準群の改正を踏まえ、機構における実効性を確認しつつ、段階的に改正を行い、一連の改正を完了している。』</li> </ul>

## 素朴な疑問にお答えします③

**Q** 国民年金の保険料を納める余裕がないときは、どうすればいいの？



経済的に困難な場合は、**保険料の納付が免除または猶予される制度があります。**

### ①全額免除・一部免除制度

本人・世帯主・配偶者の前年所得(1月から6月までに申請される場合は前々年所得)が一定額以下の場合には、申請により保険料が全額または一部免除になります。

### ②納付猶予制度

50歳未満の方で本人・配偶者の前年所得(1月から6月までに申請される場合は前々年所得)が一定額以下の場合には、申請により保険料の納付が猶予されます。

### ③学生納付特例制度

学生の方で本人の前年所得(1月から3月までに申請される場合は前々年所得)が一定額以下の場合には、申請により保険料の納付が猶予されます。

②と③の制度を用いることで、猶予期間も老齢基礎年金を受け取るための必要な期間(受給資格期間)に算入されます。

#### 失業による保険料免除・納付猶予の申請

失業した場合にも申請により、保険料が免除または納付猶予となる場合があります。

**制度を利用した方は、国民年金保険料の追納を活用ください。**

国民年金保険料の免除(全額免除・一部免除・法定免除\*)、納付猶予、学生納付特例を受けた期間があると、保険料を全額納めたときに比べ、老齢基礎年金の年金額が少なくなります。そこで、将来受け取る老齢基礎年金の年金額を増やすために、10年以内であれば、これらの期間の保険料をさかのぼって納める(追納)ことができます。

※障害基礎年金を受けている期間や生活保護の生活扶助を受けている期間などは、本人からの届出により国民年金保険料が全額免除されます。これを法定免除といいます。

#### 平成31年(2019年)3月31日までに追納する場合の保険料額(月額)

期間	全額免除 法定免除 納付猶予 学生納付特例	一部免除		
		3/4免除	半額免除	1/4免除
平成20年4月～21年3月分	15,170円	11,380円	7,580円	3,790円
平成21年4月～22年3月分	15,260円	11,440円	7,630円	3,810円
平成22年4月～23年3月分	15,520円	11,640円	7,760円	3,880円
平成23年4月～24年3月分	15,310円	11,470円	7,650円	3,820円
平成24年4月～25年3月分	15,160円	11,360円	7,580円	3,780円
平成25年4月～26年3月分	15,130円	11,350円	7,570円	3,780円
平成26年4月～27年3月分	15,280円	11,460円	7,640円	3,820円
平成27年4月～28年3月分	15,610円	11,700円	7,800円	3,900円
平成28年4月～29年3月分	16,260円	12,190円	8,130円	4,060円
平成29年4月～30年3月分	16,490円	12,370円	8,240円	4,120円

免除などを受けた期間の翌年度から数えて3年度目以降に追納する場合は、当時の保険料額に一定の加算額が上乗せされます。なお、上記   部分の保険料には、一定の加算額が含まれています。

「国民年金保険料の納付率向上」については、31～34ページをご覧ください。

## 第4章

# 日本年金機構について

日本年金機構や公的年金制度に関する

さまざまなデータをはじめ、

「わたしと年金」エッセイの平成29年度受賞作などを掲載しています。

これを読めば  
日本年金機構の  
全体像が  
把握できます。



- ①日本年金機構について ▶p.73
- ②数字で見る年金 ▶p.79
- ③「わたしと年金」エッセイ ▶p.81
- ④年金についてのお問い合わせ先 ▶p.84

# 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) 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)	 日本年金機構のシンボルマーク (平成21年6月25日決定)  日本国民の公的年金を運営する組織であることを、「日の丸」の上に「年」の一文字をシンボライズすることで表現。
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11,000人(平成30年4月1日時点) ◎上記のほか、特定の業務に従事する特定業務(契約)職員および補助的な業務に従事するアシスタント(契約)職員を配置。	
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。	

**ホームページのご案内**

ホームページでは公的年金制度や日本年金機構に関するさまざまな情報を調べることができます。ご利用対象者別・目的別のナビゲーションによって、必要な情報をスムーズに探すことができます。

わからないことや困ったことはこちらの「年金Q&A」よりご確認ください。

対象者別・シーン別に必要な手続きをご案内しています。

年金の制度別に関連する主要な情報を掲載しています。



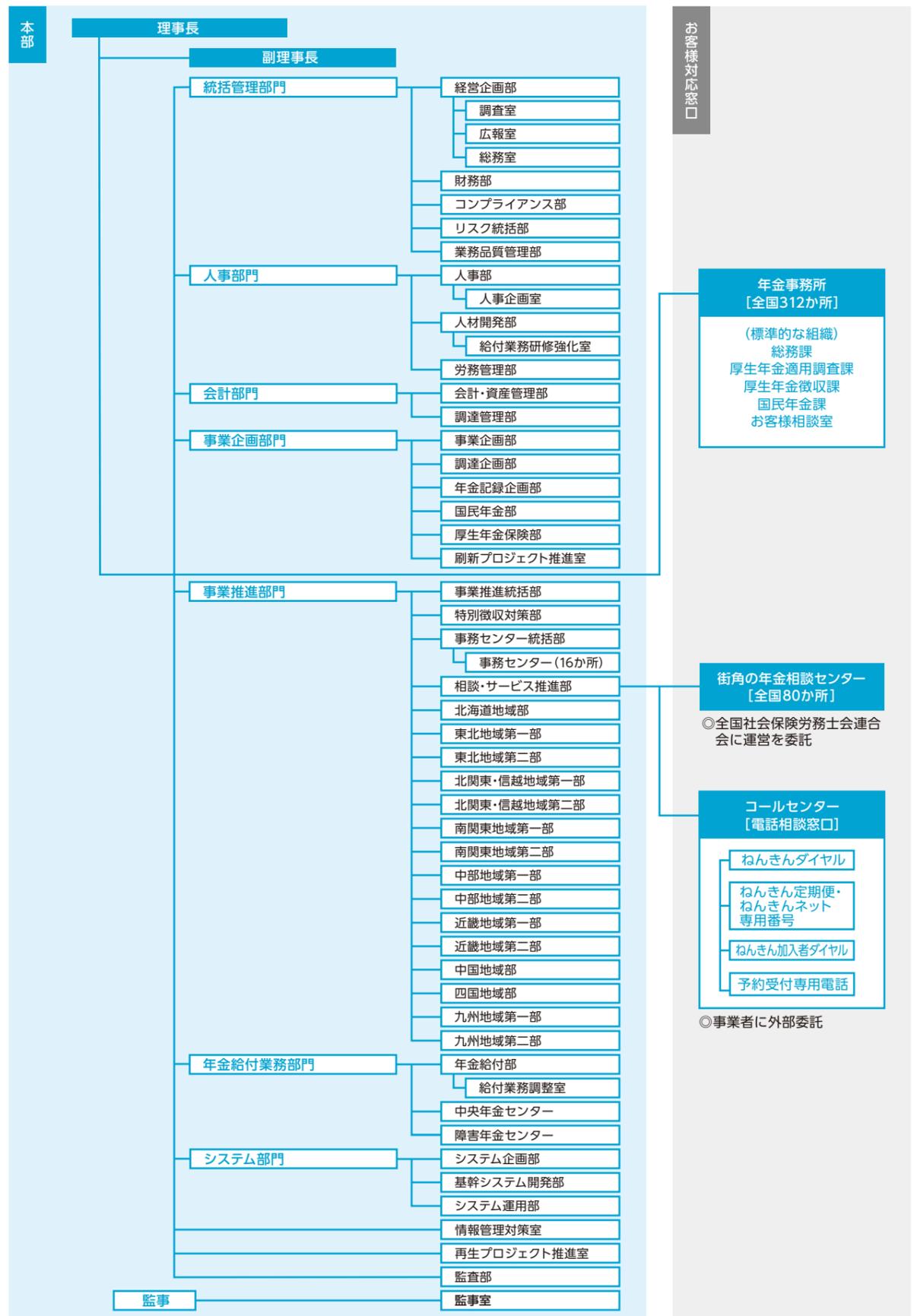
各種申請・届出様式をこちらに集約して掲載しています。

「全国の相談・手続窓口」より、お近くの窓口を検索できます。お電話での相談は、「電話での年金相談窓口」から、目的に応じた連絡先を検索できます。

ご自身の年金の情報を24時間いつでも手軽に確認できる「ねんきんネット」は、こちらからご利用いただけます。

ご利用者の属性別に4つの入口を設けました。該当するボタンをクリックすると各種制度や手続きなど関連する詳しい情報をご覧いただけます。

## 2 組織の体制(平成30年10月時点)



3 役員紹介(平成30年10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。

 <p><b>理事長</b> 水島 藤一郎 みずしま とういちろう</p> <p>主な経歴 株式会社三井住友銀行 副頭取/独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 理事長</p>	 <p><b>副理事長</b> 深田 修 ふかだ おさむ</p> <p>主な経歴 内閣官房 内閣審議官 内閣官房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(事業推進部門(統括担当)担当)【役員出向】</p>	 <p><b>理事</b> 人事・会計部門担当 町田 浩 まちだ ひろし</p> <p>主な経歴 日本年金機構 国民年金部長/日本年金機構 情報管理対策室次長/日本年金機構 人事部長</p>
 <p><b>理事</b> 事業企画部門*1担当 日原 知己 ひはら ともみ</p> <p>主な経歴 厚生労働省 年金局 国際年金課長/復興庁 統括官付 参事官/厚生労働省 老健局 総務課長/(役員出向)</p>	 <p><b>理事</b> 事業企画部門*2および事業推進部門*3担当 野口 尚 のぐち ひさし</p> <p>主な経歴 厚生労働省 四国厚生支局長/全国健康保険協会本部 総務部長/全国健康保険協会本部 参与/(役員出向)</p>	 <p><b>理事</b> 事業推進部門*4担当 上野 太美夫 うえの たみお</p> <p>主な経歴 日本年金機構 サービス推進部長/日本年金機構 北関東・信越ブロック本部長/日本年金機構 人材開発部長</p>
 <p><b>理事</b> 年金給付業務部門担当 安部 隆 あべ たかし</p> <p>主な経歴 日本年金機構 事業推進統括部長/日本年金機構 審議役(中央年金センター長(兼務))/日本年金機構 理事(事業推進部門(年金給付担当)担当)</p>	 <p><b>理事</b> システム部門担当 久島 広幸 ひさしま ひろゆき</p> <p>主な経歴 株式会社IIJイノベーションインスティテュート 取締役/株式会社IIJイノベーションインスティテュート 代表取締役社長</p>	 <p><b>理事</b> 特命担当 石倉 裕子 いしくら ゆうこ</p> <p>主な経歴 日本年金機構 給付企画部給付指導グループ長/日本年金機構 再生プロジェクト推進室業務改革第2グループ長/日本年金機構 業務品質管理部長</p>
 <p><b>理事(非常勤)</b> 辻廣 雅文 つじひろ まさひみ</p> <p>主な経歴 西武鉄道株式会社取締役(現職)/帝京大学経済学部経営学科教授(現職)</p>	 <p><b>理事(非常勤)</b> 大宅 映子 おおや えいこ</p> <p>主な経歴 株式会社大宅映子事務所 代表取締役(現職)/公益財団法人大宅社一文庫理事長(現職)/西武ホールディングス株式会社 取締役(社外)(現職)</p>	 <p><b>理事(非常勤)</b> 小幡 尚孝 おばた なおたか</p> <p>主な経歴 株式会社東京三菱銀行 副頭取/三菱UFJリース株式会社 取締役社長(代表取締役)/三菱UFJリース株式会社 特別顧問(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)</p>
 <p><b>理事(非常勤)</b> 川端 和治 かわばた よしはる</p> <p>主な経歴 弁護士(霞ヶ関総合法律事務所)(現職)/日本弁護士連合会副会長、第二東京弁護士会会長/NKSJホールディングス株式会社 取締役、指名・報酬委員会委員長</p>	 <p><b>監事</b> 石原 亨 いしはら とおる</p> <p>主な経歴 日本年金機構 監査部東日本監査第2グループ長/日本年金機構 監査部監査企画グループ長/日本年金機構 監査部長</p>	 <p><b>監事(非常勤)</b> 矢内 訓光 やない のりみつ</p> <p>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/日本ユニシス株式会社 監査役(非常勤)(現職)</p>

※1:国民年金部および厚生年金保険部を除く ※2:国民年金部および厚生年金保険部 ※3:相談・サービス推進部および地域部を除く ※4:相談・サービス推進部および地域部

4 平成29年度 財務関連データ

(1)財務の状況

①損益の状況

▶ 損益計算書の要約  
(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

科目	金額
経常費用	2,681
業務経費	2,447
職員人件費	814
その他人件費	302
通信費	250
業務委託費	739
その他	342
一般管理費	232
職員人件費	109
業務委託費	22
土地建物借料	2
修繕費	8
その他	92
財務費用	2
経常収益	2,757
運営費交付金	2,679
その他	79
経常収益-経常費用	76

②経常費用のセグメント別内訳

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

科目	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
経常費用	2,681	1,631	1,050
業務経費	2,447	1,629	818
保険事業	766	766	—
オンラインシステム事業	445	445	—
年金相談等事業	418	418	—
年金記録問題対策事業	4	—	4
職員人件費	814	—	814
一般管理費	232	—	232
職員人件費	109	—	109
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30年3月31日時点)

資産の部	金額
現金および預金	437
保管納付受託証券	65
有形固定資産	1,066
その他	224
<b>資産合計</b>	<b>1,791</b>
負債の部	金額
未払金	263
保険料等預り金	27
保険料等預り保管納付受託証券	65
その他	389
<b>負債合計</b>	<b>744</b>
資本金(政府出資金)	1,015
資本剰余金	△125
利益剰余金	158
<b>純資産合計</b>	<b>1,047</b>
<b>負債および純資産合計</b>	<b>1,791</b>

◎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。  
◎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

▶ 収入の内訳

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	2,732	2,732	—
運営費交付金	1,072	1,072	—
事業運営費交付金	1,660	1,660	—
その他の収入	4	5	1
合計	2,737	2,738	1

▶ 支出の内訳

(平成29年4月1日～平成30年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
保険事業経費	789	766	△23
オンラインシステム経費	447	439	△8
年金相談等経費	425	412	△12
一般管理費	1,077	1,047	△29
合計	2,737	2,664	△73

◎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。  
◎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29年度における報酬等の総額
理事長 水島 藤一郎	1,865万円
副理事長 清水 美智夫 平成29年12月31日退任	1,272万円
副理事長 深田 修 平成30年1月1日就任	298万円
理事 木谷 豊 平成29年12月31日退任	1,266万円
理事 町田 浩 平成30年1月1日就任	288万円
理事 宮本 真司 平成29年7月10日退任	516万円
理事 日原 知己 平成29年7月11日就任	1,029万円
理事 深田 修 平成29年12月30日退任	1,265万円
理事 野口 尚 平成30年1月1日就任	280万円
理事 大澤 範恭 平成29年12月30日退任	1,234万円
理事 上野 太美夫 平成30年1月1日就任	295万円
理事 福原 元 平成29年12月31日退任	1,246万円
理事 安部 隆 平成30年1月1日就任	296万円

役職・氏名	平成29年度における報酬等の総額
理事 久島 広幸	1,560万円
理事 下山 恵子 平成29年12月31日退任	1,162万円
理事 石倉 裕子 平成30年1月1日就任	291万円
理事(非常勤) 明石 洋一 平成29年12月31日退任	35万円
理事(非常勤) 大宅 映子	34万円
理事(非常勤) 小幡 尚孝	34万円
理事(非常勤) 川端 和治	39万円
理事(非常勤) 辻廣 雅文 平成30年1月1日就任	7万円
監事 村田 恒子 平成29年12月31日退任	1,077万円
監事 石原 亨 平成30年1月1日就任	283万円
監事(非常勤) 矢内 訓光	323万円

◎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302万円(年額)、副理事長(厚生労働省出身)は約275万円(年額)となっています。

② 役員の退職手当(平成29年度中の支給分)

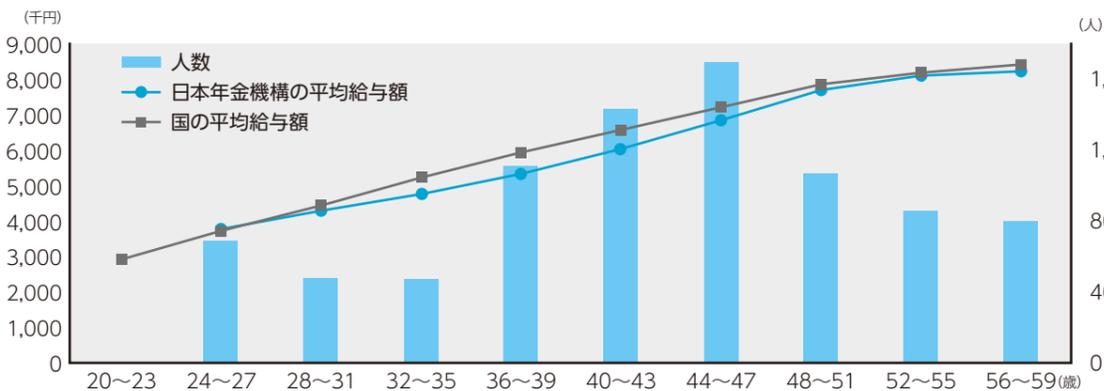
平成29年度中の支払いなし

③ 職員の給与

区分	平均年齢	年間給与総額(平均)
正規職員	43.5歳	657万円

◎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	2,217万円
-------	---------

◎平成29年度に日本年金機構が支給した平均額(勤続20年以上)です。

6 平成29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運用対象となった、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まれません。

(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29年度末時点)

厚生年金保険	被保険者数	3,905万9,938人	船員保険	被保険者数	5万2,231人
	適用事業所数	222万2,999か所		適用事業所数(船舶所有者)	4,354か所

② 全国健康保険協会管掌健康保険※1(平成29年度末時点)

加入者数	被保険者数	2,320万3,471人	適用事業所数	211万3,359か所
	被扶養者数	1,572万6,170人		

※1:健康保険組合に加入していない事業所の従業員を対象とした健康保険は、全国健康保険協会管掌健康保険(協会けんぽ)といい、全国健康保険協会が運営しています。

③ 国民年金(平成29年度末時点)

第1号被保険者数※2	1,505万2,146人
第3号被保険者数	870万1,259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29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
31兆2,525億4,718万円	30兆9,441億6,526万円	240億6,400万円	2,843億1,792万円	99.01%

② 船員保険(平成29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
374億3,486万円	359億1,194万円	3億5,567万円	11億6,725万円	95.93%

③ 全国健康保険協会管掌健康保険(平成29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
9兆7,667億1,888万円	9兆5,890億9,654万円	137億4,466万円	1,638億7,768万円	98.18%

④ 国民年金(平成29年度末時点)

現年度分(平成29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27年度分)	納付率(平成28年度分)
7,406万月	11,164万月	66.3%	73.1%	71.5%

◎国民年金保険料の納付期限は、納める保険料の月の翌月末です。

現年度分の保険料納付状況は、平成29年4月～平成30年3月分までの納付状況を平成30年4月末時点でみただけです。

◎過年度分の納付率(平成27年度、平成28年度)については、平成27年度分および平成28年度分の保険料の平成30年4月末時点の納付率です。なお、平成27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29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 1,520万7,237人 B 1,394万7,571人	42万6,861人	547万8,232人
国民年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
3,281万6,518人	192万4,496人	9万7,673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日以降生まれの方については、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29年度末時点で、119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29年度合計)

件数	金額
4億3,253万件	46兆2,101億円

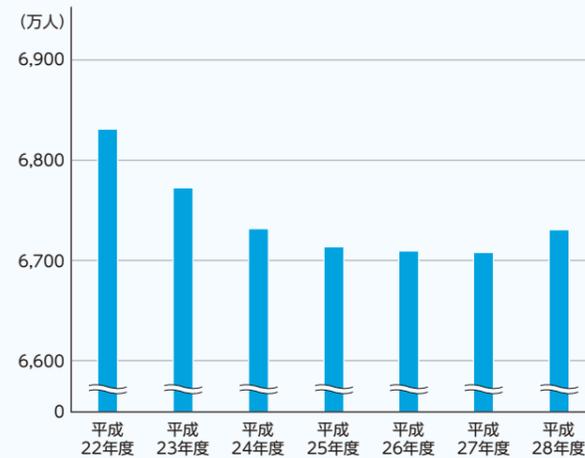
# 数字で見る年金

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。

## 公的年金加入者数(平成28年度末)

約**6,731**万人

■公的年金加入者数の推移

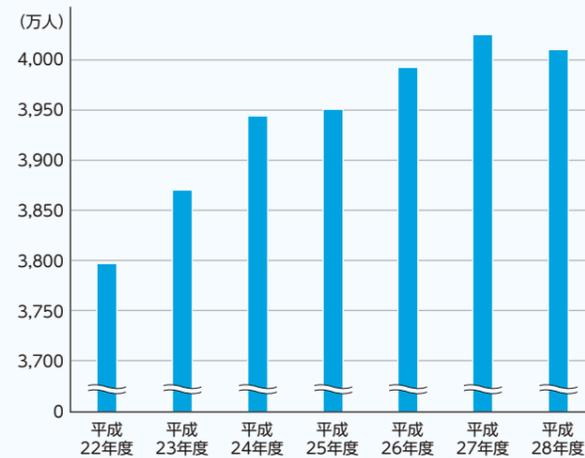


国民年金、厚生年金保険の公的年金に加入している方をさします。日本の人口の約半分に相当します。

## 年金受給権者数(平成28年度末)

約**4,010**万人

■年金受給権者数の推移

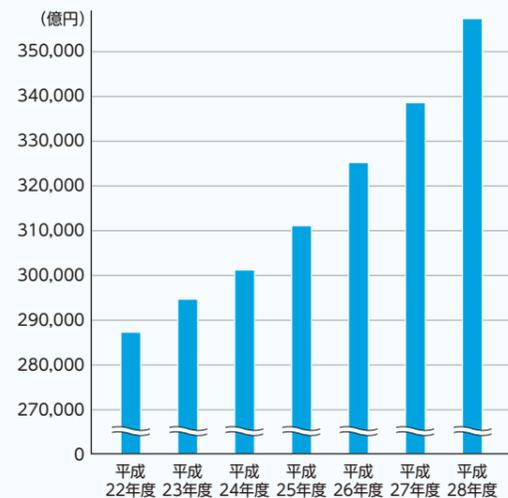


日本の人口は約1億2,676万人<sup>\*1</sup>ですので、国民の約3割が老齢年金、障害年金、遺族年金の受給権者<sup>\*2</sup>となっています。

## 保険料収入(平成28年度)

約**35兆7,927**億円

■保険料収入の推移<sup>\*3</sup>



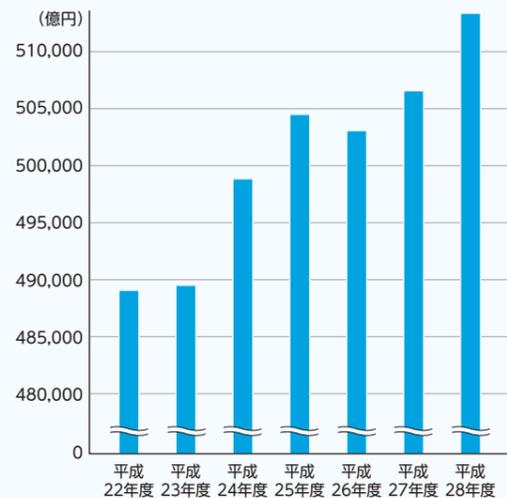
国庫負担分・年金積立金の運用収入などをプラス

国民年金、厚生年金保険で納められた保険料は35兆7,927億円であり、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。

## 年金支給額(平成28年度)

約**51兆3,481**億円

■年金支給額の推移<sup>\*3</sup>

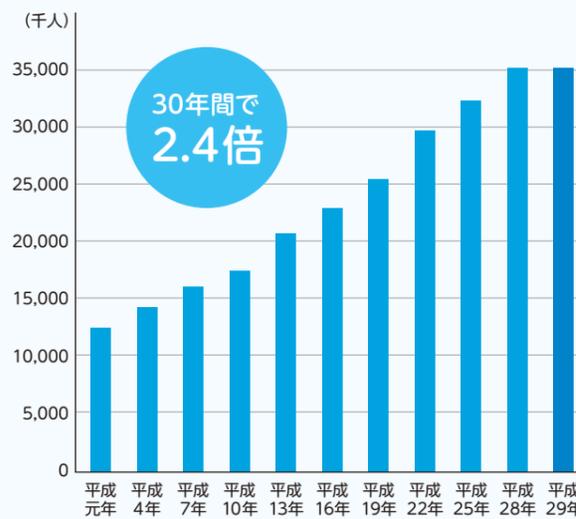


保険料徴収に国庫負担と年金積立金の運用収入を追加して支払われている年金支給額は約51兆3,481億円であり、日本の名目GDP<sup>\*4</sup>の約1割となっています。

65歳以上の人口(平成29年)

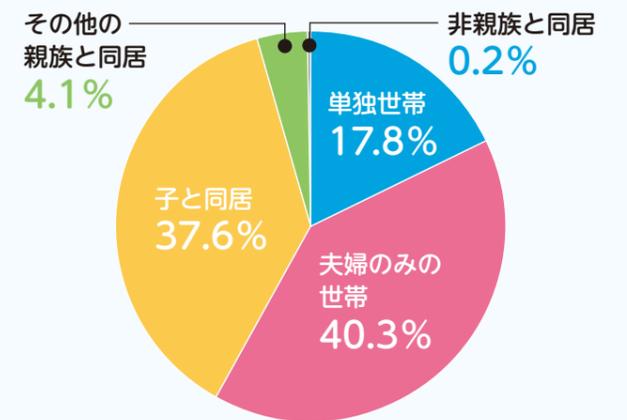
約**3,519**万人

■65歳以上の人口推移



高齢者は1,423万人だった平成元年に対し、約30年の間で2.4倍以上に増えています。

■65歳以上の者の家族形態

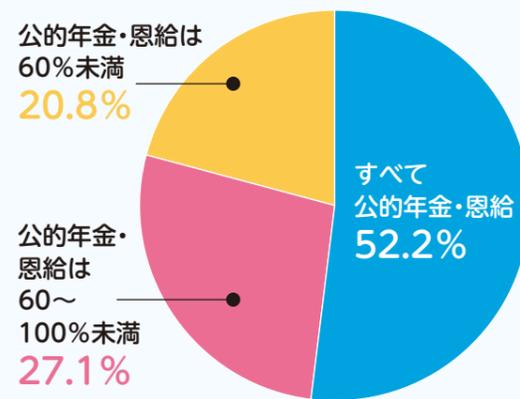


高齢者の家族形態をみると、「夫婦のみの世帯」(夫婦の両方又は一方が65歳以上)の者が1,416万6千人(65歳以上の者の40.3%)で最も多く、次いで「子ども同居」の者が1,324万3千人(同37.6%)、「単独世帯」の者が627万4千人(同17.8%)となっています。

## 所得のすべてが公的年金・恩給の高齢者世帯<sup>\*5</sup>

**52.2%**

■公的年金・恩給が総所得に占める割合



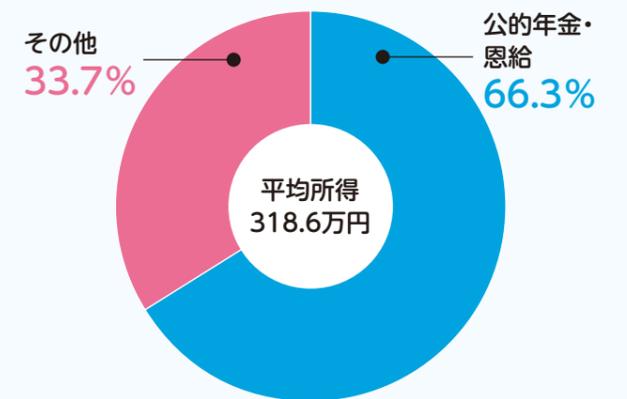
公的年金を受給している高齢者世帯の5割を超える方が公的年金と恩給だけで生活しています。

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。  
 ※1:平成29年4月1日現在の推計人口(総務省統計局)。  
 ※2: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。  
 ※3:平成27年10月より被用者年金が一元化されたことから、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・共済事業団にかかる分については、平成26年度までは長期経理分、平成27年度は厚生年金保険経理相当分(一部推計値)、平成28年度は厚生年金保険経理分となっています。  
 ※4: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)。  
 ※5:高齢者世帯とは65歳以上の人のみで構成するか、またはこれに18歳未満の未婚の人が加わった世帯のことをいいます。

## 高齢者世帯の公的年金・恩給額

**211.2**万円

■高齢者1世帯当たりの平均所得金額の構成



公的年金と恩給額は平均211.2万円であり、これは高齢者世帯の平均所得の66.3%を占めています。

資料:平成29年国民生活基礎調査(厚生労働省)

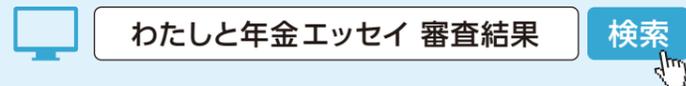
# 「わたしと年金」エッセイ

## 平成29年度 受賞作品

日本年金機構は、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、厚生労働省と協力して、11月を「ねんきん月間」と位置づけ、公的年金制度の普及や啓発活動を展開しています。

その取り組みの一環として、公的年金の大切さや意義を一緒に考えていくため、「わたしと年金」をテーマにしたエッセイを平成22年度より募集しています。平成29年度にご応募いただいたエッセイから、2編の受賞作品をご紹介します。

すべての受賞作品(全文)を、日本年金機構ホームページに掲載しています。



## 厚生労働大臣賞 [岐阜県 後藤 順様]

今も耳底に残る、カラカラカラと足踏みミシンの歯車が回る音。

子供の僕の視線の先には、中古ミシンを踏む母の背中があった。「父さんの給料だけでは、人並みの生活ができない。子供だけにはひもじい思いをさせたくはない」。母はそんな独り言を常々言っていた。負けず嫌いの母は、そのために内職を始めたのだ。

駅前の問屋から持ち込まれる、裁断された既製服を縫う仕事だ。部分縫いの賃仕事。十銭単位の工賃に、どれほど数を稼げるかで決まる。僕が寝ている最中でも、ミシンの音が響いた。朝早くからもそうだ。母は食事の用意や洗濯などの家事をこなし、その間に内職もする。子供の僕は、母はいつ眠るのだろうか、不安な思いをしたものだ。

父の給料日。母は父からそれを受け取るとすぐに、五つの古封筒に分ける。封筒の表には、「電気・ガス代」、「水道代」、「八百屋代」、「年金代」、「その他」と書かれてあった。その月に必ず払わねばならないと困るものばかりだ。その一つでも未払いになれば、生活に支障が生じる。父の給料プラス母の内職代が、それらに消えた。その他に少しでも入れば、貯蓄に回された。

そんな生活の中で、子供の僕には解らないことが一つあった。電気・ガス・水道代が未払いになれば供給が止められる。八百屋の支払いを遅らせれば、つけが効かず現金払いとなり、自転車操業の我が家では困ってしまう。そんな中で、年金の支払いを止めれば「その他」の封筒が増えるではないか。年金など今の直接生活に響くものではない。そんな僕の疑問に母は答えてくれた。

母は、年金を童話「アリとキリギリス」に例えた。こつこつ支払うことで、働けなくなった老後に支給されるという将来への保障。それも政府が保険者になるということで、絶対に未払いなどおきない。生命保険のように掛け捨てではないことなど、母は年金を受け取るまで働くとの意欲を見せた。「お前に生活の面倒をかけたくないからね」。その言葉に、僕は老いる運命を感じた。

母は六十歳まで内職を続けた。年金の決定通知が来た日、母の背中から、ようやく重荷が下りたのが分かった。もう、ミシン針は老眼鏡をかけないと見えない。一度、糸が切れたら通すのに拡大鏡が必要な状態だった。そんな母にも、内職の内職らしき注文があったが、年金支給が始まるとそれを断った。「生涯現役と働く人もいるけど、年金をもらえば、それを使うのが仕事さ」と、僕に元気な姿を見せてくれた。

生活費の中心は僕が担ったが、母は自分の生活費だと言って、年金の一部を僕に渡してくれた。どれほど母に支給されているのか僕は知らない。これまで母の内職代で引け目も感じることなく学校もいけたし、何不自由なく生きて来られた。その意味からすれば、母の年金の全額をすべて自分の好きなように使ってほしかった。「貧乏性だからね。使い方を知らないんだよ」。そんな母の微笑みが眼に焼きつく。

「良かったよ。給料や内職代を毎月封筒に小分けしたのが。今では、年金をそうしているんだ」。年金支給日に、銀行から下ろしたお金を母は楽しそうに封筒に分ける。「孫のこづかい代」、「旅行積立代」、「生活費助成代」、「老人クラブ会費」、「その他」と。その中で一番入るのはその他だ。とても裕福とは言えない年金だが、母にとっては、一生懸命働いた「御褒美」だ。自分が支払った以上の支給額に、ときに戸惑いの声をあげる。

「私はこんなに貰っていいのかな。孫の世代は大丈夫なのか心配するよ」。確かに母の気持ちは、今の若者世代の年金への不信感に近い。年金は国民共通の「互いに支え合う」精神が根底にあるのだが、少子高齢化の現実問題、年金制度が今後どのようなようになるのか不安が過る。支給額の減額や保険料の増額は避けて通れないだろう。

だが、保険料の未納は、国民の義務としていけない。僕は自分の子供たちに口を酸っぱくして「義務」だけは果たせと忠告している。確かに、両親の生きた時代と、僕たちの時代、そして子供たちの時代から見た、将来は大きく違う。年金が五年後、十年後にどのような形になるのか判らないが、年金を基本とした老後の生活は、どの世代にもあると思う。

五十年以上前、母が「年金代」とした封筒を忘れない。あれが確実にあったからこそ、母の老後を充実させた。自助努力にも限界はあるだろうが、国民のひとりとして、年金制度を破綻させてはいけない。超高齢化と呼ばれても、この最低保障を維持していかななくては、誰が老後を守ってくれるのだろうか。母は僕に教えてくれた。



## 日本年金機構理事長賞 [岐阜県 三井滉大様]

僕の父は僕が生まれてまもなく、精神障害を発症した。発症当初は症状が安定していなく、3ヶ月単位で入退院を繰り返し、仕事も休職せざるを得ない状況が、何年も続いたことを母から聞いた。一家の大黒柱である父が病気になり、物心がつくまで知らなかったが、父が仕事に復帰するまでの間、収入がゼロという現実の中、家計は火の車だったことを知った。母も家計を助けるために、僕を保育園に預け働きに出た。父の病気の急性期の状態は2年程続き、精神障害には波がある為、その後も数か月の入院をすることが度々あったという。その様な家庭状況のなか、障害年金の制度があることを母が知った。当時の父は判断能力の低下により、何かを決断することなど全く出来ず、障害年金の申請も全て母が行ったそうである。申請にあたり、家族の申立て書、医師の診断書、病院も何件か変わっていた為、発症当初の受診状況や、それぞれの病院での情報も、さかのぼって収集したことが、とても大変だったと当時を振り返って母が話してくれた。僕は小さすぎて何も知らなかったが、そんな中でもここまで育ててくれたことに感謝しなくてははいけないと思った。

障害年金の申請がこんなにも大変なことだとは知らなかったが、まず精神障害は目に見えての障害ではないことから、医師が数値や検査の結果で障害を証明することが出来ないことも難しさの一つではないかと思う。その次に、先日、年金機構の方のお話を聞いて、世代を超えてすべての方を国民年金が支えていることを知り、大切な国民の財源を受給するためには、当事者のすべての情報が必要になるのは当たり前だと思った。

母が申請したおかげで、父は障害年金を受給することができ、2年間障害年金のおかげで、僕の家族は本当に助かっていたのだ。

少子高齢化社会の現代で、老齢年金も高齢者にとって健康で文化的な生活を送るための大切な支えとなっている。公的年金は世代と世代の支え合いである。公的年金を支える現役世代が減少していることを考えると、20歳になったら公的年金制度に加入し、保険料をしっかりと納める義務を必ず守らなくてはならないと実感した。

僕の父が障害年金を受給したのは2年間のみである。その後は社会復帰し、障害と向き合いながら僕の家族を支え続けてくれている。そんな父に今年の春、新たに難病が見つかった。完治することがない病気である。治療をするためには、高額の治療費がかかり、継続的な治療をしなければ、かなり症状に苦しむことになる。そのために今、母は再び障害年金の申請手続きを始めたところである。

僕は今まで公的年金制度について何も考えたこともなく、何も知らなかった。年金制度が老齢年金のみではなく、自分の家族の支えとなっていたことを知り、国民の一人として年金制度の大切さを再認識することが出来た。

僕は父が感じている生きにくさが、少しでも無くなる社会にしていくのは、僕たち世代であると感じた。

人は必ず一人では生きて行けないし、誰かによって支えられ、また支えていることを忘れてはいけないと思った。

自分ができること…まずは20歳になったら必ず公的年金に加入することから始めようと思う。

## 年金についてのお問い合わせ先

年金のお問い合わせは『ねんきんダイヤル』へ！

『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 (東京)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 ◎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。  
火~金曜日 / 8:30 ~ 17:15 第2土曜日 / 9:30 ~ 16:00

来訪相談のご予約は『予約受付専用電話』へ

 **0570-05-4890** 050で始まる電話でおかけになる場合は (東京)03-6631-7521

受付時間 月~金曜日(平日) / 8:30 ~ 17:15 ◎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。

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17:15以降および第2土曜日はご利用できません。

『ねんきん定期便』『ねんきんネット』に関するお問い合わせは下記専用番号へ

 **0570-058-555** 050で始まる電話でおかけになる場合は (東京)03-6700-1144

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 ◎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。  
火~金曜日 / 8:30 ~ 17:15 第2土曜日 / 9:30 ~ 16:00

加入に関する一般的なお問い合わせは『ねんきん加入者ダイヤル』へ！

国民年金加入者向け

 **0570-003-004** 050で始まる電話でおかけになる場合は (東京)03-6630-2525

事業所・厚生年金加入者向け

 **0570-007-123** 050で始まる電話でおかけになる場合は (東京)03-6837-2913

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。

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！

[https://www.nenkin.go.jp/n\\_net/](https://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

