

アニュアルレポート

2019 年次報告書

2019年4月~2020年3月

寄り添う未来を
創ります。

日本年金機構の
2019年度の取り組み状況や実績を、
国民の皆さまにわかりやすく
ご報告いたします。

FUTURE

TRUST



日本年金機構

Japan Pension Service

国民の皆さまへのごあいさつ

アニュアルレポート(年次報告書)の発行について

日本年金機構は、平成22年1月の設立以来、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。今回の発行により11回目となります。

今年度版は、令和元年度の取り組みと合わせ、令和2年度の日本年金機構における重点的な取り組み施策と新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた今後の施策の方向性などを、特集として編集しておりますので、ぜひご覧いただきますようよろしくお願いいたします。

ご覧いただくに当たりまして、「基幹業務に関する令和元年度の主な取り組み」「新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた今後の事業運営」について、簡単にご説明申し上げます。

基幹業務に関する令和元年度の主な取り組みについて

主な基幹業務である、国民年金保険料収納対策、厚生年金保険等の適用促進対策、年金給付、年金記録問題、年金相談に関する令和元年度の取り組みを申し上げます。

国民年金保険料収納対策としては、引き続き、保険料未納の方の年齢、所得、未納月数等を分析し、それぞれの状況に応じた催告文書を発送するとともに、特に対応が必要と考えられる新たに未納となった方々に対して本部から催告文書を送付するなど効果的、効率的に実施しました。また、強制徴収についても着実に取り組みました。さらに、特集のコラムにも記載しておりますが、他の都道府県に比べ納付率が低い沖縄県の状況を改善するべく「沖縄プロジェクト」を発足させ、体制の強化等を図り、集中的な取り組みを行いました。これらの結果、全国の現年度納付率は69.3%、最終納付率76.3%となり、現年度納付率については8年連続、最終納付率については7年連続の上昇を達成するとともに目標を上回り、沖縄県における現年度納付率についても55.4%、対前年度比プラス4.2%と大きく上昇しました。

厚生年金・健康保険の収納実績については、前年度に引き続き、高い保険料収納率を達成し、それぞれ99.1%、98.4%となりました。また、厚生年金保険等の適用促進対策としては、職員の加入指導により適用した適用事業所について、目標の8万事業所を上回る9.1万事業所を適用しました。加えて、事業所への加入指導や立入検査の取り組みを強化するため、実施手順の見直しに取り組むとともに、令和2年4月に困難性の高い事案を取り扱う専門チームを本部に設置しました。既に適用した事業所に対する調査については、事業所の従業員規模に応じて臨場調査と呼び出し・郵送調査を分類して効率的に実施したことに加え、大規模事業所の調査を効率的に実施するため、令和元年7月に事業所調査専門チームを設置しました。

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。



年金給付については、令和元年10月に施行された年金生活者支援給付金制度に適切に対応し、確実な給付を実施するため、人員の確保等体制の整備や必要なシステム開発を行うとともに、給付金の対象となる方への複数回にわたる請求勧奨、各種広報媒体等を活用した周知・広報等を実施しました。その結果、遅滞なく事務処理を実施し、700万人を超える方々に給付金を支給することができました。また、年金事務所で実施した年金の審査・決定内容の正確性を組織全体で担保する体制を構築するため、給付の正確性を検証する専任の部署を令和2年4月に中央年金センターに設置するとともに、年金の請求もれを防止するため、従来の請求勧奨に加え、70歳以上で年金を請求されていない方々に対する請求勧奨を試行的に実施しました。

年金記録問題に関する取り組みとしては、未統合記録の解消を図るため、前年度に引き続き、ねんきん定期便等を利用し「もれ」や「誤り」がないかどうか記録確認の呼びかけ等の取り組みを着実に行うとともに、年金記録問題の再発防止のため、マイナンバーと紐付いていない基礎年金番号の解消を図るなど、年金記録の適正な管理を行いました。

年金相談については、待ち時間の短縮および正確な相談を実現するため、継続した周知・広報を実施することで年金相談の予約制の定着を進め、全国平均予約率は93%を超えました。予約制の定着に伴い、来訪者数が最も多い13時台の平均待ち時間が30分を超える年金事務所はゼロとなりました。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた今後の事業運営について

一般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大が、我が国の社会・経済に極めて大きな影響を与えております。特集でも記載しておりますが、当機構においても、「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」に基づき、役職員のマスクの着用や手指消毒等の徹底、年金事務所における相談ブースの亚克力板等による仕切り設置等、各拠点において広範な感染防止対策を実施するとともに、新型コロナウイルス感染症の影響により収入の減少があったお客様に対しては、保険料の納付猶予や免除の特例制度をご案内するなど、組織を挙げて対応しております。

また、日本社会やライフスタイルが、急速に非対面型のビジネス環境に転換している状況を踏まえ、当機構においても、現在の来訪・訪問型のビジネスモデルから、届出や相談等がオンライン環境で可能となるようなビジネスモデルを実現することが今後の事業運営上の大きな課題であると考えております。情報セキュリティ面の安全性の確保などさまざまな課題はありますが、できる限り早期の実現に向けて努力してまいります。

新型コロナウイルス感染症の影響により日本全体が大変厳しい状況に直面しておりますが、日本年金機構は、国民の生活を安定して支える重要な社会経済インフラであることを改めて強く自覚し、社会経済情勢の変化に適切に対応するとともに、正しく確実に業務を行っていくことをお約束し、ごあいさついたします。

国民の皆さまへのごあいさつ 1
 目次 3

第1章
 日本年金機構と
 公的年金制度について

日本年金機構について
 組織について 5
 業務について 7
 公的年金制度について
 仕組みについて 9
 歴史について 11

特集
 日本年金機構における
 重点取り組み施策

日本年金機構における令和2年度の重点取り組み施策 14
 重点取り組み施策の具体的な内容 15
 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた
 事業方針の見直し 17
 日本年金機構における
 新型コロナウイルス感染症への対応状況 18
 コラム - 沖縄プロジェクト -
 沖縄県の国民年金保険料の納付率向上のための取り組み 20
 コラム ご自宅で「ねんきんネット」始めませんか？
 ～ご自身の年金記録や年金見込額を確認できます～ 23

第2章
 令和元年度の取り組み

国民年金の適用促進に向けた取り組み 25
 国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み 28
 厚生年金保険・健康保険などの適用促進に向けた取り組み 31
 厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み 34
 年金給付業務の取り組み 36
 年金記録問題への取り組み 41
 年金相談の充実に向けた取り組み 43
 公的年金制度に対する理解促進への取り組み 46
 お客様サービスの向上の取り組み 47
 内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み 49
 個人情報保護に関する取り組み 53
 令和元年度の取り組み実績 55

第3章
 資料編

日本年金機構のデータ
 (1) 役員の紹介 60
 (2) 役員の報酬および職員の給与 61
 (3) 令和元年度財務関連データ 62
 (4) 令和元年度業務関連データ 63
 数字で見る年金 64
 「わたしと年金」エッセイ 66
 年金についてのお問い合わせ先 69

第1章

日本年金機構と 公的年金制度について

ここでは公的年金の一連の業務運営を担う私たち日本年金機構の「組織」と「業務」を中心にご紹介します。また、日本の公的年金制度について、その「仕組み」と「歴史」をご説明します。

日本年金機構について

組織について P.5

業務について P.7

公的年金制度について

仕組みについて P.9

歴史について P.11

日本年金機構について

組織について

組織の概要〈基本情報〉

名称	日本年金機構(にっぽん ねんきん きこう) (Japan Pension Service)
本部所在地	〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号
電話番号(代表)	03-5344-1100
組織	非公務員型の公法人(特殊法人) 本部、年金事務所(312か所)
設立年月日	平成22年1月1日 ◎同時に社会保険庁を廃止
理事長	水島 藤一郎(みずしま とういちろう)
職員数	正規職員約11,000人(令和2年4月1日現在) ◎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)職員等を配置。
業務内容	国(厚生労働大臣)から委任・委託を受け、公的年金の一連の業務運営(適用・徴収・記録管理・相談・決定・給付など)を担う。



日本年金機構の
シンボルマーク
(平成21年6月25日決定)

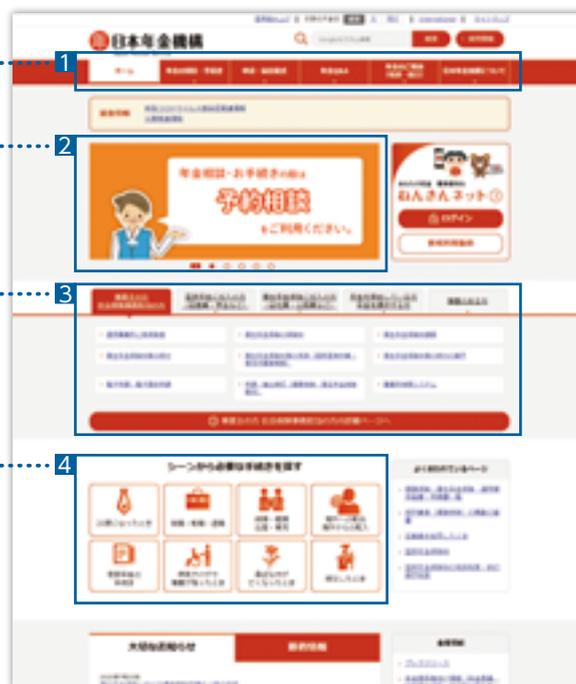
日本国民の公的年金を運営する組織であることを、「日の丸」の上に「年」の一文字をシンボライズすることで表現。

日本年金機構ホームページのデザインをリニューアルしました

「ご利用者に配慮したレイアウト」「多様なデバイスへの対応」という2つの基本コンセプトに立って、令和2年9月にデザインのリニューアルを実施しました。新しくなったホームページをご覧ください。

トップページのご案内

- 年金の制度・手続き、申請・届出様式、年金Q&Aなど主要なカテゴリから目的の情報をお探しいただけます。
- 日本年金機構の事業や取り組みに関する情報、時期に応じたご案内などを表示しています。
- 事業主の方、国民年金に加入の方などご利用者の属性別に5つのメニューを設けています。
- 20歳になったとき、就職・転職・退職などシーン別に年金に関する手続きを探すことができます。

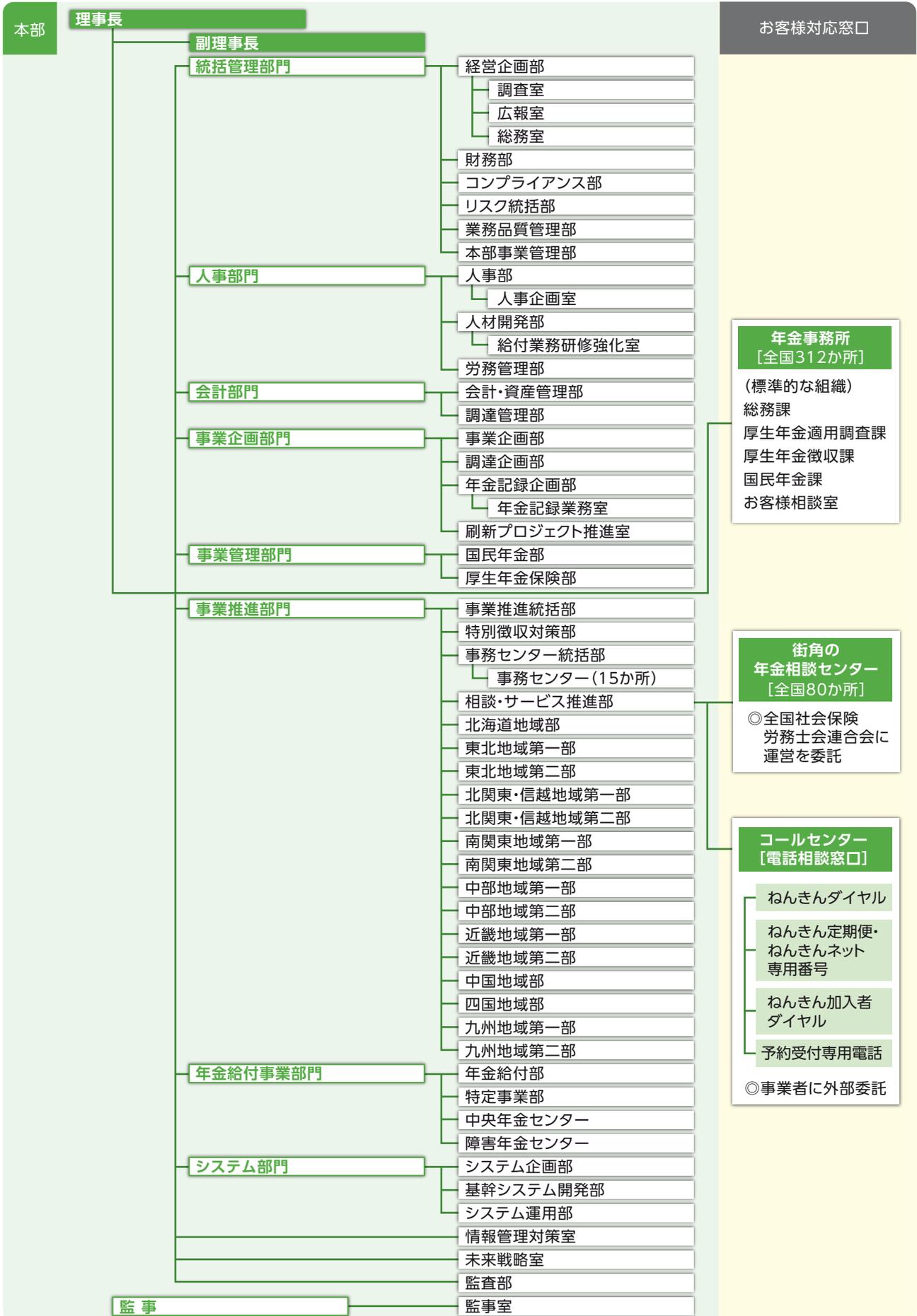


スマートフォン対応

スマートフォンやタブレットで閲覧した際の操作性を考慮して、最適な表示となるよう改善しました。



組織の体制 (令和2年10月時点)



日本年金機構について

業務について

基本理念と運営方針

実務を正確かつ迅速に行うことが第一と考えます。

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、以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以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

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ます。

日本年金機構は、国(厚生労働大臣)^{※1}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。



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・厚生年金保険ともに、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。



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。例えば、国民年金では、納付督励、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・滞納処分を行っています。



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。



記録管理業務

お客様の年金記録を管理する業務

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



相談業務

お客様のご相談に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、窓口などさまざまな方法で迅速にお応えしています。

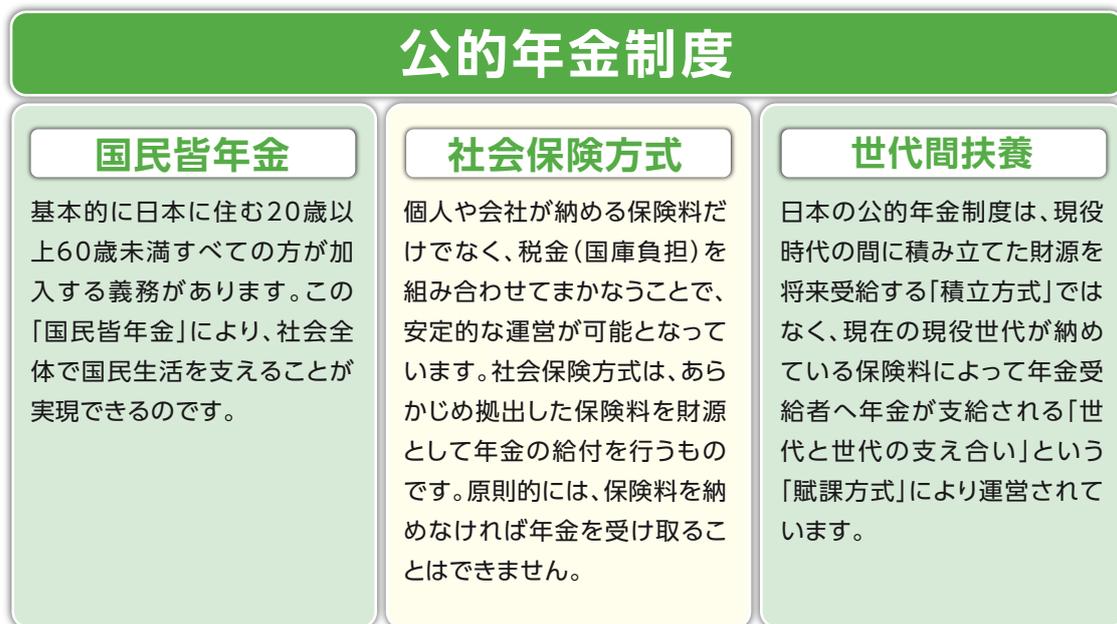
公的年金制度について

仕組みについて

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ます。

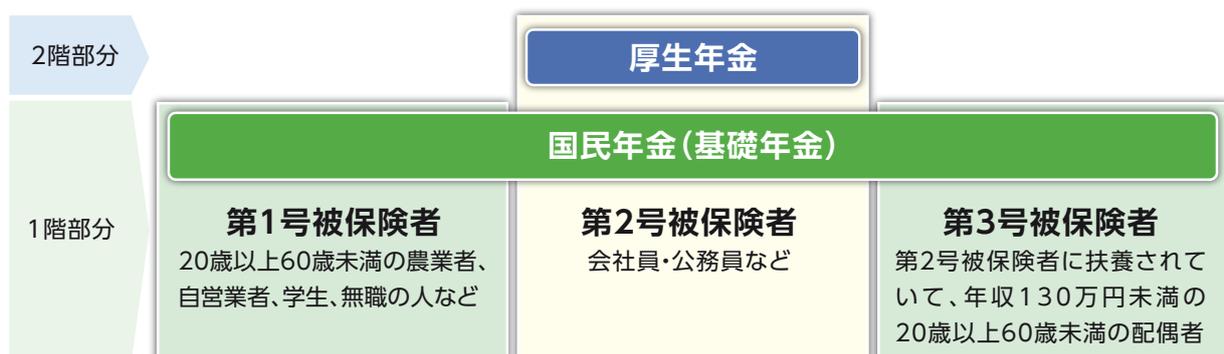
「公的年金制度」とは、老後はもちろん、病気やけがで障害が残ったときや一家の働き手が亡くなったときなど、いざというときの生活を、働いている世代みんなで支えようという考えに基づいてつくられた仕組みです。公的年金制度は、下のような3つの土台の上に成り立っています。



公的年金制度の構造

ライフスタイルに合わせた構造になっています。

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することになります。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。



年金の種類のまとめ

「老齢」「障害」「遺族」の3つの種類があります。

年金はシニア世代のためだけのものではありません。若くても万が一のときは「障害年金」や「遺族年金」も受け取れます。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。

1. 老齢年金

国民年金から「老齢基礎年金」を生涯受け取ることができます。また、厚生年金に加入していた人は、「老齢厚生年金」が上乗せされます。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。年金の受け取りは原則65歳からとなりますが、60歳から65歳までの間に繰り上げて受取り、66歳から70歳まで繰り下げて受けることができます※1。

※1：繰上げにより減額され、繰下げにより増額されます。

	本人	配偶者
上乗せ年金 (2階)	老齢厚生年金 月額 約90,500円 [40年加入の標準例]	
基礎年金 (1階)	老齢基礎年金 月額 約65,100円 [40年納付]	老齢基礎年金 月額 約65,100円 [40年納付]
	夫婦合計 月額 約220,700円	

◎支給の例は令和2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。

	障害の程度			
	重い			軽い
■支給の例	1級障害	2級障害	3級障害	障害手当金
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)	
基礎年金 (1階)	障害基礎年金(1級) 月額 約81,400円 子の加算(第1・2子)各 月額 約18,700円	障害基礎年金(2級) 月額 約65,100円 子の加算(第1・2子)各 月額 約18,700円		

◎支給の例は令和2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 6,250円

◎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か月以上)や障害年金などを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級の障害の状態に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、または子などご家族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。

	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65,100円 子の加算(第1・2子)各 月額 約18,700円

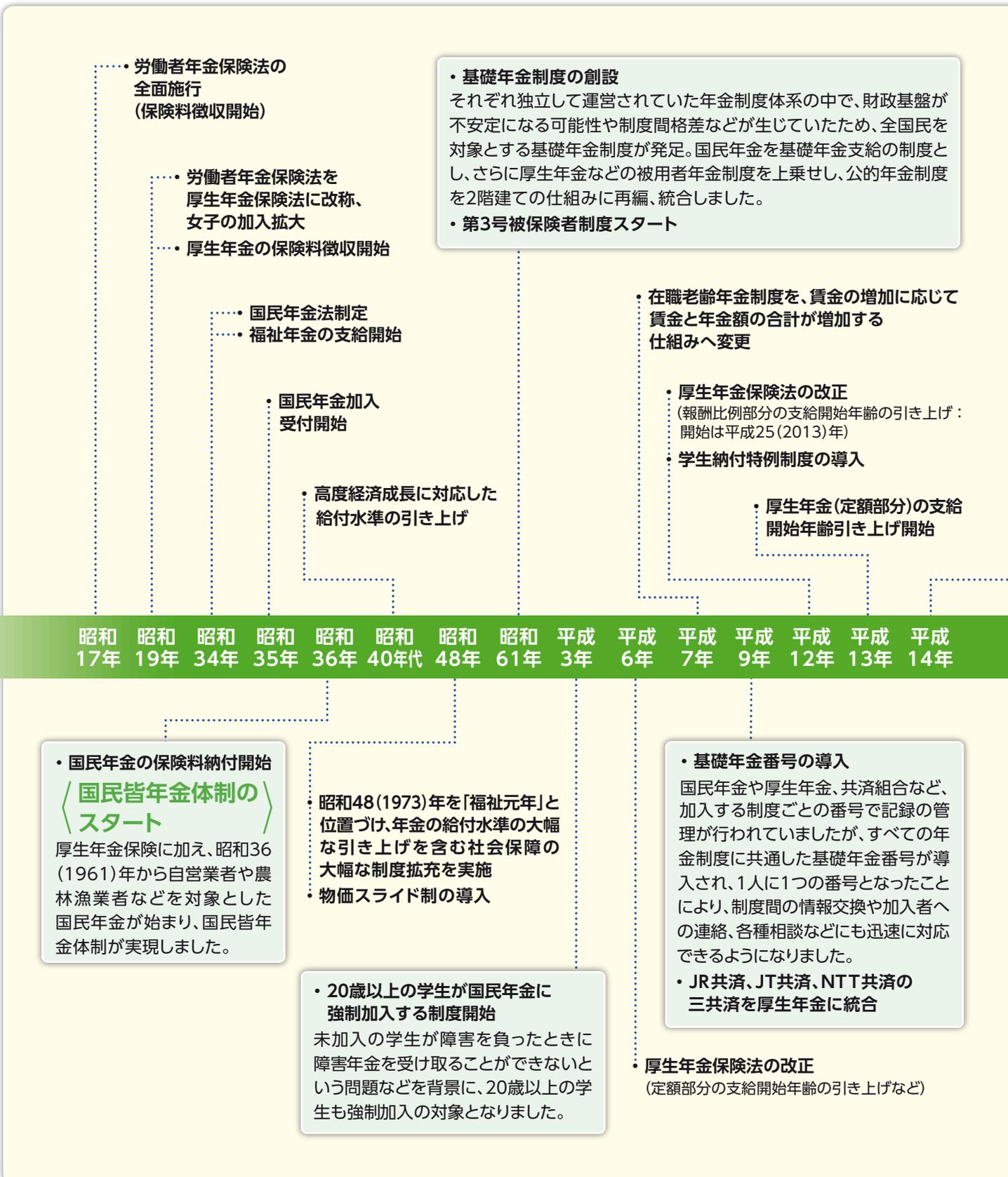
◎支給の例は令和2年度の年金額によるものです。◎子の加算は、第3子以降は各 月額 6,250円

◎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級の障害の状態にあることが条件となります。

公的年金制度について

歴史について

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。



65～69歳の在職者に対する在職老齢年金制度の創設

- マクロ経済スライドの導入
- 保険料水準固定方式の導入

若年者納付猶予制度の導入

多段階免除制度の導入

- 厚生年金の報酬比例部分の分割(離婚分割)制度の創設
- 在職老齢年金制度などの見直し
 - ▶ 65歳以降の老齢厚生年金の繰り下げ制度の導入
 - ▶ 70歳以上の被用者に対する在職老齢年金制度の適用

基礎年金の国庫負担割合1/2の実現

マクロ経済スライドによる調整のルールの見直し

将来世代の給付水準の確保や、世代間での公平性を担保する観点からマクロ経済スライドによって前年度よりも年金の名目額を下げないという措置は維持したうえで、未調整分を翌年度以降に繰り越す仕組み(キャリアオーバー制度)を導入しました。

年金生活者支援給付金制度の開始

消費税の引き上げ分を活用し、老齢基礎年金・障害基礎年金・遺族基礎年金それぞれで要件を満たす対象の方に対し、生活の支援を図ることを目的として、年金に上乘せして支給する制度が開始されました。

平成16年 平成17年 平成18年 平成19年 平成21年 **平成22年** 平成23年 平成25年 平成26年 平成27年 平成28年 平成29年 平成30年 令和元年

社会保険庁廃止、 1月1日、日本年金機構設立

正しく確実に業務を行うことはもちろん、お客様一人ひとりの安心を支え、お客様との絆をつなぐ年金サービスを目指し設立されました。

老齢基礎年金などの 受給資格期間を10年に短縮

- 納付猶予制度の対象年齢について30歳までから50歳までに拡大
- 短時間労働者の厚生年金適用拡大

被用者年金制度一元化法により 共済年金を厚生年金に統一

- 国民年金保険料の申請免除などの遡及承認期間を過去2年分まで拡大
- 老齢基礎年金などの年金額の特例水準(本来より2.5%高い)を3年間で解消

国民皆年金50年

特集

日本年金機構における 重点取り組み施策

日本年金機構では、令和2年度の組織目標を「原点回帰-基幹業務の再構築-」としています。これは、当機構に課せられた使命である「公的年金事業運営および公的年金制度に対するお客様である国民の皆さまの信頼を確保し、国民生活の安定に寄与する」ことを果たすべく、適用、徴収、給付、記録管理、相談などの基幹業務を、正しく確実に行っていくことを徹底していくという意味を含めています。

ここでは、この組織目標を達成するために、特に重点的に取り組むこととしている「重点取り組み施策」を紹介します。また、日本年金機構における新型コロナウイルス感染症への対応状況などについても併せて紹介します。

日本年金機構における令和2年度の重点取り組み施策 … P.14

重点取り組み施策の具体的な内容 …………… P.15

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた
事業方針の見直し …………… P.17

日本年金機構における
新型コロナウイルス感染症への対応状況 …………… P.18

コラム - 沖縄プロジェクト -
沖縄県の国民年金保険料の
納付率向上のための取り組み …………… P.20

コラム ご自宅で「ねんきんネット」始めませんか？
～ご自身の年金記録や年金見込額を確認できます～ …… P.23

日本年金機構における令和2年度の重点取り組み施策

日本年金機構のミッションは、年金制度を公正かつ適切に運営し、制度を維持・発展させ、無年金者・低年金者をなくし、高齢化社会の安定を確保することです。この我々に与えられたミッションの原点に立ち戻り、もう一度徹底的に足元を固めるという意味を含め、日本年金機構では、令和2年度の組織目標を「原点回帰－基幹業務の再構築－」と決めました。この組織目標の実現に向け、次の4つを重点取り組み施策と位置づけています。なお、具体的な取り組み内容は、次のページに記載しています。

今後とも、組織一丸となり「未適用ゼロ」「無年金者ゼロ」「事務処理誤りゼロ」に挑戦し続け、真にお客様から信頼される組織を造り上げていきたいと考えています。

1 厚生年金保険および国民年金事業の妥協なき推進

厚生年金保険および国民年金の適用・徴収対策事業に関し、経常施策の徹底および対策分野の再精査等を進め、将来的な無年金者・低年金者の発生を防止(特に、厚生年金保険の未適用対策と国民年金の納付月数向上対策を徹底的に推進)

2 正確な給付のさらなる追求

裁定の事後チェック部署の新設や本部現業の管理体制の確立、中央年金センターを軸とした一貫した給付体制の確立、未請求者への請求勧奨強化等を進め、より正確・確実な給付を実現

3 デジタルワークフローの実現

電子申請の利用促進や画像・電子データによる文書管理手法の確立など、「紙ゼロ」「紙を移動させない」デジタルワークフローへの転換を図り、お客様の一層の利便性向上や徹底した業務効率化を促進

4 組織力強化につながる人事制度の実現

成果・実績と取り組み姿勢・貢献のバランスを見直す人事評価制度の再構築など、人事制度の見直しを踏まえ組織力を強化し、組織一体となって基幹業務を推進

重点取り組み施策の具体的な内容

		対策事項
1. 厚生年金保険 および 国民年金事業の 妥協なき推進	国民年金 現年度納付率については、70%台を確保し、最終納付率については、76%超を目指す。	納めやすい環境の整備
		未納者の属性に応じた対策の推進
		若年者への対策強化
		無年金者・低年金者の発生防止
		地域の実情を踏まえた対策の実施
	厚生年金保険 ・厚生年金保険等の適用の可能性がある事業所に対する適用促進対策の強化（令和2年度からの4年間で集中的に適用を促進） ・適用事業所における従業員の適用もれの防止や届出の適正化を推進（より実効性のある事業所調査の実施） ・さらなる公正・公平な保険料収納に向けた徴収対策の推進、滞納保険料の解消に向けた徴収体制の強化	未適用事業所の適用促進対策強化
適用事業所における従業員の適用もれの防止、届出の適正化推進		
2. 正確な給付の さらなる追求	過去の事務処理誤りの諸課題を踏まえたさらなる正確な給付を追求するための取り組み	滞納事業所に対する徴収対策強化
		執行体制の強化
		本部現業部門のリスク把握および対応の実施
		年金決定時チェックの実施
		年金給付の請求勧奨の充実
		障害年金の事務処理体制の強化
3. デジタルワーク フローの実現	「紙をなくす」「紙を移動させない」取り組みを徹底的に推進	年金生活者支援給付金制度の着実な実施
		電子申請の推進
		紙による審査から画面による審査へのさらなる移行
		文書管理の適正化
4. 組織力強化に つながる 人事制度の実現	公平性・公正性・納得性の高い人事評価制度のあり方の検討/安定的かつ確実な組織運営体制の確保に向けた取り組み	お客様に送る紙の電子化の推進
		適正な人事評価制度の運用
		無期転換職員の拡大・活性化

対策の主な内容

20歳資格取得後および被保険者種別変更後等の口座振替の勧奨を強化する。
インターネットを活用したクレジットカードによる納付の導入やコード決済を活用した納付方法の導入などを検討する。
新規未納者、退職者等、被保険者の状況に応じたわかりやすい催告文書を送付する。
一部免除見込者に対する効果的な免除勧奨の検討や一部免除承認者へ納付を促すためのわかりやすい催告文書の送付を実施する。
20歳適用者へのわかりやすい制度周知(動画による制度説明)を実施する。
学生納付特例期間終了時期を捉え、口座振替等の届出勧奨を実施する。
一定以上の所得を有する方への就労状況調査、納付結果に応じた将来の年金見込額を示した特別催告状の送付を実施するほか、強制加入期間内で受給資格期間を満たすことができない方等への任意加入制度の加入勧奨などを実施する。
一定の納付月を有する方に対し、受給資格を得るまでの期間を明示した納付勧奨(受給が間近な50歳台から段階的に実施)を実施する。
未納者を多く抱える事務所の納付率向上に必要な体制整備、支援策等を検討する。
他の都道府県に比べ納付率が低い状況にある沖縄県について納付率向上に必要な支援策を実施する。
適用調査対象事業所のさらなる解消に向け、従来、国税庁から提供を受けている国税源泉徴収義務者情報に加え、雇用保険被保険者情報を活用した具体的な情報に基づく事業主へのアプローチを実施する。
加入指導・立入検査を強化するための手順の見直し、全国の困難性の高い事案を取り扱う専門組織の設置、一定以上の所得があり未納がある国民年金被保険者等への就労状況調査等を実施する。
雇用保険被保険者情報の活用により未加入者がいると見込まれる事業所、短時間労働者を多く使用している事業所等、優先度をつけて効果的・効率的な調査を実施する。
大規模事業所への調査を行う専門組織を機構本部に設置し、本部、年金事務所間の連携により、訪問調査を実施する。
滞納状況に応じた納付指導や滞納処分等を計画的かつ確実に実施することにより、前年度と同等以上の収納率の水準を確保するとともに、収納未済額の圧縮に努める。
困難性が高く滞納が長期間または高額となっている事業所については、特別徴収対策部等の役割を強化し、徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図る。
中央年金センターを中心とした一貫した執行体制を確立する。また、年金事務所において給付業務を担うお客様相談室について、相談窓口とバックヤードが一体として運営できる体制を構築する。
令和元年度に実施したリスク分析・評価の結果を踏まえ、本部の給付業務をはじめとした本部現業リスクについて、統合管理を行う部署や、リスクが大きく、多くのお客様に影響のある事業を専門的に企画から執行まで一貫して実施する部署を設置する。
年金給付の正確性の確保および給付誤りの予防・早期対応のため、年金の決定内容を決定直後にチェックする体制を整備する。
年金の受給年齢を迎えた方などに行っている年金の請求勧奨に加え、年金の受給資格がありながら年金の請求を行っていない70歳を超えた方に対する請求勧奨を実施する。
障害認定の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する仕組みを確実に実施するとともに、認定医会議の開催による必要な情報の共有と事例検討の機会の充実を図る。
不利益処分等を行う際の理由付記文書の作成・送付および各拠点への認定結果の情報共有を実施する。
所得変更があった方など、新たに支援給付金が支給される見込みがある方について、正確な支給を行う。
令和2年4月の電子申請の義務化に合わせ、マイナポータル(ID/パスワード)による電子申請の利用勧奨を実施する。
義務化対象事業所(資本金1億円超の法人等)および従業員101人以上の事業所には訪問等による勧奨を実施するほか、全国社会保険労務士会連合会等と連携する。
厚生年金保険・国民年金関係の紙審査対象届書について経過管理・電子決裁サブシステムによる画面審査へのさらなる移行を検討する。
お客様から提出いただいた紙媒体の届書を画像データ化したものや電子申請データ等を原本として適正に管理する方法や、年金記録や年金額に関係する文書の保存期間等について検討する。
事業所への新たな情報提供および通知手段として、これまで紙で送付していた各種帳票を電子的に提供することができる「事業所版ねんきんネット(仮称)」の構築を検討する。
人事評価制度について、組織力強化の観点から成果・実績と取り組み姿勢・貢献のバランスを見直し、職員の納得性の高い評価のあり方を検討する。
人事評価スキル向上や理解の定着促進を図るため、評価者および被評価者にそれぞれ研修を実施する。
無期転換職員について、専門性の獲得など組織貢献意欲を高めるための制度の充実を図る。
事務センターの安定的な体制確保のため、引き続き事務センター専任職員を確保する。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた 事業方針の見直し

第3期中期計画(未来づくり計画)の2年度目にあたる令和2年度は、「原点回帰—基幹業務の再構築—」を組織目標に掲げ、日本年金機構の業務運営の原点である「年金制度を公正かつ適切に運営し、制度を維持・発展させ、無年金者・低年金者の発生を防止し、高齢化社会の安定を確保すること」という原点に立ち返り、徹底的に足元を固めるための施策の推進・実行を計画していました。

しかしながら、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、業務執行上の訪問・来所要請の停止、滞納処分・強制執行の停止など、当初の計画の見直しを余儀なくされる中で、事業方針の見直しを図りながら、順次、取り組みを進めてきたところです。

今後も、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を踏まえた各種対策を適切に実施しつつ、日本年金機構に課せられた使命を改めて認識し、組織目標である「基幹業務の再構築」の実現に向け、正しく確実に業務を行うことに引き続き邁進してまいります。

また、今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、日本社会やライフスタイルが急速に非対面・非接触型のビジネス環境に移行してきている中で、日本年金機構においても、来訪・訪問型のビジネスモデルから、基本的な申請・届出手続きや制度説明会の受講などがオンライン環境で可能となるようなビジネスモデル(オンラインビジネスモデル)の実現を図っていくことが急務であることから、具体的な検討に着手したところです。

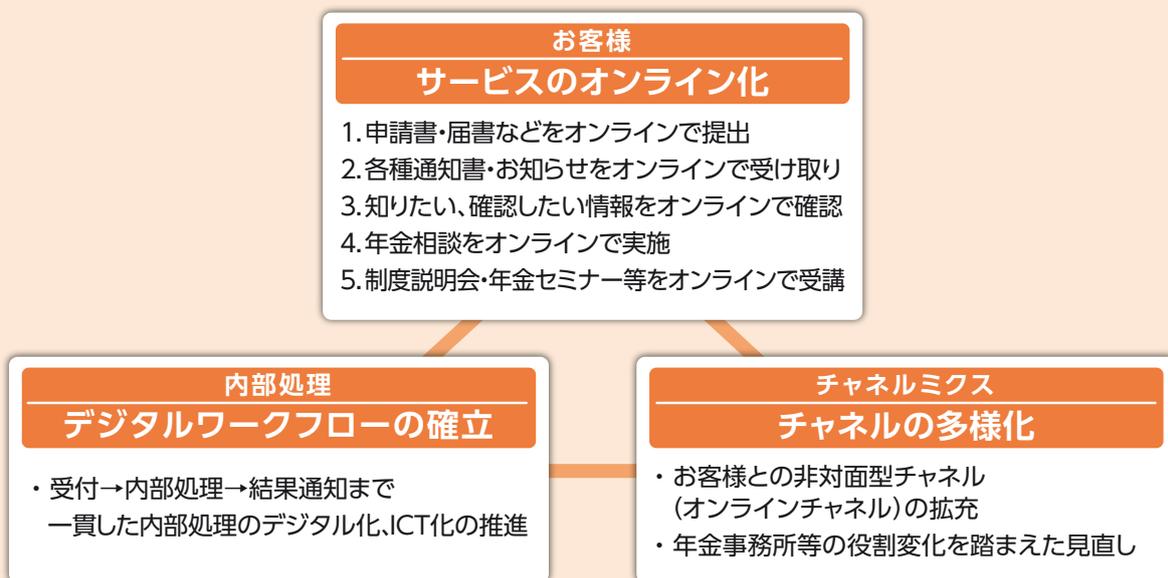
■オンラインビジネスモデルの方向性

オンラインビジネスモデルの方向性としては、大きく以下3点として具体的施策を検討しています。

1. お客様に提供するサービスのオンライン化(届出、通知受取、情報照会、相談等)
2. 機構内部の事務処理についてデジタルワークフローを確立
3. 非対面ビジネスの拡充に向けたチャンネルの多様化(チャンネルミクス)

サービスのオンライン化にかかる新規施策の実現にあたっては、その多くが個人情報をインターネット環境で取り扱うことが前提となるため、情報漏洩の防止などお客様の情報を扱ううえでの安全な環境の提供や確実な本人認証を行っていくことなどが最重要課題であり、こうした課題を含め、検討を具体的に進め施策化を図っていくことによって、オンラインビジネスモデルの実現を目指します。

■オンラインビジネスモデルの全体像



日本年金機構における 新型コロナウイルス感染症への対応状況

日本年金機構では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、令和2年2月以降、「衛生・労務管理」「接触機会の低減」「業務・お客様対応等」の観点から以下のとおり、さまざまな対応を行っています（令和2年10月現在）。また、年金事務所などの拠点において感染者が発生した場合は、保健所の指示のもと、濃厚接触者の特定、消毒作業などを実施するとともに、発生状況について随時ホームページに公表しています。

新型コロナウイルス感染症に関する主な対応

■新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて令和2年2月以降に実施した対応

衛生・労務管理	<ul style="list-style-type: none"> 各拠点における基本的な感染防止対策の実施 （マスク・フェイスシールドの着用、手指衛生（消毒・手洗い）、相談ブースの亚克力板などによる仕切り設置、室内の換気など） マスク、消毒液、フェイスシールド、亚克力板を本部で一括して調達し、各拠点に配付 風邪症状などのある職員の出勤停止、体調把握・報告 小学校などの臨時休業に伴って子どもの世話をを行う必要がある職員の休暇制度の創設
接触機会の低減	<ul style="list-style-type: none"> 時差通勤の実施 大人数が集まる会議・研修等の中止・延期またはテレビ会議による実施 緊急事態宣言の対象区域に所在する拠点における交替制による勤務（隔日で職場／在宅勤務）の実施
業務・お客様対応等	<ul style="list-style-type: none"> 日本年金機構HPトップに「新型コロナウイルス感染症関連情報」のバナーを設置し、情報を集約 お客様、事業所への戸別訪問・来所要請の原則停止 滞納処分・強制徴収の原則停止 厚生年金保険料等の納付猶予の特例（令和2年4月30日施行） 国民年金保険料免除等における臨時特例措置（令和2年5月1日受付開始） 障害年金受給権者等における障害状態確認届（診断書）の提出期限延長（4月28日厚生労働大臣告示）の周知

■全都道府県で緊急事態宣言が解除された5月25日以降に実施した対応

- 政府が進める段階的な社会経済活動レベルの引き上げや経済・雇用対策等への対応、お客様および役職員への感染防止へのさらなる取り組み

衛生・労務管理 接触機会の低減	<ul style="list-style-type: none"> 政府専門家会議提言等を踏まえた「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定（6月19日）し、これに基づく対応を実施 <p>〈ガイドラインの主な内容〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 対策の実施およびその実施状況の確認のために、各拠点および本部に組織（新型コロナウイルス感染予防対策委員会）を設置 時差通勤、在宅勤務※の実施・検討 ※年金個人情報等を取り扱わない本部の企画業務等について、セキュリティ対策措置を施した専用端末による在宅勤務を試行実施 マスク等の着用や手指の消毒などの徹底 出張・会議の取り扱い（オンラインでの実施、対人距離の確保、参加者名簿の作成等） トイレなど拠点設備の清掃・消毒の徹底 消毒液の設置（総合窓口、待合スペース、トイレなど） 待合スペースの椅子等の削減 換気の徹底 職員の休憩スペースにおける感染予防対策 お客様への協力要請（マスクの着用など） 職員が感染した場合等の対応
--------------------	--

業務・お客様対応	<ul style="list-style-type: none"> ・戸別訪問・来所要請について、お客様が希望される場合に限って再開(滞納処分・強制徴収は、引き続き原則停止) ・厚生労働省「生活を守る」プロジェクトチームで示された「学生への支援」の取り組みとして、内定を取り消されたり、アルバイト収入を失った学生等を、特定業務契約職員として全国の事務センターで採用 ・国民年金保険料免除等にかかる臨時特例措置、厚生年金保険料等の納付猶予特例、標準報酬月額の特例改定について、引き続き積極的な案内・周知を実施
----------	---

政府の「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」等を受けた対応

(1) 厚生年金保険料等の納付猶予の特例 (令和2年4月30日施行)

制度の概要	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年2月以降の任意の期間(1か月以上)に相当な収入の減少が生じた場合において、令和2年2月1日から令和3年2月1日までに納期限が到来する厚生年金保険料等の納付を申請により、1年間猶予することができる。</p> <p>なお、この納付猶予の特例が適用されると、担保の提供は不要となり、延滞金は全額免除となる。</p>
日本年金機構における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・特例の施行による相談体制を確保するため、本部(高井戸)に臨時コールセンターを設置 ・ホームページで制度内容の案内、申請書・手引き等の掲載やチャットボットによる照会対応を実施 ・特例対象期間の保険料が未納の事業所に対し、特例措置の内容の周知および利用案内のための文書を送付

(2) 国民年金保険料免除等における臨時特例措置 (令和2年5月1日受付開始)

制度の概要	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、失業や事業の休止に至らない場合でも、収入が急減するなどし、当年中の見込み所得が、国民年金保険料の免除基準相当に該当する方について、簡易かつ迅速な手続きにより、国民年金保険料の免除などを可能とする特例措置。</p>
日本年金機構における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで制度内容の案内、申請書・手引きなどの掲載やチャットボットによる照会対応を実施 ・短期未納者に対して保険料納付の案内をするための文書に臨時特例措置の内容を掲載して送付

(3) 障害年金受給権者等における障害状態確認届(診断書)の提出期限延長 (4月28日厚生労働大臣告示)

制度の概要	<p>障害年金の受給権者等に提出していただく障害状態確認届(障害年金診断書)について、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて、提出期限が令和2年2月末日から令和3年2月末日までの間にある受給権者等について、提出期限をそれぞれ1年間延長した。</p>
日本年金機構における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・提出期限の延長措置の対象となる受給権者等に、提出期限が1年間延長されたことを個別にお知らせ ・ホームページで提出期限が延長されたことを周知

(4) 新型コロナウイルス感染症の影響による休業に伴う標準報酬月額の特例改定 (6月26日受付開始)

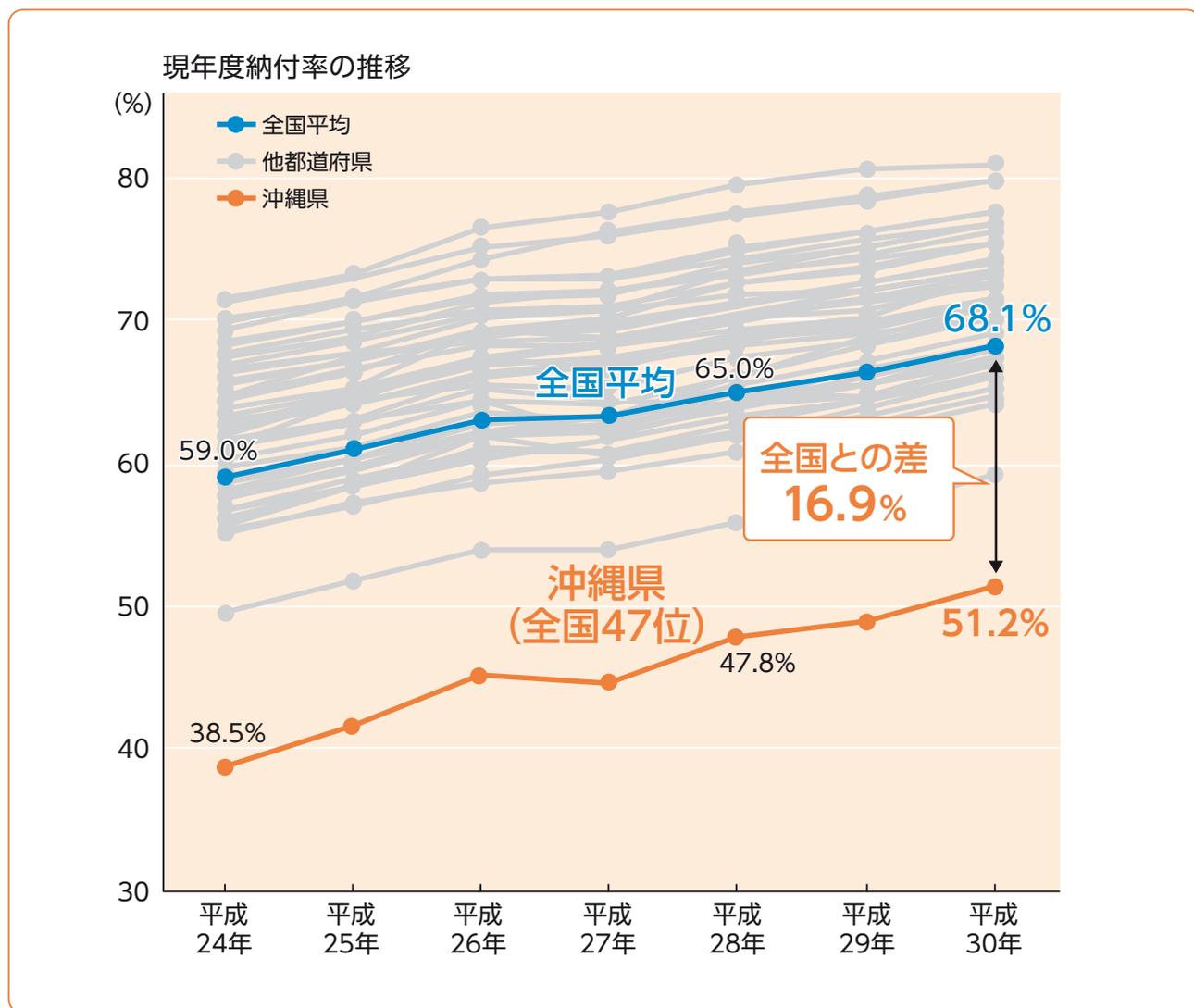
制度の概要	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により休業した方で、令和2年4月から12月の間に休業により報酬が著しく下がった方などについて、一定の条件に該当する場合は、健康保険・厚生年金保険料の標準報酬月額を、通常の随時改定(4か月目に改定)によらず、特例により翌月から改定する。</p>
日本年金機構における対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに制度内容の案内、申請書などを掲載 ・特例猶予制度を利用した適用事業所に対し、特例措置の内容の周知および利用案内のための文書を送付

コラム - 沖縄プロジェクト -

沖縄県の国民年金保険料の納付率向上のための取り組み

■ 沖縄プロジェクトの発足

- 日本年金機構では、これまでも沖縄県民の皆さまに国民年金保険料を未納のないようにすることで、将来確実に年金を受給していただけるよう、沖縄県内に設置する6年金事務所が各自治体の皆さまと連携を図り、納付率向上と無年金者、低年金者の増加を防止するための取り組みを推進してきました。
- しかし、平成30年度における沖縄県の国民年金保険料の現年度納付率は51.2%となっており、全国平均の68.1%と比較して約17%下回るとともに、都道府県別の順位は47位となっています。



- この状況を改善していくためには、従来の保険料収納対策(民間委託業者を中心とした文書・電話・訪問による納付勧奨や免除の案内など)のさらなる強化と、国民年金制度への理解を深めていただく取り組みにより一層の力を注いでいくことが必要であるため、令和元年8月より「沖縄プロジェクト」を立ち上げ、沖縄県内において横断的に取り組みを実施する体制を構築し、統一した保険料収納対策の取り組みを推進しました。

日本年金機構と公的年金制度について

日本年金機構における重点取り組み施策

令和元年度の取り組み

資料編

■沖縄プロジェクトの具体的取り組みとその結果

(1) 沖縄県全体の統一施策による収納対策の実施

令和元年度の現年度保険料納付率の目標を55%台に設定し、これまでの国民年金保険料の各種納付督促や免除勧奨の結果、依然として納付や免除に結びついていない方々への収納対策を強化するため、沖縄県内の6年金事務所に職員50名を増員し、戸別訪問などによる納付督促および免除の案内を集中的に実施しました。

(2) 広報活動の強化

沖縄県の皆さまに、年金制度の仕組みやメリットをより一層理解していただけるよう、関係機関(沖縄県・市町村など)と連携した広報を積極的に実施しました。具体的な取り組み内容は以下の通りです。

水島理事長の沖縄表敬訪問

令和2年1月に水島理事長が沖縄県知事を始め、那覇市長、浦添市長、宜野湾市長、琉球新報社、沖縄タイムス社を表敬訪問し、沖縄県における国民年金に関する現状を説明のうえ、沖縄プロジェクトへの協力を依頼しました。

その結果、沖縄県の広報誌、新聞紙面の沖縄県の広報枠を割き保険料納付の案内と合わせ免除制度の記事を掲載いただきました。また、那覇市役所のFacebookでも訪問概要の紹介、琉球新報社、沖縄タイムス社の両紙面には機構が沖縄プロジェクトを立ち上げ、納付率向上に向け取り組んでいるといった記事が掲載され、沖縄県民の皆さまに広報することができました。

沖縄県との連携

那覇年金事務所が沖縄県庁の担当者と面談し、沖縄県の国民年金の現状について説明し、沖縄県の広報媒体を活用した年金制度の周知を依頼しました。

■記事掲載等(令和元年10月～)

- ・ ラジオ県民室において制度案内(令和元年10月)
- ・ 広報誌「美ら島沖縄」への記事掲載(令和2年3月)
- ・ 新聞広報「県民サロン」への記事掲載(令和2年3月)
- ・ 制度周知チラシの設置(令和元年12月～)
(県税事務所、福祉事務所、自動車税事務所、自治研修所へ設置)

市町村との連携

- ・ 年金事務所と市町村の課題を共有し、連携した取り組みの実現を図るため、個別連携会議設置への協力依頼(令和2年2月～)
- ・ 国民年金主管課以外で保有する電話番号の提供を依頼(令和元年7月～12月)
- ・ 口座振替、クレジットカード納付申出書獲得の依頼、免除申請書獲得への一層の協力依頼(令和元年7～12月)

新聞社への協力依頼(令和2年1月～)

琉球新報社、沖縄タイムス社、八重山日報、八重山毎日新聞に対し沖縄プロジェクトの取り組みについて情報提供を行い記事掲載の協力をお願いしました。

制度周知用チラシの設置(令和元年11月、12月)

- ①国の機関：沖縄国税事務所、税務署、ハローワーク
- ②金融機関：琉球銀行、沖縄銀行、コザ信用金庫、JA沖縄(チラシおよび口座振替申請書)
- ③コンビニ：ローソン沖縄
- ④市町村等：国民年金主管課、福祉事務所、沖縄県社会福祉協議会
- ⑤大 学：沖縄国際大学、名桜大学

年金セミナー等の積極的な実施

年金セミナー：若年層に対する適切な年金知識の提供と理解を促進することを目的として、教育機関(大学、専門学校、高等学校など)の協力のもと公的年金制度の周知活動を行いました。

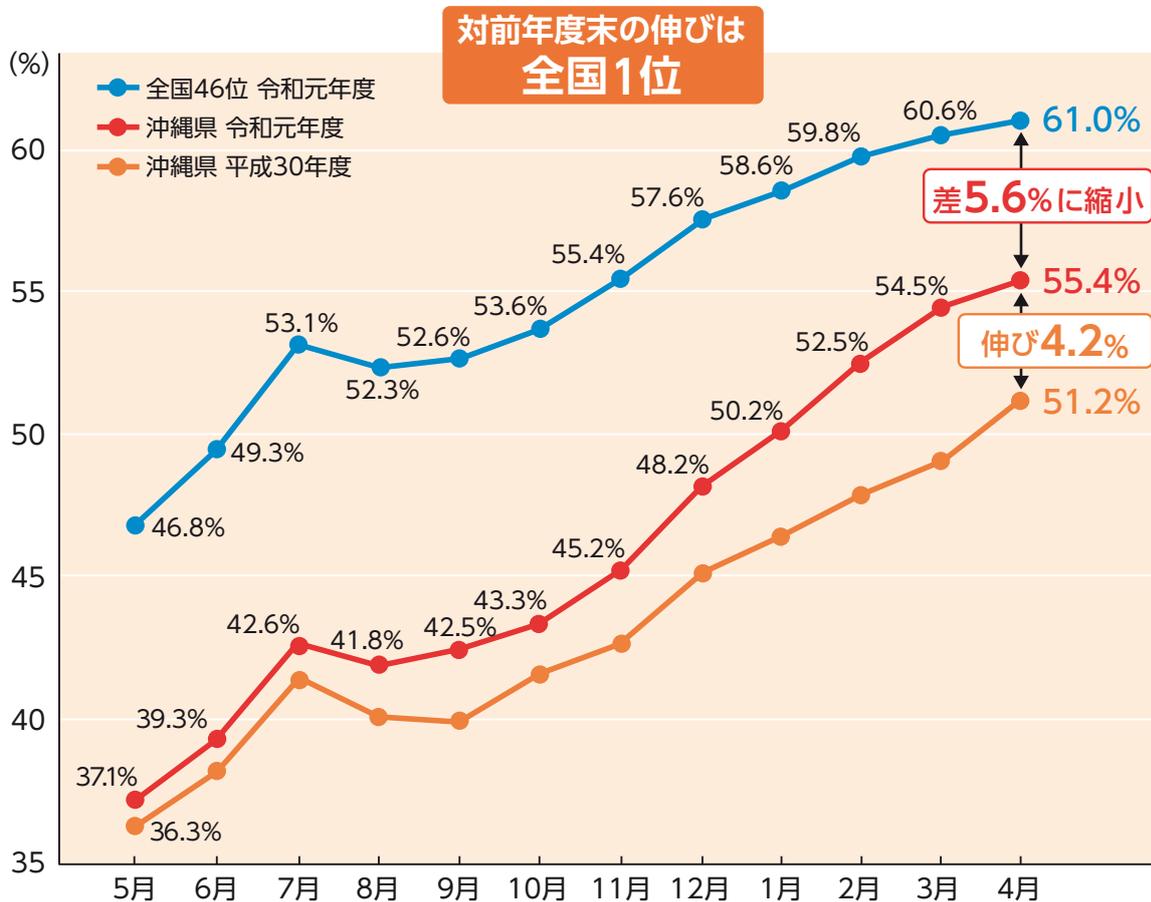
※年金セミナー：43回(31校、3,152人)

その他の年金制度説明会：企業や関係団体などの事務担当者や従業員などに対して公的年金制度の周知活動を行いました。

※年金制度説明会：33回(824人)

沖縄県内6年金事務所の統一施策による収納対策の実施と広報活動の強化の取り組みによって目標を達成しました。

- ・ 令和元年度末の現年度保険料納付率は55.4%となり目標(55%台)を達成
- ・ 対前年度末の伸びはプラス4.2%(全国1位)
- ・ 46位との開きは平成30年度末の8.1%から令和元年度末は5.6%に縮小



「ねんきんネット」で
確認してみよう!



ご自宅で「ねんきんネット」 始めませんか?

～ご自身の年金記録や年金見込額を確認できます～

「ねんきんネット」とは何ですか?

「ねんきんネット」は、いつでもどこでもパソコンやスマートフォンからお客様ご自身の年金情報を手軽に確認できるサービスです。「ねんきんネット」を活用して年金記録の確認や年金見込額試算をしてみませんか?

「ねんきんネット」ではどのようなことができますか?

○ご自身の年金記録の確認～最新の年金記録を確認できます!～

これまでの加入状況、保険料の納付実績の最新情報が確認できます。
追納可能な月数および金額も確認可能。

○年金見込額の試算～将来の生活設計に便利です!～

「かんたん試算」やご自身で条件設定する「詳細な条件で試算」など、
さまざまな試算サービスをご用意しました。
試算結果は表やグラフなどで見やすく表示します。

記録確認

見込額試算

電子版
「ねんきん
定期便」



○各種通知書や電子版「ねんきん定期便」の確認～電子版でより便利に!～

受給に関する各種通知書(年金振込通知書・公的年金等の源泉徴収票・年金額改定通知書など)や電子版「ねんきん定期便」がダウンロードできます。

〈ほかにも便利な機能があります!〉

公的年金等の源泉徴収票の再交付申請や一部の届書の作成・印刷が「ねんきんネット」で簡単にできます。

「ねんきんネット」を利用したいのですが、どうしたらいいですか?

ご利用登録はとってもカンタン!ご自身の「基礎年金番号」をお手元にご用意のうえ、日本年金機構のホームページの「ねんきんネット」のページ(下記参照)で登録手続きをお願いします!

〈マイナンバーカードをお持ちの方は「マイナポータル」経由で簡単ログイン!〉

「マイナポータル」にログインした後、「もっとつながる」のメニューの中から「ねんきんネット」を選択すれば「ねんきんネット」にログインできます。

「マイナポータル」に
ログイン

「もっとつながる」の
メニュー

「ねんきんネット」に
ログイン

◎「ねんきんネット」に関するお問い合わせは「ねんきん定期便・ねんきんネット専用番号」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

詳しくはWEBで!

ねんきんネット

検索

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

受付時間

月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日) / 8:30～19:00

火～金曜日 / 8:30～17:15 第2土曜日 / 9:30～16:00

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



第2章

令和元年度の 取り組み

私たち日本年金機構は、中期計画および年度計画に基づき、取り組みを実施しています。令和元年度は第3期中期計画の初年度であり、国民年金や厚生年金保険の適用・徴収といった基幹業務を始め、さまざまな取り組みを実施しました。ここに、その取り組み状況をご報告します。

国民年金の適用促進に向けた取り組み	P.25
国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み	P.28
厚生年金保険・健康保険などの適用促進に向けた取り組み	P.31
厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み	P.34
年金給付業務の取り組み	P.36
年金記録問題への取り組み	P.41
年金相談の充実に向けた取り組み	P.43
公的年金制度に対する理解促進への取り組み	P.46
お客様サービスの向上の取り組み	P.47
内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み	P.49
個人情報の保護に関する取り組み	P.53
令和元年度の取り組み実績	P.55

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へ加入する義務があり、未加入者の解消に努めていく必要があります。令和元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

計画の概要

□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歳の方については、令和元年10月から、届出勧奨を行うことなく、速やかに国民年金第1号被保険者としての加入手続きを行い、34歳、44歳および54歳の方に対する国民年金加入の届出勧奨および届出がない場合の第1号被保険者としての加入手続きを確実に実施する。

□被保険者種別変更の届出がない場合の、第1号被保険者としての加入手続きを確実に実施する。

主な取り組み状況

■これまで、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号被保険者として加入すべき方に対し、加入の届出勧奨を行い、勧奨してもなお届出がなかった場合には、第1号被保険者としての加入手続きを行っていましたが、令和元年10月からは届出勧奨を行うことなく20歳到達日に第1号被保険者としての加入手続きを行いました。この結果、令和元年9月以前に自主的に届出がされた方(29万人)を含め、対象者全員の加入手続きを行いました。

▶平成27年度～令和元年度 取り組み結果

年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
20歳到達者	121万人	125万人	125万人	127万人	126万人
20歳到達者のうち 第1号被保険者 として 適用すべき者	100万人	102万人	100万人	104万人	109万人
職権適用者 ^{※1}	52万人	51万人	49万人	56万人	80万人
届出者	48万人	51万人	51万人	48万人	29万人^{※2}

※1：届出によらず、日本年金機構において加入手続きを行った方

※2：令和元年9月以前に自主的に届出された方

■住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した34歳、44歳および54歳の方(493万人)のうち、海外から転入された方などで、基礎年金番号を持っていない方や、厚生年金の被保険者(第2号被保険者)や第3号被保険者の資格喪失後、一定期間(12か月)加入手続きをされていない方(13万人)に対して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、第1号被保険者としての加入手続きなどを行いました。

■退職した方および退職者の被扶養配偶者の方には、国民年金第1号被保険者へ種別変更する届出を自主的に行うよう、届出を要する事由が発生したときから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号被保険者としての加入手続きを速やかに行いました。

(2) 無年金者および低年金者への対応

計画の概要

- 低年金が見込まれる方に対して、効果的・効率的な方法を検討する。
- 追納勧奨について、これまで実施してきた2年目および9年目に加え、追納制度の利用割合が高い、学生納付特例期間を有する20歳台後半から30歳台前半の方に対しての勧奨を実施する。

主な取り組み状況

- 24月末納かつ50歳台の方のうち、一定の納付期間を有する方に、受給要件満了までの残り月数を記載したお知らせ文書を送付し、納付を勧奨しました。
- 追納^{※3}勧奨については、これまでの取り組みに加え、新たな取り組みとして、大学卒業からおおむね5年経過した方(27歳になった方)であって、学生納付特例期間を有する厚生年金保険加入者(45.7万人)に対し勧奨を実施しました。この結果、追納制度の利用者は前年度の16.6万人から18.5万人となりました。

※3：免除や猶予の承認を受けた期間の保険料を後から納付することができる制度(ただし、追納が承認された月の前10年以内の免除等期間に限る)。追納することにより、老齢基礎年金の年金額を増やすことができるとともに、社会保険料控除により、所得税・住民税が軽減されます。

(3) 関係機関との連携・協力

計画の概要

- ハローワークとの連携を強化し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などを実施する。
- 市区町村との連携を強化し、適正な届出を促進する。

主な取り組み状況

- 転職者およびその被扶養配偶者に対して、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。
- 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)やパンフレットを作成し、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加入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。

(4) 外国人の適用対策

計画の概要

- 法務省から提供される外国人情報と日本年金機構が保有する記録の突き合わせを行い、未加入者への届出勧奨や届出がない場合の加入手続きを確実に実施する。
- わかりやすい制度説明を行うため、国民年金制度周知用パンフレットの言語の拡大や新たに多言語による加入手続きのパンフレットを作成する。

主な取り組み状況

- 令和元年6月より、出入国在留管理庁から毎月提供を受けている特定技能外国人およびその帯同家族にかかる情報を活用して、出入国在留管理庁から情報提供のあった特定技能外国人のうち未加入者について、翌月末に加入手続きを行う業務を開始し、もれなく加入手続きを行いました。
- 外国人に対してわかりやすい制度説明を行うため、次の取り組みを実施しました。なお、パンフレットについては日本年金機構ホームページに掲載するとともに、市区町村にも活用していただくよう依頼しました。

▶多言語パンフレットの作成状況

時期	令和元年6月	令和元年7月
内容	国民年金制度周知用パンフレット 「国民年金制度の仕組み」外国語版を 9か国語から14か国語に拡大	「国民年金保険料免除・納付猶予申請書の 説明用パンフレット」外国語版を新たに 作成(14か国語)

(5) 産前産後期間の保険料免除

計画の概要

- 平成31年4月から施行される国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑な事務を実施する。

主な取り組み状況

- 平成31年4月から施行された産前産後期間の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施するとともに、納付書同封のリーフレットなどを活用した制度周知を実施した結果、令和2年3月末時点の免除者数は63,377件となりました。

2. 国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み

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などの年金を支給する「支え合い」の仕組み（賦課方式）によって成り立っています。そのため日本年金機構では、未納者に対する納付勧奨や強制徴収などの対策を積極的に実施し、納付率の向上に努めています。令和元年度においては、以下に記載している取り組みを実施することにより、現年度納付率は69.3%、最終納付率は76.3%となり、最終納付率70%台半ばを目指すとしていた目標を達成しました。

(1) 納付率の目標達成に向けた取り組み

計画の概要

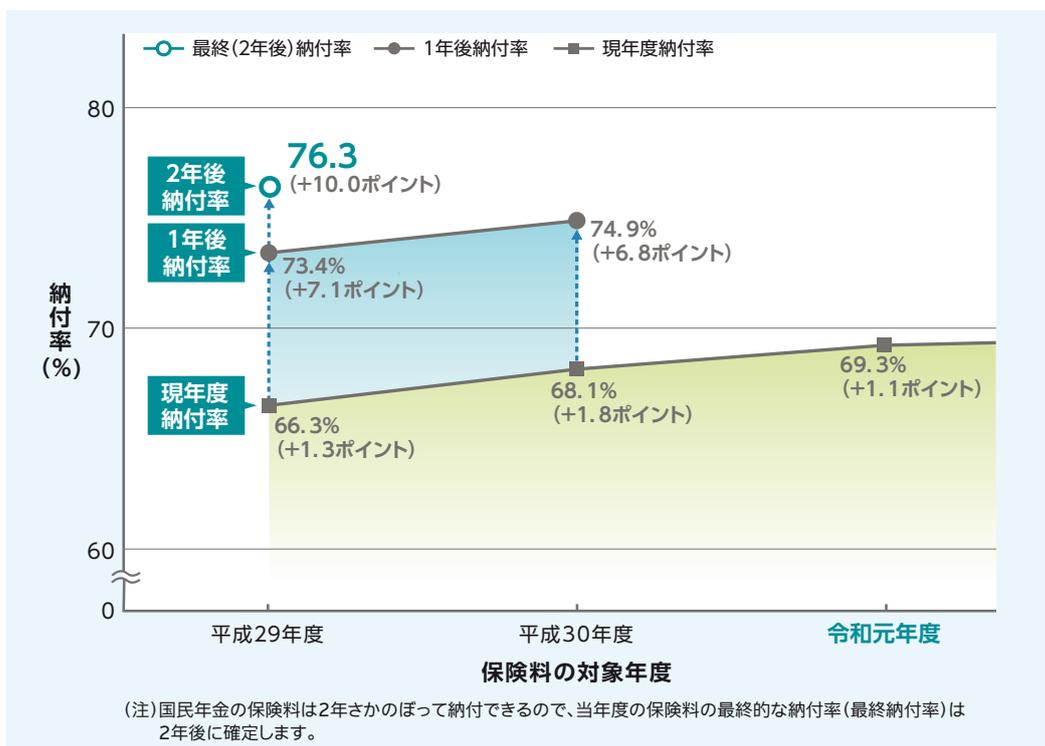
□最終納付率70%台半ばを目指し以下の目標を策定

- ①令和元年度分保険料の現年度納付率については1.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
- ②平成30年度分保険料の令和元年度末における納付率については、平成30年度末から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
- ③平成29年度分保険料の最終納付率については平成29年度の現年度納付率から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
- ④口座振替の実施率については前年度を上回る水準の確保。

主な取り組み状況

■未納者を年齢、所得、未納月数別の属性別に分類したうえでの特別催告状の発送や、取り組み効果が高いと見込まれる新規2か月および4か月未納者に対する催告文書の送付、所得により免除などになる可能性がある方に対する簡易な免除申請書（ハガキ）の送付、さらに保険料の負担能力がありながら、度重なる督促に応じない方に対する強制徴収を、効果的、効率的に組み合わせる取り組みました。その結果、令和元年度分保険料の現年度納付率は、前年度納付率+1.1ポイントの69.3%、平成30年度分保険料の令和元年度末における納付率は平成30年度末から+6.8ポイントの74.9%、平成29年度分保険料の最終納付率については、平成29年度の現年度納付率から+10.0ポイントの76.3%まで上昇し、いずれも目標を上回りました。

▶ 納付率の状況(令和元年度末時点)



■他の都道府県に比べ納付率が低い状況にある沖縄県では「沖縄プロジェクト」を発足し、市町村と情報連携など施策の実施や体制の強化に取り組みました。その結果、沖縄県における令和元年度分の現年度納付率は55.4%(前年度納付率+4.2ポイント)と大きく向上しました。

■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などの勧奨、現金優良納付の方や直近1月のみが未納となっている方に、口座振替申出書およびクレジットカード納付申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメールなどによる勧奨、外部委託事業者による勧奨などを実施しました。その結果、口座振替とクレジットカード納付実施率の合計は、38.0%となりました。

▶ 口座振替およびクレジットカード納付実施率

年度	平成30年度	令和元年度	前年度対比
口座振替実施率	34.6%	33.5%	▲1.1%
クレジットカード納付実施率	3.7%	4.5%	0.8%
合計	38.3%	38.0%	▲0.3%

(2) 外部委託事業者(市場化テスト^{※1})の連携強化

計画の概要

□外部委託事業者と本部および年金事務所の連携を強化し、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する。

主な取り組み状況

■本部においては、外部委託事業者と毎月定例打ち合わせを実施するとともに、四半期ごとには、地域部も参加したヒアリングを実施し委託事業の進捗管理や委託事業者への提案、指導を行いました。また、年金事務所は委託事業者と月例での打ち合わせ会議などを実施し、実績向上に向けた提案などを行いました。

■このような取り組みにより、外部委託事業者は、効果的・効率的な督促手法として夜間および土・日・祝日などの督促を実施するとともに、年金事務所との連携強化が図られ、現年度および過年度保険料の収納実績は、1,582万円となり、外部委託事業者の納付対象月数における収納実績は16.0%(前年度実績15.9%)となりました。

※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広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。日本年金機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納事業のうち、強制徴収を除く納付督促業務などを包括的に民間委託しています。

(3) 強制徴収の着実な実施

計画の概要

□一定の所得があり保険料を長期間滞納している場合は、全員を強制徴収対象者としたうえで、所得や納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施する。

□令和元年度は、控除後所得300万円以上かつ未納月数7月以上の滞納者に督促を実施する。

□悪質な滞納者にかかる保険料の徴収が困難な事案については、国税庁へ滞納処分などの権限を委任する仕組みを積極的に活用し、前年度以上の件数を委任する。

主な取り組み状況

■控除後所得300万円以上かつ未納月数7月以上の未納者を対象に最終催告状を送付したうえで、それでもなお納付しない方には、滞納処分を実施しました。

■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方に対し、年金事務所において最優先に取り組みを進めました。滞納保険料に充足する財産が発見できず、納付について誠実な意思を有すると認められない方について、令和元年度は、79件について、厚生労働大臣から財務大臣への滞納処分の権限委任(国税委任)による対応を実施しました。(平成30年度は75件の実施)

▶強制徴収の取り組み状況

年度	平成30年度	令和元年度	前年度対比
最終催告状送付件数	133,900件	142,871件	6.7%
督促状送付件数	81,597件	89,615件	9.8%
差押件数	17,977件	20,590件	14.5%

▶国民年金保険料収納対策の概念図

■納めやすい環境づくりの整備

口座振替の推進

- ・口座振替割引制度の導入(H17.4~)
- ・任意加入者の口座振替の原則化(H20.4~)

口座振替による

2年前納制度の導入(H26.4~)

クレジットカード納付の

導入(H20.2~)

コンビニ納付の導入(H16.2~)

インターネット納付の

導入(H16.4~)

現金およびクレジットカードでの

2年前納制度の導入(H29.4~)

未納者

市区町村からの所得情報(令和2年3月現在、全市区町村の99%より提供)

強制徴収対象・納付督促対象

納付督促の実施(質の向上/効率化)

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
文書	3,706万件	3,785万件	3,272万件
電話	3,311万件	2,582万件	2,350万件
戸別訪問(面談)	614万件	526万件	419万件

度重なる督促にも応じない

強制徴収の実施(不公平感の解消と波及効果)

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
最終催告状	103,614件	133,900件	142,871件
督促状	66,270件	81,597件	89,615件
財産差押	14,344件	17,977件	20,590件

・最終催告状、督促状、財産差押の件数は当該年度に着手した件数

●国税庁への強制徴収委任

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
基準	所得1,000万円以上かつ滞納月数13月以上(H27.10~)		
実績	54件	75件	79件

●納付督促の外部委託

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
文書	827万件	756万件	582万件
電話	3,309万件	2,580万件	2,348万件
戸別訪問	607万件	520万件	412万件
合計	4,743万件	3,855万件	3,342万件

免除など対象

免除などの周知・勧奨

免除や学生納付特例(学生間の保険料納付を猶予し、後で納付できる仕組み)を周知・勧奨し、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。

- ハローワークとの連携による失業者への免除制度の周知(H16.10~)
- 若年者納付猶予制度の導入(H17.4~)
- 納付猶予対象者の拡大(H28.7~)
- 免除基準の緩和・免除の遡及承認(H17.4~)
- 免除の遡及期間の見直し(H26.4~)
- 申請免除の簡素化
 - ①継続意思確認(H17.7~)
 - ②申請免除手続きの簡素化(H21.10~)
 - ③所得にかかる税未申告者の申請手続きの簡素化(H26.10~)
- 学生納付特例の申請手続きの簡素化(H20.4~)
- 免除委託制度開始(H28.4~)

3. 厚生年金保険・健康保険などの適用促進に向けた取り組み

厚生年金保険・健康保険は、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。日本年金機構では、将来的な無年金者・低年金者の発生防止や事業主の負担の公平性を確保するために、適用すべき被保険者がいる事業所への計画的な適用促進対策を実施しています。

(1) 未適用事業所の適用促進対策

計画の概要

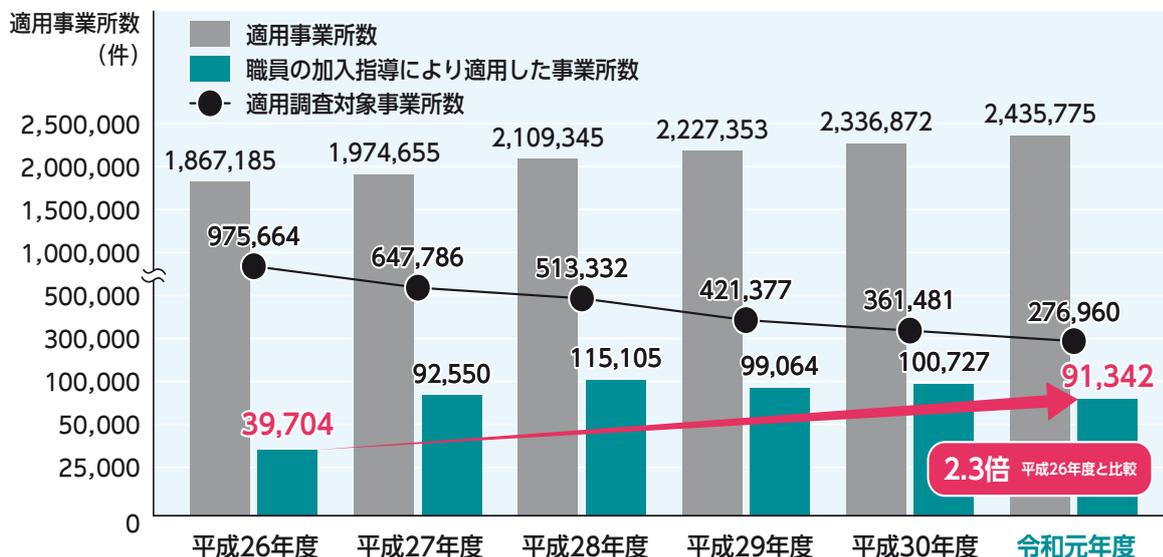
□ 国税源泉徴収義務者情報など関係機関からの情報を活用して、従業員規模に応じた効率的・効果的な加入指導を実施するなどにより、適用促進の取り組みを進める。

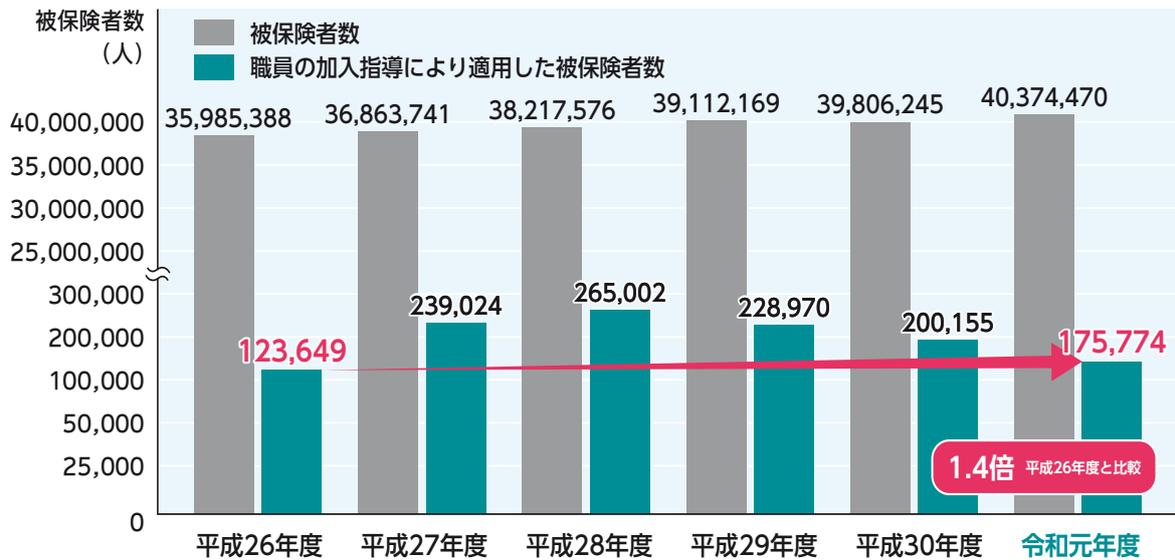
主な取り組み状況

- 職員の加入指導による適用事業所数の目標を8万事業所と設定し、本部および年金事務所において目標達成に向けた進捗管理を徹底した結果、令和元年度末における加入指導による適用事業所数は91,342事業所となり、目標の8万事業所を上回りました。また、この取り組みにより適用した被保険者数は175,774人となりました。
- 従来の取り組みにおいて適用すべき事業所として平成30年度までに把握した、法人事業所のうち、事業主とその家族以外の従業員を雇用している事業所について優先的に加入指導を行いました。その結果、5人以上の法人事業所においては1,006事業所、5人未満の法人事業所においては3,943事業所を適用しました。
- これらの取り組みなどにより、適用調査対象事業所^{※1}数は前年度の361,481事業所から276,960事業所へと減少し、適用事業所数および適用被保険者数は、それぞれ前年度の2,336,872事業所から2,435,775事業所、39,806,245人から40,374,470人へと増加しました。

※1：適用調査対象事業所とは、国税庁から情報提供を受けた従業員を雇い給与を支払っている法人事業所などのうち、日本年金機構が保有する情報において厚生年金保険などに適用されていない事業所

▶ 平成26年度からの取り組み状況





(2) 事業所調査による届出の適正化対策

計画の概要

□これまでの調査結果、従業員規模、業種などを踏まえ、効果的・効率的な事業所調査を実施し、指摘事業所率の向上を図る。

主な取り組み状況

■事業所調査は、中期計画期間中にすべての適用事業所に対する事業所調査を実施することを原則とし、調査対象事業所の被保険者総数の5分の1に相当する事業所数以上の調査、指摘事業所率の向上を図ることを目標に取り組みました。具体的には、事業所の従業員規模に応じて、被保険者数が10人以上の適用事業所については臨場調査を、10人未満の適用事業所については呼び出し・郵送調査を原則とし、効果的かつ効率的な調査に取り組みました。また、10,000人以上の適用事業所については、令和元年7月に事業所調査専門チームを設置し、効率的な調査を実施しました。

■その結果、当初目標を超える被保険者数に相当する事業所を調査し、臨場調査における指摘事業所率も目標である40%を超える57.6%となりました。

▶ 事業所調査の取り組み状況

事業所規模	調査目標被保険者数	調査実施被保険者数	進捗率	調査実施事業所数
10人未満	1,000,000人	1,284,856人	128.5%	211,359事業所
10人以上 500人未満	4,000,000人	4,248,417人	106.2%	51,390事業所
500人以上	700,000人	863,476人	123.4%	719事業所

▶ 臨場調査の取り組み状況

	調査事業所数	指摘事業所数 ^{※2}	指摘事業所率 ^{※2}
臨場調査	60,551事業所	34,870事業所	57.6%(目標40%)

※2：指摘事業所：適用事業所への事業所調査において、被保険者の資格や報酬について適正な届出が行われているかを確認し、適用上の届出内容にもれや誤りがあり指摘を行った結果、適正な届出が行われた事業所（職種により訂正を行った事業所を含む）
指摘事業所率：事業所調査を行った適用事業所数に対する、事業所調査において指摘を行い適正な届出が行われた事業所の割合（事業所調査を行った適用事業所数（調査事業所数）に対する指摘事業所数の割合）

(3) その他

届出にかかる事務処理の迅速化

計画の概要

- 健康保険被保険者証の交付に係る届出については、標準的な処理期間の目標を設定したうえで月次での進捗管理を行う。また、他の届出より優先して処理を行い、事務処理の迅速化を図る。

主な取り組み状況

- 健康保険被保険者証の交付に係る届出にかかる事務処理について、職員の増員、業務用端末機器の増設、事務センター間や年金事務所による支援などの取り組みを実施しました。その結果、繁忙期である平成31年4月の平均処理日数は前年同月比でおおむね縮減することができました。

▶届書種別による平均処理日数状況

資格取得届						
届出種別	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	平成30年4月	平成31年4月	平成30年4月	平成31年4月	平成30年4月	平成31年4月
平均処理日数	4.5日	3.3日 (▲1.2日)	3.7日	2.3日 (▲1.4日)	7.7日	4.2日 (▲3.5日)

被扶養者異動届						
届出種別	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	平成30年4月	平成31年4月	平成30年4月	平成31年4月	平成30年4月	平成31年4月
平均処理日数	4.5日	2.8日 (▲1.7日)	2.4日	2.5日 (+0.1日)	8.5日	4.1日 (▲4.4日)

※ 日本年金機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含みません。

4. 厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み

日本年金機構設立以降、厚生年金保険などの収納率は、毎年、高い実績を挙げています。今後も公正・公平な保険料収納を確保し実績の向上を図ってまいります。

(1) 収納率の目標達成に向けた取り組み

計画の概要

□厚生年金保険などの収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標に取り組む。

主な取り組み状況

- 初期対応の徹底や滞納額増加時における適時の滞納処分の実施などに取り組みました。また、年金事務所においては、進捗状況を適切に管理し目標達成に向けた取り組みを行い、本部においては、実績が目標を下回っている年金事務所の徴収対策会議に参画するなどにより、改善指導を行いました。
- その結果、令和元年度の厚生年金保険料の収納率は99.1%となり、前年度と同程度になりました。また、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は98.4%となり、前年度を上回りました。

▶ 収納率の推移 厚生年金保険料

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
徴収決定額	31兆2,525億円	32兆2,267億円	32兆9,209億円
収納額	30兆9,442億円	31兆9,287億円	32兆6,197億円
収納率	99.0%	99.1%	99.1%

▶ 収納率の推移 全国健康保険協会管掌健康保険料

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
徴収決定額	9兆7,667億円	10兆1,063億円	10兆6,997億円
収納額	9兆5,891億円	9兆9,340億円	10兆5,249億円
収納率	98.2%	98.3%	98.4%

(2) 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予等および滞納処分

計画の概要

- 滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合は、滞納事業所それぞれの実情に則しながら、関係法令などに基づき適切に対応する。
- 困難性が高く滞納期間が長期となっている事業所については、本部・特別徴収対策部を中心とした徴収体制の強化に取り組む滞納の解消を図る。

主な取り組み状況

- 新たな滞納事業所を増やさないよう、法定納付期限までに納付できなかった事業所には、電話による納付督促などをはじめとした迅速かつ確実な初期対応による納付指導を行いました。また、新たな滞納事業所に対しては、初期手順に従い、呼び出しや臨場による納付指導を行い滞納の長期化および高額化を防止しました。
- 事業所との納付協議に当たっては、一括での納付が困難であるとの申出があった場合は、決算書などにより、納付資力の確認を行ったうえで、換価の猶予について説明を行い、早期に完納となるよう納付指導を行いました。

■特に、令和元年台風第19号により被害を受けた事業所、新型コロナウイルス感染症の影響により経営状況などに影響を受けた事業所に対しては、個々の状況を十分に聴取し、納付の猶予、換価の猶予の保険料猶予措置について適切に活用するなど、ていねいな対応を行いました。

■なお、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症への対応に最優先で取り組むものとし、保険料猶予措置が適切に活用されるよう、個々の事業所の置かれた状況や心情に十分配慮した迅速かつ柔軟な対応に最優先で取り組んでいます。

▶ 納付および換価の猶予件数

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
納付の猶予	64件	10件	15件
換価の猶予	332件	743件	876件

■平成30年10月より、全国レベルで対応困難となっている徴収事案に対応するため、徴収専門の「特別徴収対策部」を本部に設置し滞納処分を確実にを行いました。その結果、令和元年度中に88事業所について困難性を解消し事務所所管に戻すとともに、滞納額を11億円減少させました。

▶ 特別徴収対策部の所管事案状況

特別徴収対策部の 所管事案	令和元年度所管分			令和2年3月末
	前年度からの 繰越分	令和元年度 移管分	合計	
所管事業所数	129事業所	54事業所	183事業所	95事業所
滞納額(延滞金含む)	4,575百万円	1,637百万円	6,212百万円	5,071百万円[※]

(※)年度途中で移管終了した事業所の滞納額を含む。

(3) 徴収職員の育成

計画の概要

□より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた事務研修に取り組む。

主な取り組み状況

■専門性の高い職員を育成するため、令和元年8月に、国税徴収法をはじめとした関係法令についての知識を習得する「徴収分野専門研修」を延べ10日間行いました。

■特別徴収対策部においては、地域の課長会議や研修会などに参加し、困難事案への対応で得られた好成果事例の情報発信を行うとともに、年金事務所との連携を図り、合同捜索や合同公売などのOJTを行うことで職員のスキル向上に取り組みました。

5. 年金給付業務の取り組み

令和元年度においては、令和元年10月より施行されている年金生活者支援給付金制度へ適切に対応し、確実に給付を行うために組織を挙げて取り組みました。

そのほかにも、お客様の生活の基盤となる年金を正確にお支払いするために、平成31年4月に年金給付の審査体制を再編・強化し、年金事務所に審査・決定の権限を一元化したことを踏まえ、その安定的な運営に努めるとともに、年金事務所で実施した年金給付の審査・決定内容の正確性を組織的に担保する執行体制を整備しました。また、障害年金の事務処理を改善するとともに、年金の請求もれを防止するため、新たに70歳以上の未請求者に対する請求勧奨を試行的に実施するなどの取り組みを行いました。

(1) 年金事務所における審査体制の確立

計画の概要

- お客様に正確な年金をお支払いするため、年金給付の審査・決定にかかる権限を年金事務所に一元化し、その後の状況を適切に把握・検証するとともに、正確な年金給付をさらに追求するため、お客様相談室の標準的な体制を検討し、整備を進める。

主な取り組み状況

- 年金給付の審査・決定の権限一元化に伴い年金事務所の状況や体制を個々に把握したうえで、平成31年4月までに事務センターから年金事務所のお客様相談室へ約700人の職員をシフトし、年金給付の審査体制の強化を図りました。
- また、年金給付の正確性をさらに追求するために、大規模年金事務所における運営体制を検証・分析し、相談体制と審査体制の一体的な運営および効率的な業務運営を行うための標準的な体制の検討を進めました。

(2) 正確な給付の実現に向けた取り組み

計画の概要

- 年金給付の正確性の確保および給付誤りの予防・早期対応のため、年金の決定内容を決定直後にチェックする体制を整備する。

主な取り組み状況

- 年金事務所で実施した年金給付の審査・決定内容の正確性の向上を図るため、本部内に専任の準備チームを立ち上げ、事務処理要領の策定や実施体制の整備を進め、令和2年4月に本部中央年金センターに給付審査検証グループを設置しました。これにより、年金決定直後に、年金事務所で審査・決定した内容をチェックし、支払い開始前または支払い開始直後に訂正を行うことにより、給付誤りの予防・早期対応を図っています。
- お客様から正確な年金裁定にかかわる情報を入手するため、相談内容に応じたチェックシートの追加や見直しを行いました。また、年金相談窓口における各種相談に対する説明事項および説明手順の標準化を図るため、令和元年10月より年金相談マニュアルの整備に着手しました。

(3) 障害年金の事務処理の改善

計画の概要

- 障害状態の再認定が必要な方に送付する診断書の送付時期を早めることで、診断書を作成するための期間を増やし、お客様サービスの向上を図る。
- 20歳前障害基礎年金受給者の再認定の診断書提出月を誕生月に変更するとともに、市区町村から所得情報データの提供を受けた方については、所得状況届の提出を不要とする。
- 障害認定の判断の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する仕組みの導入により、障害認定の標準化を進める。

主な取り組み状況

- 障害状態の再認定が必要な受給者について、これまで診断書を提出期限の約1か月前に送付していたものを、提出期限の3か月前に前倒して送付することとし、診断書作成のための期間を増やすことでお客様サービスの向上を図りました。
- 機構が直接市区町村から所得情報データを取得することにより、20歳前障害基礎年金受給者の所得状況届の提出を不要とするとともに、再認定の診断書の提出期限を従来の7月末から誕生月に変更することで、お客様や医療機関の負担軽減を図りました。
- 障害認定医の医学的な総合判断を特に要する事例について、担当の認定医のみならず、他の認定医の意見も聴いて判断する仕組みを令和元年7月末から導入しました。また、複数の認定医で意見が異なる事例については、令和元年12月に設置した認定審査委員会の意見を聴取して認定にかかる判断を行うこととしました。
- 障害年金の不利益処分にかかる理由記載の充実を図るため、令和元年10月から一部の不利益処分通知に理由を記載した文書を添付することとし、令和2年4月からすべての不利益処分通知を対象に開始しました。

(4) 年金給付業務を支える職員の育成

計画の概要

- 本部による年金給付の研修体制の充実を図る。
- 制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点職員に対し上席年金給付専門職による実践型研修および巡回指導を行う。

主な取り組み状況

- 年金給付業務を担当する各拠点の管理職、一般職、無期・有期職員ごとのクラスに応じた実務研修を実施しました。また、実務指導者としてのスキル向上を図るため、上席年金給付専門職および年金給付専門職を対象とした専門人材研修を実施しました。
- 職員のスキル向上および事務処理誤り防止を図るため、各地域において、上席年金給付専門職の巡回によるお客様相談室職員を対象としたOJTによる実務研修・実務指導を行うとともに、年金相談窓口職員を対象とした実践型研修(年金相談対応研修)を実施しました。

(5) お客様サービスの向上

計画の概要

- 年金の受給開始時期を60歳から70歳まで自由に選択できることについて、さまざまな機会を捉えて、お客様へご案内するための取り組みを実施する。
- 年金の受給開始年齢を迎えた方などに行っている年金の請求勧奨に加え、年金の受給資格がありながら年金の請求を行っていない70歳を超えた方に対する請求勧奨(74歳勧奨)の仕組みを構築する。
- サービススタンダードの達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。

主な取り組み状況

- 年金繰り下げ請求など多様な年金受給の方法について周知を図るため、平成31年4月送付分から、65歳になった方に送付する年金請求書に、繰り下げ制度のチラシを同封するとともに、記入方法の説明リーフレットをわかりやすい内容に見直しました。
- 70歳を超えた未請求者への効果的な請求勧奨を実施するため、70歳以上の未請求者の方(約3千名)に対して、令和2年1月から文書や電話による請求勧奨を試行的に実施しました。
- 本部による拠点への指導・助言などにより、各請求書にかかるサービススタンダードの達成率が前年度を上回り、90%以上を達成しました。

〔サービススタンダード*の達成状況〕

▶ 老齢年金(令和元年度)

加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)		加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)	
平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
36.6日	95.3%	24.3日	97.5%

▶ 遺族年金(令和元年度)

加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)		加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)	
平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
38.8日	91.3%	24.4日	97.4%

▶ 障害年金(令和元年度)

3か月以内	
平均所要日数	達成率
76.1日	90.1%

*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。老齢年金、遺族年金は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)、障害年金は3か月以内としています。

(6) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施

令和元年10月に施行された年金生活者支援給付金制度[※]へ適切に対応し、確実な給付を実施するため、人員の確保など体制の整備や必要なシステム開発を行うとともに、給付金の対象となる方への複数回にわたる請求勧奨、各種広報媒体などを活用した周知・広報などを実施しました。その結果、遅滞なく事務処理を実施し、700万人を超える方々に給付金を支給することができました。

主な取り組みは次の通りです。

※:消費税率引き上げ分を活用し、公的年金などの収入や所得額が一定額以下の年金受給者の生活を支援するために、年金に上乘せして支給されるものです。(詳細は日本年金機構HPまたは厚生労働省HPをご確認ください。)

計画の概要

□年金生活者支援給付金制度の施行にともない、効率的かつ正確な事務処理方法・システムを構築するとともに、拠点および本部における人員体制の整備などを図り、年金生活者支援給付金を適正に支給する。

主な取り組み状況

- 年金生活者支援給付金の受付業務などに対応するため、全年金事務所および事務センターに受付・相談業務などを的確に処理するための人員として、計約700名の正規雇用職員および有期・無期転換職員を配置するなど体制を整備しました。
- 市区町村から所得・世帯データの提供を受け、平成31年4月1日時点で老齢基礎年金、障害基礎年金、遺族基礎年金を受給している方などで支給要件に該当する方に、簡易な給付金請求書(はがき型)を約768万件送付するとともに、請求書が未提出となっている方へ複数回の勧奨を行った結果、請求書の返送率は令和2年3月末時点で約98%になりました。
- 年金生活者支援給付金を含む年金給付業務を中心とした業務に従事する新たな正規雇用職員として「給付業務正規職員」を創設し、中央年金センターなどに配置するとともに、年金生活者支援給付金の業務処理要領(マニュアル)を作成し年金事務所などの担当者に対して事務説明会を2回開催することで、年金生活者支援給付金業務の安定的かつ円滑な実施を図りました。
- 令和元年8月に「年金生活者支援給付金専用ダイヤル」を開設するとともに、簡易な給付金請求書(はがき型)の送付時期に合わせて同年9月に専用のコールセンターを設置し運用を開始しました。
- 厚生労働省と連携し各種メディアを使った広報、関係機関などへの働きかけなどにより、年金生活者支援給付金制度にかかる周知・広報を実施しました。
 - ①厚生労働省、機構のホームページを活用して趣旨・内容を周知
(HP掲載:平成31年4月3日～、HP特設サイト公開:令和元年8月5日～)
 - ②市区町村、年金事務所窓口相談用のリーフレット配布(平成31年4月1日)
 - ③市区町村向け広報誌「かけはし」の活用(令和元年9月2日)
 - ④年金委員への協力要請(令和元年9月11日)
 - ⑤老人福祉、障害福祉の関係団体などに対し請求書の適切な取り扱いなどを依頼(令和元年8月22日)
 - ⑥テレビ番組、ラジオ番組による周知
(テレビ:令和元年9月22日、ラジオ:令和元年8月31日、9月21日)
 - ⑦テレビ、ラジオ、インターネット広告、新聞などによる周知
(テレビ:令和元年9月16日～10月13日・12月2日～8日(全国民放70局)、ラジオ:令和元年9月16日～10月16日(全国AM38局)、インターネット:令和元年9月17日～令和2年3月1日、新聞:令和元年12月10日～15日(全国紙および主要地方紙))
 - ⑧制度周知にかかるポスター、リーフレットの配布(令和元年9月中旬～)

▶ 年金生活者支援給付金額

	令和元年度(月額)	令和2年度(月額)
老齢年金生活者支援給付金	5,000円*	5,030円*
障害年金生活者支援給付金	(1級) 6,250円 (2級) 5,000円	(1級) 6,288円 (2級) 5,030円
遺族年金生活者支援給付金	5,000円	5,030円

※基準額であり、実際の金額は保険料納付済期間などに応じて算出されます。

▶ 年金生活者支援給付金の初回支払い実績(令和元年12月支払い分)

	支払い件数	支払い総額
老齢年金生活者支援給付金	439万4,817件	347億8,511万円
補足的な老齢年金生活者支援給付金	87万5,173件	37億590万円
障害年金生活者支援給付金	185万1,488件	201億8,424万円
遺族年金生活者支援給付金	7万2,393件	7億1,061万円
合計	719万3,871件	593億8,586万円

▶ 年金生活者支援給付金請求手続きのご案内資料(令和元年9月送付分)

年金生活者支援給付金請求手続きのご案内リーフレット

年金生活者支援給付金は、消費税率引き上げ分を活用し、公的年金等の収入や所得額が一定基準額以下の年金受給者の生活を支援するために、年金に上乗せして支給されるものです。

- ✓ 本案内は年金生活者支援給付金が受け取れる方に、ご案内しています。
- ✓ 同封のはがき(年金生活者支援給付金請求書)に、必要事項をご記入の上、なるべく一週間以内※1にご提出ください。

■ 請求手続きの流れ

- 同封のはがき(年金生活者支援給付金請求書)を切り取り線に沿って切り離し、氏名などを記入
- 目隠しシールと切手を貼り、郵便ポストに投函
 - 2019年10月※2に、支給決定通知書が到着
 - 2019年12月上旬※2に、振込通知書が到着
- 12月中旬※2に、受給している年金と同時※3に、年金生活者支援給付金を支給

【ご注意ください】

- ※1 一週間を過ぎても手続きは可能です。ただし2019年12月末日を過ぎて手続きをした場合、2020年2月からの年金生活者支援給付金のお支払いとなり、2019年10月分～2020年1月分の年金生活者支援給付金を受け取れません。
- ※2 ご提出時期により、上記日程は異なります。
- ※3 年金生活者支援給付金のお支払いは、2カ月分を翌々月の中旬に年金と同じ受取口座に、年金とは別途お支払いします。

ご不明な点がございましたら、給付金専用ダイヤルまたは年金事務所へお問い合わせください。
『給付金専用ダイヤル』：0570-05-4092(ナビダイヤル)




Ministry of Health, Labour and Welfare | Japan Pension Service | 1906 1018 006

はがき(年金生活者支援給付金請求書)の書き方と見方

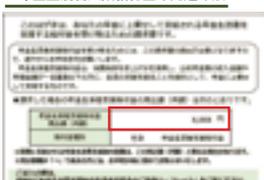
■ 記入例



- 下記①～⑤をすべてご記入ください。
 - ① 本はがきの宛名に記載のある氏名を書いてください。
 - ② 自筆署名の場合、押印は不要です。
 - ③ 記入した日を書いてください。
 - ④ 日中通じる電話番号を書いてください。
- 同封の目隠しシールを、②③④の面を覆うように貼ってください。
- 表面に切手を貼り、郵便ポストへご投函ください。

※ はがき(年金生活者支援給付金請求書)は折り曲げたり、目隠しシール以外のシール等を貼ったりしないでください。

■ 年金生活者支援給付金の見込み額



- 赤枠の見込額(月額)は、2019年8月時点で支給していた年金をもとに算出しています。
- ※ 現在、支給している年金の種類や保険料納付済期間等により、実際に受け取れる給付額は、この見込額と異なる場合がありますが、見込額欄が「*」で表示の方には、お手続き後に改めてお知らせいたします。
- 給付額の計算方法は、裏面をご覧ください。

給付金のお問い合わせは「給付金専用ダイヤル」へ!

給付金専用ダイヤル：0570-05-4092(ナビダイヤル)
050 から始まる電話でおかけになる場合は(東京)03-5539-2216

<受付時間>

月 曜 日	午前8:30～午後7:00	* 月曜日が祝日の場合は、翌期所日に午後7:00まで。
火～金曜日	午前8:30～午後5:15	* 祝日(第2土曜日を除く)、12月29日～1月3日はご第2土曜日 午前9:30～午後4:00 利用いただけません。

○ お問い合わせの際は、はがき(年金生活者支援給付金請求書)をご用意ください。
(注) 間違いない電話が発生しておりますので、おかけ間違いのないようご注意ください。

6. 年金記録問題への取り組み

日本年金機構では、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、引き続き全力を挙げて取り組んでまいります。令和元年度の取り組みは、以下のとおりです。

(1) 未統合記録の解明と年金記録の確認対応

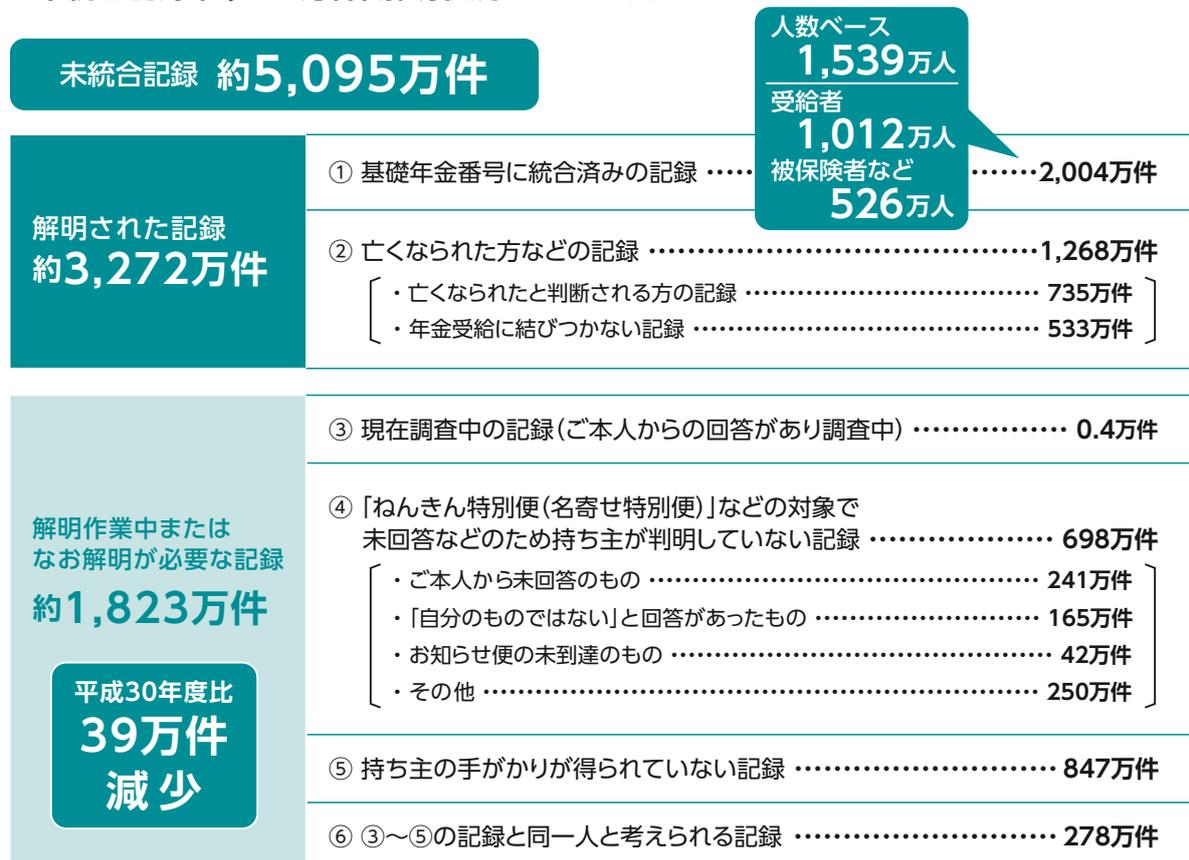
計画の概要

- 「ねんきん定期便」および「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時などを契機としたお客様からの年金記録に関する申出などに対して、引き続き、あらゆる機会を通じて年金記録問題の解決に向けた取り組みを行う。
- マイナンバーの紐付けを行う取り組みなどにより、年金記録の適正な管理を行う。

主な取り組み状況

- 未統合記録の解明を図るため、「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などの未回答者で年金受給者の方に、再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付するとともに、「ねんきん定期便」などを利用し「もれ」や「誤り」がないかどうか記録確認の呼びかけなどの取り組みを引き続き行いました。また、年金請求を契機としたお客様からの年金記録に関する申出について、「記録確認の統一マニュアル」に基づく必要な調査を適切に実施しました。
- これらの結果、令和元年度における未統合記録は1,823万件となり、平成30年度比で39万件減少しました。

▶ 未統合記録(5,095万件)解明状況(令和2年3月時点)



(2)再発防止および年金記録の正確な管理の実施

計画の概要

□マイナンバーの紐付けを行う取り組みなどにより、年金記録の適正な管理を行う。

主な取り組み状況

■マイナンバーが紐付いていない被保険者の方への対応策として、事業主、市区町村および個人に対して協力依頼を求めることや、個人番号等登録届の提出勧奨を実施する取り組みにより、令和元年度は1号被保険者は約2.3万件、2号被保険者は約2.1万件、3号被保険者は約0.9万件、年金受給者は約2.3万件の基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、紐付け率は99.6%となりました。

■受給待機者に対しては、年金請求時におけるマイナンバーの紐付けを徹底しました。

▶基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行った件数

1号被保険者は
約**2.3**万件

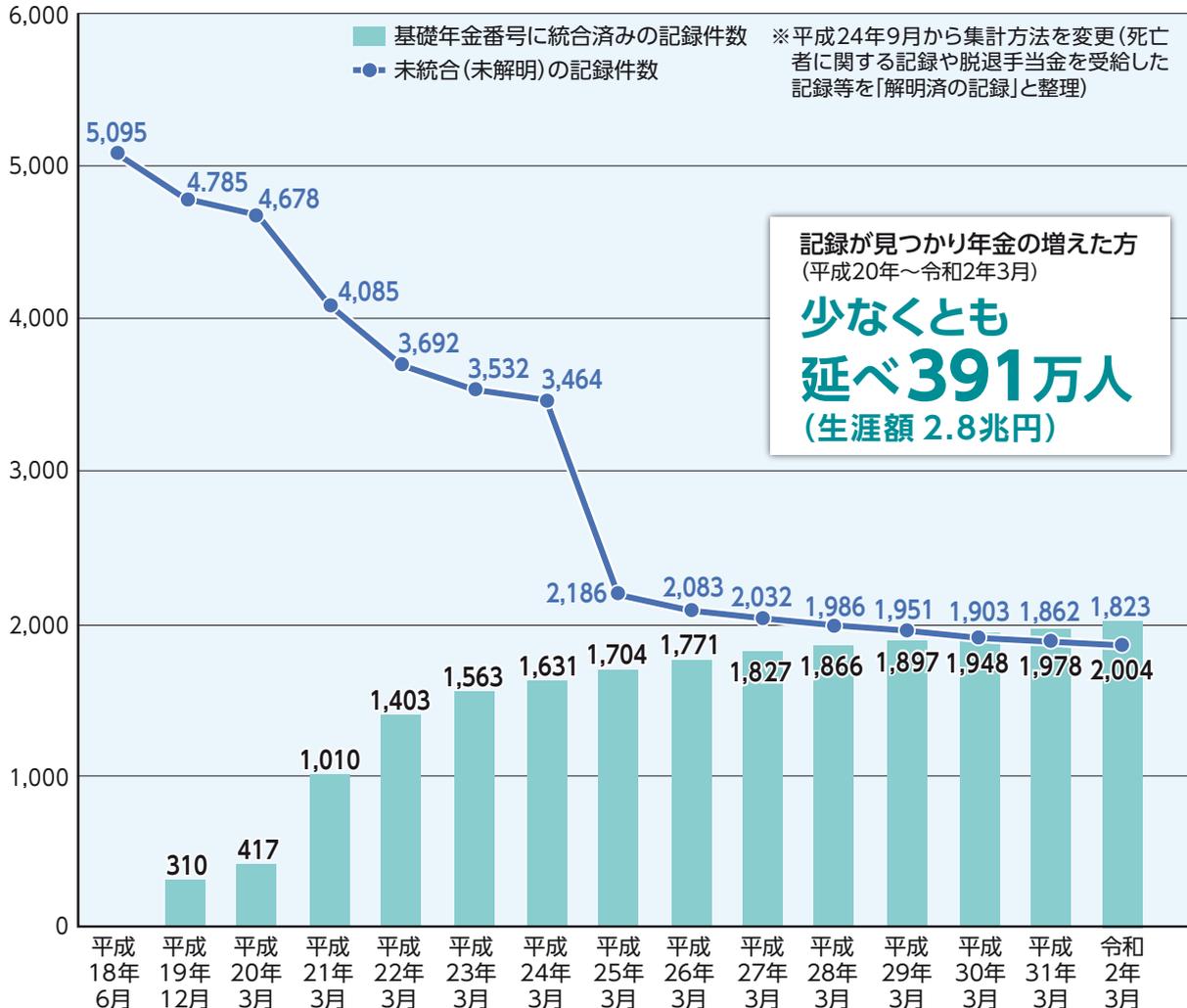
2号被保険者は
約**2.1**万件

3号被保険者は
約**0.9**万件

年金受給者は
約**2.3**万件

▶未統合記録(5,095万件)解明状況 件数推移

(単位:万件)



7. 年金相談の充実に向けた取り組み

相談をされるお客様の立場に立ち、安定した年金相談サービスを行えるように、年金相談窓口体制の整備や待ち時間対策などの取り組みを行っています。また、各種研修を実施して年金相談担当者のスキルアップを図り、お客様に満足していただける年金相談を目指しています。

(1) 年金事務所での相談

計画の概要

- 安定的な相談体制を維持するため、年金相談職員を積極的に配置し、正規職員、年金相談職員および社会保険労務士により構成される年金相談窓口体制の整備を進める。
- 予約制の定着を図ることにより待ち時間の短縮に努める。
- 予約相談管理システムの改善や予約相談の事前準備業務の効率的な実施に向け、年金相談に必要な記録の自動印字化を図る。
- 遠隔地の相談対応について、効率的・効果的な実施方法の検討を行う。

主な取り組み状況

■ 年金相談窓口体制の安定化のため、スキルの高い有期雇用職員の無期転換を進め、年金相談職員を令和2年4月現在で575名配置しました。この取り組みにより、全国の年金相談ブース(約1,690)における正規職員、年金相談職員および社会保険労務士の配置割合は95.6%となりました。

■ 継続した周知・広報の取り組みにより、令和元年度末の全国平均予約率は93.9%(前年同期比 +6.9%)となりました。また、予約制の拡充により、13時台の平均待ち時間が30分以上の拠点数は0となりました。

■ 予約相談の事前準備業務の効率化を図るため、手作業で行われていた年金相談に必要な記録の準備について、RPA※1技術を活用した自動印字化を進め、すべての拠点に導入しました。また、予約の対象としない相談(各種証明書の再交付などの簡易な相談)の相談状況を把握するため、お客様対応業務システムの機能改善を行いました。

※1: RPA(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になる。

■ テレビ電話相談について、試行実施地域である佐渡市内への周知を進め、実施手順の見直しなど、お客様が利用しやすい環境の整備を進めることで、相談件数が導入前の175件(平成29年1月～12月)から379件(平成31年1月～令和元年12月)へと増加しました。



記録の準備を 自動印字化



テレビ電話相談
導入前175件 ▶ 379件に増加





年金相談の総合案内（東京都 新宿年金事務所）



年金相談窓口ブース（東京都 新宿年金事務所）



年金相談記載台と掲示板（東京都 新宿年金事務所）

年金相談用テレビ電話
（新潟県 佐和田行政サービスセンター）

(2) 街角の年金相談センター※2での相談

計画の概要

- 街角の年金相談センター（オフィス）の周知・広報を行うことにより利用促進に努める。
- 相談員の品質向上のため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。

主な取り組み状況

- 機構のホームページのほか、全国社会保険労務士会連合会および都道府県社会保険労務士会（街角の年金相談センターが設置されている41都道府県）の開設するホームページに「街角の年金相談センター」に関する情報を掲載して周知・広報するなど、利用促進に向けた取り組みを実施しました。
- 街角の年金相談センター単位で毎月1回以上の相談員研修を実施しました。また、年金制度改正に伴う改正内容や事務処理について相談員研修を実施するなど、研修の充実を図ることで相談員による相談の質の向上に努めました。



※2：「街角の年金相談センター」は、全国社会保険労務士会連合会が運営しています。なお、街角の年金相談センターでは、対面による年金相談のみ行っており、お電話による年金相談は行っていません。

(3) コールセンターでの相談

計画の概要

- お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の確立と機動的な運営に取り組む。
- マルチランゲージサービス^{※3}については、新たな在留資格制度が開始されることを踏まえ、通訳対象言語の拡大を行う。

主な取り組み状況

- 目的別専用ダイヤルの開設などにより効率的・効果的にコールセンターを運営し、コールセンター全体の応答率はおおむね70%近い水準となりました。なお、コールセンター全体の応答呼数は、約798万件と前年度を約21万件上回り、過去最多となりました。
- 機構のホームページには、日別・時間別の混雑予測やQ&Aの掲載を行いました。また、将来的なお客様の利便性向上および入電数抑制に向けた取り組みとして、機構のホームページ上にチャットボット機能を試験的に導入しました。
- 「マルチランゲージサービス^{※3}」の通訳対象言語を、それまでの5か国語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)に加え、さらに5か国語(ベトナム語、タガログ語、タイ語、インドネシア語、ネパール語)を追加し、10か国語による対応を可能としました。
- コールセンターにおける応答品質向上のため、前年度と同様、お客様満足度調査を行いました。お客様にアンケートはがきを送付し、「満足」「ほぼ満足」「普通」「やや不満」「不満」の5段階で回答いただいたところ、「満足」「ほぼ満足」の合計が83.0%(前年度82.7%)、「やや不満」「不満」の合計が4.0%(前年度4.0%)と、満足度が高い結果となりました。

※3：年金事務所やコールセンターなどにおいて、日本語の不自由なお客様から相談を受けた場合に、電話を利用した通訳サービスを提供するもの

▶ 令和元年度に開設した主な目的別専用ダイヤル

令和元年8月	年金生活者支援給付金専用ダイヤル (令和元年10月の年金生活者給付金の支給に関する法律の施行に基づく電話相談に対応)
令和元年11月	被災者専用フリーダイヤル (令和元年10月の台風第19号発生時に被災した方からの照会に対応)

▶ コールセンター全体の対応状況推移

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
入電総呼数	14,049,768件	10,880,736件	11,881,535件
応答呼数	7,491,312件	7,770,721件	7,984,711件
応答率	53.3%	71.4%	67.2%

8. 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などの関係機関と連携・協力のもと、地域に根ざした活動を行っています。

計画の概要

- 年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、地域、企業、教育などの場における年金制度の普及・啓発活動を推進する。
- 若手職員を中心とした講師育成のための研修やコンテストを充実させるとともに、受講者に応じた教材となるよう見直しを進め、年金セミナーなどの質の向上を図る。
- 定期連絡会や研修などを実施して十分な情報提供を行い、年金委員に対する活動支援の強化を図る。

主な取り組み状況

- 大学や高校など学生・生徒を対象とした年金セミナーを全国で3,834回開催しました。また、自治会・企業を対象とした年金制度説明会を全国で3,028回開催するなど、年金セミナーおよび年金制度説明会の拡充に努め、制度周知や手続きなどの情報提供を行いました。
- 年金セミナー講師を390回実施することで、地域年金推進員の活動の活性化を図るとともに、年金セミナーの拡充に努めました。
- 全国の年金事務所において年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施するとともに、年金委員の活動内容を具体的に例示した「年間スケジュール表」や法改正事項を盛り込んだ「活動の手引き」などを活用し、年金委員の活動に必要な情報提供の充実に努めました。

▶令和元年度 年金セミナー・年金制度説明会の主な実績

内容	実施回数	実施状況(回数内訳)
年金セミナー	3,834回 (平成30年度:3,993回)	○地域年金推進員 ^{※1} の活用状況 ・セミナー講師回数:390回
年金制度説明会	3,028回 (平成30年度:3,142回)	○職域型年金委員 ^{※2} の活用状況(実施協力依頼) ・企業における説明会実施回数:1,385回 ○地域型年金委員 ^{※3} の活用状況(実施協力依頼) ・自治会などにおける説明会実施回数:128回

▶令和元年度における研修の主な実績

内容	実施回数/開催時期
年金委員研修会(年金事務所主催)	1,159回 (平成30年度1,169回)/通年実施
地域型年金委員連絡会(年金事務所主催)	371回 (平成30年度303回)/通年実施

- ※1：若い世代に対して公的年金制度の仕組みや基本理念について正しい理解の普及を推進するために、機構より委嘱された教職員OBなど。
 ※2：会社内で新入社員に対する年金制度の概要説明や社内での年金制度の周知などの活動を行う厚生労働大臣より委嘱された年金委員。
 ※3：町内会での年金相談や、地域が開催する研修会などでの年金に関する講師を行うなど、地域において活動を行う厚生労働大臣より委嘱された年金委員。

- 「ねんきん月間」(11月)、「年金の日」(11月30日(いいみらい))の実施に合わせ、全国の年金事務所において、自治体や地域の教育機関(大学、専門学校、高等学校など)に出向き、対象者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。

9. お客様サービスの向上の取り組み

(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であり、サービス精神の礎です。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来訪されたお客様に対する「お客様満足度アンケート」の「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89.3%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。

お客様より、「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いただき参考になった」などの多くのお褒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。

日本年金機構では、電話は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来訪されたお客様に対する「お客様満足度アンケート」の「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』とお答えいただいたお客様の割合は98.4%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。

窓口の体制整備や予約制の拡充、改善事例の共有など、待ち時間短縮への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。

日本年金機構内の文書審査専門チームによる審査や一般のお客様をモニターとした会議を定期的に行い、お客様目線によりわかりやすい文書・書面を提供できるよう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。

各年金事務所に設置した「ご意見箱」やホームページ上にある「日本年金機構へのご意見・ご要望」コーナーなどから、「お客様の声」の収集に努め、サービス改善に努めています。

正しく確実に

⑧ 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。

年金請求書を受け付けてから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、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。

「ねんきんネット」では、パソコンやスマートフォンで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。誤送付などの事務処理誤りの根絶にも努めていきます。

(2) CS(お客様満足)推進の取り組み

計画の概要

- 「サービス推進の手引き」を基本とした研修を充実するため、サービスリーダーを中心とした研修体制を確立し、効果的な研修を実施する。

主な取り組み状況

- 職員にCS意識を醸成するため、新入構員研修において、CS概念や障害のあるお客様への対応方法などに関する研修を実施しました。また、各年金事務所および各事務センターにおいて全職員を対象に職場内CS研修を実施しました。

(3) お客様の声の収集と業務改善に向けた取り組み

計画の概要

- 各年金事務所の「ご意見箱」やホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナーなどから「お客様の声」を日々収集し、それらを「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、実施する。
- 日本年金機構のサービスに対するお客様の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」を実施し、その結果から課題を把握・分析したうえで、必要な改善策を検討し、実施する。

主な取り組み状況

- 各年金事務所に設置した「ご意見箱」や、ホームページ上の日本年金機構へのご意見・ご要望のコーナーなどから、「お客様の声」の収集に努めました。また、「お客様の声」については、「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析を行うとともに必要な改善策について検討し、ホームページの掲載内容やお客様にお送りする文書内容をわかりやすくするなど43件の改善を行いました。



- 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」を令和2年2月から3月に実施しました。アンケートでは「来訪された際の全体の満足度」について、「満足」「ほぼ満足」の合計が89.3%、「やや不満」「不満」の合計は1.6%と、前年度とほぼ同水準の結果となり、約9割のお客様にご満足いただく結果となりました。また、この調査結果に基づき、さらなるお客様サービスの向上のための課題を把握・分析したうえで、必要な改善策を実施しました。

▶ 来訪された際の全体の満足度 (%)

年度	平成30年8月度	令和元年度
満足	62.9	65.4
ほぼ満足	26.0	23.9
普通	9.4	9.1
やや不満	1.1	1.1
不満	0.6	0.5

満足度[※]
89.3%

※「満足」「ほぼ満足」計

10. 内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み

国民の信頼に応えられる組織の実現に向けて、業務の適正性を確保するため、さまざまな取り組みを行っています。令和元年度の主な取り組みは以下の通りです。

(1) 事務処理の正確性の確保

計画の概要

① 事務処理誤りの早期発見および対応

- 拠点長からの日報や事務処理誤り報告などのモニタリングにより、事務処理誤りの早期発見・対応、原因の分析などを行う。
- 1年分の事務処理誤りについて、点検・分析を行い、その結果を個別事案への対応および再発防止に向けた取り組みに反映させる。

② 事務処理遅延、書類紛失、誤送付・誤送信・誤交付(以下「重点三事案」という)の根絶に向けた取り組み

- 重点三事案の発生原因を分析し、その結果に基づいた再発防止の取り組みを徹底する。

③ 本部現業^{※1}部門のリスク把握および対応

- 本部現業部門の実態を詳細に把握したうえで、事務処理誤りなどのリスクを分析・評価するとともに、本部現業にかかるマニュアルを改善する。

※1：通知や届書などの作成・封入封緘・発送など、本部各部(室)および年金センターで行う業務のうち、お客様の権利義務や資格記録に直接的な影響を与える事務処理。

④ 外部委託における事務処理誤りの防止

- 新たな外部委託に関するルールに従い、特に業務履行中の委託先の管理を強化することにより、事務処理誤りの発生防止を図る。

⑤ 事務処理誤り発生時の対応

- 事務処理誤りを発見した部署は、リスク部門など関係部署に直ちに報告するとともに、お客様対応を速やかに実施する。

⑥ ルールの徹底

- 指示・事務連絡の発出件数の削減や発出時期の平準化を行い、現場にとって「わかりやすい」指示・事務連絡とし、ルールの浸透・定着を図る。

主な取り組み状況

① 事務処理誤りの早期発見および対応

■ 事務処理誤り報告・日報のモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に発見し、原因分析を行ったうえで、現金収納事務などの現行ルールの見直しを実施しました。

▶ 事務処理誤りの発生状況(令和2年3月末時点)

年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
件数	1,678	1,384	1,441	1,074	710

■ 前年度1年間に月次公表を行った事務処理誤りについて、点検・分析を行い、令和元年9月12日に公表しました。また、同種の事務処理誤りが3件以上発生している事象について、再発防止のため、拠点で伝達研修を実施しました。

②重点三事案の根絶に向けた取り組み

- 複数回事務処理誤りを発生させた拠点の中から重点取り組み拠点を指定し、研修実施などのルール徹底を図る取り組みを実施しました。
- 重点三事案を含む事務処理誤りの発生防止対策として、未完結リストの点検、各種研修、機構内報などを活用したルールの徹底等を実施しました。

▶重点三事案発生状況（令和2年3月末時点での各年度の発生状況）

誤り区分 発生拠点	事務処理遅延		書類紛失		誤送付・誤交付・ 誤送信		計	
	平成 30年度	令和 元年度	平成 30年度	令和 元年度	平成 30年度	令和 元年度	平成 30年度	令和 元年度
機構職員	16	7	24	13	49	55	89	75
委託業者 など	3	1	6	4	32	23	41	28
市区町村	9	8	13	11	0	0	22	19
合計	28	16	43	28	81	78	152	122

③本部現業部門のリスク把握および対応

- 本部現業の実態調査を行い、50事業・599業務・2.7万業務工程に体系的に整理し、業務工程単位でのリスク分析・評価を実施しました。
- 本部現業のリスク分析・評価結果に基づき、本部現業の共通的な事務処理に関するマニュアル「本部現業共通編」を整備しました。
- 本部現業を統合管理する部署として、本部内に「本部事業管理部」を設置し、本部現業の進捗管理・品質管理および事務リスク管理を実施する体制を構築しました。

④外部委託における事務処理誤りの防止

- リスク統括部において拠点からの報告などのモニタリングにより分析・評価を行い、調達企画部に外部委託に関する事象の情報提供を行いました。調達企画部では、この情報を活用して、事業担当部署が実施した履行開始前検査などの各種検査による検査調書の内容を確認し、問題点の把握、改善に努めました。

⑤事務処理誤り発生時の対応

- 事務処理誤り発生時には、発生部署からの報告を基に、今後の必要な対応を指示するなど、組織としてお客様対応を進めました。また、発生部署と共同で原因の調査・分析を行い、再発防止策の策定や徹底を図りました。なお、原因の調査に当たっては、必要に応じて監査部とも連携して行いました。

⑥ルールの徹底

- 現場への指示・事務連絡について、内容の確認や発出部署との調整を徹底することにより、発出件数の削減や発出時期の平準化を図りました。また、ルールの浸透・定着化を図るため、現場がわかりやすい指示作成を目的として、研修などを実施しました。

(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取り組み

計画の概要

① リスク管理

□「情報セキュリティリスク」・「システムリスク」・「事務リスク」および「災害その他リスク」に適切に対応し、問題発生の未然防止を図る。

② コンプライアンスの確保

□コンプライアンスにかかる自己点検・意識調査を継続的に実施するとともに、役職員の不祥事に対しては厳正に対処し、不正をなくすように徹底を図る。

主な取り組み状況

① リスク管理

■リスク管理については以下のとおり対応しました。

リスクの種別	取り組み状況
情報セキュリティリスク	インターネット環境、共通基盤システムなどに対し、外部の専門家による情報セキュリティリスク分析・評価および脆弱性診断を実施しました。
システムリスク	各システムの障害発生状況を確認し、発生した障害について必要な対応を行うとともに、同様の障害が発生しないよう対策を講じました。
事務リスク	拠点長からの日報などのモニタリングにより、リスクの早期把握および早期対応を行いました。また、本部現業に関する事務リスク情報を把握するため、日次で業務の実施状況などを本部事業管理部へ報告する仕組みを構築しました。
災害その他リスク	首都直下型地震などにより機構本部が被災した場合に備えて、遠隔地に設置した年金支払システムについて改善のためのシステム改修に着手しました。
	新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況下において、お客様対応時のマスク着用、風邪の症状などのある者の出勤停止、各種会議・セミナーの中止や延期、時差通勤、お客様への戸別訪問・来所要請の原則中止、交代制による勤務（職場と在宅勤務）などの対策を実施のうえ、業務を継続しました。

② コンプライアンスの確保

■リスク・コンプライアンス研修を実施するとともに、各職員のコンプライアンスに対する意識調査・自己点検を実施しました。

■制裁処分について、職員制裁規程に基づき、適切に実施・公表を行うとともに、同様の事案の発生防止のため、研修資料への反映などを行いました。

(3) 適正な監査の実施

計画の概要

① 監査体制の確立

□外部からの人材登用などにより、監査の専門人材を確保するとともに、監査品質の向上に向けた品質管理体制を強化する。

② 監査手法の確立

□リスクの状況に応じた重点監査テーマの設定や、監査項目・監査手法の恒常的な見直しなどにより、効果的な監査を実施する。

主な取り組み状況

① 監査体制の確立

■監査業務経験者や公認会計士などの専門性の高い人材の採用や、専門性向上のための内部研修などの実施、監査の実施に必要な人員数の確保などにより、より実効的な監査を実施できる体制を整備しました。また、監査品質の維持・向上に向け、監査調書のレビュー体制を整備しました。

② 監査手法の確立

■日本年金機構の重点取り組み課題などから重点監査項目を設定し、すべての拠点(年金事務所、事務センター、年金センター)に対し、無予告による監査を実施しました。また、監査結果が低評価の拠点に対しては、フォローアップ監査を実施するとともに、月次で開催される監査報告会で、拠点における問題点や好取組事例について関係部署と共有し、改善提言を実施しました。リスクの高い分野である、システム・情報セキュリティ、調達プロセスおよび外部委託業務について、外部専門家の知見を活用のうえ、専門チームによる監査を実施しました。

(4) 契約の競争性・透明性の確保に向けた取り組み

計画の概要

□契約の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の活用、調達案件の厳正な審査・点検の実施などにより、契約の競争性・透明性の確保およびコストの削減に努めつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を図る。

主な取り組み状況

① 調達手続きの適正化

■本部内の事業担当部署への定期的な研修の実施や外部機関主催の専門研修を受講することで、調達関係諸規程などの適正な取り扱いの徹底および知識の向上に努めました。

② 適切な調達方法の選択

■調達における競争性・透明性の確保のため、一般競争入札方式での調達を徹底しました。

③ 調達委員会による事前審査など

■一定額以上の調達案件については、調達委員会において入札方式、参加資格、調達単位、緊急時対応計画などについて審査を実施しました。

■年間の調達計画額を定めるとともに、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームページに見積り公告を掲載するなど、調達業務における競争性・透明性の確保および業務の正確性とサービスの質の向上を図りました。また、コスト削減し、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について年間調達計画額(36,534百万円)からの削減額は8,378百万円、削減率は22.9%となり、目標としていた10%以上を上回りました。

11. 個人情報の保護に関する取り組み

お客様のプライバシーの保護を最優先とする観点から、情報セキュリティにかかる組織面、技術面および業務運営面の対策を着実に進め、お客様の個人情報の保護および管理を確実に実施します。

(1) 情報セキュリティ対策

計画の概要

① 組織面の対策

□組織の一体性を確保し、実効性のある情報セキュリティ対策を維持するため、情報セキュリティ対策を一元的に管理する「日本年金機構情報管理対策本部」、その下の実施組織である「情報管理対策室」および「機構CSIRT」*を十分に機能させ、情報セキュリティ対策に必要な体制を確保する。

※:情報セキュリティインシデントに対処するための組織(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。

□情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに、新たな脅威に対応するため、高度な専門的知識を有する者(または機関)による業務支援体制を引き続き確保する。

② 技術面の対策

□年金個人情報を管理する共有フォルダなどについて、運用の改善を図るとともに、運用状況を定期的確認する。

□インターネット接続環境について、適切に管理・運用する。

□業務に影響を与える可能性のあるセキュリティイベントの発生をより早期に検知するための対策の導入について検討する。

③ 業務運営面の対策

□情報セキュリティにかかる諸規程などについて、政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準などの動向や情報セキュリティリスクの評価結果を踏まえたうえで、実効性に留意し、改正する。

□情報セキュリティ研修および個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に実施する。

□インシデント発生時に、各自が情報セキュリティインシデント対処手順書に従い、迅速かつ適切な対応がとれるよう、訓練や研修を行う。

主な取り組み状況

① 組織面の対策

■情報管理対策本部において、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行い、監査などで判明した課題への対応策をまとめるなど情報セキュリティ対策の強化を推進しました。情報管理対策室は情報管理対策本部の運営を行うとともに、情報セキュリティに関する諸規程の整備および徹底、情報セキュリティ教育の促進などを通じ、実効性のある情報セキュリティ対策の維持に取り組みました。また、情報セキュリティインシデント対処手順書について、インシデントが発生した場合に、より迅速かつ適切な対応となるよう、機構CSIRTへの報告手順の明確化等の改善を行いました。

■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による業務支援体制を維持し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。

② 技術面の対策

■保守期限の到来した機構LANシステムについては、情報セキュリティ対策の強化を目的の一つとしてシステム構成の見直しを行い、情報システムの独立性および完全性を確保しつつ事務の利便性の向上を図りました。また、共有フォルダについて、運用状況を定期的確認し、定められたセキュリティレベルを維持しました。

■インターネット接続環境については、管理作業をシステム化するなど運用の効率化を図るとともに、定期的利用状況のモニタリングを実施し、意図しない利用がなされていないことの確認を行いました。

■セキュリティイベントの発生をより早期に検知する仕組みを「ねんきんネット」に導入しました。

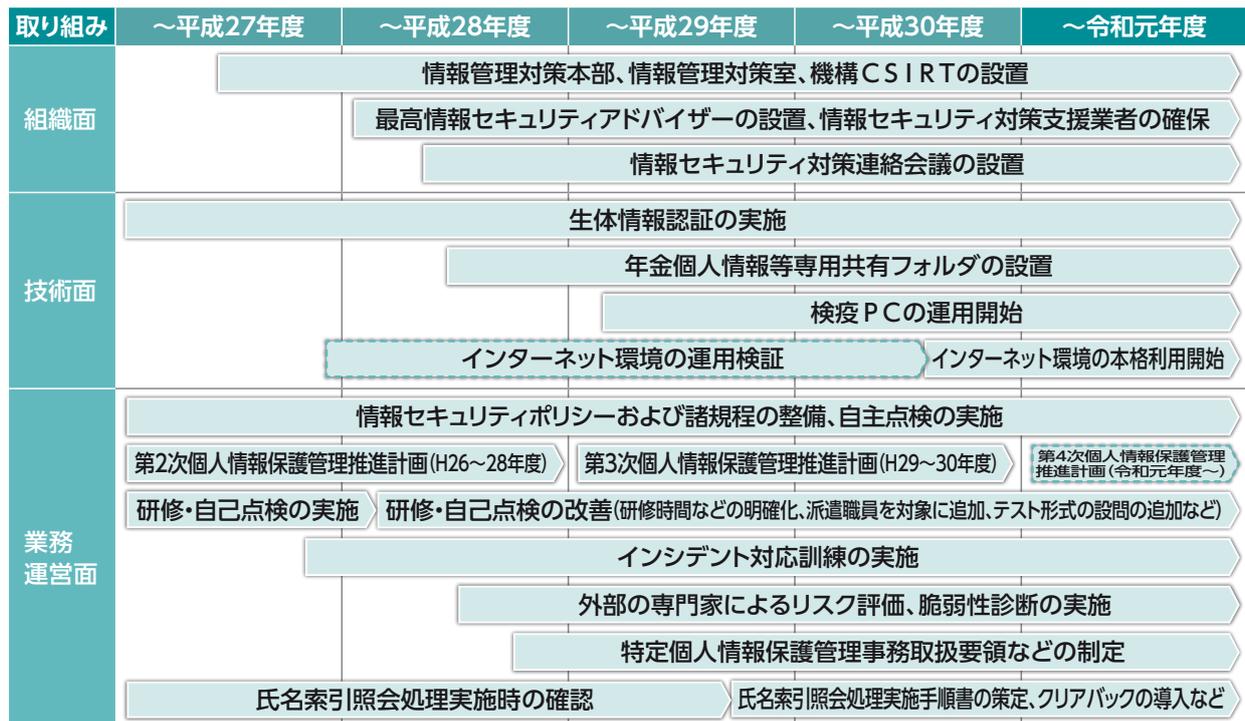
③業務運営面の対策

■日本年金機構情報セキュリティポリシーおよび各種手順書について政府統一基準群に準拠し、「厚生労働省情報セキュリティポリシー」を参照しつつ、機構の運用実態に則するよう、改正を実施しました。

■全役職員に対する情報セキュリティ研修などの実施、研修後の理解度テストおよび自己点検の実施により、情報セキュリティ対策の重要性およびその役割に応じた責務の周知徹底を図りました。

■標的型メール攻撃対処訓練を実施し、役職員の情報セキュリティに対する意識の向上を図りました。

▶取り組みの経緯(不正アクセスによる情報流出事案発生以降)



(2) 外部委託先における個人情報の管理

計画の概要

- 履行開始前検査における履行体制、履行方法などの検査、履行中管理、検品・検査、履行後検査などを適切に実施する。
- 新ルールの実施状況を把握し、その結果を踏まえて、適正でより効果的なルールとしていくための方策について検討を行い、必要な措置を講じる。

主な取り組み状況

- 外部委託先事業者が、履行体制、履行方法、個人情報保護および情報セキュリティ体制を整備して、業務を適正に行うことができるかを確認するために、履行開始前検査を実施するとともに、履行中検査においても履行開始前検査において確認した内容の遵守状況について確認しました。
- 外部委託先事業者が作成した納品成果物が適正であるかについて、毎月、納品時検査を実施しました。また、外部委託の履行終了後に個人情報の返却・完全消去または廃棄状況を確認するために、履行後検査を実施しました。
- 年金個人情報を取り扱う外部委託のさらなる適正管理を図るため、事業担当部署が実施した各種検査結果を横断的に検証し、「日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領」を令和2年4月1日に改正し、各種検査調書の必要な見直しなどを行いました。

令和元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、厚生労働大臣が定めた中期目標の達成に向けて、中期計画および年度計画を定め、その達成のためにさまざまな取り組みを実施しています。また、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。

令和元年度の主な業務実績に対する厚生労働大臣の評価についてご紹介します。

※令和元年度より第3期中期目標期間（平成31年4月～令和6年3月）がスタートしており、評価項目を一部再編しています。

※「日本年金機構の令和元年度業務実績の評価」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。

I. 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

項目		主な業務実績指標					
		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
国民年金 収納	国民年金保険料 現年度納付率	63.4%	65.0%	66.3%	68.1%	69.3%	
	国民年金保険料 最終納付率※1	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)	平成28年度分 保険料 74.6% (+9.6ポイント)	平成29年度分 保険料 76.3% (+10.0ポイント)	
厚生年金 保険適用	新規適用事業所数	157,184 事業所	182,422 事業所	165,007 事業所	157,818 事業所	146,533 事業所	
	適用対策を講じた結果 適用した事業所数	92,550 事業所	115,105 事業所	99,064 事業所	100,727 事業所	91,342 事業所	
厚生年金 保険徴収	厚生年金保険 保険料収納率	98.8%	98.9%	99.0%	99.1%	99.1%	
	厚生年金保険 口座振替実施率	83.2%	83.0%	82.7%	82.8%	81.8%	
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)	老齢年金	94.1%	95.9%	88.2%	92.2%	95.3%
		障害年金	90.1%	91.7%	85.0%	88.5%	90.1%
年金 記録問題	未統合記録の 説明状況	統合済みの記録	1,866万件 (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)	1,978万件 (平成31年3月時点)	2,004万件 (令和2年3月時点)
		解明作業中または なお解明を 要する記録	1,986万件 (平成28年3月時点)	1,951万件 (平成29年3月時点)	1,903万件 (平成30年3月時点)	1,862万件 (平成31年3月時点)	1,823万件 (令和2年3月時点)

※1：国民年金の保険料は、2年さかのぼって納付できることから、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。

◎厚生労働大臣による個別評価の評語

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

厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由
平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
A	A	A	A	A	<p>令和元年度予算執行額^{※2}：約363.2億円(適用関係約109.5億円含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●令和元年度分保険料の現年度納付率は対前年度比で+1.1ポイントと目標を上回っている。 ●平成29年度分保険料の最終納付率は平成29年度の現年度納付率から+10.0ポイントと目標を上回っている。
A	A	B	A	A	<p>令和元年度予算執行額：約318.6億円</p> <ul style="list-style-type: none"> ●未適用事業所への適用促進にあたっては、前年度までに把握した適用調査対象事業所に対して優先的に加入指導に取り組むとともに、国税源泉徴収義務者情報の活用などにより新規に把握した適用調査対象事業所に対しても、速やかに加入指導を行った結果、加入指導による適用事業所数は91,342事業所(目標80,000事業所)と目標を上回っている。 ●適用事業所への事業所調査にあたっては、事業所の従業員規模に応じ、被保険者数が10人未満の適用事業所は、原則、呼出、または郵送による調査、被保険者数が10人以上の適用事業所は、原則、臨場による調査として目標を上回る件数の調査を実施し、臨場による事業所調査においては、被保険者の資格・報酬にかかる届出の漏れや誤りを指摘し、適正な届出が行われた事業所の割合(指摘事業所率)が57.6%(目標40%)と目標を上回っている。
A	A	A	A	A	<p>令和元年度予算執行額：約41.9億円</p> <ul style="list-style-type: none"> ●厚生年金保険料の収納率は99.1%(前年度99.1%)、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は98.4%(前年度98.3%)として、前年度と同等以上の水準を確保している。 ●口座振替未実施の事業所に対するチラシ送付による口座振替勧奨や、新規適用事業所への電話勧奨などの口座振替利用促進に取り組んでいる。
B	B	B	B	B	<p>令和元年度予算執行額：約127.0億円</p> <ul style="list-style-type: none"> ●正規雇用職員などの配置の推進により相談体制の強化が図られたとともに、専任部署の設置や実施要領の策定など、給付誤りの防止・早期対応のためのチェック体制の整備を着実に進めている。 ●各サービススタンダードの達成率は、前年度を上回り、90%以上を達成している。
B	B	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ●未統合記録の解明などのため、ねんきん定期便や年金請求書の事前送付などを活用した呼びかけのほか、名寄せ特別便などの未回答者に対する呼びかけや、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を実施している。 ●年金記録の適正な管理を行うため、新規資格取得時にマイナンバーの紐付けを行うとともに、被保険者種別に応じて、市区町村、事業主または被保険者に対する取り組みを進めるなど、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化のための取り組みを実施している。

※3 迅速かつ正確な年金給付のため、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か月以内に、障害年金は3か月以内に設定しています。(平成30年度までは、老齢厚生年金・障害厚生年金の数値を掲載していました。令和元年度からは、基礎年金と厚生年金に分かれていた項目区分を統合したため、老齢年金・障害年金の数値を掲載しています。なお、平成30年度までの障害厚生年金における標準的な所要日数は、3か月半以内としていました。)

項目	厚生労働大臣による個別評価				
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
年金制度改正等への対応	C	B	A	A	A

II. 業務運営の効率化に関する事項

項目	厚生労働大臣による個別評価				
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
効率的効果的な業務運営 (ビジネスプロセス改革)	B	B	B	B	B
外部委託の活用と 管理の適正化	B	B	D	C	B
社会保険オンラインシステムの 運用・改善・開発	B	B	B	B	B
ICT化の推進	B	B	B	B	A

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

項目	厚生労働大臣による個別評価				
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
内部統制システムの 有効性確保	C	C	C	C	B
個人情報の 保護に関する事項	C	C	C	C	B
文書管理および 情報公開	C	B	B	B	B

主な評価の理由

- 年金生活者支援給付金の対象者に確実に請求していただくため、市区町村からの提供やマイナンバー情報連携を通じて、必要な所得情報を円滑に取得した上で、氏名等を記載すれば請求できる簡易な給付金請求書(はがき型)を対象者に確実に送付している。また、基礎年金の新規請求者など、それぞれの状況に応じた請求勧奨を行った。あわせて、簡易な給付金請求書(はがき型)が未提出である者に対して、複数回の再勧奨を行っている。これらの取り組みを通じて、簡易な給付金請求書(はがき型)の返送率が令和2年3月末時点で約98%になるなど、効果的な請求勧奨を行うことができています。
- 中央年金センター等における体制整備等を行った上で、請求の締切日までに請求を行った者に対して令和元年12月の初回支払いに間に合うよう支払いが行われている。

主な評価の理由

- 統括管理部門内に「本部事業管理部」を令和2年4月に設置し、本部現業の進捗管理・品質管理および事務リスク管理を実施する体制を構築している。
- 年金給付事業部門内に「特定事業部」を令和2年4月に設置し、機構における重要な事業について、事業の企画から執行までを一貫して実施する体制を構築している。
- 厚生年金保険の適用分野について、全国の困難性の高い事案などを取り扱う本部専門組織を設置し、適用・調査体制の強化を図っている。
- 外部委託の適正な管理を行う観点から、調達ルールの見直しを行うとともに、その周知徹底を図っている。また、履行開始前検査や履行中検査などを適切に実施し、委託業務の適正な管理の改善・強化を図っている。
- デジタルファースト(原則、一貫してデジタルで事務処理を完結させる)の観点から、事業主から大量の提出が見込まれる電子申請主要7届などを経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書に拡大し、事務処理の効率化を進めている。
- 適切な運用保守・管理により、安定的な稼働を維持しつつ、制度改正などに伴うシステム開発を計画どおりに実施している。また、業務支援ツールの新規作成や機能改善により業務の効率化や事務処理誤りの防止を図っている。
- 電子申請義務化の対象となる事業所に加え、被保険者数101人以上の事業所で紙による届出を行っている事業所(18,457事業所)に対して利用勧奨の取り組みを進めている。
- 令和2年3月より、電子申請による届書のうち主要7届書(資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、第3号被保険者届)を経過管理・電子決裁サブシステムの対象とし、処理の大幅な迅速化を実現している。

主な評価の理由

- 事務処理誤り報告・日報などの日々のモニタリングを通じて、事務処理誤りを早期に把握する取り組みを進めるとともに、事案発生後、必要な対応を実施している。
- 本部現業のリスク分析・評価の結果を踏まえ、本部現業の共通的な事務処理に関するマニュアルを制定するとともに、管理ツールを活用した一貫した進捗管理方法を策定している。
- 各種リスクへの対策として、リスクの分析や点検の状況についてリスク管理委員会へ報告するとともに、必要な対策を実施している。
- 調達の適正化、透明性確保および業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、削減率は目標の10%を上回っている。
- 個人情報の保護については計画に基づき以下のような取組等を維持・継続して実行されており、また、これらの取組を機構自ら自律的に行えるようPDCAサイクルの確立に向けたルールの策定を進めるなど、再発防止に向けた一定の努力が認められる。
- 情報管理対策本部および機構CSIRTの体制が維持され、情報セキュリティに関する方針決定や各種対策にかかわる進捗管理が行われている。
- 引き続き、基幹システムおよび機構LANシステムについてインターネット環境と分離を徹底したうえで、職員間の情報伝達や共有にかかわる利便性を向上させている。
- メール利用頻度が高い職員を対象に標的型メール攻撃対処訓練を実施している。
- 文書の適正かつ効率的な管理方法について、引き続き調査・検討を進めるとともに、経過管理・電子決裁サブシステムにおける電子申請処理の開始にあわせ、提出された電子データを適切に保存するための文書管理規程などの改正を行っている。
- 事務処理誤りや業務運営に関する情報、年次報告書について、法令や諸規程に基づき、必要な情報公開を適切に実施している。

第3章

資料編

この資料編では、日本年金機構や年金についてのさまざまなデータをご紹介します。また、「わたしと年金」エッセイの令和元年度受賞作品もご紹介します。

日本年金機構のデータ

(1) 役員の紹介	P.60
(2) 役員の報酬および職員の給与	P.61
(3) 令和元年度財務関連データ	P.62
(4) 令和元年度業務関連データ	P.63
数字で見る年金	P.64
「わたしと年金」エッセイ	P.66
年金についてのお問い合わせ先	P.69

日本年金機構のデータ

1 役員の紹介 (令和2年4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。

理事長

水島 藤一郎

みずしまとういちろう
※民間出身者



主な経歴

株式会社三井住友銀行 副頭取／独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 理事長

副理事長

野口 尚

のぐち ひさし



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／日本年金機構 理事(事業管理部門担当)【役員出向】

理事 人事・会計部門担当

安部 隆

あべ たかし



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(事業推進部門担当)

理事 事業企画部門担当

大西 友弘

おおにしともひろ



主な経歴

厚生労働省 医政局 経済課長／厚生労働省 医薬・生活衛生局 生活衛生・食品安全企画課長／厚生労働省 年金局 総務課長／(役員出向)

理事 事業管理部門担当

長田 浩志

ちようだ ひろし



主な経歴

厚生労働省 医薬・生活衛生局 生活衛生・食品安全企画情報課長／厚生労働省 子ども家庭局 総務課長／厚生労働省 関東越厚生局 健康福祉部長／(役員出向)

理事 事業推進部門担当

町田 浩

まちだ ひろし



主な経歴

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／日本年金機構 理事(人事・会計部門担当)

理事 年金給付事業部門担当

石倉 裕子

いしくら ゆうこ



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

理事 システム部門担当

久島 広幸

ひさしま ひろゆき
※民間出身者



主な経歴

株式会社IJイノベーションインスティテュート 取締役／株式会社IJイノベーションインスティテュート 代表取締役社長

理事 特命担当

古澤 司

ふるさわ つかさ
※民間出身者



主な経歴

日本年金機構 監査部監査第1グループ長／日本年金機構 監査部監査監／日本年金機構 リスクアドバイザー

理事 (非常勤)

川端 和治

かわばた よしはる



主な経歴

弁護士(霞ヶ関総合法律事務所)(現職)／日本弁護士連合会副会長、第二東京弁護士会会長／NKSJホールディングス株式会社 取締役、指名・報酬委員会委員長

理事 (非常勤)

大宅 映子

おおや えいこ



主な経歴

株式会社大宅映子事務所 代表取締役(現職)／公益財団法人 大宅社一文庫 理事長(現職)／株式会社西武ホールディングス 取締役(社外)(現職)

理事 (非常勤)

辻廣 雅文

つじひろ まさふみ



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)

理事 (非常勤)

戸田 博史

とだ ひろし



主な経歴

野村証券株式会社執行役副会長／駐ギリシャ共和国特命全権大使／郵船ロジスティクス株式会社 社外取締役(現職)

監事

石原 亨

いしはら とおる
※民間出身者



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

監事 (非常勤)

矢内 訓光

やない のりみつ



主な経歴

新日本有限責任監査法人 マルチナショナルクライアント部 部門長／新日本有限責任監査法人 第Ⅲ監査事業部 副事業部長／日本ユニシス株式会社 監査役(非常勤)(現職)

2 役員の報酬および職員の給与

(1) 役員の報酬

役職・氏名	令和元年度における報酬等の総額	役職・氏名	令和元年度における報酬等の総額
理事長 水島 藤一郎	1,896万円	理事 久島 広幸	1,586万円
副理事長 深田 修 令和元年12月31日退任	1,299万円	理事 上野 太美夫 令和元年12月31日退任	1,261万円
副理事長 野口 尚 令和2年1月1日就任	300万円	理事 古澤 司 令和2年1月1日就任	265万円
理事 安部 隆	1,558万円	理事(非常勤) 辻廣 雅文	38万円
理事 日原 知己 令和元年7月8日退任	530万円	理事(非常勤) 大宅 映子	34万円
理事 大西 友弘 令和元年7月9日就任	1,050万円	理事(非常勤) 小幡 尚孝 令和元年12月31日退任	27万円
理事 野口 尚 令和元年12月30日退任	1,254万円	理事(非常勤) 戸田 博史 令和2年1月1日就任	4万円
理事 長田 浩志 令和2年1月1日就任	283万円	理事(非常勤) 川端 和治	39万円
理事 町田 浩	1,571万円	監事 石原 亨	1,441万円
理事 石倉 裕子	1,552万円	監事(非常勤) 矢内 訓光	315万円

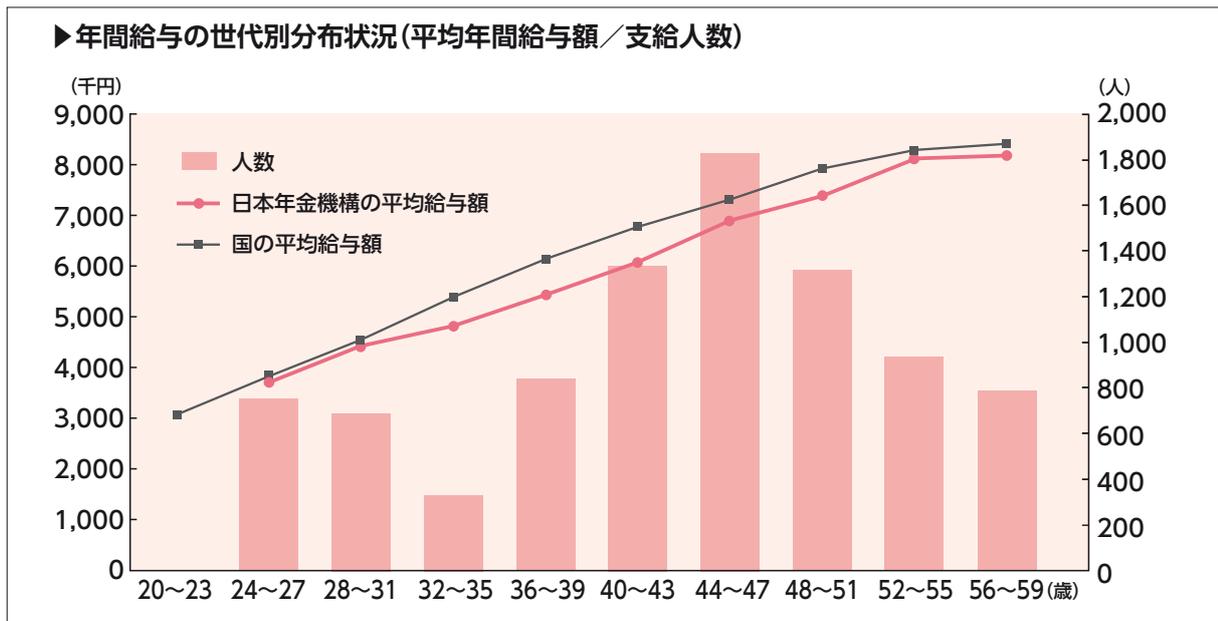
◎報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。◎役員報酬は日本年金機構役員報酬規程に基づき決められています。
 [参考]役員が将来に受け取る年金の見込額は、一定の仮定により試算したところ、理事長(民間出身)は約303万円(年額)、副理事長(厚生労働省出身)は約262万円(年額)となっています。

(2) 役員の退職手当(令和元年度中の支給分) 令和元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)
正規雇用職員	43.8歳	657万円

◎年間給与総額には、賞与・その他を含みます。



(4) 退職手当の平均支給額

退職手当額	2,200万円
-------	---------

◎令和元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。

日本年金機構のデータ

3 令和元年度財務関連データ

(1) 財務の状況

■ 損益の状況

損益計算書の要約
(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

科目	金額
経常費用	2,991
業務経費	2,809
職員人件費	699
その他人件費	358
通信費	294
業務委託費	888
その他	570
一般管理費	180
職員人件費	70
業務委託費	38
修繕費	6
その他	66
財務費用	2
経常収益	3,284
運営費交付金	2,981
その他	303
経常収益－経常費用	293

■ 経常費用のセグメント別内訳

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

科目	金額	内訳		
		保険料 財源	国庫 財源	国庫財源 (支援給付金分)
経常費用	2,991	1,868	1,038	85
業務経費	2,809	1,866	859	84
保険事業	849	849	-	-
オンライン システム事業	579	579	-	-
年金相談等事業	438	438	-	-
年金生活者支援 給付金支給事業	65	-	-	65
年金記録問題 対策事業	0	-	0	-
職員人件費	878	-	859	19
一般管理費	180	-	179	1
職員人件費	88	-	87	1
内部管理事務経費	92	-	92	0
財務費用	2	2	0	0

■ 資産・負債の状況

貸借対照表の要約
(令和2年3月31日時点)

資産の部	金額
現金および預金	570
保管納付受託証券	28
有形固定資産	1,167
投資その他の資産	1,026
その他	444
資産合計	3,235
負債の部	金額
未払金	245
保険料等預り金	29
保険料等預り保管 納付受託証券	28
退職給付引当金	1,026
その他	638
負債合計	1,966
資本金(政府出資金)	1,008
資本剰余金	△149
利益剰余金	410
純資産合計	1,269
負債および純資産合計	3,235

◎単位：億円

◎億円未満四捨五入のため、合計が一部不一致の場合があります。

◎億円未満の計数がある場合には「0」で表示し、該当計数が皆無の場合には「-」で表示しています。

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

◎日本年金機構は利益の獲得を目的としない法人であり、民間企業のような営業収益はなく、

日本年金機構における経常収益は、国から受け入れる交付金が主なものとなっています。

(2) 予算・決算の概要

■ 収入の内訳

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

科目	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	3,242	3,242	-
運営費交付金	1,054	1,054	-
事業運営費交付金	2,076	2,076	-
年金生活者支援給付金 支給業務事務取扱交付金	112	112	-
その他の収入	5	4	△0
合計	3,246	3,246	△0

■ 支出の内訳

(平成31年4月1日～令和2年3月31日)

科目	予算額	決算額	差引増減額
保険事業経費	900	851	△49
オンラインシステム経費	687	628	△60
年金相談等経費	488	441	△48
年金生活者支援給付金 支給業務事務費	112	81	△32
一般管理費	1,059	997	△62
合計	3,246	2,996	△250

◎単位：億円

◎億円未満四捨五入のため、合計が一部不一致の場合があります。

◎億円未満の計数がある場合には「0」で表示し、該当計数が皆無の場合には「-」で表示しています。

◎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。

4 令和元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みません。

(1) 被保険者および事業所の加入状況

■ 厚生年金保険・船員保険（令和元年度末時点）

厚生年金保険	被保険者数	4,032万2,664人	船員保険	被保険者数	5万1,806人
	適用事業所数	243万1,534か所		適用事業所数(船舶所有者)	4,221か所

■ 全国健康保険協会管掌健康保険※1（令和元年度末時点）加入者数

加入者数	被保険者数	2,479万3,285人	適用事業所数	232万4,510か所
	被扶養者数	1,565万386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。

■ 国民年金（令和元年度末時点）

第1号被保険者数※2	1,453万3,402人
第3号被保険者数	820万3,100人

※2：任意加入被保険者を含みます。

(2) 保険料の収納状況

■ 厚生年金保険（令和元年度末時点）

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
32兆9,208億9,989万円	32兆6,196億7,484万円	233億9,562万円	2,778億2,943万円	99.09%

■ 船員保険（令和元年度末時点）

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
376億1,839万円	365億1,712万円	5,146万円	10億4,981万円	97.07%

■ 全国健康保険協会管掌健康保険（令和元年度末時点）

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
10兆6,997億1,196万円	10兆5,249億50万円	136億7,296万円	1,611億3,850万円	98.37%

■ 国民年金（令和元年度末時点）

現年度分(令和元年度分)			過年度分	
納付月数	納付対象月数	納付率	最終納付率(平成29年度分)	納付率(平成30年度分)
7,114万月	10,273万月	69.25%	76.31%	74.95%

◎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31年4月分～令和2年3月分までの納付状況を令和2年4月末時点で見たものです。

◎過年度分の納付率(平成29年度分、平成30年度分)については、平成29年度分および平成30年度分の保険料の令和2年4月末時点の納付率です。なお、平成29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

■ 厚生年金および国民年金の受給者数（令和元年度末時点）

厚生年金受給者			
老齢給付	障害給付	遺族給付	
A 1,538万9,876人 B 1,397万2,491人	45万2,164人	561万7,597人	
国民年金受給者			
老齢給付	障害給付	遺族給付	
3,355万8,261人	199万3,629人	9万3,563人	

◎「厚生年金受給者」とは、旧法と新法厚生年金の受給者の合計です。

◎「老齢給付」(厚生年金受給者)は、Aが被保険者期間が20年以上または中高齢特例が適用される方(ただし、昭和27年4月2日以降生まれの方については、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、令和元年度末時点で、27人の方が老齢福祉年金を受給しています。

■ 厚生年金、国民年金の支払い件数および金額（令和元年度末時点）

件数	金額
4億4,487万件	46兆9,986億円

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30年度末) **6,746万人**

公的年金(国民年金、厚生年金保険)に加入している方のことを指します。日本の人口は約1億2,625万人※1ですので、日本の人口の約半分に相当します。【出典】厚生労働省『厚生年金保険・国民年金事業年報』(平成30年度)

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30年度末)

■ 保険料の納付状況(平成30年度末)



国民年金第1号被保険者の平成30年度分の納付率(現年度分)は68.1%※7ですが、厚生年金などを合わせた公的年金加入者全体の約98%の方が保険料を納付しています。実際に保険料を払っていない方は全体の2%ほどです。【出典】厚生労働省・日本年金機構『知っておきたい年金のはなし』

保険料収入(平成30年度末) **38兆3,795億円**

国民年金、厚生年金保険で納められた保険料は38兆3,795億円であり、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。【出典】厚生労働省『公的年金各制度の財政収支状況 平成30年度(単年度収支状況)』

国庫負担分・年金積立金の運用収入などをプラス

年金支給額(平成30年度末) **52兆5,925億円**

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52兆5,925億円であり、日本の名目GDP※8の約1割となっています。

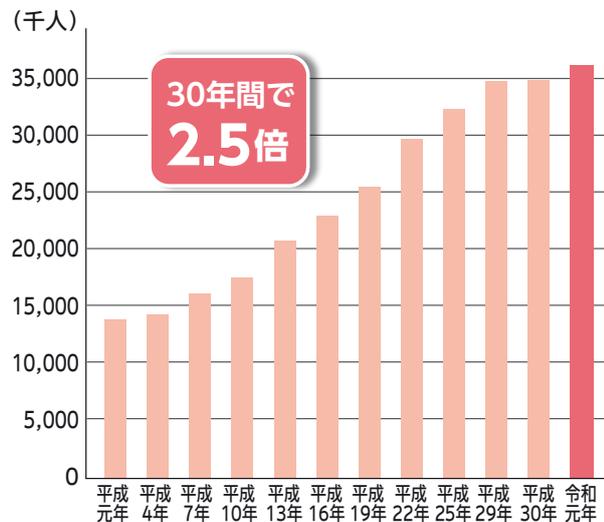
【出典】厚生労働省『公的年金各制度の財政収支状況 平成30年度(単年度収支状況)』

年金受給権者数(平成30年度末) **4,067万人**

日本の人口は約1億2,625万人ですので、国民の約3割が、老齢年金、障害年金、遺族年金の受給権者※9となっています。【出典】厚生労働省『厚生年金保険・国民年金事業年報』(平成30年度)

65歳以上の人口(令和元年) **3,574万人**

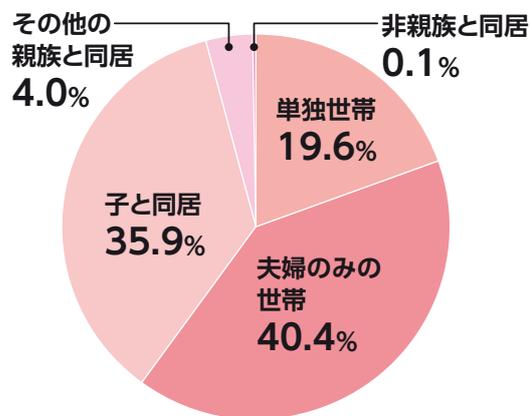
■ 65歳以上の人口推移



高齢者は1,431万人だった平成元年に対し、約30年の間で約2.5倍に増えています。

【出典】総務省『人口推計』

■ 65歳以上の者の家族形態



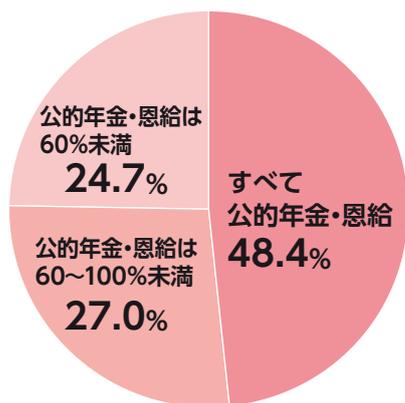
高齢者の家族形態を見ると、「夫婦のみの世帯」(夫婦の両方または一方が65歳以上の)の者が1,520万8千人(65歳以上の者の40.4%)で最も多く、次いで「子と同居」の者が1,352万7千人(同35.9%)、「単独世帯」の者が736万9千人(同19.6%)となっています。

【出典】厚生労働省『令和元年国民生活基礎調査』

所得のすべてが 公的年金・恩給の高齢者世帯^{※10}

48.4%

■ 公的年金・恩給が総所得に占める割合

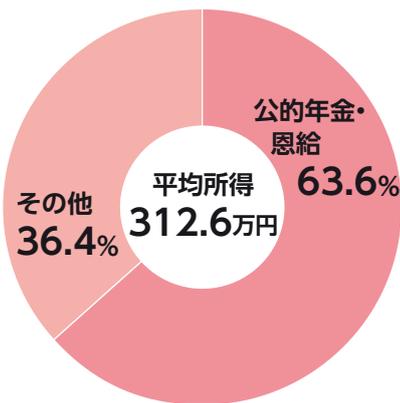


公的年金を受給している高齢者世帯のうち、所得のすべてが公的年金・恩給となっている割合は48.4%となっています。【出典】厚生労働省『令和元年国民生活基礎調査』

高齢者世帯の 公的年金・恩給額

199万円

■ 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199万円であり、これは高齢者世帯の平均所得の63.6%を占めています。【出典】厚生労働省『令和元年国民生活基礎調査』

◎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31年4月1日現在(総務省統計局) ※2:人数は、平成30年度末の数値です。第1号被保険者には、任意加入被保険者(19万人)を含みます。 ※3:4,428万人のうち、共済組合の加入者数は平成29年度末時点の人数を使用しています。 ※4:保険料を免除または猶予されている人を含みます。 ※5:未納者とは、24か月(平成29年4月~31年3月)の保険料が未納となっている人です。 ※6:平成28年公的年金加入状況等調査の結果(推計値)に基づく人数。 ※7:令和元年度の最終納付率(平成29年度分保険料)は76.31%です。 ※8: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)。 ※9: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。 ※10: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。

「わたしと年金」エッセイ

令和元年度 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。令和元年度にご応募いただいた1,290件の中から、2編の受賞作品をご紹介します。

厚生労働大臣賞

岐阜県 **平澤 芽依 様** (高校生 女性)

平成25年8月、父が亡くなって一ヶ月程経ったこの時期から、私は年金を受給しています。「遺族厚生年金」です。私が学校で年金のお話をきいてきた日の祖父との会話の中で知った事実でした。

小学四年生の夏休み、海水浴をしている最中、父は事故で亡くなりました。父の稼ぎと祖父の貯金とで新しい家を建て、あと半年で兄も小学校卒業、という矢先の事故でした。その出来事によって、一日にして弱冠十一歳の私は年金受給者となったのです。

家族の大黒柱が突然いなくなり、収入は激減、今まで以上の節約を強いられるかもしれないということは、幼かった私でも容易に想像できました。しかし母は、家計が苦しいことなど、一切私たちには話さなかったのです。父親がいないということで私たちに気をつかわせたくなかったのでしょうか。表では気丈に振る舞っていても、パート勤務で年取280万円ほどの母にとって、私たち子ども2人と祖父母を養わないといけないということでどれほどの心労があったのか…。高校生になった今の私でも分かりかねるほどです。

中学2年生になったある日、大学進学をしたいと言った私のために、塾に通わせてもらいました。当然、その道に進むということはお金がかかることだと分かっていました。だから、この夢を諦めて就職した方が家計のためになるのではないかとか、自分がこんなこと言いたら迷惑じゃないかとか、たくさんの葛藤がありました。私たちをこんなにも助けてくれる遺族厚生年金がもしもらえなかったら？私は夢を追うことはできるのか？考える程に、決して怠ることなく保険料を納め続けてくれた父への感謝の気持ちがあふれてくるのです。それと同時に、ノートがあり、ペンがあり、教科書がある環境下で勉強ができることが、「当たり前」ではないと、身の引き締まる思いです。

父が亡くなってから丸6年が経とうとしている令和元年の春、私は県内の私立高校に入学しました。学費のことを心配している私に対し、母が

「あなたの将来への投資だと思ってるから。芽依が頑張るなら応援するよ。」
 そう言葉をかけてくれたのを今でも覚えています。これも、遺族年金によって少しくまれた心の余裕と、常に私たちの意志を尊重してくれる母だからうまれた言葉だと思いました。こんな背景があるから、いろいろな人の思いを背負っているから、私は国公立大学合格という目標を掲げ、夢を追っているのだと実感しています。私の夢への挑戦を支えてくれている遺族年金の支給も、成人までだと知りました。いつまでも「助けてもらう側」ではられません。

今まで以上に努力し、社会の一員として貢献し、自立することが、一番の恩返しになるのではないだろうか。私はそう考えています。年金は老若男女問わずお互い様だと言い合える助け合いの制度だからです。そして私の母のように、いつかできる家族を守れる大人になりたいです。6年以上、人よりも早く年金に助けてもらっている私はなおさらだと思います。成人しておらず、まだ保険料を納付できない私ですが、その年齢に達した時、私と同じような境遇になってしまい、折角もった夢を手放そうとしている子どもたちを支える準備をしている、そんな意識に変わりました。

私のように不幸にあった子どもでも、他の子と同じように夢を追っていいんだよ、そんな風に背中を押してくれる、そして家族に心の余裕を与えてくれる、それが遺族年金だと思っています。少子高齢化が進む中での若者たちの負担は重くなるばかりです。しかし、自分たちが生まれた国を、日本という国にいる以上、平等に課せられる義務を果たしてこそ、一人の大人としての自立になると思います。今これを読んでいるあなたにも、いつ何がおこるかわかりません。まずは「知る」ことから始めてみませんか。自分自身と、大切な人の笑顔をまもるために。

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。



わたしと年金エッセイ 審査結果 検索

毎年
募集しています。
ぜひ、
ご参加ください。





日本年金機構理事長賞

福島県 大戸 和子様 (50代 女性)

「お父さんありがとう」、今心からそう思っています。

私が、20歳の誕生日になった時、忘れもしない雪の降る寒い日でした。

父は、材木の仕事をしており冷えた体で帰ってくるなり、「年金に入ったからな」と私に嬉しそうに、にこにこしながら年金手帳を渡してくれました。その時、私は何のことかわからず、とりあえず「ありがとう」と父に言ったことを覚えています。当時、我が家は妹と二人姉妹で二人とも夢を持っており、夢実現のため大学に通っていました。二人分の大学の学費を出すのは大変な状況だったと思います。それに大学は、自宅から遠く、アパート住まいでアパート代と食費代も二人分となると、かなり大変だったと思います。そんな中でまだ義務化されない時代に父は年金の必要性を考え、20歳になり私たちを国民年金に加入させてくれました。

後で、叔母から聞いたことに自分たちの生活費を削っても、私と妹に仕送りをして夢実現に向けて支援してくれていたとのことでした。かなり厳しい生活の中でも、父は何時も年金を納めるお金を忘れることなく、生活費とは別に毎月送ってくれました。私は、そのお金と振込用紙をもって役場の年金課に毎月お金を納めに行ったのを覚えています。時には、行くことに面倒くさいと思うこともありました。大学の同期生に聞いても「何のこと」と言われ、知っている人はいなかったのではないかと思います。そんな中、役場にお金を払い込みに行くたびに、年金係の方が「あなたのお父さんとお母さんは素晴らしいね」と言ってくれたのを覚えています。

父は、何時も先を見据えて行動する人でした。「将来自分の生活のためにも、そしてみんなのためにも大事になる」とよく言っていました。あの時代、まだ20歳で年金に入ることを義務化されていないときに、父は先を読んでいたのだと、今になって思えば素晴らしいと思うと同時に感謝しております。

私の年金のお知らせ通知にも、20歳から働くまでの間、国民年金に加入しており、その払い込み年数が書いてあります。見るたびに、いつもありがたく思っております。

その父も今は、病気で施設での生活を余儀なくされております。そんな父を支えてくれているのは、家族であり、そして年金の支援のおかげです。

少子高齢化時代、みんなで支えあう日本の年金システムを、私たち一人ひとりが自覚して暮らしを支えていけたらよいと考えております。65歳にならなくても私の知人は、病気のため障害年金をいただいております。一人暮らしでも生活をつなぐため支えてもらっています。誰のためでもない、一番は自分のため、そしてその自分が生活する地域の人々の生活を支えるため、生活と生活をつなぐため、年金は私たちにとって支えあう重要なシステムです。退職も近くなり、年金を支払う側から年金をいただく側にあと何年かで変わります。年金と自分を、考えることが多くなりました。老いることは不安もありますが、人が人を支えることは素晴らしいこと。「感謝の気持ち」を忘れることなく、年金をいただきながら幸せに生きていきたいと考えております。「ありがとうお父さん」



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
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。

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

◎土日・祝日、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土曜日はご利用いただけません。

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 / 9:30 ~ 16:00

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

『ねんきん定期便』『ねんきんネット』に関するお問い合わせは

『ねんきん定期便・ねんきんネット専用番号』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

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

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

『ねんきんネット』を活用して年金記録の確認や年金見込額試算をしてみませんか?

- 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?
- 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?
- 振込通知書や公的年金等の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!

詳しくは
WEBで!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



日本年金機構

Japan Pension Service

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号 電話 03-5344-1100(代表)

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