

アニュアルレポート2020

年次報告書

2020年4月～2021年3月

笑顔いっぱいの未来は、
安定・安心の公的年金制度があるから。



 **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>



HPでも
ご確認できます。

日本年金機構は、 国民の皆さまから信頼されるよう、 「社会の安定・安心への貢献」を 組織目標に取り組みます。

MESSAGE

理事長から
国民の皆さまへ



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。

基幹業務に関する令和2年度の主な取り組みについて

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2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、引き続き適切な勧奨業務を行うとともに、新型コロナウイルス感染症の影響により所得が急減した方などに対し、「国民年金保険料免除等に係る臨時特例措置」や失業特例免除の勧奨に努めました。これらの結果、全国の現年度納付率は71.5%、最終納付率77.2%となり、現年度納付率については9年連続、最終納付率については8年連続の上昇を達成しました。

厚生年金保険等の適用促進対策としては、従来の戸別訪問による適用対策が制限される中でも、国税源泉義務者情報を活用した加入指導に加え、法人登記簿情報を活用した早期勧奨による加入指導の取り組み等を推進することで、職員の加入指導による新規適用事業所数を約10.0万事業所とし、目標を達成しました。また、令和元年度末時点で約27.7万事業所あった適用調査対象事業所についても、約20.7万事業所に減少しました。また、厚生年金・健康保険の収納実績については、コロナ禍における事業活動の継続に資するため、保険料の納付が困難となった事業所に対して「厚生年金保険料等の納付猶予特例制度」の案内を行うとともに、納付猶予特例制度の申請を促すなど、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を最優先で実施することで、収納率97.5%となりました。なお、納付猶予特例および法定猶予制度の許可中の金額を除くと、収納率は99.3%となり、前年度と同等の収納率となっています。

また、厚生年金保険の適用・調査・徴収分野における全国の困難性の高い事案を取り扱う本部専門組織として、令和3年4月に特別法人対策部を設置し、今後、さらなる基幹業務の推進に向け取り組みを強化していくこととしています。

年金給付については、正確な給付の実現に向けて、老齢年金の請求漏れ・請求忘れを防止するため、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への個別の請求勧奨を本格的に開始し、年金受給に繋げました。更に請求勧奨の充実を図るため、令和4年度から老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられることを踏まえて、66歳以上の方に毎年繰下げ見込み額をお知らせする仕組みの構築を進めました。また、年金事務所で実施している年金の審査・決定内容の正確性を確保するため、令和2年4月に中央年金センターに年金の決定内容を検証する専任部署を設置して、組織全体で給付の正確性を担保する体制を構築するとともに、本部現業部門の管理体制を整備し、本部で実施している現業の進捗管理や品質管理、事務リスク管理の強化を図りました。

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」が無い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95.6%となりました。また、インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの令和3年5月からの試行開始に向けて、システム面・運用面・体制面の構築準備を進めました。

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

社会では今、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえたさまざまな対応が求められております。我が国の社会において新型コロナウイルス感染症の影響下にあっても、安定した国民生活が営まれるよう、当機構としても貢献していくという決意を込め、令和3年度の組織目標を「社会の安定・安心への貢献」としています。この達成に向け「安定・安心に貢献する基幹業務の運営」、「オンラインビジネスモデル実現の推進」、「制度改正への責任ある対応」、「記録管理システムの刷新への道筋の確立」を重点取組施策と位置付けました。特集では、このうち「オンラインビジネスモデル実現の推進」、「制度改正への責任ある対応」について掲載しておりますのでご覧ください。

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえたさまざまな対応が求められておりますが、当機構においては、機構に与えられたミッション、即ち年金を正しく確実に支給し、国民生活の安定を支え、将来への不安を和らげる経済的基盤・安心を提供するという役割・使命を役職員一人ひとりが改めて認識し、適用・徴収・給付・記録管理・相談等の基幹業務について、制度を実務として正確かつ公正に運営し、正しく確実に業務を行っていくこととお約束し、ごあいさついたします。

Annual Report (Annual Report) 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、Annual Report (Annual Report) を発行しています。今回の発行により12回目となります。

今年度版は、令和2年度の取り組みとあわせて、令和3年の重点取組施策について特集として編集しておりますので、ぜひご覧いただけ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2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、ご説明申し上げます。

どうして 公的年金制度があると 安定・安心 なのでしょう？

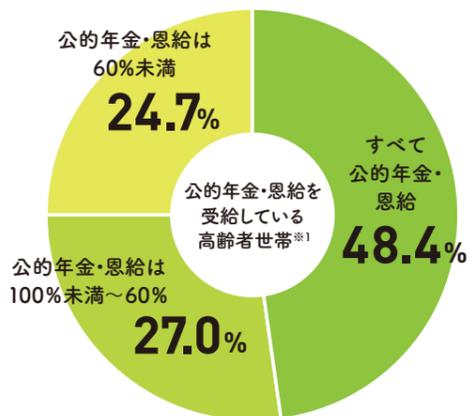
4つのポイントに
まとめました。



1 POINT! 老後の暮らしと、万が一のときの備えになるから

現在年金を受給している高齢者世帯の約5割が年金のみで生活し、高齢世帯の所得の約7割が年金です。公的年金制度は、老後の安心な暮らしの基礎となっています。また年金は障害を負ったときや、一家の働き手が亡くなったときにも受け取れます。お年寄りだけでなく若い人の万が一のときの安心の備えにもなります。

約5割の方が年金だけで生活



所得の約7割が年金

1世帯あたり
平均年間総所得
312.6万円

公的年金・恩給
199.0万円

63.6%

+

その他の所得**
36.4%



【出典】厚生労働省「令和元年国民生活基礎調査」

※1 高齢者世帯: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。

※2 その他の所得:労働によって得られる所得、土地・建物・有価証券などの運用による所得、仕送り、企業年金、個人年金などがあります。

2 POINT!

すべての国民が加入し、支え合う仕組みだから



日本の公的年金制度は、日本に住む20歳以上60歳未満のすべての方が国民年金(基礎年金ともいいます)に加入する義務があります。これを国民皆年金といいますが、安心のポイントはここです。保険料を納めていれば、すべての国民が安心した生活を送るための基礎的な部分について必ず保障を受けられるのです。

私たちの人生には、自分や家族の加齢、障害、死亡などで、経済的に自立した生活が困難になるリスクがともないます。そして多くのリスクは予測できません。公的年金は、あらかじめ保険料を納めることで、すべての国民が必要ときに給付を受けられます。自分が何歳まで生きられるのか、長い人生の間に、経済の状況や社会の在り方がどう変化していくのかは予測は難しいですから、困った時に必要な額の貯蓄ができなかったり、貯蓄のために必要以上に生活を切り詰めたり、家族や子どもに頼ることができなくなることも起こるでしょう。だからこそ、公的年金制度は、安心なのです。

老齢年金

障害年金

遺族年金



世代と世代で
支え合う仕組みに
なっています。



現役世代約6,762万人(保険料)



国(税金)

現役世代



国(税金)

公的年金制度の仕組みについて保険の側面からもう少しご説明します。保険とは、保険料をみんなが積み立て、集団で支え合う仕組みですが、公的年金制度は、まさしく加入する国民によって支え合う社会保険方式のシステムとなっています。現在の現役世代が納めた保険料によって年金が支給される「世代と世代の支え合い」で運営されています。そして、国民が納める保険料に加えて国(税金)も積み立て、年金を受け取っている方の暮らしを支えます。受給できる年金には「老齢年金」「障害年金」「遺族年金」があります。

3 国の責任で大切なお金を、正確にお届けするから

POINT!

20歳以上60歳未満のすべての国民は保険料を納める義務があり、すべての国民が老後や万一のときに年金を受け取る権利があります。現在も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。国民の皆さまから預かった大切な保険料を国から委任・委託を受ける日本年金機構が適切に管理し、正確かつ迅速に年金をお支払いしています。なお、原則的に保険料を納めない年金を受け取ることができません。



【出典】厚生労働省「令和元年度の国民年金の加入・保険料の納付状況について」・厚生労働省「厚生年金保険・国民年金事業年報」(令和元年度)
 ※1:人数は、令和元年度末の数値です。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。 ※2:保険料を免除または猶予されている人を含みます。
 ※3:未納者とは、24カ月(平成30年4月～令和2年3月)の保険料が未納となっている人です。 ※4:平成28年公的年金加入状況等調査の結果に基づく人数。
 ※5:第2号被保険者等とは、厚生年金被保険者のこと(第2号被保険者のほか、65歳以上で老齢または退職を支給事由とする年金給付の受給権を有する者を含む)。

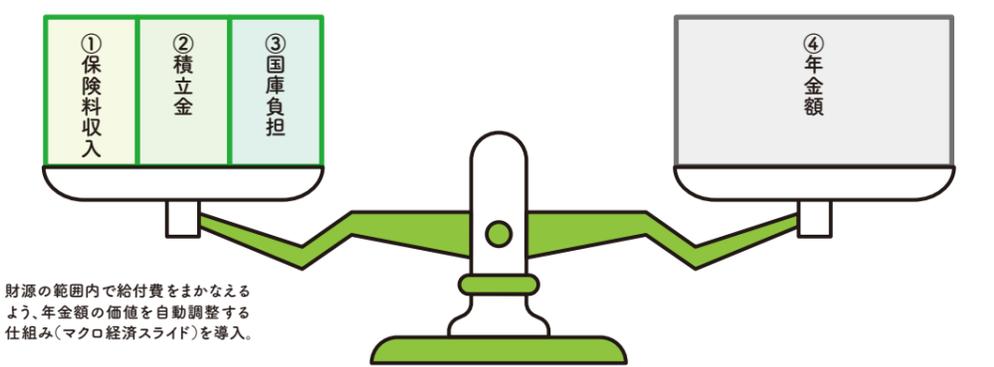
4 この先も、ずっと続く制度だから

POINT!

公的年金制度は、国の財源の範囲内で給付費をまかなえるように設計されています。少子高齢化が進んでも制度を持続させられるように年金額の価値を自動調整する仕組みを導入し、長期的な収支のバランスを取っています。また公的年金制度は、納めた保険料に応じて年金が支給されるため、保険料を納めていない方がいても制度自体は破綻しません。だからこの先もずっと安心な制度といえるわけです。



- ①将来の負担(保険料)の上限設定
 - ②積立金の活用
 - ③基礎年金における国庫負担割合の引き上げ
 - ④財源の範囲内での給付水準の自動調整
- 長期的な収入と支出のバランスを取る
 - 定期的に年金の財政状況をチェックする



CONTENTS 目次

第1章

機構組織と年金制度の基本がわかる

日本年金機構と公的年金制度

日本年金機構について
 組織について 9
 業務について 11
 公的年金制度について
 仕組みについて 13
 歴史について 15

理事長から国民の皆さまへ 1
 社会の安定・安心を支える年金制度
 目次 3

特集

これからの日本年金機構がわかる

日本年金機構における重点取り組み施策

オンラインビジネスモデル実現の推進(今後の方向性) 19
 オンラインビジネスモデル実現に向けた
 令和2年度の主な取り組み 21
 コラム:オンラインで実施する「年金セミナー」「年金制度説明会」 23
 年金制度改正への責任ある対応 25
 新型コロナウイルス感染症への対策について 27
 コラム:あなたの年金 簡単便利な「ねんきんネット」で! 29



第2章

基幹業務の取り組みがわかる

令和2年度の取り組み

国民年金の適用促進に向けた取り組み 31
 国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み 33
 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 37
 厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み 41
 年金給付業務の取り組み 45
 年金記録問題への取り組み 49
 年金相談の充実に向けた取り組み 51
 公的年金制度に対する理解促進への取り組み 54
 お客様サービス向上の取り組み 55
 内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み 57
 個人情報の保護に関する取り組み 59
 令和2年度の取り組み実績 61

第3章

知ってほしい情報集

資料編

役員の紹介 67
 役員の報酬および職員の給与 68
 令和2年度 財務関連データ 69
 令和2年度 業務関連データ 70
 数字で見る年金 71
 「わたしと年金」エッセイ 73
 年金についてのお問い合わせ先 76



第1章では日本年金機構の組織と業務についてご紹介します。
また日本の公的年金制度の今とこれまでの歩みをまとめています。

公的年金制度の加入者と受給者の数は？

現在、日本国民の約2人に1人が加入者。約3人に1人が受給者です。



※日本人口を約1億2,593万人とした場合。
厚生労働省「厚生年金保険・国民年金事業年報」(令和元年度)より

組織と制度のあらましです。

公的年金制度はいつ生まれた？

今から79年前

日本の公的年金制度のルーツは79年前。さまざまな見直しを経て現在の制度に至っています。



昭和17年
労働者年金保険の創設

日本年金機構はどんな組織？

国(厚生労働大臣)の監督の下、公的年金の一連の業務を担う組織です。
本部のほか、お客様対応窓口があります。

本部



お客様対応窓口



日本年金機構の仕事は？

主に公的年金に関する5つの基幹業務を行っています。



適用

年金制度に加入していただくための仕事



徴収

保険料を納付していただくための仕事



給付

正確かつ迅速に年金をお支払いする仕事



記録管理

年金記録を正確に管理する仕事



相談

年金に関するご相談にお応えする仕事



昭和36年
国民皆年金体制の開始



昭和61年
基礎年金制度の創設



平成22年
社会保険庁廃止
日本年金機構設立



令和3年
安定・安心に貢献する
基幹業務の運営強化へ

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3年4月1日時点) ◎上記の他、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、公的年金の一連の運営業務 (適用・徴収・記録管理・相談・決定・給付など) を担う。



日本年金機構のシンボルマーク (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」の上、「年」の一字をシンボライズすることで表現。

日本年金機構のホームページをご紹介します

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掲載しています。ご利用者別・シーン別のメニューから必要な情報をスムーズに探すことができます。

トップページのご案内

1 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。

2 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。

3 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。

4 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。

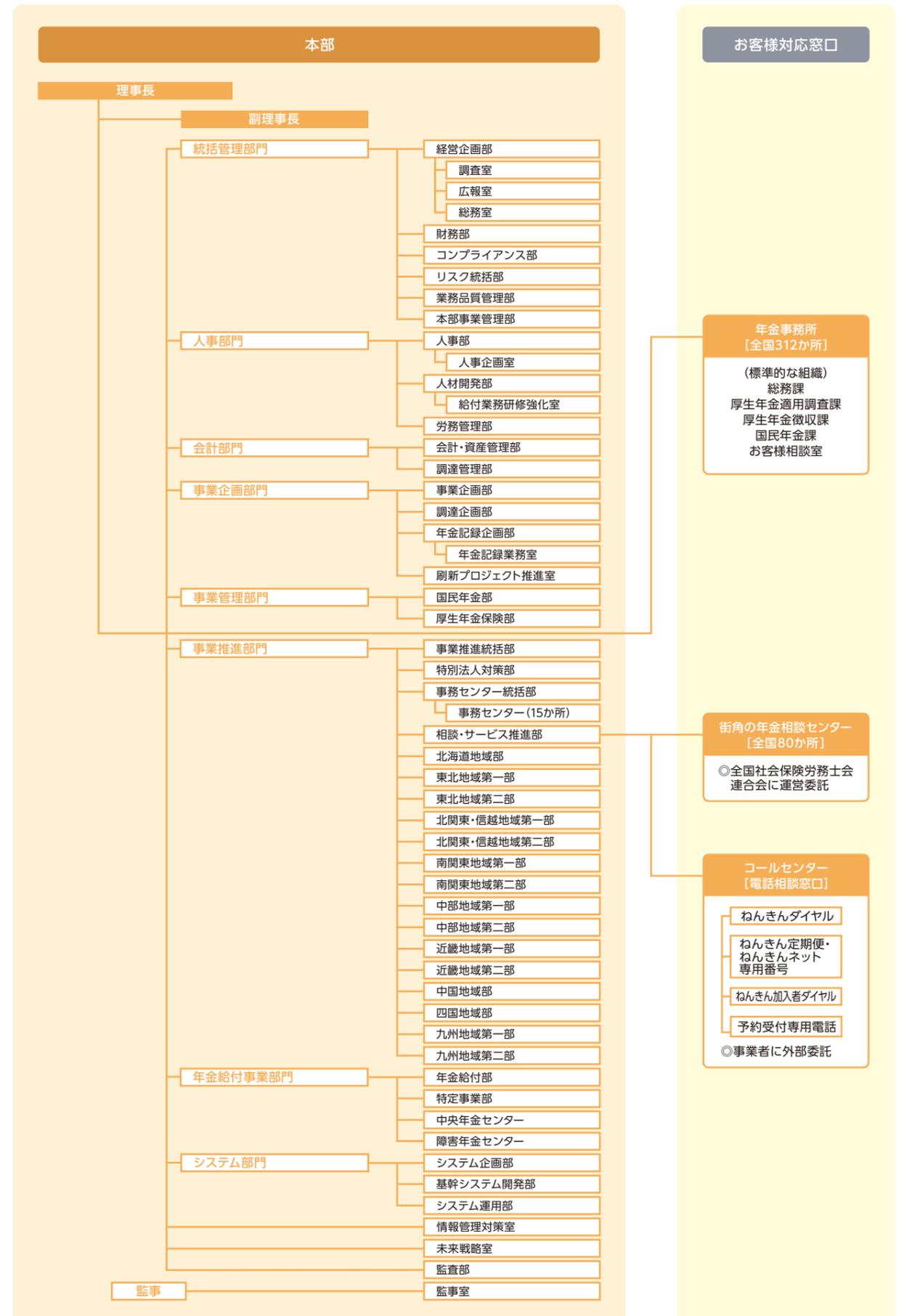


スマートフォン対応

スマートフォンやタブレットでも閲覧しやすいよう、画面に適したサイズで自動表示します。



組織の体制 (令和3年4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。

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。特に、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。例えば、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・滞納処分を行っています。

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、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

国民皆年金

基本的に日本に住む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。

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)を組み合わせることで、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。

世代間扶養

日本の公的年金制度は、現役世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

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ります。



年金の種類のおまけ

「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」を生計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けたり、66歳から70歳まで繰り下げて受け取ることができます*1。

*1: 繰り上げにより減額され、繰り下げにより増額されます。なお、生年月日が昭和27年4月2日以降の方は、法改正により令和4年4月以降、75歳まで繰り下げできるようになります。

■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90,300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220,500円		

◎支給の例は令和3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		
	重い		軽い
上乗せ年金 (2階)	1級障害 障害厚生年金(1級) 配偶者の加給年金	2級障害 障害厚生年金(2級) 配偶者の加給年金	3級障害 障害厚生年金(3級) 障害手当金
基礎年金 (1階)	障害基礎年金(1級) 月額 約81,300円 子の加算(第1・2子)各 月額 約18,700円	障害基礎年金(2級) 月額 約65,100円 子の加算(第1・2子)各 月額 約18,700円	

◎支給の例は令和3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6,240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ヵ月以上)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、または子などが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。

■支給の例

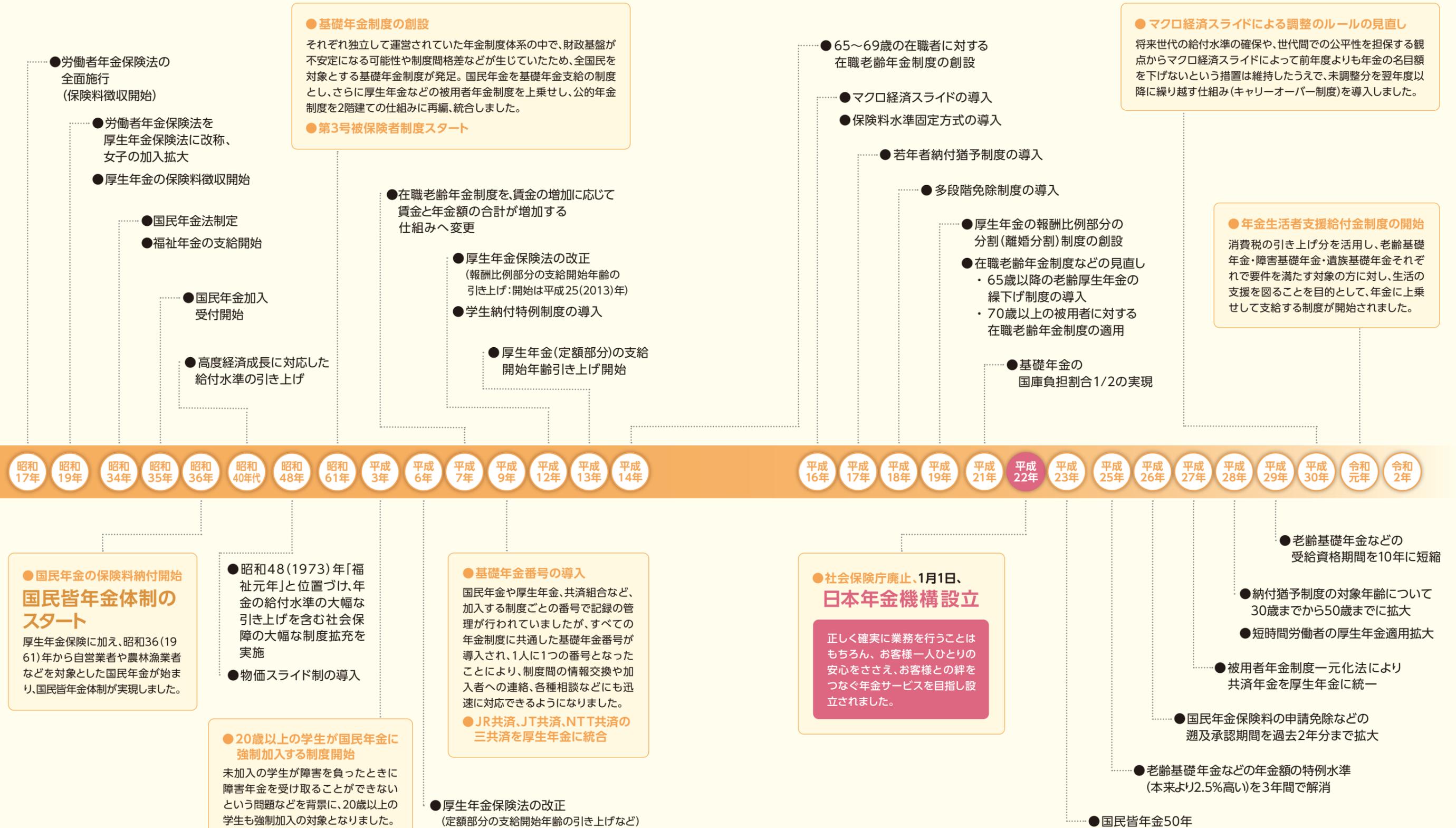
	子どものいる配偶者の例
上乗せ年金 (2階)	遺族厚生年金
基礎年金 (1階)	遺族基礎年金 月額 約65,100円 子の加算(第1・2子)各 月額 約18,700円

◎支給の例は令和3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6,240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。



特集

社会の安定・安心への貢献に向けて

日本年金機構における重点取り組み施策

令和3年の組織目標を「社会の安定・安心への貢献」と定めています。公的年金制度の安定運営によって国民の皆さまの安心な生活と社会の安定に寄与できるよう、目下の課題であるオンラインビジネスモデルの実現、年金制度改正への責任ある対応、新型コロナウイルス感染症への対応など重要な施策を推進しています。

オンラインビジネスモデル

の3つの方向性は? ▶P.19

お客様の手续等をより効率的に行うためオンライン環境の整備を進めるとともに、これまで紙(文書)中心で行ってきた機構内の業務を電子データ中心へ移行するデジタルワークフローを推進しています。また、お客様との非対面型チャネルの拡充にも力を注いでいます。



年金制度改正法は何のため? ▶P.25

令和2年に公布された年金制度改正法は、より多くの人がより長い期間にわたり多様な形で働くことが見込まれる中で、社会・経済の変化を年金制度に反映し、高齢期の経済基盤の充実を図るためのものです。日本年金機構は、新制度の施行準備に万全を期して対応します。

人手不足の進行

健康寿命の延伸

現役世代人口の急速な減少

高齢者の就業拡大

働く女性の増加

働く女性の増加

新型コロナウイルス感染症への対応は? ▶P.27

新型コロナウイルス感染症の影響下にあって厳しい経済状況でお困りになっている皆さまの一助となるように保険料納付の特例措置を図るなど、お客様の生活の維持を支えるさまざまな取り組みを行っています。また、「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、安全な対策を実施しています。

- 各種特例措置への適切な対応
- 年金事務所等における感染防止のための対応



オンラインビジネスモデル実現の推進 (今後の方向性)

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた「オンラインビジネスモデル」の実現に向け、従来の対面型サービスのニーズにも適切に対応しながら、業務の非対面化・デジタル化を推進しています。ICT(情報通信技術)を効果的に活用し、皆さまの手続き負担の軽減と利便性を向上し、機構における正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目指します。

オンラインビジネスモデルの3つの方向性

オンラインビジネスモデルは、以下3つの方向性で取り組みを推進し、実現に向けてさらなる施策の検討を進めています。



(1) お客様サービスのオンライン化

e-Gov^{*1}やマイナポータル^{*2}を活用することにより、申請・届出や帳簿提出、通知の受け取りなどのオンライン化を進め、お客様がいつでも、どこからでも手続きできるよう利便性の向上を図り、手続き負担の軽減に取り組んでいます。また、非対面化の拡充では、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえ、お客様の利用しやすさの向上につなげています。

<p>事業所に対する取り組み施策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●電子申請の更なる利用促進。 (電子申請による届出が義務化された資本金1億円超の大法人等の事業所および被保険者数101人以上の事業所への集中的な取り組みに加え、被保険者数51人以上の事業所を取り組み対象に追加。事業所の状況に応じた電話や訪問による電子申請利用のサポート実施・電子申請利用・操作手順を記載した「電子申請GUIDE BOOK」の作成・配付を実施。) ●これまで紙で送付していた各種通知書をe-Govの電子送達サービスの活用によりオンラインでの送付を可能とする「オンライン事業所年金情報サービス(仮称)」の構築。
<p>個人のお客様に対する取り組み施策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●「ねんきんネット」のユーザIDを取得していなくても、マイナポータルからログインできる連携機能の利便性向上。 ●マイナポータルによる簡易な国民年金保険料免除申請などの届書作成・申請を可能とする機能構築の検討。 ●社会保険料(国民年金保険料)控除証明書や源泉徴収票などの個人向け通知をマイナポータル経由で電子データ提供する機能構築の検討。 ●非対面での各種サービスの整備・拡充・実現の検討。 <ul style="list-style-type: none"> ・オンラインによる年金セミナー・年金制度説明会の拡充。 ・チャットボット^{*3}の拡充。 ●インターネットによる年金相談予約のサービス開始(「年金相談予約」専用サイトを開設)に向けた検討。

^{*1}e-Govとは、各府省がインターネットを通じて提供する行政情報の総合的な検索・案内サービスの提供、各府省に対するオンライン申請・届出などの手続きの窓口サービスの提供を行う行政のポータルサイトであり、常時(24時間/365日)利用可能です。
^{*2}マイナポータルとは、政府が運営するオンラインサービスで、行政の手続きやお知らせの確認がオンラインでできるポータルサイトです。
^{*3}チャットボットとは、ユーザーからの質問に自動で返答をする自動会話プログラムです。

(2) デジタルワークフローの確立

電子データによる文書管理の手法確立・環境整備など、「紙を移動させない」デジタルワークフローへの転換を進め、徹底した業務効率化を促進します。

<p>機構内部取り組み施策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●経過管理・電子決裁システム稼働を踏まえた事務センターのビジネスモデル改革。 <ul style="list-style-type: none"> ・画像データ化された届書を電子的に回付することで、受付した事務センター以外でも処理可能な体制を確立し、安定的な事務処理を実現。 ●紙で提出される届書の画像データ化の対象届書拡充、RPA(作業の自動化技術)活用による手作業の省力化。 ●紙で出力している各種配信などの電子的利用・保管の推進。 ●障害年金認定業務の非対面での実施や年金給付業務における電子データでの審査手法の検討。 ●社会保険料滞納処分で行う金融機関への預貯金等照会業務の電子化。 ●電子媒体で情報授受を行っている機構内外のデータ回付業務の見直し、および文書の電子的管理のあり方の検討。
-------------------	---

(3) お客様チャネルの多様化(チャネルミクス)

主に非対面型のオンラインチャネルの拡充を図るとともに、多様化するお客様チャネルの体系整理を推進していきます。

<p>チャネルミクスの取り組み施策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●お客様との非対面型チャネル(オンラインチャネル)の拡充。 <ul style="list-style-type: none"> ・テレビ電話相談の拡充。 ●全国ベースでの年金事務所配置の見直し。 <ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所分室の設置。 ●多様化するチャネルを踏まえた年金事務所などの役割の見直し。
-----------------------	---

「ねんきんネット」利用促進のための取り組み

- 「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ご自身の年金情報を気軽に確認でき、利用者は令和2年度末時点で約666万人となりました。
- お客様サービスの重要なチャネルとして、更なる利便性向上のために以下の取り組みを推進しています。
 - ・ねんきん定期便や20歳到達者等へのお知らせ等にユーザIDを即時で取得できるアクセスキーを印刷して送付。
 - ・「ねんきんネット」のユーザIDを取得しなくてもマイナンバーカードを利用し、マイナポータル経由でログインできる機能の改善。
 - ・マイナンバーカードを利用したマイナポータル経由での「ねんきんネット」の新規利用および利用頻度の増加につながるよう積極的な周知・広報を実施。
 - ・市区町村のマイナンバーカード発行窓口や事業主等に対して、マイナポータル経由やアクセスキーによる「ねんきんネット」の利用についての周知広報に関する協力を要請。

オンラインビジネスモデル実現に向けた令和2年度の主な取り組み

令和2年度は、手続き負担の軽減、利便性向上、正確・迅速・効率的業務の実現を推進するため、電子申請の利用勧奨や環境整備などの取り組みを実施するとともに、ICTやインターネット、マイナンバーを活用したお客様サービスの拡充と業務の効率化を着実に進めました。また、新型コロナウイルス感染拡大を契機に基本的な手続きなどをオンライン化するビジネスモデル実現の推進を新たな重点テーマに位置付け、施策の検討と実行に着手しました。

(1) 電子申請の推進

- 規制改革実施計画(令和2年7月17日閣議決定)に基づき、厚生労働省が令和2年12月に「オンライン利用率引上げの基本計画」を策定。これを踏まえて、令和3年3月末をもって算定基礎届総括表および賞与支払届総括表を廃止、事業所への紙・CDでのデータ送付からオンライン送付化、一度に電子申請可能なCSVデータ件数引上げについて、実行に向けた準備を進めるなど、課題解決へのアクションプランに着実に取り組みました。
- 特定法人(資本金1億円超の法人など)に対する電子申請による届出(算定基礎届、月額変更届、賞与支払届)の義務化や、GビズID^{*1}を利用した電子申請が令和2年4月に開始。義務化対象および被保険者数101人以上の事業所に対する利用勧奨を実施した結果、主要7届書^{*2}の電子申請利用割合は前年度比+18.0ポイントと大幅に増加しました。

^{*1}:GビズIDとは、1つのアカウントで複数の行政サービスにアクセスできる認証システムで、電子申請に利用できます。
^{*2}:主要7届書とは、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、国民年金第3号被保険者関係届。

全適用事業所の電子申請利用状況

期 間	令和2年4月～令和3年3月(累計)	平成31年4月～令和2年3月(累計)
電子申請件数(割合)	54,551千件(41.9%)	31,677千件(23.9%)

※主要7届書の受付件数に占める電子申請割合(被保険者数ベース)

義務化対象および被保険者数101人以上の事業所の電子申請移行状況(令和3年3月末時点)

区分	年度当初対象事業所数	電子申請開始事業所数	電子申請開始割合	電子申請未実施事業所数
義務化(紙)	7,814件	4,367件	55.9%	3,447件
義務化(媒体)	9,401件	6,802件	72.4%	2,599件
101人以上(紙)	13,013件	4,035件	31.0%	8,978件
101人以上(媒体)	15,223件	5,425件	35.6%	9,798件
合計	45,451件	20,629件	45.4%	24,822件

- 法人設立手続きのオンラインワンストップサービスを令和3年2月から開始。法人登記と併せて新規適用の手続きを可能とし、登記簿添付を廃止するなど手続きの簡素化を実現しました。
- 社会保険・税手続きのオンラインによるワンストップ化、ワンズオンリー化対応として、さまざまな行政手続きに共通で利用可能なGビズIDによる電子申請対応を令和2年4月から前倒しで開始し、届書作成プログラムをホームページで公開しました。

(2) インターネットを活用したサービスの充実

- 事務処理の効率化・コスト削減を図るため、オンラインで各種情報を確認可能とする「オンライン事業所年金情報提供サービス(仮称)」の令和4年度中の開始に向けたシステム開発を進めました。
- 事業所調査時に事業主に提出を求めている賃金台帳・出勤簿などの資料をオンラインで提出できる準備を、令和3年5月のサービス開始に向けて進めました。
- 個人向けオンラインサービスとして、マイナポータルから簡易な国民年金保険料免除申請などの届書作成・申請ができる機能や、社会保険料(国民年金保険料)控除証明書や源泉徴収票を電子データで提供するサービスの令和4年度中の開始に向けた調整を進めました。
- 「ねんきんネット」のユーザIDを取得していなくても、マイナポータル経由でログインできる連携機能の改善を、令和3年度上期からの実施に向けて準備を進めました。
- お客様の利便性を向上させることを目的として、年金事務所および街角の年金相談センター(オフィスを含む)での年金相談の予約をインターネットから申し込みできるサービスを令和3年5月からの開始に向け準備を進めました。当面は老齢年金のターンアラウンド請求(緑色の封筒)についてのみの相談予約としています。

(3) マイナンバーの活用

- 日本年金機構では、平成31年4月よりマイナンバーによる行政機関間の情報連携の仕組みを活用しています。
- 情報照会(日本年金機構から市区町村等の他機関へ情報を照会)は、国民年金保険料免除申請勧奨等の業務において所得情報の照会等、本格的な運用を開始したため利用が増加しました。
- 情報提供(日本年金機構が保有する情報を市区町村等の他機関へ情報を提供)は、市区町村等への年金関係情報の提供について情報連携の利用が増加しました。

情報照会・提供実績

		令和元年度	令和2年度
情報照会	国民年金届書関係	1,811万件	4,211万件
	国民年金保険料免除申請勧奨	509万件	4,144万件
	年金給付・年金生活者支援給付金関係	1,142万件	2,545万件
	その他	124万件	559万件
情報提供	153万件	603万件	

(4) ICTを活用した業務改善の実施

- 予約相談の事前準備作業自動化に加え、さまざまな業務においてRPAを活用し、作業の自動化を進めました。
- お客様の利便性向上と業務負担軽減のため、コールセンターへの問い合わせが多い事項を中心に、チャットボットによる自動応答サービスを開始しました。
- 年金事務所で大量に紙出力を行っている帳票の電子データ化を行い、紙の出力を削減するとともに、お客様からの問い合わせ対応の効率化を図りました。

(5) 年金相談チャネルの拡充

- 新潟県佐渡市における試行実施の結果を踏まえ、出張相談ニーズが高い離島地域2か所(長崎県五島市および壱岐市)に令和3年3月よりテレビ電話相談の窓口を設置しました。
- 都市部への人口集中や高齢化等に対応するため、相談ニーズが高い神奈川県相模原市中央区に「ねんきんサテライト相模原中央(相模原年金事務所相模原中央分室)」を設置しました。

オンラインで実施する 「年金セミナー」 「年金制度説明会」

**受講料
無料**

日本年金機構では、安心して、どこからでも年金セミナー等を受講していただけるようオンラインによる「年金セミナー」や「年金制度説明会」を実施しています。

▶ オンラインセミナーの種類

年金セミナー

対象 高校生・大学生などの
学生や教職員の方など

将来の被保険者・受給権者である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(高等学校、大学、専門学校等)のご協力のもとに実施しています。

年金制度説明会

対象 お勤めの方や
年金受給者の皆さまなど

年金制度に対する理解をより深め、年金をより身近に感じていただくために実施しています。制度の改正などについてもわかりやすくご説明します。

▶ オンラインセミナーのメリット

オンラインだから、どこからでも気軽に参加できます

簡単に受講



インターネット環境があればどこでも受講可能。パソコンはもちろん、スマートフォンやタブレットでも参加できます。

その場で解決



挙手機能やチャットを使って講師に直接質問ができるので、年金制度のわかりにくい点や疑問をその場で解決できます。

情報を共有



受講中は、セミナーに参加している皆さんと同じ画面を見るので、受講者同士で内容を共有できます。

▶ 日本年金機構が行う年金セミナーの実施イメージ

対面型	非対面型(オンラインセミナー等)	動画提供
<p>講師*が相手先に赴き、受講者と対面で実施する方法</p> <p>※機構職員・地域年金推進員・職域型および地域型年金委員</p>	<p>Web会議サービスを利用して講師と受講者をオンラインで結び、モニターを通じてセミナー等を実施する方法</p> <p>年金事務所の専用端末による配信など、集合型、分散型、さまざまな方法に対応</p>	<p>日本年金機構から配付されたセミナー用動画(DVD)を受講者が視聴する方法</p> <p>「知っておきたい年金のはなし」を基にした一般的な内容のセミナー用動画に加え、今後、テーマや受講者の属性に合わせた複数バージョンの動画を作成予定です。</p>



オンラインセミナー説明時の様子(栃木年金事務所)

▶ オンラインセミナーの注意事項

- セミナーでは「Microsoft Teams」を使用します。スマートフォンやタブレットでセミナーを受講される場合は、開始前に「Microsoft Teams」アプリのダウンロードをお願いします。パソコンで受講される場合は、アプリのダウンロードは必須ではありません。
- セミナーの参加にはインターネット接続が必要です。接続にかかる通信料は参加される方の負担となります。
- セミナーでは、事前に接続確認をさせていただきますので、ご協力をお願いします。
- セミナーでは個人情報や機密情報を扱いませんが、受講される方のプライバシー保護の観点から本セミナーの録画・録音、撮影およびソーシャルメディアへのアップロードは行わないでください。
- セミナーの参加者側のカメラ設定については、初期設定がオフになっています。
- セミナー実施時において、「Microsoft Teams」への入室時にお名前登録が必要となります。登録していただくお名前は、本名である必要はありません。
- 受講される方のメールアドレスは、本セミナーに関する以外では使用いたしません。日本年金機構を語る不審なメールについては、メールを開かず年金事務所担当者までご連絡ください。

お申し込み・お問い合わせは、お近くの年金事務所で承ります。

年金制度改革への責任ある対応

令和2年6月5日に「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」(以下「年金制度改革法」といいます。)が公布されました。この法律は、より多くの方がこれまでよりも長い期間にわたり多様な形で働くようになることが見込まれる中で、今後の社会・経済の変化を年金制度に反映し、長期化する高齢期の経済基盤の充実を図るためのものです。今回の改正では、受給開始時期の選択肢の拡大(繰下げ上限年齢の引上げ)、在職中の年金受給の在り方の見直し(在職老齢年金制度の見直し・在職定時改定の導入)、被用者保険(厚生年金保険・健康保険)の適用拡大等が行われます。日本年金機構は、これら新制度の施行準備に万全を期して対応します。

令和3年度以降に施行される主な改正項目

(1) 受給開始時期の選択肢の拡大(繰下げ上限年齢の引上げ)

現在の制度	○公的年金は、原則として65歳から受け取ることができますが、現行制度では、60歳から70歳の間で受給開始時期を選べます。66歳以降に受け取り始めた場合(繰下げ受給)には増額(最大42%増額)した年金を、生涯を通じ受け取ることができます。
今回の改正で変わる事	●現行制度で70歳としていた受給開始時期の上限を75歳に引上げ、60歳から75歳の間で受給開始時期を選べるようになります。これにより、繰下げ増額率は最大84%となります。(令和4年4月施行)

(2) 在職中の年金受給の在り方の見直し(在職老齢年金制度の見直し・在職定時改定の導入)

現在の制度	○就労し、賃金(ボーナス込み月収)と年金月額合計額が一定の基準額以上になる60歳以上の老齢厚生年金受給者を対象として、全部または一部の年金支給を停止します。(在職老齢年金制度) ○65歳以上で在職中の老齢厚生年金受給者は、厚生年金保険の資格を喪失したとき(退職または70歳到達)に、65歳以降の在職期間を反映した年金額に改定します。
今回の改正で変わる事	●60~64歳の在職老齢年金制度について、年金の支給が停止される基準が、現行の賃金と年金月額の合計額28万円から65歳以上の在職老齢年金制度と同じ47万円*に緩和されます。(令和4年4月施行) ※ 令和3年度の基準額になります。基準額は毎年見直されます。 ●高齢期の年金額の早期充実を図り、退職を待たずに就労による年金増額を実感できるようにする観点から、65歳以上の在職中の老齢厚生年金受給者について、厚生年金保険の資格を喪失したときに加え、新たな仕組みとして、毎年10月に、それまでの在職期間を反映した年金額に改定する在職定時改定が導入されます。(令和4年4月施行) ※ 在職定時改定の仕組みについては次頁にイメージ図を掲載しています。

(3) 被用者保険(厚生年金保険・健康保険)の適用範囲の拡大

現在の制度	○短時間労働者(勤務時間・勤務日数が常時雇用者の4分の3未満の方)については、次の要件を満たせば、被用者保険に加入することになります。①週の労働時間が20時間以上(労働時間要件)、②月額賃金が8.8万円以上(賃金要件)、③勤務期間が1年以上となる見込み(勤務期間要件)、④学生でないこと(学生除外要件)、⑤従業員数が常時500人超の企業(企業規模要件) ○適用業種に該当する常時5人以上の従業員を使用する個人事務所は、被用者保険の強制適用事業所となります。
今回の改正で変わる事	●短時間労働者の被用者保険の加入要件のうち企業規模要件(従業員数が常時500人超)を段階的に引き下げ、令和4年10月に常時100人超規模、令和6年10月に50人超規模とします。また、勤務期間要件は撤廃されます。(令和4年10月・令和6年10月施行) ●適用業種に「弁護士、公認会計士等の法律または会計に係る業務を行う事業(士業)」を追加します。(令和4年10月施行)

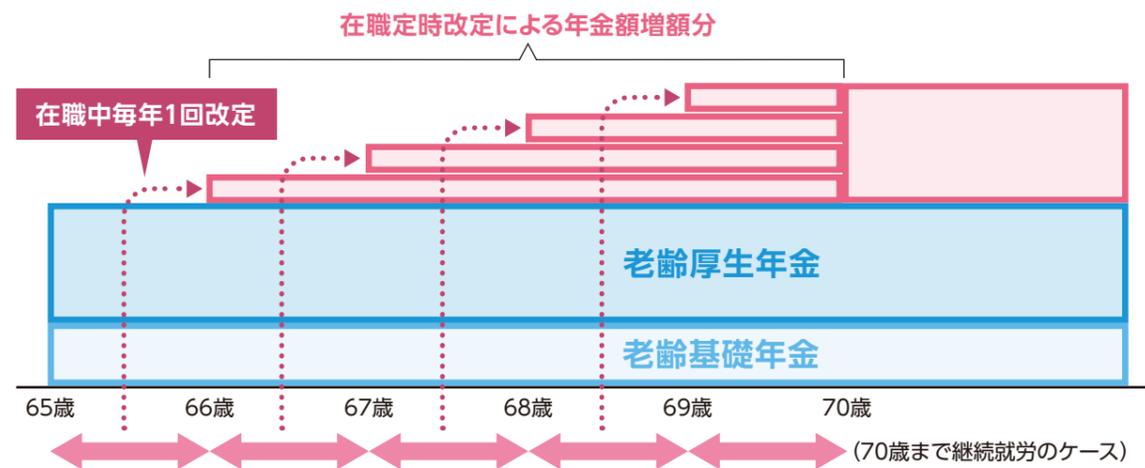
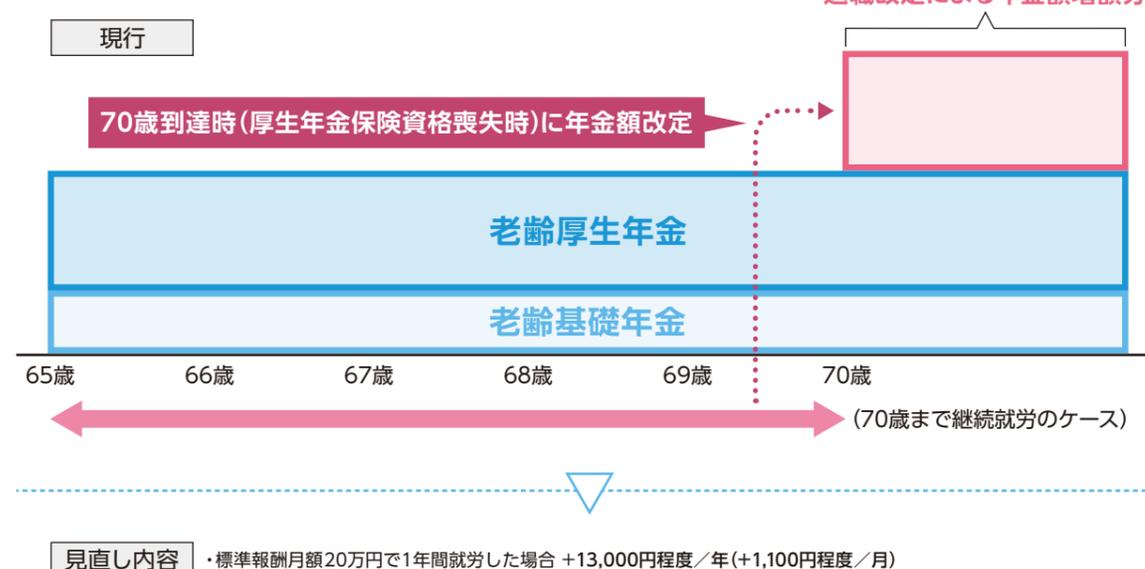
(4) その他

今回の改正で変わる事	●国民年金保険料の申請全額免除基準に未婚のひとり親の方々が追加されました。(令和3年4月施行) ●短期滞在の外国人に対する脱退一時金の支給上限年数が3年から5年に引き上げられました。(令和3年4月施行) ●国民年金手帳が廃止され、「基礎年金番号通知書」により、被保険者に対して基礎年金番号が通知されます。(令和4年4月施行)
------------	--

日本年金機構の年金制度改革等への対応

令和2年度の主な取り組み	●年金制度改革法のうち、令和3年4月に施行される制度改革事項について、事務処理方法を検討し、制度改革に対応したシステム開発や業務処理要領等の整備を行いました。 ●制度改革の内容の周知を図るため、日本年金機構のホームページの更新のほか、市区町村広報誌や事業主の方へ送付している「日本年金機構からのお知らせ」などに改正概要を掲載しました。
--------------	--

在職定時改定の仕組み



新型コロナウイルス感染症への対策について

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、「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」を策定し、「衛生・労務管理」「接触機会の低減」「業務・お客様対応等」の観点からさまざまな対応を行っています。職員等に感染者が発生した場合は、その状況を随時ホームページに公表しています。

▶ 主な対応

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、本部において、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(令和2年6月19日)するとともに、ガイドラインに基づき各拠点に設置した新型コロナウイルス感染予防対策委員会を中心に以下の対応を実施しました。

[ガイドラインの主な内容]

- マスク等の着用や手指の消毒等の徹底
- 出張、会議等の取扱い(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)
- 消毒液の設置(総合窓口、待合スペース、トイレ等)
- 待合スペースの椅子等の削減および換気の徹底
- 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(マスクの着用等)
- 職員が感染した場合等の対応

▶ 対応内容等

 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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等による仕切り設置、室内の換気等。 ● 消毒液、フェイスシールド、亚克力板を各拠点に配備。 ● 風邪の症状等のある職員の出勤停止、体調把握・報告。 ● 小学校等の臨時休業にともなって子どもの世話をを行う必要がある職員の休暇制度を創設。 ● ワクチン接種に要する勤務時間の特例を創設。
 接触 機会の 低減	<ul style="list-style-type: none"> ● 時差通勤の実施。緊急事態宣言の対象区域に所在する拠点のシフト勤務の実施。 ● 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。
 業務・ お客様 対応等	<ul style="list-style-type: none"> ● 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116人採用。(令和3年3月末時点) ● 基幹業務における訪問・来所業務については、令和3年4月より、戸別訪問等を行わないことによるお客様への影響等を鑑み、戸別訪問等は、一律に停止せず、原則として再開。ただし、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発出された場合は、その地域についての戸別訪問等は、その間、原則中止。(令和3年10月時点) <p><small>※ 今後の新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じて取り扱いを見直す場合があります。</small></p>

政府方針として示された「新型コロナウイルス感染症経済対策」を受けて、厚生年金保険料等の納付猶予の特例や国民年金保険料免除等における臨時特例措置等に対応しました。

(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)

制度概要	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。 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。
日本年金機構 における対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 特例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しました。 ● 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で照会対応を実施しました。 ● 特例対象期間の保険料が未納の事業者に対し、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しました。 ● 適用に向けて最優先で取り組んだ結果、約9.8万事業所が適用、猶予額は約9,700億円となりました(令和3年3月末時点)。

(2) 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(令和2年6月26日受付開始)

制度概要	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月から令和3年12月の間に休業により報酬が著しく下がったなどについて、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。
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を案内するとともに、申請書などを掲載しました。 ● 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しました。 ● 迅速な処理を進めた結果、約2.9万事業所、約49.8万人の標準報酬月額を改定しました(令和3年8月27日時点)。

(3) 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)

制度概要	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。
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を案内するとともに、各種リーフレットにより制度周知を行いました。 ● 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しました。 ● 所得が急減した方や失業した方に対して特例の迅速な勧奨を実施した結果、32万件が承認となりました(令和3年3月末時点)。

(4) 障害年金受給者の障害状態確認届(診断書)の提出期限延長(令和2年4月28日厚生労働大臣告示)

制度概要	障害年金の受給者に提出していただく障害状態確認届(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者の提出期限をそれぞれ1年間延長した。
日本年金機構 における対応	<ul style="list-style-type: none"> ● 約26万人の受給者に障害状態確認届(診断書)の提出期限延長に関するお知らせを送付し、ホームページでも周知を行いました。 ● 対象となった受給者については、年金支給を継続しました。 ● 令和3年1月の緊急事態宣言後、令和3年2月末日以降に提出期限を迎える受給者について、障害状態確認届(診断書)が提出されなかった場合でも障害年金の支払いの一時差し止めを一定期間行わないことをホームページで周知しました。

あなたの年金 簡単便利な「ねんきんネット」で!

「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、ご自身の年金情報を手軽にご確認いただけるサービスです。

「ねんきんネット」でできることを教えてください。

ご自身の年金記録の確認	ご自身の国民年金の記録や、お勤めになられた会社の履歴、標準報酬月額、賞与額が確認できます。
将来の年金見込額の試算	働きながら年金を受け取る場合や、年金の受給開始を遅らせる場合などさまざまな条件に合わせた試算ができます。
電子版「ねんきん定期便」の閲覧	紙の「ねんきん定期便」と同じ年金記録を1か月程度早く閲覧できます。ダウンロードも可能です。
各種通知書の確認	年金振込通知書や年金額改定通知書などの通知書の確認ができます。ダウンロードも可能です。

他にも 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・印刷が簡単にできます。

「ねんきんネット」の利用方法を教えてください。

▶ スマホと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のご利用が便利です。

■ スマートフォンでの初回利用登録の手順

STEP1 マイナポータルへログイン

- ① マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書のパスワードを入力
- ② マイナンバーカードをかざして読み取り
- ③ マイナポータルへのログインが完了

STEP2 「ねんきんネット」の初回利用登録

- ④ マイナポータルのトップ画面「注目の情報」の欄にある「年金記録・見込額を見る(ねんきんネット)」を押す
- ⑤ 「ねんきんネット」の初回利用登録が完了



マイナポータルへのアクセスはこちらから
<https://myna.go.jp>

▶ マイナンバーカードをお持ちでない場合でも「ねんきんネット」をご利用いただけます。

- ・日本年金機構ホームページでのご利用登録が必要です。「基礎年金番号」をあらかじめご用意ください。
- ・毎年誕生月にお送りしている「ねんきん定期便」等に記載されている「アクセスキー」をお持ちであれば、簡単にご利用登録ができ、すぐに「ねんきんネット」をご利用いただけます。

詳しくは、日本年金機構ホームページの「ねんきんネット」のページをご覧ください。

ねんきんネット https://www.nenkin.go.jp/n_net/

「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

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」のご利用登録はこちらから

第2章

令和2年度の取り組み

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。令和2年度も多くの取り組みを推進してきました。

基幹業務の取り組みがわかる

国民年金の適用促進に向けた取り組み	31
国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み	33
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	37
厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み	41
年金給付業務の取り組み	45
年金記録問題への取り組み	49
年金相談の充実に向けた取り組み	51
公的年金制度に対する理解促進への取り組み	54
お客様サービス向上の取り組み	55
内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み	57
個人情報の保護に関する取り組み	59
令和2年度の取り組み実績	61



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に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2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

令和2年度の計画の概要

- 20歳の方について、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実施する。動画による制度説明などのわかりやすい制度周知を工夫するとともに、口座振替、前納などを早くから利用いただけるよう届出勧奨などの施策の充実を図る。
- 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国民年金第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国民年金第1号被保険者としての加入手続きを確実に実施する。

令和2年度の取り組み状況

- 若年層の納付率向上に向け、わかりやすい制度説明・案内を徹底
 - ・20歳の方のうち国民年金第1号被保険者として加入すべき対象の方全員の加入手続き(約100万人)を速やかに行うとともに、若年層の納付率向上に向け、加入のお知らせと同時に納付書などを送付しました。また、市区町村の協力により電話番号が収録できた方に電話による納付、前納、口座振替、免除制度などの案内(約4.3万人)を行いました。
 - ・20歳の方向けに国民年金制度の概要やメリット、納付方法や免除などの手続きについてわかりやすく周知するための動画を作成し、令和3年1月に日本年金機構ホームページに公開するとともに、市区町村や大学等に周知依頼を行いました。

▶ 平成28年度～令和2年度 取り組み結果

年 度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
20歳到達者	125万人	125万人	127万人	126万人	124万人
20歳到達者のうち 第1号被保険者 として 適用すべき者	102万人	100万人	104万人	109万人	100万人
	適用権者 ^{※1} 51万人	49万人	56万人	80万人	100万人
届出者	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

- 未加入者に対する職権による適用を実施

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(約490万人)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、国民年金第1号被保険者としての加入手続き(約2.6万人)を行いました。
- 自主的な種別変更を促進

退職した方およびそ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時から2か月後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、国民年金第1号被保険者としての加入手続き(約100万人)を行いました。

(2) 関係機関との連携・協力

令和2年度の計画の概要

- 市区町村との連携を強化し、国民年金の加入手続きの改善を図り、適正な届出を促進する。
- 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の取り組みを推進する。

令和2年度の取り組み状況

- 市区町村との連携強化

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」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、住民の方への適切な案内を依頼しました。また、市区町村との連携強化の一環として、被保険者の電話番号の提供について統一的な協力依頼をした結果、協力を得られた市区町村数は令和2年10月末時点で497から1,475に大きく増加しました。
- 新型コロナウイルス感染症に関する制度の周知に向け、リーフレットとの連携強化

ハローワークが実施する雇用保険受給者説明会が、新型コロナウイルス感染症の影響により一時期開催中止されたことなどを踏まえ、既存のリーフレットに加え、新たに新型コロナウイルス感染症の影響に伴う臨時特例免除および失業特例免除に関するリーフレットを作成し、ハローワークでの周知を依頼しました。

(3) 無年金者および低年金者への対応

令和2年度の計画の概要

- 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に対して、任意加入制度の勧奨を実施する。
- 令和元年度に実施した2年目、9年目の追納可能な免除等承認期間を有する方および27歳に到達した方に対する追納勧奨の効果を踏まえ、効率的・効果的な対策について検討。

令和2年度の取り組み状況

- 任意加入制度の勧奨を実施

強制加入期間内では受給資格期間を満たすことができない方のうち、60歳から65歳到達までに任意加入し納付することで受給条件を満たす方(2.1万人)に対して勧奨を実施しました。その結果、約1.8千人の申し込みがありました。
- 効果的な追納奨励を実施

令和元年度の追納申出実績の検証結果を踏まえ、免除等承認後9年目の期間を有する方で、現在も免除が承認されている方に対しても新たに勧奨を実施しました。約768万人を対象に追納奨励を実施し、追納制度の利用者は前年度の約18.5万人から約22.5万人になりました。

(4) 外国人の適用対策

令和2年度の計画の概要

- 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資格取得手続きを確実に実施。
- わかりやすい制度説明を行うため、引き続き多言語による国民年金制度説明パンフレットを拡充する。

令和2年度の取り組み状況

- 未加入者の特定技能外国人を解消

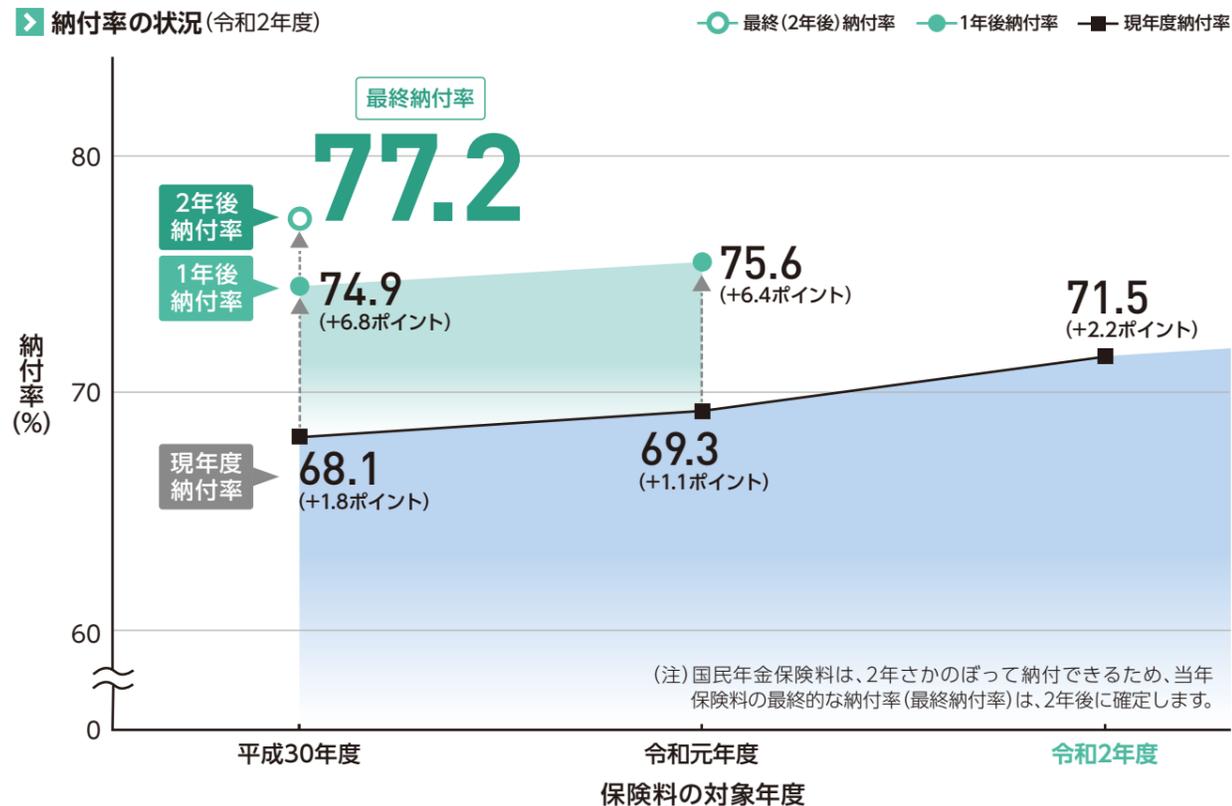
令和元年6月、出入国在留管理庁から毎月提供を受けている特定技能外国人およびその帯同家族にかかる情報を活用して、令和2年12月末現在までに情報提供のあった特定技能外国人のうち厚生年金保険の適用事業所ではない事業所に勤務し、国民年金に未加入となっている方について、もれなく加入手続きを行いました。
- さらにわかりやすい制度説明を目指し、取り組みを強化

外国人に対してわかりやすい制度説明を行うため、次のパンフレットを作成し、日本年金機構ホームページへ掲載するとともに、法務省と連携して出入国在留管理庁ホームページの外国人生活支援ポータルサイトに新たに「年金・社会保険」のカテゴリーを設け、日本年金機構ホームページとリンクさせました。

 - ・外国人住民の方が各種手続等を円滑に行うことができるよう、これまで14か国語版による国民年金制度周知用パンフレットを作成しました。
 - ・令和3年3月に新たに14か国語版による「国民年金被保険者関係届」および「国民年金適用勧奨状」の説明用パンフレットを作成しました。

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）で成り立っています。国民年金保険料を納付していない方（未納者）を減らし、納付率向上を図ることが、制度を機能させる基本です。ここに記載している取り組みの継続によって年々納付率は向上しており、令和2年度の現年度納付率は71.5%、最終納付率は77.2%に達しました。



コラム

どうして国民年金保険料を払わないといけないの？

人生のリスクは誰にでもあります。ところが自分が何歳まで生きられるか、万一のことがいつ起こるかの予測は難しいものです。それゆえに備えが必要ですが十分な預金や個人年金を用意しておくのは簡単ではありません。公的年金制度は、セーフティネットとして、国民全員の安定・安心した暮らしを支える制度です。そのため国民年金保険料を滞納したままだと、年金を受け取ることができなくなります。

もしも未納のままだと...

- ・将来「高齢基礎年金」を受け取れない(または少なくなる)。
- ・障害を負ったときに「障害年金」を受け取れない。
- ・死亡したときに遺族に支払われる「遺族年金」を受け取れない。
- ・保険料に延滞金が課されるほか、財産の差し押さえの対象になる。

公的年金は万一の時のセーフティネットなので保険料を納めないと将来の安心を約束できなくなるんです。



(1) 未納者属性に応じた収納対策

令和2年度の計画の概要

- 現年度納付率70%台を確保するとともに、最終納付率が76%を超えることを目指し、以下の目標を策定。
 - 令和2年度分保険料の現年度納付率は、前年度実績から1.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
 - 令和元年度分保険料の令和2年度末における納付率は、令和元年度末から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
 - 平成30年度分保険料の最終納付率は、平成30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。
 - 口座振替およびクレジットカード納付の実施率は、前年度を上回る水準を確保する。

令和2年度の取り組み状況

● 新型コロナウイルス感染症に伴う、免除制度の迅速な勧奨を実施

新型コロナウイルス感染症の影響により当初予定していた施策の変更(特別催告状の文面変更や強制徴収の停止など)を余儀なくされる中で、所得が急減した方や失業した方に対して、臨時特例免除^(※)や失業特例免除の迅速な勧奨を実施。社会の要請に的確に応えるとともに、令和2年度中に新たに未納となった方や20歳に到達した方に対する取り組みを強化しました。

※ 新型コロナウイルス感染症の影響から、収入が減少し、当年度の所得の見込みが国民年金保険料の免除等に該当する水準になることが見込まれる方に対して、特別的に免除等を適用。

● 納付率等の目標を達成

令和2年度分保険料の現年度納付率は、前年度納付率+2.2ポイントの71.5%、令和元年度分保険料の令和2年度末における納付率は令和元年度末から+6.4ポイントの75.6%、平成30年度分保険料の最終納付率については、平成30年度の現年度納付率から+9.0ポイントの77.2%となり、いずれも目標を上回りました。

● 現金納付者に向けて、口座振替などの利用案内

口座振替およびクレジットカードによる納付の推進について、従来の取り組みに加え、20歳到達による資格取得後、学生納付特例期間終了後などの時期を捉え現金で保険料を納めている方への勧奨を実施した結果、実施率の合計は39.4%となり、前年度を上回る水準となりました。

● 保険料の納めやすい環境づくりの推進

コンビニエンスストアやインターネットバンキング、クレジットカードによる納付方法について、引き続き納付書の裏面および同封するチラシなどに説明を記載し、利用促進に努めました。

▶ 口座振替およびクレジットカード納付実施率

年度	令和元年度	令和2年度	前年度対比
口座振替実施率	33.5%	33.9%	+0.4%
クレジットカード納付実施率	4.5%	5.5%	+1.0%
合計	38.0%	39.4%	+1.4%

▶ コンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカードによる納付状況

年度	令和元年度	令和2年度	前年度対比
コンビニエンスストア	1,528万件	1,542万件	+0.9%
インターネットバンキング	280万件	296万件	+5.7%
クレジットカード	229万件	261万件	+13.8%
合計	2,038万件	2,099万件	+3.0%

(2) 若年者への対応

令和2年度の計画の概要

- 若年者の納付率向上に向けて納めやすい環境整備に努めるとともに、学生納付特例期間終了時期をとらえた口座振替などの届出勧奨を実施する。
- 未納者にはより効果的な内容に見直した専用の催告文書を送付する。

令和2年度の取り組み状況

●時期を的確にとらえ、口座振替などの届出勧奨や納付勧奨を実施

20歳到達による資格取得後や学生納付特例期間終了後に、口座振替などを早くから利用いただくよう届出勧奨を実施。また、未納者に対しては、20歳到達による資格取得後や学生納付特例期間終了後の時期の納付状況に応じた催告文書の送付をはじめ、連帯納付義務者である世帯主にも内容をご確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用し、納付勧奨を行いました。

(3) 長期未納者への対応

令和2年度の計画の概要

- 24か月未納者で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を実施する。
- 厚生年金保険適用の可能性がある国民年金第1号被保険者の解消を図るため、一定の所得がある長期未納者に対し就労状況調査を実施する。

令和2年度の取り組み状況

●納付督促や文書の送付により、24か月未納の解消を実現

受給要件満了間近(50歳かつ受給資格期間84月以上120月未満)の24か月未納者約2.6万人*に、受給要件を満了するまでの期間を明示した納付督促・免除勧奨文書を送付。また、勧奨文書に反応がない方に対しては、架電および戸別訪問による勧奨を実施しました。その結果、令和3年3月末時点で、約0.8万人について納付または免除申請に至っており、うち約0.3万人については、老齢年金の受給要件を満了しました。

●事業所調査による厚生年金保険の適用を実施

令和2年3月に実施した就労状況調査の結果に基づき、適用事業所123事業所、未適用事業所396事業所に対し、事業所調査(適用事業所への調査・未適用事業所への加入指導)などを実施しました。その結果、344名(適用事業所125名、未適用事業所219名)を厚生年金保険の被保険者として適用しました。

* 令和元年度末時点で、平成30年4月分から令和2年3月分までの24か月分の保険料が未納となっている方

(4) 地域の実情を踏まえた対策

令和2年度の計画の概要

- 他の都道府県に比べ納付率が低い状況にある沖縄県において、必要な体制整備および支援策を実施する。

令和2年度の取り組み状況

●沖縄プロジェクトの継続により納付率向上を実現

納付率が低い状況にある沖縄県で、納付率向上や無年金および低年金を防止するため、令和元年度に発足した「沖縄プロジェクト」において、引き続き県内で統一した収納対策や市町村との情報連携などの施策を実施しました。その結果、沖縄県における令和2年度分保険料の現年度納付率は、61.1%(対前年度納付率+5.7ポイント)と大きく向上しました。

納付率の低い県では、若い世代の方の納付率が特に低い傾向があります。今後のリスクに備えるためにも20歳になったら保険料をしっかりと納付しましょう。



(5) 強制徴収の着実な実施

令和2年度の計画の概要

- 控除後所得が300万円以上かつ7か月以上保険料を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、納付の状況などを踏まえつつ最終催告状を確実に送付する。
- 督促状を送付しても自主的に納付しない方については、滞納処分を実施する。

令和2年度の取り組み状況

●新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ強制徴収を停止

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和2年度は強制徴収を停止しました。

国民年金保険料収納対策の概念図

未納者を減らす取り組みです

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年度以降は、情報提供ネットワークシステムから取得)

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30年度	令和元年度	令和2年度
文書	3,785万件	3,272万件	3,531万件
電話	2,582万件	2,350万件	2,089万件
戸別訪問	526万件	419万件	1万件

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30年度	令和元年度	令和2年度
最終催告状	133,900件	142,871件	42件
督促状	81,597件	89,615件	0件
財産差押	17,977件	20,590件	41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30年度	令和元年度	令和2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	75件	79件	0件

納付督促の外部委託

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
文書	756万件	582万件	617万件
電話	2,580万件	2,348万件	2,052万件
戸別訪問	520万件	412万件	0万件
合計	3,856万件	3,342万件	2,669万件

※ 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収に関する手続きや戸別訪問を停止しました。

免除など対象

免除などの周知・勧奨

免除や学生納付特例(学生の間納付を猶予し、後で納付できる仕組み)を周知・勧奨し、年金受給権確保と年金額増額を図る。

●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(H17.10~)

●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~)

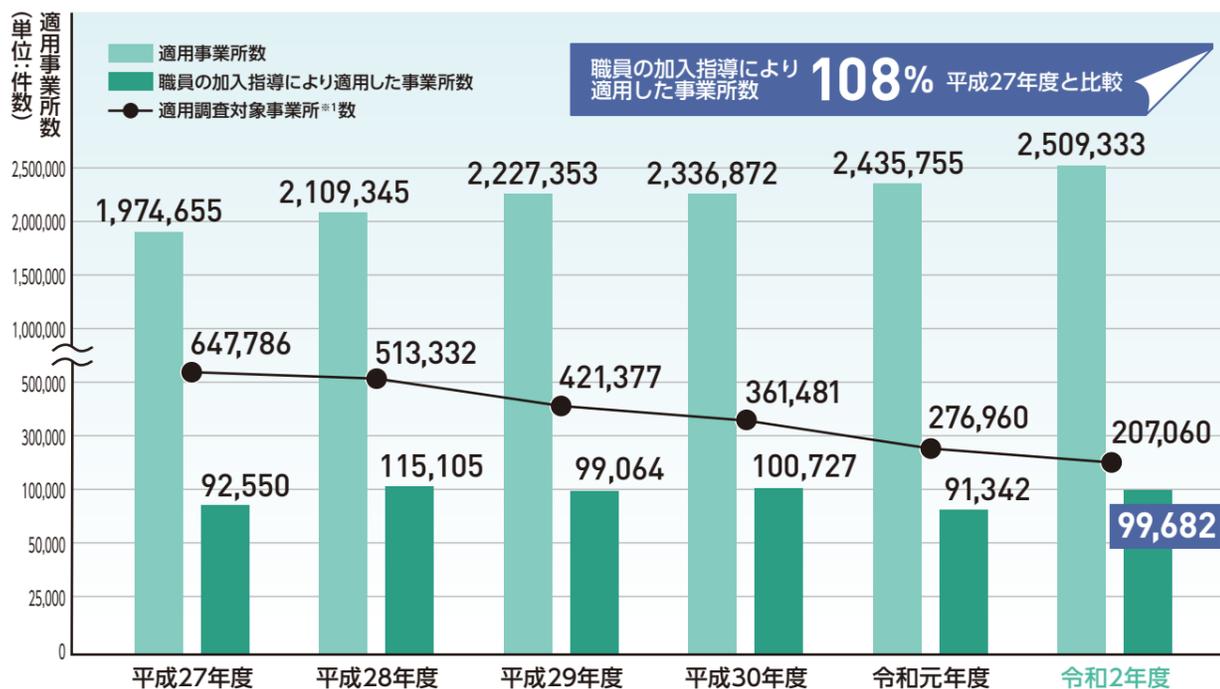
●免除委託制度開始(H28.4~)

●産前産後期間の保険料免除制度開始(H31.4~)

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。

▶ 平成27年度からの取り組み状況



*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

(1) 未適用事業所の適用促進対策

令和2年度の計画の概要

- 国税源泉徴収義務者情報などを活用した取り組みを進め、未適用事業所のさらなる解消に向けて、令和2年度から4年間で集中的に実施。
- 国税源泉徴収義務者情報および雇用保険被保険者情報を活用し、5人以上または家族以外の従業員を雇用していることが把握できた法人事業所はすべて適用を目指す。令和2年度行動計画策定時に、これらの従業員を雇用していることが判明している法人事業所については、事業主への接触が困難な事業所を含め、令和3年度末までの適用を目指す。
- 加入勧奨などによっても事業主から応答がないといった、実態確認が必要な法人事業所については、令和3年度末までに訪問などの実態確認を実施。その結果、新たに5人以上または家族以外の従業員を雇用していることが判明した法人事業所については、令和5年度末までの適用を目指す。
- 効果的な適用促進のため、事業主への接触が困難な事業所への加入指導・立入検査手順の見直しを行うとともに、立入検査の効果に応じた職権適用を実施。

令和2年度の取り組み状況

- **年金事務所ごとの計画にそって指導を実施**
職員の加入指導による新規適用事業所数の目標を8.2万件とし、年金事業所ごとの目標と、達成に向けた計画を作成し取り組みました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、年度当初から9月まで訪問・来所要請による加入指導を中止し、文書・電話を中心とした加入指導を実施しました。
- **加入指導により約10.0万事業所の適用を実現**
国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所約5.8万事業所に加え、法人登記簿情報などを活用した新設法人への早期の加入指導の実施により、合計で約10.0万事業所、約23.2万人を適用。また、令和元年度末時点で約27.7万事業所であった適用調査対象事業所数は令和2年度末時点で約20.7万事業所まで減少しました。
- **優先的な加入指導により約3,000事業所を適用**
優先的に加入指導を実施することとしている令和2年度行動計画策定時に適用対象としていた5人以上または家族以外の従業員を雇用していることが判明した法人事業所について、3,036事業所を適用し、5,019事業所まで解消できている状況です。
- **応答のない事業所へ実態確認を実施**
加入勧奨などを行っても事業主から応答がないなど、実態確認が必要な法人事業所へ文書などによる実態確認を行いました。その結果、令和元年度末の222,583事業所から146,287事業所まで減少しました。

コラム

厚生年金保険は正社員だけが加入できるの？

「厚生年金保険」は、会社員や公務員の方が加入している年金ですが、条件を満たせばパートタイマーやアルバイトの方も加入いただけます。例えば、正社員と同様に常時勤務されている方や、1週間の所定労働時間および1か月の所定労働日数が同じ事業所で働く正社員の4分の3以上にあたる方は加入対象となります。また、1週間の所定労働時間が正社員の4分の3未満、1か月の所定労働日数が正社員の4分の3未満、またはその両方の場合で、下記の5要件をすべて満たす方も被保険者になります。

厚生年金保険加入条件

1. 週の所定労働時間が20時間以上あること
2. 雇用期間が1年以上見込まれること
3. 賃金の月額が8.8万円以上であること
4. 学生でないこと
5. 特定適用事業所または任意特定適用事業所に勤めていること
(国、地方公共団体に属するすべての適用事業所を含む)

常時勤務している70歳未満の方は、国籍や性別、年金の受給の有無にかかわらず、厚生年金保険の被保険者となります。



(2) 事業所調査による適用の適正化対策

令和2年度の計画の概要

- 訪問調査と呼び出し・郵送調査に分類し、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原則実施するとともに、従業員規模などに応じて優先度を設けることで、効果的・効率的な調査を実施。
- 大規模事業所については本部と年金事務所間の連携を強化し、効果的・効率的な訪問による調査を実施。
- 法務省から提供される外国人情報により判明した未適用の外国人労働者を雇用する事業所に対し、順次事業所調査を実施。

令和2年度の取り組み状況

●被保険者240万人相当を目標に、調査を実施

令和2年度当初は、新型コロナウイルス感染症の影響により、訪問・呼び出し調査を中止し、郵送調査を中心として、被保険者240万人に相当する事業所に対して調査を実施することを目標に取り組みました。令和2年11月以降は、感染防止対策を徹底しながら、情報提供のあった事業所など優先順位の高い所から訪問調査を行いました。

●非対面型での調査体制を導入

新型コロナウイルス感染症の影響を受け、大規模事業所への調査実施期間を延期しましたが、7月以降11事業所に対して調査資料の電子媒体による提出を求め、データによる確認など訪問や呼び出しによらず、事業所との接触を控えた非対面型での調査を実施しました。また、調査における判断基準の明確化にも取り組みました。

●特定技能外国人の確実な厚生年金保険適用を推進

令和元年6月より、法務省出入国在留管理庁から毎月提供され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、厚生年金保険への加入状況を確認しました。令和2年12月末までに、在留資格「特定技能」を有している約1.6万人のうち、適用事業所での勤務実態はあるものの厚生年金保険未加入であった31人に対して速やかな適用を実施。また、多言語のパンフレットなども活用し、外国人の方に向けた制度周知に努めました。

▶ 事業所調査の取り組み状況

目標被保険者数	調査被保険者数	調査事業所数
2,400,000人	3,173,728人	234,321事務所

▶ 事業所調査指摘状況

指摘事業所*2数	資格喪失関係	報酬関係
	15,395事務所	70,940事務所

調査により適用した
被保険者数
19,725人

*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(職権により訂正を行った事業所を含む)

(3) 届出にかかる事務処理の迅速化

令和2年度の計画の概要

- 健康保険被保険者証の早期交付に向けて、届出にかかる事務処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理などを実施することで迅速化を実現。
- 電子申請による資格取得届などの健康保険被保険者関係届について、原則3営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供することを目指す。

令和2年度の取り組み状況

●電子申請の届出処理の迅速化に成功

資格取得届などの処理に最優先で取り組むとともに、電子申請による届出処理のさらなる迅速化に向けてシステム改修を実施。その結果、平成31年4月と比較して、平均処理日数がおおむね減少しました。中でも電子申請は、3営業日以内の目標を大幅に下回る平均処理日数となりました。

インターネットを活用した電子申請は24時間どこからでも手続きを行える、便利な申請方法です。日本年金機構ホームページでは、電子申請についての解説動画やパンフレットなどを掲載していますので、ぜひご覧ください。



▶ 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	
	平成31年4月	令和2年4月	平成31年4月	令和2年4月	平成31年4月	令和2年4月
平均処理日数	3.3日	1.4日	2.3日	1.6日	4.2日	5.1日

被扶養者異動届						
届出種別	電子申請		電子媒体		紙媒体	
	平成31年4月	令和2年4月	平成31年4月	令和2年4月	平成31年4月	令和2年4月
平均処理日数	2.8日	1.9日	2.5日	1.5日	4.1日	6.0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。引き続き公正・公平な保険料収納を確保し実績の向上を図るなか、令和2年度は、特に新型コロナウイルス感染症の影響により保険料の納付が困難となった事業所に対して、納付猶予特例*の適用を促すなど、個々の状況や心情に十分配慮した迅速かつ柔軟な対応を最優先に取り組みました。

(1) 収納率の目標達成に向けた取り組み

令和2年度の計画の概要

- 前年度収納率と同等以上の水準を確保。

令和2年度の取り組み状況

●新型コロナウイルス感染症の影響を配慮

令和2年度における厚生年金保険等の徴収対策については、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、機動的な見直しを実施。新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付が困難との申し出があった場合は、納付猶予特例の案内を行い、申請を促しました。その結果、納付猶予特例の適用となった事業所は約9.8万事業所、猶予額は約9,700億円となりました(令和3年3月26日時点)。

●猶予分を除く収納率はほぼ前年度と同等の水準

新型コロナウイルス感染症の影響で納付困難となった事業所には、納付猶予特例の適用を促すなど個々の状況や心情に配慮した対応を行い、迅速かつ柔軟な徴収対策を実施した結果、収納率は以下のとおりとなりました。

■厚生年金保険料収納率

令和2年度は97.5%となり、前年度を下回っていますが、納付猶予特例および法定猶予制度の許可中の金額5,842億円を除いた保険料収納率は99.3%となり、前年度と同等の水準を保ちました。

■健康保険料収納率

令和2年度の全国健康保険協会管掌健康保険料(過年度分含む)の収納率は96.8%、納付猶予特例および法定猶予制度の許可中の金額2,138億円を除いた保険料収納率は98.8%となりました。

▶ 厚生年金保険料収納率の推移

年度	令和元年度	令和2年度	令和2年度 (納付猶予特例および法定猶予制度の許可中の金額を除く)
徴収決定額	32兆9,209億円	32兆8,717億円	32兆2,875億円
収納額	32兆6,197億円	32兆612億円	32兆612億円
収納率	99.1%	97.5%	99.3%

▶ 健康保険料収納率の推移

年度	令和元年度	令和2年度	令和2年度 (納付猶予特例および法定猶予制度の許可中の金額を除く)
徴収決定額	10兆6,997億円	10兆7,665億円	10兆5,527億円
収納額	10兆5,249億円	10兆4,235億円	10兆4,235億円
収納率	98.4%	96.8%	98.8%

* 令和2年4月30日施行。新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年2月以降の調査期間(1か月以上)に相当な収入の減少が生じた場合、令和2年2月1日~令和3年2月1日の間に納付期限となる保険料の納付を1年間猶予できる。担保の提供は不要、延滞金は全額免除となる。

(2) 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予および滞納処分

令和2年度の計画の概要

- 滞納事業所から納付困難との申し出があった場合は、個々の実情に則しつつ、関係法令等に基づき適切な対応を実施。

令和2年度の取り組み状況

●納付猶予特例から法定猶予制度への速やかな切り替え

事業所から新型コロナウイルス感染症の影響により納付が困難との申し出があった場合には、納付猶予特例の申請を勧奨。令和3年3月2日以降は、令和2年1月分保険料から順次、納付猶予特例の猶予期間(1年間)が終了するため、法定猶予制度への速やかな切り替えを図り、終了3か月前からお知らせを実施しました。個々の状況や心情に十分配慮した納付協議を行い、法定猶予制度への切り替えを進めました。

▶ 猶予制度の適用状況

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
納付の猶予	10件	15件	39件
納付の猶予(特例)	—	—	97,877件
換価の猶予	申請	623件	732件
	職権	120件	144件
			2,850件
			4,919件

▶ 滞納事業所数

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
滞納事業所数	133,807件	142,139件	160,308件
適用事業所に占める滞納事業所の割合	5.7%	5.8%	6.4%

- 滞納事業所数は160,308事業所と大幅な増加となっていますが、そのうち納付猶予特例のみの適用を受けている事業所数は54,579事業所となり、法定猶予制度への切り替えも含め、事業所との納付協議に適切に対応しました。

●滞納処分を原則的に停止

新型コロナウイルス感染症が適用事業所に多大な影響を与えていることを鑑み、滞納処分については、事業所が倒産した場合などを除き、原則として停止したことから、令和2年度の差し押さえ事業所数は3,357事業所(令和元年度は33,142事業所)にとどまりました。

●豪雨災害についても納付猶予制度で対応

令和2年7月の豪雨により被害を受けた事業所に対しても、個々の状況を十分に確認し、災害による納付猶予制度を活用するなどの対応を行いました。

日本年金機構では、納付猶予特例の適用に最優先で取り組んできました。その結果、令和3年3月末現在で、新型コロナウイルス感染症の影響により保険料の納付が困難である事業所約9.8万事業所に納付猶予特例を適用し、猶予額は約9,700億円にのぼりました。



(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

令和2年度の計画の概要

- 困難性が高く、滞納期間が長期となっている事業所の滞納対策として、本部・特別徴収対策部を中心とした徴収体制を強化し、滞納解消を推進。

令和2年度の取り組み状況

● 特別徴収対策部へ移管し全ての滞納事業所に納付指導

困難性の高い事業所への対応は特別徴収対策部へ移管し、全ての滞納事業所に納付指導を実施。新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付困難となった事業所に対しても移管を速やかに行い、納付猶予特例および法定猶予制度を適用させるとともに、納付資力回復状況に応じて納付計画の改善を促しました。その結果、滞納額(延滞金含む)は令和2年度末で68億円と、年度当初比3億円増となりましたが、納付猶予特例および法定猶予制度の許可中の金額を除くと36億円の減少となりました。

▶ 滞納事業所数

特別徴収対策部の 所管事業	令和2年度所管分			令和2年度末		令和2年度末 (納付猶予特例 および 法定猶予制度の 許可中の 金額を除く)
	前年度 からの 繰越分	令和2年度 移管分	合計	納付猶予特例 および 法定猶予制度	法定猶予制度	
所管事業所数	95事業所	109事業所	204事業所	145事業所	123事業所	—
滞納額(延滞金含む)	31億	34億	65億	68億*	39億*	29億*

※ 年度途中で移管終了した事業所の滞納額を含む。

● 年金事務所の納付猶予特例・法定猶予制度の適用推進体制を強化

年金事務所においても、滞納事業所が増加している状況を鑑み、納付猶予特例および法定猶予制度の適用を進めるための体制を強化しました。

(4) 徴収職員の育成

令和2年度の計画の概要

- 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を実施。

令和2年度の取り組み状況

● テレビ研修にて専門性の高い徴収職員を育成

新型コロナウイルス感染症の影響により令和元年度と同様の対面型研修の実施は見送り、その代替としてテレビ研修にて「徴収実務研修」を実施し、1,225名が受講しました。

● 納付猶予特例・法定猶予制度運用の研修を実施

特別徴収対策部では、困難事業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、地域からの要望に基づき、納付猶予特例および法定猶予制度を迅速に運用するための実践的な事務研修を実施し、専門性を有する徴収職員の育成を行いました。

(5) 徴収業務にかかるシステム化の推進

令和2年度の計画の概要

- 徴収業務用の支援ツールを統合し、令和2年度から順次運用を開始するとともに、滞納事業所の傾向や対策効果などの分析に向けて徴収業務のシステム化を推進。

令和2年度の取り組み状況

● データ入力作業の負担軽減に向け、各種データを充実

滞納処分の際に使用する徴収関係書類の作成支援ツールに事業所情報や滞納情報(以下「事業所情報等」)を取り込むことで、データ入力の負担が軽減され、書類が簡便に作成できるようになりました。また、支援ツール9本を統合してデータベースを集約したことで、ツールごとの事業所情報などの取り込みや基本データの入力作業が、1回で登録可能になりました。

● 猶予適用事業所の状況把握に向けシステムにデータを追加

納付猶予特例および法定猶予制度にかかる猶予期間など、適用件数が増加したデータをシステムに取り込み、猶予適用事業所の状況把握に活用しました。

(6) 口座振替の利用促進

令和2年度の計画の概要

- 口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、新規適用事業所に対して口座振替を利用するよう勧奨。

令和2年度の取り組み状況

● 口座振替による保険料納付の利用促進

新規適用事業所に口座振替の利用促進を必ず行うとともに、申請書の提出がない事業所には電話勧奨を行うなど、口座振替の利用促進に取り組みました。ただし、納付猶予特例の適用を受けた事業所からの申出により一時的に口座振替を停止したことから、令和2年度の口座振替実施率は、厚生年金保険が81.0%(対前年度比0.8%減)、全国健康保険協会管掌健康保険80.7%(対前年度比1.2%減)となりました。

コラム コロナ禍における納付猶予特例制度

世界中で猛威を振るう新型コロナウイルス感染症は、今なお国民の皆さまの生活や事業所の運営に多大な影響をおよぼしています。日本年金機構ではこの事態に対応し、収入が著しく減少した方を対象として、1年間厚生年金保険料などを無担保・延滞金なしで納付を猶予する特例制度を施行。対象となる事業主の方に申請を促すなど、迅速で柔軟な徴収対策を行っています。こうした取り組みの結果、保険料収納率は令和元年度より下回りましたが、納付猶予特例と法定猶予制度の許可中の金額を除いた保険料収納率は、前年度と同等の水準を確保することができました。



5 年金給付業務の取り組み

令和2年度は、複雑な年金制度を適正に運用し、年金給付の正確性の確保とお客様サービスの向上を促進するため、年金事務所の相談体制の強化および年金決定にかかる責任の明確化、本部における年金決定の内容チェックの体制確立と給付業務を支える人材育成に取り組みました。さらに、給付業務の執行体制の再構築や、お客様の年齢に応じたきめ細かい請求勧奨の実施に向けた取り組みを進めました。

(1) 正確な給付の実現に向けた体制強化

令和2年度の計画の概要

- 中央年金センターを中心に一貫した体制を確立するため、年金事務所、事務センターおよび中央年金センターの役割に応じた体制を整備。
- 年金給付の正確性の確保および給付誤りの早期発見のために、年金の決定内容を検証する部署を設置し、年金決定時のチェックを確実に実施。
- 安定した相談体制を確保するため、お客様相談室の人員体制を強化。

令和2年度の取り組み状況

●年金給付業務の集約および業務効率化に着手

年金給付の審査業務の移管完了を踏まえ、執行体制の再構築および業務の効率化を進めるため、再裁定の勧奨業務など、事務センターで行っている年金給付業務の集約の検討・準備に着手しました。

●年金決定内容の事後チェック体制を整備

年金給付の正確性の確保および給付誤りの未然防止のため、令和2年4月に中央年金センターに給付審査検証グループを設置。令和2年4月から令和3年3月までに決定した老齢・遺族・障害年金(約144万件)のうち、事務処理誤りの生じやすい要件に該当した約28万件を年金決定直後にチェックし、279件について事務処理誤りの予防・早期対応を行いました。

●安定的な相談窓口体制の推進(相談業務の正規配置率96.1%まで増加)

年金相談に精通した職員等による安定的な相談体制を維持するため、年金相談職員(無期雇用職員)の確保に取り組み、令和3年4月時点で607名を配置し、全国の年金相談ブースの正規雇用職員等の配置割合は96.1%となりました。

●簡易相談窓口の新設を検討

大規模となったお客様相談室の運営体制について相談窓口とバックヤードの役割を整理し、通知書の再交付などの簡易な相談専門の窓口設置に向けた検討・準備を進めました。また、お客様相談室の職種・職能ごとの役割や権限の見直しについても検討を進めました。

(2) 正確な給付の実現に向けた対応

令和2年度の計画の概要

- 年金の請求忘れや請求漏れを防止するため、60歳、65歳および69歳到達時の請求勧奨に加えて、74歳到達時における未請求者への請求勧奨を拡充。
- 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施。
- 共済組合との情報連携を強化し、年金裁定のシステムチェック機能を強化。

令和2年度の取り組み状況

●老齢年金の請求勧奨を拡充

従来から実施している60歳、65歳および69歳到達時のお知らせ・請求勧奨に加え、74歳到達者を含めた未請求の老齢年金のある70歳以上の方(約2.5万人)に対し請求勧奨を行い、約2.2万人から請求を受けました。

●老齢年金の繰下げ受給見込額のお知らせ送付に着手

令和4年4月に老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられることを踏まえて、66歳以上の未請求の老齢年金のある方に対し繰下げ見込額を毎年お知らせするとともに、75歳到達時に請求書を送付するための準備を進めました。

●「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の確実な実施

「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」において、対象者の特定が可能な事象については、順次、必要な対応を実施し、その結果を毎月公表しました。

●共済組合との情報連携を強化

日本年金機構と共済組合間の年金給付の適正化を図るため、令和2年10月から情報連携を強化し、双方の年金決定内容についての繰下げ年月の整合性や併給・選択の組み合わせの整合性の確認など、システムチェック機能を強化しました。

(3) 障害年金の事務処理の改善

令和2年度の計画の概要

- 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。
- 不利益処分の理由付記文書の作成・送付を確実に実施。
- 認定業務を行う職員と認定医の役割整理および情報共有の仕組み、障害年金センター体制を検討。

令和2年度の取り組み状況

●新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応

感染拡大防止および認定業務の効率化を図るため、認定医に可搬型端末を貸与し、リモートで認定業務を行う環境の構築を進めました。

●障害年金の裁定(認定)体制の強化

■複数の認定医が関与する仕組みを活用

認定の公正性を一層確保するため、令和元年7月より認定医の医学的な総合判断を特に要する事例には複数の認定医が関与する仕組みを導入し、令和2年度は前年度の2倍以上の件数となる2,100件について実施しました。

■不利益処分の理由記載文書を充実

令和元年10月から一部の障害で不利益処分の理由付記文書の送付を開始。令和2年4月からはすべての障害について理由付記文書の送付を実施し、認定結果に対する理解の促進を図りました。

●障害年金センターの機能・体制強化

令和2年12月から審査・認定に関する事務処理の見直し、認定医と職員の役割整理および組織・人員体制の見直しを検討し、令和3年度に実行する準備を進めました。

●障害年金についての相談対応の充実

視覚障害のある受給者に対応して、令和2年11月から障害状態確認届の送付用封筒に音声コードを付与しました。また、相談体制の充実を図るため障害年金に関する専用相談窓口やヘルプデスクの設置について検討を進めました。

(4) お客様サービスの向上

令和2年度の計画の概要

- 年金繰下げ請求などの多様な受給方法の案内を強化。
- 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。

令和2年度の取り組み状況

●多様な年金受給方法の周知

繰下げ希望者または請求待機者の割合は、案内強化前(平成30年度)の8~9%程度から、令和2年度は13~14%程度へと上昇しており、多様な年金受給方法の周知を図ることができました。また、令和4年4月から老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられるため、令和3年4月から送付する年金請求書に同封する繰下げ制度のチラシ等の見直しを行いました。

●老齢、遺族のサービススタンダードは目標を達成

老齢年金、遺族年金のサービススタンダードの達成率は目標の90%以上を維持しました。障害年金の達成率は、新型コロナウイルス感染症の影響から認定医を訪問して行う訪問調査を中止したことなどにより、令和2年8月末時点では60%程度でしたが、障害年金センターの体制強化により、12月以降は単月で達成率90%を維持、令和2年度末の達成率は75.4%まで回復しました。

[サービススタンダードの達成状況]

▶ 老齢年金(令和2年度)

加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)		加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)	
平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
23.6日	97.5%	31.7日	97.4%

▶ 遺族年金(令和2年度)

加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)		加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)	
平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
23.6日	97.7%	32.6日	95.8%

▶ 障害年金(令和2年度)

3か月以内	
平均所要日数	達成率
80.1日	75.4%

* 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1か月以内(加入状況の再確認を要する場合は2か月以内)、障害年金は3か月以内としています。

(5) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施

令和2年度の計画の概要

- 年金生活者支援給付金を受給されている方や、基礎年金の新規裁定者で新たに支援給付金を受けられることとなった方への正確な支給を継続して実施。
- 所得額が低下したことなどにより新たに支援給付金が支給される見込みのある方に対して正確な支給を実施。

令和2年度の取り組み状況

●支援給付金受給者の所得確認および継続支給を適切に実施

年金生活者支援給付金の受給者について、市区町村から所得情報の提供を受け、引き続き支給要件に該当した約716万人の方に対して継続して支援給付金のお支払いを行いました。

●新たな支援給付金支給見込み者へ請求手続きをご案内

支援給付金の支給対象となり得る方についても市区町村から所得情報の提供を受け、所得額の低下等により新たに要件に該当した約58万人の方に、はがき形式の簡易な請求書を送付しました。また、請求手続きが行われていない方には3回にわたり勧奨を行いました。その結果、約52万人の方から請求があり、令和2年12月からお支払いしました。

●相談体制の整備や周知・広報活動を実施

簡易な給付金請求書(はがき型)の送付に合わせて、令和2年10月19日から給付金専用ダイヤルを開設し、お客様からのお問い合わせに対応しました。また、お客様に確実に請求手続きを行っていただくため、厚生労働省と連携し、インターネット広告やTwitterなどさまざまな媒体を通して周知・広報を行いました。

▶ 厚生労働省と連携した周知・広報活動



厚生労働省と日本年金機構のホームページを活用した周知
(令和2年10月13日から掲載)



日本年金機構のTwitterを活用した周知
(令和2年10月28日から開始)



ポスターおよびチラシを
年金事務所や市区町村へ配布
(令和2年10月5日)



市区町村向け広報誌「かけはし」の活用
(令和2年11月)



請求書の適切な取り扱いなどを、
老人福祉、障害福祉団体に依頼
(令和2年10月8日)



インターネット広告やサイネージ広告による周知
(インターネット広告:令和2年10月14日~12月13日、
サイネージ広告:令和2年10月14日~11月30日)



ラジオ番組による周知
(令和2年11月1日)



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2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

令和2年度の計画の概要

- 「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」等の未回答の被保険者等に対し、各自の年金記録に「もれ」や「誤り」がないか確認するようお知らせを送付。
- 「ねんきん定期便」および「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時などを契機としたお客様からの年金記録に関する申し出などに対して、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実施。
- 基礎年金番号と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実施。

令和2年度の取り組み状況

●引き続き、被保険者への記録確認の呼びかけを実施

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)」などの未回答者で被保険者等の方に、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、引き続き「ねんきん定期便」などを利用し「もれ」や「誤り」がないか、記録確認の呼びかけなどを実施。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し出について、「業務処理要領(年金記録確認業務編)」に基づく記録の確認を徹底しました。

●未統合記録は前年度から29万件減少

これらの結果、令和2年度における未統合記録は1,794万件となり、令和元年度比で29万件減少しました。

▶ 未統合記録(5,095万件)解明状況(令和3年3月時点)

人数ベース 1,557万人 | 受給者: 1,052万人
被保険者など: 505万人

解明された記録 約3,301万件	①基礎年金番号に統合済みの記録	2,029万件
	②亡くなられた方などの記録	1,272万件
解明作業中または なお解明が必要な記録 約1,794万件 令和元年度比 約29万件 減少	③現在調査中の記録(ご本人からの回答があり調査中)	0.4万件
	④「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などの対象で 未回答などのため持ち主が判明していない記録	680万件
	・ご本人から未回答のもの	225万件
	・「自分のものではない」と回答があったもの	164万件
	・お知らせ便の未到達のもの	40万件
	・その他	251万件
⑤持ち主の手がかりが得られていない記録	839万件	
⑥③～⑤の記録と同一人と考えられる記録	275万件	

(2) 再発防止および年金記録の正確な管理の実施

令和2年度の計画の概要

- 基礎年金番号と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実施。

令和2年度の取り組み状況

●被保険者の方等に向けてマイナンバーとの紐付け協力を依頼

市区町村、事業主およびご本人に対して協力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等の取り組みにより、1号被保険者は約0.9万件、2号被保険者は約1.3万件、3号被保険者は約0.1万件、年金受給者は約2.1万件的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99.7%となりました。

▶ 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行った件数



▶ 未統合記録(5,095万件)解明状況 件数推移

※平成24年9月から集計方法を変更(死亡者に関する記録や脱退手当金を受給した記録等を「解明済の記録」と整理)



7 年金相談の充実に向けた取り組み

お客様の立場に立ち、効果的で正確かつ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、新型コロナウイルス感染症対策などに取り組んでいます。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

令和2年度の計画の概要

- 人口動態等を踏まえた今後の相談需要の分析結果に基づき、各拠点の常設ブースの見直しを実施。
- 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推進。
- 予約制の定着を進めるとともに、予約の対象とする相談を見直し、予約の対象としない相談との区分を設けることで予約制の効率化を検討。各種証明書の再交付等簡易な相談専用窓口のモデル実施を行うなど、予約外のお客様に対する相談窓口体制の整備を推進。
- インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始に向けた準備を実施。
- 遠隔地等の相談対応について、さらなる充実を検討。

令和2年度の取り組み状況

●待ち日数短縮に向け、常設ブースの実態調査などを実施

令和3年度は高齢厚生年金の支給開始年齢の引上げにともない、来訪相談件数が減少する見込みですが安定的な相談体制を確保するため、常設ブース数は微減にとどめました。また、予約制の定着にともなう待ち日数の短縮に向け、拠点の運営状況の実態調査を行い、さらなるブース数の適正化や予約制の仕組みの見直し等の検討を開始しました。

●コロナ禍において、95%以上の高い予約率を維持

予約制の定着を進めた結果、令和2年度末時点で予約率は95.6%（前年同期比+1.7%）となりました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、待合スペースの混雑回避の徹底や、感染者が発生した拠点においては、速やかにお客様の予約日時を変更する等の対応を行いました。

●運用実態等のヒアリングを行い、簡易な相談専門の窓口設置を検討

年金事務所等の総合案内窓口における運用実態等のヒアリングを行い、年金相談ブースでの対応を要しない各種証明書の再交付等、簡易な相談を専門的に行う窓口の設置を検討するとともに、令和3年度の実施に向けて準備を行いました。

●年金相談のインターネット予約サービスの開始に向けた準備を推進

インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始に向けて、システム面・運用面・体制面の構築準備を進めました。

●離島地域にテレビ電話相談の窓口を設置

新潟県佐渡市における試行実施の結果を踏まえ、出張相談ニーズが高い離島地域2か所（長崎県五島市および壱岐市）に、テレビ電話相談の窓口を設置し、令和3年3月より運用を開始しました。

安心してご利用いただける年金事務所へ

全国の年金事務所および街角の年金相談センターでは、お客様と職員の健康を守るため、新型コロナウイルス感染症対策を実施しています。職員の体調管理の徹底をはじめ、窓口や設備の清掃・消毒の強化や、飛沫感染対策、待合スペースの椅子の削減など、皆さまに安心してご利用いただけるよう取り組んでいます。



年金相談の相談窓口（東京都 新宿年金事務所）



年金相談の待合スペース（東京都 新宿年金事務所）



年金相談用テレビ電話 ※下記はテレビ電話相談が可能な拠点
新潟県 佐和田行政サービスセンター／
長崎県 壱岐市役所芦辺庁舎／長崎県 五島市役所



年金相談記載台と掲示板（東京都 新宿年金事務所）

(2) 街角の年金相談センター※1での相談

令和2年度の計画の概要

- 利用促進に向けて街角の年金相談センター（オフィス）の周知・広報を引き続き実施。
- 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をさらに強化。

令和2年度の取り組み状況

●ホームページや広報誌での周知・広報を実施

日本年金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や広報誌に「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。

●相談員のスキルアップに向けた研修の充実

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はじめ、年金制度改正にともなう改正内容や事務処理についての相談員研修を実施するなど、年金相談の質の向上に向けて研修の充実を図りました。

●非常時における対応基準を明確化

全国社会保険労務士会連合会と協議を行い、災害時や感染症対策発生時における対応基準を明確化しました。

※ 1：「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、窓口におけ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

令和2年度の計画の概要

- お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の維持と機動的な運営に引き続き取り組む。
- 音声認識ツールを利用した相談事跡の自動作成化について試行実施し、本格実施に向けて効果を検証。
- マルチランゲージサービス^{*2}については、引き続き10か国語^{*3}による通訳サービスを提供。

令和2年度の取り組み状況

● 応答率は70%を超える水準を確保

目的別コールセンターの設置や大量発送物の分散発送による入電集中の回避、チャットボットの導入、相談事跡作成の省力化等により、コールセンター全体の応答率は前年度を上回り、年度目標である70%を超える水準を確保しました。

● 音声認識ツールの導入による相談事跡作成の省力化

一層の業務効率化を図るため、令和2年10月から電話相談時の音声テキスト化する音声認識ツールを導入し、相談事跡作成の省力化等の取り組みを開始しました。

● 市区町村の国民年金窓口でも活用できる通訳サービスを提供

マルチランゲージサービスについて、引き続き10か国語に対応し、電話を利用した通訳サービスを提供しています。令和2年10月からは、市区町村の国民年金窓口においてサービスが利用できるようになり、令和3年3月末時点で441市区町村で活用いただいています。

● お客様満足度調査では、前年度よりも高い満足度を達成

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86.8%（前年度83.0%）、「やや不満」「不満」の合計が3.0%（前年度4.0%）と、前年度よりも高い満足度を達成することができました。

^{*}2: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
^{*}3:英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、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

▶ コールセンター全体の対応状況推移

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
入電総呼数	10,880,736件	11,881,535件	10,469,409件
応答呼数	7,770,721件	7,984,711件	7,395,303件
応答率	71.4%	67.2%	70.6%

▶ 令和2年度に開設した主な目的別専用ダイヤル

令和2年4月～令和3年2月

厚生年金保険料納付(猶予)相談窓口

(新型コロナウイルス感染症の影響により一時的に厚生年金保険料等を納付することが困難な事業主等からの相談に対応)

令和2年7月

被災者専用フリーダイヤル

(令和2年7月豪雨発生時に被災した方からの照会に対応)

日本年金機構では、窓口相談や電話相談のほかにも、ホームページ上で相談可能な「相談チャット総合窓口」をご用意しています。お客様からの一般的なお問い合わせに対し、対話形式により、24時間対応しておりますので、お気軽にご利用ください。



8 公的年金制度に対する理解促進への取り組み

全国の年金事務所が主体となり、公的年金制度への理解促進と普及に向けた「地域年金展開事業」の取り組みを進めています。地域、企業、教育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。

令和2年度の計画の概要

- 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。
- 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、年金セミナー等の質の向上を図る。
- 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。

令和2年度の取り組み状況

● コロナ禍に対応し、非対面型での年金セミナー等を開催

大学や高校等の学生・生徒を対象とした年金セミナーを全国で2,125回開催しました。また、自治会や企業等を対象とした年金制度説明会を全国で1,083回開催しました。新たにWeb会議ツールを利用した非対面型による実施やDVDによる動画の提供なども取り入れ、新型コロナウイルス感染症の影響下においても、可能な限りの開催に努め、制度周知や手続きなどの情報提供を行いました。

● 若手職員を中心とした講師を育成

オンラインによる年金セミナー等を行うために必要なスキルや留意点をテーマとした講師養成研修を実施しました。

● 情報誌などで、年金委員の活動に必要な情報を提供

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、「年金委員活動の手引き」および制度や手続き案内を記載した情報誌等を配布し、年金委員の活動に必要な情報提供の充実に努めました。また、本部においても全国の年金委員に向けて、「新型コロナウイルス感染症に係る厚生年金保険料や国民年金保険料の取り扱いの特例措置」などの情報発信を行いました。

● テレビ会議システムを活用した研修へ変更

全国年金委員研修の開催方式を、例年の開催地への参集型からテレビ会議システムによる配信型に変更することで、多くの受講者に参加いただきました。

● 「ねんきん月間」等において公的年金制度の周知活動を実施

「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、可能な場合に限り、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。また、本部においても、年金セミナー用動画を作成して、機構ホームページに掲載するとともに、Twitterを活用し、年金制度の基本事項について積極的な配信を行いました。

▶ 年金セミナーおよび年金制度説明会の実施状況

内容	実施回数	実施状況(回数内訳)
年金セミナー	2,125回(令和元年度:3,834回) うち、・非対面型回数:148回 ・DVD提供形式回数:848回	地域年金推進員 ^{*1} の活用状況 ・セミナー講師回数:199回
年金制度説明会	1,083回(令和元年度:3,028回) うち、・非対面型回数:165回	職域型年金委員 ^{*2} および地域型年金委員 ^{*3} の活用状況(実施協力依頼) ・企業での説明会開催回数:380回 ・自治会等での説明会開催回数:54回

^{*}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等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、地域で開催する研修会等での年金に関する講師を行う等、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。

9 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含めて、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

- 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92.8%でした。
 - 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」「先の手続きまで詳しく教えていただいた」などの多くのお褒めの言葉をいただいています。
 - 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。
 - 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98.3%でした。
 - 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。
 - 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。
 - 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**
- 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。
 - 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。
 - 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

令和2年度の計画の概要

- 引き続き「サービス推進の手引き」を基本とした研修を実施し、役職員のCS意識向上を図る。
- 全国の年金事務所を対象に、個別課題の把握や、実地による改善指導、フォロー研修を実施する。

令和2年度の取り組み状況

- CS意識向上に向けて、職場内研修を実施
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等に関する研修を実施するとともに、全職員を対象に「サービス推進の手引き」を活用した職場内CS研修を実施しました。また、「お客様の声」や「お客様満足度アンケート」等の分析の結果、改善が必要な年金事務所に対して個別指導や研修等の事後フォローも実施しました。
- 新型コロナウイルス感染症対策を最優先事項として実施
お客様の安全と安心を確保するため、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策の徹底をCS向上に向けた最優先の取り組み事項とし、全国の拠点の対策取り組み状況について評価および必要な指導を実施しました。
- 全拠点のバリアフリー化について実態調査を実施
機構ホームページへの情報掲載に向けて、全国の拠点の施設や設備等のバリアフリー化の状況について実態調査を実施しました。

(3) お客様の声の収集と業務改善に向けた取り組み

令和2年度の計画の概要

- 各年金事務所の「ご意見箱」やホームページの「日本年金機構へのご意見・ご要望」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。

令和2年度の取り組み状況

- サービス・業務改善に向けて、お客様の声を収集
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51件の改善を行いました。
- 幅広い世代の意見を取り入れ、よりわかりやすい文書へ
「お客様向け文書モニター会議」における意見や指摘を踏まえ、お客様目線でのよりわかりやすい文章の作成や、有意義な情報提供に向けた改善を図りました。また、令和2年12月からは、より若い世代の意見を取り入れるため「アンケートモニター制度」を試行導入し、さらなるわかりやすさの実現に向けた取り組みを行いました。
- お客様満足度91.2%を達成
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3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91.2%、「やや不満」「不満」の合計は1.2%と、前年度とほぼ同水準の約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、満足度の低い年金事務所への接遇面に関する個別指導や研修など、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	令和元年度	令和2年度
満足	65.4%	68.2%
ほぼ満足	23.9%	23.0%
普通	9.1%	7.6%
やや不満	1.1%	0.9%
不満	0.5%	0.3%

満足度
91.2%

※「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

国民の皆さまの信頼に応えられる組織となるべく、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2年度の主な取り組みは以下のとおりです。

(1) 事務処理の正確性の確保のための取り組み

令和2年度の計画の概要

- 事務処理誤りの原因の分析を行い、事務処理誤り発生防止のためのマニュアルの改正など再発防止策の策定・徹底を図る。
- 本部現業^{*1}リスクに対処するため、令和元年度に行ったリスク分析・評価を体系的に整理した結果を基に、本部現業リスクを統合管理する部署を設置。リスクが大きく、多くのお客様に影響のある事業について、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。
- 本部現業全体を管理するツールを作成し、業務の進捗状況を可視化することで、一貫した進捗管理体制の確立を図るとともに、品質管理のためのマニュアル整備や実施体制の確立を推進。

※ 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。

令和2年度の取り組み状況

● 事務処理誤り発生防止に向けた取り組みの実施、ルールの徹底

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」)を含む事務処理誤りの発生防止対策として、原因分析に基づくルールの見直し、マニュアル記載内容の改善、機構内報などを活用したルールの徹底、未完結リストの点検の実施、各種研修の実施等の取り組みを実施しました。

● リスク解消に向けて、新たな部署・グループを設置

本部現業の進捗、品質および事務リスクの統合管理を行う「本部事業管理部」、多くのお客様に影響のある重要な業務を一貫して実施する「特定事業部」を設置。また、共済情報連携業務において、リスクの洗い出しなどリスクアセスメントを実施し、把握した課題・リスクの解消や各共済組合などとの調整を行うため、令和3年4月には、年金給付部に「共済企画調整グループ」を設置しました。

● 本部現業の把握と進捗管理などを実施

令和2年4月に、本部現業に共通する事務処理に関するマニュアル「本部現業共通編」の制定により本部現業の標準化を図るとともに、本部現業部門のグループ長が日次で業務報告を行う仕組みを構築し、品質管理と業務実施状況の把握に関する取り組みを行いました。令和2年7月には、本部現業全体を管理するためのツールを整備し、業務の進捗状況を可視化することで、一貫した進捗管理を実現。また、事業推進を目的とした事業実績評価指標を検討し、令和3年度から導入することとしました。

● 外部委託における事務処理誤りの防止

拠点からの日報等のモニタリングにより分析・評価を行い、事業担当部署が実施した履行開始前検査等の各種検査の問題点の把握・改善に努めました。

● 事務処理誤り発生時の対応を徹底

- ・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等を進めました。
- ・発生原因の分析を行い、本部各部門と共同して、マニュアルの改正などの再発防止策の策定や徹底を図りました。

▶ 事務処理誤りの発生状況(令和3年3月末時点)

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
件数	1,418件	1,501件	1,137件	914件	592件

▶ 重点三事案発生状況(令和3年3月末時点での各年度の発生状況)

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
事務処理遅延	37件	30件	8件
書類紛失	43件	30件	12件
誤送付・誤送信・誤交付	82件	75件	92件
合計	162件	135件	112件

(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取り組み、情報共有の促進

令和2年度の計画の概要

- 「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、リスクの把握および発現を防止するとともに、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。役職員の不祥事に対しては、厳正に対処し、綱紀粛正を徹底。

令和2年度の取り組み状況

- **リスク管理**
 - ・情報セキュリティリスク 「記録管理システム」「ねんきんネット」などに対し、外部の専門家による情報セキュリティ分析・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、必要な対応および原因分析を行うとともに、同様の障害が発生しないよう対策を実施しました。
 - ・事務リスク 各拠点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、早期対応および再発防止を徹底。また、本部現業に関する事務リスク状況把握に向け、日次で実施状況の報告、管理ツールを活用した進捗管理などの仕組みを構築しました。
 - ・災害その他リスク 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の機能改善に向け、システム改修を推進するとともに、実施体制を見直し運用面の強化を計画しました。
- **コンプライアンスの確保** 役職員にコンプライアンス研修を実施するとともに、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・公表するとともに、同様の事案の発生防止のため、研修資料への反映等を行いました。

(3) 適正な監査の実施

令和2年度の計画の概要

- 外部から監査の専門人材を登用するとともに、監査品質向上のためのチェック体制の見直しなどを行い、監査の品質管理体制を整備。
- 監査項目や手法を検討し、適正な監査を実施するとともに、評価結果が低い拠点に対してはフォローアップ監査を行い、改善取り組みの確実な実施を指導。

令和2年度の取り組み状況

- **実効性のある監査に向けた監査体制の充実や監査項目等の見直しを実施** 監査業務経験者や専門資格保有者を外部から採用するなど監査体制の充実を図り、監査調書の均一性確保のためにチェック体制を見直しました。また、全拠点に監査を行うとともに、前年度監査における低評価の拠点に対しては、フォローアップ監査を実施しました。さらに、実効性ある監査の実施に向け、外部専門家の知見等も踏まえた監査項目・監査手法の見直しを行いました。

(4) 契約の競争性・透明性の確保およびコスト削減のための取り組み

令和2年度の計画の概要

- 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。

令和2年度の取り組み状況

- **調達手続きの適正化** 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し、調達業務に精通した人材を育成しました。
- **適切な調達方法の選択** 契約予定価格が少額な契約などを除いた、競争性のあるすべての契約は一般競争入札方式で実施しました。
- **調達委員会による事前審査等** 一定額以上の調達案件は、入札方式、参加資格、調達単位、コンティンジェンシープラン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、コスト削減しました。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(34,332百万円)からの削減額は9,820百万円、削減率は28.6%となりました。

11 個人情報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

令和2年度の計画の概要

① 組織面の対策

●情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下でセキュリティ対策を実施する「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引き続き確保。

* 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(機関)による業務支援体制を引き続き確保。

② 技術面の対策

●年金個人情報等を管理する共有フォルダについて、運用状況の定期的な確認を実施。
●「ねんきんネット」のセキュリティレベルをより高度化する取り組みを進めるとともに、インターネットにおける年金相談予約などのサービス拡大に向けて、情報セキュリティ面の対策について検討。

③ 業務運営面の対策

●インシデント発生時に、職員各自が「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できるよう、訓練や研修を実施。
●継続的・自律的なマネジメントサイクル(PDCAサイクル)を確立するため、外部監査の結果や自ら発見した課題などを主体的に管理し、組織的な運用を行う。

令和2年度の取り組み状況

① 組織面の対策

●情報セキュリティ対策の強化に向けて取り組みを推進

情報管理対策本部において、方針決定や進捗確認を行い、外部機関による監査などで判明した課題への対応策をまとめ、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進しました。

さらに、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引き続き確保し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることで、情報セキュリティ対策の強化を図りました。

●情報セキュリティインシデントの対処手順を見直し

個人情報漏えいが疑われる際の報告基準の明確化など、手順の見直しを行いました。

② 技術面の対策

●安全なテレワークの仕組みを構築

機構本部内で年金個人情報を取り扱わない企画・管理系業務に限定し、日本年金機構情報セキュリティポリシーに基づく情報セキュリティ対策を講じたテレワークの仕組みを構築しました。

●インターネットを利用したサービスの実施に向け、対策を検討

年金セミナーなどの実施に向け、情報セキュリティ面での対策を行いました。

●重要情報を監視する仕組みを構築

年金個人情報等を管理する共有フォルダを監視し、ファイルに改ざんなどが無いことを定期的に確認する仕組みを構築しました。

●「ねんきんネット」のセキュリティ面の強化を実施

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および監視体制を強化しました。

③ 業務運営面の対策

●エスカレーション訓練による対処手順の確認を実施

重大インシデント事案の発生を想定した模擬訓練を実施し、情報セキュリティインシデント対処手順書に基づく対応が適切にできていることを確認しました。

●情報セキュリティにかかる継続的・自律的なマネジメントサイクル(PDCAサイクル)の運用を開始

監査やリスク評価などの取り組みを通じて情報セキュリティに関する課題を検出し、一元的に管理するとともに、課題を組織的に共有化していく運用を確実に行いました。

▶ 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)

	～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	～令和2年度
組織面	情報管理対策本部、情報管理対策室、機構CSIRTの設置					
	最高情報セキュリティアドバイザーの設置、情報セキュリティ対策支援業者の確保					
	情報セキュリティ対策連絡会議の設置					
技術面	生体情報認証の実施					
	年金個人情報等を管理する専用共有フォルダの設置					
	検疫PCの運用開始					
	インターネット環境の運用検証			インターネット環境の本格利用開始		
	安全なテレワークの仕組み構築 ねんきんネットのセキュリティ強化					
業務運営面	情報セキュリティポリシーおよび諸規程の整備、自主点検の実施					
	第2次個人情報保護管理推進計画(H26～28年度)		第3次個人情報保護管理推進計画(H29～30年度)		第4次個人情報保護管理推進計画(令和元年度～)	
	研修・自己点検の実施		研修・自己点検の改善(研修時間等の明確化、派遣職員を対象に追加、テスト形式の設問の追加など)			
	インシデント対応訓練の実施					
	外部の専門家によるリスク評価、脆弱性診断の実施					
	特定個人情報保護管理事務取扱要領等の制定					
	氏名索引照会処理実施時の確認			氏名索引照会処理実施手順書の策定、クリアバックの導入等		
情報セキュリティにかかる継続的・自律的なマネジメントサイクル(PDCAサイクル)の運用開始						

(2) 外部委託先における個人情報の管理

令和2年度の計画の概要

- 年金個人情報の一層の管理の徹底を図るため、外部委託業務において改善を求めた不適事項を検証し、規程・要領改正などの必要な見直しを行う。
- 定期的に事業担当部署の調達担当者向けの研修を実施し、調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図る。
- 履行開始前検査における履行体制および履行方法などの検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査などを適切に実施し、組織的な管理を行う。

令和2年度の取り組み状況

●年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理

- ・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日および令和3年3月1日に改正し、各種検査調書などの必要な見直しを行いました。
- ・定期的に複数回の研修を実施し、調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図りました。なお、令和2年度の研修は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から従来の集合研修を改め通信研修方式で実施しました。
- ・外部委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護および情報セキュリティ体制の遵守状況・履行状況が適切であるかを確認するために、履行開始前検査、履行中検査、納品時検査を実施しました。なお、履行開始前・履行中検査において確認した不適事項については即時に指示を行い、全件改善されました。

令和2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2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2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。

◎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。

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					厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由		
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度			
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率	65.0%	66.3%	68.1%	69.3%	71.5%						令和2年度予算執行額*2:約375.41億円 (適用関係約100.8億円含む) ●令和2年度分保険料の現年度納付率は対前年度比で+2.2ポイントと目標を上回っている。 ●平成30年度分保険料の最終納付率は平成30年度の現年度納付率から+9.0ポイントと目標を上回っている。	
	国民年金保険料 最終納付率*1	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)	平成30年度分 保険料 77.2% (+9.0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	182,422事業所	165,007事業所	157,818事業所	146,533事業所	120,898事業所						令和2年度予算執行額:約312.91億円 ●未適用事業所への適用促進に当たっては、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等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99,682事業所(目標82,000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、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底しながら、優先度の高い事業所(就労状況調査の結果、加入要件を満たす者がいる可能性が高い事業所、情報提供のあった事業所、長期遡及届出のあった事業所、算定基礎届未提出事業所等)から訪問調査を進め、目標の240万人を上回る317万人超の被保険者に関する調査を実施した。	
	適用対策を 講じた結果、 適用した事業所数	115,105事業所	99,064事業所	100,727事業所	91,342事業所	99,682事業所	A	B	A	A	A		
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 保険料収納率	98.9%	99.0%	99.1%	99.1%	97.5%	A	A	A	A	A	令和2年度予算執行額:約56.72億円 ●納付猶予特例及び法定猶予制度に係るものを除いて計算した場合、収納未済額の圧縮が図られるとともに、厚生年金保険料の収納率は97.5%(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98.8%(前年度98.4%)として、前年度以上の水準を確保している。	
年金給付	厚生年金保険 口座振替実施率	83.0%	82.7%	82.8%	81.8%	81.0%						令和2年度予算執行額:約122.46億円 ●事務センターで行っている年金給付業務の集約に向けた取り組みを進めるとともに、専門部署を設置して、年金決定時チェックを実施し、事務処理誤りの予防・早期対応を図った。 ●高齢年金および遺族年金のサービススタンダードの達成率は90%以上を達成している。 ●障害年金については、新型コロナウイルス感染症の影響により、審査体制の確保に困難が生じたが、障害年金センターの処理体制の強化等を通じて、令和2年12月以降は単月でサービススタンダードの達成率90%以上を維持した。	
	サービス スタンダード*3 (年金のお支払い期間の目標)	高齢厚生	95.9%	88.2%	92.2%	95.3%	97.4%	B	B	B	B		B
		障害厚生	91.7%	85.0%	88.5%	90.1%	75.4%						
年金記録問題	未統合記録の 説明状況	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)	1,794万件 (令和3年3月時点)						●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、事業主又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。	
	統合済みの 記録	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)	2,029万件 (令和3年3月時点)	B	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。ここでの高齢年金は、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、高齢厚生年金・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、高齢年金・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	主な業務実績指標					主な評価の理由
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
年金制度改正等への対応	B	A	A	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年4月に施行される制度改正事項事務処理の検討、システム開発、業務処理要領等の整備など必要な対応を実施しているほか、66歳以上の未請求の老齢年金のある方に対する繰下げ見込額のお知らせなど、今後の施行に係る改正事項に関する取り組みを着実に進めている。 新型コロナウイルス感染症への制度的な対応として、国民年金保険料免除の臨時特例措置、厚生年金保険料等の納付猶予特例、厚生年金保険料等の標準報酬月額の特例改定等の実施体制の構築を行い、適切かつ迅速に実行した。

II 業務運営の効率化に関する事項

項目	主な業務実績指標					主な評価の理由
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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	<ul style="list-style-type: none"> 本部各部長や拠点長の権限の一部を地域部長に移すことにより、地域部の機能を拡充し、本部の事業推進・支援機能の強化を図っている。 全国の困難性の高い事案に対応するため、本部に専門組織として、適用・調査分野においては「法人調査グループ」および「適用促進対策専門チーム」を設置した。また、これらの専門組織と徴収分野も含め、困難性の高い事案を取り扱う「特別法人対策部」を設置し、困難な徴収事案等への取り組みを強化している。
外部委託の活用と 管理の適正化	B	D	C	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 外部委託の適正な管理を行う観点から、各種検査調書の見直しを行うとともに、研修を通じて調達ルールの周知・徹底を図っている。また、履行開始前検査や履行中検査等を適切に実施し、委託業務の適正な管理の改善・強化を図っている。
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	<ul style="list-style-type: none"> 年間届出件数が10万件以上の届書等、11届書について電子審査決裁対象に拡大し、また、返戻業務における電子決裁の実施により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、制度改正等に伴うシステム開発を計画どおりに実施している。また、業務実施に必要な支援ツールの集約等により業務の効率化を図っている。
ICT化の推進	B	B	B	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 電子申請による届出が義務化される事業所および被保険者数が101人以上の事業所(45,451件)を重点取組対象とした利用勧奨の取り組みを進めたこと等により、主要7届書の電子申請割合が前年度比で増加している。 主要7届書の経過管理・電子決裁サブシステムでの電子申請処理の開始に加え、事務センター内の体制を確保するとともに、令和2年11月から電子証明書等のシステムチェックを開始することにより、資格取得届および被扶養者異動届の処理日数について前年比で短縮が図られている。 新型コロナウイルス感染症を契機として、事業所調査資料をオンラインで提出できる環境の構築に取り組みなど、年度計画を超える施策を講じている。

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	主な業務実績指標					主な評価の理由
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
内部統制システムの 有効性確保	C	C	C	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 事務処理誤り報告・日報等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、原因分析、ルールの見直し等の必要な対応を実施している。 本部現業の進捗、品質および事務リスクを統合管理する部署として本事業管理部を、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部署として特定事業部を設置し、本部現業の執行および管理を適切に行うための体制を構築している。 各種リスクについて、リスクの分析や点検の状況についてリスク管理委員会に報告するとともに、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 保護に関する事項	C	C	C	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 情報管理対策本部、情報管理対策室および機構CSIRTの体制が引き続き維持され、情報セキュリティに関する方針決定や各種対策に係る進捗管理等が行われている。 年金個人情報等専用共有フォルダについて、インターネット環境および共通事務システム領域からの遮断を徹底し、新たにテレワークの推進に当たって、必要な安全管理措置を講じている。 メール利用頻度が高い職員に対し標的型メール攻撃対処訓練を実施したほか、見直した対処手順に基づくエスカレーション訓練を実施し、連携体制の確立を図っている。
文書管理および 情報公開	B	B	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 経過管理・電子決裁サブシステムで画像化された届書等の文書について、電子データを原本として適正に管理するための方法等について検討を進めている。 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

令和2年度の業務実績に対する 厚生労働大臣の評価について

機構の事業年度ごとの業務の実績については、日本年金機構法(平成19年法律第109号)第36条第1項に基づき、厚生労働大臣が評価を行うこととなっています。

令和2年度の業務の実績については、令和3年6月29日に機構から厚生労働大臣に報告書を提出し、社会保障審議会年金事業管理部会での審議を経て、令和3年9月16日に厚生労働大臣から機構に評価結果が通知されました。

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2年度受賞作品をご紹介します。

知ってほしい情報集

役員の紹介	67
役員の報酬および職員の給与	68
令和2年度 財務関連データ	69
令和2年度 業務関連データ	70
数字で見る年金	71
「わたしと年金」エッセイ	73
年金についてのお問い合わせ先	76



日本年金機構のデータ

1 役員紹介(令和3年7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>理事長</p> <p>水島 藤一郎 みづしまとういちろう ※民間出身者</p> <p>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>副理事長</p> <p>野口 尚 のぐち ひさし</p> <p>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】</p>	<p>理事 人事・会計部門担当</p> <p>安部 隆 あべ たかし</p> <p>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)</p>
<p>理事 事業企画部門担当</p> <p>鈴木 建一 すずき けんいち</p> <p>厚生労働省 社会・援護局 保護課長/厚生労働省 健康局 総務課長/日本年金機構 審議役(経営企画部長/未来戦略室長(兼務))/【役員出向】</p>	<p>理事 事業管理部門担当</p> <p>岩井 勝弘 いわい かつひろ</p> <p>厚生労働省 年金局 総務課長/企業年金連合会 審議役/厚生労働省 大臣官房審議官(社会、援護、人道調査、福祉連携担当)/【役員出向】</p>	<p>理事 事業推進部門担当</p> <p>町田 浩 まちだ ひろし</p> <p>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)</p>
<p>理事 年金給付事業部門担当</p> <p>石倉 裕子 いしくら ゆうこ</p> <p>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>理事 システム部門担当</p> <p>久島 広幸 ひさしま ひろゆき ※民間出身者</p> <p>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>理事 特命担当</p> <p>古澤 司 ふるさわ つかさ ※民間出身者</p> <p>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</p>
<p>理事(非常勤)</p> <p>川端 和治 かわばた よしはる</p> <p>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>理事(非常勤)</p> <p>大宅 映子 おおや えいこ</p> <p>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)</p>	<p>理事(非常勤)</p> <p>辻廣 雅文 つじひろ まさふみ</p> <p>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>理事(非常勤)</p> <p>戸田 博史 とだ ひろし</p> <p>野村証券株式会社執行役員副会長/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)</p>	<p>監事</p> <p>石原 亨 いしはら とおる ※民間出身者</p> <p>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>監事(非常勤)</p> <p>矢内 訓光 やない のりみつ</p> <p>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 ⅢⅢ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)</p>

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2年度における報酬等の総額
理事長 水島 藤一郎	1,888万円
副理事長 野口 尚	1,627万円
理事 安部 隆	1,552万円
理事 大西 友弘(令和3年5月19日退任)	1,573万円
理事 長田 浩志(令和3年6月30日退任)	1,545万円
理事 町田 浩	1,547万円
理事 石倉 裕子	1,563万円
理事 久島 広幸	1,586万円
理事 古澤 司	1,409万円

役職・氏名	令和2年度における報酬等の総額
理事(非常勤) 辻廣 雅文	42万円
理事(非常勤) 大宅 映子	41万円
理事(非常勤) 戸田 博史	39万円
理事(非常勤) 川端 和治	39万円
監事 石原 亨	1,445万円
監事(非常勤) 矢内 訓光	226万円

◎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2年度中の支給分)

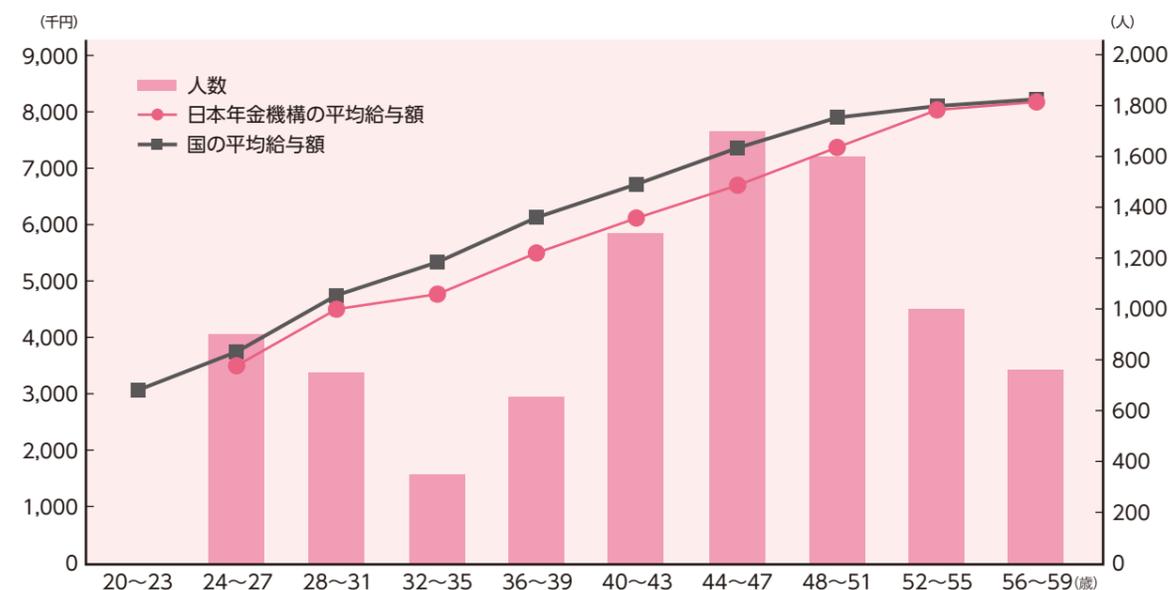
役職・氏名	退職年月日	退職手当額
副理事長 深田 修	令和元年12月31日退任	222万円
理事 上野 太美夫	令和元年12月31日退任	212万円

(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	43.6歳	652万円

◎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	2,254万円
-------	---------

◎令和2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。

3 令和2年度 財務関連データ

(1) 財務の状況

① 損益計算書の要約

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

科目	金額
経常費用	2,931
業務経費	2,755
職員人件費	689
その他人件費	389
通信費	296
業務委託費	858
その他	523
一般管理費	174
職員人件費	72
業務委託費	34
修繕費	11
その他	57
財務費用	2
経常収益	3,227
運営費交付金	2,976
その他	251
経常収益－経常費用	297

② 経常費用のセグメント別内訳

(令和2年4月1日～令和3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	2,931	1,910	969	52
業務経費	2,755	1,908	795	52
保険事業	873	873	-	-
オンライン システム事業	580	580	-	-
年金相談等事業	454	454	-	-
年金生活者支援 給付金支給事業	36	-	-	36
年金記録問題 対策事業	0	-	0	-
職員人件費	811	-	795	16
一般管理費	174	-	173	1
職員人件費	85	-	84	1
内部管理事務経費	89	-	89	-
財務費用	2	2	0	0

③ 資産・負債の状況

貸借対照表の要約

(令和3年3月31日時点)

資産の部	金額
現金および預金	612
保管納付受託証券	8
有形固定資産	1,171
投資その他の資産	1,011
その他	444
資産合計	3,246
負債の部	金額
未払金	255
保険料等預り金	8
保険料等預り保管 納付受託証券	8
退職給付引当金	1,011
その他	666
負債合計	1,948
資本金(政府出資金)	1,001
資本剰余金	△159
利益剰余金	457
純資産合計	1,299
負債および純資産合計	3,246

◎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。
 ◎億円未満の数値がある場合には「0」で表示し、該当数値が皆無の場合には「-」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

① 収入の内訳

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	3,226	3,226	-
運営費交付金	1,069	1,069	-
事業運営費交付金	2,093	2,093	-
年金生活者支援給付金 支給業務事務取扱交付金	64	64	-
その他の収入	4	6	2
合計	3,230	3,232	2

◎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。
 ◎億円未満の数値がある場合には「0」で表示し、該当数値が皆無の場合には「-」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。

② 支出の内訳

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
保険事業経費	971	868	△103
オンラインシステム経費	627	585	△43
年金相談等経費	495	461	△33
年金生活者支援給付金 支給業務事務事務費	64	52	△12
一般管理費	1,073	991	△82
合計	3,230	2,957	△273

4 令和2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(令和2年度末時点)

厚生年金保険	被保険者数	4,042万1,060人	船員保険	被保険者数	5万1,067人
	適用事業所数	250万5,188か所		適用事業所数(船舶所有者)	4,145か所

② 全国健康保険協会管掌健康保険^{※1}(令和2年度末時点)

加入者数	被保険者数	2,487万7,229人	適用事業所数	239万8,948か所
	被扶養者数	1,541万9,118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(令和2年度末時点)

第1号被保険者数 ^{※2}	1,449万4,591人	※2:任意加入被保険者を含みます。
第3号被保険者数	792万9,684人	

(2) 保険料の収納状況

① 厚生年金保険(令和2年度)

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 ^{※1}
32兆8,717億円	32兆612億円	233億円	7,872億円	97.5%

② 船員保険(令和2年度)

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
375億円	357億円	0.3億円	18億円	95.1%

③ 全国健康保険協会管掌健康保険(令和2年度)

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 ^{※2}
10兆7,665億円	10兆4,235億円	137億円	3,293億円	96.8%

④ 国民年金(令和2年度)

現年度分(令和2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30年度分)	納付率(令和元年度分)
7,074万月	9,895万月	71.5%	77.2%	75.6%

※1:新型コロナウイルス感染症による納付猶予特例および法定猶予制度の許可中の金額(5,842億円)を徴収決定額から除いて計算した場合の保険料収納率は99.3%
 ※2:新型コロナウイルス感染症による納付猶予特例および法定猶予制度の許可中の金額(2,138億円)を徴収決定額から除いて計算した場合の保険料収納率は98.8%
 ◎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、令和2年4月～令和3年3月分までの納付状況を令和3年4月末時点のみたものです。
 ◎過年度分の納付率(平成30年度、令和元年度)については、平成30年度分および令和元年度分の保険料の令和3年4月末時点の納付率です。
 なお、平成30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(令和2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 1,552万9,535人 B 1,414万7,294人	46万8,396人	566万9,580人
国民年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
3,383万2,190人	203万7,458人	9万1,366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、令和2年度末時点で、10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(令和2年度合計)

件数	金額
4億4,832万件	47兆3,111億円

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(令和元年度末) **6,762万人**

公的年金(国民年金、厚生年金保険)に加入している方をさします。日本の人口は約1億2,593万人*1ですので、日本の人口の半分以上に相当します。【出典】厚生労働省『厚生年金保険・国民年金事業年報』(令和元年度)

公的年金加入者全体で、保険料を納付している方の割合(令和元年度末)

■保険料の納付状況(令和元年度末)



日本の公的年金制度は、納めた保険料に応じて年金が支給される社会保険方式なので、保険料を納めていない方がいても、将来の公的年金財政を揺るがし、制度を崩壊させるようなことはありません。国の制度ですから、国が存続する限り破綻することはありません。

国民年金第1号被保険者の令和元年度分の現年度納付率は69.3%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『令和元年度の国民年金の加入・保険料の納付状況について』・厚生労働省『厚生年金保険・国民年金事業年報』(令和元年度)

保険料収入(令和元年度) **39兆0,904億円**

国民年金、厚生年金保険で納められた保険料は39兆0,904億円であり、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 令和元年度(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(令和元年度) **52兆9,607億円**

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52兆9,607億円であり、日本の名目GDP*6の約1割となっています。

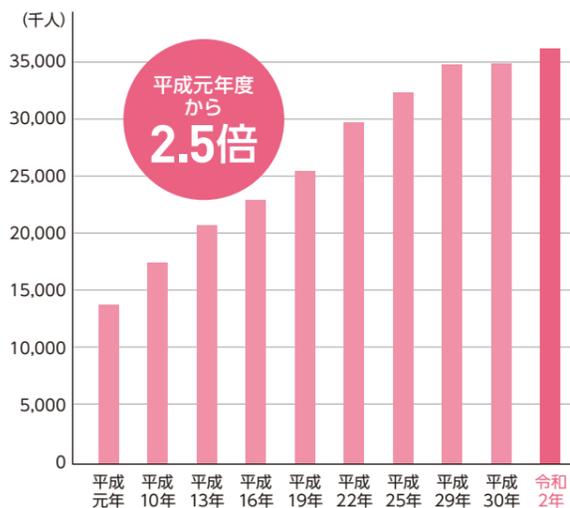
【出典】厚生労働省『公的年金各制度の財政収支状況 令和元年度(単年度収支状況)』

年金受給権者数(令和元年度) **4,040万人**

日本の人口は約1億2,593万人ですので、国民の約3割が、老齢年金、障害年金、遺族年金の受給権者*7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』(令和元年度)

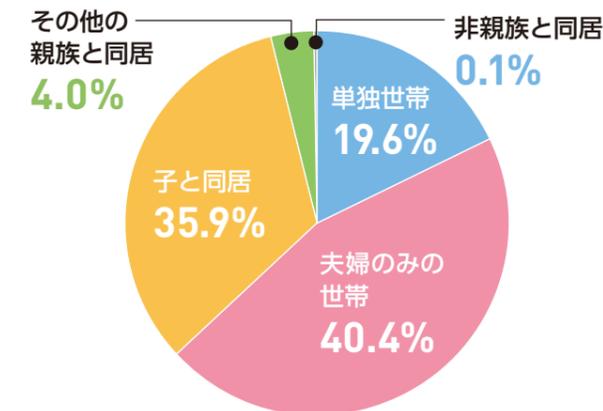
65歳以上の人口(令和2年4月) **3,605万人**

■65歳以上の人口推移



高齢者の人口は平成元年(1,431万人)から約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

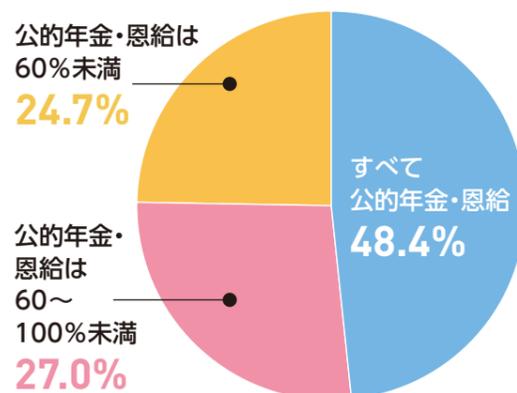


高齢者の家族形態をみると、「夫婦のみ世帯」(夫婦の両方又は一方が65歳以上の)の者が1,520万8千人(65歳以上の者の40.4%)で最も多く、次いで「子と同居」の者が1,352万7千人(65歳以上の者の35.9%)、「単独世帯」の者が737万人(同19.6%)となっています。

【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*8 **48.4%**

■公的年金・恩給が総所得に占める割合

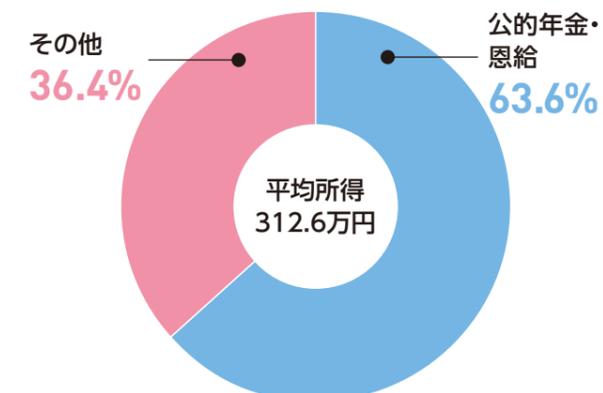


公的年金を受給している高齢者世帯の約5割の方が公的年金と恩給だけで生活しています。

【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 **199.0万円**

■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199.0万円であり、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: [年齢(5歳階級)、男女別人口(2020年4月確定値、2020年9月概算値)] (総務省統計局)

*2: 人数は、令和元年度末の数値です。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: 保険料を免除または猶予されている人を含みます。

*4: 未納者とは、24か月(平成30年4月~令和2年3月)の保険料が未納となっている人です。

*5: 平成28年公的年金加入状況等調査の結果に基づく人数。

*6: 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)。

*7: 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。

*8: 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2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2年度にご応募いただいた942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

北海道 吉田 勇太 様 [30代 男性]

私は21歳のときから障害年金を受け取っている。大学で部活動中の事故による怪我が原因で右足を切断、障がい者となったためだ。

ただ、障害年金の請求手続は私が行ったわけではない。車いすでの生活に加え、リハビリや義足作成のため通院以外の外出は難しく、母が役所の年金担当に相談し、必要書類を揃え申請した。

実は21歳での障害年金の申請はハードルが高い。障害年金制度には、すべての国民が国民年金へ加入する20歳から傷病の初診日までの間に一定期間以上年金保険料を納付、免除もしくは学生の保険料猶予(学生納付特例)を受けていなければ障害年金がもらえない「納付要件」というルールがあるからだ。保険料を支払わず放置していると、怪我や病気によってどんなに重い障がいを負ったとしても、「もしもの時の生活保障」となる障害年金を受け取ることはできない。

事故当時21歳だった私は20歳の国民年金加入から約1年半と年金加入期間が短く、その半分以上の期間について保険料が納付、又は免除・猶予されていなければならなかった。このため、たった1ヵ月の「未納期間」が、「納付要件」という条件クリアに大きな影響を与えてしまうのだ。

20歳当時学生だった私が「将来障がい者になり、障害年金を申請する立場に置かれる」ことまで考えているはずもなく、「20歳の国民年金の加入手続」も、「学生納付特例手続」も全て私の20歳到達とともに母が仕事の合間に役所で手続をしてくれていた。私は母に言われるがまま学生納付特例手続に必要な「学生証の写し」をコピーし、母のもとへ郵送しただけだ。母が私の学生納付特例手続を行っていなければ、私は障害年金を受け取ることができないどころか、手術費用や入院費用、その後の義足作成費用などの負担が重くのしかかっていただろう。

事故後、障害年金の手続を役所で行った際、私の年金記録を確認した年金担当から母はこう言われたそうだ。「お母さん、息子さんの学生納付特例、ちゃんとしておいてよかったですね」と。母はいつも「当然のことをしたまでだ」と言うが、母もまさか自分の息子が障がい者になるとは夢にも思っただろうし、きちんと私の年金の手続をしてくれていたからこそ、私の今の人生があることを考えると、感謝してもしきれない。

そんな私はどのような巡りあわせか、現在市役所で年金担当として働いている。日々年金手続の受付業務の中で、当然「学生納付特例手続」を受付するのだが、学生本人や母親などの現役世代の方は「年金と言えば高齢者がもらう老齢年金」という認識が強い。「学生納付特例なんてする意味があるの?」「保険料なんて支払う意味なんてあるの?」「少子高齢化で私たちが高齢者になったら年金はもらえないでしょ?」といった質問を数多く受ける。そんなときは現役世代が支払う保険料と高齢者の方が受け取る年金の関係など「公的年金制度の仕組み」の説明や、自分自身の経験などを踏まえながら「障害年金や遺族年金など、納付や免除をすることであなた自身に起こるかもしれない、転ばぬ先の杖となるような年金があるんですよ」というお話をさせていただき、納得していただいた上で、保険料の納付や免除・猶予手続を進めていただいている。

一方で、日々の業務の中で窓口対応をしていると、初診時に年金に加入していない、保険料の納付が少ないことで納付要件を満たすことができないなどの理由により、残念ながら障害年金の受給に結び付かなかった方と接することもある。「早く教えてくれれば私だって加入や納付・免除手続をしたのに...」「市役所の年金担当から案内されたことが無い...」「障害者手帳があるのに年金担当から教えてもらえなかった...」といったご指摘を受けることも多い。「年金は申請主義」と言えばそれまでなのだが、本来受け取ることができたかもしれない年金が受け取れない状況が生まれまいよう、「案内を行う側」である私をもっと「公的年金制度」について情報をお客様へ伝えていかなければならないと日々痛感している。

年金業務に携わる者としていつも心がけていることがある。年金の手続・相談に来られた方で、杖をついたり、障害者手帳や療育手帳を持っていたり、「うつ」などの精神障害を患われて退職した方などには「障害年金をご存知ですか?」という質問を意識的に行うことだ。その方の傷病や障がいがあると年金申請に結び付かなかったとしても、「障害年金の制度自体を知らなかった」、「私の病気で障害年金を申請できると思わなかった」といった言葉をいただくことが多い。

市役所の年金担当職員として、老後の年金だけでなく、予期せぬ事故後の生活を助ける障害年金や、大切な人を失われた遺族の生活を保障する遺族年金など、公的年金制度の大切さについて、少しでも多くの人に伝えていくことが事故後の生活を公的年金制度に助けられた私の大切な使命であると思っている。



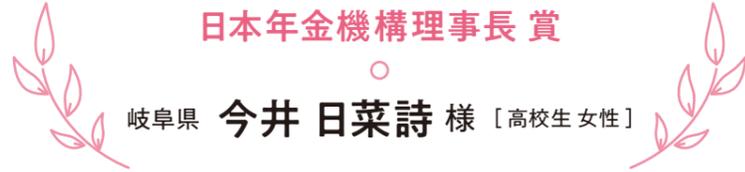
すべての受賞作品(全文)を、
日本年金機構ホームページに掲載しています。

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



岐阜県 **今井 日菜詩** 様 [高校生 女性]

私は最初、年金と聞いて漠然と、「高齢者がもらうもの」だと思っていました。祖父母の口からよく年金という言葉が耳にしていたからです。しかし、国民年金について調べていくうちに私は、年金のことを「温かい制度」だと考えるようになりました。

このエッセイを書くにあたって、まず初めに、母に「年金ってどういうもの?」と質問しました。すると母は、「将来、働けなくなったときのための保険みたいなものかな。」と言っていました。それに対して、私は一つのことを疑問に思いました。それは、「保険との違い」です。母の言う「将来の保険のようなもの」である年金と、一般に言う「保険」、何が違うのか。

気になったので、調べてみると、そこには大きな違いがあると感じました。それは、「人の温かさ」です。年金には、人の温かさがあると感じました。もし、予測していなかったことが自分の身に起こり、困っていたら助けてもらえる。もし、自分ではない誰かが困っていたらその人を助けることができる。自分の将来の身を守るためだけの「保険」とは違い、「年金」は人と人が助け合える温かい制度だと思います。

年金のことを調べていくうちに、「障害年金」というものがあることを知りました。私の親戚にも、障害年金を受けとっている人がいます。私の祖母の姉です。祖母の姉は現在、七十二歳なのですが、三十代のときから、慢性腎不全という病気を患っており、二日に一度のペースで、人工透析をしなければなりません。私が初めて、それを知ったとき祖母の姉のことをとても可哀想だと思うと同時に、世の中には、様々な病気で苦しんでいる人がたくさんいるのだと悲しい気持ちになりました。でも、私にできることは何もありません。祖母の姉は、東京で祖母の兄と一緒に住んでいます。祖母の姉は、透析の関係で私たちの住んでいる場所に、会いにくることはできないし、私たちも頻繁に行くことはできません。可哀想だと思ってても何もすることのできない私は、とても無力です。でも、「障害年金」があることによって、祖母の姉の大きな助けになっていると思います。私は、病気になっていないし、苦しみも分からないから簡単なことは言えません。でも、「年金」という制度は、意識していないかもしれないけれど日常生活の中で自然と互いを支えているのだと思うのです。だから、「年金」は温かい制度だと感じました。

年金のことを「温かい制度」だと感じるようになってから、年金のことを「将来のための保険のようなものかな?」と言っていた母に伝えたくになりました。母に、自分の思ったことを伝えると「そんなに深く考えたことなかったな。言われてみると温かい制度やな。」と言っていました。私は、こんなにも温かい制度に、義務というものもあるけれど加入している両親や、年金を納めているすべての大人を尊敬する気持ちになりました。

世の中には、自分の身に何も起こらなかつたら損じゃないか、と思う人もいます。まだ私は、お金を稼いでいないから、偉そうなことは言えないけど、年金のことを「温かい助け合いの制度」だと思えば、そんなことを思う人はいなくなると思います。また、年金を払い続けて何もなかったときに、「自分の身に何もなくて良かった」「誰かのためになった」と思うようにすれば素晴らしいと思います。

私は、このエッセイを書くにあたってほとんど無知だった年金について知ることができ、年金という制度に、プラスの感情をもちました。世の中には、私のような高校生や、大人の方々も含め、年金について詳しく知らないまま、ただ単に、マイナスのイメージだけをもっている人が多くいるのではないかと感じます。まずは、私のように知ることから始めてみて欲しいです。そうすれば絶対に、年金についてマイナスの感情をもっている人でもそれはなくなると思います。私は年金を納めてくださっている大人の方々に、素晴らしい制度に加入していることを誇りに思っています。

私は、大人になったら必ず年金に入ろうと思います。今は、まだ高校生で、年金を納められる年齢でなく助けてもらっている側の人間です。日本に生まれた一国民として、周りの方々に恩返しするためにも、助け合いの温かい制度を大切に、自分たちで守っていきたいです。

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 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。

ご相談窓口は、全国にございます。

年金についてのご相談は、年金事務所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。

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下記専用番号へ!

「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 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

「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の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、最新の年金記録を確認できます!
 - ・国民年金の加入月数や納付状況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?
- ◎将来の年金見込額の試算ができます!
 - ・「働きながら年金を受け取る場合」や「年金の受給開始を遅らせた場合」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?
- ◎年金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/

スマートフォンでのご利用登録はこちらから

