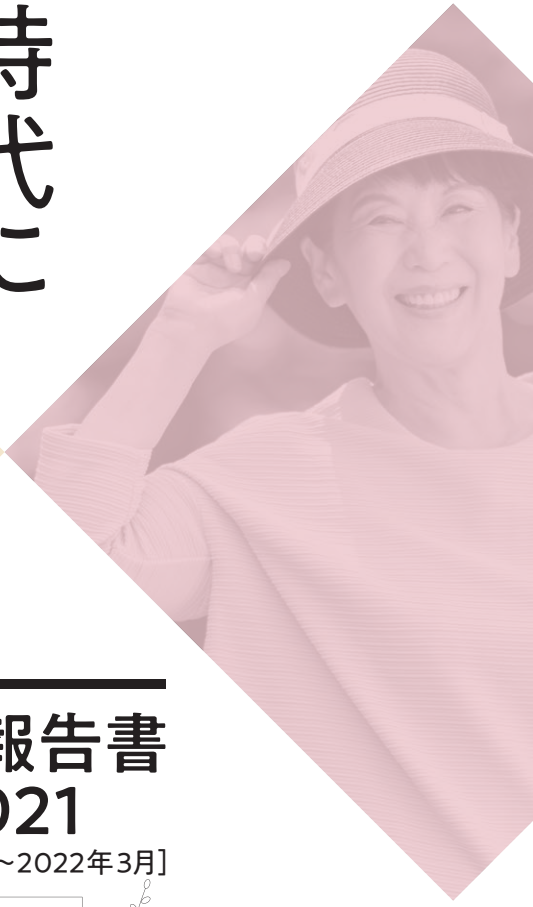
日本年金機構
Japan Pension Service

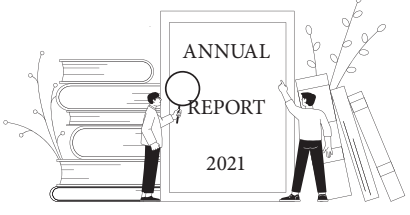
ANNUAL REPORT 2021

新しい時代に



年次報告書 2021

［2021年4月～2022年3月］



MESSAGE

理事長から国民の皆さまへ

新しい時代へ

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。

日本年金機構の令和3年度の主な取り組みについて

令和3年度は、コロナ禍でも安定した国民生活が営まれるよう日本年金機構としても貢献をしていくという決意から、組織目標を「社会の安定・安心への貢献」とし、「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」などを重点取り組み施策と位置づけ、以下の取り組みを進めてまいりました。

の貢献

【安定・安心に貢献する基幹業務の運営】

まず、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、年金相談に関する取り組みを申し上げます。

国民年金保険料収納対策については、昨年から継続して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」を適用することや、保険料が未納の方の状況に応じて適切に納付督励を実施しました。その結果、令和3年度納付率は73.9%、令和元年度最終納付率78.0%となり、現年度納付率については10年連続、最終納付率については9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については、国税源泉徴収義務者情報等を活用し、文書や電話等による早期加入勧奨を実施しました。その結果、職員の加入指導による新規適用事業所数は約10.4万事業所となり、これにより平成27年度当初には97万事業所あった厚生年金保険の適用の可能性がある法人事業所数は、約18.5万事業所まで減少しました。

厚生年金保険等の徴収対策については、令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として対応をしてきた厚生年金保険料等の納付猶予特例について、令和3年3月以降、猶予期間が順次満了したことを踏まえ、事業所の置かれた状況に応じて、適切に納付を促すとともに、引き続き納付が困難となっている事業所には、法定猶予制度の適用を案内する等、丁寧に納付協議を実施しました。その結果、令和3年度の厚生年金保険料の収納率は98.3%となり、前年度実績を上回りました。

年金給付については、70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対する請求勧奨を引き続き実施し、令和4年3月までに約5.2万人に勧奨を行い、約4.8万人に老齢年金を支給しました。また、迅速な支給決定ができるよう事務処理体制の強化等の取り組みを実施しました。

年金相談については、年金事務所等における相談の予約率について、引き続き高い水準を維持するとともに、コールセンターにおいては、目的別専用ダイヤルの維持・整備等により、応答率70%を超える水準を確保しました。

【オンラインビジネスモデル実現の推進】

デジタル化の進展や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機とした業務の非対面化へのニーズ等に対応するため、以下の３つの施策を柱として、取り組みを推進しました。

<サービスのオンライン化>

事業所・個人のお客様それぞれの特性に応じた利便性向上等に取り組み、電子申請の利用環境の整備、情報提供等のオンライン化実現に向けたシステム開発等を進めました。また、電子申請の利用勧奨を推進し、事業所からの届出が特に多い資格取得届や資格喪失届等の主要7届書における電子申請割合は約58%となり前年度を大幅に上回りました。また、個人のお客様へのオンラインサービスの根幹となるねんきんネットについても利用勧奨を推進し、利用者数は770万人となり昨年度から100万人増加しました。

<デジタルワークフローの確立>

経過管理・電子決裁システムの届書の画像化データ処理化機能の構築により、従来の地域単位で分掌する事務処理から、全事務センターで管轄に捉われない事務が可能となったことを踏まえ、大規模事務センターの一部の業務を他の事務センターに分散する取り組みを実施しました。

<チャネルの多様化>

都市部への人口集中や高齢化等に対応するため、令和4年2月に相談ニーズが高い神奈川県横浜市青葉区に分室（ねんきんサテライト青葉台）を設置するなど対面型サービスの拡充を図りました。

【制度改正への責任ある対応】

令和4年度に施行される各種改正事項について、制度を実務として正確かつ円滑に制度運用できるよう、事務処理方法の検討やシステム開発など、所要の対応を行いました。また、改正事項の内容に応じて、受給者、被保険者及び事業主への送付物に改正内容を記載すること等により周知を図りました。

令和4年度の取り組みについて

令和4年度は、組織目標を「コロナ禍の克服　新しい時代への貢献」として、基幹業務については、これまでのコロナ禍対応を今後に繋げるため、国民年金保険料の臨時特例免除承認者に対する確実な納付勧奨や厚生年金保険料の法定猶予制度許可事業所に対する計画的納付への道筋確保等を推進しています。また、基幹業務における新たな挑戦として、国民年金保険料の最終納付率80%を展望した施策や短時間労働者の適用拡大を契機とする厚生年金保険料被保険者の裾野拡大に向けた施策等に取り組んでいるところです。

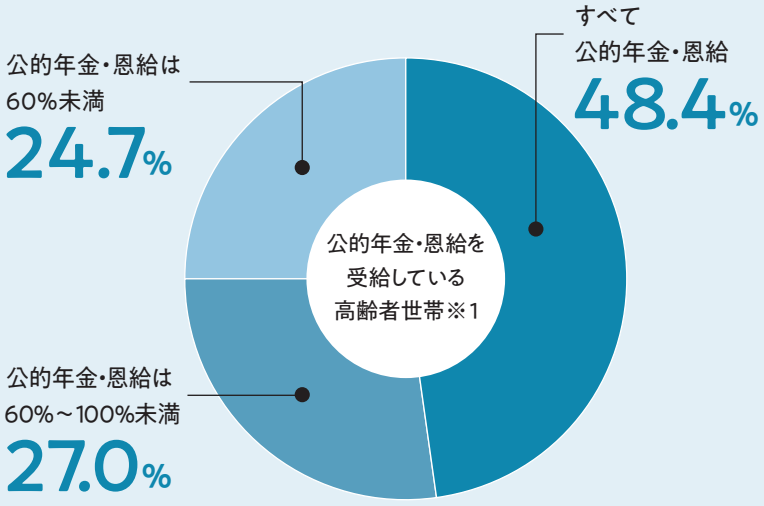
組織目標の実現に向け、「複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与する」という当機構の役割・使命を役職員一人ひとりが改めて認識し、制度を実務として正確かつ公正に運営していくことをお約束し、ごあいさつといたします。

どうして公的年金制度が安定・安心なのでしょう

1 老後の暮らしと、万が一のときの備えになるから

現在年金を受け取っている高齢者世帯の約5割が年金のみで生活し、高齢者世帯の所得の約6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ることができます。高齢者だけでなく、現役世代や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6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※2
36.4%

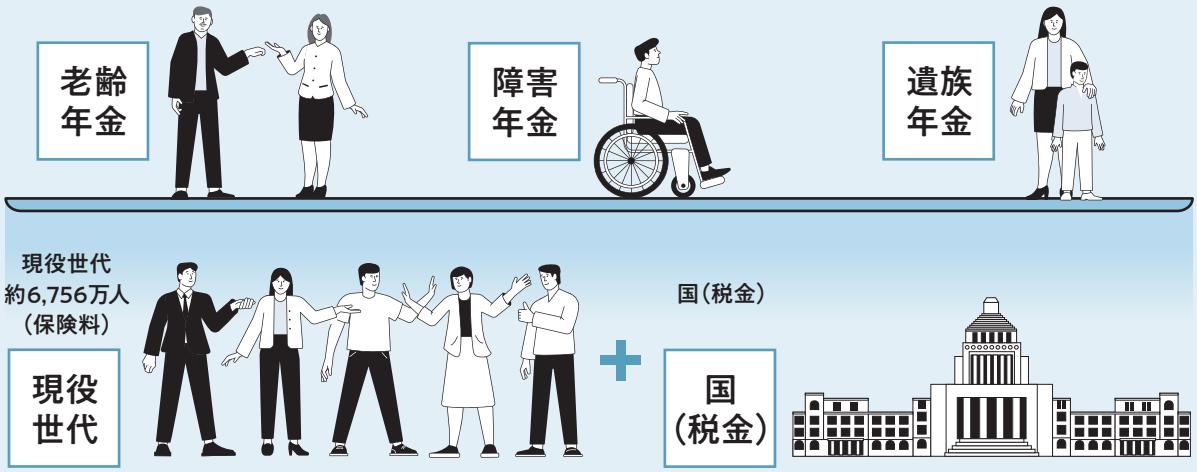
【出典】厚生労働省「令和元年国民生活基礎調査」
※1 高齢者世帯：65歳以上の人のみで構成するか、またはこれに18歳未満の未婚の人が加わった世帯のことをいいます。
※2 その他の所得：労働によって得られる所得、土地・建物・有価証券などの運用による所得、仕送り、企業年金、個人年金などがあります。

度があるとょうか？

2 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。20歳から60歳までの間、国民年金に加入し、保険料を納めていれば、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、必要なときに給付を受け取ることができます。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あり方がどう変化していくのかの予測は難しいため、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。



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、保険料をみんなで拠出し、集団で支え合う仕組みですが、公的年金制度は、まさしく加入する方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、現役世代が納める保険料に加えて国（税金）も拠出して、年金を受け取っている方の暮らしを支えます。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

公的年金に加入する20歳以上60歳未満のすべての方は保険料を納める義務があり、老後や万が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。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と年金を受け取ることができません。

▶ 公的年金加入者の状況

下記の数値は、それぞれ四捨五入しているため合計とは一致しない場合があります。

◎公的年金加入者全体でみると、**約98%**の人が保険料を納付。（免除および納付猶予を含む）

【出典】厚生労働省・日本年金機構『令和2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2年度）

※1：未納者とは、国民年金第1号被保険者であって24か月（平成31年4月～令和3年3月）の保険料が未納となっている者です。
※2：令和3年3月末現在。国民年金第1号被保険者には、任意加入被保険者（19万人）が含まれています。
※3：第2号被保険者等とは、厚生年金被保険者のことです。
（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みます。）
※4：保険料を免除または猶予されている人を含みます。

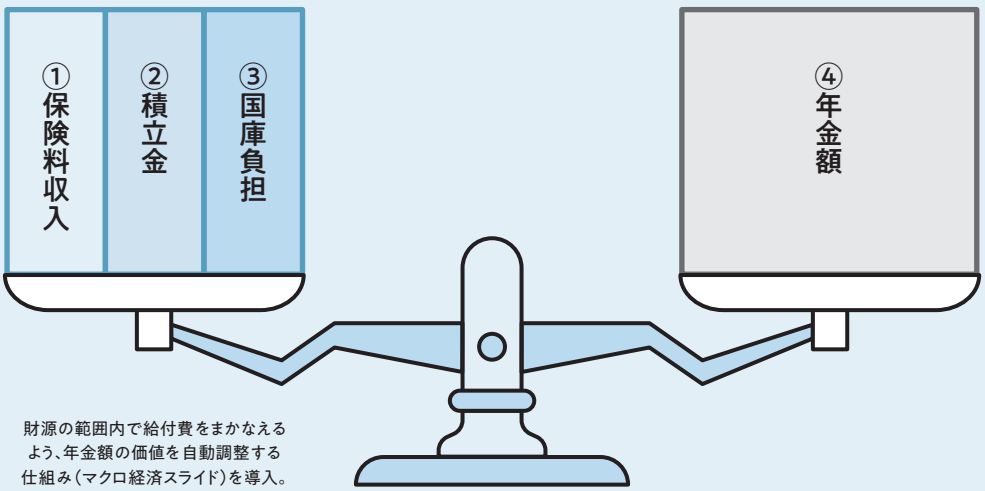
4 今後も、ずっと続く制度だから

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できるように年金の給付水準を自動調整する仕組みを導入し、長期的に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。だから今後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



財源の範囲内で給付費をまかなえるよう、年金額の価値を自動調整する仕組み（マクロ経済スライド）を導入。

CONTENTS

目次

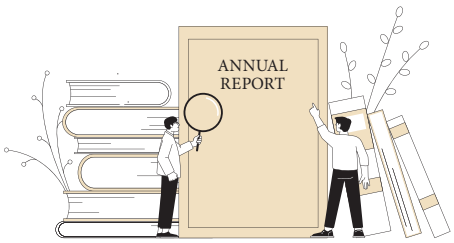
理事長から国民の皆さまへ ……1
社会の安定・安心を支える年金制度 ……3
目次 ……7

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
概要／体制 ……9
基本理念と運営方針／業務 ……11
公的年金制度について
公的年金制度を支える土台／年金の種類……13
歴史……15
コラム：年金Q&A［『ねんきんネット』とはどのようなサービスですか？］……17

第2章
これからの日本年金機構がわかる
日本年金機構の重点取り組み施策
新しい時代に貢献する基幹業務の推進……19
オンラインビジネスモデル実現の推進
今後の方向性／令和3年度の主な取り組み ……21
女性活躍と働き方改革の推進 ……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：年金Q&A［『ねんきんネット』はどうやって利用するのですか？］……29

第3章
基幹業務の取り組みがわかる
令和3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（障害年金の諸課題への対応含む）……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
コラム：年金Q&A
［国民年金保険料の免除申請や学生納付特例申請は、スマホで手続きできますか？］……60
個人情報の保護に関する取り組み……61
令和3年度の取り組み実績……63
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」……67

第4章
知ってもらいたい情報集
資料編
役員の紹介 ……69
役員の報酬および職員の給与 ……70
令和3年度 財務関連データ……71
令和3年度 業務関連データ……72
数字で見る年金 ……73
「わたしと年金」エッセイ……75
コラム：年金相談のインターネット予約のご案内……77
年金についてのお問い合わせ先……78



アニュアルレポートの発行について

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。

今年度版は、令和3年度の取り組みとあわせて、令和4年の重点取り組み施策につい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します。

第１章

1

日本年金機構と公的年金制度

公的年金の一連の運営業務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「業務」をご説明します。

日本年金機構について

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4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、「日の丸」の上に「年」の一文字をシンボライズすることで表現。

日本年金機構の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おり、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。年金請求書の記載方法など各種動画も掲載していますのでぜひご覧ください。

二次元コードから簡単アクセス!

日本年金機構　検索

https://www.nenkin.go.jp

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探すことができます。

2 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。

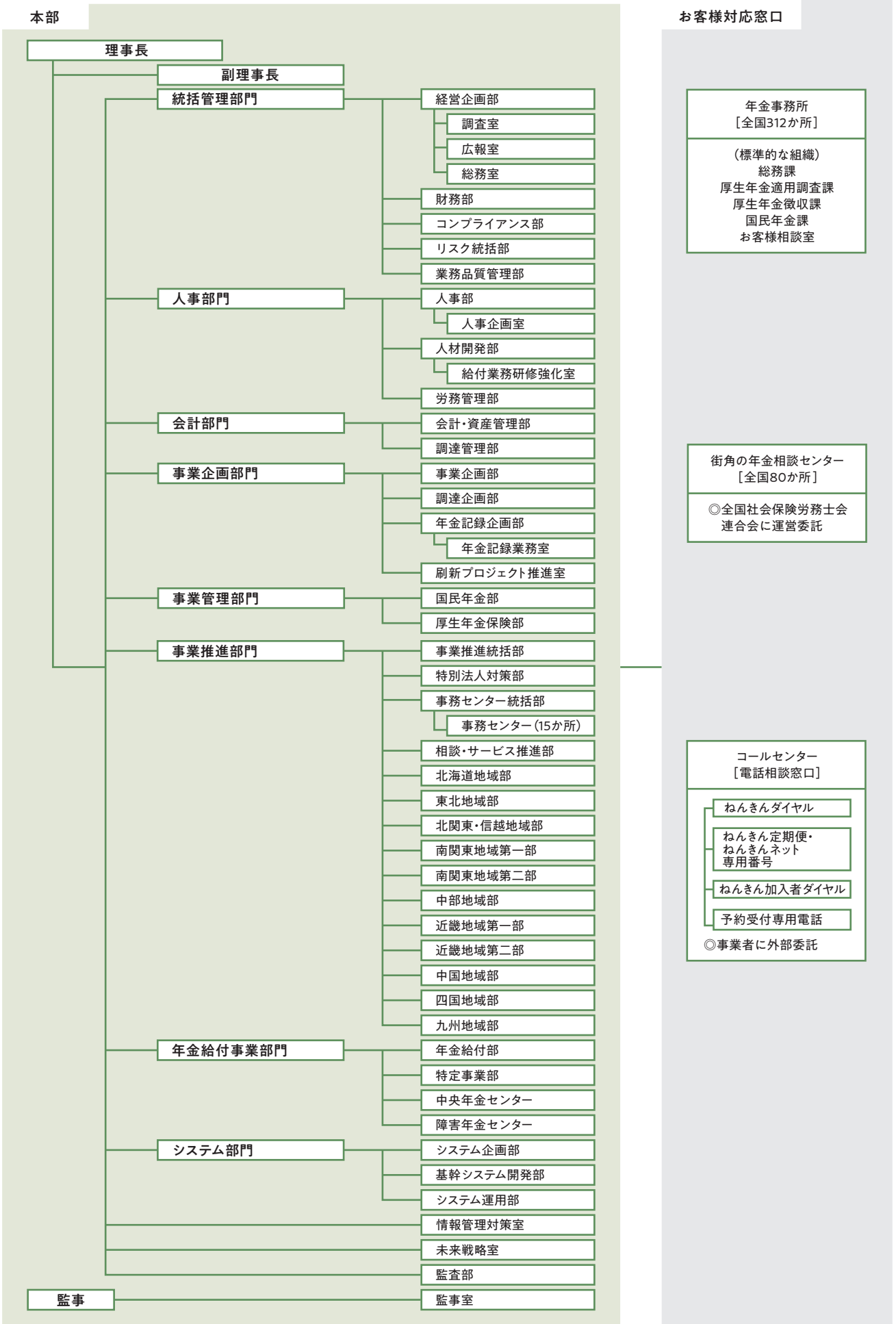
3 事業主の方、国民年金に加入の方などご利用者の属性別に6つのメニューを設けています。

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。

体制（令和4年4月時点）


本部
理事長
副理事長
統括管理部門
経営企画部
調査室
広報室
総務室
財務部
コンプライアンス部
リスク統括部
業務品質管理部
人事部門
人事部
人事企画室
人材開発部
給付業務研修強化室
労務管理部
会計部門
会計・資産管理部
調達管理部
事業企画部門
事業企画部
調達企画部
年金記録企画部
年金記録業務室
刷新プロジェクト推進室
事業管理部門
国民年金部
厚生年金保険部
事業推進部門
事業推進統括部
特別法人対策部
事務センター統括部
事務センター（15か所）
相談・サービス推進部
北海道地域部
東北地域部
北関東・信越地域部
南関東地域第一部
南関東地域第二部
中部地域部
近畿地域第一部
近畿地域第二部
中国地域部
四国地域部
九州地域部
年金給付事業部門
年金給付部
特定事業部
中央年金センター
障害年金センター
システム部門
システム企画部
基幹システム開発部
システム運用部
情報管理対策室
未来戦略室
監査部
監事
監事室
お客様対応窓口
年金事務所
［全国312か所］
（標準的な組織）
総務課
厚生年金適用調査課
厚生年金徴収課
国民年金課
お客様相談室
街角の年金相談センター
［全国80か所］
◎全国社会保険労務士会連合会に運営委託
コールセンター
［電話相談窓口］
ねんきんダイヤル
ねんきん定期便・ねんきんネット専用番号
ねんきん加入者ダイヤル
予約受付専用電話
◎事業者に外部委託

日本年金機構について

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。国民年金では、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満の方のうち、加入すべき方全員の加入手続きを速やかに行っています。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。

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、窓口、電話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

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

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。

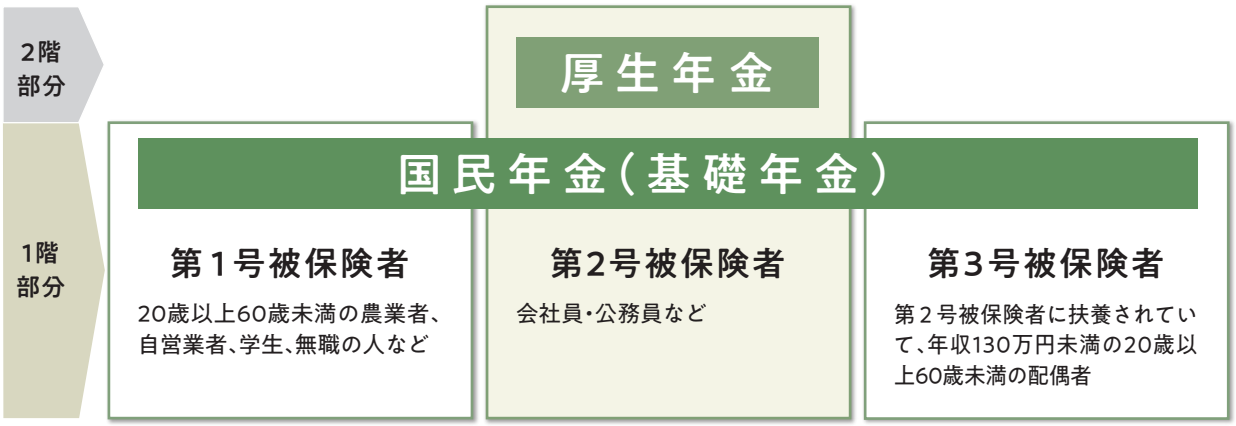
世代間扶養

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する「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」の２つの年金制度に加入していることになります。また、それぞれのライフスタイルに合わせて、第1号から第3号に区分され、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

「老齢」「障害」「遺族」の3つの種類があります。

年金は高齢者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」も受け取ることができます。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け取ったり、66歳から75歳まで繰り下げて受け取ったりすることができます※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1日以前の方は、繰り下げできる年齢の上限が70歳までとなります。

■支給の例

	本人	配偶者
厚生年金（2階）	老齢厚生年金 月額 約90,000円 [40年加入の標準例]	
基礎年金（1階）	老齢基礎年金 月額 約64,800円 [40年納付]	老齢基礎年金 月額 約64,800円 [40年納付]
夫婦合計 月額 約219,600円		

◎支給の例は令和4年度の年金額によるものです。

2 障害年金

病気やけがによって生活や仕事などが制限されるようになったとき、障害の程度に応じて受け取ることができる年金です。病気やけがで初めて医師等の診療を受けたときに国民年金に加入していた場合は「障害基礎年金」、厚生年金に加入していた場合は「障害厚生年金」を受け取ることができます。

重い ← 障害の程度 → 軽い

■支給の例

	1級障害	2級障害	3級障害	
厚生年金（2階）	障害厚生年金（1級）	障害厚生年金（2級）	障害厚生年金（3級）	障害手当金
	配偶者の加給年金	配偶者の加給年金		
基礎年金（1階）	障害基礎年金（1級） 月額 約81,000円	障害基礎年金（2級） 月額 約64,800円		
	子の加算（第1・2子）各 月額 約18,700円	子の加算（第1・2子）各 月額 約18,700円		

[支給の要件]
◎支給の例は令和4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6,220円です。
◎配偶者の加給年金は、配偶者の年齢が65歳未満であること、老齢厚生年金（計算の基礎となる加入期間が240ヵ月以上）や障害年金など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

一家の働き手の方や年金を受け取っている方が亡くなったとき、一定の要件を満たす配偶者や子など、ご家族に対して支給される年金です。亡くなられた方の年金の加入状況などによって、「遺族基礎年金」「遺族厚生年金」のいずれか、または両方の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
厚生年金（2階）	遺族厚生年金
基礎年金（1階）	遺族基礎年金 月額 約64,800円
	子の加算（第1・2子）各 月額 約18,700円

[支給の要件]
◎支給の例は令和4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6,220円です。
◎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。

公的年金制度について

歴史

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)年に国民皆年金が整いました。その後、公的年金制度は何度も見直され、今日の制度に至っています。

●労働者年金保険法の全面施行（保険料徴収開始）

●労働者年金保険法を厚生年金保険法に改称、女子の加入拡大

●厚生年金の保険料徴収開始

●国民年金法制定

●福祉年金の支給開始

●国民年金加入受付開始

●高度経済成長に対応した給付水準の引き上げ

●基礎年金制度の創設

それぞれ独立して運営されていた年金制度体系の中で、財政基盤が不安定になる可能性や制度間格差などが生じていたため、全国民を対象とする基礎年金制度が発足。国民年金を基礎年金支給の制度とし、さらに厚生年金などの被用者年金制度を上乗せし、公的年金制度を2階建ての仕組みに再編、統合しました。

●第3号被保険者制度スタート

●在職老齢年金制度を、賃金の増加に応じて賃金と年金額の合計が増加する仕組みへ変更

●厚生年金保険法の改正
（報酬比例部分の支給開始年齢の引き上げ：開始は平成25(2013)年）

●学生納付特例制度の導入

●厚生年金(定額部分)の支給開始年齢引き上げ開始

昭和17年 | 昭和19年 | 昭和34年 | 昭和35年 | 昭和36年 | 昭和40年代 | 昭和48年 | 昭和61年 | 平成3年 | 平成6年 | 平成7年 | 平成9年 | 平成12年 | 平成13年 | 平成14年

●国民年金の保険料納付開始

国民皆年金体制のスタート

厚生年金保険に加え、昭和36(1961)年から自営業者や農林漁業者などを対象とした国民年金が始まり、国民皆年金体制が実現しました。

●昭和48(1973)年を「福祉元年」と位置づけ、年金の給付水準の大幅な引き上げを含む社会保障の大幅な制度拡充を実施

●物価スライド制の導入

●20歳以上の学生が国民年金に強制加入する制度開始

未加入の学生が障害を負ったときに障害年金を受け取ることができないという問題などを背景に、20歳以上の学生も強制加入の対象となりました。

●厚生年金保険法の改正
（定額部分の支給開始年齢の引き上げなど）

●基礎年金番号の導入

国民年金や厚生年金、共済組合など、加入する制度ごとの番号で記録の管理が行われていましたが、すべての年金制度に共通した基礎年金番号が導入され、1人に1つの番号となったことにより、制度間の情報交換や加入者への連絡、各種相談などにも迅速に対応できるようになりました。

●JR共済、JT共済、NTT共済の三共済を厚生年金に統合

●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（キャリーオーバー制度）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、年金に上乗せして支給する制度が開始されました。

●受給開始時期の選択肢の拡大
（繰下げ上限年齢の引き上げ）
令和4年4月施行

●在職老齢年金制度の見直し、
在職定時改定の導入
令和4年4月施行

●短時間労働者の厚生年金適用拡大
令和4年10月から順次施行

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 | 令和3年 | 令和4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ささえ、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。

●国民皆年金50年

●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

●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

●短時間労働者の厚生年金適用拡大

●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

●老齢基礎年金などの
受給資格期間を10年に短縮

●年金額の
改定ルールの見直し
（賃金スライドの徹底）

年金Q&A

皆さまの疑問にお答えします！

Q.1

『ねんきんネット』とは どのようなサービスですか？

A. Web上で、ご自身の年金記録の確認・各種通知書の閲覧や年金見込額の試算ができるサービスです。

▶『ねんきんネット』でできること

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確認できます。

○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、標準賞与額が確認できます。

○将来の年金見込額の試算

ご自身の年金加入状況（加入制度や標準報酬月額など）を基に「かんたん試算」及び「詳細な条件で試算」の２通りの方法で試算をすることができます。

「詳細な条件で試算」では、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、さまざまな条件を設定して年金見込額の試算ができます。

○電子版「ねんきん定期便」の閲覧

毎年郵送する「ねんきん定期便」の内容をWeb上で1か月程度早く閲覧できます。

○各種通知書の閲覧

「年金振込通知書」や「年金額改定通知書」などの内容をWeb上で閲覧できます。

○その他

オンラインで「公的年金等の源泉徴収票」の再交付申請ができます。

※令和4年10月から「国民年金保険料控除証明書」、令和5年1月から「公的年金等の源泉徴収票」をマイナポータル経由で電子データとして提供するサービスを開始します。e-Taxでの確定申告にご利用できます。

『ねんきんネット』の
ご利用登録はこちらの
二次元コードから

第２章

2

日本年金機構の重点取り組み施策

令和4年度の組織目標は、
新型コロナウイルス感染症の影響から立ち上がり、
新たな明るい時代に向けて歩み出そうとする
我が国社会の安定・安心に貢献するという決意から
「コロナ禍の克服　新しい時代への貢献」としました。
この組織目標の達成に向け、
「新しい時代に貢献する基幹業務の推進」
「オンラインビジネスモデルの着実な実現」
「リスク管理体制の強化」
「女性活躍と働き方改革の推進」
を重点取り組み施策と位置づけ確実に実施してまいります。

新しい時代に貢献する基幹業

令和4年度は、引き続き個々の実情に応じた国民年金保険料の収納対策や厚生年金保険料等の徴収対策を行うことに加え、新たな挑戦として、国民年金保険料の最終納付率80%を実現するための施策や令和4年10月から始まる短時間労働者の厚生年金保険・健康保険の適用範囲の拡大、未請求の年金がある方への請求勧奨を確実に実施するとともに、体制の強化を図ります。

(1)国民年金保険料の最終納付率80%への挑戦

国民年金保険料の現年度納付率は10年連続上昇、最終納付率は9年連続上昇となり、基幹事業を最前線で支える拠点の取り組みにより、着実に成果を上げてきました。令和4年度においては、「国民年金最終納付率80%達成」を新たな挑戦として掲げ、令和4年4月より「国年納付率80%促進チーム」を設置しました。当チームにおいて、国民年金部や各地域部と連携し、全国の年金事務所での分析、重点分野の選定と施策協議、取り組みの進捗管理・サポートを効果的に実施することで、目標達成に向けた年金事務所と本部の一体的な取り組みの一層の推進を図ります。

令和４年度に実施する主な施策

●収納対策

・20歳の資格取得後、学生納付特例期間終了後の現金納付者を対象とした口座振替、前納等の届出勧奨を実施するとともに、勧奨後の未提出者に対しフォローアップを実施する。

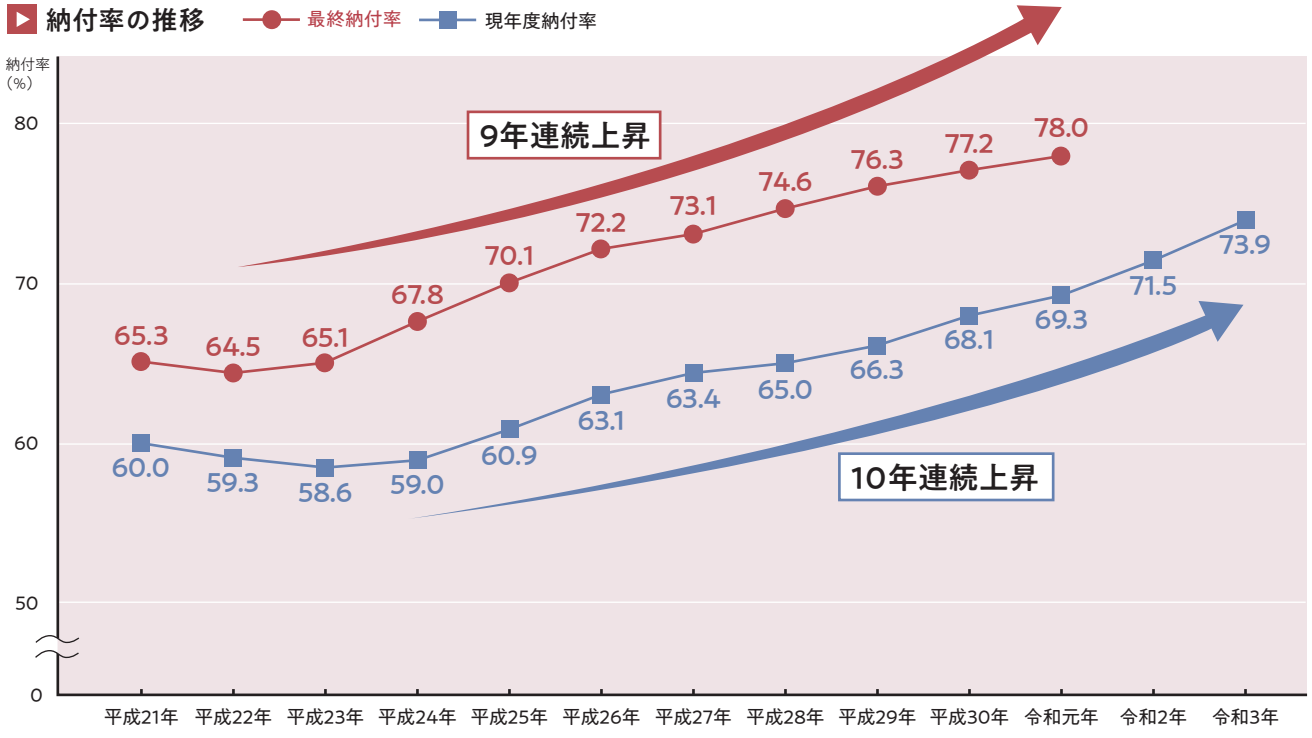
・一部免除が承認されつつも未納となっている方に、専用の催告文書を送付する等より効果的に納付勧奨を行う。

●地域の実情を踏まえた対策

・沖縄県については、体制整備および支援策を講じ、効率的な取り組みを実施したことにより納付率が着実に向上してきているものの、依然として他の都道府県に比べ納付率が低い状況となっていることから、さらなる納付率向上を目指す。

●強制徴収の取り組み

・控除後所得が300万円以上かつ７月以上保険料を滞納している方に対し、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、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。



※納付率(%)＝納付月数÷納付対象月数×100
納付対象月数とは、当該年度分の保険料として納付すべき月数(法定免除月数、申請全額免除月数、学生納付特例月数、納付猶予月数及び産前産後免除月数を含まない。)であり、納付月数はそのうち当該年度中(翌年度４月末まで)に実際に納付された月数です。
※保険料は過去２年分の納付が可能であり、最終納付率とは、過年度に納付されたものを加えた納付率です。

務の推進

(2)短時間労働者の適用拡大等への対応

令和4年10月からの短時間労働者の適用拡大にかかる制度改正に円滑に対応するため、施行時に短時間労働者にかかる資格取得届が適正に提出されるよう、該当する事業所に対して、都道府県社会保険労務士会連合会と連携し、専門家(社会保険労務士等)が事業所への訪問等による制度説明を行う等、事業所への支援を行いました。また、施行後において届出が行われていないと思われる事業所に対し、日本年金機構の職員が適正な届出の勧奨や事業所調査等を実施します。

【改正内容】

企業規模要件の見直し

現在、厚生年金保険の被保険者数が501人以上の事業所で働く短時間労働者は、健康保険・厚生年金保険の適用対象となっています。令和4年10月から、被保険者数が101人以上の事業所で働く短時間労働者も、健康保険・厚生年金保険の加入が義務化されます。令和6年10月からは、さらに51人以上の事業所で働く短時間労働者も対象となります。

現在	2022年10月～	2024年10月～
従業員数 **501人以上** の企業	▶ 従業員数 **101人以上** の企業	▶ 従業員数 **51人以上** の企業

短時間労働者の勤務期間要件の撤廃

厚生年金保険・健康保険の適用対象となる短時間労働者の要件について、「勤務期間1年以上」の要件が撤廃されます。令和4年10月から、以下の条件にすべて該当する方が新たに適用対象となります。

① 週労働時間20時間以上	② 月額賃金8.8万円以上	③ 学生は適用除外	④ 従業員100人超の企業等

法律・会計事務を取り扱う士業を法定適用業種に追加(令和4年10月施行)

令和4年10月1日以降、下記の【適用の対象となる士業】に該当する個人事業所のうち、常時5人以上の従業員を雇用している事業所は、厚生年金保険および健康保険の適用事業所となります。

【適用の対象となる士業】　弁護士／沖縄弁護士／外国法事務弁護士／公認会計士／公証人／司法書士／土地家屋調査士／行政書士／海事代理士／税理士／社会保険労務士／弁理士

短時間労働者の適用拡大について
詳しくお知りになりたい方は以下の特設サイトをご覧ください。
https://www.mhlw.go.jp/tekiyoukakudai/index.html

(3)未請求の年金がある方への請求勧奨

●老齢年金の未請求者への取り組み

令和元年度から、受給資格期間25年以上あるにもかかわらず老齢年金が請求されていない方などに対して、年金見込額を個別にお知らせする請求勧奨文書を送付するなどの取り組みを推進してきたところです。令和4年度は、令和元年度からの取り組みを引き続き実施するとともに、令和3年度に70歳に到達した方などに対し、文書等による請求案内を実施予定としています。

●年金給付の請求勧奨の充実

令和4年4月から繰下げ受給の上限年齢が70歳から75歳に引き上げられたことにともない、老齢年金を受給していない66歳以上のお客様に対し、お客様がご希望する時期に適切に繰下げ請求ができるよう、同年3月からは新たに、「繰下げ額のお知らせ」などを毎年送付することに加え、年金請求書を75歳到達時に改めて送付する取り組みを実施しています。

オンラインビジネスモデル実現

社会全体のデジタル化の進展や新型コロナウイルス感染症を契機とした業務の非対面化へのニーズなどに対応するため、引き続きお客様サービスのオンライン化、デジタルワークフローの確立、お客様チャネルの多様化（チャネルミクス）を柱とした「オンラインビジネスモデル」の各施策の具現化・実行を推進します。

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奨し、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

2 デジタルワークフローの確立

3 お客様チャネルの多様化（チャネルミクス）

（1）お客様サービスのオンライン化

お客様の行政手続きの負担軽減や利便性向上のため、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続きなどの特性に応じたオンラインサービス実現に向けた取り組みを推進します。施策については政府共通基盤の活用を基本方針として、厚生労働省が令和3年10月に策定した「オンライン利用率引上げに係る基本計画」も踏まえて決定しました。

事業所に対する取り組み施策	●電子申請の利用促進について、新たに義務化の対象となる事業所（資本金等が1億円超の法人等）および、前年度に集中的な取り組み対象とした被保険者数51人以上の事業所に対して利用勧奨を実施。電子媒体の利用状況など、事業所の特性やニーズに応じて訪問・文書・動画などを活用した利用勧奨を他の施策とあわせて実施。 ●日本年金機構が受理した電子申請データの写しを返却し、申請者が確認できる仕組みの構築。（令和４年9月サービス開始） ●e-Gov※1の電子送達サービスを活用することにより、各種情報を電子的に提供する「オンライン事業所年金情報サービス（仮称）」の構築。（令和5年1月サービス開始予定）
個人のお客様に対する取り組み施策	●国民年金の加入手続き・保険料の免除申請等について、お客様の情報等をあらかじめ申請画面に表示することによって入力の手間を省いた簡易な電子申請を可能とする機能の構築。（令和4年5月サービス開始） ●年金給付関係届書について、簡易な電子申請を可能とする環境整備に向けた検討。（扶養親族等申告書は令和5年9月サービス開始予定） ●個人向け通知書をマイナポータル※2経由で、オンラインにより提供する環境の構築。（社会保険料（国民年金保険料）控除証明書は令和4年10月サービス開始、公的年金等の源泉徴収票は令和5年1月サービス開始予定） ●ねんきんネットについては、お客様自身の年金記録の確認や年金額試算などのWeb閲覧機能に加え、簡易な電子申請を可能とする環境整備、情報提供のオンライン化などの機能拡充を順次検討・実施。
非対面の相談環境等の整備	〈年金個人情報等を扱わない分野〉 ●Web会議ツールを活用した非対面形式での年金セミナーなどの実施拡大。 ●ホームページ上のチャットボット※3などの拡充やコンテンツの見直し。 〈年金個人情報等を扱う分野〉 ●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機能改善や相談範囲の拡大等の利便性の向上。 ●テレビ電話相談の活用およびオンラインによる年金相談の実現に向けた具体的な検討。 ●外部との会議について、政府が求めるセキュリティ要件を満たすWeb会議ツールを活用し、非対面形式での開催を拡大。

※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。

の推進（今後の方向性）

（2）デジタルワークフローの確立

届書の電子データによる審査・電子決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に引き続き取り組みます。ICT技術の活用などによる内部処理の効率化や事務処理の正確性の確保を一層推進します。

紙をなくす・紙を移動させない事務処理	●経過管理・電子決裁システムの電子決裁対象届書の追加および事務処理の改善にかかるシステム開発。（令和4年10月稼働） ●事務センターの規模・業務量の平準化に向け、経過管理・電子決裁システムを活用した業務分散の対象を拡大。 ●紙で出力して利用・保管している各種帳票を電子データで利用・保存するためのシステム開発やルールの整備。 ●文書の電子的管理のあり方について、システム面・ルール面等の整理。
ICT技術の活用等による内部処理の効率化	●電子媒体での情報授受・データ回付業務の順次見直し。 ●手作業処理の省力化を目的としたRPA※対象業務の拡大。 ●音声認識ツールを活用したコールセンターにおける相談内容事跡作成作業のさらなる省力化。

※Robotic Process Automation の略。一般的には「人の代わりに作業をするソフトウェア型のロボット」といわれています。

（3）お客様チャネルの多様化（チャネルミクス）

お客様サービスのオンライン化の推進とともに、対面・電話・ネットの各チャネルについて、お客様の特性とニーズに応じたサービスを効果的に提供できるよう、チャネルの体系整理を進めていきます。

「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、お客様がインターネットを通じて、ご自身の年金の情報を手軽に確認できるサービスです。利用者は令和3年度末時点で約770万人となりました。

●お客様サービスの重要なチャネルとして、さら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。

・ねんきんネットのお知らせ機能を利用し、年金制度の案内やお客様一人ひとりの事情にそった案内をする仕組みの構築

・マイナポータルと連携し、個人向け通知書をオンラインで提供する環境の構築や簡易な電子申請を可能とする届書の順次拡大

※ねんきんネットについては、P.17「『ねんきんネット』とはどのようなサービスですか？」とP.29「『ねんきんネット』は、どうやって利用するのですか？」をご覧ください。

オンラインビジネスモデル実現
令和3年度の主な取り組み

令和3年度は「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理や、手続き負担の軽減、利便性向上、正確・迅速・効率的な業務の実現のため、前年度に引き続き電子申請の利用促進や環境整備などの取り組みを実施しました。また、「ねんきんネット」とマイナポータルの連携強化やマイナンバーによる情報連携、年金相談のチャネル多様化など、お客様にとってより利用しやすい体制づくりを行いました。

(1)お客様サービスのオンライン化

事業所に対する取り組み

- 電子申請のさらなる利用促進のため、電子申請による届出が義務化された事業所(資本金等が1億円超の法人等)および被保険者数51人以上の事業所に対して、引き続き以下の取り組みを実施しました。
  - ・事業推進統括部内に電子申請利用促進チームを設置するとともに、年金事務所に電子申請利用促進専任職員を177名配置
  - ・年金事務所の電子申請担当者への電子申請の利用促進に関する研修の実施
  - ・訪問・電話・文書による利用勧奨
  - ・全国社会保険労務士会連合会などの関係団体への電子申請利用促進の協力および周知依頼の実施

  これらの取り組みを行った結果、主要7届書※1の電子申請割合は、集中的な利用促進を開始する前(令和元年度以前)と比較して大幅に増加しました。

  ※1: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、国民年金第3号被保険者関係届
- 厚生労働省が策定した「オンライン利用率引き上げに係る基本計画の目標」(令和5年度末までに資格取得届など5届書の電子申請割合50%)を予定よりも早く達成しました。
- 日本年金機構が受理した電子申請データの写しを返却し、申請者が確認できる仕組みの構築に向け、システム開発を進めました。(令和4年9月サービス開始)
- e-Govの電子送達サービスを活用することにより、これまで紙(郵送)や電話で情報提供していた保険料情報等を電子的に提供する「オンライン事業所年金情報サービス(仮称)」の構築に向け、システム開発を進めました。(令和5年1月サービス開始予定)

▶ 義務化対象および被保険者数51人以上の事業所の電子申請利用状況(令和4年3月末時点)

区　分	事業所数※2	電子申請利用事業所数※3	電子申請利用割合
義務化対象	24,195事業所	22,574事業所	93.3%
被保険者数101人以上	41,019事業所	30,378事業所	74.1%
被保険者数51～100人	49,027事業所	32,408事業所	66.1%

※2: 令和4年3月末現在の規模別適用事業所数
※3: 令和3年度中に電子申請を利用した事業所数

▶ 全適用事業所の電子申請利用状況(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))

期　間	令和3年度(累計)	令和2年度(累計)	令和元年度(累計)
電子申請件数(割合)	7,859万件(57.7%)	5,455万件(41.9%)	3,168万件(23.9%)

の推進

個人に対する取り組み

- マイナポータルから「ねんきんネット」にログインできる連携機能について、令和3年7月にマイナンバーカードの読み込み機能が備わったスマートフォンで連携できるよう改善しました。あわせて、「ねんきんネット」のログイン画面にマイナポータルへ誘導する仕組みを構築しました。
- 国民年金の加入手続き・保険料の免除申請等について、お客様の情報等をあらかじめ申請画面に表示することによって入力の手間を省いた簡易な電子申請を可能とする機能の構築に向け、システム開発を行いました。(令和4年5月サービス開始)
- マイナポータルから「ねんきんネット」経由で簡易に電子申請を行うことができるサービスの検討を進め、基本方針の整理を行いました。
- 以下の通知書について、マイナポータル経由で電子データとして提供する仕組みの構築に向け、システム開発を進めました。
  - ・社会保険料(国民年金保険料)控除証明書(令和4年10月サービス開始)
  - ・公的年金等の源泉徴収票(令和5年1月サービス開始予定)

非対面の相談環境等の整備

- Web会議実施に必要な環境整備を進め、年金事務所において非対面形式で年金セミナー等を開催できる環境を整えました。

(2)デジタルワークフローの確立

- 経過管理・電子決裁システムの導入にともない、届書の画像化・データ化処理による「紙を移動させない処理」が実現しました。この特性を活かし、拠点規模・業務量の平準化に向けた大規模事務センターの業務の一部を他の事務センターに分散する処理を開始しました。
- 令和3年5月に預貯金等照会業務を電子データで行う仕組みを導入し、文書作成、印刷、発送等にかかる業務の効率化を図りました。
- 日本年金機構内部において紙で出力して利用・保管している一覧表や確認リストなど約800種類・約3,000万枚について、紙出力を廃止し、年金個人情報等専用共有フォルダに電子データを格納して利用・保存する方針としました。令和3年度までに、「保険料増減内訳書」などの7種類について電子データによる管理を開始し、年間約1,100万枚(全体の4割弱)の紙の削減を行うとともに、お客様からの照会に効率的かつ迅速に対応することができるようにしました。
- 日本年金機構内部において電子媒体で行っていたサーバー間の情報授受について、令和3年9月から安全に直接データの授受を可能とする仕組みを導入し、年間約3,000枚の電子媒体を削減しました。
- 企業年金連合会と電子媒体で行っていたデータ授受に関して、令和3年10月から日本年金機構のネットワーク環境(閉域網)を介する授受を行う運用に見直し、年間約450枚の電子媒体を削減しました。

(3)チャネルの多様化(チャネルミクス)

- 従来の年金事務所などを中心とした対面型のサービスの提供に加え、多様化するチャネルを一元管理し、チャネル全体(対面・電話・ネット)の体系的な整理を進めるための仕組みづくりの検討を行いました。

(4)マイナンバーの活用

- マイナンバーによる情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携については、国民年金保険料全額免除・納付猶予の継続免除業務で本格的な運用を開始するなど各種業務で情報照会を行いました。また、他の行政機関などへの情報照会および提供の範囲の拡大のため、以下の取り組みを行いました。
  - ・戸籍情報の情報照会の実施(令和5年度実施予定)に向けたシステム開発などの準備
  - ・令和3年5月に公金受取口座登録法が成立したことにともなう、公的給付支給等口座情報の情報照会開始に向けたシステム開発(令和4年10月31日開始)
  - ・市区町村などへの年金関係情報の提供のさらなる利用促進

女性活躍と働き方改革の推進

日本年金機構では、研修・面談の拡充や育児休業の取得促進などの取り組みを通じて、男女問わずすべての職員が安心して働き続けられる環境の実現を目指しています。令和4年の組織目標では「女性活躍と働き方改革の推進」を掲げ、引き続き女性管理職比率の向上、育児休業・各種休暇の取得促進、時間外勤務の削減に取り組んでいくこととしています。

日本年金機構の現状と課題

日本年金機構の正規職員に占める女性職員の比率は、令和4年4月時点で約4割です。機構発足以降の新入構員は半数以上が女性であり、今後、女性職員の比率はさらに向上することが見込まれることから、事業を安定的に運営していくためには、女性職員がより一層活躍できる職場環境を整え、女性の活躍の指標の1つである女性管理職比率を向上させることが重要な課題となります。また、年金制度を正確かつ公正に運営する当機構の使命を果たすためにも、男女問わずすべての職員が安心して働き続けられる環境を実現することが必要であると考えています。

女性活躍・働き方改革に関する取り組み状況

今後の日本年金機構における事業を安定的に運営していくためには、女性の一層の活躍が不可欠であることから、女性活躍推進法の施行にともない設置したサポートチームに加え、令和3年9月、組織横断的な検討を行う「女性活躍推進チーム」を立ち上げ、女性職員の活躍および働きやすい環境を推進するための取り組みを行いました。

女性管理職比率の向上

- 女性管理職の育成および登用を促進する観点から、主に以下の施策に取り組みました。
  - ・若手職員向けに、身近な管理職や同世代の職員との交流を中心とした意見交換会を実施
  - ・節目年齢(35・40歳)の女性正規職員(一般職)全員に対し、今後のキャリアを描く上での不安解消や能力発揮に向けた意識付けを行うことを目的とした面談を実施
  - ・管理職候補職員を対象として、管理職を目指す意識の醸成を図ることを目的とした研修や面談を実施
- これらの取り組みの結果、管理職登用試験への応募者が増加し、令和4年4月時点の女性管理職比率は15.3%(対前年同期比+0.7ポイント)となりました。令和5年度末までに15.5%とする一般事業主行動計画の目標の前倒し達成を目指しています。

▶ 管理職に占める女性職員の割合(令和4年4月1日現在)

管理職総数※	うち女性管理職数	女性管理職比率
2,806人	430人	15.3%

※ 役員を除く。

年次有給休暇の取得促進

- 仕事と家庭の両立を促進する観点から、職員の勤務管理を行う勤務管理システムに年次有給休暇管理簿を追加し、年次有給休暇の取得実績が低い職員への時季指定を行う等、年次有給休暇の取得を促進しました。また、拠点ごとの年次有給休暇取得状況一覧および取得促進の好取組事例を各拠点へ提供しました。
- これらの取り組みの結果、令和3年度の年次有給休暇の平均取得日数は、14.6日となり、前年度(12.8日)より増加しました。

育児休業等の取得促進

- 仕事と育児が両立できる職場環境を目指し、職場内研修や機構内報を通じて、育児休業の取得促進および職場復帰にかかるサポート等について周知を行いました。
- 育児休業等により長期間職場を離れている職員の学習環境である通信研修「学びなおしプログラム」により、業務研修および子育てサポートの情報を発信し、いつでも学べる環境を整えるとともに職場復帰への不安を解消しました。
- これらの取り組みの結果、令和3年度の育児休業の取得率は、女性では正規職員96.08%、男性では正規職員45.54%となり、これらについては、一般事業主行動計画の目標である女性90%以上、男性30%以上を達成しています。

育児休業取得率および平均取得日数（令和4年4月1日現在）

		取得率	平均取得日数
正規職員	男性	45.54%	79.75日
	女性	96.08%	537.92日

※計算式 ＜取得率＞（男性）育児休業取得者数／配偶者が出産した数×100
（女性）育児休業取得者数／出産した数×100
＜平均取得日数＞育児休業を終了した労働者の取得日数／育児休業を終了した労働者数
※令和3年4月1日～令和4年3月31日までの事業期間

時間外勤務の削減

- 全拠点でノー残業デーの徹底や毎月最終水曜日には一斉退社による完全消灯を実施しました。
- 時間外勤務の削減のため、管理職を含めた拠点ごとの時間外勤務の増減時間を事業実績評価の指標に導入しています。
- これらの取り組みの結果、正規職員では、対前年度で、一人1か月あたり1時間23分の時間外勤務が削減されました。

有期雇用職員の処遇改善

- 雇用の安定がもたらす職員の意欲・能力の向上や必要な人材確保の観点から、契約期間が通算5年を経過する者は無期転換が可能となる仕組みを構築しました。
- 有期雇用職員の安定的な確保に向けて、処遇の見直しを実施しました。

新型コロナウイルス感染症への

日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策の取り組みは、政府の基本的な対応方針に基づき策定した「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」の対策を徹底してきました。
年金事務所および街角の年金相談センター（オフィス）には、高齢の方・持病がある方もご相談にご来所されることから、感染防止対策の徹底に努め、加えてお客様の視点に立った年金事務所等での取り組みを進めております。

その上で、政府方針に基づき、
・新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい経済環境におかれた事業所
・収入が急減するなどした方
・緊急事態宣言等の行動制限により不利益が生じる可能性がある方等
に対する各種措置について適切に対応してまいりました。

【お客様や職員の感染防止の取り組み】

年金事務所の衛生管理	●消毒液、アクリル板等を各拠点に配備。 ●ブースや個別スペース等での接客終了の都度、使用したテーブル、椅子等を消毒。 ●屋内の休憩・休息スペース利用時は、原則、常時換気。 ●加湿を行うなど、適度な保湿（湿度40%以上を目安）
接触機会の低減	●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	●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、停止していた戸別訪問等を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、緊急事態宣言が発出された場合や同法に基づくまん延防止等重点措置の対象地域に指定された場合、自治体による独自の外出自粛要請、営業自粛要請等が出た場合は、その地域についての戸別訪問等は、その間、原則中止。 ※ 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。
職員の労務管理	●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。

対策について

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から法定猶予制度への切替え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から法定猶予制度への切替え

制度概要	令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として、対応してきた厚生年金保険料等の納付猶予の特例については、令和3年3月2日以降から令和4年2月1日までの間ですべての猶予期間が満了した。
日本年金機構における対応	●令和3年3月以降、猶予期間が順次満了したことを踏まえ、電話や文書による督励により適切に保険料の納付を促しました。 ●引き続き納付が困難となっている事業所には、法定猶予制度の適用を案内し、承認しました。

(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

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4年9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	●受付開始以降、処理体制を確保し迅速に処理を進めました。 ●迅速な処理の結果、約3.2万事業所、約54.9万人の標準報酬月額を改定しました。(令和4年8月26日時点)

(3)国民年金保険料免除等における臨時特例措置

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	●未納期間を有するすべての方に案内を行い、令和2年度に当該免除が承認された方のうち、令和3年度に該当する可能性のある方に勧奨を実施した結果、72万件を承認しました。(令和4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)の提出にかかる特例

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、令和3年1月以降の新型コロナウイルス感染症にともなう緊急事態宣言等を踏まえ、提出期限が令和3年2月末から同年11月末の方については、令和3年12月末(提出期限が令和3年2月末の方は同年11月末)まで年金支払いの一時差止めを猶予する措置が講じられた。
日本年金機構における対応	●緊急事態宣言が解除され、障害状態確認届にかかる一時差止めの猶予期限が到来したことから、以下の取り組みを実施しました。 ・当該届を提出されていない方に対し、提出勧奨を実施。(22,238件) ・当該届の提出時は症状が軽快していたが、提出後に症状が悪化している方に対し診断書の再提出が可能である旨のお知らせを送付。(6,622件) ●令和2年度の障害状態確認届の提出期限延長にともない、令和3年度の障害状態確認届の受付件数が増大するため、障害年金センターの事務処理体制を強化し、円滑に認定業務を進めました。

年金Q&A

皆さまの疑問にお答えします！

Q.2

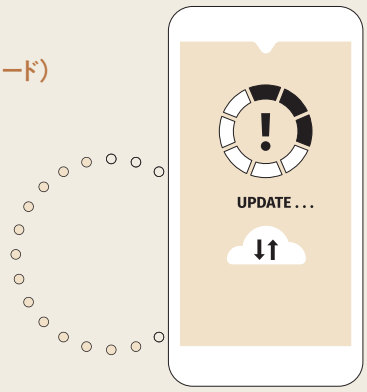
『ねんきんネット』は どうやって利用するのですか？

A. マイナンバーカードがあれば スマートフォンを使って、 マイナポータルから簡単に利用できます。

▶ まずは、スマートフォンでマイナポータルへログイン

下記のものをご用意ください。

- マイナンバーカード
- ご自身で設定した数字4桁のパスワード（利用者証明用電子証明書パスワード）
- スマートフォン（マイナンバーカードを読み取り可能なもの）



下記の手順にそって進めてください。

①マイナポータルにアクセスし、画面右上の【ログイン】をタップ
②【利用者登録】を選択
③使用する端末の選択画面から【スマートフォン】を選択し、
　マイナポータルアプリをダウンロード
④【利用者登録／ログイン】をタップ
⑤ご自身で設定した数字4桁のパスワードを入力
⑥【読み取り開始】をタップし、スマートフォンにマイナンバーカードをかざして読み取り
　⇒マイナポータルへのログイン完了

▶ 次に、マイナポータルと『ねんきんネット』を連携して初回利用登録

マイナポータルへログイン後、下記の手順で連携を行ってください。

①マイナポータルのトップ画面【注目の情報】欄にある【年金記録・見込額を見る（ねんきんネット）】を選択
②「ねんきんネット」の利用規約を確認し、【連携に同意する】にチェックを入れ、【ねんきんネットと連携】をタップ
　※連携の完了までにお時間をいただく場合があります。
③【メールアドレスの登録/変更】からメールアドレスを入力
　⇒「ねんきんネット」の初回利用登録完了

※マイナポータルから「ねんきんネット」の初回利用登録を行うことができる時間帯は平日8時～23時となります。
※基礎年金番号をお持ちでない方など、ご利用いただけない場合があります。
※初回利用登録完了後は、24時間いつでも「ねんきんネット」にアクセスできます。

▶ マイナンバーカードをお持ちでない場合

マイナンバーカードをお持ちでない場合でも、日本年金機構ホームページから「ねんきんネット」の利用登録が可能です。
詳細は、日本年金機構ホームページをご確認ください。

『ねんきんネット』の
ご利用登録はこちらの
二次元コードから

第３章

令和3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。

3

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3年度の国民年金の適用促進に向けた取り組み状況は、次のとおりです。

（１）確実な適用の実施

令和3年度の計画の概要

●20歳になった方について職権による適用を行うとともに、加入のお知らせと同時に納付書を送付することにより、納付が促され、納付月数が増加傾向にあることから、納付に重点を置いた制度周知および納付勧奨にかかる施策を強化する。
●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3年度の取り組み状況

●20歳到達者の確実な適用

・地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される情報により把握した、20歳になった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（99.2万人）を速やかに行いました。
・若年層の納付率向上に向け、20歳到達月の前月に前納制度、口座振替およびクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせを送付しました。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、学生納付特例、免除・猶予制度などの案内（約5.4万人）を行いました。

●未加入者に対する届出勧奨の実施

地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される情報により把握した34歳、44歳および54歳の方（約502万人）のうち、海外から転入された方で基礎年金番号を持っていない方など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、職権による適用等（約2.6万人）を行いました。

●退職した方およびその被扶養配偶者の方に対する届出勧奨を実施

退職した方およびその被扶養配偶者の方には、被保険者種別変更の届出を自主的に行うよう、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号被保険者として職権による適用を実施（約97.6万人）しました。

（２）関係機関との連携・協力

令和3年度の計画の概要

●マイナポータルによる免除申請の届書作成・申請を可能とする機能の構築など、オンラインビジネスモデルの実現に向けたさまざまな施策の検討状況を踏まえながら、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3年度の取り組み状況

●届出のデジタル化

マイナポータルを利用した国民年金の加入手続き、保険料の免除申請について、令和4年5月の実施に向け、デジタル庁などの関係機関と連携し、準備を進めました。

●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。

●ハローワークとの連携を強化

失業特例免除や臨時特例免除について離職者に周知するため、全国のハローワークで行われる雇用保険説明会の際に上映する国民年金の手続きをわかりやすく説明した動画を作成しました。

（３）無年金者および低年金者への対応

令和3年度の計画の概要

●令和2年度に実施した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要件を満たす方への任意加入制度の勧奨についての効果を検証し、より効率的・効果的な対策を検討する。

●令和2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に対する追納勧奨を継続するとともに、勧奨に対する効果を検証し、新たな対象者の選定について検討する。

令和3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への任意加入勧奨について、昨年度の取り組みを踏まえ、60歳から64歳に到達する方で、65歳まで任意加入することで受給条件を満たす方（9千人）に対して勧奨を実施しました。

●追納勧奨の実施

2年目、9年目の追納可能な免除等承認期間を有する方を対象とし、追納勧奨を実施しました。約797万人を対象に追納奨励を実施し、令和3年度中に追納をした人は23.4万人になりました。

（４）外国人の適用対策

令和3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する。

●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。また、SNSなどを活用した制度周知について検討する。

令和3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月以降、出入国在留管理庁から提供を受けている特定技能外国人などの情報を基に社会保険の適用の有無を確認し、第1号被保険者として適用すべき方167人に加入手続きを行いました。

●外国人にもわかりやすいパンフレットの拡充

外国人に対してわかりやすい制度説明を行うため、パンフレットの作成、言語の拡大を行いました。また、これらのパンフレットが日本年金機構のホームページに掲載されていることを、日本年金機構TwitterおよびLINEアプリ「わたしとみんなの年金ポータル」で周知するとともに、市町村での活用を呼びかけました。

・令和2年度に作成した「学生納付特例申請書の説明用パンフレット（英語版）」を14か国語版に拡大しました。

・日本に住む外国人、技能実習生などに向けた、公的年金制度をわかりやすく説明したひらがなつきの日本語版および英語版の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「世代と世代の支え合い」（賦課方式）の仕組みです。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となります。令和3年度は、コロナ禍の厳しい状況においても効率的・効果的な対策を講じることにより、現年度納付率は73.9%、最終納付率は78.0%に達しました。

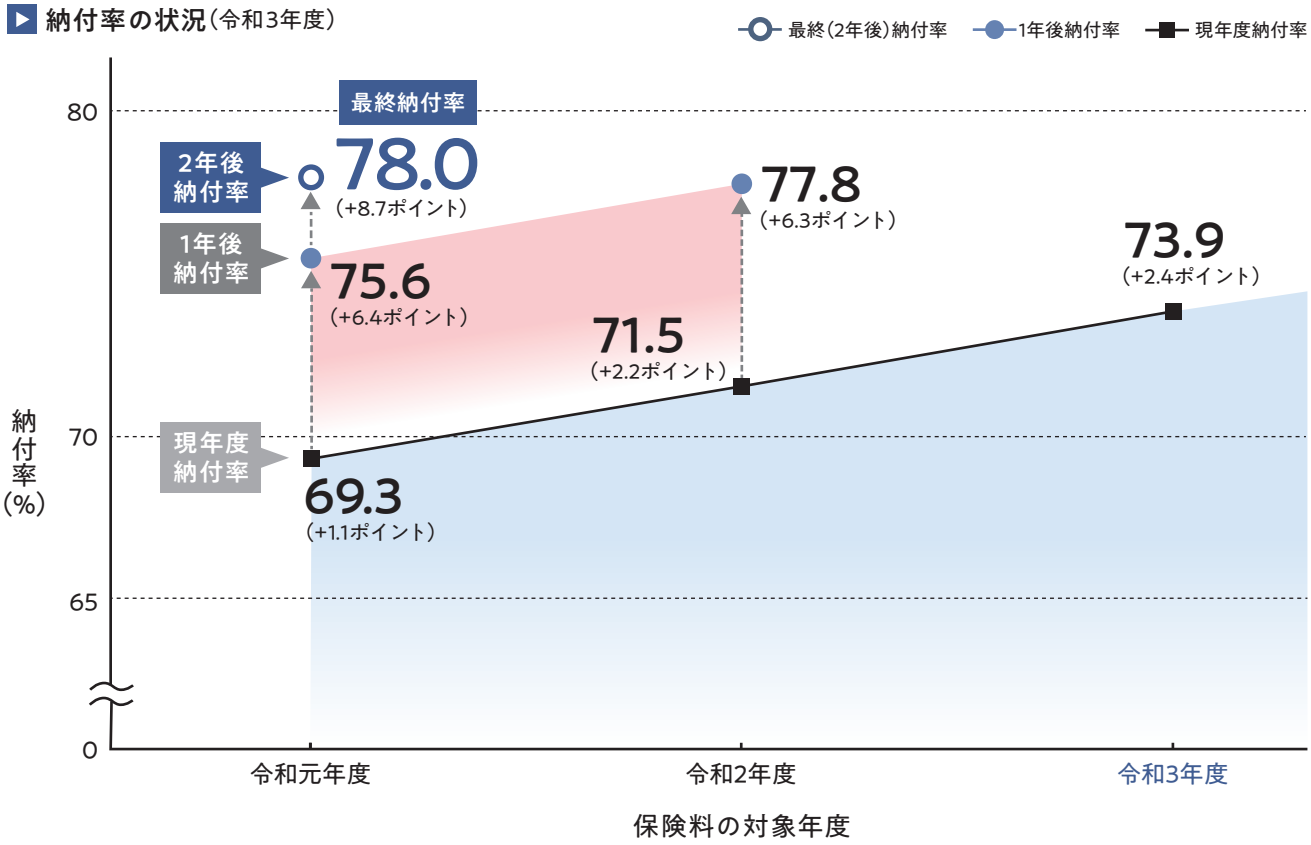
（１）未納者の年齢等に応じた収納対策

令和3年度の計画の概要

●現年度納付率70%台前半を確保するとともに、最終納付率については77%を超えることを目指し、以下の目標を策定する。

- 令和3年度分保険料の現年度納付率は、前年度実績を上回るとともに、令和元年度実績（69.3%）から2.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
- 令和2年度分保険料の令和3年度末における納付率は、令和2年度末から5.0ポイント程度以上の伸び幅を確保する。
- 令和元年度分保険料の最終納付率は、令和元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。

▶ 納付率の状況（令和3年度）



◎平成24年度の最終納付率（平成22年度分保険料）から**9年連続で上昇**
◎統計を取り始めた平成16年度の最終納付率（平成14年度分保険料）以降、**最高値**

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

令和3年度の取り組み状況

●納付率の目標を達成

コロナ禍の厳しい環境の中でも、臨時特例免除※1や失業特例免除※2の勧奨などの収納対策の取り組みを実施してきました。その結果、令和3年度分保険料の現年度納付率は、前年度納付率＋2.4ポイントの73.9%、令和2年度分保険料の過年度1年目は＋6.3ポイントの77.8%、令和元年度分保険料の最終納付率は＋8.7ポイントの78.0%となり、いずれも目標を上回りました。

●口座振替およびクレジットカード納付の推奨

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は従来の取り組みに加え、納付率が高い50歳台の方に対しての勧奨を行った結果、口座振替およびクレジットカード納付による実施率の合計は40.8％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	令和2年度	令和3年度	前年度対比
口座振替実施率	33.9%	34.3%	＋0.4%
クレジットカード納付実施率	5.5%	6.5%	＋1.0%
合計	39.4%	40.8%	＋1.4%

●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、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て周知を図り、利用促進に努めました。

▶ 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2年度	令和3年度	前年度対比※3
コンビニエンスストア	1,542万件	1,517万件	▲1.6%
インターネットバンキング	296万件	303万件	＋2.2%
クレジットカード	261万件	301万件	＋15.6%
合計	2,099万件	2,121万件	＋1.0%

※1: 新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少した場合や所得が相当程度まで下がった場合に、申請によって保険料の納付猶予または全額もしくは一部が免除になる制度。
※2: 失業等により、国民年金保険料を納めることが経済的に困難な場合に、申請によって保険料の納付猶予または全額もしくは一部が免除になる制度。(配偶者や世帯主に一定以上の所得があるときは免除が認められない場合がある。)
※3: 令和3年度末の被保険者数の増減割合は対前年度比▲1.3%。

(２)収納対策の具体的な取り組み

①若年者への対応

令和3年度の計画の概要

●さまざまな機会を通じて、20歳到達者に国民年金制度や納付方法の手続きの周知を行う。
●専用の催告文書を送付するとともに、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督励を行う。

令和3年度の取り組み状況

●20歳到達者に焦点をあてた施策を実施

20歳到達者に対する対策を強化するため、納付方法や学生納付特例制度の手続き等をわかりやすく説明する動画を機構Twitterに掲載するとともに、資格取得後の未納者に対して、専用の催告文書を送付しました。また、連帯納付義務者である世帯主にも内容を確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用した納付督励を実施しました。この結果、20歳到達者の納付率は66.1%(対前年比＋3.1ポイント)と前年を上回りました。

②免除等対象者への勧奨

令和3年度の計画の概要

●所得が低い等の事情により、保険料免除等の対象となり得る方でありながら、未納状態となっている方に申請勧奨を行う。

令和3年度の取り組み状況

●所得が低い等の事情により保険料免除等の対象となり得る方に免除勧奨を実施

・令和2年5月より実施している新型コロナウイルス感染症に係る臨時特例免除について、令和3年度は未納期間を有するすべての方に案内を行うとともに、令和2年度に当該免除が承認された方のうち、令和3年度に該当する可能性のある方に勧奨を実施したことで、令和4年3月末時点において、72万件を承認しました。

・失業特例免除について、国民年金第2号被保険者から第1号被保険者へ種別変更した方で未納期間を有する方10.1万人に対して勧奨を実施し、令和4年3月末時点で53万件承認しました。

（３）長期未納者への対応

令和3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。

令和3年度の取り組み状況

●さまざまな納付督励施策により、24か月未納者の解消を実現

受給要件間近（50歳台かつ受給資格期間60月以上120月未満）の24か月未納者2.6万人に対して、受給要件を満たすまでの期間を明示したお知らせの送付、電話、戸別訪問を行いました、その結果、1.6万人の対象者と連絡を取ることができ、令和4年3月末までに9千人が納付または免除申請に至っており、うち2千人については老齢年金の受給要件を満たしました。

（４）地域の実情を踏まえた対策

令和3年度の計画の概要

●納付率が低い状況にある沖縄県の無年金者および低年金者の増加を防止するため、必要な体制整備と支援策を講じてきたことにより、納付率が着実に向上しつつあるものの、他の都道府県に比べると依然として低いことから、一層効果的な取り組みを実施する。

●未納者数の多い年金事務所の納付率向上を図るため、体制整備等の取り組みを行う。

令和3年度の取り組み状況

●沖縄プロジェクトの継続による納付率向上

沖縄県の保険料納付率向上のため、県内の6年金事務所が各市町村と連携する「沖縄プロジェクト」が、令和元年に発足しました。令和3年度も引き続き電話や戸別訪問による納付勧奨を実施するとともに、11月30日の「年金の日」にオンライン形式による年金制度説明会を実施するなど、新たな施策の取り組みを行いました。その結果、沖縄県における令和3年度分保険料の現年度納付率は、66.8％（対前年度比＋5.7ポイント）となり、向上しました。

●未納者の多い年金事務所の体制整備等による納付率向上

未納者数の多い年金事務所（全国20か所）について、正規職員の増員や収納対策事務に係る所掌の明確化等の体制整備を行った結果、当該年金事務所の現年度納付率は71.7％（対前年度比＋3.0ポイント）と前年度を上回りました。

（５）強制徴収の着実な実施

令和3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。また、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。

●強制徴収の実施については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、適切に判断する。

令和3年度の取り組み状況

●新型コロナウイルス感染症の影響に配慮し、強制徴収を再開

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和3年4月以降、令和元年所得が1,000万円以上の方に限定するなどの慎重な配慮を行いつつ、緊急事態宣言が発出されている地域を除いて再開しました。令和4年2月からは緊急事態宣言が発出されている地域を除き、令和2年度所得が700万円以上かつ7か月以上の保険料を滞納している方に対象者を拡大し、令和4年3月末時点で2千人に強制徴収を実施しました。

▶ 国民年金保険料収納対策

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・納付督励※1対象

納付督励の実施（質の向上／効率化）

年　度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
文書	3,272万件	3,531万件	3,657万件
電話	2,350万件	2,089万件	2,102万件
戸別訪問	419万件	1万件	229万件

度重なる督励にも応じない

強制徴収の実施（不公平感の解消と波及効果）

年　度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
最終催告状	142,871件	42件	2,117件
督促状	89,615件	0件	15件
財産差押	20,590件	41件	46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です。

◯納付督励の外部委託

年　度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
文書	582万件	617万件	848万件
電話	2,348万件	2,052万件	2,068万件
戸別訪問	412万件	0万件	223万件
合計	3,342万件	2,669万件	3,139万件

※1: 納付期限までに保険料の納付がされていない場合、電話や訪問により自主納付を促す行為です。

免除など対象

免除などの周知・勧奨

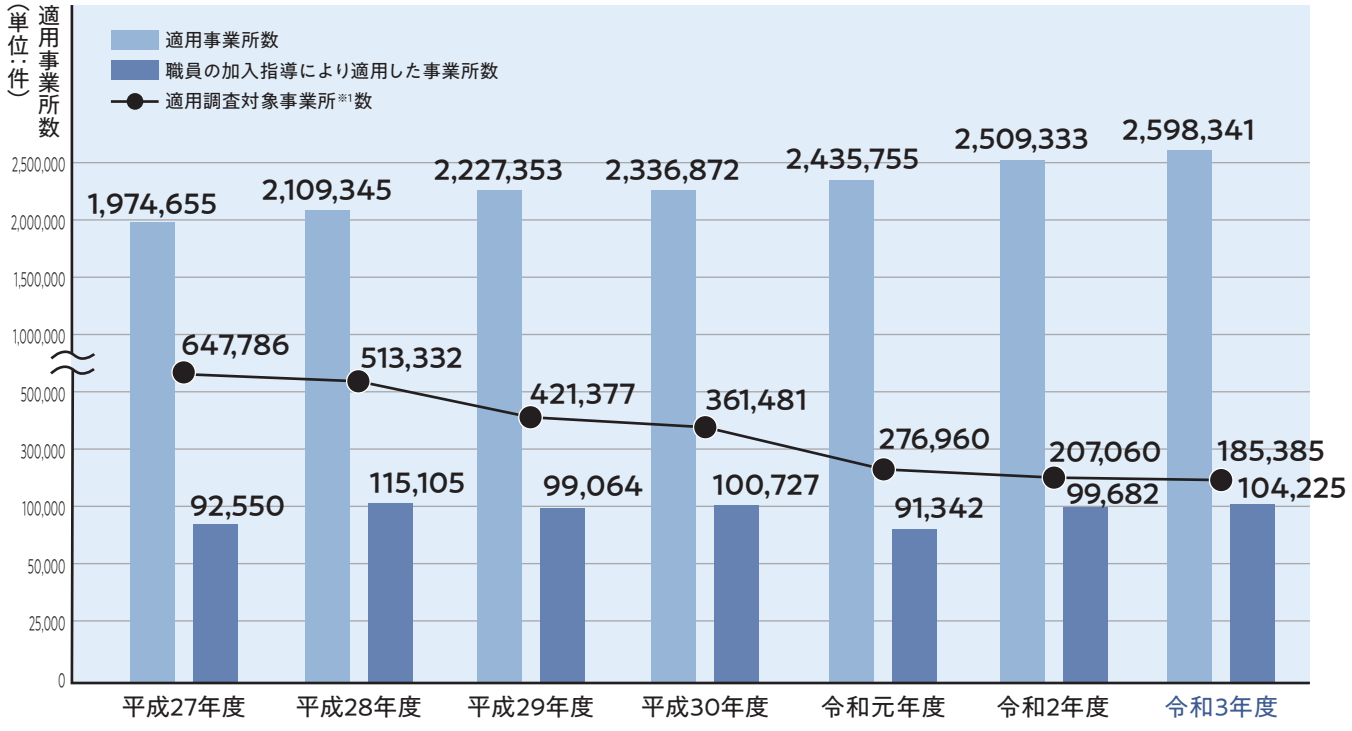
免除や学生納付特例（学生の間の保険料納付を猶予し、後で納付できる仕組み）を周知・勧奨し、年金受給権確保と年金額増額を図る。

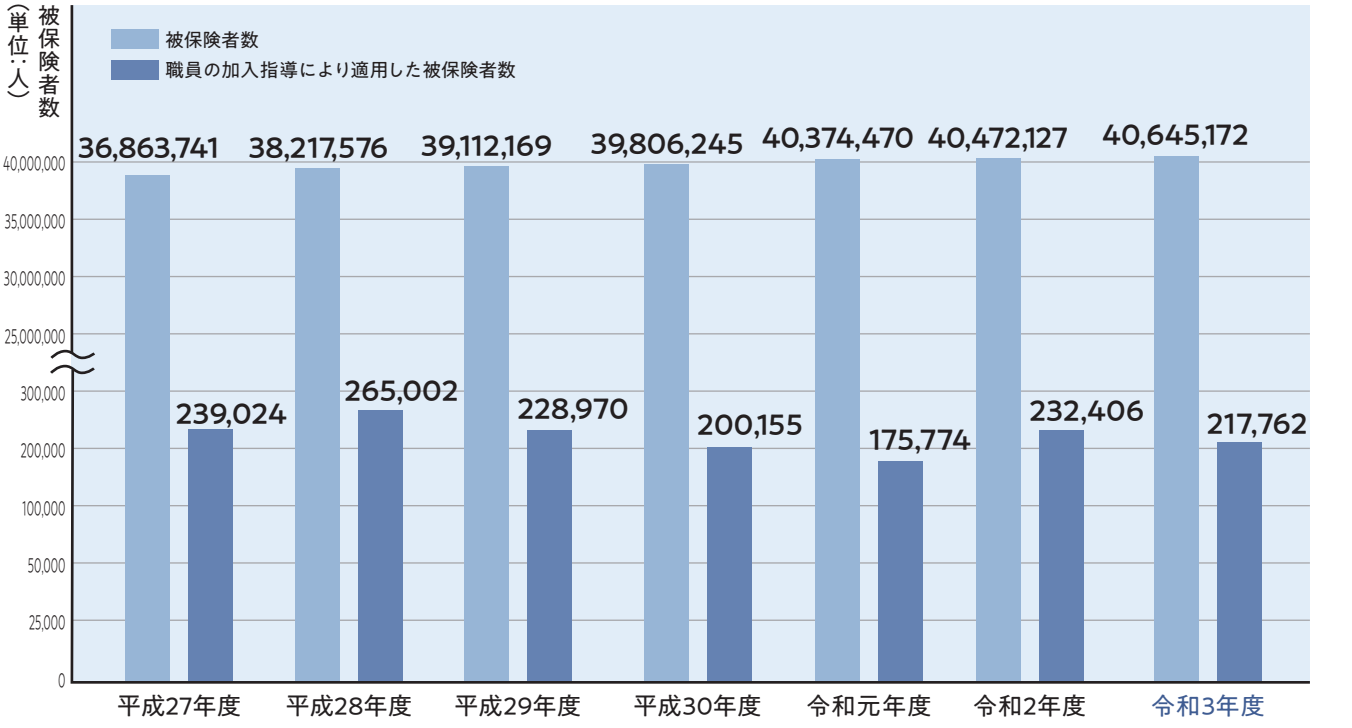
◎令和2年度および令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、戸別訪問や強制徴収に関する手続きを一部停止しました。

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です。

（１）未適用事業所の適用促進対策

令和3年度の計画の概要

●国税源泉徴収義務者情報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する方針。令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ継続的に取り組む。
●各種の情報を活用し、5人以上または家族以外の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所（以下「５人以上等事業所」という。）について、引き続き、適用に向けて重点的に取り組む。特に、令和2年度行動計画策定時に判明している5人以上等事業所については、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年度末までに実態確認を実施。5人以上等事業所と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。
●年金事務所における適用促進強化のため体制確保・手順の見直しを行う。また、立入検査の結果に応じた職権適用を実施する。

令和3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8.8万件とし、年金事務所ごとの目標と、達成に向けた計画を作成し取り組みました。緊急事態宣言が発出されている地域においては、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10.4万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5.6万事業所に加え、法人登記簿情報等を活用した加入指導の実施により、合計で約10.4万事業所、約21.8万人を適用しました。また、令和2年度末時点で約20.7万事業所であった適用調査対象事業所数は令和3年度末時点で約18.5万事業所まで減少しました。

●優先的な加入指導により約3,800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判明していた5人以上等事業所に加え、令和3年度は、令和2年度中に新たに把握した5人以上等事業所を加えた6,066事業所を個別管理し、令和4年3月末までに3,789事業所を適用し、1,933事業所まで減少しました。

▶ 5人以上等事業所の取り組み状況

	令和3年4月時点の対象事業所数	加入指導による適用事業所数	適用済または適用対象外とした事業所数	令和4年3月末時点の対象事業所数※3
被保険者5人以上の法人事業所※2	2,829事業所	1,807事業所	151事業所	871事業所
被保険者5人未満で家族以外の従業員を雇用している法人事業所※2	3,237事業所	1,982事業所	193事業所	1,062事業所
合 計	6,066事業所	3,789事業所	344事業所	1,933事業所

※2：令和3年3月末時点の国税源泉徴収義務者情報に基づく推定や、調査票による確認、加入指導における聴取等により区分しております。
※3：令和3年4月以降に判明した事業所は含んでおりません。

●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照会や事務所訪問などによる実態確認を行いました。その結果、実態確認ができていない事業所数は令和2年度末の146,287事業所から83,079事業所まで解消しました。

（２）事業所調査による適用の適正化対策

令和3年度の計画の概要

●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する。
●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する。

令和3年度の取り組み状況

●被保険者824万人相当を目標に、調査を実施

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、優先度を踏まえた事業所の選定を行い、訪問・呼び出し・郵送などの手法を組み合わせた調査を行いました。被保険者824万人に相当する事業所の調査実施を目標に取り組んだ結果、目標を上回る事業所調査を実施しました。

●令和4年10月施行の短時間労働者適用拡大を見据えた取り組み

被保険者101人から500人の事業所に対し、令和3年度から2年間で制度周知を兼ねた事業所調査を実施することとしており、対象事業所約5万件のうち、令和3年度は21,281件実施しました。

●大規模事業所調査の実施

被保険者10,000人以上の大規模事業所の調査については、令和3年4月に本部に設置した特別法人対策部法人調査グループと管轄年金事務所が連携して実施しました。調査資料である給与情報等の電子媒体（電子データ）を活用することにより、全従業員について加入の要否を網羅的に確認するとともに、機構内のデータによる確認を行うなど、訪問や呼出によらず、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により効率的かつ効果的に事業所調査を実施しました。

▶ 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
8,240,000人	9,983,365人	242,793事業所

▶ 事業所調査指摘状況

	資格得喪関係	報酬関係
指摘事業所※4数	16,241事業所	79,681事業所

調査により適用した被保険者数
27,252人

※4：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です。（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3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する。
●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2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3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んだ結果、令和2年4月と比較して、平均処理日数を減少させることができました。特に電子申請は、2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。

▶ 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	令和2年4月	令和3年4月	令和2年4月	令和3年4月	令和2年4月	令和3年4月
平均処理日数	1.4日	0.5日	1.6日	0.8日	5.1日	2.9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	令和2年4月	令和3年4月	令和2年4月	令和3年4月	令和2年4月	令和3年4月
平均処理日数	1.9日	0.7日	1.5日	0.9日	6.0日	2.8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中、令和3年度は、各事業所の状況に応じて適切な納付を促すとともに、引き続き納付が困難な事業所には個々の状況に配慮し、迅速かつ柔軟な対応を行いました。

（１）収納率の目標達成に向けた取り組み

令和3年度の計画の概要

●法定猶予制度の適用を受けている保険料額（以下「猶予保険料額」という。）を除いた収納率で前年度収納率と同等以上の水準を確保。

令和3年度の取り組み状況

●目標達成に向けた進捗状況を組織的に管理

目標の進捗状況は、本部と年金事務所が連携して管理し、事業実績が目標に達していない年金事務所には効果的な助言・指導を行うなど、改善を図りました。

●前年度を上回る収納率を達成

■厚生年金保険料収納率

令和3年度の厚生年金保険料の収納率は98.3%となり、前年度を0.8%上回りました。また、徴収決定額から猶予保険料額を除いた収納率は99.4%となりました。

■健康保険料収納率

令和3年度の全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.2%となり、前年度を0.4%上回りました。また、徴収決定額から猶予保険料額を除いた収納率は98.9%となりました。

▶ 厚生年金保険料収納率の推移

年度	令和2年度	令和2年度（納付猶予特例※1および法定猶予制度の許可中の金額を除く）	令和3年度	令和3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	32兆8,717億円	32兆2,875億円	33兆9,149億円	33兆5,620億円
収納額	32兆612億円	32兆612億円	33兆3,535億円	33兆3,535億円
収納率	97.5%	99.3%	98.3%	99.4%

▶ 健康保険料収納率の推移

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）	令和3年度	令和3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	10兆7,665億円	10兆5,527億円	11兆1,806億円	10兆9,910億円
収納額	10兆4,235億円	10兆4,235億円	10兆8,700億円	10兆8,700億円
収納率	96.8%	98.8%	97.2%	98.9%

※1：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、担保の提供は不要、延滞金は全額免除となります。

令和3年3月末までに許可を行った納付猶予特例の許可金額9,737億円の約74％にあたる7,223億円の収納を確保するとともに、約24％にあたる2,342億円については、法定猶予制度を適用しました。また、事業所ベースでは約95％の事業所が納付済または法定猶予制度の適用（切替え）となりました。

▶ 納付猶予特例保険料の推移状況（令和3年度末）

猶予許可金額	猶予期間満了金額（令和2年1月分～令和2年12月分保険料）			
	9,737億円	納付済	法定猶予制度適用	納付協議中等
9,737億円		7,223億円	2,342億円	172億円
割 合	100％	74％	24％	2％

▶ 納付猶予特例の期間満了に係る対応状況（令和3年度末）

納付猶予特例の満了お知らせ事業所	納付済（完納）	法定猶予制度適用（分割納付）	納付協議中等
81,016事業所	20,984事業所	55,849事業所	4,183事業所
割 合	25.9％	68.9％	5.2％

（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3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。
●納付期限までに納付がなかった適用事業所に対しては、電話などによる納付督励を確実に行うとともに、効率的に実施するための体制を検討する。

令和3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

令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症に対する政策的要請として対応してきた厚生年金保険料等の納付猶予特例については、令和3年3月2日以降、令和4年2月1日までの間で、すべての猶予期間が満了しました。これを踏まえ、事業所の置かれた状況に応じて適切に納付を促すとともに、引き続き納付が困難な事業所には法定猶予制度の活用を積極的に案内するなど丁寧な対応を行いました。

▶ 法定猶予制度の適用状況

年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度
納付の猶予		15件	39件	336件
納付の猶予（特例）		―	97,877件	0件
換価の猶予	申請	732件	2,850件	42,537件
	職権	144件	4,919件	29,255件

▶ 滞納事業所数

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
滞納事業所	142,139件	160,308件	147,750件
適用事業所に占める滞納事業所の割合	5.8%	6.4%	5.7%

■令和3年度末の滞納事業所数は147,750事業所、適用事業所に占める割合は5.7%となり、令和2年度末より減少しました。

●電話等での納付督励と法定猶予制度の案内を適切に実施

法定納期限までに納付ができなかった事業所には、電話等による納付督励などを確実に実施しました。その際、事業所から一括の納付が困難であるとの申し出があった場合は、法定猶予制度の案内を行うとともに、個々の事業所の事情に配慮した納付計画の策定と履行管理に取り組みました。また、督促指定期限を超える新規滞納事業所の発生の抑制および納付協議等に専念できる体制を構築するため、法定納期限から督促指定期限までの電話による納付督励を集中的に実施する集約コールセンターを令和4年2月から設置し、一部地域を対象とした先行実施を開始しました。

（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3年度の計画の概要

●困難性が高く、滞納期間が長期間または高額となっている事業所への徴収対策として、本部・特別法人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3年度の取り組み状況

●困難性の高い事業所における法定猶予制度の活用と適切な納付指導

特別法人対策部の所管となっている困難性の高い事業所への対応については、新型コロナウイルス感染症の影響前から滞納があり、納付猶予特例から法定猶予制度の適用（切替え）ができていない事業所に対して法定猶予制度の活用を積極的に案内し、資力に応じた納付計画の策定など、納付指導を適切に行いました。その結果、収納未済額について、納付猶予特例対象以前分で10億円が削減され、収納未済額全体では24億円が削減されました。令和4年3月末時点で、所管する328事業所のうち、法定猶予制度の適用事業所は161事業所、猶予金額は97億円となりました。

▶ 滞納事業所数

特別法人対策部の所管事案	令和3年度所管分			令和3年度末		令和3年度末（法定猶予制度の適用中の金額を除く）
	前年度からの繰越分	令和3年度移管分	合計		法定猶予制度適用	
所管事業所数	145事業所	297事業所	442事業所	328事業所	161事業所	——
収納未済額（延滞金含む）	68億円	140億円	208億円	184億円※2	97億円※2	87億円※2

※2：年度途中で移管終了した事業所の収納未済額を含みます。

●国税庁への滞納処分等の権限委任を推進

国税庁への滞納処分等の権限委任について、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度中は実施を見合わせていた国税局との定例打合せを再開しました。既に委任を行っている事案について、委任後に発生した保険料等の追加委任を行い、令和3年度の実績は80件となりました。

（4）徴収職員の育成

令和3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3年度の取り組み状況

●法定猶予制度について、各徴収職員の階層に応じた研修を実施

厚生年金保険等の徴収対策の根幹となっている法定猶予制度について、法令等に則った公正・公平な運用を行うための研修を階層別に実施し、制度と実務の双方に精通した徴収職員を育成しました。研修は国税局や特別法人対策部の専門性を有する職員を講師として実施し、具体的な対応手法を研究するなど、専門性を高めるための実践的な内容で、受講者は360名となりました。その結果、法定猶予制度について72,128件適用し、適切な債権管理に寄与しました。また、年金事務所の担当課長や主任クラスを対象に、困難事案への対応事例について情報共有も行いました。

（5）徴収業務にかかるシステム化の推進

令和3年度の計画の概要

●徴収業務用の支援ツールの統合に引き続き取り組み、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3年度の取り組み状況

●徴収対策用支援ツールの機能を拡充

令和2年度に統合した徴収対策用の支援ツールは、令和3年5月に預貯金調査業務の電子化サービスを利用開始した後、令和3年12月には初期対応事業所の抽出機能の追加を行い、調査業務の効率化を図りました。

●システム化で納付猶予特例にかかる事務作業の負担を軽減

令和3年度に事務処理が増大した納付猶予特例から法定猶予制度への適用（切替え）にあたり、猶予許可決議書などの通知書作成業務のシステム化を行い、猶予事務の効率化、負担軽減を図りました。

（6）口座振替の利用促進

令和3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3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

口座振替を利用していない適用事業所にリーフレットなどを送付し、口座振替の利用促進を案内するとともに、新規適用事業所には電話や文書での申請勧奨を引き続き行いました。その結果、令和3年度の口座振替実施率は、厚生年金保険が81.4%（対前年度比0.4%増）、全国健康保険協会管掌健康保険80.8%（対前年度比0.1%増）となりました。

5 年金給付業務の取り組み

令和3年度は、年金制度を実務として適正に運用し、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、年金事務所と中央年金センターで年金給付業務を執行する体制へ再構築する取り組みや、簡易に利用できる電子申請の環境整備など、年金給付業務のデジタル化に向けた取り組みを進めました。さらに、年金制度改正（繰下げ上限年齢の引き上げ）にともない、新たに66歳以降の方に毎年繰下げ見込額のお知らせを送付するなど、お客様サービスの向上を図りました。

（１）正確な給付の実現に向けた体制強化

令和3年度の計画の概要

●年金給付業務を年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築するため、事務センターで行っている年金給付業務（再裁定の勧奨業務や特別障害給付金等に関する業務）の集約化に向け、事務面・システム面の整備や体制面の検討を行う。
●令和4年4月に施行される年金制度改正（繰下げ上限年齢の引き上げ、在職老齢年金の見直し等）を円滑かつ着実に実施するため、中央年金センターおよび年金事務所における人員体制の確保を図る。

令和3年度の取り組み状況

●事務センターでの年金給付業務を整備・集約

令和3年度においては、事務センターで行ってきた年金給付業務について、以下の取り組みを進めました。
■再裁定の勧奨業務を中央年金センターと年金事務所で行う方針を決定し、その実現のためのシステム開発を実施。
■特別障害給付金等に関する業務について、中央年金センターなどに集約する方針を決定。
■年金請求書等の入力処理業務や、お客様に送付する年金証書等の作成・発送業務などに関する方向性の整理。

●執行体制の再構築に向けたシステム基盤の統一

令和3年10月に中央年金センターと年金事務所で異なっていた業務端末などのシステム基盤の統一化を実現し、同じ環境で年金給付の事務処理を行う環境を整備しました。これを踏まえて、執行体制の再構築に向けた今後の中央年金センターと年金事務所の役割（業務範囲）の整理を進めました。

●年金制度改正に向けた体制強化

令和4年4月施行の年金制度改正を着実に実施するため、年金相談・年金請求書の審査等の要員として、年金事務所および中央年金センター等に80人を増員し、人員体制の拡充を図りました。

（２）正確な給付の実現に向けた対応

令和3年度の計画の概要

●年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。
●「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の強化により、年金裁定のシステムチェック機能を強化。
●紙での届出を前提とした事務処理を見直し、年金給付業務のデジタル化に向けた検討を進める。

令和3年度の取り組み状況

●年金決定内容のチェック体制を構築

年金事務所で実施した年金の決定内容の正確性を組織全体で担保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックする体制を構築し、令和2年度から運用を開始しました。令和3年度は、決定した老齢・遺族・障害年金（約144 万件）のうち、システムチェックが困難な事例（約23.4 万件）を確認し、387 件の事務処理誤りの未然防止・早期対応を図りました。

●「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するとともに、令和2年度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和3年9月に公表しました。

●年金給付の適正化のため、システムチェック機能を強化

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、システムチェック機能を強化し、給付の正確性の向上を図りました。

●年金給付業務のデジタル化に向けた取り組み

正確かつ効率的な事務処理の実現およびお客様手続きの簡素化・利便性向上を図るため、扶養親族等申告書や老齢年金請求書について、簡易な電子申請を可能とするための環境整備等の検討を進めました。

（3）障害年金の事務処理の改善

令和3年度の計画の概要

●複数の認定医が障害認定に関与する仕組みを着実に実施するとともに、不利益処分に対する理由付記を適切に実施する。
●障害年金センターの事務処理フローを見直すとともに、職種・職能別の役割の明確化を図ることにより、事務処理の円滑な実施を図る。
●新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止および認定業務の効率化を図るため、リモートで認定業務を行う環境を構築し、非対面型の認定業務の実施を可能にする。

令和3年度の取り組み状況

●障害年金の認定業務の適正性の向上

認定の公正性を一層確保するため、認定医の医学的な総合判断を特に要する事例について、複数の認定医が関与する仕組みを推進するとともに、障害年金の不利益処分については、処分通知に理由を記載した文書を同封し、お客様に対する説明を丁寧に行いました。

●障害年金センターにおける事務処理の円滑な実施

障害認定業務の標準化や職員の専門性・スキルの一層の向上を図るため、障害年金センターの業務フロー等を見直し、令和4年4月から以下の取り組みを実施しました。

・職責に応じた役割の明確化および決裁権限の整理
・認定に必要な診断書等の障害状態に関する事項について職員が事前確認票を作成する仕組みの導入
・複数の認定医による認定や不利益処分の理由付記など認定結果に関するチェック機能の強化

●非対面での認定業務実施に向けて環境を整備

非対面型の認定業務を可能にするため、リモートで認定業務を行う環境を構築し、令和3年9月より精神障害の再認定業務について、リモートによる認定業務を開始しました。

（4）お客様サービスの向上

令和3年度の計画の概要

●令和4年4月に施行される年金制度改正（繰下げ上限年齢の引き上げ、在職老齢年金の見直し等）について、各種広報媒体等を活用した周知や年金事務所等へのリーフレット配布により、お客様への周知広報を着実に実施する。
●60歳、65歳および69歳到達時に老齢年金の請求案内を行い、多様な年金受給方法の周知を図るとともに、70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対しては、文書、電話、訪問等により個別の請求案内を行う。
●サービススタンダード※1の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90％以上を維持。

※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。

令和3年度の取り組み状況

●年金制度改正についてホームページやTwitterで周知

年金制度改正についてお客様へ広く周知するために、令和4年2月に日本年金機構ホームページへ改正概要を掲載するとともに、Twitterを活用して制度周知の促進を図りました。また、令和4年4月に、改正を踏まえた手続方法やパンフレット・届書・請求書についてホームページへ掲載しました。

●年金給付の請求勧奨の充実

■年金請求書（事前送付用）等の着実な送付

年金の受給資格を有する方の請求漏れを防止するため、年金の受給開始年齢到達時や65歳時に年金加入記録等を記載した年金請求書（事前送付用）を送付しました。

■繰下げ見込額のお知らせの送付開始

新たな取り組みとして、66歳以降に繰下げ受給を希望され、老齢年金を受給されていない方に対し、毎年誕生月に合わせ繰下げ見込額のお知らせを送付するとともに、75歳到達時には改めて年金請求書を送付することとしました。

■未請求の老齢年金のある方への勧奨

受給権を有しながら年金が未請求となっている方に年金を確実にお支払いするため、70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対し、文書、電話、訪問などによる個別の請求勧奨を令和2年1月から引き続き行い、令和4年3月までに約5.2万人の方に請求勧奨を行い、約4.8万人の方から年金請求書を提出いただき、老齢年金を支給しました。

●老齢年金・遺族年金・障害年金のサービススタンダードはいずれも目標を達成

新型コロナウイルス感染症の影響がある中、老齢年金・遺族年金・障害年金のサービススタンダードの達成率はいずれも90％以上を維持し、迅速な年金の支給決定に努めました。

［サービススタンダードの達成状況］

▶ 老齢年金（令和3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
23.0日	98.6%	29.7日	97.9%

▶ 遺族年金（令和3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
23.2日	98.3%	30.6日	96.7%

▶ 障害年金（令和3年度）

3か月以内	
平均所要日数	達成率
65.8日	95.7%

（5）年金生活者支援給付金制度の着実な実施

令和3年度の計画の概要

●年金生活者支援給付金の支給サイクルの見直し※2に向けて準備を進めるとともに、支援給付金を受給されている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請求勧奨を行い、正確な支給を実施。
●日本年金機構のホームページの内容充実を図るとともに、各種広告媒体を活用した周知・広報を行う。

※2：令和3年8月施行。支給サイクルを8月～翌年7月から10月～翌年9月に変更となりました。

令和3年度の取り組み状況

●支援給付金受給者への支給の継続と、支給サイクル変更の周知を実施

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728万人の方に継続して支援給付金をお支払いしました。また、令和3年8月から施行された支援給付金の支給サイクルの変更について、支援給付金支給金額（改定）通知書などにより周知しました。

●新たな支援給付金支給見込み者へ請求手続きをご案内

所得額の低下等により新たに年金生活者支援給付金の支給対象となり得る約53万人の方に、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、令和4年3月末までに約50万人の方から請求があり、支援給付金を新たにお支払いしました。

●周知・広報活動を実施

日本年金機構のホームページ内の支援給付金の情報をわかりやすく見直すとともに、制度改正の内容やよくあるご質問などを新たに掲載し、内容の充実を図りました。また、はがき形式の簡易な請求書の手続きを確実に行っていただくため、厚生労働省と連携し、各種広告媒体（ホームページ・政府広報・インターネット広告・Twitterなど）を活用して周知・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

日本年金機構のTwitterを活用した周知

ポスターおよびチラシを年金事務所や市区町村へ配布

市区町村向け広報誌「かけはし」の活用

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

インターネット広告やサイネージ広告による周知

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みます。令和3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3年度の計画の概要

●「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。
●「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。

令和3年度の取り組み状況

●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）」等の未回答者で、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、「ねんきん定期便」などを利用し「もれ」や「誤り」がないか、記録の呼びかけなどを実施しました。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し出について、記録の確認を徹底しました。

●未統合記録は前年度から21万件減少

これらの結果、令和3年度における未統合記録は1,773万件となり、令和2年度比で21万件減少しました。

▶ 未統合記録（5,095万件）解明状況（令和4年3月時点）

人数ベース 1,575万人 ｜ 受給者：1,081万人　被保険者など：493万人

解明された記録
約3,321万件

①基礎年金番号に統合済みの記録 …… 2,052万件

②亡くなられた方などの記録 …… 1,269万件
- ・亡くなられたと判断される方の記録 …… 740万件
- ・年金受給に結びつかない記録 …… 529万件

解明作業中または
なお解明が必要な記録
約1,773万件

令和2年度比
約21万件減少

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 …… 664万件
- ・ご本人から未回答のもの …… 215万件
- ・「自分のものではない」と回答があったもの …… 161万件
- ・お知らせ便の未到達のもの …… 39万件
- ・その他 …… 249万件

⑤持ち主の手がかりが得られていない記録 …… 836万件

⑥ ③～⑤の記録と同一人と考えられる記録 …… 273万件

（2）再発防止および年金記録の正確な管理の実施

令和3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する。

令和3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

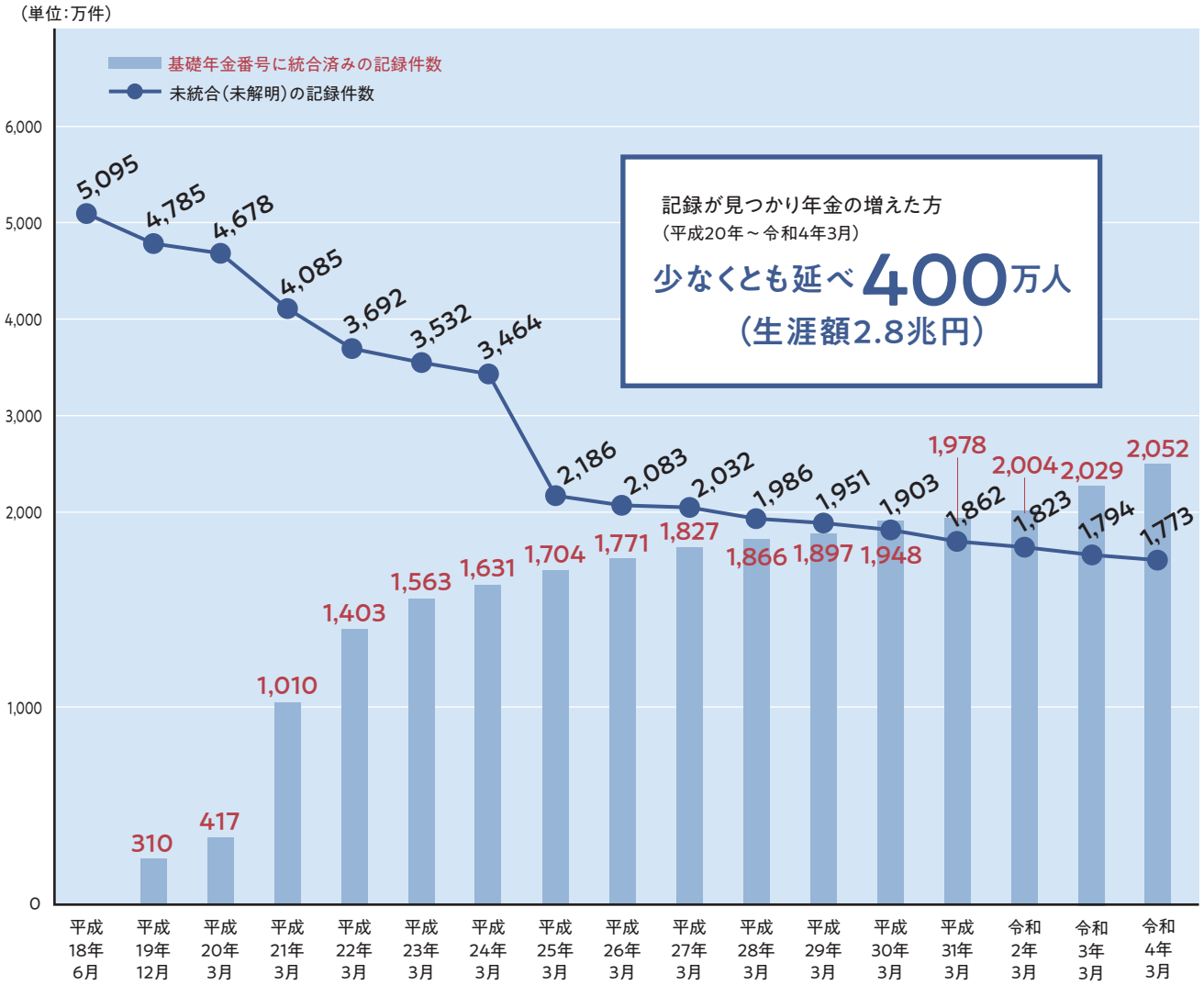
市区町村、事業主およびご本人に対して協力を求めることや個人番号等登録届の提出勧奨を実施する等の取り組みにより、1号被保険者は約0.5万件、2号被保険者は約0.6万件、3号被保険者は約1.4万件、年金受給者は約0.3万件、受給待機者は約0.1万件の基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、被保険者・受給者全体の紐付け率は99.76%となりました。

▶ 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行った件数

1号被保険者	2号被保険者	3号被保険者	年金受給者	受給待機者
約0.5万件	約0.6万件	約1.4万件	約0.3万件	約0.1万件

▶ 未統合記録（5,095万件）解明状況 件数推移（令和4年3月時点）

※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、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に行うため、年金相談体制の整備や予約相談までの待ち日数短縮に向けた対策、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、さまざまな研修を実施して年金相談窓口を担当する職員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3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適正化を図る。
●年金相談窓口の体制については、引き続き正規職員、無期雇用の年金相談職員および社会保険労務士により構成し、安定的な相談体制を確保する。
●予約相談までの待ち日数短縮に向けた対策を推進するとともに、予約相談における事前準備を徹底する。
●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を導入し、円滑に運用する。
●遠隔地などの相談対応の充実を図るとともに新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、非対面による相談環境整備の一環としてオンラインの年金相談などの実現手法を検討する。

令和3年度の取り組み状況

●今後の相談件数増加を見込み、必要な相談ブース数を確保
老齢厚生年金の支給開始年齢の引き上げにともない、令和3年度および令和4年度は相談件数が低めに推移すると予想されます。しかし、令和5年度には再び相談件数の増加が見込まれることから、安定的な年金相談体制の維持のために必要な相談ブース数の確保を行いました。

●正規職員等による安定的な年金相談体制を維持
年金相談業務に精通した職員による安定的な相談体制を維持するため、引き続き無期雇用の年金相談職員の確保に取り組みました。その結果、全国の年金相談ブースにおける正規職員、無期雇用の年金相談職員および社会保険労務士の割合は9割以上を維持しました。

●予約制を広め、予約相談までの待ち日数を短縮
予約制の周知を行い、予約率は98.0％（令和4年3月時点）となりました。また、予約を取りやすい環境の整備を行った結果、予約相談までの平均待ち日数を13.6日（令和3年3月時点）から7.0日（令和4年3月時点）に短縮することができました。

●相談の品質向上のための事前準備の徹底と研修の実施
予約相談の定着にともない、相談の事前準備をより確実に行うことができるようになりました。また、実践型研修・巡回指導などを実施して、年金相談窓口を担当する職員のスキルアップを図りました。

●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を開始
受給開始年齢到達時に送付する老齢年金請求書（事前送付用）に関する相談・手続きを対象に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を令和3年5月から開始しました。日本年金機構のホームページなどで周知・広報を行った結果、令和4年3月までに約4.9万件の利用がありました。さらに、令和４年3月から事前送付用以外の老齢年金請求書に関する相談・手続きについても対象として拡大させました。

●オンラインによる年金相談などの運用を検討
遠隔地の相談対応として実施しているテレビ電話相談に加え、オンラインでの年金相談などの運用の実現に向けて検討を進めました。

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3年度の計画の概要

●質の高い相談サービスを提供するため、全国社会保険労務士会連合会との連携をさらに強化する。
●街角の年金相談センターの適正配置などの見直しを進める。

令和3年度の取り組み状況

●全国社会保険労務士会連合会との連携による研修の充実

全国社会保険労務士会連合会と連携し、年金制度改正の内容や事務処理についての相談員研修など、年金相談の質の向上に向けた研修の充実を図りました。

●地域のニーズに合わせて適正配置を見直し

ねんきんサテライト川口の設置にともない、街角の年金相談センター川口を閉鎖。相談件数が多い草加市に新たに街角の年金相談センターを設置し、街角の年金相談センターの適正配置を図りました。

※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おりません。

（３）コールセンターでの相談

令和3年度の計画の概要

●相談の目的別・内容別とした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。
●音声認識ツールの利用による相談事跡の作成省力化で、電話相談の処理時間短縮を図る。
●インターネットからの相談予約受付サービスの開始にともない、サービスの利用を促進する。
●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。
●上記の施策を実施してコールセンター全体の応答率70%以上を目指す。

令和3年度の取り組み状況

●応答率は目標値を超える水準を確保

令和3年度は年金支給開始年齢引き上げの影響から入電件数が前年度より減少しましたが、相談目的別コールセンターの設置や相談事跡の作成省力化、チャットボットの拡充などにより応答率は前年度を１%上回る71.6%となり、目標値である70%を超える水準を確保しました。

●相談目的別・内容別の専用ダイヤルで多様なニーズに対応

多様なお客様ニーズにお応えするため、相談目的別・内容別にコールセンターを設置しています。「ねんきんダイヤル」「予約受付専用ダイヤル」「ねんきん加入者ダイヤル（国民年金・厚生年金保険・市区町村別）」などに加え、令和3年度は振込通知書印刷誤り事案への対応として専用のフリーダイヤルを設置するなど、機動的なコールセンター運営に取り組みました。

●相談事跡の作成省力化で後処理時間を短縮

電話相談時の音声をテキスト化する音声認識ツールの導入により相談事跡の作成省力化を実現し、年金相談の後処理時間の短縮につなげました。

●インターネットからの相談予約受付サービスの利用を促進

令和3年5月から開始したインターネットからの相談予約受付サービスを音声ガイダンスでご案内し、利用促進を図りました。また、インターネット予約の開始により、予約受付専用ダイヤルの入電件数が大幅に減少し、業務の効率化と年間応答率の向上につながりました。

●10か国語に対応したマルチランゲージサービスを提供

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。市区町村の国民年金窓口でも利用でき、令和3年10月からは利用できる市区町村を109か所増やし（全国550市区町村）、さらにお客様のニーズに合わせて通話対応時間の見直しも行いました。

※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です。
※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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
入電総呼数	11,881,535件	10,469,409件	9,721,769件
応答呼数	7,984,711件	7,395,303件	6,957,405件
応答率	67.2%	70.6%	71.6%

※「ねんきんダイヤル」「老齢年金請求者専用フリーダイヤル」「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」「予約受付専用ダイヤル」「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」「ねんきん加入者ダイヤル」など

8 公的年金制度に対する理解促進への取り組み

日本年金機構は、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」に取り組んでいます。地域・企業・教育などの関係機関との連携・協力のもと、地域に根ざした活動を行っています。

令和3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・啓発活動を推進する。
●オンラインによる年金セミナーの実施拡大を図るとともに、各関係機関のニーズや設備・環境に応じた方法により、年金制度の普及・啓発活動を実施する。
●若手職員を中心に非対面形式の年金セミナーなどを想定した講師育成のため、研修やコンテストを充実させる。あわせて受講者に応じた教材の見直しを進め、年金セミナーなどのさらなる質の向上を図る。
●非対面形式の研修や定期連絡会の実施などにより年金委員に対する活動支援を強化し、組織的活動の活発化を図る。

令和3年度の取り組み状況

●感染症対策をとりながら年金セミナーなどを各地で開催

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3,077回、企業や自治会等を対象とした年金制度説明会を全国で4,417回開催しました。Web会議ツールを利用した非対面型での実施やDVDによる動画の提供なども取り入れることで、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セミナー講師を育成

年金セミナーの質の向上のため、さまざまな研修やコンテストを実施し、若手職員を中心としたセミナー講師の育成を行いました。特にオンラインによる年金セミナーなどに必要なスキルや留意点をテーマに研修を行うとともに、内容の多様化に対応するため、資料や教材の見直しと追加を行いました。

●情報誌などで年金委員の活動に必要な情報を全国発信

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などを配布し、年金委員の活動に必要な情報提供を行いました。

●地域型年金委員連絡会を再構築し、委員間の情報共有を強化

これまで年金事務所単位で行っていた「地域型年金委員連絡会」を、テレビ会議システムを利用した都道府県単位の「都道府県地域型年金委員連絡会」と年金事務所ごとの「地区連絡会」に再構築しました。これにより年金委員の参加拡大を図り、委員間および年金事務所間の情報共有を強化しました。

●「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))に合わせ、可能な場合は自治体や地域の教育機関(大学、高校、専門学校等)に出向き、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)を実施しました。全国の年金事務所においても、Webツールを活用して説明会などを開催しました。また、本部においては、公的年金制度の説明動画を日本年金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配信しました。

▶ 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	
年金セミナー	3,077回 (令和2年度:2,125回)	うち、・非対面型回数:412回(令和2年度:148回) ・DVD提供形式回数:1,066回(令和2年度:848回)
年金制度説明会	4,417回 (令和2年度:1,083回)	うち、・非対面型回数:918回(令和2年度:165回)

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込めて、このポスターを目立つ場所に掲示しています。

令和4年2月、国際社会保障協会（ISSA）のアジア・太平洋地域社会保障フォーラムにおいて、同地域の社会保障機関が取り組む優れた事業を表彰するグッドプラクティス賞コンテストで、日本年金機構の「お客様へのお約束10か条」に基づくこれまでの取り組みと成果が特別優秀賞を受賞し表彰されました。

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

❶ 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93.6％でした。

❷ 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。

❸ 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。

❹ 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98.4％でした。

❺ 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。

❻ 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、お客様目線で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。

❼ 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

❽ 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。

❾ 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。

❿ 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3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3年度の取り組み状況

●CS意識向上に向けて各種研修を実施

職員のCS意識を高めるため、新入構員研修や、「サービス推進の手引き」を活用した全職員対象の職場内CS研修、テレビ会議システムを活用した外部講師によるCS向上研修などを実施しました。

●無予告での「サービス巡回指導」でサービス実施状況を確認

本部職員による無予告での「サービス巡回指導」をすべての年金事務所に対して実施し、サービス実施状況を確認するとともに、それに基づく必要な改善指導を行いました。また、「お客様満足度アンケート調査」を実施し、その結果から各年金事務所の課題を把握・分析して個別指導を行いました。

（３）お客様の声の収集と業務改善に向けた取り組み

令和3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。
●日本年金機構が作成するお客様向けの文書をお客様目線で見てわかりやすい文書とするため、これまでの「文書審査チーム」の活動と「お客様向け文書モニター会議」の実施に加え、若い世代を中心とした「アンケートモニター」を設置し、お客様の意見を反映する仕組みを導入する。
●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3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の改善を行いました。

●文書についてご意見をいただくアンケートモニターを設置

日本年金機構が作成するお客様向け文書については、お客様目線で見てわかりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」による審査・改善の活動と、一般モニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」を実施しています。さらに、若い世代を含めた幅広い世代からお客様目線でのご意見をいただくため、新たに「アンケートモニター」を設置し、さらなるわかりやすさの実現に取り組みました。

●お客様満足度93.6%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「お客様満満足度アンケート」を令和4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93.6%、「やや不満」「不満」の合計は0.9%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2年度	令和3年度
満足	68.2%	72.6%
ほぼ満足	23.0%	21.0%
普通	7.6%	5.6%
やや不満	0.9%	0.6%
不満	0.5%	0.3%

満足度 93.6%

※「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、公的年金業務を適正に行うため、さまざまな取り組みを行っています。令和3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3年度の計画の概要

●事務処理誤りの早期発見・対応のため、拠点からの日報などのモニタリングを行うとともに、発生した事務処理誤りの原因の調査・分析を行い、再発防止に向けた取り組みを実施する。

●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、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。

●本部現業※の事務リスクを早期に把握するため、業務の進捗状況の確認やマニュアルの整備・遵守状況の実態調査などを実施する。

※ 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をいいます。

令和3年度の取り組み状況

●事務処理誤りの早期発見・対応、および再発防止

事務処理誤り報告や日報などのモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に発見し、関係部署が連携して速やかに対応するとともに、マニュアルの改正などの必要な再発防止策を策定しました。また、重点三事案を含む事務処理誤りの発生防止に向けて事務処理誤りの発生原因の調査・分析を行ったうえで、現行ルールの見直し、マニュアルの改善を行うとともに、各種研修の実施、機構内報等を活用したルールの徹底などの取り組みを実施しました。

●本部現業の把握と進捗管理などを実施

本部現業部署の巡回などにより把握した業務実態や意見を踏まえて、企画部署との協働により本部現業のマニュアルを改正し品質管理を行うとともに、本部現業部門のグループ長日報について継続して実施し、業務実施状況の把握に関する取り組みを行いました。本部現業全体の進捗管理を行うための管理ツールを使用して一貫した進捗管理を行い、事務処理遅延などの発生を防ぎました。

●外部委託における事務処理誤りの防止

業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、引き続き委託業者の選定および管理適正化に取り組みましたが、令和3年10月に年金振込通知書の印刷誤りが発生し、同年12月3日に「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」を公表しました。委託業務の最終責任者である日本年金機構が事故を未然に防ぐことができなかったことを深く反省し、再発防止策として、送付物の品質確認方法の見直しなど、各種検査や外部委託業務管理を改善・強化しました。

▶ 事務処理誤りの発生状況（令和4年3月末時点）

年 度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
件 数	1,538件	1,188件	980件	813件	481件

▶ 重点三事案の発生状況（令和4年3月末時点での各年度の発生状況）

年　度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
事務処理遅延	36件	27件	12件
書類紛失	29件	18件	8件
誤送付・誤送信・誤交付	76件	102件	67件
合　計	141件	147件	87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3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」に適切に対応することで、リスクを把握し、発現を防止するとともに、コンプライアンスの確保のための研修・自己点検・意識調査を継続的に実施する。

令和3年度の取り組み状況

●リスク管理の体制整備

リスク管理のさらなる強化を目的として、現業部門、管理部門、監査部門のそれぞれの役割と責任を明確にしてリスク管理を行う「三線防御体制」の確立に向けた体制整備を行いました。（令和4年4月）

・情報セキュリティリスク
年金給付システム、日本年金機構ホームページなどに対し、外部の専門家による情報セキュリティ評価・分析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、対応および原因分析を行い、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
拠点からの日報などをモニタリングすることにより、リスクの早期把握・早期対応を徹底し、再発防止に向けた取り組みを実施しました。また、本部現業に関する事務リスク状況把握を行うため、日次で実施状況の報告、管理ツールを使用した進捗管理を継続して実施しました。

・感染症リスクと大規模地震リスク
新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応として、「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」に基づく対策を徹底しました。また、首都直下型地震などに備えるための年金給付のBCP（業務継続計画）に関するシステム機能の改善を行いました。

●コンプライアンスの確保

役職員にコンプライアンスや倫理に関する研修を実施するとともに、コンプライアンスの意識調査・自己点検を実施しました。制裁処分については、職員制裁規程に基づき適切に実施・公表するとともに再発防止に努めました。

（３）適正な監査の実施

令和3年度の計画の概要

●監査を担う人材を育成するため、研修・OJTを実施するとともに、監査品質の維持・向上のためチェック体制のさらなる整備を進める。

●実効性のある監査の実施および監査手法を確立する。

令和3年度の取り組み状況

・新任者研修やケーススタディ研修、監査部内におけるOJTを実施するなど、監査を担う人材の育成に努めました。また、監査品質の維持・向上のため監査調書の複層的なチェック体制による品質確認を行いました。

・実効性のある監査の実施に向け、リスクの高い業務プロセスに焦点を当てた検査項目の設定や検査手法の見直しを行い、全拠点に業務検査を行うとともに、前年度における低評価の拠点や高リスクの拠点に対してフォローアップ監査を実施しました。

・機構全体のリスク管理体制の見直しを踏まえ、リスク管理機能の有効性や実効性を確認する監査の体制を整えました。（令和4年4月）

（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3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3年度の取り組み状況

●調達手続きの適正化

平成28年5月～令和元年10月に「ねんきん定期便」などの作成・発送業務の入札について談合が行われていたとして、令和4年3月に公正取引委員会が、違反事業者（26社）に対して独占禁止法に基づく排除措置命令および課徴金納付命令を行いました。日本年金機構はこれを重く受け止め、電子入札の早期導入や談合情報に接した場合、公正取引委員会に適切に通報するための機構内のルールの見直しについて、公正取引委員会の指導を仰ぎながら検討を進めました。

●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の事前審査として調達委員会を24回開催し、178案件について、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の審査を行いました。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（31,058百万円）からの削減額は10,261百万円、削減率は33.0%となりました。

●複数年契約等合理的な契約形態の活用

複数年契約を積極的に活用し、建物賃貸借、業務委託およびシステム関係の保守業務等、令和3年度は839件の複数年契約を締結しました。また、事前の情報提供依頼（RFI）も参考に、調達単位を適切に分割するなど、業者が受託しやすい契約となるよう努めました。

年金Q&A

皆さまの疑問にお答えします！

Q.3

国民年金保険料の免除申請や学生納付特例申請は、スマホで手続きできますか？

A. マイナポータルから電子申請が可能です。

▶ マイナポータルとは

マイナポータルは、行政手続きのオンライン窓口です。
各種手続きの電子申請はもちろん、行政機関等からのお知らせの受信など、さまざまなサービスを提供しています。
マイナポータルの利用には、「マイナンバーカード」とマイナンバーカード受け取り時に設定した「パスワード」が必要です。

▶ マイナポータルから電子申請ができる手続き

下記の3つの手続きが電子申請の対象となります。

- **国民年金第１号被保険者加入の届出（退職後の厚生年金からの変更など）**
- **国民年金保険料免除・納付猶予の申請**
- **国民年金保険料学生納付特例の申請**

24時間365日いつでもパソコンやスマートフォンから申請が可能です。
処理状況・申請結果も確認できます。

▶ マイナポータルと『ねんきんネット』

マイナポータルから「ねんきんネット」への連携が可能です。
「ねんきんネット」でできることは、P.17「『ねんきんネット』とはどのようなサービスですか？」をご覧ください。
「ねんきんネット」の連携方法は、P.29「『ねんきんネット』はどうやって利用するのですか？」をご覧ください。
マイナポータルと「ねんきんネット」を連携することで利用可能となるサービスは、順次拡大を予定しています。

『ねんきんネット』のご利用はこちらの二次元コードから

※マイナポータルのご利用もこちらから

11 個人情報の保護に関する取り組み

お客様の個人情報の保護を最優先として、情報セキュリティ対策を組織面、技術面、業務運営面から着実に進めています。多発するセキュリティ侵害の一般的な動向を踏まえて、さまざまな対策を講じ、安全性の確保を図っています。

（１）情報セキュリティ対策

令和3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」、その下で情報セキュリティ対策を実施する「情報管理対策室」「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（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

●外部専門家が行うリスク分析評価および脆弱性診断などについて、外部からの脅威に加えて内部からの脅威にも対応する視点で実施し、その結果を踏まえて有効な対策を講じる。

●「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ため、継続的にログ監視ルールの改善を実施する。

③業務運営面の対策

●情報セキュリティに関する諸規程について、政府機関の統一基準等の動向を踏まえ、実効性のある改定を行う。

●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等に従い、迅速かつ適切な対応ができるよう、実践的な訓練や機構内外の研修を通じて知識の習得に努める。

令和3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た取り組みの推進

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。また、機構CSIRTは、インシデント対応スキル向上を目的として、厚生労働省との連携訓練や機構内外の研修を通じて知識の習得に努めました。

●支援体制の確保

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確保し、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

●重要情報をインターネット環境・他のシステム領域から遮断

年金個人情報等を管理する専用共有フォルダについて、引き続き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ています。

●外部専門家によるリスク分析評価および脆弱性診断等の実施

年金給付システムおよび日本年金機構ホームページ等を対象として、外部の専門家による情報セキュリティリスク分析評価、脆弱性診断およびペネトレーションテストを実施しましたが、対処すべき検出事項はありませんでした。

●「ねんきんネット」などのセキュリティ面の強化を実施

「ねんきんネット」の改善にともなう検知ルールの見直しや、インターネットからの相談予約の開始に合わせて監視ルールの追加を行い、セキュリティイベントの早期検知体制を強化しました。また、多発するセキュリティ侵害の一般的な動向を踏まえ、特に「ねんきんネット」について適宜監視強化および通信遮断策などを行うことで安全性を確保しました。

●フィッシング対策の検討・試行実施

全国的にフィッシング詐欺が増加していることを踏まえ、フィッシング対策として、新たな検知ルールについて検討し、試行実施しました。

③業務運営面の対策

●情報セキュリティポリシーと手順書などの改正

「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」の改正にともない、日本年金機構情報セキュリティポリシーの改正を行い、これに関係する手順書等も改正しました。

●全職員対象の研修と理解度テストで情報セキュリティへの理解を促進

情報セキュリティに関する規程および情報セキュリティの重要性への理解と適切な情報セキュリティ水準の維持を図るため、全職員を対象に研修と理解度テストを実施しました。また、インシデント発生を想定した対応訓練を実施しました。

（２）外部委託先における個人情報の管理

令和3年度の計画の概要

●履行開始前検査における履行体制および履行方法等の検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査等を適切に実施し、組織的な管理を行う。
●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。
●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・要領改正等の必要な見直しを行う。

令和3年度の取り組み状況

●組織的な外部委託業務管理
履行開始前検査や履行中検査等の各種検査を実施し、検出した不適事項については即時改善を指示し、改善を確認しました。各種検査の実施状況を本部内で共有し、組織的な外部委託業務管理を行いました。

●調達ルールの周知・徹底
令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案の発生を踏まえ、再発防止策として検査方法等の見直しを行いました。また、計画的に事業担当部署への研修を実施し、調達ルールの周知・徹底を図りました。

（３）監査によるチェック

令和3年度の計画の概要

①内部監査
●個人情報保護に関する取り組みについて、適切性を確認する監査を行う。
●外部委託先における情報セキュリティ対策の有効性等について確認する監査を行う。
●事業担当部署における受託事業者の管理状況等について確認する監査を行う。
②外部専門家による監査
●外部専門家による監査を実施し、個人情報保護に関する取り組みに対する技術面の対応について、妥当性の確認・評価を行う。

令和3年度の取り組み状況

①内部監査

●各拠点および本部各部署における監査
各拠点および本部各部署における情報セキュリティ対策の実施状況および個人情報の保護・管理状況を業務検査で確認するとともに、本部関係部署に対して情報セキュリティに関する監査を実施しました。

●外部委託業務における監査
個人情報等を取り扱う外部委託業務について、受託事業者に対する情報セキュリティ対策の実施状況、個人情報の保護・管理状況の適切性に関する監査、および事業担当部署に対する諸規程等に基づく管理・指導状況の適切性に関する監査を実施しました。

②外部専門家による監査

●独立した外部専門家による監査
「情報セキュリティ管理基準」（平成28年経済産業省告示第37号）を基準として、「日本年金機構情報セキュリティ対策推進計画」に基づく必要な情報セキュリティ対策（技術面）の強化および改善が適切に行われていることを確認・評価するため、独立した外部専門家による監査を実施しました。

令和3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3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3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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
国民年金収納	国民年金保険料現年度納付率		66.3%	68.1%	69.3%	71.5%	73.9%	
	国民年金保険料最終納付率※1		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）	令和元年度分保険料 78.0 %（+8.7ポイント）	
厚生年金保険適用	新規適用事業所数		165,007事業所	157,818事業所	146,533事業所	120,898事業所	133,305事業所	
	適用対策を講じた結果、適用した事業所数		99,064事業所	100,727事業所	91,342事業所	99,682事業所	104,225事業所	
厚生年金保険徴収	厚生年金保険保険料収納率		99.0%	99.1%	99.1%	97.5% ※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%	98.3% ※※法定猶予制度の適用中の金額（3,529億円）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99.4%	
	厚生年金保険口座振替実施率		82.7%	82.8%	81.8%	81.0%	81.4%	
年金給付	サービススタンダード※3（年金のお支払い期間の目標）	老齢厚生	88.2%	92.2%	95.3%	97.4%	97.9%	
		障害厚生	85.0%	88.5%	90.1%	75.4%	95.7%	
年金記録問題	未統合記録の解明状況	統合済みの記録	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）	2,052万件（令和4年3月時点）	
		解明作業中またはなお解明を要する記録	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）	1,773万件（令和4年3月時点）	

※1：国民年金の保険料は、2年さかのぼって納付できるので、当年度保険料の最終的な納付率は2年後に確定します。（　）は現年度納付率からの伸び幅です。
※2：予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。

◎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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
	A	A	A	A	**A**	●令和3年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で＋2.4ポイントの73.9%。被保険者数が減少する中、納付月数が増加に転じた。（目標：前年度実績（71.5%）を上回るとともに、令和元年度実績（69.3%）から2.0ポイント程度の伸び幅を確保） ●令和元年度分保険料の最終納付率は、令和元年度の現年度納付率から＋8.7ポイントの78.0%。（目標：令和元年度の現年度納付率（69.3%）から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保） 参考：**令和3年度予算執行額**※2：**約344.5億円**（適用関係約101.2億円含む）
	B	A	A	A	**A**	●未適用事業所への適用促進にあたっては、新型コロナウイルス感染症対策のため、9月まで訪問・来所要請を中止していたが、文書・電話を中心に、国税源泉徴収義務者情報等を活用して、加入指導に取り組んだ結果、加入指導による適用事業所数は104,225事業所（目標88,000事業所）と目標を上回った。 ●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対策を徹底しながら、優先度等を踏まえて事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手段を組み合わせて計画的・網羅的に調査を進めた結果、998万人超（目標 824万人）の被保険者に関する調査を実施し、目標を上回った。 参考：**令和3年度予算執行額：約295.1億円**
	A	A	A	A	**A**	●法定猶予制度の許可を受けている保険料額を除いて計算した場合、厚生年金保険料の収納率は99.4%（前年度99.3%）、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は98. 9%（前年度98.8%）として、前年度以上の水準を確保した。また、法定猶予制度の許可を受けている保険料額を含めて計算した場合についても、前年度以上の水準を確保した。 ●徴収が困難な事業所に対しては、本部特別法人対策部に所管を移したうえで、法定猶予制度の活用や納付指導を適切に行うことにより、収納未済額が削減されるなど効率的・効果的な保険料収納の確保を図った。 参考：**令和3年度予算執行額：約75.3億円**
	B	B	B	B	**A**	●年金給付業務を年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築するため、業務端末を統一化するなど、事務面、システム面の課題整理を進め、執行体制の強化・整備を図った。 ●新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が解除され、年金支払いの一時差止めを猶予する特例措置が終了したことから、障害状態確認届未提出者に対し速やかに個別周知等を行うとともに、受付件数の増大に対応するため障害年金センターの人員について増員を図った。 ●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%以上を維持した。 参考：**令和3年度予算執行額：約120.6億円**
	B	B	B	B	**B**	●未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便および「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供したほか、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答の被保険者に対する通知の再送付などに取り組んだ。 ●マイナンバーが紐付いていない被保険者には、その種別に応じた市区町村もしくは事業主または本人に対する協力依頼または個人番号等登録届の提出勧奨などに取り組んだ。

※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	主な業務実績指標					
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
年金制度改正等への対応	A	A	A	A	A	

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					
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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	D	C	B	B	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	A	A	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	主な業務実績指標					
	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
内部統制システムの有効性確保	C	C	B	B	B	
個人情報の保護に関する事項	C	C	B	B	B	
文書管理および情報公開	B	B	B	B	B	

	主な評価の理由
	●年金制度改正等の施行に向け、令和4年4月および同年10月に施行される制度改正事項に係る事務処理の検討、システム開発など必要な対応を適切に実施した。令和4年4月分については、円滑な施行が図られた。 ●年金給付等に係る改正事項については、制度改正の対象となる本人（受給者、受給権者、被保険者等）に対する直接の周知や、在職老齢年金の見直しに関して在職中の受給者に効果的にアプローチするため事業主等を経由した周知を行うほか、年金相談等の機会にリーフレットを配布するなど、個々人に対してきめ細かな周知広報を行った。 ●被用者保険の適用拡大については、新たに適用拡大の対象となる可能性がある事業所に対して事業所調査の機会に制度周知を行うとともに、ダイレクト便を送付するなどきめ細かな周知広報を行った。その際、年金局とも連携し改正趣旨も記載した資料を用いるなど事業者の理解を促進するための取り組みを行った。

	主な評価の理由
	●さらなる組織一体化、組織全体の事業実績向上、人員体制の効率化を図るため、地域部の 15部体制を11部体制に見直すとともに、各地域の事業規模に応じて地域部定員の再配分を実施した。また、現場からの照会対応への回答の迅速化・効率化や正確性の確保を図るため、事業推進統括部に照会対応専門セクションを設置した。 ●業務処理マニュアルについて、制度説明資料を追加するなど、記載の充実を図った。 ●令和3年度は、一般管理費は平成30年度比で9.7%（目標は令和5年度までに1.5%削減）、業務経費は平成30年度比3.1%（目標は令和5年度までに5%削減）に相当する額の削減を行った。
	●令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案では、直ちに、お客様に対応するための専用のフリーダイヤルを設置したほか、誤った年金振込通知書をお送りしたお客様に対し、正しい内容で再作成した年金振込通知書を再送付するとともに、それらの費用をすべて受託事業者の負担とした。 ●再発防止策として、納品成果物の品質確認や各種検査の実効性を確保するための取り組みを強化するなど、委託業者の適切な選定および管理に取り組んだ。
	●職員の手作業の削減による事務処理の効率化等に向けた対応を進めるため、新規適用届書などの13 届書について画像化および電子決裁対象に拡大し、また、返戻文書作成や再受付登録等の返戻業務の電子化等のシステム開発を行った。 ●適切な運用保守・管理により、社会保険オンラインシステムの安定的な稼働を維持しつつ、制度改正や業務改善等にともなうシステム開発を概ね当初予定どおり実施した。
	●電子申請への移行促進の取り組みを推進した結果、主要7届書の電子申請利用割合は令和2年度の41.9％から57.7％まで増加（+15.8ポイント）した。 ●厚生労働省が策定したオンライン利用率引き上げにかかる基本計画において設定された目標（令和5年度末までに電子申請利用割合50％）に関して、資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届の5届書について令和3年度末で58.3％となり、前倒しで目標を達成した。 ●マイナポータルと「ねんきんネット」の連携機能の改善等により、マイナポータル経由の「ねんきんネット」の利用者数が令和2年度の約7万人から10倍の約69.5万人に大幅に増加した。

	主な評価の理由
	●本部現業について、業務スケジュールの作成、業務進捗管理ツールの活用等による進捗管理を実施し、処理遅延等を発生させなかった。 ●機構全体のリスク管理体制について、セカンドラインの実効性を担保するため、サードラインである監査部の役割を明確化して、体制強化を実施するなど、組織再編および体制の見直しを行った。 ●リスク管理意識やコンプライアンス意識を職場内に浸透・定着させるため、各種研修の実施等に取り組んだ。 ●調達委員会の審査を経た調達計画額について、競争性のある契約に係る年間調達計画額を10％以上削減した。
	●情報管理対策本部を定期的に開催し、情報セキュリティに関する方針決定や各種対策にかかる進捗管理等が行われた。 ●オンラインビジネスモデルの推進に係る新たな企画の検討については、セキュリティ要件の確認を、情報セキュリティ要件確認実施要領に基づいて実施した。 ●外部委託先における個人情報の保護・管理状況および事業担当部署による管理状況を確認する監査を実施し、必要な改善を求めた。
	●経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の電子的管理のあり方について、政府が示したガイドライン等の基準を充足していることを確認するとともに、年金記録や年金額に直接関係する法人文書以外の法人文書について、適切な廃棄を推進した。 ●法令や諸規程に基づき、事務処理誤りの公表、業務運営に関する情報の公表、年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表など、必要な情報公開を適切に推進した。

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。

▶ オンラインの種類

年金セミナー

対象：大学生・高校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（大学、高校、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

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。

▶ オンラインで実施する年金セミナー等のメリット

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、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等のその他の実施方法

対面

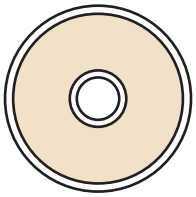
講師※が相手先に赴き、受講者と対面で実施する方法

※機構職員・地域年金推進員・職域型および地域型年金委員

動画提供

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

「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などをご用意しています。



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。

第４章

資料編

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3年度受賞作品もご紹介します。

4

日本年金機構のデータ

1 役員の紹介（令和4年6月29日時点）

常勤の役員として、理事長をはじめ、4人の民間出身者を起用しています。

理事長
水島 藤一郎
みずしま とういちろう
※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
樽見 英樹
たるみ ひでき

主な経歴：厚生労働省 医薬・生活衛生局長／内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室長／厚生労働事務次官

理事
人事・会計部門担当
草刈 俊彦
くさかり としひこ

主な経歴：日本年金機構 品質管理部品質管理グループ長／日本年金機構 再生プロジェクト推進室長／日本年金機構 人事部長

理事
事業企画部門担当
平岩 勝
ひらいわ まさる

主な経歴：内閣府 参事官（社会システム担当）（政策統括官（経済社会システム担当）付）／厚生労働省 大臣官房国際課国際企画・戦略官／厚生労働省 大臣官房国際課長／（役員出向）

理事
事業管理部門担当
岩井 勝弘
いわい かつひろ

主な経歴：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）

理事
事業推進部門担当
入澤 俊行
いりさわ としゆき

主な経歴：日本年金機構 南関東地域第一部長／日本年金機構 経営企画部企画調整監（チャネル戦略担当）／日本年金機構 厚生年金保険部長

理事
年金給付事業部門担当
田浦 美香
たうら みか

主な経歴：日本年金機構 人材開発部人事調整監（女性活躍推進担当）／日本年金機構 人材開発部長／日本年金機構 相談・サービス推進部長

理事
システム部門担当
中山 裕之
なかやま ひろゆき
※民間出身者

主な経歴：株式会社日本総合研究所 執行役員第一開発部門長代行／SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 取締役常務執行役員システム部門担当

理事
特命担当
江藤 友保
えとう ともやす
※民間出身者

主な経歴：日本年金機構 南関東ブロック本部 立川年金事務所長／日本年金機構 監査部副部長／日本年金機構 監査部長

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）
辻廣 雅文
つじひろ まさふみ

主な経歴：株式会社西武ホールディングス 社外取締役（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）

理事（非常勤）
吉永 みち子
よしなが みちこ

主な経歴：映画倫理委員会 副委員長（現職）／民間放送教育協会 会長（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）
矢崎 ふみ子
やざき ふみこ

主な経歴：税理士法人山田＆パートナーズ 顧問（現職）／北野建設株式会社 社外取締役（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3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(令和3年12月31日退任)	1,330万円
副理事長	樽見 英樹(令和4年1月1日就任)	298万円
理事	安部 隆(令和3年12月31日退任)	1,266万円
理事	草刈 俊彦(令和4年1月1日就任)	276万円
理事	大西 友弘(令和3年5月19日退任)	149万円
理事	鈴木 建一(令和3年5月20日就任、令和4年6月27日退任)	1,432万円
理事	長田 浩志(令和3年6月30日退任)	507万円
理事	岩井 勝弘(令和3年7月1日就任)	1,084万円
理事	町田 浩(令和3年12月31日退任)	1,266万円
理事	入澤 俊行(令和4年1月1日就任)	276万円
理事	石倉 裕子(令和3年12月31日退任)	1,269万円
理事	田浦 美香(令和4年1月1日就任)	290万円
理事	久島 広幸(令和3年12月31日退任)	1,300万円

役職・氏名		令和3年度における報酬等の総額
理事	中山 裕之(令和4年1月1日就任)	282万円
理事	古澤 司(令和3年12月31日退任)	1,173万円
理事	江藤 友保(令和4年1月1日就任)	276万円
理事(非常勤)	辻廣 雅文	41万円
理事(非常勤)	大宅 映子(令和3年12月31日退任)	24万円
理事(非常勤)	吉永 みち子(令和4年1月1日就任)	14万円
理事(非常勤)	戸田 博史	38万円
理事(非常勤)	川端 和治	45万円
監事	石原 亨	1,436万円
監事(非常勤)	矢内 訓光(令和3年12月31日退任)	219万円
監事(非常勤)	矢崎 ふみ子(令和4年1月1日就任)	40万円

◎報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。
◎役員報酬は日本年金機構役員報酬規程に基づき決められています。

[参考]役員が将来に受け取る年金の見込額は、一定の仮定により試算したところ、理事長(民間出身)は約302万円(年額)、副理事長(厚生労働省出身)は約207万円(年額)となっています。

(2)役員の退職手当(令和3度中の支給分)

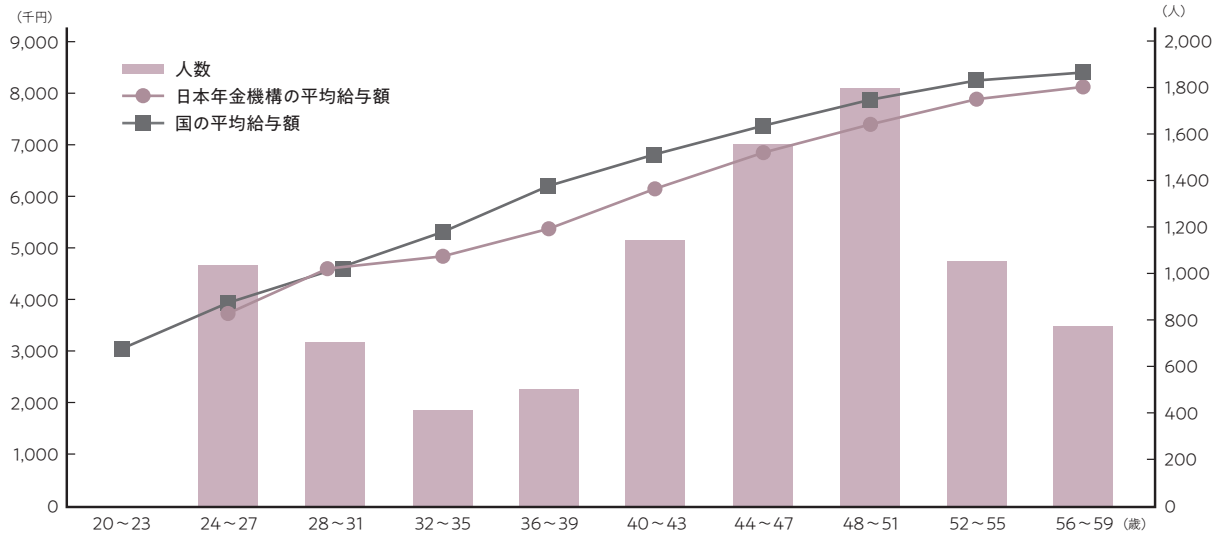
令和3年度中の支払いなし

(3)職員の給与

区分	平均年齢	年間給与総額(平均)
正規職員	43.7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	2,243万円

◎令和3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3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3年4月1日～令和4年3月31日）

科目	金額
経常費用	2,919
業務経費	2,743
職員人件費	683
その他人件費	382
通信費	295
業務委託費	875
その他	508
一般管理費	174
職員人件費	72
業務委託費	34
修繕費	8
その他	60
財務費用	2
経常収益	3,244
運営費交付金	2,989
その他	255
経常収益－経常費用	326

②経常費用のセグメント別内訳

（令和3年4月1日～令和4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	2,919	1,901	971	47
業務経費	2,743	1,899	798	46
保険事業	830	830	－	－
オンラインシステム事業	620	620	－	－
年金相談等事業	449	449	－	－
年金生活者支援給付金支給事業	31	－	－	31
年金記録問題対策事業	0	－	0	－
職員人件費	813	－	798	16
一般管理費	174	－	173	1
職員人件費	85	－	85	1
内部管理事務経費	88	－	88	－
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4年3月31日時点）

資産の部	金額
現金および預金	667
保管納付受託証券	7
有形固定資産	1,136
投資その他の資産	1,009
その他	435
資産合計	3,253
負債の部	**金額**
未払金	272
保険料等預り金	6
保険料等預り保管納付受託証券	7
退職給付引当金	1,008
その他	622
負債合計	1,915
資本金（政府出資金）	1,001
資本剰余金	△170
利益剰余金	507
純資産合計	1,338
負債および純資産合計	3,253

◎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

①収入の内訳

（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	3,250	3,250	—
運営費交付金	1,063	1,063	—
事業運営費交付金	2,125	2,125	—
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	62	62	—
その他の収入	7	4	△2
合計	3,256	3,254	△2

②支出の内訳

（令和3年4月1日～令和4年3月31日）

	予算額	決算額	差引増減額
保険事業経費	959	836	△123
オンラインシステム経費	678	599	△79
年金相談等経費	489	451	△38
年金生活者支援給付金支給業務事務費	62	47	△15
一般管理費	1,069	981	△88
合計	3,256	2,913	△343

◎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3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・共済事業団の情報を含みません。

(1)被保険者および事業所の加入状況

①厚生年金保険・船員保険(令和3年度末時点)

厚生年金保険	被保険者数	4,059万4,774人
	適用事業所数	259万4,264か所

船員保険	被保険者数	5万398人
	適用事業所数(船舶所有者)	4,077か所

②全国健康保険協会管掌健康保険※1(令和3年度末時点)

加入者数	被保険者数	2,507万2,072人
	被扶養者数	1,519万3,274人

適用事業所数	248万8,577か所

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

③国民年金(令和3年度末時点)

第1号被保険者数※2	1,431万2,055人
第3号被保険者数	762万6,794人

※2:任意加入被保険者を含みます。

(2)保険料の収納状況

①厚生年金保険(令和3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※3
33兆9,149億円	33兆3,535億円	235億円	5,379億円	98.3%

②船員保険(令和3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
385億円	371億円	0.6億円	14億円	96.3%

③全国健康保険協会管掌健康保険(令和3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※4
11兆1,806億円	10兆8,700億円	136億円	2,970億円	97.2%

④国民年金(令和3年度)

現年度分(令和3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(令和元年度分)	納付率(令和2年度分)
7,128万月	9,652万月	73.9%	78.0%	77.8%

※3:法定猶予制度の適用中の金額(3,529億円)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99.4%
※4:法定猶予制度の適用中の金額(1,896億円)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98.9%

◎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3年4月～令和4年3月分までの納付状況を令和4年4月末時点でみたものです。
◎過年度分の納付率(令和元年度、令和2年度)については、令和元年度分および令和2年度分の保険料の令和4年4月末時点の納付率です。なお、令和元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3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 1,561万5,077人 B 1,404万7,259人	48万6,371人	572万9,528人

国民年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
3,396万3,297人	208万8,597人	9万51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3年度末時点で、7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3年度合計)

件数	金額
4億5,166万件	47兆5,175億円

［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。

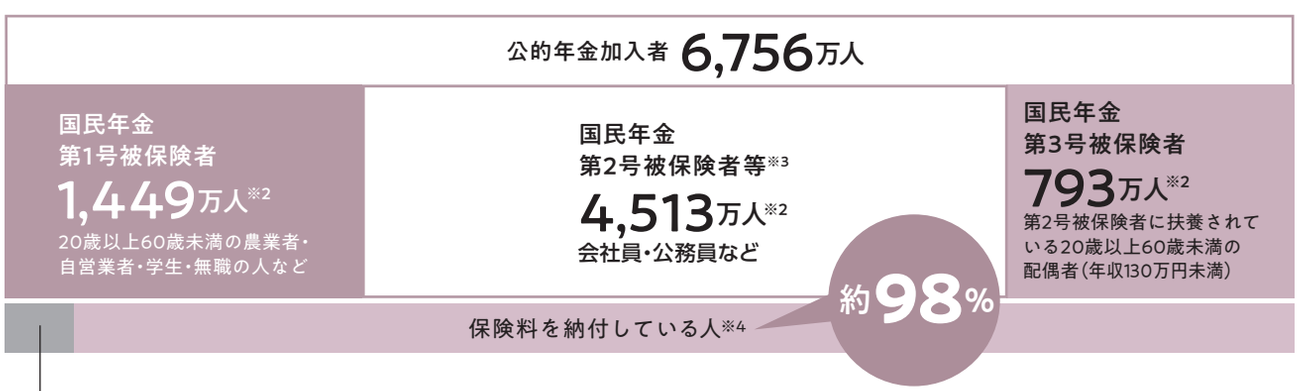
公的年金加入者数（令和2年度末） 6,756万人

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さします。日本の人口は約１億2,586万人※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2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2年度末）

■保険料の納付状況（令和2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2年度分の現年度納付率は71.5％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2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2年度）

↓

保険料収入（令和2年度） 38兆6,168億円

国民年金、厚生年金保険で納められた保険料は38兆6,168億円であり、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2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2年度） 53兆3,612億円

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53兆3,612億円であり、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2年度（単年度収支状況）』

↓

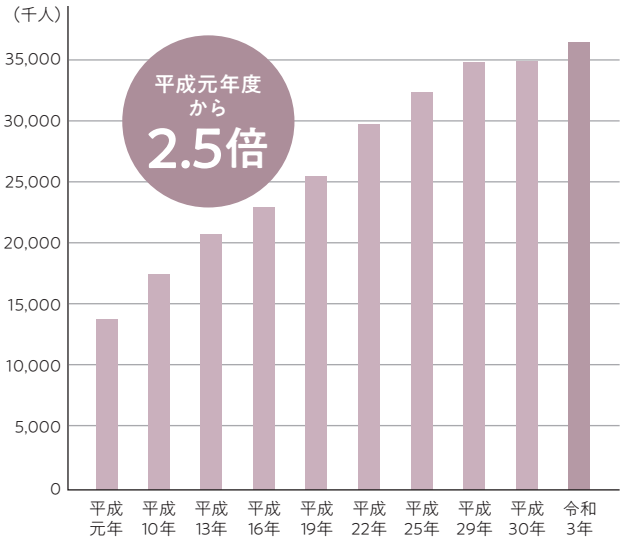
年金受給権者数（令和2年度） 4,051万人

日本の人口は約1億2,550万人ですので、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2年度）

65歳以上の人口（令和3年4月）

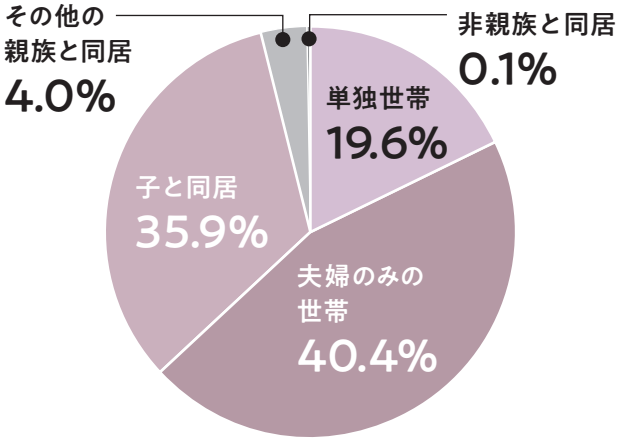
3,627万人

■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

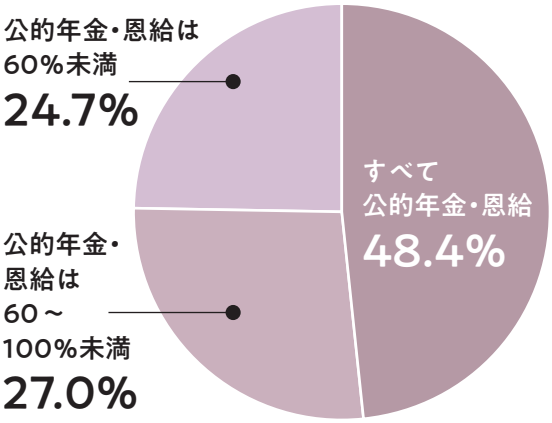


高齢者の家族形態をみると、「夫婦のみ世帯」（夫婦の両方または一方が65歳以上）の者が1,520万8千人（65歳以上の者の40.4%）で最も多く、次いで「子と同居」の者が1,352万7千人（65歳以上の者の35.9%）、「単独世帯」の者が737万人（同19.6%）となっています。【出典】厚生労働省『令和元年国民生活基礎調査』

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

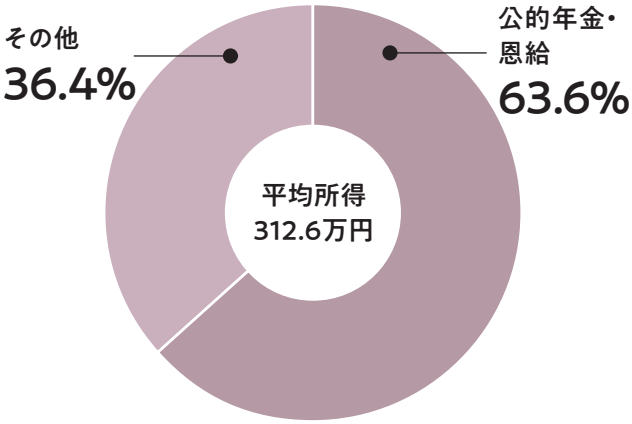


公的年金を受給している高齢者世帯の約５割の方が公的年金と恩給だけで生活しています。
【出典】厚生労働省『令和元年国民生活基礎調査』

高齢者世帯の公的年金・恩給額

199.0万円

■高齢者1世帯あ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：総人口は翌年度4月1日現在の総人口（確定値）（総務省統計局 人口推計月報）です。
※2：人数は、令和2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：第2号被保険者等とは、厚生年金被保険者のことです。
（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みます。）
※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31年4月～令和3年3月）の保険料が未納となっている人です。
※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3年度 受賞作品

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

https://www.nenkin.go.jp/info/torikumi/nenkingekkan/nenkin-essay/20211130.html

厚生労働大臣 賞 ［青森県 松本充民 様（40代）］

私は、地方職員共済組合から障害厚生年金を受け取っています。

私は、今から４年前の平成29年まで、青森県の職員でした。在職中にうつ病を発症し、県立精神科病院を受診、外来通院や4回の入院治療を受けましたが、復職には届かず、休職期間満了のため、退職しました。私は、主に商工行政に携わりましたが、自分の仕事に誇りを持っていたので、悲しくてたまりませんでした。

退職と同時に、私の主治医は障害年金の診断書を書いてくださいました。私は、診断書、受診状況等証明書を入手し、病歴・就労状況等申立書を何度も書き直して作成のうえ、書類を揃えて共済組合に提出しました。

審査を受けている中で、初診日の証明が課題となりました。私が受診していた精神科クリニックが閉院していたため、カルテがなかったのです。ハローワークの社会保険労務士と私の父親が、当時の県の上司４人に、第三者証明を依頼、その証明書と私が診察を受けていたことを記録したノートを共済組合に提出しました。

請求から約半年後、共済組合から認定書が無事届きました。等級は３級でした。私は、本当に安堵しました。年金証書は、自宅の机の引き出しに、大切に保管しています。

私にとって、偶数月の15日は、特別な日です。私は、年金支給日は必ず空を見上げます。私は、青森市に住んでいますが、東京の方を見ます。年金が通帳に振り込まれているのを確認すると、本当にありがたくて、自然に涙がこみ上げてきます。今の私は、病気のため思うように仕事をすることができません。普段、生活をしていると、働くことができない自分は、何のために生きているのだろうと思い悩むことがあります。でも、私には年金があります。年金は、私の生活を守ってくれるのと同時に、自分を大切にして目標を持って生きていかなければと、私を勇気づけてくれる、本当にかけがえのない大切な存在なのです。

私は、障害年金を受け取りながら、短時間だけ仕事をして、国民年金保険料を納付しています。私は障害等級が3級であるため、基礎年金は受け取っていません。私は、青森年金事務所に何度か年金相談に行き、老後の生活に備えるため、国民年金保険料免除制度を利用しながら、自分のペースで国民年金保険料を追納しています。私は思うように働けませんが、第１号被保険者として保険料を国に納めることで、社会の一員として、日本の年金制度を支えていくことが、今の自分にできることだと考えるようになりました。

私が大学生の時、母親は私の国民年金保険料を納めてくれました。今まで私を大事に育ててくれた両親を大切にして、両親が暮らしやすい環境を整えることも私の使命だと思います。自分に生きる力を与えてくれる、また、自分が誇りに思っていた県職員だったということをいつまでも証明してくれる、本当にかけがえのない大切な年金を、自分の心の糧として、これからの人生を新たな目標に向かって一生懸命生きていきたいです。

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3年度にご応募いただいた1,596件の中から、2編の受賞作品をご紹介します。

毎年募集
しています。
ご参加
ください！

日本年金機構理事長 賞 [福岡県 佐藤楓伽 様(高校生)]

私は、年金についてのエッセイを書くにあたって、まず年金について知るために周りの人に尋ねたり、ネットで調べたりした。すると、今年の3月に亡くなった祖母のことが頭に浮かんできた。祖母は若い頃、交通事故に遭い、私が物心ついたときからずっと車いすに乗っていた。そして、施設に入院しており、私が小さいときは、よくお見舞いに行った。祖母が事故に遭ったときのことを母に聞くと、当時は一家全員とても焦って大変だったそうで、入院やリハビリなどのお金がたくさん必要だったそうだ。でも障害年金があったおかげで、入院費などを払っていくことができたと言っていた。

私は、年金について調べる前、年金は漠然と高齢者になったらもらえるものだと思っていた。しかし、調べていくうちに、年金は、色んな困っている人を助けられる優しい制度だなと思った。3月に亡くなった母方の祖母だけでなく、父方の祖父母も年金に助けられているはずだ。

私は、父にも年金についての意見を聞いてみた。父は、「年金は必要だけど、これからの時代は少子高齢化とかで、もらえる額は減っていくだろうね。そのせいで、年金を払う人とかも減っていくかもしれないし」と言っていた。私は、確かにそうだなと思った。そして働いて年金を払っている父や世の中の大人を純粋にすごいなと思った。年金を払ってくれている人のおかげで、私の祖父母や高齢者の方々、困っている人たちが生活することができている。今の現役世代は、年金をもらえないかもしれないとも言われていて、父の言う通り払いたくない人もいるのかもしれないと思う。私は、まだ子供で偉そうなことを言うべきではないけれど、働き始めたら、今の大人たちのようにしっかり払っていきたいと思う。困っている人を助ける、そして自分も誰かに助けられる。そのような支え合いは、とても大切だと思うからだ。

このような仕組みは、年金だけではなく、私たちのような子供が過ごしていく中でもあると思う。協力する、助け合う、小学校の頃から先生に教わったことだ。困っている人に手を差し伸べることができなければ、自分がいざ困ったとき誰も助けてくれなくなると思う。これからどのような世の中になるか分からないけど、私は、この支え合いの仕組みがずっと続いていくといいなと思う。私の祖母は、年金を払ってくれていた方々のおかげで生活できていたので、その方々に私たちの世代が返していかなければ申し訳ないし、支え合いの意識がなくなってはいけないと思うからだ。

私が年金を払えるようになるまで、まだ少し時間があるが、このエッセイに書いたことを忘れず、意識して過ごしたいと思う。そして、今の若い人々に、年金の仕組みの優しさについて知ってもらえるといいなと思う。

年金相談のインターネット予約のご案内

日本年金機構では、全国の年金事務所および街角の年金相談センターでの来訪相談について、インターネットからの年金相談予約を受け付けております。

受付時間 **土日祝日を含め毎日／8:00～23:30** ※システムメンテナンスによる停止を行うことがあります。

翌々営業日以降の相談日から予約可能！

現在、インターネット予約は一部の相談内容を対象として受付しています。
対象となる相談内容はインターネット予約専用サイトからご確認ください。（令和4年3月現在）

インターネット予約のながれ

1. 予約の申し込み

案内に従って 1. 希望日時 2. 来訪する年金事務所 3. お客様情報をご入力いただくことにより予約の申し込みができます。

●予約にあたり以下が必要です。
- ・基礎年金番号（基礎年金番号通知書または年金証書をご確認ください）※配偶者がいる場合は、配偶者の基礎年金番号も必要です。
- ・受信可能なメールアドレス

2. 仮予約の完了

日本年金機構から「仮予約申込受付」というメールが届きますので、メールに記載された手順に従って手続きを進めてください。

※この時点では、まだ予約確定ではございませんのでご注意ください。

3. 予約完了

ご希望の予約枠の空き情報を確認のうえ、予約成功または予約失敗のメールが送信されます。予約成功のメールが届きましたら予約完了です。

※予約失敗のメールが届いた場合は、別の希望日時で再度お申し込みをお願いします。

4. 予約した年金事務所等の窓口で相談

相談当日は、予約された年金事務所等にお越しください。窓口でお待ちしております。

※年金相談の際には、運転免許証等本人確認できる書類が必要です。

予約サイトへのアクセス方法

スマートフォン・携帯電話

https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp_soyo/RA01_SP/W_RA0101_SPSCR.do

パソコン

日本年金機構　予約相談　検索

https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W_RA0101SCR.do

［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

ナビダイヤル

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

ナビダイヤル

0570-05-4890（ゴ ヨ ヤ ク ヲ）

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

ナビダイヤル

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

ナビダイヤル

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

ナビダイヤル

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、厚生年金保険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！

スマートフォンでの
ご利用登録は
こちらから

詳しくは
WEBで！

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

ねんきんネット　検索

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

2022年11月発行