

平成 2 1 事業年度

事業報告書

第 1 期

自 平成 2 2 年 1 月 1 日

至 平成 2 2 年 3 月 3 1 日

日本年金機構

目次

1. 国民の皆様へ	1
2. 基本情報	
(1) 法人の概要	1
(2) 本部・ブロック本部の住所	4
(3) 資本金の状況	5
(4) 役員の状況	5
(5) 常勤職員の状況	6
3. 簡潔に要約された財務諸表	
(1) 貸借対照表	7
(2) 損益計算書	8
(3) キャッシュ・フロー計算書	8
(4) 行政サービス実施コスト計算書	9
(5) 財務諸表の科目の説明（主なもの）	9
4. 財務情報	
(1) 財務諸表の概況	11
(2) 施設等投資の状況（重要なもの）	14
(3) 予算・決算の概況	15
(4) 経費削減及び効率化目標との関係	16
5. 事業の説明	
(1) 財源構造	16
(2) 事業の種類と内容等	16
6. 年度計画に対する取組状況の概要	
(1) 年金記録問題への対応	17
(2) 国民年金、厚生年金保険等の適用・徴収、年金給付・相談の 取組状況	18
(3) お客様の声を反映させる取組	20

1. 国民の皆様へ

日本年金機構（以下「機構」という。）は、公的年金業務の適正な運営とお客様の信頼の確保を図るため、社会保険庁を廃止し、公的年金業務の運営を行う組織として平成22年1月1日に設立された公法人です。

機構は、日本年金機構法（平成19年法律第109号）に基づき、国（厚生労働大臣）から委任・委託を受け、公的年金に係る一連の運営業務（適用・徴収・記録管理・相談・年金給付などに関する事務）を担っており、お客様からの意見を反映しつつ、提供するサービスの質の向上を図るとともに、業務運営の効率化並びに業務運営における公正性及び透明性の確保に努めることを理念として、業務に当たっています。

機構が行うべき業務については、厚生労働大臣が定め、機構に指示した、中期目標（平成22年1月1日から26年3月31日までの4年3か月間において機構が達成すべき業務運営に関する目標）に基づき、中期計画を策定しており、平成21年度においては、中期計画に基づき策定した平成22年1月1日から3月31日までの年度計画に基づき実施しました。

機構は、国庫又は保険料を財源とする運営費交付金を運営経費の財源としていますが、平成21年度の事業活動の結果は、当期総利益（交付金などの経常収益から業務経費、一般管理費などの経常費用を差し引いた金額）が214億70百万円となりました。これは、当初見込んだ事業の実施時期や業務量の見直し等によるもの140億71百万円、入札の実施による調達コストの低減等が図られたことによるもの46億19百万円、職員欠員等による人件費の減によるもの15億31百万円等であります。

2. 基本情報

（1）機構の概要

① 機構の目的

機構は、日本年金機構法に定める業務運営の基本理念に従い、厚生労働大臣と密接な連携を図りながら、政府が管掌する厚生年金保険事業及び国民年金事業に関し、厚生年金保険法（昭和29年法律第115号）及び国民年金法（昭和34年法律141号）の規定に基づく業務等を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営並びに厚生年金保険制度及び国民年金制度に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的としています。（日本年金機構法第1条）

② 業務内容

機構は、日本年金機構法第一条の目的を達成するため国（厚生労働大臣）から委任・委託を受け、公的年金に係る一連の運営業務（適用・徴収・記録管理・相談・年金給付などに関する事務）を担います。

③ 沿革

平成19年7月 日本年金機構法（平成19年法律第109号）公布

平成22年1月 日本年金機構設立

④ 設立根拠法

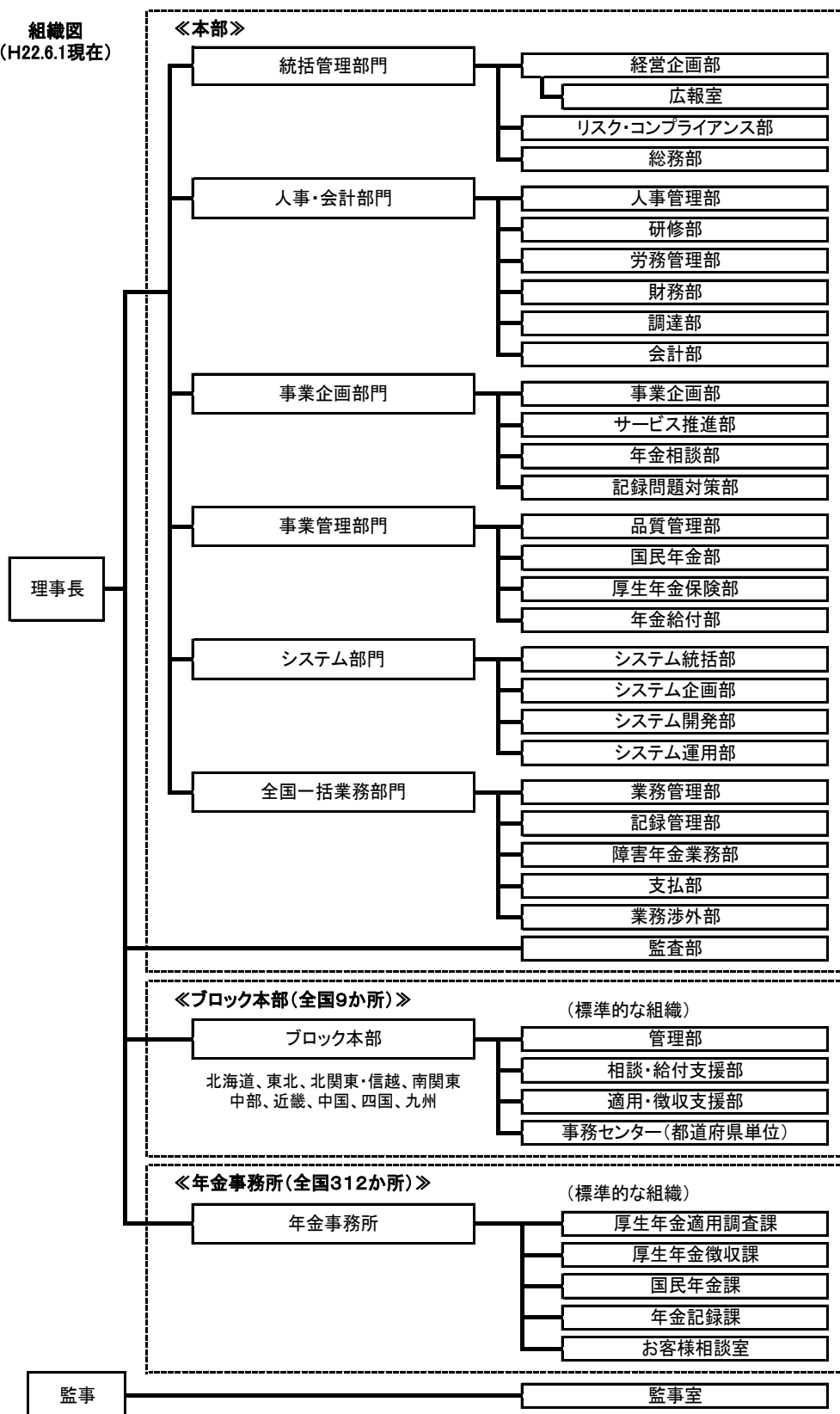
日本年金機構法（平成19年法律第109号）

⑤ 主務大臣

厚生労働大臣（厚生労働省年金局事業企画課）

⑥ 組織図

組織図
(H22.6.1現在)



(2) 本部及びブロック本部の住所

本部

東京都杉並区高井戸西 3-5-24

北海道ブロック本部

北海道札幌市白石区東札幌 3 条 1-1 コンベンションゲートウェイル 6 F

東北ブロック本部

宮城県仙台市青葉区花京院 1-1-20 花京院スクエア 11 F

北関東・信越ブロック本部

埼玉県さいたま市浦和区北浦和 5-5-1

南関東ブロック本部

東京都新宿区大久保 2-12-1

中部ブロック本部

愛知県名古屋市中区錦 3-20-27 御幸ビル 8 F

近畿ブロック本部

大阪府大阪市中央区備後町 2-6-8 サンライズビル 10 F・11 F

中国ブロック本部

広島県広島市中区中島町 3-25 ニッセイ平和公園ビル 5 F・6 F

四国ブロック本部

高知県高松市寿町 2-1-1 高松第一生命ビルディング 新館 2 F

九州ブロック本部

福岡県福岡市博多区博多駅前 1-5-1 カーニブレイス博多 2 F

(3) 資本金の状況

(単位：百万円)

区 分	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高
政府出資金	103, 112	-	-	103, 112
資本合計額	103, 112	-	-	103, 112

(4) 役員の状況

(平成22年3月31日現在)

役 職	氏 名	任期	主 な 経 歴
理事長	紀陸 孝	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	社団法人日本経済団体連合会 専務理事 東京経営者協会 専務理事
副理事長	薄井 康紀	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	厚生労働省政策統括官（社会保障担当） 社会保険庁総務部長（日本年金機構設立準備事務局長） （役員出向）
理事 （人事・会計部門担当）	坂巻 謙一	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	株式会社千葉銀行 審査二部部長 ちばぎんアカウンティングサービス株式会社 常務取締役
理事 （事業企画部門担当）	矢崎 剛	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	厚生労働省大臣官房会計課長 社会保険庁東京社会保険事務局長 （役員出向）
理事 （事業管理部門担当）	石塚 栄	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	厚生労働省関東信越厚生局健康福祉部長 社会保険庁社会保険大学校長（日本年金機構設立準備事務局副事務局長） （役員出向）
理事 （システム部門担当）	喜入 博	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	日本ユニシス株式会社 監査室長 KPMG ビジネスアシュアランス株式会社 顧問 金融庁CIO補佐官 総務省行政管理局 技術顧問
理事 （全国一括業務部門担当）	中野 寛	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	社会保険庁総務部総務課長 社会保険庁社会保険業務センター所長 （役員出向）
理事 （南関東ブロック本部担当）	十菱 龍	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	年金積立金管理運用独立行政法人 理事 厚生労働省東北厚生局長 （役員出向）

理事 (近畿ブロック本部担当)	藤田 厚	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	株式会社日立製作所 産業機器営業本部 販売企画部長 日本コロムビア株式会社 理事 情報システム営業本部長 松田産業株式会社（現：松田・南信株式会社）常務取締役
理事 (非常勤)	青山 周	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	弁護士 青山法律事務所（現職）
理事 (非常勤)	磯村 元史	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	東洋信託銀行株式会社 代表取締役副社長 洋伸不動産株式会社 代表取締役社長 函館大学 客員教授（現職）
理事 (非常勤)	加藤 丈夫	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	富士電機株式会社 取締役会長 厚生年金基金連合会（現：企業年金連合会）理事長 富士電機ホールディングス株式会社 特別顧問（現職）
理事 (非常勤)	三木 雄信	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	ソフトバンク株式会社 社長室長 ジャパン・フラッグシップ・プロジェクト株式会社 代表取締役社長（現職）
監事	小林 利治	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	株式会社東芝 執行役常務（法務部長） 同社 取締役（監査委員会委員）
監事 (非常勤)	水嶋 利夫	平成22年1月1日 ～ 平成23年12月31日	公認会計士（現職） 新日本有限責任監査法人 理事長 常陽銀行 社外監査役（現職）

（５）常勤職員の状況

平成21年度末における正規職員、准職員は11,776人、有期雇用契約職員8,022人となっています。このうち国等からの出向者は146人、民間からの出向者は2人です。平均年齢は43.6歳となっています。

3. 簡潔に要約された財務諸表

(1) 貸借対照表

(単位：百万円)

資産の部	金額	負債の部	金額
流動資産	4 6, 5 8 3	流動負債	2 6, 2 4 0
現金及び預金	4 5, 7 9 1	未払金	1 8, 7 2 1
前払費用	6 4 3	リース債務	5 6 1
その他	1 4 9	保険料等預り金	4, 5 9 7
		その他	2, 3 6 0
固定資産	1 0 4, 1 1 1	固定負債	3 5 2
有形固定資産	1 0 1, 8 7 0	長期リース債務	3 3 5
無形固定資産	1, 5 9 8	資産見返運営費交付金	1 6
投資その他の資産	6 4 3	負債合計	2 6, 5 9 1
		純資産の部	金額
		資本金	1 0 3, 1 1 2
		政府出資金	1 0 3, 1 1 2
		資本剰余金	△ 4 7 9
		利益剰余金	2 1, 4 7 0
		純資産合計	1 2 4, 1 0 3
資産合計	1 5 0, 6 9 4	負債純資産合計	1 5 0, 6 9 4

(2) 損益計算書

(単位：百万円)

科 目	金 額
経常費用(A)	53,423
業務経費	48,902
人件費	19,812
減価償却費	139
通信費	8,421
業務委託費	15,549
その他	4,981
一般管理費	4,516
人件費	2,171
減価償却費	14
その他	2,331
財務費用	5
経常収益(B)	74,893
運営費交付金収益	74,785
その他	108
当期総利益(B-A)	21,470

(3) キャッシュ・フロー計算書

(単位：百万円)

項 目	金 額
I 業務活動によるキャッシュ・フロー(A)	41,247
人件費支出	△17,748
運営費交付金収入	74,805
その他収入・支出	△15,810
II 投資活動によるキャッシュ・フロー(B)	△4
III 財務活動によるキャッシュ・フロー(C)	△49
IV 資金増加額 (D=A+B+C)	41,194
V 資金期首残高(E)	-
VI 資金期末残高(F=D+E)	41,194

(4) 行政サービス実施コスト計算書

(単位：百万円)

	金額
I 業務費用	53,315
損益計算書上の費用 (控除) 自己収入等	53,423 △108
(その他の行政サービス実施コスト)	
II 損益外減価償却相当額	482
III 引当外賞与見積額	3,776
IV 引当外退職給付増加見積額	△686
V 機会費用	443
VI 行政サービス実施コスト	57,331

(5) 財務諸表の科目の説明（主なもの）

① 貸借対照表

現金及び預金：現金、預金

前払費用：当期支払の土地建物借料等で翌期費用化するもの

有形固定資産：土地、建物、工具器具備品など長期にわたって使用
または利用する有形の固定資産

無形固定資産：ソフトウェア等

投資その他の資産：長期前払費用（当期支払の土地建物借料等で翌々期
以降費用化するもの）、および敷金保証金

未払金：当期発生した人件費、業務費のうち翌期支払のもの

リース債務：ファイナンス・リースにかかる債務のうち、翌期支
払いのもの

保険料等預り金：年金保険料預り分で国庫へ納付するもの

長期リース債務：ファイナンス・リースにかかる債務のうち、翌々期
以降支払のもの

政府出資金：国からの出資金であり、機構の財産的基礎を構成す
るもの

資本剰余金：損益外減価償却累計額（国からの現物出資された固
定資産に係る減価償却累計額）等

利益剰余金：機構の業務に関連して発生した剰余金の累計額

② 損益計算書

業 務 経 費：機構業務に要した費用

人 件 費：給与、賞与及び法定福利費等、機構の職員等に要する経費

減 価 償 却 費：業務に要する固定資産の取得原価をその耐用年数にわたって費用として配分する経費

通 信 費：郵便及び電話等に要する経費

業 務 委 託 費：業務に要する運営委託経費

財 務 費 用：ファイナンス・リースに係る支払利息

運営費交付金収益：国からの運営費交付金のうち、当期の収益として認識した収益

③ キャッシュ・フロー計算書

業務活動によるキャッシュ・フロー：機構の業務の実施に係る資金の状態を表し、運営費交付金収入、人件費支出等が該当

投資活動によるキャッシュ・フロー：将来に向けた運営基盤の確立のために行われる投資活動に係る資金の状態を表し、固定資産の取得・売却等による収入・支出が該当

財務活動によるキャッシュ・フロー：ファイナンス・リースに係るリース債務の返済が該当

④ 行政サービス実施コスト計算書

業 務 費 用：機構が実施する行政サービスコストのうち、機構の損益計算書に計上される費用

損益外減価償却相当額：国から現物出資された固定資産に係る減価償却費相当額（損益計算書には計上していませんが、累計額は貸借対照表に記載しています。）

引当外賞与見積額：財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の賞与引当金見積額（損益計算書には計上していませんが、仮に引き当てた場合に計上したであろう賞与引当金見積額を貸借対照表に注記しています。）

引当外退職給付増加見積額：財源措置が運営費交付金により行われることが明らかな場合の退職給付引当金増加見積額（損益計算書には計上していませんが、仮に引き当てた場

合に計上したであろう退職給付引当金見積額を貸借対照表に注記しています。)

機 会 費 用：国の財産を無償又は減額された使用料により賃借した場合の本来負担すべき金額等

4. 財務情報

(1) 財務諸表の概況

- ① 経常費用、経常収益、当期総損益、資産、負債、キャッシュ・フローなどの主要な財務データの分析 (内容)

(経常費用)

平成21年度の経常費用は534億23百万円となっています。機構の主たる事務事業(保険事業等)から発生する業務経費は489億2百万円です。主たるものは、正規職員や特定業務契約職員等の人件費198億12百万円、国民年金保険料の納付督促やコールセンターの年金電話相談等の業務委託費155億49百万円、ねんきん定期便送付の郵便代等の通信費84億21百万円です。

機構の内部事務管理経費である一般管理費は45億16百万円であり、正規職員等の人件費21億71百万円が主なものです。

(経常収益)

平成21年度の経常収益は748億93百万円となっています。内訳は、運営費交付金収益が747億85百万円(期間進行基準に基づく運営費交付金債務の収益化によるもの)、その他の収入が1億8百万円であります。

(当期総利益)

上記経常損益を計上した結果、平成21年度の当期総利益は214億70百万円となっています。これは、年金受給者への標準報酬月額のお知らせについての相談等が集中しないように21年度の発送件数の一部を翌年度発送に変更したことやオンライン記録と紙台帳の記録との突合せ事業を翌年度から実施することとしたことなどに伴う業務量の見直しによるもの140億71百万円、入札の実施による調達コストの低減等によるもの46億19百万円、職員欠員等による人件費の低減によるもの15億31百万円が主なものです。なお、当期総利益について、全額国庫納付準備金として整理された

後、前払費用等厚生労働大臣の承認を受けた金額を控除し、国庫に納付することになります。

(資産)

平成21年度末現在の資産合計は1,506億94百万円となっています。現金及び預金は457億91百万円となっています。内訳は、翌期支払予定の未払金・未払費用207億3百万円、当期末処分利益214億70百万円から（長期）前払費用12億82百万円を控除した201億88百万円、被保険者等から一時的に預った保険料等は45億97百万円が主なものです。

固定資産は1,041億11百万円となっています。主たるものは国より現物出資された機構本部や年金事務所等の土地、建物です。

(負債)

平成21年度末現在の負債合計は265億91百万円となっており、業務経費等の未払金187億21百万円が主なものです。

なお、厚生労働大臣の認可を受けて、短期借入を行うことは可能ですが、平成21年度の借入実績はございません。

(業務活動によるキャッシュ・フロー)

平成21年度の業務活動によるキャッシュ・フローは412億47百万円となっています。

収入の主なものは運営費交付金収入748億5百万円です。その内訳は、機構運営費交付金（国庫財源）430億73百万円及び事業運営費交付金（保険料財源）317億33百万円となっています。

支出の主なものは正規職員や有期雇用職員等の人件費支出177億48百万円、業務経費や一般管理費支払によるその他の業務支出158億83百万円です。

(投資活動によるキャッシュ・フロー)

平成21年度の投資活動によるキャッシュ・フローは△4百万円となっています。

これは職員宿舎にかかる敷金・保証金支払にともない発生したものです。

(財務活動によるキャッシュ・フロー)

平成21年度の財務活動によるキャッシュ・フローは△49百万円となっています。

これはオンラインシステム端末機等ファイナンス・リースにかかるリース債務返済にともない発生したものです。

② セグメント事業損益の分析（内容）

事業運営費交付金（保険料財源）の事業損益は74億45百万円となっています。要因は業務量の見直しや入札の実施による調達コストの低減等によるものです。

機構運営費交付金（国庫財源）の事業損益は139億18百万円となっています。要因は業務量の見直しや職員欠員等による人件費の減等によるものです。

表 セグメント別事業損益

(単位：百万円)

		セグメント			
		事業運営費交付金 (保険料財源)	機構運営費交付金 (国庫財源)	共通	合計
Ⅰ 事業 費用	業務経費	24,284	24,618	-	48,902
	一般管理費	-	4,516	-	4,516
	計	24,284	29,134	-	53,418
財務費用		4	1	-	5
計		24,288	29,135	-	53,423
Ⅱ 事業収益					
運営費交付金収益		31,733	43,052	-	74,785
その他		-	0	108	108
計		31,733	43,052	108	74,893
Ⅲ 事業損益		7,445	13,918	108	21,470

③ セグメント総資産の分析（内容）

事業運営費交付金（保険料財源）の総資産は6億10百万円となっています。リース資産が主たるものです。

機構運営費交付金（国庫財源）の総資産は15億15百万円となっています。主たるものは、文書保管倉庫等の賃借料の前払費用12億81百万円、リース資産2億13百万円です。

共通の総資産は1,485億69百万円となっています。国より現物出資された資産ならびに本部拠点の現金預金です。

表 セグメント別総資産

(単位：百万円)

	セグメント			
	事業運営費交付金 (保険料財源)	機構運営費交付金 (国庫財源)	共通	合計
総資産	610	1,515	148,569	150,694
流動資産	-	643	45,940	46,583
固定資産	610	872	102,629	104,111

④ 行政サービス実施コスト計算書の分析（内容）

平成21年度の行政サービス実施コストは573億31百万円となっています。内訳は、損益計算書上の経常費用（業務経費・一般管理費・財務費用）から自己収入等（経常収益－運営費交付金収益）を控除した金額である業務費用533億15百万円、運営費交付金により財源措置がされているため引当金計上は行っていない引当外賞与見積額37億76百万円が主たるものです。

（2）施設等投資の状況（重要なもの）

該当ありません。

(3) 予算・決算の概況

(単位：百万円)

区 別	予算額	決算額	差額理由
収入			
運営費交付金	74,805	74,805	
機構運営費交付金	43,073	43,073	
事業運営費交付金	31,733	31,733	
その他の収入	113	77	宿舍収入の減等による。
計	74,918	74,883	
支出			
業務経費	52,985	34,629	
保険事業経費	15,511	12,351	入札の実施による調達コストの低減等による。
オンラインシステム経費	4,061	3,950	消耗品費等を計画より削減したことによる。
年金相談等経費	12,161	7,956	ねんきん定期便事業の一部について平成 21 年 12 月以前に既に執行されたことに伴う業務量の見直しや入札の実施による調達コストの低減等による
年金記録問題対策経費	21,252	10,373	年金受給者への標準報酬月額のお知らせの平成 21 年度送付数の減やオンライン記録と紙台帳の記録との突合せ事業の翌年度事業開始等に伴う業務量の見直しによる。
一般管理費	21,934	20,069	職員欠員等による人件費の減等による。
計	74,918	54,698	

(4) 経費削減及び効率化目標との関係

機構においては、中期目標期間の最後の事業年度において、平成22年度予算を基準年度として、一般管理費（人件費を除く）について、12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費及び特殊要因により増減する経費を除く）については4%程度削減する目標を掲げており、次年度以降に具体的に取り組むこととしています。

5. 事業の説明

(1) 財源構造

機構の経常収益は748億93百万円、その内訳は、機構運営費交付金収益（国庫財源）430億52百万円（収益の57%）、事業運営費交付金収益（保険料財源）317億33百万円（収益の42%）となっており、これを事業別に区分すると、保険事業では事業運営費交付金収益155億11百万円、オンラインシステム事業では事業運営費交付金収益40億61百万円、年金相談等事業では事業運営費交付金収益121億61百万円、年金記録問題対策事業では、機構運営費交付金収益212億49百万円となっています。

(2) 事業の種類と内容等

ア 保険事業

保険事業は、国民の皆様の国民年金及び厚生年金保険への加入、加入に伴う保険料の徴収、老齢・障害・遺族年金の給付等を行っています。事業の財源は、事業費については事業運営費交付金収益155億11百万円で、事業に要した費用は123億51百万円となっており、その差額は31億60百万円で、入札の実施による調達コストの低減が図られたこと等によるものです。

イ 社会保険オンラインシステム事業

社会保険オンラインシステム事業は、国民年金及び厚生年金保険の的確な年金給付等を行うため、記録管理・基礎年金番号管理システム、年金給付システムの維持管理等を行っています。事業の財源は、事業費については事業運営費交付金収益40億61百万円で、事業に要した費用は39億78百万円となっており、その差額は83百万円で、消耗品等を計画より削減したことによるものです。

ウ 年金相談等対策事業

年金相談等対策事業は、年金事務所等での来訪相談やコールセンターでの年金電話相談等を行うとともに、ねんきん定期便等の事業を行っています。事業の財源は、事業費については事業運営費交付金収益１２１億６１百万円で、事業に要した費用は７９億５６百万円となっています。その差額は４２億５百万円で、ねんきん定期便事業の一部が平成２１年１２月以前に既に執行されたことなどによる業務量の見直しや入札の実施による調達コストの低減が図られたこと等によるものです。

エ 年金記録問題対策事業

年金記録問題対策事業は、国民の皆様の年金加入記録を適正な状態に回復するため、記録の調査等を行っています。事業の財源は、事業費については機構運営費交付金収益２１２億４９百万円で、事業に要した費用は９０億８３百万円となっており、その差額は１２１億６６百万円で、年金受給者への標準報酬月額のお知らせの２１年度発送件数を見直したことやオンライン記録と紙台帳の記録との突合わせ事業を翌年度から実施することとしたことなどによる業務量の削減等によるものです。

６．年度計画に対する取組状況の概要

（１）年金記録問題への対応

年金記録問題の解決に向けた取組については、機構の最重要課題として取り組みました。

まず、基礎年金番号に統合されていない記録（以下「未統合記録」という。）の解明・統合については、国民の皆様にお送りした「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」等に関し、ご本人から申出のあった記録の調査等を進めました。その結果、平成１８年６月に５，０９５万件あった未統合記録のうち、「既に統合済みの記録」は、平成１９年１２月時点の３１０万件から平成２２年３月時点においては１，４０３万件に増加し、「統合済みの記録」「一定の解明がなされた記録」「解明作業が進展中の記録」を除いた「今後、更に解明を進める記録」は、平成１９年１２月時点の２，４４５万件から平成２２年３月時点においては９９５万件まで減少しました。

コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳等で管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突合せを行う

こととし、そのために必要となる紙台帳検索システム（年金記録情報総合管理・照合システム）の構築に向け、紙台帳の電子画像化、アプリケーションソフトの開発、機器の整備等を進めました。

年金額の再計算等の迅速な処理を行うため、事務処理体制の強化を図りました。その結果、平成22年3月末時点で、再裁定の処理期間については2.3か月、時効特例給付の処理期間については2.9か月となっています。

また、この取組を計画的に進めるため、ねんきん特別便やねんきん定期便の処理、年金額の再計算に要する期間の短縮等に係る具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」を取りまとめ、平成22年3月29日に公表しました。

（２）国民年金、厚生年金保険等の適用・徴収、年金給付・相談の取組状況

（ア）国民年金の適用促進、保険料納付率の向上

国民年金の適用（加入手続き）の促進については、住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した全ての20歳到達者について、加入の届出勧奨を行うとともに、勧奨を行ってもなお届出がなされない場合には、年金手帳を送付し、第1号被保険者としての資格取得等の手続きを行いました。

また、国民年金保険料の収納については、①国民年金保険料の未納期間（現年度のみ）を有する者に対し、納付勧奨のチラシを同封した1か月単位の分割納付書を送付し、納付督促を実施②保険料の負担能力がありながら、納付義務を果たさない未納者に対し、強制徴収による厳格な対応を実施（平成21年度最終催告状送付件数17,131件、督促状送付件数10,061件、差押件数3,092件）③資格取得時における口座振替勧奨、ダイレクトメールによる勧奨（平成21年度口座振替勧奨DM送付件数133万件）等による口座振替の推進④市町村から提供される所得情報に基づく免除等申請勧奨の実施、に重点的に取り組みました。

また、納めやすい環境づくりとして、コンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面への記載や同封リーフレット等により納付方法の周知を図り、その利用促進に努めました。（平成21年度のコンビニエンスストアでの納付1,107万件、インターネットや携帯電話等の電子納付42万件、クレジットカードによる納付78万件）

（注）平成22年3月分の国民年金保険料の納期限は、同年4月末日とな

っており、平成 21 年度の国民年金保険料の納付率については、集計作業中です。

(イ) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の適用促進、徴収対策の推進

未適用事業所等の把握及び適用（加入手続き）の促進については、旧社会保険庁における取組を継続し、①民間委託による適用勧奨②機構職員による重点的な加入指導や認定による加入手続き等を実施しました。

これらの取組による実績については、適用促進対策を講じた結果、適用した事業所数は平成 21 年度において 3, 139 事業所（平成 20 年度 3, 381 事業所）など、概ね前年度と同程度の水準となっていますが、年金記録問題への対応を優先したこと等から、中期計画の当面の目標である「社会保険庁における平成 18 年度の実績水準」を大きく下回っており、未適用事業所の解消に向けて、一層の努力を要する状況となっています。なお、平成 22 年 3 月末現在で、機構が未適用事業所として把握している事業所数は、111, 990 事業所となっています。

保険料の徴収対策の推進については、納付期限内の納入を確実なものとするため、各事業所に対する口座振替による保険料納付の促進や納付期限内納入の励行指導に努めましたが、厳しい経済状況の下で、口座振替を辞退する事業所が増加し、平成 21 年度末口座振替実施率は前年度の実績を下回りました。

滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分については、口座振替不能となった事業所に対して電話による納付督促を実施、督促指定期限までに納付されない事業所には来所通知書による呼出徴収、来所に応じない事業所については臨場し納付督促を実施するなど確実な徴収と滞納防止に努めました。また、長期・大口滞納事業所を含めた納付困難事案等に対しては、金融機関に預貯金、取引先事業所及び不動産等の財産調査を行い、差押予告通知等による納付督促に努め、納付計画を示さない事業所に対しては、差押えの実施による確実な滞納整理に努めました。

しかし、厳しい経済情勢の下で滞納事業所数が大幅に増加したこと等から、厚生年金保険の保険料収納率についても、平成 21 年度においては 98.0%となり、平成 20 年度実績 98.4%を下回ることとなりました。

(ウ) 迅速かつ正確な年金給付の実施

年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定し、迅速な決定、年金のお支払いに取り組んでいます。

平成21年度の達成状況は、老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金について、加入状況の再確認を要する場合は60%後半～80%半ばとなっていますが、加入状況の再確認を要しない場合は30%前半～40%後半と低い達成率となっています。また、障害基礎年金は80%以上となっていますが、障害厚生年金は10%と極めて低い達成率にとどまっています。

サービススタンダード達成率が低調な原因としては、年金記録問題への対応を最優先したことによる影響、設立当初の混乱、受給者の増加等が考えられますが、地域の実情に応じて事務センター等の処理体制の見直しを行うなど、達成率の改善に向けた取組を進めています。特に、障害厚生年金について、審査体制強化を進めています。

(エ) 年金相談の充実

年金相談の充実については、①年金事務所において、昼休み時間帯における年金相談を実施するとともに、毎週月曜日の窓口開所時間の延長（19時まで）及び第2土曜日における年金相談を実施②コールセンターにおいて、「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施による相談の増加に対応するため、平成22年2月1日から、専用ダイヤルを600席から800席へ200席増席③窓口の混雑状況のホームページでの提供、混雑時の待ち時間の目安の表示、予約制の導入（312年金事務所中186事務所（平成22年3月末現在））などの実施に取り組みました。

これらの取組の結果、年金事務所窓口（312か所）における年金相談については、平均待ち時間（13時現在）の状況は平成22年3月現在、30分以上1時間未満が108事務所、1時間以上が45事務所と、依然としてお客様を長時間お待たせしている状況にありますが、待ち時間が1時間以上となっている事務所数は、1月以降、徐々に減少してきています。

コールセンターの応答率（総呼数に対する応答呼数の割合）は、「ねんきんダイヤル」45.8%、「ねんきん定期便専用ダイヤル」が94.6%となっています。

(3) お客様の声を反映させる取組

機構は、「わかりやすい言葉で丁寧に説明する」、「お待たせ時間の短縮に努める」、「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、読みやすくする」、「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する」といった具体的な目標を掲げた「お客様へのお約束10か条（以下「お約束10か条」という。）」を策定しました。

機構では、お約束10か条を実現させるとともに、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指し、お客様の立場に立ったサービスを提供するため、①お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成し、年金相談などにおいて、その活用に努める②お客様向けのお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく、読みやすいものとするため、機構内に「文書審査チーム」を立ち上げ、新たにお客様向けにお送りする文書を中心に、順次、審査・改善を行うとともに、高齢者、主婦、学生など一般の方から文書を受け取る立場でのご意見を伺うモニターを公募・委嘱し、「お客様向け文書モニター会議」を設置する③お客様の声を収集する仕組みとして、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置、年金事務所窓口など現場で受け付けたお客様の声を現場から直接本部に報告する仕組みの制定、機構ホームページに「理事長へのメール・理事長への手紙コーナー」を設ける、など幅広くお客様の声の集約・分析などに取り組みました。

平成22年1月から3月末時点で受け付けたこれらの「お客様の声」の件数は3,792件となっています。これらのご意見を踏まえ、年金額の再計算の迅速化や待ち時間の短縮化に努めるなど、できるものから順次改善に取り組みました。