

日本年金機構運営評議会（第 61 回）議事要旨

1. 開催日時 令和 7 年 7 月 15 日（火）15 時 00 分～17 時 00 分
2. 場 所 日本年金機構 中央年金事務所 16 階会議室
3. 出席委員（9 名）
会場出席委員：菊池座長、和泉委員、植西委員、佐保委員、西沢委員
西村委員、庭野委員
オンライン出席委員：嵩委員、古川委員
4. 議題
 - ① 令和 6 年度業務実績報告書について
 - ② その他
5. 意見概要 （○：委員意見 ●：機構からの説明）

〔議題①〕

令和 6 年度業務実績報告書について

- 参考までに伺うが、免除を含めた場合の納付率はどのようになるのか紹介いただきたい。
- 納付率とは、納付対象の月数に対して、実際にどれだけ納付されたかという指標であることから、保険料の納付が免除され、納付対象とならない全額免除等が承認された月数は、この計算の対象には含まれない。
なお、1 号被保険者における全額免除率は、資料 1-2 の別表 1 の記載にあるとおり 44%である。
- 被保険者全体に対する免除率が 44%というのは、対象者への免除適用に尽力いただいている結果だと思っている。
- 企業倒産が増えている中で、給与未払いで倒産した場合、被保険者から保険料が控除されないままのケースもあると思われる。倒産した企業に勤めていた被保険者は何人であるか等のデータがあれば提示してほしい。
適用拡大に関し、企業規模要件が撤廃されることは、公平性の観点からも必要だと思っている。今後の適用拡大に向けた機構の対応状況について教えてほしい。

- 倒産した事業所に勤めていた被保険者がどれだけいるかというデータは持ち合わせていないものの、昨年度と比較すると滞納事業所は減少しているため、滞納事業所に勤めていた被保険者数も減少していると想定される。

適用拡大については、今回の法改正により順次進められることとなっており、令和 17 年 10 月まで 10 年程かけて、企業規模に関して撤廃されていくこととなる。引き続き対象となる事業所への制度周知などに取り組み、円滑な適用に向けて対応を進めてまいりたい。

- 外国人に関する納付率に関し、1 号被保険者のうちの外国人割合、そして、どのように外国人であるかを把握しているのかについて教えてほしい。加えて、外国人の納付率が全体の納付率と比較すると低いことについての原因や現在の外国人被保険者に対する取組状況、脱退一時金の支給人数と金額についても教えてほしい。

- 資料 4 の厚生労働省の公表資料において、令和 6 年度末時点で、外国人の公的年金加入者は 281 万人であり、うち 1 号被保険者は 77 万人となっている。これは年金局において、J-LIS から提供される本人確認情報等を活用して集計した数字である。

外国人の納付率が低い主な要因として、言語の壁による制度理解の困難さ、手続きへのハードルの高さ、また加入へのメリットを実感しづらいという 3 点があると考えている。

この取組として、制度周知媒体の多言語化や多言語翻訳機の試験利用を開始しているところ。外国人支援団体等の関係団体との連携といった好事例を本部で取りまとめ、各拠点に展開するといった取組も引き続き進めてまいりたい。

脱退一時金については、令和 4 年度の裁定件数は 11.2 万件となっている。支給される金額は被保険者ごとの加入記録によって異なるが、例えば国民年金では、令和 7 年度に最後に保険料を納付した月を有する場合、6 月以上 12 月未満だと 52,530 円、上限の 60 月以上の方については 525,300 円の支給となる。

- 機構がどのようなコスト削減に取組み、その結果はどうだったか等ということについて気になっている受給者は多いと思うので、この点も広報等をしてもらえたらと思う。

- 機構ではチャットボットに AI を活用しているのか。

- AIは活用しているが、生成AIではないので、あらかじめ決まった質問と回答を登録しておき、利用者が質問を入力すると、それに応じた回答が出てくるものとなっている。

チャットボットで回答できる内容を増やすことや、多言語化などを進めたいと考えている。生成AIやその他のツールの活用は課題だと考えており、チャットボットをより良いものにできるよう検討を進めたい。

- 対話型のチャットボットは会話の楽しみからお年寄りの孤独解消につながるとも言われていて、活用できれば年金に対して親しみが持てるようになるのではないかと思う。予算の問題もあるので簡単ではないと思うが、対話型のチャットボットになっていくといいと思う。

年金は法律に基づいていて、対話型のチャットボットでも間違いが出にくいと思うので、チャットボットを活用して浮いた人材を専門性の高い別の業務に充てるといった業務の効率化も進むのではないかと思う。

- 民間企業の多くは、お客様からコールセンターに電話があった場合、オペレーターに繋がるまでの待ち時間のようなデータを取得し、応答率だけでなく、この待ち時間についても減らすことを目指して対策を進めている。機構においても、同様の対応をしたほうが良いと思う。

- 時間外勤務時間の削減や育休の取得などの結果は素晴らしいものだが、離職率は増えていないのか。

- 就職後3年以内の離職率は十数パーセントであり、民間企業と比較すると低い状況となっている。

- 離職等による欠員が生じないよう、近年、社会人経験者採用を積極的に実施している。

- 納付率の向上に向けて様々な取り組みを実施しているが、これ以上やる手立てがなくなりつつあるのではないかと感じている。若者がアクセスしやすいところ、例えばXやT i k T o kに年金の情報を載せる、若者が良く行く場所にポスターなど貼る又はパンフレットを置くなど、今までの延長線上ではない全く違うアプローチを入れる必要があると思う。

機構職員の中でも若者や、20 代の子どもを持つ職員がいると思うので、そのような職員からも意見を集め、少し目線を変えた工夫をするといった検討をしてもよいのではないかと。

- 納付率について、かなり成果が上がっている中で、これまでと違った視点の取組を進める必要があるというのはご指摘のとおりと思う。職員又は職員以外の視点も取り入れて、特に若い世代に対する施策については検討を進めていきたい。

- 多言語対応や、リーフレット等をわかりやすいものにするという外国人への対策は、引き続き取組を進めてほしい。

広報媒体などについて、機構職員だけでなく、若者や子どもからの意見をヒアリングする場を設定してもらえると良いと思う。近年、若年層では離職・転職が多く、フリーランスや兼業などの働き方も多様化しており、それに伴い必要な手続きを理解してもらうことが難しい。若者や子どもの視点を取り入れ、様々なチャネルで伝えていくということも重要になると思う。

- 前回の運営評議会において、ご案内のあったこども家庭庁の取組等について、機構職員がこども家庭庁に訪問し、活用方法等の相談をさせていただいたところ。引き続き、制度周知・広報等の施策について若者の意見を反映できるよう検討を進めたい。

- 優秀な人材確保に向けて、人事制度や福利厚生制度を見直した点があれば教えてほしい。

- 機構設立以来、全国一括採用を行っているが、近年、この一括採用での人材の確保が難しくなっている。そのため、令和6年度より、40歳未満の社会人の方を対象に、社会人経験者採用を実施している。

新たな制度としては、これまで4月に採用となった新卒採用者には6月のボーナスの支給はなかったが、今年度より一時金の支給を開始した。

[議題②]

その他

・令和7年年金制度改正の概要

- 制度改正に伴う混乱などが生じないように、人材確保などの体制整備も含めて、現場との意思疎通を図りつつ対応を検討することをお願いしたい。

- 今回の改正は対象者が広範なため、一般的な周知に加えて、対象者への個別周知等様々な手段を組み合わせる必要があると考えている。年金局と調整の上、年金事務所等の体制整備を図っていきたい。
- 本部で作成した広報内容について、年金事務所において実態に即して事業所担当者や年金委員にアドバイスをする、年金事務所の広報担当者の任命や担当部署などを設置するという考えはあるか。仮に、そのような担当者や担当部署が既にある場合、その広報内容を年金事務所内でブラッシュアップしていくような環境はあるのか。
- 年金事務所では、年金制度説明会や年金セミナーなどを通じて制度周知に取り組んでいる。また、実務面の疑問解消等としては、年金委員への研修の実施や事業所調査の「指摘改善指導事例集」のホームページへの掲載などを行っている。
年金セミナー等の内容のブラッシュアップをする環境としては、年金セミナー王決定戦というコンテストを機構内で実施しており、このコンテストにより、他の年金事務所の模範となるような優れた取組があれば、それを全国的に展開している。
- 年金事務所において広報的な役割を担っている部署をあえて言うならば、地域代表年金事務所に設置をしている地域調整課であり、地域の年金委員に向けた取組や地域年金展開事業のとりまとめを実施している。地域調整課の取組における好事例を集めて本部から情報提供することや、県の代表事務所でも地域調整課のような活動をするセクションを設置できないか等、いただいたご意見を踏まえ検討を進めたい。
- 今回の適用拡大で、賃金要件が撤廃され、20 時間以上の要件は残るということが、対象者全員に理解されるような周知広報が必要である。例えば飲食店の若い店長が、パートの方の面接等をしたときにきちんと説明ができるくらいまで内容を分かりやすく、落とし込む必要があると思う。
- 今回の適用拡大では、事業主向けと被保険者向けの広報を行っており、事業主向けの中では、パート等の従業員へ説明できるような説明のポイントを合わせて周知をしているところ。ご指摘いただいた点も含め、事業主からきちんと説明できるような形を考えてまいりたい。

・ 令和6年度の障害年金の認定状況についての調査報告書

- 今後の対応として、認定審査委員会に福祉職等の外部の者の参画、障害年金センターの審査体制の見直し等を行うとしており、それらの実施状況については点検の進捗状況等とあわせて運営評議会でも随時報告をお願いしたい。
- 精神障害の団体等、外部の当事者の方々へのヒアリングの予定はあるか。
- 障害認定の仕組みの見直しは、今後も課題としてあり、それを考える中で将来に向かってこうしたヒアリングの実施を否定するものではないが、今回の調査では外部の当事者団体へのヒアリングは予定していない。
- 今回、内部の問題意識が組織で対応されずに情報が外部に出てしまったのであれば、風通しの悪さなど、組織の在り方に関する問題を示唆しているのではないか。
- これまで組織改革を進めてきた中で、今回このような事案が起こったことは非常に残念に思っている。
この問題を受け、障害年金センターの在り方を検討する体制を組んでおり、どのような問題があるのか情報収集をしているところ。今回の事案の背景に風通しの悪さなどの組織的な問題があったということであれば、それを改善し、より良い組織にしていきたい。
- 審査業務の最初の情報のスクリーニングをAIが担当するなど、AIの活用も検討する余地があるのではないかと思う。
- AIの導入はなかなか難しいと感じているが、審査業務の一部についてシステム化ができるかという点は検討していかなければならない。ご意見のあったアイディアも含め検討を進めてまいりたい。
- 今回の問題は、機構内部だけでなく医療体制側にも課題があると考えている。例えば、オンライン化について、ヨーロッパのように電子カルテの導入を進め、カルテ等の認定書類は電子化を進めるべき。手書きの診断書は事務効率化を妨げているように思う。
また、総合医が少ないことから、申請者の状況について、診察した時点での診断しかできないことも問題だと思っている。

機構の職員は医師と障害年金請求者との間に入って、ストレスのかかる仕事だと思うので、厚生労働省の方から改善を促して、医療提供体制自体を見直す契機にしてほしい。

また、今回の事案は、運用の問題であると同時に、認定基準などの根本的な問題であるとも思うので、認定基準などについても検討をお願いしたい。

- 診断書を記載する医師からは、障害年金の申請者や社会保険労務士と審査を行う機構との間に入って大変だという声もあり、いただいたご意見を年金局に共有して、取組を進めてまいりたい。

- 年金局を通じて、厚生労働省医政局へ共有をお願いしたい。

(以上)