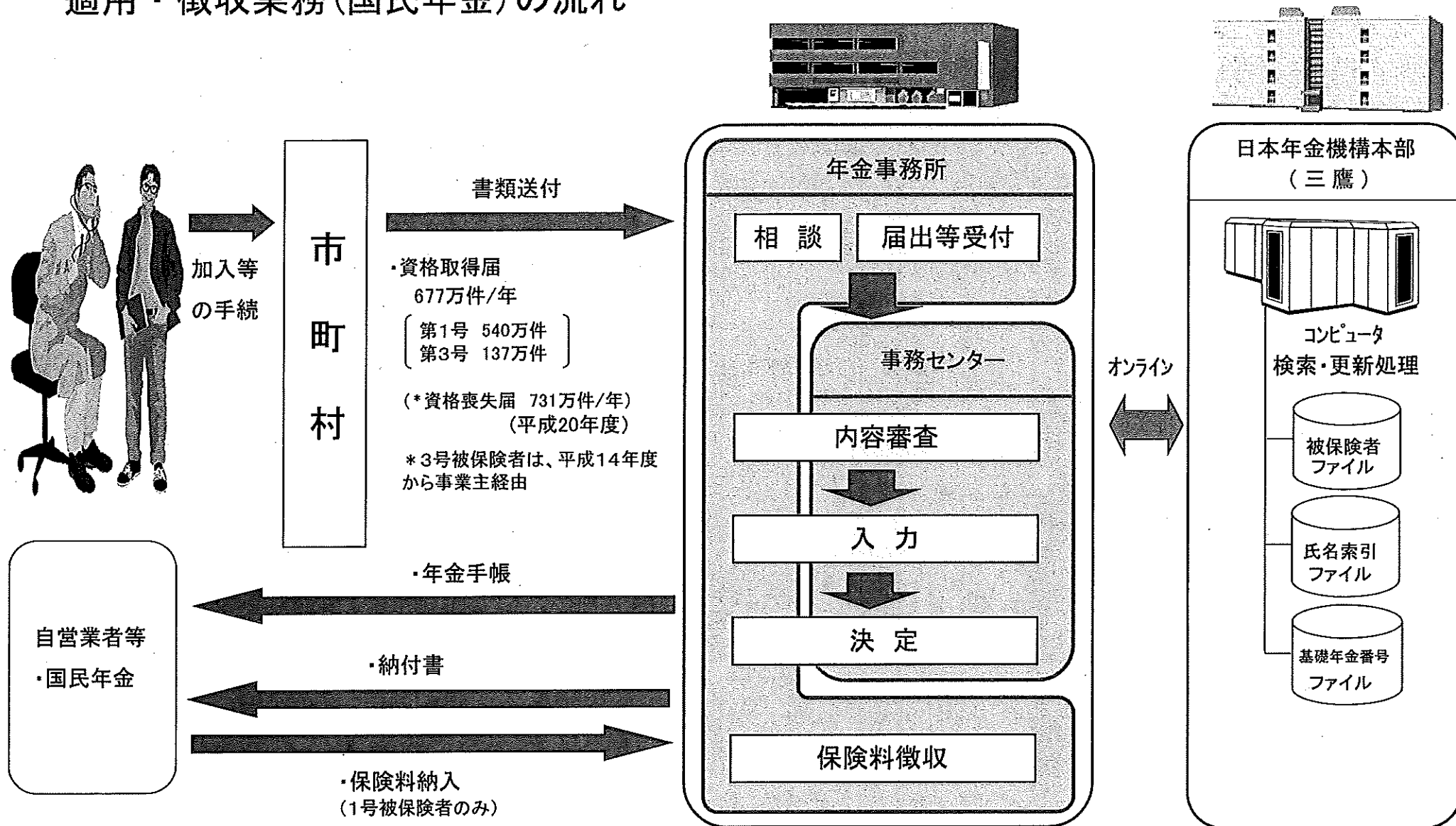


公的年金の主な業務内容とその取組状況について

1 . 国民年金の適用・徴収業務について	1
2 . 厚生年金の適用・徴収業務について	4
3 . 年金給付・年金相談について	12

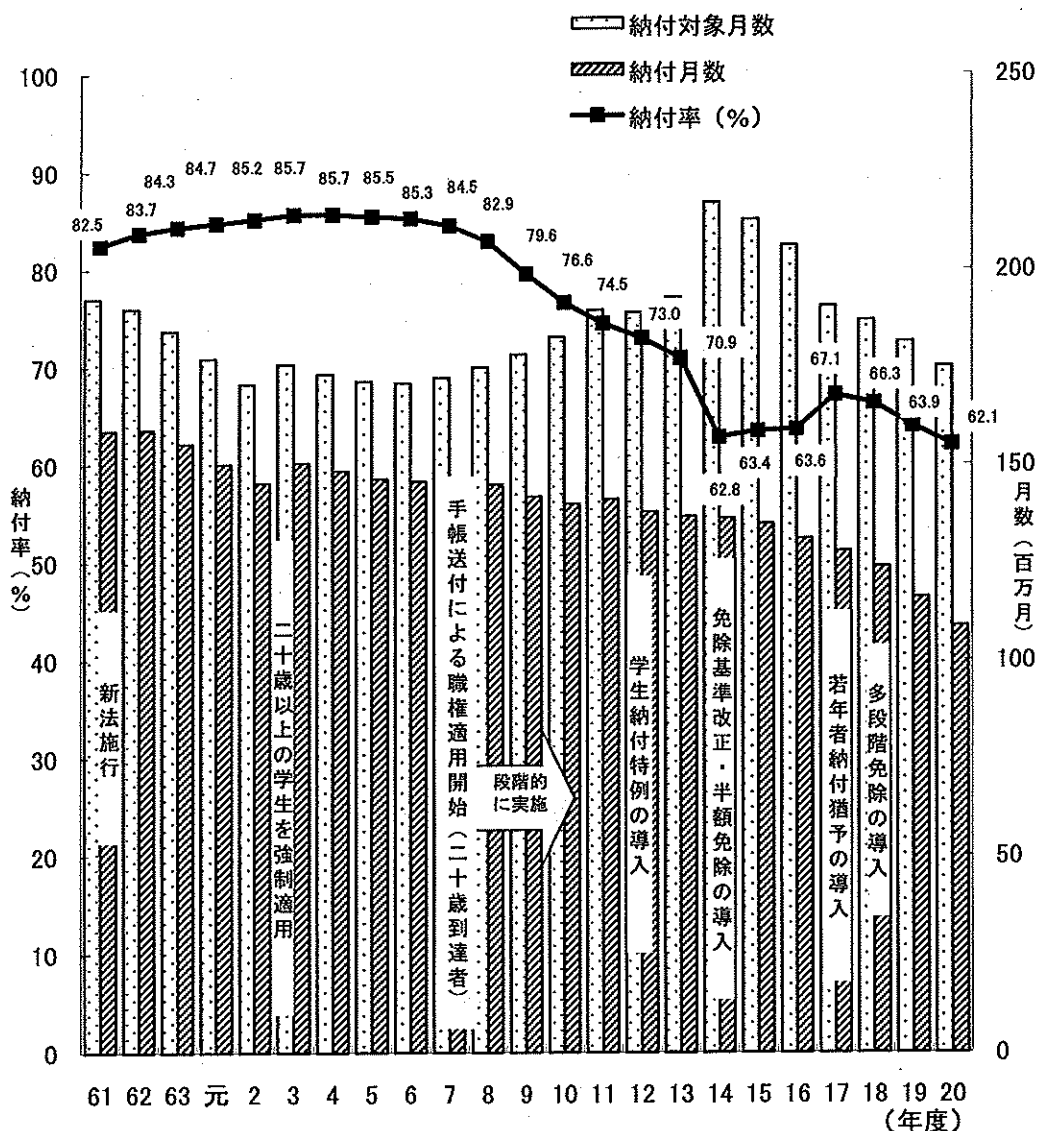
平成 2 2 年 2 月
日 本 年 金 機 構

適用・徴収業務(国民年金)の流れ



国民年金保険料の納付状況

平成20年度の国民年金保険料の納付率等について



①平成20年度の現年度納付率は、**62.1%**

(対前年度比△1.9ポイント)

②平成18年度の最終納付率は、**70.8%**

(平成19年度末と比較して+1.7ポイント)

(平成20年度末時点)

$$\text{※ 現年度納付率 (\%)} = \frac{\text{納付月数}}{\text{納付対象月数}} \times 100$$

「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・若年者納付猶予月数は含まない。）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ある。

※ 上記最終納付率は、18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・若年者納付猶予月数は含まない。）に対し、時効前（納期から2年以内）までに納付した月数の割合。

納付率の推移

※時効前（納期から2年以内）までに納付した者の割合は約7割。

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
15年度分保険料	63.4%	65.6%	67.4%			
16年度分保険料		63.6%	66.3%	68.2%		
17年度分保険料			67.1%	70.7%	72.4%	
18年度分保険料				66.3%	69.0%	70.8%
19年度分保険料					63.9%	66.7%
20年度分保険料						62.1%

収納対策のスキーム（概念図）

納めやすい環境づくりの整備

- 口座振替の推進
- 口座振替割引制度の導入（H17.4～）
（口座振替率）
18年度末 19年度末 20年度末
40% → 40% → 38%
642万人 599万人 562万人
- 任意加入者の口座振替の原則化（H20.4～）
- コンビニ納付の導入（H16.2～）
（利用状況）
18年度 19年度 20年度
749万件 → 874万件 → 966万件
- インターネット納付の導入（H16.4～）
（利用状況）
18年度 19年度 20年度
24万件 → 31万件 → 38万件
- クレジットカード納付の導入（H20.2～）
（利用者数）
19年度 20年度
2万人 → 9万人
- 税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化（H17.11～）

未納者

市町村からの所得情報（平成21年5月末現在、全市町村の99%より提供）

強制徴収対象

納付督促対象

免除等対象

納付督促の実施

催告状（手紙）
H18年度 1,914万件
H19年度 897万件
H20年度 818万件

電話
H18年度 742万件
H19年度 915万件
H20年度 1,483万件

戸別訪問（面談）
H18年度 1,634万件
H19年度 1,455万件
H20年度 1,103万件

※上記件数には、市場化テスト分を含んでいる。

強制徴収の実施

⇒ 不公平感の解消と波及効果

	18年度	19年度	20年度
最終催告状	310,551件	40,727件	16,350件
納付等	102,335件	38,760件	4,899件
財産差押	11,910件	11,387件	5,534件

・最終催告状は当該年度に着手し、発行した件数
・納付等、財産差押の件数は、平成21年3月末現在

度重なる督促
にも応じない

・質の向上
・効率化

効率化により強制徴収へ要員をシフト

- 電話納付督促の外部委託（H17.4～数値目標設定）
- 面談による納付督促に成果主義を導入（H17.10～）
- 市場化テストによる外部委託（H17.10～要求水準設定）
（実施対象事務所数）（督促件数）
H18年度 35か所 255万件
H19年度 95か所 621万件
H20年度 185か所 1,669万件

免除等の周知・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、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。

- ハローワークとの連携による失業者への免除制度の周知（H16.10～）
- 若年者納付猶予制度の導入（H17.4～）
- 免除基準の緩和・免除の遡及承認（H17.4～）
- 申請免除の簡素化（①継続意思確認H17.7～、②申請免除手続きの簡素化H21.10～）
- 学生納付特例の申請手続の簡素化（H20.4～）

社会保険事務所単位での行動計画の策定・進捗管理（H16.10～）

事業主との連携

事業主からの制度等の周知及び保険料納付の勧奨等に関する協力（H19年度～）

国民健康保険（市町村）との連携

未納者に対する短期の国民健康保険被保険者証の交付等（H20.4～）

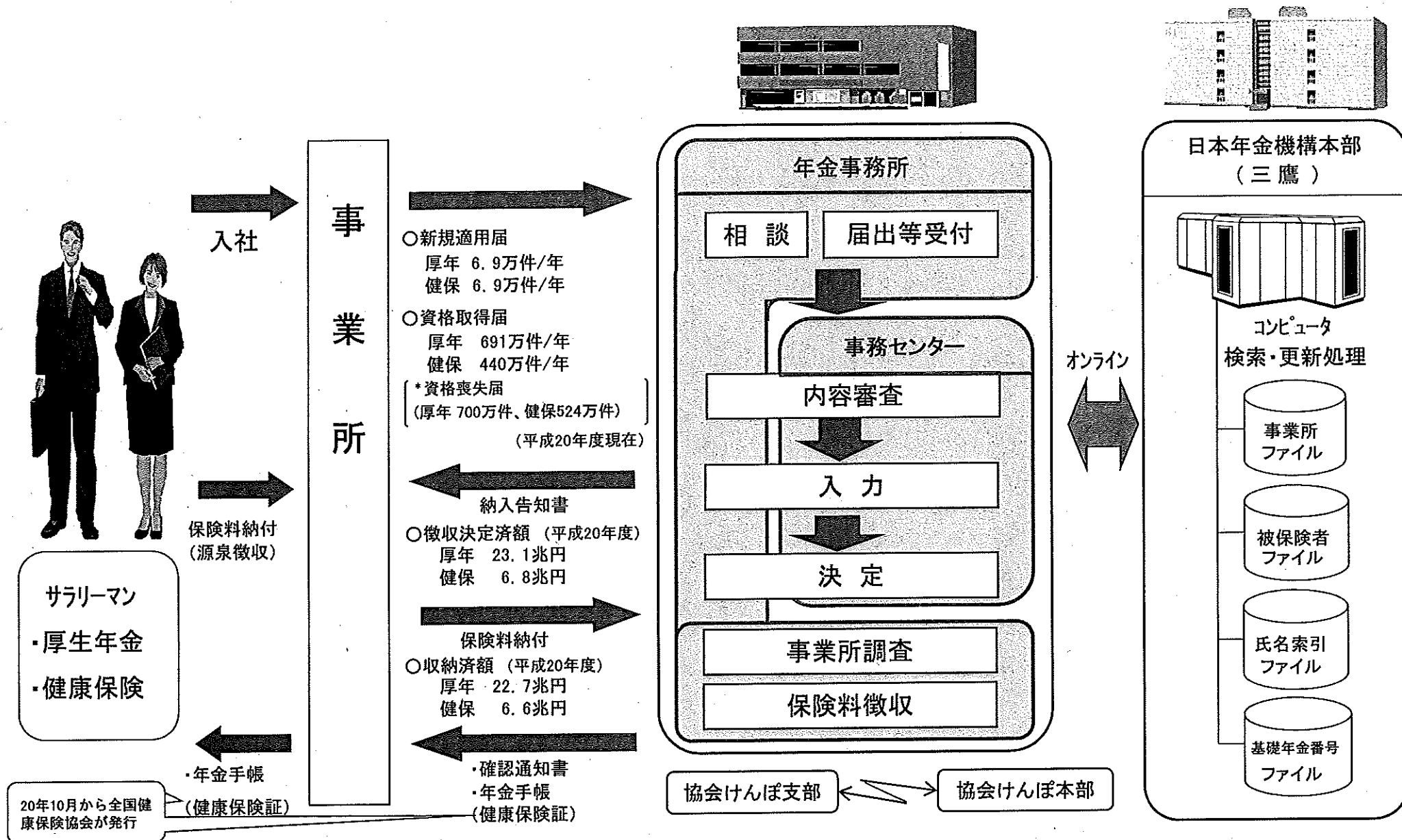
社会保険制度内の連携

保険医療機関等・介護サービス事業者・社会保険労務士に対し、関係団体から納付勧奨（H20.4～）、長期未納者の場合は指定等を行わない（H21.4～）

広報・年金教育等

- 年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え国民の不安を払拭
- 学生等に対し年金制度の意義等に関する理解を促進
- ねんきん定期便等、さめ細かい情報・サービスの提供

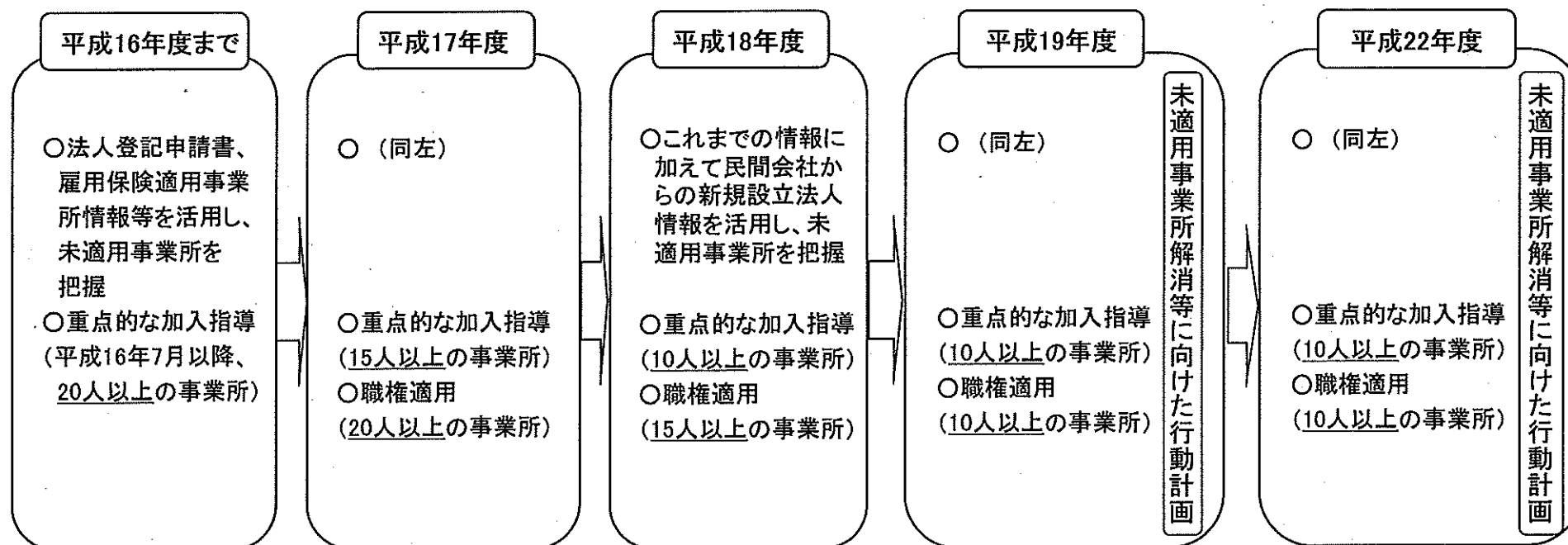
適用・徴収業務(厚生年金保険・健康保険)の流れ



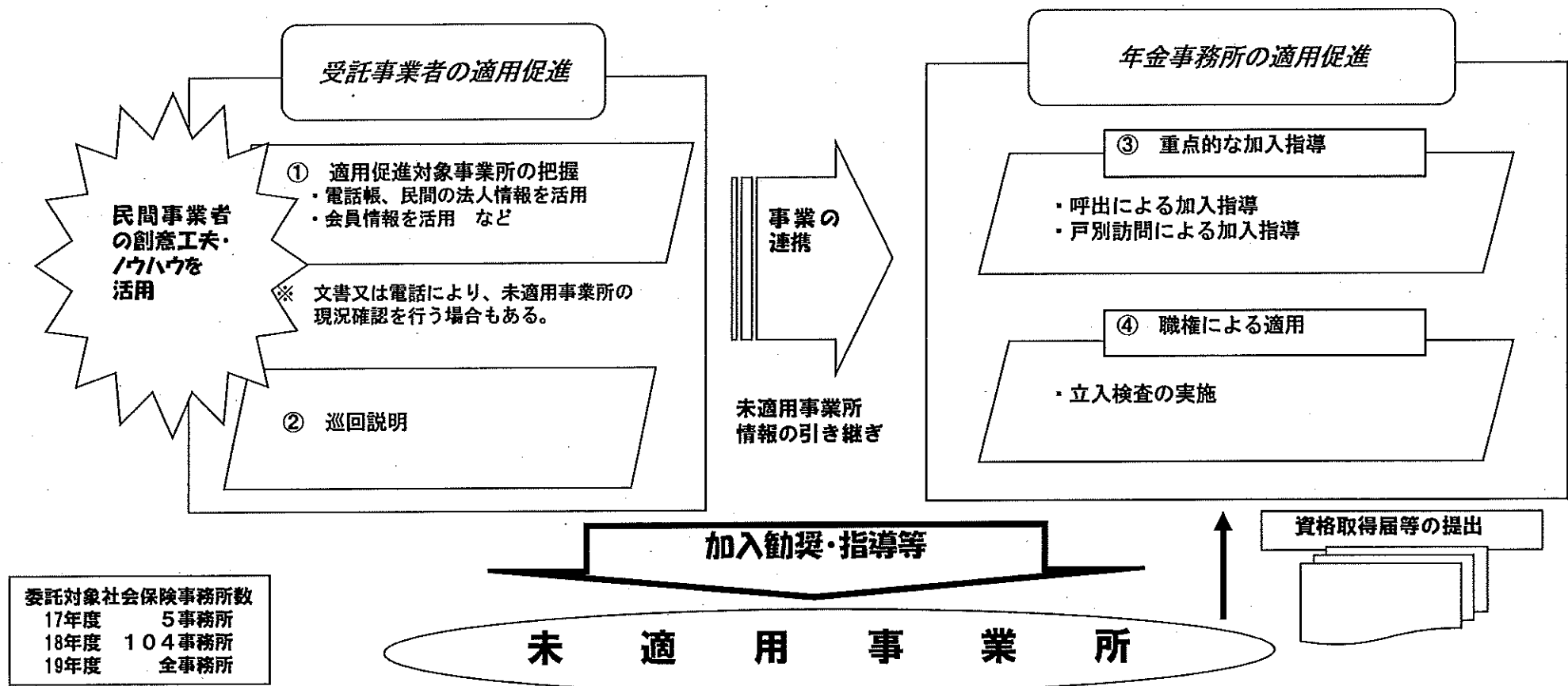
厚生年金保険・全国健康保険協会管掌健康保険の適用促進

① 未適用事業所の適用促進

- 雇用保険の適用事業所情報、新規設立法人情報や関係機関からの情報等により未適用事業所を把握し、加入指導を実施。
- 平成16年度以降、重点的な加入指導又は職権適用の対象を順次拡大。
- 平成19年度より、各社会保険事務所・事務局ごとの行動計画を策定し、目標達成のための取組みを推進。
- 平成22年度より、各年金事務所ごとの行動計画を策定し、目標達成の取り組みを強化。



- 未適用事業所把握・加入勧奨業務について、平成17、18年度の市場化テストモデル事業の経験も生かしつつ、平成19年度より全ての社会保険事務所において民間委託を実施。
- 年金事務所においては、重点的な加入指導、職権適用の強化により力を入れて取り組む。



② 適用事業所に対する適正な適用の指導等

- 適用事業所における被保険者の適用漏れ・誤り等を防止するため、適用事業所に対する調査・指導を実施してきている。
- 平成16年度以降、事業所調査の重点業種の指定、調査目標の設定など、取組みを順次強化してきている。
- 平成19年度より、各社会保険事務所・事務局ごとの行動計画を策定し、目標達成のための取組みを推進。
- 平成22年度より、年金事務所ごとの行動計画を策定し、目標達成のための取組みを強化。

事業主に対する指導

- 新規適用事業所に対する説明会での指導
- 届書提出時の事務説明会での指導
- パンフレット等を活用した周知



事業所調査の実施

- ①事業所調査を特定業種（派遣業、卸売業・小売業、飲食業、サービス業等）に重点化【16年度～】
- ②事業所調査の数値目標（毎年度全適用事業所の4分の1以上）の設定【17年度～】
- ③短時間労働者等について事業所調査の重点化【18年度～】
- ④都道府県労働局との連携による重点的な調査の実施【19年度～】

平成20年度 適用の適正化対策の実施状況について

1 未適用事業所の適用促進

- 適用した事業所数 **3,381 事業所**
(うち職権適用 21 事業所)
- 適用した被保険者数 **14,489 人**
(うち職権適用 96 人)

未適用事業所数
(平成20年度末)

103,247 事業所
(前年度末未適用事業所数
100,470事業所)

2 適用事業所の事業所調査

- 適用した被保険者数 **7,735 人**

〔資格関係事業所調査件数〕

- 調査件数 **45,933 事業所**
(※適用事業所数に占める割合 2.64%)

3 厚生年金保険の適用対策

	適用事業所となった件数	訪問勧奨実施事業所数	重点加入指導実施事業所数 (呼出及び戸別訪問による加入指導)	立入検査の実施事業所数	左記のうち職権適用件数
平成17年度	4,850	53,129	4,013	—	11
平成18年度	10,883	28,961	6,786	—	87
平成19年度	6,199	39,407	3,583	—	73
平成20年度	3,381	24,944	1,652	34	21

厚生年金保険・全国健康保険協会管掌健康保険の保険料徴収対策

① 保険料の徴収状況

(単位:億円)

		平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
厚生年金	徴収決定済額	198,022	203,577	212,612	222,672	230,627
	収納済額	194,537	200,584	209,834	219,690	226,905
	保険料収納率	98.2 %	98.5 %	98.7 %	98.7 %	98.4 %
政管健保	徴収決定済額	66,220	67,090	67,752	69,251	68,052
	収納済額	64,619	65,676	66,403	67,759	66,181
	保険料収納率	97.6 %	97.9 %	98.0 %	97.8 %	97.2 %

(注1) 健康保険の徴収決定済額及び収納済額は、一般被保険者分

(注2) 保険料収納率は、徴収決定済額に対する収納済額の割合

(注3) 政府管掌健康保険は平成20年10月から全国健康保険協会管掌健康保険に変更となった

(参考) 厚生年金保険・全国健康保険協会管掌健康保険の保険料について

- 厚生年金保険料・全国健康保険協会管掌健康保険料は、被保険者が受ける報酬を基に決められる標準報酬月額、標準賞与額に下記の保険料率を乗じて計算

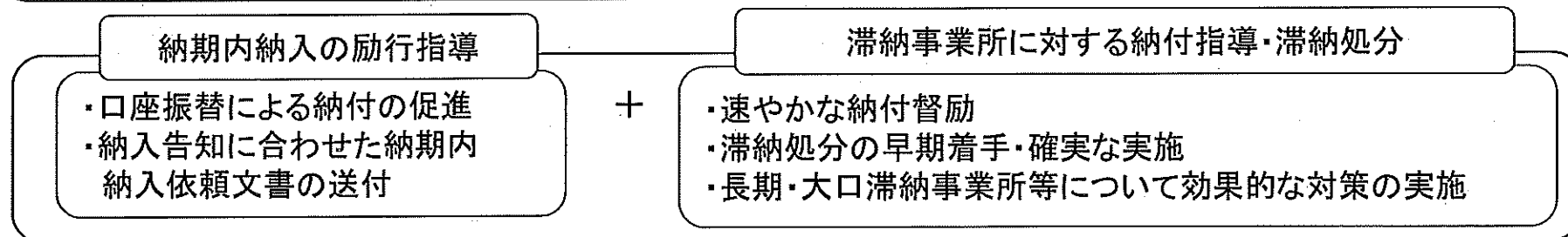
※ 保険料率(21.9現在)

厚生年金保険料率 15.704% (全国健康保険協会管掌健康保険料率については都道府県ごとに設定)

- 保険料は事業主と被保険者が折半して負担し、事業主がまとめて年金事務所へ納付

② 保険料の徴収対策

- 厚生年金・全国健康保険協会管掌健康保険の保険料徴収対策として、納期内納入の励行指導、滞納事業所に対する速やかな納付督促、滞納処分の早期着手等に取り組んでいる。
- 平成19年度より、各社会保険事務所・事務局ごとの行動計画を策定し、目標達成のための取組を推進。



〔参考データ〕

① 口座振替実施率の推移

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
口座振替実施率	84.3%	84.2%	84.0%	83.5%	81.9%

② 滞納事業所数の推移

	平成17年5月末	平成18年5月末	平成19年5月末	平成20年5月末	平成21年5月末
滞納事業所数 (単位:所)	113,777	105,545	108,070	123,655	147,171

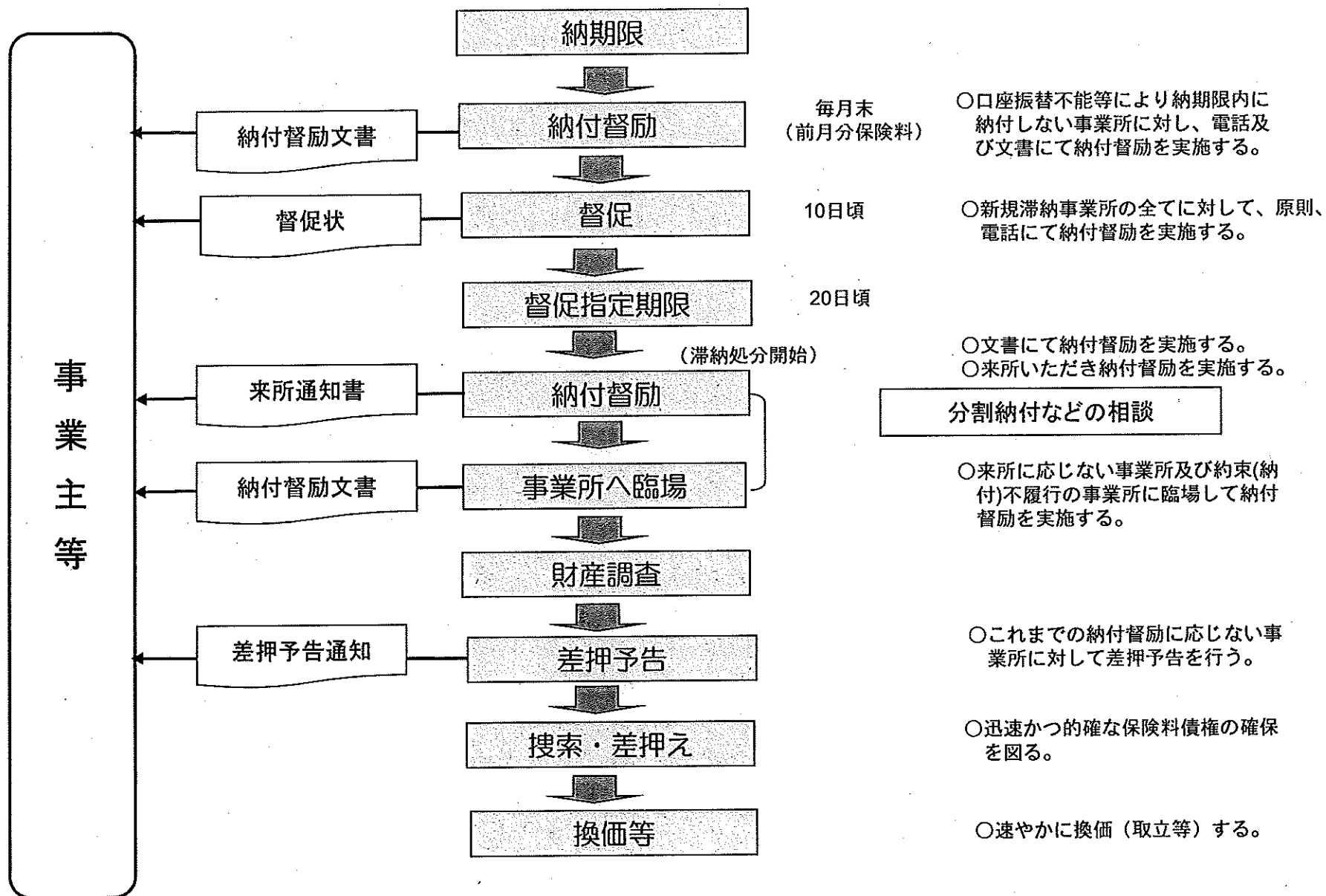
(注) 各年の5月末時点において、3月以前の月分の保険料の全部又は一部を、社会保険オンラインシステム上で未納となっている事業所数を集計したものである。

③ 差押え事業所数の推移

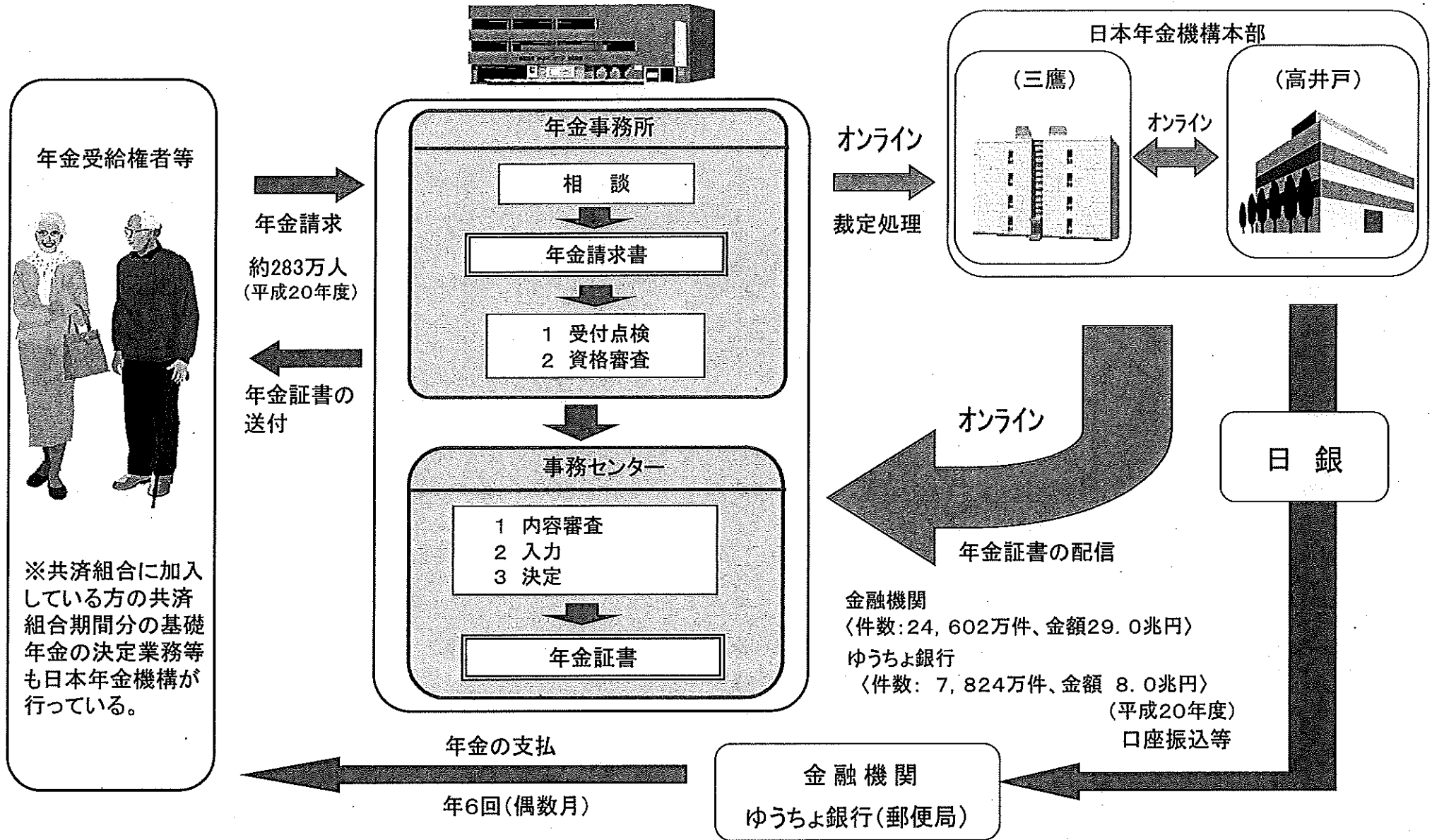
	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
差押え事業所数 (単位:所)	(17,223) —	13,631	15,613	12,879	10,483

(注) 差押えをした実事業所数を計上。なお、16年度以前の()は、差押えをした延べ事業所数である。

③ 徴収事務の事務処理フロー



年金の決定及び支払業務の流れ



年金相談体制について

平成20年度 年金相談件数 29,395,643件

来訪相談 12,437,900件
出張相談 328,840件
電話相談 16,448,884件
文書相談 180,019件

来訪、電話、文書による相談

- ・年金制度
- ・年金受給額
- ・年金の加入期間、見込額
- ・各種手続き

日本年金機構本部

インターネットによる照会

日本年金機構ホームページ

年金見込額簡易試算

HPアクセス件数 1,271,937件

年金見込額試算申込 77,356件

個人認証による年金個人情報提供

見込額試算 288件

年金加入記録 40件

年金個人情報提供サービス

(ユーザID・パスワード方式)

IDパスワード発行件数 1,480,988件(累計)

(平成20年度: 230,723件)

年金に関する情報及び届書の入手

文書相談 75,987件

社会保険オンラインシステム

年金給付
DB

記録管理
DB

オンライン

年金受給権者・被保険者等

年金受給権者、被保険者等



インターネット等

お客様への情報提供

「ねんきん定期便」
「厚生年金加入記録
のお知らせ」等

ねんきんダイヤル(0570-05-1165)

第1コールセンター(大森)
第2コールセンター(福岡)
第3コールセンター(仙台)

電話相談 3,346,873件

年金事務所(312か所)

来訪相談 11,079,629件

出張相談 328,840件(8,346回)

電話相談 4,090,671件

文書相談 103,259件

年金相談センター(51か所)

来訪相談 1,336,683件

電話相談 68,103件

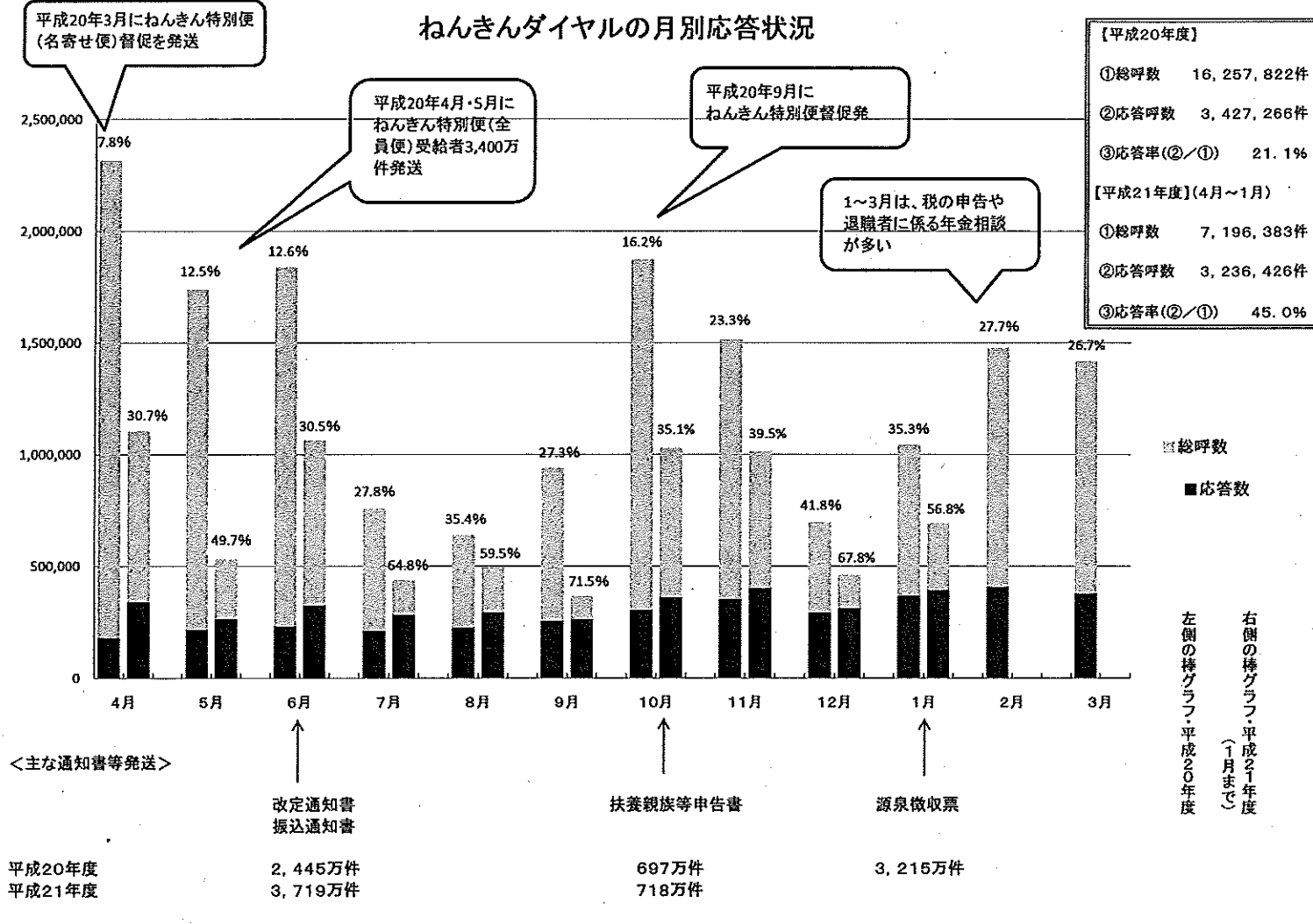
文書相談 773件

ねんきん定期便(特別便)専用ダイヤル
(0570-058-555)

*記録確認・特別便・定期便の回答の記載方法の案内等

電話相談 8,943,237件

ねんきんダイヤルの月別応答状況



【平成20年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	【参考】 年度平均応答率
総呼数	2,316,336	1,740,211	1,838,637	757,011	639,480	940,278	1,874,383	1,515,335	698,038	1,042,294	1,478,614	1,417,205	平成18年度 69.4%
応答呼数	180,372	217,400	232,413	210,786	226,409	256,470	303,320	352,608	291,663	367,856	409,283	378,686	平成19年度 44.9%
応答率	7.8%	12.5%	12.6%	27.8%	35.4%	27.3%	16.2%	23.3%	41.8%	35.3%	27.7%	26.7%	平成20年度 21.1%

【平成21年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	【参考】 年度平均応答率
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	481,177	693,098			平成21年度(1月まで) 45.0%
応答呼数	339,361	284,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643			
応答率	30.7%	49.7%	30.5%	64.8%	59.5%	71.5%	35.1%	39.5%	67.8%	56.8%			

13時における一般年金相談窓口の待ち時間別社会保険事務所数

注1：年金事務所数は全国で312カ所。

注2：○は休日開庁日。

	1時間以内	1時間超2時間未満	2時間以上3時間未満	3時間以上4時間未満	4時間以上5時間未満	5時間以上
1月1日（金）	-	-	-	-	-	-
1月2日（土）	-	-	-	-	-	-
1月3日（日）	-	-	-	-	-	-
1月4日（月）	201	55	49	7	0	0
1月5日（火）	236	42	30	4	0	0
1月6日（水）	230	52	28	2	0	0
1月7日（木）	247	47	17	1	0	0
1月8日（金）	247	41	23	0	1	0
○ 1月9日（土）	310	2	0	0	0	0
1月10日（日）	-	-	-	-	-	-
1月11日（月）	-	-	-	-	-	-
1月12日（火）	194	66	49	3	0	0
1月13日（水）	218	41	46	7	0	0
1月14日（木）	234	35	38	5	0	0
1月15日（金）	237	33	41	1	0	0
1月16日（土）	-	-	-	-	-	-
1月17日（日）	-	-	-	-	-	-
1月18日（月）	204	48	53	7	0	0
1月19日（火）	234	38	36	3	1	0
1月20日（水）	224	43	41	3	1	0
1月21日（木）	258	34	18	2	0	0
1月22日（金）	247	38	25	2	0	0
1月23日（土）	-	-	-	-	-	-
1月24日（日）	-	-	-	-	-	-
1月25日（月）	246	35	25	6	0	0
1月26日（火）	240	45	25	2	0	0
1月27日（水）	234	49	26	3	0	0
1月28日（木）	279	18	14	1	0	0
1月29日（金）	261	34	15	2	0	0
1月30日（土）	-	-	-	-	-	-
1月31日（日）	-	-	-	-	-	-

サービススタンダードについて

1. 趣 旨

お客様の視点に立ったサービスの品質向上を図る上で、お客様が各種のサービスを受けるまでに要する期間をその内容に応じて予め明確にし、サービスに対するお客様の安心感や信頼感を醸成することは重要と考えています。

このため、平成17年度より、各種サービスについて、お客様が申請（請求）されてから決定通知書等が届くまでの期間の必達目標として「サービススタンダード」を設定し、これをお客様に情報提供することにより、サービス水準の向上を図ることとしています。

2. 実施内容

サービススタンダードは、全てのサービスのうち、お客様から迅速に実施することが特に求められ、問い合わせなどが多い、年金保険の給付等のサービスについて所要日数を定めたものです。

給 付 種 別	所 要 日 数
老齢基礎年金	2か月以内 (加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内)
老齢厚生年金	
遺族基礎年金	
遺族厚生年金	
障害基礎年金	3か月以内
障害厚生年金	3か月半以内

(所要日数…裁定請求書を受理してから、年金証書が請求者に届くまでの日数)

3. 平成20年度の達成状況

年金給付関係にかかる平成20年度のサービススタンダードの達成状況は、老齢基礎年金・老齢厚生年金、遺族基礎年金・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70%以上、加入状況の再確認を要しない場合40%台から50%台の達成率となっており、また、障害基礎年金では82%となっていますが、障害厚生年金は31%の達成率となっています。

これは、年金記録問題への対応を優先したことによる影響のほか、団塊の世代が受給年齢に達し始めたことから、老齢厚生年金の裁定件数が19年度に前年度から約3割増加し、20年度はさらに約1割増加したことが要因と考えられます。

給付種別	裁定件数	達成率		平均所要日数	
		加入状況の再確認を要する場合	加入状況の再確認を要しない場合	加入状況の再確認を要する場合	加入状況の再確認を要しない場合
老齢基礎年金	144,736 件	84.2%	46.4%	47.6 日	38.6 日
老齢厚生年金	1,967,899 件	74.3%	44.0%	52.6 日	41.1 日
遺族基礎年金	4,060 件	78.2%	44.0%	51.1 日	40.9 日
遺族厚生年金	288,281 件	71.5%	53.0%	56.0 日	38.8 日
障害基礎年金	63,816 件	81.8%		73.9日	
障害厚生年金	28,095 件	31.0%		130.8日	

※ 障害厚生年金の達成率が比較的低いことについては、障害の程度の認定が、障害基礎年金における障害の程度の認定に比べ複雑になっていることに加え、請求の際の添付書類などの不備により、決定までに時間を要していることが影響しているものと考えられます。

4. 平成20年度の要因分析と達成率向上への取組み

平成20年度末現在において、「老齢厚生年金・加入状況の再確認を要しない場合」の達成率が60%以下の社会保険事務局(23事務局)へ個別にヒアリングを行ったところ、①年金記録問題への対応や受付件数の増加等により、担当職員が不足したこと、②効率的な事務処理体制のための年金裁定事務の集約化への移行過程で一時的に未処理分が増えたことが主な要因でした。

これらの問題の解消のため、平成21年度より、社会保険事務局において以下のような取組みが行われ、その結果、平成21年8月(1か月分)の達成率では、12事務局で60%を超え、このうち6事務局で80%を超える状況となっています。

- ① 処理サイクルの効率化を図るなど、事務処理体制の見直しを行った。
- ② 受付から裁定までの進捗管理を徹底した。
- ③ 社会保険事務局、他の社会保険事務所から支援を行った。

引き続き、達成状況の把握や進捗管理の徹底により、サービススタンダード各項目の目標達成に取り組むとともに、日本年金機構においても、必要な取組みを進めていくこととしています。