

日本年金機構運営評議会（第2回）議事要旨

1. 開催日時 平成22年6月24日（木）14時～16時05分
2. 場 所 日本年金機構本部4階第3会議室
3. 出席委員 岩村座長、池田委員、大槻委員、小島委員、福田委員、牧嶋委員、山本委員、横山委員（8名）

4. 議題

- （1）平成21事業年度業務実績報告書（案）について
- （2）お客様の声の状況、サービス改善・年金相談体制改善への取組状況について
- （3）職員の状況について
- （4）委員からのご指摘事項について
- （5）その他

5. 意見概要

- 上記4. 議題について、意見交換等が行われた。その主な意見の概要は以下のとおり。
（注 ○：委員意見 ●：機構からの説明）
- 厚生年金保険等の適用促進対象事業所に対する民間委託による加入勧奨については、業者の調達方法が平成22年度から変更されているが、これまで47都道府県単位で調達していたものを、ブロック単位にすることでの費用対効果はどうなるのか。調達方法の変更は、県単位の組織であった社会保険事務局がなくなってしまったことで、ブロック本部に集約したことは、組織的にはやむを得ないことなのかもしれないが、粗めの調達単位では費用に対する効果の点では下がってしまうのではないかと。また、民間委託による加入勧奨の結果、どの程度、適用に結びついたかについて示してほしい。
- 調達業務は基本的に本部に集約することとし、そのため調達業務を効率化するために調達の単位はブロック単位に集約したもの。民間委託による加入勧奨の結果、どの程度、適用に結びついたかの数字は、確認の上、改めて報告したい。
- 未適用事業所対策を講じているのに、厚生年金保険の未適用事業所数が17年度から20年度まで右肩上がりに増えているのは何故か。また、保険料の収納率も若干落ちているが、例えば景気が悪い時には事業主が保険料を延納できる制度を作ることを考えてみたらどうか。
- 未適用事業所対策の中で、対策の対象となる事業所の把握に努めており、取組の結果、対象事業所が掘り起こされた側面もあると考えている。
延納制度については、宮崎の口蹄疫など「特別の事情がある場合」の納付猶予制度はあるが、ご提案のような猶予の仕組みはない。
- 街角の年金相談センターは、現在全国27都道府県に51か所ある。年金相談の充実を図るため、街角の年金相談センターのない27都道府県以外の20県にも例えば移動式年金相談センターの設置を早く検討してみてもどうか。
- 遠隔地や混雑時の都市部での巡回相談の実施について、予算要求したいと考えている。

- 国民年金保険料の収納事務を市場化テストで民間委託しているが、平成20年度に対する平成21年度の国民年金保険料納付督促の実施状況を見ると、電話納付督促は増加し、戸別訪問督促は減少している。これが納付率の下がった要因なのではないか。民間委託によってコストは削減できたが、結果は出せなかったということではないか。目標の設定、民間事業者の選定方法、契約内容、契約期間などはどうなっているのか。目標を達成できなかった場合、どういう扱いになるのか。
- 総合評価落札方式という競争入札。民間の創意工夫を活かすため、あまり細かい仕様は示しておらず、達成水準だけ示している。その達成状況によって、報酬を増減させている。契約期間は2～3年。民間業者はコスト重視。このままだと「安かろう悪かろう」になるということで、内閣府の官民競争入札等監理委員会で議論がなされ、次期契約については、「戸別訪問をきちんとやること」を仕様書に書く方向となっている。契約が達成できなかった場合、指示を出し、それでも改善できない場合、契約上は解除できる仕組みにはなっている。
- 当運営評議会での議論内容とそれに対して本部がどのように対応しようとしているかを、各年金事務所の職員にも、報告、周知徹底してもらいたい。
- 前回の議事概要は、ホームページで公表しているほか、毎週1回発行している社内報でも紹介した。引き続き、情報共有に留意したい。
- 事務センターにおける入力業務に係る派遣法違反の問題は、コンプラ事案としてきちんと把握していたのか。内部統制はきちんと機能していたのか。
- 従来、専門26業種に該当するものと認識していたが、専門26業種適正化プランが公表され、コンプラ事案としてということではないが、問題意識を持って、検討を進めてきた。労働局から指導を受けるまでに、対応の検討は進めてきており、10月からは請負に切り替えるべく準備を進めている。
- 20歳になった方へ送る国民年金の加入案内をぜひわかりやすくしてほしい。また、この際の案内の中に遠い老後にもらう老齢基礎年金についての説明だけではなく、障害年金のことについての説明も入れてもらいたい。
- 20歳になった方への国民年金の加入案内には、総合パンフレットに記載されているような「国民年金のメリット」を理解できるリーフレット等も同封してほしい。年金制度を理解することで、若い世代が保険料を払おうという意識が高まるのではないか。
- 納付督促の案内電話についてだが、いきなり委託業者名を名乗るのではなく、「日本年金機構から委託を受けております〇〇です。」と前置きをするようにきちんと指導してほしい。そうでないと、オレオレ詐欺と勘違いされる可能性もある。お客様が安心して対応できるようにしてほしい。
- そのような指摘を他からもいただいております。随時、業者の指導は行っているが、留意したい。
- 年金委員、年金受給者協会などと連携して、年金についての啓蒙活動をしてはどうか。

年金制度はとても難しく、正しく理解されていない面もある。年金制度が破たんするという誤解をしている人も多いため、これが「保険料を支払わない」という風潮につながっているようにも思われる。「制度はきちんと確立されている」ことなどをもっと PR してみてはどうか。

- 年金委員の活動方針がなかなか決定されない。年金委員として活動するには、素質、資質を向上するための指導も必要なではないか。早く方針・体制を整備してほしい。
- 新規採用者への教育、研修はどう実施しているのか。また、准職員に対してもきちんとした研修が必要。障害年金の相談対応は専門性が求められる。別枠で研修を検討してほしい。
- いわゆる「宙に浮いた年金記録 5000 万件」もかなりの部分が統合済、また解明に向けて進展中とのことだが、後に残った事例ほど難しい事例になる。「自分の主張の通りに記録を直せ」と主張する方が増えているとも聞いている。お客様への対応では「やさしく丁寧に」ということだけでなく、「制度・法律に基づいて行っている」ことをじっくり話して、正しく認識していただくというスタンスも必要なのではないだろうか。
- 年金保険料未納者や、厚生年金等未適用の者に対する対応が甘いように思う。確かにお客様へのサービスも大事ではあるが、公的年金への加入、保険料の支払は国民の義務であることを徹底しなければならない。きちんと支払っている人がいる中で、年金保険料未納者や厚生年金等未適用の者を放置すれば不公平感が高まるし、年金制度への不安感や破たんへの恐れを理由としたさらなる未納の問題につながる。それでは将来にわたって持続可能な安定した制度とならない。法に基づいて徴収業務を徹底することが重要ではないだろうか。
- 日本年金機構の現状を知るために、ブロック本部・事務所・事務センター等の現場視察を希望する。
- 現場視察については、座長とも相談の上、対応を検討することとしたい。

(以上)