

日本年金機構運営評議会（第6回）議事要旨

1. 開催日時 平成23年6月22日（水）16時～18時
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）
この他、市川委員の代理人として荒井氏が出席
4. 議題
 - （1）平成22事業年度業務実績報告書（案）について
 - （2）システムの刷新及び最適化計画の見直し（経緯）について
 - （3）お客様の声の状況・サービス改善への取組、年金相談の状況について
 - （4）東日本大震災への対応状況について
 - （5）その他
5. 意見概要
 - 上記4. 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）

[議題（1）関係]
 - 調達に関して22年度は一般競争入札の割合が83.6%と、21年度と比べて大幅に上がっており、目標水準の80%も超えていることは結構なことだが、費用対効果の点から見たときに、「費用は下がったが品質も下がった」といったことになってはいないか。
 - 品質のチェックは、個別にきちんと行っている。特に外部委託では業者を選定する際と業務が終了した時点でチェックを行い、評価している。今のところ、問題は出ていない。
 - 国民年金保険料の22年度の現年度納付率を見ると58.7%と60%を切っている。制度に対する不信感や市場化テストなど様々な要因はあるだろうが、現年度納付率の収納率は年々落ちている。収納率の向上は保険制度の根幹に触れる問題。引き続き、制度のPRや個別アプローチの取り組みなど納付率の向上に最大限取り組んでほしい。
 - 国民年金保険料の納付については、制度に対する信頼といった背景事情があるが、市場化テストの委託業者との連携強化や強制徴収の実施など、引き続き機構が出来る範囲で最大限の努力をしたい。
 - 障害厚生年金のサービススタンダード達成率は7.7%で、平成21年度と比べても落ちている。様々な要因があると思うが、改善の努力を続けて欲しい。

- 障害厚生年金のサービススタンダードの達成率のみを見ると、低いと言わざるを得ない。しかし、昨年4月に大幅増員し、機構設立時の滞留分1万8000件（当時の処理能力に対して約半年分）の解消に取り組んできた。平成23年3月の、単月ベースのサービススタンダード達成率は25.4%まで上昇してきている。平均所要日数は平成23年3月の単月ベースで137.7日。直近では約130日となっている。サービススタンダードが105日なので、それに向け引き続き努力していきたい。今年の4月以降も1年間に渡り増員体制を継続し、処理スピードを向上させる計画である。
- 内部統制システムの構築に関する事項の自己評価がCとなっている。紙台帳等とコンピュータ記録との突合せの入札業務に関する情報漏えいが影響しての評価だと思う。この案件は年金に関する個人情報外部に漏れたわけではないので直接的に関連はないが、年金制度に関しては共通番号の導入などが予定されている。今後、年金個人情報の管理の徹底にさらに努力してほしい。
- 情報漏えいの事案では、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せの入札業務に関するものだけでなく、管理職にある職員が年金個人情報を漏洩した事案もあった。個人情報の漏えいに関しては、管理職が処理を行ったものについても、チェックできるような仕組みとした。今後も内部統制に関しては最大限の努力をしていきたい。
- 最近外部の攻撃によって個人情報が漏えいした、ソニーやセガなどの事例もある。機構には、セキュリティ対策も含めてご尽力をいただきたい。
- 共通番号の導入に際しては、セキュリティ面でも大きな課題を解決する必要があると考えている。また、ねんきんネットの額試算や記録閲覧といった機能は、機構が管理している情報を外部から閲覧することになるので、監視体制の強化や利用者に応じたセキュリティ対策を施している。今後も考え得るリスクにしっかりと対応したセキュリティ対策を取っていきたいと考えている。
- 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の作業については、そろそろ費用対効果を考えて進めるべきではないか。まだ解明できずに残っている記録の多くは、年金に無関心だった人の認識不足によるものなのではないだろうか。そろそろ方向転換してはどうか。未納・未加入は社会保険制度の根幹を揺るがす問題だが、それらも無関心・無頓着から発生している気がする。いっそ、「保険料を払わない人には年金は支給されない」といった正確な情報を国民に理解させる取り組みが大事。制度への加入を徹底しなければ、年金制度への不安はいつまでも解消されないだろう。
- 紙台帳等とコンピュータ記録との突合せの業務に関しては、我々は厚生労働省の指示に従って実施する立場。昨年10月にサンプリング調査を行ったが、その結果としてでたのは「より高齢の方が不一致率が高い」「国民年金よりも厚生年金の方が不一致率が

高い」ということ。我々としては指示に従ってやっていく。

- 国民年金保険料の納付率は、中期計画では最終的には 80%を目指すということだったのではなかったか。今のペースでいけば、中期計画終了年には達成できるという見込みなのか。

また、納付率低迷の要因の一つには、国民への啓発活動が足りないことがあるように思う。年金委員や受給者協会を使って、啓発活動を行う予定はないのか。前回の会議では、年金委員の活動については厚生労働省の指示を待っているという説明があったと思うが、現時点の状況を教えてほしい。

- 国民年金保険料納付率の中期計画における目標は、「現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とする。具体的には、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、平成 21 年度の納付実績を上回り、その後更なる改善を目指す」となっている。何とか手が届く範囲と考えている。納付率 80%というのは社会保険庁時代の目標値。中期目標は機構発足時に現実的な値へ変更されている。

未納・未加入への対策に関しては、昔は未加入者が数多くいたが、現在は 20 歳を過ぎると職権適用されるため、未加入者はほぼいない。国民年金保険料未納の方は約 4 割いるが、この徴収対策をどこまでやるか。限界までやるとすれば、何百万人の方に差押えを実行することになる。それは現実的ではない。対策の手段は限られているが、できる範囲で最大限の努力をしたい。

- 年金委員に関しては、今年の 4 月に年金委員の活動方針を示した。ねんきんネットの PR といった重点課題で協力していただくかと考えている。また、県の代表事務所にテコ入れして、委員の活動を支援することも検討している。

啓発活動の予算は事業仕分けで削られたため、年金教育や広報の予算はないが、広報パンフレットを何らかの形で作れないかということも考えている。このパンフレットは、当初社会保険庁時代のものを焼き直して作成しようと考えていたが、文書モニター会議で「わかりにくい」とのご指摘を多数いただいたため、抜本的に作り直すことを検討している。

- 一般の人は、現年度納付率、過年度納付率という言葉自体をほとんど知らないのに、納付率の詳しい状況が理解できていないのではないかと。新聞などでも「納付率が 6 割を切った」という報道がされるので、「こんなに皆が払っていないなら将来どうなるかわからない」という意識が強化されてしまう。これでは、機構がいくら頑張っても納付率の回復は難しい。もっと国民に分かりやすい広報をしていく必要がある。

例えば、年金委員を使って成人式で国民年金を PR してはどうか。年金委員も委嘱された後、何をすればいいのかわからなくて悩んでいるのではないかと。

また、先日、社会保険委員会の全国組織からの通知には「年金委員の組織が自主的に行う活動について、機構は一切関与しない」とあった。これに関する機構の考えを聞か

せてもらいたい。

- 啓発活動は大事と考えている。機構としては、現年度の納付率から過年度の納付率をできるだけ上げていきたいと考えており、その状況の報道を是非していただきたいと考えている。しかし、過年度納付率に関して公表しても、なかなか報道で取り上げていただけないため、そこがジレンマとなっている。

委員の活動に関しては、機構は委員会の親睦活動などには関われないという趣旨。制度啓発のための研修などの取り組みについては、積極的に支援していきたいと思っている。

- ①優良納付者といわれる方がこれから受給者側にまわっていくこと、②最低保障年金や年金額カットといった制度見直しの議論は、「年金の保険料は払わなくてもいい」というメッセージにも受け取れてしまうという状況の中で機構がいくら頑張っても納付率向上はなかなか厳しい、と思っている。

また、事業仕分けで広報予算がないというのも政策全体の整合性を欠いているように思う。こういった難しい状況の中ではあるが、機構には何とかご尽力いただくよう切に希望したい。

[議題（２）～（５）関係]

- 一般的に言って、制度改革に当たっての最大の問題はシステムであることが多い。現在、制度がどう変わるのかがあまりにも不透明の中で、システム刷新は本当にできるのか心配に思う。

- 最後はシステムが間に合うかが問題となる。システムを全く考えずに制度設計すると大変なことになる。システム構築を踏まえた上での制度設計を行うべきと厚生労働省にもぜひ申し入れるべき。

- 被災地の状況を説明していただいたが、福島原発の計画避難区域に所在する事務所はあるのか。

- 相馬年金事務所、平年金事務所が近いが、計画避難区域にはない。

- 山形市は直接的な被災はなかったが、福島県や宮城県からの被災者が多く入ってきている。最大で1100人ほどがいた。山形市に転入された方の国民年金の保険料免除の手続きは既に行った。

被災者の方はこれまで避難所にまとまっていたが、現在では2次避難先に避難されつつあり、所在地が分散傾向となっている。このため、今まで避難所を通じて一括で周知できていたのができなくなってきている。現在は、被災者の仮住まい先に週に一回、周知すべき情報を郵送している。このような状況を念頭に置いていただきたい。

- そういった状況を踏まえると、今後特に広報関連で、機構と市町村の連携が重要になってくると思われるので、是非配慮していただきたい。
- 行方不明者の遺族年金に関する特例が出たが、今後遺族年金の請求が増えると思われるので、この支給事務が滞らないようにしてほしい。被災直後は年金に関する関心は高くなかったと思うが、ほとんどの方は現金収入が断たれているので、今後は年金に着目が集まるだろう。
- 5月くらいから遺族年金請求の相談が増えていると聞いている。ただ、「心情的に受け入れられないうちに遺族年金を請求するのにためらう方もいる」といった状況もあると聞いている。いずれにしても地域の状況に応じた対応がとれるよう努力したい。
- 保険料免除の予算の手当ては大丈夫か。
- 保険料の免除は機構の運営予算とは直接関係しない。
- システムの内製化に向けてITスキルを要する人材を中途採用したようだが、一般的にいうと、システムの内製化に入りすぎると非常に費用がかかる。したがって、民間企業では内製化の方向でなく、「ガバナンスを効かせる」「マネジメントをする」等に力を置いて、それ以外の部分は極力外注で賄っている。かなりの人数を採用するようなので、費用対効果の面からもどこまで内製化するのかあらかじめ決めて進めるべき。
- 機構においては、ITガバナンスを確立するということが非常に重要なポイント。自分達でできる範囲を見極めて進めていきたい。
- 弊社では、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せの入札業務に関する情報漏えい問題を大変厳しいトーンで報道した。この取材の過程で感じたことは、「行為者は悪気があったわけではなく、これまで随意契約で行ってきた業務を入札という方法で行ったため、状況をきちんと認識できずに情報を漏らした」ということ。コンプライアンスに関してきちんと認識できていなかったことが最大の要因と思われる。今回の実績報告書（案）から、研修・教育やガバナンスに関して努力していることがわかったので、今後ぜひ継続的に取り組んでほしい。
- 心を病んで休職している方が多いようだが、「忙しくても風通しが良く、頑張れば報われる」組織であれば、職員は病気にはならないと思うので、是非風通しを良くしてほしい。現場の声も大事であるし、3号被保険者の問題も現場の指摘から表面化したと聞いている。おかしいと思うことはすぐにすくい上げられる組織であってほしい。
- 記録問題が発生した当時などにはかなり厳しいお客様の声もあり、そういったことで心を病んだ職員もいると思う。風通しの良い組織を目指して改革にも取り組んでおり、

病気休職者をどう復帰させるかということも人事部門として課題と考えている。また、昨今はお客様から感謝の言葉をいただくこともあり、そういった言葉は職員の励みにもなっているようだ。

- 私の身内の昔の年金記録に1年間抜けがあったことが判明し、手続きを行った。以前勤めていた企業が社名変更した際に1年分だけ抜け落ちていたようだが、無事に記録が見つかり、その分が支払われることになった。この手続きでは一度も事務所に行かずに、郵送のやり取りだけで済ますことが出来たが、これは画期的なことと思う。実際業務に携わる現場の方は苦労していると思うが、この場を借りて感謝申し上げたい。

(以上)