

日本年金機構運営評議会（第10回）議事要旨

1. 開催日時 平成24年7月2日（月）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、菊池座長代理、池田委員、和泉委員、大槻委員、花井委員、福田委員、牧嶋委員、山本委員、横山委員（10名）

4. 議題

- （1）平成23事業年度業務実績報告書について
- （2）「お客様満足度アンケート・外部調査機関窓口等調査、コールセンターお客様満足度調査」について

5. 座長の選任

- はじめに、委員の互選により座長の選任が行われ、岩村委員が座長として選任された。また、座長の指名により菊池委員が座長代理に選任された。

6. 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]

- （業務実績報告書の）P66の別表19に厚生年金保険料等の収納対策に関する指標が記載されているが、船員保険が総じて低くなっている。理由は何か？
- 船員保険の事業は漁船と汽船に分けられるが、漁業は構造的な問題もあって厳しい状況。汽船の実績は安定している。
- P35の厚生年金の適用事業所と雇用保険の現存事業所の全件突合に関してだが、国土交通省は建設業でも社会保険適用を免許の許可要件としていくと聞いている。こういった適用促進の取り組みに関してどう考えているか。
- 国土交通省は、現在、社会保険適用に未加入の場合、旅客や貨物の運送業では行政処分等を行っており、建設業においても対策を検討しているところ。厚生労働省の所管の業界についても、年金局とも連携して手を打っていきたい。
- 国民年金の保険料をコンビニエンスストアで納付する際の納付書に、住所や氏名などの個人情報に記載されていることを懸念する声を聞いたが、その件に関してどう考えているか。

- 国民年金保険料のコンビニ納付向け納付書の記載事項に関しては、これまで私どもにそういった声が寄せられたことはないが、何か具体的に支障があるということであれば対応を検討したい。
- 昨今歳入庁を設立するとの報道があるが、設立の目的は何か。国民年金保険料の現年度納付率は 6 割を切っており、改善の余地があると思われるものの、厚生年金の保険料収納率は 98%で問題があるとはいい切れない。保険料納付率と歳入庁構想には関係性があるのか。歳入庁構想は今後、どう進むのか。
- 歳入庁設立構想は、民主党と政府がそれぞれ中間報告をまとめている。政府の中間報告でも不確定な部分は多いが、まずは、国民年金の強制徴収業務を歳入庁に統合し、その後徐々に統合する業務を拡大していくという計画となっており、特に国民年金保険料の納付率を向上させることが大きな目的のひとつになっている。
- 歳入庁設立の目的の一つは、国民年金保険料の納付率を上げるということだが、現在保険料を納めていない約 4 割の方は、「お金がないために払えない」というより、マスコミの報道などによって「今後の公的年金制度がどうなるかわからない」と思っているため、意図的に納めていないのではないか。その場合、歳入庁となって納付率を高めようとしても費用対効果に疑問がある。こういったことに関して、日本年金機構が意見を述べるといった機会はないのか。
- 基本的には、社会保障と税の一体改革の方針の中で、政府・与党において検討が進められているもの。機構は、その方針自体に意見を述べるべき立場にないと考えているが、民主党の検討の場には出席要請を受けて、質問に対し、実務的な観点からお答えすべきことはお答えしている。また、政府の検討の場については、基本的に年金局において対応されている。
- 年金事務所の混雑状況は昨年より改善しているものの、23 年度を見ると年度初めは好調だが、12 月以降は少し低迷した印象。23 年度に何か特殊要因があったのか、それともある程度の対策を打ったので頭打ちとなったのか、どちらか？
- 事務所の混雑状況は、21 年度の 1～3 月には 30 分以上の待ち時間がある事務所が 100 か所以上という状況から、記録問題の落ち着きに加え、さまざまな対策を打って現状まで来ている。23 年度もそうだが、1～3 月に混雑が増すのは、一般的にこの時期には退職などで手続きそのものが増えるためと言われている。現状で打てる手は打ちつくしているので、これ以上の対策は何らかの資源の投入が必要と考える。また、お客様へのサービス向上には質を高めることも重要と考えており、相談員に占める正規職員の割合を現状の約 2 割から、今後 2～3 年で 4 割程度に引き上げたいと考えている。障害年金や遺族年金の相談は複雑なので、特にこの業務に正規職員を就けたいと思う。そのためにも、年金記録問題を早く終息させ、正規職員を基幹業務に投入したい。また、都市部の

事務所では、ベテランの職員の異動や退職などによって混雑状況が急に増すこともあるので、そういった場合には個別の対策を打っている。しかし、1人のベテラン職員の異動で混雑状況が左右されることがないように、相談対応できる職員の層を厚くすることが必要と考えている。

- 国年の納付率は、最終納付率が現年度納付率と比べて4～5ポイント上昇したのは喜ばしいが、現年度納付率が年々下がっていることを憂慮している。今年度は不整合3号問題という特殊要因があったためかもしれないが、私が非常に深刻だと思うのは、学生の公的年金制度に対する不信感。そういった意味で年金教育は非常に重要だと考えている。そもそも公的年金に対する信頼を高めるためには、年金教育をしなければならないのではないか。年金教育に関する機構と厚生労働省の役割分担はどうなっているのか。
- 年金教育に関しては、事業仕分けの際に「機構としては行わない」とされたため、この状況の中で何ができるかということを考えねばならない。納付率低下の背景には、納付率の比較的高い高齢者が加入世代から受給世代となり、納付率の低い若者が全体に占める割合が増えていることが挙げられている。23年度は制度啓発のためのパンフレットを作ったので、このパンフレットを使って、学校での講座などを行っていきたい。実施済みの講座で集めたアンケートも分析しているので、受講者の声から内容の改善・説明方法の改善にも努めていきたい。各拠点に向けては、各年金事務所で1校、講演を受け入れてくれる学校を開拓し、取り組んでほしいと指示している。こういった取組の中から講師のスキルをあげていく。こういった事業に取り組むための人員を確保するためにも、年金記録問題の解決やICT化による効率向上を図りたい。
- 障害厚生年金のサービススタンダードを達成できていないのは、事務処理のどの部分に時間がかかっているのか。
- 特に障害厚生年金のサービススタンダードの達成率が45.2%と低くなっているが、事務所で受け付けてから事務センターを経由して本部に送られてくる期間を短縮することによって改善できると考えている。現在、受付から本部に送られてくるまでに約24日、本部に届いた後の審査に約85日要している。改善の具体的な対応策として、各ブロック本部内で職員に受付時の漏れのないチェックの仕方などを研修するといったことを行い、スキルアップに努めている。平成24年3月単月の障害厚生年金のサービススタンダード達成率は56.3%。年度平均の達成率よりも高くなっているので、引き続き水準を高めていきたいと考えている。
- 今年度は年金が減額となる機会が多く、電話などがコールセンターに集中することが多くなると思われるが、書類の分散発送によるコール数の平準化のみで対応できるのか。他に何か対策はあるか。
- 確かに、今年の統合通知書でお客様に減額のお知らせが届いた際には、コールセンタ

一の応答率は急激に落ち込んだ。電話は一度かからないと、同じお客様が何度もかけ余計に応答率が下がるので、コール数が集中しないよう通知書を分散発送したり、「お急ぎでない場合は○日後におかけ直してください」といったガイダンスを行うなどコール数の平準化に努めている。平成 23 年度に比べて平成 24 年度の方が、応答率が低下した日数、低下幅共に少なくなっていることから、こういった方策の効果はあるものと考えている。また、今後は発送元の地域によってお客様への到着日時をさらに調整したり、通知書が到着した地域と電話を取るコールセンターとの組み合わせによって、さらに応答率を上げる方策を考えていきたいと思っている。

問い合わせの内容は、「減額があると初めて聞いた」というものが多いので、事前の PR が重要だと考えている。特に今年度は法案が通れば、マクロ経済スライド溜まり解消及び復興増税による年金減額が予定されているが、これらは通常のルールによる減額ではなく、政策的な減額であるので、厚生労働省に対しては、事前周知に努めてほしいと強く依頼している。

- ねんきんネット上で見込額試算ができるようになっている。ねんきん定期便では 50 歳以上の方と以下の方で試算の仕方がちがうが、ねんきんネットの試算はねんきん定期便で行うのと同じものか。
- 同じだが、現在のねんきんネットは「あと何年勤めたらどの程度の年金が受け取れるか」「将来年金を受け取りながら働き続けた場合年金額はいくらか」といったことが試算できる。ただし、在職老齢年金の受給者の方の額試算ができないので、今後できるようにしていきたい。
- シミュレーターはいろいろな条件が試せてこそ、その効果を発揮する。特に現時点だと、今後の勤務年数を条件にする場合に収入が定額でしか入力できない。しかし、実際は特に大企業だと、55 歳以降収入は減っていく。このような実態をイメージしながら条件を入力できるように改善を続けていただきたい。
- コンプライアンス問題の疑いによる調査件数を見ると 242 件で、非常に多いという印象。また 242 件の内訳をみると、漠然としていてよくわからない。どういうことが原因と考えられるのか。旧社会保険庁時代と比べて減っているのか。
- 法令等違反通報制度による通報は 124 件。通常の年金相談を通報窓口を持ち込む方もいるので、通報件数全てがコンプライアンス事案ではない。また、調査件数 242 件は、通報だけでなく、事務処理誤りなどの報告に起因する件数も含んでいる。比較的多い案件としては、自分で自分の記録を見てしまうもの。「自分の記録なら自分で見ても大丈夫だろう」と思って見てしまう案件がある。その他には、交通事故や姫路年金事務所の横領事件なども含まれている。戒告以上の処分を行った案件は公表している。
- 自己評価の総括表を見ると、A 評価が多いために B 評価が目立つが、B 評価には情報

処理に関係するものが多いのではないかと。23年度の予算と執行額を見ると、オンラインシステム事業の執行額が予算に対して少ない。無駄を省くのはいいが、機械に代替させることが可能な膨大な作業は、機械に代替させることが必要。費用に使い方にメリハリをつけて、情報処理を進めていく必要があるのではないかと。

- システムを活用して業務を効率化するのは非常に重要。予算に対して執行額が低くなった要因の多くは、一般競争入札や総合評価落札方式で調達したことによって、価格が下がったためと思う。与えられた予算を有効に使って年度の計画達成に力を入れていきたい。

[議題（２）関係]

- お客様対応は、機構設立当初から比べて非常に良くなったという印象を持っている。

- アンケートの回収率が高いことに驚く。50%以上とは、普通で考えるとかなり高い。

- 今回のアンケートでは、「対応が良かった」という意見やお礼・励ましの言葉などをかなりいただいたが、理事長あてなどに届く手紙やメールには「対応が悪い」といった声もある。対応が悪い職員が一部にいるのは事実だろう。例えば、「まだ日の経験の浅い職員が電話を受けた際に回答がわからず、切ってしまう」といったことがあるのではないかとと思われる。こういった職員をいかに減らしていくかが重要だと考えている。

- 今回の調査は外部機関に委託して実施したということだが、そういった機関はいわゆる接遇やマナーなどの表面的な事項をチェックするにとどまるのではないかと。

- ご指摘の通り、前回調査したのは接遇・マナーと言ったもの。委託業者は一般競争入札で選定しているが、単なる価格競争ではなく企画書の評価も行う総合評価落札方式で調達している。実際に落札したのは、中央官庁や金融機関等のアンケートやリサーチを手掛けている企業である。

- 現状の調査対象は接遇といったものかもしれないが、機構のサービス向上には問い合わせに対する回答内容の適切さや職員がどれだけ正しい知識をもっているかということも重要。接遇などがある程度のレベルまで達した後は、こういった内容面での調査も行ってほしい。

- CS調査ではそこまでの調査は難しい面もあるが、検証が大事なことは認識している。質の向上という面では、正規職員を相談ブースに分厚く配置することを検討している。公的年金制度は内容が複雑で、職員でも適用・徴収業務に就いただけではわからないことも多くある。とにかく正規職員のレベルアップが重要なので、今は制度を教える講師の育成を始めている。また、特定業務契約職員に対しても年に1回レベル確認テストを行っている。法改正を控え、今後さらに制度が難しくなるため、それらを正確に職員に

周知するのは重要な課題。

- 社会の高齢化に伴い、公的年金制度は改正され続けているので、どんどん複雑になっている。必要な改正は仕方がないが、不必要と思われる改正には「いい加減にしたらどうか」と思う時もある。
- お客様の声の中では、制度の財政に対する不安がかなり大きいのではないかと思う。若者にもっと公的年金制度を正しく理解してもらうべき。本来は厚生労働省がすべきことだが、されていないから納付率が下がっているのではないかと思う。過日、総理大臣が初めて「公的年金は破たんしていない」と言いきった。政府として「公的年金制度の安心な運営を目指して取り組んでいく」とPRしてもらえないのか。この不信感が、納付率に大きく影響している。
- 最低保障年金に関しては、「保険料を納めなくても年金がもらえるようになるのではないか」との誤解が一部であったようだが、公的年金は「納めない人には払わない」という制度であるので、このPRは非常に大事だと考えている。機構には、年金広報・教育の予算はないので難しい面はあるが、制度啓発のパンフレットなども作成したので、大上段に構えて動くのではなく、地道なところから動いていきたい。
- とにかく「国民年金保険料を払っていないければ年金はもらえない」ということをしっかり周知したり、公的年金制度が破綻していると思っている人の誤解を解くということが大事。これを払しょくしないと納付率は向上しない。中期計画期間の終了まであと2年である。最終目標地点を踏まえて、今から方策を考える必要がある。

(以上)