

日本年金機構運営評議会（第１２回）議事要旨

1. 開催日時 平成２４年１２月１７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、池田委員、和泉委員、大槻委員、菊池委員、福田委員、山本委員、横山委員（８名）
4. 議題
 - ① 平成２４年度上半期における業務の取組状況について
 - ② 業務効率化とお客様サービス向上のためのＩＣＴ化等の推進
 - ③ 今後の制度改正の概要
 - ④ その他
5. 意見概要 （○：委員意見 ●：機構からの説明）

〔議題①関係〕

- 記録問題に関して、5000万件の未統合記録のうち、2200万件がいまだ未解明だが、解明の見通しは如何。
- これまで各種便や紙コン記録突合等により記録回復につなげてきたが、これ以上の進展はなかなか難しい。今後は社労士会等の各団体にも協力を依頼して、国民の方々にお声掛けをし、気になる記録を申し出ていただくキャンペーンを実施することにより、記録回復に結び付けていきたい。しかし、未解明記録には死亡者の記録も含まれており、ゼロにはならない。なお、記録の確認は、例えば年金請求の際など、将来にわたり、継続して行っていく。
- 未納や滞納に対する差押えは、具体的にどのような手続きで、何を差し押さえているのか。
- 国民年金・厚生年金とも、滞納処分については強制徴収のプロセスの中で、国税徴収法に準じて差押えを行っている。まずは督促状の送付から始まるが、督促に応じなかった場合、財産調査、預貯金・動産の差押え、金銭に換価、保険料に充当、という手順で強制徴収を行っている。
- 国民年金の場合、資産があるのに納付していないケースと、経済的に納付が困難なケースがあると思うが、滞納処分において、対応は異なるのか。厚生年金であれば、事業所は、動産・不動産を所有しているが、国民年金だと、個人はそのような資産を所有していない場合もあるのではないか。

- 国民年金の滞納処分は、所得や生活の状況を勘案して行っている。現在は、高額の所得があるのに納めていただいていない方を、優先的に対象としている。所得が高くない方に対しては、現状では対応できていないが、納付率を上げるためにも、今後、基準となる所得のラインを下げて、対象を拡大する予定である。免除には該当しないが所得が低い方については、対応が難しく、今後検討を要する。
- 機構に寄せられる意見・要望・苦情等について、政策立案関係では、物価スライドによる減額改定のほか、どのようなものがあるか。
- 在職老齢年金の支給調整、障害年金の等級の問題、主婦年金法関連のほか、生活保護を受けている外国人は国民年金の法定免除に該当しないとされたこと等に対するご意見をいただいております、こうした声は、随時年金局に伝えている。なお、昨年3月に、機構から年金局に制度改善要望を出したところ、制度の改善がなされたものもある。
- 未適用事業所（約 24.6 万事業所）について、3年以内に半減することが目標となっているが、人的な問題もあるにせよ、もっとペースをあげて取り組むべきではないか。
- 未適用事業所については、適用は義務であることから、きちんと適用を進めていかなければならない。3年後に半減というのは、今年度新たに示された目標であるが、達成に向けては、人員等の問題から困難が予想される。未適用事業所のうち、約8割（約 20 万事業所）が従業員5人未満の事業所であるが、限られた人員ではカバーできない。機構としては、できる限りの取組は進めていくが、その上で、国の努力も必要になる。国土交通省では、社会保険加入を許認可の条件とするなどの対策もとられているが、そういった国の取組がなければ、目標達成は難しい状況である。
- 20 万事業所の業種には、傾向があるのか。また、地域的な違いはあるのか。
- 現在のところ、業種について把握はできていないが、今後は、まず外部委託で事業所訪問を行い、情報を集め、属性を把握した上で、取組を進めていく予定である。
- 地域的には都市部に多く、南関東ブロックで約 15 万事業所ある。
- 未加入・未納は重大な問題である。実績評価は毎年低い、機構単独で対処するには無理がある。国の助力をもっと求めるべき。
- 職員の状況について、事業の拡大やサービスの向上には人員が必要になると思うが、機構設立以来、職員はどのくらい増加したのか。
- 機構の定員は、閣議決定された基本計画で定められているが、正規職員が 10,880 人で

ある。有期雇用職員約 7,000 人と合わせ、約 18,000 人である。現在は、記録問題に対応するため、さらに約 8,000 人の有期雇用職員がおり、全体で約 26,000 人となっている。

今年は年金機能強化法等、数々の年金関連法が成立したが、制度改正に伴う新たな対応を迫られる中、業務を円滑に遂行するためにマンパワーが必要になってくる。機構としては、効率化を推進しつつ体制の整備を進めることが急務となるが、人だけでなくお金も必要になり、重要課題として取り組まなければならない。

○ コールセンターの対応状況について、マイナススライドの通知送付の影響で、6 月の応答率が低くなっているが、想定外のことでないのだから、電話の混雑に備えて、はじめから増員しておくなどの対策をとるべきではないか。臨時ブースの機動的設置を行ったとのことだが、マイナススライドは来年以降も続くことから、さらにブースを増設するなどして、応答率の向上に尽力していただきたい。

● 機構のコールセンターの応答率の低下の特徴的要因としては、通知を送ると短期的にコールが増大するという点がある。極力機動的にブース増を図っているが、物理的な限界として、建物の収容人数が限られているということがあり、また、アウトソーシングに起因する限界として、1 か月のみの大幅増員は調達が困難であるということもある。そこで、応答能力の基盤強化のため、22 年に新たに 4 番目のコールセンターを要求したが、仕分けで断念となり、当面できる対策として、通知の分散化や混雑アナウンスによる分散化、後処理短縮等により、応答率を向上させてきている。ただし、コールセンターの体制強化がないと本質的な改善にはつながらないと考えており、26 年度に既存コールセンターの再整理による体制の整備を目指している。また、来年以降については、過去の物価下落分の減額改定が行われるので、これについても対応の準備が必要となる。

○ 国民年金納付率について、現状を分析する場合は、前年同月比だけでなく、目標値とのかい離を認識し、取組を行うべきである。また、年金制度は破たんするという誤った認識を正し、収納率をあげていくためには、PR が欠かせないが、こういった取組をしているのか。さらに、国民年金収納の実績評価は 2 年連続 C 評価であるが、24 年度はどのような評価になるとの見通しか。

● 制度 PR については、冊子を作成し、出前授業を行っている。ただ、地方によっては、人員の関係で、思うようにはなかなか実施できない現状もある。最近も、本部職員が大学で出前授業を行った。本省も、文科省と連携して、高校で社会保障教育を行う方向で取り組んでおり、副読本を作るなど、地道な PR を通して理解を求めていく予定である。

● 23 年度が C 評価だったのは、現年度納付率が低かったためであり、最終納付率は目標を達成している。24 年度は、最終納付率の目標は、22 年度現年度納付率プラス 5.5 ポイントの 64.8% となっており、これは、かつてない高い目標である。9 月末時点で 54.44% となっており、目標達成には厳しい状況となっているが、残り 3 か月、各事務所においては、行動計画に従って取り組んでいただき、納付率の向上につなげていきたい。

- 現年度納付率は、23年度は58.6%であったが、24年度の目標は60%台となっている。目標を達成するためには、機構だけでなく、厚労省も連携して対策を講じるべきである。

[議題②関係]

- 15日に行われた、「サービス・業務改善コンテスト」で、現場の業務には手作業が多いことを知った。ICT化等の推進は、業務の効率化やミスの防止に資するので、是非力を入れて取り組んでいただきたい。また、コンテストで発表された優れた事例は全国の年金事務所に展開し、活用してほしい。本部は、現場の声をもっと吸い上げることが必要ではないかと感じた。
- 10月に導入した受付進捗管理システムは、個別の事務所で使っていたものを全国展開したものである。現場の声の集め方については、職員提案制度、理事長への声等のシステムがあるが、本部からテーマを絞って積極的に汲み上げる取組も行っている。
- 事務所が考案した有用なツールは、どの事務所でも利用できるよう、本部でブラッシュアップをかけて、全国展開している。
- 機構内でのデータ管理等に、市販のソフトを使っているようだが、安全面での問題が懸念される。
- 通常業務では、一定の制限をかけて使用している。
- ICT化に関連して、電子媒体で国民年金の届出を行う際、届出の手順の中に、支払方法として口座振替やクレジットカード納付の手続きを組み込むことはできないのか。
- 市町村において行う国民年金関係事務は、法令で定められている。加入等の各種届出の事務処理は市町村が行うことになっているが、納付・督促等については別であり、加入の届出に納付に関する事務を追加するには、諸々の問題がある。

[議題③関係]

- 今回の制度改正を受けて、機構はきちんと対応していかなければならない。中でも年金生活者支援給付については、煩雑な事務になると思うが、混乱が生じないよう対策を講じていただきたい。例えば、市町村から所得情報の提供を受ける際には、機構で作成したフォーマットを用いるなどして、給付に誤りが生じないようにするべきである。
- 年金生活者支援給付金は、市町村からの所得情報で極力機械的に対応できるような運用を考えている。対象者と給付額は毎年変わることになるので、事務量も大きい。一元化法についても、実務上の各省との調整には相当の労力を要する。

- 今年、年金改革関連法が何本も成立したが、制度を作る段階では、どう施行するかということまでは議論されない。事後にはなるが、運営評議会としては、国民が受けるサービスの質に直結することから、今回の制度改革を契機として、人員の必要性等を訴えていきたい。また、制度改革がきちんと成果をもたらすよう、確実な運用をお願いしたい。例えば、生活支援給付は、こちらでインカムテストをして、要件を満たしていれば支給になる一方、受給資格期間の短縮は、申請がなければ給付につながらない。対象者は数十万人いるが、一般的な広報では周知しきれない。情報をどう届けるのかが課題である。
- 受給資格期間 10 年短縮に関しては、対象者にDMを送付することを検討している。一般的な制度改革広報については、年金局にも協力を求める予定。なお、受給資格期間短縮も年金生活者支援給付金も、パート適用も、施行時に大量の対象者の事務処理が生じるため、恒常体制に加え、一時的ではあるが、更にかなりの人員等の体制が必要。
- 大きな改正にも関わらず、運用を担う機構は議論に参加できない。予算上の問題や人的な問題をどうやって手当てしていくかなどについて、委員の皆さまの力をお借りし、運営評議会としてバックアップしていきたい。
- 職員の状況について、今年度新卒採用が 247 名いるが、退職者も同程度いるのか。また、新規採用者の最終学歴の内訳や、採用の基準などはどうなっているのか。
- 定員 10,880 人の年齢構成がフラットだとすると、各年齢につき約 300 人の職員がいることになるが、現在のところ、定年退職者はそれほどいない。一方で、40 代の職員が多くなっている。新卒採用は基本的に大卒者であり、意欲のある人材を集めている。専門家採用は、IT 分野などであるが、実務経験を重視している。正規職員登用は、業務経験を踏まえ、即戦力となる人材を確保している。

(以上)