

日本年金機構運営評議会（第14回）議事要旨

1. 開催日時 平成25年6月24日（月）16時～17時45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、菊池座長代理、和泉委員、池田委員、大槻委員、花井委員、福田委員、牧嶋委員、横山委員、（9名）
4. 議題
 - ① 平成24事業年度事業実績報告書（案）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
 - ③ その他
5. 意見概要 （○：委員意見 ●：機構からの説明）

〔議題①関係〕

- 加入指導を3回実施しても加入に応じない事業所に対して立入検査を行っているが、これについて委託事業者の社員が行き、事業主が応じなかった事例が報道されていたが、そうした事実はあるのか。また、厚生年金保険料の滞納処分について国税庁に3件委任しているが、歳入庁の議論と関連があるのか。
- 立入検査は年金事務所の職員が行っており、委託事業者が事業所に行くのは加入勧奨のときである。国税庁への委任は歳入庁の議論とは別のものであり、歳入庁の議論は保険料と税金の徴収一元化を検討するというもの。
- 歳入庁については政権交代前から議論はあったが、政権交代後の議論では、国民年金を中心として徴収を強化するというのが大きなテーマとなっており、関係省庁の政務官が集まり「年金保険料の徴収体制強化等のための検討チーム」を作って議論している。歳入庁法案については、先般、議員提案で野党から提出されたが、国会は今週で会期末を迎える。
- 電話による相談は、体制の充実が図られ効果が出ているようだが、働いている人に対する指導、労働条件や労務管理についてはどのようになっているのか。
- コールセンターの業務はアウトソーシングなので、そうした問題は一義的には事業者の内部の問題である。したがって、直接的な介入は難しいが、サービスの質に影響を及ぼす

なら、サービスの質の確保という観点から何らかの対策が必要になるだろう。

○ 委託した以上は、労務管理の実態なども把握したうえで対策を講じる必要があるのではないか。

● サービスの質には関心を持たなければならず、労務管理のせいで離職率が高く、全体としてスキルが低下し十分なサービス提供ができなくなるような状況があれば、事業者事情を聴くなどの対応をすることになる。

○ 入札によるコストの削減などによって効率化できた執行額は 12 億円とあるが、入札の対象となった業務にはどのようなものがあるか。

● 12 億円のうち、約 5 億円は事務所の清掃や駐車場の誘導業務など、約 3 億円が備品関係、そのほかには健康診断、警備業務などがある。

○ 時効特例給付の問題は、職員からの問題提起が発端となっているが、実務を担当している職員の声がかちんと活かされる仕組みを作っていただきたい。

前回会議で確認した「年金制度改革への対応について（提言）」については、その後どのような取扱いがなされたのか。

また、国民年金納付率に関連して、国民年金加入者には非正規労働者などの被用者も 4 割程度含まれているが、自営業者、被用者といった加入者区分ごとの納付率は出ているのか。

最後に、マイナンバー法案が成立したが、2016 年 1 月の施行に向けての準備状況を教えて欲しい。

● 時効特例給付の問題は、職員の問題提起を汲み取れなかったことは反省しなければならない。「理事長への声」など現場の声を集める仕組みはあるが、より一層風通しよくコミュニケーションが行われるようにしていく必要がある。

● 制度改正への対応については、機構としてもあらためてきちんと取り組んでいかなければならないが、いただいた提言を踏まえ、年金局にも対応を要請した。年金局には、幹部との意見交換なども通じ、システム対応等施行準備のため制度改正の中身の早期確定と必要な予算確保を要望している。

● 1号被保険者の就業状況については、お配りしているプレスリリース資料 2 の 7 ページに出ているのでご覧いただきたい。

マイナンバーが導入されると、外部からの問い合わせにマイナンバーを用いることになり、今後、受給者、被保険者の基礎年金番号との紐付けが必要になる。これまで収録して

きた住基番号をベースにマイナンバーがつくことになるが、今後、システム開発等の準備を進めていく。次の段階では、マイナンバーを活用した所得情報等の情報交換についてもシステム対応、条件の整備などをどのように実現していくか、関係機関と連携した対応が必要になる。

- 年金事務所における待ち時間が短くなるなど、事務処理が改善されていることは実感できる。ただ、ミスが起きるとマスコミ等にすぐに批判されてしまうので、機構の大変さが世の中に伝わればと思っている。なお、国民年金には、本来厚生年金に入らなければならない人が加入しているケースもあり、問題意識を持っていて質問させていただいた。今後も、法改正があり大変だと思うが、しっかりと対応していただきたい。
- 年金委員の数が激減していると聞いているが、事実なのか。事実であるとすれば、その要因は何か。25年度、広報活動のために積極的に連携していくことになっていると思うが、どう関連してくるのか。
- 年金委員は昨年12月に更新があったが、地域型年金委員は高齢化が進んだこともあり、約6200人から約4200人へと3割程度減少した。地域型年金委員を増やしていくため、手続きの簡素化や大臣表彰などについて対策を講じてきた。現在は、職域型年金委員が退職したときに地域型年金委員になってもらったり、婦人会、社労士会に協力を要請したりなど、地域ごとに地道な取り組みを行っている。
- 年金委員の組織化の問題については、予算措置がないなどの事情もあり、事業計画が立てられない状況ではあると思う。個々で研修などは行っているが集団として行動できておらず、支援団体であった国年協会が解散しバックアップ体制もなくなった中、このままでは消滅してしまうのではないかと危惧している。
- 社会保険庁の最後の頃に、社会保険事務所が会費を集めるなどのサポートもできなくなったが、現在は、地道に研修会をセットし、集まる場を作るなどの取り組みを行っている。
- 1号被保険者の納付率を上げていくためには、地域型年金委員のバックアップ体制を確立し、マスコミ対応を含め年金制度に対する理解を促進していくことが重要である。納付率については、24年度の努力で、これまでの低下傾向に歯止めをかけたということであれば、厚労大臣にもぜひB評価を認めていただきたいと思う。
- 第1号被保険者の就業状況について、平成20年から23年にかけて、常用雇用が13.3%から7.7%に減り、臨時・パートや、無職が増えているが、それぞれの納付率は出ているのか。

- 出ていない。
- 時効特例の問題は、内部での問題提起が理解されず、年金業務監視委員会へ情報提供されるに至ったものであるが、なぜ内部で理解されなかったのか。
- 問題提起があったのは昨年1月だが、複雑な事例だったため職員の主張を整理するのに時間がかかってしまい、11月になって総務省の年金業務監視委員会に情報提供がなされた。職員の問題提起は、業務処理が一部違法なのではないかということと、業務の処理に不統一が生じているのではないかということの2点であった。前者については、違法性はなく妥当であると考えて、職員に対してもそのような説明等をしてきたところ。業務処理の不統一については、今年1月に設置された調査委員会の調査結果を受け、我々も初めて認識したものであり、もっと早く認識すべきであったと反省している。自分たちは正しいという固定観念に基づき対応してきた面があるのは否めず、今後、こうした問題提起にはもっと耳を傾けていかなければならない。
- 年金局は今後、疑義照会にきちんと対応することになったのか。厚労省でも調査を行うようだが、現在どのような状況か。
- 疑義照会は、法令解釈上疑義がある場合、解释权を持っている年金局に照会するという仕組みであり、文書でのやり取りが原則であるが、本件にかかる疑義照会は、必ずしも文書でやり取りが行われておらず、きちんと記録が残っていないという問題もあった。今後はルールに基づき文書でやり取りする、回答までの時間をできるだけ早くするという方向で、年金局でも整理されるものと認識している。また、年金局と機構の役割分担等については大臣官房監察本部で調査が行われている。
- 職員は年金実務に長けていると思うが、上司が適格性に欠け、それを理解していなかったということではないのか。
- 一概には言えないが、直接の上司は実務に精通しており、上長も含め複数の職員で話し合いを行うなど対応していた。ただ、かなり複雑な事例であり、職員が作ったペーパーが分かりにくかったのも事実である。
- 難しい事案であり、年金局にも問題はあったと思うが、明るみに出たことは結果として良かった。今回のことを糧に、今後もこのようなことが起こりうることを前提に、業務に取り組んで欲しい。
- 本件については、法律違反はなかったという決着になり、その先にあった不統一について思いが至らなかった。今後は、私を委員長とする検証委員会で検証をしていくが、この

場でもまた報告申し上げたい。

- 個人的な感想ではあるが、議員立法で出来た法律で、条文が分かりにくいのは事実。
- 今日、国民年金納付率が改善したことが報じられたが、大変良かったと思う。地域ごとの納付率の差については、今後の対策のためにも、事務所ごと、ブロックごとにもう少し掘り下げて要因分析できないのか。

教育機関で出前授業などの広報を行っているが、全体として何をどこまで達成するのか、具体的な目標があるのか、それとともりあえずやろうという位置づけか。広報活動にも大きな見地からの目標・方針が必要だと考えるがいかがか。

障害年金関係のサービススタンダードがなかなか改善しないのは、それなりの理由があると思う。すでに行っているとは思いますが、障害分野に特化して分析を行うことが必要。根拠はないが、担当職員で分析を行えば業務改善につながり、ひいては制度の問題点等が洗い出されてくるのではないか。
- 納付率の改善については、市場化テスト事業と特別催告状送付の取組みがマッチして功を奏した。具体的には、期限後の納付が増えたのだが、これは未納者が納付したということ。特別催告状を送付し、委託事業者が訪問するということを行ったが、今年は若年層に意識づけするため、若年層を中心に特別催告状を出していく予定。強制徴収もしていかなければならない。
- 教育現場での出前授業については、機構になって職員が減り、手が回らなくなったという状況ではあるが、少しでも復活させたいと考え、大学・高校で行っている。現段階で件数の目標はないが、事務所には2校程度行うよう示している。本格的に展開するためには人員体制や予算を整える必要がある。
- サービススタンダードについては、どこに問題があるのか昨年度後半から分析を始めたが、本部での審査、認定の事務をいかに効率化するか、地方から本部への進達日数をいかに短縮するかがポイントである。改善は進んできており、今年3月には82.6%を達成した。4月は85%程度になる見込み。
- スマイルCS通信に、フェイスブックでの広報に反響があることが書いてあったが、とても良いことだと思う。お金もかからない広報なので積極的にやっていただきたい。

障害年金の審査では、当事者の納得のためにも、当事者が何らかの形で参加できないものだろうか。

時効特例の問題は、風通しのよい組織作りの取り組みに今後期待したい。

[議題②関係]

- お客様満足度アンケート等はすべて1月に行っているが、なぜか。
- 6月に公表するためであるが、そのほか事務所ごとに業績を点数化する試みも行っているため、年度単位で事務所の評価ができるサイクルや、1月が適度な繁忙期であることも考慮している。
- その他としてお聞きするが、T P Pについて議論される中、公的年金制度との関係ではどのような問題があるのか。
- 医療分野などでは議論があると思うが、機構に直接影響が来るようなことはないと考えている。
- 影響があるとすれば年金積立金管理運用独立行政法人が行っている運用関係の事業に対してではないか。

(以上)