

日本年金機構運営評議会（第16回）議事要旨

1. 開催日時 平成25年12月12日（木）10時～12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、牧嶋委員、横山委員、佐藤代理委員（市川委員代理人）、花井委員（10名）
4. 議題
 - ① 平成25年度計画における上半期の取組状況について
 - ② 次期中期目標の骨子（案）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〕

- 重点的加入指導を行った4万6千事業所は、どのような業種、業態か。
- 業態別の統計はないため、把握していない。
- 加入指導を行う場合、業界団体を通じて行うと効果があると思われるため、業種・業態はぜひ明らかにしていただきたい。併せて、ブラック企業の社名公表なども検討してはどうか。

また、年金相談時にお客様に説明内容を記載したチェックリストを交付する際、署名は求めた方がよいのではないか。一般的に、民間の生命保険は重要事項を説明し、署名をもらうものである。
- 繰り上げ受給などに関する説明を受けたかどうか確認するためチェックリストを取り入れてみたが、署名に抵抗感を持つお客様もいてトラブルが多く、今年4月より署名は求めないこととした。なお、説明したという事跡は残している。
- なぜ署名に抵抗感を持つのか、現場から聞いているか。
- 想像ではあるが、民間の生命保険が完全な相対契約であるのに対し、年金は当然もらえるものなのに何故署名しなければならないのか、ということではないか。現在、チェックリストは、説明したということの確認のためお客様にお渡ししているが、必要に応じて改善していきたい。
- サインはいろいろな場面で求められるだけに、年金相談でトラブルになるのは理解し

がたい面もある。

- 説明された側は、署名を求められると責任を負わされたように感じるのではないか。
- そういう面はあると思う。
- 国の制度である年金と民間の生命保険は性格が異なることから、署名は求めない取扱いとした。年金は、民間の保険のように合意のもとに成り立っているものではなく、制度である。「説明は受けたが納得はしていない。だから署名しない」という方も多いと聞いている。
- 署名に「納得」まで求めるのか。説明を受けたということに対し、署名を求めれば良いのではないか。
- それが難しい。署名を求めようとすると、時間がかかりお客様対応全体に対して影響が及んでしまうため、やむを得ず取り扱いを変更した。機構としては、システムできちんと事跡管理することで対応していきたい。
- 外部委託の事業者が1社倒産し、機構はその会社の従業員を雇い業務を続けたと思うが、その後どうなったのか。
- 倒産した会社に関しては、業績不振による契約の一部解除の申し出があったが、業務を継続するためその従業員を雇用した。その後、その会社は倒産したため、別の会社と契約した。
- 事務センター業務は何社と契約しているのか。
- 契約の種類は数種類あるが、全部で20社ある。
- 委託事業者を決定する際は、事業者を評価するポイントがあると思うが、委託した後は、委託先に労働環境の管理を任せることになり、機構は介入しない。しかし、機構も、自治体が行っているような労働条件審査のようなことをした方が良いのではないか。
- 業務委託は競争入札が基本だが、機構では質の確保のため、サービスレベルアグリーメントを重視しており、レベルの高い仕事をした事業者については、次の契約を考えることとしている。また、社会保険料の滞納がないことなどを仕様書に書くなどして、法令を守る良い事業者と契約しようとしている。労働管理は、労働紛争などが起きないよう委託事業者の方できちんとやっていただくべきことである。
- 労働紛争が起きなければうまく回っている、ということにはならないのではないか。

事業者になれば、紛争があることが明らかになれば次の契約が取れないという事情があるが、紛争が起きる前に機構が踏み込んで実態を確認することはできないのか。

- 機構としては、契約内容が適切に実行されているかどうかをチェックする義務があり、通報などが契機となって、契約内容が適切に行われていないことが判明すれば、契約を解除することになるが、委託先の労使関係に介入する義務はないと考えている。
- 国年の収納対策に係る進捗状況で、電話勧奨の達成率が市場化テスト受託事業者より年金事務所の方が低いのは、何か他の対応に追われていたなどの一時的な事情によるものか。
- 事務所では特別催告状の送付件数を増やしているが、はじめて特別催告状を受け取った人は、驚いて電話をかけてきたり相談に来たりする。また、事務所は強制徴収も進めていかなければならず、こうしたことに時間を取られてしまい、電話勧奨などは十分にできない状況にあると思われる。
- 全体的に数字が上がって良かったと思うが、この部分は懸念が残る。効果のある取組ゆえ今後も特別催告状送付を続けていきたいとのことだが、取組の副産物としてそういう状況が発生してしまうなら、対策を考えるか、もしくは評価の方法を見直したほうがよいと考える。

特例水準の解消による年金額の減額に際し、コールセンターのブースを50席増設することだが、そのほか何か対策はあるのか。お客様はネガティブな気持ちで電話してくるため、マニュアルの整備やオペレーターのスキルアップ研修も必要なのではないかと。
- 関連して、高齢者の中には認知症の方もいて、金融機関には認知症サポーターがいるが、機構では認知症の方に対する対応の研修などは行っているのか。
- 特例水準解消については、今月はじめ、支払いに関する通知を発送したので、ブースを増設したものの、今週の応答率は40%ほどにまで低下した。6月の通知でもお知らせしているが、問い合わせは多い。取れる対策は取ったと考えている。

コールセンターのオペレーターのスキルアップ等の研修は、事業者が行うことになるが、内容はチェックしている。

認知症の高齢者への対応については、評価部会でも問題提起があったが、厚労省にも聞きながら、窓口でのサポートの仕方などを研究していこうと考えている。併せて、福祉団体に話を聞くなどして機構に対するニーズを把握していきたい。
- 待ち時間の測定時間は13時に行っているが、昼休み直後で来客が少ない時間帯なのではないか。次回からは測定時間を見直した方が良いのではないかと。

- 13時は混雑するというデータがあったため、13時に測定している。今後、機械化が進み、労力をかけずに測定できるようになれば、違う時間帯での測定も検討したい。
- 機構本部での年金委員研修にはどのような効果を期待しているのか。
- 本部での年金委員研修は、ブロック本部から推薦してもらった30名ほどの年金委員を対象に行ったが、研修では、機構の直近の活動報告や制度改正事項の説明、さまざまな意見交換などを行った。
- 11月に行った本部研修では、知識を深めるとともに相互理解を深めることができた。年金委員研修は、ブロック単位での研修を含め拡大していきたいと考えている。
- 年金委員の組織化が進んでいない中、ブロックごとに代表者を集めて研修を行った結果をどう活かしていくのか疑問を感じる。また、年金委員の委嘱拡大に向けた取組については、現実に委嘱は拡大されたのか
- 一朝一夕にはいかないが、職域型年金委員を辞めた方に地域型年金委員になっていただくなどして、地道に募集していく。
- 年金委員の任期が切れても継続の要請はないと聞いている。これでは意欲も沸かないが、組織化されていないから単発で終わってしまう。ブロックごとの代表者を集めて本部で研修を行っても、それを各地域でどう伝播させていくかルールがない。組織化されなければ年金委員制度は機能しないと考えているが、本部での研修は、地域での年金委員活動に結びついているといえるだろうか。
- おっしゃるとおり、年金委員活動には年金事務所によるサポートもなく、在り方を模索している状況。予算の制約もあるが、ご意見を承りながら、年金委員制度の拡大を図っていききたいと考えている。
- 年金委員活動に対する国民年金協会からの支援がなくなってしまったうえに、年金広報の予算がすべて切られたのは大きな問題。年金委員を活用していこうとするなら、今のやり方では不十分だと思っている。
- 地域型年金委員は、活動母体がない県もある。国民年金協会が解散してしまった中、地域での委員活動をどのように活性化していくか、NPO法人が活動を始めるとも聞いており、厚労省とも相談しながら対応を検討していきたい。
- 重要な問題であり、機構は取組を進めて欲しい。
- 制度改正対応に向けて、まずは人員が必要であるが、正確な事務処理のため、経験の

浅い職員に対する教育についてもよく検討して欲しい。

- 市でも、年金事務所になかなか電話がつながらず、つながってもあまり詳しくない人だったりして困っている。人員の確保とスキルの養成をお願いしたい。
- 定員は基本計画で定められているため、人員増は難しいが、研修などを通じ職員のスキルアップを図っていききたい。予算についても制約があるが、厚労省への働きかけなど引き続き努力していく必要がある。
- 記録突合作業など、これだけ膨大な数を処理している組織は、他にはないのではないかと。大変な仕事であるが、中身があまり知られていない。予算・人員の確保のため厚労省や財務省に働きかけるだけでなく、国民に向かってアピールしていただきたい。
- 「年金保険料の徴収体制強化等に関する専門委員会」では、報告書が取りまとめられようとしているが、ここで議論された仕組みが実現すれば、徴収体制は厳格になる。強制徴収の数字は伸び、また、免除は事実上職権的な適用になる可能性があるため、納付率も上がるだろう。しかし、それに伴い機構の負担が増すことが心配。制度改正もあるため、現状の人員体制ですべてに対応していくのは厳しいのではないかと。
- 徴収は、督促状を出すだけでなく、強制徴収までやらなければ実効性がないため、そのための体制が必要になる。どのようなステップを踏んで徴収体制を強化していくか、スケジュールを見ながら必要な体制を考え、厚労省をお願いしていくことになるが、運営評議会からも、プッシュしていただければ有り難い。
- 適用・徴収に関しては、ハローワークや福祉と連携も必要。徴収のためだけに情報をもらうのではなく、年金事務所の窓口に来た人の様子を見て、場合によっては福祉につながるなどの連携も必要になってくるだろう。国民目線でいえば、大きな政策の流れとして、そうした在り方が求められている。
- 20歳の方には、職権適用を行っている。厚年加入などその後のステータス管理は重要だが、入り口は市町村で管理している。ハローワークとの連携に関しては、失業時の免除手続を効果的に進めるために何ができるか引き続き考えていきたい。
- 生活保護と法定免除の関係など、年金の適用・徴収を福祉のネットワークにどう位置付けていくかは今後の課題であるが、現在は、自治体との連携をスムーズに行えるようにしていくため、自治体を回って話を聞くなどしているところ。

[議題②関係]

- 制度周知や年金教育、年金委員の活用などについては、できることが広がるように目標に書き込んで欲しい。定員は、制度改正だけでなく、強制徴収などにもきちんと対応

できるように確保しなければならない。

- 厚労省が策定する中期目標をてこに、中期計画・年度計画でどう具体化していくかが重要になる。
- 基本計画策定時には想定されていなかった新たな業務が生じるが、人員は増やせないという状況は、まさに手枷足枷だと思う。事務を効率化しようにも、高齢のお客様を対象とする難しさがある中、柔軟性・弾力性を持たせた形での書きぶりが必要だ。
- 強制徴収をもっと押し進めていくことになった場合、それは正規職員で対応するという理解で良いか。
- 強制徴収は、公権力の行使に該当するため、市場化テスト受託事業者ではなく、職員が行う。どのような体制にすべきか検討していかなければならない。
- 市場化は国の方針ではあるが、民間の委託事業者から督促の電話が来ても、国民には抵抗感がある。強制徴収を強化していくなら、ある程度の人員は確保しければ、対応しきれなくなると思う。
- 人員の必要性について、運営評議会から強い意見があったことは厚労省にも伝えたい。
- 人員体制は重要なポイントになる。厚労省と調整し、良い形で目標に書きこんでいただきたい。

[その他]

- 制度改正のうち、遺族年金の支給要件に関する３号の生計維持の考え方について、現在、社労士会で疑義を取りまとめている。ご意見あれば聴かせていただきたい。

(以上)