

## 日本年金機構運営評議会（第17回）議事要旨

1. 開催日時 平成26年2月12日（水）15時～16時30分
2. 場 所 日本年金機構本部4階第2会議室
3. 出席委員 岩村座長、和泉委員、花井委員、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）、大野代理委員（大槻委員代理人）（8名）
4. 議題
  - ① 次期中期計画（案）について
  - ② 平成26年度計画（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および議題②関係〕

- 国民年金保険料の現年度納付率について、次期中期計画・平成26年度計画では「前年度実績を上回る水準を確保する」となっているが、伸び率の目標はなく、達成の水準のみなのか。
- そういうことになる。
- 最終納付率のことが先に記載されているが、今後は前年度の納付率を公表する際も、現年度納付率ベースではなく最終納付率ベースで公表していくということか。
- 数字としてはそうだが、世の中では現年度納付率に関心が集まる。現年度納付率は、11月末現在で対前年同期比+1.1%となっているので、少なくとも最終的に前年実績を下回ることはないよう努力し、過年度納付率もしっかり上げていきたい。一番大事なのは最終納付率であると考えている。
- 報道では、現年度納付率に注目が集まるが、最終納付率が大事であることは従来から変わりなく、今後も強調していく。
- 年金財政は持たない、4割以上の人が払っていないなどといった誤った報道がなされている中、そうではないということを明らかにするためには、従来とは違った政府広報が必要。納付しない理由として、「年金制度への不信感」は「経済的理由」に次いで第2位であり、次期中期計画でも大きなテーマになると思う。

- 発表の仕方は工夫していただいていると思うが、次期中期計画でも、国民の理解が得られるよう、広報にはより力を入れて取り組んでいただきたい。  
また、次期中期計画では、年金記録問題の位置づけが注目される。対応が一段落したということで、この位置づけが良いと思うが、今後は裁定請求時にチェックするしかないということになるのか。
- 記録問題への対応は今年度が一定の区切りではあるが、お客様との共同作業で記録探索は続けていく。記録確認については、裁定請求時のみならず、ねんきん定期便や「ねんきんネット」での随時の確認作業、お客様からの申し出に対する迅速な対応など、多段階での対応をとり、別の角度から充実させていく予定。
- 定期便がずっと届かなかった人が裁定請求にきた場合、どうなるのか。定期便が届いていなかったことは分かるのか。
- 定期便「未送達」のデータはあり、「ねんきんネット」を利用した記録照会でそのことが分かるように機能拡充をすることになっている。
- 最後のセーフティーネットが必要だと思うが、ある記録について、どう照会しても返事が来なかった人が裁定請求に来たときに、その記録とその人を結びつけることは可能なのか。
- 結びつけは重要であり、集中取組期間を終えるに当たり、現在どこまで対応できているかも含め、ご指摘踏まえ検討を進めていきたい。
- ねんきん定期便の未送達に対しては、基礎年金番号に未送達データを付けて管理する。該当者から「ねんきんネット」にアクセスすると、未送達であることが分かり、記録検索ができるという仕組みを作っている。現在は未送達データのため込みをしているところだが、今後 QR コードを付け、データ管理のインフラを作ることを考えている。2,000万件の未解明記録が給付に結びつくよう努力していきたい。
- 恣意的に生年月日やフリガナを変えている記録は、裁定請求で対面したときしか確認できない。氏名や生年月日、会社名などの掘りどころのほかに、記録を探し出せるような検索の余裕度についてはどう考えているのか。
- 申し出がなければ分からない記録があるのは事実。検索については、これまでは厳格に取り扱ってきたが、25年1月、お客様の立場で幅を持たせて検索するようマニュアルを定めたところ。
- 社会保険オンラインシステムの見直しは、支払いなどの機能を走らせながら、どのくらいのスパンで行っていく予定か。

- 社会保険オンラインシステムは厚労省がもっているシステムだが、旧社会保険庁時代に見直しについて検討が始まり、記録問題を受けて補完工程を行うことになり、今年度まで続いている。補完工程には今年度で目鼻がつくため、次のステップとして、まず記録管理と給付のシステムを見直したいと考えているが、具体的なスケジュールは固まっていない。
- 公的年金制度に対する理解の促進は大変重要だと思うが、地域年金事業運営調整会議というのは年金委員や関係団体等からネットワーク的にメンバーを集めたものなのか。
- 運営調整会議は、地域に合った地域年金展開事業のあり方を有識者の間で提案、議論していただくもの。25年度は、平成26年2月末で47都道府県すべてで開催したことになる。代表事務所が主管し、教育委員会や社労士会などから参画していただいている。
- 国民年金保険料の徴収体制強化に当たっては、市町村との関係が重要になると思うが、事務センターの広域単位の集約化によって市町村との関係が薄れる心配はないのか。
- 市町村との関係や地域年金展開事業は、事務センターではなく事務所が担っている。
- 事務センターごとに事務処理方法が異なっているとも聞いている。広域単位の集約化に当たっては、統一化・標準化や人の配置の問題も含めて様々な課題があると思われるので、急ぎ足ではなく丁寧に進めていただきたい。
- もともと都道府県単位の事務局があり、仕事のやり方が統一的でない面はある。標準化に向けて、1年かけて準備を進めていく予定。
- 今後、業務量のさらなる増加が見込まれることもあり、ワークライフバランスは重要になる。職員の皆さんが、使命感や誇りを持って働ける体制を作って欲しい。特に、健全で安定した労使関係の維持については、改めてお願いしたい。
- 機構は民間企業に比べて意思決定に携わる男女の偏りが大きいように見える。アベノミクスの成長戦略でも女性の活用ということが言われているが、機構の計画では、そうした時代の動きなどは意識しているのか。
- 機構は女性の力が大きい組織であり、新入職員も半分程度が女性である。適材適所が前提であるが、女性の所長も増えてきており、女性の活用を適切に進めたいと考えている。
- 被保険者、市区町村等からの電話照会対応業務について外部委託化の検討を行うとあ

るが、末端では丁寧な対応をお願いしたい。年金事務所に電話して分からなかったら、お客様はまた市町村にいらっしゃることになる。

- 委託事業者の選定についてはよろしくをお願いしたい。
- 番号制度の導入に関連して、マイポータルはセキュリティーレベルが高く署名でアクセスするのに対し、「ねんきんネット」はパスワードで動いているが、両者の連携に当たり、「ねんきんネット」の方向性については検討しているのか。
- マイポータルにログインすれば、そのまま「ねんきんネット」につながるなどの仕組みが考えられるが、マイポータルが出来たときに「ねんきんネット」をどう活かしていくかについては、これから検討していく必要がある。
- 現行の中期計画期間が終わり、2期目の中期計画期間に入ることは大きな節目だと思う。自分は機構発足時から関与していたが、紆余曲折こそあれ大きなトラブルもなくここまで来たという感慨はある。次期中期計画では、これまでとは重点が変わり、今後の公的年金制度の運営の中心がどこに動いていくのかよく分かるものになっているが、機構は、委員からのご意見も考慮し、取組を進めていただければと思う。

### [議題③関係]

今回の会合が、第2期運営評議会の最終会合となることから、岩村座長より、これまでの議論を踏まえ、機構の業務運営について理事長に提言を行いたいとの提案があった。

- 提言の内容には賛成したい。最近、学生納付特例事務法人の存在を知ったが、こうした仕組みをもっと活用する必要があると思う。教育の場における周知・広報については、義務教育をはじめ各段階に応じた年金教育の在り方などをもっと考えるべきである。ぜひ、そのことを厚生労働省を通じ、文部科学省にもお伝え願いたい。また、ワークライフバランスについてもぜひとも進めていただきたい。
- 前段については、機構、厚労省、さらに文科省との連携をお願いしたい。他に意見がなければ、この提言を運営評議会からの提言とさせていただきたい。

(以上)

平成26年 2月12日

日本年金機構

理事長 水島 藤一郎 殿

日本年金機構運営評議会

座長 岩村 正彦

## 国民から一層信頼される業務運営の実現に向けて (提言)

機構が設立されて4年が経過した。この間、年金記録問題については、ねんきん特別便をはじめとした各種便の送付や記録突合作業を通じて多くの記録が解明され、同時に、ねんきんネットによる新たな記録確認の仕組みが構築された。また、平成24年度は、国民年金保険料の現年度納付率が7年ぶりに上昇に転じ、目標には及ばないものの近年の低下傾向に歯止めがかかったことは一つの大きな成果であった。さらに、相談業務におけるお客様満足度は上昇しているとともに、給付業務についてもサービススタンダードの達成状況は、着実に改善が図られている。

このように、基幹業務を正しく、確実に実施することにより、機構は、お客様からの信頼を確実に回復している一方で、残念ながら、時効特例給付の業務処理における不統一や事務処理遅延・書類紛失等といった問題も発生している。また、社会保障・税の一体改革に伴い、機構設立当時には想定されていなかった制度改正等による新たな業務への対応も重要な課題となっている。

こうした課題に確実に対応することが公的年金の業務運営を担う機構に課せられた役割であり、また、この役割を果たすことが、機構の業務運営に対する信頼につながり、ひいては公的年金制度の安定的運営につながるものと考えている。

私たち、運営評議会も、日本年金機構法第28条の規定に基づく組織として、これまでも、さまざまな意見、提言を、意見書の形で提出し、日本年金機構の業務運営に反映させてきたが、今月末の改選を期に、改めて以下の点について提言する。

### 記

1. 予定されている制度改正を円滑に施行するため、システムの構築や関係機関との連携、事前の周知を含め、万全の事務処理体制を構築すること。

2. 事務処理誤り、事務処理遅延は国民の年金権を脅かす深刻な問題である。その根絶に向けて、公的年金制度の運営に対する責任感の醸成とコンプライアンスの徹底を図るとともに、事務処理ルールの確立とシステム面での対応強化を図ることにより、事務処理の正確性を確保すること。
3. 第2期中期計画期間においては、年金記録問題の解決に向けて引き続き必要な対応を図るとともに、基幹業務である適用、徴収、給付、記録管理、相談等の業務に全力を傾注していくことが求められている。特に、国民年金保険料の納付率については、更なる向上に向けて、厚生労働省の専門委員会の報告書も踏まえ、効果的な対応策を講じること。
4. 公的年金制度に対する理解の促進を図るため、厚生労働省と連携を図りながら、地域、企業、教育の場等における制度の周知、情報提供に努めること。
5. 制度改正等に伴う業務量の増加によって職員に負担がかかることのないよう、職員のワークライフバランスに十分配慮し、安心して働ける環境づくりに努めること。
6. 以上の項目を着実に実施するためには、必要な人員・予算の確保が不可欠である。業務の効率化、合理化を進めることは言うまでもないが、特に、制度改正に当たっては、実務面で支障が生じることのないよう、検討段階から機構本部が各拠点の現状・要望を厚生労働省に伝え、厚生労働省と連携を図りながら万全の体制で臨むこと。

以上