

日本年金機構の令和元年度の取組状況について

日本年金機構

目 次

1. 国民年金の適用・収納対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1
2. 厚生年金保険等の適用・徴収対策・・・・・・・・・・・・・・・・ P 4
3. 年金給付・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 10
4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止・・・・・・ P 13
5. 年金相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 15
6. 年金制度改正等への対応状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 17
7. 外部委託の活用と管理の適正化・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 20
8. 社会保険オンラインシステムの改善・開発・・・・・・・・・・ P 23
9. 個人情報の保護・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 26

1. 国民年金の適用・収納対策

第3期中期計画における主な内容

国民年金の適用促進対策については、20歳到達者のうち、第1号被保険者に該当する方に対し、届出勧奨を行うことなく、速やかに資格取得の手続を実施するとともに、地方公共団体情報システム機構から提供される住民基本台帳情報を活用して実施している未加入者対策について、未加入者の属性に応じつつ、より効率的・効果的な対策について検討し、実施する。また、無年金者及び低年金者対策や外国人の適用対策を進める。

国民年金の保険料収納対策については、本部、年金事務所のそれぞれの果たすべき役割に応じて、効果的かつ効率的な納付督促の実施、強制徴収の厳正な執行、免除、猶予制度の利用促進等に加え、未納者属性に応じた督促通知の見直しや、外部委託も活用した効果的な収納対策を進めることとし、国民年金の現年度納付率・最終納付率については、中期目標期間中にそれぞれ、70%台前半、70%台後半を目指す。

令和元年度計画の概要	令和元年度におけるこれまでの主な取組状況
【国民年金の適用促進対策】 ○令和元年10月から、第1号被保険者となることが把握できた20歳到達者については、届出勧奨を行うことなく、速やかに資格取得の手続を実施する。 ○低年金者対策として、追納制度の利用割合が高い学生納付特例期間を有する方に対して追納勧奨を実施する。	【国民年金の適用促進対策】 ○ 地方公共団体情報システム機構から提供される住民基本台帳情報に基づき、日本年金機構（以下「機構」という。）が第1号被保険者となることが把握できた20歳到達者については、届出勧奨を行うことなく20歳到達日に資格取得の処理を行う業務を10月より開始しました。 当該加入手続きの事務の見直しについて、市町村に対しては厚生労働省を通じて事務取扱通知により周知し、文部科学省に対しても事務の変更とともに、学生納付特例制度等の周知依頼を行いました。 また、20歳到達者に新たに「国民年金加入のお知らせ」や制度の理解を深めていただくための「リーフレット」などを送付しました。市町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」や機構ホームページ、全国年金委員研修において制度の周知を図りました。 ○ 追納勧奨は従来、 ① 当時の保険料に加算額が上乗せされる前である免除等承認後2年目 ② 免除承認後10年の追納可能とする期限直前の9年目 の免除等期間を有する者に対し実施してきましたが、下期より、大学卒業から概ね5年経過した者（27歳到達者）であって、学生納付特例期間を有する厚生年金保険加入者への勧奨を実施することとしました。 なお、今後、納付猶予期間を有する方等も含め、対象者を拡大することを検討します。 ○ 「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」及び「国民年金保険料学生納付特例申請書」（以下「免除等申請書」という。）の審査については、情報提供ネットワークシステムを利用した

【国民年金の収納対策】 ○令和元年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績から 1.0 ポイント程度以上の伸び幅を確保する。平成 30 年度分保険料の令和元年度末における過年度 1 年目納付率については、平成 30 年度末から 5.0 ポイント程度以上の伸び幅を確保する。平成 29 年度分保険料の最終納付率については、平成 29 年度の現年度納付率から 8.0 ポイント程度以上の伸び幅を確保する。 ○目標達成に向け、未納者属性に応じた収納対策の推進、外部委託業者の効果的な活用、強制徴収の着実な実施を推進するとともに、進捗管理を徹底する。	審査事務となることから、必要な準備を進め、令和元年10月から情報連携の本格運用を開始しました。 【国民年金の収納対策】 ＜納付率の状況（令和元年9月末時点）＞ ○ 令和元年度は、第3期中期計画の初年度であり、国民年金保険料の最終納付率 70%台半ばを目指し、より実態に即した目標納付率とするため、未納者の属性をこれまでの所得階層に加え、未納月数の長短、年齢層により区分し、未納月数、納付月数の状況を反映した目標を設定し、機構全体及び各年金事務所において、効果の高い属性や地域性を考慮した令和元年度行動計画を策定しました。特別催告状については、今年度 9,882 千件の送付を計画しました。 ○ 行動計画に基づき取り組んだ結果、令和元年9月末の令和元年度分保険料の現年度納付率、平成 30 年度分保険料の過年度 1 年目納付率、平成 29 年度分保険料の最終納付率は次のとおり、順調に推移しています。 （国民年金保険料納付率の状況（令和元年9月末）） ・ 令和元年度分保険料の現年度納付率 61.6%（対前年同月（60.1%）比較 プラス 1.6 ポイントの伸び） ・ 平成 30 年度分保険料納付率（過年度 1 年目） 71.6%（平成 30 年度末（68.1%）から 3.5 ポイントの伸び） ・ 平成 29 年度分保険料納付率（最終納付率） 75.1%（平成 29 年度末（66.3%）から 8.8 ポイントの伸び） ○ 令和元年度は、機構本部が短期未納者、24 月未納者への対策、免除対象者への対策を強化するため統一的な取組を明示し、年金事務所はそれに基づき取組を実施しています。今年度は、新たに本部から新規 2 か月及び 4 か月未納者に対して催告文書を一律に送付しています。本部においては、事業推進本部会議等を開催し、課題を把握・分析のうえ年金事務所の進捗管理を行い、年金事務所は、策定した計画に基づき、週次による進捗管理を徹底し、未納者属性に応じた効果的・効率的な収納対策を実施しており、令和元年5月から令和元年9月末までの特別催告状の実施状況は、計画件数 3,524 千件に対し 3,307 千件の送付件数となっています。 外部委託事業者については、効果的・効率的な納付督促が行われるよう、効果が高い属性の
--	---

	対象者情報を提供するなど、連携して取組んでいます。															
	また、控除後所得 300 万円以上かつ未納月数 7 月以上の滞納者を対象として、強制徴収に取り組んでおり、令和元年 9 月末までの最終催告状送付件数、督促状の発行件数、差押実施件数及び国税委任件数は、それぞれ前年度を上回っています。															
	(強制徴収の実施状況)															
	<table><tr><td></td><td>平成 30 年 9 月末</td><td>令和元年 9 月末</td></tr><tr><td>最終催告状</td><td>94 千件</td><td>102 千件 (+8 千件)</td></tr><tr><td>督促状</td><td>34 千件</td><td>42 千件 (+7 千件)</td></tr><tr><td>差押</td><td>7 千件</td><td>9 千件 (+2 千件)</td></tr><tr><td>国税委任</td><td>21 件</td><td>34 件 (+13 件)</td></tr></table>		平成 30 年 9 月末	令和元年 9 月末	最終催告状	94 千件	102 千件 (+8 千件)	督促状	34 千件	42 千件 (+7 千件)	差押	7 千件	9 千件 (+2 千件)	国税委任	21 件	34 件 (+13 件)
		平成 30 年 9 月末	令和元年 9 月末													
	最終催告状	94 千件	102 千件 (+8 千件)													
督促状	34 千件	42 千件 (+7 千件)														
差押	7 千件	9 千件 (+2 千件)														
国税委任	21 件	34 件 (+13 件)														
※括弧内の数値は、対前年同月比を計上																
○平成 31 年 4 月から施行される国民年金第 1 号被保険者の産前産後期間の保険料免除について、市区町村と連携を図り円滑に事務を実施する。																

○平成 31 年 4 月から施行された産前産後の保険料免除について、円滑に事務を実施するため、対象者に対し制度施行前（平成 30 年 11 月）に関係機関（市町村、ハローワーク、保健所、医療機関）に配付したポスター、リーフレットにより制度を周知するとともに、市町村や保健所の窓口においては、母子手帳交付時にリーフレットを配布するよう依頼し周知しました。
平成 31 年 4 月以降は、母子手帳の制度周知の頁にも産前産後免除制度の記載を依頼するなど市町村と連携を図りました。
また、市町村に対し、平成 31 年 4 月、令和元年 5 月及び 7 月に市町村の国民年金担当者に向けた情報誌「かけはし」に産前産後の保険料免除制度の記事を掲載し周知を行いました。
さらに機構ホームページによる周知（平成 30 年 8 月～）のほか、「ねんきんネット」に制度開始のお知らせを掲載しました。

2. 厚生年金保険等の適用・徴収対策

第3期中期計画における主な方向性

厚生年金保険・健康保険等（以下「厚生年金保険等」という。）の適用促進については、被保険者の年金受給権や年金額を確保するため、国税庁等の関係機関からの情報を活用し、適用調査対象事業所に対する加入指導に取り組む。また、事業所調査については、届出の適正化のため、調査対象を的確に選定し、重点的に取り組むことで、効率的・効果的に調査を行う。

厚生年金保険等の保険料徴収対策については、滞納発生の抑制に向けた取組と滞納処分を適切に実施するとともに、企業の構造変化・複雑化に対応した徴収体制を構築するため、体制及びルールの整備を行ったところであり、それを踏まえ、引き続き、更なる徴収ルールの見直しなど徴収体制の強化を進める。また、高い専門性を有する職員の育成を強化するとともに、滞納情報を分析し効果的な対策に活用するため、徴収に関連したシステムの改修及び徴収体系の構築に取り組み、徴収実績の向上を目指す。さらに、厚生年金保険等の毎年度の収納率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保することを目指すとともに、滞納保険料の完納を目的とした猶予制度の適用を促進し、各取組を効果的・効率的に推進する。

令和元年度計画の概要	令和元年度におけるこれまでの主な取組状況										
【厚生年金保険等の適用促進対策】 ＜未適用事業所の適用促進対策＞ ○ 国税源泉徴収義務者情報等を活用した効率的・効果的な加入指導を実施し、職員の加入指導による新規適用事業所数について、従来の実績と同程度の割合を確保する。	【厚生年金保険等の適用促進対策】 ＜未適用事業所の適用促進対策＞ ○ 未適用事業所の適用促進対策については、平成30年度末時点の適用調査対象事業所（約36万事業所）及び令和元年9月までに国税源泉徴収義務者情報により新たに適用の可能性があると判明した適用調査対象事業所（約4.1万事業所）に対する加入指導等を実施し、令和元年9月末時点の適用調査対象事業所は約34.1万事業所となりました。 <table><tr><td>平成30年度末時点の 適用調査対象事業所数</td><td>令和元年9月までに新たに適用の 可能性があるとして判明した 適用調査対象事業所数</td><td>令和元年9月末時点の 適用調査対象事業所数</td></tr><tr><td>361,481事業所</td><td>41,124事業所</td><td rowspan="2">340,947事業所</td></tr><tr><td colspan="2">合計 402,605事業所</td></tr></table> ・ 職員の加入指導による新規適用事業所数については、適用調査対象事業所に占める従来の実績と同程度の割合を確保することとし、8万事業所を令和元年度の目標として加入指導に取り組みました。その結果、令和元年9月末時点において、目標の約6割に相当する約4.9万事業所を新たに適用するとともに、適用に結び付いた被保険者数は約9.4万人となりました。			平成30年度末時点の 適用調査対象事業所数	令和元年9月までに新たに適用の 可能性があるとして判明した 適用調査対象事業所数	令和元年9月末時点の 適用調査対象事業所数	361,481事業所	41,124事業所	340,947事業所	合計 402,605事業所	
平成30年度末時点の 適用調査対象事業所数	令和元年9月までに新たに適用の 可能性があるとして判明した 適用調査対象事業所数	令和元年9月末時点の 適用調査対象事業所数									
361,481事業所	41,124事業所	340,947事業所									
合計 402,605事業所											

	令和元年9月末時点
(A) 適用調査対象事業所数	402, 605事業所
(B) 加入指導による新規適用事業所数	48, 517事業所
(C) 加入指導による適用被保険者数	93, 766人
(B) / (A)	12. 1%

(※) 令和元年度目標としている加入指導による新規適用事業所数（8万事業所）は、平成30年度における、年度当初の適用調査対象事業所数に対する加入指導による新規適用事業所数（見込）の割合（18. 8%）と同程度の割合を確保することを前提に、令和元年度当初の適用調査対象事業所数（見込）をもとに算出しています。

・これらの適用促進の取組もあり、平成30年度末に比べ、適用事業所数は約5. 5万増加し、約239万事業所に、被保険者数は約72. 7万人増加し、約4, 053万人となりました。

	平成30年度末時点 (①)	令和元年9月末時点 (②)	増加数 (②－①)
適用事業所数	2, 336, 872事業所	2, 391, 783事業所	54, 911事業所
被保険者数	39, 806, 245人	40, 533, 509人	727, 264人

○優先加入指導事業所の適用促進については、被保険者数が5人以上の法人事業所及び被保険者数が5人未満であって事業主とその家族以外の従業員を雇用している法人事業所について、令和元年9月末までを目途に、適用を進める。

○適用調査対象事業所への取組に当たっては、令和元年9月末までに、約4. 9万事業所を適用しており、このうち、令和元年9月末までを目途に適用を進めてきた優先加入指導事業所への取組状況は次のとおりです。

- ・適用すべき被保険者数が5人以上10人未満の法人事業所については、平成31年3月末時点における対象であった2, 524事業所に対して取組を行い、令和元年9月末までに901事業所を適用しました。
- ・適用すべき被保険者数が5人未満の法人事業所のうち、事業主とその家族以外の従業員を雇用していることを把握した法人事業所については、平成31年3月末時点における対象であった7, 653事業所に対して取組を行い、令和元年9月末までに2, 919事業所を適用しました。
- ・引き続き、優先加入指導事業所の加入に向けた取組を進めるとともに、加入勧奨等を実施しても事業主から応答がないなど従業員の雇用実態が確認できていない事業所に対する調査、

＜事業所調査による届出の適正化対策＞

○これまでの事業所調査において指摘の多い事業所等を優先した事業所調査を実施するとともに、従業員規模に応じた調査手法を整理することにより、効果的・効率的な事業所調査を実施する。

及び、平成31年4月以降に新たに適用の可能性があると判明した事業所に対する適用促進に努めています。

	平成31年3月末時点の対象事業所数	加入指導により適用した事業所数	事業実態がなく適用対象外と判明した事業所数 (※2)	令和元年9月末以降、引き続き、加入に向けた取組を実施中の事業所数	事業主・家族のみと判明した事業所数 (※3)
5人以上10人未満	2,524事業所	901事業所	291事業所	737事業所	595事業所
5人未満 (※1)	7,653事業所	2,919事業所	605事業所	3,319事業所	810事業所

(※1) 5人未満の法人事業所のうち、事業主とその家族以外の従業員を雇用している事業所。

(※2) 現地調査による事業所設置状況の確認及び近隣等への聞き込み、賃貸契約状況の確認等から、事業実態がないと判断される事業所。

(※3) 取組の結果、事業主とその家族のみの事業所と判明した事業所であり、現在、制度周知や文書勧奨等による加入指導を中心に取組を進めている。

＜事業所調査による届出の適正化対策＞

○令和元年度においては、事業所の従業員規模に応じた効果的・効率的な調査を実施することとし、調査対象事業所の被保険者総数の5分の1に相当する事業所数以上を目標として、事業所調査を実施しています。

具体的には、

- ・被保険者数が10人以上500人未満の適用事業所については、原則、訪問による調査とし、指摘事業所率40%以上を目標として取り組んでおり、令和元年9月末において、目標件数の6割を超える事業所への調査を実施するとともに、指摘事業所率は51.3%と目標を上回っています。
- ・被保険者数が10人未満の適用事業所については、原則、呼出又は郵送による調査とし、令和元年9月末において、目標件数の6割を超える事業所への調査を実施しています。

事業所規模	目標被保険者数 (①)	調査被保険者数 (②)	進捗率 ②/①	調査事業所数 (③)	指摘事業所数 (④)	指摘率 ③/④
10人以上 500人未満	4,000,000人	2,649,754人	66.2%	40,209事業所	20,615事業所	51.3%
10人未満	1,000,000人	612,425人	61.2%	108,122事業所	23,339事業所	21.6%

<届出に係る事務処理の迅速化>

○健康保険被保険者証の交付に係る届出について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うこと等により、事務処理の迅速化を図る。

【厚生年金保険等の徴収対策】

○厚生年金保険等の収納率は前年度と同等以上の水準を確保することを目指すとともに、収納未済額の圧縮に努める。

・なお、500人以上の適用事業所については、7月に機構本部に事業所調査専門チームを設置し、大規模事業所のモデル調査を8、9月に実施したところであり、その結果を踏まえ、効果的な調査観点や手法を整理し、効率的な事業所調査を進めていきます。

<届出に係る事務処理の迅速化>

○ 繁忙期である平成31年4月において、職員の増員、業務用の端末機器の増設、事務センター間や年金事務所による支援等の取組を実施し、昨年4月と比較して、届書の受付日の翌日から資格確認までの平均処理日数（土日祝日を除く営業日）を以下のとおり、おおむね減少することができました。

届書 種別	資格取得届						被扶養者異動届					
	電子申請		電子媒体		紙媒体		電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4	H30.4	H31.4
平均処理日数	4.5日	3.3日	3.7日	2.3日	7.7日	4.2日	4.5日	2.8日	2.4日	2.5日	8.5日	4.1日

【厚生年金保険等の徴収対策】

厚生年金保険等の徴収対策については、年金事務所においては、実績数値の分析を行い、不足する取組について所内で共有するなど、進捗状況を適切に管理し、目標達成に向けた取組を行いました。また、本部においては、実績が目標を下回っている年金事務所に対して対策会議に参画するなど改善指導を行いました。

○ 令和元年9月末時点の厚生年金保険料（過年度分を含む。以下同じ。）については、16兆5,170億円の徴収決定に対し、16兆1,761億円を収納した結果、保険料収納率は97.9%となり、前年同期比で上回っています。

厚生年金保険	平成30年9月末	令和元年9月末
徴収決定額	16兆1,506億円	16兆5,170億円
収納額	15兆7,803億円	16兆1,761億円
収納率	97.7%	97.9%

○滞納事業所に対し、滞納状況に応じた適切な納付の履行管理を行い、滞納処分を含めた確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化を防止する。

○ 令和元年9月末時点の全国健康保険協会管掌健康保険料（過年度分を含む。以下同じ。）については、5兆3,634億円の徴収決定に対し、5兆1,679億円を収納した結果、保険料収納率は96.4%となり、前年同期比で上回っています。

協会管掌健康保険	平成30年9月末	令和元年9月末
徴収決定額	5兆 628億円	5兆3,634億円
収納額	4兆8,538億円	5兆1,679億円
収納率	95.9%	96.4%

○ 適用促進の取組等により、保険料徴収決定額は年々増加していますが、新たな滞納事業所を増やさない取組、滞納事業所に対する納付計画提出の徹底や計画不履行時の厳正な滞納処分等に取り組んだ結果、保険料収納の確保が図られ、令和元年9月末時点の厚生年金保険料の収納未済額は3,309億円、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納未済額は1,896億円となり、前年同期比で圧縮が図られています。

収納未済額	平成30年9月末	令和元年9月末
厚生年金保険	3,601億円	3,309億円
健康保険	2,030億円	1,896億円

○ 新たな滞納事業所を増やさないよう、法定納付期限までに納付できなかった事業所には、電話による納付督促等をはじめとした確実かつ迅速な初期対応による納付指導を行いました。また、事業所から一括での納付が困難であるとの申出があった場合は、決算書等の提出を求め、納付資力の確認を行うとともに、納付の猶予、換価の猶予の保険料緩和措置について説明を行うことで、早期に完納となるよう納付指導を行いました。これらの取組の結果、令和元年9月末時点の滞納事業所数は150,845事業所となり、適用事業所に占める割合は6.3%となりました。

○徴収が困難である事業所に対しては、本部・特別徴収対策部・年金事務所の役割を整理し、滞納解消を図るとともに、悪質な滞納事業所については国税庁に委任する仕組みの積極的活用を図る。

	平成30年9月末	令和元年9月末
滞納事業所数	157,606事業所	150,845事業所
適用事業所に占める割合	6.9%	6.3%

○ 繰り返し納付指導を行ったにもかかわらず、納付に応じない事業所、納付約束不履行となった事業所に対して、迅速かつ確実に滞納処分を実施した結果、令和元年9月末時点の差押事業所数は18,227事業所となりました。

	平成30年9月末	令和元年9月末
差押事業所数	17,160事業所	18,227事業所

○ 困難性の高い事案については、徴収専門の本部組織である特別徴収対策部への移管を実施し、滞納額を増やさないように、全ての滞納事業所に対して納付指導を行いました。毎月発生する新たな保険料を確実に納付させるとともに、過去の滞納保険料について滞納処分等を確実に実施しました。

特別徴収対策部の所管事案		移管時	平成31年3月末	令和元年9月末
平成30年 10月移管分	所管事業所数	184事業所	129事業所	110事業所
	滞納額（延滞金含む）	6,845百万円	5,143百万円	4,026百万円
令和元年 5月移管分	所管事業所数	51事業所	—	47事業所
	滞納額（延滞金含む）	1,455百万円	—	1,311百万円

○ 国税庁への滞納処分の権限委任については、各国税局との連携強化を図った結果、令和元年9月末までに14件（平成30年9月末時点は4件）を委任しました。

3. 年金給付

第3期中期計画における主な方向性

複雑な年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性を確保するため、年金給付の業務の執行体制を確立し、正確な事務処理を徹底する取組を進める。また、お客様の安心感や信頼感を醸成し、お客様の満足度を向上させるため、年金受給方法の多様化等を含め、より分かりやすい周知・広報を促進するとともに、各種勧奨の実施や迅速な事務処理を推進する。

令和元年度計画の概要	令和元年度におけるこれまでの主な取組状況
【年金事務所における審査体制の確立】 ○事務センターから年金事務所への年金給付審査業務の移管を踏まえ、事務処理工程等の検証を行った上で、お客様相談室の体制整備を進める。 ○年金給付業務体制を再検証し、年金事務所、事務センター、中央年金センター、障害年金センターの役割を検討する。 【正確な給付の実現】 ○お客様から正確な年金裁定のための情報を入手するため、チェックリスト等を見直すとともに年金相談マニュアルを順次整備する。 ○年金の決定内容を事後的にチェックする体制を整備する。 ○「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」	【年金事務所における審査体制の確立】 ○年金給付の正確性の確保及び責任体制の明確化を目的として、事務センターで実施していた審査業務の年金事務所への移管を平成31年4月に完了しました。 令和元年度においては、審査業務移管後の年金事務所の状況を把握しながら、お客様相談室の業務内容及び業務量を整理しているところであり、今後、年金相談窓口とバックヤードの業務を再整理し、それぞれの業務ごとに必要な人員数を職種ごとに算出し、規模に応じた標準体制（モデル体制）の基本方針を策定する予定です。 ○審査業務の移管を踏まえ、事務センターで実施している年金給付業務を中央年金センター及び年金事務所に集約・分散を行う年金給付業務の執行体制の再構築（素案）を取りまとめました。今後、年金給付業務の執行体制の再構築に向けた実施スケジュール及び要員の配置などを検討していくこととしています。 【正確な給付の実現】 ○お客様から正確な年金裁定のための情報を入手するため、令和元年度上期においては、年齢・遺族・障害年金の項目点検チェックシートについて、事務処理誤りが多い事項や制度改正事項等にかかる追加・見直しを行いました。 ○年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のため、令和2年4月に年金の決定内容を事後的にチェックする体制を整備することとしています。そのため、本年10月に年金給付部に専任の準備チームを設置し、組織・体制の整理、システム開発、事務処理要領の策定などの検討を進めています。 ○年金給付に係る事務処理誤り等の総点検において対象者の特定が可能な事象については、順

及び「振替加算の総点検」の事後処理について、対象者への対応を確実に実施する。 【障害年金の事務処理の改善】 ○20歳前障害基礎年金受給者の再認定の診断書提出月を誕生月に変更するとともに、市区町村から所得情報データの提供を受けた方については、所得状況届を廃止する。 ○再認定の診断書送付時期を誕生月の3ヶ月前に前倒し、診断書作成のための期間を確保することで、お客様サービスの向上を図る。 ○判断の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する認定の導入等により、障害認定の標準化を行う仕組みを構築する。 【年金給付業務を支える職員の育成】 ○本部による年金給付の研修の充実を図る。 ○制度と実務に精通した職員の育成のため、各拠点職員に対し上席年金給付専門職による実践型研修及び巡回指導を行う。 【年金給付業務のシステム化の推進】 ○予約相談の事前準備業務などにRPA技術を導入する等、年金給付業務のシステム化を推	次、必要な対応を実施し、その結果を毎月公表するとともに、前年度1年間分の事務処理誤りの点検・分析を行い、本年9月に公表しました。 また、事務処理誤りの再発防止策として、本年10月に、年金裁定に係るシステムチェック機能の強化及び年金センターにおいて処理するリストの進捗管理を開始しました。 【障害年金の事務処理の改善】 ○ 20歳前障害基礎年金受給者の所得状況の確認については、これまでお客様から所得状況届を提出していただいていたが、今年度より機構が直接市町村から所得情報データを取得することにより、所得状況届の提出を不要としました。これに合わせて、再認定の診断書について、夏期に集中していた診断書作成にかかるお客様や医療機関等の負担を軽減するため、提出期限を従来の一律7月末から誕生月に変更しました。（7月誕生月の受給者から実施） ○ 再認定の診断書の作成期間については、これまで誕生月の1か月としていたが、お客様の診断書作成にかかる期間を確保するため、今年度から誕生月の前々月から誕生月までの3か月間に拡大しました。（8月誕生月の受給者から実施） ○ 障害認定における判断の公正性を一層確保するため、障害認定において障害認定医の医学的な総合判断を特に要する事例は、担当の認定医のみならず他の障害認定医の意見を聴いて判断できるよう、複数の認定医が認定に関与する仕組みを令和元年7月末から導入しました。 【年金給付業務を支える職員の育成】 ○ 本部による年金給付研修については、今年度より全職員を対象とした業務知識の習得・向上を図るための業務別研修を実施することとし、年金給付業務を担当する各拠点の管理職、一般職、無期・有期雇用職員毎のクラスに応じた実務研修を実施しています。 また、実務指導者としてのスキル向上を図るため、上席年金給付専門職及び年金給付専門職を対象とした専門人材研修を実施しています。 ○ 職員のスキル向上及び事務処理誤り防止を図るため、上席年金給付専門職が各拠点を巡回し、実務研修及び実務指導を行う他、年金相談窓口職員を対象とした少人数制の集合研修を実施しています。 【年金給付業務のシステム化の推進】 ○ 「5. 年金相談」において記載。
---	--

進する。 ○年金給付業務で使用する業務端末の統合を見据え、事務処理の見直し等の検討に着手する。 【お客様サービスの向上】 ○窓口相談時に、年金繰下げ請求などの多様な年金受給方法の案内を強化する。 ○従来から実施している60歳、65歳及び69歳到達時の請求勧奨に加え、70歳を超える未請求者に対する請求勧奨の仕組みを構築する。 ○各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。 <サービススタンダード> ・老齢年金：2ヶ月※ ・遺族年金：2ヶ月※ ・障害年金：3ヶ月 ※加入状況の再確認を要しない方は、1ヶ月	○これまで年金事務所・事務センターと年金センターで使用する業務端末が異なっていましたが、令和元年5月から7月までに実施した端末設備等再構築により同一端末で業務を行う環境を整備しました。これにより、業務端末による制約がなくなったことを踏まえ、今後、年金事務所と年金センターの役割の再整理に着手します。 【お客様サービスの向上】 ○65歳到達時に送付する年金請求書について、平成31年4月発送分（5月生月者）から、繰下げ制度のチラシを同封するとともに、記入方法の説明リーフレットをわかりやすい内容に見直しました。 ○現在、政府において検討されている繰下げ支給の75歳への延長等の動向も踏まえ、今後、70歳を超える未請求者に対する請求勧奨の在り方を幅広く検討することとしています。 ○老齢年金、遺族年金及び障害年金の各サービススタンダードの状況は、令和元年8月末現在でいずれも90%以上を維持しています。なお、障害厚生年金のサービススタンダードについては、今年度より3.5か月から3か月に見直しを行いました。 ・老齢年金（8月末現在）：2ヶ月以内 95.2%（1ヶ月以内 96.9%） ・遺族年金（8月末現在）：2ヶ月以内 91.0%（1ヶ月以内 96.7%） ・障害年金（8月末現在）：3ヶ月以内 90.8%
--	--

4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

第3期中期計画における主な方向性

第2期中期目標期間に引き続き、年金記録の回復のため、「ねんきん定期便」及び「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけを行うとともに、お客様からの年金記録に関する申出について、調査等の必要な対応を適切に行う。また、年金記録の正確な管理とともに、業務の効率化や利便性の向上を図るため、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。

令和元年度計画の概要	令和元年度におけるこれまでの主な取組状況
【年金記録の確認等の対応】 ○未統合記録の解明に向け、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する通知の送付や、「ねんきん定期便」においても確認の呼びかけを行う。 ○「ねんきん定期便」等での加入状況の確認や裁定請求時の相談等を契機としたお客様からの年金記録に関する申し出について、加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底するなど適切に対応する。	【年金記録の確認等の対応】 ○ 令和元年度も引き続き、未統合記録の解明を図るための取組を行った結果、未統合記録は1,862万件（平成31年3月）から1,849万件（令和元年9月）に減少しました。 ○ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者で受給者の方約14万人（平成30年度約5万人、令和元年度約9万人）に対して再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を9月末現在約11.6万人に送付した結果、5,637人の記録が回復し、約502.6百万円の年金額が回復しました。被保険者の方については「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者の方に送付する「ねんきん定期便」に、年金事務所で年金記録の確認を促すメッセージ※を記載し、呼びかけを行っています。 【9月末送付数】 約34万件 ※メッセージの内容 この「ねんきん定期便」に記載されている年金記録のほかに、お客様のものである可能性のある年金記録があります。年金額が増える可能性がありますので、お近くの年金事務所でご確認ください。 ○ 「ねんきん定期便」、年金額改定通知（年金振込通知）書、年金請求書（ターンアラウンド方式）を利用し「もれ」や「誤り」が無いかどうかご本人の記録確認の呼びかけを行っています。 【9月末送付数】 ・ねんきん定期便 約3,181万件 ・額改定通知 約89万件 ・年金請求書（ターンアラウンド） 約47万件 ○ 裁定請求時等、お客様から相談があった際には、年金記録の確認に関する申出があった場合

【年金記録の正確な管理等の実施】 ○被保険者、年金受給者それぞれについて、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。	はもちろん、お客様の年金記録に空白があることが確認できた場合は、「記録確認の統一マニュアル」に基づく記録の確認を徹底して行っています。 【年金記録の正確な管理等の実施】 ○ 新規被保険者資格取得時、裁定請求時、年金相談時等、あらゆる機会を捉え基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行った結果、紐付け率は9月末時点で99.5%（平成31年3月末99.4%）となりました。 なお、第1号被保険者の未紐付け者については、令和元年8月、市区町村に対し、マイナンバーの紐付けに必要な情報の提出を依頼しました。第2号被保険者、第3号被保険者の未紐付け者に対しても引き続き、今年度中に個人番号等登録届の提出を勧奨する予定です。
---	--

5. 年金相談

第3中期計画における主な方向性

各種相談チャネルを全体的かつ体系的に捉え、それぞれの役割を明確化し、お客様の様々なニーズに応えるための総合的な相談・サービス体制の構築について、今後の社会経済状況の様々な変化に対応しつつ、年金事務所・年金相談センター・コールセンターそれぞれのチャネルについて各種取組を進める。

令和元年度計画の概要	令和元年度におけるこれまでの主な取組状況
【年金事務所での相談】 ○安定的な相談体制を維持するため、年金相談職員を積極的に配置し、正規職員、年金相談職員等及び社会保険労務士による年金相談窓口体制の整備を進める。 ○予約相談の事前準備業務などにRPA技術を導入する等、年金給付業務のシステム化を推進する。 【コールセンターでの相談】 ○応答率向上のため、お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の確立と機動的な運営に取り組む。また、休日対応の拡大について検討する。	【年金事務所での相談】 ○窓口相談体制については、安定した相談体制を維持するため、年金相談職員等の配置を積極的に進め、令和元年10月時点で、正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期化職員）及び社会保険労務士）の配置割合は、93.2%（対前年10月（89.5%）比較3.7ポイントの伸び）となりました。 ○予約相談については、継続した周知・広報の取組により、令和元年9月の全国平均予約率が、88.7%（対前年9月（78.3%）比較10.4ポイントの伸び）となり、4月から9月までの半年で166万件を超える予約件数となったことを踏まえ、予約相談の事前準備業務の効率化を図るため、手作業で行われていた年金相談に必要な記録の準備について、RPA（※）技術を活用した自動印字化を進め、7月末までに56拠点、10月から全ての拠点に導入しています。 ※ Robotic Process Automationの略。一般的には「人の代わりに作業をするソフトウェア型のロボット」と言われている。 【コールセンターでの相談】 ○「ねんきんダイヤル」の他、平成30年度から引き続き「予約受付専用ダイヤル」や「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」等、目的別専用ダイヤルを開設し、運営しています。 令和元年度上期（4月～9月）におけるコールセンター全体の応答率は69.2%となっており、概ね70%の水準を確保することができています。 なお、予約受付専用ダイヤルの入電量が増加したことから、チャットボットの試行導入などによる応答率の安定的な確保に向けた取組みを充実していきます。

(コールセンター全体(※)の上期応答状況)

年 度	平成30年度		令和元年度	
	全体	うち予約受付専用ダイヤル	全体	うち予約受付専用ダイヤル
入電総呼数	5,281,870件	(172,694件)	5,479,236件	(796,177件)
応答呼数	3,744,770件	(140,219件)	3,792,466件	(459,004件)
応答率	70.9%	(81.2%)	69.2%	(57.7%)

※「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」、「予約受付専用ダイヤル」、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」、「年金生活者支援給付金専用ダイヤル」等

また、9月下旬の扶養親族等申告書の発送時期に合わせ、照会件数の急増に対応するため、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」の土曜日対応を行い、繁忙期における入電の分散化を図っています。(9月21日、28日及び10月5日)

○予定されている制度改正により見込まれる入電数の増加等に対応するための体制を事前に確保する。

○マルチランゲージサービスについて、新たな在留資格制度が開始されることを踏まえ、通訳対象言語の拡大を行うとともに、利用状況等を踏まえ、見直しを行う。

○ 令和元年10月の「年金生活者支援給付金の支給に関する法律」の施行に基づく支給対象者等からの電話相談に対応するため、令和元年8月5日に「年金生活者支援給付金専用ダイヤル」を開設しました。

また、ターンアラウンド請求書の送付が開始された9月2日からは、新たに5拠点の専用コールセンターを設置し、電話相談体制を確保しています。(9月末日時点の応答呼数：265,845件、応答率：95.0%)

○ 新たな在留資格制度の施行及びお客様ニーズの多様化を踏まえ、平成31年4月からは、年金事務所やコールセンター等において日本語の不自由なお客様から相談を受けた場合に電話を利用した通訳サービスを提供する「マルチランゲージサービス」の通訳対象言語について、それまでの5か国語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)に、更に5か国語(ベトナム語、タガログ語、タイ語、インドネシア語、ネパール語)を追加し、10か国語による対応を可能としています。

(マルチランゲージサービス上期利用状況(4月～9月))

年 度	平成30年度	令和元年度
利用件数(全体)	1,000件	2,687件
(うち従前からの5か国語利用件数)	(1,000件)	(2,294件)
(うち追加した5か国語利用件数)	—	(393件)

※平成30年度の通訳対象言語は5か国語のみ

6. 年金制度改正等への対応状況

第3期中期計画における主な方向性

年金制度等の改正に対し、新しい制度に関する事務を正確に実施するための事務処理・システムを構築するとともに、制度改正の分かりやすい周知広報、必要な人員確保の取組を行う。

令和元年度計画の概要	令和元年度におけるこれまでの主な取組状況
【年金生活者支援給付金制度への対応】 ○年金生活者支援給付金制度を適正に実施するため、効率的かつ正確な事務処理方法・システムを構築するとともに、拠点及び本部における人員体制の整備等を図る。 ①必要な人員の確保 ②請求勧奨 ③確実な給付の実施	【年金生活者支援給付金制度への対応】 (必要な人員の確保) ○ 年金生活者支援給付金の受付業務等に対応するため、本部の給付担当部門や中央年金センター等に給付金の支給要件を正確に判定する体制を整備するとともに、全年金事務所及び事務センターに受付・相談業務等を的確に処理するための人員として、計約700名の正規雇用職員及び有期・無期転換職員を配置しました。 (請求勧奨) ○ 年金生活者支援給付金の対象者に確実に請求していただくため、市町村から所得・世帯データの提供を受け、必要に応じてマイナンバーを用いた情報連携なども活用しながら、平成31年4月1日時点で老齢基礎年金、障害基礎年金、遺族基礎年金を受給している方等で支給要件に該当する方に、簡易な給付金請求書（はがき型）を、約768万件送付しました。 ○ このほか、平成31年4月2日以降に基礎年金を新規に請求する方、特別支給の老齢厚生年金の受給者で65歳に到達する方、老齢基礎年金の繰上げ受給者で65歳に到達する方などに対し、それぞれの受給者の状況に応じた請求書を送付しています。 ○ 簡易な給付金請求書（はがき型）について、11月25日時点で約718万件（約94%）の返送をいただいています。未提出の方については、請求の勧奨を行っていきます。 (確実な給付の実施) ○ 年金生活者支援給付を含む年金給付業務を中心とした業務に従事する職員として給付業務正

④相談対応と周知

規職員を中央年金センター等に配置するとともに、業務処理要領（マニュアル）を作成し年金事務所等の担当者に対して事務説明会を開催し、年金生活者支援給付金業務の安定的かつ円滑な事務処理体制の確保に努めました。

(相談対応と周知)

- お客様からの相談・問い合わせに対応するため、8月5日に「年金生活者支援給付金専用ダイヤル」(0570-05-4092)を開設し、簡易な給付金請求書(はがき型)の送付に併せて9月2日に専用のコールセンターを設置しました。(500席を設置し、「ねんきんダイヤル」とあわせると最大1400席設置)

[給付金専用ダイヤルの応答状況] (1日平均)

令和元年 9 月

総呼数 13,895、応答呼数 13,209、応答率 95.1%

令和元年10月

総呼数 5,022、応答呼数 4,813、応答率 95.8%

- 厚生労働省と連携し、簡易な給付金請求書（はがき型）などの手続きを確実に行っていただくため、次の周知・広報を実施しました。

- (1)厚生労働省、日本年金機構のホームページを活用して趣旨・内容を周知

(HP掲載：4月3日～、HP特設サイト公開：8月5日～)

- (2)市町村、年金事務所窓口相談用のリーフレット配布（４月１日）

- (3)市町村広報誌「かけはし」の活用（9月2日）

- #### (4) 年金委員への協力要請（9月11日）

- (5) 老人福祉、障害福祉の関係団体等に対し請求書の適切な取扱い等を依頼（8月22日）

- (6) テレビ、ラジオ番組による周知

(テレビ：9月22日、ラジオ：8月31日、9月21日)

- (7) テレビ、ラジオ、インターネット広告等による周知

(テレビ、ラジオ：9月16日～、インターネット：9月17日～)

- (8) ポスター、リーフレットの配布（9月中旬）

【出入国管理法改正への対応】

- 新たな在留資格制度により受け入れる外国人について、厚生年金保険、国民年金の確実な適用を図る仕組みを構築する。

【出入国管理法改正への対応】

- 令和元年6月より、法務省（出入国在留管理庁）から特定技能外国人及びその帯同家族に係る情報の提供を毎月受けており、当該情報を活用して、厚生年金保険及び国民年金の確実な適用を図る取組を行いました。具体的には、特定技能外国人が厚生年金保険の未加入者である場合は特定技能外国人の所属する所属機関に対して加入勧奨・事業所調査を、特定技能外国人及びその帯同家族が国民年金に未加入である場合は速やかに職権による資格取得処理を行う仕組みを構築しました。

【改元への対応】 ○改元への対応について、システム改修を確実に実施するとともに、帳票の修正等必要な対応を適切に行う。 【被扶養者等要件改正への対応】 ○健康保険法の被扶養者及び国民年金第3号被保険者について、制度改正を踏まえ適切に対応する。	【改元への対応】 ○ 改元に伴う業務を一元的に管理する担当部署を定め、お客様への影響をできる限り少なくすべく、以下の対応を計画的に行いました。 ・新元号情報の設定やお客様へ送付する文書への令和「元」年表示等に係るシステム対応 ・お客様へ送付する届書等の新元号への円滑な切り替え及びそれまでの間の過渡期対応（訂正印による訂正及びお知らせ文書の同封） ○ また、平成31年4月1日より、通知書に改元日後の日が「平成」で表記されている場合の取扱いや旧様式の用紙による届出の取扱いについて、機構ホームページに掲載しました。 【被扶養者等要件改正への対応】 ○ 令和元年5月22日に公布された「医療保険制度の適正かつ効率的な運営を図るための健康保険法等の一部を改正する法律（令和元年法律第9号）」、令和元年8月30日に公布された「健康保険法施行規則等の一部を改正する省令（令和元年厚生労働省令第36号）」により、健康保険被扶養者及び国民年金第3号被保険者の認定要件等が改正されたため、それに伴う対応を行っています。具体的には、令和2年4月の制度施行に向け、お客様から提出される被扶養者（異動）届・第3号被保険者関係届等の様式の変更や、お客様からの照会に対応するための照会画面のシステム改修、全国健康保険協会等の関係機関との調整を進めています。
--	---

7. 外部委託の活用と管理の適正化

第3期中期計画における主な方向性

外部委託の活用にあたっては、大量かつ重要な個人情報を取り扱う業務であることや、個人番号制度の開始に伴う個人情報保護の要請の高まり等の環境変化を踏まえ、委託業務の適正な管理及び品質の維持・向上を図るための取組を進める。

令和元年度計画の概要	令和元年度におけるこれまでの主な取組状況
「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会報告書」の提言に基づき、業務の効率化を追求しつつ、業務の正確性とサービスの質の向上を重視するという視点に立って、新しい調達・外部委託管理ルール of 徹底を図る。 【外部委託の活用】 ○サービスの質の向上や情報セキュリティ確保の観点から、委託業務の目的や内容等に応じ、インハウス型委託など多様な外部委託手法の活用を図る。	○ 調査委員会報告書の提言及び業務改善命令の内容を踏まえ、年金個人情報を取り扱う業務委託について ・ 全省庁統一資格の本来等級の適用の原則化 ・ 業務の性質に応じて、機構が用意した場所で行うインハウス型委託の推進 ・ 委託業者の履行能力の見極めが必要な場合の総合評価落札方式の適用の原則化 ・ 情報提供依頼（RFI）の的確な実施 等の取組を実施しました。 令和元年度上期中の具体的な取組（実績）としては、 ・ 本来等級以上の適用については、144契約全件に適用しました。 ・ インハウス型委託については、昨年度実施した「届書の処理」「データ入力業務」に加え、今年度「年金相談（コールセンター業務）」の2契約をフルアウト型からインハウス型へ転換したことで、当初計画していた全ての業務の移行が完了しました。 また、新規事業である年金生活者支援給付金関連の事務処理等についてもインハウス型委託を上期に実施しました。 ・ 総合評価落札方式は、調達委員会において、業務品質を確保するための業者の履行能力を見極める必要があると判断された25契約全て（扶養親族等申告書等受付・入力等業務、事務センター入力共同処理委託業務等）で実施しました。 ・ 情報提供依頼（RFI）については、対象となる全ての案件（企画段階で29件、調達段階で131件）で実施しております。 【外部委託の活用】 ○ 年金個人情報を取り扱う調達・外部委託全案件に対し、事業企画段階での十分な検討や、案件に応じて組織横断的に事業を進める体制を確立するために、今年度もルールに基づき委託内容の複雑さや重要度に応じた案件を区分し、決定しました。具体的には、 ・ 案件区分1は、重要案件（PT設置案件）として「扶養親族等申告書審査入力等業務」「年

【年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理】 ○定期的に事業担当部署への研修を実施し、新しいルール of 周知・徹底を図る。 ○履行開始前検査における履行体制、履行方法等の検査、履行中管理、検品・検査、履行後検査等を適切に実施する。	金電話相談等業務」「年金生活者支援給付金等業務」「記録整備等業務」の4事業を指定し組織横断的に進捗管理を徹底しています。 ・案件区分2には、特に業務品質を確保する必要がある事業として、届書の処理、データ入力、国民年金市場化（訪問勧奨）等を対象とし8事業を指定してインハウス型委託を活用する等し、品質確保に努めています。 ・案件区分3は、通知書作成等100万件以上の取扱い量の事業を対象とし、具体的には、国民年金保険料納付書、年金支払通知書、健保・厚年適用関係通知書等の40事業を指定し、適正な通知等業務の履行を図っています。 ・案件区分4は、上記の案件区分1から3以外の配送、倉庫保管、文書廃棄業務等を対象とし124事業を指定しルールに基づき適正な管理に努めています。 【年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理】 ○ 年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理を行うため、各種検査調書の見直しを含め、「日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領」を平成31年3月1日に改正しました。その改正内容について、昨年度に引き続き今年度においても、5月及び10月に事業担当部署調達担当者を対象とした調達事務研修を実施し、調達ルールの周知・徹底を図りました。 なお、新ルールの実施状況については、事業担当部署より提出のあった仕様書の審査及び各検査調書の確認を行っています。 ○ 外部委託先事業者が、履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制を整備して、業務を適正に行うことができるかを確認するために、履行開始前検査を実施しています。また、履行開始前検査において確認した内容の遵守状況が適切であるかについては、履行中検査において確認しています。 ○ 外部委託先事業者が作成した納品成果物が適正であるかについて、毎月、納品時検査を実施しています。また、外部委託の履行終了後に個人情報等の返却・完全消去又は廃棄状況を確認するために履行後検査を実施しています。 ○ 令和元年度上期の実施状況は次のとおりです。 履行開始前検査・・・ 143件（内 検査項目で不適事項があった件数は 8件） 履行中検査・・・ 234件（内 検査項目で不適事項があった件数は14件） 納品時検査・・・ 1,610件（不適事項なし） 履行後検査・・・ 156件（不適事項なし） 検査の状況については、リスク管理委員会に報告しました。なお、履行開始前検査及び履行中検査において確認した不適事項については、即時に指示を行い、全件改善されています。
---	--

【優良な受託事業者の確保】

○業界動向の把握や優良企業の発掘のため、情報収集の強化を図る。

○品質の確保、業務の効率化や情報セキュリティ対策等の幅広い観点から事業者を把握できるよう、ＲＦＩ（情報提供依頼）の実施方法の改善、収集した情報の活用方策等について検討を行う。

○複数年契約、業務の包括的な委託やＳＬＡ（サービス品質に関する合意）を活用した契約更新制度の活用等により、優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図る。

【調達に精通した人材の確保・育成】

○業界動向や最新技術等の調達環境の把握に向けた外部研修の活用を行う等、調達分野を専門とする人材の育成を図る。

【優良な受託事業者の確保】

○ 業界動向の把握や優良企業の発掘のため、外部委託業務の多くを占めるデータ入力等業務、コールセンター業務、データ印字業務、運送業務を対象に、各業界団体を訪問し情報収集を行いました。また、収集した情報については、事業担当部署へ提供し、ＲＦＩ（情報提供依頼）の確認事項や仕様書案等作成の検討材料として活用しています。

○ 優良企業の発掘に向け入札情報等を幅広く周知するために、訪問した各業界団体に協力依頼のうえ、該当する公告済案件の入札情報を提供し、会員企業へ広報誌やメール等で周知いただいています。

○ ＲＦＩ協力企業の拡充を図るため情報提供を求めるダイレクトメールを外部委託案件ごとに随時送付しています。また、ＲＦＩにおいて収集した情報（仕様書等に関する業者からの意見・提案等）を組織横断的に有効活用するため、企業概要情報も含めて事業担当部署が閲覧できるようデータベースを構築することとし、今年度中の運用開始を目指して作業を進めています。

○ 業務の包括的な委託の活用については、文書廃棄業務について効率化の観点と地域間でバラツキのあった仕様の改善等を図るため、従来までの事務所単位での調達からエリア単位等での調達へ見直しを図り、包括的委託として９契約を上期中に締結しました。また、運送業務についてもＲＦＩの結果を参考に、全国的に網羅できるような包括的委託を下期中に実施できるよう進めてまいります。

複数年契約については、国民年金保険料納付書等作成業務、予約専用ダイヤル対応業務、健保・厚年適用届書情報等収録業務等、上期中に新たに８契約を複数年契約に転換しました。

○ ＳＬＡ（サービス品質に関する合意）達成による契約更新については、上期中に返納金債権の債務者調査業務について更新しており、今後も優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図るためにも、幅広く対象事業の拡充の検討を進めてまいります。

○ 以上の優良な受託業者確保に向けた取組によって、新たに入札に参加した事業者が１８社、うち新規に契約を締結した事業者が１２社となりました。

【調達に精通した人材の確保・育成】

○ 定期的な内部研修やＯＪＴを通じて実務の習熟度を高めていくことに加え、業界動向や最新技術等の調達環境の把握、調達分野を専門とする人材の育成を図るため、令和元年度において、１５回の外部研修の受講を計画しています。令和元年度上期においては、延べ１８名の職員が計１０回の外部研修を受講し、計画的に人材育成を図っています。

8. 社会保険オンラインシステムの改善・開発

第3期中期計画における主な方向性

「厚生労働省デジタル・ガバメント中長期計画」（平成30年6月25日）及び「業務・システム刷新プロジェクト憲章」（平成30年12月）に定める方針の下、デジタルファースト原則（原則として、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。）等の基本的な考え方を踏まえ、デジタル化を前提とした新しい業務体系・システム構築の実現に向けて社会保険オンラインシステムの見直しに取り組む。

その際、業務プロセスを可視化して分析等を行う手法を活用しながら、事業部門、システム部門、拠点等の関係者間の連携を図りつつ、着実に進めていく。

また、社会保険オンラインシステムの見直しに当たっては、永続する技術進歩や社会変化にも十分に適応できるような仕組みを目指す。

令和元年度計画の概要	令和元年度におけるこれまでの主な取組状況																								
【フェーズ1に係る対応】 ○情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携の実施により、年金裁定請求の手続きに必要な添付書類情報の取得、年金生活者支援給付金等の所得審査への活用等を実施するとともに、経過管理・電子決裁サブシステムの対象を電子申請に拡大する。	【フェーズ1に係る対応】 ○ 情報提供ネットワークを通じた情報連携の実施にあたっては、経過管理・電子決裁サブシステム、個人番号管理サブシステム及び中間サーバー等の複数のシステム開発について、それぞれの関係機関及び開発受託者と調整を行いながら開発を進め、以下のとおり試行運用を経た上で、本格運用を開始しました。 <table><thead><tr><th>開発内容</th><th>試行運用開始時期</th><th>本格運用開始時期</th><th>備考</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. 年金裁定請求の手続きに必要な添付書類情報の取得</td><td>平成31年4月 開始</td><td>令和元年7月 開始</td><td>—</td></tr><tr><td>2. 年金生活者支援給付金及び障害基礎年金（※）の所得審査への活用</td><td>令和元年6月 開始</td><td>令和元年7月 開始</td><td>※初診日が20歳前であるもの等</td></tr><tr><td>3. 国民年金保険料免除申請に係る所得審査の自動化</td><td>平成31年4月 開始</td><td>令和元年10月 開始</td><td>—</td></tr><tr><td>4. 地方公共団体等への年金給付情報等の提供</td><td>令和元年6月 開始</td><td>令和元年10月 開始</td><td>—</td></tr><tr><td>5. 国民年金保険料の収納対策業務等に必要な所得情報等の取得</td><td>令和元年7月 開始</td><td>令和2年度以降</td><td>—</td></tr></tbody></table>	開発内容	試行運用開始時期	本格運用開始時期	備考	1. 年金裁定請求の手続きに必要な添付書類情報の取得	平成31年4月 開始	令和元年7月 開始	—	2. 年金生活者支援給付金及び障害基礎年金（※）の所得審査への活用	令和元年6月 開始	令和元年7月 開始	※初診日が20歳前であるもの等	3. 国民年金保険料免除申請に係る所得審査の自動化	平成31年4月 開始	令和元年10月 開始	—	4. 地方公共団体等への年金給付情報等の提供	令和元年6月 開始	令和元年10月 開始	—	5. 国民年金保険料の収納対策業務等に必要な所得情報等の取得	令和元年7月 開始	令和2年度以降	—
開発内容	試行運用開始時期	本格運用開始時期	備考																						
1. 年金裁定請求の手続きに必要な添付書類情報の取得	平成31年4月 開始	令和元年7月 開始	—																						
2. 年金生活者支援給付金及び障害基礎年金（※）の所得審査への活用	令和元年6月 開始	令和元年7月 開始	※初診日が20歳前であるもの等																						
3. 国民年金保険料免除申請に係る所得審査の自動化	平成31年4月 開始	令和元年10月 開始	—																						
4. 地方公共団体等への年金給付情報等の提供	令和元年6月 開始	令和元年10月 開始	—																						
5. 国民年金保険料の収納対策業務等に必要な所得情報等の取得	令和元年7月 開始	令和2年度以降	—																						

【フェーズ2に係る対応】 ○業務・システム刷新プロジェクト憲章に定めるロードマップに沿って、次の事項を実施する。 ・ 開発準備工程について、令和元年度の早い時期に開始できるよう、開発準備工程推進協議会参加事業者等との調整を進める。 ・ 業務プロセス点検について、令和元年8月頃までにフェーズ2の対象となる全てのプロセス確認を目指す。	○ 国民年金保険料免除申請に係る所得審査の自動化に合わせて、国民年金保険料関係届書（9届）を経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書として追加しました（※）。更なる経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書の拡大に向けた検討に着手しました。 ※合計40届書：全届書数（年間約1億4千万件（平成28年度実績））の85%程度に相当 ○ 令和2年4月からの大規模法人の電子申請義務化に向けて、より効率的に事務処理が行えるよう、 ・ 電子申請システムの届書チェック機能等の改良（令和元年10月稼働） ・ 大規模法人の電子申請義務化後のe-Govを経由した事業主から大量に提出される見込みがある算定基礎届・賞与支払届・月額変更届等の主要7届の電子申請（全電子申請処理件数の92%に相当）について、経過管理・電子決裁サブシステムの対象とするためのシステム開発に着手（令和2年3月稼働予定）しました。 加えて、e-Govを経由した電子申請における電子証明書の取得に係る事業主の負担を軽減し、電子申請の一層の普及を図るため、マイナポータルを経由したID／PWによる電子申請を可能にし、かつ、経過管理・電子決裁サブシステムで処理が行えるようシステム開発に着手しました。（令和2年4月稼働予定） 【フェーズ2に係る対応】 ○ 開発準備工程については、企画競争方式による契約に向けて、開発準備工程推進協議会参加事業者等との調整、企画書評価委員会、公共調達委員会等への対応など調達準備を円滑に進め、令和元年10月に契約を締結し、同月から開発準備工程を開始しました。具体的には、フェーズ2の本格開発に向けた試行的な環境を構築し、開発方法・プロジェクト管理方法の検証、性能・アーキテクチャの妥当性の検証等を開始しています。 今後、約1年かけて検証を行い、複数事業者による体制も考慮した効率的な開発方法を見出すとともに、本格開発の具体的な規模・工数の見通しを得て、本格開発に向けた計画策定につなげていきます。 ○ 被保険者原簿の管理等に係る主要な業務プロセスについて、デジタルファーストの推進、お客様の利便性の向上及び業務の効率化などの観点から、現在の業務フローを大幅に見直す業務プロセス点検を令和元年10月末までに完了しました。業務プロセスの点検に当たっては、BPMN（※）の手法を活用して業務分類ごとに決定した刷新の方向性に基づき各業務プロセスを作成し、年金事務所、事務センターなどの現場における事務処理の実情を十分に反映させていま
--	--

・業務プロセス点検結果を踏まえ、要件定義の確定とそれに基づく基本設計の修正を行う。 ・新たなデータベースの管理方針・データ移行方針の策定を進める。	す。 ※BPMN【Business Process Model and Notation】…業務フローを可視化して分析等を行う手法 ○ 業務プロセス点検の結果及び直近までの制度改正等を反映させながら、基本設計の修正を令和2年早期に開始できるよう、要件定義書の作成及び調達手続を進めています。 ○ 新たなデータベースの管理方針等については、現行の制度別・年金事務所別から個人別・全国ベースに見直し、氏名、生年月日、住所等の被保険者の固有の情報を一元的に管理することとし、設計・移行について作業を進めました。これらを踏まえ、要件定義書の作成及び基本設計修正の調達手続を進めています。
--	--

9. 個人情報の保護

第3期中期計画における主な方向性

お客様の大切な個人情報（年金個人情報及び特定個人情報（マイナンバー））の保護を確実にを行うため、情報セキュリティ対策については、組織面、技術面、業務運営面の対策を維持・徹底するとともに、外部からの攻撃手法の多様化かつ巧妙化や、マイナンバー制度の開始に伴う個人情報保護の要請の高まりなど、外部の環境の変化や情報技術の進展に応じて継続的に見直す。

令和元年度計画の概要	令和元年度におけるこれまでの主な取組状況
【組織面の対策】 ○情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下の実施組織である情報管理対策室及び情報セキュリティインシデントへの即応性を向上するための機構CSIRTを十分に機能させることにより、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。 ○大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、情報セキュリティ点検業務等に従事する管理業務専任役の拡充を図る。 【技術面の対策】 ○年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、運用の改善を図るとともに、運用状況を定期的に確認する。	【組織面の対策】 ○ 組織体制 ・情報セキュリティ対策を一元的に管理するため、情報管理対策本部を定期的（毎月）に開催し、機構の情報セキュリティに関する方針決定や各種対策に係る進捗確認を行っています。 ・情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに新たな脅威に対応するため、引き続き、情報管理対策本部及び最高情報セキュリティ責任者（CISO）に高度な専門知識・経験を基に助言や支援を行う最高情報セキュリティアドバイザーを設置するとともに、情報セキュリティ対策支援業者を確保しました。 ・脅威情報等の共有等のため、サイバーセキュリティに関する施策の推進に係る協議を行うサイバーセキュリティ協議会に令和元年9月に加入しました。 ○ 情報セキュリティ体制強化 ・大規模拠点における情報セキュリティ体制強化のため、平成30年4月から情報セキュリティ点検業務等に従事する職員（管理業務専任役等）を配置し、逐次拡充を図っています。 ・平成30年4月：25 拠点 ・平成30年10月：27 拠点 ・平成31年4月：43 拠点 【技術面の対策】 ○ 年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダ ・年金個人情報ははじめとする基幹業務を実施する上で必要となる情報を取り扱う、基幹システム領域に設置した年金個人情報等専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境及び共通事務システム領域からの遮断を徹底し、窓口装置からのアクセスのみに限定した上で、保存するファイルは自動暗号化を行っています。

○情報システム等について、外部専門家によるリスク分析評価、脆弱性診断を実施し、その結果を踏まえて、必要な対策を講じる。 ○業務に影響を与える可能性のあるセキュリティイベントの発生をより早期に検知するための対策の導入について検討を行う。 【業務運営面の対策】 ○情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバーに関する研修を定期的・継続的に	また、事務共有フォルダについて、年金個人情報がないことを徹底するため、継続的に自主点検を行っていますが、令和元年6月からフォルダ構成及びアクセス権設定状況をシステムで出力可能とすることにより、点検精度の向上及びフォルダの管理に係る職員の運用負荷の軽減を図りました。 ・令和元年5月から7月にかけて実施した端末設備等再構築において、基幹システム領域と共通事務システム領域を完全に論理遮断した環境を実装することにより、両システムの業務端末を統合し、利便性を確保しつつセキュリティの強化を図ることを実現しました。 ・運用状況の定期的な確認として、情報セキュリティ責任者において毎月、フォルダへのアクセス権の設定状況等の点検、事務共有フォルダについては年金個人情報等がないこと等の点検を実施し、これらの点検結果については、改善状況を含め情報管理対策本部に報告しています。 ・年金個人情報等専用共有フォルダ及び事務共有フォルダについて、不要なファイルの削除を徹底するため、最終更新日から2年を経過したファイルについて、定期的に削除を実施することとしており、本年度は令和元年10月に自動削除を実施しました。 ○ リスク分析評価等 ・重要情報を取り扱う情報システム、業務における、外部からの脅威を主とした情報セキュリティ上の問題点を把握し、これに対して有効な情報セキュリティ対策を講じることを目的として、平成28年度から外部の専門家による情報システムのリスク分析評価を計画的に実施し、主要な情報システム、業務に係るリスク分析評価を完了しました。その結果を踏まえ、「ねんきんネット」におけるより高度なセキュリティ機能の導入等の対策を実施してきているところです。 ・令和元年度以降については、これまでリスク分析評価を実施した主要な情報システム、業務を含め、外部からの脅威に加え内部の脅威にも対応する視点で、令和3年度までの実施計画を作成の上、引き続きリスク分析評価を実施し、その結果により有効な情報セキュリティ対策を講じていくこととしています。 ○ セキュリティイベント発生 of 早期検知 ・お客様がインターネットを通じてご自身の年金の情報を確認する「ねんきんネット」について、セキュリティイベント発生 of 更なる早期検知を行うため、昨年度からより高度なセキュリティ機能を試行運用しており、本格運用に向けて実施方法を検討しています。 【業務運営面の対策】 ○ 教育・訓練 ・情報セキュリティ関係諸規程及び情報セキュリティの重要性を理解させ、適切な情報セキュリ
---	---

実施するとともに、理解度テストや自己点検、模擬訓練によりその成果を検証する。 ○インシデント発生時に迅速かつ適切な対応がとれるよう、関係機関・システム運用委託先との連携体制、内部の指揮命令・連絡体制等を確立するための訓練や研修等を行う。	ティ水準の維持を図るため、全職員（派遣職員を含む）を対象とした情報セキュリティ研修及び個人情報保護・マイナンバー研修を令和元年４月から６月の間に実施するとともに、情報セキュリティ理解度テストを７月に、自己点検を毎月実施し、その結果を情報管理対策本部に報告しています。 ・内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）主催「NISC勉強会」に計３回１１名、「CSIRT研修」に計３回６名参加、情報通信研究機構（NICT）主催「実践的サイバー防御演習（CYDER）」に計２回１１名参加しました。 ・インシデント発生時におけるエスカレーションの手続きに問題がないか検証するため、厚生労働省と連携したインシデント対処訓練を８月及び９月の２回実施しました。 ・役職員が標的型メール受信時に迅速かつ適切な対応がとれるよう、標的型メール攻撃対処訓練を実施しました。 ○ 電子媒体紛失事案（令和元年７月９日判明）への対応 ・電子媒体等の紛失等防止のため、全事務センターに対して委託要領に基づく郵送物の受付手続を徹底するとともに、事務センター内における郵送物の確実な引渡しなどについての措置を講じました。
--	--

参 考 資 料

目 次

- 国民年金の適用・収納対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 1
- 厚生年金保険等の適用・徴収対策・・・・・・・・・・・・・・・・ P 4
- 年金給付・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 7
- 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止・・・・・・・・ P 10
- 年金相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 11

国民年金適用・収納対策業務の状況

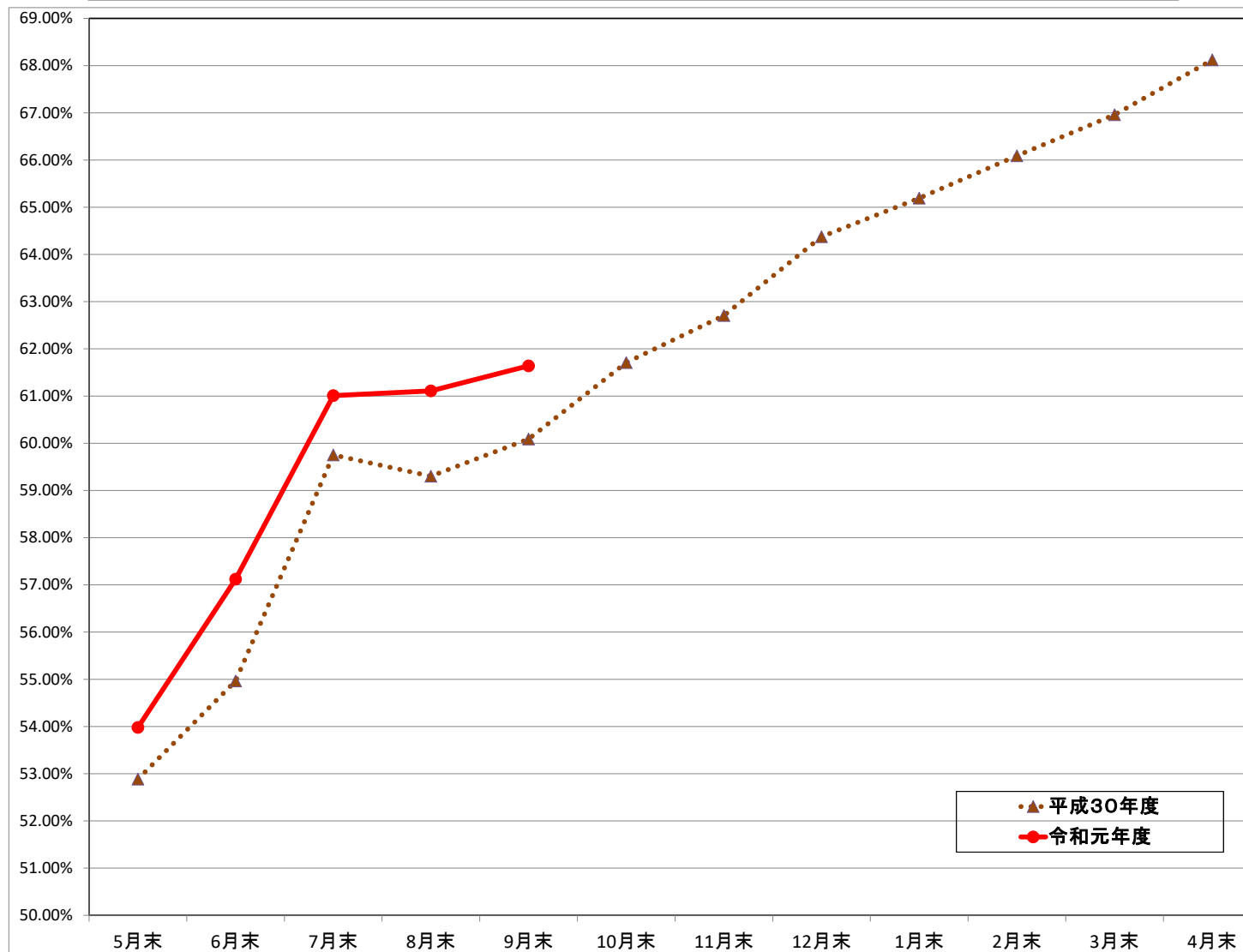
事項	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成30年度 (平成30年9月末)	令和元年度 (令和元年9月末)
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	18,637,478 人 (-2.1%)	18,054,196 人 (-3.1%)	17,420,087 人 (-3.5%)	16,679,242 人 (-4.3%)	15,754,065 人 (-5.5%)	15,052,146 人 (-4.5%)	14,710,625 人 (-2.3%)	14,577,435 人 (-2.9%)	14,237,671 人 (-2.3%)
納付月数 (対前年度比)	90,101,973 月 (-4.2%)	88,170,593 月 (-2.1%)	86,074,592 月 (-2.4%)	82,910,897 月 (-3.7%)	78,346,870 月 (-5.5%)	74,061,642 月 (-5.5%)	72,868,816 月 (-1.6%)	28,326,936 月 (-3.1%)	27,777,983 月 (-1.9%)
全額免除者数 (対前年度比)	5,869,868 人 (+3.3%)	6,059,345 人 (+3.2%)	6,020,373 人 (-0.6%)	5,762,708 人 (-4.3%)	5,829,966 人 (+1.2%)	5,743,623 人 (-1.5%)	5,741,451 人 (-0.0%)	4,588,804 人 (-0.9%)	4,692,899 人 (+2.3%)
全額免除率 (対前年度比)	32.0% (+1.6%)	34.1% (+2.1%)	35.1% (+1.0%)	35.0% (-0.0%)	37.5% (+2.5%)	38.7% (+1.1%)	39.5% (+0.9%)	31.9% (+0.1%)	33.4% (+1.5%)
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	70.1% (+9.2%)	72.2% (+9.1%)	73.1% (+9.8%)	74.6% (+9.6%)	73.2% (+8.2%)	75.1% (+8.8%)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	68.6% (+5.5%)	69.9% (+6.5%)	71.5% (+6.5%)	73.4% (+7.1%)	69.8% (+3.4%)	71.6% (+3.5%)
現年度納付率 (対前年度比)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	63.4% (+0.3%)	65.0% (+1.7%)	66.3% (+1.3%)	68.1% (+1.8%)	60.1% (+0.3%)	61.6% (+1.6%)
口座振替実施率 (対前年度比)	35.3% (-0.3%)	35.6% (+0.3%)	35.7% (+0.1%)	35.1% (-0.6%)	35.7% (+0.6%)	35.5% (-0.3%)	34.6% (-0.9%)	31.6% (-1.0%)	31.2% (-0.4%)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.5% (+0.1%)	1.8% (+0.2%)	1.8% (+0.1%)	1.9% (+0.1%)	2.3% (+0.4%)	2.9% (+0.5%)	3.7% (+0.8%)	2.8% (+0.5%)	3.6% (+0.8%)
コンビニエンスストア 納付件数	13,156,938 件 (+7.6%)	14,382,260 件 (+9.3%)	15,503,469 件 (+7.8%)	15,177,690 件 (-2.1%)	15,885,946 件 (+4.7%)	15,179,426 件 (-4.4%)	15,329,932 件 (+1.0%)	7,595,724 件 (-0.8%)	7,615,545 件 (+0.3%)
インターネットバンキング等 納付件数	409,139 件 (+1.9%)	418,872 件 (+2.4%)	1,392,960 件 (+232.6%)	3,127,190 件 (+124.5%)	3,164,212 件 (+1.2%)	2,881,610 件 (-8.9%)	2,803,559 件 (-2.7%)	1,490,842 件 (-4.1%)	1,484,585 件 (-0.4%)
クレジットカード 納付件数	1,258,473 件 (+6.5%)	1,351,047 件 (+7.4%)	1,456,494 件 (+7.8%)	1,513,988 件 (+3.9%)	1,588,790 件 (+4.9%)	1,715,546 件 (+8.0%)	1,894,125 件 (+10.4%)	962,500 件 (+9.7%)	1,165,568 件 (+21.1%)

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

【令和元年度行動計画の全体目標】

- ①令和元年度分保険料の現年度納付率については、平成30年度末納付率に1ポイント程度以上を加えた納付率とすること。
- ②令和元年度末における平成30年度分の納付率については、平成30年度末(68.1%)から5.0ポイント以上の伸び幅を確保すること。
- ③平成29年度分保険料の最終納付率については、平成29年度の現年度納付率(66.3%)から8.0ポイント以上の伸び幅を確保すること。
- ④口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。

国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（平成30～令和元年度）



	5月末	6月末	7月末	8月末	9月末	10月末	11月末	12月末	1月末	2月末	3月末	4月末
	4月分	4月～5月分	4月～6月分	4月～7月分	4月～8月分	4月～9月分	4月～10月分	4月～11月分	4月～12月分	4月～1月分	4月～2月分	4月～3月分
平成30年度	52.88%	54.96%	59.75%	59.30%	60.09%	61.71%	62.70%	64.38%	65.19%	66.09%	66.96%	68.12%
令和元年度	53.98%	57.12%	61.01%	61.11%	61.64%							

国民年金収納対策にかかる令和元年度上半期の行動計画の進捗状況（令和元年9月末現在）

（１）年金事務所の進捗状況

	項目	実績件数 A	前年同期 B	対前年同期比 (A / B)	備考
1	特別催告状送付件数	3,307,316	3,024,869	109.3%	令和元年度計画：9,882,300 平成30年度実績：10,181,448
2	最終催告状送付件数	101,545	93,556	108.5%	平成30年度実績：133,900
3	督促状送付件数	41,517	34,311	121.0%	平成30年度実績：81,597
4	差押執行件数	8,521	6,655	128.0%	平成30年度実績：17,977

（２）市場化テスト受託事業者の進捗状況

	項目	計画件数 A	実績 B	対前年同期比 (B / A)	年間計画件数
1	電話勧奨件数	9,542,287	9,970,101	104.5%	22,771,860
2	戸別訪問件数	1,836,234	2,061,081	112.2%	4,384,347
3	文書勧奨件数	2,118,354	2,218,244	104.7%	5,596,042

厚生年金保険適用・徴収業務の状況

項目		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成30年度 (平成30年9月末)	令和元年度 (令和元年9月末)	備 考
1	適用事業所数 (対前年度)	1,867,185 (66,566) 事業所	1,974,655 (107,470) 事業所	2,109,345 (134,690) 事業所	2,227,353 (118,008) 事業所	2,336,872 (109,519) 事業所	2,286,832 (107,497) 事業所	2,391,783 (104,951) 事業所	
2	被保険者数 (対前年度)	35,985,388 (712,567) 人	36,863,741 (878,353) 人	38,217,576 (1,353,835) 人	39,112,169 (894,593) 人	39,806,245 (694,076) 人	39,867,098 (723,743) 人	40,533,509 (666,411) 人	
3	滞納事業所数 (注) (対前年度)	138,162 事業所 (-3,122)	135,860 事業所 (-2,302)	134,940 事業所 (-920)	135,306 事業所 (366)	133,807 事業所 (-1,499)	157,606 事業所 (5,019)	150,845 事業所 (-6,761)	(注) 平成26年度から平成30年度までは、 延滞金のみ滞納している事業所を除く。
4	差押事業所数 (対前年度)	25,094 事業所 (468)	24,300 事業所 (-794)	25,174 事業所 (874)	27,581 事業所 (2,407)	30,978 事業所 (3,397)	17,160 事業所 (2,386)	18,227 事業所 (1,067)	
5	口座振替実施率 (対前年度)	83.1 % (-0.2)	83.2 % (0.1)	83.0 % (-0.2)	82.7 % (-0.3)	82.8 % (0.1)	88.1 % (0.1)	88.1 % (0.0)	(注) 平成30年9月、令和元年9月については、 被保険者「0」人の事業所も含まれている。
6	収納率 (対前年度)	98.6 % (0.2)	98.8 % (0.2)	98.9 % (0.1)	99.0 % (0.1)	99.1 % (0.1)	97.7 % (0.0)	97.9 % (0.2)	

厚生年金保険の適用促進に係る取組状況

未適用事業所に対する適用促進

- 従来より、雇用保険適用事業所情報(平成14年度～)、法人登記簿情報(平成24年度～)を活用し、未適用の可能性のある事業所を把握し、加入指導に取り組んできた。
- 平成27年度からは、国税庁より、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所の情報の提供を受け、これを加入指導に活用することにより、更なる適用促進の取組を進めている。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30
新規適用事業所数	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818
うち、加入指導により適用した事業所数	19,099	39,704	<u>92,550</u>	<u>115,105</u>	<u>99,064</u>	<u>100,727</u>
加入指導により適用した被保険者数	56,329	123,649	<u>239,024</u>	<u>265,002</u>	<u>228,970</u>	<u>200,155</u>

適用事業所に対する事業所調査

- 被保険者の資格や標準報酬等の詳細な確認等を総合的に行う総合調査を強化することにより、未適用従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進している。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474
調査により適用した被保険者数	18,178	14,713	13,170	9,007	19,241	38,072

これまでの取組による適用状況

厚生年金の適用の可能性がある者(国民年金被保険者実態調査における推計)

約200万人程度
〔H26.3末時点〕

→

約156万人程度(※)
〔H29.3末時点〕
※適用拡大により対象となった
短時間労働者約12万人程度を含む

厚生年金の適用の可能性がある法人事業所(国税庁情報に基づく調査対象)

約97万件
〔H27.3末時点〕

↑

約36万件
〔H31.3末時点〕

↑

約34万件
〔R元.9末時点〕

約27万件

約4万件

〔この間に新たに厚生年金の適用の可能性があると判明した法人事業所〕

厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料 徴収状況（４月～９月に係る取組）

令和元年９月末

指 標	名	令和元年 ９ 月	平成 3 0 年 ９ 月	対 前 年 同 月 比
保険料決定額 (過年度分を含む) ①	厚生年金保険	165,170 億円	161,506 億円	3,664 億円
	協会管掌健康保険	53,634 億円	50,628 億円	3,006 億円
	船員保険	193 億円	192 億円	1 億円
保険料収納額 (過年度分を含む) ②	厚生年金保険	161,761 億円	157,803 億円	3,958 億円
	協会管掌健康保険	51,679 億円	48,538 億円	3,141 億円
	船員保険	180 億円	177 億円	3 億円
不納欠損額③	厚生年金保険	100 億円	102 億円	-2 億円
	協会管掌健康保険	59 億円	60 億円	-1 億円
	船員保険	0 億円	1 億円	-1 億円
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	3,309 億円	3,601 億円	-292 億円
	協会管掌健康保険	1,896 億円	2,030 億円	-134 億円
	船員保険	13 億円	14 億円	-1 億円
保険料収納率 ②／①	厚生年金保険	97.9 %	97.7 %	0.2 %
	協会管掌健康保険	96.4 %	95.9 %	0.5 %
	船員保険	93.4 %	92.6 %	0.8 %

(注) 「協会管掌健康保険」とは、全国健康保険協会が運営する主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。
協会管掌健康保険の保険料については、厚生年金保険料等と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

令和2年分扶養親族等申告書の対応について

1. 背景と目的

(1) 事業の目的

機構には、所得税法の規定により、公的年金の支払者として一定額以上の老齢年金の受給者から所得税等を源泉徴収する義務がある。そのため、対象者に対し、扶養親族等申告書（以下「申告書」という）を送付し、その記載内容に基づき、源泉徴収税額の計算及び源泉徴収を行うこととしている。

申告書の対応については、平成30年6月に公表された調査委員会報告書における提言及び同年6月に発出された業務改善命令を踏まえ、平成31年分申告書に係る外部委託はインハウス型委託により実施した。

令和2年分申告書の対応についても、税制改正に伴う変更に対応するとともに、更なる業務の効率化・適正化を図った上で、引き続きインハウス型委託により実施する。

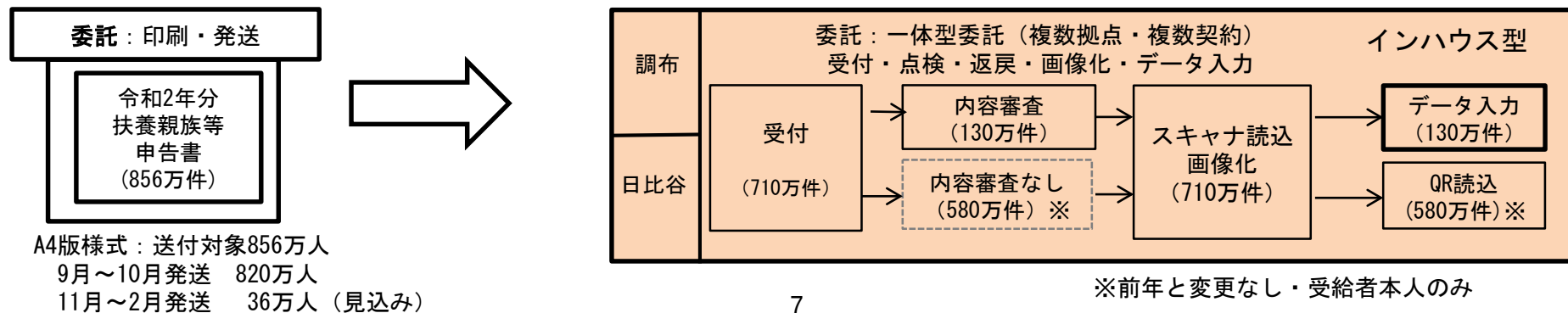
(2) 前年からの主な変更点

[税制改正対応]

- 扶養親族等がなく障害者・寡婦に該当しない場合は提出不要となる。（提出しなくても基礎控除（税率5.105%）適用）
- 控除対象となる扶養親族等の所得条件が変更。（配偶者所得85万円以下⇒95万円以下。扶養親族所得38万円以下⇒48万円以下）
- 年金所得及び給与所得の計算方法が変更。（所得計算の際の控除額が10万円減額）

[処理方式改善]

- 事務所受付分の対応フローを簡素化。
- データ入力作業を入力結果リストによるチェック方式から、ベリファイ入力方式へ変更。



2. 事業の概要と進捗状況

(1) 申告書の発送

○令和元年9月18日（水）～10月2日（水） 約820万件（継続分約786万件、新規分約34万件）を4回に分けて発送
提出期限10月31日（金）

○令和元年11月6日（水） 新たに送付対象となった方に発送 約11万件（継続分約1万件、新規分約10万件）
提出期限11月29日（金）

○令和元年12月～令和2年2月 新たに送付対象となった方に各月上旬に発送 予定約12万件

(2) 申告書の受付・審査・入力業務

○令和元年9月26日から2拠点でインハウス型委託により、申告書の受付・審査・入力業務を開始

○各拠点に機構職員（正規職員2名ずつ、特定職員（調布2名・日比谷3名））が常駐し、委託業者を管理

拠点	委託業者	作業体制 (管理者人数)	受付予定件数
調布拠点	(株)総合キャリアオプション	約230人(約15人)	280万件
日比谷拠点	SGシステム(株)	約310人(約20人)	430万件
合計	—	約540人(約35人)	710万件

(3) 進捗状況

○令和元年11月22日時点の状況は以下のとおり。

○令和元年12月13日までに受付した申告書を令和2年1月初旬までに受付・審査・画像化・入力作業を完了する。

	発送	①受付 (提出率)	②審査・仕分	③画像化 (QR読込を含む)	④入力 (変更有分のみ)
件数	約830万件	約676万件 (81%※)	約430万件	約425万件	約34万件

※受付件数 / 発送件数

【参考】令和2年分扶養親族等申告書及び同封するパンフレット（見本）

令和2年分 公的年金等の受給者の扶養親族等申告書

0 前年から「変更なし」で申告します。
→④受給者欄にご本人の氏名を記入し、押印のうえ提出ください。他の項目をご記入不要です。

1 前年から「変更あり」で申告します。
→「作成と提出の手引き」をご覧ください。変更がない箇所も含め、該当項目をご確認ください。

QR

提出期限
令和元年 XX月 XX日

提出年月日 令和 年 月 日

99999 99999 9999
99999 99999 99999

A 受給者

フリガナ ネンキン タロウ

氏名

電話番号

生年月日 昭和 25年 11月 30日

1 本人障害
1. 普通障害 2. 特別障害

2 寡婦・寡夫
1. 寡婦（女性） 2. 特別寡婦（女性） 3. 寡夫（男性）

3 本人所得
年間所得の見積額が900万円を超える場合は右の欄に○をしてください。

B 控除対象となる配偶者

4 源泉控除対象配偶者または障害者に該当する同一生計配偶者

5 配偶者の区分

6 配偶者障害
1. 普通障害 2. 特別障害

7 同居・別居の区分
1. 同居 2. 別居

8 配偶者老人区分
2. 老人

9 扶養親族（3人目以降は裏面にご記入ください）

10 控除対象扶養親族（16歳以上）または扶養親族（16歳未満）※

11 障害
1. 普通障害 2. 特別障害

12 同居・別居の区分
1. 同居 2. 別居

13 年間所得の見積額
48万円以下 48万円超

大切なお知らせ

扶養親族等申告書の提出をお願いします
提出すると該当する控除が受けられます

①控除対象となる配偶者または扶養親族がいますか

いる → 提出が必要

いない → ②ご本人が障害者または寡婦（寡夫）に該当しますか

該当する → 提出が必要

該当しない → 提出が不要

提出されない場合でも、源泉徴収の所得税率（5.105%）は変更ありません

控除対象の条件や障害者、寡婦については同封の「手引き」をご覧ください

扶養親族等申告書 記入方法のポイント

確認 申告書にてあらかじめ記載されている配偶者・扶養親族に変更があるかをご確認ください

変更・追加がない場合 提出年月日、ご本人の氏名を記入（代筆する場合は押印）

変更・追加がある場合 同封の「手引き」を参照し記載内容を訂正・追加

投函 返信用封筒に切手を貼って申告書を封入し、申告書に記載されている提出期限までに届くよう、投函ください

日本年金機構 Japan Pension Service

裏面もご覧ください

未統合記録(5, 095万件)の解明状況

<令和元年9月時点>

I 〈解明された記録〉 3, 246万件	(1) 基礎年金番号に統合済みの記録 1, 992万件 (2) 死亡者に関連する記録及び年金受給に 結び付かない記録 1, 254万件 〔 ① 死亡者に関連する記録 720万件 ② 年金受給に結び付かない記録 534万件 〕	人数ベース 1, 530万人 〔 受給者 996万人 被保険者等 534万人 〕
II 〈解明作業中 又はなお解明 を要する記録〉 1, 849万件	(1) 現在調査中の記録 (ご本人からの回答に基づき記録を調査中) 0. 4万件 (2) 名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等の ため持ち主が判明していない記録 707万件 〔 ・ご本人から未回答のもの 245万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 166万件 ・お知らせ便の未到達のもの 42万件 ・その他(注1) 254万件 〕 (3) 持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 〔 ~想定される例~ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの 〕 860万件 (4) (1)～(3)の記録と同一人と思われる記録(注2) 282万件	

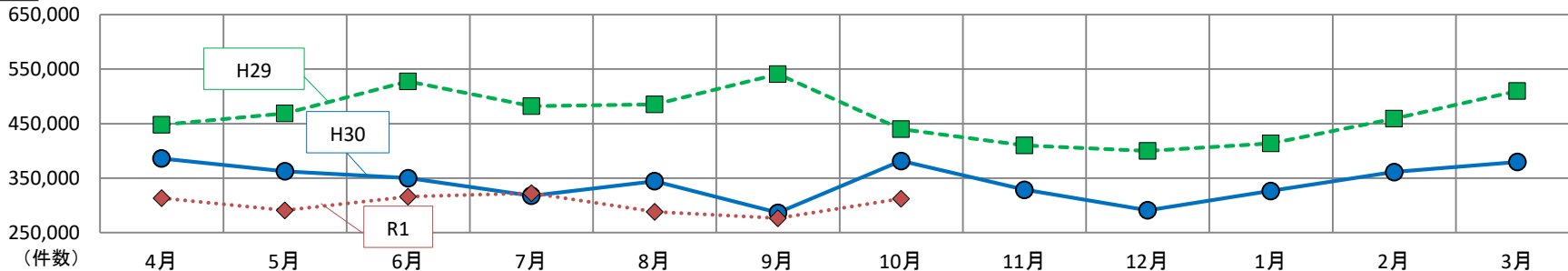
※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。

(注1)「その他」は、「訂正がある」との回答だったが、調査の結果ご本人のものではなかったもの、「基礎年金番号のある記録と名寄せされたが、その記録が対象記録と期間重複があり特別便の対象からはずれたもの」、「黄色便の送付対象として氏名等の補正を行ったが、基礎年金番号のある記録と名寄せされず、黄色便が送付されなかったもの」等

(注2)(4)は、(1)～(3)の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

年金事務所の来訪相談件数

年度推移



年度実績

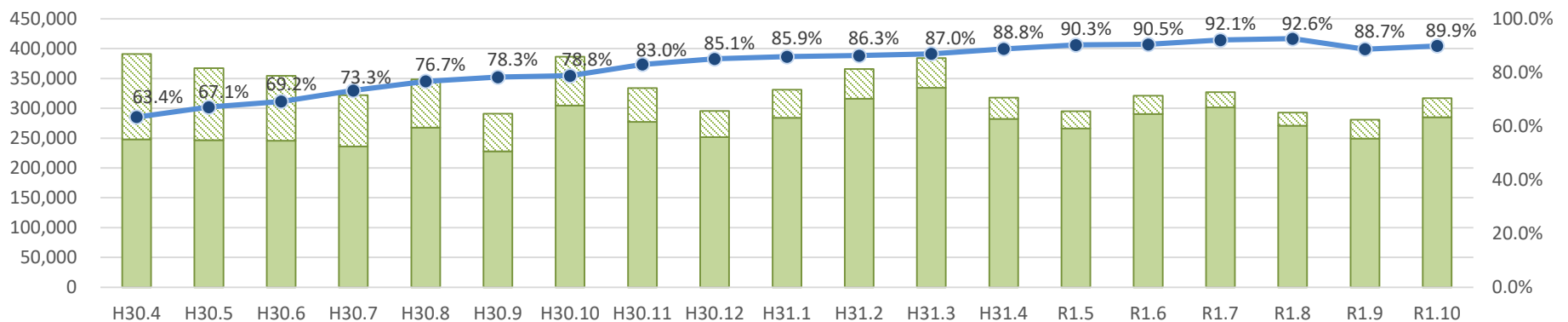
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	年度平均
H29	448,165	468,851	527,535	482,407	485,203	540,736	440,061	410,192	400,188	413,688	459,151	509,659	5,585,836	465,486
H30	386,301	362,702	350,150	317,937	344,585	286,685	381,790	328,848	291,320	326,608	361,283	379,862	4,118,071	343,173
R1	313,606	291,136	316,366	322,835	288,588	276,706	312,337	—	—	—	—	—	2,121,574	303,082

年金事務所の予約件数

(件数)

予約件数 予約無件数 予約率

予約率(%)



	H30.4	H30.5	H30.6	H30.7	H30.8	H30.9	H30.10	H30.11	H30.12	H31.1	H31.2	H31.3	H31.4	R1.5	R1.6	R1.7	R1.8	R1.9	R1.10	R1.4～9月計
予約件数	247,782	246,448	245,541	235,999	267,431	227,682	304,572	277,140	251,718	284,272	315,971	334,569	282,109	266,434	290,621	301,357	271,076	249,449	284,904	1,661,046
総相談件数	391,010	367,307	354,606	322,112	348,718	290,868	386,441	333,818	295,620	330,975	365,987	384,360	317,868	295,211	320,975	327,255	292,872	281,070	316,901	1,835,251
全国平均予約率	63.4%	67.1%	69.2%	73.3%	76.7%	78.3%	78.8%	83.0%	85.1%	85.9%	86.3%	87.0%	88.8%	90.3%	90.5%	92.1%	92.6%	88.7%	89.9%	

※予約率を算出する際の総相談件数は出張相談を含む。

コールセンター(全体)月別応答状況＜令和元年上半期＞

【全ダイヤル】 令和元年度上半期 応答実績

