

日本年金機構運営評議会（第46回）議事要旨

1. 開催日時 令和3年10月11日（月）15時00分～17時00分
2. 場 所 日本年金機構本部多目的ホール
3. 出席委員
会 場 出 席 委 員：菊池座長、植西委員、真屋委員
オンライン出席委員：牧嶋委員、池田委員、和泉委員、伊藤代理委員（佐保委員代理）、嵩委員、寺田委員、西沢委員、古川委員
4. 議題
令和2年度業務実績報告書
5. 意見概要 （○：委員意見 ●：機構からの説明）

[議題①]

令和2年度業務実績の評価

- 令和2年度業務実績の評価は、着実に実績を積み上げられ素晴らしいと思う。令和3年度もコロナ禍が続いており、厚生年金保険料等の納付猶予特例を適用した保険料の収納未済の発生を危惧している。対策として、本年4月に特別法人対策部を設置し、拠点のバックアップ体制を構築されたが、年金事務所や事業所の規模別で必要となる対応が異なることから、きめ細かな対応と人力的な対策を行い、収納未済額を低く抑えてほしい。

今般発生した振込通知書の印刷誤りは、あり得ないミス。機構が提供するデータが間違っていれば機構側の問題だが、受け取ったデータを加工する際のミスであれば印刷会社としてあり得ない。業務実績に対しそれなりの評価をもらっているので、チェック機能は高められてきたと認識しているが、このような事態が発生すると、今まで積み上げてきたことが崩れてしまうため、非常に悔しい思いをしている。今後は業務を請け負った企業のモラルを追いかけていくことが必要。

先般、年金委員宛てに機構本部から年金制度等に関する情報提供及び年金委員活動の手引きが送付された。これまで、年金委員としての自覚を持ってもらうために様々な手段を講じるようお願いしてきたが、今回送られてきた書類の宛名が「年金委員様」となっており、個人名が入っておらず、寂しく感じた。次回以降は、個人名でお送りいただけるようにしてほしい。

- 厚生年金保険料等の納付猶予特例の期間満了後は納付していただくか、法定猶予を適用することとなるが、人間的な面も含めて現場の負担が大きく、時間外勤務が増加していることから、引き続き必要な対策を講じる。

日本の企業モラルが十分でないところが出てきていると思われるものの、このような事態を招いたことは機構に責任がある。この件については、別途報告申し上げたい。

年金委員宛ての文書については、改善を図る。

- コロナ禍における機構の事業実績は十分なものであったと理解しているが、今般発生した振込通知書の印刷誤りは、制度に対する国民全体の信頼を揺るがすものである。一度このような事態が発生すると、悪意を持って保険料を滞納するという次元の違う社会的影響が生じる可能性があることから、機構の組織の在り方や運営責任の在り方等の見直しをしてほしい。

10月6日付のプレスリリースでは、文章の最後にお詫び文が記載されているが、冒頭からお詫びをするのが適切ではないか。機構は大きな社会的使命を担っていることから、役職員全員が機構の社会的使命と責任を再認識し、しっかりと事業に取り組んでほしい。

- 貴重なご意見として承る。
- 機構役職員が一丸となり努力されている中、今般発生した振込通知書の印刷誤りは大変残念に思っている。国民として極めて遺憾な事例となっているが、発生原因の分析は行われているのか。また、再送付分は正しく作成されているのか。

- 表裏を一致させるため両面にシリアルナンバーを付して確認するルールが守られていなかったことは確認しており、外部委託業者もそれを認めている。本日再発送した約97.5万件については、正確性の担保のため、機構職員を派遣しチェックを行った。

- 現在、我が国全体がデフレによるコストカットをしている動きがあり、その影響で薬剤においても後発医薬品の品質悪化が問題になっている。今般発生した振込通知書の印刷誤り事案に限らず、公的な調達ではコストを削らなければならないことから、企業にとって適正な利潤が確保されていたかを確認することが必要。また、機構発足以来、外部委託ありきで対応

を進めてきたが、個人情報や外部の企業に渡すということは少なくとも何らかのリスクが発生することから、外部委託ありきの対応でいいのか再検証してほしい。

令和2年度業務実績の評価について、コロナ禍でB評価以上を達成されたことは努力の賜物だと思う。マクロの経済環境から企業の状態を見ると、政策金融や補助金の効果により、倒産件数は少なくなっている。厚生年金保険料等も、その恩恵を受けていたと思われるため、コロナが収束し政策金融や補助金がなくなった時に不良債権化させないような取組が必要。また、法人専門部署である特別法人対策部の立上げ等の組織改編を行った効果がどのように現れてきているか教えてほしい。

- 外部委託については基本計画を踏まえての対応であり、難しい問題ではあるが、時代の変化にどう対応していくかが必要であり、大きな課題であると認識している。

厚生年金保険料等の納付猶予特例を許可した事業所の債権の確保については、企業の存続という前提を踏まえつつ、後に大きな問題を残さないためにも組織一丸となって対応してまいりたい。状況については、組織改編を行った効果を含め、次回報告申し上げる。

- 令和2年度業務実績の評価については、コロナ禍において昨年度から高い評価を維持されたことは素晴らしく、特に基幹業務でA評価が多いということは一般的な業務をしっかりとこなしてきた結果であり、評価したい。一方で、厚生年金保険等の適用促進対策はA評価だが、国民年金の適用促進対策はB評価である点について、企業相手ではなく個人相手に難しい面があると思われるが、無年金や低年金といった年金制度の中で弱い立場に置かれる方が多いことから、今後改善に向けた具体的な取組があるか教えてほしい。

- 国民年金の適用促進対策は、20歳到達者の職権適用を開始したことで納付率が向上し、若年者の将来の年金の充実に効果があると考えている。無年金・低年金の対策についても、未納期間が続いた方へ、対象を拡大しつつ通知を送付する等の対策を講じている。今後も基本的な施策を着実に取り組むとともに、効果的な対策を検討してまいりたい。

- 令和2年度業務実績の評価について、コロナ禍の中で昨年度の評価を維持されて良かったと思った。特にICT化の促進については、コロナ禍でス

ピーディーな対応が求められ、機動的に進められたと思う。リスクを伴う中で準備や苦労があったと思うが、素晴らしい対応で新しい可能性を感じた。ICT化の促進のため、特に心掛けたことがあれば教えてほしい。

- 不正アクセスによる情報流出事案が発生し、ネット環境が閉じた状態から徐々にインフラが整い、それを積極的に活用した。

- 日本で働いているベトナム人の方から、ベトナム語のパンフレットが分かりやすかったという言葉が直接聞いたことから、これを機に紹介させていただく。

機構発足後、これまで委員の一人として地道に努力され、信頼回復していく過程を見てきたことから、今般発生した振込通知書の印刷誤りは、誠に残念で悔しく思う。今後の再発防止に期待する。

- 令和2年度業務実績の評価については、コロナ禍という制約の下で、基幹業務の成果を上げたことがきちんと評価されたと思う。

前回の運営評議会で厚生年金保険料等の納付猶予特例を許可した事業所のうち、納付協議中もしくは接触困難な事業所が約20%とのことだったが、その後の進捗について教えてほしい。

効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）については、限られた人員で業務運営を行うには大変重要な取組である。職種毎の定員等の推移が示されているところだが、現状職員の確保は順調に進んでいるか現状を教えてほしい。

令和3年度計画で年金給付業務、記録審査業務の集約化に向けた準備を進めるとあるが、記録審査業務は知識と経験を要する複雑な業務であることから、業務の内容に相応しい職員の配置と丁寧な対応及び準備が肝要。現状の進捗状況について教えてほしい。

今般発生した振込通知書の印刷誤りについては、定員と予算の制約がある中で外部委託に頼らざるを得ない現状であることから、適正に業務委託が行われているか把握できる仕組みがあるかが重要。サンプル調査で約97万件を発送する前にチェックする仕組みがなかったのか、あるいは発送を最小限に留める仕組みはなかったのかも含めて、次回報告いただきたい。

- 納付猶予特例の許可事業所に係る進捗状況については、令和3年8月末時点では、納付猶予特例の期間を満了した事業所が約66,000事業所、そ

のうち納付協議中もしくは接触困難な事業所が約9.5%となっている。金額ベースでは約80%が納付済という状況であり、納付が進んでいる状況。

- 事務センターのビジネスプロセス改革の人員効率化策については、職種毎の役割整理を踏まえ、事務センター専任職員を配置し、正規雇用職員を年金事務所等へシフトするという基本的な考えで進めているところ。経過管理システム等の導入により、紙をデータ化して処理するため、管轄に捉われない処理が可能となったことから、大規模事務センターの処理分散ができ業務を平準化できるようになり、計画に沿った対応が進んでいる状況。

記録審査業務は専門性が必要であることから、知識と経験のある職員を集約するというかたちで対処する。また、事務センターを経由せず中央年金センターを中心とした一貫した体制を確立することで、正規雇用職員の確保できるよう対応を進めている。

外部委託問題については、印刷業務を外部委託しないということは難しい。印刷内容の正確性をどう確保するかが課題であり、本事案の問題をよく分析し、次回報告申し上げたい。

- 機構職員は国民の目線に立ち、前向きに業務に取り組んでいると思う。今般発生した振込通知書の印刷誤りは、外部委託業者の業務に携わっている従業員の意識の低さと自覚の無さが原因だと考えている。外部委託業者の従業員の教育を徹底した上で、年金受給者がどのような立場の方々であるかをしっかり認識して業務に当たることを再認識させることが大切。

- 次回以降の検証に向けてのご意見として承る。

- 外部委託問題は以前から心配していた。次回の検証結果を踏まえ、意見したい。今般発生した、一つのデータのズレが全部に影響してしまうという事象を今後どのようにチェックしていく必要があるのか、個人情報を含んだ印刷物が多い機構にとって永遠の課題だと思う。

- 本事象は業界の常識としてあり得ないと、他の業者から聞いているところ。他の業者の意見も踏まえつつ、調査を行い、次回報告申し上げる。

- 医療系の仕事に携わる中で、新型コロナウイルス感染症は、結核を退治したときのような保健所の機能があれば、早く平時に戻せたのではと考え

ている。年金問題も人の命に関係するため、人数を減らしての対応は限界があることから、人員の問題についてきちんと議論が行われるべき。

- 機構における検証も必要だが、広い視野で年金行政・年金業務を捉えることも必要。必要に応じて、この場に年金局も出席していただき、次回しっかり議論させていただきたい。

〔議題②〕

その他として、

- ・ オンラインビジネスモデルの進捗状況
- ・ 事務処理誤り等(令和2年4月分～令和3年3月分)の年次公表

- オンライン化は大いに進めていただければと思うが、オンライン化になじめない人たちへの対応も、これまで以上に進めてほしい。

機構が作成するパンフレット等については、対象を明確にした上で、ニーズに合った内容にすべき。コストの問題もあると思うが、情報提供の在り方について今後検討してほしい。

- オンライン化になじめない方にも適切にお応えできるよう検討を進めてまいりたい。また、パンフレットについても、対象を意識した上で、対応してまいりたい。
- デジタル化の推進は行政の垣根を低くしていくものと考えている。デジタル庁の考え方と、機構のオンラインビジネスモデルの考え方の整合性がとれているかを意識し、他省庁が実施している取組も把握しながら進めてほしい。
- デジタル庁の関係では、年金業務システムが共同管理の対象となっている。年金局及びデジタル庁とよく連携して、全体として取り組んでまいりたい。
- セキュリティの確保も重要だが、利用者の声を踏まえて対応することも重要。事業所向けサービスについては年金事務所で事業者のニーズを吸い上げているとのことだったが、今後も利用者の声を絶えず聞き取りながら進めてほしい。

- 障害者対応については既に対応いただいていると思うが、デジタル環境は障害者に使い勝手がいい面もあることから、様々な障害概念を念頭に、使い勝手がいい物にしてほしい。
- 医療の方でも、オンライン資格確認が開始されることから、社会保障の受け手としてはかなり変わる節目にきている。本日の意見を踏まえ、対応してほしい。

(以上)