

日本年金機構の令和 3 年度の取組状況について

日本年金機構

目 次

令和３年度における主な事業の取組状況について	P 1
1. 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う主な対応	P 2
2. 国民年金の適用・収納対策	P 3
3. 厚生年金保険等の適用・徴収対策	P 8
4. 年金給付	P 15
5. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	P 19
6. 年金相談等	P 21
7. 年金制度改正等への対応	P 26
8. 外部委託の活用と管理の適正化	P 29
9. 社会保険オンラインシステムの改善・開発	P 31
10. ICT化の推進	P 33

令和3年度における主な事業の取組状況について

(実績数値は特段の記載がない限り令和3年9月末時点)

項目	年度計画等における目標	取組状況等
国民年金	・現年度納付率について、令和元年度実績から<u>2.0ポイント</u>程度の伸び幅を確保 ・最終納付率について、令和元年度の現年度納付率から<u>8.0ポイント</u>程度の伸び幅を確保	・現年度納付率は67.2%となり、対前年同期(64.3%)から<u>+2.9ポイント</u> ・最終納付率は77.1%となり、令和元年度の現年度納付率(69.3%)から<u>+7.8ポイント</u>
厚生年金保険	・加入指導による新規適用事業所数<u>8.8万</u>事業所を確保	・国税源泉徴収義務者情報等を活用した加入指導により、約5.8万事業所を新規適用 ・適用事業所数は約255万事業所(令和2年度末比+4.7万事業所)、被保険者数は約4,090万人(令和2年度末比+42万人) ・適用調査対象事業所は約20.7万事業所(令和2年度末)から約20.1万事業所に減少
	・被保険者824万人に相当する事業所数に対し調査を実施	・事業所数約13.4万件・被保険者数約540万人に相当する事業所の調査を実施
	・既存の納付の猶予及び換価の猶予並びに納付猶予特例の許可中の保険料額を除いた収納率について、前年度と同等以上の水準を確保	・厚生年金保険料収納率は<u>96.0%</u>(前年同期収納率:96.1%) なお、各種猶予制度の許可中の保険料額を除くと、<u>98.5%</u>(前年同期収納率:97.9%)
年金給付 年金相談等	・サービススタンダードの達成率90%以上を維持(老齢及び遺族年金:1ヶ月、障害年金:3ヶ月)	・令和3年8月末時点における老齢年金、遺族年金、障害年金のサービススタンダードについて、いずれも<u>90%以上</u>を維持(老齢:98.2%、遺族:98.1%、障害:93.7%)
	・コールセンター全体の応答率70%以上を目指す	・令和3年4月から10月までのコールセンター全体の応答率<u>70.2%</u>を確保(対前年度比+2.9ポイント)
	・インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスを円滑に運用する	・ねんきんネットのシステム及びセキュリティ環境を活用し、令和3年5月から年金請求書(事前送付用)に係る来訪相談予約を対象として運用を開始。令和3年10月末時点で約1.9万件の予約申込を受付
	・年金セミナー等について、各機関等のニーズや環境に応じた方法により実施する	・年金セミナー614回(対前年同期比+490回)、年金制度説明会1045回(同+838回)(うち、非対面形式による実施は、年金セミナーは77回(同+52回)、年金制度説明会は169回(同+167件))
年金制度改正への対応	・令和2年6月公布の法律改正項目について、正確かつ円滑に実務を実施できるよう取組を行う	・令和4年4月以降に施行される改正項目(※)に係る必要な対応(システム開発や業務処理要領の整備、機構ホームページ等による改正内容の周知等)について実施(※)老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ、被用者保険の適用拡大等
ICT化の推進	・事業主の事務手続きの負担軽減や利便性の向上を図り、オンラインサービス提供の環境整備を進めるため、電子申請の利用促進に取り組む	・令和3年4月から10月までの主要7届書(資格取得届、算定基礎届等)の電子申請利用割合について、<u>56.7%</u>(電子申請利用促進取組開始前の令和元年同期比+33.7ポイント)と大幅に増加(令和2年同期比+16.8ポイント) ・令和3年10月末時点における電子申請義務化対象事業所(資本金1億円超の法人等)-1-の電子申請利用割合は<u>88.2%</u>

1. 新型コロナウイルス感染症の影響に伴う主な対応

(1) 基幹業務の主な施策

【国民年金関係】

○国民年金保険料免除等に係る臨時特例措置

令和2年5月1日より、本感染症の影響から、収入が減少し、当年中の所得の見込みが国民年金保険料の免除等に該当する水準になることが見込まれる方について、国民年金保険料の免除等が適用されるようになったことを受け、令和3年9月末時点において、約54.4万件を承認。

【厚生年金保険関係】

○厚生年金保険料等の納付猶予特例

令和2年4月30日より、本感染症の影響から、令和2年2月以降に相当な収入の減少が生じた事業所について、令和2年2月1日から令和3年2月1日までに納期限が到来する保険料の納付を申請により、1年間猶予することができるようになった。(猶予許可金額：9,737億円、約9.8万事業所)
令和3年2月1日以降、順次猶予期間が満了し、令和3年9月末時点においては、猶予期間の満了金額が6,300億円となり、うち納付済が4,978億円、既存の法定猶予制度の適用が1,078億円となっている。

○厚生年金保険料等の標準報酬月額の特例改定

令和2年6月26日より、本感染症の影響から、休業し報酬が著しく下がった方について、一定の条件を満たす場合は、通常の随時改定(4か月目)によらず、翌月から標準報酬月額が改定されるようになったことを受け、令和3年9月末時点において、約2.9万事業所、約50.2万人の標準報酬月額を改定。

【年金給付関係】

○障害状態確認届(診断書)の提出期限延長にかかる対応

令和2年4月28日告示に基づき、障害状態確認届(診断書)の提出期限が令和2年2月末日から令和3年2月末日までの間にあった受給権者等について、当該確認届の提出期限がそれぞれ1年間延長された。

○これに加え、令和3年1月以降の緊急事態宣言等の実施を踏まえ、障害状態確認届の提出期限が令和3年2月末から同年11月末までの間にある方については、令和3年12月末(提出期限が令和3年2月末である者は同年11月末)まで年金支払いの一時差止めを猶予する特例措置が講じられたところ、緊急事態宣言等が解除され、当該猶予する期限が到来することから、当該確認届を提出されていない方に対し、令和3年11月に提出勧奨を行うとともに、当該確認届の提出時は症状が軽快していた方で、提出後に症状が悪化している方は診断書の再提出が可能である旨のお知らせを令和3年12月から送付。

(2) 内部管理面の対応

【新型コロナウイルス感染症に係る予防接種関係】

○新型コロナウイルス感染症の予防接種(ワクチン接種)に要する時間を勤務時間とみなす制度の創設及び、ワクチン接種後において、ワクチン接種との関連性が高いと認められる症状により体調不良が生じ、出勤できない場合における休暇制度を創設。

○年金事務所等の職員及びお客様の発症予防等の観点から、令和3年9月～10月にかけて職域接種を実施。(接種人数：1,168人)

【その他対応】

○緊急事態宣言中、対象区域に所在する拠点において、出勤と在宅勤務を組み合わせたシフト勤務や時差出勤の実施

(参考) 拠点における感染者の発生状況及び閉鎖状況(令和3年11月30日時点)

○新型コロナウイルス感染が判明した役職員等の人数：434名(役職員283名、委託・派遣職員151名)

○感染者が発生した拠点においては、保健所等関係機関と連携し、濃厚接触者の特定調査への協力を行うとともに、状況に応じて消毒作業や拠点の一時閉鎖等を実施(合計89事務所等)。なお、事務所等の閉鎖時においては、近隣事務所等に臨時窓口を開設し、発生状況等も含めて随時機構ホームページで公表。

2. 国民年金の適用・収納対策

令和3年度計画の概要	令和3年度の主な取組状況
【国民年金の適用促進対策】 (確実な適用の実施) ○20歳到達者について、職権による資格取得手続を行った後、加入のお知らせと同時に納付書を送付することにより、納付が促され、納付月数が増加傾向にあることから、納付に重点を置いた制度周知及び納付勧奨に係る施策を強化する。 ○地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供された情報により把握した34歳、44歳及び54歳到達者に対する届出勧奨等を確実に実施する。 ○被保険者種別変更について、届出勧奨及び届出がない場合の資格取得等の手続きを確実に実施する。 (外国人の適用対策) ○法務省出入国在留管理庁から提供される外国人情報と機構が保有する記録の突合せを行い、未加入者への届出勧奨及び届出がない場合の資格取得手続を確実に実施する。 ○分かりやすい制度説明を行うため引き続き多	【国民年金の適用促進対策】 (確実な適用の実施) ○地方公共団体情報システム機構（以下「J-LIS」という）から提供される住民基本台帳情報に基づき、次のとおり職権による手続等を行いました。 ・20歳到達者（62.3万人）のうち、第1号被保険者として適用すべき全ての方について、職権による適用を実施（51.1万人） ・また、令和3年6月より20歳到達月の前月に前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせを送付 ・34歳、44歳及び54歳到達者（258.7万人）のうち、海外から転入された方などの基礎年金番号が付番されていない方及び資格喪失後一定期間（12か月）資格取得がなされていない方に対して届出勧奨を行った上で、届出がない方について職権による適用を実施（1万人） ○全ての居住者の年金制度の加入状況については、現状では34歳、44歳及び54歳到達時点で把握し、届出勧奨を実施していますが、海外から転入された方など、この年齢に限らない未加入者を早期に把握するための仕組みについて、J-LISと連携し実施に向け構築を進めています。 ○退職者及びその被扶養配偶者に対しては、被保険者種別変更の届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨（87.6万人）を行った上で、届出がない方について職権による適用を実施（50.2万人）しました。 (外国人の適用対策) ○令和元年6月より、法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人等の情報を基に、機構において社会保険の適用の有無を確認し、第1号被保険者として適用すべき方103人（自主的に届出された方を除く）について、職権による適用を実施しました。 ○外国人（留学生）に対して分かりやすい制度説明を行うため、令和2年度に作成した「学生納

言語による制度説明のパンフレットを拡充し、作成したパンフレットは市区町村に提供する。 （関係機関との連携） ○ハローワークとの連携を強化し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取組を進める。 （無年金者及び低年金者への対応） ○任意加入制度の勧奨について、令和２年度に実施した60歳から65歳到達までに任意加入し納付することで受給要件を満たす方への勧奨に対する効果を検証し、より効率的・効果的な対策について検討を行う。 ○追納勧奨について、令和２年度に実施した２年目、９年目の期間を有する方への勧奨を継続して実施するとともに、勧奨に対する効果を検証し、新たな対象者の選定について検討する。	付特例申請書の説明用パンフレット（英語版）」について、令和３年度中に14か国語版に拡大することとしています。 （関係機関との連携） ○離職者に対し失業特例免除や臨時特例免除について周知するため、雇用保険説明会における従来のリーフレット等の書類一式の配布に加え、特例免除を含む国民年金の手続に関して分かりやすく説明した動画を作成し令和３年７月に全国のハローワークにその上映の協力を依頼しました。 （無年金者及び低年金者への対応） ○任意加入制度の勧奨について、令和２年度に60歳から65歳到達までに任意加入し納付することで老齢年金の受給要件を満たす方に対して勧奨を実施（2.1万人）し、その結果、1,753人の申込がありました。 令和３年度においても、引き続き勧奨を実施することとしています。 ○追納勧奨について、従来の対象者（過去１０年以内に免除期間等を有する方のうち、下記①又は②に該当する方）に対して勧奨を実施（517万人）し、その結果、12.7万人の申込がありました。 ①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年目の期間を有する第１号被保険者以外の方 ②免除等承認後、追納可能な期限（10年）の直前となる９年目の期間を有する方
【国民年金の収納対策】 （納付率の目標） ○令和３年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績を上回るとともに、令和元年度実績（69.3%）から2.0ポイント程度の伸び幅を確保し、令和元年度分保険料の最終納付率については、令和元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。	【国民年金の収納対策】 （納付率の目標） 【納付率の状況（令和３年９月末時点）】 ○令和３年度は、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、臨時特例免除や失業特例免除の迅速な勧奨、新規未納者や20歳到達者に対する納付督促を徹底して実施することを基本に行動計画を策定し、取り組みました。 ○その結果、令和３年９月末の令和３年度分保険料の現年度納付率は67.2%となり、対前年同月比+2.9ポイント上回って推移しています。 納付率の増加要因としては、令和２年度から継続して実施した臨時特例免除の勧奨、20歳到達者への加入前のお知らせや職権適用の際に加入のお知らせと同時に納付書を送付す

(収納対策の具体的な取組) ○年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を推進するとともに、納付の重要性を訴求し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行うこととする。 ○口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、更なる納付月数の獲得のため利用促進を図り、前年度を上回る水準を確保する。	ることにより納付が促された効果等と考えています。 ○令和3年9月末の令和元年度分保険料納付率（最終納付率）は、令和元年度の現年度納付率から7.8ポイントの伸び幅を確保し、77.1%となっています。 (収納対策の具体的な取組) ○令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ、効率的・効果的な取組を実施するため、年齢や所得、未納月数等、未納者の属性に応じた収納対策を次のとおり実施しました。 ・20歳到達者について、加入前のお知らせや、職権適用の際に加入のお知らせと同時に納付書を送付 ・新たに未納となった方（新規1か月未納者（※））について、学生納付特例期間終了後や20歳到達による資格取得後に未納となった場合など、その状況に応じた催告文書を送付 （※）令和元年度までは新規2か月未納者を対象に実施していたが、臨時特例免除を速やかに周知するため、令和2年度から新規1か月未納者に改めた。 ・令和2年度に臨時特例免除が承認された方について、令和3年度分臨時特例免除の勧奨を令和3年6月に実施 ・従来新規4か月未納者を対象に実施していた催告文書の送付について、令和3年9月から対象を新規3か月未納者に前倒しして実施 ・外部委託事業者による納付督促・免除勧奨業務について、電話及び文書による督促を中心に実施 ○口座振替及びクレジットカード納付を推進するため、令和3年4月～5月分の保険料を現金納付された次の方に対して届出勧奨を令和3年7月に実施（約8万件）しました。 ①学生納付特例期間終了者（令和2年度学生納付特例承認済者） ②資格取得者（20歳到達者を含む） さらに、勧奨後に届出のない方に対し、年金事務所において電話等による勧奨（後追い勧奨）を実施しました。 また、納付率が高い50歳台の方に対して口座振替及びクレジットカード納付の届出勧奨を令和3年12月（約10万件）に実施し、直近24か月引き続いて現金納付がされている方等に対しても、令和4年1月に勧奨を実施することとしています。 ○令和3年9月末時点の口座振替及びクレジットカード納付の実施率（利用者数の割合）は37.2%となり、対前年同月比+1.8ポイント上回って推移しています。
--	---

(長期未納者への対応) ○24 か月未納者に対する対策に引き続き徹底して取り組むこととし、一定の納付月を有する者に対し、受給資格を得るまでの期間を明示した納付勧奨(50 歳代から段階的に実施)を実施する。 (地域の実情を踏まえた対策) ○沖縄県については、これまで必要な体制整備及び支援策を講じ、効果的な取組を実施したことにより納付率は着実に向上してきているものの、依然として他の都道府県に比べ納付率が低い状況となっていることから、更なる納付率向上を目指す。 ○未納者数の多い年金事務所の納付率向上を図るため、必要な体制整備、支援策を講じ、効果的な取組を実施する。 (強制徴収の着実な実施) ○控除後所得が 300 万円以上かつ 7 月以上保険料を滞納している場合は、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。 なお、強制徴収の実施については、新型コロ	(長期未納者への対応) ○受給要件満了間近(50 歳台かつ受給資格期間 60 月以上 120 月未満)の 24 か月未納者(※)約 2.7 万人に対し、受給要件を満了するまでの期間を明示したお知らせの送付、電話等による納付督促・免除勧奨を行った結果、令和 3 年 8 月末時点で約 1.1 万人の対象者と連絡を取ることができました。そのうち約 0.4 万人について納付又は免除申請に至っており、令和 3 年度下期についても、引き続き納付督促・免除勧奨を実施することとしています。 (※)令和 2 年度末時点で、平成 31 年 3 月分から令和 3 年 2 月分までの 24 か月分の保険料が未納となっている方 (地域の実情を踏まえた対策) ○沖縄県について、令和 2 年度末の現年度保険料納付率(61.1%、前年度実績から+5.7 ポイント)は着実に向上してきているものの、依然として全国(71.5%)と乖離している状況となっています。 そのため、令和 3 年度においても引き続き年金事務所に特定業務契約職員を配置するとともに、沖縄県内 6 年金事務所が各市町村と連携を図りながら、納付率向上に向けた取組を実施した結果、令和 3 年 9 月末の現年度納付率は 52.6%、対前年同月比+4.5 ポイントとなっており、この対前年同月比を維持することで、年度末に 65%台到達を目指しています。 ○未納者の多い年金事務所(20か所)について、納付率向上を図るため体制整備について検討し、令和 3 年 10 月から次の取組を実施することとしました。 ・ 1 課制の年金事務所(9 拠点)を 2 課制に改編 ・ 2 課制の所掌事務を国民年金第 1 課は事務処理、国民年金第 2 課は収納対策に特化した体制に見直し ・ 体制強化として正規職員の増員 (強制徴収の着実な実施) ○強制徴収業務については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和 2 年度は停止をしていましたが、再開にあたっては、緊急事態宣言等が発出されている地域を除くとともに、令和元年度所得が 1,000 万円以上の方に限定するなど、慎重な配慮を行いつつ、令和 3 年 4 月から再開しました。
---	---

ナウイルス感染症の影響を踏まえ、適切に判断する。また、手続きを進める上では、国民年金保険料の免除について案内する等、滞納者の置かれた状況に配慮しつつ、丁寧に対応する。	
--	--

3. 厚生年金保険等の適用・徴収対策

令和3年度計画の概要	令和3年度の主な取組状況																		
【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を活用した取組を進め、令和2年度からの4年間で集中的に取り組む方針に沿って、令和3年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ、継続的に取り組む。	【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) ○令和3年度においては、加入指導による適用事業所数の年間目標を8.8万事業所として行動計画を策定し取り組むこととしました。緊急事態宣言等が発出されている地域においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、訪問・来所要請による加入指導を中止し、文書・電話を中心とした加入指導となった影響もありましたが、令和3年9月末時点において、加入指導による新規適用事業所数は、年間目標の約66%にあたる58,391事業所となっています。その内訳は、国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数は約2.4万事業所、法人登記簿情報により新規設立を把握して適用した事業所数は、約3.4万事業所となっております。 引き続き、感染拡大防止に対応しながら加入指導を進め、未適用事業所の適用に努めてまいります。 <table><tr><td></td><td>令和2年9月末時点</td><td>令和3年9月末時点</td></tr><tr><td>加入指導による新規適用事業所数 (※)</td><td>47,171 事業所</td><td>58,391 事業所</td></tr><tr><td>うち国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数</td><td>28,399 事業所</td><td>24,316 事業所</td></tr></table> (※) 法人登記簿情報等を活用した加入指導による新規適用事業所数(令和3年9月末時点約3.4万事業所)を含む。 ○これらの結果、令和3年9月末時点の適用事業所数は約255万事業所となり、被保険者数は令和2年度末に比べ約42万人増加し、約4,090万人となりました。 <table><tr><td></td><td>令和2年度末</td><td>令和3年9月末時点</td></tr><tr><td>適用事業所数</td><td>2,509,333事業所</td><td>2,556,577事業所</td></tr><tr><td>被保険者数</td><td>40,472,127人</td><td>40,896,187人</td></tr></table>		令和2年9月末時点	令和3年9月末時点	加入指導による新規適用事業所数 (※)	47,171 事業所	58,391 事業所	うち国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数	28,399 事業所	24,316 事業所		令和2年度末	令和3年9月末時点	適用事業所数	2,509,333事業所	2,556,577事業所	被保険者数	40,472,127人	40,896,187人
	令和2年9月末時点	令和3年9月末時点																	
加入指導による新規適用事業所数 (※)	47,171 事業所	58,391 事業所																	
うち国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数	28,399 事業所	24,316 事業所																	
	令和2年度末	令和3年9月末時点																	
適用事業所数	2,509,333事業所	2,556,577事業所																	
被保険者数	40,472,127人	40,896,187人																	

○令和２年度行動計画策定時に、すでに５人以上又は家族以外の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所（以下「５人以上等事業所」という。）であることが判明している事業所については、徹底した対応を行い、令和３年度末までの適用を目指す。

○また、機構の適用事業所情報と一致しない国税源泉徴収義務者情報の件数は、令和２年度末時点において約20.7万事業所でしたが、令和３年９月末時点で約20.1万事業所となっています。

令和２年度末時点の 適用調査対象事業所数	令和３年４月から９月までに 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数	令和３年９月末時点の 適用調査対象事業所数
207,060事業所	42,372事業所	200,975事業所
合計 249,432事業所		

○令和２年度末において、５人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明している法人事業所への取組状況は次のとおりです。
被保険者５人以上の法人事業所は、648事業所を適用し、年度当初の2,829事業所から2,120事業所まで減少しており、これらの事業所については、令和３年度末までに全て適用するべく取組を行います。特に、立入検査へ移行可能な事業所から順次立入検査を実施し、適用すべき事業所を確実に適用することとしています。また、被保険者５人未満で家族以外の従業員を雇用している事業所についても、832事業所を適用し、年度当初の3,237事業所から2,334事業所まで減少しており、引き続きの加入指導を行い、令和３年度末までの適用を目指します。

	令和３年４月 時点の対象 事業所数	加入指導に より適用した 事業所数	適用済又は 適用対象外と した事業所数 (※２)	令和３年９月 末時点の対象 事業所数 (※３)
被保険者５人以上 の法人事業所（※１）	2,829事業所	648事業所	61事業所	2,120事業所
被保険者５人未満で 家族以外の従業員を雇 用している法人事業所 (※１)	3,237事業所	832事業所	71事業所	2,334事業所

(※１) 令和３年３月末時点の国税源泉徴収義務者情報に基づく推定や、調査票による確認、加入指導における聴取等により区分している。

(※２) 適用対象外とした事業所とは、法人登記情報により解散又は閉鎖となっている事業所や現地調査等により事業実態がないと判断された事業所。

(※３) 令和３年４月以降に判明した事業所は含んでいない。

○年金事務所における適用促進強化のための体制確保や手順の見直しを行うとともに、立入検査権限の実効ある活用を図るため、本部専門組織を強化し、全国の困難性の高い事案に対応する。

（事業所調査による届出の適正化対策）

○中期計画期間中に全ての適用事業所に対する事業所調査を実施することを原則として、優先度等を踏まえ対象事業所を選定する。

○法改正（※）による立入検査対象の拡大に伴い、困難性の高い事案に対応するため、令和3年4月に新たに特別法人対策部特別適用対策グループを新設し、組織強化した上で効果的に加入指導を実施する体制を構築しました。上期において61事業所を所管事業所とし、令和3年10月末時点で、25事業所を適用に結びつけるとともに、効果的な取組を事務所に展開するなど、全体の実績向上につなげています。

（※）令和2年6月の厚生年金保険法等の改正により、立入検査の対象先に「適用事業所であると認められる事業所」が追加となり、適用事業所であると合理的に推認される事業所への立入検査が可能となった。

（事業所調査による届出の適正化対策）

○令和3年度においては、新型コロナウイルスの影響を考慮しつつ、優先度等を踏まえた対象事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせ、被保険者824万人に相当する事業所に対して調査を実施することを年間目標として取り組み、令和3年9月までに、年間目標の約65%となる約540万人に相当する事業所の調査を実施しました。

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	指摘事業所数	
				資格得喪関係	報酬関係
8,240,000人	5,418,171人	65.7%	134,144事業所	7,486事業所	38,937事業所

調査により適用した被保険者数	11,059人
----------------	---------

○令和元年6月より、法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人に係る情報を基に、機構において社会保険適用の有無を確認し、令和3年9月末時点において第2号被保険者として適用すべき方113人（自主的に届出された事業所を除く）が勤務する事業所に対して加入勧奨を実施し、全て適用に結び付けました。

○被保険者数が10人未満である事業所を対象として、本年11月より簡易的手法による調査を実施するための準備を行いました。事業所に「調査票」を送付し回答を求め、併せて「源泉所得税領収証書（写）」の提出を求めることで適用漏れの可能性を把握することとしています。なお、コールセンターによる照会対応、調査結果に対する本部からの届出勧奨、年金事務所による調査を組み合わせ、これらの事業所に対する効果的な調査手法を確立することとしています。

○大規模事業所については、本部に設置した専門組織と年金事務所等の協働により、システムを活用した調査等効率的・効果的な調査を実施する。	○被保険者が1万人以上の大規模事業所については、本部に設置した特別法人対策部と管轄年金事務所の連携により実施しました。調査資料である給与情報等の電子媒体（給与データ）を活用することにより、全従業員について加入の可否を網羅的に確認するとともに、機構内でデータによる確認を行う等、訪問や呼出によらず、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により、効率的かつ効果的に事業所調査を実施しました。 <table><tr><td>令和3年度計画</td><td>9月末</td><td>うち指摘事業所数</td></tr><tr><td rowspan="2">22事業所</td><td rowspan="2">10事業所</td><td>適用漏れ：5事業所</td></tr><tr><td>報酬誤り：10事業所</td></tr></table>	令和3年度計画	9月末	うち指摘事業所数	22事業所	10事業所	適用漏れ：5事業所	報酬誤り：10事業所													
令和3年度計画	9月末	うち指摘事業所数																			
22事業所	10事業所	適用漏れ：5事業所																			
		報酬誤り：10事業所																			
【厚生年金保険等の徴収対策】 ○厚生年金保険・健康保険等の収納率について、既存の納付の猶予及び換価の猶予並びに納付猶予特例の許可を受けている保険料額を除いた収納率で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ことを目標とする。	【厚生年金保険等の徴収対策】 （令和3年9月末時点の徴収状況） ○厚生年金保険料の収納率は96.0%ですが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額4,413億円（前年同期3,043億円）を徴収決定額から除いて計算した収納率は98.5%となり、前年同期の97.9%を上回っています。 〈厚生年金保険料収納率〉 <table><tr><td>厚生年金保険</td><td>令和2年9月末</td><td>令和3年9月末</td><td>令和2年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】</td><td>令和3年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】</td></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>16兆6,259億円</td><td>17兆2,582億円</td><td>16兆3,216億円</td><td>16兆8,169億円</td></tr><tr><td>収納額</td><td>15兆9,792億円</td><td>16兆5,595億円</td><td>15兆9,792億円</td><td>16兆5,595億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>96.1%</td><td>96.0%</td><td>97.9%</td><td>98.5%</td></tr></table>	厚生年金保険	令和2年9月末	令和3年9月末	令和2年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】	令和3年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】	徴収決定額	16兆6,259億円	17兆2,582億円	16兆3,216億円	16兆8,169億円	収納額	15兆9,792億円	16兆5,595億円	15兆9,792億円	16兆5,595億円	収納率	96.1%	96.0%	97.9%	98.5%
厚生年金保険	令和2年9月末	令和3年9月末	令和2年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】	令和3年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】																	
徴収決定額	16兆6,259億円	17兆2,582億円	16兆3,216億円	16兆8,169億円																	
収納額	15兆9,792億円	16兆5,595億円	15兆9,792億円	16兆5,595億円																	
収納率	96.1%	96.0%	97.9%	98.5%																	

○全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は94.0%ですが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額1,950億円（前年同期1,121億円）を徴収決定額から除いて計算した収納率は97.4%となり、前年同期の96.6%を上回っています。

〈健康保険料収納率〉

協会管掌健康保険	令和2年9月末	令和3年9月末	令和2年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】	令和3年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】
徴収決定額	5兆4,542億円	5兆6,945億円	5兆3,420億円	5兆4,995億円
収納額	5兆1,583億円	5兆3,548億円	5兆1,583億円	5兆3,548億円
収納率	94.6%	94.0%	96.6%	97.4%

○収納未済額については厚生年金保険料で6,879億円、全国健康保険協会管掌健康保険料で3,332億円ですが、納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額（厚生年金保険料4,413億円、全国健康保険協会管掌健康保険料1,950億円）を除いて計算した場合には前年同期の収納未済額を下回ります。

〈収納未済額〉

収納未済額	令和2年9月末	令和3年9月末	令和2年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】	令和3年9月末 【納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く】
厚生年金保険	6,368億円	6,879億円	3,325億円	2,466億円
協会管掌健康保険	2,899億円	3,332億円	1,778億円	1,382億円

○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて令和2年度中に許可を行った納付猶予特例は令和3年2月1日以降、順次猶予期間が満了していますが、令和3年9月時点で猶予期間の満了を迎えた6,300億円（期間満了のお知らせ件数は69,494事業所）の79.0%に当たる4,978億円が納付済となっており、収納の確保が図られています。

また、納付の困難な事業所には法定猶予制度の活用を案内し、17.1%に当たる1,078億円に法定猶予制度が適用されています。

今後は、納付あるいは法定猶予制度の適用に至っていない事業所（納付協議中等の6,691事業所）への対応を進めていくこととしています。

○滞納事業所等に対しては、既存の納付の猶予及び換価の猶予の案内を徹底し、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に則した対策を行う等の適正な納付の履行管理により、迅速かつ計画的に保険料等の納付督促を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止策を行う。

○困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、本部・特別徴収対策部及び管轄の年金事務所の役割を整理し、徴収体制の強化に取り組み滞納解消を

〈納付猶予特例保険料の推移状況（令和3年9月末）〉

猶予許可金額	猶予期間満了金額（令和2年1月分～令和2年8月分保険料）			
9,737億円	6,300億円	納付済 （収納額）	法定猶予適用	納付協議中等
		4,978億円 （79.0%）	1,078億円 （17.1%）	244億円 （3.9%）

〈納付猶予特例の期間満了に係る対応状況（令和3年9月末）〉

納付猶予特例の満了 お知らせ事業所	納付済 （完納）	法定猶予適用 （分割納付）	納付協議中等
69,494事業所	17,914事業所	44,889事業所	6,691事業所

○法定納付期限までに納付が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迅速かつ確実な初期対応による納付指導を行いました。その際、事業所から納付が困難であるとの申出があった場合は、法定猶予制度の案内を行い、個々の事業所の置かれた状況に十分に配慮した納付計画を策定すること等、個別事情に配慮した納付の履行管理に取り組んでいます。なお、新規滞納事業所の発生を抑制し、猶予対応等に専念できる体制を構築するため、電話納付督促業務を集約するコールセンターの設置を進めています。

〈滞納事業所数〉

	令和2年度末	令和3年9月末
滞納事業所数	160,308事業所	157,440事業所
適用事業所に占める 滞納事業所の割合	6.4%	6.2%

○また、令和2年4月以降、実施を停止していた財産調査や財産の差押等の滞納処分業務を令和3年4月に一部再開し、法定猶予制度の適用を受けていない事業所のうち、高額かつ悪質な滞納事業所に対して優先的に滞納処分を進めています。

○困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、令和3年4月に組織強化を行った本部の専門部署である特別法人対策部の所管としています。
特に、本年度においては、納付猶予特例から法定猶予制度の適用（切替え）ができていない事業所を含めて法定猶予制度を活用した対応を積極的に行い、資力に応じた納付計画の策定に取

図る。

○徴収業務に使用している複数の支援ツールの統合に継続して取り組み、滞納事業所の傾向や対策の効果などが分析できるよう、徴収業務のシステム化を進める。
また、法定猶予制度の適用を積極的に進めるため、事務の効率化や本部と年金事務所の役割分担について整理する。

り組んだことにより、令和３年９月末時点の法定猶予制度の適用事業所は163事業所、猶予金額は93億円となっています。
また、令和３年９月末時点の収納未済額は159億円となっており、年度当初より７億円の減少となりました。
なお、令和３年９月末時点で48事業所については、分割納付により滞納解消の見通しが立ったこと等に伴い、年金事務所の所管に戻しました。

〈特別法人対策部の取組状況〉

特別法人対策部の所管事案	令和３年度所管分			令和３年 ９月末	納付猶予特例及び法定猶予制度	令和３年 ９月末 (納付猶予特例及び法定猶予制度の許可中の金額を除く)
	前年度からの繰越分	令和３年度移管分	合計			
所管事業所数	145事業所	208事業所	353事業所	305事業所	163事業所	—
収納未済額 (延滞金含む)	68億円	98億円	166億円	159億円 (※)	93億円 (※)	66億円 (※)

(※) 年度途中で所管終了した事業所の滞納額を含む。

○時効管理や来所通知書等の作成等の滞納事業所の管理について、従前は複数の支援ツールを使用しておりましたが、令和３年３月に滞納処分等業務支援統合ツールとして一本化し、データベースの集約を行いました。
令和３年度においては、納付猶予特例から法定猶予制度への適用（切替え）にあたり、猶予許可決議書等の作成のシステム化を行い、猶予事務の効率化、負担軽減を図りました。

4. 年金給付

令和3年度計画の概要	令和3年度の主な取組状況
【正確な給付の実現に向けた体制強化】 (執行体制の強化・整備) ○年金給付業務を年金事務所と中央年金センターで執行する体制に再構築するため、事務センターで行っている年金給付業務(再裁定の勧奨業務や特別障害給付金等に関する業務)の集約化に向け、事務面・システム面の整備や体制面の検討を行う。 ○中央年金センターを中心とした一貫した執行体制を確立するため、中央年金センターで行っている未支給年金請求書等の諸変更届書に係る処理体制の効率化について検討する。 ○中央年金センター及び障害年金センターにおける事業実績評価のあり方を見直し、評価基準を明確化することにより組織の活性化を図る。 【正確な給付の実現に向けた対応】 (年金決定時チェックの着実な実施) ○年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。	【正確な給付の実現に向けた体制強化】 (執行体制の強化・整備) ○年金給付の正確性の確保、責任体制の明確化及び事務処理体制の効率化を図るため、これまで、中央年金センター、事務センター及び年金事務所に分散していた年金給付業務について、中央年金センターと年金事務所を中心とした処理体制に再構築することとし、平成31年4月に事務センターで行っていた年金給付の審査業務を年金事務所に移管しました。 ○令和3年度においても、事務センターで行っている再裁定の勧奨業務を中央年金センターへの集約、特別障害給付金に関する業務を障害年金センターへの集約に向け、事務処理体制の検討及びシステム開発を進めています。 ○また、中央年金センターで行っている諸変更届書の処理体制について、お客様サービス向上の観点から効率的な事務処理体制及び事務処理の検討を進めています。 ○中央年金センター及び障害年金センターにおける事業実績評価のあり方を見直すとともに評価指標を策定し、令和3年度上期においては、事業実績評価結果に基づき事業実績表彰を行いました。また、令和3年度下期においては、事業実績評価結果を人事評価に反映することとしています。 【正確な給付の実現に向けた実務面の対応】 (年金決定時チェックの着実な実施) ○年金給付の内容審査・決定については、平成31年4月より年金事務所においてを行ってきたところですが、令和2年4月より年金事務所が決定した内容を検証する専任部署を中央年金センターに設置し、年金決定時チェックを実施しています。令和3年度上期においては、決定した老齢・遺族・障害年金(約80万件)について、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約14万件の決定内容を中央年金センターで決定直後にチェックし、225件について事務処理誤りの予防・早期対応を図りました。

○年金決定時チェックの結果を分析し、業務処理マニュアルの整備やシステムチェック機能の強化を進める。 ○「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。 【障害年金の事務処理体制の強化】 (事務処理体制の強化) ○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた障害状態確認届(診断書)の提出期限の延長に伴い、当該届の受付件数が通常の約2倍に増大することが見込まれるため、障害年金センターの増員及び実施場所の確保等の体制強化を図る。 ○障害年金センターの事務処理フローを見直すとともに、職種・職能別の役割の明確化を図ることにより、事務処理の円滑な実施を図る。 (認定業務の適正性の向上) ○新型コロナウイルスの感染拡大防止及び認定業務の効率化を図る観点から、リモートで認定業務を行う環境を構築し、認定医に既存の可搬型端末を貸与することにより、非対面型の認定業務の実施を可能にする。	○年金決定時チェックの実施結果を踏まえ、随時、業務処理マニュアルを整備するとともに、令和3年10月に事務処理誤りが生じやすい事例及び審査時の留意事項を拠点に周知しました。また、令和3年4月及び10月に、共済組合との情報連携による併給・選択の組合せの整合性確認など年金請求書入力時のシステムチェック機能を強化しました。 ○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、令和3年9月に公表しました。 【障害年金の事務処理体制の強化】 (新型コロナウイルス感染症を踏まえた事務処理体制の強化) ○提出期限が令和2年2月末から令和3年2月末までの間にある障害状態確認届(診断書)について、提出期限が1年間延長されたことに伴い、令和3年6月から受付件数が通常の2倍(約5万件)に増大しましたが、令和3年4月から障害年金センターの職員を約50名増員するなど処理体制を強化することにより、遅滞なく認定業務を進めています。 ○また、令和3年1月以降の緊急事態宣言等の実施を踏まえ、障害状態確認届(診断書)の提出期限が令和3年2月末から同年11月末までの間にある方については、令和3年12月末(提出期限が令和3年2月末である方については同年11月末)まで年金支払いの一時差止めを猶予する特例措置が講じられたところ、緊急事態宣言等が解除され、当該猶予する期限が到来することから、当該確認届を提出されていない方に対し、令和3年11月に提出勧奨を行うとともに、当該確認届の提出時は症状が軽快していた方で、提出後に症状が悪化している方は診断書の再提出が可能である旨のお知らせを令和3年12月から送付しています。 (事務処理体制の強化及び認定業務の適正性の向上) ○障害年金の審査業務については平成29年4月に障害年金センターへの全国集約を完了しましたが、障害年金センターにおける障害認定の専門性を高めるため、職員の職責に応じた役割や決裁権限の明確化及び認定医の判定前に障害状態の程度を職員が事前判定する仕組みの導入について、令和3年11月より試行的に開始しています。 ○令和3年5月より認定医に既存の可搬型端末(MWM)を貸与し、試行的にリモートでの認定業務を開始しました。これを踏まえ、運用手順や端末操作方法を改善した上で、令和3年9月より非対面型の認定業務の運用を本格的に開始し、現在14名の認定医が利用しています。
--	--

【年金給付業務のシステム化の推進】

（業務端末の統合）

- 令和3年10月に年金給付業務で使用する業務端末等のシステム基盤が一元化されるため、年金事務所及び事務センターにおいて業務が円滑に移行できるよう準備を進める。

【お客様サービスの向上】

（年金給付の請求勧奨の充実）

- 令和4年4月に老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられることに伴い、66歳以降の未請求の老齢年金のある方に対して繰下げ見込み額を毎年お知らせする仕組みを構築する。

- 70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方に対しては、文書、電話、訪問等により個別の請求案内を行う。

（迅速な支給決定（サービススタンダード））

- 「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、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：1ヶ月※
- ・ 遺族年金：1ヶ月※
- ・ 障害年金：3ヶ月

※加入状況の再確認を要する方は2ヶ月

【年金給付業務のシステム化の推進】

（業務端末の統合）

- 従来、中央年金センターと年金事務所及び事務センターでは、システム構成が異なるために業務端末が異なっていましたが、令和3年10月に端末統合を実現し、同一環境によって年金給付の事務処理を行う環境を整備しました。今後、これを踏まえて、中央年金センターと年金事務所の役割分担の見直しを進めていきます。

【お客様サービスの向上】

（年金給付の請求勧奨の充実）

- 令和4年4月の老齢年金の繰下げ可能年齢引上げの実施に向けて、令和4年3月から、66歳以降の未請求の老齢年金のある方に対し繰下げ見込額をお知らせするとともに、75歳到達時に年金請求書を送付するため、システム開発やお知らせ文書等の作成を進めています。

- 70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方（受給資格期間が25年以上ある方等）に対し文書、電話、訪問等により個別の請求勧奨を行う事業については、令和元年度の取組開始以降約3.7万人に対し勧奨を行い、令和3年9月末時点で約3.3万人（約90%）から年金請求書が提出されています。

（迅速な支給決定（サービススタンダード））

- 新型コロナウイルス感染症の影響がある中、老齢年金、遺族年金及び障害年金について、令和3年8月末時点でいずれもサービススタンダードの達成率90%以上を維持しています。

- | | | |
|--------|------------------------|-------|
| ・ 老齢年金 | 加入状況の再確認を要しない場合（1ヶ月以内） | 98.2% |
| | 加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内） | 97.6% |
| ・ 遺族年金 | 加入状況の再確認を要しない場合（1ヶ月以内） | 98.1% |
| | 加入状況の再確認を要する場合（2ヶ月以内） | 96.6% |
| ・ 障害年金 | （3ヶ月以内） | 93.7% |

【年金生活者支援給付金制度の着実な実施】 ○年金生活者支援給付金（以下「支援給付金」という。）の支給サイクルの見直し（令和3年8月施行。支給サイクルを8月～翌年7月から10月～翌年9月に変更。）に向けて準備を進めるとともに、支援給付金受給者に対して、正確な支給を継続して行う。 ○所得変更があった方などで新たに支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、要件判定後、速やかに請求勧奨を行い、初回の12月定期支払いで支給できるようにする。	【年金生活者支援給付金制度の着実な実施】 ○既に支援給付金を受給されている方については、令和3年10月から支援給付金の支給サイクルが変更されることについて、令和3年6月に送付した支給金額（改定）通知書・振込通知書に内容を記載することにより周知しました。 また、市区町村から令和3年7月に所得・世帯データの提供を受け、継続して支給要件に該当した約728万人に対して令和3年12月定期支払以降も引き続き支援給付金の支給を行う予定です。 ○新たに支援給付金が支給される見込みがある方については、市区町村から令和3年7月に所得・世帯データの提供を受け、所得額が前年より低下したこと等により支給要件に該当した方約53万人に対し、令和3年8月末から簡易な給付金請求書（はがき型）を順次送付し、未提出の方に対しては令和3年10月に再勧奨を行いました。これにより、12月定期支払いで新たに約47万人に支援給付金を支給する予定です。
--	--

5. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

令和3年度計画の概要	令和3年度の主な取組状況
【年金記録の確認等の対応】 ○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。	【年金記録の確認等の対応】 ○令和3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、約1,794万件（令和3年3月）から約1,783万件（令和3年9月）となり、半年間で約11万件減少しました。 【参考資料P7 未統合記録（5,095万件）の解明状況】 ○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（事前送付用）を活用し「もれ」や「誤り」がないかどうかご本人に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3,212万件 このうち、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者の方に対して送付する約29万件には、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。 ※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、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。 ・額改定通知（年金振込通知）書 約3,938万件 ・年金請求書（事前送付用） 約40万件
○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者等に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。 ○お客様からの年金記録に関する申出等については、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。	○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する「年金加入記録の確認のお知らせ」を再送付する事業（※）は、平成30年度から開始しました。令和3年度は、約8.3万人の被保険者に対して送付した結果、約8千人の記録が解明され、基礎年金番号に統合しました。（※）事業開始から、令和3年9月末現在で約36万人に送付しました。 ○年金請求時等、お客様が相談される際には、年金記録の確認に関する申出があった場合は、チェックシートにより「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を行うとともに、年金記録に空白期間が見つかった場合においても「業務処理要領（年金記録確認業務編）」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】 ○被保険者、年金受給者等それぞれについて、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全	【年金記録の正確な管理等の実施】 ○被保険者及び年金受給者の基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けの完全化を目指し、新規被保険者資格取得時、年金請求時、年金相談時等、あらゆる機会を捉え取組を行った結果、紐付

化を目指す取組を強化する。	け率は9月末時点で99.73%（令和3年3月末99.71%）となりました。 このほか、市区町村には第1号被保険者の未紐付けの方のマイナンバーの紐付けに必要な情報の提出依頼、事業主には第2号及び第3号被保険者の未紐付けの方の個人番号等登録届の提出勧奨、被保険者ご本人に対しては個人番号等登録届の提出勧奨を行うこととしています。 また、受給待機者についても、個人番号等登録届の提出勧奨を行うこととしています。
----------------------	---

6. 年金相談等

令和3年度計画の概要	令和3年度の主な取組状況
【年金事務所での相談】 (年金相談窓口体制の整備) ○都市部における高齢化等を踏まえた年金事務所等の適正配置等について継続的に検討し、必要な見直しを実施する。 ○年金相談窓口の体制については、引き続き正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期雇用職員）及び社会保険労務士）により構成し、安定的な相談体制を確保する。 ○各種証明書の再交付などの簡易な相談等、必ずしも予約を要しない相談の窓口体制の整備を図る。 ○遠隔地等の相談対応について、テレビ電話相談の設置市町村の拡大や出張相談のあり方を検討するなど、更なる充実に引き続き取り組む。 (予約制の拡充と待ち時間対策) ○高い水準となった予約相談について、引き続き定着を図る。 ○インターネットから年金相談予約を受け付け	【年金事務所等での相談】 (年金相談窓口体制の整備) ○全国ベースでの拠点の適正配置を図るため、新たな分室の設置（2か所）及び年金相談センターの移転（1か所）を行うとともに、組織体制の効率化を図る観点から年金事務所の管轄区域の見直し（2か所）を行う計画を策定し、実施に向けて着実に取り組んでいます。 ○安定的で正確な給付を行う窓口体制を構築するため、年金相談職員の登用を進め、正規雇用職員等の配置割合は95.9%（令和3年10月時点、対前年同月比+0.1ポイント）となりました。 ○年金事務所等における相談体制の状況を踏まえ、予約を要しない相談窓口体制について検討し、令和3年12月より各種証明書の再交付などの簡易な相談窓口を2事務所に設置して試行実施を行うこととしています。 ○遠隔地の相談対応については、これまで出張相談を中心に対応してきましたが、お客様の利便性向上を目的に、出張相談に代わる新たなチャネルとして離島3か所でテレビ電話相談を実施しています。 現在、コスト、セキュリティ、利便性、更には通信技術の進展等を踏まえ、今後の遠隔地等における相談対応の進め方について検討しています。 (予約制の拡充と待ち時間対策) ○予約率は94.4%（令和3年10月時点）と高水準を確保し、予約制の定着を図り、待ち時間短縮につなげた結果、令和3年度においても平均待ち時間が30分以上の拠点は発生しておらず、お客様をお待たせしない窓口体制を維持しました。 ○予約率の向上とともに予約の待ち日数の短縮に努めた結果、平均待ち日数が13.6日（令和3年3月時点）から5.7日（令和3年10月時点）に改善しました。 ○インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスについて、令和3年5月から年金請求

るサービスを円滑に運用する。また、利用促進を図るため、予約枠の適切な設定等を検討し、受入体制を整備する。

【コールセンターでの相談】

応答率70%以上を目指すとともに、更なるサービスの質の向上を図る。

（コールセンター業務の効率化施策）

○お客様ニーズに応えるため、相談目的別・内容別のコールセンター体制を維持・整備し、機動的な運営に取り組む。

○音声認識ツールを活用して、相談内容の作成を省力化し、電話相談に係る処理時間短縮の

書（事前送付用）に関する来訪相談予約を対象として運用を開始し、機構ホームページでインターネット予約ページの開設や年金請求書（事前送付用）にチラシを同封する等の周知・広報を実施した結果、令和3年10月末までに約1.9万件の予約申込がありました。また、来訪相談予約件数のうち、インターネット予約の件数の割合は上昇傾向にあり、令和3年10月では8.3%となっています。

【コールセンターでの相談】

○令和3年度については、

- ・年金支給開始年齢の引上げの影響や各種入電抑制策等の効果により、入電件数が昨年度より減少したことに加え、
- ・新型コロナウイルス感染症の影響により応答体制の一時縮小を余儀なくされた中でも、音声認識ツールの導入等のコールセンター内部の業務効率化策により、応答呼数を微減に留めたことから、4月から10月までのコールセンター全体の応答率は、70.2%（対前年度比：+2.9ポイント）となりました。

また、6月の統合通知書（年金額改定通知書・年金振込通知書）や9月の扶養親族等申告書等の各種通知書の発送が集中した期間については、オペレーターの配置席数を増席し、各種通知書に特化した研修を適宜実施する等により、お客様へのサービスの質の向上を図りました。

〈コールセンター全体※の応答状況【4月～10月】〉

年 度	令和2年度	令和3年度	
入電総呼数	6,342,399件	5,827,118件	
応答呼数	4,266,444件	4,092,995件	対前年度比
応答率	67.3%	70.2%	+2.9%

※ 「ねんきんダイヤル」、「高齢年金請求者専用フリーダイヤル」「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」等

（コールセンター業務の効率化施策）

○多様なお客様ニーズにお応えするため、相談目的別・内容別にコールセンターを設置しており、既設の「ねんきんダイヤル」及び「予約受付専用ダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル（国民年金・厚生年金保険・市区町村別）」等に加え、一時的な入電増加要因に対応した専用ダイヤルを設置する等、機動的なコールセンターの運営に取り組んでいます。

○令和2年10月より導入した音声認識ツールを活用して、相談事跡の作成省略化を図るとともに、オペレーターが相談事跡を作成しているケースについて把握し、必要な助言などを行うこ

徹底を図る。 ○インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの利用を促進するとともに、予約受付専用ダイヤルの応答率向上、業務効率化を図る。 （入電数の平準化等） ○相談内容の分析を行い、Q & A掲載内容等ホームページの改善・充実を図る。 （応答品質の向上施策） ○相談内容の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーター向けQ & A等の充実を図るとともに、オペレーターの応答スキル向上に効果的なモニタリング手法を導入する。 （マルチランゲージサービス） ○引き続き、年金事務所、コールセンター及び市区町村等において、10か国語による通訳サービスの提供を行う。また、利用状況を踏まえ、必要に応じ、応答体制、対応言語数等の見直しについて検討を行う。	とで、後処理時間の短縮が図られました。 ○インターネット予約の開始や年金受給開始年齢の引上げの影響による入電数の減少により、予約受付専用ダイヤルの入電件数が大幅に減少し、令和3年4月から10月までの応答率が74.6%と、前年同期（64.1%）と比較して、10.5ポイント上昇しました。 （入電数の平準化等） ○相談内容の傾向を分析し、入電数の平準化を図るため、ホームページについて、ねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けQ & Aを探しやすくする等の掲載方法の改善を行うとともに、入電抑制や円滑な相談に繋がるよう、お客様向けQ & Aや入電時の留意点等の掲載内容の充実を図りました。 （応答品質の向上施策） ○応答品質向上のため相談内容の分析を行い、共有すべき事例について、オペレーターに迅速に周知徹底を図るとともに、照会の多い事項を中心にオペレーター向けQ & Aの充実を図りました。また、オペレーターへのモニタリングを効果的に実施し、新人やスキルの低いオペレーターへの研修を強化する等の取組を実施しました。 （マルチランゲージサービス） ○年金事務所やコールセンター等において、外国語による対応が必要なお客様から相談を受けた場合に、10か国語（※）に対応した「マルチランゲージサービス」により、電話を利用した通訳サービスを提供しました。令和2年10月からは、市区町村の国民年金窓口における利用も可能としています。また、令和3年10月からは、利用する市区町村が109増加（550市区町村）したほか、通話対応時間を年金事務所の開所時間に合わせる等、利用者のニーズに応じた見直しを行いました。 （※）英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、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 〈マルチランゲージサービス利用状況【4月～9月】〉 <table><tr><th>年 度</th><th>令和2年度</th><th>令和3年度</th></tr><tr><td>利用件数</td><td>3,026件</td><td>2,535件</td></tr></table>	年 度	令和2年度	令和3年度	利用件数	3,026件	2,535件
年 度	令和2年度	令和3年度					
利用件数	3,026件	2,535件					

【公的年金制度に対する理解の促進】

（オンラインによる年金セミナー等の実施）

○教育関係機関における年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会については、W e b 会議ツールを活用した非対面形式の拡大を図るとともに、対面による方法や動画の提供による方法も含め、各機関等のニーズや環境に応じた方法により実施する。

（オンラインによる年金セミナー等の実施）

○W e b 会議ツールを活用した非対面形式での年金セミナーや年金制度説明会（以下「オンラインセミナー等」という。）については、令和3年2月から一部の年金事務所において運用を開始しました。令和3年度は、全ての年金事務所においてオンラインセミナー等を実施できるよう、順次環境整備を進めるとともに、各機関等のニーズや環境に応じた方法により実施することとしています。

〈年金セミナー及び年金制度説明会実施状況〉

取組	対象機関	対象者	令和3年4月～9月実績
年金セミナー	教育機関 (大学・高校等)	学生・生徒・ 教員	614回(前年同期124回) うち、 ・対面型回数321回(前年同期99回) ・非対面型回数77回(前年同期25回)(※1) [相手先機関数169機関](※2) ・DVD提供形式回数216回(前年同期0回)
制度説明会	事業所・自治会 等	従業員・ 地域住民等	1,045回(前年同期207回) うち、 ・対面型回数876回(前年同期205回) ・非対面型回数169回(前年同期2回)(※1) [相手先機関数1,616機関](※2)

(※1) うち、機構の保有するW e b 会議ツールを利用した開催は、年金セミナーが8回、年金制度説明会が40回

教育関係機関等の保有する非対面環境を利用した開催は、年金セミナーが69回、年金制度説明会が129回

(※2) 非対面型は、同時に複数の相手先機関を対象に実施する場合もある。

（年金委員に対する活動支援の強化）

○年金委員活動に必要な法改正内容等の研修・制度説明会について、対面形式の研修に加え、新たにW e b 会議ツールを活用した非対面形式の研修の拡大を図る。また、地域型年金委員については、拠点毎に設置している定期連絡会の拡充により組織的活動の活性化を

（年金委員に対する活動支援の強化）

○全国の年金事務所において、年金委員研修会の開催や情報誌等の配付を行いました。また、本部から直接全国の年金委員に対し、以下の情報発信を行うとともに、一部の年金委員に対し、W e b 会議ツールを活用した算定基礎届説明会を試行的に実施しました。

- ・「年金委員活動の手引き」
- ・「年金制度改正等に関する資料(リーフレット集)」
- ・「社会保険適用拡大にかかる冊子」

図る。 ○企業、市区町村、年金受給者協会等への働きかけを強化するとともに、年金委員活動に必要な情報を本部から直接発信する仕組みなどを充実させ、年金委員の委嘱数拡大を図る。 （分かりやすいお客様向け文書の作成） ○お客様向け文書の作成については、お客様目線で見てもより分かりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」、一般のモニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」に加え、新たに若い世代を中心とした「アンケートモニター」を設置し、お客様向け文書の作成及び改善に幅広く意見や指摘を反映する仕組みを導入する。	○年金委員の委嘱拡大については、電話や文書による委嘱勧奨活動の強化により、令和３年３月末に比べて委嘱数が増加しました。 ・職域型年金委員数：115,893人(令和３年９月末)（令和３年３月末：112,161人） ・地域型年金委員数：5,982人(令和３年９月末)（令和３年３月末：5,299人） （分かりやすいお客様向け文書の作成） ○お客様向け文書モニター９名に加え、新たに若い世代を中心としたアンケートモニター19名を委嘱し、より幅広い意見や指摘を聴取し反映させることで、お客様向け文書の改善に努めました。また、お客様向け文書を分かりやすく作成するポイント等について、本部の文書審査及び文書作成担当者を対象に外部講師による研修を実施しました。
---	---

7. 年金制度改正等への対応

令和3年度計画の概要	令和3年度の主な取組状況
【年金制度改正等への対応】 令和2年6月5日に公布された「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」の改正項目について、正確かつ円滑に実務を実施できるよう事務処理・システムを構築するとともに、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3年度以降に施行される主な改正項目） ○老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ 年金の受給開始時期の選択肢を60歳から75歳の間に拡大（令和4年4月施行）	【年金制度改正等への対応】 ○「年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する法律」（令和2年法律第40号）等のうち、令和4年4月以降に施行される制度改正事項（※）について、事務処理方法を検討し、制度改正に対応したシステム開発や業務処理要領等の整備などを進めています。 （※）令和4年4月以降に施行される主な改正事項 ・老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ ・在職定時改定の導入 ・在職老齢年金制度の見直し ・国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替え ・被用者保険の適用拡大 ・育児休業中の保険料の免除要件の見直し ○下期においては、年金事務所等の担当者に対する研修の実施や改正後の事務処理等に対応するための人員確保を進めています。 ○上記の改正事項について、機構ホームページによる周知を行うとともに、市区町村の国民年金担当者、年金委員等に対しても改正内容の理解に繋がる情報提供の準備を進めています。また、改正事項ごとに被保険者、事業主及び年金受給者の方に対し、以下の周知の取組を進めています。 《老齢基礎年金等の繰下げの上限年齢の引上げ》 ○令和4年4月以降、繰下げの上限年齢の引上げの対象となる施行日前日時点で70歳に達していない老齢年金の受給権者等に対し、改正内容を周知。 ＜具体的な取組＞ ・老齢年金請求書（ターンアラウンド請求書）や老齢給付裁定請求書（65歳はがき）に同封している「繰下げ制度の周知用チラシ」等に改正内容を反映（令和3年4月以降） ・年金事務所等に設置しているお客様向けパンフレット「老齢年金ガイド」に改正内容を反映（令和3年4月） ・69歳の未請求の老齢年金のある方に送付する「年金請求を促すお知らせ（69歳通知）」に

○在職定時改定の導入 在職中の老齢厚生年金受給者（65歳以上）の年金額を定時に改定（令和4年4月施行） ○在職老齢年金制度の見直し 特別支給の老齢厚生年金を対象とした在職老齢年金制度について、支給停止が開始される賃金と年金の合計額の基準を、現行の28万円から47万円（令和2年度額）に引き上げる（令和4年4月施行）	改正内容を記載（令和3年4月～令和4年2月） ・令和4年3月から、66歳以降の未請求の老齢年金のある方に対して繰下げ見込額を毎年お知らせする予定（令和4年3月以降） 《在職定時改定》 在職中の老齢厚生年金受給者（65歳以上）等に対し、毎年10月に前年9月から当年8月までの在職期間を反映した年金額に改定する新たな制度の内容を周知。 ＜具体的な取組＞ ・年金事務所等に設置しているお客様向けパンフレット「老齢年金ガイド」及びリーフレット「在職老齢年金の支給停止の仕組み」に制度内容を記載予定（令和4年4月） ・事業主に送付する納入告知書に同封するリーフレット「日本年金機構からのお知らせ」に制度内容を記載予定（令和4年9月） 《在職老齢制度の見直し》 在職老齢年金の見直しの対象となる特別支給の老齢厚生年金受給者（60歳以上 65歳未満）等に対し、改正内容を周知。 ＜具体的な取組＞ ・事業主に送付する納入告知書に同封するリーフレット「日本年金機構からのお知らせ」に改正内容を記載予定（令和4年2月） ・年金事務所等に設置しているお客様向けパンフレット「老齢年金ガイド」及びリーフレット「在職老齢年金の支給停止の仕組み」に改正内容を記載予定（令和4年4月） ・令和4年度の統合通知書に改正内容を記載予定（令和4年6月） 《国民年金手帳から基礎年金番号通知書への切替え》 令和4年4月以降に新たに被保険者となる者等に対し、年金手帳の交付から基礎年金番号通知書の交付に切り替わることを周知。 ＜具体的な取組＞ ・改正内容を記載したリーフレットを年金事務所に設置予定（令和4年1月） ・事業主に送付する納入告知書に同封するリーフレット「日本年金機構からのお知らせ」に改正内容を記載予定（令和4年3月） ・国民年金 20歳資格取得時に同封するリーフレット等に改正内容を記載予定（令和4年4月）
---	---

○被用者保険の適用拡大 短時間労働者への適用を被保険者数100人超規模の企業まで拡大、法律・会計事務を取り扱う士業を法定適用業種に追加（令和4年10月施行） ※段階的に被保険者数50人超規模の企業まで拡大（令和6年10月施行）	≪被用者保険の適用拡大≫ 適用事業所の事業主等に対し、令和4年10月から、被用者保険の短時間労働者への適用が被保険者数100人超である企業まで拡大されることを周知。 ＜具体的な取組＞ ・令和3年度行動計画に基づき、事業所調査の対象事業所のうち新たに適用拡大の対象となる可能性がある事業所に対して、制度周知を兼ねた調査を実施（令和3年4月以降） ・事業主に送付する納入告知書に同封するリーフレット「日本年金機構からのお知らせ」に改正内容を記載（令和3年4月） ・事業所における説明会等に専門家（社会保険労務士等）を派遣する制度説明支援事業を開始（令和3年5月以降） ・事業主に送付する算定基礎届（ターンアラウンド届書）に改正内容を記載したリーフレットを同封（令和3年6月、令和4年6月予定） ・新たに適用拡大の対象となる可能性がある事業所に対して、改正内容を周知するためのお知らせ（ダイレクト便）を事前に送付予定（令和4年1月） ≪育児休業中の保険料の免除要件の見直し≫ 適用事業所の事業主等に対し、令和4年10月から、被保険者が同月内に14日以上の子育て休業等を取得した場合に当該月の月額保険料を免除する等の改正が行われることを周知。 ＜具体的な取組＞ ・事業主に送付する算定基礎届（ターンアラウンド届書）に改正内容を記載したリーフレットを同封予定（令和4年6月） ・事業主に送付する納入告知書に同封するリーフレット「日本年金機構からのお知らせ」に改正内容を掲載予定（令和4年8月）
--	--

8. 外部委託の活用と管理の適正化

令和3年度計画の概要	令和3年度の主な取組状況
【年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理】 ○履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査等を適切に実施し、組織的な管理を行う。	【年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理】 ○外部委託先事業者の適正な管理については、平成29年度に発生した扶養親族申告書の業務委託に係る事案を踏まえ、調達・委託管理ルールを見直し、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況等が適切であることを確認するため、次のとおり検査を実施しています。 ＜令和3年度上期の実施状況＞ * 履行開始前検査・・・78件 * 履 行 中 検 査・・・198件 * 納 品 時 検 査・・・1,374件 * 履 行 後 検 査・・・144件 ○今般、令和3年10月に発生した年金振込通知書の作成誤り（表裏不一致）事案は、委託先事業者の契約違反行為によるものですが、委託先事業者が仕様書等のとおり正しい工程で業務を履行していることの確認や、本番品の検品方法等について課題があったことを踏まえ、各種検査等実施手順の見直しを行っています。主要な見直しのポイントは次のとおりです。 ① 履行開始前検査・履行中検査において、立入検査の可否（立入検査除外申請）についての承認ルールの見直し ② 通知書等作成業務において、テスト品（本番検証品）と本番品との印刷環境（印刷用データの作成、印刷機の設定）が相違する場合の届出ルールとリスク対処方法等を把握する体制の強化 ③ 納品時検査における完成品チェック方法の見直し及びチェック体制の強化
【調達に精通した人材の確保・育成】 ○調達分野については、高い専門性が求められることから、調達に関連する外部機関の研修や部内研修等を通じて、制度と実務に精通した職員の確保・育成を図る。	【調達に精通した人材の確保・育成】 ○令和3年度上期においては、令和3年5月17日から令和3年8月31日までの間において、事業担当部署の調達担当者を対象とした調達事務研修を実施し、また、定期的な内部研修やOJTを通じて業務の習熟度を高めていくとともに、調達及び外部委託に関する環境の変化や最新の動向を幅広く習得するため、令和3年度上期は、延べ21名の職員が計9件の外部研修を受講しています。

【優良な受託事業者の確保】 ○業界動向の把握に向けて、各種業界団体との情報交換や新規事業者及び受託事業者へのアンケート送付等による調査を実施し、よりの確な情報・提案を収集する。 ○情報提供依頼（ＲＦＩ）協力企業の拡充を図るために新規事業者へのダイレクトメール送付等の取組を継続することで、優良な受託事業者の発掘に繋げていく。また、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のＲＦＩ等を実施し、データベース化した情報について、事業担当部署を越えて組織横断的に有効活用していく。	○令和３年10月に発生した年金振込通知書の作成誤り（表裏不一致）事案を踏まえ、調達担当職員が案件ごと、又は業者ごとに履行状況等を把握した上で、仕様書作成、書類審査、各種検査を通して委託先事業者管理を適切に実施できる人材を育成していくために、研修のあり方についても改善を検討しています。 【優良な受託事業者の確保】 ○業界動向の把握及び優良な受託事業者を発掘するため、事業者へのアンケート送付により情報セキュリティ対策調査の実施や印刷機器の保有状況・機能調査、その他の技術革新の状況の情報収集を行っています。 ○令和３年10月に発生した年金振込通知書の作成誤り（表裏不一致）事案を踏まえ、過去の事務処理誤り事例を分析し、業務工程における品質管理手法や事故防止策など、委託先事業者の技術手法の評価について精緻化を図ってまいります。 ○令和３年度上期において、ＲＦＩ協力企業の拡充を図るため、新規事業者へ情報提供を求めるダイレクトメールを716社に送付し、ＲＦＩ協力企業として新規に34社を追加し、合計776社となりました。 また、「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」に基づいて事業企画段階及び調達段階のＲＦＩ等を実施し、令和３年度上期において、ＲＦＩ結果や各業界団体から情報収集した情報・提案について833件追加し延べ2,928件、企業の基本情報（資本金・従業員数など）を33社追加し合計491社となりました。 なお、収集した情報については、データベース化した上で事業担当部署へ提供しています。事業担当部署においては、各外部委託業務企画段階での調達単位（委託規模）や調達スケジュール等による受注可否の比較検討、調達段階では、類似案件との比較による費用積算の検証や仕様書案の精緻化など、組織的な有効活用を進めています。 更に、ＲＦＩ時の確認内容について検討・見直しを行い、より充実したデータベースとなるよう検討してまいります。
---	---

9. 社会保険オンラインシステムの改善・開発

令和3年度計画の概要	令和3年度の主な取組状況
【フェーズ1への対応】 ○デジタルワークフローの推進を図るため、経過管理・電子決裁システムにおいて、以下の事項について、令和4年10月以降の実現に向けて順次システム開発に着手する。 ・適用・徴収関係の全ての紙届書を画像化 ・届書の受付進捗管理の一元化 ・電子決裁対象届書の追加（13届書） ・返戻業務の電子化 ・届書の審査・決裁における自動化の範囲の拡大等 ○マイナポータルによる簡易な国民年金保険料の免除申請等の届書作成・申請を可能とする機能の構築において、経過管理・電子決裁システムでの事務処理が行えるようシステム開発を行う。 【フェーズ2への対応】 ○本格開発に向けて必要な基本設計修正工程を着実に実施する。	【フェーズ1への対応】 ○更なるデジタルワークフローの推進を図るため、令和4年10月稼働に向けて、以下の事項について、経過管理・電子決裁サブシステム及び個人番号管理サブシステムのシステム開発を開始しました。 ・新規適用届書などの11届書を画像化及び電子決裁対象届書に追加 ・返戻文書作成や再受付登録等の返戻業務の電子化 ・本人確認業務における住民基本台帳照会の自動化等による資格取得届処理の迅速化 ○また、令和5年10月に予定している現行システムの受付進捗管理システムの、フェーズ1で構築した経過管理・電子決裁サブシステムへの統合等に向け、以下の事項について、調達手続きを開始しました。 ・個人番号等登録届などの2届書を画像化及び電子決裁対象届書に追加 ・適用・徴収関係の全ての紙届書を画像化 ・届書の受付進捗管理の一元化 ・システムチェックで完結する承認・決裁フローの自動化 ○マイナポータルを利用して申請された国民年金保険料の免除申請等について、経過管理・電子決裁サブシステムによる事務処理を令和4年3月から可能とするようシステム開発を開始しました。 ○情報提供ネットワークシステムを活用したマイナンバーによる情報連携については、引き続き、年金生活者支援給付金及び国民年金保険料免除申請等の審査業務における所得情報の確認並びに裁定請求等の審査業務における添付書類情報の確認等において、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）、市区町村等が保有する情報を取得、活用することで、お客様の利便性の向上や職員の負荷軽減に寄与しています。 【フェーズ2への対応】 ○記録管理システム、基礎年金番号システムのオープン化、新たなデータベースの再構築、システム構成の見直し及び事務処理の効率化など更なるBPR（業務改革）の実現を目指すフェーズ2の本格開発の着手に向けて、以下の事項について取り組んでいます。

○本格開発について、情報提供依頼（ＲＦＩ）を通じて事業者から技術的な情報を収集しつつ、工程開始に向けた準備を着実に進める。 ○本格開発が円滑に実施できるよう開発管理環境及びドキュメントの整備を行う。 ○本格開発の実施に向けた体制について、支援業者を含めた準備を進める。	○基本設計修正工程は段階的に実施しており、データベース設計及びデータ移行設計の一部について、令和３年11月から基本設計修正工程作業に着手しました。 ○本格開発については、段階的にＲＦＩ及び事業者との技術的対話を実施しながら、事業者から提供された各種情報及び意見を分析しております。これらの意見等をもとに、開発方針、開発スケジュール等について、本格開発の開始に向けた準備を進めています。 ○複数の事業者と機構職員が共通の環境下で開発作業を行う開発管理環境について、令和３年10月からその強化を図るための調達手続を進めています。また、開発にあたっての手順やルールを示す開発標準類の見直し作業を行うとともに、令和３年10月から既存の基本設計書の情報を設計管理ツールで管理するための移行作業に係るＲＦＩを実施し、調達手続を進めています。 ○令和３年４月に刷新プロジェクト推進室の職員を25人増員することにより本格開発の実施に向けた体制を強化するとともに、職員研修などの人材育成を継続的に行いました。また、令和３年10月に本格開発の実施に向けた支援事業者の確保に係るＲＦＩを実施し、調達手続の準備を進めています。
---	---

10. ICT化の推進

令和3年度計画の概要	令和3年度の主な取組状況																
【オンラインビジネスモデルの推進】 ＜サービスのオンライン化＞ （事業所に対する取組） ○電子申請移行促進の取組について、電子申請による届出が義務化された資本金1億円超の大法人等の事業所及び被保険者数101人以上の事業所に対して集中的に取組を進めるとともに、取組対象を被保険者数51人以上の事業所まで広げる。	【オンラインビジネスモデルの推進】 ＜サービスのオンライン化＞ お客様の事務手続の負担軽減や利便性向上を図るため、政府のデジタルインフラの活用を基本方針として、事業所と個人それぞれのお客様のニーズと申請手続等の特性に応じたオンラインサービスの実現に向けた取組を推進しています。 ＜事業所向けの取組＞ 各種届出等に関する事務負担の軽減や利便性の向上を図り、gBiz-IDやe-Gov等の認証を活用したオンラインサービス提供の環境整備を進めるため、電子申請の利用促進に取り組んでいます。 （電子申請の利用促進） ○令和2年度から、電子申請による届出が義務化された資本金1億円超の法人等の事業所及び被保険者数101人以上の事業所を重点利用勧奨事業所として、電子申請への移行促進の集中的な取組を開始したところであり、令和3年度においては、被保険者数51人以上の事業所を新たに重点利用勧奨事業所に加え、電子申請への移行を推進しています。 ○取組の結果、令和3年10月末時点において、義務化対象事業所の電子申請利用は約9割に達しました。義務化対象以外の事業所についても、被保険者数101人以上の事業所の7割弱、被保険者51人～100人の事業所の6割弱が電子申請を利用している状況であり、オンラインサービスの環境が整備されつつあると考えています。 ○また、この結果、主要7届書（※）の電子申請利用割合（令和3年10月末現在）は、集中的な利用促進を開始する前（令和元年度）の23.0%から56.7%まで大幅に増加しました。 （※）資格取得届、資格喪失届、算定基礎届、月額変更届、賞与支払届、被扶養者異動届、国民年金第3号被保険者関係届 【電子申請の利用状況】（令和3年10月末現在） （事業所の電子申請利用状況） <table><tr><th>区分</th><th>事業所数※1</th><th>電子申請 利用事業所数※2</th><th>電子申請 利用割合</th></tr><tr><td>義務化対象</td><td>24,309 事業所</td><td>21,434 事業所</td><td>88.2%</td></tr><tr><td>被保険者101人以上</td><td>41,281 事業所</td><td>27,227 事業所</td><td>66.0%</td></tr><tr><td>被保険者51～100人</td><td>49,466 事業所</td><td>27,683 事業所</td><td>56.0%</td></tr></table>	区分	事業所数※1	電子申請 利用事業所数※2	電子申請 利用割合	義務化対象	24,309 事業所	21,434 事業所	88.2%	被保険者101人以上	41,281 事業所	27,227 事業所	66.0%	被保険者51～100人	49,466 事業所	27,683 事業所	56.0%
区分	事業所数※1	電子申請 利用事業所数※2	電子申請 利用割合														
義務化対象	24,309 事業所	21,434 事業所	88.2%														
被保険者101人以上	41,281 事業所	27,227 事業所	66.0%														
被保険者51～100人	49,466 事業所	27,683 事業所	56.0%														

	※1 令和3年10月末現在の規模別適用事業所数		
	※2 令和3年4～10月の間に電子申請を利用した事業所の数		
	(全適用事業所の電子申請利用件数(※))		
</			

○「ねんきんネット」のユーザＩＤを取得していなくてもマイナポータルからログインできる連携機能の利便性向上を図る。

○マイナポータルによる簡易な国民年金保険料免除申請等の届書作成・申請を可能とする機能の構築を検討する。

○社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票等の個人向け通知をマイナポータル経由で電子データとして提供する環境の構築を検討する。

○インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスを円滑に運用する。また、利用促進を図るため、予約枠の適切な設定等を検討し、受入体制を整備する。

○お客様の利便性向上のためのアクセス環境整備として、マイナポータルからねんきんネットへログインできる連携機能の改善を行いました。具体的には、マイナポータルの連携機能により「ねんきんネット」へログインする際は、パソコンとＩＣカードリーダーが必要でしたが、連携機能のシステム改修を行い、令和３年７月から、マイナポータルとねんきんネットとの初回連携について、本人の入力操作なしに自動的に行うことや、マイナンバーカードの読み込み機能が備わったスマートフォンで行うことが可能となりました。これにより、マイナポータル経由の認証連携人数は７月以降加速的に増加しています。

（マイナポータル経由の認証連携人数）

対象月	H30.11 ～R 3.3	令和３年度						累計
		４月	５月	６月	７月	８月	９月	
利用者数	70,007 人	5,966 人	1,416 人	1,558 人	8,500 人	38,112 人	46,800 人	172,359 人

（マイナポータルを活用した簡易な電子申請及び電子データの提供）

○個人向け電子申請の環境整備として、国民年金保険料免除等に該当する可能性のある方に対してマイナポータル経由で免除手続に関する電子データを提供しマイナポータルにおける簡易な国民年金保険料免除申請等の届出作成・申請を可能とする仕組みの環境構築を進め、これまで窓口又は郵送での申請をお願いしていた免除申請等が、オンラインで申請可能となる予定であり、現在、申請画面等に関するデジタル庁との仕様調整を完了し、稼働に向けた試験を実施しています。（令和４年度上期サービス開始予定）

○個人向け通知の電子送達サービスとして、社会保険料（国民年金保険料）控除証明書や源泉徴収票等の通知書をマイナポータル経由で電子データとして提供する環境の構築（令和４年度サービス開始予定）を進めています。このサービスにより、これまで郵送していた通知書が、オンラインでお客様へ送達可能となる予定であり、現在、国税庁やデジタル庁と電子送付方法等の仕様調整を行っています。

○ねんきんネットのシステム及びセキュリティ環境を活用したインターネットサービスとして、令和３年５月から年金請求書（事前送付用）に関する来訪相談予約を対象として運用を開始しました。

○Web会議ツールを活用した非対面形式での年金セミナーや年金制度説明会の実施を拡大する。

＜デジタルワークフローの確立＞

○令和4年度に予定している経過管理・電子決裁システムでの電子申請処理対象届書の拡充に向けた準備を進める。

○事務センターのビジネスモデルの確立に向け以下の取組を行う。

- ・繁忙期における大規模事務センターの業務分散を進めるとともに、事務センターの規模及び業務量の平準化を図り、年間を通して安定的に業務を行えるよう具体的に検討する。

○Web会議ツールを活用した非対面形式での年金セミナーや年金制度説明会（以下「オンラインセミナー等」という。）について、令和3年2月から地域代表年金事務所において運用を開始しました。現在、全ての年金事務所においてオンラインセミナー等を実施できるように、順次環境整備を進めており、12月末までには環境整備が完了する予定です。

○外部委員等が参加する要機密情報を扱う会議については、政府が求めるセキュリティ要件を満たしたWeb会議ツールを使用し、オンラインで開催できる環境を整備しました。

＜デジタルワークフローの確立＞

デジタルワークフローの確立にあたっては、電子データによる審査・電子決裁を前提とした「紙をなくす・紙を移動させない」事務処理の実現に向けた取組を推進してきており、経過管理・電子決裁システムのデータ処理対象届書の拡大、システムチェックを活用した審査工程の短縮、届書受付拠点と処理拠点の分離を可能とする管轄に捉われない仕組みの構築を実現してきています。

また、紙や電子媒体に出力して利用・保管・授受することを前提としていた内部事務について、共有フォルダの環境整備等によって、「紙や電子媒体を移動させない」仕組みを実現することを目指し、順次取組を進めています。

※経過管理・電子決裁システム対象届書の拡充の取組状況については、「9. 社会保険オンラインシステムの改善・開発」に記載。

（事務センターのビジネスモデル確立）

○経過管理・電子決裁システムによる届書の画像化・データ化処理機能を活用し、本年度夏季繁忙期から大規模事務センターの業務の一部を他の事務センターに分散する試行実施（※）を開始しました。これにより夏季繁忙期における業務量の平準化が図られ、年金事務所等の支援を受けることなく目標処理期間内に処理を完了するとともに、安定的に事務処理を行うことができました。

（※）試行実施内容

令和3年7月から、東京広域事務センター管内の算定基礎届、月額変更届、賞与支払届の一部を4事務センター（仙台広域事務センター、名古屋広域事務センター、大阪広域事務センター、福岡広域事務センター）に分散し、処理を実施。

○紙で出力して利用・保管することを前提としている各種配信について、業務支援ツール等により電子的に利用・保管することが可能となるよう環境を整備する。

○主として電子媒体で情報授受を行っている機構内外のデータ回付業務について、リスク低減等の観点から見直しを検討する。

（配信帳票の電子データ化）

○「紙をなくす・紙を移動させない」といった観点から、機構内部において紙で出力して利用・保管することを前提としている帳票（以下「配信帳票」という。）の電子データ化を進めています。配信帳票（約700種類、約3,000万枚）のうち、紙出力枚数が多い「保険料増減内訳書」等の4種類について、令和2年度から先行して電子データ化を実施し、年間約1,100万枚（全体の4割弱）の紙の削減を行いました。また、電子データ化に伴い、業務端末での検索、確認が可能となったことから、お客様からの照会に効率的かつ迅速に対応することができるようになっていきます。今後、残りの配信帳票についても電子データ化し、更なる紙の削減を行う方向で検討を進めています。

（配信帳票の電子データ化状況（令和3年9月末時点））

帳票名	電子データ化の実施時期	年間の紙の削減枚数
基本保険料算出内訳書	令和2年10月	約203万枚
保険料増減内訳書	令和2年12月	約597万枚
保険料告知額一覧表	令和3年1月	約90万枚
賞与保険料算出内訳書	令和3年4月	約232万枚

（機構内外のデータ回付業務の見直し）

○電子媒体でのデータ授受を行うことによる個人情報漏洩リスクを低減する観点から、機構内外のデータ回付方法の見直しを進めています。
機構内部においては、基幹システムと専用共有フォルダ間の情報授受を電子媒体により行っていました。安全に直接データの受け渡しを可能とする仕組みを導入し、令和3年9月から、順次電子媒体による授受の廃止を行っています。
また、外部機関との間で電子媒体による情報授受を行っている業務について、それぞれの実態把握（授受量・頻度・業務フロー等）と、電子媒体以外の情報授受の方法の検討を進めており、まずは媒体授受の頻度が高い企業年金連合会とのデータ授受に関して、電子媒体での授受から専用共有フォルダを介した授受を行う運用に令和3年10月から見直しました。

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
- 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止・・・・・・・・ P 7
- 年金相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P 8

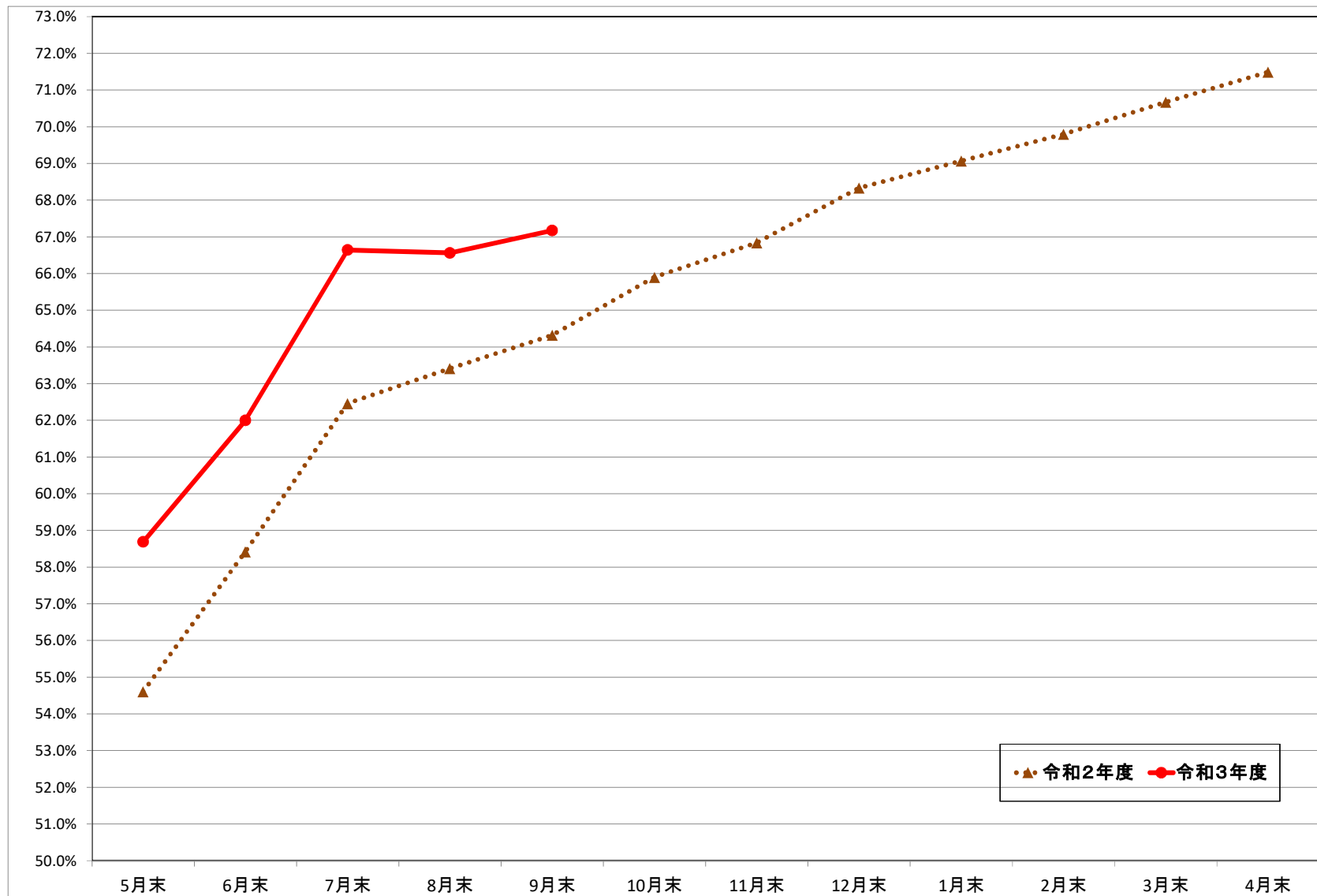
国民年金保険料の納付率等の状況

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	令和元年度	令和2年度	令和2年度 (令和2年9月末)	令和3年度 (令和3年9月末)
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	1,864 万人 (-2.1%)	1,805 万人 (-3.1%)	1,742 万人 (-3.5%)	1,668 万人 (-4.3%)	1,575 万人 (-5.5%)	1,505 万人 (-4.5%)	1,471 万人 (-2.3%)	1,453 万人 (-1.2%)	1,449 万人 (-0.3%)	1,427 万人 (+0.2%)	1,411 万人 (-1.2%)
納付月数 (対前年度比)	9,010 万月 (-4.2%)	8,817 万月 (-2.1%)	8,607 万月 (-2.4%)	8,291 万月 (-3.7%)	7,835 万月 (-5.5%)	7,406 万月 (-5.5%)	7,287 万月 (-1.6%)	7,114 万月 (-2.4%)	7,074 万月 (-0.6%)	2,776 万月 (-0.1%)	2,795 万月 (+0.7%)
全額免除者数 (対前年度比)	587 万人 (+3.3%)	606 万人 (+3.2%)	602 万人 (-0.6%)	576 万人 (-4.3%)	583 万人 (+1.2%)	574 万人 (-1.5%)	574 万人 (-0.0%)	583 万人 (+1.5%)	609 万人 (+4.5%)	517 万人 (+10.1%)	535 万人 (+3.5%)
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%)	40.6% (+1.1%)	42.6% (+1.9%)	36.7% (+3.3%)	38.4% (+1.7%)
強制徴収の着実な実施※2	最終催告送付 68,974 件 督促状送付 34,046 件 差押実施 6,208 件	最終催告送付 78,030 件 督促状送付 46,274 件 差押実施 10,476 件	最終催告送付 65,654 件 督促状送付 46,586 件 差押実施 14,999 件	最終催告送付 84,801 件 督促状送付 43,757 件 差押実施 7,310 件	最終催告送付 85,342 件 督促状送付 50,423 件 差押実施 13,962 件	最終催告送付 103,614 件 督促状送付 66,270 件 差押実施 14,344 件	最終催告送付 133,900 件 督促状送付 81,597 件 差押実施 17,977件	最終催告送付 142,871 件 督促状送付 89,615 件 差押実施 20,590 件	最終催告送付 42 件 督促状送付 0 件 差押実施 41 件	最終催告送付 42 件 督促状送付 0 件 差押実施 41 件	最終催告送付 0 件 督促状送付 3 件 差押実施 6 件
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%)	76.3% (+10.0%)	77.2% (+9.0%)	76.3% (+8.2%)	77.1% (+7.8%)
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%)	74.9% (+6.8%)	75.6% (+6.4%)	72.8% (+3.6%)	75.0% (+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%)	69.3% (+1.1%)	71.5% (+2.2%)	64.3% (+2.7%)	67.2% (+2.9%)
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%)	33.5% (-1.1%)	33.9% (+0.4%)	31.1% (-0.2%)	31.8% (+0.7%)
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%)	4.5% (+0.8%)	5.5% (+1.0%)	4.4% (+0.8%)	5.4% (+1.0%)
マルチペイメント利用状況 (コンビニ、クレジットカード、 インターネット、ペイジー)	1,482 万件 (+7.2%)	1,615 万件 (+9.0%)	1,835 万件 (+13.6%)	1,982 万件 (+8.0%)	2,064 万件 (+4.1%)	1,978 万件 (-4.2%)	2,003 万件 (+1.3%)	2,036 万件 (+1.6%)	2,099 万件 (+3.0%)	1,066 万件 (+3.9%)	1,089 万件 (+2.1%)

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

※2 令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収の実施を中止した。

国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（令和2年度～令和3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
令和2年度	54.6%	58.4%	62.5%	63.4%	64.3%	65.9%	66.8%	68.3%	69.1%	69.8%	70.7%	71.5%
令和3年度	58.7%	62.0%	66.6%	66.6%	67.2%							

国民年金収納対策にかかる令和３年度上半期の行動計画の進捗状況（令和３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	4,248,601	2,053,355	206.9%	令和３年度計画：9,177,460 令和２年度実績：10,025,999
2	最終催告状送付件数	0	42	0.0%	令和２年度実績：42
3	督促状送付件数	3	0	－	令和２年度実績：0
4	差押執行件数	6	41	14.6%	令和２年度実績：41

※ 直近数値の特別催告状については、速報値を含む件数

※ 最終催告状、督促状及び差押執行については、緊急事態宣言等が発出されている地域を除くとともに、令和元年度所得が1,000万円以上の方に限定して実施

（２）市場化テスト受託事業者の進捗状況

	項目	計画件数 A	実績件数 B	実施率 (B/A)	年間計画件数
1	電話勧奨件数	8,664,143	8,783,656	101.4%	20,652,806
2	戸別訪問件数	1,599,153	372,912	23.3%	3,824,836
3	文書勧奨件数	2,259,878	2,487,154	110.1%	7,139,980

※ 戸別訪問については、緊急事態宣言等が発出されている地域を除き実施

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	令和元年度	令和2年度	令和2年度 (令和2年9月末)	令和3年度 (令和3年9月末)
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	2,435,755 (98,883) 事業所	2,509,333 (73,578) 事業所	2,473,761 (81,978) 事業所	2,556,577 (82,816) 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	40,374,470 (568,225) 人	40,472,127 (97,657) 人	40,698,914 (165,405) 人	40,896,187 (197,273) 人
3	滞納事業所数 (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)	142,139 事業所 (8,332)	160,308 事業所 (18,169)	158,215 事業所 (-2,093)	157,440 事業所 (-775)
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)	33,142 事業所 (2,164)	3,357 事業所 (-29,785)	1,388 事業所 (-1,969)	3,624 事業所 (2,236)
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)	81.8 % (-1.0)	81.0 % (-0.8)	77.4 % (-3.6)	87.5 % (10.1)
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)	99.1 % (0.0)	97.5 % (-1.6)	96.1 % (-1.4)	96.0 % (-0.1)

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	R元	R2
新規適用事業所数	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898
うち、加入指導により適用した事業所数	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	99,682
加入指導により適用した被保険者数	56,329	123,649	239,024	265,002	228,970	200,155	175,774	232,406

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	R元	R2
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321
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	28,365	19,725

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20万件
〔R3.9末時点〕

↑
約43万件
〔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〕

(速報値ベースのため不確定数値)

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３年９月末

指 標	名	令和３年９月	令和２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	172,582 億円	166,259 億円	6,323 億円
	協会管掌健康保険	56,944 億円	54,542 億円	2,402 億円
	船員保険	200 億円	192 億円	8 億円
保険料収納額 (過年度分を含む) ②	厚生年金保険	165,595 億円	159,792 億円	5,803 億円
	協会管掌健康保険	53,548 億円	51,583 億円	1,965 億円
	船員保険	182 億円	176 億円	6 億円
不納欠損額③	厚生年金保険	108 億円	99 億円	9 億円
	協会管掌健康保険	64 億円	60 億円	4 億円
	船員保険	0 億円	0 億円	0 億円
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	6,879 億円	6,368 億円	511 億円
	協会管掌健康保険	3,332 億円	2,899 億円	433 億円
	船員保険	17 億円	16 億円	1 億円
保険料収納率 ②／①	厚生年金保険	96.0 %	96.1 %	-0.1 %
	協会管掌健康保険	94.0 %	94.6 %	-0.6 %
	船員保険	91.1 %	91.8 %	-0.7 %

(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。

未統合記録(5,095万件)の解明状況

<令和3年9月時点>

I 〈解明された記録〉 3,311万件	(1)基礎年金番号に統合済みの記録 2,041万件 (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 1,270万件 ① 死亡者に関連する記録 740万件 ② 年金受給に結び付かない記録 530万件	人数ベース 1,566万人 〔 受給者 1,068万人 被保険者等 498万人 〕
II 〈解明作業中 又はなお解明 を要する記録〉 1,783万件	(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 672万件 ・ご本人から未回答のもの 220万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 162万件 ・お知らせ便の未到達のもの 40万件 ・その他(注1) 250万件 (3)持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 837万件 ～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 (4)(1)～(3)の記録と同一人と思われる記録(注2) 274万件	

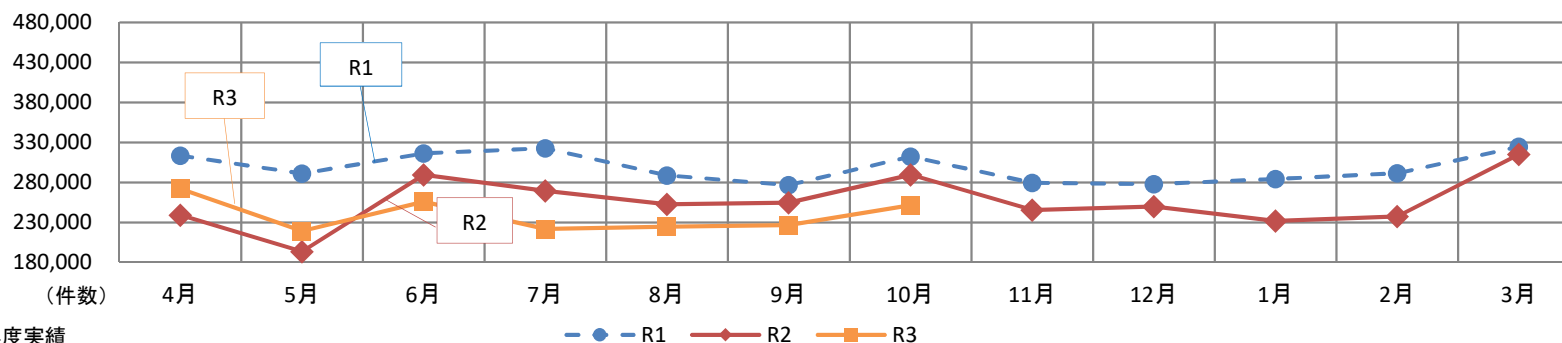
※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。

(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

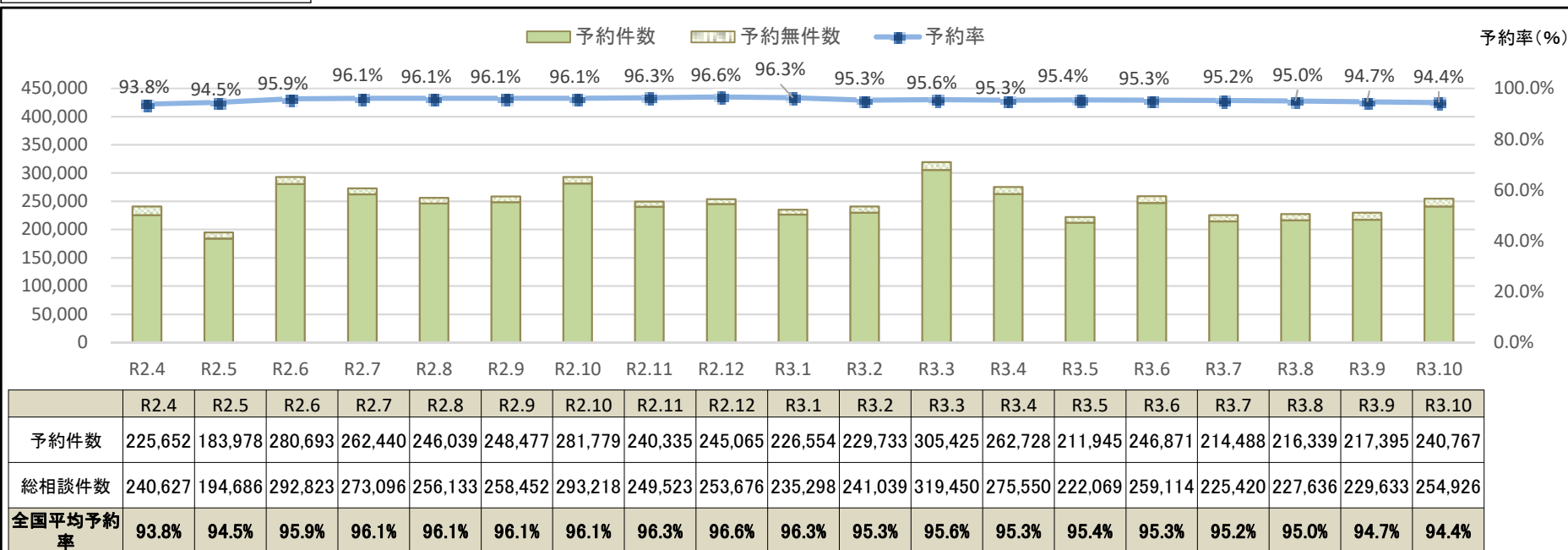
年度推移



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
R1	313,606	291,136	316,366	322,835	288,588	276,706	312,337	279,603	277,929	284,097	291,610	324,600	3,579,413	298,284
R2	239,184	193,613	289,303	269,646	252,555	254,830	289,350	245,510	249,886	231,844	237,410	314,988	3,068,119	255,677
R3	272,137	219,281	255,984	221,796	224,465	226,806	251,411	—	—	—	—	—	1,671,880	238,840

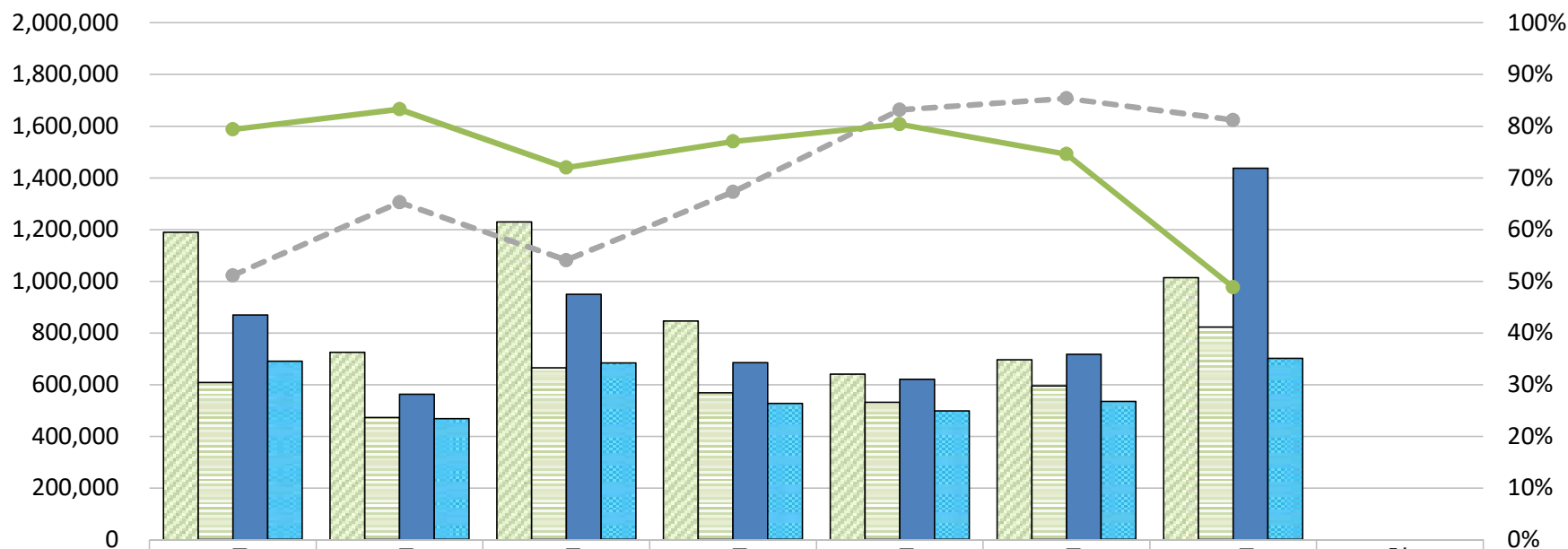
年金事務所の予約件数



※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3年4月～令和3年10月>

【全ダイヤル合計】 令和3年度(4月～10月) 応答実績



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
■ 昨年度総呼数	1,189,634	725,492	1,229,721	846,037	640,331	696,911	1,014,273	6,342,399
■ 昨年度応答呼数	608,193	473,482	664,904	569,199	532,344	594,915	823,407	4,266,444
■ 今年度総呼数	869,815	562,645	950,176	684,869	620,748	717,093	1,436,948	5,842,294
■ 今年度応答呼数	690,313	468,451	684,103	527,706	498,823	534,944	702,011	4,106,351
● 昨年度応答率	51.1%	65.3%	54.1%	67.3%	83.1%	85.4%	81.2%	67.3%
● 今年度応答率	79.4%	83.3%	72.0%	77.1%	80.4%	74.6%	48.9%	70.3%