

## 日本年金機構運営評議会（第 63 回）議事要旨

1. 開催日時 令和 7 年 12 月 16 日（火）14 時 00 分～16 時 00 分
2. 場 所 A P 東京丸の内 3 階 H + I ルーム
3. 出席委員 菊池座長、和泉委員、植西委員、永井委員、西沢委員、味園委員  
山本委員（7 名）
4. 議題
  - ① 日本年金機構の令和 7 年度の取組状況について
  - ② その他
5. 意見概要 （○：委員意見 ●：機構からの説明）

### [議題①]

#### 日本年金機構の令和 7 年度の取組状況について

- A I が今後も幅広く活用されることを想定して、機構からの情報提供の方法について検討した方がよいと思う。特に若い方は年金事務所に問い合わせるのではなく、A I を活用して年金に関する情報を調べていると思う。また、ねんきん定期便には直近の加入記録しか記載がないが、過去の標準報酬月額等が分かれば、A I に情報を読み込ませることで年金見込額等も試算できるかと思う。もちろん年金事務所に気軽に相談してくださいというのは大前提ではあるが、A I の活用を前提とした情報提供のフォーマットを検討してもらいたい。
- 現在機構ホームページの見直しの検討に際し、専門事業者からヒアリングを行っているが、その中で、従前の S E O（検索エンジン最適化）対策に加えて、検索サイトが A I を利用して情報を収集していることを意識した情報発信の手法があるものと聞いている。引き続きホームページでの情報発信の方法について、しっかり検討していきたい。
- 機構の業務効率化、ペーパーレス化の促進のためにも、電子申請は推進するべきだと思うが、現在検討されている年金事務所でのタブレット端末による届出勧奨については、紙での届出を希望する方等には紙で対応する等、個々人の希望に寄り添った対応をお願いしたい。また、電子申請をなるべく簡単にすることが重要であり、お客様の視点に立った U I の検討や、マイナンバーカードを読み込ませることで氏名等の項目を自身で入力す

ることなく自動で反映されるようにするなど、お客様の利便性が向上するような仕組みを検討してほしい。

法人登記の際に、同時に社会保険の新規適用の届出等しないと登記ができないなどの仕組みを検討してはどうか。法人設立後に社会保険の加入勧奨を行うよりもよほど効率的だと思う。

- お客様とのやりとりの中で電子申請のニーズを見定め、効果的な勧奨に取り組んでまいりたい。また、ワンストップ、ワンスオンリーがデジタル化推進の原則であるため、氏名や住所など同じ情報を何度も繰り返し入力することがないといった利便性を実感できるような仕組みにしていきたい。

法人登記の際、法人登記や社会保険、税金の関係の手続きをオンラインかつワンストップでできる、法人設立ワンストップサービスという仕組みがある。詳細については後ほど調べてご報告したい。

- 近年は様々な国の方が日本に来ており、制度周知のリーフレットや届書を多言語化することで、職権適用ではなく自身で率先して年金制度に加入してもらうことが重要ではないか。また、年金受給の観点からも、社会保障協定の締結国をさらに拡大してほしい。

多くの手続きがオンラインで申請できるようになったが、電子で申請した内容に誤りがあった場合の訂正届はいまだに紙で提出している。特に健康保険・厚生年金保険の資格得喪関係は電子で訂正ができるように対応を進めてほしい。

- 外部の有識者からも意見をいただき、外国人に向けてはやさしい日本語を用いた制度周知を行っているところ。リーフレットや国民年金の資格関係、免除申請書等の主要な届出書の多言語化も進めており、現在 13 か国語に対応している。今年度は、免除 T A や学特 T A といった今まで日本語のみでお送りしていたハガキ形式の申請書の英文化を皮切りに、多言語化を進めようと着手している。今後もニーズを見極めつつ、新たな言語への対応等検討していきたい。

訂正届のオンライン化については、要件定義など様々な課題があるが、ご指摘は十分認識しており、引き続き検討を進めたい。

- 社会保障協定については、12 月 1 日にオーストリアとの協定が発効した。すでに協定が発効している国に関しては、制度の周知広報や協定に係る事務処理等を適切にやっていきたい。

- 被保険者の国籍等を把握できれば、その後の案内もその方にあった言語でお送りができると思うので、自治体と連携をお願いしたい。
- 市区町村で把握している国籍情報について機構に提供することができると総務省と厚生労働省から通知が出ており、ほとんどの自治体から提供のご協力をいただける旨回答を得ているところ。国籍情報からどこまできめ細かな対応ができるかは課題だが、引き続き外国人に向けた取組を進めてまいりたい。
- 高齢者にとってオンライン申請は難しく、また年金事務所へのアクセスにも苦勞するような地域に住んでいらっしゃる方も多いため、一体どのように年金に関する手続きをしているのかと思っている。銀行等も合併で数が減少している中、郵便局や信用金庫、農協は引き続き窓口があることが多く、こういったところでオンライン相談等を活用し年金事務所のサポートを受けながら手続きができるような仕組みを検討していただけるとよいと思った。
 

障害のある方をサポートする障害相談事業所へ年金の情報を伝えていただくと、障害年金を含めサポートがかなり行き渡ると思う。年金事務所から障害相談事業所等の機関へ制度説明会を開くことも検討してほしい。
- 令和8年2月から佐渡・五島・隠岐の3か所において、一般のWeb会議サービスを利用した年金相談を実施する取組を始める。以前にもご説明したチャンネル戦略の中でも、将来的にはこの取組を拡大することで、役所等のアクセスポイント等と年金事務所等をつなぎ、オンラインで相談を受けることを検討しており、身近な場所から年金相談ができるような体制を構築したい。
 

市区町村には生活困窮者自立支援制度に基づく包括的・制度横断的な相談窓口を設置し、福祉のみならず、住宅支援、就労支援など総合的な支援ニーズに対応している。障害年金の申請手続き等も含め、必要な方へ必要な情報を届けられるよう、年金事務所も、そうした取組を行う市区町村と連携を進めてまいりたい。
- 包括的な支援体制の整備においても、生活困窮者、障害者、高齢者の方々等への対応を一本化するのに苦慮している。生活全般を相談できる仕組みを作っていく中で、年金もそこに入ってくることを期待している。

- 年金事務所は全国で312か所と多くはなく、これまでも市区町村と連携した出張相談等を実施しているところ。一般のWeb会議サービスを活用したオンライン相談の環境構築を進めることで、オンライン相談の機会を広げ、役所だけでなくその他の機関ともアクセスポイントとして契約ができれば、そこでオンライン相談ができるという体制も構築できると思うので、検討を進めていきたい。

また、地域の包括的な支援体制の実現のためには、機構としては年金事務所と自治体との関わりを深めていく必要があると思っている。市区町村の住民課や福祉課などとの関係を深めていくことが、我々が地域住民の福祉に貢献していくための道だと思うので、今後も自治体との連携を心がけていきたい。

- 社会保障審議会福祉部会で議論の取りまとめを行い、包括支援体制により様々な方が横断的に入ってくるよう議論をまとめたが、部会の中では年金にまで思い至らなかった。支援体制には多くの方が関わっており、年金のニーズもあると思うので、年金機構も積極的に関わってほしい。

- 地域における年金相談を実施する中で、年金委員にも協力をお願いすることはできないか。もう少し年金委員の活動範囲を広げ、様々な活動ができるよう整理するとよいと思う。

- 年金委員の活動支援については課題だと認識しており、各年金事務所での地域の実情を踏まえた活動に加え、今年度からは本部から重点的に周知してほしいテーマを示し、リーフレット等を活用して年金委員に向けた研修等の実施に取り組んでいる。年金事務所や年金委員からの要望などの意見を集約し、引き続きより良い活動支援ができるよう努めたい。

- 東京都社会保険労務士会からも今年度追加で数十名年金委員となったが、社労士の中でも年金委員の役割が十分に知られていない面があり、年金委員に関する広報が不足しているのではないかと思う。

また、国民年金保険料の納付率は順調に推移しているが、保険料を徴収するにあたって口座振替やクレジットカード納付の手数料はどの程度、機構が負担しているのか。

- 機構ホームページの中に年金委員専用ページを作成し、情報を掲載しているが、もっと丁寧なかつ効果的な情報発信を実施できるよう、検討を進めていきたい。
- 口座振替やクレジットカード納付等の納付に係る手数料については年金局で契約をしているが、個別の事業者との関係もあり、手数料の額についてはお答えを差し控えたい。一般的には口座振替の方がコストは低くなっており、安定した納付も見込まれるため、口座振替を推奨しているところ。ただし、コスト面だけ見るのではなく、若い方を中心に普及しているコード決済等は、普段から慣れている手続きで確実に納付していただけるという面もあるため、多様なニーズを踏まえてより納付しやすい環境作りを進めてまいりたい。
- 多様なニーズに合わせ納付しやすい環境を整えていることが、納付率の向上という結果に表れていると感じた。年金委員の活動についても、社労士会でも会員に向けたメールマガジン発信等協力できることはあると思うので、お声がけしてほしい。
- 外国人に向けた対策を様々取り組んでいるが、令和8年度の計画の策定にあたって、外国人納付率の目標を定めるという考えはあるか。  
フェーズ2への取組の中で、外部有識者に対して助言を仰ぎつつ適切に管理との記載があるが、外部有識者とはどのような方か。また、コスト面の議論も行われているのか。  
小規模事業所でICT化が進まない要因を分析されていれば紹介してほしい。  
近年はどの業界でも人材確保が難しい状況にあり、戦力として育つまでには時間がかかることから、採用後の定着も重要な課題だと思っている。機構の離職率は民間平均よりも低いと聞いているが、より魅力ある職場づくりが進めば更なる離職率の低下、また採用活動においても強みになると考える。令和8年度に向けては、よりよい職場環境の構築をテーマに計画策定をお願いしたい。
- 外国人納付率は全体と比較すると低い水準にあり、重点を置いて対策をしているところではあるが、1号被保険者全体に占める外国人の割合は6%程度であることや、まだ外国人に向けた取組の蓄積に乏しいという面もあり、そういった中で合理的な目標設定ができるかという技術面の課題もあると認識している。また、制度面では、年金は国内外無差別で適用し

ており、現時点では、外国人も含めた全体の納付率の総合的な指標もあるため、その中で分析をしながら対策を立てていくのが現実的などころではないかと思っている。ただし、中長期的にどういった取組が必要かについては、データのとり方や目標の明確化等、引き続き検討していきたい。

- フェーズ2に関する質問の外部有識者については、具体的には大学教授やインターネット関連の会社役員の方、セキュリティ関係の会社の方等、高い専門性を有した方から助言をいただいている。また、コスト面、特に生産性、システムの品質、プロジェクト進行等、運営についても助言をいただきつつ開発を進めている。
- 機構の事業を監督している社会保障審議会年金事業管理部会の下に情報セキュリティ・システム専門委員会を設置しており、先ほど担当理事が申し上げた委員は年金局が任命している。機構のシステムは他に類を見ないほど規模が大きく、費用面については、開発の生産性がきちんと説明がつくか、目指す性能がでるかといった観点からの議論になる。
- 小規模事業所の電子申請割合が低調な理由として、大規模事業所は国のシステムとも連携した人事会計ソフト等を導入し、そこから社会保険手続きも電子申請のできる仕組みになっていることが多いが、小規模事業所はなかなかコストもかけられず、むしろ紙で出した方が楽ではないかと、電子申請に踏み切れないところが多いと聞いている。  
中小事業所への電子申請普及に向けては、まず1つは届書作成プログラムの改修を進めており、使いやすさを重視した抜本的な見直しを進める方向で検討しているところ。また、年金事務所でも事業所へ訪問し、電子申請の方法を説明することで勧奨を進めているが、勧奨する特定業務職員を新たに配置するとともに、お客様にわかりやすく勧奨するスキル向上を図るなど、引き続き中小事業所でも電子申請割合が高まるような取組を進めていきたい。
- 新卒採用者の3年以内の離職率は民間平均より低くなっているが、契約職員も含めて定着率は重要だと考えており、優秀な人材の確保、定着に向けて8年度も計画を策定し対応を検討してまいりたい。

## [議題②]

### その他

・ 障害年金の不支給等事案にかかる点検作業の進捗状況

- 認定医は申請者とは会わずに審査をすることとなるため、障害を負う前の状況も分からず書面のみで認定できるのか疑問に思っている。
- 特に精神障害については、数値的な指標がなく難しい面があるが、症状の経過や生活状況などをより丁寧に見させていたただき、不支給等事案については、複数の認定医による審査を進めることとしている。課題はまだ多いと認識しているが、報告書を踏まえた対応を進めていきたい。
- 特に精神障害は症状に波がある場合があり、引き続き治療を続ける方も寛解する方もいる。症状の固定という従来の年金制度の中でやっていくのは限界があると思っており、就労ができず生活困窮に陥る方には年金を支給し、収入があれば停止するなど、弾力的な運用ができる仕組みができるといいと感じた。
- 障害年金について課題は多くあると認識しており、障害年金の在り方については再度検討し直すというのは、十分あり得ると思っている。
- 障害年金の場合は、日常生活能力と就労能力の支障という基準について整合性をどのように見るかという点、初診日の問題や固定の問題等これまでも課題となっているため、年金制度改正において意識して取り組まなければならない課題だと思っている。

(以上)