

日本年金機構運営評議会（第 64 回）議事要旨

1. 開催日時 令和 8 年 2 月 19 日（木）14 時 00 分～16 時 00 分
2. 場 所 日本年金機構 中央年金事務所 16 階会議室
3. 出席委員（9 名）
会場出席委員：菊池座長、和泉委員、植西委員、永井委員（佐伯代理人）、
西沢委員、西村委員、庭野委員、山本委員
オンライン出席委員：古川委員
4. 議題
 - ① 日本年金機構の令和 8 年度計画の策定について
 - 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 8 年度計画の策定について

- 国民年金保険料の現年度納付率について前年度実績以上との目標を掲げている。10 年以上現年度納付率を伸ばし続け、更なる向上を図ってほしいと思っている一方、現場では様々な苦労があるのではないかと推察している。目標達成に向けては、現場と本部の緊密な連携や、必要に応じた本部からの助言等、現場へのサポートをお願いしたい。
- 現場との意見交換の実施や、各拠点の好取組を展開するなど、現場の取組や課題を確認してサポートする体制を組んでいる。引き続き現場と連携し、納付率向上に向けて取り組んでまいりたい。
- 外国人在留者がますます増加する中で、帳票を多言語化することは良い取組だと思う。外国人へ催告文書をお送りする際には、英語及び分かりやすい日本語の文書ではなく、その方の母国語を使用した文書をお送りした方がいいのではないか。
- ご指摘の点は、国籍の把握などの実務上の課題が多くある。そのため、日本人と同じ文書を送り、そこから二次元コード等を活用し分かりやすい日本語で書かれた外国人向けのページに誘導するなど、外国人の方に制度を理解いただくために様々な工夫をして努力してまいりたい。

- 住民登録時点では国籍を把握しているため、それが機構でも確認できるシステムがあればいいと思っている。ホームページは本人が能動的にアクセスしないとイケないため、催告文書を送る際には、本人が理解しやすい言語で通知をお願いしたい。
- 外国人支援団体等からは、分かりやすい日本語を活用した方がよい場合もあるとの助言をいただいております、母国語に翻訳したものや、分かりやすい日本語で案内するものなど、多様なものを用意して場面に応じて対応している。ご指摘の点は将来的な課題として受け止めさせていただき、まずは現時点でできる限りの工夫をして、改善に取り組んでまいりたい。
- 長期に日本に滞在しながら派遣労働等に従事し安定的な雇用に結びつかない外国人の場合、経済的に年金や医療保険の保険料納付は大変だと思われる。小規模の事業所でも厚生年金に加入させるような、雇用する側が責任を持って制度に加入させる仕組みを進めてほしい。

夫が1号被保険者で妻が厚生年金に加入している場合、夫が保険料を払えない場合は妻にも納付の義務が発生するのか。
- 配偶者にも連帯納付義務があるため、ご指摘のようなケースは妻も納付義務者となる。
- そのような点もきちんと全員に理解されるような周知をお願いしたい。
- 日本人にとっても難しい年金制度を外国の方に理解してもらうことはより困難だと思っており、日本語の帳票をそのまま翻訳するのではなく、分かりやすい日本語に直したものを翻訳するなど、もう一工夫必要かと思う。

障害者雇用率とともに、登用がどの程度されているかも重要だと思っている。障害の内容によっては管理職への登用がなかなか難しい場合や、転勤が困難といった理由はあるかと思うが、雇用率だけではなく、やりがいをもって個々人の能力が発揮されるような体制を作してほしい。

また、カスタマーハラスメント防止に向けた具体的な取組について教えてほしい。
- 分かりやすい日本語を用いた文書の多言語化については、どういったことができるか検討させていただきたい。

- 現状、機構には有期雇用と正規職員合わせて600名ほど障害をお持ちの方がいる。有期雇用の方は、障害の有無にかかわらず、意欲がある方は正規登用試験を受けて登用されるという制度がある。いただいたご意見も踏まえつつ、個々人の能力が発揮できる体制づくりについて引き続き考えてまいりたい。

カスタマーハラスメント防止への取組について、カスタマーハラスメント防止に関するポスターを年金事務所に掲示しているほか、2職員に向けてカスタマーハラスメント防止の観点から研修を実施している。組織として職員を守るという方針を打ち出すことが重要であり、令和8年度はそれが伝わるように工夫して周知してまいりたい。

- ねんきん定期便には繰下げ受給の説明があるが、その内容が分かりにくい。また、経過的加算額の記載についても、制度の説明や金額の計算根拠等も併せて記載した方がよいと思う。

ねんきんネットは最新の加入状況が反映されているが、電子版ねんきん定期便は定期便送付時点のデータを掲載しており、情報にずれがある。紙の定期便の発送を停止している人は、先ほどの経過的加算の計算根拠等、すべての情報がねんきんネットだけで完結するようにしてほしい。

また、厚生年金保険の適用調査における接触困難な事業所への対応として、金融機関や不動産管理会社等への調査を行うことを検討するとあるが、具体的な調査手法について、どこまで検討が進んでいるのか教えてほしい。

- ねんきん定期便へのご指摘について、分かりやすさの観点から、どのような表現が可能か検討させていただきたい。ねんきん定期便は、毎年様々なご意見をいただきながら、年金局と連携して見直しをしている。はがきは紙面が限られているため、二次元コードの活用や、見方ガイドの作成など工夫しているが、まだ課題は多いと認識している。ねんきんネットと電子版ねんきん定期便の関係についても、大規模なシステム開発が必要となり、早期の対応は難しいが、どのような対応ができるかを含め検討させていただきたい。

- ご質問のあった接触困難な事業所への調査手法については、機構から送付する依頼文書の内容などの具体的な手続き方法などについて、関係省庁や関係団体と調整をしているところ。この調査手法を活用し、必要な対策につなげていけるように、年金局と連携して検討を深めてまいりたい。

- 例えばねんきんネットと公的年金シミュレーターがあるが、二つの違いや、一般の人が活用するにあたってどのように使い分けるのかなど、大切なポイントが広報されていないように思う。一般の目線から、何に重点を置いて周知すべきか再検討が必要だと思う。

ねんきん定期便も、50歳未満と50歳以上とで記載が変わるが、情報を確認する上で気を付けるポイントの記載がない。また、年金記録の確認に活用するという目的であるが、そのような行動を促す案内はないように思う。ねんきん定期便の活用に向けた周知について、今一度整理をした方がいいように思う。

主な施策の「職員一人ひとりが活躍できる職場環境の整備」には、女性活躍だけではなく障害者雇用や高齢者層の活躍についても記載され、多様化が進んでよかったと思う。一方、女性活躍について、管理職比率は重要かつ分かりやすいKPIであると思うものの、女性が活躍できる職種に偏りがいいのか、質の部分が気になっている。

先日機構のプロジェクトチームに参加して、若手職員が生き生きと自身の考えを発言していて頼もしく思った。主体的に手を挙げて参加する機会が増えることで、性別問わず組織が活性化していくと思うので、こういった機会を広げてほしい。

- ねんきん定期便を見直す中で、どのように国民目線からの意見を取り入れるか、手法については検討させていただきたい。公的年金シミュレーターはIDやパスワードを入力せず簡単に試算できる点がメリットだと思うので、公的年金シミュレーターを提供している年金局とどのような連携ができるのか検討をしていきたい。

- 女性管理職の登用にあたり、業務の質や職種によって登用方針を変えるということはしていないが、肌感覚として年金事務所であれば徴収課長の女性は増えていないと感じており、本部の部長クラスの女性もまだこれからだと思っている。

- 結果的に性別問わず全て同じになればいいというわけではなく、性別や個人の特性などの理由があっても差があるのはいいが、思い込みや慣例といった理由で女性比率が低いままでもいいという世の中ではないと思うので、引き続き取組を進めてほしい。

リテラシーが高い人の中でも、年金だけはよく分からないという声も聞こえ、そもそもこちら側が考える年金の仕組みを全員が知っていなければならないのだろうかと思うことがある。乱暴な意見ではあるが、必ず知っ

ていなければならない情報は何か、国民にどのようにアプローチしていくのかを改めて検討し、広報の方針などを思い切って変えてもいいのではないかと思う。

- ねんきん定期便は、自身の将来設計を立てるためにも、将来の受給金額が大体いくらかを分かりやすく示してほしい。

年金制度は複雑で分かりにくくなっており、長期的には仕組みを簡素化することも必要ではないかと思う。

カスタマーハラスメント対策は、やりすぎると客側の必要な問い合わせを抑制することにもつながりかねない。カスハラ判断基準も難しく、客に寄り添えるような表現や伝え方も考慮してほしい。

- カスハラは判断が難しく、弁護士の先生をお呼びして実例をご報告いただき、機構としても少しずつ学んでいるところ。

お客様には丁寧に説明し接する必要がある一方、一線を超えた要求には、職員を守るという観点からもしっかり対応しなくてはならない。そうした状況の中で、カスハラ対策がお客様に対して威圧感を与えることは防ぐ必要があり、カスハラ防止のポスターは原則フロアに1枚とするなどの基準を定めている。今後も民間企業の動向等も注視しつつ、対策を考えてまいりたい。

- ねんきん定期便は、分かりやすさの観点からどのような工夫ができるか検討させていただきたい。一方でねんきん定期便の性質上、個々人のケースに寄り添って記載するのは難しい面もあり、ねんきん定期便は一定の基礎的な情報を提供し、詳細な見込額試算などはねんきんネットや公的年金シミュレーターの活用を周知していくことになると思う。様々なツールを活用し、どのような形で情報提供していくか考えていきたい。

- 分かりやすさと正確さは相対する面があるため、どこでバランスを取るのが難しいと感じた。

カスハラも、機構として職員を守るという姿勢を出していかななくてはいけないのではないかと思う一方、バランスの問題もあり、ご苦労されていると思う。

[議題②]

その他

・提言（案）

- ・ 障害年金における認定調書の取扱いについて等
- ・ 令和8年度の年金額改定について
- 「費用対効果を意識した」という点について、物価上昇によりシステム開発費用も高騰していると聞いているため、よりコストを意識して開発等を進めてほしい。

「全職員が働きやすい環境の整備」には、機構の令和8年度計画に記載のある女性活躍促進の観点も含まれていると考えてよいのか。
- 「全職員が働きやすい環境の整備」には、女性活躍促進も含まれている。その他にも、障害者雇用等の多様な雇用形態への対応求められているため、「全職員が働きやすい環境の整備」という表現とした。
- 令和8年度は基礎年金と報酬比例部分の調整率が異なっており、今後は年金額の例に報酬比例部分のみの金額も出した方がいいのではないかと思う。また、基礎年金と報酬比例部分の調整率が異なる理由を尋ねられた際に現場の職員が説明をするための統一的なQ & Aを作成してはどうか。
- 年金額の例へのご指摘は、来年の公表に向けて年金局へ意見として伝えておきたい。
- 年金額改定通知書等を受け取ったお客様から質問された職員が説明できるよう、Q & Aを作成し職員に周知を行いたい。
- 障害年金における認定調書の取扱いについて、ヒアリング調査の結果や新たな対応方針については、運営評議会でも報告をお願いしたい。

(以上)

令和8年2月19日

日本年金機構
理事長 大竹 和彦 殿

日本年金機構運営評議会
座長 菊池 馨実

提 言

日本年金機構（以下「機構」という。）は、第4期中期計画の2年度目にあたる令和7年度の組織目標を「挑戦と改革—お客様サービスの一層の向上のためデジタル化を推進—」とし、公的年金事業に関する業務運営を適切に行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度に対するお客様である国民の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与するという機構の使命を果たすため、基幹業務の安定的かつ着実な推進に取り組むとともに、業務処理のデジタル化の推進や全職員が働きやすい職場環境の整備等に取り組んできた。

令和8年度においても、機構の使命を果たすべく、社会全体におけるデジタル技術の進展、老齢年金の相談・請求件数の増加、外国人在留者の増加等の社会構造変化によるお客様ニーズ等を踏まえながら、複雑な年金制度を実務として正確かつ公正に運営するため、業務処理のデジタル化の更なる推進によるお客様サービスの一層の向上や事務の効率化に取り組みつつ、基幹業務の更なる実績向上への挑戦を続けるとともに、全職員が個々人の生活と仕事を両立でき、健康的に仕事に取り組める職場環境の構築に取り組むことが肝要である。

また、機構の将来を見据えた業務執行体制の見直しやお客様チャネルの再構築に取り組むとともに、年金制度の意義を更に周知し、国民生活の安心と安定を確保する年金制度の機能をより発揮できるようにする観点から、地域を基盤とした包括的相談支援体制の機能の一端として、市区町村や他の相談支援機関との連携強化に向けた取組を更に進めることが望まれる。

さらに、年金制度改正法が成立し、改正事項を適切に実施していくことが不可欠であることから、厚生労働省と連携して必要な予算・人員を確保することが重要である。

以上を踏まえ、私たち運営評議会として下記について提言する。

記

1. 複雑な年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、確実な適用・徴収、適正な手続きによる正確な給付等の基幹業務に安定的かつ着実に取り組むこと。

特に、国民年金に関しては、納付率の更なる向上を目指し、未納者の属性を踏まえた効果的・効率的な対策に取り組むこと。また、増加する外国人に対して市区町村や外国人支援団体等の関係機関と連携して、分かりやすい日本語や多言語による情報発信を推進し、納付率の向上を図ること。

また、若者や高齢者、外国人等の多様なお客様からの意見も踏まえながら、地域、企業、教育等の様々な場において、関係機関とも連携を図り、年金制度に対する正しい知識の普及と理解の促進に取り組むこと。また、SNSをはじめ様々な媒体と連携させつつ、機構ホームページについて、より分かりやすく利用しやすいものとなるよう充実を図り、事業主や被保険者、受給者等のお客様の目線に立った改善の検討を進めること。

2. 業務処理のデジタル化の更なる推進によるお客様サービスの一層の向上や事務の効率化に取り組むこと。

特に、お客様からの訂正等を含めた申請やお客様への情報提供に関して紙によらない業務処理を更に推進し、お客様の事務負担軽減を図ることで、お客様サービスの一層の向上を図ること。また、電子申請の推進や生成 AI の活用などにより人の手を必要とする事務を縮減することによって、機構内部における事務処理の効率化・正確性の確保を更に図ること。

その上で、将来的に厚生年金保険被保険者や年金受給者の増加等が見込まれることを踏まえ、業務執行体制の見直しに取り組むとともに、従来の対面型サービスのニーズにも対応しつつ、将来のお客様チャネルのあるべき姿の実現に向けた取組事項を着実に実行すること。

3. 職場及び地域における年金委員の活動が更に活性化するよう、年金委員に対する研修等の開催、年金委員の活動に資する情報の発信など、活動内容の充実に向けた支援を強化すること。

また、年金相談事業が様々な生活への不安を抱えている方を地域の相談支援のネットワークへつなげるための端緒となりうることから、生活困窮者への支援等に従事する職員を含む市区町村等職員に対する研修の実施、社会福祉協議会等での制度説明会や相談支援の実施など、引き続き他の相談支援機関との連携強化等に努めること。

4. 年金制度改正への対応について、施行時期等を踏まえた事務処理の整備、費用対効果を意識したシステム構築、周知広報等を着実に進め、必要な予算・人員を確保すること。

特に、短時間労働者の適用拡大に関し、令和8年10月に加入要件の一つである賃金要件が撤廃される予定であることや、令和9年10月からは被保険者数35人超規模の企業まで対象事業所が拡大することから、社会保険労務士等と連携した周知・広報を行うなど、対象事業所の事業主及び従業員からの理解を得られるよう対策を講じながら適切に取り組むこと。

5. 全ての職員が個々人の生活と仕事を両立でき、健康的に仕事に取り組める職場環境の構築に引き続き取り組むこと。

特に、安定的・効率的に業務運営できる体制を継続させるため、業務量調査等を踏まえた人的資源配分を適切に実施するとともに、引き続き働き方改革の推進や全職員が働きやすい環境の整備、安定的な人材確保等に関する各種施策に取り組むこと。

上記について、厚生労働省と連携して取組を行うとともに、今後も業務量の増加が見込まれる中で、現場の意見を踏まえつつ、必要な人員・予算等の確保や人材育成に努めること。

以上