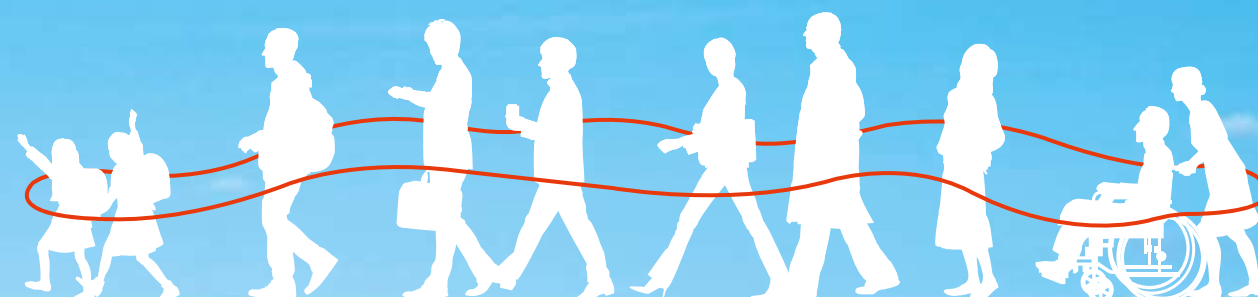


お客様一人ひとりの安心をささえる
年金サービスを目指します。



アニュアルレポート 2009

お客様一人ひとりの安心をささえる
年金サービスを目指します。

私たち日本年金機構は
平成22年1月に設立され、
新しい組織として船出いたしました。

年金記録問題など、さまざまな問題で損なった
公的年金制度の運営に対する
国民の皆さまの信頼を回復するため、
取り組みの一つひとつに全力を注いでいます。

正しく確実に業務を行うことはもちろん、
お客様一人ひとりの安心をささえ、
お客様との絆をつなぐ年金サービスを
目指していきたいと考えています。

このアニュアルレポートでは、
私たちの取り組みを率直にお伝えし、
そして評価をいただき、お客様の信頼に向けて、
さらに歩みを進めていきます。

日本年金機構

目次

日本年金機構 理事長インタビュー	3
特集 人が変わる。組織が変わる。——日本年金機構 発足後の歩み	7
特集1：サービス改善プロジェクトの取り組み	8
特集2：若手職員座談会	11
特集3：年金記録問題解決の現場から	15
《全国の年金事務所からの活動報告①》	17
第1章 生まれ変わりました——日本年金機構について	18
《全国の年金事務所からの活動報告②》	27
第2章 私たちは行動します——基本理念の達成に向けた目標と計画	28
《全国の年金事務所からの活動報告③》	35
第3章 お客様のために真剣に その1——業務の取り組み実績	36
《全国の年金事務所からの活動報告④》	63
第4章 お客様のために真剣に その2——お客様サービス向上の取り組み実績	64
《全国の年金事務所からの活動報告⑤》	73
第5章 お客様のために真剣に その3——内部統制システム構築の取り組み実績	74
平成21(2009)年度 実績評価	82
第6章 皆さまにご報告します——平成21(2009)年度 財務関連データ	88
お待ちしています——お問い合わせ先／ご相談・お手続き窓口	94
日本年金機構 全国の窓口	99
お客様に、お伝えしたい大切なこと	109

○日本年金機構は、平成22(2010)年1月に特殊法人として設立されました。
○本アニュアルレポートは、日本年金機構初年度の平成21(2009)年度の取り組みを記載したものです。特に時期を明記しているものを除き、平成22年3月末現在の情報となります。平成21年度とは、設立された平成22年1月～3月を指します。
○本アニュアルレポート内の数値およびパーセント表示は、端数を四捨五入し表示しています。
○本文などでは、日本年金機構を「機構」と略して表示しています。

「日本一のサービス機関」を目指す 日本年金機構の課題と展望



日本年金機構
理事長
インタビュー

紀陸 孝
日本年金機構 理事長



インタビュアープロフィール>>>

杉山 千佳

福井県生まれ。京都府立大学卒業後、株式会社リクルートフロムエー入社。退職後、出産、育児を経て、フリーライターの活動をスタート。平成12年、編集オフィス有限会社セレーノ設立。平成14年、子育て環境研究所設立。子育て支援の協働の輪を広げる一方、厚生労働省年金部会委員を2期務め、次世代育成支援対策の立場から積極的に発言した。大正大学客員教授(平成22年9月現在)。

——日本年金機構の初代理事長に就任され、ご自身の課題をどのようにお考えですか？

旧社会保険庁から業務が移行され、日本年金機構が特殊法人として発足したのが平成22年1月です。いまだ混乱はあるものの、一時期と比べると、ようやく落ち着きを取り戻し、ほぼ平常どおりに業務は行われていると感じています。

理事長就任にあたっては、大きな課題が2つあります。「年金記録問題の早期解決」と「サービス機関としての充実」です。特に年金記録の回復については、国家プロジェクトとして、平成25年度までの間、集中的に取り組めます。

一方、サービスの充実という課題ですが、これも機構の仕事の大きな柱です。お客様の立場に立って業務を行うということ。つまり、お客様のお金をお預かりし、年金への加入、記録の管理をとおして、お客様に年金としてお返しする。こうした仕事がサービスの核になると考えています。このため、機構のスタートと同時に、私たちは「お客様へのお約束10か条」をお客様へのメッセージとして掲げました。

——サービスの充実のためにも現場と本部が連携し、風通しを良くすることが重要だと思います。組織改革にはどのように取り組まれていますか？

かつて、本庁—都道府県社会保険事務局—社会保険事務所という組織構造の中で、タテの情報連絡や意思の疎通、事務処理の流れがスムーズではなかったという反省があります。機構では、まず各都道府県に1つあった事務局を、9つの地域ブロックに集約してブロック本部とし、本部と年金事務所をつなぐ役割を担うこととしました。このブロック本部がタテ構造の柱となり、ヨコの連絡も頻繁に行いながら意思の疎通を図っています。

しかし重要なことは、本部もブロック本部も、事務所のために仕事をするという精神です。事務所の先にお客様がおられるわけですから、サービスの徹底という意味では、この意識の転換はたいへん重要だと思っています。事務所においては業務改善が必要な部分も多く、「職員提案制度」や「理事長への声制度」など、現場職員の声を吸い上げ、本部と現場の距離をできるだけ縮めながら、風通しの良い組織をねらいとして運用しているところです。また、情報の共有を通じて組織の一体感を高めるため、毎週1回、『きずな』と題する社内報を発行し、本部の主な動きを伝えるとともに、現場第一線の年金事務所の取り組み紹介などを行っています。

——民間企業出身者が相当数採用※されましたが、
官・民融合の効果についてお聞かせください。

機構は、他企業との競争がないので、お客様からは選べない。そういう意味で「お客様、本当によく来ていただきました」という気持ちでサービスをお返しできるかどうかを常に意識することが大事です。こうした意識の定着にはもう少し時間がかかると思います。民間企業出身者も同じように感じていて、「考え方を変えましょう」、「お客様への応対を変えましょう」という提案を行っているわけです。社会保険庁出身者は、元々職務への取り組みは非常に真面目で真摯な人が多く、全国で地元根づいた仕事をしていました。そういう人たちの力と民間企業出身者の発想がうまく合わされば、大きな力になるだろうと考えています。官と民が異なる長所を刺激し合いながら、大きな変革のうねりをつくる。そうなればお客様満足度のレベルも全体的に高まっていくと思います。

——職員のワークライフバランスや
女性の雇用については、どのような見解をお持ちですか？

機構は、非常に女性が多い組織です。およそ50%強の人が女性で、一般の民間企業と比較しても特徴的です。ワークライフバランスについては、仕事(ワーク)の効率をあげながら、かつ個人の生活(ライフ)のニーズを満たす。両方がウイン・ウインの関係になることが、究極の目標だと思っています。育児や介護、休暇など、一人ひとりがたくさんのニーズを抱えている中、両立を図らなければならない重要なテーマだと考えています。現在、行動計画を策定し、働きやすさの仕組みを充実させていく検討を始めているところです。例えば、休業中も機構の社内報『きずな』を届けなど、職場復帰のための情報提供も行っています。

——厚生労働省との関係、また日本年金機構の
位置づけについてお聞かせください。

機構は特殊法人として国から独立しましたが、指導監督の責任は厚生労働省にあり、また年金制度そのものは厚生労働省が設計します。機構が担う使命とは、年金制度の運営という部分ですが、年金制度の「設計と運営」という車の両輪がそれぞれきちんと回らないと、本当の意味での制度運営はできません。お客様からの制度改善を求める声や、運営における法令準拠についての課題などを厚生労働省へつなぐことも私たちの役割だと考えています。そのための密な連絡協議は定期的に行っています。両輪を円滑に回すことが、双方に求められているのです。

——若い世代への教育など、
年金制度の将来に向けた施策などはありませんか？

「制度のことがよくわからないので、お金を納めるのに不安がある」、「将来、年金をもらえるのだろうか」など、若い世代を中心に年金制度に対する不信感は根強いものがあります。解決しなければならない重要な課題です。国民年金の納付率も下降傾向にあり、機構ではこうしたお客様の意識を認識しています。年金制度の

ことなので国で年金教育をやってくださいということではなく、国、地方自治体、機構が連携して事に当たらなければいい結果は得られないでしょう。

例えば、義務教育の段階から、学校や地域、社会全体が、さまざまな対策を講じ、また医療や介護も含めた社会保障制度全体の仕組みを国民の皆さまに伝えていく。そのような教育やPRの取り組みを考えていかなければならないと思います。実際に、全国の年金事務所では、地域に巡回して年金教育を行うなどの活動を行っていますが、今後とも一層力を入れ、効果的な活動を役割分担しながら進めていく必要があると考えています。

——グローバル化の時代、国民も国の行く末を考える
必要に迫られています。日本年金機構に
何を求めるかを考えるためにも、収支報告など
積極的な情報開示をお願いしたいと思いますが。

現在、機構の第一の任務は、お客様の信頼を回復するためにサービスを改善していくということですが、同時に機構は何をやっているか、業務をきちんとやっているか、ということをお客様に見えようにしなければなりません。そうしないと、真の信頼回復にはつながりません。情報をオープンにしたうえで、お客様の評価をいただくということが必要だと思っています。そのための情報発信の柱の一つがこのアニュアルレポートです。

また、このアニュアルレポートだけではなく、活動成果の月次、週次報告のホームページへの掲載、また各年金事務所から外部へのさまざまな発信をとおして情報を開示し、忌憚のない意見をいただければ、次の組織改革、業務改革に生かしていくことができます。その繰り返しによって、本当の意味の信頼回復への道筋を拓いていきたいと思っています。

——今後、どのような組織運営を目指していきますか？

年金記録問題の早期解決、業務の改善、サービスの改善、システムの見直しなど、現在さまざまな課題があります。それらをどのように優先順位をつけてきちんとなしていか。そうした組織や制度の改革と同時に、職員の意識の改革ということも考えていかなければなりません。ある意味、改革の表裏をなすものです。組織と人、この両面を改革しながら、粛々と着実に課題を解決していきたいと思っています。

日常的には、私も含め、理事など管理職が積極的に現場へ出向き、現場の声をしっかり把握する。もちろん若い職員も含めた、組織内のコミュニケーションをもっと深め、活発にしていきたいと考えています。日本一のサービス機関を目指すために、人から変えていく。そのことが重要だと考えています。

(取材日:平成22年9月27日)



※ 民間企業出身者の採用数:日本年金機構発足当時、正規職員・准職員を合わせた約12,000人のうち、約1,800人(約15%)が民間企業出身者です。また、民間企業出身者から、本部やブロック本部の部長8名、年金事務所の所長49名、副所長87名、課室長127名を登用しました。

特集

人が変わる。 組織が変わる。

日本年金機構 発足後の歩み

すべては、お客様の安心と信頼のために。
私たちは、一步一步前へ進んでいます。
組織を変えるさまざまな取り組みの中から、
3つの事例をご紹介します。

特集1／サービス改善プロジェクトの取り組み
「お客様へのお約束10か条」に込めた思い…………… 8

特集2／若手職員座談会
新鮮な発想で組織を改革する…………… 11

特集3／年金記録問題解決の現場から
最重要課題として取り組みを推進…………… 15

特集1 サービス改善プロジェクトの取り組み

「お客様へのお約束10か条」に込めた思い

お客様との新たな信頼関係のために、
あえて掲げた具体的なお約束。

日本年金機構発足にあたり、
「私たちのサービスはこう変わります」という
お客様へのお約束を検討、策定するプロジェクトが、
平成21年の春にスタートしました。
当初からプロジェクトに携わってきたメンバーの一人が、
取り組みの経緯と、新たに策定された
「お客様へのお約束10か条」に込めた思い、
そして、現在どのように実践されているかについて
現場からお伝えします。

土屋 奈那子
新宿年金事務所 副所長

「10か条」はお客様へのお約束であり、
全職員が常に立ち返る原点。

お客様へのお約束の具体的な検討を託されたのが、私が参画していた「サービス改善プロジェクトチーム」です。私自身、年金機構の発足に合わせ、お客様に新しい姿勢を示すことは必要だと思っていました。それはまた、機構の全職員がいつでも、自分たちはこういう気持ちでスタートしたのだと、精神的に立ち戻れる場所にもなるはずです。大きなやりがいを感じていました。

実は私は、生まれ変わろうとする会社が好きです。平成20年12月に当時の社会保険庁に入ったのも、国のこの巨大な組織が、もっとお客様の方を向いたサービスを提供するために、生まれ変わろうとしていたからでした。民間会社でカスタマーサービス部門の強化を担った経験もある私は、期待に胸を膨ら

ませていました。しかし「お客様へのサービスのお約束」づくりは、そう簡単なことではありませんでした。

あいまいな表現で「逃げない」。
「言い切る」ことを目指しました。

プロジェクトチームは、この「お約束」づくりが、上からの押しつけになっては意味がないと考えていました。そこで、広く職員から意見を募集し、また、ある程度素案が固まった時点で、全国16か所の社会保険事務所を訪ね、意見交換を行いました。本庁の職員と事務所の職員が直接意見交換をする、こんなことは過去に例のないことでした。

賛成意見が多くあった一方で、反対意見もありました。「必要性はわかるが、『電話は3コール以内』、『お待たせ時間は30分以内』などと具体的にお約束するのはどうか。人員の問題など、事務所の努力だけではどうにもできないものもある。数字を示して

お約束してしまったら、それが守れなかったときに、かえってクレームになるのではないか」というのです。

確かに、守りきれない場合があることは私も承知していました。しかし「お約束」は努力目標では意味がありません。「目指します」、「原則とします」といった“逃げ”の表現は、いかにもお役所的で、生まれ変わろうとする年金機構にはふさわしくない。いくらでも言い訳ができるような「お約束」からは、できなかったことへの反省も、できるようにしようという努力も生まれません。できなかったら批判を受けなければいけません。そして、批判を受けないように直していけばいい。私は「言い切る」ことが重要だと思っていました。

お客様からよく見えるところに掲示。 毎日朝礼で唱和する事務所も。

平成22年1月、日本年金機構のスタートとともに、具体的な数字を掲げた10か条のお約束は、お客様からよく見えるところに掲示され、また、職員全員にポケット版の印刷物として配布されました。機構のスタート当初は年金事務所へいらっしゃるお客様も多く、お待ちいただく時間も長くなって、案の定「30分と書いてあるのに、どうなっているんだ」とお叱りをいただくこともありました。しかし10か条は、確実に職員の中にサービスの守るべき基準として浸透しています。朝礼の場で10か条を唱和している事務所もあります。また新たに「サービスリーダー」が各年金事務所に設置され、サービスについて「目配り」、「気配り」をしています。まだまだ、という面も確かにありますが、10か条をお約束として掲げた以上ここから後戻りすることはありません。



日本一といわれるお客様サービスの実現へ 向けて、これからも挑戦を続けます。

「サービスのお約束の内容は、ずっと同じではないはず」という意見が、10か条をつくりあげる過程で職員から出ました。そのとおりだと思います。2年後、3年後には、今のお約束は当たり前すぎるものになって、もっと上を目指して、豊かになっていけばいいと思っています。

サービスは、人に言われてするものではありません。また、出来るものでもありません。サービスはお客様一人ひとりのことを思う気持ちだからです。「記録の正確な管理」が第一に求められるという職務柄、職員は自分の感情・個性を抑え、淡々とマニュアルどおりの仕事をすることに慣らされているのでしょう。しかしその「淡々とした仕事」にも、書類の向こうにおられるお客様を思う気持ちが必要です。

私たちはやっと第一歩を踏み出しました。日本一といわれるお客様サービスの実現へ向けて、これからも挑戦を続けていきます。

「お約束10か条」を守る取り組みが進んでいます。

相談内容で窓口を分けて、待ち時間を短縮

神奈川県にある藤沢年金事務所では、機構発足時、お客様相談窓口での平均待ち時間が2時間を超えており、速やかに改善しなければならない状況でした。そこで、お客様のご相談内容を分析したところ、比較的定型的な老齢年金の請求が半数にのぼることがわかりましたので、その専用窓口を2か所設けました。また、この専用窓口の相談には、お客様相談室以外の職員でも対応できるように研修を行いました。その結果、6月以降の平均待ち時間は1時間未満、8月には30分まで短縮することができました。

困っているお客様に、気遣いの一言と行動

猛暑だったこの夏、静岡県清水年金事務所では、「お暑い中ありがとうございます」のごあいさつでお客様をお迎えするなど、職員全員が“気遣いの一言”を実践しました。ロールプレイングによる、受付や電話取り次ぎなどの研修も行い、職員がお客様の立場を体験しました。年金事務所では扱えない共済年金関係の手続きのご相談にいられたお客様に、共済組合の連絡先をご案内するだけでなく、「私が共済組合にお電話いたしましょうか」と代理で連絡してさしあげ、「やさしく対応してくれて、ありがとう」というご意見をいただきました。



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に outcomes.
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場で答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

特集2 若手職員座談会

新鮮な発想で組織を改革する

自由闊達に、若い力を生かして
新しい日本年金機構をつくります。

平成22年4月21日に発足した「若手職員によるプロジェクトチーム」。
公募で参加メンバーを募り、5つのプロジェクトチーム、50名の若手職員が選ばれました。
これからの日本年金機構を支える若い力が、自由闊達な議論や
さまざまな調査を通して、組織を改革するための改善策を提言しました。
各チームのメンバーが、取り組みの内容や経緯、プロジェクトにける思いなどを紹介します。



内田 裕一

経営企画部
総合調整グループ
所属プロジェクト
「身近な業務改善・
コスト意識の改善」

浅見 まり子

総務部
総務グループ
所属プロジェクト
「ライフワークバランスの改善」

宮入 徹也

事業企画部
事業企画グループ
所属プロジェクト
「ホームページの改善」

工藤 邦彦

品質管理部
品質管理グループ
所属プロジェクト
「組織風土の改革」

橋爪 裕平

支払部
時効特例第2グループ
所属プロジェクト
「アニュアルレポートの検討」

■若手職員によるプロジェクトチーム

プロジェクト名	プロジェクト期間
○組織風土の改革(12名)	平成22年4月21日～7月末(最終報告書提出)
○ホームページの改善(12名)	
○身近な業務改善・コスト意識の改善(8名)	
○ライフワークバランス※の改善(10名)	
○アニュアルレポートの検討(8名)	

※ライフワークバランス:「仕事と生活の調和」の訳で、「国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる」ことを指します。

このプロジェクトは
機構改革への私たちの挑戦。

―皆さんがどのプロジェクトチームに所属したか、またそこでの取り組みや活動について教えてください。

内田 私は「身近な業務改善・コスト意識の改善」チームです。チーム内では窓口業務のサービス改善を担当し、実際に業務が行われている年金事務所の現場を訪問しました。私は民間企業出身なので、あらためて現場の業務をつぶさに見ることができ、非常に勉強になりました。

橋爪 私は「アニュアルレポートの検討」チームです。どのようにすればお客様にとって見やすいものになるかを話し合ってきました。お客様は社会保険庁が日本年金機構になったことを、まだよくご存じではありませんし、過去のマイナスイメージをお持ちの方もいらっしゃいます。そのようなイメージを変えていくためにも、重要なテーマだと思いました。

宮入 私が参加したのは「ホームページの改善」チームです。改善点として、コンテンツ内容、その見やすさ、それを更新する体制、という大きな3つの柱を立てました。メンバーの中には、以前勤めていた会社でホームページを扱った経験のある人もいたので、かなり突っ込んだ話し合いができました。

浅見 私は「ライフワークバランスの改善」チームです。ライフワークバランスは個人の価値観が深くかわってくる事柄ですので、まず職員の皆さんがどういった価値観を持っているのかを知りたいと思い、アンケートをお願いしました。6,000人以上の方から回答があり、やはり皆さん、働き方について悩んだり考えているのだと感じました。

工藤 私が参加した「組織風土の改革」チームは、

風通しの良い組織にするためにはどうすればいいか議論しました。メンバーは12名ですが、そのうち民間企業から来た人間は私を含めて5名で、ほかは社会保険庁から採用されたメンバーでした。実は、この出身の違いから、最初はなかなか議論がかみ合いませんでした。

宮入 確かに「組織風土の改革」チームは、かなり熱く意見を戦わせていると聞きました。

工藤 私は「組織風土の改革」を、組織を良くしていくための一歩を踏み出すにはどうしたらいいのか、というイメージでとらえていました。しかし、社会保険庁出身のメンバーは、組織を良くしていくためには改善が必要で、その改善の内容を話し合おうというスタンスでした。それは一歩を踏み出した後の話だと私は思っていたのです。

立場の違い、アプローチの違いを
あえてぶつけ合いながら深めた議論。

―ほかにも出身の相違で議論がうまく進まないとか、逆にそこから見えてきたものなどがありますか？

内田 小さいことかもしれませんが、プロジェクトの成果発表をどうやるかというときに、しっかり文章化して細かく説明を織り込んだものが必要だろうという話が出ました。しかし、そこは民間企業出身のメンバーと大きく違ったところでした。私たちは、プレゼンテーションというのは、パワーポイントで資料をつくり、それをプロジェクターに映し出して概略を説明し、細かいところは資料として別途提示、という感覚です。

宮入 そもそも以前の社会保険庁には、プロジェクターを使ってプレゼンテーションするという感覚がなかったですね。



特集2 若手職員座談会



各プロジェクトチームにより取りまとめられた最終報告書(抜粋)



理事長をはじめとする幹部に向けて行われた最終報告会(平成22年7月30日)

橋爪 基本的にまず指示があって、それに基づいて会議を設けたり所内で話し合いをするということになる。何か細かいことを検討して、その成果を発表をするということはまずありませんね。

浅見 私のプロジェクトは10人中8人が民間企業出身者でしたが、成果の見せ方ということについて、民間から来ている方はうまく考えているなと感じました。社会保険庁時代に資料をつくるときは、日本語の文章として正しく書くことに重きを置いていました。でもそれは当たり前のことで、そこからどう相手の興味を引きつけるか、という見せ方についての意識はありませんでした。見せ方のことだけでなく、そもそも民間企業出身者は、いろいろな経験を持っていて、それを聞かせてくれました。人はいろいろなところから集まったほうが、組織が活性化すると感じました。

工藤 なぜ「組織風土の改革」チームで意見がかみ合わなかったかということ、民間の会社は、入社したときに「うちの会社はこうですよ」という研修を受けます。ところが社会保険庁で私が受けた研修は「年金というのはこういう制度ですよ」というものでした。技術は後からというのが民間。社会保険庁は技術が最初です。そのため、共通意識がなく、持っているイメージが合わないのです。

宮入 そこはわかるような気がする。社会保険庁時代の組織というのは、厚生労働省とのやりとりの中で、こういう業務があるからこういう組織がいる、というように決まってしまう。だから私たち自身が組織としてのアイデンティティを持ったり、育てたり

することはなかったのです。

コミュニケーションを重ねて、風通しのいい組織に。

— 毎日の業務の中で、組織として目標は共有できていましたか？

内田 業務が各人に任せきりになっているというか、そこで完結していることが多いですね。上司が把握していない、他のメンバーがかかわりを持たなくていい、という仕事のやり方が多いのです。民間企業出身の管理職の方がほぼ一様に言うことは、組織であるにもかかわらず、組織としてではなく属人で仕事をしているということです。個々の職員は、まじめに一生懸命仕事をするのですが、皆が一匹狼の職人のように自己完結で仕事をしていて、組織で共有しながら仕事を進めていくという視点が欠如しているように感じます。そこは非常に大きな問題だと思っています。

工藤 ところで皆さんは、職場ですれ違う人にあいさつをしていますか。

全員 しています。

工藤 それで、あいさつが返ってきますか。

全員 あまり、返ってこないかなあ…。

工藤 来ないですね。来ないとどう思われますか。

宮入 返ってくればうれしいけれど…。でも以前は返ってこないのが普通だったので、しょうがないかなと。

工藤 私は何かを良くしようという時には、対話が必要だと思います。その対話のきっかけは、日々のあいさつだと思っています。あいさつをするから、お互い

少しずつ認識できて、話す時間もでき、そこから深い対話につながっていく。あいさつが飛び交わないということは、その対話のきっかけを失っているということだと思うのです。

内田 上司が部下に「お疲れさま」とか「ありがとう」と声をかけているかどうか、というのも同じことですよ。

工藤 やって当たり前、やらせて当たり前という意識が見えます。そうではなくて、やってもらったら「ありがとう」だし、うまくできたら「よくやってくれたね」というコミュニケーションが重なれば、「次も頑張ろう」という気持ちになると思う。人を動かす考え方が、社会保険庁出身の人と民間企業の人とでは違うのかもしれない。役所の人は単に指示によって人を動かしている。民間企業から来た人は、指示を出す際にどうやったらその人の心に火がつくのかなと考えている。人の持っている力は大きいので、その動かし方によっては、大きなパワーが発揮できると思います。

宮入 以前は採用された職員だけで、いわば閉じた世界で業務に当たっていたのですが、今は1割が民間企業出身者です。日本年金機構が設立された平成22年1月以降、確実に変わってきていると思う。組織も非常にフラットになりました。昔だと何かをやるにしても、係長→課長補佐→課長…といった具合に段階的に上げてという形で、すごく時間がかかった。でも、今の私の職場は、担当の理事が同じ部屋の中にいますし、何かあったら直接言って、物事が決まっていく。上司とも、日々気軽にコミュニケーションできるので、風通しは確実によくなっています。

日本一のサービス組織になるため、目標を共有したい。



— やがてはサービス面で日本一といわれる組織になろうと、紀陸理事長が呼びかけています。そのために何が必要だとお考えですか。

橋爪 個々人がどういうイメージを持って仕事をしていくかが重要だと思います。私は以前、事務所でお客様と直接向かい合って仕事をしていましたが、年金がお支払いできるなら、1日でも早くお支払いしたいいつも思っていました。たとえ、そういうポジションではなくても、自分たちがやっている仕事だののための仕事なのかということを、組織として共有することができれば、先ほど話が出たように個人で仕事をため込むということもないのではないのでしょうか。そのお客様の立場に立って何をするかというイメージを全員が強く持てば、組織全体のコミュニケーションも豊かになっていくはずですよ。

工藤 サービスの良い企業では、働く人が自分の会社に誇りを持っていると思います。日本年金機構で働いていることを誇りに思えるようになれば、サービスも良くなるでしょう。

浅見 胸を張って「日本年金機構に勤めています」と言えるようになればいいですね。反省しないといけないところもあるとは思いますが、組織として生まれ変わりたい。それはできるだろうと思います。「お客様」という言葉もすっかり定着しました。

工藤 正確な事務処理、お客様の満足という“ゴール”をしっかり皆で共有し、それを目指していける組織にできたらと思います。お客様がいて、私たちの目の前にそれぞれの業務がある。それを皆が意識できれば、お客様の期待に応えられる組織になるはずですよ。— ありがとうございます。皆さんの今後のご活躍に期待しています。

特集3 年金記録問題解決の現場から

最重要課題として取り組みを推進

お客様の信頼を回復するため、1日も早い年金記録の整備完了を目指します。

年金を正しくお支払いするためには、お客様が納付された保険料に関する記録などを長期にわたり大切に保管する必要があります。

しかし、旧社会保険庁時代にこの記録が正確に管理されていない事例が多数見つかりました。

お客様である年金加入者および年金受給者の皆さま、そして社会全体に大きな不信感を引き起こした

これら年金記録の問題について、日本年金機構が対応を引き継ぎ、

現在、その解決に向け全力を挙げて取り組んでいるところです。

取り組みの中核を担う記録管理部の現場から、その経緯と進捗を報告します。



佐藤 昭則

記録管理部
ねんきん特別便等
記録整備プロジェクト
統括リーダー

自分のキャリアが生かせる任務。 信頼回復のために、持てる力をすべて注ぐ。

私は旧社会保険庁で30年仕事をし、特に日本年金機構に採用になる直前は、記録課で主に厚生年金関係の古い記録の調整・整理を担当していました。そのキャリアから、機構の業務の中で年金記録整備のプロジェクトを担うことになった時には、すでに心の準備はできていました。確かに、記録の整備が大変な仕事であること、また「ねんきん特別便」で、記録の調査が必要なお客様への回答

に1年以上かかっていることも知っていました。数が多いだけではなく、処理が進めば進むほど、調査の難しい案件が出てきているのです。

しかし、年金記録問題の解決は「国家プロジェクト」と位置づけられています。速やかに終わらせることこそ、国民の皆さまからの信頼を回復する道です。その最前線の部署に就く「ねんきん特別便等 記録整備プロジェクト 統括リーダー」の拝命を、私は機構での最初の仕事として非常にやりがいがあると受け止めました。

5,000万件の未統合記録問題について

国民年金、厚生年金保険などの年金記録は、平成8年以前は各制度ごとに年金手帳などの番号により管理されていましたが、平成9年1月から、すべての年金制度に共通の基礎年金番号が導入されました。そこで当時管理されていた約3億件の記録の、基礎年金番号への統合作業が進められましたが、平成18年6月時点でも約5,095万件の記録が、基礎年金番号に統合されていない状況が判明しました。これが「5,000万件の未統合記録問題」です。

この問題の解決のため、「ねんきん特別便」や「年金加入記録のお知らせ」(黄色便)などをお客様にお送りし、記録の確認作業を行っています。平成22年3月時点では、すでに統合や一定の解明がなされたもの、また、解明作業に取り組んでいるものを除いた「今後さらに解明を進める」記録は、995万件にまで減少しました。今後も、古い紙台帳とコンピュータ記録との照合(突き合わせ)などを行い、未統合記録の持ち主を特定し統合を進めていきます。また、平成23年2月にスタートする新たな年金個人情報提供システム(仮称=ねんきんネット)を活用し、ご本人にも未統合記録についてご確認いただく方策も検討しています。



年金記録の整備業務を行うスタッフたち

常に作業工程を“振り返り”、 進捗に合わせて課題を解決。

プロジェクトの任務は、「ねんきん特別便」などで「年金記録にもれや誤りがある」としてお申し出があったものについて、過去の断片的な年金記録を見つけ出し、それがお客様ご本人のものであることを確認したうえで、基礎年金番号で整理されている記録に統合すること。そして統合後の年金記録を、1日でも早くお客様にご回答することです。

しかし、目の前に積み上げられた書類は百万件を超え、しかも調査の難しいものがほとんどでした。この回答作業は、平成20年4月に社会保険庁が着手し、翌年7月から12月にかけて大規模な体制で数百万件を処理していますが、旧社会保険庁で処理した書類と私たち機構が引き継いだ書類とは質が違っています。想定外のケースが飛び出してくることも目に見えていましたし、記録整備の期限も、書類ごとに半年以内や1年以内と定められていました。どうするか——しかし、手をこまねいている時間はありません。私は期限までに業務を終えるための計画だけではなく、2~3か月程度の短期の実施工程を考えることにしました。まず現時点で最善と思われる方法でとにかく着手します。それを月単位で検証し、その時点で再びふさわしい方法を考える……それしかない、と思いました。

チーム一丸となって進める記録整備。 1日も早く完了し、信頼を回復したい。

まず、私は「回答が難しい」とされているものについて、何がどう難しいのかという観点で、問題を分類することにしました。そして、その分類ごとに対策を考えたのです。例えば、私の部署や年金事務所が持っている情報だけでは足りないことが明らかになると、機構本部が収録を手がけているデータを取り寄せる仕組みをつくりました。

仕組みをつくった翌月には、それでも解決しない案件について原因を探り、改めて問題別に分けて対策を考えました。こうして徐々に対象を絞り込むことで、解決手段を見い出していったのです。またその間にも、お客様からの電話にお答えし、時にはご自宅に赴いてご説明することもありました。

幸い今、チーム一丸となった取り組みにより、私たちに託された任務は、もう一歩というところまで進捗しています。年金制度を支えるデータは100年の歴史に耐える精緻なものでなければならないと思って仕事をしてきましたが、それが年金記録問題で大きく崩れてしまった。悔しい思いでいっぱいです。1日も早く記録整備を完了し、信頼を回復する決意です。

お客様とともに、お客様のために

全国の年金事務所からの活動報告①

岐阜南年金事務所 所長 菅谷 隆



お客様の立場に立って まず自分たちのできることから一歩ずつ



平成22年1月に約300名の民間企業出身者が日本年金機構の管理職として採用されました。私もその一人で、岐阜南年金事務所に所長として配属になりました。年金事務所を運営するにあたり、2つのことを心がけています。

1つは、「お客様満足」です。これは、お客様の立場に立ち、考えて行動することを基本としています。具体的には、お客様に理解していただくにはどう説明すればよいかなどを常に考えて行動することです。この積み重ねが、信頼の回復につながると考えています。

2つめは、職員の「自主的な問題解決意識」です。自分がかかわる仕事の問題について、当事者意識を持ち、自分で改善できることは何かを考えて実行することです。自主的な行動が改善を早めると考えています。

私たちのお客様へのサービス改善の取り組みの一部を下記に紹介します。お近くの方は、ぜひ岐阜南年金事務所にお越しください。

●お客様へのサービス改善の取り組み例

「書類の記入台が暗い」とお客様からご指摘がありましたので、記入台を窓の近くの明るい場所に移動しました。

事務所内には見た目ではわかりにくいゆるやかなスロープがあり、お客様がつまずかれないよう、カーペットの色を変えて注意を促しています。



待ち時間を楽しんでいただく園児たちの絵や工作作品



いす席でもご記入いただけるクリップボード



つまずきを防ぐスロープの色分け

最後になりましたが、お客様からいろいろなお意見をいただきまして、ありがとうございました。今後もお気づきの点がございましたら、お気軽に職員までお伝えください。お客様の声を改善につなげます。

近くの幼稚園のご協力で園児の絵や工作の作品を展示しています。お客様がお待ちの間、見ていただきたいと思います。

クリップボードをお渡しすることで、お席でゆったりとご記入いただけるように改善しました。

第1章

生まれ変わりました

日本年金機構について

公的年金業務を適正に運営し、国民の皆さまの信頼を得るために、私たちは生まれ変わりました。新しく船出した日本年金機構の使命や基本的な考え方、組織のあり方をお伝えします。

1 基本理念と運営方針	19
2 日本年金機構の業務	20
3 組織ガバナンス※体制	21
4 組織の体制	23
5 役員等の紹介	25

※ガバナンス：governance（英語）。「統治」と訳されます。組織や企業の運営、経営をきちんと監視し規律することを意味します。

1 基本理念と運営方針

平成22(2010)年1月1日、社会保険庁の廃止にともない、公的年金業務の運営を行う新たな公法人として設立されたのが、日本年金機構(以下、機構)です。

業務の適正な運営、そして国民の皆さまの信頼の確保を目指して、基本理念、運営方針を掲げました。

▶ 基本理念

機構の基本理念は、日本年金機構法 第2条に、以下のように定められています。

機構は、その業務運営に当たり、政府管掌年金が国民の共同連帯の理念に基づき**国民の信頼を基礎**として常に安定的に実施されるべきものであることにかんがみ、政府管掌年金事業に対する**国民の意見を反映**しつつ、**提供するサービスの質の向上**を図るとともに、**業務運営の効率化並びに業務運営における公正性および透明性の確保**に努めなければならない。

▶ 運営方針

上記の基本理念に基づいて以下の運営方針を掲げ、組織および業務の運営に取り組んでいます。

① **お客様の立場に立った親切・迅速・正確で効率的なサービスを提供します。**

② **お客様のご意見を業務運営に反映していくとともに、業務の成果などについて、わかりやすい情報公開の取り組みを進めます。**

③ **官民人材融合による能力・実績本位の新たな人事方針を確立し、組織風土を変えます。**

④ **コンプライアンス※の徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスを確立します。**

※コンプライアンス:compliance(英語)。「法令遵守」と訳されます。企業や組織が経営・活動を行ううえで、法令や各種規則などのルール、さらに社会的規範などを守ることを意味します。

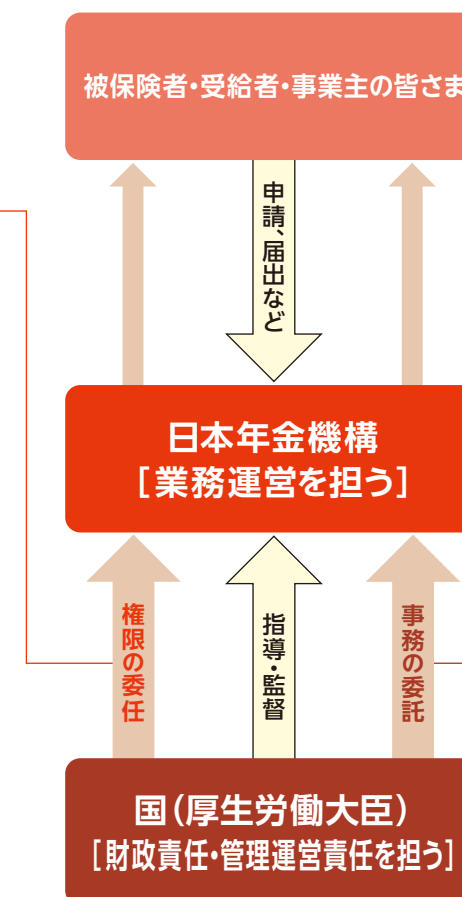
2 日本年金機構の業務

機構は、国(厚生労働大臣)※の監督のもと、年金に関するさまざまな業務を行っています。

その内容は多岐にわたりますが、大きく「国から権限を委任された業務」、「国から事務を委託された業務」の2つに大別されます。

国(厚生労働大臣)から
権限を委任され、
『日本年金機構名』で
実施する業務(例)

1. お客様が被保険者資格を取得したときの加入手続き、および被保険者資格を喪失したときの喪失手続きについての確認、申請書類の受付
2. 保険料納付が困難な方のための保険料免除の申請書類の受付
3. 会社員の皆さまの厚生年金に関する標準報酬月額と保険料の決定
4. 国民年金、厚生年金加入者への年金手帳の作成、配布
5. 保険料を正当な理由もなく支払われない方への滞納処分



国(厚生労働大臣)から
事務を委託され、
『国(厚生労働大臣)名』で
実施する業務(例)

1. 年金を受ける権利(受給権)についての確認、決定
2. 年金受給資格を満たしたお客様への年金(老齢基礎年金・障害基礎年金・遺族基礎年金・老齢厚生年金・障害厚生年金・遺族厚生年金など)の支払い
3. お客様の年金(国民年金・厚生年金)の加入記録・納付記録の管理
4. 国民年金・厚生年金に加入されているお客様へ、「ねんきん定期便」により、①年金加入期間②年金見込額③保険料の納付額などを毎年誕生月にお知らせ
5. 事業主の皆さまへ保険料納入のお願いのため、納入告知書を毎月送付
6. 保険料等を滞納した方への督促

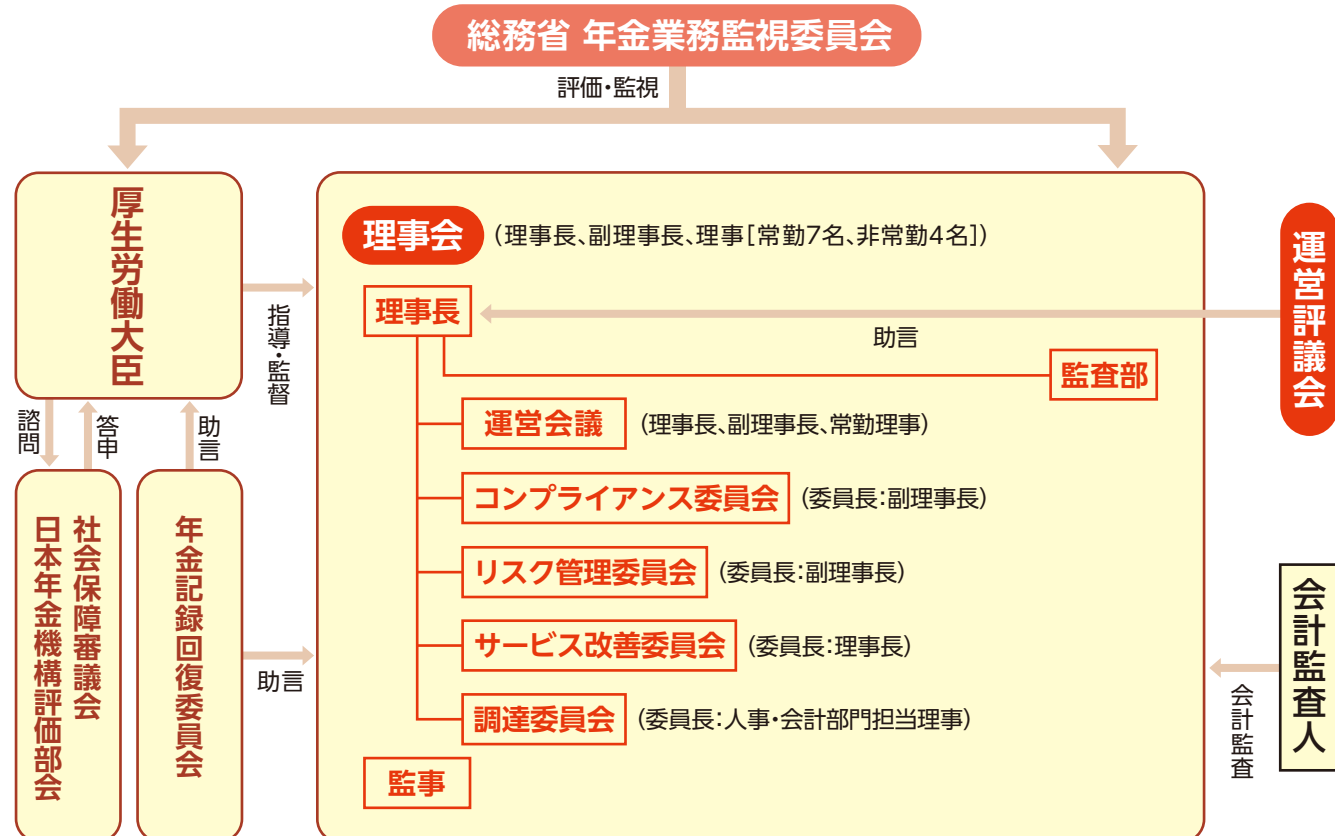
(注) 一部は、厚生労働大臣から委任を受けた厚生労働省の職員の名で実施

※国(厚生労働大臣)は、財政責任・管理運営責任や、機構への指導監督権限を有しています。

3 組織ガバナンス体制

機構が、国民の皆さまから信頼される適正な業務をしているかどうかを監視するために、以下のガバナンス体制を構築いたしました。

▶ 組織ガバナンス体制図



理事会

最高意思決定機関として、機構の組織および業務運営上の重要事項を審議、決定

理事長、副理事長および理事11名（うち非常勤理事4名）で構成され、毎月1回定期的に開催しています。

運営会議

重要事項に関する情報共有と理事長の意思決定を補完

理事長、副理事長および常勤理事で構成され、毎週1回定期的に開催しています。機構の組織および業務運営上の重要事項に関する情報共有や理事長の意思決定を補完する役割を果たしています。

このほか、理事長の諮問機関としてコンプライアンス委員会、サービス改善委員会などの専門委員会を設置し、組織および業務運営上の専門的事項を組織横断的に審議し、各種の取り組みを推進しています。

監事

機構の財務の状況および業務の状況を監査

厚生労働大臣から任命された監事2名を置き、機構の財務の状況および業務の状況を監査しています。また監事は、理事会、運営会議および各種委員会にオブザーバーとして出席しています。

運営評議会

お客様視点で機構の意思決定をサポート

理事長に対し、業務のあり方についてお客様の視点に立った意見を述べ、機構の意思決定をサポートするため日本年金機構運営評議会をおよそ3か月に1回程度開催しています。運営評議会は、事業主、被保険者および年金受給者の方などのご意見を、機構の業務運営に反映させることを目的とする理事長の諮問機関として、以下の9名の委員から構成されています。

■運営評議会委員（平成22年2月23日現在）

いけだ後見支援ネット 代表	池田 恵利子	千葉県年金受給者協会 会長	福田 一彦
山形市長	市川 昭男	(株)TBS テレビ報道局 スペシャリスト部長	牧嶋 博子
東京大学大学院 法学政治学研究科 教授	岩村 正彦	(株)朝陽会 代表取締役社長	山本 萬造
全国社会保険労務士会連合会 最高顧問	大槻 哲也	日本通運(株) 取締役常務執行役員	横山 敬一郎
日本労働組合総連合会 総合政策局長	小島 茂	(50音順・敬称略)	

運営評議会の議事の概要や資料は、機構ホームページで公表しており、どなたでもご覧になれます。

年金記録回復委員会

年金記録問題への対応について国民の視点から検討し、厚生労働大臣および理事長に助言をするために、厚生労働省に設置されています。

外部からの評価・監視機関

日本年金機構評価部会

厚生労働大臣は、中期目標の指示や機構の業務の実績評価、業務改善命令を行う際に、社会保障審議会に諮問することとされています。このため、社会保障審議会の下に、機構の業務運営に関する専門的な審議を行う「日本年金機構評価部会」が設けられています。

年金業務監視委員会

行政評価・監視の観点から、機構の業務の実施状況、およびそれを監督する厚生労働省の年金業務の実施状況に対する評価・監視などについての重要事項を調査審議するため、総務省に「年金業務監視委員会」が設置されています。

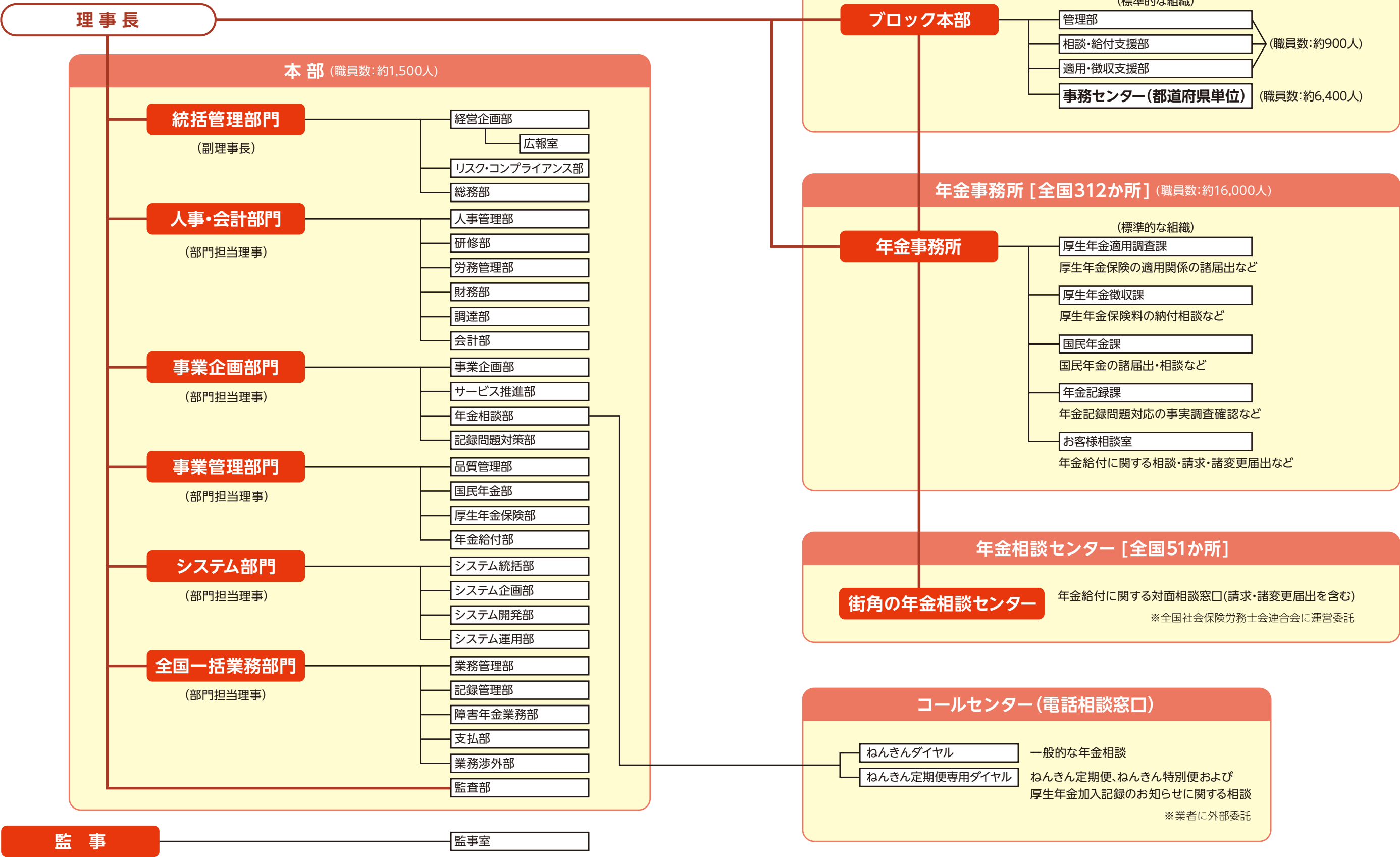
会計監査人

財務諸表などについて、厚生労働大臣が選任した「会計監査人」の監査を受けることが義務づけられています。

4 組織の体制

確実、迅速なサービスを提供するために、それぞれの部門が連携しながら業務を進めています。

機構の組織図 (平成22(2010)年7月1日現在)



5 役員等の紹介

理事長をはじめ、4人の民間出身者を常勤の執行役員として起用しています。

役職	名前	主な経歴
 理事長	紀陸 孝 きりく たかし	社団法人日本経済団体連合会 専務理事 東京経営者協会 専務理事
 副理事長	薄井 康紀 うすい やすのり	厚生労働省 政策統括官(社会保障担当) 社会保険庁 総務部長 (日本年金機構 設立準備事務局長) (役員出向)
 理事 人事・会計 部門担当	坂巻 謙一 さかまき けんいち	株式会社千葉銀行 審査二部部长 ちばぎんアカウンティングサービス株式会社 常務取締役
 理事 事業企画 部門担当	矢崎 剛 やざき つよし	厚生労働省 大臣官房会計課長 社会保険庁 東京社会保険事務局長 (役員出向)
 理事 事業管理 部門担当	石塚 栄 いしづか さかえ	厚生労働省 関東信越厚生局 健康福祉部長 社会保険庁 社会保険大学校長 (日本年金機構 設立準備事務局副事務局長) (役員出向)
 理事 システム 部門担当	喜入 博 きいれ ひろし	日本ユニシス株式会社 監査室長 KPMGビジネスアシュアランス株式会社 顧問 金融庁 CIO補佐官 総務省 行政管理局 技術顧問
 理事 全国一括業務 部門担当	中野 寛 なかの ひろし	社会保険庁 総務部総務課長 社会保険庁 社会保険業務センター所長 (役員出向)
 理事 南関東ブロック 本部担当	十菱 龍 じゅうびし りゅう	年金積立金管理運用独立行政法人 理事 厚生労働省 東北厚生局長 (役員出向)

(平成22年7月1日現在) ※役員等はすべて、平成22年1月1日に就任しています。

役職	名前	主な経歴
 理事 近畿ブロック 本部担当	藤田 厚 ふじた あつし	株式会社日立製作所 産業機器営業本部 販売企画部長 日本コロムビア株式会社 理事 情報システム営業本部長 松田産業株式会社(現:松田・南信株式会社) 常務取締役
 理事 (非常勤)	青山 周 あおやま まこと	弁護士 青山法律事務所(現職)
 理事 (非常勤)	磯村 元史 いそむら もとし	東洋信託銀行株式会社 代表取締役副社長 洋伸不動産株式会社 代表取締役社長 函館大学 客員教授(現職) 年金記録回復委員会 委員長(現職) 日本年金機構 設立委員(委員長代理)
 理事 (非常勤)	加藤 丈夫 かとう たけお	富士電機株式会社 取締役会長 厚生年金基金連合会(現企業年金連合会) 理事長 富士電機ホールディングス株式会社 特別顧問(現職)
 理事 (非常勤)	三木 雄信 みき たけのぶ	ソフトバンク株式会社 社長室長 ジャパン・フラッグシップ・プロジェクト株式会社 代表取締役社長(現職) 年金記録回復委員会 委員(現職)
 監事	小林 利治 こばやし としはる	株式会社東芝 執行役常務(法務部長) 同社 取締役(監査委員会委員)
 監事 (非常勤)	水嶋 利夫 みずしま としお	公認会計士(現職) 新日本有限責任監査法人 理事長 常陽銀行 社外監査役(現職) 株式会社三菱ケミカルホールディングス 社外監査役(現職)
 顧問	奥田 碩 おくだ ひろし	トヨタ自動車株式会社 取締役会長 同社 相談役(現職) 日本年金機構 設立委員(委員長)

お客様とともに、お客様のために

全国の年金事務所からの活動報告②

善通寺年金事務所 所長 山田 哲也



「わかりやすい言葉で説明」
を目指して



「過誤納」「若年者納付猶予申請」「内払調整」…私たちが業務で使う言葉には専門的な用語が多く、一般のお客様にとっては理解しにくい言葉がたくさんあります。善通寺年金事務所では、お客様と接する際にこれらの専門用語をお客様に通じやすい言葉に置き換えて説明することを徹底しています。

きっかけとなったのが、平成21年9月に、私が当時の社会保険庁日本年金機構設立準備局に提案した、「わかりやすい言葉にかえていく」というプロジェクトです。提案後すぐに本庁関連部署、全国の事務所代表をメンバーとするプロジェクトチームが編成され、善通寺年金事務所でも同様のプロジェクトチームを結成し、「どのようにすれば、お客様にわかりやすく説明できるか」を活発に議論しました。

こうしたプロジェクトから「わかりやすい言葉置き換え例集」が誕生し、全国の年金事務所に配付され、現場でのお客様相談時に参照されています(一例を下記に紹介します)。

●「わかりやすい言葉置き換え例集」の一例

わかりにくい言葉	置き換える例
過誤納	いただきすぎた保険料
過年度保険料	前年度までの保険料
若年者納付猶予申請	20歳代の方が保険料の後払いができる申請
内払調整	払いすぎた額を今後支払う年金額から減額すること
支分権	年金の支払いを受ける権利
本来支給	65歳からの老齢厚生年金



“わかりやすい言葉で説明”する年金相談窓口



事務所内に掲示されている「お客様へのお約束10か条」



「わかりやすい言葉置き換え例集」と「年金相談マニュアル」

「お客様へのお約束10か条」の一番はじめにも「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します」と掲げられ、機構の文化として醸成され始めています。

第2章

私たちは行動します

基本理念の達成に向けた目標と計画

日本年金機構は、厚生労働大臣から指示を受けた中期目標に基づいて、業務運営についての具体的な中期計画と年度計画を作成しました。
目標の実現に向けて私たちは行動を開始し、さまざまな取り組みを行っています。

1 中期目標、中期計画・年度計画の概要	29
2 中期目標のポイント	30
3 中期計画と平成21(2009)年度計画のポイント	31

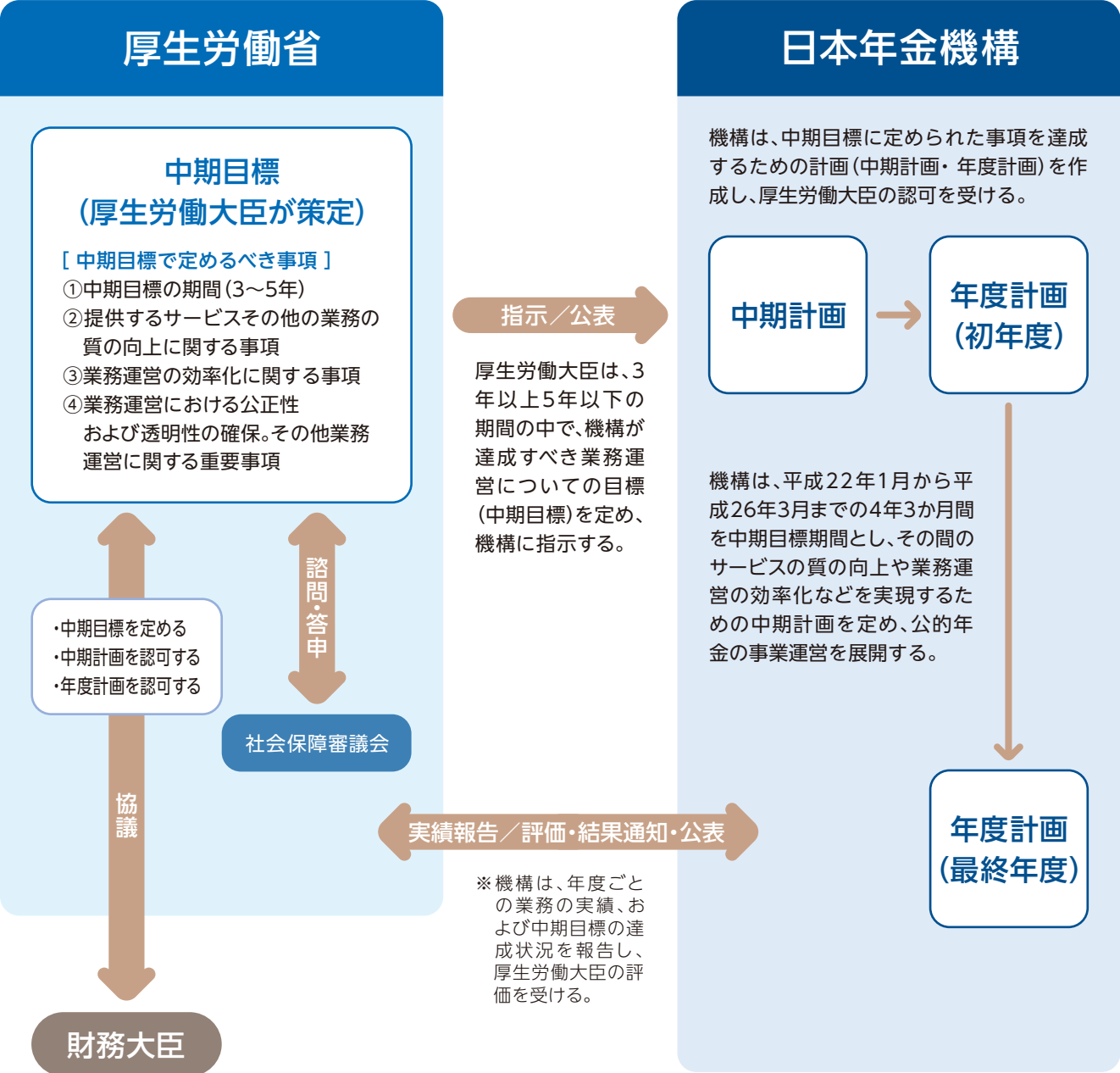
日本年金機構の中期目標、中期計画、平成21年度計画の全文については、以下の機構ホームページでご覧になれます。

<http://www.nenkin.go.jp/disclosure>

1 中期目標、中期計画・年度計画の概要

機構は、厚生労働大臣から示された中期目標の達成を図るため、具体的措置として中期計画・年度計画を定め、【図表2-1】のような流れにそって推進しています。

【図表2-1】中期目標、中期計画・年度計画の推進図



2 中期目標のポイント

厚生労働大臣から機構へ示された中期目標(平成22年1月1日～平成26年3月31日の4年3か月の期間)の重要ポイントは、以下の3点になります。

1 年金記録問題への対応

○国においては、年金記録問題への対応を「国家プロジェクト」と位置づけ、その早期解決に向け、平成22年度および平成23年度の2年間に集中的に予算・人員を投入して取り組み、平成25年度までの間に多角的に取り組むこととしている。機構においては、厚生労働省と連携して、年金記録問題への対応を当面の最重要課題として取り組むこと。

2 サービスや業務の質の向上

○機構が行う年金制度への適用事務、保険料収納事務、年金の給付事務、年金相談、情報提供などについて、正確・確実な業務を遂行するとともに、お客様の声を把握・分析し、これを具体的なサービス改善につなげるための多様な仕組みを導入すること。

3 業務運営の効率化、公正性・透明性の確保

- 常に業務手順を点検し、業務の合理化・効率化を図ること。
- 中期目標期間の最後の事業年度(平成25年度)において、一般管理費(人件費を除く)および業務経費(年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費および特殊要因により増減する経費を除く)について、平成22年度比での削減目標をそれぞれ設定し、業務の効率化を進めること。
- コンプライアンス確保やリスクの未然・再発防止を重視した内部統制の仕組みを構築すること。

3 中期計画と平成21(2009)年度計画のポイント

中期目標にそって、機構は中期計画および年度計画を作成しました。以下は、基本的に中期計画の内容で、平成21年度計画はこれに準拠したものとなっています。

計画期間

- 中期計画：平成22年1月1日～平成26年3月31日
- 平成21年度計画：平成22年1月1日～平成22年3月31日

1 年金記録問題への対応

- 中期目標に定められた各般の取り組みを計画的に進めます。

2 サービスや業務の質の向上

▶厚生年金保険などの加入の促進

- 年金記録問題への対応状況を踏まえつつ、毎事業年度(平成21年度を除く)、取り組みにかかる数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を、機構全体および年金事務所ごとに策定し、効果的・効率的な推進に努めます。
- 重点的加入指導(職員による個別訪問および年金事務所への来所要請)など、加入促進に関する各種取り組みについては、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、旧社会保険庁における平成18年度の実績水準を回復し、その後、さらなる上積みを行うことを目指します。

▶国民年金納付率の向上

- 毎事業年度(平成21年度を除く)、取り組みにかかる数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を、機構全体および年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的に実施します。
- 国民年金保険料の最終納付率^{※1}について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率^{※2}から4～5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指します。
- 現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とします。具体的には、中期目標期間中のできるだけ早い時期に、平成21年度の実績を上回り、その後さらなる改善を目指します。

※平成21年度計画では、平成21年12月末時点の納付率から平成22年3月末までの間に、1ポイント程度以上の納付率の伸びを確保することを目指しています。

※1 最終納付率：平成19年度の場合、「徴収時効が消滅する平成21年度末時点における19年度分の納付対象月数」に占める「平成19年度から21年度末までに納付された19年度分の納付月数」の割合。

※2 現年度納付率：平成21年度の場合、「平成21年4月分から22年3月分までの納付対象月数」に占める「平成21年4月分から22年3月分までの納付月数」の割合。

▶厚生年金保険などの徴収対策の推進

- 年金記録問題への対応状況などを踏まえつつ、毎事業年度(平成21年度を除く)、取り組みにかかる数値目標や具体的なスケジュールを定めた行動計画を、機構全体および年金事務所ごとに策定し、当該計画に基づき効果的・効率的な推進に努めます。

▶給付事務

- 請求書受付から年金証書が届くまでの所要日数の目標(サービススタンダード)を設定します。
- 中期目標期間中、毎年度の達成率について、前年度と同等以上の水準を確保するとともに、最終年度には、達成率90%以上を目指します。

〈サービススタンダードの内容〉

- ①老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金
：2か月以内(加入状況の再確認を要しない方は、1か月以内)
- ②障害基礎年金：3か月以内
- ③障害厚生年金：3か月半以内

▶年金相談の充実

- 来所相談の待ち時間を、通常期で30分、混雑期で1時間を超えないよう、短縮に努めます。
- ねんきんダイヤル応答率について、毎年度、前年度の応答率と同等以上の水準を確保し、最終年度には、応答率70%以上を目指します。

▶お客様の声を反映させる取り組み

- 「お客様へのお約束10か条」を策定し、その実現に努めます。
- 年金事務所でのお客様モニター会議の開催(平成22年度中にモデル実施を予定)、「ご意見箱」の設置など、お客様の声を収集し、サービス改善につなげる仕組みを導入します。
- お客様の声の内容を蓄積し、分析を行うためのデータベースを構築します(平成23年度中の導入・稼働を目指します)。
- 「お客様へのお約束10か条」の取り組み状況などを客観的に評価するための覆面調査を実施し、お客様に対するサービス向上を図ります。
- 年次報告書(アニュアルレポート)を作成し、わかりやすく情報提供します。

▶電子申請の推進

- 平成23年度末においてオンライン利用率65%を目指し、電子申請の利用を促進します。

3-1 業務運営の効率化

▶ 運営経費の抑制など

- 機構の人員体制について、基本計画※に基づき、合理化・効率化を進めます。ただし、国家プロジェクトの期間中、年金記録問題の解決に必要な人員については、別途確保します。
- 人件費について、国家公務員の給与水準の動向や社会一般の情勢も踏まえ、効率化を進めます。
- 中期目標期間の最後の事業年度において、一般管理費（人件費を除く）については、平成22年度比で12%程度、業務経費（年金記録問題対策経費、年金相談等事業経費および特殊要因により増減する経費を除く）については、平成22年度比で4%程度に相当する額の削減を目指します。

▶ 外部委託の推進

- 委託業者とのサービス品質に関する合意の締結などにより、委託業務の品質の維持・向上を図ります。

▶ 社会保険オンラインシステムの見直し

- 新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、オンラインシステムの見直しに取り組みます。

▶ 契約の競争性・透明性の確保およびコスト削減

- 調達コストについて、毎事業年度、調達計画額を定めるとともに、中期目標期間中の実績において、中期目標期間中の当該計画額（機構設立時に契約を締結するものを除く）の合計額の10%以上を削減することを目指します。
- 契約について、競争入札（総合評価方式を含む）によることを徹底し、契約予定価格が少額のものを除く契約について、競争入札件数の割合を80%以上の水準を確保することを目指します。

3-2 業務運営における公正性・透明性の確保

▶ 内部統制システムの構築

- 業務の有効性、効率性と法令などの遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、仮に発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを構築します。
- 文書管理規程を策定し、文書の原本管理・保管を徹底します。特にお客様からの申請書類などで重要文書として指定したものは永年保存とするなど、適正に管理・保管します。

▶ 情報公開の推進

- 毎事業年度の年次報告書（アニュアルレポート）の作成・公表などを行い、機構の業務運営に関する情報などを、わかりやすい形で積極的にお客様に発信します。
- 年金記録問題への対応に関する業務の進捗状況などについて、週次、月次など定期的に情報提供します。
- 不適正事案や事務処理誤りなどの報告の仕組みを整備するとともに、必要に応じて調査し、迅速に情報を公開するなど、適切に対処します。

▶ 人事および人材の育成

- すべての正規職員について、全国異動により管理業務と現場業務の経験を通じて幹部を育成することを基本とするキャリアパターンを確立します。
- 年功序列を排した能力・実績本位の人材登用や給与体系などを確立します。
- 職員の意欲向上、意識改革を図り、業務効率化などに資する人事評価制度を導入します。
- 職員の専門性を高めるための体系的な研修を実施するとともに、社内資格制度を設けます。

▶ 個人情報の保護

- 年金事業に対する信頼回復を図るため、個人情報の保護・管理に万全を期します。

※ 基本計画：「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成20年7月閣議決定）

お客様とともに、お客様のために

全国の年金事務所からの活動報告③

盛岡年金事務所 所長 黒澤 慶一



リスタートへの想い



私たち年金事務所職員、特に旧社会保険庁から採用となった職員にとって、今日に至るまでの道のりは、まさに嵐の中のいばら道でした。度重なる不祥事と記録管理の不徹底が連日メディアに取り上げられ、それに呼応してたくさんの方々から、厳しいご批判、お叱りの声を受ける毎日。地に落ちてしまった組織への信頼にあえぎ苦しむ辛い日々が続きました。しかし、私たちは、日本年金機構という新しい組織のもとで、国民の皆さまの信頼を回復し、再生するチャンスをいただきました。

私たちの仕事は、誰もが直面する老後生活のお手伝いをする事。お客様とともに悩み、お客様のご苦勞を自身の苦勞として、ともに出口や光を探す作業です。地道で根気のいる仕事ではありますが、これこそ私たちが誇りを持って成し遂げるべきものと考えています。

盛岡年金事務所は、よりお客様の身近な存在となるため、「お役所感覚」ではなく、「生活感や親近感」にあふれた職場を目指しています。お客様を笑顔でお迎えし、そして自分の肉親と接するように感謝の気持ちで対応させていただく。「相談に来てよかった」、お客様にそう感じていただくために全霊を傾けることこそ、私たちに期待されていることではないでしょうか。

私はその第一歩として、職員のベクトルを合わせるため、職場内のあいさつ運動を実践し続けています。お客様を明るい笑顔でお迎えするためには、まず毎朝の職員同士のあいさつが第



お客様をお迎える



お客様と笑顔で話す



朝礼で職員の心を一つに

一步と考えているからです。

組織を再生させ、お客様に満足感を提供するためには、私たちの人間力が要となります。誇りを持って「日本年金機構の職員です」と言えるその日まで、地道に、しかし確実に一日一日笑顔であいさつを積み重ね、お客様をお迎えしていきたいと思ひます。

▶ 平成21(2009)年度 実績ご報告

第3章

お客様のために真剣に

その1

業務の取り組み実績

日本年金機構設立後の
平成22年1月～3月(平成21年度)、
私たちがお客様のために真剣に取り組んできたこと、
そしてその実績を課題別に第3章～第5章でご報告します。
第3章では、業務の取り組み実績を取り上げます。

1 公的年金制度の仕組みと概況	37	3 年金記録問題解決に向けた取り組み	
2 正確・迅速な業務執行		国家プロジェクトとして取り組みます	52
国民年金の加入手続きを促進します	39	未統合の年金記録を解明し統合します	55
国民年金保険料の納付率向上を目指します	40	処理を迅速に行うための体制を整備します	57
厚生年金保険・健康保険・船員保険の 加入手続きを促進します	43	コンピュータ記録と紙台帳を 突き合わせます	60
厚生年金保険・健康保険・船員保険の 徴収対策を推進します	45	標準報酬等の遡及訂正事案について 迅速に記録回復を進めます	61
正確で迅速な年金給付を目指します	47	いつでも年金記録を確認できる 仕組みをつくります	62
年金の申請忘れ、申請もれ防止に 取り組みます	49		
年金相談の充実に取り組みます	50		

1 公的年金制度の仕組みと概況

わが国の公的年金制度は、国内に居住する20歳以上60歳未満のすべての人に加入する義務があり、基礎年金が支給される国民皆年金の仕組みになっています。厚生年金など被用者年金からは、基礎年金の上乗せの2階部分として報酬に比例した年金が支給されます。厚生年金が適用されている事業所に勤めるサラリーマンなどは、国民年金と厚生年金の2つの年金制度に加入しているということになります。〔図表3-1〕

【図表3-1】
公的年金制度の仕組み
(平成21年度末)



国民年金は、自営業者だけではなく、厚生年金など被用者年金制度の加入者とその配偶者にも共通する給付として、①老齢基礎年金、②障害基礎年金、③遺族基礎年金を支給します。老齢基礎年金は、原則として25年以上加入していることが必要で、保険料を納めた期間に応じて、支給される年金額も異なります。これらと同様に、厚生年金から支給される年金は、加入期間とその間の収入の平均に応じた報酬比例の年金となっていて、下記のように基礎年金に上乗せするかたちで支給されます。

なお、平成21年度末時点の公的年金の受給者は約4,019万人※2、年金支給総額は約43.6兆円※3となっています。

老齢厚生年金	障害厚生年金	遺族厚生年金
老齢基礎年金	障害基礎年金	遺族基礎年金

※1 第2号被保険者のうち、公務員（共済組合）約447万人は、平成20年度末現在の数です。
※2 人数の合計は、同一の支給事由により基礎年金と厚生年金の両方を受給している方を調整した数となっています。
※3 ①総額には、在職などにともない一部停止となっている金額を含んでいます。②総額には、共済組合から支給される金額を除いています。

これが国民年金(基礎年金)のメリットです

1 あなたの老後をずっと支えます

医療技術の進歩により、日本人の平均寿命は今後さらに延びていくことが予想されます。一生受け取ることができる国民年金は、老後の生活費の不安を解消します。

2 大きなけがや病気で障害が残った場合にも対応します

老後だけでなく、事故や病気で障害が残った場合にも国民年金は支給されます。障害が残った場合には「障害基礎年金」、死亡した場合には遺族に「遺族基礎年金」がそれぞれ支払われます。

▶ 公的年金制度の障害・遺族年金は日本の人口の20人に1人が受給

3 保険料分の税負担が軽減されます

あなたが納めた保険料は「社会保険料控除」として全額控除の対象となるため、税金が安くなります。

▶ 被保険者（ご本人）の代わりに納付義務者（配偶者・世帯主）が納付した場合は、納付義務者が社会保険料控除を受けられます。

▶ 国民年金保険料について社会保険料控除を受ける場合には、申告書の提出の際に「社会保険料控除証明書」や領収証書など保険料を支払ったことを証明する書類の添付等が義務づけられています。

4 納めた保険料の1.5倍以上の年金が支給されます

国民年金の老齢基礎年金は1/2が国庫負担でまかなわれているため、保険料を上回る給付を受けることができます。厚生労働省の試算（一定の経済前提を置いています）では、2000年生まれ（2020年に20歳）の人でも、納めた保険料の1.5倍以上となります。

5 経済の変動による影響をあまり受けません

賃金や物価の変動にあわせて、年金を支える力と給付のバランスをとる仕組みがあり、年金額は常に改定されていきます。年金に加入（20歳）してから年金を受給（65歳）するまでの間、経済社会が大きく変動したとしても、年金の価値は保障されるのです。

2 正確・迅速な業務執行

1 国民年金の加入手続きを促進します

▶ 目標・計画のポイント

住民基本台帳ネットワークシステム(住基ネット)を活用した20歳以上の方の加入促進その他の対策を着実に推進し、国民年金の適用(加入手続き)を促進します。



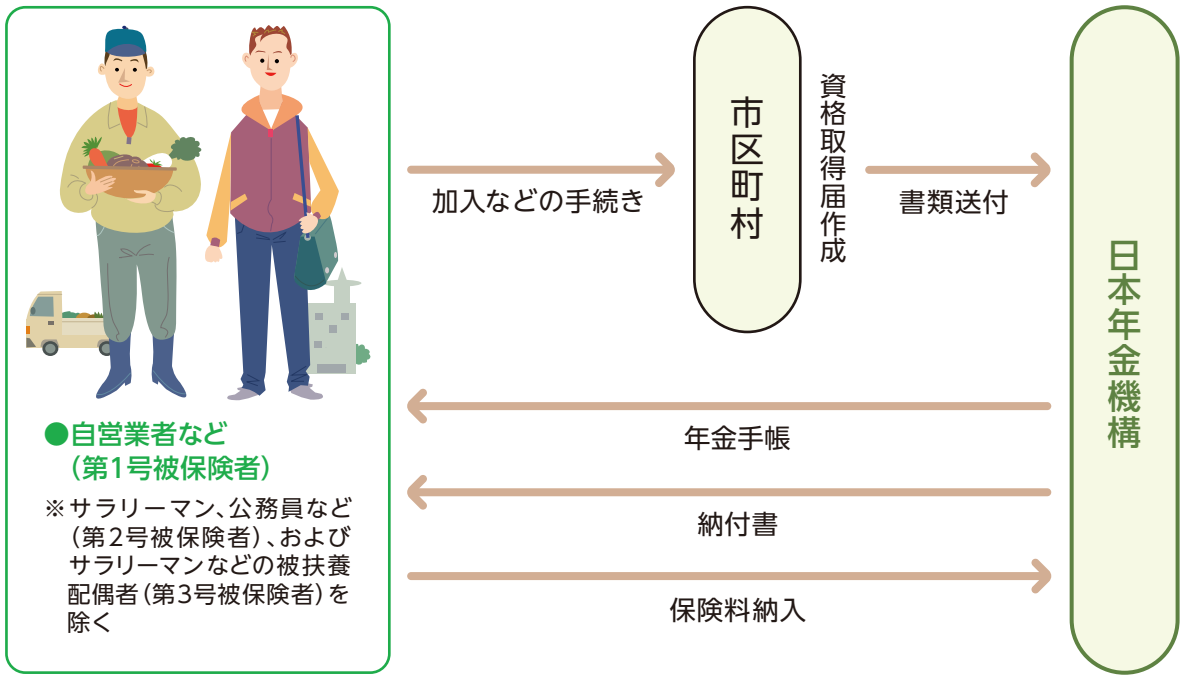
▶ 実績

《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額※:約11.0億円》

国民年金は、日本国内に住所を有する20歳以上60歳未満のすべての方に加入する義務があり、20歳になったら、お住まいの市区町村やお近くの年金事務所に、加入の届出を行っていただく必要があります。

この国民年金の加入手続きを確実に行うために、住基ネットを利用して把握した20歳以上の方(124万人)を対象に、市区町村や年金事務所では、共同で各手続きのご案内や電話、戸別訪問などによる加入のご案内を行っています。それでもなお加入の手続きをしていただけない方については、年金手帳を送付し、平成21年度は、住基ネットにより把握したすべての20歳以上の方の加入手続きを完了しました。

【図表3-2】国民年金の加入手続き・徴収業務の流れ



※ 予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。

2 国民年金保険料の納付率向上を目指します

▶ 目標・計画のポイント

- 最終納付率について、中期目標期間中、各年度の現年度納付率から4～5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指します。
- 現年度分保険料について、当面納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標とします。具体的には、中期目標期間のできるだけ早い時期に、平成21年度の実績を上回り、その後、さらなる改善を目指します。
- 平成21年度においては、平成21年12月末時点の納付率から平成22年3月末までの間に、1ポイント程度以上の納付率の伸びを確保することを目指します。



▶ 実績

《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約51.5億円》

平成17年度の67.1%から、年々低下傾向にある国民年金保険料の現年度納付率向上を目指し、機構設立後の平成21年度末(平成22年1月～3月)の特別対策として、以下の取り組みを重点的に行いました。

- ① 保険料の未納期間(現年度のみ)がある方には、1か月単位の分割納付書を送付。送付後、電話または戸別訪問などにより納付をお願いしました。
- ② 保険料を支払う能力がありながら未納の方には、強制徴収による厳格な対応を行いました。
- ③ 便利で確実な口座振替を積極的にお勧めしました。
- ④ 保険料の納付が免除または猶予される制度※1の対象となられる方には、免除制度をご案内し申請をお勧めしました。

なお、未納者の方に納付をお願いする業務はすべての年金事務所において、また免除の申請をお勧めする業務は127か所の年金事務所において市場化テスト※2受託事業者が実施しました。委託の結果、費用(コスト)は相当程度削減されている一方、機構が求めている事業実績の水準は達成できていない状況です。その要因として、低コストの電話でのお願いが中心的な手法となり、ご自宅への戸別訪問の実施が委託前と比べて大幅に減少していること、また機構と受託事業者との連携が必ずしも十分ではなかったことが、反省点として挙げられます。

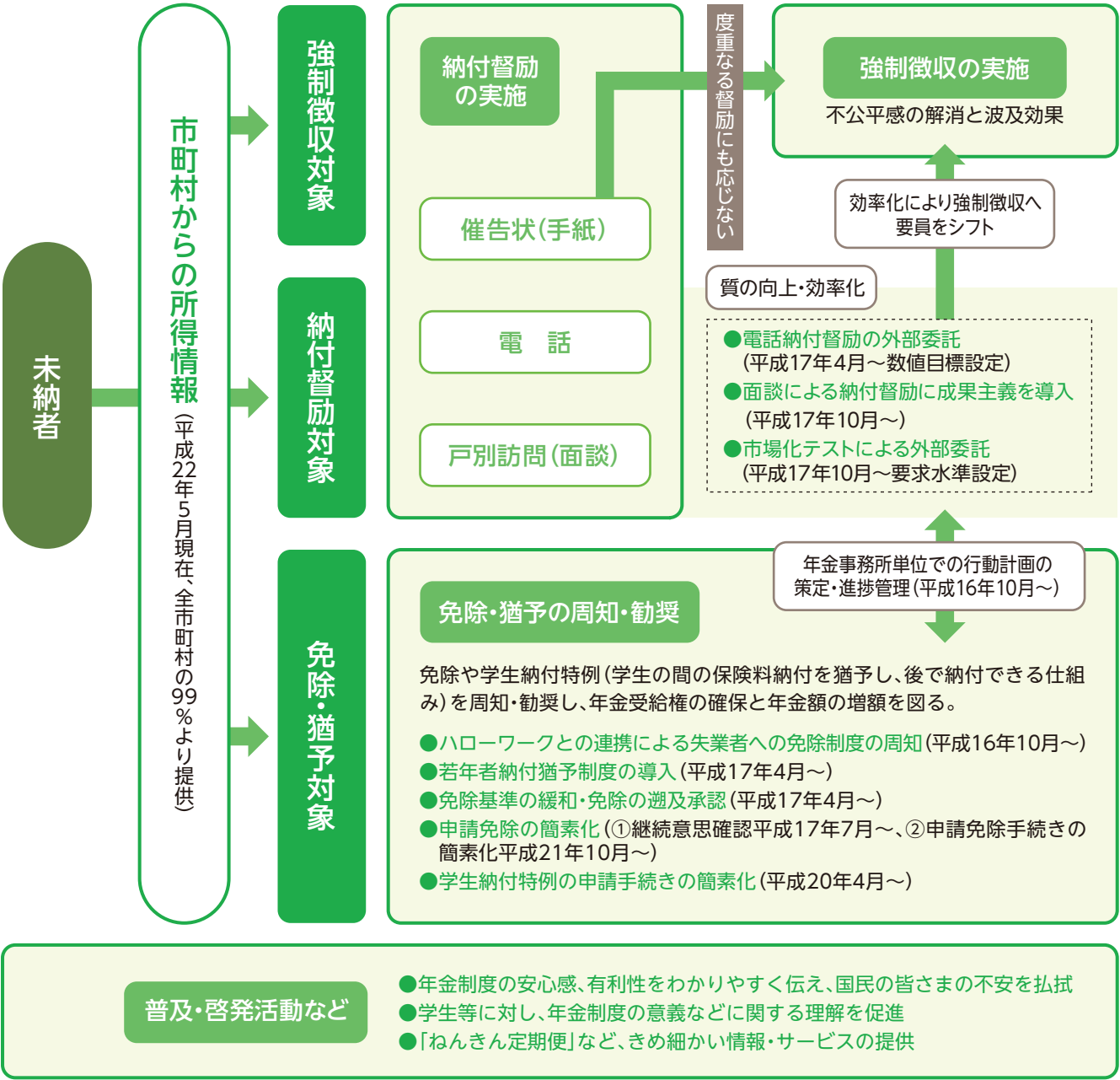
このため、平成22年10月に契約の更改が予定されている185か所の年金事務所における業務の委託にあたって、入札方式や実施要項を見直すとともに、受託事業者との情報交換や連携強化に取り組んでいく方針としています。

※1 所得が少ないなど、保険料を納めることが経済的に困難な場合に、ご本人の申請手続によって保険料の納付が免除または猶予される制度で、①全額免除・一部納付、②若年者納付猶予、③学生納付特例の3種類があります。

※2 市場化テスト:官民が対等な立場で、提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用する仕組みです。機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く勧奨業務などを民間委託しています。

また機構では、保険料を納めやすい環境づくりにも力を入れて取り組んでいます。

【図表3-3】収納対策の業務の概要と、納めやすい環境をつくる取り組み



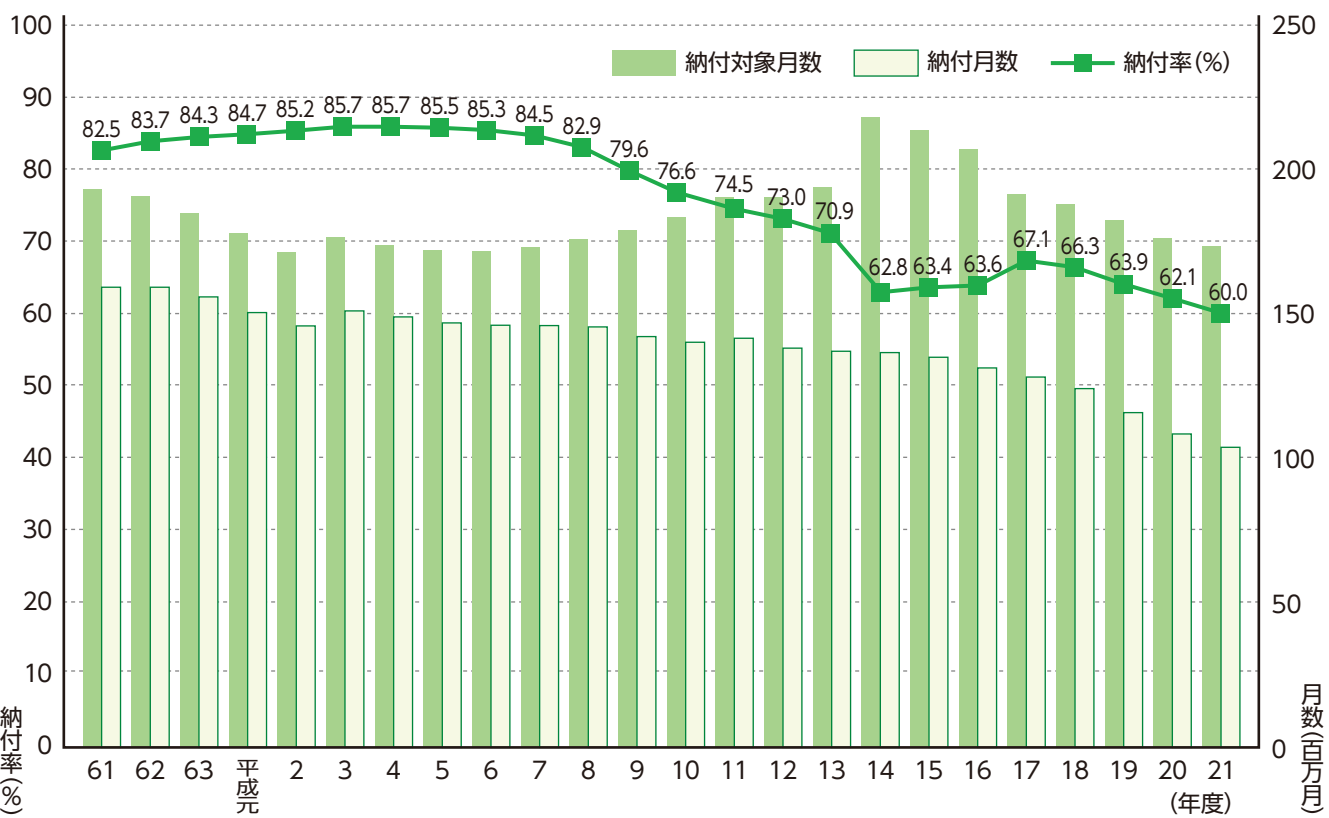
納めやすい環境づくりの整備

- 口座振替の推進
- 口座振替割引制度の導入(平成17年4月～)
- 任意加入者の口座振替の原則化(平成20年4月～)
- コンビニ納付の導入(平成16年2月～)
- インターネット納付の導入(平成16年4月～)
- クレジットカード納付の導入(平成20年2月～)
- 税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化(平成17年11月～)

このように納付率向上のためのさまざまな取り組みを行った結果、現年度納付率は、平成21年12月末から平成22年3月末までの間の伸び率は1.1ポイントとなり、目標を達成しました。しかしながら、平成21年度の現年度納付率は60.0%(対前年度比△2.1ポイント)となり、納付率の低下傾向に歯止めをかけることはできませんでした。また、平成19年度分保険料の最終納付率は68.6%となり、平成19年度末現在納付率63.9%に比べ、4.7ポイント上昇しました。

- ①平成21年度の現年度納付率は、60.0% 対前年度比△2.1ポイント
- ②平成19年度の最終納付率は、68.6% 平成19年度末と比較して+4.7ポイント(平成21年度末時点)

【図表3-4】国民年金保険料の現年度納付率の年次推移



【図表3-5】国民年金保険料の最終納付率の年次推移

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
16年度分保険料	63.6%	66.3%	68.2%			
17年度分保険料		67.1%	70.7%	72.4%		
18年度分保険料			66.3%	69.0%	70.8%	
19年度分保険料				63.9%	66.7%	68.6%
20年度分保険料					62.1%	65.0%
21年度分保険料						60.0%

※ 数字は現年度納付率、数字は最終納付率となっています。

3 厚生年金保険・健康保険・船員保険の加入手続きを促進します

▶ 目標・計画のポイント

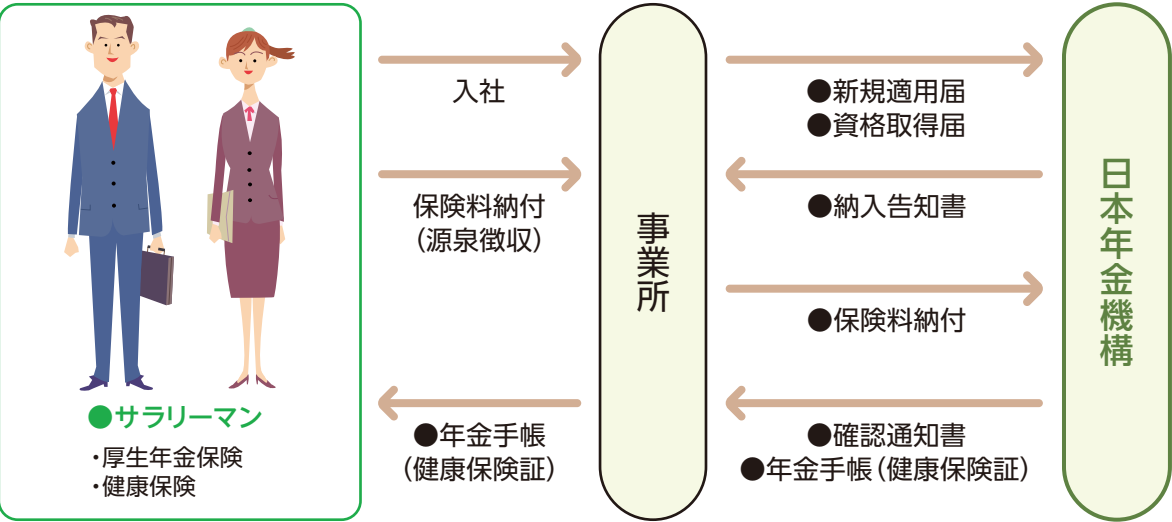
- 年金記録問題への対応状況を踏まえて、毎事業年度(平成21年度を除く)、機構全体および年金事務所ごとに数値目標やスケジュールを具体的に定めた行動計画を策定し、効果的・効率的に取り組みを推進します。
- 重点的加入指導(職員による戸別訪問や年金事務所への来所要請)など加入促進に関する各種取り組みについては、中期計画期間中の早い時期に、旧社会保険庁における平成18年度の実績水準を回復し、その後さらなる上積みを行うことを目指します。

▶ 実績

《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約19.0億円》

すべての法人事業所と農林水産業やサービス業の一部を除く従業員5人以上の事業所は、厚生年金保険・健康保険両制度に必ず加入し、従業員を厚生年金保険、健康保険の被保険者として、資格取得の届出を行っていただく必要があります。また、事業主が負担すべき保険料と従業員が負担すべき保険料とを一括して、毎月納めなければなりません。

【図表3-6】 加入・徴収業務(厚生年金保険・健康保険)の流れ



※ 健康保険証は協会けんぽ(全国健康保険協会)が発行。

厚生年金保険、健康保険、船員保険(以下「厚生年金保険等」という)の加入の届出を行っていない事業所(以下「未加入事業所」という)の把握および加入手続きの促進のため、次のページの①②の取り組みを行いました。

① 民間委託による加入勧奨

●未加入事業所に対して、民間委託により、文書や電話、事業所訪問による勧奨を行いました。

② 機構職員による重点的な加入指導や認定による加入手続きなどの実施

- 加入を勧奨しても自主的に届出のない事業所のうち、一定規模(10人)以上の従業員を使用する未加入事業所を対象として、来所要請や訪問による重点的な加入指導を実施しました。
- 重点的な加入指導後も加入手続きを行わない事業所に対しては、立入検査を行い、必要に応じて認定による加入手続き^{※1}を実施しました。

厚生年金保険等の未加入事業所に対する加入促進の取り組みの実績は、前年度(平成20年度)とおおむね同程度の水準となっています。しかし、年金記録問題への対応を優先したことなどから、中期計画の当面の目標である「旧社会保険庁における平成18年度の実績水準」を大きく下回っており、一層の努力を要する状況となっています。([図表3-7])

なお、平成22年3月時点で機構が未加入事業所として把握している事業所は、111,990あります。また全喪届^{※2}の不正な提出の防止のため、加入事業所に該当しなくなったことを証する書類の添付を義務づけ、偽装脱退などの不正事案の防止に努めています。

【図表3-7】 平成21年度 加入の適正化対策の実施状況および年次推移

未加入事業所の加入促進

- 加入した事業所数 2,567事業所(うち認定による加入手続き 34事業所)
- 加入した被保険者数 10,389人(うち認定による加入手続き 116人)

未加入事業所数^{※3}(平成21年度末)
111,990事業所
(平成20年度末未加入事業所数
103,247事業所)

加入事業所の事業所調査

- 加入した被保険者数 4,049人

[資格関係事業所調査件数]
●調査件数 47,402事業所
(加入事業所数に占める割合 2.7%)

厚生年金保険の加入対策

	加入事業所となった件数	訪問勧奨実施事業所数	重点加入指導実施事業所数 (戸別訪問による加入指導)	認定による加入手続き
平成17年度	4,861	67,239	4,013	11
平成18年度	10,883	43,755	6,786	87
平成19年度	6,199	39,407	3,583	73
平成20年度	3,381	24,944	1,652	21
平成21年度	2,567	24,444	3,390	34

※1 認定による加入手続き:事業主が事業所の新規適用届や被保険者の資格取得届を自主的に届け出ない場合に、機構職員が事業所調査に入ることによって被保険者の資格の有無の事実を確認し、所定の手続きを行うことです。

※2 全喪届:事業の廃止などにより、厚生年金保険等の加入事業所でなくなった場合、事業主が届出をするものです。

※3 未加入事業所数:機構においては、雇用保険と厚生年金保険の加入事業所データを突き合わせ、雇用保険には加入しているが厚生年金保険に未加入の事業所や、新規設立法人情報と厚生年金保険の加入事業所データを突き合わせ、厚生年金保険に未加入の新規設立法人を未加入事業所として把握しています。

4 厚生年金保険・健康保険・船員保険の徴収対策を推進します

目標・計画のポイント

年金記録問題への対応状況を踏まえて、毎事業年度(平成21年度を除く)、機構全体および年金事務所ごとに数値目標やスケジュールを具体的に定めた行動計画を策定し、効果的・効率的に取り組みを推進します。

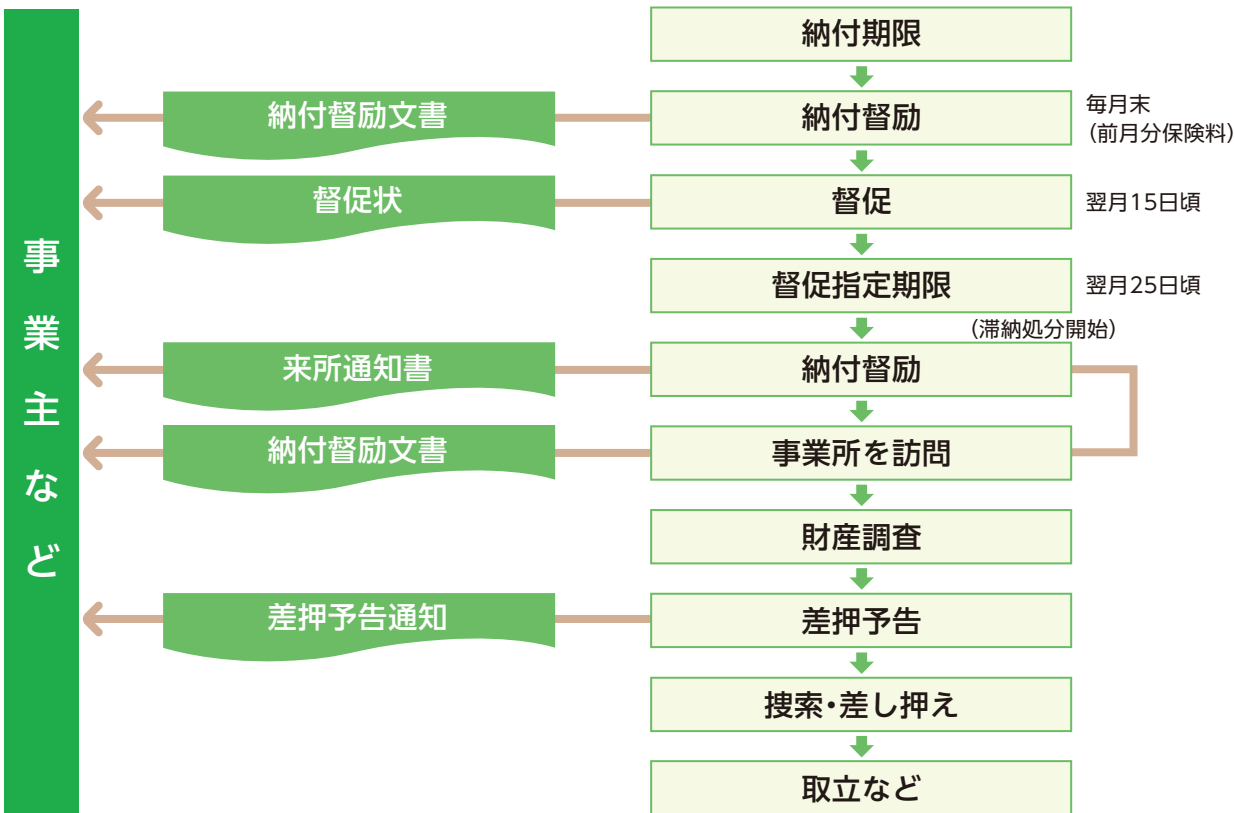
実績

《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約14.9億円》

- 保険料の納付期限内の納入を確実なものにするため、各事業所に対する口座振替による納付および期限内納入の依頼を徹底的に行いました。しかし、厳しい経済状況の下で口座振替を辞退する事業所が増加し、平成21年度末の口座振替実施率は81.2%となり、前年度の実績(81.9%)を下回りました。
- また、保険料を滞納する事業所(以下「滞納事業所」という)への納付指導および滞納処分については、口座振替不能となった事業所に対して、電話による納付の督促を実施しました。指定期限までに納付いただけなかった事業所には文書や電話による来所要請を行い、督促とあわせて確実な納付のための相談を行いました。来所に応じていただけない事業所には職員が訪問し、直接に納付指導を行うことで滞納防止に努めました。
- 長期・大口滞納事業所を含む納付が困難な事案に対しては、金融機関に照会して預貯金、取引先事業所および不動産などの財産の調査を行い、差押予告通知の送付による納付督促を行いました。納付計画を示さない事業所に対しては、差し押えの実施による確実な滞納整理に努めました。([図表3-8])



【図表3-8】徴収事務の事務処理の流れ



こうした徴収努力を行いましたが、厳しい経済状況の下、平成21年度における滞納事業所数は162,423事業所となり、前年度から15,252事業所の増加となりました([図表3-9])。また、厚生年金保険の保険料収納率は98.0%となり、前年度の実績(98.4%)を下回ることとなりました。([図表3-10])

【図表3-9】厚生年金保険等の滞納事業所数と差し押え事業所数の年次推移

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
滞納事業所数	105,545	108,070	123,655	147,171	162,423
差し押え事業所数	13,631	15,613	12,879	10,483	8,250

【図表3-10】厚生年金保険等の保険料収納率の年次推移

		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
保険料 収納率(%)	厚生年金保険	98.5	98.7	98.7	98.4	98.0
	協会管掌健康保険※	97.9	98.0	97.8	97.2	96.5

※ 協会管掌健康保険:協会けんぽ(全国健康保険協会)が運営している、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。保険料については、年金保険料とあわせて機構が一括して徴収しています。

5 正確で迅速な年金給付を目指します

目標・計画のポイント

サービススタンダードを定め、前年度の達成率を超えるように努めます。また、平成25年度までには、達成率90%以上を目指します。



実績

《平成21年度(22年1月～3月) 予算執行額:約27.0億円》

機構は、老齢年金などの給付事務について、年金事務所などで請求書を受け付けてからお客様に年金証書をお届けするまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして定め、迅速な年金のお支払いに取り組んでいます。

平成21年度のサービススタンダードの達成状況は低調で、お客様に大変ご迷惑をおかけいたしました。(【図表3-11】、【図表3-12】) 原因は、年金記録問題への対応を優先したことや、平成22年1月の機構への業務移行にともなう設立当初の混乱、受給者数の増加によるものと考えています。

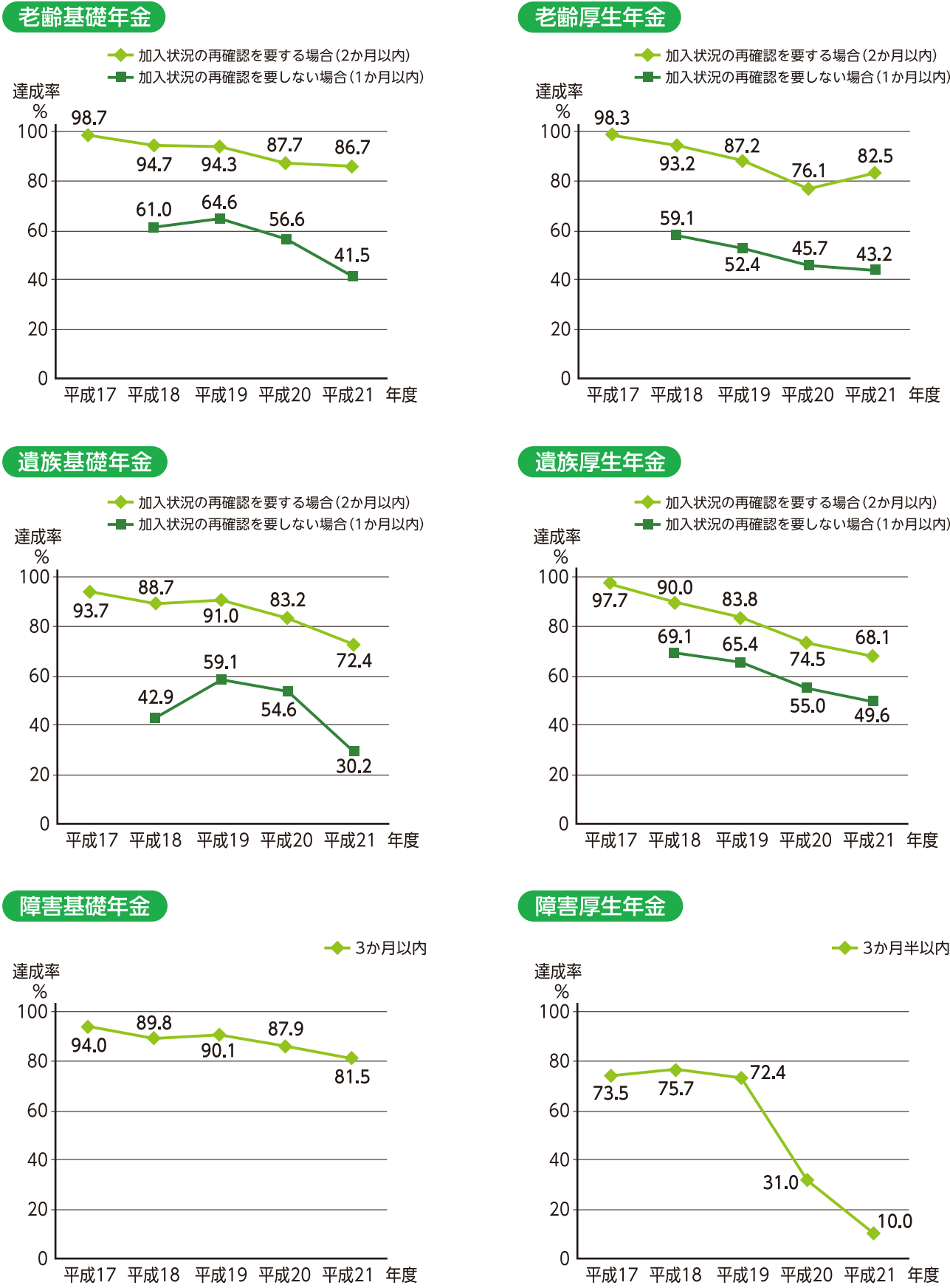
このため、地域の実情に応じた事務センターの処理体制の見直しを行うなど、達成率の改善に向けて取り組んでいます。特に、達成率が10%と低調な障害厚生年金については、お客様からの問い合わせなどに対応する専用電話を設置しました。また、平成22年4月から障害認定事務を担当する職員を大幅に増員(56人から97人)し、審査体制を強化しました。

【図表3-11】 サービススタンダードの達成状況(平成21年度)

給付種別	決定件数	サービス スタンダード	平均所要日数		達成率	
			加入状況の 再確認必要	加入状況の 再確認不要	加入状況の 再確認必要	加入状況の 再確認不要
老齢基礎年金	134,754件	2か月以内*	45.6日	40.4日	86.7%	41.5%
老齢厚生年金 (老齢基礎・老齢厚生年金 受給者を含む)	1,873,697件	2か月以内*	48.4日	39.9日	82.5%	43.2%
遺族基礎年金	3,597件	2か月以内*	56.6日	48.7日	72.4%	30.2%
遺族厚生年金 (遺族基礎・遺族厚生年金 受給者を含む)	273,250件	2か月以内*	60.2日	39.7日	68.1%	49.6%
障害基礎年金	63,845件	3か月以内	72.5日		81.5%	
障害厚生年金 (障害基礎・障害厚生年金 受給者を含む)	27,909件	3か月半以内	158.1日		10.0%	

* 過去の年金加入状況の再確認が不要な場合は、1か月以内となっています。

【図表3-12】 サービススタンダード達成率の年次推移



6 年金の申請忘れ、申請もれ防止に取り組みます

▶目標・計画のポイント

年金受給年齢に達した方の年金の申請忘れ、申請もれを防止するための取り組みを進めます。



▶実績

申請忘れを防止するため、老齢基礎年金または老齢厚生年金を受け取るために必要な期間(以下「受給資格期間^{※1}」という)を満たし保険料を納めている方に対しては、年金加入記録などをあらかじめ記載した年金請求書を、60歳(老齢基礎年金のみの方は65歳)になる3か月前に送付しています。

年金請求書を受け取られた方は、必要な記載や書類を添付し年金事務所に返送することで、年金事務所まで足を運ばずに手続きを完了することができます。これを機構ではターンアラウンド方式と呼んでいます。

また、60歳以後に受給資格期間を満たす方には「老齢年金のお知らせ」を、受給資格期間を満たしているか確認できない方には「年金加入期間の確認について(ご案内)」を、それぞれ60歳になる3か月前に送付しています。([図表3-13])

【図表3-13】平成21年度における送付実績

書類種別	件数
年金請求書(ターンアラウンド)	1,747,990件(368,801件)
老齢年金のお知らせ	260,109件(52,289件)
年金加入期間の確認について(ご案内)	231,464件(47,038件)

※()は、機構設立後の1月～3月までの数値となっています。

また、申請もれを防止するため、旧社会保険庁当時の平成21年12月、社会保険オンラインシステムの記録上で受給資格期間を満たさない方(約50万件)に対して、合算対象期間(カラ期間)^{※2}の有無などについての注意喚起を行い、あわせて任意加入制度のお知らせ(「年金加入期間に関するお知らせ」)を送付いたしました。

平成22年3月31日現在で、この「お知らせ」の送付対象者のうち、10,000人以上の方の年金を受け取る権利が確認されました。

7 年金相談の充実に取り組みます

▶目標・計画のポイント

- ① 窓口の混雑状況や待ち時間の目安などの積極的な情報提供や予約制による年金相談などにより、通常期で30分、混雑期でも1時間を超えないように、待ち時間の短縮に努めます。
- ② 平日の昼間にご相談できないお客様への相談時間を確保します。
- ③ 「ねんきん定期便」専用ダイヤルのオペレーター席を増席し、年金相談の増加に対応します。
- ④ ねんきんダイヤルの応答率(総呼数に対する応答呼数の割合)が、前年度の水準を超えるように努め、平成25年度までには応答率70%以上を目指します。



▶実績

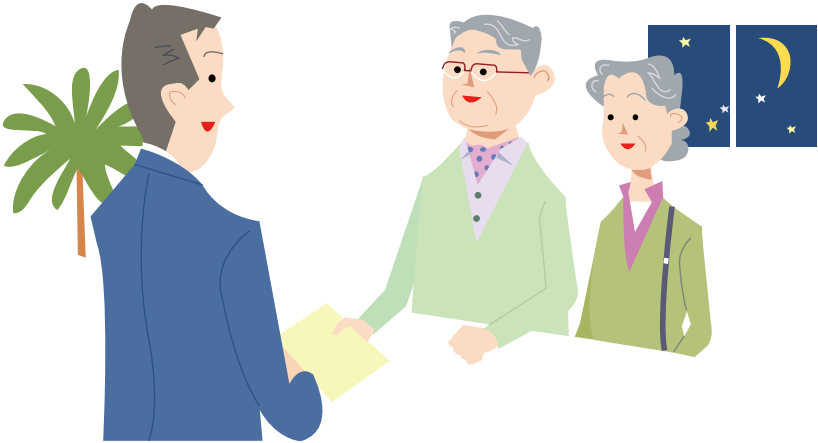
《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約79.6億円》

- ① ホームページを活用した窓口混雑状況の情報提供、混雑時の待ち時間の目安表示、予約制による年金相談(186年金事務所)を実施しました。平均待ち時間の状況は、1時間以上の事務所数は、減少しつつあります。([図表3-14])

【図表3-14】年金相談窓口の平均待ち時間

	30分以上1時間未満	1時間以上
平成22年1月	103事務所	98事務所
2月	98事務所	68事務所
3月	108事務所	45事務所

- ② 毎週月曜日は、窓口における年金相談の時間延長(19時まで)を行うとともに、毎月第2土曜日は年金相談を実施しました。
- ③ ねんきん定期便専用ダイヤルは、「厚生年金加入記録のお知らせ」の実施で増加する相談に対応するため、コールセンター(年金に関する電話でのお問い合わせ先)のオペレーター体制を600席から800席に増やしました。



毎週月曜日、窓口での年金相談は19時まで受け付けています。

※1 受給資格期間:老齢基礎年金を受け取るためには、原則として、国民年金を納めた(納めたと見なされる)期間、合算対象期間(昭和61年以前の主婦の方や海外在住期間など)を通算して25年以上であることが必要とされています。
老齢厚生年金を受け取るためには、老齢基礎年金の受給資格期間を満たした方が、厚生年金保険を納めた期間が1年以上あることが必要とされています。(65歳前に受け取る特別支給の老齢厚生年金の場合は、厚生年金保険を納めた期間が1年以上あることが必要です)
※2 合算対象期間(カラ期間):合算対象期間とは、年金額には反映されませんが、「年金を受け取るために必要な期間(25年)」に算入することができる期間のことです。
例:昭和61年3月以前に専業主婦であった期間、海外に在住していた期間など

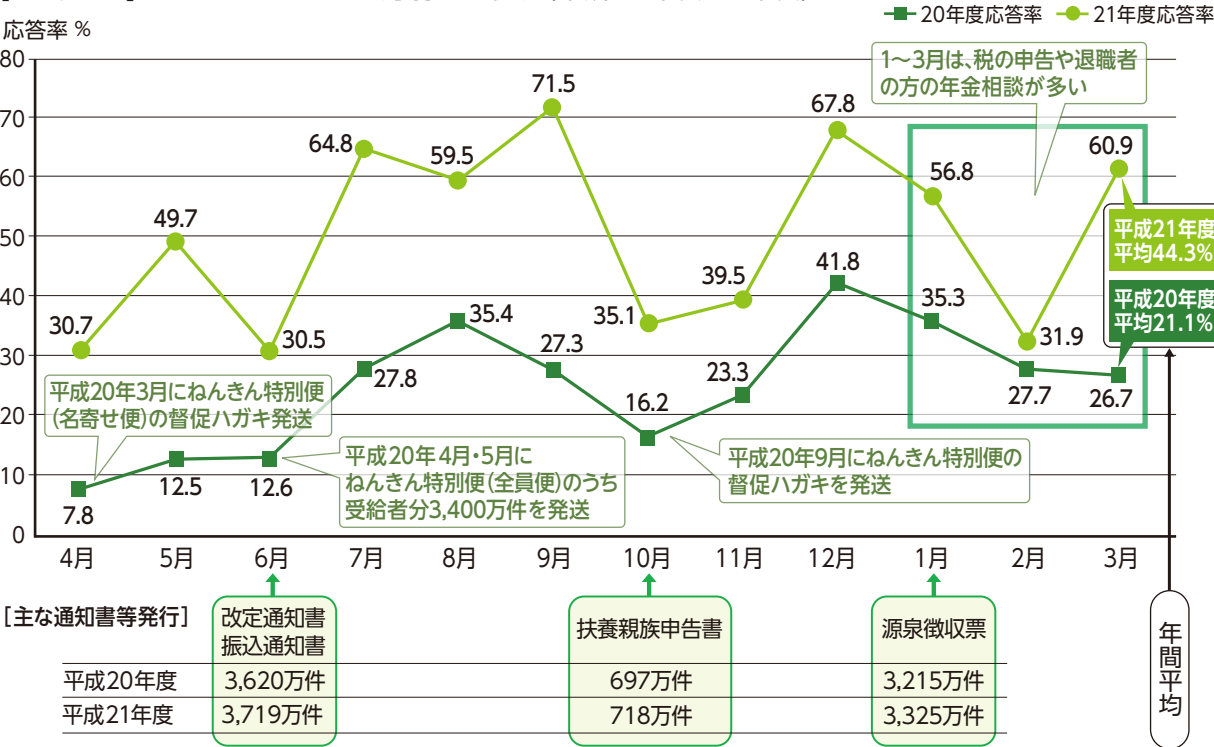
- ④ コールセンターには以下の2つがあります。
- ・ねんきんダイヤル → 一般的な年金相談にお応えします。
 - ・ねんきん定期便専用ダイヤル → 「ねんきん定期便」と「厚生年金加入記録のお知らせ」についてのお問い合わせにお応えします。
- ◎機構設立後(平成22年1月から3月)のそれぞれのコールセンターの応答率は平均で、ねんきんダイヤル45.8%、ねんきん定期便専用ダイヤル94.6%となっています。([図表3-15])

[図表3-15] コールセンターの応答率(平成21年度)

	平成22年1月	平成22年2月	平成22年3月	平均
ねんきんダイヤル	56.8%	31.9%	60.9%	45.8%
ねんきん定期便専用ダイヤル	94.5%	94.7%	94.5%	94.6%

- ◎お問い合わせの内容は、機構からお客様にお送りする各種の通知に関するものが増えていきます。
- ◎2月は、扶養親族等申告書※の2月定期支払額への反映と源泉徴収票の発行という季節的な要因により、ねんきんダイヤルの応答率が31.9%と低い水準にとどまっていますが、年間を通じた平成21年度の応答率は44.3%と平成20年度の応答率(21.1%)と比べると、相当改善しています。([図表3-16])

[図表3-16] ねんきんダイヤルの月別応答状況(平成20年度・21年度)



※ 扶養親族等申告書: 老齢年金は、所得税法により「雑所得」として所得税の対象となるので、老齢年金の年金額が108万円以上(65歳以上は158万円以上)の方は、「扶養親族等申告書」を提出していただく必要があります。「扶養親族等申告書」を提出いただけない場合は、各種控除が受けられないだけでなく、源泉徴収税率も異なります。機構では、受給者の方からご提出いただく「扶養親族等申告書」をもとに年金にかかわる所得税額を計算しています。

3 年金記録問題解決に向けた取り組み

わが国の公的年金制度は、給付を受けるために一定の保険料の納付が必要な仕組みとなっており、年金額はお客様一人ひとりが保険料を納付した期間や額に応じて計算されます。このため、正しく年金を支払うためには、一人ひとりが納付した保険料の記録などを長期間にわたり適切に管理する必要があります。

しかし、旧社会保険庁時代にこれらの記録が正確に管理されていない事例が数多く見つかりました。本当に申しわけなく、私どもといたしましてもお詫び申し上げる次第です。これらは、以前の記録管理方法であった紙台帳から、現在の記録管理方法であるオンラインシステムに記録を移行した過程で、記録の転記が正確に行われていなかった事例や、平成9年に導入した基礎年金番号に結びつかない記録が、平成18年6月の時点で約5,000万件見つかった事例などです。これらは「消えた年金」や「宙に浮いた年金」などとして報道などでも大きく取り上げられ、公的年金制度や旧社会保険庁、厚生労働省などに対する不信感を引き起こしました。

さらに、標準報酬月額や被保険者資格が不適正に過去にさかのぼって訂正された事案なども判明し、年金記録の統合・解明が大きな問題となりました。

このような諸問題を背景に、機構は旧社会保険庁から年金記録問題対応の業務を引き継ぎ、現在その解決に向け全力を挙げて取り組んでいます。

1 国家プロジェクトとして取り組みます

▶ 目標・計画のポイント

年金記録問題への対応を「国家プロジェクト」と位置づけ、その早期解決に向けて、平成22年度および平成23年度の2年間に、集中的に予算・人員を投入して取り組みます。平成25年度までの間には多角的に取り組んでいきます。

▶ 実績

《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約90.8億円》

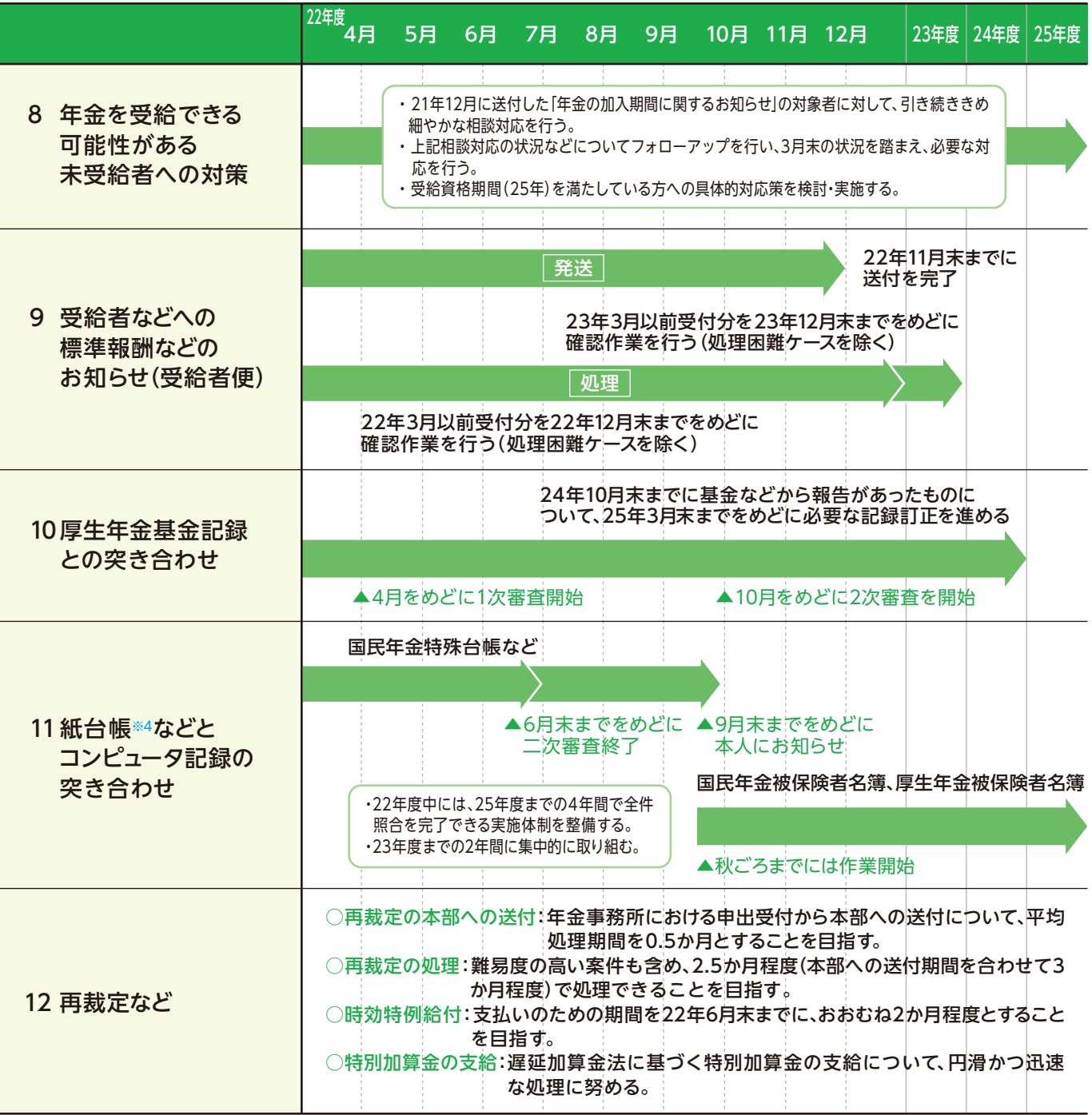
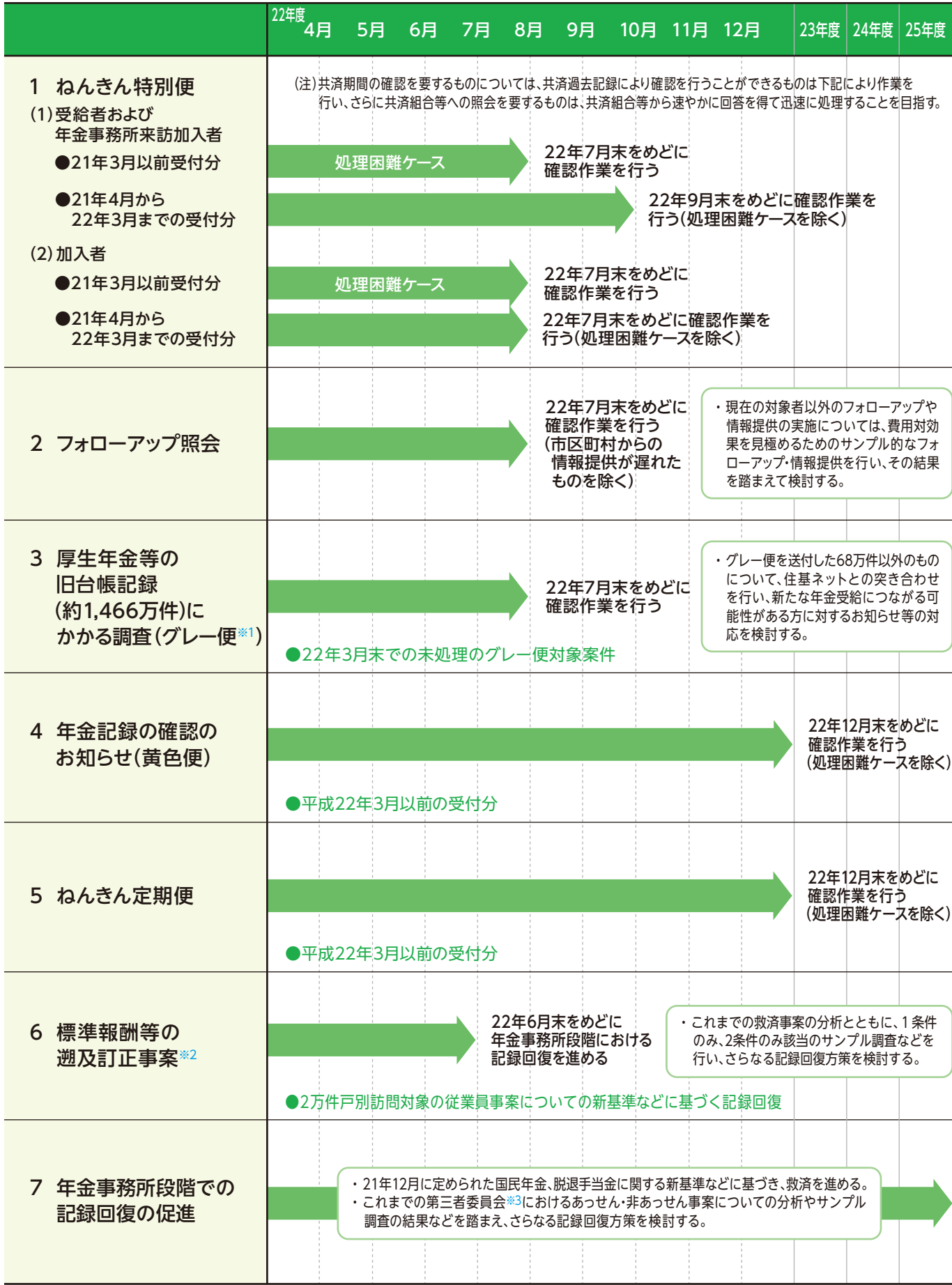
年金記録問題については、機構の最重要課題として取り組みました。年金記録問題の解決に向けた取り組みを計画的に進めるため、「ねんきん特別便※1」や「ねんきん定期便※2」の処理、再裁定※3期間の短縮などについての具体的な目標を盛り込んだ「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」(以下、工程表という)を取りまとめ、平成22年3月29日に公表しました。(工程表の概要はP53-54の【図表3-17】をご参照ください)

※1 ねんきん特別便: すべての受給者・加入者(約1億900万人)の方に加入記録を送付(平成19年12月～平成20年10月まで)し、もれや誤りをご本人に確認していただくものです。「もれや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果をご本人にお知らせしています。

※2 ねんきん定期便: 平成21年4月より、すべての現役加入者の方に対し、年金加入期間、保険料納付額および年金見込額などを毎年誕生月にお知らせしているものです。「もれや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果をご本人にお知らせしています。

※3 再裁定: 年金受給者の方の受給権発生日以前の被保険者記録を訂正したことで、年金の決定を改めて行う処理のことをいいます。

【図表3-17】年金記録問題への対応の実施計画(工程表)の概要(平成22年度～25年度)



※環境の整備等 ① 自宅や市区町村、郵便局などにおける年金記録の確認
・平成23年3月までに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。また、自宅でパソコンが使えない方でも市区町村、郵便局などで、保険料納付状況などを確認できるようにする。また、平成23年度から新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発などの準備作業を進める。
・その上で、年金通帳について、国民の意向に関し調査を行い、検討を進める。
② 相談体制の整備 ③ 関係団体などへの協力依頼 ④ 各種お知らせの未送達分への対応の検討

※1 グレー便: マイクロフィルムの形で保管されている厚生年金等の旧台帳記録と基礎年金番号記録との突き合わせの結果、旧台帳記録が本人の記録である可能性がある方約68万人に対して、平成20年5月に「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っているものです。連絡先(電話番号など)の連絡をいただいた方について、個別に電話や訪問による記録の確認作業を行っています。

※2 遡及訂正事案: 国のコンピュータで管理している年金記録の中で、記録された標準報酬月額が実際よりも低く不正に訂正されていたり、記録された加入期間が実際よりも短くなっている処理が行われている事案のことを指します。

※3 第三者委員会: 年金記録の確認について、国(厚生労働省)側に記録がなく、ご本人も領収書などの物的な証拠を持っていないといった事例について、国民の立場に立って申し立てを十分に汲み取り、さまざまな関連資料を検討し、記録訂正に関し公正な判断を示すことを任務として平成19年6月に総務省に設置された組織です。委員は専門性および見識の高い法曹関係者、学識経験者などから任命されています。

※4 紙台帳: 社会保険オンラインシステムが導入され、コンピュータによる機械管理が行われる以前に、年金記録を管理するために用いられた紙媒体の名簿や個票のことをいいます。

2 未統合の年金記録を解明し統合します

目標・計画のポイント

基礎年金番号に未統合の年金記録については、「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」、また各種解明作業に基づく「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)[※]などの回答をいただきながら、記録確認作業を引き続き実施し、さらに解明・統合を進めます。

実績

年金記録問題の解決に向けた重要なお知らせとして、以下のものを年金受給者や加入者の方に送付しています。

- 「ねんきん特別便」(平成19年12月～平成20年10月の間に送付)
- 「ねんきん定期便」(平成21年4月から継続してご送付)
- 「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)(平成20年6月～平成21年12月の間に送付)

これらは、お客様ご自身に年金加入記録にもれがないかどうかを確認していただくことを目的としています。(送付対象者の方はそれぞれ異なります)

現在、お客様にお送りした「ねんきん特別便」、「ねんきん定期便」、「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)などに関し、ご本人からお申し出のあった記録の調査などを行い、基礎年金番号に統合されていない記録(以下「未統合記録」という)の解明・統合を進めています。

旧社会保険庁において処理を行ってきたこれらの記録確認作業は、平成22年1月以降、機構において継続して処理を行いました。

①「ねんきん特別便」などの処理状況

旧社会保険庁は、平成19年12月～平成20年10月までの間、1億873万人の方に「ねんきん特別便」(すべての受給者・加入者の方が対象)を送付しました。回答数とその後の確認作業の進捗を【図表3-18】に示しました。

【図表3-18】「ねんきん特別便」に対する回答数と確認作業の進捗(平成22年3月26日時点)

未回答 2,549万人 (24%)

回答 8,084万人 (76%)

総送付数 1億873万人

住所変更されていないため、「ねんきん特別便」が送付できなかった240万人を含みます。

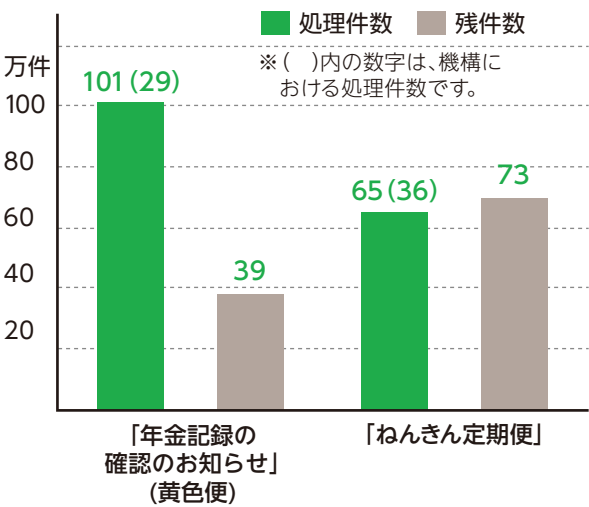
225万人 (3%) 調査中件数:「ねんきん特別便」に未回答の方で、「ねんきん定期便」に回答された方の件数も含まれます。

確認作業完了件数:「訂正なし」で回答された件数、および「訂正あり」で回答されたものについて調査終了し、「訂正・統合」を行ったか、または記録が判明しなかった件数を指します。

※ 「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便):平成18年6月時点で、5,095万件あった未統合記録について、「ねんきん特別便」による記録確認の取り組みと並行して、住民基本台帳ネットワークシステムや旧姓などの氏名変更履歴などとの突き合わせにより、未統合記録の持ち主である可能性がある方へ、平成20年6月から平成21年12月の間に「年金加入記録のお知らせ」を送付し、記録の確認作業を行っています。

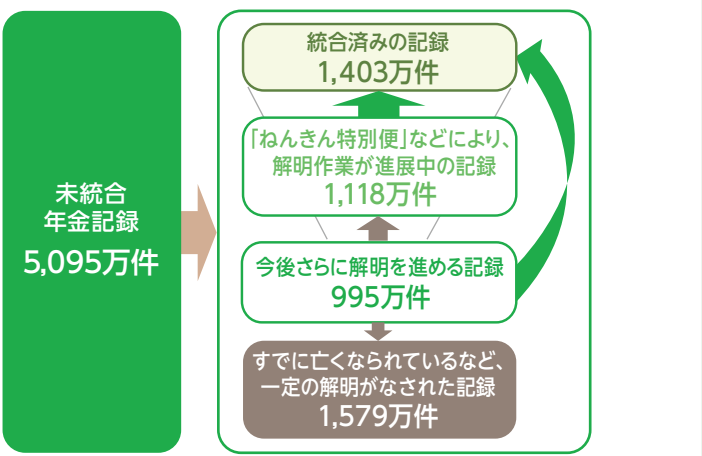
「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)と「ねんきん定期便」に対する平成22年3月末までの処理件数および残件数は、【図表3-19】のとおりです。

【図表3-19】「年金記録の確認のお知らせ」(黄色便)、「ねんきん定期便」の処理件数と残件数(平成22年3月末時点)



これらの取り組みの結果、平成22年3月時点では、「未統合年金記録5,095万件」のうち、1,403万件が統合され、「今後さらに解明を進める記録」は、残り995万件まで減少しています。【図表3-20】

【図表3-20】未統合年金記録の解明状況(平成22年3月時点)(平成18年6月時点)



②「ねんきん特別便」などに関する入念な記録確認

「ねんきん特別便」で「訂正なし」と回答された方や未回答だった方に対しても、入念に以下のような記録確認作業を行っています。

【図表3-21】

【加入者の方へ】

- 「名寄せ特別便」^{※1}送付 → 「訂正なし」と回答された方・「回答のお願い」(葉書)を送付してもなお未回答の方 → ご本人の記録である可能性が高い方 → 「ねんきん定期便」に名寄せ記録の一部を同封し、記録確認の注意喚起または回答を勧奨(平成21年度送付数:約221万件)
- 「全員特別便」^{※2}送付 → 未回答の方 → 「ねんきん定期便」に「回答のお願い」を同封(平成21年度送付数:約2,000万件)

【受給者の方へ】

- 「名寄せ特別便」送付 → 「訂正なし」と回答された方・「回答のお願い」(葉書)を送付してもなお未回答の方 → ご本人の記録である可能性が高い方 → ・旧社会保険事務所などで個別にご本人に記録の確認
・(ご本人の連絡先がわからない場合)市区町村に、電話番号や住所、記録の調査を依頼
- 「全員特別便」送付 → 未回答の方 → 「回答のお願い」(葉書)を送付(平成20年度送付数:約719万件)

※1 名寄せ特別便:平成18年6月時点で5,095万件あった未統合記録と、基礎年金番号で管理されている記録を、氏名、性別および生年月日の3情報を用いて突き合わせ、一致した方1,030万人に対して送付した「ねんきん特別便」のことをいいます。

※2 全員特別便:「ねんきん特別便」は、すべての年金受給者・加入者に対して送付しましたが、そのうち、名寄せ特別便以外の特別便のことをいいます。

3 処理を迅速に行うための体制を整備します

目標・計画のポイント

年金記録の統合状況などに応じて、再裁定の迅速な処理を行うための体制を整備します。

実績

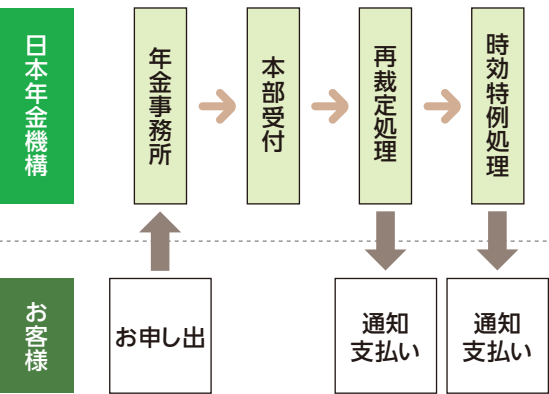
年金受給者の方に受給権発生日以前の被保険者記録が見つかり、その方の記録を訂正した場合、年金額を改めて再計算することになります。その際、今後の年金額を再計算するとともに、記録訂正にともなって生じた、これまでの年金額との差額をお支払いします。

【図表3-22】記録訂正にともなう支払いの流れ

	年金記録	年金給付	
再裁定前の年金	これまでの記録	これまでの給付	今後の給付
再裁定後の年金	新たに見つかった記録 これまでの記録	再裁定支給分と時効特例給付分を、 2度に分けてお支払いします。 時効特例給付分 再裁定支給分 これまでの給付	今後の給付

記録訂正にともなう年金の差額支給については、【図表3-22】のとおり2段階※で行います。まず5年以内の期間分の差額を支払う処理(再裁定)を行い、その分をお客様にお支払いします。その後、5年を超えてさかのぼる部分の差額を支払う処理(時効特例給付)をし、その分をお支払いします。

【図表3-23】再裁定などの処理の手順



再裁定の処理は機構の本部で行っています。このため、事務処理に要する期間については、再裁定の支給に関する期間、再裁定後の時効特例の給付に要する期間のほかに、年金事務所でお客様のお申し出を受けた後、本部で受け付けるまでの期間も必要となります。([図表3-23])

※ 2段階の支給：本来、年金を受け取る権利が5年で時効となるため、5年を超えてさかのぼる部分は「年金時効特例法」に基づいてお支払いします。この異なる法令に基づくお支払いのため、2段階となっています。

機構が平成22年1月以降に行った、再裁定や再裁定後の時効特例給付の平均処理期間などは、以下のとおりとなりました。

①年金事務所での再裁定のお申し出受付から、本部への送付に要する期間

平成22年1月の機構発足時は、旧社会保険庁の豊富な業務経験を持つ職員の減少や、新規採用職員の配置にともなう新たな体制の中で、人員体制が十分に確保されない状況にありました。このため、年金事務所で再裁定のお申し出を受け付け、本部へ送付するまでに要する平均処理期間が増加したり、未送付件数が増加する年金事務所がありました。

これらの年金事務所に対して、平均処理期間の短縮化に向けて、1月以降の処理状況を把握したうえで、業務方法の指導などに取り組みました。その結果、平均処理期間は0.6か月で横ばいでしたが、未送付件数は減少しました。([図表3-24])

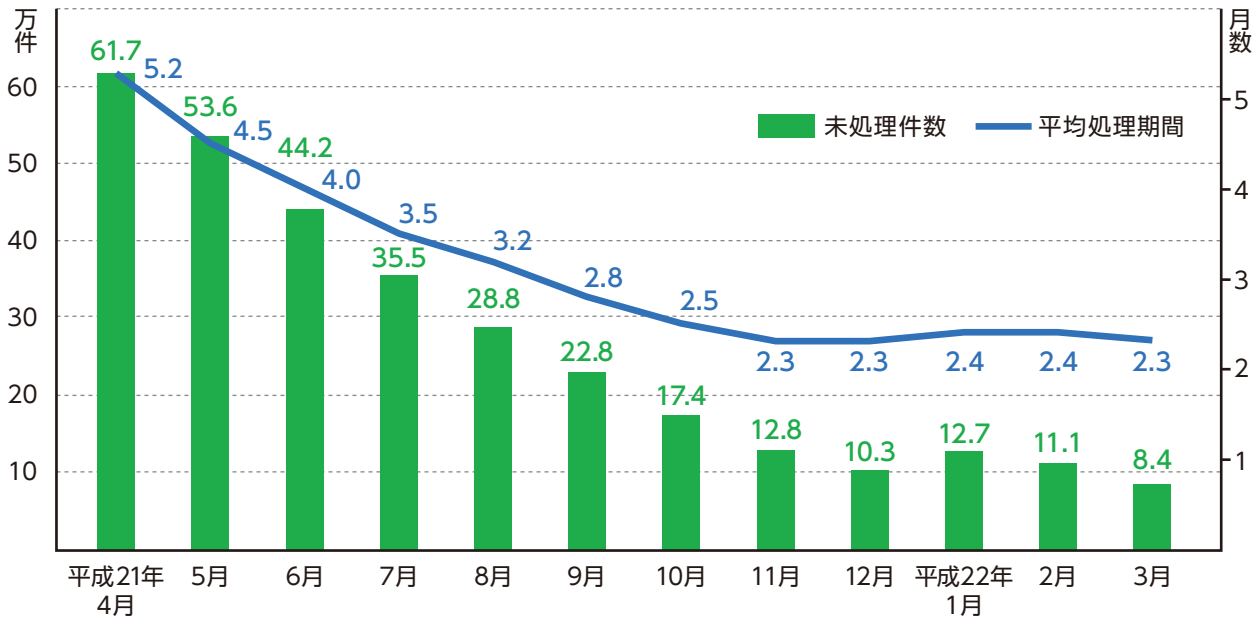
【図表3-24】年金事務所での再裁定のお申し出受付から、本部への送付までに要する平均処理時間

	平成22年1月	平成22年2月	平成22年3月
平均処理期間	0.6か月	0.6か月	0.6か月
未処理件数	2.5万件	2.3万件	2.0万件

②再裁定の支給に要する期間

再裁定などの迅速な処理を行うため、機構のブロック本部や年金事務所から複雑な事務処理に精通した職員90名を再裁定業務を行う機構本部に派遣し、事務処理体制を整備しました。再裁定の支給に要する平均処理期間は、平成22年3月末時点で2.3か月となっています。([図表3-25])

【図表3-25】機構本部での受付から再裁定処理に要する平均処理期間の推移



③時効特例分の給付に要する期間

再裁定後の時効特例給付の処理期間は、平成22年3月末時点で2.9か月となっています。
平成22年3月は、遅延加算金法※の施行日が確定するまで、時効特例給付の支給決定を保留したことから、平均処理期間および未処理件数が増加しています。([図表3-26])

【図表3-26】再裁定後の時効特例給付に要する平均処理期間の推移

	平成22年1月	平成22年2月	平成22年3月
平均処理期間	2.5か月	2.4か月	2.9か月
未処理件数	28.1万件	26.3万件	32.1万件

なお、再裁定などの処理の迅速化については、平成22年3月に策定した「工程表」の中で、具体的な処理期間の目標を定め、取り組むこととしています。(P54ご参照)

④年金記録の訂正による年金額の増額

年金記録の訂正による年金額(年額)の増額は、平成22年1月から3月までの期間で、合計約38億円(件数:約8万件)となっています。以下に増加年金額の大きな事例を紹介します。([図表3-27])

【図表3-27】年金額回復の具体的事例——増加年金額(年額)が大きな事例

年齢・性別	増加年金額(年額)	概要	年金記録回復のきっかけ	【参考】一定の前提での増加総額の機械的計算(注)
88歳・男性	約97万円	回復前の厚生年金加入期間182月に212月を追加	「年金記録の確認のお知らせ(黄色便)」の回答	約2,710万円
66歳・男性	約93万円	回復前の国民年金加入期間63月に厚生年金加入期間225月を追加	年金受給の可否について年金相談窓口への訪問	約2,220万円
70歳・男性	約93万円	回復前の厚生年金加入期間203月に船員保険加入期間160月(厚生年金換算213月)を追加	「ねんきん特別便(名寄せ便)」の回答および年金相談窓口への訪問	約2,190万円
80歳・男性	約90万円	回復前の厚生年金加入期間136月に130月(船員保険)を追加	「ねんきん特別便(全員便)」の回答票に「もれや間違いがある」と記載し、年金相談窓口を訪問	約2,120万円
83歳・女性	約90万円	回復前の厚生年金加入期間0月に161月を追加(老齢基礎年金受給者)	「年金記録の確認のお知らせ(黄色便)」の回答	約2,570万円

(注)「【参考】一定の前提での増加総額の機械的計算」は、基本的に各事例の受給開始年齢から65歳時点の平均余命までの期間(この平均余命を超えている事例は現在年齢までの期間、すでに死亡されている事例(未支給分)は死亡時までの期間)について受給すると仮定して、機械的に計算した金額です。実際に支払われる差額ではありません。(実際には、在職や雇用保険受給による支給停止などや物価スライドがありますが、これらによる支給額の変動は考慮しておりません)

4 コンピュータ記録と紙台帳を突き合わせます

▶目標・計画のポイント

平成22年度前半に「紙台帳検索システム」を構築し、この新システムを用いた紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせを、優先順位をつけて効率的に実施します。



▶実績

【紙台帳検索システムの概要】

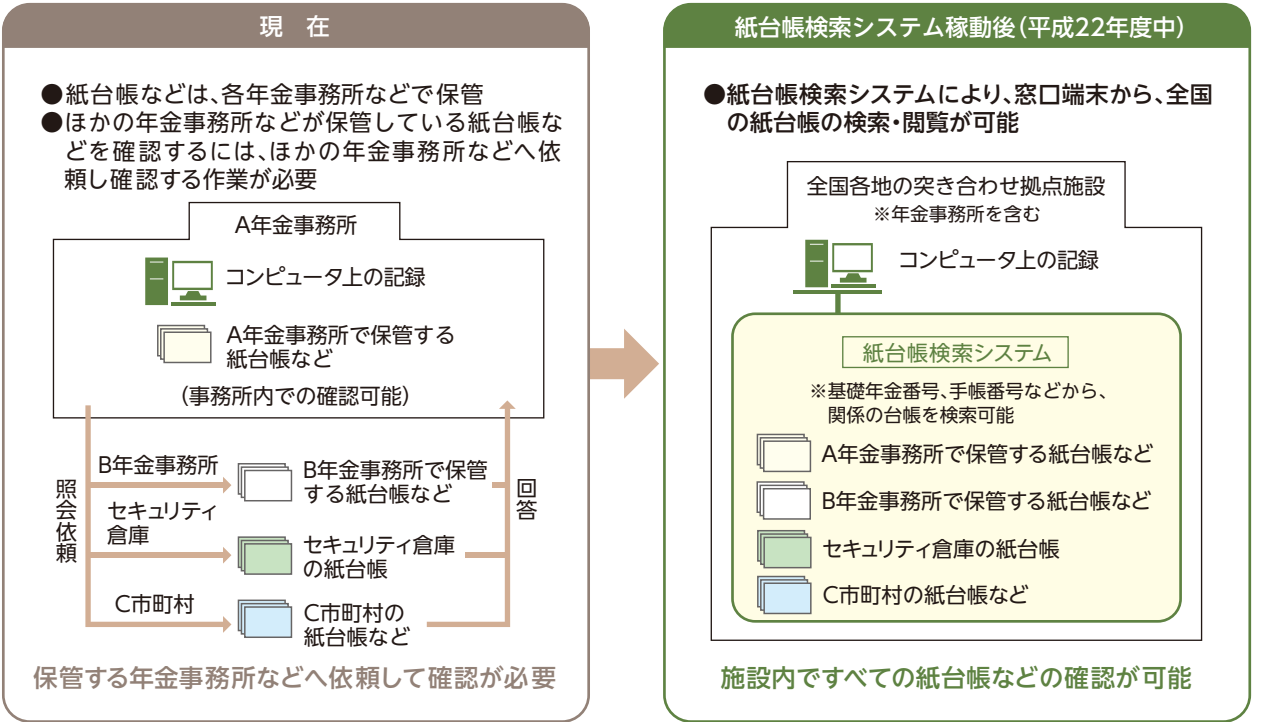
コンピュータ上で管理されている年金記録を正確なものとするため、紙台帳などで管理されていた記録の内容とコンピュータ記録との突き合わせを行います。そのために必要となる「紙台帳検索システム」の構築に向け、紙台帳の電子画像化、アプリケーションソフトの開発、機器の整備などを進めました。

このシステムは、これまで全国の年金事務所や市町村などで保管していた紙台帳やマイクロフィルムを電子画像化して収録し、端末上で、基礎年金番号や手帳記号番号をキーとして、検索・閲覧できるようにするものです。突き合わせ結果を管理する機能なども持っています。

【突き合わせ作業について】

紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ作業は、平成22年10月より開始し、平成22年度は、全国29の拠点で実施することとしています。

【図表3-28】紙台帳検索システムについて



※ 遅延加算金法:時効特例給付が現在価値に見合う額となるよう、物価上昇相当分を遅延特別加算金としてお支払いすることとしました。(平成22年4月30日施行)

5 標準報酬等の遡及訂正事案について迅速に記録回復を進めます

▶ 目標・計画のポイント

- 加入者の方への「ねんきん定期便」や受給者の方への「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)の送付などにより、ご本人に記録を確認していただくことを通じて、記録の回復を速やかに進めます。
- 一定の条件※1を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所の段階の記録回復を速やかに進めます。

▶ 実績

- 厚生年金保険の標準報酬月額※2などがさかのぼって訂正された記録について、その訂正が事実と反していると疑われるケースがあることが指摘されたことを受け、不適正な遡及訂正処理が行われた可能性がある記録として抽出した約6.9万件の記録のうち、厚生年金保険の受給者約2万件について戸別訪問調査※3を行うなど、実態の把握や必要な記録回復を進めています。
- 旧社会保険庁当時の平成21年12月より、厚生年金受給者の方などに対し、「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)の送付を開始し、標準報酬を含む年金記録についての情報を提供しました。(平成22年3月末までに約920万人へ送付。最終的には、平成22年11月までに、厚生年金受給者の方など約2,800万人に送付予定)
- 従業員であった方の事案であって、ご本人が所有する給与明細書や雇用保険の記録などにより勤務や給与の実態が確認できる場合や、不適正な処理の可能性のある記録(約6.9万件)について、一定の条件を満たす場合は、年金記録確認第三者委員会へ送付することなく、年金事務所において記録回復を行うことにより、速やかに年金額の回復を図りました。

年金事務所における記録回復の状況(累計) 873件
(うち、約2万件の戸別訪問の対象事案の状況 555件)
平成22年3月末時点

※1 一定の条件:6か月以上さかのぼって標準報酬月額が大きく下げられている記録が、事実と反していると疑われるなどの条件を満たす場合。
※2 標準報酬月額:保険料計算の基礎となる標準給与のこと。
※3 戸別訪問調査:不適正な処理の可能性のある記録(約6.9万件)のうち厚生年金受給者(約2万件)について、旧社会保険事務所職員および年金事務所職員が戸別訪問を行い、ご本人による記録確認および必要な調査を実施したもの。

6 いつでも年金記録を確認できる仕組みをつくります

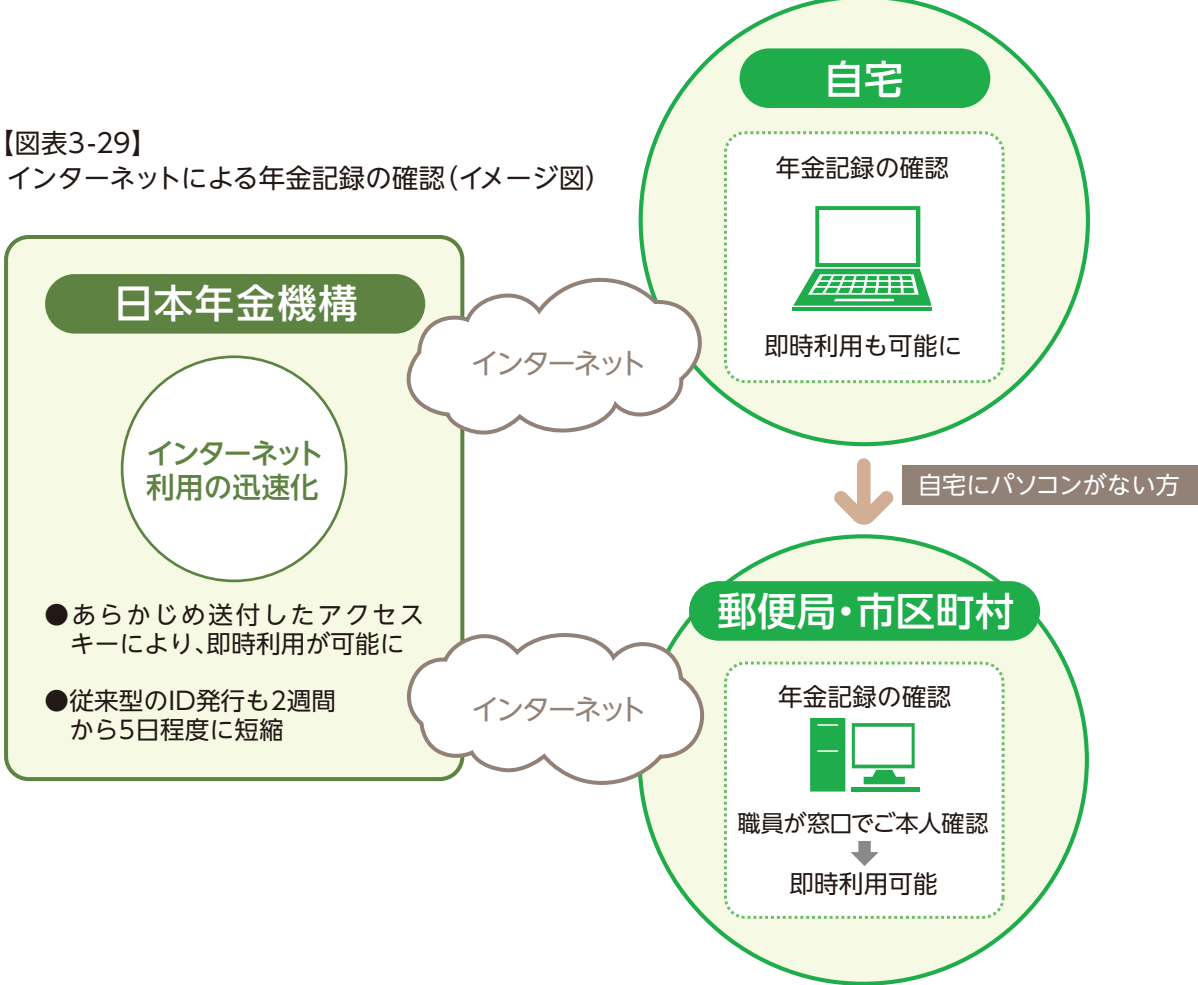
▶ 目標・計画のポイント

- ① 被保険者の方に対して、保険料納付実績や年金見込額をお知らせする「ねんきん定期便」を送付します。
- ② ご本人の年金記録(年金見込額および保険料納付額を含む)を常に確認できる仕組み(ねんきんネット)を実現するために、検討を進めます。

▶ 実績

- ① 旧社会保険庁当時の平成21年4月より、すべての被保険者の方に対し、誕生月に「ねんきん定期便」を送付し、年金記録に関する情報を提供しました。
(平成22年3月末までに、6,673万人に送付)
- ② 平成23年2月をめどに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認がより簡便にできるようにするとともに、自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局などで、保険料の納付状況などを確認できる仕組み(ねんきんネット)の実現に向けた準備を進めています。([図表3-29])

【図表3-29】
インターネットによる年金記録の確認(イメージ図)



お客様とともに、お客様のために

全国の年金事務所からの活動報告④

新さっぽろ年金事務所 所長 杉村 亨



お客様にやさしい
年金事務所を目指して



私は民間企業出身者として日本年金機構に入社し、現在、新さっぽろ年金事務所の所長として、94名の職員とともに業務を行っています。

年金事務所での私たちの役割は、今までにない「新しいサービスの提供」だと考えています。それは、過去に学び、少しでもお客様のお役に立てるよう前進することを考え、実践を通してお客様にやさしい年金事務所をつくるために活動することです。新さっぽろ年金事務所でも、「ご意見箱」「待ち時間表示」など、新しい取り組みを始めています（詳しくは、下記に紹介しています）。

また私は以前、お客様相談室の朝礼で、職員に対して3つのお願いをしました。1つはサービスの品質を落とさないこと。2つめは、業務のスピードアップ。3つめは、原価意識を持つこと



お客様相談室の朝礼

です。職員たちがこれら3つ（品質・納期・コスト）の要素を常に意識して業務に取り組み、理屈ではなく実務として、行動に馴染んだ形で実践することで、よりお客様にやさしい年金事務所へと成長できると考えています。

●新しい取り組み例

「ご意見箱」

お客様に自由にご意見を投稿していただく「ご意見箱」を事務所の玄関に設置し、所長である私が回答しています。お客様の期待があるからこそ厳しいご意見もいただきますが、私たちの業務の改善につながる貴重な機会です。また、事務所の文化としても定着しています。



「待ち時間表示」

事務所には一日平均で約170名のお客様がお見えになります。年金制度自体がわかりにくいこともあり、不安を抱えて事務所を訪れるお客様も多数いらっしゃいます。手作りの「待ち時間表示」パネルを使用することで、混雑の解消に努めています。



▶平成21(2009)年度 実績ご報告

第4章

お客様のために真剣に
その2

お客様サービス向上の取り組み実績

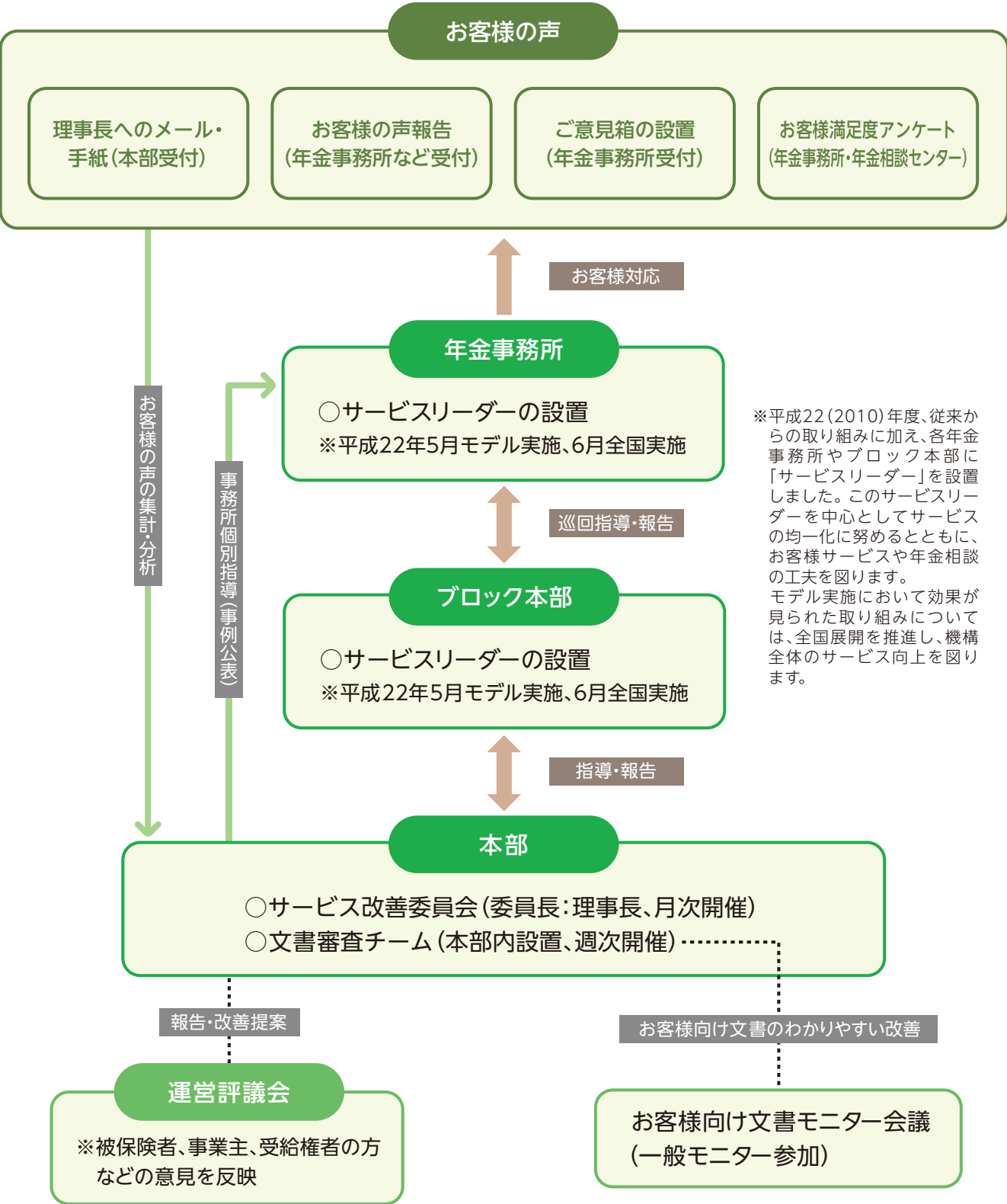
第4章では、「お客様さまへのお約束10か条」やお客様の声に基づくサービスの改善など、平成22年1月に日本年金機構がスタートして以来進めてきたお客様サービス向上の取り組みについてご報告します。

1	お客様サービス向上の取り組み概要	65
2	「お客様へのお約束10か条」についての取り組み	66
3	お客様の声に基づくサービス改善の取り組み	
	お客様の声の集計・分析結果	68
	サービス改善委員会を定期的に開催しています	69
	お客様の声に基づく改善事例を紹介します	69
	お客様向け文書の改善に取り組んでいます	70
4	お客様満足度アンケート結果	71

1 お客様サービス向上の取り組み概要

機構では、お客様サービス向上に向けて、お客様のニーズを的確に把握し業務運営に反映させるため、組織体制の整備や業務の拡充などさまざまな取り組みを進めています。

【図表4-1】日本年金機構におけるサービス向上の取り組み



2 「お客様へのお約束10か条」についての取り組み

平成22年1月の機構発足にともない、機構では、お客様サービスの基本方針として「お客様へのお約束10か条」を作成しました。これは、機構からお客様へのメッセージとして、また機構のサービス精神の礎として作成したものです。

機構では、業務の実施状況をお客様にチェックしていただく意味もこめて、これを年金事務所の目立つ場所に掲示し、また各事項の達成度を具体的に検証し、結果をホームページ上でお知らせしています。さらに、平成22年度には、的確な業務改善を目的とした実態調査・客観的評価のため、覆面調査の実施を計画しています。

お客様へのお約束10か条

～私たちはお約束します～

〈お客様の立場に立つて〉

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場で答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

〈正しく確実に〉

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

【図表4-2】「お客様へのお約束10か条」取り組み状況(平成22年3月末時点)

お客様へのお約束10か条	取り組み状況
1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。	○「わかりやすい言葉置換え例集」を作成し、全職員へ配布しました。(平成22年1月29日) ○平成22年3月に実施した「お客様満足度アンケート(以下「満足度アンケート」という)」における「説明のわかりやすさに対する満足度」について、「満足」の評価(4段階中最高)は79.4%、「やや満足」の評価は18.3%でした。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。	○満足度アンケートにおける「職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度」について、「満足」の評価(4段階中最高)は75.5%、「やや満足」の評価は20.8%でした。
3. 電話は3コール以内に出ます。	○満足度アンケートにおける「電話には3コール以内に出ましたか」という質問に対し、「出た」という回答が56.8%でした。

▼次のページに続きます。

お客様へのお約束10か条	取り組み状況
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場で答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。	○平成22年度に実施予定の窓口実態調査(覆面調査)により状況を把握します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。	○年金事務所窓口における待ち時間短縮のため、以下の取り組みを実施しました。 ・窓口の混雑状況をホームページで提供 ・すべての事務所において、混雑時(お待たせ時間が30分以上の時)には、待ち時間の目安をわかりやすく掲示 ・相談者のプライバシーへの配慮などの観点も含め、相談スペースなどの実情に応じて、全312年金事務所中186事務所で、予約制による年金相談を実施
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。	○お客様向けのお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく、読みやすいものとするため、機構本部内に「文書審査チーム」を立ち上げました。新たにお客様向けにお送りする文書を中心に、順次審査・改善を行っています。(審査実績:7件) ○お客様目線により近い視点で文書改善を行うため、高齢者、主婦、学生など文書を受け取る立場の一般の方からモニターを公募し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。	○年金事務所などで受け付けたお客様のご意見・ご要望・苦情など(以下「お客様の声」という)を直接本部へ報告する仕組みを構築するとともに、年金事務所における「ご意見箱」の設置、「理事長へのメール・手紙」の受付を行い、幅広くお客様の声の集約・分析を行っています。
8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。	○年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数(サービススタンダード)を設定し、その達成率を継続的に確認しています。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。	○ねんきん定期便の送付のほか、インターネットを活用した年金個人情報提供サービスを実施しています。
10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。	○個人情報の滅失、き損、漏えいなどを防止し、適切な管理を図ることを目的とした「個人情報保護管理規程」および「個人情報保護10か条」を作成しました。 また、年金事務所の相談窓口における個人情報の管理について、平成22年度に実施予定の窓口実態調査(覆面調査)により状況を確認します。

※ 「お客様へのお約束10か条」の項目のうち、1.2.3.については、満足度アンケートによる評価を実施しました。

3 お客様の声に基づくサービス改善の取り組み

機構では、年金事務所窓口などで受け付けたお客様の声(ご意見・ご要望・苦情など)を直接本部に報告する仕組みを「お客様の声対応要領」として制定しました。それに基づき、幅広くお客様の声を集約・分析することにより、サービス改善を図っています。

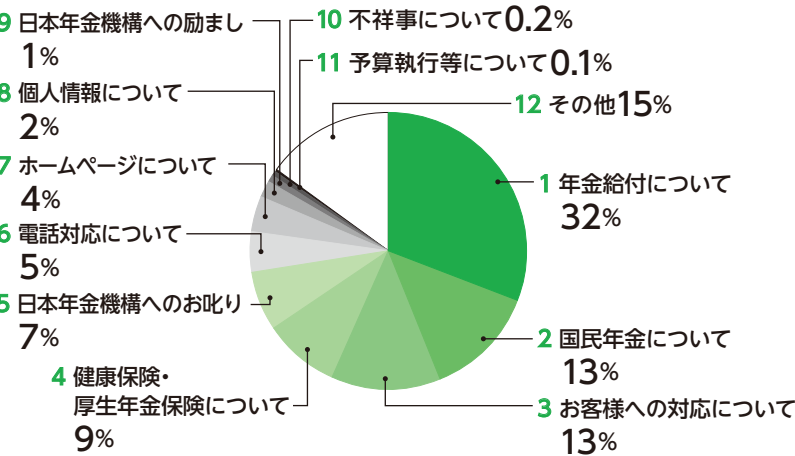
1 お客様の声の集計・分析結果

機構では、各年金事務所およびブロック本部(以下「年金事務所等」という)でお客様からのご意見・ご要望・苦情など(以下「お客様の声」という)を受け付け、機構で定めた「お客様の声対応要領」に基づき、日々機構本部(サービス推進部)へ報告しています。

本部に集約したお客様の声は、理事長へのメール(機構のホームページより送信可能)・手紙、厚生労働省宛てに届いたお客様の声とともに各担当部署に共有され、毎月本部で開催しているサービス改善委員会※で報告・検討されます。また、機構のホームページでは、対応状況などを含めそれらのお客様の声を公表しています。

さらに、各年金事務所等に「ご意見箱」を設置し、窓口サービスなどに関するお客様の声を募り、随時お客様サービスの改善を図っています。

【図表4-3】日本年金機構に寄せられたご意見・ご要望・苦情などの分析表(平成22年1月～3月)



お客様の声の内容としては、「年金給付」に関するものが1,203件(32%)と最も多く、次いで「国民年金」に関するものが502件(13%)、「お客様への対応」に関するものが479件(13%)となっています。
このようなお客様の声を踏まえ、対応可能な部分から順次改善に取り組んでいます。

分類	件数	具体例	分類	件数	具体例
1	1203	記録訂正後の再裁定の支払いを早くしてほしい	7	144	全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない
2	502	国民年金保険料を2年以上さかのぼって納められるようにしてほしい	8	58	電話で代理人が問い合わせる場合の確認方法をホームページで示してほしい
3	479	年金事務所での待ち時間が長い	9	38	年金事務所職員の迅速な対応とていねいな説明に対するお礼と激励
4	352	機構発足後、資格取得届、月額変更届の通知が遅くなった	10	9	事務処理誤りは公表すべきである
5	250	年金記録問題の責任の所在をはっきりさせてほしい	11	5	内容がわかりづらい通知を大量に送るのは紙のむだ遣いである
6	193	年金事務所に電話をしても一日中つながらない	12	559	「ねんきん定期便」はもっとわかりやすい記載方法にしてほしい

※ サービス改善委員会:機構のサービスおよび業務運営の改善に関し、組織横断的な審議を行うため、機構本部に設置される専門委員会。理事長を委員長とし、副理事長、事業企画部門担当理事の他、各担当理事、部長などにより構成されています。

2 サービス改善委員会を定期的開催しています

機構では、お客様に対するサービスの向上や業務運営の改善について、組織内で横断的な審議を行う「サービス改善委員会(委員長:理事長)」を毎月開催しています。

サービス改善委員会では、以下に掲げる機構の取り組み状況を踏まえ、サービス向上および業務改善に関する機構の運営方針や具体的な改善策について審議しています。

- お客様の声およびその対応状況
- 理事長へのメール・手紙およびその対応状況
- お客様のご意見・ご要望等の把握にかかわる取り組み結果(お客様満足度アンケートなど)
- 職員からのサービス改善、業務改善提案 など

3 お客様の声に基づく改善事例を紹介します

お客様から寄せられたご意見・ご要望・苦情などについては、それを踏まえて改善を図るとともに、対応状況を機構ホームページ上に定期的に公表しています。

お客様の声	改善事例
被保険者の資格取得届を提出したが、処理が遅く、健康保険の被保険者証が届くのが遅い。	機構発足とあわせ、資格取得届などの事務処理を各都道府県の事務センターに集約しましたが、事務センターでの処理に遅延が生じ、健康保険の被保険者証がお客様のお手元に届くまでに想定以上の日数を要していました。このため、事務センターで行う処理業務の一部を年金事務所でも行うことができるようにし、改善を図りました。
機構のホームページに、最寄りの年金事務所の地図などの掲載がなく、わかりにくい。	機構のホームページに、全国の年金事務所の地図を掲載しました。引き続き、お客様の見やすさやわかりやすさの観点から、ホームページを改善していきます。
「ねんきん定期便」に記載されている厚生年金保険料額について、定期便に記載されている保険料額と会社から天引きされた保険料額が1円ちがう。「ねんきん定期便」に正しい保険料額を記載するように改善してほしい。	被保険者負担の保険料に1円未満の端数が生じた場合の取り扱い、「国等の債権債務の端数計算に関する法律」などの規定に基づき、以下のように処理しています。 ① 事業主が、給与から被保険者負担分を控除する場合、被保険者負担分の端数が50銭以下の場合は切り捨て、50銭を超える場合は切り上げて1円とする。 ② 被保険者が、被保険者負担分を事業主へ現金で支払う場合、被保険者負担分の端数が50銭未満の場合は切り捨て、50銭以上の場合は切り上げて1円とする。 ③ ①、②にかかわらず、事業主と被保険者の間で特約がある場合には、特約に基づき端数処理をすることができます。 1円未満の端数処理が会社ごとに異なることから、「ねんきん定期便」の「最近の月別状況」や「厚生年金保険の標準報酬月額と保険料納付額の月別状況」に表示する厚生年金保険料額については、1円未満に端数が生じた場合は一律切り捨てて表示していました。平成22年度以降の「ねんきん定期便」では、裏面に『会社によって取り扱いが相違するため、「ねんきん定期便」では1円未満の端数を切り捨てて表示しています。』と記載します。

4 お客様向け文書の改善に取り組んでいます

機構がお客様向けに作成・発送するお知らせ文書や届出・申請書類を、できるだけわかりやすく読みやすいものにするため、機構本部内に「お客様向け文書審査チーム」を設置し、お客様向け文書の審査・改善を行っています。

平成21年度においては、「年金振込通知書」や「時効特例給付※のお知らせ」の見直しを実施し、今後も新たに発行するお客様向け文書をはじめ、既存の文書についても順次見直しを進める予定です。

また、お客様目線での文書改善を行うため、一般の方からモニターを公募し、「お客様向け文書モニター会議」を設置しました。このモニター会議は、平成22年4月以降、月に約1回定期的に開催しています。今後、わかりやすいお客様向け文書の見直しを計画的に行っていきます。

▶「年金振込通知書」の主な改善点

- 「重要書類」という注意書きを「大切なお知らせ」というやわらかい表現に変更しました。
- 支払予定日に関する記載を簡略化し、実際の支払予定日の表記を大きくしました。
- 年金振込通知書と直接関係のない各種届出に関する記載は裏面に移動しました。
- その他、全体として記載事項を簡素化し、文字を大きくしました。

変更後 【図表4-4】平成22年6月定期 年金振込通知書レイアウト(表面)

料金後納郵便

大切なお知らせ

●年金振込通知書

差出人

日本年金機構
Japan Pension Service
〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24
※ご相談は、ねんきんダイヤル又はお近くの年金事務所をご利用ください。

ご案内は内側にあります。
矢印の方向へゆっくりと開いてください。

年金振込通知書

平成22年6月3日

平成 年 月 から平成 年 月 までの各偶数月にお支払いする年金は、次のとおり指定された金融機関の預貯金口座に振込みを行うこととしましたので、お知らせします。

○年金の種類 年金

○年金証書の基礎年金番号・年金コード

○年金受給権者氏名

○振込先

○「年金支払額」及び「年金から特別徴収する保険料(税)額」等の金額

年金支払額	円
介護保険料額	円
所得税額	円
個人住民税額	円
控除後振込額	円

※年金から特別徴収する保険料(税)額とは、介護保険料額、国民健康保険料(税)額、後期高齢者医療保険料額、個人住民税額となります。

厚生労働省
官署支出官 厚生労働省年金局事業企画課

平成22年度分の支払予定日は次のとおりです。

平成22年
・6月15日(4月、5月の2か月分) ・8月13日(6月、7月の2か月分)
・10月15日(8月、9月の2か月分) ・12月15日(10月、11月の2か月分)

平成23年
・2月15日(12月、1月の2か月分) ・4月15日(2月、3月の2か月分)

(注 意 事 項)

○控除後振込額が変更となったり振込先などに変更があった場合は、改めて年金振込通知書をお送りいたします。

○年金振込の支払期間が平成23年2月以前となっている方は支払額の変更が予定されている方です。

後期高齢者医療保険料額及び国民健康保険料(税)額の徴収に関するお知らせ

◆後期高齢者医療保険料及び国民健康保険料(税)については、ご希望により口座振替による支払方法に変更できます。

個人住民税額の徴収に関するお知らせ

◆個人住民税の年金からの特別徴収の対象となる方には、特別徴収する金額をお知らせしています。

※おそれいますが、年金から特別徴収する保険料(税)額及び個人住民税額に関するお問い合わせは、お住まいの市(区)役所又は町村役場にお問い合わせください。

※ 時効特例給付：年金記録訂正により受給額が増額した場合に、全期間を遡って年金が給付されること。平成19年7月6日に施行された年金時効特例法により、5年間の時効が廃止され実現した給付です。

4 お客様満足度アンケート結果

機構では、年金事務所や年金相談センターに来訪されたお客様を対象にアンケートを実施し、お客様の満足度を把握することで、継続的にサービスの向上を目指しています。

平成22年3月に、全国の年金事務所および年金相談センターへの来訪者を対象として、相談終了後に職員がアンケート用紙を直接配布する方法により、「お客様満足度アンケート」を実施しました。

- ▶ アンケート結果のまとめ
- 「全体としての満足度」の項目で、68.5%の方から「満足」（4段階中最高）、27.4%の方から「やや満足」という回答をいただきました。
 - 「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか」という質問に対しては、94.9%の方から「解消された」という回答をいただきました。
 - アンケートの自由記載欄では、「もう少しゆっくり、はっきりと説明してほしい」「待ち時間が長い」「混み合っている時は窓口を増やすなど、待ち時間の短縮のため柔軟な対応してほしい」といったご意見もいただいています。

満足度アンケート調査の実施方法については、回収方法などについて改善すべき点があることから、平成22年度以降、実施方法の見直しを行った上で調査を実施し、その結果も踏まえ、引き続き、お客様対応の向上や相談体制の強化に取り組んでいきます。詳細なアンケート結果は、【図表4-5】のとおりです。



【図表4-5】お客様満足度アンケート調査結果(平成22年3月)

実施概要

- ・実施日／平成22年3月(実施日は年金事務所等により異なります)
- ・実施箇所／年金事務所(312か所)、年金相談センター(51か所)
- ・配布枚数／43,154枚 ・回収枚数／31,979枚(回収率:74.1%)

問1. ①～④に関する満足度はどうでしたか？

※ 四捨五入により、合計が100%にならない場合があります。

分類	満足	やや満足	やや不満	不満	回答総数	無回答	計
①説明のわかりやすさについて	24,632 79.4%	5,686 18.3%	568 1.8%	147 0.5%	31,033 100.0%	946 —	31,979 —
②職員からの積極的な情報提供や説明について	22,241 75.5%	6,137 20.8%	873 3.0%	196 0.7%	29,447 100.0%	2,532 —	31,979 —
③待ち時間について	18,189 61.4%	6,292 21.2%	3,621 12.2%	1,510 5.1%	29,612 100.0%	2,367 —	31,979 —
④全体として	20,221 68.5%	8,080 27.4%	1,023 3.5%	210 0.7%	29,534 100.0%	2,445 —	31,979 —

問2. 電話には3コール以内に出ましたか？

出た	出なかった	回答総数	無回答	計
5,425 56.8%	4,122 43.2%	9,547 100.0%	22,432 —	31,979 —

問3. インターネットによる年金加入記録閲覧をご存知でしたか？

知っている	知っているが利用したことがない	知らない	回答総数	無回答	計
4,503 17.1%	6,412 24.3%	15,424 58.6%	26,339 100.0%	5,640 —	31,979 —

問4. 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？

解消された	解消されなかった	回答総数	無回答	計
26,824 94.9%	1,452 5.1%	28,276 100.0%	3,703 —	31,979 —

問5. 私の履歴整理表※は記入されましたか？

記入した	記入しなかった	回答総数	無回答	計
4,820 47.4%	5,339 52.6%	10,159 100.0%	21,820 —	31,979 —

問6. 問5で[記入しなかった]と回答したのは何故ですか？

存在を知らなかった	記入するのが面倒だった	内容を思い出せなかった	回答総数	無回答	計
2,621 74.4%	352 10.0%	549 15.6%	3,522 100.0%	1,817 —	5,339 —

※ 私の履歴整理表:ご自身のこれまでの勤務先、住所等をご記入し、整理していただくことにより、年金記録を見るだけでは気づかなかったことを思い出していただき、スムーズに、より確実に年金記録確認を行うためのものです。

お客様とともに、お客様のために

全国の年金事務所からの活動報告⑤

本渡年金事務所 所長 谷口 倫朗



年金のプロとして、常に前向きに



年金事務所に訪れるお客様は、職員を「年金のプロ」として頼りにしてお見えになります。期待に沿うためには、職員一人ひとりが、いかなるときにも、プロとしての対応、プロとしての行動を心がけなければなりません。

本渡年金事務所では、職員一人ひとりのレベルアップを目的としたさまざまな取り組みを行っています（具体的な取り組みは、下記に紹介します）。

こうした取り組みの成果として、「第1回 お客様サービスコンテスト[※]」で優勝させていただきました。しかし、職員たちは決して現状に甘んじてはいません。より一層のサービス向上に取り組む者、さらなる処理時間短縮を目指してシステム改善に取り組む者、新たなサービス提供を考える者など、常に前向きな姿勢を見せてくれています。

今後も、「年金のプロ」として、よりお客様の期待に応えていけるよう、職員一丸となって取り組んでいきます。

●職員のレベルアップのための取り組み例

「朝礼時の一言挨拶」

全体およびグループミーティングを毎朝欠かさず実施。全職員持回りで朝礼当番を決め、毎回一言挨拶を行うことで、「伝えたい内容を凝縮する力」「人前で話す度胸」を養っています。

「年金相談対応研修」

お客様の年金相談に的確かつスムーズに対応できるよう、毎月2回、研修を実施しています。研修と実践の繰り返しで、職員の年金のプロとしてのレベルアップにつながっています。



「机上クリーンアップ作戦」

「退社時の机の上に電話とパソコン以外は置かない」というルールを決め、所内の整理整頓に努めています。未処理書類などの個人保管を廃止し、課別で一括保管することで、個人情報の管理を確実にを行う環境を整えています。

「お待たせしません 優先相談カード」

年金相談のお客様の待ち時間を少しでも短縮することを目的に、再度来所いただく場合にお渡ししています。待ち時間なしでの対応はたいへん好評です。



※ お客様サービスコンテスト：年金事務所でのお客様サービスの実践例を募り、機構本部で評価・表彰を行います。職員の意欲を高めるとともに、全年金事務所での優秀な事例の共有を図ることを目的としています。

▶平成21(2009)年度 実績ご報告

第5章

お客様のために真剣に

その3

内部統制システム構築の取り組み実績

第5章では、これまでのコンプライアンス違反事案など諸問題への反省の上に立ち、平成21年度に日本年金機構が進めてきた内部統制システム構築への取り組みや、内部監査の結果と対応などについてご報告します。

1 内部統制システムの構築

内部統制の仕組みを構築します	75
コンプライアンス問題事案を把握し対応します	76
適切なリスク管理、事務処理誤りの一元的把握と情報共有を行います	79

2 内部監査の体制、実施結果とフォローアップ 80

1 内部統制システムの構築

旧社会保険庁においては、年金個人情報業務目的外閲覧(いわゆるのぞき見)問題、国民年金保険料免除などの不適正事務処理問題、無許可専従(いわゆるヤミ専従)問題など、数々のコンプライアンス違反事案が発生しました。

機構では、これらの諸問題の反省の上に立ち、コンプライアンス(法令等遵守)確保やリスクの未然・再発防止、内部監査機能を重視した内部統制の仕組みを構築し、ガバナンスの利いた組織となるよう努めています。

1 内部統制の仕組みを構築します

目標・計画のポイント

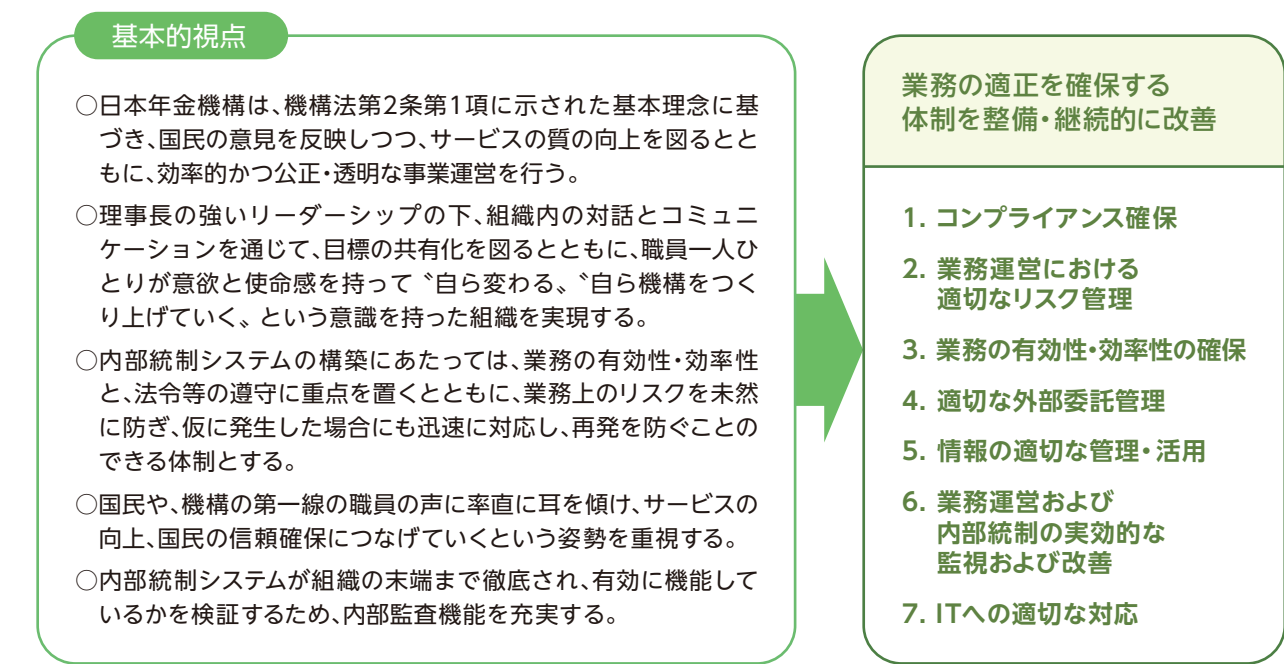
コンプライアンス確保やリスクの未然防止・再発防止を重視した内部統制の仕組みを構築します。

実績

機構では、役職員の職務の執行が、機構法などの法令に適合することを確保するための体制や、機構の業務の適正を確保するための体制(内部統制システム)を構築するため、以下の7つの事項を柱とする内部統制システム構築の基本方針を策定しました。

この基本方針にそって、7つの事項に対応するさまざまな規程の整備や担当部署の設置など、内部統制の仕組みを構築しました。

【図表5-1】内部統制システム構築の基本方針



2 コンプライアンス問題事案を把握し対応します

目標・計画のポイント

コンプライアンスを徹底するとともに、組織内外から問題点を把握し、迅速に対応します。

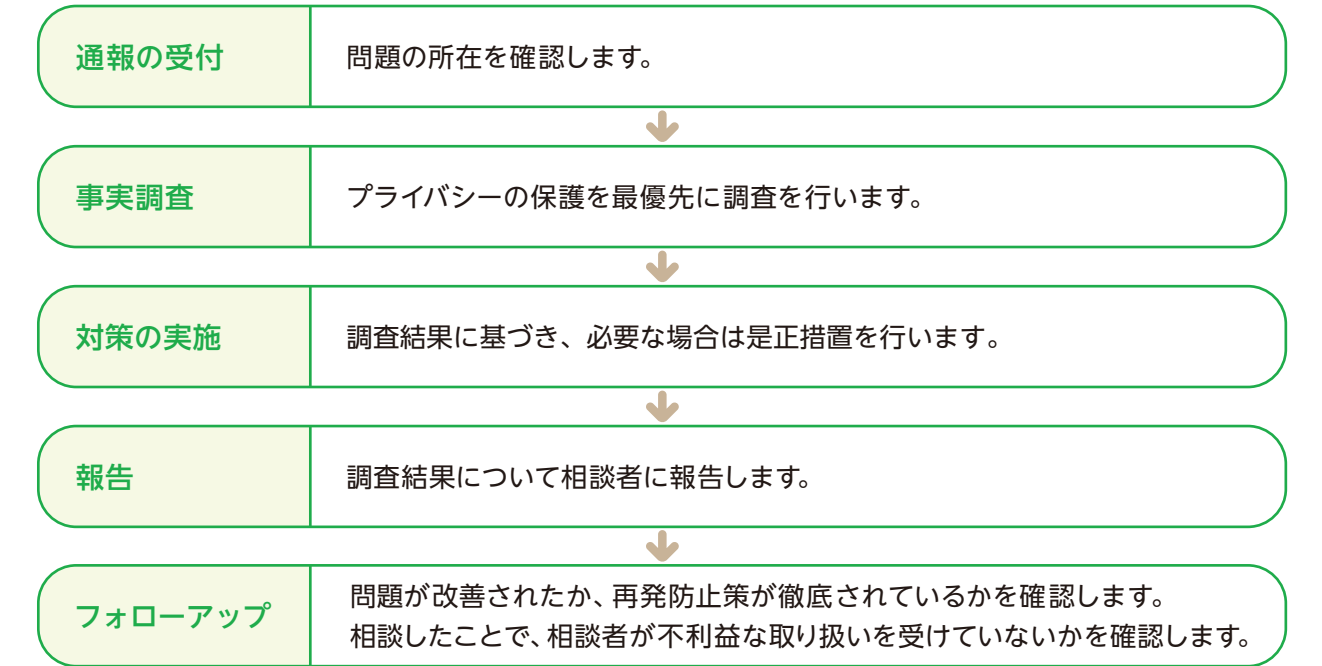
実績

①コンプライアンス問題事案の把握

職員の職務上の法令違反行為について、職員や職員以外の方からの通報を受け付ける内部と外部(弁護士事務所)の窓口を設置しました。

また、情報伝達のルールを明確にすることにより、事件・事故・事務処理誤り報告やお客様からのご意見(電話、メール、手紙等)などからコンプライアンス問題事案を把握し、通報事案と同様に対応しています。

【図表5-2】コンプライアンス通報からの流れ



■通報の窓口

外部窓口：外部窓口弁護士

●郵便の場合／〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町3-12 紀尾井町ビル8階
堀総合法律事務所内 日本年金機構コンプライアンス委員会外部窓口 宛
(封書、親展扱い、宛先朱書)

●電子メールの場合／kikouhoreitsuho@horilaw.com

※ 通報の対象事実は、「役職員の職務上の法令等違反またはその疑いのある事実」です。法令などの違反と無関係の苦情などは通報制度の対象とはなりません。

②コンプライアンス問題事案への対応

通報事案を含むコンプライアンス問題事案については、統括コンプライアンス責任者である副理事長の指示の下、リスク・コンプライアンス部が中心となり事実関係の調査や再発防止の対応指示などを行います。

また、副理事長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、コンプライアンス問題事案の対応状況やコンプライアンス確保のための改善方策などについて組織横断的に審議を行い、理事長へ報告しています。

この委員会には、外部の弁護士も委員として参画し、機構のコンプライアンス確保やコンプライアンス問題事案の調査などについて助言をいただいています。

③コンプライアンス確保やリスク管理に対する役職員の意識の醸成

役職員行動規範やコンプライアンス通報窓口などを記載した「役職員必携」を作成し、役職員に携帯を義務づけるとともに、機構LANを活用した研修や自己研鑽のための資料の掲示を行うなど、コンプライアンス確保やリスク管理の必要性についての役職員意識の醸成に重点を置き、取り組みました。

また、新規採用者を対象とした集合研修や本部管理職を対象とした、外部講師によるセミナーも実施しました。

【図表5-3】「役職員必携」

役職員必携	個人情報保護 10か条 1. 個人情報保護の法律、規程を遵守します。 2. 個人情報は、加入者からの相談や請求書の審査・決定など利用目的の範囲内で使用します。 3. 個人情報書類・電磁媒体は、厳重に保存管理します。 4. 個人情報の目的外開示を行いません。 5. 個人情報を許可無く外部に持ち出しません。 6. 個人情報は、法令に定める場合を除き、事前に本人の同意を得ることなく外部に提供しません。 7. 個人情報のコピー・プリントは、業務終了後、速やかに適切な方法で廃棄します。 8. 個人情報を取り扱う委託業者の管理・監督を厳格に行います。 9. 個人情報の漏えい、滅失、き損の疑いがあれば、速やかに報告します。 10. 個人情報取扱に疑義があれば個人情報保護管理責任者に相談します。
	コンプライアンス問題事案の報告・通報 ●職員は、コンプライアンス問題事案（役職員の不正、不法行為）を把握した時は、各部署のコンプライアンス責任者を通じてリスク・コンプライアンス部に報告しなければなりません。 専用メールアドレス kikou-riskcompliance@nenkin.local ●また、以下の窓口に直接通報することも可能です。 ◆リスク・コンプライアンス部コンプライアンスGへの通報窓口 ①電子メールの場合 hourei@unshu@nenkin.local ②手紙（封書）の場合 〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24 日本年金機構 コンプライアンス委員会連絡窓口」宛てにお送りください。 ◆外部弁護士への通報窓口 ①電子メールの場合 kikouhoreitsuho@horilaw.com ②手紙（封書）の場合 〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町3-12 紀尾井町ビル4階 総合法律事務所内 日本年金機構コンプライアンス委員会外部窓口」宛てにお送りください。

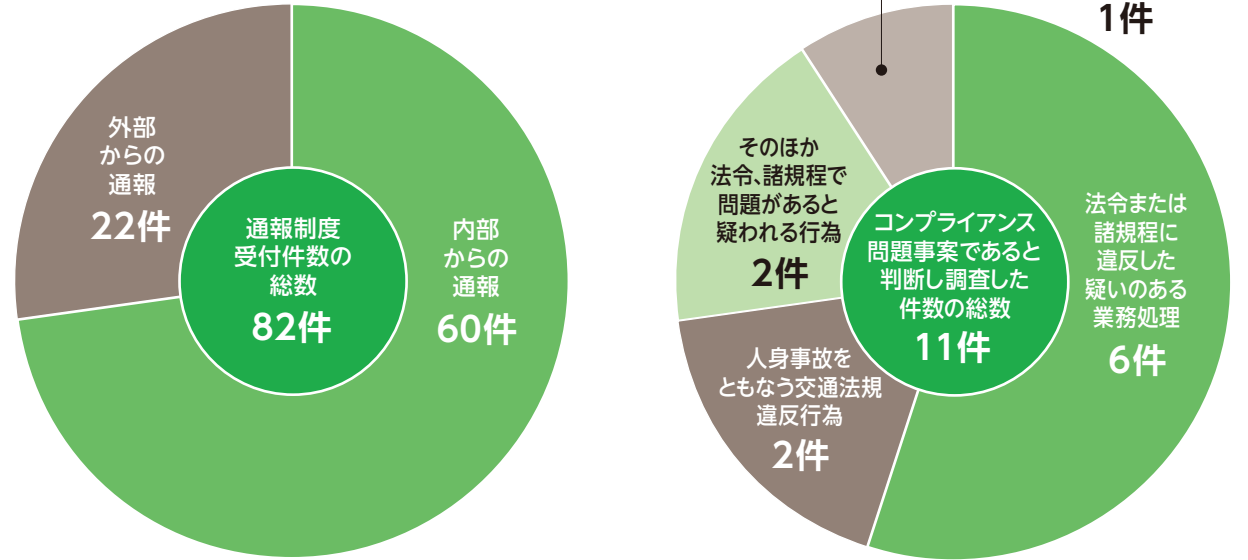
役職員行動規範	お客様へのお約束 10か条
【お客様第一】 1. 私たちは、お客様第一の精神で、お客様の立場に立つて誠意をもって対応し、サービスの向上に努めます。	【お客様の立場に立つて】 1. わかりやすい言葉で、ていねいに説明します。
【安心と信頼】 2. 私たちは、年金制度がお客様の信頼があってこそ成り立つことを認識し、安心と信頼をしていただける業務運営を致します。	2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
【公平・公正】 3. 私たちは、年金制度の運営に携わる者として、常に公平・公正な業務運営に努めます。	3. 電話は3コール以内に出ます。
【使命感・責任感】 4. 私たちは、年金記録問題の解決に向け、全力で取り組むとともに、年金記録を正確に管理し、正しく年金をお支払いするという使命感と責任感をもって業務にあたります。	4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
【個人情報の保護】 5. 私たちは、お客様の大切な年金の情報をお預かりしていることを常に自覚し、個人情報保護を徹底します。	5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
【法令等遵守・倫理】 6. 私たちは、法令や諸規程などを遵守して業務を執行するとともに、高い倫理観を持って行動します。	6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
【コスト意識】 7. 私たちは、常にコスト意識を持って業務運営を効率化するとともに、業務品質の維持・向上に努めます。	7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。
	【正しく確実に】 8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
	9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
	10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
	以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

④コンプライアンス問題事案への具体的な対応

平成21年度（平成22年1月～3月）において、法令等違反通報制度による受付、事件・事故・事務処理誤り報告、お客様の声の報告などの中から、コンプライアンス問題事案としての対応が必要であると判断したものは、11件ありました。

【図表5-5】コンプライアンス問題事案として調査した件数

【図表5-4】通報制度による受付件数



こうした調査の過程で、旧社会保険事務所において、年金記録にかかわる確認申立書が年金記録確認第三者委員会へ送付されておらず、また、その一部については記録訂正基準に基づかない不適切な記録訂正が行われていた事案が判明しました。

このほか、平成22年度（平成22年4月～）以降においても、入札に関する情報を事前に外部の業者にもらしていたという不祥事が明らかになるなど、コンプライアンス上の問題事案が発生しています。（P87参照）

このような事案の再発防止に向けて、平成22年5月以降、特別自主点検の実施や監査部による特別監査の実施などに取り組んでいます。

また、コンプライアンス確保などの必要性について、全職員に十分浸透・徹底されたとは言いがたい状況にあり、この点について、さらなる努力が必要であると考えています。

3 適切なリスク管理、事務処理誤りの一元的把握と情報共有を行います

目標・計画のポイント

- 不正や事務処理誤りなどの業務上のリスクを未然に防止する観点から、毎年度、リスクアセスメント調査を実施してリスクを把握し、調査結果に基づく必要な改善措置を講じます。
- 事務処理誤りの内容については、一元的に把握し、組織内の情報共有の徹底を図ります。



実績

①適切なリスク管理

適正な業務運営を確保するためには、適切なリスク管理(リスクの網羅的な把握、分析、評価、対応)の実施が必要です。このため、機構では、以下の取り組みを行っています。

リスク・コンプライアンス部リスク管理グループの設置

リスク管理の担当部署としてリスク・コンプライアンス部リスク管理グループを設置し、リスクの網羅的な把握・分析・評価、研修の実施などにより、リスクの軽減を図っています。

また、リスク管理責任者(本部の各部長、ブロック本部長、事務センター長および年金事務所長)を置き、リスク管理グループを中心として、機構全体で、システムリスクを含めたリスク管理に取り組んでいます。

リスク管理委員会の設置

副理事長を委員長とするリスク管理委員会を設置し、機構のリスク管理のための体制やリスクへの対応などについて、組織横断的に審議しています。

リスクアセスメント調査

平成21年度は、3か月間の事業年度であったこともあり、リスクアセスメント調査は実施していません。平成22年度以降、実施する予定です。

②事務処理誤りの一元的把握・組織内の情報共有

年金事務所などで発生した事務処理誤りについては、誤りが判明した後、原則として2日以内に本部に直接報告する仕組みを導入し、報告の徹底を図っています(平成22年3月末の報告件数: 455件)。これら事務処理誤りの内容については、原則としてすべての事案を月次で公表を行い、組織内でその情報を共有し、再発防止を図っています。

また、平成22年3月には、現場第一線の職員から事務処理誤りの再発防止のための改善提案を募集しました。この意見募集の結果や、同年6月に実施した各種届書の受付処理や進捗管理についての特別自主点検、特別監査の結果などを踏まえ、同年7月に「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめました。

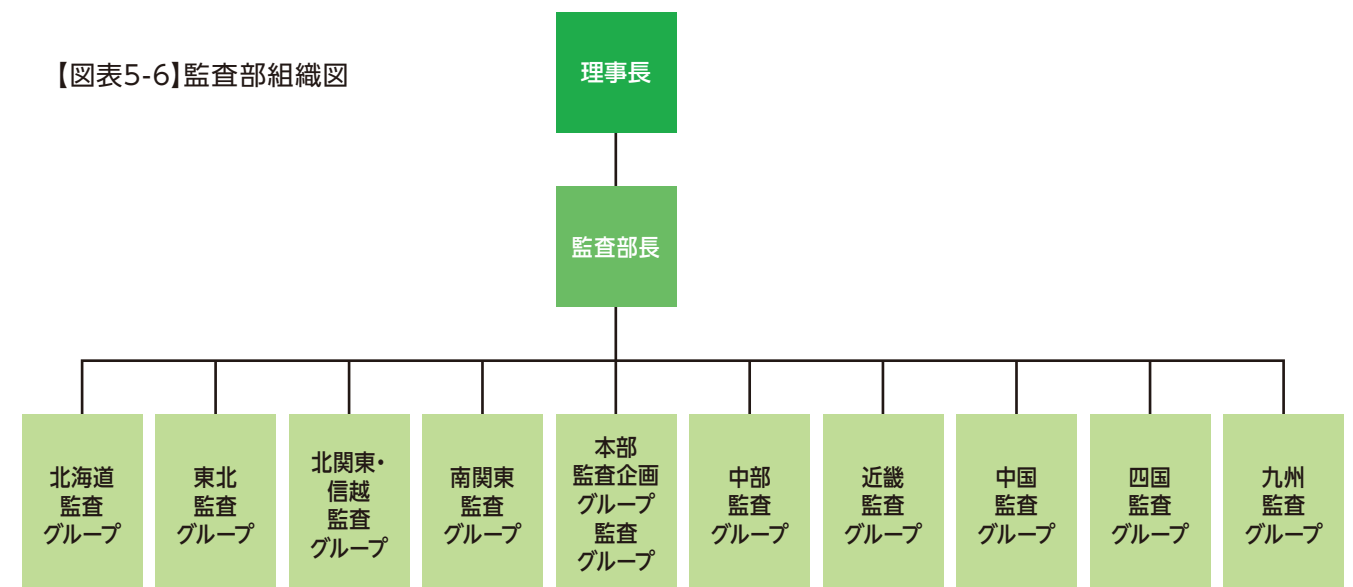
2 内部監査の体制、実施結果とフォローアップ

1 内部監査の組織および体制

理事会が定めた「内部統制システム構築の取り組み方針」に基づき、内部統制の適切性と有効性を検証・評価するとともに、継続的な改善を促すため、理事長に直属する独立組織として、監査部を設置し、内部監査関連の諸規程などを定め、内部監査体制を整備しました。

監査部は、本部に所在する監査企画グループおよび本部監査グループに加え、全国9ブロック本部にそれぞれ9監査グループが駐在する体制で、平成22年7月1日時点の職員数は102人となっています。機構設立にあたり、民間から監査経験者9名を採用し、民間における内部監査業務の知見を加えた監査体制を整備しています。

【図表5-6】監査部組織図



2 平成21年度 内部監査の概要

機構発足直後から監査部内研修を実施し、監査部職員の監査ノウハウなどの共有化を進めるとともに、内部監査で使用する監査項目リストなどの改善を行いました。

平成22年2月から3月にかけて、全国9ブロック内の23年金事務所と3事務センターに対して内部監査を実施しました。内部監査の対象とした業務分野は、個人情報等の保護・管理、金庫・固定資産等の管理、厚生年金保険業務の運営・管理、国民年金業務の運営・管理、および給付・相談業務の運営・管理です。

3 平成21年度 内部監査で検出された指摘事項の概要

平成21年度(平成22年2月～3月)に内部監査を実施した23年金事務所と3事務センターに対する内部監査の結果、内部監査を対象とした業務分野で、各被監査部署で平均18.3件の指摘事項が検出されました。主な指摘事項は【図表5-7】のとおりです。

【図表5-7】平成21年度の内部監査で検出された主な指摘事項

監査対象業務分野	主な指摘事項例
個人情報等の保護・管理 (32件)	各種届出書および個人情報を収納した磁気媒体などの管理・保管が不適切であった。(14件)
	郵便物の発送時およびFAX送信時に行うダブルチェックが適切に行われていなかった。(5件)
	年金個人情報の業務目的外閲覧を防止するための手続きが適切に履行されていなかった。(13件)
金庫・固定資産等の管理 (30件)	金庫鍵の保管・管理および金庫の開閉手続が適切に履行されていなかった。(21件)
	機構設立にあたり、国から承継された物品が適切に管理されていなかった。(9件)
厚生年金保険業務の運営・管理 (29件)	厚生年金保険・健康保険の保険料債権について、時効中断措置が適切に行われていない事例があった。(15件)
	全喪届(適用事業所に該当しなくなった場合に提出する届出)を提出した事業所に関して、事業実態の確認が必要な場合に確認調査が十分に行われていなかった。(14件)
国民年金業務の運営・管理 (5件)	国民年金保険料を納め過ぎたお客様に対して、原因を確認し還付などを行うことになっているが、還付などの処理の完了を確認できなかった。(5件)
給付・相談業務の運営・管理 (22件)	年金相談時に作成が必要な「年金相談受付票」の処理概要の記載もれ、管理者の確認もれ、および委任状無添付などがあった。(22件)

4 指摘事項のフォローアップ

【図表5-7】の例をはじめ、平成21年度実施の内部監査で検出した指摘事項については、監査対象部署に対して再発防止を目的とした改善計画の作成を求め、その改善措置の完了を確認するなどのフォローアップを行っています。加えて、本部の関連所管部署による対応が必要な事項については、各所管部署に対して必要な対応措置の検討と実施を要請し、機構全体として問題の再発防止に努めています。

平成21(2009)年度 実績評価

第3章から第5章では、平成21(2009)年度(平成22年1月～3月)における日本年金機構の取り組みの実績をご報告しました。ここでは、これら取り組み実績の総括として、厚生労働大臣による評価結果をご紹介しますとともに、主な業務実績指標についての評価・分析、そして今後の改善に向けた取り組み方針についてご説明します。

取り組み実績に対する厚生労働大臣の評価結果

機構法に基づいて、機構は毎事業年度ごとの業務の実績について、厚生労働大臣から評価を受けることになっています。平成21年度分の厚生労働大臣による評価結果は、平成22年8月12日に通知され、公表されました。

この評価において、その全般の評価の中では、お客様の声を反映させる取り組みなどの個別の課題について「一層の努力が必要である」と指摘されたうえで、全体を総括するかたちで、以下のように評価されています。

(なお、評価の全文は、機構ホームページに掲載しています)

『平成21年度の機構の業務運営については、国民年金保険料及び厚生年金保険料の収納率向上、お客様に対するサービス向上等、その取組を更に充実させるべき事項もある。しかしながら、社会保険庁から機構への移行準備が必ずしも十分ではなかったこと、年度の途中での発足であったこと、また、職員採用の決定から機構発足までに十分な時間的余裕がなかったこと、平成21年度は3か月しかなかったことなどについては十分に考慮する必要がある。こうした中で、大きな混乱もなく、発足直後の1月の随時の年金の支払い及び約6,300万件にのぼる2月の定期の年金の支払いが確実に行われたことなど、年金の受給権者に対し年金を支給するという機構が担うべき最も基本的な役割が果たされたことについては、一定の評価ができるものである。

また、平成21年度においては、次年度に向け多くの課題を残しつつも、就業規則その他の所要の規程整備を行い施行できたことや、非公務員型の組織への移行が概ね円滑に行われたこと、現場の意見を聞いた上で工程表を策定し、国家プロジェクトである年金記録問題を着実に進める基盤が整備されたことなど、翌年度からの本格的な取組の推進に向けた業務運営が行われたものと考えられる。

平成22年度以降については、本評価結果を踏まえ、特に、工程表に沿った年金記録問題の解決に向けた取組の充実、お客様に対するサービスの更なる改善、コンプライアンスの確保等の内部統制システムの強化などを通じ、真にお客様に信頼される組織を目指し、本格的な取組を計画的に進められたい。』

厚生労働大臣の評価にもあるように、機構発足3か月の初年度においては、混乱なく、旧社会保険庁からの業務を円滑に移行させることに最大限注力しました。

発足直後に多少の混乱が見られ、お客様にご迷惑をおかけすることもありましたが、総じていえば、大きな混乱なくスタートが切れたと考えています。

しかしながら、個々の取り組みについては、必ずしも十分な実績を挙げるに至ってはいません。以下、主な業務実績指標を取り上げ、その評価・分析、今後の改善に向けた取り組み方針について、ご説明します。

厚生労働大臣による個別評価の評語
S:平成21年度計画を大幅に上回っている。
A:平成21年度計画を上回っている。
B:平成21年度計画をおおむね達成している。
C:平成21年度計画をやや下回っている。
D:平成21年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

主な業務実績指標(評価・分析、今後の取り組み方針)					
項 目		業務実績指標		厚生労働大臣 による 個別評価	実績と評価・分析 今後の取り組み
		21年度	20年度		
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率	60.0%	62.1%	B	【実績と評価・分析】 《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額※2:約62.5億円(適用関係含む)》 現年度納付率は、平成21年12月末から平成22年3月末までの間の伸び率は目標を達成しましたが、その低下傾向に歯止めをかけられませんでした。最終納付率(平成19年度分保険料)は、現年度納付率からの伸び幅が4.7ポイントとなり、目標(4～5ポイント上昇)を達成しました。 納付率低下の要因としては、●納付率の高い団塊の世代が60歳に達し、第1号被保険者から抜けたこと、●年金記録問題への対応を最優先する状況下で職員による納付督促などの取り組みが十分に実施できなかったこと、●市場化テストの受託事業者との協力・連携や機構(旧社会保険庁)による事業の進捗管理が不十分であったことなどにより、効果が十分に発揮されなかったことなどが考えられます。 【今後の取り組み】 平成22年度においては、●各年金事務所ごとの行動計画の策定による計画的・効率的な対策の実施、●市場化テストの適正化(業者選定方式の見直しや受託事業者との連携強化)、●大学における相談会の開催など、公的年金制度の普及・啓発の取り組みを通じ、目標の実現を目指します。
	国民年金保険料 最終納付率	平成19年度分保険料 68.6% (+4.7ポイント)	平成18年度分保険料 70.8% (+4.5ポイント)		
厚生年金保険適用	加入対策を講じた結果、 加入した事業所数	2,567事業所	3,381事業所	C	【実績と評価・分析】 《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約19.0億円》 重点的な加入指導や立入検査については、おおむね平成20年度並みの取り組みを行いました。これらの対策を講じた結果、加入した事業所数は、平成20年度実績を下回り、「中期目標期間中のできるだけ早い時期に平成18年度実績(10,883事業所)水準に回復する」という目標達成のためには、なお一層の努力が必要な状況です。 その要因としては、年金記録問題への対応を優先する中で、加入促進対策に十分な人員を投入できなかったことにあると考えています。 【今後の取り組み】 平成22年度においては、加入促進対策要員約700人を増員し、体制を強化するとともに、各年金事務所ごとに行動計画を策定し、目標の実現に向けて計画的に取り組めます。
	未加入事業所数	111,990事業所	103,247事業所		
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 口座振替実施率	81.2%	81.9%	C	【実績と評価・分析】 《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約14.9億円》 平成21年度の実質GDPが対前年度比で2.0%下落という厳しい経済情勢の下で、滞納事業所が大幅に増加したことなどから、口座振替実施率、収納率ともに平成20年度実績を若干下回る結果となりました。 【今後の取り組み】 平成22年度においては、収納対策要員約500人を増員し、体制を強化するとともに、各年金事務所ごとに行動計画を策定し、目標の実現に向けて計画的に取り組めます。
	厚生年金保険 保険料収納率	98.0%	98.4%		
年金給付	サービススタンダード※1(例)	老齢基礎:86.7%	老齢基礎:87.7%	C	【実績と評価・分析】 《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約27.0億円》 大半の項目について、前年度実績を下回っており、「前年度達成率を超え、平成25年度までに90%以上」とする目標に向けては、相当の努力が必要な状況です。特に、障害厚生年金については達成率10%とお客様に大変ご迷惑をおかけいたしました。 サービススタンダードの達成率が低調な要因としては、対平成20年度同期比で290万人(約6%)の受給者の増加がある中で、年度途中で機構への移行が行われたことや、年金記録問題への対応を優先したことにより処理人員が減少し処理が遅れていることなどが考えられます。 【今後の取り組み】 特に大幅な改善が必要な障害厚生年金については、平成22年4月に、障害認定事務を担当する職員を大幅に増員するなど、平成22年度中には目標数字をクリアできることを目指して、取り組みを進めています。 また、本来あってはならないことですが、年金相談にあたった職員が誤った法律解釈をしていたために、お客様に間違った説明をし、ご迷惑をおかけした事案が数例発生しています。今後、このようなことのないよう、平成22年7月には「年金事務所等においてお客様に対して説明誤りを行った事例集」を取りまとめ、職員に周知するとともに、その内容を公表し、再発防止に努めています。(87ページ参照)
		障害厚生:10.0%	障害厚生:31.0%		

※1 サービススタンダード:迅速かつ正確な年金給付の実施のため、年金請求書を受け付けてから年金が決定され、年金証書がお客様に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定しています。

※2 予算執行額は、一定の前提で整理したものであり、また、正規・准職員の人件費は含んでいません。

主な業務実績指標(評価・分析、今後の取り組み方針)					
項 目		業務実績		厚生労働大臣 による 個別評価	実績と評価・分析 今後の取り組み
		21年度	20年度		
年金相談、お客様サービス	年金相談の待ち時間		平均1時間以上の 年金事務所数 平成22年1月 98 平成22年2月 68 平成22年3月 45	平均1時間以上の 年金事務所数 平成21年1月 86 平成21年2月 99 平成21年3月 95	●ねんきん相談の待ち時間 《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約79.6億円》 【実績と評価・分析】 年金相談の待ち時間短縮については、「お客様へのお約束10か条」にも掲げて取り組んできました。待ち時間の状況は徐々に改善しつつありますが、機構への移行にともない、業務に習熟した職員が減少したことや、新たに年金相談業務に従事する職員への研修機会を十分に確保できなかったこともあり、目標(通常期30分以内、混雑期1時間以内)の達成に向けてなお一層の努力が必要な状況です。 【今後の取り組み】 この間、窓口仕分けの実施や昼休み時間における相談窓口対応職員の確保、年金相談研修の実施などに取り組んできた結果、平成22年度に入ってから、来訪者数が落ち着いてきたこともあり、相当程度、状況の改善が図られてきています。引き続き、目標の実現に向けて、取り組みを進めます。 ●ねんきんダイヤル(一般)応答率 【実績と評価・分析】 コールセンターの応答率は、前年度の水準を上回りましたが、平成25年度時点の応答率目標70%の達成に向けては、なお一層の努力が必要な状況です。 【今後の取り組み】 引き続き、オペレーターのスキルアップ、お客様への案内文書の改善による問い合わせ件数の減少、問い合わせが集中する時期におけるオペレーター席の増設などに取り組み、応答率の向上を目指します。 ●お客様サービス向上の取り組み 【実績と評価・分析】 お客様サービス向上の取り組みについては、「お客様へのお約束10か条」の策定をはじめ、お客様目線でのサービス改善に向けて、さまざまな取り組みを進めました。職員の意識改革も進みつつあり、お客様満足度アンケートでも一定の評価をいただくなど、機構全体として最も力を入れて取り組み、一定の進展が図られたものと考えています。 【今後の取り組み】 しかしながら、「お客様へのお約束10か条」の達成に向けて、また、お客様に高い満足をいただけるためには、なお一層の努力が必要であると考えています。この点については、高い目標を掲げ、引き続き、努力していきたいと考えています。
	ねんきんダイヤル(一般)応答率		44.3%	21.1%	
年金記録問題	未統合記録の 解明状況	統合済みの記録	1,403万件 (平成22年3月時点)	1,010万件 (平成21年3月時点)	●ねんきん相談の待ち時間 《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約90.8億円》 【実績と評価・分析】 年金記録問題への対応については、各般の課題に対し、おおむね着実に進展が図られたものと考えています。基礎年金番号に未統合だった記録の件数は着実に減少し、また、記録回復後の年金を受給できるまでの期間※についても、大幅な短縮を図りました。 【今後の取り組み】 平成22年度以降は、年金記録問題解決に向けた取り組みを計画的に進めるため、平成22年3月に取りまとめた「工程表」の目標・スケジュールに基づき、着実な取り組みを進めます。
		今後、さらに 解明を進める記録	995万件 (平成22年3月時点)	1,162万件 (平成21年3月時点)	
	記録回復後の年金を 受給できるまでの期間		2.9か月 (平成22年3月) 内訳 ●年金事務所での再裁定の 申し出受付から機構本部への送付期間 0.6か月 ●再裁定平均処理期間 2.3か月	7.2か月 (平成21年3月) 内訳 ●年金事務所での再裁定の 申し出受付から機構本部への送付期間 1.7か月 ●再裁定平均処理期間 5.5か月	
内部統制システムの構築		指標はなし		C	【実績と評価・分析】 内部統制システムの構築については、さまざまな規程の制定など仕組みや担当部署の設置などの整備に取り組みました。しかしながら、いくつかのコンプライアンス上の問題事案が発生(87ページ参照)するなど、これらの仕組みが全職員に十分浸透・徹底されたとは言いがたい状況にあります。 【今後の取り組み】 コンプライアンス意識を徹底させるための研修、書類の組織的管理の徹底、調達にかかる情報収集ルールの整備などに取り組めます。

※ 年金事務所での再裁定の申し出受付から機構本部への送付期間と再裁定処理期間を合算した期間。

機構では、公的年金業務に対する国民の皆さまの信頼回復に向けて取り組んでおりますが、機構設立後において、以下のような不適正事案が発生、あるいは旧社会保険庁における事案が判明いたしました。このような事案が発生しましたことに心よりお詫び申し上げますとともに、再発防止にしっかりと取り組んでまいります。

浜松西年金事務所におけるお客様への説明誤りの事案

浜松西年金事務所において、年金相談のお客様に対し、時効特例法[※]の適用に関して誤った法律解釈により説明を行っていた事案が、平成22年5月に判明しました。旧社会保険庁時代より、お客様から4回にわたる照会を受けたにもかかわらず、十分な確認を怠り、誤った説明を繰り返していたという事案です。

機構では、関係職員に対し、所属長から文書指導を行うとともに、今後、このようなことが起こらないよう、主な取り組みとして以下の①～④を平成22年6月以降順次実施し、再発防止に努めています。

- ①**注意喚起と類似事例の調査**：正しい法律解釈を全職員に周知するとともに、類似の説明誤り事例の有無を調査しました。
- ②**「説明誤り事例集」の取りまとめと公表**：発生頻度の高い説明誤りの事例集を作成し、全職員に周知するとともに、ご相談に来られるお客様にも知っていただくため、広く公表を行いました。
- ③**職員の認識点検テストの実施**：年金事務所の全職員に対し、認識点検テストを実施しました。
- ④**事務処理誤り総合再発防止策の公表**：年金相談職員の研修やスキルチェックの体制整備など、説明誤りに関する再発防止策などを記した「事務処理誤り総合再発防止策」を公表しました。

[※]時効特例法：従来は、年金記録が訂正された結果、年金が増額した場合でも、時効にかからない直近の5年間分の年金に限って差額をお支払いしていました。平成19年7月に時効特例法が施行されたことにともない、直近5年間分よりも前の差額についてもお支払いすることとなりました。なお、この取り扱いは、法律の施行前に年金の記録訂正が行われている場合であっても適用されます。

旧厚木社会保険事務所における「年金記録に係る確認申立書」が不適切に取り扱われていた事案

旧厚木社会保険事務所において、平成19年9月から平成21年12月までの間にお客様から提出された「年金記録に係る確認申立書」が、年金記録確認第三者委員会へ送付されていなかったこと、また、その一部については、「社会保険事務所段階における記録訂正基準」に基づかない不正な記録訂正が行われ、一部は訂正された記録に基づき年金が支給されていたことが、平成22年3月に明らかとなり、公表しました。

本件の調査において、第三者委員会へ回付するための事務処理を後回しにして書類を滞留させたこと、一部のお客様から処理遅延について追及され不正な記録訂正に至ったこと、また、事務所での進捗管理が不十分であったことが判明しました。

この事例を受け、機構では平成22年6月に全国の年金事務所で特別自主点検を行うとともに、特別監査を実施しました。また同年7月に「事務処理誤り総合再発防止策」を策定し、進捗管理や複数人での事務処理の徹底等を図ることとしました。

紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務の入札に関する情報漏えいの事案

紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ業務の一般競争入札（総合評価落札方式）において、入札手続きの過程で機構職員が、平成22年2～3月に仕様書案、評価点等の情報を漏えいしたという事態が発生しました。

機構としては、事態の重大性にかんがみ、内部調査に加え、外部弁護士等で構成された第三者検証会議を設置し、内部調査の検証、事案の原因分析、再発防止策の検討、および当該入札に関する取り扱いについての検討をお願いしました。

検証会議で談合等は確認されていないので入札全体は有効であるが、仕様書案等を事前入手していた事業者は、競争上他社に比べて有利な立場にあり、契約を行わないことが適当である、との提言がありましたので、当該事業者が落札した拠点では再入札を行うこととしました。

また、本件の原因としては、行為者の規範意識の欠如に加え、機構の情報管理体制の不備や調達における事業者接触ルールの未整備等を指摘され、機構として再発防止策の実施に向け取り組んでおります。

なお、情報を漏えいした職員は、逮捕・起訴され、機構においては、懲戒解雇としました。また、管理責任の観点から、理事長および副理事長を注意、担当理事を訓告、担当部長を訓告としました。

第6章

皆さまにご報告します

平成21(2009)年度[※]財務関連データ

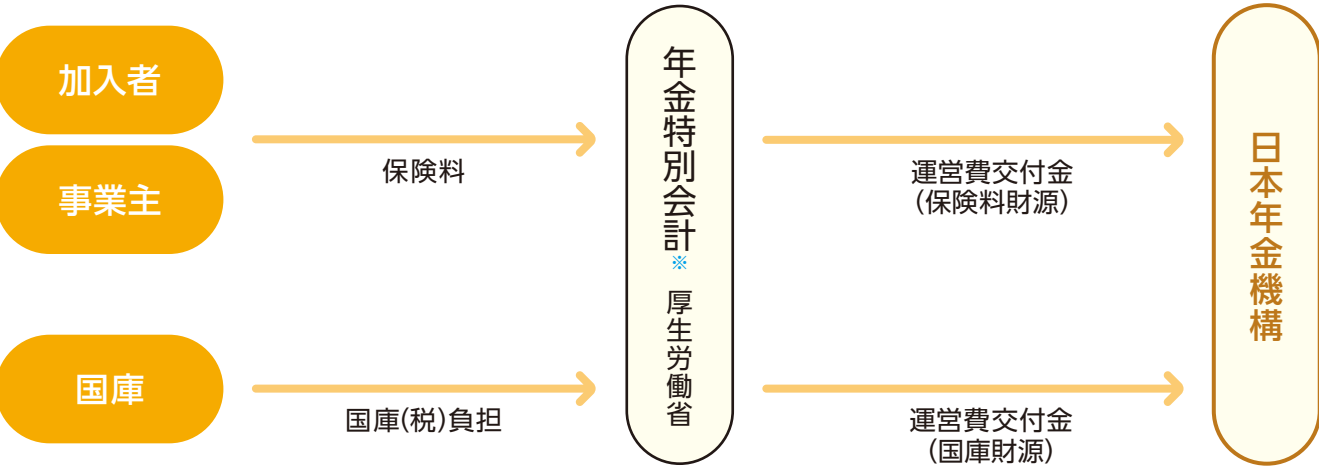
日本年金機構の財務の状況や予算・決算、また年金財政の状況などを、グラフや表を用いてわかりやすくご報告いたします。

1	運営経費	89
2	財務の状況	90
3	予算・決算の概要	91
4	年金財政の状況	92
5	役員の報酬および職員の給与	93

[※] 平成21(2009)年度は、平成22年1月1日から3月31日までの3か月間です。

1 運営経費

機構が事業を運営するための経費は、国から交付される運営費交付金でまかなわれています。その財源は、国庫(税財源)と事業主・被保険者の皆さまから納めていただく保険料です。



※ 年金特別会計：公的年金を運営するために設けられた国の特別会計の1つです。その収入は、保険料と税金によってまかなわれ、年金の給付などに充てられています。また、勘定として、国民年金、厚生年金などがあります。

機構の運営費交付金は、法律(日本年金機構法)に基づき、以下のように財源(保険料または国庫負担)別に使いみちが定められています。

保険料財源

▶ 保険事業

保険事業では、国民の皆さまに国民年金や厚生年金保険へ加入いただくとともに保険料を納めていただき、また老齢・障害・遺族年金の給付などを行っています。

▶ 社会保険オンラインシステム事業

社会保険オンラインシステム事業では、国民年金や厚生年金保険を的確にお支払いするため、記録管理・基礎年金番号管理システム、年金給付システムの維持管理を行っています。

▶ 年金相談等事業

年金相談等事業では、年金事務所などに来訪されたお客様からの相談やコールセンターでの年金相談を行っています。また、ねんきん定期便の事業を行っています。

国庫財源

▶ 年金記録問題対策事業

年金記録問題対策では、国民の皆さまの年金加入記録を適正な状態に回復するため、記録の調査を行っています。

▶ 一般管理費

正規職員、役員の人件費および内部管理に必要な業務に使われています。

2 財務の状況

1 損益の状況

■損益計算書 (単位：億円)

科目	金額
経常費用	534
業務経費	489
職員人件費	155
その他人件費	43
通信費	84
業務委託費	155
その他	51
一般管理費	45
職員人件費	21
業務委託費	6
土地建物借料	5
消耗品費	3
その他	10
経常収益	749
運営費交付金	748
その他の収入	1
経常収益－経常費用	215

▶ 経常費用

平成21年度の経常費用は534億円となっています。

機構の主たる事務事業(保険事業)から発生する業務経費は489億円です。その主なものは、

①職員人件費や特定業務契約職員等にかかる
その他人件費などの人件費198億円

②国民年金保険料の納付督励やコールセンターの年金相談等の業務委託費155億円

③ねんきん定期便送付の郵送代等の通信費84億円

機構の内部管理費である一般管理費は45億円で、正規職員等の人件費21億円が主なものです。

▶ 経常収益※

平成21年度の経常収益は749億円で、内訳は、運営費交付金収益が748億円、その他の収入が1億円です。

運営費交付金の内訳は、国庫(税)財源431億円(収益の57.5%)、保険料財源が317億円(収益の42.4%)となっています。

▶ 経常収益から経常費用を差し引いた金額

運営費交付金などの経常収益から業務経費、一般管理費などの経常費用を差し引いた金額は215億円となっています。このうち、すでに支出済みの前払経費等(約13億円)を控除した202億円を、平成22年7月9日に国庫に納付いたしました。

2 事業費用のセグメント別内訳

(単位：億円)

	金額	内訳	
		保険料財源	国庫財源
事業費用	534	243	291
業務経費	489	243	246
保険事業	124	124	—
社会保険オンラインシステム事業	40	40	—
年金相談等事業	80	80	—
年金記録問題対策事業	91	—	91
職員人件費	155	—	155
一般管理費	45	—	45
機構職員人件費	21	—	21
機構管理事務費	24	—	24

※ 機構における経常収益：機構は利益の獲得を目的としない法人であり、民間企業のような営業収益はなく、機構における経常収益は、基本的には国から受け入れる交付金となっています。

3 資産・負債の状況

■貸借対照表 (単位: 億円)

資産の部	金額
現金および預金	458
有形固定資産	1,019
その他	30
資産合計	1,507
負債の部	金額
未払金	187
保険料等預り金	46
その他	33
負債合計	266
政府出資金	1,031
資本剰余金	△5
利益剰余金	215
純資産合計	1,241
負債および純資産合計	1,507

▶ 資産

平成21年度末時点の資産合計は1,507億円となっています。
そのうち、1,019億円が有形固定資産となっており、その主なものは国から出資された年金事務所などの土地(658億円)、建物(343億円)となっています。

▶ 負債

平成21年度末時点の負債合計は266億円で、業務経費などの未払金187億円、年金事務所で収納した年金保険料などが主なものです。

財務諸表については、会計監査人および監事からは、「すべての重要な点において適正に表示している」と認められる旨の監査報告をいただいています。

3 予算・決算の概要

■収入の内訳 (単位: 億円)

	予算額	決算額	差引増 △減額
運営費交付金	748	748	—
運営費交付金	431	431	—
事業運営費交付金	317	317	—
その他収入	1	1	△0
合計	749	749	△0

■支出の内訳 (単位: 億円)

	予算額	決算額	差引増 △減額
保険事業経費	155	124	△32
オンラインシステム経費	41	39	△1
年金相談等経費	122	80	△42
年金記録問題対策経費	213	104	△109
一般管理費	219	201	△19
合計	749	547	△202

▶ 収入から支出を差し引いた金額

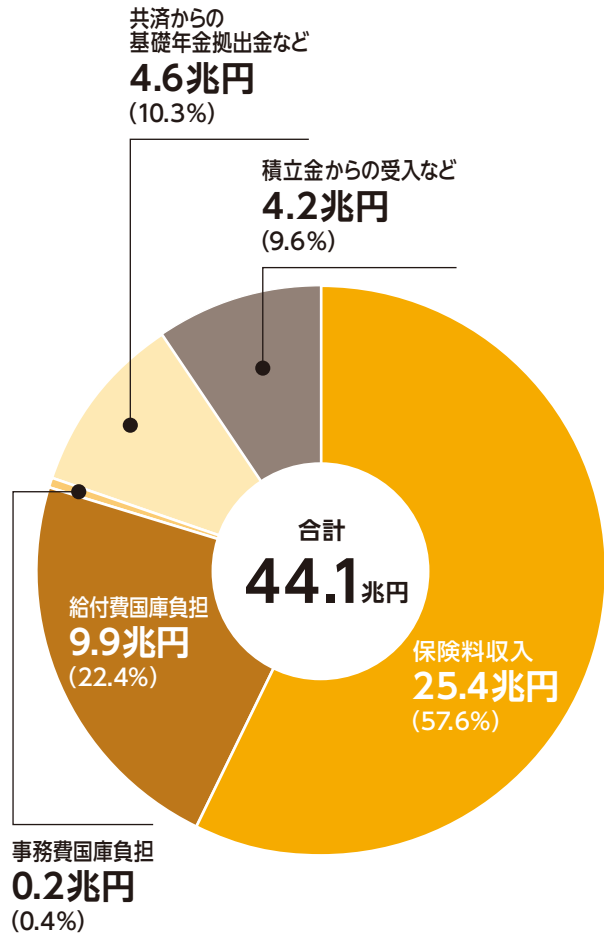
平成21年度の事業活動の結果、交付金などの収入から、事業経費、一般管理費などの支出を差し引いた金額は202億円となりました。
これは、当初見込んだ事業の実施時期や業務量の見直しなどによるものが約141億円、入札の実施による調達コストの低減などが図られたことによるもの46億円、職員欠員などによる人件費の減額によるもの15億円などです。

4 年金財政の状況

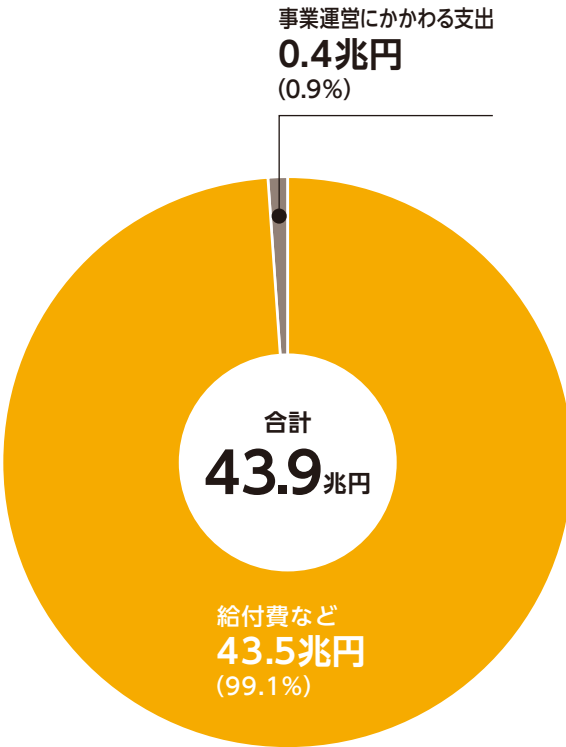
皆さまにお支払いする国民年金・厚生年金は、事業主・被保険者の皆さまから納めていただく保険料、積立金と積立金から生じる運用収入および国庫(税金)負担を財源としています。
年金の財政は、国が所管する年金特別会計で管理され、平成21年度の年金特別会計の予算は、歳入が44.1兆円、歳出が43.9兆円となっています。その内訳は、以下の円グラフのとおりです。

平成21年度予算では、歳出の事業運営にかかわる支出(0.4兆円)のうち、748億円が機構への交付金となります(平成22年1月～3月分)。なお、グラフは単年度の予算数値であり、このほか年金の積立金として、126.7兆円が積み立てられています。

■歳入の内訳(平成21年度予算)



■歳出の内訳(平成21年度予算)



※歳入・歳出規模は、勘定間の繰入を除いた純計ベースの規模です。
※健康勘定、児童手当勘定分は除いています。
※端数整理のため、合計が一部不一致の部分があります。

5 役員の報酬および職員の給与

1 役員の報酬について

役職・氏名	平成21年度における報酬等の総額	役職・氏名	平成21年度における報酬等の総額
理事長 紀陸 孝	339万円	理事 藤田 厚	278万円
副理事長 薄井 康紀	291万円	理事(非常勤) 青山 周	7万円
理事 坂巻 謙一	278万円	理事(非常勤) 磯村 元史	58万円
理事 矢崎 剛	276万円	理事(非常勤) 加藤 丈夫	10万円
理事 石塚 栄	276万円	理事(非常勤) 三木 雄信	57万円
理事 喜入 博	298万円	監事 小林 利治	241万円
理事 中野 寛	271万円	監事(非常勤) 水嶋 利夫	48万円
理事 十菱 龍	278万円		

【参考】役員が将来(65歳時)に受け取る年金の見込額は、一定の仮定により試算したところ、理事長(民間出身)は約288万円(年額)、副理事長(厚生労働省より出向)は約277万円(年額)となっています。

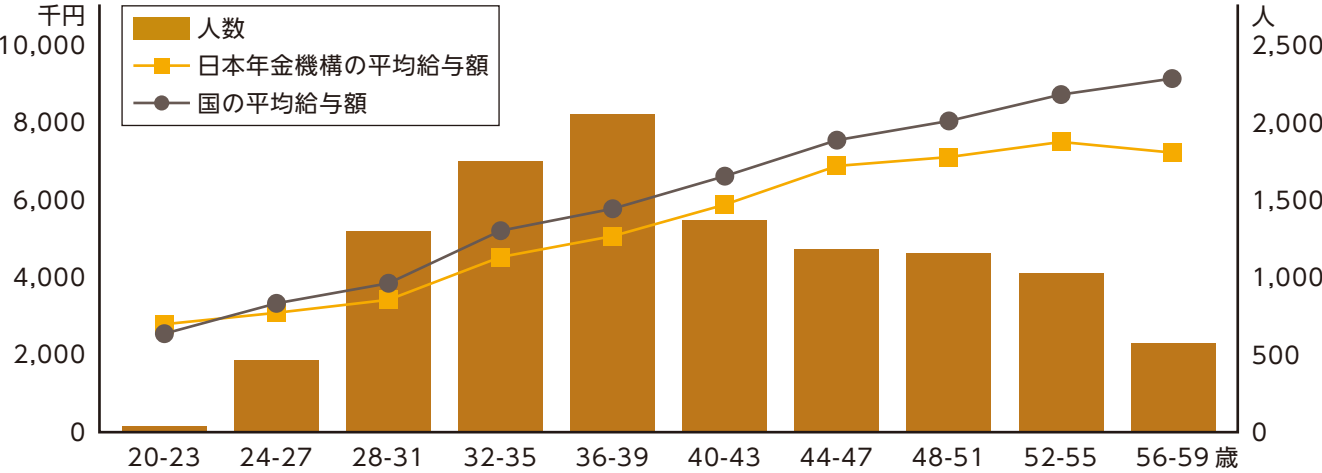
※役員はすべて、平成22年1月1日に就任しています。
※報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。
※賞与の支払いは毎年6月と12月です。日本年金機構は平成22年1月1日に発足した特殊法人であるため、平成21年度には賞与の支払いはありません。
※役員報酬等は日本年金機構役員報酬規程、退職手当については日本年金機構役員退職手当規程に基づき決められています。
※退職手当は、日本年金機構発足間もないため、支払いの実績はありません(平成22年3月末現在)。

2 職員給与について

区分	人員	平均年齢	年間給与額推計(平均)
			総額
正規職員	9,670人	40.6歳	584万円
准職員	1,321人	44.4歳	473万円

※年間給与額には、賞与・その他を含みます。
※日本年金機構の設立が平成22年1月であるため、職員の年間給与額は実績ではなく職員給与規程などに基づき算出した推計額となります。

■年間給与の世代別分布状況(平均年間給与額／支給人数)



退職手当の支給額

■定年退職時の退職手当支給額(モデルケース)
【勤続年数38年(22歳から60歳まで勤務)とした場合の試算額】

	退職手当額
日本年金機構	2,438万円
国家公務員	2,451万円
民間企業平均	2,712万円

※日本年金機構の退職手当額は標準者モデル(年金事務所管理職(副所長)クラスで定年を迎える職員)についての試算額です。
※国家公務員の退職手当額は、標準的な退職手当モデル(定年時5級)についての試算額です。
※民間企業平均は「民間の企業年金・退職金等の調査結果(平成18年11月人事院作成資料)」より引用しています。

お待ちしております

お問い合わせ先／ご相談・お手続き窓口

お客様の身近な存在として、いつでもご相談にお応えできるよう努めています。
年金についてのお問い合わせ方法や
全国の年金事務所の所在地、電話番号などをご紹介します。

お電話でのお問い合わせ	95
インターネットのご利用	96
年金事務所などでのご相談・お手続き	97
日本年金機構 全国の窓口	99

▶ お電話でのお問い合わせ

ねんきん定期便専用ダイヤル

「ねんきん定期便」「ねんきん特別便」および「厚生年金加入記録のお知らせ」に関するお問い合わせを受け付けています。



0570-058-555

IP電話・PHSからは Tel.03-6700-1144

受付時間	月～金曜日／9:00～20:00 第2土曜日／9:00～17:00
------	-----------------------------------

※日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

ねんきんダイヤル

一般的な年金に関するお問い合わせを受け付けています。



0570-05-1165

IP電話・PHSからは Tel.03-6700-1165

受付時間	月曜日／8:30～19:00(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日) 火～金曜日／8:30～17:15 第2土曜日／9:30～16:00
------	---

※日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

ナビダイヤルのご利用方法

自動音声応答の後にご用件の番号をお選びください。
担当のオペレーターが対応させていただきます。

番号	ご用件
1	年金を受けている方のご相談
2	これから年金を受ける方のご相談

《お電話で年金相談をされる際の注意事項》

- お電話による具体的なご相談は、ご本人のみとさせていただきます。ただし、日本年金機構よりお送りした通知書の内容などについてのお問い合わせは、ご本人が直接電話することが困難な場合に限り、**2親等以内の親族の方**からのご相談もお受けいたします。
- ご相談の際、相談者を確認させていただくため、右記のような内容をご質問させていただくことがございます。あらかじめ「年金手帳」や「年金証書」「振込通知書」などをご用意ください。

【相談者がご本人の場合】

基礎年金番号、氏名、生年月日、住所など

【相談者が2親等以内の親族の方の場合】

上記のほか、**その親族の方の基礎年金番号**、氏名、生年月日、住所、続柄、電話番号、ご本人が直接相談することが困難な理由など

▶ インターネットのご利用

年金個人情報提供サービス

あらかじめ日本年金機構ホームページから「ユーザID」と「パスワード」の発行をお申し込みいただくことで、インターネットでいつでも年金加入記録をご覧いただけます。お申し込み方法や本サービスのご利用方法などを詳しく知りたい方は、日本年金機構ホームページをご覧ください。

閲覧いただける年金加入記録

- これまでの公的年金制度の加入の履歴
(加入制度、事業所名称、資格取得・喪失年月日、加入月数など)
- 国民年金保険料の納付状況
- 厚生年金の標準報酬月額、標準賞与額
- 船員保険の標準報酬月額、標準賞与額 など

日本年金機構ホームページについて

日本年金機構のホームページでは、年金に関するさまざまな情報をお伝えしています。ぜひご利用ください。

【ホームページの掲載内容(一部)】

- お客様からよく寄せられるお問い合わせ内容をまとめた「年金Q&A」
- 各種申請・届出様式をまとめた「申請様式一覧」コーナー
- 年金事務所に関する情報(所在地・混雑状況)
- 年金制度の解説 など

日本年金機構ホームページ

http://www.nenkin.go.jp



▶ 年金事務所などのご相談・お手続き

年金事務所 [全国312か所]

お問い合わせ・お手続き内容

- 個人のお客様の年金給付に関するご請求やさまざまな変更などのお手続き
- 「年金手帳」「年金証書」「国民年金保険料納付書」「控除証明書」などの再発行
- 年金や各種通知に関するご相談・お問い合わせなど
- 事業所の方の健康保険・厚生年金保険の適用関係の諸届出の受付や保険料徴収業務など

受付時間	月曜日／8:30～19:00 (月曜日が休日の場合は、休日明けの初日) 火～金曜日／8:30～17:15 第2土曜日／9:30～16:00
------	--

※日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

各年金事務所の所在地・電話番号については、P99-107をご確認ください。

※予約制による年金相談を行っている事務所もございます。各事務所の相談実施日時や予約方法などは日本年金機構ホームページ(<http://www.nenkin.go.jp>)、または各事務所でご確認のうえ、ご利用ください。

街角の年金相談センター [全国51か所]

街角の年金相談センターは、機構が全国社会保険労務士会連合会に運営を委託しています。

お問い合わせ・お手続き内容

- 個人のお客様の年金給付に関するご請求やさまざまな変更などのお手続き
 - 「年金証書」などの各種再発行
 - 年金や各種通知に関する対面によるご相談・お問い合わせなど
- ※電話による年金相談は行っておりません。

受付時間	月曜日／8:30～19:00 (月曜日が休日の場合は、休日明けの初日) 火～金曜日／8:30～17:15 第2土曜日／9:30～16:00
------	--

※日曜・祝日、土曜(第2を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

各年金相談センターの所在地については、P107-108をご確認ください。

※予約制による年金相談を行っているセンターもございます。相談実施日時などは各センターにご確認のうえ、ご利用ください。

市・区役所または町村役場

お問い合わせ・お手続き内容

- 国民年金の第1号被保険者(自営業者や学生の方など)の加入、保険料の免除(猶予)のお手続きなど
- 年金加入期間が国民年金の第1号被保険者のみの方の年金の請求など

所在地／受付時間	お手数ですがお住まいの市区町村にお問い合わせください。
----------	-----------------------------

《年金事務所や街角の年金相談センターで年金相談をされる際の注意事項》

- 窓口でのご相談や申請の際に、本人または代理人(受任者)の確認のため、公的機関により発行された身分を確認できるものをご提示いただきます。
- 窓口で交付を受ける場合は、交付物の詐取を防止するため、**顔写真**により本人または代理人(受任者)と確認できるものをご提示いただきます。
- 年金事務所または事務センターや機構本部から、最近お送りした書類も一緒にお持ちください。

※代理人の方による年金相談の場合は、必ず委任状が必要となります。

公的機関発行の身分を確認できる主なものは次のとおりです。

運転免許証、旅券(パスポート)、住民基本台帳カード(写真付きのもの)、年金手帳(年金証書)+健康保険被保険者証



▶ 日本年金機構 全国の窓口

日本年金機構の本部、ブロック本部、そしてお客様のご相談やお手続きの窓口となる全国の年金事務所、年金相談センターの所在地一覧表です。皆さまのお越しをお待ちしています。(連絡先などは平成22年10月1日時点のものです)

日本年金機構の本部／ブロック本部

名称	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号
本部	168-8505	東京都杉並区高井戸西3-5-24	03-5344-1100	03-5344-1181
北海道ブロック本部	003-8576	札幌市白石区東札幌3条1-1 コンベンションゲートウェイビル6F	011-837-1600	011-837-4141
東北ブロック本部	980-0013	仙台市青葉区花京院1-1-20 花京院スクエア11F	022-716-5001	022-263-4771
北関東・信越ブロック本部	330-9507	さいたま市浦和区北浦和5-5-1	048-823-3100	048-823-4300
南関東ブロック本部	169-8012	新宿区大久保2-12-1	03-5155-1700	03-5155-1749
中部ブロック本部	460-8565	名古屋市中区錦3-20-27 御幸ビル8F	052-229-1204	052-201-6612
近畿ブロック本部	541-0051	大阪市中央区備後町2-6-8 サンライズビル10F・11F	06-6268-9333	06-6267-1781
中国ブロック本部	730-8654	広島市中区中島町3-25 ニッセイ平和公園ビル5F・6F	082-545-2970	082-545-2975
四国ブロック本部	760-0023	高松市寿町2-1-1 高松第一生命ビルディング新館2F	087-811-1822	087-811-2611
九州ブロック本部	812-8534	福岡市博多区博多駅前1-5-1 カーニープレイス博多2F	092-415-3600	092-415-3713

全国の年金事務所 ※年金の予約相談は、日本年金機構ホームページ、または各年金事務所で実施日時や予約方法をご確認のうえ、ご利用ください。

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約 相談	予約相談お申込 電話番号
北海道	札幌東	003-8530	札幌市白石区菊水1-3-1-1	011-832-0830	011-831-4389	○	011-831-0715
	札幌西	060-8585	札幌市中央区北3条西11-2-1	011-271-1051	011-261-0089	○	011-241-7284
	札幌北	001-8585	札幌市北区北24条西6-2-12	011-717-8917	011-717-6189	○	011-717-4133
	新さっぽろ	004-8558	札幌市厚別区厚別中央2条6-4-30	011-892-1631	011-891-9389	○	011-892-9318
	函館	040-8555	函館市千代台町26-3	0138-82-8000	0138-53-6589	○	0138-82-8001
	旭川	070-8505	旭川市宮下通り2-1954-2	0166-72-5002	0166-25-5589	○	0166-72-5004
	釧路	085-8502	釧路市栄町9-9-2	0154-61-6002	0154-24-7889	○	0154-61-6000
	室蘭	051-8585	室蘭市海岸町1-20-9	0143-50-1002	0143-22-1289	○	0143-50-1004
	苫小牧	053-8588	苫小牧市若草町2-1-14	0144-56-9003	0144-32-2889	○	0144-56-9001
	岩見沢	068-8585	岩見沢市9条西3	0126-38-8002	0126-25-4489	○	0126-38-8000
	小樽	047-8666	小樽市富岡1-9-6	0134-65-5004	0134-23-1189	○	0134-65-5002
	北見	090-8585	北見市高砂町2-21	0157-33-6005	0157-25-8489	×	—
	帯広	080-8558	帯広市西1条南1	0155-65-5003	0155-21-6689	○	0155-65-5001
	稚内	097-8510	稚内市末広4-1-28	0162-74-1003	0162-32-8989	○※	0162-74-1000
	砂川	073-0192	砂川市西4条北5	0125-28-9000	0125-52-3889	○	0125-28-9002
	留萌	077-8533	留萌市大町3	0164-43-7211	0164-43-2289	○	0164-43-7211
青森	青森	030-8554	青森市中央1-22-8 青森第一生命ビルディング1・2階	017-734-7495	017-773-3529	○	017-734-7498
	むつ	035-0071	むつ市小川町2-7-30	0175-22-4947	0175-23-4429	○	0175-23-7955
	八戸	031-8567	八戸市城下4-10-20	0178-44-1742	0178-45-9329	○	0178-43-7368
	弘前	036-8538	弘前市外崎5-2-6	0172-27-1339	0172-27-0029	○	0172-27-1309
岩手	盛岡	020-8511	盛岡市松尾町17-13	019-623-6211	019-622-3329	○	019-623-6211

※出張相談のみ

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約 相談	予約相談お申込 電話番号
岩手	花巻	025-8503	花巻市材木町8-8	0198-23-3351	0198-24-1929	○	0198-23-3351
	二戸	028-6196	二戸市福岡字川又18-16	0195-23-4111	0195-23-8829	×	—
	一関	021-8502	一関市五代町8-23	0191-23-4246	0191-31-1229	×	—
	宮古	027-8503	宮古市太田1-7-12	0193-62-1963	0193-64-0029	×	—
宮城	仙台東	983-8558	仙台市宮城野区宮城野3-4-1	022-257-6121	022-257-6125	○	022-257-6116
	仙台南	982-8531	仙台市太白区長町南1-3-1	022-246-5117	022-304-1729	○	022-246-5115
	大河原	989-1245	柴田郡大河原町字新南18-3	0224-51-3112	0224-51-3117	×	—
	仙台北	980-8421	仙台市青葉区宮町4-3-21	022-224-0892	022-728-9129	○	022-224-0895
	石巻	986-8511	石巻市中里4-7-31	0225-22-5115	0225-93-8529	○	0225-22-5118
	古川	989-6195	大崎市古川駅南2-4-2	0229-23-1200	0229-23-2729	○	0229-23-1204
秋田	秋田	010-8565	秋田市保戸野鉄砲町5-20	018-865-2392	018-864-3929	×	—
	鷹巣	018-3312	北秋田市花園町18-1	0186-62-1490	0186-62-9429	×	—
	大曲	014-0027	大仙市大曲通町6-26	0187-63-2296	0187-63-7429	○	0187-63-2299
	本荘	015-8505	由利本荘市表尾崎町21-2	0184-24-1112	0184-22-8329	○	0184-24-1115
山形	山形	990-9515	山形市あかねヶ丘1-10-1	023-645-5111	023-647-5501	○	023-645-5102
	寒河江	991-0003	寒河江市大字西根字石川西345-1	0237-84-2551	0237-86-6129	×	—
	新庄	996-0001	新庄市五日町字宮内225-2	0233-22-2050	0233-23-4329	×	—
	鶴岡	997-8501	鶴岡市錦町21-12	0235-23-5040	0235-24-1029	×	—
福島	米沢	992-8511	米沢市金池5-4-8	0238-22-4220	0238-21-3829	×	—
	東北福島	960-8567	福島市北五老内町3-30	024-535-0141	024-535-3529	×	—
	平	970-8501	いわき市平字童子町3-21	0246-23-5611	0246-25-0729	×	—
	相馬	976-8510	相馬市中村字桜ヶ丘69	0244-36-5172	0244-36-1229	○※	0244-36-5172
福島	郡山	963-8545	郡山市桑野1-3-7	024-932-3434	024-938-4429	×	—
	白河	961-8533	白河市郭内115-3	0248-27-4161	0248-27-4129	×	—
	会津若松	965-8516	会津若松市追手町5-16	0242-27-5321	0242-27-4429	×	—
茨城	水戸南	310-0817	水戸市柳町2-5-17	029-227-3278	029-225-5481	○	029-227-3253
	水戸北	310-0062	水戸市大町2-3-32	029-231-2283	029-226-3911	○	029-231-2282
	土浦	300-0812	土浦市下高津2-7-29	029-824-7163	029-822-7081	○	029-824-7169
	下館	308-8520	筑西市菅谷1720	0296-25-0829	0296-22-6011	○	0296-25-0834
	日立	317-0073	日立市幸町2-10-22	0294-24-2191	0294-22-9031	○	0294-24-2193
栃木	宇都宮東	321-8501	宇都宮市元今泉6-6-13	028-683-3211	028-683-3177	○	028-683-3216
	宇都宮西	320-8555	宇都宮市下戸祭2-10-20	028-622-4281	028-621-2177	○	028-622-4284
	大田原	324-8540	大田原市本町1-2695-22	0287-22-6311	0287-22-2177	○	0287-22-6314
	栃木	328-8533	栃木市城内町1-2-12	0282-22-4131	0282-24-2177	○	0282-22-4697
	今市	321-1293	日光市中央町17-3	0288-22-1057	0288-21-2177	○	0288-22-1060
群馬	前橋	371-0033	前橋市国領町2-19-12	027-231-1719	027-233-2249	○	027-231-1709
	桐生	376-0023	桐生市錦町2-11-19	0277-44-2313	0277-44-4349	○	0277-44-2317
	高崎	370-8567	高崎市栄町10-1	027-322-4299	027-326-3629	○	027-322-7753
	渋川	377-8588	渋川市石原143-7	0279-22-1614	0279-24-0049	×	—

※出張相談のみ

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約 相談	予約相談お申込 電話番号
群馬	太田	373-8642	太田市小舞木町262	0276-49-3716	0276-49-3649	×	—
埼玉	浦和	330-8580	さいたま市浦和区北浦和5-5-1	048-831-1638	048-833-7019	○	048-831-1489
	大宮	331-9577	さいたま市北区宮原町4-19-9	048-652-3399	048-652-4700	○	048-652-4721
	熊谷	360-8585	熊谷市桜木町1-93	048-522-5012	048-522-3919	○	048-520-2088
	川越	350-1196	川越市脇田本町15-13 東上パールビル3階	049-242-2657	049-245-8919	○	049-242-8273
	所沢	359-8505	所沢市上安松1152-1	04-2998-0170	04-2992-3119	○	04-2998-0157
	春日部	344-8561	春日部市中央1-52-1 春日部セントラルビル4階	048-737-7114	048-737-7039	○	048-737-7610
	越谷	343-8585	越谷市南越谷1-2876-1 越谷コミュニティセンター5階	048-990-3900	048-990-3910	○	048-990-3915
	秩父	368-8585	秩父市上野町13-28	0494-27-6560	0494-24-3189	○	0494-27-6559
新潟	新潟東	950-8552	新潟市中央区新光町1-16	025-283-1011	025-283-4711	○	025-283-1013
	新潟西	951-8558	新潟市中央区西大畑町5191-15	025-225-3005	025-227-3920	○	025-225-3008
	長岡	940-8540	長岡市台町2-9-17	0258-88-0004	0258-37-1611	○	0258-88-0006
	上越	943-8534	上越市西城町3-11-19	025-524-4113	025-522-0711	○	025-524-4115
	柏崎	945-8534	柏崎市幸町3-28	0257-38-0567	0257-23-6211	○	0257-38-0568
	三条	955-8575	三条市興野3-2-3	0256-32-2340	0256-34-4811	○	0256-32-2820
	新発田	957-8540	新発田市新富町1-1-24	0254-23-2126	0254-23-6011	○	0254-23-2128
	六日町	949-6692	南魚沼市六日町字北沖93-17	025-716-0801	025-770-2011	×	—
長野	長野南	380-8677	長野市岡田町126-10	026-227-1284	026-226-5611	×	—
	長野北	381-8558	長野市吉田3-6-15	026-244-4100	026-244-8311	○	026-244-4100
	岡谷	394-8665	岡谷市中央町1-8-7	0266-23-3661	0266-22-4811	○	0266-23-3661
	伊那	396-8601	伊那市山寺1499-3	0265-76-2301	0265-72-6811	×	—
	飯田	395-8655	飯田市宮の前4381-3	0265-22-3641	0265-24-6811	○	0265-22-3641
	松本	390-8702	松本市白板2-5-1	0263-32-5821	0263-32-1011	○	0263-32-5821
	小諸	384-8605	小諸市田町2-3-5	0267-22-1080	0267-23-9311	○	0267-22-1080
千葉	千葉	260-8503	千葉市中央区中央港1-17-1	043-242-6320	043-241-0211	○	043-242-6324
	茂原(分室)	297-8511	茂原市道表1 茂原市役所内	0475-23-2530	0475-23-2077	×	—
	幕張	262-8501	千葉市花見川区幕張本郷1-4-20	043-212-8621	043-273-4511	○	043-212-7515
	船橋	273-8577	船橋市市場4-16-1	047-424-8811	047-422-0811	○	047-460-0141
	市川	272-8577	市川市市川1-3-18 明治安田生命市川ビル3階	047-704-1177	047-704-1188	○	047-704-1165
	松戸	270-8577	松戸市新松戸1-335-2	047-345-5517	047-342-9711	○	047-394-3155
	木更津	292-8530	木更津市新田3-4-31	0438-23-7616	0438-22-5711	○	0438-23-7760
	佐原	287-8585	香取市佐原口2116-1 (口はカタカナ)	0478-54-1442	0478-54-4411	○	0478-54-1445
東京	千代田	102-8337	千代田区三番町22	03-3265-4381	03-3262-6249	○	03-3265-4396
	中央	104-8175	中央区銀座7-13-8 第2丸高ビル1・2階	03-3543-1411	03-3546-0049	○	03-3543-1414
	港	105-8513	港区浜松町1-10-14 住友東新橋ビル3号館1~3階	03-5401-3211	03-5401-5649	○	03-5401-5663
	新宿	169-8601	新宿区大久保2-12-1 4・5階	03-5285-8611	03-5285-8649	○	03-5285-9024
	杉並	166-8550	杉並区高円寺南2-54-9	03-3312-1511	03-3314-8949	○	03-3312-1597
	中野	164-8656	中野区中野2-4-25	03-3380-6111	03-3383-9349	○	03-3380-6111
	上野	110-8660	台東区池之端1-2-18 MG池之端ビル	03-3824-2511	03-3824-2549	○	03-3824-2514

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約 相談	予約相談お申込 電話番号
東京	文京	112-8617	文京区千石1-6-15	03-3945-1141	03-3945-1149	○	03-3945-1148
	墨田	130-8586	墨田区立川3-8-12	03-3631-3111	03-3631-4149	○	03-3631-3111
	江東	136-8525	江東区亀戸5-16-9	03-3683-1231	03-3681-6549	○	03-3683-1231
	江戸川	132-8502	江戸川区中央3-4-24	03-3652-5106	03-3656-1449	○	03-3652-9916
	品川	141-8572	品川区大崎5-1-5 高德ビル2階	03-3494-7831	03-3779-3449	○	03-3494-7831
	大田	144-8530	大田区蒲田4-25-2	03-3733-4141	03-3734-3649	○	03-3733-4141
	渋谷	150-8334	渋谷区神南1-12-1	03-3462-1241	03-3462-2844	○	03-3462-1066
	目黒	153-8905	目黒区上目黒1-12-4	03-3770-6421	03-3770-6849	○	03-3770-8110
	世田谷	154-8555	世田谷区世田谷1-30-12	03-3429-0111	03-3429-6649	○	03-3429-3592
	池袋	171-8567	豊島区南池袋2-17-2	03-3988-6011	03-3988-1149	○	03-3988-2968
	北	114-8567	北区上十条1-1-10	03-3905-1011	03-3905-3449	○	03-3905-1011
	板橋	173-8608	板橋区板橋1-47-4	03-3962-1481	03-3964-7549	○	03-3962-1491
	練馬	177-8510	練馬区石神井町4-27-37	03-3904-5491	03-3995-3549	○	03-3904-0607
	足立	120-8580	足立区綾瀬2-17-9	03-3604-0111	03-3602-4449	○	03-3604-9460
	荒川	116-8904	荒川区東尾久5-11-6	03-3800-9151	03-3810-3049	○	03-3800-9159
	葛飾	124-8512	葛飾区立石3-7-3	03-3695-2181	03-3695-8349	○	03-3695-2181
	立川	190-8580	立川市錦町2-12-10	042-523-0352	042-527-2449	○	042-523-7273
	青梅	198-8525	青梅市新町3-3-1 宇源ビル3・4階	0428-30-3410	0428-31-2359	○	0428-30-3422
	八王子	192-8506	八王子市南新町4-1	042-626-3511	042-621-0549	○	042-626-3511
	武蔵野	180-8621	武蔵野市吉祥寺北町4-12-18	0422-56-1411	0422-56-2449	○	0422-56-2445
	府中	183-8505	府中市府中町2-12-2	042-361-1011	042-361-2649	○	042-361-1011
神奈川	鶴見	230-8555	横浜市鶴見区鶴見中央4-43-4 日野商事ビル2・3階	045-521-2641	045-504-5600	○	045-521-3286
	港北	222-8555	横浜市港北区大豆戸町515	045-546-8888	045-546-8881	○	045-546-8888
	横浜中	231-0012	横浜市中区相生町2-28	045-641-7501	045-641-7578	○	045-641-7501
	横浜西	244-8580	横浜市戸塚区川上町87-1 ウエルストーン1ビル2階	045-820-6655	045-825-4381	○	045-820-6667
	横浜南	232-8585	横浜市南区宿町2-51	045-742-5511	045-714-7250	○	045-742-5511
	川崎	210-8510	川崎市川崎区宮前町12-17	044-233-0181	044-233-0189	○	044-233-0181
	高津	213-8567	川崎市高津区久本1-3-2	044-888-0111	044-866-1200	○	044-888-0111
	平塚	254-8563	平塚市八重咲町8-2	0463-22-1515	0463-21-3500	○	0463-22-1515
	厚木	243-8688	厚木市栄町1-10-3	046-223-7171	046-224-8200	○	046-223-7171
	相模原	252-0388	相模原市南区相模大野6-6-6	042-745-8101	042-744-7700	○	042-745-8101
	小田原	250-8585	小田原市浜町1-1-47	0465-22-1391	0465-24-0095	○	0465-22-1391
	横須賀	238-8555	横須賀市米が浜通1-4 サンライズビル	046-827-1251	046-827-2200	○	046-827-1251
	藤沢	251-8586	藤沢市藤沢1018	0466-50-1151	0466-50-1242	○	0466-50-1151
山梨	甲府	400-8565	甲府市塩部1-3-12	055-252-1431	055-253-4164	○	055-252-1450
	竜王	400-0195	甲斐市名取347-3	055-278-1100	055-278-1182	○	055-278-1100
	大月	401-8501	大月市大月町花咲1602-1	0554-22-3811	0554-23-2344	○	0554-22-7939
富山	富山	930-8571	富山市牛島新町7-1	076-441-3938	076-431-1433	○	076-441-3926
	高岡	933-8585	高岡市中川園町11-20	0766-21-4180	0766-24-5733	×	—

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約 相談	予約相談お申込 電話番号
富山	魚津	937-8503	魚津市本江1683－7	0765-24-1464	0765-24-8533	○	0765-24-5153
	砺波	939-1397	砺波市豊町2－2－12	0763-33-1227	0763-33-2733	○	0763-33-1725
石川	金沢南	921-8516	金沢市泉が丘2－1－18	076-245-2311	076-243-4933	×	—
	金沢北	920-8691	金沢市三社町1－43	076-233-2021	076-263-9333	×	—
	小松	923-8585	小松市小馬出町3－1	0761-24-1791	0761-22-3933	×	—
	七尾	926-8511	七尾市藤橋町西部22－3	0767-53-6511	0767-53-4233	×	—
岐阜	岐阜南	500-8381	岐阜市市橋2－1－15	058-273-6161	058-274-9911	○	058-273-6161
	岐阜北	502-8502	岐阜市大福町3－10－1	058-294-6364	058-231-2411	○	058-232-1165
	多治見	507-8709	多治見市小田町4－8－3	0572-22-0255	0572-24-1411	○	0572-22-0255
	大垣	503-8555	大垣市八島町114－2	0584-78-5166	0584-74-8911	○	0584-78-5166
	美濃加茂	505-8601	美濃加茂市太田町2910－9	0574-25-8181	0574-25-0411	○	0574-25-8181
	高山	506-8501	高山市花岡町3－6－12	0577-32-6111	0577-34-9211	○	0577-32-6111
静岡	静岡	422-8668	静岡市駿河区中田2－7－5	054-284-4311	054-284-4411	×	—
	清水	424-8691	静岡市清水区巴町4－1	054-353-2233	054-353-3611	×	—
	浜松東	435-0013	浜松市東区天龍川町188	053-421-0192	053-421-6011	×	—
	浜松西	432-8015	浜松市中区高町302－1	053-456-8511	053-452-8011	×	—
	沼津	410-0032	沼津市日の出町1－40	055-921-2201	055-923-3811	×	—
	三島	411-8660	三島市寿町9－44	055-973-1166	055-971-8311	×	—
	島田	427-8666	島田市柳町1－1	0547-36-2211	0547-37-6011	×	—
	掛川	436-8653	掛川市久保1－19－8	0537-21-5520	0537-21-3211	×	—
	富士	416-8654	富士市横割3－5－33	0545-61-1902	0545-64-5411	×	—
愛知	大曾根	461-8685	名古屋市中区東大曾根町28－1	052-935-6438	052-937-7011	×	—
	中村	453-8653	名古屋市中村区太閤1－19－46	052-451-3482	052-451-5711	○	052-451-3480
	鶴舞	460-0014	名古屋市中区富士見町2－13	052-323-2553	052-322-5011	×	—
	熱田	456-8567	名古屋市熱田区伝馬2－3－19	052-671-7263	052-681-8911	×	—
	笠寺	457-8605	名古屋市南区柵下町3－21	052-822-2513	052-811-9511	×	—
	昭和	466-8567	名古屋市昭和区桜山町5－99－6 日本生命桜山ビル	052-853-1461	052-853-3700	×	—
	名古屋西	451-8558	名古屋市西区城西1－6－16	052-524-6855	052-524-1011	○	052-524-6855
	名古屋北	462-8666	名古屋市北区清水5－6－25	052-912-1213	052-912-0511	×	—
	豊橋	441-8603	豊橋市菰口町3－96	0532-33-4114	0532-33-3411	×	—
	岡崎	444-8607	岡崎市朝日町3－9	0564-23-2637	0564-23-4511	×	—
	一宮	491-8503	一宮市新生4－7－13	0586-45-1413	0586-44-4511	×	—
	瀬戸	489-8686	瀬戸市共栄通4－6	0561-83-2412	0561-83-4811	×	—
	半田	475-8601	半田市西新町1－1	0569-21-2375	0569-25-2430	○	0569-21-3159
	豊川	442-8605	豊川市金屋町32	0533-89-4042	0533-89-2911	○	0533-89-4044
	刈谷	448-8662	刈谷市寿町1－401	0566-21-2110	0566-21-8011	×	—
	豊田	471-8602	豊田市神明町3－33－2	0565-33-1123	0565-33-1211	○	0565-33-1114
三重	津	514-8522	津市桜橋3－446－33	059-228-9112	059-227-0811	○	059-228-9120
	四日市	510-8543	四日市市十七軒町17－23	059-353-5515	059-354-5011	○	059-353-5515

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約 相談	予約相談お申込 電話番号
三重	松阪	515-8973	松阪市宮町17－3	0598-51-5115	0598-52-1611	×	—
	伊勢	516-0015	伊勢市宮後3－5－33	0596-27-3601	0596-28-4311	×	—
	尾鷲	519-3692	尾鷲市林町2－23	0597-22-2340	0597-22-9311	×	—
福井	福井	910-8506	福井市手寄2－1－34	0776-23-4512	0776-27-0133	○	0776-23-4518
	武生	915-0883	越前市新町5－2－11	0778-23-1123	0778-24-1833	×	—
	敦賀	914-8580	敦賀市東洋町5－54	0770-23-9900	0770-23-4233	×	—
滋賀	大津	520-0806	大津市打出浜13－5	077-521-1126	077-523-2938	○	077-521-1489
	草津	525-0025	草津市西渋川1－16－35	077-567-2259	077-562-9638	○	077-567-1383
	彦根	522-8540	彦根市外町169－6	0749-23-1112	0749-23-9038	○	0749-23-5489
京都	上京	603-8522	京都市北区小山西花池町1－1 サンシャインビル3・4階	075-415-1165	075-441-5038	×	—
	舞鶴	624-8555	舞鶴市南田辺50－8	0773-78-1165	0773-76-8938	○	0773-76-5772
	中京	604-0902	京都市中京区土手通竹屋町下ル鉾田町287	075-251-1165	075-223-0238	×	—
	下京	600-8154	京都市下京区間之町通下珠数屋町上ル榎木町308	075-341-1165	075-341-4438	×	—
	京都南	612-8558	京都市伏見区竹田七瀬川町8－1	075-644-1165	075-641-8738	○※	075-644-1165
	京都西	615-8511	京都市右京区西京極南大入町81	075-315-1882	075-314-8638	×	—
大阪	天満	530-0041	大阪市北区天神橋4－1－15	06-6356-5511	06-6356-5538	×	—
	福島	553-8585	大阪市福島区福島8－12－6	06-6458-1855	06-6458-3838	×	—
	大手前	541-0056	大阪府中央区久太郎町2-1-30 船場ダイヤモンドビル6～8階	06-6271-7301	06-6261-8738	○	06-6271-7301
	堀江	550-0014	大阪市西区北堀江3－10－1	06-6531-5241	06-6531-0838	×	—
	市岡	552-0003	大阪市港区磯路3－25－17	06-6571-5031	06-6571-6238	×	—
	天王寺	543-8588	大阪市天王寺区悲田院町7－6	06-6772-7531	06-6772-3338	×	—
	平野	547-8588	大阪市平野区喜連西6－2－78	06-6705-0331	06-6797-6638	×	—
	難波	556-8585	大阪市浪速区敷津東1－6－16	06-6633-1231	06-6633-0638	×	—
	玉出	559-8560	大阪市住之江区北加賀屋2－3－6	06-6682-3311	06-6682-4638	×	—
	淀川	532-8540	大阪市淀川区西中島4－1－1 日清食品ビル2・3階	06-6305-1881	06-6305-4838	×	—
	今里	537-0014	大阪市東成区大今里西2－1－8	06-6972-0161	06-6971-4138	×	—
	城東	536-8511	大阪市城東区中央1－8－19	06-6932-1161	06-6931-4738	○	06-6932-1161
	貝塚	597-8686	貝塚市海塚305－1	072-431-1122	072-431-3038	×	—
	堺東	590-0078	堺市堺区南瓦町2－23	072-238-5101	072-221-1238	×	—
	堺西	592-8333	堺市西区浜寺石津町西4－2－18	072-243-7900	072-280-6901	×	—
	東大阪	577-8554	東大阪市永和1－15－14	06-6722-6001	06-6725-0838	×	—
	八尾	581-8501	八尾市桜ヶ丘1－65	072-996-7711	072-996-7838	×	—
	吹田	564-8564	吹田市片山町2－1－18	06-6821-2401	06-6821-3838	×	—
	豊中	560-8560	豊中市岡上の町4－3－40	06-6848-6831	06-6854-3638	×	—
	守口	570-0028	守口市本町2－5－18 守口MIDビル5・6階	06-6992-3031	06-6992-6038	×	—
	枚方	573-1191	枚方市新町2－2－8	072-846-5011	072-846-2638	×	—
兵庫	三宮	650-0033	神戸市中央区江戸町93 栄光ビル3・4階	078-332-5793	078-332-4438	×	—
	須磨	654-0047	神戸市須磨区磯馴町4－2－12	078-731-4795	078-731-3938	○	078-731-4797
	東灘	658-0053	神戸市東灘区住吉宮町1－11－17	078-811-8475	078-821-1438	×	—

※出張相談のみ

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約 相談	予約相談お申込 電話番号
兵庫	兵庫	652-0898	神戸市兵庫区駅前通1－3－1	078-577-0294	078-577-2738	○※	078-577-0294
	姫路	670-0947	姫路市北条1－250	079-224-6385	079-224-0838	×	—
	尼崎	660-0892	尼崎市東難波町2－17－55	06-6482-4594	06-6482-1438	○	06-6482-4594
	明石	673-8512	明石市鷹匠町12－12	078-912-4983	078-912-0438	○※	078-912-4983
	西宮	663-8567	西宮市津門大塚町8－26	0798-33-2944	0798-33-6238	×	—
	豊岡	668-0021	豊岡市泉町4－20	0796-22-0946	0796-29-2838	×	—
	加古川	675-0031	加古川市加古川町北在家2602	079-427-4743	079-421-4138	○※	079-427-4743
奈良	奈良	630-8512	奈良市芝辻町4－9－4	0742-35-1371	0742-35-0638	○	0742-35-1375
	大和高田	635-8531	大和高田市幸町5－11	0745-22-3531	0745-22-8638	○	0745-22-3533
	桜井	633-8501	桜井市大字谷88－1	0744-42-0033	0744-42-0038	○	0744-46-0978
和歌山	和歌山東	640-8541	和歌山市太田3－3－9	073-474-1824	073-474-2838	○	073-474-1813
	和歌山西	641-0035	和歌山市関戸2－1－43	073-447-1567	073-448-2341	○	073-447-1660
	田辺	646-8555	田辺市朝日ヶ丘24－8	0739-24-0323	0739-24-6638	○	0739-24-0435
	新宮(分室)	647-0016	新宮市谷王子町456－1 亀屋ビル1階	0735-22-8441	0735-22-2138	×	—
鳥取	鳥取	680-0846	鳥取市扇町176	0857-27-8311	0857-24-0942	×	—
	倉吉	682-0023	倉吉市山根619－1	0858-26-5311	0858-26-1742	×	—
	米子	683-0805	米子市西福原2－1－34	0859-34-6111	0859-22-4842	○	0859-34-6111
島根	松江	690-8511	松江市東朝日町107	0852-23-9540	0852-25-0842	×	—
	出雲	693-0021	出雲市塩冶町1516－2	0853-24-0045	0853-23-2442	×	—
	浜田	697-0017	浜田市原井町908－26	0855-22-0670	0855-23-0442	×	—
岡山	岡山東	703-8533	岡山市中区国富228	086-270-7925	086-273-3242	×	—
	岡山西	700-8572	岡山市北区昭和町12－7	086-214-2163	086-255-3342	○※	086-214-6541
	倉敷東	710-8567	倉敷市老松町3－14－22	086-423-6150	086-426-1042	○※	086-423-6156
	倉敷西	713-8555	倉敷市玉島1952－1	086-523-6390	086-525-4142	○※	086-523-6395
	津山	708-8504	津山市田町112－5	0868-31-2360	0868-22-1042	○※	0868-31-2365
	高梁	716-8668	高梁市旭町1393－5	0866-21-0570	0866-22-6742	×	—
広島	広島東	730-8515	広島市中区基町1－27	082-228-3131	082-221-3042	○	082-228-3131
	広島西	733-0012	広島市西区中広町2－30－5	082-232-4171	082-292-9542	○	082-232-4171
	広島南	734-0007	広島市南区皆実町1－4－35	082-253-7710	082-505-5122	○	082-253-7710
	福山	720-8533	福山市旭町1－6	084-924-2181	084-932-3242	○	084-924-2181
	呉	737-8511	呉市宝町2－11	0823-22-1691	0823-21-1342	×	—
	東広島(分室)	739-0015	東広島市西条栄町10－27 栄町ビル1階	082-493-6301	082-493-5752	×	—
	三原	723-8510	三原市円一町2－4－2	0848-63-4111	0848-63-8842	×	—
	三次	728-8555	三次市十日市東3－16－8	0824-62-3107	0824-62-1342	×	—
	備後府中	726-0005	府中市府中町736－2	0847-41-7421	0847-41-5442	×	—
山口	山口	753-8651	山口市吉敷下東1－8－8	083-922-5660	083-924-7542	×	—
	下関	750-8607	下関市上新地町3－4－5	083-222-5587	083-223-0042	×	—
	徳山	745-8666	周南市新宿通5－1－8	0834-31-2152	0834-31-0242	×	—
	宇部	755-0027	宇部市港町1－3－7	0836-33-7111	0836-22-3042	×	—

※出張相談のみ

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約 相談	予約相談お申込 電話番号
山口	岩国	740-8686	岩国市立石町1－8－7	0827-24-2222	0827-29-2242	×	—
	萩	758-8570	萩市江向323－1	0838-24-2158	0838-22-0042	×	—
徳島	徳島南	770-8054	徳島市山城西4－45	088-652-1511	088-654-0219	○	088-652-1511
	徳島北	770-8522	徳島市佐古三番町12－8	088-655-0920	088-655-1088	○	088-655-0200
	阿波半田	779-4496	美馬郡つるぎ町半田字小野113	0883-64-3128	0883-64-3119	○	0883-64-3128
香川	高松東	760-8543	高松市塩上町3－11－1	087-861-3866	087-837-3319	○	087-861-3868
	高松西	760-8553	高松市錦町2－3－3	087-822-2840	087-851-7719	○	087-822-2842
	善通寺	765-8601	善通寺市文京町2－9－1	0877-62-1662	0877-62-8619	○	0877-62-1661
愛媛	松山東	790-0952	松山市朝生田町1－1－23	089-946-2146	089-933-1319	○	089-946-2318
	松山西	790-8512	松山市南江戸3－4－8	089-925-5105	089-923-4619	×	—
	新居浜	792-8686	新居浜市庄内町1－9－7	0897-35-1362	0897-32-5819	○	0897-35-1445
	今治	794-8515	今治市別宮町6－4－5	0898-32-6141	0898-32-3519	○	0898-32-7355
高知	宇和島	798-8603	宇和島市天神町4－43	0895-22-5440	0895-24-2819	○	0895-22-5569
	高知東	780-8556	高知市棧橋通4－13－3	088-831-4430	088-833-4719	×	—
	高知西	780-8530	高知市旭町3－70－1	088-875-1717	088-823-1519	×	—
	南国	783-8507	南国市大涌甲1214－6	088-864-1111	088-863-1019	×	—
福岡	幡多	787-0023	四万十市中村東町2－4－10	0880-34-1616	0880-35-2319	×	—
	東福岡	812-8657	福岡市東区馬出3－12－32	092-651-7967	092-641-4049	○	092-651-7967
	博多	812-8540	福岡市博多区博多駅東3－15－23	092-474-0012	092-474-7249	○	092-474-0017
	中福岡	810-8668	福岡市中央区大手門2－8－25	092-751-1232	092-715-2449	○	092-751-1232
	西福岡	819-8502	福岡市西区内浜1－3－7	092-883-9962	092-884-0149	×	—
	南福岡	815-8558	福岡市南区塩原3－1－27	092-552-6112	092-541-7649	×	—
	久留米	830-8501	久留米市諏訪野町2401	0942-33-6192	0942-34-2449	×	—
	小倉南	800-0294	北九州市小倉南区下曾根1－8－6	093-471-8873	093-471-5149	○※	093-471-8873
	小倉北	803-8588	北九州市小倉北区大手町13－3	093-583-8340	093-583-8349	○	093-583-8340
	直方	822-8555	直方市知古1－8－1	0949-22-0891	0949-28-0549	○※	0949-22-0891
	八幡	806-8555	北九州市八幡西区岸の浦1－5－5	093-631-7962	093-622-2649	○	093-631-7962
佐賀	大牟田	836-8501	大牟田市大正町6－2－10	0944-52-5294	0944-51-6849	×	—
	佐賀	849-8503	佐賀市八丁畷町1－32	0952-31-4191	0952-31-0949	○	0952-31-4191
	唐津	847-8501	唐津市千代田町2565	0955-72-5161	0955-73-0149	○※	0955-72-5161
長崎	武雄	843-8588	武雄市武雄町大字昭和43－6	0954-23-0121	0954-23-8249	○	0954-23-0121
	長崎南	850-8533	長崎市金屋町3－1	095-825-8702	095-828-2102	×	—
	長崎北	852-8502	長崎市稲佐町4－22	095-861-1354	095-862-3149	×	—
	佐世保	857-8571	佐世保市稲荷町2－37	0956-34-1189	0956-34-1649	○	0956-34-1145
熊本	諫早	854-8540	諫早市栄田町47－39	0957-25-1662	0957-26-1949	×	—
	熊本東	862-0901	熊本市東町4－6－41	096-367-2503	096-368-5391	×	—
	熊本西	860-8534	熊本市千葉城町2－37	096-353-0142	096-351-5418	×	—
	八代	866-8503	八代市萩原町2－11－41	0965-35-6123	0965-32-8749	○※	0965-35-6123
熊本	本渡	863-0033	天草市東町2－21	0969-24-2116	0969-24-3449	×	—

※出張相談のみ

都道府県	年金事務所	郵便番号	所在地	電話番号	ファックス番号	予約 相談	予約相談お申込 電話番号
熊本	玉名	865-8585	玉名市松木11－4	0968-74-1612	0968-73-2549	○※	0968-74-1612
大分	大分	870-0997	大分市東津留2－18－15	097-552-1211	097-552-2349	×	—
	日田	877-8585	日田市淡窓1－2－75	0973-22-6174	0973-23-6849	×	—
	別府	874-8555	別府市西野口町2－41	0977-22-5111	0977-21-8949	×	—
	佐伯	876-0823	佐伯市女島字源六分9029－5	0972-22-1970	0972-24-1949	×	—
宮崎	宮崎	880-8588	宮崎市天満2－4－23	0985-52-2111	0985-52-2249	○※	0985-52-2111
	高鍋	884-0004	児湯郡高鍋町大字蚊口浦5105－1	0983-23-5111	0983-23-5149	×	—
	延岡	882-8503	延岡市大貫町1－2978－2	0982-21-5424	0982-33-0149	○	0982-21-5424
	都城	885-8501	都城市一万城町71－1	0986-23-2571	0986-23-2949	×	—
鹿児島	鹿児島南	890-8533	鹿児島市鴨池新町5－25	099-251-3111	099-259-2649	×	—
	鹿児島北	892-8577	鹿児島市住吉町6－8	099-225-5311	099-225-8049	×	—
	川内	895-0012	薩摩川内市平佐町2223	0996-22-5276	0996-20-3949	×	—
	加治木	899-5292	姶良市加治木町諏訪町113	0995-62-3511	0995-62-3549	×	—
	鹿屋	893-0014	鹿屋市寿3－8－19	0994-42-5121	0994-40-0649	×	—
	奄美大島	894-0035	奄美市市瀬塩浜町3－1	0997-52-4341	0997-53-9649	×	—
沖縄	那覇	900-0025	那覇市壺川2－3－9	098-855-1118	098-836-7606	○	098-855-1113
	浦添	901-2121	浦添市内間3－3－25	098-877-0343	098-878-6949	○	098-877-0733
	コザ	904-0021	沖縄市胡屋2－2－52	098-933-2267	098-933-1049	○	098-933-3439
	名護	905-0021	名護市東江1－9－19	0980-52-2522	0980-52-6349	○	0980-52-6218
	平良	906-0013	宮古島市平良字下里791	0980-72-3650	0980-72-9049	×	—
	石垣	907-0004	石垣市登野城55－3	0980-82-9211	0980-83-1249	○	0980-82-9213

※出張相談のみ ※離婚分割相談のみ

街角の年金相談センター ※予約相談の実施日時などは、各センターにご確認のうえ、ご利用ください。

都道府県	年金相談 センター名	郵便番号	所在地	電話番号	予約相談
北海道	札幌駅前	060-0003	札幌市中央区北3条西3－1－47 ヒューリック札幌NORTH33ビル3階	011-221-2250	×
	麻生	001-0038	札幌市北区北38条西4	011-708-7087	×
宮城	仙台	980-0803	仙台市青葉区国分町3－6－1 仙台パークビルディング2階	022-262-5527	×
山形	酒田	998-0044	酒田市中町2－5－19 酒田本町ビル1階	0234-22-4554	×
福島	福島	960-8131	福島市北五老内町7－5 i・s・M37(イズム37)2階	024-531-3838	×
茨城	水戸	310-0021	水戸市南町3－4－10 住友生命水戸ビル1階	029-231-6541	×
	土浦	300-0037	茨城県土浦市桜町1－16－12 住友生命土浦ビル3階	029-825-2300	○
群馬	前橋	379-2147	前橋市亀里町1310 群馬県JAビル3階	027-265-0023	×
埼玉	大宮	330-0854	さいたま市大宮区桜木町2－287 大宮西口大栄ビル3階	048-647-6721	×
	川口	332-0012	川口市本町4－1－8 川口センタービル13階	048-227-3899	×
千葉	千葉	260-0027	千葉市中央区新田町4－22 サンライトビル1階	043-241-1165	○
	船橋	273-0005	船橋市本町1－3－1 フェイスビル7階	047-424-7091	○
	柏	277-0005	柏市柏4－8－1 柏東口金子ビル1階	04-7160-3111	○

都道府県	年金相談 センター名	郵便番号	所在地	電話番号	予約相談
東京	新宿	160-0023	新宿区西新宿1－7－1 松岡セントラルビル8階	03-3343-5171	×
	町田	194-0022	町田市森野1－15－13 パリオビル5階	042-720-2101	×
	立川	190-0012	立川市曙町2－7－16 鈴春ビル6階	042-521-1652	○
	国分寺	185-0021	国分寺市南町3－20－3 国分寺ターミナルビル8階	042-359-8451	○
	大森	143-0023	大田区山王2－8－26 東辰ビル5階	03-3771-6621	×
神奈川	横浜	220-0011	横浜市西区高島2－14－17 クレアトール横浜ビル3階	045-451-5712	×
	戸塚	244-0816	横浜市戸塚区上倉田町498－11 第5吉本ビル3階	045-861-7744	×
	溝ノ口	213-0001	川崎市高津区溝口1－3－1 ノクティプラザ1 10階	044-850-2133	○
	相模大野	252-0303	相模原市南区相模大野3－8－1 小田急相模大野ステーションスクエアB館ミロード1階	042-701-8515	×
新潟	新潟	950-0916	新潟市中央区米山5－1－35 カレント・さくらビル1階	025-244-9246	○
富山	富山	930-0858	富山市牛島町18－7 アーバンプレイスビル1階	076-444-1165	×
石川	金沢	920-8626	金沢市鳴和1－17－30	076-253-2222	×
長野	長野	380-0935	長野市中御所45－1 山王ビル1階	026-226-8580	○
岐阜	岐阜	500-8891	岐阜市香蘭2－23 オーキッドパーク西棟3階	058-254-8555	×
静岡	静岡	422-8067	静岡市駿河区南町18－1 サウスポット静岡ビル2階	054-288-1611	×
	沼津	410-0801	沼津市大手町3－8－23 ニッセイスタービル4階	055-954-1321	×
愛知	名古屋	453-0015	名古屋市市中村区椿町1－16 井門名古屋ビル2階	052-453-0061	×
	千種	461-0004	名古屋市東区葵3－15－31 住友生命千種ビル6階	052-931-4700	×
滋賀	大津	520-0051	大津市梅林1－3－10 滋賀ビル8階	077-521-1165	×
京都	宇治	611-0031	宇治市広野町西裏54－2	0774-43-1511	×
大阪	天王寺	543-0054	大阪市天王寺区南河堀町10－17 ACTY天王寺2階	06-6779-0651	×
	吹田	564-0082	吹田市片山町1－3－1 メロード吹田2番館10階	06-6369-4800	×
	堺東	590-0077	堺市堺区中瓦町1－1－21 堺東八幸ビル7階	072-238-7661	×
	枚方	573-0032	枚方市岡東町5－23 アーバンエース枚方ビル2階	072-843-6646	×
	城東	536-0005	大阪市城東区中央1－8－24 東洋プラザ蒲生ビル1階	06-6930-5601	×
	東大阪	577-0809	東大阪市永和1－18－12 NTT西日本東大阪ビル1階	06-6736-6571	×
	豊中	560-0021	豊中市本町1－1－3 豊中高架下店舗南ブロック1階	06-6844-8391	×
	なかもず	591-8025	堺市北区長曽根町130－23 堺商工会議所会館1階	072-258-4701	×
兵庫	須磨	654-0047	神戸市須磨区磯馴町6－2－5－107 シーサイドシャトー須磨1階	078-739-7446	×
	尼崎	661-0012	尼崎市南塚口町2－1－2－208 塚口さんさんタウン2番館2階	06-6424-2884	×
	姫路	670-0961	姫路市南畝町2－53 ネオフィス姫路南1階	079-221-5127	×
奈良	奈良	630-8115	奈良市大宮町4－281 新大宮センタービル1階	0742-36-6501	○
岡山	岡山	700-0032	岡山市北区昭和町4－55	086-251-0052	×
広島	広島	730-0015	広島市中区橋本町10－10 広島インテスビル1階	082-227-1391	×
	福山	720-0065	福山市東桜町1－21 エストパルク6階	084-926-7951	×
山口	防府	747-0036	防府市戎町1－8－25 防府広総第3ビル3階	0835-25-7830	×
福岡	北九州	806-0036	北九州市八幡西区西曲里町2－1 黒崎テクノプラザI 1階	093-645-6200	×
熊本	熊本	860-0806	熊本市花畑町4－1 太陽生命熊本第2ビル3階	096-324-7119	×

お客様に、お伝えしたい大切なこと

日本年金機構は、国民の皆さまの老後を支える公的年金制度を運営しています。

約7,000万人の被保険者の方、約4,000万人の受給者の方、

合わせて約1億人を超える国民の皆さまが私たちのお客様です。

その大切なお客様にお伝えしたいことはたくさんありますが、

多くの方からいただいている疑問やご質問の中から、特にお伝えしたいことにお答えします。

公的年金制度に加入する若い方へ

「年金はお年寄りのもの。 まだ若い自分には関係ない」と思っていないですか？

もともと公的年金は、現役世代の保険料負担で高齢者世代を支えるという世代間扶養の考え方で運営されています。これは、一人ひとりが私的に行っていた老親の扶養や仕送りを、社会全体の仕組みとしてつくった制度です。

年金の大きな役目は、老後の生活(収入)を支えること。でも、それだけではありません。障害を負った方や、亡くなった方の残された家族の生活(収入)を支えることも大切な役目です。

現在、日本人の20人に1人が、障害年金や遺族年金の受給者です。若い方であっても、年金の受給者となる可能性があります。

「保険料を長く払っても、もらえる年金は少なそうだし、 メリットがないのでは」と思っていないですか？

公的年金のメリットをいくつかご紹介します。国民年金(老齢基礎年金)は、1/2が税金でまかなわれますので、払った保険料を上回る年金を受け取れる計算になっています。厚生労働省の試算(一定の経済前提を置いています)では、2000年生まれ(2020年に20歳)の方でも、平均余命まで年金を受け取るとした場合、納めた保険料の1.5倍以上となります。

また、納めた保険料は「社会保険料控除」として全額所得控除の対象となり、税金が安くなります。

(P38をあわせてご参照ください)

「収入が少ないから払えない」とあきらめていませんか？

経済的な理由で保険料を払えなくても、「免除」や「納付猶予」の申請をご相談ください。申請が認められれば、その期間は加入期間などに加算されて将来の年金に結びつき、障害を負った場合も、障害年金の対象となり安心です。

「ねんきん定期便」を受け取られた方へ

「ねんきん定期便が来たけど、確認しないといけないの？」と思っていないですか？

日本年金機構は、皆さまの年金記録をしっかり管理し、将来の年金を正しくお支払いするため、さまざまな取り組みを進めています。しかし、ご本人だけがご記憶の記録もありますので、年金記録のモレや誤りなどは、日本年金機構だけでは解決できず、お客様のご協力が不可欠です。

「ねんきん定期便」などの年金記録が届きました際は、内容をご確認いただき、モレや誤りを見つけた場合は、日本年金機構にお申し出ください。

【参考】モレや誤りをお申し出いただいた結果、新たに記録が見つかったケースのうち、増加年金額の大きかった事例(年額)

Aさんの場合 約97万円《厚生年金加入期間212月を追加》

Bさんの場合 約93万円《厚生年金加入期間225月を追加》

Cさんの場合 約93万円《船員保険加入期間160月(厚生年金換算213月)を追加》

年金記録の訂正手続きを行われている方へ

「年金記録が新たに見つかったが、 差額の支払いまでどのくらい待つのか」と心配されていないですか？

請求の手続きから平均して2.6か月後にお支払いしています。また、差額のうち5年以上前の分については、追加の処理が必要となるため、お支払いまでにさらに平均して2.5か月お待ちいただいております。

なお、請求が集中した場合や複雑な事案の場合は、お支払いまでの期間が延びることがございますが、処理体制を強化し、できるだけ早期にお支払いできるよう努めております。

まだ「ねんきん特別便」や「ねんきん定期便」を一度も受け取られていない方へ

日本年金機構に登録されている住所と、実際にお住まいの住所が相違している可能性がありますので、ねんきん定期便専用ダイヤル(P95ご参照)もしくはお近くの年金事務所(P99～107ご参照)へお問い合わせください。