

## 年金についてのお問い合わせ先

### ▶ いつでも、お気軽にお電話ください。

全国一律の電話番号で受け付けています。



### ねんきん定期便専用ダイヤル



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 (年金についての一般的なお問い合わせ)



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。

### ▶ ご相談の窓口は、全国にございます。

年金についてのご相談は、年金事務所(全国312か所)および街角の年金相談センター(全国51か所)でお受けしています。

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。

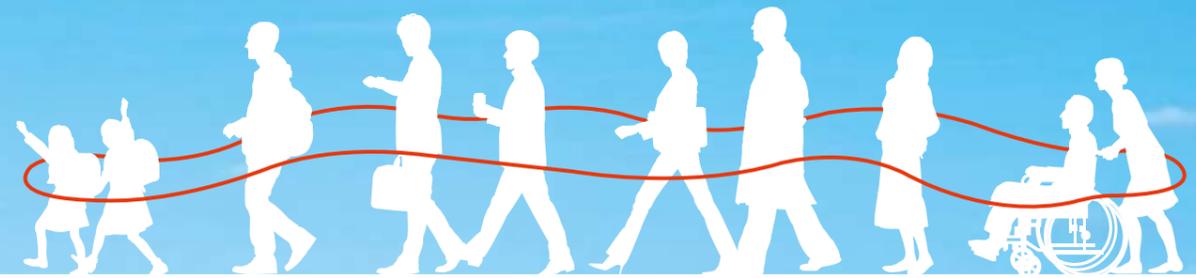
※最寄りの年金事務所、年金相談センターの所在地は、日本年金機構のホームページでご確認いただけます。

### ▶ 年金記録は、インターネットでもご確認いただけます。

あらかじめ日本年金機構のホームページから「ユーザー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お客様の年金加入記録をご覧いただけます。  
(平成23年2月をめぐりに、より便利に年金記録を確認できる「ねんきんネット」が稼働予定です)

日本年金機構ホームページ <http://www.nenkin.go.jp>

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

概要版

# 日本一のサービス機関を目指します。

## 日本年金機構の課題と展望についてお話しします。



### 紀陸 孝

日本年金機構 理事長

旧社会保険庁から業務が移行され、日本年金機構が発足したのが平成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。

日本年金機構には、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。

これらの課題の解決には、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。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は、人から変えていく。そのことが重要だと考えています。

#### お客様へのお約束10か条

##### 〈お客様に立って〉

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。
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。

# 国民の皆さまの信頼の確保に取り組めます。

日本年金機構(以下、機構)は、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

- 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。

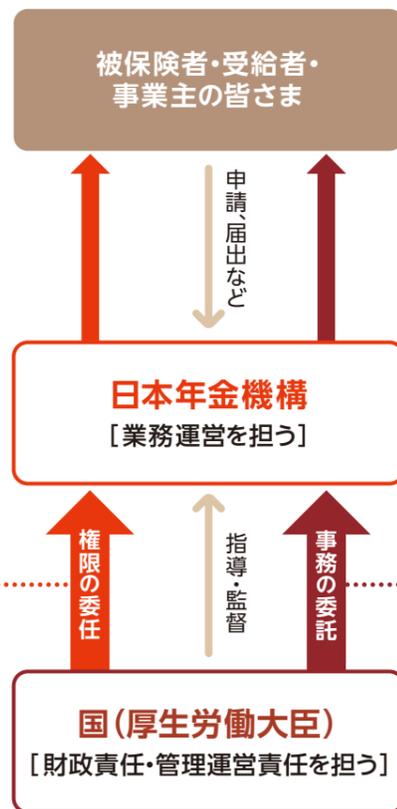
# わが国の公的年金の業務運営を担っています。

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。

## ▶ 機構の業務

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. 被保険者資格の取得と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)

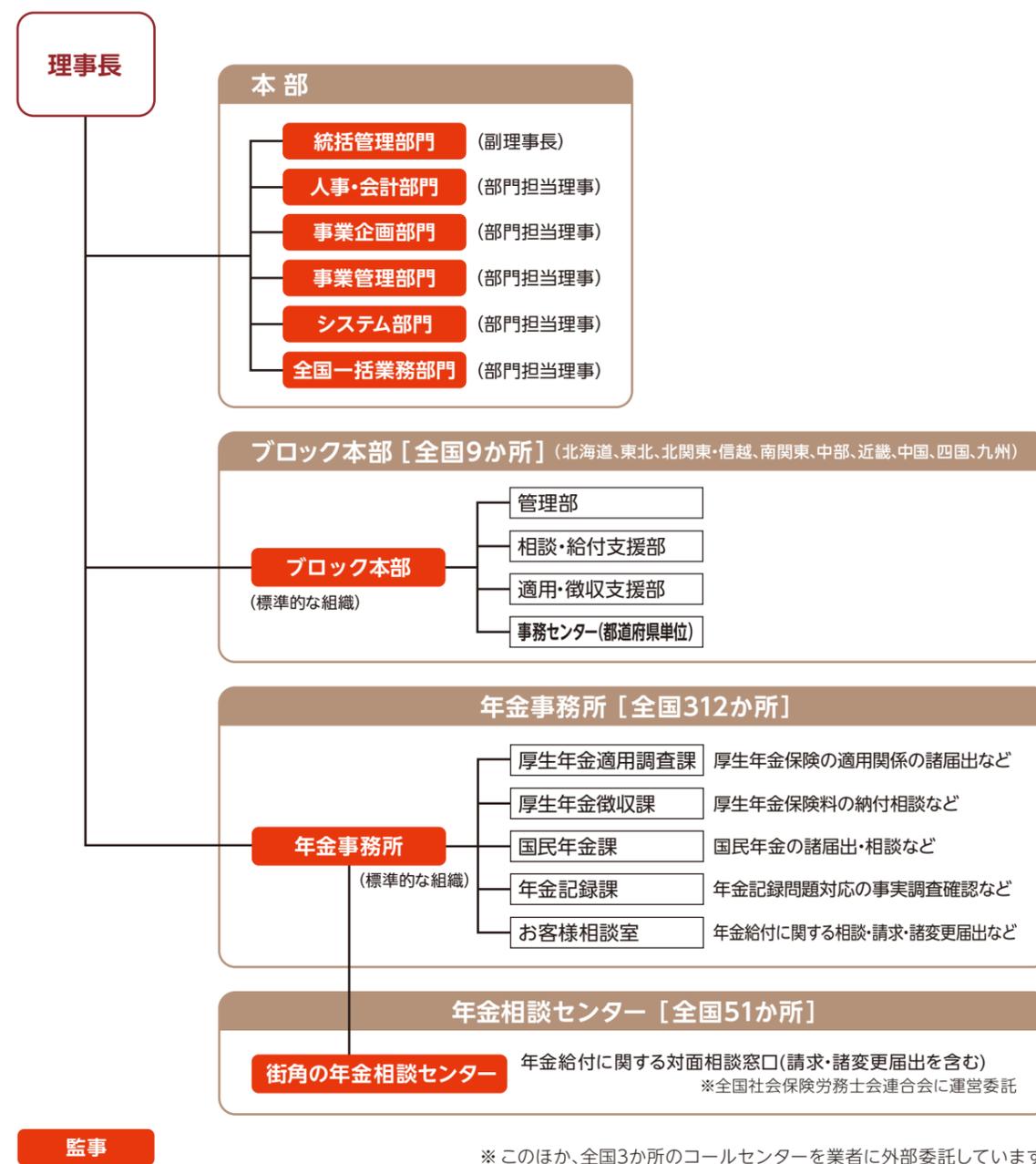
1. 年金を受ける権利(受給権)についての確認、決定
2. 年金受給資格を満たしたお客様への年金の支払い
3. お客様の年金(国民年金・厚生年金)の加入記録・納付記録の管理
4. お客様へ、「ねんきん定期便」により、①年金加入期間②年金見込額③保険料の納付額などを毎年誕生月にお知らせ
5. 事業主の皆さまへ保険料納入のお願いのため、納入告知書を毎月送付
6. 保険料等を滞納した方への督促

(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。

# 組織内の連携を深め、安心のサービスをお届けします。

## ▶ 機構の組織図 (平成22(2010)年7月1日現在 総職員数:約24,800人)



※このほか、全国3か所のコールセンターを業者に外部委託しています。

## お客様のために真剣に 年金記録問題解決に向けた取り組み

年金はお客様一人ひとりが納付した保険料の額に応じて計算されます。  
このため納付された保険料の記録などを長期間にわたり適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。  
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。

### ▶ 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して位置づけ、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む。

実績 《平成21年度(22年1月～3月) 予算執行額<sup>※1</sup>: 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むため、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)」を取りまとめ、平成22年3月29日に公表しました。

### ▶ 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」<sup>※2</sup>、「ねんきん定期便」<sup>※3</sup>、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)<sup>※4</sup>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・統合を進める。

#### 実績

- 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(未統合記録)の解明・統合を進めています。
- 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。

■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)



### ▶ 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<sup>※5</sup>の迅速な処理を行うための体制を整備する。

#### 実績

- 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。
- ②再裁定の処理を行う体制を整備することで、再裁定の支給に要する平均処理期間は、5.2か月(平成21年4月)から2.3か月(平成22年3月末)に短縮しました。

### ▶ 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する。

#### 実績

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。

### ▶ 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、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」を送付する。
- ②ご本人の年金記録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、検討を進める。

#### 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。
- 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、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。

※1 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 ねんきん特別便:すべての年金受給者・加入者(約1億900万人)の方に加入記録を送付し、もれや誤りを本人に確認していただくものです。(送付期間は平成19年12月から平成20年10月)  
 ※3 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月誕生月にお知らせしているものです。「もれや誤りがある」とのご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。  
 ※4 「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。  
 ※5 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、処理は機構の本部で行っています。

## お客様のために真剣に 正確・迅速な業務の取り組み

年金の加入促進や納付率の向上、未納者対策、迅速な年金給付、年金相談の充実など、年金業務を正確・迅速に執り行うことは、機構の基本的な役割です。これらのサービスのさらなる向上に向けて、さまざまな取り組みが行われています。平成21年度の主な取り組みとその実績、そして評価・分析もあわせてご報告します。

### ▶ 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<sup>※1</sup>について、中期目標期間中(平成22年1月1日～平成26年3月31日)、各年度の現年度納付率<sup>※2</sup>から4～5ポイント程度の伸び幅を確保することを目指す。
- 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する。

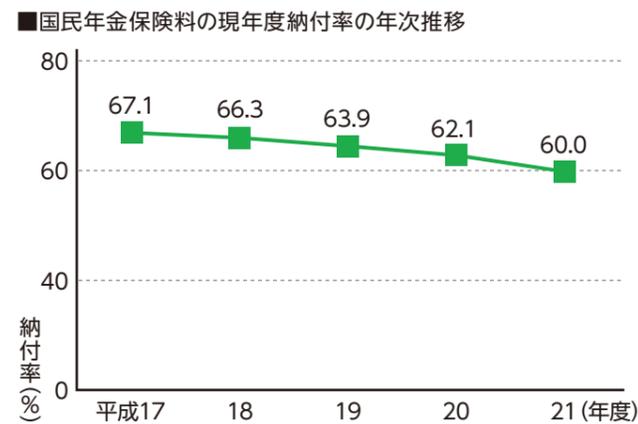
#### 実績

《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約51.5億円》

- 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(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依頼
- ②保険料を支払う能力がありながら未納の方には、強制徴収により厳格に対応
- ③便利で確実な口座振替のお勧め
- ④保険料の納付が免除または猶予される制度<sup>※3</sup>の対象の方に、ご案内と申請のお勧め

- これらの取り組みの結果、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目標(1ポイント以上の伸び)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。



■国民年金保険料の最終納付率

	19年度	20年度	21年度
19年度分保険料	63.9%	4.7ポイント上昇	68.6%
20年度分保険料		62.1%	65.0%
21年度分保険料			60.0%

※■の数字は現年度納付率、■の数字は最終納付率となっています。

※1 最終納付率:保険料として納付すべき月数に対し、時効前(納期から2年以内)までに納付した月数の割合。  
 ※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月から22年3月分までの納付対象月数」の割合。  
 ※3 保険料の納付が免除または猶予される制度: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、ご本人の申請手続きによって保険料の納付が免除または猶予される制度です。

### ▶ 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行動計画を策定し、効果的・効率的に取り組みを推進する。
- 重点的加入指導により、中期計画期間中の早い時期に、平成18年度(旧社会保険庁)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す。

#### 実績

《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約19.0億円》

- 関係機関などからの情報の活用により、厚生年金保険、健康保険、船員保険の加入の届出を行っていない事業所の加入手続き促進のため、以下の取り組みを行いました。
  - ①民間委託による加入勧奨
  - 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の実施
- これらの取り組みの結果は、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が、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です。

■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

#### 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

### ▶ 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行動計画を策定し、効果的・効率的に取り組みを推進する。

#### 実績

《平成21年度(22年1月～3月)予算執行額:約14.9億円》

- 保険料を滞納する事業所に対しては、電話による納付の督促をはじめ、文書や電話による来所要請を行い、督促とあわせて納付相談を実施。さらには訪問による納付指導を行うことで滞納防止に努めました。
- 長期・大口滞納事業所に対しては、財産調査のうえ差し押予告通知を送付し、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。
- こうした徴収努力を行いました。厳しい経済状況の下、平成21年度における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%)を下回りました。

## ▶ 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が前年度の達成率を超えるよう努め、平成25年度までに、達成率90%以上を目指す。

### 実績

《平成21年度(22年1月~3月)予算執行額:約27.0億円》

- 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(サービススタンダード)を定め、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。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、達成率の改善に向けて取り組んでおり、特に、達成率が10%と低調な障害厚生年金については、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。

■ サービススタンダードの達成状況(平成21年度)

給付種別	サービススタンダード	達成率	
		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	2か月以内*	86.7%	41.5%
老齢厚生年金	2か月以内*	82.5%	43.2%
遺族基礎年金	2か月以内*	72.4%	30.2%
遺族厚生年金	2か月以内*	68.1%	49.6%
障害基礎年金	3か月以内	81.5%	
障害厚生年金	3か月半以内	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。

## ▶ 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について積極的な情報提供を行い、通常期で30分、混雑期でも1時間を超えないよう、待ち時間の短縮に努める。
- ② 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年までには応答率70%以上を目指す。

### 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時間以上の事業所数は、減少しつつあります。(平均待ち時間が1時間以上の年金事務所 1月:98事務所→3月:45事務所)
- ② 平成21年度のねんきんダイヤルの応答率は、45.8%と平成25年度時点の目標70%の達成に向けては、なお一層の努力が必要ですが、平成20年度の年間平均応答率(21.1%)と比べると、相当改善しています。

## お客様のために真剣に お客様サービス向上の取り組み

機構の大きな課題の一つである「サービス機関としての充実」に向け、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の組織体制の整備や業務の拡充などを進めています。そのお客様サービス向上の取り組みの成果、さらなる課題をお知らせします。

## ▶ 「お客様へのお約束10か条」の実現とサービス改善に取り組みます

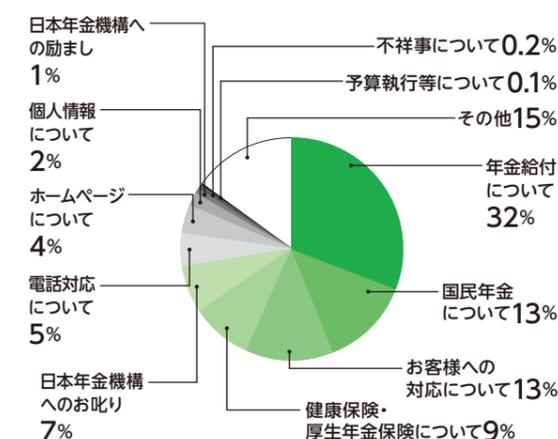
### 目標・計画のポイント

- 機構発足にともない、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。達成度の向上を目指し、日常的な業務改善に取り組む。
- お客様の信頼を確保するため、その声を的確に把握・分析し、それを適切に業務運営に反映する仕組みを整備するとともに、サービス改善の取り組みを進める。

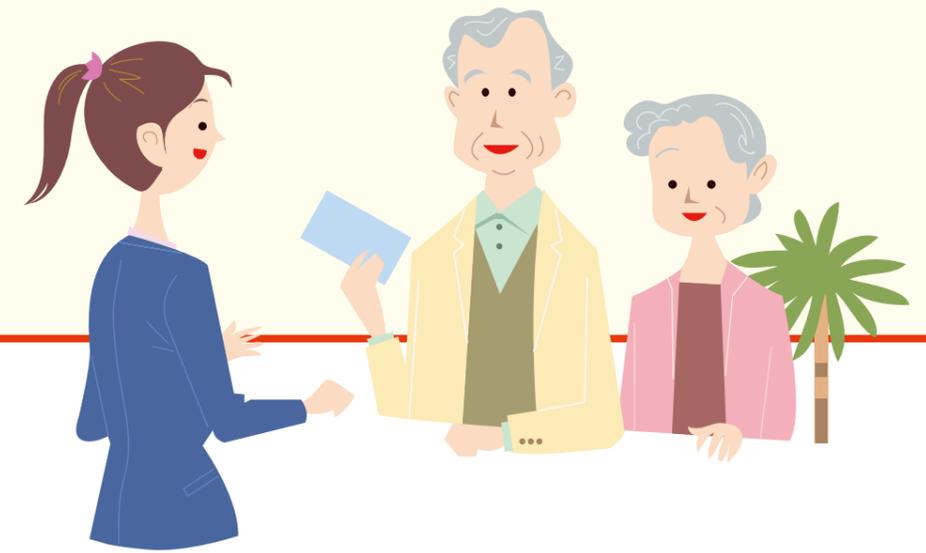
### 実績

- 「お客様へのお約束10か条」の実現  
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、「お客様へのお約束10か条」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。
- サービス改善
  - ① お客様の声を集計・分析し、公表しています。  
全国の年金事務所、ブロック本部でお客様からのご意見、ご要望、苦情などを受け付け、毎日、機構本部へ報告しています。また各年金事務所等で、「ご意見箱」を設置し、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。
  - ② サービス改善委員会を定期的に開催しています。  
お客様に対するサービスの向上や業務改善について、組織内で横断的な審議を行う「サービス改善委員会」を毎月開催。機構の運営方針や具体的な改善策を審議しています。
  - 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、対応状況をホームページ上で定期的に公表しています。
  - ④ お客様向け文書の改善に取り組んでいます。  
お客様向けに作成し発送されるお知らせ文書や届出・書類を、わかりやすく読みやすいものにするため、機構本部に「お客様向け文書審査チーム」を設置し、文書の審査・改善を行っています。

■ 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)



# お客様とともに、お客様のために。 全国の年金事務所長からの報告です。



平成22年1月の設立より、機構の全国に広がる312か所の年金事務所では、お客様へのサービス向上に向けて、それぞれの工夫とアイデアでさまざまな取り組みを行っています。事務所長の活動報告の中から、盛岡、岐阜南、善通寺、本渡の4つの年金事務所を取り上げ、ご紹介します。

## ▶ 岩手県／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により、メディアをはじめ、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でした。しかし、機構という新しい組織に生まれ変わったことは、国民の皆さまの信頼を回復し、再生するチャンスだと思います。

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。盛岡年金事務所では、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。お客様に「相談に来てよかった」と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。



お客様を笑顔でお迎えする職員



朝礼で職員の心を一つに

## ▶ 岐阜県／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。運営するにあたり、2つのことを心がけています。

1つ目は、「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。その積み重ねが、お客様の信頼の回復につながると考えています。

2つ目は、「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。自主的な行動がお客様へのサービス改善を早めると考えています。一部、取り組みの内容を写真でご紹介します。



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

## ▶ 香川県／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

年金業務で使う言葉には専門的な用語が多く、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。平成21年9月、当時私が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が発展し、最終的に「わかりやすい言葉置き換え例集」が誕生しました。今は、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。「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。

#### ■「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

## ▶ 熊本県／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」として頼りにされます。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。(具体例を右記に紹介します)

こうした取り組みの成果として、機構が行う「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が、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。

\*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、全年金事務所優秀な事例の共有を図ることを目的としています。

「朝礼時の一言挨拶」  
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。



# 皆さまの疑問やご質問にお答えいたします。



限られた紙面の中で、特にお伝えしたい大切なことにお答えしました。機構は、さまざまな年金についてのお問い合わせにお答えするために、多くのお問い合わせ先をご用意しています。また、皆さまからよくお寄せいただくご質問と回答は当機構のホームページに掲載していますので、あわせてご利用ください。

お問い合わせ先とホームページのアドレスは、裏表紙をご覧ください。

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

**Q** 「年金はお年寄りのもの。まだ若い自分には関係ない」と思っていますか？

**A** 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進め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。

**Q** 「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」と思っていますか？

**A** 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。

**Q** 「収入が少ないから払えない」とあきらめていませんか？

**A** 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

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

**A** 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、年金記録のまれや誤りなどは、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、まれ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】まれ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

**Q** 「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」と心配されていませんか？

**A** 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(裏表紙ご参照)もしくはお近くの年金事務所(機構のホームページご参照)へお問い合わせください。