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」「ねんきんネット」についてのお問い合わせ　**ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル**

ナビダイヤル **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。

年金についての一般的なお問い合わせ　**ねんきんダイヤル**

ナビダイヤル **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。
※一部の年金相談センターは、月曜日の17:15以降および第２土曜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、「ねんきんネット」でもご確認いただけます。

「ねんきんネット」サービスでは、インターネットでいつでもご自身の年金加入記録をご確認いただけます。
平成23年10月末からは、年金見込額が試算できるサービスなどを開始する予定です。

※「ねんきんネット」のご利用にあたっては、登録が必要です。

お申し込みのお手続きは

日本年金機構ホームページの「ねんきんネット」でご紹介しています。
ねんきんネット　検索　http://www.nenkin.go.jp/n_net/

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

日本年金機構
Japan Pension Service
〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号
電話03-5344-1100（代表）

アニュアルレポート 2010

概要版

日本年金機構
Japan Pension Service

もっと、お客様のために。
あたたかさを伝える
年金サービスを目指します。

国民の皆さまの信頼の確保と、適正な業務の運営を目指します。

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、運営方針を掲げています。

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、大きくは「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保険に関する標準報酬月額と保険料の決定
4. 国民年金、厚生年金保険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

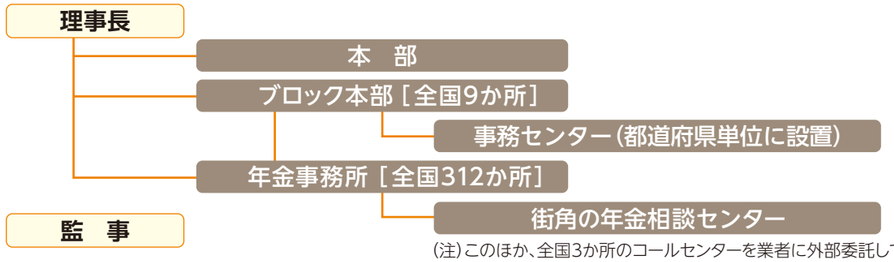
国（厚生労働大臣）から事務を委託され、『国（厚生労働大臣）名』で実施する業務（例）

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・厚生年金保険）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。

機構の組織 （平成23（2011）年8月1日時点 総職員数：約28,000人）



（注）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。

教えてください、年金のこと。

**年金は世代と世代の
支え合いで成り立つ仕組みであり、
特に若い方々の理解は不可欠です。
若い世代を代表して学生の方二人が、
日本年金機構のトップである
紀陸理事長を訪問しました。
年金制度について、
また日本年金機構について、
忌憚なく思うことをお話しいただき、
ご提言もいただきました。
ご意見は今後の活動にも活かし、
真摯に取り組んでいきます。**

東洋大学
国際地域学部 3年
坪内 史織さん
政治や国際ニュースに関心があります。年金は少し遠いイメージがありましたが、今回はとても良いチャンスと思い、訪問を申し出ました。

日本年金機構　理事長
紀陸 孝

東洋大学
国際地域学部 3年
伊藤 雄樹さん
将来就きたい仕事は、教育関係かまたは金融関係です。今回、ゼミの先生の紹介があり、興味があったので訪問しました。

ある日突然届く書類。これを読んで理解するのは大変。

紀陸　まず年金について、どんなことを感じているか、率直なところを聞かせてください。

伊藤　20歳になると、ある日突然書類がいっぱい届くのですが、全部読んで理解するのは結構大変ですね。「なんだか面倒くさいな」というのが率直な印象でした。

紀陸　確かに、制度内容がよくわからないまま、いきなり書類が来ても、とまどうのでしょうね。地道なPRも必要ですね。

伊藤　理事長は学生時代、年金をどのように感じていらしたのですか?

紀陸　いいご質問ですね（笑）。私は昭和40年に大学に入って、42年に20歳になりました。国民年金制度がスタートしたのが昭和36年ですから、まだ6年しか経っていなかった。当時学生の国民年金への加入は任意で、私は入っていませんでした。学生の加入が強制になったのは平成3年からです。でも今振り返ると、学生時代から入っておけばよかったなと思っています。本当ですよ。

「年金は払わない」と言っている人もいます。

伊藤　私の周りには「年金は払わない」と言っている友人がいます。

紀陸　ぜひご理解いただきたいのは、年金の本質は何かということです。それは世代間で支え合うということなのです。昔は、家族が一緒に暮らしていて、親御さんが高齢になれば子どもが面倒を見ていました。しかし今はそうではなくて、社会全体で高齢者を支えるという仕組みに変わっています。個人の負担を減らし、社会全体で支え合うという大きな切り替えをしたのです。それが年金制度であり、社会保障制度です。今の若い人たちも、次の世代の人たちに支えてもらうわけですね。そうして世代間の支え合いをバトンタッチしていくということで社会を成り立たせていこうとしています。

坪内　「世代間のリレー」というわけですね。

紀陸　貯金や預金というのは、自分でお金を預けて利子をつけて、それを後で返してもらうものです。しかし、年金の保険料というのは、自分のためだけに払うのではなくて、高齢の方を支えるという趣旨があり、そこに大きな違いがあります。

保険料が上がり続けるということはありませんか？

坪内　若者の中には、将来年金はもらえないのではないかという不安に加え、保険料の負担がどんどん大きくなっていくのではないかという不安もあり、それも公的年金制度に関与せずに、自分で資金を運用しようという意識につながっていると思います。その点はどうお考えですか。

紀陸　まず、ずっと保険料が上がり続けるのではないかという点については、2004年の法律改正により、保険料の上昇は2017年までとし、その後は保険料が固定されることとなりました。これは、将来の負担の上限を設定し、その範囲内で年金給付の水準を調整するという考え方に基づいています。また、年金は、自分の払い込む保険料と国庫負担の部分と両方合わせて将来的な給付になるという仕組みになっています。年金は、世代間扶養の仕組みですから、本来損得で見るべきではないでしょうが、預貯金と比べてもメリットは非常に大きいのです。

若い人の耳に届きやすい広報スタイルも、ぜひ検討してください。

紀陸　お二人から、年金や日本年金機構へのご提言をいただければありがたいのですが。

伊藤　年金を払い始める年齢を、後ろにずらすというのはどうでしょうか。20歳だと、学生がかなりの比率を占めると思いますが、25歳くらいからにすれば、ほとんどの人が社会に出ていると思います。年金の支給開始も、5年スライドさせて70歳にしてもいいと思います。

紀陸　面白い発想だと思います。ただ、支給開始を70歳にすると、退職してから70歳になるまでの所得保障をどうするか、雇用をどうするかといった問題も出てくると思います。制度を取り巻く環境の変化を踏まえ、さまざまな角度から議論していくことが大切だと思います。

坪内　年金に関心を持つ人を増やすために、積極的に広報していく計画はありますか。私は若者がアクセスしやすい形での広報を、もっと進めたほうがいいと思います。例えば今、若者ではやっているのがツイッターですが、これなども広報媒体に使えるのではないでしょうか。

紀陸　日本年金機構としての情報発信は大変重要だと思っています。マスメディアを使って大々的にということは予算上難しいのですが、この『アニュアルレポート』やインターネットのホームページ、『ねんきんネット』の充実を図っていきたいと思っています。

それとツイッター！いいアイデアですね。実は、偶然ですが、機構でも最近ツイッターを始めてみたところです。私たちも時代を先取りして、改革を進めていこうとしていますので、今後を見守っていただけたらと思います。今日はいろいろ貴重なご意見をありがとうございました。

（取材日：平成23年6月30日）

年金記録問題解決に向けた取り組み

お客様に正しく年金を支払うためには、納付され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。機構は年金記録問題対応の業務を旧社会保険庁より引き継ぎ、現在その解決に向け全力を挙げて取り組んでいます。

体制を整備して重点的に取り組みます

目標・計画のポイント

年金記録問題の解決に向けて、基礎年金番号に統合されていない記録の統合・解明など、重点的に体制を整備して取り組んでいきます。

実　績　　平成22年度予算執行額※1:約388.7億円

具体的な目標を盛り込み、平成22年3月26日に策定した「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」(以下「記録問題工程表」という)に基づき、取り組みを計画的に進めました。結果、おおむね処理期限どおりに目標を達成することができました。

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※2」、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)※3、また「ねんきん定期便※4」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。

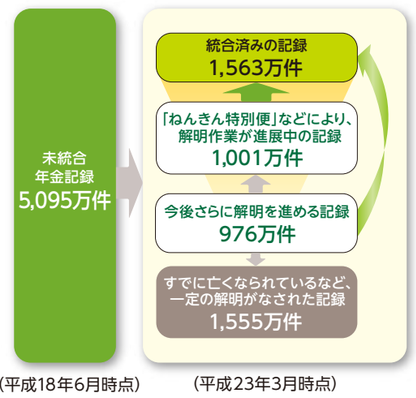
実　績

●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、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)
- 「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)
- 「ねんきん定期便」(平成21年4月から継続して送付)

●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。

●これらの取り組みの結果、平成18年6月時点では、5,095万件あった未統合記録のうち、「統合済みの記録」は1,563万件に増加し、「今後さらに解明を進める記録」は、976万件まで減少(平成22年3月末より19万件の減少)しました。

未統合年金記録の解明状況(平成23年3月時点)



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とともに、平成23年度からは新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進めます。
②被保険者の方には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、受給者の方には「厚生年金加入記録のお知らせ」を送付します。

実　績

① ・平成23年2月28日から、インターネットを利用していつでもご自身の年金加入記録を確認できる「ねんきんネット」サービスを開始しました。また、自宅でインターネットが利用できない方に対しては、協力の得られた市区町村で「ねんきんネット」の情報を確認することができるサービスを開始するとともに、郵便局においても試験的に開始しました。
・さらに、新たなシステム開発の結果、平成23年10月末には、納付済みの保険料額の表示や年金見込額を試算できるサービスがご利用いただける予定です。

② ・「ねんきん定期便」を、すべての現役加入者の方に対して誕生月に送付し、年金記録に関する情報提供を行いました。平成22年4月から平成23年3月末までに送付したのは、6,610万人です。
・旧社会保険庁当時の平成21年12月から平成22年11月までの期間に、厚生年金受給者の方などに対して「厚生年金加入記録のお知らせ」(受給者便)を送付し、標準報酬を含む年金記録に関する情報の提供を行いました。(2,632万人に送付)

「ねんきんネット」では、こんなことが確認できます

1. 24時間**いつでも**、最新の年金記録が確認できます!
2. 記録が**わかりやすく**表示され、「もれ」や「誤り」の発見が容易になります!
3. 「私の履歴整理表」が**ご自宅で**作成でき、記録の確認が容易になります!
4. 将来の年金額も、**ご自分で**試算できます!(平成23年10月末よりサービス開始予定)

※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 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。
※4 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。

職員からのメッセージ

本部
事業企画部
事業企画グループ
(東京都杉並区)
宮入 徹也

「ねんきんネット」をご活用ください。

機構のインターネットサービス「ねんきんネット」が、平成23年2月にスタートしました。年金記録問題の対策として、私はこの「ねんきんネット」事業の立ち上がりから携わっています。「ねんきんネット」では、お客様がご自分で年金記録を確認できますが、多くの方にご利用いただけるよう、さまざまな方に意見を求めながら画面の見やすさや簡単な操作などを実現することに苦心しました。現在も、さらにお客様が便利に使えるよう、工夫を重ねているところです。平成23年10月末には、お客様の将来の年金額が試算できるサービスもスタートしますので、ぜひご活用ください。

紙台帳などとコンピュータ記録を突き合わせます

目標・計画のポイント

紙台帳などとコンピュータ記録の突き合わせを、優先順位を付けたうえで効率的に実施します。平成25年度までの全件照合を念頭に、年齢の高い受給者の方の年金記録から順次突き合わせを行います。

実　績

●突き合わせ作業について

紙台帳検索システムの構築、突き合わせ作業マニュアルの整備などを完了し、平成22年10月から突き合わせ作業を開始しました。現在、高齢の受給者の方の紙台帳などから優先して突き合わせを実施しています。突き合わせにより不一致となった方には、お知らせを送付しご確認をいただいたうえで記録の訂正を進めています。

●実施状況について

この突き合わせ事業は費用対効果を含めて検証しつつ、作業を進めることとしています。このため平成22年12月には厚生年金保険、船員保険に関するサンプル調査の結果を公表しました。

●突き合わせ事業は、実施前に入札情報の漏えい事案が発生したことにより、業務の開始が遅れました。しかし平成23年3月末には、受託事業者により約490万人(対象者全体の約6%、65歳以上では15%)の審査を終了し、当初の想定である約520万人をおおむね達成することができました。

記録訂正後の処理を迅速に行う体制を整備します

目標・計画のポイント

年金記録の統合状況などに応じて、年金額の再計算(以下「再裁定※1」という)の処理を迅速に行うための体制を整備します。難易度の高い案件も含め、本部への送付期間と再裁定の支給に要する期間を合わせて3か月程度で処理することを目指します。

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。

●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期間は、平成23年3月末時点で0.3か月となり、記録問題工程表の目標0.5か月を0.2か月短縮しました。

●再裁定の平均処理期間は、平成23年3月末時点で2.2か月となり、記録問題工程表の目標2.5か月から0.3か月短縮しています。

●再裁定後の時効特例給付の平均処理期間については、記録問題工程表のおおむね2か月程度という目標は達成できませんでしたが、平成23年3月末時点で2.5か月と平成22年3月末時点に比べ、0.4か月短縮しました。

※1 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。

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22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

※国民年金の保険料は、2年間さかのぼって納めることができます。このため、2年間経過した後に、最終納付率が確定します。当年度の保険料の納付率は現年度納付率といいます。

目標・計画のポイント

●平成22年度の現年度納付率については、前年度と同程度の水準を確保することを目指します。
●平成22年度末における平成21年度分保険料の納付率については、平成21年度末から2～3ポイント程度の伸び幅を確保することを目指します。
●平成20年度の最終納付率については、平成20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。

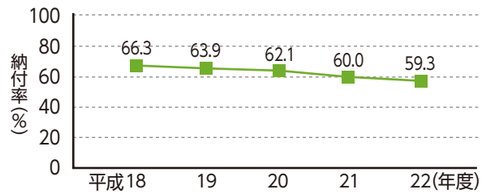
実　績　　平成22年度予算執行額:約161.5億円

年々低下傾向にある国民年金保険料の納付率の向上に向けて、以下の取り組みを推進しました。

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。送付後は、電話または戸別訪問などによりフォローアップ
②保険料を支払う能力がありながら未納の方には、強制徴収による厳正な対応
③便利で確実な口座振替を積極的にお勧め
④保険料の納付が免除または猶予される制度※2の対象の方に、ご案内と申請のお勧め

●納付率向上のためのさまざまな取り組みの結果、平成20年度分保険料の最終納付率は66.8%となり、平成20年度の現年度納付率62.1%に比べ4.8ポイント上昇しました。また、平成21年度分保険料の納付率は63.2%となり、平成21年度の現年度納付率60.0%に比べ3.3ポイント上昇し、いずれも目標を達成しました。しかし、平成22年度の現年度納付率は、低下幅は縮小したものの、59.3%(対前年度比△0.7ポイント)となり、平成21年度の実績を下回る結果となりました。

国民年金保険料の現年度納付率の年次推移



国民年金保険料の最終納付率の年次推移

	20年度	21年度	22年度
20年度分保険料	62.1%	4.8ポイント上昇	66.8%
21年度分保険料		60.0%	63.2%
22年度分保険料			59.3%

※■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。

※2 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

●厚生年金保険の加入促進対策などは、年金記録問題への対応状況を踏まえて、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平成22年度行動計画を策定し、計画に基づく取り組みの効果的・効率的な推進に努めます。
●重点的加入指導(職員による戸別訪問や年金事務所への来所要請)などにより、中期計画期間中の早い時期に、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。
●加入をお勧めしても手続きを行わない未加入事業所に対しては、重点的加入指導により、着実に加入へと結びつけます。

実　績　　平成22年度予算執行額:約116.3億円

●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把握および加入手続きの促進のための取り組みを行いました。

①民間委託による加入のお勧め

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

●これらの取り組みの結果、加入に至った事業所数は4,808事業所と、前年度の2,567事業所を上回る実績を上げることができたほか、加入促進にかかわる各種取り組みは、行動計画の目標をおおむね達成し、前年度を大幅に上回る実績を上げることができました。しかし、中期計画の目標である平成18年度並み(10,883事業所)の実績を上げるためには、各種取り組みをさらに加速させる必要があります。

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21年度	2,567	24,444	3,390	34
平成22年度	4,808	72,129	10,556	71

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

●厚生年金保険などの保険料等の徴収対策は、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平成22年度行動計画を策定し、計画に基づく取り組みを効果的、効率的に推進します。
●口座振替実施率が平成21年度の実績と同等以上の水準を確保することを目指します。

実　績　　平成22年度予算執行額:約22.5億円

●保険料を納付する事業所、また口座振替不能となった事業所に対して、電話や文書による早期納付のお願いを実施しました。また、長期・大口滞納事業所等に対しては、財産調査を行い、差押予告通知の送付による納付のお願いを実施しました。納付計画を提示しない事業所に対しては、差し押さえなどの実施により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が、平成22年度の厚生年金保険の保険料収納率は、97.8%となり、平成21年度の実績(98.0%)を下回りました。東日本大震災にともなう保険料納付期限の延長の影響を除いた実質的な収納率は、97.9%となり、ほぼ前年度並みの水準となっています。

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、達成率90%以上を目指します。

実　績　　平成22年度予算執行額:約63.4億円

●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22年度は、機構設立前後に滞留した年金請求書の早期処理に努め、サービススタンダードの達成状況を改善するための取り組みを進めました。その結果、最も代表的な給付である老齢厚生年金のサービススタンダード達成率は、前年度を上回りました。また、障害厚生年金は達成率が7.7%と低調な実績となっていますが、職員を大幅に増員するなど審査体制を強化しており、平成23年3月のみの達成率は25.4%と徐々に改善してきています。

サービススタンダードの達成状況(平成22年度)　　(注)(　)内の数値は、平成21年度の実績です。

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※	90.1%(91.1%)	57.7%(50.0%)
老齢厚生年金	2か月以内※	89.5%(86.3%)	54.6%(45.0%)
遺族基礎年金	2か月以内※	85.4%(80.5%)	41.9%(40.4%)
遺族厚生年金	2か月以内※	77.4%(73.9%)	49.9%(52.2%)
障害基礎年金	3か月以内	87.7%(88.8%)	
障害厚生年金	3か月半以内	7.7%(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22年度予算執行額:約365.6億円

①年金事務所窓口での待ち時間短縮などのため、年金相談時間の延長、予約制による年金相談、再来訪時の優先受付カードの発行、相談待ち時間表示システムの導入、また相談内容に応じた窓口の仕分けなどの取り組みを行いました。その結果、平均待ち時間が1時間以上の年金事務所は大幅に減少しました。(平成21年度平均:46事務所→平成22年度平均:4事務所)
②ねんきんダイヤルの応答率は、平成21年度の44.3%から22年度では57.1%に改善し、前年度の応答率以上の水準を確保するという目標を達成しました。

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、さまざまな取り組みを進めています。そのお客様サービス向上の取り組みの成果をお知らせします。

「お客様へのお約束10か条」の実現に取り組みます

目標・計画のポイント

お客様サービスの基本方針として掲げた「お客様へのお約束10か条」の実現に努めます。

実　績

●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込めて、「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した。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。

お客様の声に基づくサービス改善に取り組みます

目標・計画のポイント

お客様の声を集約・分析し、それらの声を踏まえて、具体的なサービス改善・業務改善の取り組みを進めます。

実　績

①お客様の声の集計・分析

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、日々機構本部へ報告しています。また、各年金事務所等に「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現場主導のサービス改善

全国8か所の年金事務所で「年金事務所お客様モニター会議」を開催しました。モニターの方のご意見は、機構全体で共有するために全国に周知し、サービス改善への参考としました。

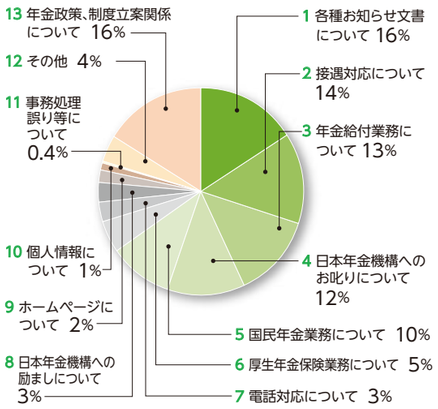
③マナースタンダードの実践

お客様に対する接遇の基本となるマナースタンダードの実践を図るため、テキストを作成し、全職員に周知するとともに、研修を開催しました。

④お客様向け文書の改善

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。

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4月～平成23年3月)



お客様の満足度を把握します

目標・計画のポイント

お客様の満足度を客観的に把握・評価するために、お客様を対象にしたアンケート調査や、外部調査機関を活用した窓口調査・電話調査を実施します。

実　績

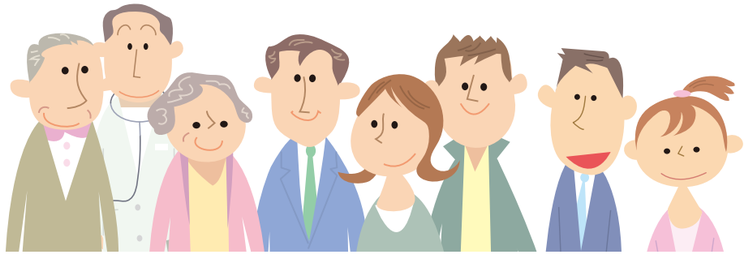
●年金事務所や街角の年金相談センターに来訪されたお客様を対象にしたアンケート調査結果では、「全体としての満足度」の項目で、「やや満足」以上の評価(5段階評価)は、「年金相談窓口※1」では83.0%、「年金相談以外の窓口※1」では81.8%でした。

●年金事務所や街角の年金相談センターを対象とする外部調査機関を活用した窓口調査・電話調査(いわゆる覆面調査)を実施しました。

・窓口調査の結果では、サービスに対するお客様の「全体としての満足度」の項目で「やや満足」以上の評価(5段階評価)は、「年金相談※2窓口」では74.1%、「年金相談以外※2の窓口」では75.3%でした。

・電話調査の結果では、サービスに対するお客様の「全体としての満足度」の項目で「やや満足」以上の評価は、「年金相談※2」では33.3%、「年金相談以外※2」では35.9%でした。

※1 お客様の相談内容により、年金のご請求やご相談などを「年金相談窓口」として集計。厚生年金保険や国民年金の加入手続きなどを「年金相談以外の窓口」として集計しました。
※2 お客様相談室における調査を「年金相談」、国民年金課における調査を「年金相談以外」として集計しました。



本渡年金事務所
お客様相談室
(熊本県天草市)
井下 晋一

職員からのメッセージ

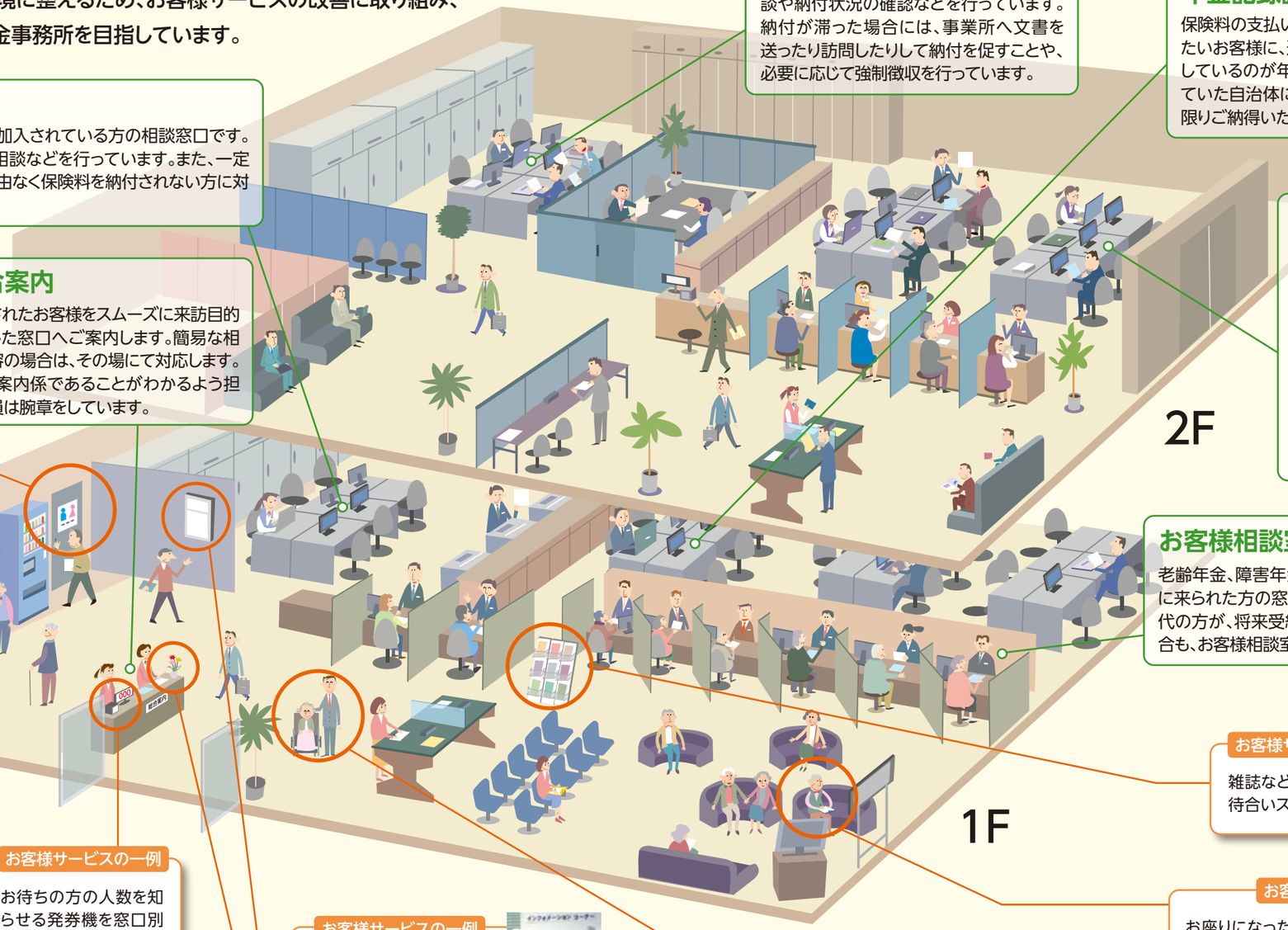
お客様サービス向上のために、新システムを導入しました。

お客様相談室には、さまざまな事情をお持ちのお客様が来所されますが、どんなご質問にも冷静・正確に対応することを心掛けています。また日々のお客様対応だけではなく、サービス向上を目指した取り組みも日常的に行っています。先日は、「年金相談事跡管理システム」という試験用ツールを導入しました。これまでは、お客様との以前の相談内容を確認する際、「相談票」の書類を手作業で探していましたが、システム化でより迅速に抽出できるようになりました。

九州の小さな島の年金事務所ですが、こうしたシステム導入や創意工夫を重ね、お客様から安心・信頼して年金のことをお任せいただけるよう日々努力しています。

あなたのまち の年金事務所

日本年金機構の職員がお客様と日々接している場所が、全国各地にある「年金事務所」です。
職員一人ひとりは、年金のご相談や加入の手続きなど、お客様のためのさまざまな業務に励んでいます。
また、事務所内をご利用しやすい環境に整えるため、お客様サービスの改善に取り組み、
多くの方に親しまれ、信頼される年金事務所を目指しています。



厚生年金徴収課

厚生年金保険の保険料などの納付のご相談や納付状況の確認などを行っています。納付が滞った場合には、事業所へ文書を送ったり訪問したりして納付を促すことや、必要に応じて強制徴収を行っています。

年金記録課

保険料の支払い履歴や資格の取得・喪失などを確認したいお客様に、過去の履歴を確認しその内容をお伝えしているのが年金記録課です。かつてお住まいになっていた自治体に連絡して確認作業をするなど、できる限りご納得いただける記録の提出を目指しています。

国民年金課

自営業、学生など国民年金に加入されている方の相談窓口です。保険料の納付方法や免除の相談などを行っています。また、一定の収入がありながら正当な理由なく保険料を納付されない方に対する強制徴収も行っています。

総合案内

来訪されたお客様をスムーズに来訪目的に応じた窓口へご案内します。簡易な相談内容の場合は、その場にて対応します。なお、案内係であることがわかるよう担当職員は腕章をしています。

厚生年金適用調査課

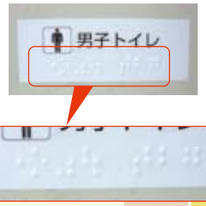
厚生年金保険は保険料を加入者（従業員）と事業主で折半して支払う制度となっており、保険料は加入者の報酬に応じて決まります。適用調査課では、厚生年金保険制度等への加入および資格の喪失に関する手続きや、従業員の保険料を計算するもととなる標準報酬月額の決定を行っています。また、未加入事業所に対する加入促進に関する業務を担っています。

お客様相談室

老齢年金、障害年金、遺族年金の手続きについての相談に来られた方の窓口です。保険料をお支払い中の現役世代の方が、将来受給する年金の見込み額を確認したい場合も、お客様相談室が窓口となります。

お客様サービスの一例

視覚障がいのある方のために点字シールを貼付



お客様サービスの一例

設置を進めているAED（自動体外式除細動器）

お客様サービスの一例

待ち時間に心がなごむ幼稚園児の作品展示

お客様サービスの一例

お待ちの方の人数を知らせる発券機を窓口別の色分けでわかりやすく

お客様サービスの一例

回転式ポスターでさまざまな情報をお知らせ

お客様サービスの一例

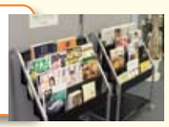
気持ちを癒す生け花の展示

お客様サービスの一例

気軽にご利用いただける車いすをご用意

お客様サービスの一例

雑誌などの読み物を持ち寄り、待合いスペースに設置



お客様サービスの一例

お座りになったまま書類に記入できるクリップボード

※業務を行う各課の名称は、年金事務所の規模などにより異なります。
※「お客様サービスの一例」は、全国の年金事務所が自主的に行っている取り組みをご紹介しているもので、すべての年金事務所でご提供しているものではありません。
※一部の年金事務所では、全国健康保険協会（協会けんぽ）の窓口が設置されています。