

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。



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



0570-05-1165

受付時間 月曜日(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日)／8:30～19:00
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。

050または070で始まる電話でおかけになる
場合は Tel.03-6700-1165

「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



0570-058-555

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。

050または070で始まる電話でおかけになる
場合は Tel.03-6700-1144

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(月曜日が休日の場合は、休日明けの初日)／8:30～19:00
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。

また、将来受給する年金の見込額をさまざまな働き方を条件に試算できるサービスや、
「ねんきん定期便」、「年金の支払いに関する通知書」などを電子メールで
受け取ることができるサービスなども開始しています。

ますます便利になる「ねんきんネット」を、ぜひご活用ください。



※「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>

アニュアルレポート 2011

概要版

暮らしに寄り添い、
お客様一人ひとりの期待に応える
年金サービスを目指します。



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)



日本年金機構
Japan Pension Service

国民の皆さまの信頼を礎とし、 適正な業務運営とサービス向上に努めます。

日本年金機構(以下、機構といいます)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。



日本年金機構 理事長
紀陸 孝

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。

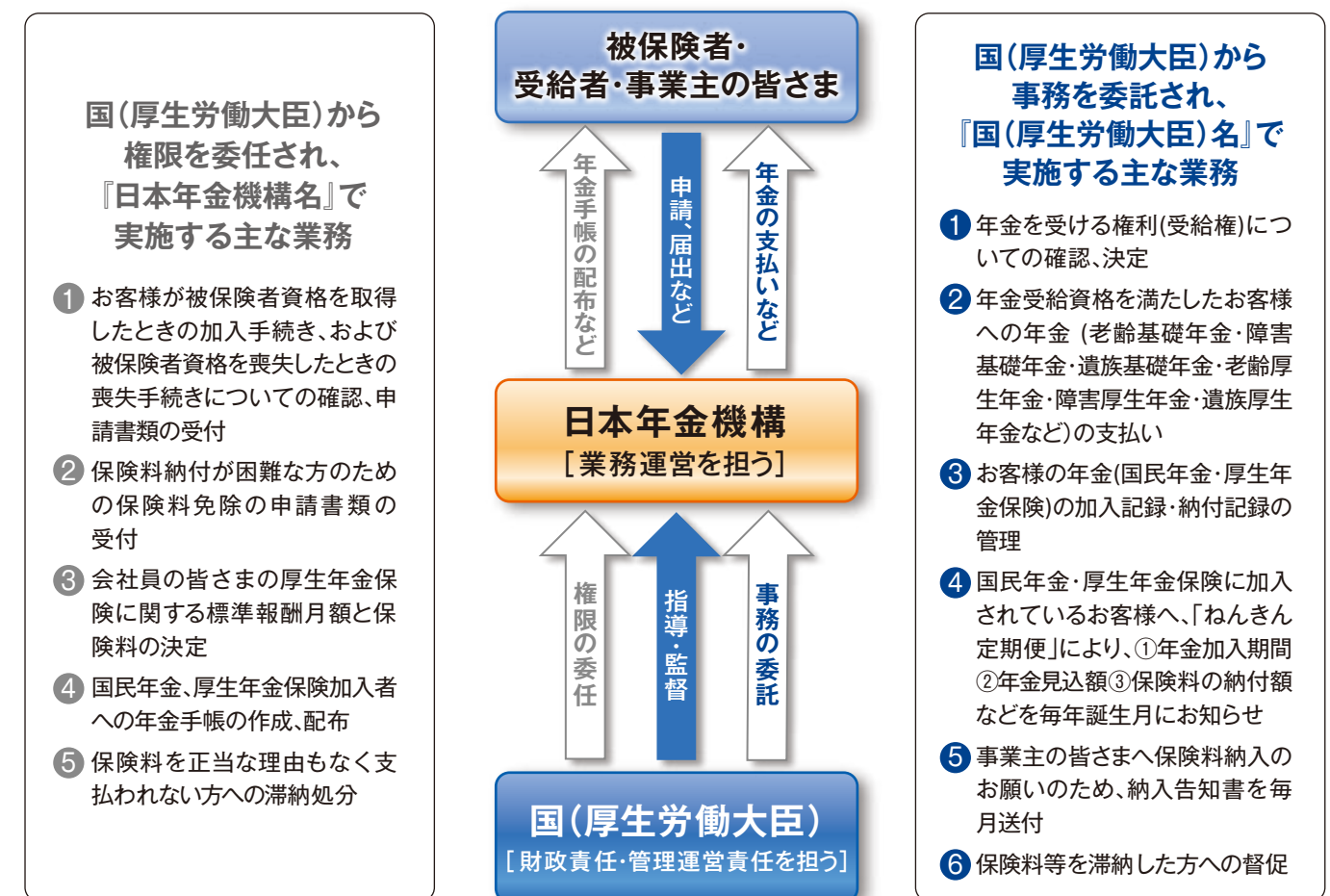
- ①お客様の立場に立った親切・迅速・正確で効率的なサービスを提供します。
- ②お客様のご意見を業務運営に反映していくとともに、業務の成果などについて、わかりやすい情報公開の取り組みを進めます。
- ③官民人材融合による能力・実績本位の新たな人事方針を確立し、組織風土を変えます。
- ④コンプライアンス※の徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスを確立します。

※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。

わが国の公的年金の業務運営を担い、 公正かつ効率的に実施しています。

機構の業務

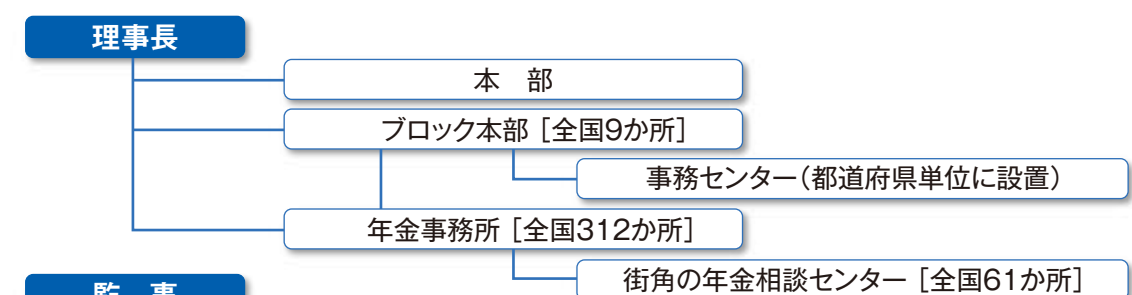
機構は、国(厚生労働大臣)※の監督のもと、年金に関するさまざまな業務を行っています。その内容は多岐にわたりますが、大きく「国から権限を委任された業務」、「国から事務を委託された業務」の2つに大別されます。



※国(厚生労働大臣)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。

(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

機構の組織



(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。

(平成24(2012)年8月1日時点 職員数:正規・准職員 約12,000人)

※ほかに年金記録問題対応のため、准職員約3,700人が特別に配置されています。また有期雇用で、特定の業務に従事する特定業務契約職員および補助的な業務に従事するアシスタント契約職員を配置しています。

国民みんなで作る支え合いの輪

老後の暮らしはもちろん、事故などで障がいを負ったときやご家族が亡くなったときも、

国民みんなで生活を支え合う役目を担うのが「**年金**」です。

現役世代の方々が納める保険料に、国庫負担と会社負担分を加え、現在の受給者の方々の生活を支えます。

「支える」ときがあるから、「支えられる」ときもやってくる。

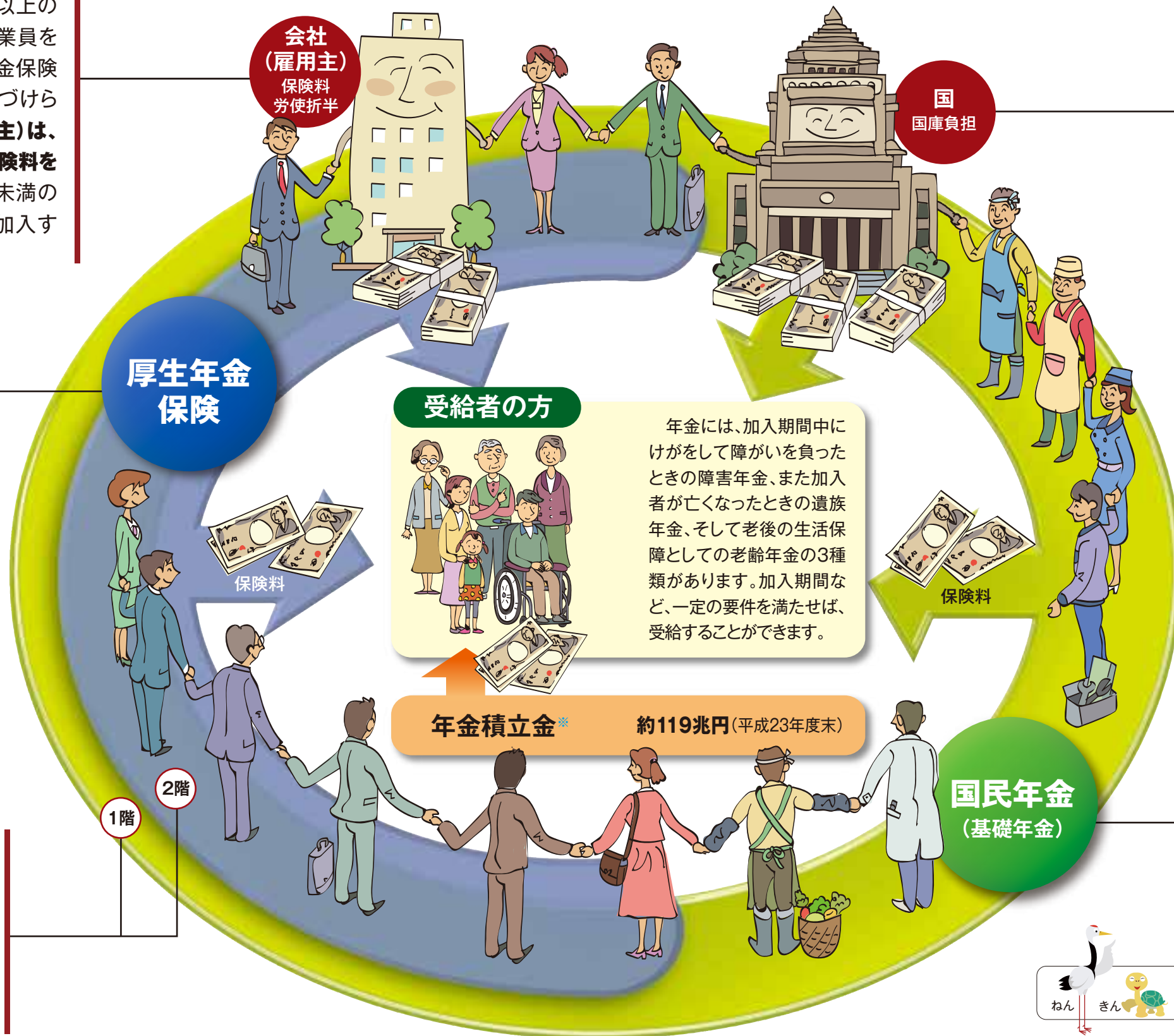
みんながこの「**年金**」という支え合いの輪の中にいるからこそ、わが国の年金制度を守っていくことができます。

法人の事業所と5人以上の従業員の雇用主は、従業員を被保険者として厚生年金保険へ加入することが義務づけられています。**会社(雇用主)**は、**従業員と折半で毎月保険料を納付**します。従業員5人未満の個人雇用主でも、任意加入することができます。

会社も保険料を払っているんですね。

厚生年金保険は、民間の会社に勤務している70歳未満の従業員などが加入し、加入者は会社と折半で、給与に応じた保険料を納めます。

公的年金制度の仕組みの特徴は、「2階建て」構造になっていることです。1階部分は、加入期間に応じて受給できる「国民年金(基礎年金)」、2階部分は過去の報酬に応じて受給できる厚生年金保険などになっています。



基礎年金(国民年金)の給付の一部は、**国の負担(税金)**でまかなわれています。

ほう、年金に税金が使われているとは知らなかったな。とすると、保険料はきちんと納めて年金を受け取らないと、税金の納め損じゃ!

国民年金は、日本国内に在住する20歳~60歳未満のすべての人が加入し、毎月定額の保険料を納めることになっています。

※厚生年金保険などに加入しているサラリーマンやそのサラリーマンに扶養されている配偶者は、国民年金にも加入していることになっていますが、国民年金の保険料は厚生年金保険などの保険料に含まれているため、別途国民年金の保険料を納める必要はありません。

※ 年金積立金: 厚生年金と国民年金の保険料のうち、年金の支払いに充てられた後に残ったお金。資金として運用し、運用益を今後の年金支給に充てることで、将来世代の負担を軽くすることを目的としています。

公的年金＝生涯の生活設計のベース。その訳は…

新聞やテレビのニュースなどで話題に取り上げられることの多い「年金」ですが、正確に理解されていなかったり、大きな誤解が元になっていたり…ということが多いようです。公的年金制度の役割や意義などについて、皆さまの素朴な疑問に、わかりやすくお答えしていきます。

Q なぜ公的年金に加入しなければならないのですか？



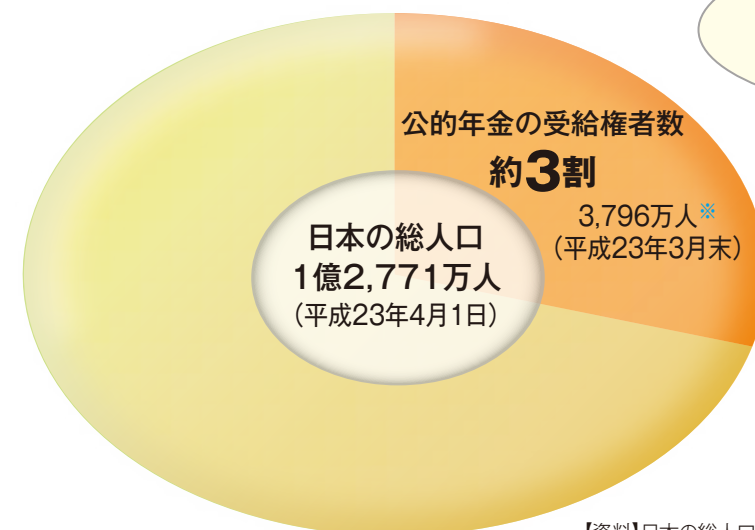
学生・21歳

A 老後の生活がどれくらい続くかなど将来が見通せない中、個人だけで対応するには限界があるため、社会全体で老後の所得を保障する仕組みが不可欠だからです。ほかにも公的年金には、障がいや一家の大黒柱の方の死亡など、長い人生の中で誰にでも起こる**リスクに対して生活を保障**してくれるというメリットがあります。

公的年金は「老後の生活保障」として支給される老齢年金以外にも、若いうちに障がいを負われたときや大黒柱の方がお亡くなりになった場合に障害年金や遺族年金が支給され、ご本人やご遺族の生活を支えてくれます。長い人生の「もしも」の場合にも大きな備えになるのです。もし保険料を納めていなかったり、免除制度などを活用していないと、これらの年金も受け取ることができません。

年を取る、障がいを負う、家族を残してお亡くなりになるといった経済的なリスクは誰もが抱えるものです。こうしたリスクに対しては、国民一人ひとりが各自で備えることが必要ですが、個人だけでは十分な備えができません。それゆえに公的年金制度では、国民がそれぞれ保険料を出し合い、社会全体で個人を支える仕組みにしています。

国民の約3割の方が年金を受給



こんなにたくさんの方の生活を年金が支えているんですね。



老齢年金、障害年金、遺族年金を合わせると、約3,796万人の方が公的年金の受給権者です。この数は国民のほぼ3割に相当し、年金が国民生活に深く根付き、また日本の経済の中で重要な位置を占めていることがわかります。

【資料】日本の総人口：総務省「人口推計月報」

公的年金の受給権者数：厚生労働省「平成22年度厚生年金保険・国民年金事業の概況」

※ 福祉年金受給権者を含んだ、重複のない実受給権者です。

Q 老後の生活は、個人年金や貯蓄があれば、公的年金に頼らなくてもいいのではないですか？



菓子店経営・38歳

A 個人年金や貯蓄と違い、公的年金は、現在の受給者の給付を現役世代が納めた保険料で負担する仕組みです。つまり、現在の受給者を現在の加入者が支えるので、**実質的に価値のある年金を生涯にわたり受け取る**ことができます。

近年はデフレ経済が続いており、実感がわきにくいですが、個人年金や貯蓄は、遠い先の老後生活を考えると、想定を超えたインフレなど経済状況の大きな変動によっては実質的な価値が大きく目減りしてしまいます。日本の公的年金は、保険料を積み立てて本人の老後にそれを年金としてお支払いするのではなく、基本的に現役世代が納めた保険料をそのときの高齢者の方々に年金としてお支払いする制度です。このため老後も、実質的に価値のある年金を生涯受け取ることができます。

また、自分の寿命がどれくらいで、老後に備えていくら必要なのかはわかりません。個人の貯蓄のみでは、インフレや長生きすることで多くなる経済的な負担に対応するのは困難ですが、公的年金では一定の給付を生涯受け続けることができます。さらに、現役世代にとっても、ご自身の両親の老後の生活費を仕送りする心配をせずに生活できるというメリットがあります。これも世代間扶養の仕組みの公的年金だからこそできることなのです。

もし公的年金がなかったら…？

自分たちの将来のための貯蓄や子どもの養育費、老齢の両親の生活費の仕送り、または扶養のための費用などのすべてを、自分たちの収入のみでまかなうという生活設計を行うことになるのです。



Q 少子高齢化が進めば、将来、支払った分の年金が受け取れなくなるのではないですか？



会社員・45歳

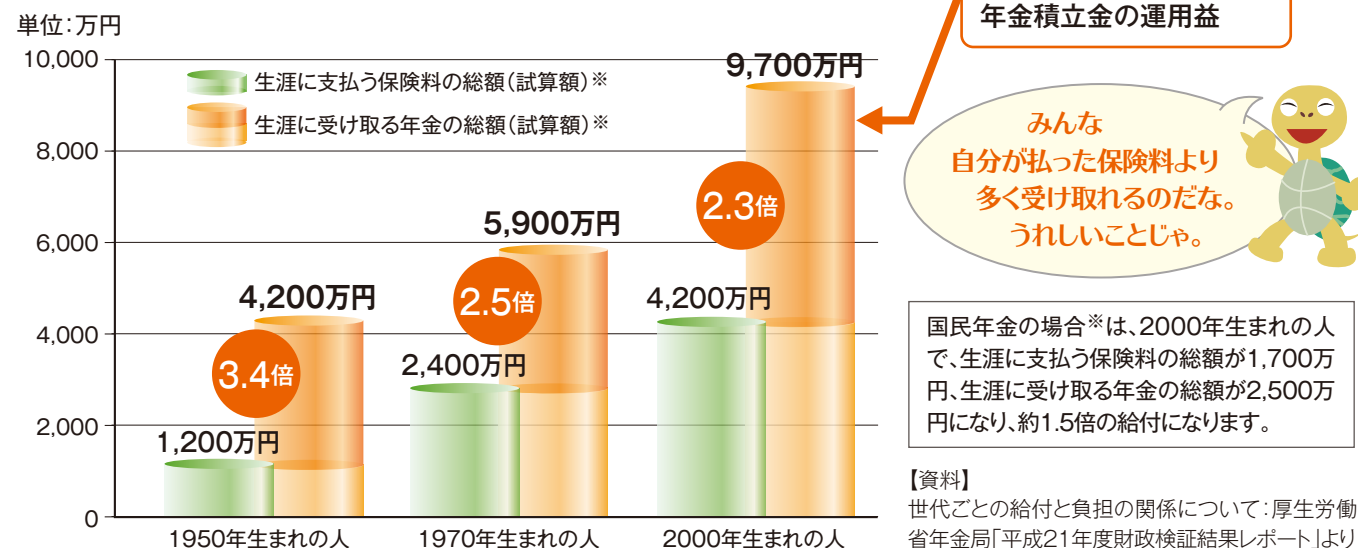
A いいえ。公的年金への加入は、本来損得で考えるものではありませんが、試算上は、**どの世代の方も自分が払った保険料を上回る年金が受け取れます。**

公的年金では、皆さまが納めた保険料以外にも、国庫(税金)や会社が負担する部分があるので、どの世代の方も、支払った保険料を上回る年金を受け取ることができます。

ただし、現役世代が保険料を支払い、高齢者の方の生活を支えるという世代間扶養の仕組みでは、少子高齢化が進むと現役世代の負担が重くなってしまいます。そこで、平成16年の法律改正では、今後の保険料の水準と上限をはっきりと法律で規定しました。また、現役世代と受給者世代の負担と給付のバランスをとるため、現役世代の人口減少と平均余命の伸びを考え合わせて、年金額の伸び率を賃金や物価の伸びよりも抑える仕組みを導入しました。この仕組みでは、現役世代の所得が増えても、同じように年金額を増やすことはできませんが、賃金や物価が下がらない限り、基本的に年金額が下がることはありません[※]。

2000年生まれの人でも2.3倍

[厚生年金保険(基礎年金含む)の場合]



[※] 試算額は、以下の条件を基に算出しています。

- ・受給期間は、男女とも保険料を支払い終わった時点(60歳時点)での平均余命まで生きると仮定しています。平均余命は、過去の完全生命表および日本の将来推計人口(平成18年12月推計)における将来生命表の60歳時平均余命を用いています(男:85歳11か月、女:91歳7か月)。受給額のうち、国庫負担割合は2分の1となっています。
- ・各保険料負担額、年金受給額は65歳時点の価格に換算しています。

【厚生年金保険】

- ・保険料は20歳から60歳まで40年間納付すると仮定しています(同年齢の夫婦で、夫が20歳~60歳まで厚生年金に加入し、妻はその間、専業主婦(第3号被保険者))。
- ・厚生年金を支給する前提となる夫の賃金は、平均標準報酬月額を42.9万円(ボーナス込み、平成21年度水準)と仮定しています。
- ・厚生年金の場合、老齢厚生年金の受給者である夫が死亡した後に妻が遺族厚生年金を受給することができますが、これも含めて計算しています。

【国民年金】

- ・20歳から60歳まで国民年金第1号被保険者で保険料を納付すると仮定しています(保険料、年金額ともに被保険者1人分)。

[※] 現在支給されている年金額は、平成11年~13年の間に物価が下落したにもかかわらず、年金額を特例的に据え置いた影響で、法律が本来想定している水準よりも2.5%高くなっています。このため、世代間公平の観点から、老齢基礎年金などの年金額の特例水準(2.5%)について、平成24年度~26年度までの3年間で解消する法案が提出されています。

Q 保険料を納めていない人が多いと聞きました。年金制度は破綻してしまうのではないですか？



専業主婦・52歳

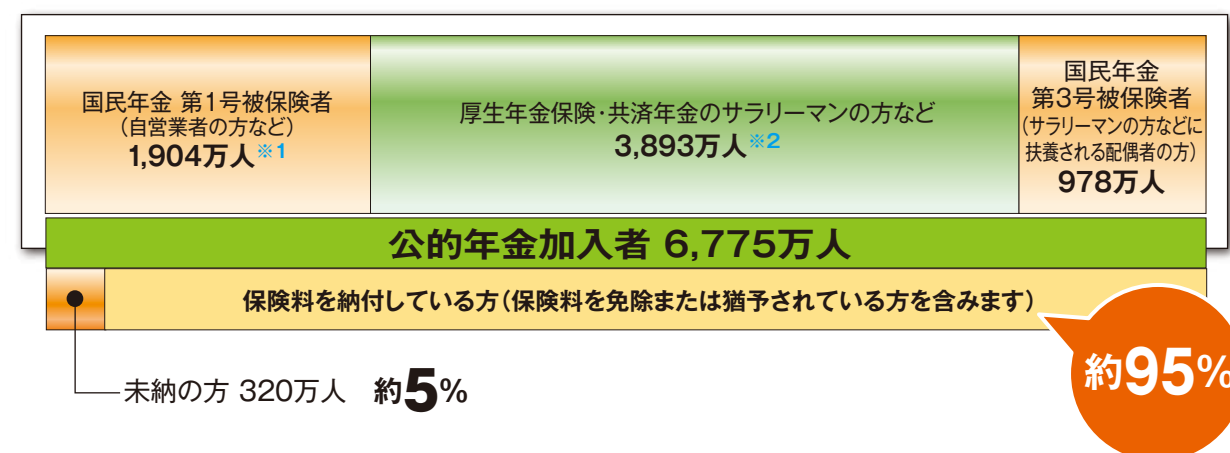
A 「国民年金の納付率が6割を切った」と報道されたことで多くの方が誤解されています。実際は、厚生年金保険、国民年金、共済年金を合わせた**公的年金加入者全体の約95%の方がきちんと保険料を納付**しています。

実際に保険料を払っていない方は、公的年金加入者全体でみれば5%ほどです。報道されたのは、国民年金の第1号被保険者の現年度の納付率についての数字で、厚生年金保険と共済年金を合わせれば(国民年金の第3号被保険者を含む)、約95%の方が保険料をきちんと納付しています。

また、日本の公的年金制度は、現役時代に保険料を納め、その納付実績に応じて年金額が決まる社会保険方式なので、未納・未加入期間分について年金が支払われることはなく、その分の保険財政の負担はありません。つまり、保険料を納めていない人がいるからといって、将来の公的年金財政を大きく揺るがし、制度を崩壊させるようなことはないのです。国の制度ですので、国が存続する限り、破綻することはありません。もちろん、将来年金を受給するためにも、きちんと保険料を納めたり、免除の手続きをしたりすることは大切ですので、忘れないようにしましょう。

保険料の納付状況

[平成23年度末]



^{※1} 任意加入被保険者(33万人)を含む。

^{※2} 3,893万人のうち、共済組合の加入者数は平成22年度末時点の人数を使用しています。

公的年金制度には、国民一人ひとりの生活を守るという重要な役割があり、また国民相互の支え合いのシステムとして、国民の皆さま全員の加入が前提となっています。

年金制度を正しく理解して、不安を解消していただき、公的年金をベースに、生活へのリスクに備えていただきたいと思います。

年金記録問題のこれまでの取り組み

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。日本年金機構(以下、機構といいます)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。

年金記録問題には大きく分けて、①持ち主が見つからない未統合記録(約5,095万件)の問題と、②記録の内容に誤りがある問題の2つがあります。

①
未統合記録
(約5,095万件)
問題

基礎年金番号に統合されていない年金記録の問題

▶ 従来、年金記録(約3億件)は個々の制度ごとに管理されていましたが、平成9年以降、国民一人につき、一つの番号(基礎年金番号)で管理することとなりました。順次、その番号に記録を結びつけてきましたが、平成18年6月末時点でなお、約5,095万件の未統合の年金記録が存在することが明らかになりました。

■未統合の記録のイメージ図

手帳記号番号
〇〇〇〇-〇〇〇〇〇〇
国民年金の記録

手帳記号番号
△△△△-△△△△△△
厚生年金の記録

手帳記号番号
××××-××××××
厚生年金の記録

統合

結びついていない

基礎年金番号
11111-111111
基礎年金番号の記録

未統合の記録
約5,095万件

②
記録の内容に
誤りがある問題

誤りのあるコンピュータ記録の問題

▶ 年金記録は当初、紙台帳で管理されていましたが、その後、コンピュータによる管理方法に順次変更されていきました。その際、紙台帳の記載内容が正しく移し換えられなかったことなどにより、誤っている記録が存在しています。

▶ 国の厚生年金記録と厚生年金基金が保有する基金記録の内容が異なっている記録が存在しています。

さかのぼって訂正された年金記録の問題

▶ 国の厚生年金記録がさかのぼって訂正された際に、給与額(標準報酬月額)が実際より低く変更されたり、勤務期間が実際より短くされたケースが存在しています。

- 対 策**
- ① **未統合記録の問題** ▶ 平成19年12月以降、「ねんきん特別便」をはじめとする各種のお知らせをお送りし、国民の皆さまにご自身の年金記録の確認をお願いしてきました。その結果、これまで国民の皆さまからいただいたお問い合わせについては、おおむね回答作業が終了しています。
 - ② **記録の内容に誤りがある問題** ▶ 現在、国のコンピュータ記録と、その基となった紙台帳や厚生年金基金記録との突き合わせ作業を進めています。これらの突き合わせ作業については、平成25年度中の作業終了を目指して、計画的に進めています。

- 成 果**
- ① **統合された記録数** ▶ 平成18年6月の時点で約5,095万件を数えていた未統合記録のうち、平成24年6月までの間に約1,647万件が基礎年金番号に統合されました。人数で見ると、約1,296万人(受給者約604万人、被保険者等約692万人)の方の記録が統合されたことになります。
 - ② **年金回復額** ▶ 一連の対策によって記録が訂正されたことによる、年金額(年額)の増加分は、データの集計を始めた平成20年5月以降の累計で、約785億円です。これを65歳から受給した場合の回復総額(生涯額)[※]として計算すると約1.6兆円となります。

対 策	内 容	成 果
ねんきん特別便	すべての年金受給者・加入者の方、約1億873万人に年金加入記録をお送りし、年金記録のもれや誤りを確認していただき、その回答をお願いした。	平成24年4月までに「訂正あり」と回答のあった約1,301万人のうち約1,273万人(約98%)の方の処理が終了。
ねんきん定期便	すべての現役加入者の方に対し、毎年誕生月に、年金加入期間などをお送りし、年金記録にもれや誤りがあった場合にはその回答をお願いしている。	平成24年4月までに回答のあった約235万人のうち約229万人(約97%)の方の処理が終了。
厚生年金加入記録のお知らせ	厚生年金受給者の方などに対して、標準報酬月額などをお送りし、記録にもれや誤りがあった場合にはその回答をお願いした。	平成24年4月までに回答のあった約87万人のうち、ほぼすべての方の処理が終了。
紙台帳などとコンピュータ記録との突き合わせ	紙台帳などとコンピュータ記録の内容を照合し、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし確認していただいたうえで年金記録を訂正している。	突き合わせ対象者約7,900万人のうち、平成24年5月までに約3,524万人(約45%)の方の突き合わせが終了。
被保険者記録と厚生年金基金記録との突き合わせ	国の被保険者記録と厚生年金基金記録の突き合わせを行い、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし、確認していただいたうえで年金記録を訂正している。	突き合わせ対象者約3,731万人のうち、平成23年12月までに約3,452万人(約93%)の方の処理が終了。
年金事務所段階における記録回復	年金記録回復の申し立てのうち、一定の基準に該当するものは、総務省年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階で記録の訂正を行っている。	平成24年4月までに10,189件の処理が行われている。

今後の取り組み 手がかりがつかめない記録については、ご本人から心当たりの記憶を申し出いただくことが、持ち主の発見につながります。このため、平成25年1月をめどに、「もれ」や「誤り」が気になる年金記録について、国民の皆さまにご確認いただく「気になる年金記録の確認キャンペーン(仮称)」を開始する予定です。

[※] 65歳から受給した場合の回復総額(生涯額)：年金記録の訂正による年金額(年額)の増加分は、平成24年5月現在で累計額が785億円となります。この累計額を65歳以上の老齢年金支給額の男女比率で分け、さらに男女別に65歳の平均余命(受給期間)を乗じて、男女分を合算した額を回復総額として推計しました。

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23年度の主な取り組みとその実績をご報告します。

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えます。

平成23年度計画	実 績	平成23年度予算執行額：約160.3億円
平成23年度の現年度納付率は、平成21年度と同程度以上の水準を確保することを目指す。	平成23年度の現年度保険料の納付率は、第3号不整合記録に関する種別変更の影響※1などにより、58.6%と前年度を下回る結果となりました。前年度比の下げ幅をみると、平成23年度の下げ幅は平成22年度と同様、マイナス0.7ポイントですが、第3号不整合記録に関する種別変更の影響(マイナス0.3ポイント)を除けば、マイナス0.4ポイントとなっています。	
平成23年度末における平成22年度分保険料の納付率は、平成22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す。	平成22年度分の保険料の納付率は平成23年度末で62.2%となり、平成22年度の現年度納付率59.3%から2.9ポイント伸びて、年度計画の目標を達成しました。	
平成21年度の最終納付率は、平成21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す。	平成21年度分の保険料の最終納付率※2は平成23年度末で65.3%となり、平成21年度末の現年度納付率60.0%から5.3ポイント伸びて、年度計画の目標を達成しました。	

国民年金保険料の納付率の年次推移

	21年度	22年度	23年度
21年度分保険料	60.0%	63.2%	65.3%
22年度分保険料		59.3%	62.2%
23年度分保険料			58.6%

※ ■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 第3号不整合記録に関する種別変更の影響：第3号不整合記録とは、第3号被保険者(サラリーマンなど第2号被保険者の被扶養配偶者)が、第2号被保険者の退職などによって種別が第1号被保険者に変った後も届出を行わなかったために、年金の記録が第3号被保険者のままになっている方の記録のこと。この記録を第1号被保険者へ種別変更したことにより、保険料を納めなければならないのに未納となっていることによって、納付率が下がる影響のことをいいます。

※2 平成21年度分の保険料の最終納付率：「徴収時効が消滅する平成23年度末現在における平成21年度分の納付対象月数」に占める「平成21年度から平成23年度末までに納付された平成21年度分の納付月数」の割合です。

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

平成23年度計画	実 績	平成23年度予算執行額：約85.5億円
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の取り組みについて、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することを目指す。	各種取り組みにより、加入に結びついた事業所数は6,685事業所で、前年度の4,808事業所、平成21年度の2,567事業所を上回りました。事業所調査についても437,325事業所と、前年度の157,477事業所、平成21年度の47,402事業所を大幅に上回る実績を上げることができました。	

厚生年金保険の加入対策の実施状況

	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※1
平成18年度	10,883	43,755	6,786	87
平成21年度	2,567	18,953	3,390	34
平成22年度	4,808	65,957	10,556	71
平成23年度	6,685	120,344	20,736	165

※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、年金事務所の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。

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

平成23年度計画	実 績	平成23年度予算執行額：約32.8億円
各種取り組みを効果的・効率的に推進する。また、口座振替の実施率については前年度と同等以上の水準を確保することを目指す。	新規に加入届を提出した事業所に対して、口座振替をお勧めするなどの取り組みを行った結果、平成23年度の口座振替実施率は82.7%と、前年度の実績81.6%を上回りました。 各種の徴収努力の結果、厚生年金保険の保険料収納率(過年度分を含む)は、98.0%となり、前年度の97.8%を上回りました。また、全国健康保険協会管掌健康保険※2の保険料収納率(過年度分を含む)も96.5%と、前年度96.3%を上回りました。	

※2 全国健康保険協会管掌健康保険：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。健康保険料については、厚生年金保険料とあわせて機構が一括して徴収しています。

正確で迅速な年金給付を目指します

平成23年度計画	実 績	平成23年度予算執行額：約75.2億円
サービススタンダードの達成状況を把握しながら、達成率が前年度の実績を上回るよう努める。また、中期計画の最終年度(平成25年度)の目標90%を目指して、取り組みを推進する。 特に、障害厚生年金については迅速な事務処理に配慮し、達成率の大幅な改善を図る。	各種取り組みの結果、すべてのサービススタンダードの達成率は、下記の表のように前年度を上回り改善されました。 障害厚生年金については、平成23年度の達成率は対前年度比37.5ポイント増の45.2%へ改善しました。	

■給付種別ごとのサービススタンダード達成率の年次推移

サービススタンダード	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
老齢基礎年金 2か月以内※1	94.3%	87.7%	91.1%	90.1%	98.0%
老齢厚生年金 2か月以内※1	87.2%	76.1%	86.3%	89.5%	97.5%
遺族基礎年金 2か月以内※1	91.0%	83.2%	80.5%	85.4%	93.8%
遺族厚生年金 2か月以内※1	83.8%	74.5%	73.9%	77.4%	88.3%
障害基礎年金 3か月以内	90.1%	87.9%	88.8%	87.7%	94.6%
障害厚生年金 3か月半以内	72.4%	31.0%	10.0%	7.7%	45.2%

※1 過去の年金加入状況の再確認を要する場合です。

年金相談の充実に取り組みます

平成23年度計画	実 績	平成23年度予算執行額：約351.8億円
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、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る。	各種の取り組みを行った結果、平成23年度は、平均待ち時間が1時間以上の事務所数は月平均※2 1か所(平成22年度は4か所)、30分以上1時間未満の事務所数は月平均※2 27か所(平成22年度は43か所)となりました。月平均の相談件数が514,832件(平成22年度は498,412件)に増えているにもかかわらず、いずれも平成22年度より減少しました。	
ねんきんダイヤル(コールセンター)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%以上を目指す。	通知書の分散発送やナビダイヤルのガイダンスの見直しによって応答呼数が増加したこと、ならびに総呼数が減少する効果が表れたことによって、平成23年度全体の応答率は60.1%(対前年度比3ポイント増)と改善しました。特に、混雑時期の下半期(11月から3月)の応答率は、81.1%(平成22年度の同時期は57.3%)と大幅に改善しています。	

※2 機構では、相談窓口の平均待ち時間が「1時間以上」と「30分以上1時間未満」のそれぞれの年金事務所数を月ごとに算出しています。月平均は年間(12か月)で平均を算出したものです。

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、お客様のご意見・ご要望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

平成23年度計画	実 績
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」の実現に努める。	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。

お客様の満足度を把握します

平成23年度計画	実 績
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・電話調査などを実施する。	平成24年1月に、全国の年金事務所と街角の年金相談センターへ来訪されたお客様を対象として、「お客様満足度アンケート」を実施しました。 また、平成24年1月～2月に、年金事務所や街角の年金相談センターを対象に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。

■お客様満足度アンケート調査結果

調査概要	・実施日／平成24年1月(実施日は年金事務所や街角の年金相談センターにより異なります) ・実施対象／年金事務所(312か所)および街角の年金相談センター(51か所)に来訪されたお客様 ・回収枚数／35,767枚(回収率：60.5%)
------	--

問 ①～⑤に関する満足度はいかがでしたか？ ※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	普通	やや不満	不満
①説明のわかりやすさ、充分さについて	71.9%	14.6%	11.8%	1.3%	0.4%
②職員のマナーや態度について	74.6%	13.0%	11.5%	0.6%	0.3%
③待ち時間について	51.9%	12.3%	24.6%	7.7%	3.5%
④年金事務所内の設備、清潔感について	54.4%	17.3%	26.8%	1.3%	0.2%
⑤全体として	75.3%	11.6%	11.4%	1.2%	0.5%

※ 上記のお客様満足度は、「年金相談窓口」での結果です。