



〒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)

<https://www.nenkin.go.jp>

2023年11月発行

年次報告書2022 [2022年4月～2023年3月]

JAPAN PENSION SERVICE ANNUAL REPORT 2022

日本年金機構



年次報告書2022

[2022年4月～2023年3月]

JAPAN PENSION SERVICE ANNUAL REPORT 2022



日本年金機構の令和4年度の主な取り組みについて

令和4年度は、社会全体がコロナ禍を克服し、新たな時代に向けて歩み出すことに対し、日本年金機構としても年金制度の適切な運営を通じて貢献していきたいという決意を込め、組織目標を「コロナ禍の克服 新しい時代への貢献」とし、この組織目標の達成に向け、「新しい時代に貢献する基幹業務の推進」、「オンラインビジネスモデルの着実な実現」、「女性活躍と働き方改革の推進」などを重点取り組み課題と位置づけ、以下の取り組みを進めてまいりました。

【新しい時代に貢献する基幹業務の推進】

国民年金保険料収納対策については、最終納付率80%到達を最大のテーマに掲げ、この達成に向け、本部に専門チーム（納付率80%促進チーム）を設置の上、マスマーケティング行動管理モデルを導入し、本部ではマーケット分析や対象セグメントおよび施策の選定等、年金事務所では対象セグメントへの施策を、それぞれ効果的・効率的に実施し、本部と拠点が一体となり各種取り組みの促進を図りました。また、他の都道府県に比べ納付率が低かった沖縄県の「沖縄プロジェクト」やコロナ禍における政策的要請である「国民年金保険料免除にかかる臨時特例措置」の勧奨等について、継続的に実施しました。その結果、現年度納付率は76.1%（11年連続上昇）、最終納付率は80.7%（10年連続上昇）となり、最大のテーマとしていた最終納付率80%台に機構発足後初めて到達しました。

厚生年金保険等の適用促進対策については、国税源泉徴収義務者情報の活用を基本とした加入指導を実施することで、職員の加入指導による新規適用事業所数は、約9.6万事業所となり、目標である8万事業所を上回り、これにより平成27年当初には97万件あった厚生年金保険の適用の可能性のある法人事業所数は、約16.9万事業所まで減少しました。また、短時間労働者の適用拡大に関する対応として、令和4年10月の法施行を踏まえ、新たに適用拡大の対象事業所となる可能性のある約5万事業所のすべてに事業所調査や訪問を行う等により、制度周知を実施しました。

厚生年金保険等の徴収対策については、コロナ禍における特例措置として設けられた厚生年金保険料の納付猶予特例から既存の法定猶予制度に切り替え等をした事業所に対し、事業の存続に配慮しながら、ていねいに納付協議を実施し、新規発生保険料以上の納付を促すとともに、適切な納付計画の提出に応じない事業所等に対して、適切に対応を進めました。当該納付猶予特例の実施を背景として、令和元年度99.1%であった収納率は、令和2年度に97.5%まで落ち込みましたが、以降、着実に実績を重ね、令和4年度の厚生年金保険料の収納率は、前年度を上回る98.5%となり、目標である前年度同等以上の水準を達成することができました。

年金給付については、令和5年度に男女とも多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することによる年金請求に関する相談や申請手続きの増加に対応するため、令和4年10月からお客様相談室長を補佐する室長代理の全拠点配置や室長の決裁権限の一部見直しに加え、年金相談職員や有期雇用職員を増員し、迅速な支給決定ができるよう事務処理体制の強化等の取り組みを実施しています。

【オンラインビジネスモデルの着実な実現】

お客様の行政手続きの負担軽減や利便性向上を図る「サービスのオンライン化」について、事業所・個人それぞれのお客様のニーズと申請手続き等に応じたオンラインサービス実現に向けて取り組みを推進しました。

〈事業所向けオンラインサービス〉

e-GOV等の政府共通基盤を活用することを基本とし、電子申請利用促進を集中的に取り組んだ結果、資本金1億円超の法人等の電子申請利用割合は94.6%、この資本金1億円超の法人等と被保険者が51人以上の事業所を合わせた利用割合は81.7%になりました。また、事業所からの届出が特に多い資格取得届や資格喪失届等の主要7届の電子申請の割合は、令和元年度の23.9%から大幅に上昇し、64.6%となりました。加えて、事業所から照会が多い社会保険料額情報等を電子的に情報提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を開始する等、サービスの拡充に取り組んでいます。

〈個人向けオンラインサービス〉

「ねんきんネット」をネットチャネルの中心と位置づけ、利用者の拡大を図るため周知広報を行った結果、利用者数は908万人となり、前年度から138万人増加しました。また、マイナポータルを経由しての利用者数も、前年度の約3倍となる216万人と大幅に増加しました。加えて、国民年金の加入手続・保険料の免除申請書等について、簡易な電子申請を可能とするサービスや紙で送付していた社会保険料（国民年金保険料）控除証明書等を電子送付するサービスを開始しました。

【女性活躍と働き方改革の推進】

機構における女性職員の比率は39%を超え、新入構員の半数以上を女性が占めており、さらに女性比率が増加することを見込んでいます。安定的な組織体制を維持する観点からも、女性職員を含むすべての職員が能力を十分に発揮し、安心して働ける職場作りは極めて重要な経営課題であるため、職場環境の整備に取り組みました。この取り組みの一環として、女性管理職比率の引き上げについても推進し、令和5年度末に15.5%としていた一般事業主行動計画の女性管理職比率の目標を前倒して上回り、令和5年4月時点で16.4%となりました。加えて、時間外勤務が多い要因への対応として、お客様相談室の体制整備等を通じ、時間外労働の削減を図り、機構全体として前年度から減少しました。また、介護休暇や産前・産後休暇等の休暇の有給化、新たな休暇制度の新設等にも取り組みました。

令和5年度の取り組みについて

令和元年度から始まった第3期中期計画の最終年度である令和5年度は、「制度を実務に一全ては現場からー」を組織目標に掲げています。この組織目標の実現に向け、基幹業務の実績等を着実に積み上げるべく、国民年金保険料の現年度納付率の12年連続の向上と最終納付率80%台の安定的確保、厚生年金保険に関して、さらなる適用の適正化に向けた指摘率に重点を置く事業所調査および法定猶予の適正な運営と収納率の着実な向上、年金相談等の増加への対応と正確な給付に向けたお客様相談室の体制整備等に取り組んでいます。複雑化した年金制度を実務とする、即ち「無年金・低年金の発生を防止し、制度の公平性を維持し、正確に給付をする」という機構のミッションを通じ、国民生活の安心と安定を確保するため、「本部は現場のために、現場はお客様のために」年金制度の正確で適正な運営に関し、引き続き組織一丸となって邁進してまいりますことをお約束し、ごあいさついたします。

MESSAGE

理事長から国民の皆さまへ

日本年金機構 理事長

水島 藤一郎

一橋大学を卒業後、三井銀行に入行。三井住友銀行副頭取を務めた後、平成17年に独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構理事長に就任。平成25年1月から現職。

CONTENTS

目次



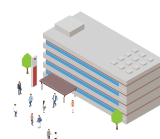
理事長から国民の皆さまへ	1
目次	3

第1章

機構組織と年金制度の基本がわかる

日本年金機構と公的年金制度

日本年金機構について	
概要／体制	5
基本理念と運営方針／業務	7
公的年金制度について	
公的年金制度を支える土台／年金の種類	9
歴史	11
コラム:「お客様の声」に基づき改善を行った事例①	13



第2章

これからの日本年金機構がわかる

日本年金機構の重点取り組み施策

基幹業務の着実な取り組み	15
オンラインビジネスモデル実現の推進	17
働き方改革・女性活躍の促進	19
制度を利用して活躍する職員の声	21
コラム:「お客様の声」に基づき改善を行った事例②	23



第3章

基幹業務の取り組みがわかる

令和4年度の取り組み

国民年金の適用促進に向けた取り組み	25
国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み	27
厚生年金保険・健康保険などの適用促進に向けた取り組み	31
厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み	35
年金給付業務の取り組み	39
年金記録問題への取り組み	43
年金相談の充実に向けた取り組み	45
公的年金制度に対する理解促進への取り組み	48
お客様サービス向上の取り組み	49
内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み	51
コラム:持ち主不明記録検索システム	54
個人情報の保護に関する取り組み	55
令和4年度の取り組み実績	57
コラム:「お客様の声」に基づき改善を行った事例③	61



第4章

知ってみたい情報集

資料編

役員の紹介	63
役員の報酬および職員の給与	64
令和4年度 財務関連データ	65
令和4年度 業務関連データ	66
数字で見る年金	67
「わたしと年金」エッセイ	69
年金相談のインターネット予約のご案内	71
年金についてのお問い合わせ先	72



アニュアルレポートの発行について 日本年金機構は、平成22年1月の設立以来、毎年度、業務運営の状況や目標の達成状況などについて、国民の皆さまにわかりやすく発信することを目的として、アニュアルレポート（年次報告書）を発行しています。今年度版は、令和4年度の取り組みとあわせて、令和5年の重点取り組み施策について特集として編集しておりますので、ぜひご覧いただきますようよろしくお願いします。

第1章

日本年金機構と公的年金制度

公的年金の一連の運営業務を担う私たち日本年金機構の「組織」と「業務」を中心にご紹介します。また、日本の公的年金制度について、その「仕組み」をご説明します。



日本年金機構について

概要〔基本情報〕

名称	日本年金機構(にっぽん ねんきん きこう)(Japan Pension Service)
本部所在地	〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号
電話番号(代表)	03-5344-1100
組織	非公務員型の公法人(特殊法人) 本部、年金事務所(312か所)
設立年月日	平成22年1月1日 ※同時に社会保険庁を廃止
理事長	水島 藤一郎(みずしま とういちろう)
職員数	正規職員約11,000人(令和5年4月1日時点) ※上記の他、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)職員等を配置。
業務内容	国(厚生労働大臣)から委任・委託を受け、公的年金の一連の運営業務(適用・徴収・記録管理・相談・決定・給付など)を担う。



日本年金機構のシンボルマーク(平成21年6月25日決定)

日本国民の公的年金を運営する組織であることを、「日の丸」の上に「年」の一文字をシンボライズすることで表現。

日本年金機構のホームページをご紹介します

ホームページでは、公的年金制度や日本年金機構に関するさまざまな情報を掲載しており、ご利用者別・シーン別のメニューから必要な情報をスムーズに探すことができます。年金請求書の記載方法など各種動画も掲載していますのでぜひご覧ください。

トップページのご案内

1 年金の制度・手続き、申請・届出様式、年金Q&Aなど主要なカテゴリから目的の情報を探すことができます。

2 事業や取り組みに関する情報、時期に応じたご案内などを表示しています。

3 事業主の方、国民年金に加入の方などご利用者の属性別に6つのメニューを設けています。

4 20歳になったとき、就職・転職・退職などシーン別に年金に関する手続きを探すことができます。

二次元コードから簡単アクセス!

日本年金機構 検索
https://www.nenkin.go.jp

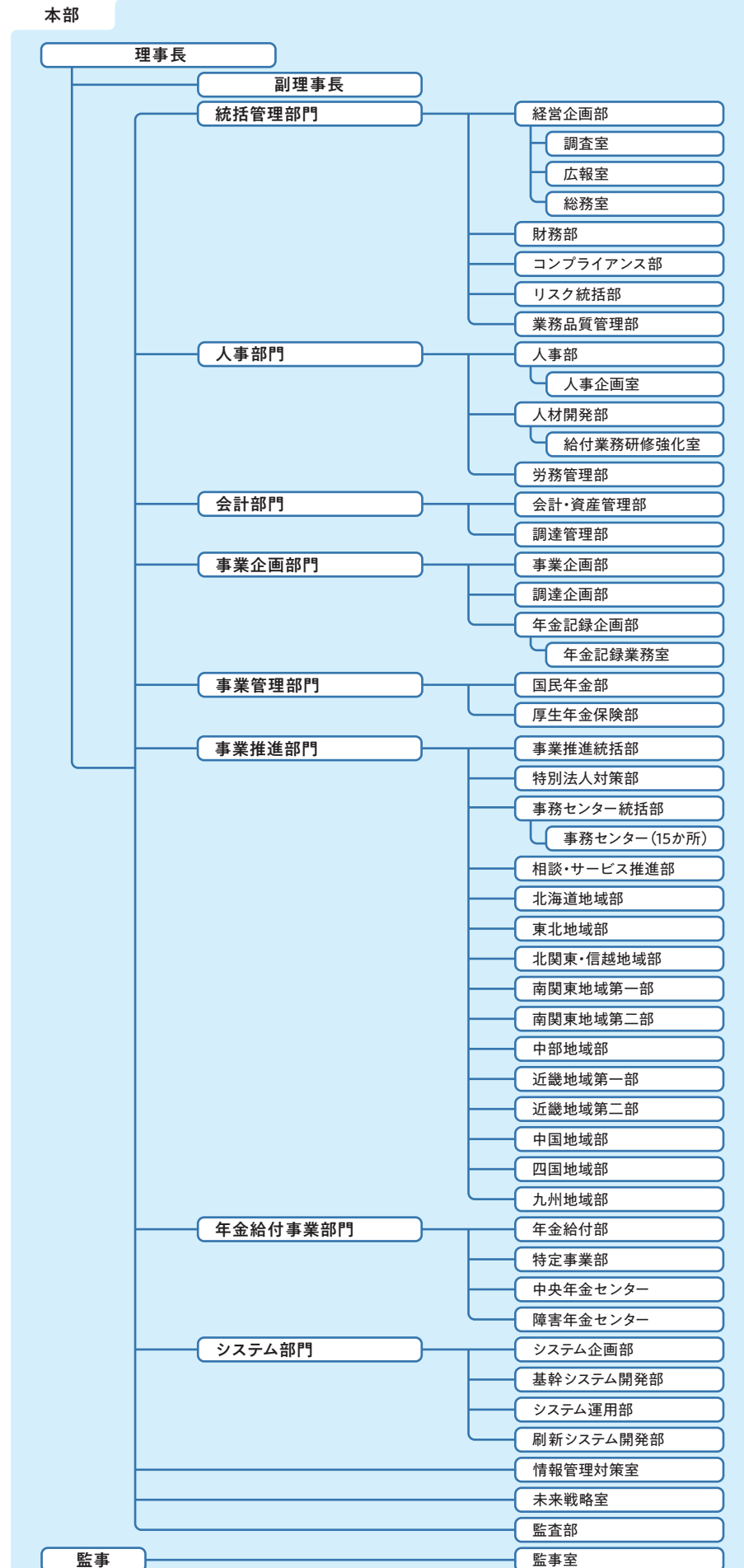


スマートフォン対応

スマートフォンやタブレットでも閲覧しやすいよう、画面に適したサイズで表示されます。



体制(令和5年4月時点)



お客様対応窓口

年金事務所
[全国312か所]

(標準的な組織)
・総務課
・厚生年金適用調査課
・厚生年金徴収課
・国民年金課
・お客様相談室

街角の年金相談センター
[全国80か所]

※全国社会保険労務士会連合会に運営を委託

コールセンター
[電話相談窓口]

ねんきんダイヤル

ねんきん定期便・ねんきんネット専用番号

ねんきん加入者ダイヤル

予約受付専用電話

※事業者へ外部委託

■ 日本年金機構について

基本理念と運営方針

実務を正確かつ迅速に行うことが第一と考えます。

日本年金機構では、以下の基本理念、運営方針を掲げ、業務の適正な運営と国民の皆さまからの信頼確保を目指しています。

基本理念

日本年金機構の基本理念は、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。

日本年金機構は、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及び透明性の確保**に努めなければならない。

運営方針

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。

業務

国民生活をしっかり支えていくために、主に5つの業務を行っています。

日本年金機構は、国(厚生労働大臣)*の監督の下、公的年金に関する幅広い業務を行っています。

※国(厚生労働大臣)は、公的年金の財政責任・管理運営責任を担うとともに、日本年金機構への指導・監督を行います。

適用業務

■ 公平公正に年金制度に加入していただくための業務

1

国民年金・厚生年金ともに、一人ひとりの資格取得(加入)手続きが適正に行われるよう業務を行っています。国民年金では、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満の方のうち、加入すべき方全員の加入手続きを速やかに行っています。厚生年金保険では、未加入の事業所に対して加入指導を行うなど加入促進に努めています。

徴収業務

■ お客様に保険料を納付していただくための業務

2

個人の方、事業主の方ともに、きちんと保険料を納付していただけるよう、さまざまな対策に取り組んでいます。例えば、国民年金では、納付督促、強制徴収、免除などの申請案内、また、厚生年金保険では、事業所に対して納付指導・滞納処分を行っています。

給付業務

■ お客様に正確に年金をお支払いする業務

3

お客様からの年金請求書の受付、年金証書のお届け、そして正確かつ迅速な年金のお支払いに取り組んでいます。

記録管理業務

■ お客様の年金記録を管理する業務

4

お客様の年金記録を正確に管理するとともに、「ねんきん定期便」や「ねんきんネット」(インターネットでのサービス)により、お客様が年金加入記録を簡単に確認できる仕組みを提供しています。

相談業務

■ お客様のご相談に丁寧にお応えする業務

5

年金に関するお客様のご質問やご相談などに、きめ細やかに対応できるよう、窓口、電話、文書などさまざまな方法で迅速にお応えしています。

■ 公的年金制度について

公的年金制度を支える土台

3つの土台で国民生活を支えています。

「公的年金制度」とは、老後はもちろん、病気やけがで障害が残ったときや一家の働き手が亡くなったときなど、いざというときの生活を、働いている世代みんなで支えようという考えに基づいてつくられた仕組みです。公的年金制度は3つの土台の上に成り立っています。

公的年金制度

国民皆年金

基本的に日本に住む20歳以上60歳未満すべての方が加入する義務があります。この「国民皆年金」により、社会全体で国民生活を支えることが実現できるのです。

社会保険方式

社会保険方式は、あらかじめ拠出した保険料を財源として年金の給付を行うものです。原則として、保険料を納めなければ年金を受け取ることはできません。

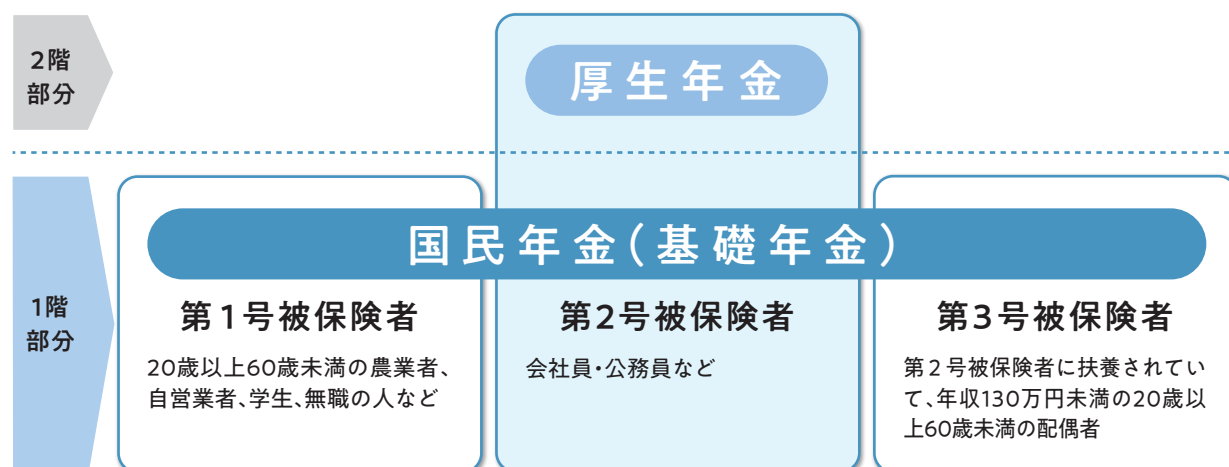
世代間扶養

現在の現役世代が納めている保険料によって年金受給者へ年金が支給される「世代と世代の支え合い」という「賦課方式」により運営されています。

公的年金制度の構造

ライフスタイルに合わせた構造になっています。

公的年金制度は、20歳以上60歳未満の方が加入する「国民年金」と、会社員や公務員の方が加入する「厚生年金」の2階建て構造になっています。会社員・公務員の方は「国民年金」「厚生年金」の2つの年金制度に加入していることになります。また、それぞれのライフスタイルに合わせて第1号から第3号に区分され、保険料の支払い方法や手続きなどが異なります。



年金の種類

「老齢」「障害」「遺族」の3つの種類があります。

年金は高齢者のためだけのものではありません。若くても万が一のときは「障害年金」や「遺族年金」を受け取ることができます。高齢者のみならず、現役世代や若い人の暮らしも支えている、とても重要な制度なのです。

1 老齢年金

国民年金から「老齢基礎年金」を生計受け取ることができます。また、厚生年金保険に加入していた人は、「老齢厚生年金」が上乗せされます。国民年金、厚生年金保険ともに、保険料を納めた期間が長いほど、老後に受け取る年金額も多くなります。年金の受け取りは原則65歳からとなりますが、60歳から65歳までの間に繰り上げて受け取ったり、66歳から75歳まで繰り下げて受け取ったりすることができます^{※1}。

※1: 繰り上げにより減額され、繰り下げにより増額されます。なお、生年月日が昭和27年4月1日以前の方は、繰り下げできる年齢の上限が70歳までとなります。

※2: 昭和31年4月2日以後生まれの方にかかる令和5年度の年金額です。昭和31年4月1日以前生まれの方は、月額約66,100円となります。

■支給の例

	本人	配偶者
厚生年金（2階）	老齢厚生年金 月額 約91,900円 [40年加入の標準例]	
基礎年金（1階）	老齢基礎年金 月額 約66,300円 ^{※2} [40年納付]	老齢基礎年金 月額 約66,300円 ^{※2} [40年納付]
	夫婦合計 月額 約224,500円	

2 障害年金

病気やけがによって生活や仕事などが制限されるようになったとき、障害の程度に応じて受け取ることができる年金です。病気やけがで初めて医師等の診療を受けたときの年金加入状況などによって、「障害基礎年金」と「障害厚生年金」のいずれか、または両方の年金を受け取ることができます。

	障害の程度			
	重い			軽い
■支給の例		1級障害	2級障害	3級障害
厚生年金（2階）		障害厚生年金（1級） 配偶者の加給年金 ^{※1}	障害厚生年金（2級） 配偶者の加給年金 ^{※1}	障害厚生年金（3級） 障害手当金
基礎年金（1階）		障害基礎年金（1級） 月額 約82,800円 ^{※2} 子の加算（第1・2子） 各月額 約19,100円 ^{※3}	障害基礎年金（2級） 月額 約66,300円 ^{※2} 子の加算（第1・2子） 各月額 約19,100円 ^{※3}	

※1: 配偶者の加給年金は、配偶者の年齢が65歳未満であること、老齢厚生年金（計算の基礎となる加入期間が240か月以上）や障害年金などを受給することができないことが条件となります。

※2: 昭和31年4月2日以後生まれの方にかかる令和5年度の年金額です。昭和31年4月1日以前生まれの方は、1級が月額約82,600円、2級が月額約66,100円となります。

※3: 令和5年度の子の加算額です。第3子以降は各月額約6,350円となります。子の年齢は、18歳の誕生日を迎える年の年度末を経過していないこと、または20歳未満で1級・2級の障害の状態にあることが条件となります。

3 遺族年金

一家の働き手の方や年金を受け取っている方が亡くなったとき、一定の要件を満たす配偶者や子など、ご家族に対して支給される年金です。亡くなられた方の年金の加入状況などによって、「遺族基礎年金」と「遺族厚生年金」のいずれか、または両方の年金を受け取ることができます。

■支給の例

	子どものいる配偶者の例
厚生年金（2階）	遺族厚生年金
基礎年金（1階）	遺族基礎年金 月額 約66,300円 ^{※1} 子の加算（第1・2子） 各月額 約19,100円 ^{※2}

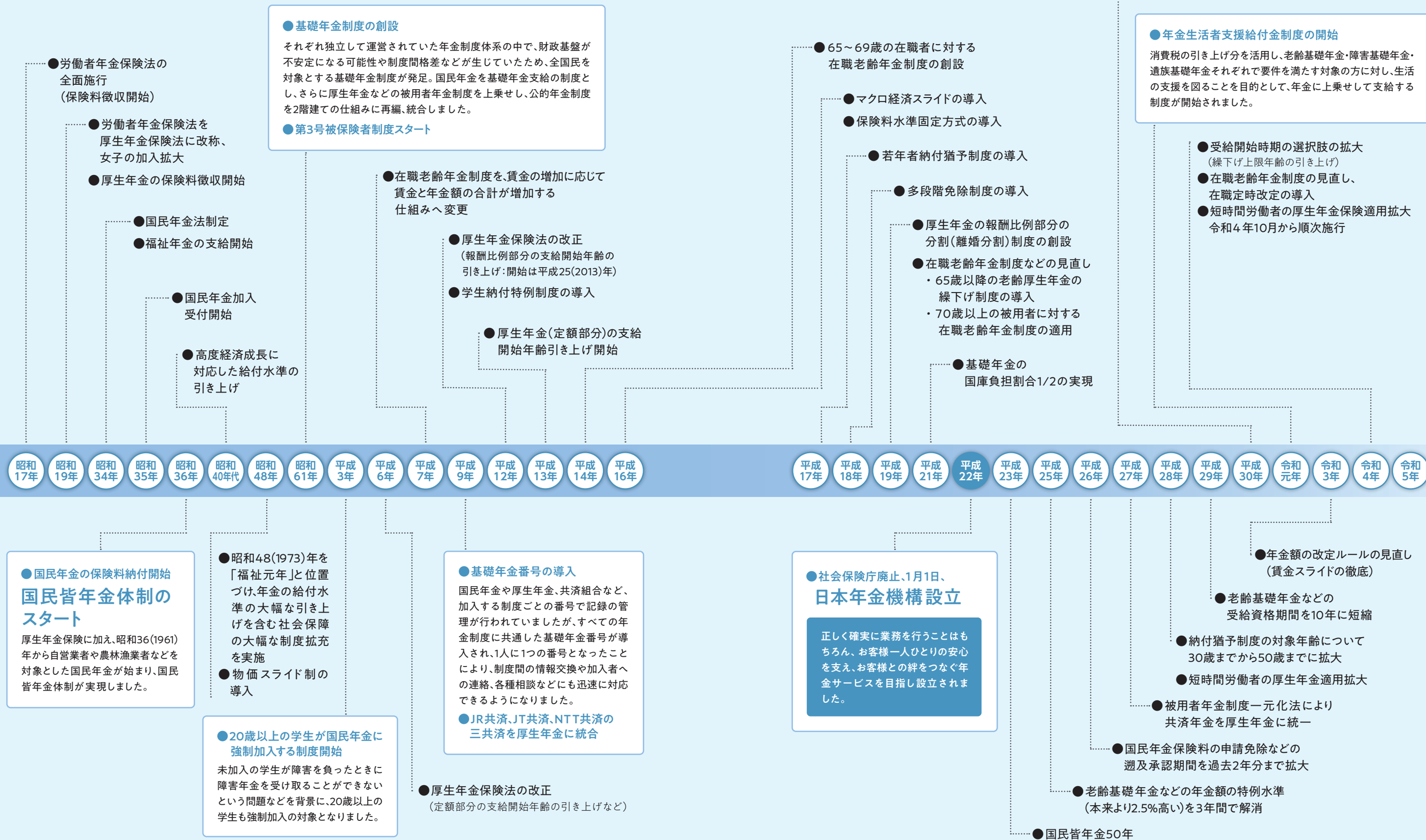
※1: 昭和31年4月2日以後生まれの方にかかる令和5年度の年金額です。昭和31年4月1日以前生まれの方は、月額約66,100円となります。

※2: 令和5年度の子の加算額です。第3子以降は各月額約6,350円となります。子の年齢は、18歳の誕生日を迎える年の年度末を経過していないこと、または20歳未満で1級・2級の障害の状態にあることが条件となります。

公的年金制度について

歴史

日本の公的年金制度は、昭和17(1942)年の労働者年金保険の創設に始まり、昭和36(1961)年に国民皆年金が整いました。その後、公的年金制度は何度も見直され、今日の制度に至っています。





日本年金機構に寄せられた「お客様の声」の中から、改善を行った事例を一部掲載します。
今後も皆さまからの「お客様の声」をしっかりと受け止め、改善に努めていきます。

相談に関する取り組み



1 【お客様の声】 「街角の年金相談センター」で相談可能な手続きについて、ホームページに明記してほしい。

【取り組み内容】 「街角の年金相談センター」で相談可能な手続きについて、ホームページに明記しました。「街角の年金相談センター」では、年金の受け取りに関するご相談やお手続きができます。

通知書に関する取り組み

1 【お客様の声】 送付されてきた改定通知書を見ただけでは前年度との違いが分からないので、前年度の年金額も記載してほしい。

【取り組み内容】 令和4年度(令和4年5月2日以降)に送付する改定通知書から、参考として、改定前の年金額を記載しました。

2 【お客様の声】 厚生年金保険料の還付請求書の提出を失念していたところ、時効により保険料の還付を受けられなくなってしまった。このようなことがないように対応してほしい。

【取り組み内容】 厚生年金保険料を口座振替しており、納める必要がない保険料を納めてしまった場合、原則当該口座に還付を行うようにしました。



3 【お客様の声】 国民年金保険料の還付請求について、請求から還付までどれくらい時間を要するのか目安を示してほしい。

【取り組み内容】 「国民年金保険料還付請求書」に同封している「国民年金保険料還付請求書の記入見本」に、国民年金保険料の払い戻しは、還付請求書の提出から1か月程度かかる旨追記しました。

第2章



日本年金機構の 重点取り組み施策

「未来づくり計画」の最終年度である令和5年度は、組織目標を「制度を実務に一全では現場からー」としました。

「基幹業務の着実な取り組み」

「オンラインビジネスモデルの確実な推進および利用促進」

「働き方改革・女性活躍の促進」

を重点取り組み施策と位置づけ確実に実施してまいります。



基幹業務の着実な取り組み

令和5年度は、国民年金保険料納付率の連続した向上への施策や特に若年層を中心として納付に重点を置いた施策を実施します。厚生年金保険・健康保険については、国税源泉徴収義務者情報を活用した未適用事業所の適用促進対策、新型コロナウイルス感染症の拡大前(令和元年度)の徴収実績への回復を見据え、法定猶予制度の適用も含め、納付に重点を置いた徴収対策を着実に実施していきます。また、特別支給の老齢厚生年金受給の対象者増加にともなう年金相談等の増加への対応と正確な給付の実現に向けたシステム化の推進に取り組みます。

(1) 国民年金の現年度納付率の12年連続の向上と最終納付率80%台の安定的確保および持続的向上

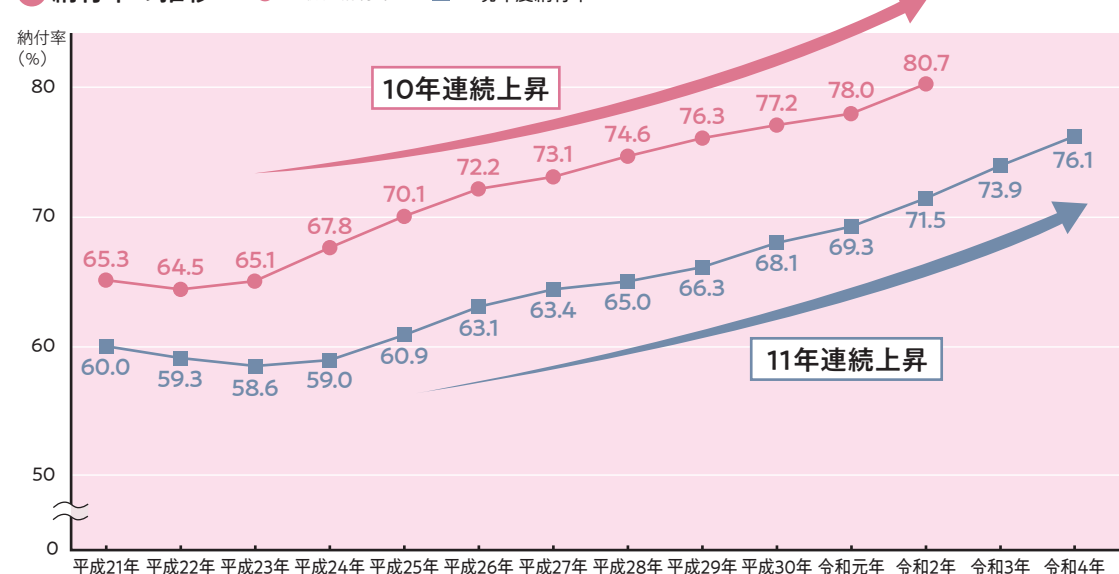
国民年金保険料の現年度納付率は11年連続上昇、最終納付率は10年連続上昇となり、基幹事業を最前線で支える拠点の取り組みにより、着実に成果を上げてきました。また、最大のテーマとしていた最終納付率80%台を機構発足後初めて到達しました。令和5年度においては、年金制度への信頼のバロメーターとして継続して取り組んできた国民年金保険料の納付率について、現年度納付率の12年連続向上へのチャレンジと、過年度納付率の80%台の安定的確保およびその持続的向上に取り組みます。

令和5年度に実施する主な施策

● 収納対策の具体的な取り組み

- ・年齢、所得、未納月数等の未納者ごとの状況に応じた収納対策を推進するとともに、納付の重要性を訴求し、納付月数を確保するための徹底した納付督促を行う。
- ・現金納付者を対象とした口座振替、前納等の届出勧奨を実施するとともに、勧奨後の未提出者に対しフォローアップを実施し、口座振替等を早くから利用いただくよう効果的な届出勧奨を実施する。
- ・一部免除が承認されながら未納となっている方については、専用の催告文書を活用する等より効果的に納付督促を行う。
- ・新たに未納となった方について、納付することのメリットを記載した催告文書および納付書を早期に送付し、納付につなげるとともに、口座振替、前納等の届出勧奨を実施する。

▶ 納付率の推移 ● 最終納付率 ■ 現年度納付率



※納付率(%) = 納付月数 ÷ 納付対象月数 × 100

納付対象月数とは、当該年度分の保険料として納付すべき月数(法定免除月数、申請全額免除月数、学生納付特例月数、納付猶予月数および産前産後免除月数を含まない。)であり、納付月数はそのうち当該年度中(翌年度4月末まで)に実際に納付された月数です。ただし、納付対象月数および納付月数には免除等にかかる追納月数は含まれておりません。

※保険料は過去2年分の納付が可能であり、最終納付率とは、過年度分の保険料として納付されたものを加えた納付率です。

● 地域の実情を踏まえた対策

- ・大都市圏において未納者数の多い年金事務所に対する体制強化を踏まえ、さらなる納付率向上のための支援策を講じるとともに、効果的な取り組みを図る。
- ・沖縄県については、無年金者および低年金者の増加を防止するため、これまで必要な体制整備および支援策を講じ、効果的な取り組みを実施したことにより納付率が着実に向上していることを踏まえ、継続した取り組みを実施し、さらなる納付率向上を目指す。

● 強制徴収の着実な実施

- ・控除後所得が300万円以上かつ7か月以上保険料を滞納している方に対し、納付の状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、督促しても自主的に納付しない方について、滞納処分を行う。

● 納めやすい環境の整備

- ・スマートフォンアプリ、コンビニエンスストアおよびインターネットバンキングによる納付方法について周知を行い納めやすい環境の整備に努める。また、前納制度について、広報の充実を図り、利用促進に努める。
- ・納めやすい環境の整備に向け、次のような納付方法の導入や申し出の検討を厚生労働省と連携して進める。
 - ▷ マイナポータル等を利用した口座振替の申し出を可能にする仕組み
 - ▷ 口座振替およびクレジットカードによる納付について、任意の月から前納を利用できる仕組み

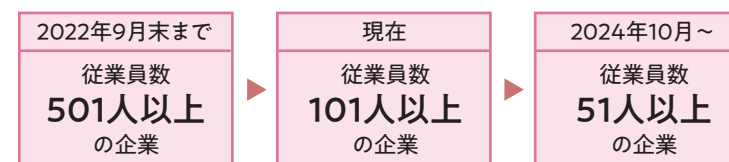
(2) 厚生年金保険適用の適正化に向けた事業所調査および法定猶予の適正な運営と収納率の着実な向上

厚生年金保険・健康保険等の適用対策については、国税源泉徴収義務者情報を活用した取り組みを引き続き進め、未適用事業所のさらなる解消への取り組みや実効性のある事業所調査を実施します。保険料徴収対策については、新型コロナウイルス感染症の拡大前(令和元年度)の徴収実績への回復を見据え、法定猶予制度の適用も含め、納付に重点を置いた徴収対策を着実に実施し、公正かつ公平な保険料収納の確保を図ります。

令和5年度に実施する主な施策

● 事業所調査による適用の適正化対策

- ・令和4年度の短時間労働者の適用拡大に該当した事業所のうち、短時間労働者の資格取得届の提出が行われていないと考えられる事業所に対し、事業所調査を実施する。
- ・令和6年10月からは、被保険者数51人以上の企業まで適用対象事業所が拡大することから、対象となる可能性のある適用事業所に対して、訪問等による事前の周知を行い、当該事業所において、事業主から従業員への制度周知などの社内準備を進めるための取り組みを行う。



● 滞納事業所等に対する納付指導、法定猶予制度の適用および滞納処分

- ・滞納事業所から納付が困難である旨の申し出を受けた場合は、事業所の状況をていねいに確認したうえで、適切に納付計画を策定し、法定猶予制度を適用する。なお、法定猶予制度の適用にあたっては、新規発生保険料以上の納付計画を基本とする等、納付に重点を置いた運用を行う。
- ・適正な納付計画の策定に向けた納付協議に応じず、法定猶予制度の適用がない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所に対しては、財産調査や財産の差押等の滞納処分を実施し、債権の保全と滞納保険料の解消を図る。

(3) 年金相談等の増加にともなう体制整備と正確な給付の実現に向けた対応

年金給付の正確性の確保およびお客様サービスの向上を図るため、安定的な相談体制および正確かつ迅速な年金決定を行う処理体制を整備するとともに、年金給付業務のシステム化の推進に取り組みます。

令和5年度に実施する主な施策

● 年金相談等の増加への対応

- ・令和5年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達することにより、相談件数および請求件数の増加に対応するため、相談ブースの増設や窓口相談・審査担当職員の増員など体制強化を行う。

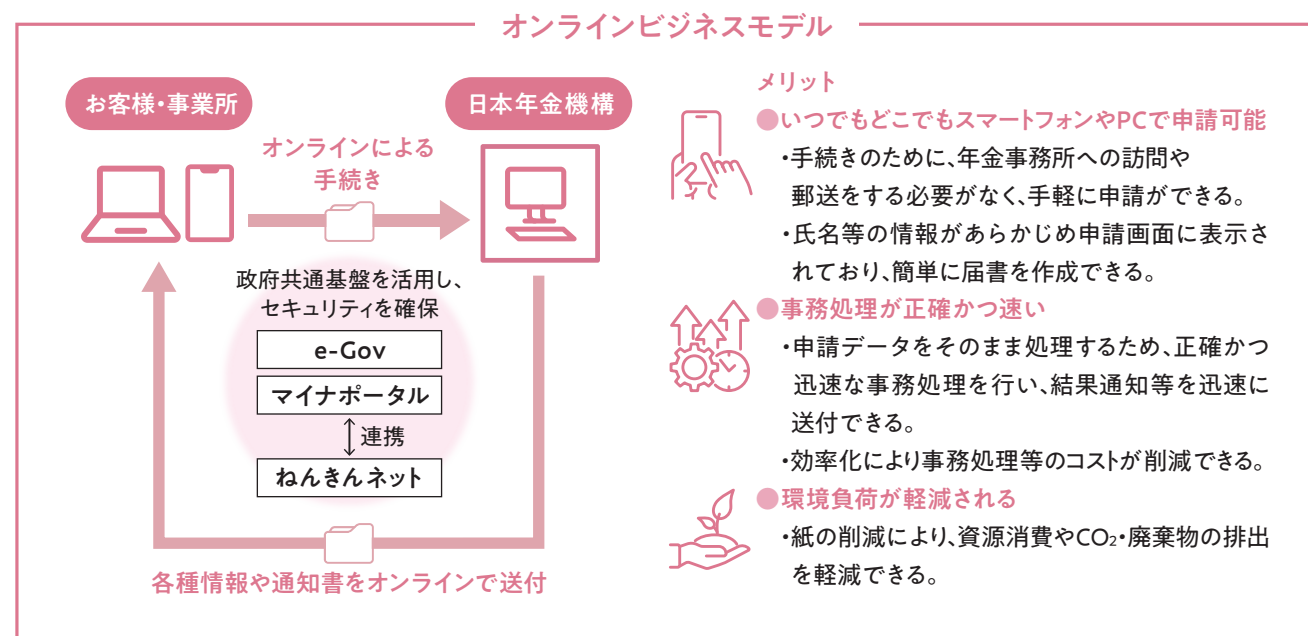
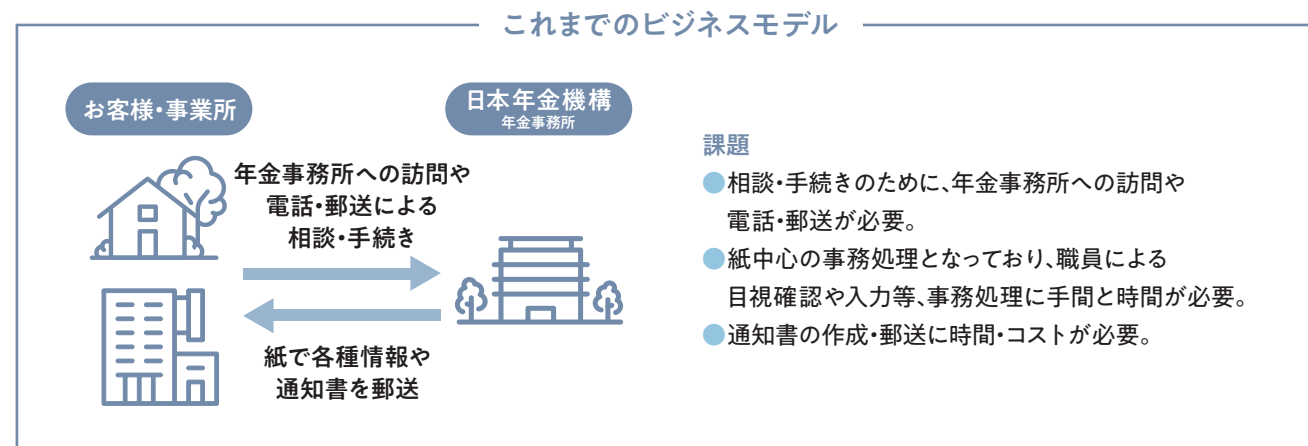
● 年金給付業務のシステム化の推進

- ・マイナポータル、ねんきんネットを活用し、お客様の入力の手間を極力省いた簡易な電子申請について、令和5年9月から扶養親族申告書の簡易な電子申請を実施するための準備および利用促進の周知を行う。また、令和6年度から老齢年金請求書の簡易な電子申請の実施に向け、システム開発を進める。
- ・簡易な電子申請の実施に合わせて、電子申請で提出された扶養親族等申告書や老齢年金請求書等にかかる内部事務のデジタル化の検討を行う。

オンラインビジネスモデル 実現の推進

日本年金機構では、社会全体のデジタル化の流れを踏まえ、令和2年度より、以下の3つの方向性を柱とした「オンラインビジネスモデル」の推進に取り組んでいます。

- お客様サービスのオンライン化**
お客様のニーズを踏まえつつ、各手続の特性に応じたオンラインサービスを実現することで、お客様の手続きの負担軽減や利便性の向上を図るための取り組み。
- デジタルワークフローの確立**
電子データによる届書の審査・電子決裁を前提とした事務処理を実現し、事務処理の正確性と迅速性を向上することで、健康保険被保険者証の早期発行等を実現する取り組み。
- チャネルの多様化(チャネルミクス)**
ネットチャネルを拡充し、対面・電話といったその他チャネルと効率的・効果的に連動させることで、お客様の特性とニーズに応じたサービスを提供する取り組み。



令和4年度の取り組み

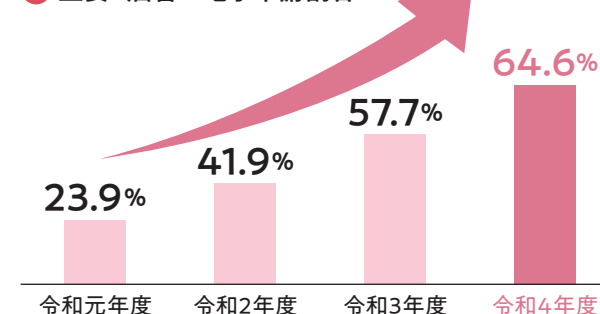
事業所に対する取り組み

●電子申請の利用促進

- ・電子申請の届出が義務化された事業所(資本金1億円超等の法人事業所)および被保険者51人以上の事業所に対し、重点的に電子申請の利用勧奨を実施。
- ・取り組みの結果、主要7届書*の電子申請割合は、64.6%(令和元年度比+40.7ポイント)と大幅に向上しました。
- ・電子申請割合向上の効果もあり、健康保険被保険者証発行に関する事務処理日数は、資格取得届が0.7日(令和元年度比-2.6日)、健康保険被扶養者異動届は0.9日(令和元年度比-1.9日)と大幅に迅速化されました。

※主要7届書…①資格取得届 ②資格喪失届 ③算定基礎届 ④月額変更届 ⑤賞与支払届 ⑥健康保険被扶養者異動届 ⑦国民年金第3号被保険者関係届

▶ 主要7届書の電子申請割合



▶ 健康保険被保険者証発行に関する事務処理日数*

届出	申請方法	平成31年4月	令和4年4月
資格取得届	電子申請	3.3日	0.7日
	紙申請	4.2日	3.6日
健康保険被扶養者異動届	電子申請	2.8日	0.9日
	紙申請	4.1日	3.6日

※ 機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間(土日祝日除く)であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間を含みません。

●電子送付の開始

- ・これまで、紙(郵送)や電話等でお知らせしていた保険料額情報等を電子的に提供する「オンライン事業所年金情報サービス」を令和5年1月から開始しました。
- ・GビズID*でe-Govへログインし、申し込むことで、利用することができます。
- ・申し込むことで、必要な都度、年金事務所へ連絡する必要がなく、定期的に必要な情報が電子送付されます。

※ デジタル庁が運営している、1つのID・パスワードでさまざまな行政サービスにログインできるサービス。

電子送付する各種情報等	
保険料関係	・社会保険料額情報 ・保険料増減内訳書 ・基本保険料算出内訳書 ・賞与保険料算出内訳書 ・保険料納入告知額・領収済額通知書*
被保険者関係	・被保険者データ ・決定通知書等

※ 口座振替実施事業所に送付する通知書。令和6年1月開始予定。

個人に対する取り組み

●簡易な電子申請の開始

- ・マイナポータルとねんきんネットを活用し、次の手続きの簡易な電子申請対応を進めています。
 - ▶ 国民年金の加入手続き、免除・納付猶予・学生納付特例申請書(令和4年5月開始)
 - ▶ 国民年金保険料の口座振替納付申出書(令和6年3月開始予定)*1
 - ▶ 扶養親族等申告書(令和5年9月開始)
 - ▶ 老齢年金請求書(令和6年6月開始予定)*2

※1: オンラインで金融機関への口座確認を実施し、迅速な手続きを実現。

※2: 一定の要件を満たす方を対象にサービスを開始。対象者は順次拡大予定。

●電子送付サービスの開始

- ・これまで紙で送付していた次の通知書について、マイナポータルを通じて、お客様に電子送付するサービスを開始しました。
 - ▶ 社会保険料(国民年金保険料)控除証明書(令和4年10月開始)
 - ▶ 公的年金等の源泉徴収票(令和5年1月開始)

※ 電子送付サービスをご利用いただくことで、e-Taxで簡易に確定申告することができます。

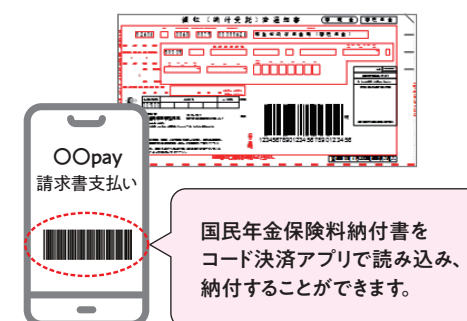
●国民年金保険料の納めやすい環境整備

- ・オンラインで簡易に納付できる環境整備のために、次の仕組みの導入を進めました。
 - ▶ 国民年金保険料納付書のバーコードをスマートフォンで読み込み、キャッシュレス納付が可能となる仕組み(コード決済)(令和5年2月開始)
 - ▶ ねんきんネットに納付に必要な番号を表示し、手元に納付書が無くても、Pay-easyを活用し、ネットバンキングから納付できる仕組み(令和6年1月開始予定)

▶ 簡易な電子申請のイメージ



▶ コード決済の利用イメージ



働き方改革・女性活躍の促進

日本年金機構では、男女問わずすべての職員が安心して働き続けられる職場環境の実現を目指しています。令和5年の組織目標では「働き方改革・女性活躍の促進」を掲げ、引き続き女性管理職比率の向上、育児休業・各種休暇の取得促進等に取り組んでいます。

日本年金機構の現状と課題

日本年金機構の正規職員に占める女性職員の比率は、令和5年4月時点で約4割です。機構発足以降の新入構員は半数以上が女性であり、女性職員の比率はさらに向上することが見込まれることから、事業を安定的に運営していくためには、女性職員がより一層活躍し、定着できる職場環境を整え、女性活躍の指標の1つである女性管理職比率を向上させることが重要な課題となります。また、年金制度を正確かつ公正に運営する当機構の使命を果たすためにも、男女ともに安心して長く働くことができる職場環境の実現が必要であると考えています。

女性管理職比率の向上

- 女性管理職の育成および登用を促進する観点から、主に以下の施策に取り組みました。
 - ・若手職員向けのキャリアデザイン研修、管理職候補となる女性職員を対象としたキャリアアップ研修、女性管理職に対して女性リーダー研修を実施しました。
 - ・新たな取り組みとして、中堅クラスの女性職員を対象とした意見交換会を実施することで、今後のキャリアを描くうえでの不安解消や積極的な能力発揮に向けた意識付けを図りました。
 - ・女性職員を対象としたキャリア面談（管理職登用試験前、節目年齢（35・40歳）、新任女性管理職、産休および育休取得前・復帰時）を実施しました。また、管理職登用試験への応募者数増加および管理職への意識醸成を図るため、対象者層を拡大しました。
- これらの取り組みの結果、管理職登用試験への応募者が増加し、令和5年4月時点の女性管理職比率は16.4%（対前年同期比＋1.1ポイント）となり、一般事業主行動計画の目標（令和5年度末までに15.5%）を前倒して達成することができました。
- 令和5年度末の女性管理職比率はさらなる上積みを目指しつつ、女性が活躍するうえで制約となっている要因を分析し、引き続き職場環境の改善を図ります。

▶ 管理職に占める女性職員の割合（令和5年4月1日現在） ※ 役員を除く。

管理職総数*	うち女性管理職数	女性管理職比率
2,831人	463人	16.4%

育児休業等の取得促進

- 職員が安心して仕事と育児が両立できる職場環境を目指し、職場内研修や機構内報を通じて、育児休業の取得促進および職場復帰のサポートなどについて周知を行いました。
- 育児休業等により長期間職場を離れている職員の学習環境である通信研修「学びなおしプログラム」により、業務研修および子育てサポートの情報を発信し、いつでも学べる環境を整えるとともに、職場復帰への不安を解消しました。
- これらの取り組みの結果、令和4年度の育児休業の取得率は、女性では正規職員107.32%、男性では正規職員57.14%となり、一般事業主行動計画の目標である女性90%以上、男性30%以上を達成しました。

▶ 育児休業取得率および平均取得日数（令和5年4月1日現在）

		取得率	平均取得日数
正規職員	男性	57.14%	89.66日
	女性	107.32%	508.56日

※計算式 <取得率>（男性）育児休業取得者数／配偶者が出産した数×100 （女性）育児休業取得者数／出産した数×100
<平均取得日数>育児休業を終了した労働者の取得日数／育児休業を終了した労働者数

※令和4年4月1日～令和5年3月31日までの事業期間

※分母が当該年度の出産者数、分子が当該年度の育児休業の取得者数として集計しているため、出産した年度と育児休業を取得した年度にずれが生じることがあり、育児休業取得率が100%を超える場合があります。

働きやすい職場環境の確立

- 令和4年は組織目標に「女性活躍と働き方改革の推進」を掲げ、仕事と生活を両立し、働きやすい職場環境を整備する観点から休暇制度などの見直し・新設を行いました。
- 令和4年10月に「改正育児・介護休業法」の一部が施行されたことから、機構においても育児休業の分割取得および出生時育児休業（産後パパ育休）を新設しました。
- 令和5年度は、年次有給休暇だけでなく、病気休暇の有給化の導入などを進めるとともに、改正育児・介護休業法に基づく各種休暇制度について、引き続き制度周知・取得促進に取り組みます。

▶ 見直しを行った制度

休暇・休業制度	見直しの内容	対象
産前・産後休暇	無給⇒有給	非正規職員
育児時間	無給⇒有給	正規職員
介護休暇	50%有給⇒有給	正規職員
骨髄移植に関する休暇	無給⇒有給	正規職員
妻の出産にともなう休暇	無給⇒有給	非正規職員
妻の産前産後に子を養育するための休暇	50%有給⇒有給	正規職員
	無給⇒有給	非正規職員

▶ 新設した制度

休暇・休業制度	見直しの内容	対象
出生サポート休暇	制度無し⇒有給	全職員
配偶者同行休業	制度無し⇒無給	正規職員

▶ 「改正育児・介護休業法」施行にあたり新設した制度

休暇・休業制度	制度の内容
育児休業の分割取得	育児休業を分割して2回まで取得することを可能とする。
出生時育児休業	上記の育児休業とは別に出生後8週までの間に「出生時育児休業」として28日を限度に2回まで取得することを可能とする。

働き方改革・女性活躍の一層の促進

働き方改革・女性活躍の一層の促進に向け、現場における問題・課題を掘り起こし施策化につなげることを目的とした2つの「全拠点参加キャンペーン」を実施し、職員から提案を募集しました。

「この仕事はやめられるのでは」キャンペーン

目的が不明確なまま続けている業務やすでに役割を終えている業務、定型的な手作業を洗い出し、効率性の向上・正確性の確保を図りつつ不要な作業を減らしていくことを目的として、拠点からの提案を募集しました。2,353件の提案が寄せられ、これらの提案をもとに、不要な報告の廃止、事務手順・様式の見直し、システム化などを行い、業務の削減・効率化を進めています。

「ガラスの天井を見つけよう」キャンペーン

女性が能力を発揮することの障壁となっている制度・習慣がないか、女性だからと考えている前提がないか等を掘り起こし、改善を図ることを目的として、職員の意見を募集しました。仕事と家庭の両立、安心して働き続けられる職場環境の構築を求める声として、全国異動にともなう生活・経済面での負担に関する意見や、労働条件の改善等に関する1,783件の意見が寄せられ、現状の取り扱いの確認を行うとともに、組織のあり方、人事制度を含め、順次、必要な見直しを進めています。

制度を利用して活躍する職員の声

現在、日本年金機構の正規職員のうち4割、入構する職員のうち半数以上は女性職員。女性が一層活躍できる環境を整え、女性管理職比率を向上させていくことが課題となっています。現在活躍している女性管理職の声を聞いてきました。

- ①管理職に応募したきっかけ
- ②管理職になって大変なこと、苦労したこと、良かったこと
- ③後輩職員へのメッセージ

経験が豊富でなくても、部下と力を合わせて理想形を目指しています。



年金事務所勤務職員

- ①私はアシスタントとして入構しましたが、正規職員登用試験を受け、現在は正規職員として働いています。登用試験の面接では「管理職を目指すか？」と聞かれ、「経験を積んで覚悟ができたなら手を挙げたい」と答えました。その発言に責任を持ちたく、数年前に管理職登用試験を受け合格することができました。
- ②在勤年数が短く、業務知識・経験が十分ではないことや、プレイヤーからマネジメント職へのシフトが自分の中の課題ですが、よく観察して課内の現状を知り、改善すべき点がないか部下と話し合い、理想に近づく努力を積み重ねています。自分一人で抱え込まず、部下を頼ることも大切です。
- ③管理職になってみると、今までに経験したあらゆる事を色々な場面で活かすことができ、違う景色が見えてきます。上司の後押しや、やってみたいという気持ちがあるなら、迷わず手を挙げてみても良いのではないのでしょうか。

上司の後押しのおかげで、管理職の道に進みました。



本部勤務職員

- ①私がステップアップを意識し始めたころ、興味を持っていた専門職登用試験(年金給付)がありました。専門的知識を活かす年金給付専門職と、経験したことのない管理職のどちらに進もうか迷いましたが、所長の後押しもあり、管理職の道を選びました。
- ②初めて着任した事務所は成績が優秀で、不慣れな自分では結果を出せないのではないかという不安を抱えながらのスタートでした。しかし、周りの部下にも恵まれ、周囲の先輩管理職の方々のサポートを受けながら、仕事を進めることができました。現在の本部管理職の業務も初めてのことで大変ですが、やりがいを感じています。
- ③女性の採用数が男性と変わらない現在、女性が管理職になることは当たり前の選択肢だと思います。男性も女性も、初めから何もかもうまくできないのは同じです。管理職として経験を重ねていくことで人としても成長できます。タイミングを逃さずチャレンジしてください。

積極的に職員に相談することで、お互いの成長につながると感じています。



年金事務所勤務職員

- ①管理職のお話をいただいたのは30代の時。まだ早いかなとも思いましたが、将来的には管理職になりたいという思いがあったので、チャレンジすることにしました。
- ②配属された当初は不安もありましたが、職員全員に支えてもらっているおかげで、今は大変だと思うことは正直あまりありません。経験豊富な先輩方ばかりなので、困ったときには相談し、助けてもらっています。積極的に相談することで、思いもしなかった考え方を知ることがあり、自分自身の成長にもつながっていると感じます。相談に乗ってもらった分、自分もみんなのために頑張ろうという思いでやっています。
- ③管理職に進むことを迷っている人も多いかもしれませんが、あまり難しく考える必要はありません。「管理職はこうあるべき」というような固定概念は持たずに、自分らしくあることが一番です。支えてくれる人は絶対にありますので、ぜひ挑戦してみてください。

男性の育児参加が叫ばれていますが、日本年金機構には育児休業を取得する男性職員が多くいます。男女問わず育児休業を取得できる、協力的な雰囲気が当たり前に作られています。育児休業から復帰した男性職員の声をお届けします。

- ①育休取得期間
- ②育休を取得する際の周りの反応や仕事の調整等について
- ③育休を取得しての感想、これから育休を取得する方へのメッセージ

育休取得だけでなく、男性の育児参加に理解のある職場です。

- ①次男が生まれた際に、約2か月半の育児休暇を取得しました。長男が生まれた際にも、約3週間取得しています。
- ②周りの職員には、「時代の流れに乗って、ぜひ取ってほしい」と背中を押してもらいました。「男性でも育休を取得して育児に参加するべきだ」という雰囲気の職場なので、迷わず取得することができました。業務の引継ぎは、チーフ職以上で打ち合わせを行いました。ツールを活用して極力業務を縮減したり、慣れない業務にあたってもらった職員には、安心して対応できるよう研修を実施したり、人員が1人少なくなっても乗り越えられるよう、体制を整備しました。
- ③育児は、育休が終わってからも続きます。病気にかかったら、仕事を抜けて小児科を受診するなど、突然休暇を必要とする場面があります。そんな時も、職場の理解があるため、仕事と家庭を両立することができています。両立は、職員自身の努力と職場の理解があって成立するものだと思います。



年金事務所勤務職員

子育てを自分事として考えられるようになりました。

- ①2人目が生まれた際、2か月間の育児休暇を取得しました。
- ②私の場合、上の子どもの介護が必要な状況であったこともあり、周りの職員は親身になってくれました。仕事を長期間休むことには不安もありましたし、迷惑をかけてしまうのではないかと引け目も感じましたが、先輩の「子供のことを一番に考えろ」という一言が後押しとなりました。
- ③育休中は、一日中家事や子どもの世話に追われる毎日でした。子どもを中心に生活が回っており、妻はこれを毎日一人でこなしていたのかと思うと、本当に大変なことだと感じました。また、家族と向き合う時間が増えたことで、子どもとの信頼関係や夫婦間のコミュニケーションについて考えるようになりました。今の男性は子育てや家事に協力的だと言われますが、それでもまだ女性主体という意識は根強いと思います。育休は、子育てを自分事として捉えるための良い機会だと感じました。



年金事務所勤務職員



日本年金機構に寄せられた「お客様の声」の中から、改善を行った事例を一部掲載します。今後も皆さまからの「お客様の声」をしっかりと受け止め、改善に努めていきます。

年金給付に関する取り組み

1 【お客様の声】 未支給年金請求書にマイナンバーに関する記述があるが、マイナンバーの記載が必須なのかを含めて、わかりやすく記載してほしい。

【取り組み内容】 未支給年金請求書に請求者の個人番号(マイナンバー)を記載いただくことで、一部添付書類を省略できます。このことをわかりやすくご案内できるよう、マイナンバー記載の有無による、未支給年金請求書の添付書類をわかりやすく記載しました。

2 【お客様の声】 障害年金を受けていて定期的に診断書を提出しているが、今回、送付されてきた診断書及び生計維持確認届を紛失してしまった。診断書はホームページからダウンロードできるが、同時に提出する生計維持確認届が掲載されていない。

【取り組み内容】 診断書に加え、生計維持確認届をホームページに掲載し、ダウンロードできるようにしました。

トップページ>申請・届出様式>申請・届出様式(年金等の受給関係)>年金受給者(老齢年金・障害年金・遺族年金)に関する届書・申請書一覧

3 【お客様の声】 ホームページに、ドイツに在住している人が、日本の年金を請求するときに必要な添付書類を掲載してほしい。

【取り組み内容】 ホームページの「日本の年金請求者・受給者のための申請書」のページに、請求書に必要な添付書類の案内を掲載しました。また、ベルギー、カナダ、オーストラリア、オランダ、チェコについても同様に対応しました。

トップページ>年金の制度・手続き>社会保障協定>社会保障協定のしくみと手続き>申請書一覧>申請書一覧(ドイツ)>日・ドイツ社会保障協定 申請書一覧(年金請求手続き)

4 【お客様の声】 インターネットによる年金相談予約について、対象となる相談を老齢年金ターンアラウンド請求に限定せずに拡大してほしい。

【取り組み内容】 インターネットによる年金相談予約の対象となる相談内容について、令和4年3月から老齢年金請求全般に拡大しました。



第3章

令和4年度の取り組み

年度計画に基づいて実施された日本年金機構の取り組み状況をご報告します。



1 国民年金の適用促進に向けた取り組み

国民年金は、日本国内に住所がある20歳以上60歳未満のすべての方に参加する義務があり、未加入者の解消に努めていく必要があります。

(1) 確実な適用の実施

令和4年度の計画の概要

- 20歳になった方について職権による適用を行うとともに、20歳到達月の前月には、本人と世帯主宛に、前納制度や口座振替およびクレジットカードによる納付の案内を記載したお知らせを送付するなど、若年層に対する制度周知と納付督促を強化する。
- 住民基本台帳ネットワークシステムにより把握した34歳・44歳・54歳の方に対して、届出勧奨を確実に実施する。
- 被保険者種別変更の届出勧奨や届出がない場合の国民年金第1号被保険者としての職権による適用を確実に実施する。

令和4年度の取り組み状況

- 20歳になった方に対する納付方法の周知を実施**
 - ・地方公共団体情報システム機構(J-LIS)から提供される情報により把握した20歳になった方のうち、国民年金第1号被保険者として加入すべき対象の方全員の加入手続き(99.6万人)を速やかに行いました。
 - ・若年層の納付率向上に向け、20歳到達月の前月に前納制度、口座振替およびクレジットカードによる納付を案内した加入前のお知らせを送付しました。また、市区町村の協力により電話番号が収録できた方に、電話による納付・前納・口座振替・学生納付特例・免除制度・猶予制度などの案内(6万人)を行いました。
- 節目年齢の海外転入者に対する届出勧奨を実施**
34歳・44歳・54歳の方(499.8万人)のうち、海外から転入された方で基礎年金番号を持っていない方などに対して届出勧奨を行いました。また、勧奨後も届出がない方(2.2万人)については第1号被保険者としての職権による適用を実施しました。
- 退職者とその被扶養配偶者に対して種別変更の届出勧奨を実施**
退職した方およびその被扶養配偶者の方には、被保険者種別変更の届出を自主的に行うよう、届出を要する事由が発生したときから2か月後に届出勧奨を行いました。勧奨後もなお届出がなかった場合には、国民年金第1号被保険者としての職権による適用(105.6万人)を行いました。

(2) 関係機関との連携・協力

令和4年度の計画の概要

- マイナポータルを利用した国民年金の加入手続き、保険料の免除申請手続きの実施などについて、引き続き市区町村と連携し、国民年金の加入手続きの改善を図る。
- ハローワークと連携し、雇用保険説明会における被保険者種別変更届の届出勧奨や失業特例免除制度の説明などの取り組みを推進する。

令和4年度の取り組み状況

- マイナポータルからの電子申請が開始**
デジタル庁などの関係機関と連携し、国民年金の加入手続きと保険料の免除申請手続きについて、マイナポータルを利用した電子申請を令和4年5月から開始しました。
- 市区町村担当者への研修の実施**
国民年金事務に携わる市区町村担当者を対象に、対面・オンライン研修を実施して知識向上を図るとともに、窓口相談時における住民への適切な案内を依頼しました。
- ハローワークに対し、電子申請開始の周知を依頼**
ハローワークとの連携を強化し、雇用保険説明会において特例免除制度などについて周知を行うとともに、離職者への自主的な届出を促しました。また、国民年金の加入手続きと保険料の免除申請手続きについて、マイナポータルを利用した電子申請を開始したことを周知するポスターの掲示およびリーフレットの備え付けを依頼しました。

(3) 無年金者および低年金者への対応

令和4年度の計画の概要

- 任意加入制度について、引き続き任意加入し納付を続けることで受給要件を満たす方への勧奨を確実に実施する。
- 令和3年度に実施した、免除承認後2年目、9年目の追納可能な免除等承認期間を有する方に対する追納勧奨を継続して実施する。

令和4年度の取り組み状況

- 任意加入制度の勧奨を実施**
強制加入期間内では受給資格期間を満たすことができない方への任意加入勧奨について、令和4年度中に60歳から64歳に到達する方で、65歳まで任意加入することで受給条件を満たす方(8千人)に対して勧奨を実施した結果、令和4年度中に任意加入し、納付した方は524人となりました。
- 追納勧奨を実施**
2年目、9年目の追納可能な免除等承認期間を有する方(814.8万人)に対し追納勧奨を実施した結果、令和4年度中に追納をした方は21.9万人となりました。

(4) 外国人の適用対策

令和4年度の計画の概要

- 法務省から提供される外国人情報と日本年金機構が保有する記録の突き合わせを行い、未加入者への届出勧奨や届出がない場合の国民年金第1号被保険者としての職権による適用を確実に実施する。
- わかりやすい制度説明を行うため、多言語による国民年金制度説明用パンフレットなどを活用する。また、制度周知について関係機関と連携し、適用を促進する。

令和4年度の取り組み状況

- 特定技能外国人の未加入者に対する職権適用**
令和元年6月以降、法務省出入国在留管理庁から提供される特定技能外国人などの情報を基に年金制度の適用の有無を確認し、自主的に届出をされた方を除く第1号被保険者として加入すべき方454人に職権による適用を行いました。
- さらにわかりやすい制度説明を目指し、取り組みを強化**
外国人に対してわかりやすい制度説明を行うため、次のパンフレットを作成しました。
 - ・英語版のみであった「外国人向け年金制度案内用パンフレット」を14か国語版に拡大するとともに日本年金機構ホームページに掲載しました。
 - ・日本語にひらがなを付したパンフレットについて、令和3年度に作成した「公的年金制度のご案内」に加え、新たに5種類のパンフレットを作成しました。
 - ・国民年金制度への理解を促進するため、日本年金機構ホームページに英語版Q&Aを作成しました。

国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み

公的年金制度は、現役世代が納める保険料から高齢者などの年金を支給する「世代間の支え合い」(賦課方式)の仕組みです。制度を正しく機能させるには、国民年金保険料の納付率向上を図ることが重要です。令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえつつ、未納者に対して納付督促や免除勧奨などの対策を効果的・効率的に実施した結果、現年度納付率は76.1%、最終納付率は80.7%に達しました。

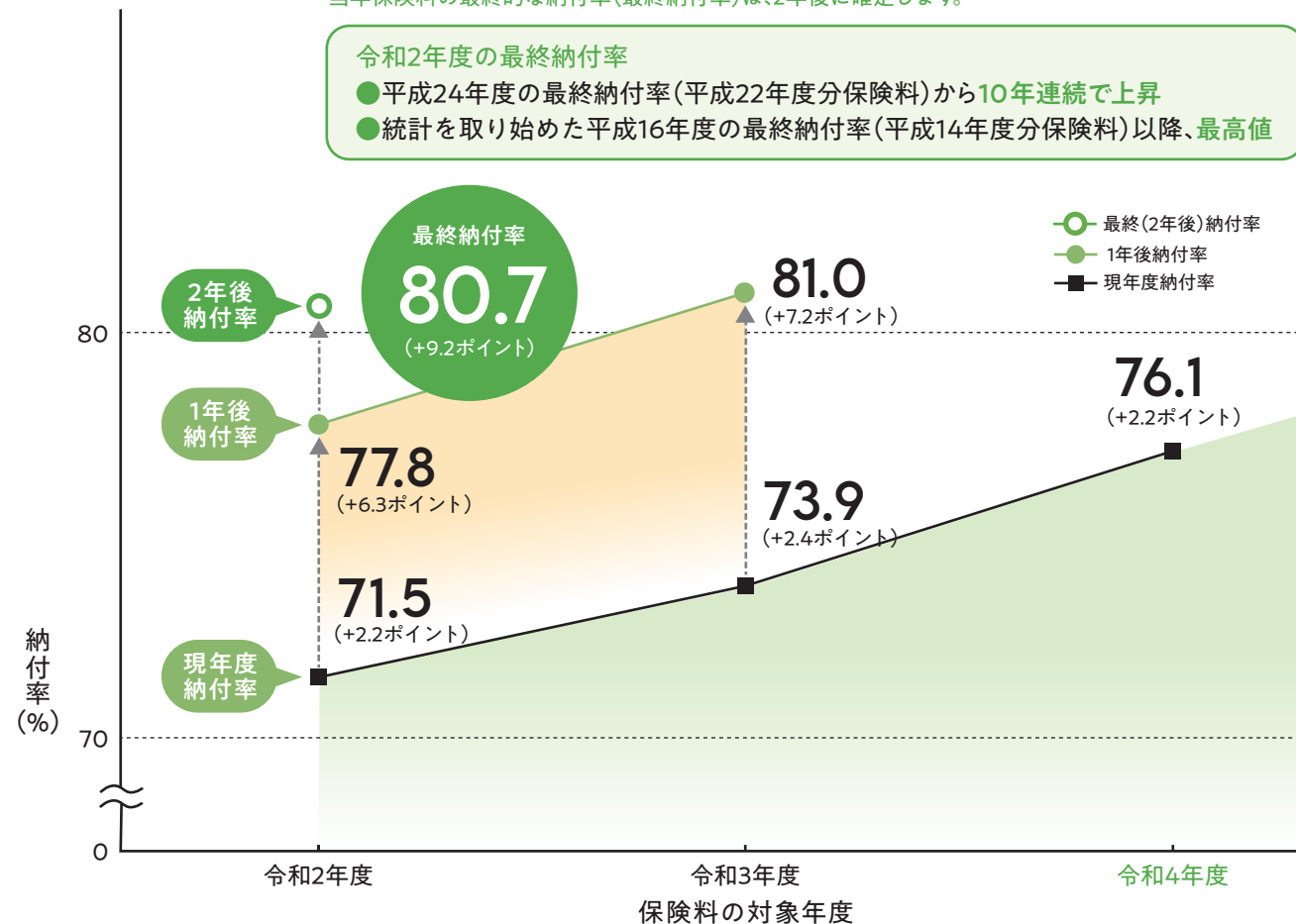
(1) 未納者属性に応じた収納対策

令和4年度の計画の概要

- 現年度納付率70%台前半を確保するとともに、最終納付率については80%に到達することを目指し、以下の目標を策定する。
 - ・令和4年度分保険料の現年度納付率は、前年度実績を上回るとともに、令和2年度実績(71.5%)から2.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
 - ・令和3年度分保険料の令和4年度末における納付率は、令和3年度末から5.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
 - ・令和2年度分保険料の最終納付率については、令和2年度の現年度納付率から8.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
 - ・口座振替およびクレジットカード納付の実施率は、前年度を上回る水準を確保する。

▶ 納付率の状況 (令和4年度)

国民年金保険料は、2年さかのぼって納付できるため、当年保険料の最終的な納付率(最終納付率)は、2年後に確定します。



令和4年度の取り組み状況

● 納付率の目標を達成

令和4年度分保険料の現年度納付率は、前年度納付率+2.2ポイントの76.1%、令和3年度分保険料の過年度1年目は+7.2ポイントの81.0%、令和2年度分保険料の最終納付率は+9.2ポイントの80.7%となり、現年度納付率は11年連続向上、最終納付率は10年連続向上となりました。

● 最終納付率80%達成に向けた専門チームの設置

令和4年度は、最終納付率80%達成を最重点目標とし、本部に専門チームを設置しました。専門チームによる拠点管理の徹底や、低調拠点への個別指導などを行った結果、目標を大きく上回って達成しました。

● 口座振替およびクレジットカード納付の推進

口座振替およびクレジットカードによる納付の推進については、文書や電話による勧奨や、資格取得時に口座振替申出書の送付などを行った結果、口座振替およびクレジットカード納付の実施率の合計は41.5%となりました。

● 保険料の納めやすい環境づくりの推進

コンビニエンスストア・インターネットバンキング・クレジットカードの納付方法の周知を図るため、納付書の裏面および同封するチラシなどに説明を記載して、利用促進に努めました。また、スマートフォン決済アプリで納付する仕組みを令和5年2月より開始しました。

▶ 口座振替およびクレジットカード納付実施率

年 度	令和3年度	令和4年度	前年度対比
口座振替実施率	34.3%	34.2%	▲0.1ポイント
クレジットカード納付実施率	6.5%	7.2%	+0.7ポイント
合計	40.8%	41.5%	+0.6ポイント

▶ コンビニエンスストア、インターネットバンキング、クレジットカードによる納付状況

年 度	令和3年度	令和4年度	前年度対比
コンビニエンスストア	1,517万件	1,532万件	+1.0%
インターネットバンキング	303万件	295万件	▲2.4%
クレジットカード	301万件	328万件	+8.8%
合計	2,121万件	2,156万件	+1.7%

(2) 若年者への対応

令和4年度の計画の概要

- さまざまな機会を通じて、20歳になった方に国民年金制度や納付方法の周知を行う。
- 未納者にはより効果的な内容に見直した専用の催告文書を送付するとともに、連帯納付義務者である世帯主に対しても訴求する納付督促を実施する。

令和4年度の取り組み状況

● 20歳になった方に焦点をあてた施策を実施

20歳になった方に対する対策を強化するため、納付方法や学生納付特例制度の手続きなどをわかりやすく説明する動画を公式X(旧Twitter)により発信するとともに、資格取得後の未納者に対して、世帯主にも内容を確認いただけるよう工夫した送付用封筒を使用した専用の催告文書を送付しました。この結果、20歳になった方の納付率は69.6%(対前年比+3.5ポイント)と前年を上回りました。

● 20～23歳までの未納者にリーフレットと納付書を送付

若年層の納付率向上が、全体の納付率向上に寄与するため、20～23歳までの未納者に対して、具体的な数値を示すことで納付のメリット・未納のデメリットをわかりやすく記載したリーフレットと納付書を送付しました。

(3) 長期未納者への対応

令和4年度の計画の概要

- 24か月未納者の属性を分析し、未納者解消に向けた取り組みを検討する。

令和4年度の取り組み状況

- 未納者を分析し、納付書の送付や後追い督促を実施
24か月未納を含めた未納者を分析・検証し、その結果に基づく対象者リストを拠点に配付して納付書の送付および外部委託事業者による後追い督促などを実施しました。その結果、24か月未納者は89万人(対前年比▲17万人)となりました。

(4) 地域の実情を踏まえた対策

令和4年度の計画の概要

- 納付率が低い状況にある沖縄県の無年金者および低年金者の増加を防止するため、必要な体制整備と支援策を講じてきたことにより、納付率が着実に向上してきているものの、他の都道府県に比べると依然として低いことから、さらなる納付率向上を目指して、一層効果的な取り組みを実施する。
- 大都市圏の未納者数の多い年金事務所に対する体制強化を踏まえ、納付率向上策を講じるなど効果的な取り組みを図る。

令和4年度の取り組み状況

- 沖縄プロジェクトの継続による納付率向上
令和元年度に発足した「沖縄プロジェクト」において、引き続き県内で統一した収納対策や市町村と連携を図りながら、電話や戸別訪問による納付督促などを実施しました。その結果、沖縄県における令和4年度分保険料の現年度納付率は、70.5%(対前年度納付率+3.7ポイント)と大きく向上しました。
- 年金事務所の体制強化の結果、現年度納付率向上
未納者の多い年金事務所については、正規職員の増員などの体制強化を行ったうえで取り組みの進捗管理を実施した結果、現年度納付率は74.2%となり、前年度の71.7%から2.5ポイント上昇しました。

(5) 強制徴収の着実な実施

令和4年度の計画の概要

- 控除後所得が300万円以上かつ7か月以上保険料を滞納している場合は、免除該当者等を除いた全員を強制徴収対象者としたうえで、納付の状況などを踏まえつつ最終催告状を確実に送付する。また、督促状を送付してもなお自主的に納付しない方については、滞納処分を実施する。
- 強制徴収の実施については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、適切に判断する。

令和4年度の取り組み状況

- 新型コロナウイルス感染症の影響に配慮し、強制徴収を再開
強制徴収については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和4年7月以降は、令和2年度の強制徴収業務停止前の基準に戻して実施しました。結果、最終催告状の送付件数は18.9万件、差押実施件数は1.3万件、獲得納付率は56.2%となりました。

2. 国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み

国民年金保険料収納対策の概念図

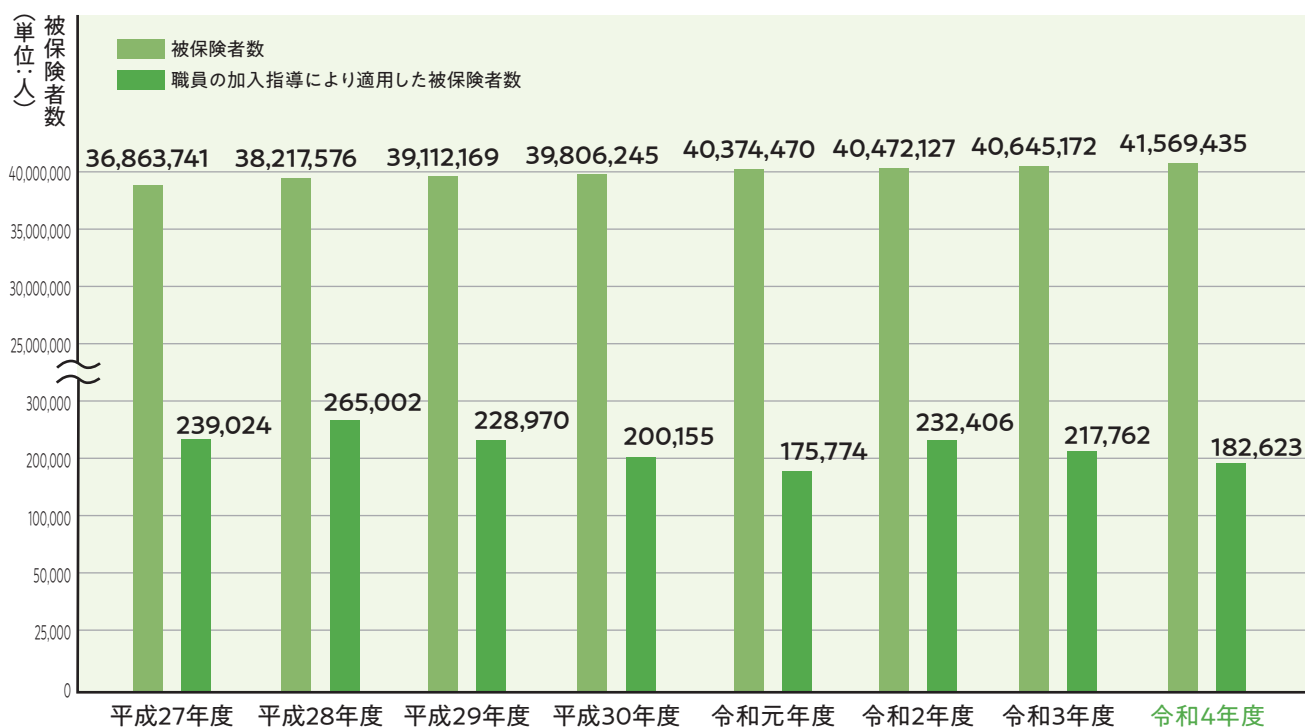
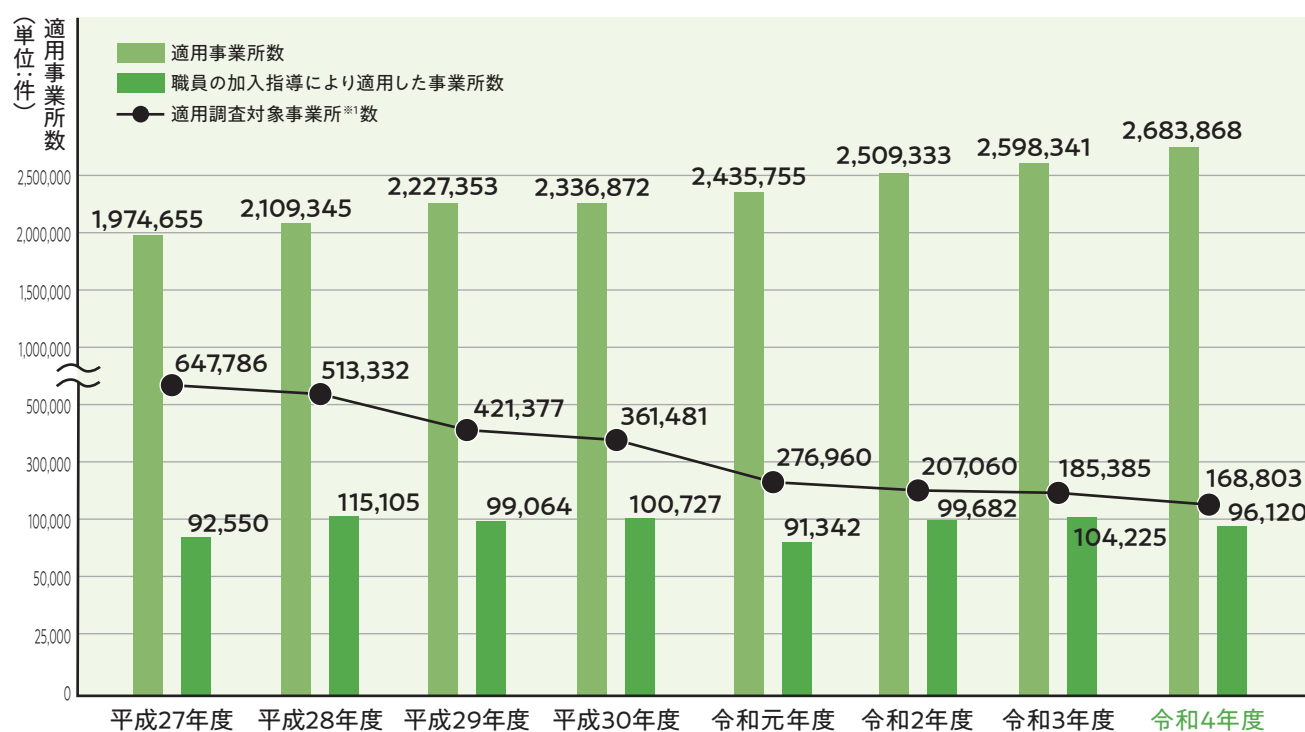


◎令和2年度および令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、戸別訪問や強制徴収に関する手続きを一部停止しました。

厚生年金保険・健康保険などの適用促進に向けた取り組み

厚生年金保険・健康保険は、法人の全事業所と、従業員数が常時5人以上の個人事業所（一定の業種を除く）に加入義務があります。日本年金機構では、将来的な無年金者・低年金者の発生防止や国民の安心・安全な暮らしのための国民皆保険制度の堅持、事業主負担の公平性確保などのために、適用すべき被保険者がいる事業所への計画的な適用促進対策を実施しています。

▶ 平成27年度からの取り組み状況



※1: 適用調査対象事業所とは、国税庁から情報提供を受けた従業員を雇い給与を支払っている法人事業所などのうち、日本年金機構が保有する情報において厚生年金保険などに適用されていない事業所です。

(1) 未適用事業所の適用促進対策

令和4年度の計画の概要

- 国税源泉徴収義務者情報を活用した取り組みを進め、未適用事業所のさらなる解消に向けて、令和2年度から4年間で集中的に実施する。
- 令和4年度行動計画策定時に、5人以上の従業員を雇用していることが把握できた法人事業所については、令和4年度末までの適用を目指し、最優先で取り組む。また、家族以外の従業員がいることが把握できた事務所についても、早期適用を目指す。
- 年金法の改正により、令和4年10月から強制適用事業所となる従業員5人以上の士業などの個人事業所に対して制度周知を行い、適用を進める。
- 目標の達成に向けて、日本年金機構本部が各年金事務所の進捗管理・指導を行うとともに、定期的に本部と年金事務所合同の会議を開催し、行動計画の達成を目指す。

令和4年度の取り組み状況

● 加入指導により約9.6万事業所の適用を実現

職員の加入指導による新規適用事業所数の目標を8.0万件とし、年金事業所ごとの目標と、達成に向けた計画を作成し取り組みました。国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所約5万事業所に加え、法人登記簿情報などを活用した新設法人への早期の加入指導の実施により、合計で約9.6万事業所、約18.3万人を適用。その結果、令和3年度末時点で約18.5万事業所であった適用調査対象事業所数は、令和4年度末時点で約16.9万事業所まで減少しました。

● 最優先で加入指導を行い、944事業所を適用

最優先で加入指導を実施する、5人以上の従業員を雇用していることが把握できた1,767事業所のうち944事業所を適用し、対象事業所数は92事業所まで減少しました。

▶ 5人以上等事業所の取り組み状況

	令和4年 4月時点の 対象事業所数 ^{※2}	加入指導による 適用事業所数	適用済または 適用対象外とした 事業所数	適用基準を 満たす者がいない 事業所数 ^{※3}	令和5年 3月末時点の 対象事業所数 ^{※4}
被保険者 5人以上 事業所	1,767事業所	944事業所	150事業所	581事業所	92事業所

※2: 令和4年3月末時点の国税源泉徴収義務者情報に基づく推定などにより把握した事業所のことです。

※3: 法人登記情報により解散または閉鎖となっていることを確認した事業所や現地調査などにより事業実態がないと判断された事業所のことです。

※4: 令和4年4月以降に判明した事業所は含みません。

● 新たに適用対象となる事業所に制度周知を実施

新たに適用対象となる可能性がある士業の596事業所に制度周知用のリーフレットとアンケートを送付した結果、299事業所が適用事業所となりました。

● 目標達成に向け、進捗確認などを徹底

日本年金機構本部から年金事務所に対して、毎月の適用対策会議で進捗確認を行い、PDCAサイクルに基づいた取り組みを実施しました。

(2) 事業所調査による適用の適正化対策

令和4年度の計画の概要

- 適用漏れの防止および届出の適正化を推進するため、優先度を設定した行動計画を策定し、効果的・効率的な事業所調査を実施する。
- 令和4年10月から適用開始となる、短時間労働者の適用拡大についての制度改正に円滑に対応するため、資格取得届が適正に提出されるよう、該当事務所に対して制度説明を行う。また、施行後に届出が行われていないと思われる事業所に対しては、適正な届出の勧奨および事業所調査を実施する。

令和4年度の取り組み状況

- 被保険者498万人相当を目標に、調査を実施
令和4年度は、被保険者498万人への事業所調査を目標に取り組んだ結果、目標を超える被保険者数に相当する事業所への調査を実施することができました。
- 短時間労働者適用拡大の制度周知
短時間労働者適用拡大の対象となる可能性のある約5万事業所のうち、制度周知を兼ねた事業所調査を29,768事業所に対して実施しました。事業所調査を実施していない対象事務所にも訪問などを行い、円滑な制度施行に向けてすべての対象事業所に制度周知を行いました。

▶事業所調査の取り組み状況

目標被保険者数	調査被保険者数	調査事業所数
4,980,000人	6,985,197人	167,899事業所

▶事業所調査指摘状況

指摘事業所※5数	資格得喪関係	報酬関係
	16,865事業所	69,560事業所

調査により適用した被保険者数

30,998人

※5: 指摘事業所:適用事業所への事業所調査において、被保険者の資格や報酬について適正な届出が行われているかを確認し、適用上の届出内容にもれや誤りがあり指摘を行った結果、適正な届出が行われた事業所です。(職権により訂正を行った事業所を含む)

(3) 届出にかかる事務処理の迅速化

令和4年度の計画の概要

- 健康保険被保険者証の早期交付に向けて、届出にかかる事務処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理などを実施することで、継続して迅速な事務処理を行う。
- 電子申請による資格取得届などの健康保険被保険者関係届について、引き続き原則2営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供する。

令和4年度の取り組み状況

- 電子申請の届出処理の迅速化に成功
繁忙期である令和4年4月において、資格取得届などの処理に最優先で取り組んだ結果、電子申請・電子媒体・紙媒体のいずれにおいても、標準的な処理期間の目標を達成しました。
- ▶届書種別による平均処理日数状況

資格取得届						
届出種別	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	令和3年4月	令和4年4月	令和3年4月	令和4年4月	令和3年4月	令和4年4月
平均処理日数	0.5日	0.7日	0.8日	0.8日	2.9日	3.6日

被扶養者異動届						
届出種別	電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	令和3年4月	令和4年4月	令和3年4月	令和4年4月	令和3年4月	令和4年4月
平均処理日数	0.7日	0.9日	0.9日	0.9日	2.8日	3.6日

※ 日本年金機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含みません。
※ 令和4年4月に発生した電子申請受信遅延の影響を含みます。

厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み

日本年金機構設立以降、厚生年金保険などの収納率は、毎年高い実績を挙げています。新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みて設けられた納付猶予特例が令和3年度中に全猶予期間を満了したことを踏まえ、対象の事業所について既存の法定猶予制度への切り替えを実施しました。各事業所の状況に応じて適切な納付を促すとともに、引き続き納付が困難な事業所には個々の状況に配慮し、迅速かつ柔軟な対応を行いました。

(1) 収納率の目標達成に向けた取り組み

令和4年度の計画の概要

- 法定猶予制度の適用を受けている保険料額を含めて、前年度収納率と同等以上の水準を確保する。

令和4年度の取り組み状況

● 事業所の事情に合わせた対応で保険料の収納確保

法定猶予制度の適用を受けている7万件以上の事業所から保険料を安定して徴収するため、収納確保に取り組みました。保険料の納付が困難な事業所とは納付協議を行い、事業の存続に配慮しながら納付を促しました。納付計画に不履行があった事業所などには、財産の調査および差し押えなどの滞納処分を行いました。

● 前年度を上回る収納率を達成

■ 厚生年金保険料収納率

令和4年度は98.5%となり、前年度を0.2ポイント上回りました。

■ 健康保険料収納率

令和4年度の全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.3%となり、前年度を0.1ポイント上回りました。

▶ 厚生年金保険料収納率の推移

年度	令和3年度	令和4年度
徴収決定額	33兆9,149億円	34兆5,889億円
収納額	33兆3,535億円	34兆583億円
収納率	98.3%	98.5%

▶ 健康保険料収納率の推移

年度	令和3年度	令和4年度
徴収決定額	11兆1,806億円	11兆2,938億円
収納額	10兆8,700億円	10兆9,872億円
収納率	97.2%	97.3%

※ なお、徴収決定額から法定猶予制度の許可中の金額を除いて計算した収納率は以下のとおりです。

令和3年度厚生年金保険料99.4%、健康保険料98.9%。

令和4年度厚生年金保険料99.0%、健康保険料98.3%。

(2) 滞納事業所に対する納付指導、換価の猶予※および滞納処分

※ 保険料を一時に納付することにより事業の継続が困難になる恐れのある場合、申請等に基づいて財産の換価(売却)が猶予される制度のことです。

令和4年度の計画の概要

- 電話による納付督促を効率良く確実に実施するために集約コールセンターを設置し、納付期限を過ぎても保険料の納付ができなかった事業所に対して、督促指定期限までの整理を図る。
- 滞納事業所から納付困難との申し出があった場合は、個々の実情に即しつつ、関係法令などに基づき適切な対応を実施する。

令和4年度の取り組み状況

● 業務効率化のため集約コールセンターを設置

令和4年10月から集約コールセンターを全国に拡大し、納付期限までに納付ができなかった事業所に対して、電話による納付督促業務を集中的に行いました。94,758件の対象事業所に対して架電を行った結果、約81%にあたる76,536件の事業所(約88%にあたる約567億円の収納未済額)が督促指定期限内に解消されました。

● 早期納付の指導と納付計画の策定で履行管理を実施

督促指定期限を過ぎた滞納事業所に対して滞納保険料の早期納付を指導するとともに、納付が困難な事業所には財務状況を考慮した納付計画を策定し、履行管理を行いました。

▶ 法定猶予制度の適用状況

年度		令和3年度	令和4年度
納付の猶予		336件	223件
換価の猶予	申請	42,537件	3,001件
	職権	29,255件	42,926件
合計		72,128件	46,150件

▶ 滞納事業所数

年度	令和3年度	令和4年度
滞納事業所	147,750件	140,811件
適用事業所に占める滞納事業所の割合	5.7%	5.2%

■ 滞納事業所数は140,811事業所、適用事業所に占める割合は5.2%となり、令和3年度末より減少しました。

(3) 徴収が困難である事業所に対する徴収対策の徹底

令和4年度の計画の概要

●徴収の困難性が高く、滞納期間が長期となっている事業所への徴収対策として、本部の特別法人対策部を中心とした体制を継続し、滞納解消を推進する。

令和4年度の取り組み状況

●滞納整理の結果、179事業所が滞納解消の見通し

徴収の困難性が高い事業所については本部の特別法人対策部の所管とし、457事業所、収納未済額221億円の滞納整理に取り組みました。その結果、収納未済額は年度当初より48億円削減され、179事業所の滞納保険料の解消の見通しが立ったため、年金事務所の所管に戻しました。

▶ 滞納事業所数

特別法人対策部の 所管事業	令和4年度所管分			令和4年度末	
	前年度 からの 繰越分	令和4年度 移管分	合計		法定猶予制度 適用
所管事業所数	328事業所	129事業所	457事業所	278事業所	55事業所
収納未済額 (延滞金含む)	161億円	60億円	221億円	173億円*	50億円*

※ 年度途中で移管終了した事業所の収納未済額を含みます。

●国税庁への滞納処分などの権限委任を活用

国税庁への滞納処分などの権限委任について、国税局との打ち合わせを定期的に行いました。すでに委任を行っている事業所についての発生保険料の追加委任136件に加え、財産の隠匿の疑いのある悪質な滞納事業所について、新たに2件の権限委任を行いました。

(4) 徴収職員の育成

令和4年度の計画の概要

●制度と実務に通じた、より高い専門性を有する職員を育成するため、職務に合わせた研修を実施する。

令和4年度の取り組み状況

●徴収職員の育成とスキル向上のため、計画的な研修を実施

徴収対策において、公正・公平な運用を行うため、計画的に研修を実施し、徴収職員の育成に取り組みました。また、国税局や特別法人対策部の専門職員を講師とし、納付協議のスキル向上に役立つ実践的な研修を実施しました。

(5) 徴収業務にかかるシステム化の推進

令和4年度の計画の概要

●徴収業務用の支援ツールの統合と機能改善に引き続き取り組むとともに、滞納事業所全体の債権管理など一連の徴収業務が効率的に実施できるシステム化を推進する。

令和4年度の取り組み状況

●システム整備により徴収業務の負担軽減

厚生年金保険料などに過誤納が判明した場合の処理を自動的に行えるようにシステム化し、年金事務所における保険料の還付・充当事務の効率化と負担軽減を図りました。

(6) 口座振替の利用促進

令和4年度の計画の概要

●口座振替による保険料納付の利用促進を図るとともに、本部と年金事務所が連携し、新規適用事業所に対する勧奨を効率的に実施する。

令和4年度の取り組み状況

●口座振替による保険料納付の利用勧奨

口座振替の利用を促進するため、日本年金機構ホームページや公式X(旧Twitter)を活用して利用メリットをわかりやすく案内しました。また、新規適用事業所に対する電話やチラシによる申請勧奨を継続し、適用事業所に対する口座振替の実施事業所の割合が前年度の実績を上回りました。

年金給付業務の取り組み

年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性の確保とお客様サービスの向上を図るため、令和4年度は、年金事務所と中央年金センターで年金給付業務を執行する体制への再構築を進めるとともに、簡易な電子申請の環境整備など年金給付業務のデジタル化に取り組みました。また、年金制度改正を踏まえた老齢年金の請求案内の充実や、令和5年度の老齢年金請求件数の増加を見据えた相談窓口等の体制整備などお客様サービスの向上を図りました。

(1) 正確な給付の実現に向けた体制強化

令和4年度の計画の概要

- 事務センターで行っている再裁定の勧奨業務および特別障害給付金に関する業務等について、中央年金センターおよび障害年金センターへの集約を進める。
- 年金給付の審査業務の移管や年金給付業務の執行体制の見直しなどにともない、お客様相談室の業務・役割が拡大している状況を踏まえ、実施体制や職種ごとの役割を見直す。

令和4年度の取り組み状況

- 年金給付業務の一部を中央年金センターなどに集約**
年金給付の正確性の確保および事務処理体制の効率化を図るため、事務センターで行っている再裁定の勧奨業務および特別障害給付金に関する業務等について、令和5年4月に中央年金センターおよび障害年金センターへ集約しました。また、集約した業務を着実に行うため事務処理工程の見直し、システム化による業務の効率化、各職種が担う工程の明確化および職員の育成など事務処理体制を整備しました。
- 令和5年度の相談件数増加に対応するためのお客様相談室の体制整備**
令和5年度は男女ともに多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に到達し、例年より相談件数と請求件数が増加することに対応するため、相談ブースの増設、窓口相談を担う職員や年金請求書の審査を担う職員の育成・確保などを行い、お客様相談室の実施体制の強化を図りました。

(2) 正確な給付の実現に向けた対応

令和4年度の計画の概要

- 年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。
- 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。
- 事務処理の正確かつ効率的な実施およびお客様手続きの簡素化のため、簡易な電子申請の実現に向けたシステム開発や、審査内部事務を画面上で行う仕組みの導入に向けた検討を進める。

令和4年度の取り組み状況

- 年金決定時チェックの着実な実施**
年金事務所でも実施した年金の決定内容の正確性を担保するため、令和2年度より年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックしています。令和4年度は、チェック対象範囲を拡大し、決定した老齢・遺族・障害年金(約137万件)のうち、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約22万件について年金決定時チェックを行い、277件の事務処理誤りの未然防止・早期対応を図りました。
- 「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の確実な実施**
「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」において、対象者の特定が可能な事象については、順次必要な対応を実施し、その結果を毎月公表するとともに、令和3年度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和4年9月に公表しました。
- 簡易な電子申請の実現と内部事務のデジタル化に向けた取り組み**
扶養親族等申告書や老齢年金請求書などについて、「マイナポータル」および「ねんきんネット」を活用した簡易な電子申請の実現、審査事務における画面審査・電子決裁の実現に向け、必要なシステム開発に着手し、年金給付業務のデジタル化に取り組みました。

(3) 障害年金の事務処理の改善

令和4年度の計画の概要

- 障害年金センターにおける障害認定の専門性を高めるため、障害認定についての業務フローの見直し等の改革を実行する。
- 障害認定の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する仕組みを実施するとともに、認定医に対して認定事例や認定基準の考え方などを共有し、認定業務の一層の標準化を図る。
- 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例措置により、障害状態確認届(診断書)の提出期限が延長された方のうち、当該確認届の提出時には症状が軽快していたが、その後症状が悪化した方から提出された確認用診断書の審査・認定事務を確実に実施する。

令和4年度の取り組み状況

- 障害認定を担う職員の専門性・スキル向上**
障害年金センターにおける障害認定の専門性を高めるため、令和4年4月から障害認定にかかる業務フローの見直し(職責に応じた役割および決裁権限の明確化、職員による事前確認票の導入等)を実施しました。また、傷病別の審査・認定事務の管理体制を強化するため、傷病別の業務管理部署を設置し、業務処理体制を整備しました。
- 障害認定の適正性の向上**
障害認定の公正性を一層確保するため、認定医の医学的な総合判断を特に要する事例について、複数の認定医が関与する仕組みを推進しました。また、認定事例の共有や審査基準に対する意識の統一を図るため、障害認定医会議を開催し、認定医に対して認定事例や障害認定基準の考え方について情報共有を行い、認定業務の一層の標準化を図りました。
- 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた対応**
新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた特例措置の対象者のうち、障害状態確認届(診断書)の提出時に症状が軽快していた方に対して、再度、確認用診断書の提出を案内し、提出いただいた方について、あらためて障害状態を確認したうえで年金の支給可否を決定しました。また、お客様からの照会に対しては専用ダイヤルを設置し、ていねいな対応を行いました。

(4) お客様サービスの向上

令和4年度の計画の概要

- 令和4年4月に施行した年金制度改革事項について、機構ホームページ、インターネット広告、パンフレット、事業主向けチラシ、市区町村向け情報誌を活用し、お客様への周知広報を実施する。
- 60歳、65歳および75歳到達時に老齢年金の請求案内を行うとともに、令和4年4月施行の年金受給繰下げ上限年齢の引き上げにともない、未請求の老齢年金のある66歳以降の方に対して繰下げ見込額をお知らせし、多様な年金受給方法を周知するとともに、請求忘れの防止を図る。
- サービススタンダード※の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持する。

※年金の請求を受けてから、年金を決定し年金証書をお届けするまでにかかる標準的な所要日数。老齢年金・遺族年金は1か月以内(加入状況の再確認を要する場合は2か月以内)、障害年金は3か月以内としています。

令和4年度の取り組み状況

- 年金制度改革の内容をインターネットや公式X(旧Twitter)で周知・広報
年金制度改革の趣旨・内容・手続き等について、機構ホームページや公式X(旧Twitter)などに制度改革の内容を掲載するとともに、年金事務所窓口等でお客様に配布するリーフレット(老齢年金ガイド)に改正後の制度内容を記載し、お客様に広く周知しました。また、働きながら年金を受給する方に向けた制度内容(在職老齢年金の見直し、在職定時改定)について、令和4年10月から12月にインターネット広告を活用した広報を行いました。
- 多様な年金受給方法を踏まえた老齢年金の請求案内の充実
 - ・年金請求書(事前送付用)等の着実な送付
年金の受給資格を有する方の請求忘れを防止するため、年金の受給開始年齢到達時に年金加入記録等を記載した年金請求書(事前送付用)を送付しました。また、75歳に到達する年金未請求の方に対しても、令和4年4月より新たに年金請求書を送付しました。
 - ・対象者に「繰下げ見込額のお知らせ」を送付
老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられたことにともない、令和4年3月から、老齢年金を請求されていない66歳以降の方に、誕生月の前月に「繰下げ見込額のお知らせ」を送付しました。
- 老齢年金・遺族年金・障害年金のサービススタンダードはいずれも目標を達成
老齢年金・遺族年金・障害年金のサービススタンダードの達成率はいずれも90%以上を維持し、迅速な年金の支給決定に努めました。

[サービススタンダードの達成状況]

▶ 老齢年金(令和4年度)

加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)		加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)	
平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
22.7日	99.0%	33.9日	93.3%

▶ 遺族年金(令和4年度)

加入状況の再確認を要しない場合 (1か月以内)		加入状況の再確認を要する場合 (2か月以内)	
平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率
23.0日	98.2%	31.5日	94.8%

▶ 障害年金(令和4年度)

3か月以内	
平均所要日数	達成率
68.5日	94.8%

(5) 年金生活者支援給付金制度の着実な実施

令和4年度の計画の概要

- 年金生活者支援給付金をすでに受給されている方について、継続して支給要件に該当するか判定を行い、正確な支給を行う。
- 所得変更があった方など新たに年金生活者支援給付金が支給される見込みがある方に対して請求勧奨を行い、支給できるようにする。

令和4年度の取り組み状況

- 支援給付金受給者への支給継続
年金生活者支援給付金を受給されている方について、市区町村から所得情報の提供を受け、引き続き支給要件に該当した約736万人の方に対して継続して年金生活者支援給付金を支給しました。
- 新たな支援給付金支給見込み者へ請求手続きをご案内
基礎年金を受給されている方で、所得額が低下したこと等により、新たに年金生活者支援給付金の支給要件に該当した約53万人の方に対して、簡易な給付金請求書(はがき型)を順次送付しました。また、請求手続きが行われていない方に対しては、複数回の請求案内を行いました。この結果、新たに約51万人の方に年金生活者支援給付金を支給しました。

年金記録問題への取り組み

年金記録問題とは、基礎年金番号に統合されていない5,095万件の年金記録の存在等が明らかになった問題です。日本年金機構では、国民の皆さまからの信頼回復に向けて、年金記録問題に引き続き全力を挙げて取り組みます。

(1) 未統合記録の解明と年金記録の確認対応

令和4年度の計画の概要

- 「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などに未回答の被保険者に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。
- 「ねんきん定期便」および「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供する。また、加入状況の確認や年金請求をきっかけとするお客様からの年金記録に関する申し出などに対して、あらゆる機会を通じて年金記録問題の解決に向けた取り組みを継続して実施する。

令和4年度の取り組み状況

●被保険者への記録確認の呼びかけを実施

未統合記録の解明を図るため、被保険者のうち「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などの未回答者に、再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付するとともに、「ねんきん定期便」に年金記録の確認を促すメッセージを記載して、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかを呼びかけました。

●未統合記録は前年度から37万件減少

これらの結果、令和4年度における未統合記録は1,736万件となり、令和3年度比で37万件減少しました。

▶ 未統合記録(5,095万件)解明状況(令和5年3月時点)

人数ベース 1,589万人 | 受給者:1,111万人 被保険者など:478万人

解明された記録
約3,359万件

- ①基礎年金番号に統合済みの記録 2,072万件
- ②亡くなられた方などの記録 1,287万件
 - ・亡くなられたと判断される方の記録 760万件
 - ・年金受給に結びつかない記録 528万件

- ③現在調査中の記録(ご本人からの回答があり調査中) 0.4万件

解明作業中または
なお解明が必要な記録
約1,736万件

令和3年度比
約37万件減少

- ④「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などの対象で
未回答などのため持ち主が判明していない記録 650万件
 - ・ご本人から未回答のもの 207万件
 - ・「自分のものではない」と回答があったもの 160万件
 - ・お知らせ便の未到達のもの 39万件
 - ・その他 244万件

- ⑤持ち主の手がかりが得られていない記録 817万件

- ⑥③～⑤の記録と同一人と考えられる記録 269万件

(2) 再発防止および年金記録の正確な管理の実施

令和4年度の計画の概要

- 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行う取り組みなどにより、年金記録の適正な管理を実施する。

令和4年度の取り組み状況

●被保険者の方等に向けてマイナンバーとの紐付け協力を依頼

市区町村、事業主およびご本人に対して協力依頼や個人番号等登録届の提出勧奨を実施するなどの取り組みにより、1号被保険者は約0.3万件、2号被保険者は約0.6万件、3号被保険者は約0.2万件、年金受給者は約0.2万件の基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行い、日本年金機構が年金記録を管理する被保険者・受給者全体の紐付け率は99.78%となりました。

▶ 基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行った件数

1号被保険者

約0.3万件

2号被保険者

約0.6万件

3号被保険者

約0.2万件

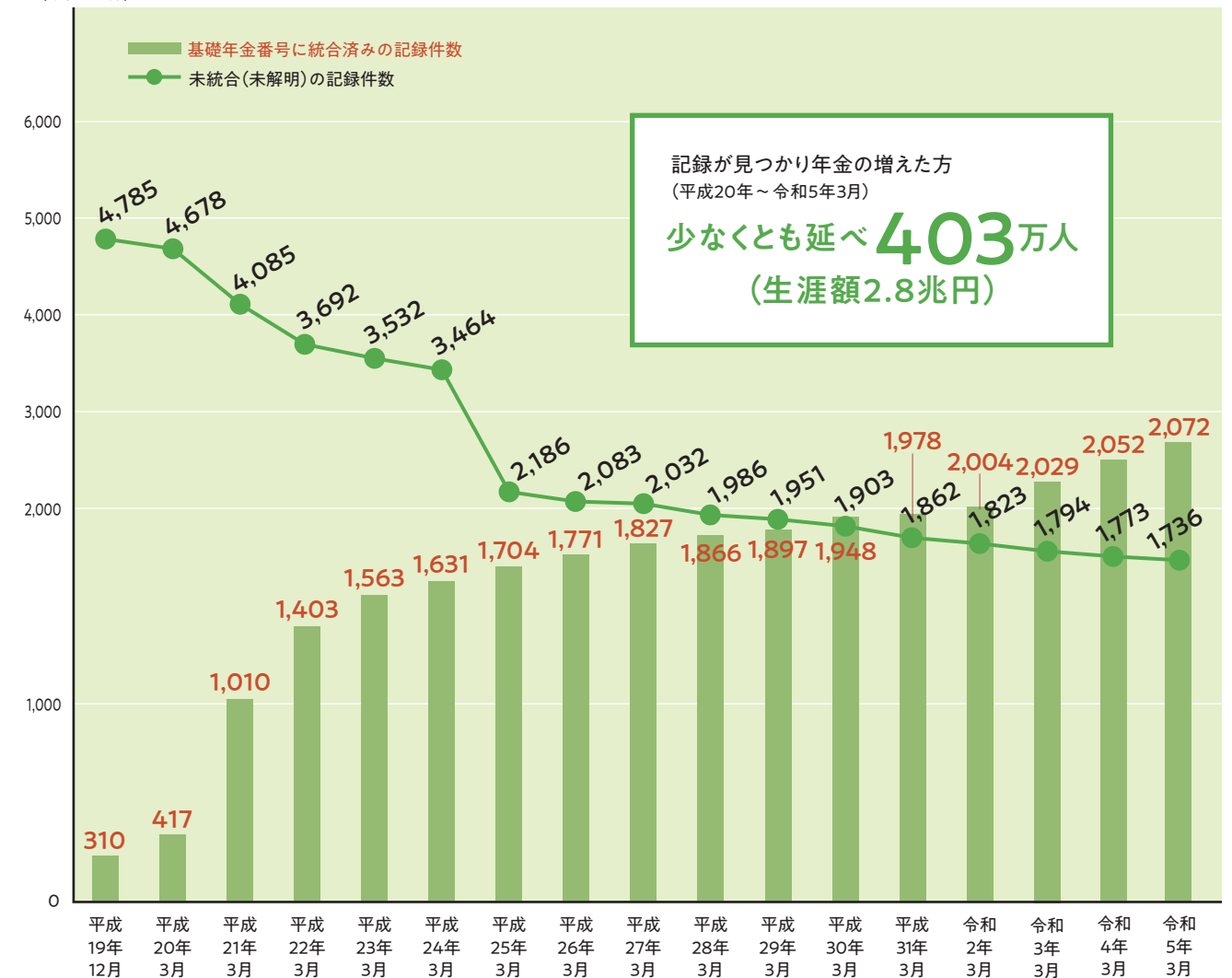
年金受給者

約0.2万件

▶ 未統合記録(5,095万件)解明状況(令和5年3月時点)

※平成24年6月から集計方法を変更(死亡者に関する記録や脱退手当金を受給した記録等を「解明済の記録」と整理)

(単位:万件)



年金相談の充実に向けた取り組み

相談をされるお客様一人ひとりの立場に立ち、効率的で正確な年金相談サービスを安定的に行うため、年金窓口体制の整備とともに、予約相談の促進や、相談の事前準備の徹底等による待ち時間対策などの取り組みを行っています。さらに、さまざまな研修を実施して年金相談担当者のスキルアップを図り、お客様に満足していただける年金相談を目指しています。

(1) 年金事務所での相談

令和4年度の計画の概要

- 人口動態や相談需要の変化を踏まえ、各拠点における適正な常設ブースの設置を図る。
- 安定的な相談体制を維持するため、正規職員・無期雇用の年金相談職員・社会保険労務士により構成される年金相談窓口体制の整備を継続的に行う。
- 相談対応の質の向上を図るため、各拠点職員に対する研修を実施するとともに、予約相談については事前準備を徹底する。
- 令和3年度より開始した、インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの利用促進を図る。
- 遠隔地などの相談対応の充実を図り、海外居住者などの相談ニーズに応えるため、オンラインでの年金相談などの実現手法を検討する。

令和4年度の取り組み状況

- 相談件数増加を見込み、必要な相談ブース数と職員数を確保**
令和5年度には多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢に達し、相談件数の増加が見込まれることから、必要な相談ブース数の確保と年金相談職員の増員を行うなど、相談対応の体制を強化しました。
- 正規職員などによる安定した年金相談対応体制を維持**
年金相談業務に精通した職員による安定的な相談対応体制を維持するため、引き続き無期雇用の年金相談職員の確保に取り組みました。その結果、全国の年金相談ブースの正規職員・無期雇用の年金相談職員・社会保険労務士の割合は9割以上を維持しました。
- 予約制を広めて予約率を高め、待ち時間を短縮**
予約制の周知広報を行い、予約率は全国平均で97.4%(令和5年3月末時点)となりました。また、予約のないお客様にも30分未満で対応するなど、待ち時間の短縮に取り組みました。
- 事前準備の徹底と各種研修の実施で相談の質向上**
予約相談の定着にともない、相談の事前準備をより確実に行うことができました。また、年金相談窓口を担当する職員を対象とした実践型研修や巡回指導などを実施して、職員の質の向上を図りました。
- インターネットからの相談予約の利用を促進**
令和3年5月から開始したインターネットからの相談予約について、お客様の利用促進を図りました。その結果、老齢年金全般の予約受付に占めるインターネットからの相談予約の割合は17.3%(令和5年4月時点)と、前年4月より11.2ポイント向上しました。
- オンラインによる年金相談の運用実現を検討**
遠隔地などの相談ニーズをとらえ、現在実施しているテレビ電話相談サービスに加えて、オンラインによる年金相談の運用の実現に向けた検討をさらに進めました。

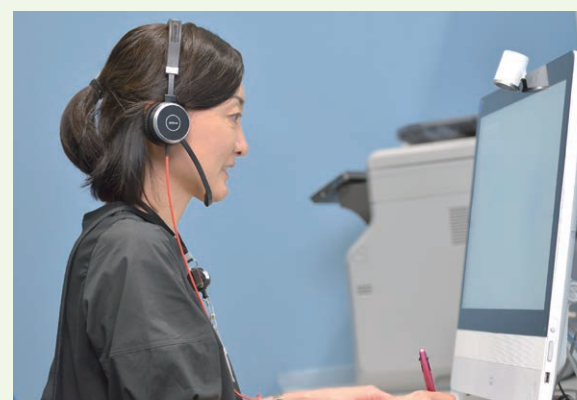
年金事務所のご紹介



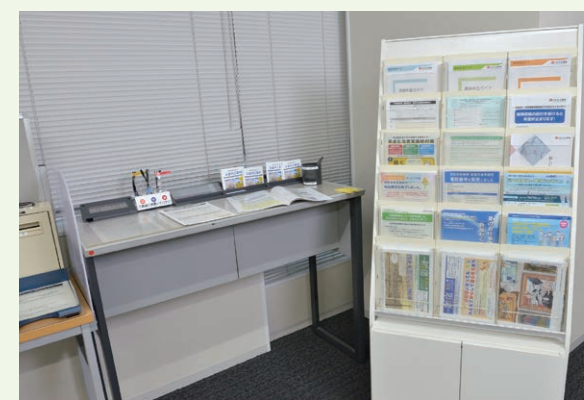
年金相談の相談窓口(東京都 新宿年金事務所)



待合スペース(東京都 新宿年金事務所)



年金相談用テレビ電話 ※下記はテレビ電話相談が可能な拠点
新潟県 佐和田行政サービスセンター／
長崎県 杵岐市役所芦刈庁舎／長崎県 五島市役所



年金相談記載台と掲示板(東京都 新宿年金事務所)

(2) 街角の年金相談センター※での相談

令和4年度の計画の概要

- 質の高い相談サービスを提供するため、全国社会保険労務士会連合会との連携強化を図る。
- 街角の年金相談センターの適正配置などの見直しを進める。

令和4年度の取り組み状況

- 全国社労士連合会との連携による研修の充実**
全国社会保険労務士会連合会と連携し、年金制度改正の改正内容や事務処理などについての相談員研修など、年金相談の質向上に向けた研修の充実を図りました。
- 年金相談などを受けやすい環境を整備**
ねんきんサテライト川口(埼玉県川口市)の設置にともない、川口市に設置していた街角の年金相談センターを、相談件数が多い埼玉県草加市に移転しました。

※「街角の年金相談センター」は、全国社会保険労務士会連合会が運営しています。なお、街角の年金相談センターでは窓口における年金相談のみ行っており、お電話による年金相談は行っておりません。

(3) コールセンターでの相談

令和4年度の計画の概要

- 相談の目的別・内容別としたコールセンター体制の維持と、コールセンター間の連携を強化した機動的で効率的な運営に取り組む。
- 音声認識ツールを引き続き活用するとともに、その活用状況を分析し、さらなる相談事跡作成の省力化を図る。
- 相談内容を分析してホームページなどを充実させ、入電数を減らす。
- 「お客様の声」の分析やお客様満足度調査などを行い、結果をもとに応答品質の向上を図る。
- マルチランゲージサービス^{※1}については、引き続き10か国語^{※2}による通訳サービスを提供。
- 上記の施策を実施してコールセンター全体の応答率70%以上を目指す。

令和4年度の取り組み状況

- 目標値を超える応答率の水準を維持
令和4年度は、入電抑制策の実施やコールセンター間の連携の強化、オペレーターへの研修の強化などの取り組みにより、応答率は前年度を1.4ポイント上回る73.0%となり、目標値である70%を超える水準を維持しました。
- 相談目的別の専用ダイヤルで多様なニーズに対応
多様なお客様ニーズにお応えするため、「ねんきんダイヤル」「予約受付専用ダイヤル」「ねんきん加入者ダイヤル(国民年金・厚生年金保険・市区町村別)」など、相談目的別・内容別に対応するコールセンターを運営しています。お客様のニーズに合った効率的な運営に取り組むとともに、コールセンター間の協力連携体制を強化しました。
- 文字化した相談内容を分析し応答例の改善に活用
電話相談時の音声进行文字化する音声認識ツールの活用による相談事跡作成の省力化を図り、相談の後処理時間の短縮に努めました。さらに、文字化した相談内容を分析し、オペレーター向けQ&Aの改善などに活用しました。
- ホームページの充実、インターネット予約案内で入電数を削減
ホームページのねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けQ&A、チャットボットなどがより利用しやすくなるよう掲載内容の充実を図りました。また、ねんきんダイヤルの混雑時の音声ガイダンスを利用してインターネット予約のご案内を行い、入電数の削減につなげました。
- 応答品質向上のためお客様満足度調査を実施
お客様満足度調査を実施するとともに、相談内容や「お客様の声」の分析を行いました。その結果をもとに、オペレーター向けQ&Aの充実やモニタリング手法の確立、管理体制の強化を図り、年金相談の応答品質向上につなげました。
- 10か国語に対応したマルチランゲージサービスを提供
電話を利用した通訳サービスを10か国語に対応して提供しています。市区町村の国民年金窓口でも利用でき、令和4年10月からは利用できる市区町村が増えています。令和5年3月末時点で54か所増加(全国604市区町村)し、前年度よりも多くのお客様にご利用いただきました。

※1:年金事務所やコールセンターなどにおいて、日本語の不自由なお客様から相談を受けた場合に、電話を利用した通訳サービスを提供するものです。
※2:英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・タガログ語・タイ語・インドネシア語・ネパール語。

▶ マルチランゲージサービス利用状況(令和5年3月末時点)

年 度	令和3年度	令和4年度
利用件数	4,866件	5,784件

▶ コールセンター全体[※]の対応状況推移

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
入電総呼数	10,469,409件	9,721,769件	8,962,327件
応答呼数	7,395,303件	6,957,405件	6,540,936件
応答率	70.6%	71.6%	73.0%

※「ねんきんダイヤル」「老齢年金請求者専用フリーダイヤル」「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」「予約受付専用ダイヤル」「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」「ねんきん加入者ダイヤル」など

8

公的年金制度に対する理解促進への取り組み

日本年金機構は、公的年金制度への理解促進と普及のため、「地域年金展開事業」に取り組んでいます。全国の年金事務所が主体となって、地域・企業・教育などの関係機関との連携・協力のもとに、さまざまな場において地域に根差した活動を行っています。また、講師などを務める人材の育成にも取り組んでいます。

令和4年度の計画の概要

- 年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、地域・企業・教育などの場における年金制度の普及・啓発活動を推進する。
- 若手職員を中心とした講師育成のための研修やコンテストを充実させるとともに、受講者層に応じたセミナーとなるよう教材の見直しや説明動画の作成を進め、年金セミナーのさらなる質の向上を図る。
- 年金委員活動に必要な情報をタイムリーに発信するとともに、研修の充実を図るなど、年金委員に対する活動支援を強化する。

令和4年度の取り組み状況

- さまざまな層に向けて年金セミナーなどを開催
大学や高校などの学生・生徒を対象とした年金セミナーを全国で3,488回、企業や自治会などを対象とした年金制度説明会を全国で3,694回開催しました。Web会議ツールを利用した非対面型での実施やDVD動画の提供なども取り入れて、教育機関のニーズに応じた制度周知や手続きなどの情報提供を行いました。
- 若手職員を中心としたセミナー講師を育成
年金セミナーの質の向上に向けて、さまざまな研修やコンテストを実施し、若手職員を中心としたセミナー講師の育成に努めました。
- 研修会の配信で年金委員の活動に必要な情報を発信
全国の年金事務所において、年金委員研修会や地域型年金委員連絡会を実施し、年金委員の活動に必要な情報提供を行っています。令和4年11月に実施した全国年金委員研修はオンラインにより多くの委員に受講いただきました。また、ホームページでも必要な情報発信を行っています。
- 「ねんきん月間」「年金の日」に年金制度の周知活動を実施
「ねんきん月間」(11月)、「年金の日」(11月30日(いいみらい))に合わせ、全国の年金事務所において、地域の教育機関(大学・専門学校・高等学校など)や企業などに出向き、またはWeb会議ツールを利用して、年金セミナーや年金制度説明会などを行いました。また、本部においても、公的年金制度の説明動画をホームページに掲載するとともに、公式X(旧Twitter)を活用し、年金制度の基本事項について配信しました。
- 取り組みの報告・意見聴取を行う地域年金事業運営調整会議を開催
地域に根付いた年金制度の周知・広報を推進するため、各自治体や関係団体(社会保険労務士会・教育委員会・年金受給者協会・ハローワークなど)と連携して地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、委員への事業の取り組み状況などの報告および意見聴取を行いました。

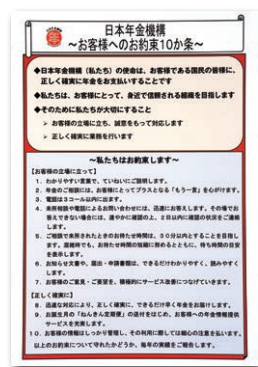
▶ 年金セミナーおよび年金制度説明会の実施状況

内 容	実施回数	
年金セミナー	3,488回 (令和3年度:3,077回)	うち、・非対面型回数:466回(令和3年度:412回) ・DVD提供形式回数:244回(令和3年度:1,066回)
年金制度説明会	3,694回 (令和3年度:4,417回)	うち、・非対面型回数:1,725回(令和3年度:918回)

お客様サービス向上の取り組み

(1)「お客様へのお約束10か条」の取り組み

日本年金機構は、平成22年1月の設立にともない、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」を作成しています。これは、お客様へのメッセージであり、サービス精神の礎です。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、このポスターを目立つ場所に掲示しています。



「お客様へのお約束10か条」のポスターを
各年金事務所の目立つ場所に掲示しています

お客様へのお約束10か条 ~私たちはお約束します~

- わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。**
全国の年金事務所・街角の年金相談センターに訪れたお客様に対する「お客様満足度アンケート」の「窓口の説明はわかりやすく、充分でしたか」の質問について、『満足』『ほぼ満足』の合計は94.0%でした。
- 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。**
お客様より、「ていねいに対応してもらった」「先の手続きまで詳しく教えていただいた」などの多くのお褒めの言葉をいただいています。
- 電話は3コール以内にします。**
日本年金機構では、電話は3コール以内に出ることを常に意識し、実行するよう取り組んでいます。
- 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、速やかに確認のうえ、2日以内に確認の状況をご連絡します。
全国の年金事務所・街角の年金相談センターに訪れたお客様に対する「お客様満足度アンケート」の「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか」の質問について、『解消された』とお答えいただいたお客様の割合は98.7%でした。
- 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。
窓口の体制整備や予約制の拡充、改善事例の共有など、待ち時間短縮への取り組みを推進しました。
- 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。**
日本年金機構内の文書審査専門チームによる審査や一般のお客様をモニターとした会議を定期的に行い、お客様目線でよりわかりやすい文書・書面を提供できるよう改善に努めています。
- 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。**
各年金事務所に設置した「ご意見箱」やホームページ上にある「日本年金機構へのご意見・ご要望」コーナーなどから、「お客様の声」の収集に努め、サービス改善に努めています。
- 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証書がお客様に届くまでの標準的な日数(サービススタンダード)を設定し、達成率を継続的に確認しています。
- 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。**
「ねんきんネット」では、パソコンやスマートフォンで24時間いつでも年金記録照会や年金見込額試算など、さまざまなサービスをご利用いただけます。
- 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。**
研修や自己点検を通じて、個人情報保護、情報セキュリティに対する職員の意識の向上・徹底を行っています。誤送付などの事務処理誤りの根絶にも努めていきます。

お客様の立場に立って

正しく確実に

(2)CS(お客様満足)推進の取り組み

令和4年度の計画の概要

- 「サービス推進の手引き」を基本とした研修などを継続して実施し、役職員のCS意識向上を図る。
- 全国の年金事務所において個別課題の把握に努め、実地による改善指導、フォロー研修などを実施する。

令和4年度の取り組み状況

- CS意識を高める各種研修を実施
職員のCS意識を高めるため、新入構員向けのお客様対応研修や、「サービス推進の手引き」を活用した全職員対象の職場内CS研修を実施しました。また、接遇・マナー動画を新たに作成して、CS意識向上に役立てました。
- 無予告での「サービス巡回指導」でサービス実施状況を確認
本部職員による無予告での「サービス巡回指導」をすべての年金事務所に対して実施し、サービス実施状況を確認するとともに、それに基づく必要な改善指導を行いました。また、「お客様満足度アンケート調査」を実施し、その結果から各事務所の課題を把握・分析して個別指導や研修などのフォローを行いました。

(3)お客様の声の収集と業務改善に向けた取り組み

令和4年度の計画の概要

- 各年金事務所の「ご意見箱」やホームページの「日本年金機構へのご意見・ご要望」などから「お客様の声」を日々収集し、「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析し、必要な改善策を検討して実施する。
- 日本年金機構が作成するお客様向けの文書をお客様目線で見てわかりやすい文書とするため、職員による「文書審査チーム」の活動に加え、お客様などが参画する「お客様向け文書モニター会議」「アンケートモニター」を活用し、お客様の意見を反映する。
- 日本年金機構のサービスに対するお客様の評価や満足度を把握するため「お客様満足度アンケート調査」を実施し、その結果から課題を把握・分析したうえで、必要な改善策を検討し実施する。

令和4年度の取り組み状況

- サービス・業務改善のためお客様の声を収集
各年金事務所に設置した「ご意見箱」や、ホームページ上の「日本年金機構へのご意見・ご要望」のコーナーなどから、「お客様の声」の収集に努めました。「お客様の声」は「お客様対応業務システム」を活用して管理・分析するとともに、必要な改善策を検討し、ホームページの掲載内容やお客様にお送りする文書内容をわかりやすくするなどの改善を行いました。
- 一般モニターからご意見をいただき、わかりやすい文書を実現
日本年金機構が作成するお客様向け文書をお客様目線で見てわかりやすい文書とするため、職員で構成する「文書審査チーム」による審査・改善活動に加え、一般モニターと文書デザイナーが参画する「お客様向け文書モニター会議」、令和3年度から導入した若い世代を中心とした「アンケートモニター」からもご意見やご指摘をいただき、さらにわかりやすい文書の実現に取り組みました。

●お客様満足度94.0%を達成

全国の年金事務所および街角の年金相談センターを対象に「お客様満足度アンケート」を令和5年2月から3月に実施しました。アンケートでは「来訪された際の全体の満足度」について、「満足」「ほぼ満足」の合計が94.0%、「やや不満」「不満」の合計は0.8%と、前年度とほぼ同水準の約9割のお客様にご満足いただく結果となりました。また、この調査結果に基づき、さらなるお客様サービスの向上のための課題を把握・分析したうえで、満足度の低い年金事務所への接遇面に関する個別指導や研修など、必要な改善策を実施しました。

▶ 来訪された際の全体の満足度

年 度	令和3年度	令和4年度
満足	72.6%	74.2%
ほぼ満足	21.0%	19.8%
普通	5.6%	5.2%
やや不満	0.6%	0.6%
不満	0.3%	0.2%

満足度※
94.0%

※「満足」「ほぼ満足」計

内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み

安定的に国民の皆さまの信頼に応えられる組織の実現に向けて、リスク管理とコンプライアンス確保を行いながら、公的年金業務を確実・正確かつ迅速に実施するために、さまざまな取り組みを行っています。

(1) 事務処理の正確性の確保のための取り組み

令和4年度の計画の概要

- 事務処理誤りの早期発見・対応のため、拠点からの日報などのモニタリングを行うとともに、発生した事務処理誤りの原因の調査・分析を行い、再発防止に向けた取り組みを実施する。
- 事務処理遅延や書類紛失、誤送付・誤送信・誤交付(以下「重点三事案」という)の根絶に向け、発生原因を分析し、その結果に基づいた再発防止の取り組みを徹底する。
- 本部現業*の事務リスクを早期に把握するため、業務の進捗状況の確認やマニュアルの整備・遵守状況の実態調査などを実施する。
※通知や届書などの作成・封入封緘・発送など、本部各部(室)および年金センターで行う業務のうち、お客様の権利義務や資格記録に直接的な影響を与える事務処理をいいます。
- 外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図る。

令和4年度の取り組み状況

- 事務処理誤りの早期発見・再発防止を徹底
事務処理誤り報告や日報などのモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に発見し、関係部署が連携して速やかに対応するとともに、マニュアルの改正などの必要な再発防止策を策定しました。また、重点三事案を含む事務処理誤りの再発防止に向けて、事務処理誤りの発生原因の調査・分析を行ったうえで、現行ルールの見直し、マニュアルの改善を行うとともに、各種研修の実施、機構内報などを活用したルールの徹底などの取り組みを実施しました。
- 本部現業の把握と進捗管理・品質管理を実施
本部現業部署の巡回などにより把握した業務実態や意見を踏まえて、企画部署との協働により本部現業のマニュアルを改正し品質管理を行うとともに、本部現業部門のグループ長日報について継続して実施し、業務実施状況の把握に関する取り組みを行いました。また、本部現業全体の進捗管理を行うため業務進捗管理ツールを使用して、本部現業全体の一貫した進捗管理を行い、事務処理遅延などの発生を防ぎました。
- 外部委託の業務管理を改善・強化
令和3年10月に発生した年金振込通知書の印刷誤り事案を踏まえて、外部委託における業務の内容に応じたリスク対応や外部委託管理のあり方を検討し、外部委託実施要領を改正するとともに、外部委託管理の改善・強化を図りました。また、委託業務に関係する技術革新の動向の把握とともに、優良な受託事業者の確保に努めました。

▶ 事務処理誤りの発生状況(令和5年3月末時点)

年度	平成30年度	平成元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	1,218件	1,022件	861件	671件	425件

▶ 重点三事案の発生状況(令和5年3月末時点)

年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
事務処理遅延	28件	19件	8件
書類紛失	18件	13件	14件
誤送付・誤送信・誤交付	102件	69件	74件
合計	148件	101件	96件

(2) リスク管理とコンプライアンス確保の取り組み、情報共有の促進

令和4年度の計画の概要

- 「情報セキュリティリスク」「システムリスク」「事務リスク」「災害その他リスク」に適切に対応することで、リスクを把握し、発現を防止するとともに、機構全体のリスク管理体制について、より実効性・効率性を高める観点から見直しを進める。
- コンプライアンスの確保のための研修・自己点検・意識調査を継続的に実施する。

令和4年度の取り組み状況

- リスク管理の体制整備
機構全体のリスク管理体制について、「三線防御体制」*の確立に向け、より実効性・効率性を高めるため、組織編成および体制の見直しを行いました。(令和5年4月～)
・情報セキュリティリスク
ねんきんネット、日本年金機構ホームページなどに対し、外部の専門家による情報セキュリティリスク評価・分析および脆弱性診断を実施しました。
・システムリスク
令和4年12月に発生したシステム障害について徹底した原因分析を行い、連絡体制や対応方法の見直しなどを実施するとともに、さらなる予防策の検討を進めました。
・事務リスク
拠点からの日報などをモニタリングすることにより、リスクの早期把握・早期対応を徹底し、再発防止に向けた取り組みを実施しました。また、本部現業に関する事務リスクの状況把握を行うため、日次による実施状況の報告、管理ツールを使用した進捗管理を継続して実施しました。
・感染症リスクと大規模地震リスク
新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応として、「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」に基づく対策を徹底しました。また、首都直下型地震などに備えるための年金給付のBCP(業務継続計画)について、これまでの機能改善を踏まえ、運用面の改善を着実に進めました。
- コンプライアンスの確保
役職員にコンプライアンスや倫理に関する研修を行うとともに、コンプライアンスの意識調査・自己点検を実施しました。制裁処分については、職員制裁規程に基づき適切に実施・公表するとともに再発防止に努めました。

※機構においては、三線防御体制を以下のとおり位置づけています。
第三線:第二線に対するリスク管理体制の整備・運用状況の有効性に関する監査を行う部署(監査部監査第1G)
第二線:第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの順守状況をモニタリングし、リスクへの対応を行う部署(リスク統括部、業務品質管理部、調達企画部、情報管理対策室、システム企画部、コンプライアンス部等)
第一線:リスクオーナーとして、事業を行う部署(年金事務所、事務センター、本部事業担当部署)

(3) 適正な監査の実施

令和4年度の計画の概要

- 監査を担う人材を育成するため研修・OJTを実施するとともに、監査品質の維持・向上のため、チェック体制のさらなる整備を進める。
- 実効性のある監査の実施および監査手法を確立する。

令和4年度の取り組み状況

- ・監査担当者としての育成対象者の選定や育成の方法などを明確化した「育成プログラム」を作成し、これに沿って各種研修や監査部内におけるOJTを実施するなど、監査を担う人材の育成に努めました。
- ・実効性のある監査の実施に向け、ルール策定部署とのリスク認識に関する意見調整を踏まえた検査項目の設定や検査手法の見直しを行い、全拠点に対して業務検査を行うとともに、業務検査結果が低評価の拠点に対してフォローアップ監査を実施しました。
- ・機構全体のリスク管理体制の有効性や、内部統制システムの有効性などについて、監査を実施しました。

(4) 契約の競争性・透明性の確保およびコスト削減のための取り組み

令和4年度の計画の概要

- 調達手続きの適正化のため、事業担当部署への研修を定期的 to 実施し、調達に精通した人材を育成する。
- 調達手続きの透明性の確保と品質・競争性の向上および事務の効率化の観点から、電子入札システムの導入に向けた準備を行うとともに、入札結果の分析をより精緻に行う。

令和4年度の取り組み状況

- 調達に精通した人材育成のための研修を実施
調達に関する諸規程などの適正な取り扱いの徹底のため、「本部調達手続ガイドブック」を随時改定するとともに、事業担当部署への研修を定期的 to 実施しました。また、調達実務に精通した人材育成のため、外部機関が実施する専門研修にも積極的に参加しました。
- 調達手続きの適正化
電子入札システムについては、他官庁などでの導入状況調査を行うとともに、システムの稼働に向けた具体的な方向性とスケジュール、仕様などを検討し、導入の準備を進めました。また、当機構が実施する入札説明会の実施方法について、入札に参加する事業者が他の参加事業者にかかる情報を取得することができないよう、これまでの対面によるものから参加社名を伏せ、一堂に会さずに行えるオンライン形式に改めました。
- 適切な調達方法の選択
競争性・透明性の確保を図るため、契約予定価格が少額な契約などを除いた、競争性のあるすべての契約については一般競争入札方式で実施しました。
- 調達委員会による事前審査
一定額以上の調達案件の事前審査として、調達委員会を23回開催し、307案件について、入札方式・参加資格・調達単位・コンティンジェンシープランなどの審査を行いました。また、調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、少額の随意契約の場合も入札に準じてホームページに見積公告を掲載するなど、調達業務における競争性・透明性の確保および業務の正確性とサービスの質の向上を図りながら、コスト削減に努めました。令和4年度の総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約では、年間調達計画額(26,258百万円)からの削減額は9,936百万円、削減率は37.8%となりました。
- 複数年契約等合理的な契約形態の活用
複数年契約を積極的に活用し、建物賃貸借、業務委託およびシステム関係の保守業務など、令和4年度は900件の複数年契約を締結しました。また、事前の情報提供依頼(RFI)も参考に、調達単位を適切に分割するなど、業者が受託しやすい契約となるよう努めました。

COLUMN

持ち主不明記録検索システム

持ち主不明記録検索システムとは、
国が管理している年金記録のうち、
現在持ち主がわからなくなっているもの(持ち主不明記録)などを
ねんきんネット上で検索できるサービスです。
検索条件と一致する年金記録があった場合は、
年金事務所または街角の年金相談センターなどで調査を行います。

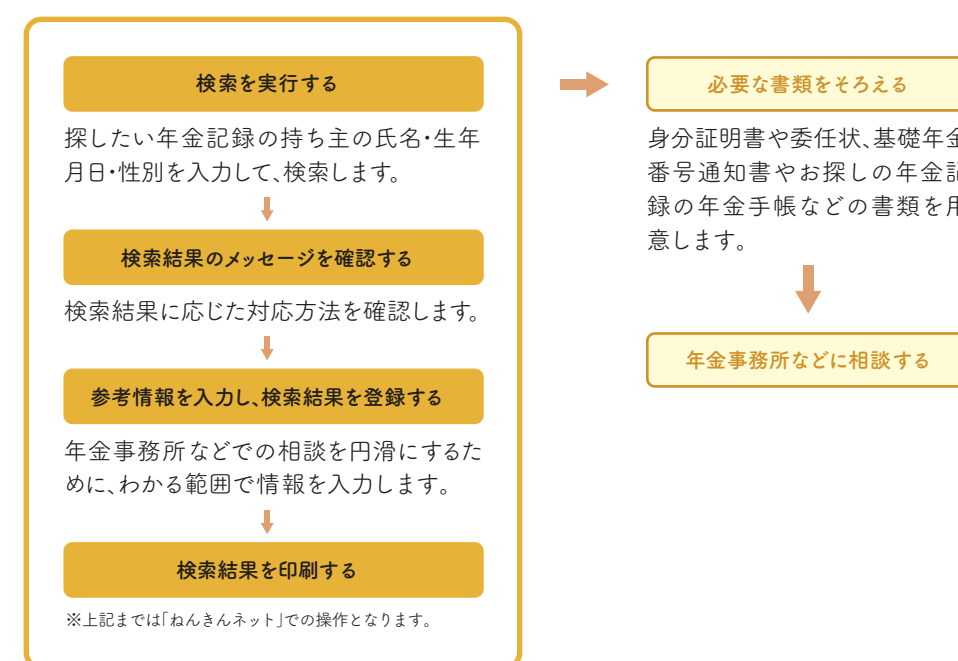
※本サービスはスマートフォン・携帯電話専用サイトの用意がございませんので、パソコンでのご利用をお願いいたします。

▶ 検索できる年金記録の種類について

ご本人の年金記録だけでなく、お亡くなりになられている方の記録をご遺族の方が検索することもできます。
検索可能な年金記録は、基礎年金番号に統合されていない国民年金・厚生年金保険・船員保険の記録や、平成8年以前に退職された国家公務員・地方公務員・私立学校教職員・旧三公社(JR・JT・NTT)・農林漁業団体職員共済組合の記録などです。



▶ 検索・調査等のお手続きについて 下記の流れでお手続きが可能です。



『ねんきんネット』のご利用登録はこちらの二次元コードから

個人情報保護に関する取り組み

お客様の個人情報を確実に保護し適切に管理するために、情報セキュリティ対策を組織面・技術面・業務運営面から着実にを行っています。

(1) 情報セキュリティ対策

令和4年度の計画の概要

① 組織面の対策

- 情報セキュリティ対策を一元的に管理するための「日本年金機構情報管理対策本部」、その下で情報セキュリティ対策を実施する「情報管理対策室」「機構CSIRT」※を十分に機能させ、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保する。

※情報セキュリティインシデントに対処するための組織(Computer Security Incident Response Team)。平時はインシデント情報などの収集・分析とそれに基づく対応方針・手順の策定にあたり、インシデント発生時には緊急対応を担います。

- 情報セキュリティ対策を確実に実施するとともに、新たな脅威に対応するため、高度な専門的知識を有する者(機関)による業務支援体制を引き続き確保する。

② 技術面の対策

- 外部専門家が行うリスク分析評価および脆弱性診断などについて、単一のシステムの枠を越えて、実際の業務の流れに基づいた評価分析を実施し、その結果を踏まえて有効な対策を講じる。

- 「ねんきんネット」および機構ホームページのセキュリティレベルをより高度化するため、攻撃手法の動向を踏まえた監視ルールの精緻化を図る。

③ 業務運営面の対策

- 情報セキュリティに関する諸規程について、政府機関の統一基準などの動向を踏まえ、実効性のある規程の改定を行う。
- インシデント発生時に、職員が各自情報セキュリティインシデント対処手順書などに従い、迅速かつ適切な対応ができるよう、実践的な訓練や研修などを実施する。

令和4年度の取り組み状況

① 組織面の対策

● 情報セキュリティ対策を継続的に強化

- ・ 情報管理対策本部において、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行い、外部機関による監査などで判明した課題への対応策をまとめ、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進しました。また、機構CSIRTは、機構内外の訓練・研修を通じて、インシデント対応スキル向上に努めました。
- ・ 内閣サイバーセキュリティセンターによる、サイバーセキュリティ対策を強化するための監査(マネジメント監査)報告書において日本年金機構の情報セキュリティに関する課題管理や品質向上の取り組みがグッドプラクティス(好取組事例)として評価されました。

● より専門的な知見に基づく支援体制を確保

- ・ 最高情報セキュリティアドバイザーおよび情報セキュリティ対策支援業者による業務支援体制を確保し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図りました。

② 技術面の対策

● 外部専門家による脆弱性診断などを実施

- ・ インターネットに接続しているシステムなどを対象に、外部の専門家を通じて脆弱性診断およびペネトレーションテストを実施しました。

● 「ねんきんネット」などのセキュリティを強化

- ・ 「ねんきんネット」の改善にともなう検知ルールの見直しを行い、セキュリティレベルの向上および効率化を図りました。また、多発するセキュリティ侵害の一般的な動向を踏まえ、特に「ねんきんネット」について適宜監視強化および通信遮断策などを行うことで安全性を確保しました。

● 個人情報をインターネット環境やほかのシステム領域から遮断

- ・ 年金個人情報などを管理する専用共有フォルダについて、引き続きインターネット環境および共通事務システム領域からの遮断を徹底しています。

● フィッシング対策を実施

- ・ 日本年金機構をかたるフィッシングサイトを認知した際には、お客様への注意喚起を行うとともに、フィッシングサイトの閉鎖に向けた対処を実施しました。

③ 業務運営面の対策

● 新たなセキュリティポリシーに基づく運営を推進

- ・ 令和3年度の「政府機関のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」の改正にともない改正を行った「日本年金機構情報セキュリティポリシー」や個人情報保護管理規程および関係する諸規程に基づき、適切な業務運営を行いました。

● 研修と理解度テストを全職員に実施

- ・ 情報セキュリティに関する規程および情報セキュリティの重要性への理解と適切な情報セキュリティ水準の維持を図るため、全職員を対象に研修と理解度テストを実施しました。また、インシデント発生を想定した対応訓練を実施しました。

(2) 外部委託先における個人情報の管理

令和4年度の計画の概要

- 外部委託管理ルールを着実に実行するとともに、事業者ごとの全プロセスにおけるリスクを把握し、必要な対応を的確に行う。
- 履行開始前検査における履行体制および履行方法などの検査、履行中における業務管理・検品・検査や履行後検査などを適切に実施し、組織的な管理を行う。
- 年金個人情報の一層の管理の徹底を図るため、外部委託業務において改善を求めた不適事項を検証し、規程・要領改正などの必要な見直しを行う。

令和4年度の取り組み状況

● 組織的な外部委託業務管理を実施

- ・ 履行開始前検査や履行中検査などの各種検査を実施し、検出した不適事項については即時改善を指示し、改善されたことを確認しました。各種検査の実施状況を本部内で共有し、組織的な外部委託業務管理を行いました。

● 調達ルールの周知・徹底

- ・ 新規事業者に対しては、契約締結後の早い段階で現場のセキュリティ対策の確認を行い、不適事項がある場合は速やかな改善を指示し、履行開始前検査で改善結果を確認するなど、一層のリスク対策に取り組みました。

(3) 監査によるチェック

令和4年度の計画の概要

① 内部監査

- 情報セキュリティ対策および個人情報保護に関する取り組みについて、適切性を確認する監査を行う。
- 業務監査機能を強化して、リスク管理体制が有効に機能しているかのチェックを行う。
- 事業担当部署における受託事業者の管理状況などについて確認する監査を行う。

② 外部専門家による監査

- 外部専門家による監査を実施し、情報セキュリティにかかる技術面の対応について、妥当性の確認・評価を行う。

令和4年度の取り組み状況

① 内部監査

● 各拠点および本部各部署における監査

- ・ 「情報セキュリティリスク管理要領の運用状況」についての監査など、各拠点および本部各部署におけるリスク管理体制の有効性に関する監査を実施しました。

● 外部委託業務における監査

- ・ 個人情報を取り扱う外部委託業務に関しては、事業担当部署による外部委託先管理状況の適正性について、委託案件7件を対象に、事業担当部署および受託事業者に対して監査を実施しました。

② 外部専門家による監査

● 外部専門家が情報セキュリティ対策の有効性を確認

- ・ 外部専門家による、技術面での情報セキュリティ対策の有効性確認に関する監査を実施し、妥当性などの確認・評価を行いました。また、外部専門家の知見を取り入れた監査の着目点や監査対象範囲の設定を行い、ノウハウの習得に努めました。

令和4年度の取り組み実績(主な業務実績指標)

日本年金機構では、厚生労働大臣が定めた中期目標の達成に向けて、中期計画および年度計画を定め、その達成のためにさまざまな取り組みを実施しています。また、業務実績の評価は、日本年金機構法に基づき、事業年度ごと、中期目標期間ごとに厚生労働大臣から評価を受けることになっています。令和4年度の主な業務実績に対する厚生労働大臣の評価についてご紹介します。

※令和元年度より第3期中期目標期間(平成31年4月～令和6年3月)がスタートしており、評価項目を一部再編しています。
※「日本年金機構の令和4年度業務実績の評価」については、厚生労働省のホームページに掲載されています。

I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

項目			主な業務実績指標					厚生労働大臣による個別評価					主な評価の理由
			平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度						
国民年金収納	国民年金保険料 現年度納付率		68.1%	69.3%	71.5%	73.9%	76.1%						●令和4年度分保険料の現年度納付率は、対前年度比で+2.2ポイントの76.1%。被保険者数が減少する中、納付月数が増加した。(目標:前年度実績(73.9%)を上回るとともに、令和2年度実績(71.5%)から2.0ポイント程度の伸び幅を確保) ●令和2年度分保険料の最終納付率は、令和2年度の現年度納付率から+9.2ポイントの80.7%。(目標:令和2年度の現年度納付率(71.5%)から8.0ポイント程度以上の伸び幅を確保) 参考:令和4年度予算執行額 ^{※2} :約344.4億円 (適用関係約99.8億円含む)
	国民年金保険料 最終納付率 ^{※1}		平成28年度分 保険料 74.6% (+9.6ポイント)	平成29年度分 保険料 76.3% (+10.0ポイント)	平成30年度分 保険料 77.2% (+9.0ポイント)	令和元年度分 保険料 78.0 % (+8.7ポイント)	令和2年度分 保険料 80.7% (+9.2ポイント)	A	A	A	A	A	
厚生年金保険適用	新規適用事業所数		157,818事業所	146,533事業所	120,898事業所	133,305事業所	134,726事業所						●具体的な数値目標を含めた令和4年度行動計画を策定し、当該計画に基づき適用対策を実施した。文書・電話を中心に、国税源泉徴収義務者情報と併せ、その他の情報も有効に活用するなど進捗管理を徹底しながら取り組んだ結果、加入指導による適用事業所数は96,120事業所(目標80,000事業所)と目標を上回った。 ●令和4年10月施行の短時間労働者適用拡大の対象となる可能性のある約5万事業所に対し、制度周知を兼ねた事業所調査を実施するなど、円滑な制度施行に向けて取り組んだ。 参考:令和4年度予算執行額:約268.6億円
	適用対策を 講じた結果、 適用した事業所数		100,727事業所	91,342事業所	99,682事業所	104,225事業所	96,120事業所	A	A	A	A	A	
厚生年金保険徴収	厚生年金保険 保険料収納率		99.1%	99.1%	97.5%	98.3%	98.5%						●令和4年度行動計画を策定し、目標の達成に向け、進捗管理を徹底しながら、法定猶予制度への適用を進めるとともに、事業状況に応じた納付計画の策定、適正な債権管理を実施した。その結果、厚生年金保険料の収納率は98.5%(前年度98.3%)、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.3%(前年度97.2%)となり、前年度と同等以上の水準を確保するとともに、収納未済額の圧縮も図られた。 ●徴収が困難な事業所に対しては、本部特別法人対策部に所管を移したうえで、法定猶予制度の活用や納付指導を適切に行うことにより、収納未済額が削減されるなど効率的・効果的な保険料収納の確保を図った。 参考:令和4年度予算執行額:約69.9億円
	厚生年金保険 口座振替実施率		82.8%	81.8%	81.0%	81.4%	81.5%	A	A	A	A	A	
年金給付	サービス スタンダード ^{※3} (年金のお支払い期間の目標)	老齢年金	92.2%	95.3%	97.4%	97.9%	93.3%						●相談件数および請求件数が増加することに対応するため、体制の見直し、年金相談職員の増員、相談ブースの増設などお客様相談室の実施体制の強化を図った。 ●障害年金センターにおける障害認定の専門性を高めるため、業務フロー等の見直しを適確に行うとともに、職責による事前確認票の導入を図るなど、業務処理の管理体制の強化を図った。 ●老齢年金、遺族年金および障害年金について、サービススタンダードの達成率90%以上を維持した。最も請求件数の多い老齢年金(1ヶ月以内)については、99%に達し、迅速な支給決定を行うことができた。 参考:令和4年度予算執行額:約123.6億円
		障害年金	88.5%	90.1%	75.4%	95.7%	94.8%	B	B	B	A	A	
年金記録問題	未統合記録の 解明状況	統合済みの記録	1,978万件 (平成31年3月時点)	2,004万件 (令和2年3月時点)	2,029万件 (令和3年3月時点)	2,052万件 (令和4年3月時点)	2,072万件 (令和5年3月時点)						●未統合記録の解明等のため、ねんきん定期便および「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を引き続き提供したほか、「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」等の未回答の被保険者に対する通知の再送付などに取り組んだ。 ●市区町村、事業主およびご本人に対し協力依頼や個人番号等登録届の提出勧奨を行い、マイナンバーと基礎年金番号の紐付けを行った。その結果、被保険者・受給者全体の紐付け率は99.78%となった。
		解明作業中または なお解明を要する 記録	1,862万件 (平成31年3月時点)	1,823万件 (令和2年3月時点)	1,794万件 (令和3年3月時点)	1,773万件 (令和4年3月時点)	1,736万件 (令和5年3月時点)	B	B	B	B	B	

※1:国民年金の保険料は、2年さかのぼって納付できるので、当年度保険料の最終的な納付率は2年後に確定します。() は現年度納付率からの伸び幅です。

※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。

※3:迅速かつ正確な年金給付のため、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。ここでの老齢年金は、加入状況の再確認を要する場合であり2か月以内に、障害年金は3か月以内に設定しています。(平成30年度は、老齢厚生年金・障害厚生年金の数値を掲載していました。令和元年度からは、基礎年金と厚生年金に分かれていた項目区分を統合し、老齢年金・障害年金の数値を掲載しています。なお、平成30年度までの障害厚生年金における標準的な所要日数は、3か月半以内としていました。)

項目	主な業務実績指標						主な評価の理由
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
年金制度改正等への対応	A	A	A	A	A		●年金制度改正等の円滑な施行に向け、令和4年10月および令和5年4月施行事項について法令に則った事務処理の詳細の検討、影響調査を踏まえたシステム開発のスケジュールの設定など必要な対応が適切に実施され、いずれの改正事項についても円滑な施行が図られた。 ●特に、本来請求選択時の特例的な繰下げみなし増額の導入については、年金相談にあたって当該増額を含めた年金見込額の算出を可能とするシステム開発を行うなど、お客様のサービス向上につなげた。

Ⅱ 業務運営の効率化に関する事項

項目	主な業務実績指標						主な評価の理由
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
効率的効果的な業務運営 (ビジネスプロセス改革)	B	B	B	B	B		●ネットチャネルの検討体制の一元化を図るとともに、チャネル全体の一元的な企画・管理体制の確立に向け、電話チャネルの課題整理を行う体制を構築した。 ●地域部の機能強化による拠点指導等の徹底、事業推進統括部への照会対応専門セクション設置等の取り組みにより事業実績が向上した。また、機構全体のさらなる事業実績向上を図るため、地域部の事業実績評価に管轄拠点の事業規模に応じた取り組みを評価する基準を導入し、令和4年度下期評価から運用を開始した。 ●令和4年度は、一般管理費は平成30年度比で12.4％(目標は令和5年度までに15％削減)、業務経費は平成30年度比4.2％(目標は令和5年度までに5％削減)に相当する額の削減を行った。
外部委託の活用と 管理の適正化	C	B	B	B	B		●外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、「年金振込通知書の印刷誤り事案検証状況報告」(令和3年12月公表)において検証された、発生要因と再発防止策等を踏まえ、外部委託実施要領の改正を行うなど、外部委託管理の改善・強化に取り組んだ。 ●専門的外部研修の受講など、調達に精通した人材の確保・育成を図った。
社会保険オンラインシステムの 運用・改善・開発	B	B	B	B	B		●経過管理・電子決裁システムにおいては、新規適用届書などの13届書について画像化および電子決裁対象に拡大し、また、返戻文書作成や再受付登録等の返戻業務の電子化等のシステム開発を完了した。個人番号管理システムにおいては、資格取得届の事務処理における住民基本台帳照会業務の自動化のシステム開発を完了した。 ●発注者側の体制として、職員のITスキルに応じた研修および支援業者の拡充等を行い、本格開発の実施体制の確保に取り組んだ。
ICT化の推進	B	A	A	A	A		●「オンライン事業所年金情報サービス」の実現により、届出(申請)、通知、照会・情報提供の事業所向けオンラインサービスの体系が完成したことを踏まえ、各種サービスの利用促進を図った。 ●国民年金の加入手続・保険料免除申請等の簡易な電子申請を開始し、お客様の利便性向上を図った。 ●社会保険料(国民年金保険料)控除証明書や公的年金等源泉徴収票の電子送付を実現し、簡易な確定申告や年末調整が可能となり、お客様の利便性向上を図った。 ●情報提供ネットワークシステムを通じた情報連携については、令和4年10月から公金受取口座の情報照会を開始するなど情報照会を着実に実施し、利用者の利便性の向上を図った。また、厚生労働省社会・援護局を通じて事務連絡を発出し、市区町村に対する情報提供ネットワークの利用促進の働きかけを行った。

Ⅲ 業務運営における公正及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

項目	主な業務実績指標						主な評価の理由
	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
内部統制システムの 有効性確保	C	B	B	B	B		●年次公表に合わせ、事務処理誤りの点検・分析および結果公表を実施し、その発生原因を踏まえて、システム改修を行い、再発防止を図った。 ●機構全体のリスク管理体制について、本部現業の処理遅延リスクを早期把握する仕組みの構築および第二線としてリスク統括部に本部現業のリスク管理を統合する等の組織再編および体制の見直しを行った。
個人情報の 保護に関する事項	C	B	B	B	B		●最高情報セキュリティアドバイザーおよび情報セキュリティ対策支援業者を引き続き設置し、専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図った。 ●標的型攻撃メール対応訓練で適切な対応ができなかった職員等には、模擬訓練や個別指導を繰り返し継続して実施し、情報漏洩のリスクと対策について理解を深める等、実践的な訓練や研修等を行った。 ●内閣サイバーセキュリティセンターによる、サイバーセキュリティ対策を強化するための監査(マネジメント監査)報告書において、日本年金機構の情報セキュリティに関する課題管理や品質向上の取り組みが、グッドプラクティス(好取組事例)として評価された。
文書管理および 情報公開	B	B	B	B	B		●経過管理・電子決裁システムで画像化された届書等の電子的管理のあり方について、政府が示したガイドライン等を確認し検討を進めるとともに、年金記録や年金額に直接関係する法人文書以外の法人文書について、適切な廃棄を推進した。 ●法令や諸規程に基づき、事務処理誤りの公表、業務運営に関する情報の公表、年次報告書(アニュアルレポート)の作成・公表など、必要な情報公開を適切に推進した。



日本年金機構に寄せられた「お客様の声」の中から、改善を行った事例を一部掲載します。
今後も皆さまからの「お客様の声」をしっかりと受け止め、改善に努めていきます。

厚生年金保険に関する取り組み

【お客様の声】

1. 毎月月末に納付する社会保険料の通知が郵送されてくるが、到着が遅い。
2. 社会保険料の増減がわかる内訳書について、年金事務所にその都度連絡をしないと郵送してもらえない。

【取り組み内容】 オンラインで毎月の社会保険料額情報等の電子データを受け取れるサービス（「オンライン事務所年金情報サービス」）を令和5年1月10日より開始しました。事業主の方がGビズIDを利用し、e-Govのマイページから利用申し込み（開始手続き）を行うことで、以下のサービスを受けることができます。

1. 社会保険料の金額を毎月15日頃に電子データ（「社会保険料額情報」）で確認できるようになります。
2. 社会保険料の増減がわかる内訳書を毎月15日頃に電子データ（「保険料増減内訳書」）で受け取ることができます。

2 【お客様の声】 「適用事業所関係事項確認(申請)書」をホームページからダウンロードできるようにしてほしい。

【取り組み内容】 ホームページの健康保険・厚生年金保険適用関係届書・申請書一覧に、「ケース7-9:適用事業所である証明を受けようとするとき」を追加し、適用事業所関係事項確認(申請)書を、ホームページからダウンロードできるようにしました。

トップページ＞年金の制度・手続き＞厚生年金保険＞健康保険・厚生年金保険の届書＞その他の届書＞適用事業所である証明を受けようとするとき



主に事業所の方が扱う厚生年金保険についても、より便利に改善しています！

3 【お客様の声】 社会保険料を納入したことを証明する「社会保険料納入証明申請書」をPDFファイルだけでなく、エクセルファイルを格納してほしい。

【取り組み内容】 「社会保険料納入証明申請書」のエクセルファイルをホームページに掲載しました。

トップページ＞申請・届出様式＞申請・届出様式（健康保険・厚生年金保険関係）＞健康保険・厚生年金保険 保険料関係届書・申請書一覧

第4章

資料編



日本年金機構や年金についてのさまざまなデータをご紹介します。
また、「わたしと年金」エッセイの令和4年度受賞作品もをご紹介します。



日本年金機構のデータ

1 役員の紹介(令和5年7月5日時点)

常勤の役員として、理事長をはじめ、3人の民間出身者を起用しています。

 理事長 水島 藤一郎 みずしま とういちろう ※民間出身者 主な経歴 株式会社三井住友銀行 副頭取／独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構 理事長	 副理事長 樽見 英樹 たるみ ひでき 主な経歴 厚生労働省 医薬・生活衛生局長／内閣官房新型コロナウイルス感染症対策推進室長／厚生労働事務次官	 理事 人事・会計部門担当 草刈 俊彦 くさかり としひこ 主な経歴 日本年金機構 品質管理部品質管理グループ長／日本年金機構 再生プロジェクト推進室長／日本年金機構 人事部長
 理事 事業企画部門担当 和田 康紀 わだ やすのり 主な経歴 厚生労働省 大臣官房付／(併:内閣官房 内閣参事官(内閣官房副長官補付)／(併:内閣府本府 地域就職氷河期世代支援加速化事業推進参事官)／(命:内閣官房 社会保障改革担当参事官)／(命:内閣官房 孤独・孤立対策担当参事官)／厚生労働省 年金局国際年金課長／国立研究開発法人国立長寿医療研究センター企画戦略局長(役員出向)	 理事 事業管理部門担当 岩井 勝弘 いわい かつひろ 主な経歴 厚生労働省 年金局 総務課長／企業年金連合会 審議役／厚生労働省 大臣官房審議官(社会、援護、人道調査、福祉連携担当)／(役員出向)	 理事 事業推進部門担当 入澤 俊行 いりさわ としゆき 主な経歴 日本年金機構 南関東地域第一部長／日本年金機構 経営企画部企画調整監(チャンネル戦略担当)／日本年金機構 厚生年金保険部長
 理事 年金給付事業部門担当 田浦 美香 たうら みか 主な経歴 日本年金機構 人材開発部人事調整監(女性活躍推進担当)／日本年金機構 人材開発部長／日本年金機構 相談・サービス推進部長	 理事 システム部門担当 畠内 博美 しまうちひろよし 主な経歴 日本年金機構 基幹システム開発部長／日本年金機構 システム運用部長／日本年金機構 情報管理対策室長	 理事 特命担当 江藤 友保 えとう ともやす ※民間出身者 主な経歴 日本年金機構 南関東ブロック本部 立川年金事務所長／日本年金機構 監査部副部長／日本年金機構 監査部長
 理事(非常勤) 川端 和治 かわばた よしはる 主な経歴 弁護士(霞ヶ関総合法律事務所)(現職)／日本弁護士連合会副会長、第二東京弁護士会会長／NKSJホールディングス株式会社 取締役、指名・報酬委員会委員長	 理事(非常勤) 辻廣 雅文 つじひろ まさふみ 主な経歴 株式会社西武ホールディングス 社外取締役(現職)／帝京大学経済学部経営学科教授 兼 帝京大学短期大学現代ビジネス学科長(現職)	 理事(非常勤) 戸田 博史 とだ ひろし 主な経歴 野村証券株式会社 執行役副会長／駐ギリシャ共和国特命全権大使／郵船ロジスティクス株式会社 社外取締役(現職)
 理事(非常勤) 吉永 みち子 よしなが みちこ 主な経歴 映画倫理委員会 副委員長(現職)／民間放送教育協会 会長(現職)	 監事 石原 亨 いしはら とおる ※民間出身者 主な経歴 日本年金機構 監査部東日本監査第2グループ長／日本年金機構 監査部監査企画グループ長／日本年金機構 監査部長	 監事(非常勤) 矢崎 ふみ子 やざき ふみこ 主な経歴 税理士法人山田＆パートナーズ 顧問(現職)／北野建設株式会社 社外取締役(現職)

2 役員の報酬および職員の給与

(1) 役員の報酬

役職・氏名		令和4年度における報酬等の総額
理事長	水島 藤一郎	1,864万円
副理事長	樽見 英樹	1,580万円
理事	草刈 俊彦	1,554万円
理事	鈴木 建一(令和4年6月27日退任)	455万円
理事	平岩 勝(令和4年6月29日就任、令和5年7月3日退任)	1,060万円
理事	岩井 勝弘	1,570万円
理事	入澤 俊行	1,559万円
理事	田浦 美香	1,562万円
理事	中山 裕之(令和4年12月31日退任)	1,215万円

役職・氏名		令和4年度における報酬等の総額
理事	畠内 博美(令和5年1月1日就任)	297万円
理事	江藤 友保	1,523万円
理事(非常勤)	辻廣 雅文	34万円
理事(非常勤)	吉永 みち子	27万円
理事(非常勤)	戸田 博史	34万円
理事(非常勤)	川端 和治	38万円
監事	石原 亨	1,419万円
監事(非常勤)	矢崎 ふみ子	183万円

◎報酬等の総額には、報酬(給与)・その他を含みます。
◎役員報酬は日本年金機構役員報酬規程に基づき決められています。

(2) 役員の退職手当(令和4度中の支給分)

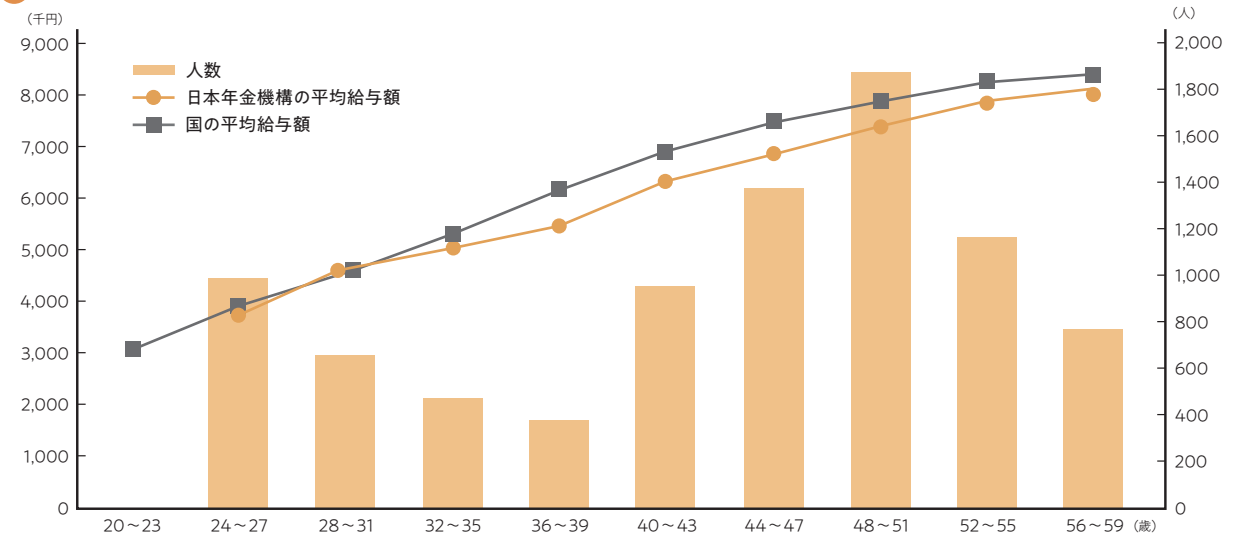
役職・氏名	退職年月日	退職手当額
副理事長 野口 尚	令和3年12月31日退任	222万円
理事 安部 隆	令和3年12月31日退任	424万円
理事 町田 浩	令和3年12月31日退任	424万円
理事 石倉 裕子	令和3年12月31日退任	424万円
理事 久島 広幸	令和3年12月31日退任	636万円
理事 古澤 司	令和3年12月31日退任	197万円

(3) 職員の給与

区分	平均年齢	年間給与総額(平均)
正規職員	44.0歳	658万円

◎年間給与総額には、賞与・その他を含みます。

▶ 年間給与の世代別分布状況(平均年間給与額／支給人数)



(4) 退職手当の平均支給額

退職手当額	2,191万円
-------	---------

◎令和4年度に日本年金機構が支給した平均額(勤続20年以上)です。

3 令和4年度 財務関連データ

(1)財務の状況

① 損益計算書の要約

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

科目	金額
経常費用	2,906
業務経費	2,723
職員人件費	666
その他人件費	369
通信費	305
業務委託費	886
その他	498
一般管理費	180
職員人件費	78
業務委託費	33
修繕費	11
その他	59
財務費用	2
経常収益	3,165
運営費交付金	2,935
その他	230
経常収益－経常費用	259

② 経常費用のセグメント別内訳

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

科目	金額	内訳		
		保険料 財源	国庫 財源	国庫財源 (支援給付金分)
経常費用	2,906	1,922	941	43
業務経費	2,723	1,920	761	42
保険事業	807	807	－	－
オンライン システム事業	661	661	－	－
年金相談等事業	453	453	－	－
年金生活者支援 給付金支給事業	28	－	－	28
年金記録問題 対策事業	0	－	0	－
職員人件費	775	－	761	14
一般管理費	180	－	180	1
職員人件費	90	－	89	1
内部管理事務経費	91	－	91	－
財務費用	2	2	0	0

③ 資産・負債の状況

貸借対照表の要約

(令和5年3月31日時点)

資産の部	金額
現金および預金	640
保管納付受託証券	17
有形固定資産	1,089
投資その他の資産	985
その他	421
資産合計	3,152
負債の部	金額
未払金	238
保険料等預り金	13
保険料等預り保管 納付受託証券	17
退職給付引当金	985
その他	595
負債合計	1,848
資本金(政府出資金)	1,001
資本剰余金	△197
利益剰余金	501
純資産合計	1,304
負債および純資産合計	3,152

- ◎単位:億円
◎端数整理のため、合計が一部不一致場合があります。
◎億円未満の計数がある場合には「0」で表示し、該当計数が皆無の場合には「－」で表示しています。
◎財務の状況は、「財務諸表」として日本年金機構ホームページに公表しています。
◎日本年金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、日本年金機構における経常収益は、国から受け入れる交付金が主なものとなっています。

(2) 予算・決算の概要

① 収入の内訳

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	3,168	3,168	－
運営費交付金	1,039	1,039	－
事業運営費交付金	2,071	2,071	－
年金生活者支援給付金 支給業務事務取扱交付金	57	57	－
その他の収入	4	79	75
合計	3,171	3,247	75

- ◎単位:億円
◎端数整理のため、合計が一部不一致場合があります。
◎億円未満の計数がある場合には「0」で表示し、該当計数が皆無の場合には「－」で表示しています。
◎予算・決算は、「決算報告書」として日本年金機構ホームページに公表しています。
◎差引増減額は、決算額から予算額を引いた金額を記載しています。

② 支出の内訳

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
保険事業経費	913	806	△107
オンラインシステム経費	666	626	△40
年金相談等経費	492	452	△39
年金生活者支援給付金 支給業務事務費	57	43	△15
一般管理費	1,043	965	△78
合計	3,171	2,893	△278

4 令和4年度 業務関連データ

次のデータでは基本的に、被用者年金一元化により新たに厚生年金保険の運用対象となった、国家公務員共済組合、地方公務員共済組合および日本私立学校振興・共済事業団の情報を含みません。

(1)被保険者および事業所の加入状況

① 厚生年金保険・船員保険(令和4年度末時点)

厚生年金保険	被保険者数	4,151万9,002人	船員保険	被保険者数	5万432人
	適用事業所数	268万3,868か所		適用事業所数(船舶所有者)	4,032か所

② 全国健康保険協会管掌健康保険※1(令和4年度末時点)

加入者数	被保険者数	2,480万262人	適用事業所数	256万2,733か所
	被扶養者数	1,464万34人		

※1:健康保険組合に加入していない事業所の従業員を対象とした健康保険は、全国健康保険協会管掌健康保険(協会けんぽ)といい、全国健康保険協会が運営しています。

③ 国民年金(令和4年度末時点)

第1号被保険者数※2	1,404万7,188人	※2:任意加入被保険者を含みます。
第3号被保険者数	721万1,605人	

(2)保険料の収納状況

① 厚生年金保険(令和4年度)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率
34兆5,889億円	34兆583億円	236億円	5,071億円	98.5%

② 船員保険(令和4年度)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率
385億円	372億円	0.9億円	12億円	96.5%

③ 全国健康保険協会管掌健康保険(令和4年度)

徴収決定済額	収納済歳入額	不納欠損額	収納未済歳入額	収納率
11兆2,938億円	10兆9,872億円	139億円	2,927億円	97.3%

④ 国民年金(令和4年度)

現年度分(令和4年度分)			過年度分	
納付月数	納付対象月数	納付率	最終納付率(令和2年度分)	納付率(令和3年度分)
7,183万月	9,442万月	76.1%	80.7%	81.0%

- ◎国民年金保険料の納付期限は、納める保険料の月の翌月末です。
現年度分の保険料納付状況は、令和4年4月～令和5年3月分までの納付状況を令和5年4月末時点で見たものです。
◎過年度分の納付率(令和2年度、令和3年度)については、令和2年度分および令和3年度分の保険料の令和5年4月末時点の納付率です。なお、令和2年度分の納付率は最終納付率になります。

(3)年金の受給および支払いの状況

① 厚生年金および国民年金の受給者数(令和4年度末時点)

厚生年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
A 1,563万9,418人 B 1,406万4,870人	50万2,852人	577万3,821人

国民年金受給者		
老齢給付	障害給付	遺族給付
3,394万5,563人	212万9,756人	8万9,076人

② 厚生年金、国民年金の支払い件数および金額(令和4年度合計)

件数	金額
4億5,299万件	47兆5,391億円

- ◎「厚生年金受給者」とは、旧法と新法厚生年金の受給者の合計です。
◎「老齢給付」(厚生年金受給者)は、Aが被保険者期間が20年以上または中高齢特例が適用される方(ただし、昭和27年4月2日以降生まれの方については、段階的に21～25年に引き上げられており、その期間を満たす方)、BがA以外の方です。
◎「国民年金受給者」とは、旧法拠出制国民年金と新法基礎年金の受給者の合計です。
◎上記のほかに、令和4年度末時点で、3人の方が老齢福祉年金を受給しています。

数字で見る年金

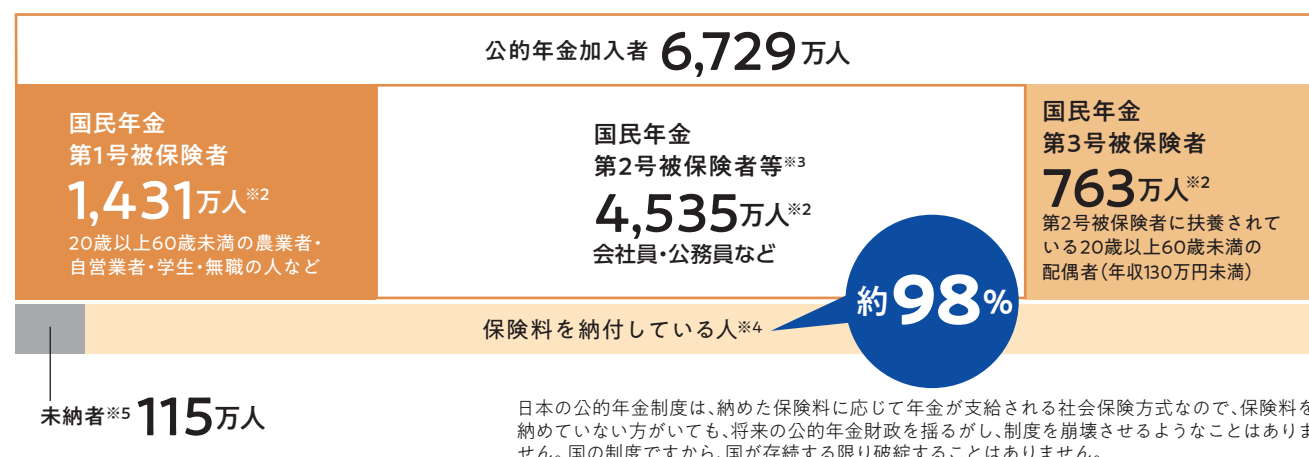
公的年金制度の規模や役割の大きさを示す主な数字をご紹介します。

公的年金加入者数(令和3年度末) **6,729**万人

公的年金(国民年金、厚生年金保険)に加入している方をさします。日本の人口は約1億2,507万人^{※1}ですので、日本の人口の半分以上に相当します。【出典】厚生労働省『厚生年金保険・国民年金事業年報』(令和3年度)

公的年金加入者全体で、保険料を納付している方の割合(令和3年度末)

■保険料の納付状況(令和3年度末)



国民年金第1号被保険者の令和3年度分の現年度納付率は73.9%ですが、厚生年金などを合わせた公的年金加入者全体の約98%の方が保険料を納付しています。実際に保険料を納めていない方は全体の2%ほどです。
【出典】厚生労働省・日本年金機構『令和3年度の国民年金の加入・保険料の納付状況について』・厚生労働省『厚生年金保険・国民年金事業年報』(令和3年度)

保険料収入(令和3年度) **39兆9,491**億円

国民年金、厚生年金保険で納められた保険料は39兆9,491億円であり、厚生年金保険では、事業主も保険料の1/2を負担しています。【出典】厚生労働省『公的年金各制度の財政収支状況 令和3年度(単年度収支状況)』

国庫負担分・年金積立金の運用収入などをプラス

年金支給額(令和3年度) **53兆3,590**億円

保険料徴収に国庫負担と年金積立金の運用収入を追加して支払われている年金支給額は53兆3,590億円であり、日本の名目GDP^{※6}の約1割となっています。

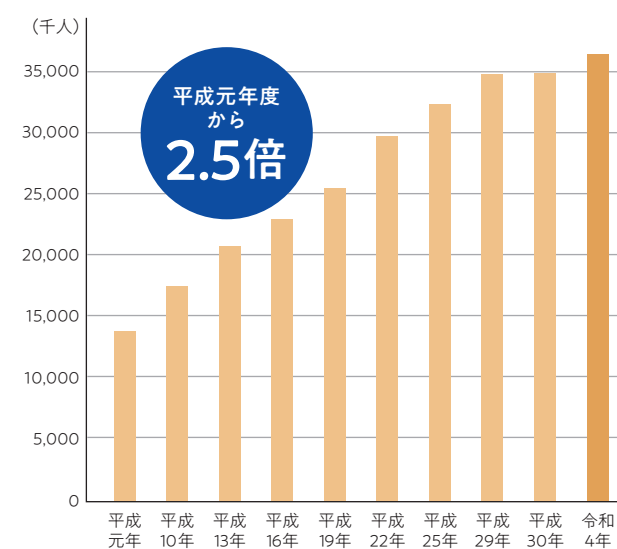
【出典】厚生労働省『公的年金各制度の財政収支状況 令和3年度(単年度収支状況)』

年金受給権者数(令和3年度) **4,023**万人

日本の人口は約1億2,507万人ですので、国民の約3割が、老齢年金、障害年金、遺族年金の受給権者^{※7}となっています。【出典】厚生労働省『厚生年金保険・国民年金事業年報』(令和3年度)

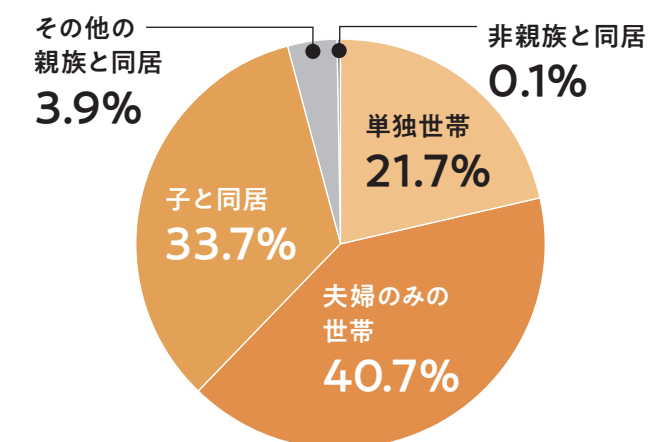
65歳以上の人口(令和4年4月) **3,624**万人

■65歳以上の人口推移



高齢者の人口は平成元年(1,431万人)から約2.5倍に増えています。【出典】総務省『人口推計』

■65歳以上の者の家族形態

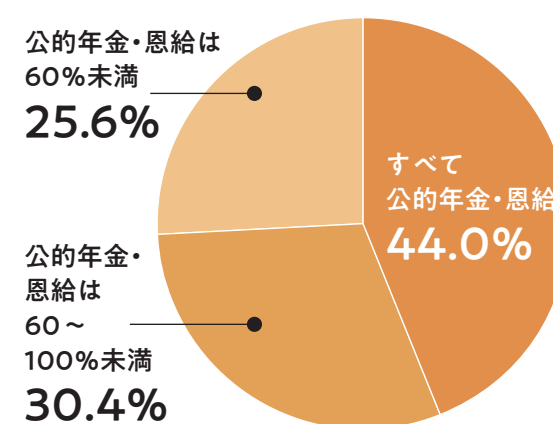


高齢者の家族形態をみると、「夫婦のみ世帯」(夫婦の両方または一方が65歳以上)の者が1,638万3千人(65歳以上の者の40.7%)で最も多く、次いで「子と同居」の者が1,356万9千人(65歳以上の者の33.7%)、「単独世帯」の者が873万人(同21.7%)となっています。【出典】厚生労働省『令和4年国民生活基礎調査』

所得のすべてが
公的年金・恩給の高齢者世帯^{※8}

44.0%

■公的年金・恩給が総所得に占める割合



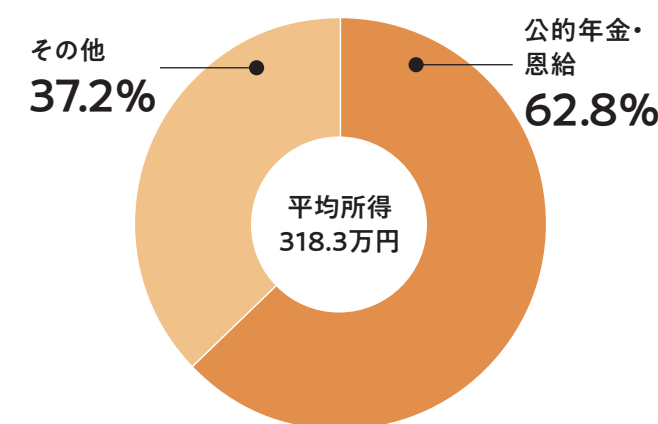
公的年金を受給している高齢者世帯の約5割の方が公的年金と恩給だけで生活しています。

【出典】厚生労働省『令和4年国民生活基礎調査』

高齢者世帯の公的年金・恩給額

199.9万円

■高齢者1世帯あたりの平均所得金額の構成



公的年金と恩給額は平均199.9万円であり、これは高齢者世帯の平均所得の62.8%を占めています。

【出典】厚生労働省『令和4年国民生活基礎調査』

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

※1:総人口は翌年度4月1日現在の総人口(確定値)(総務省統計局 人口推計月報)です。

※2:人数は、令和3年度末の数値です。第1号被保険者には、任意加入被保険者(19万人)を含みます。

※3:第2号被保険者等とは、厚生年金被保険者のことです。

(第2号被保険者のほか、65歳以上で老齢または退職を支給事由とする年金給付の受給権を有する者を含みます。)

※4:保険料を免除または猶予されている人を含みます。

※5:未納者とは、24か月(令和2年4月～令和4年3月)の保険料が未納となっている人です。

※6:その年に生産されたモノやサービスの合計額を、市場の価格で算出したものをいいます(GDPとは国内総生産のことです)。

※7:ここでは重複のない公的年金の実受給権者のことをいいます。

※8:高齢者世帯とは65歳以上の人のみで構成するか、またはこれに18歳未満の未婚の人が加わった世帯のことをいいます。

「わたしと年金」エッセイ

令和4年度 受賞作品

すべての受賞作品(全文)を、日本年金機構ホームページに掲載しています。



わたしと年金エッセイ 審査結果

検索

<https://www.nenkin.go.jp/info/torikumi/nenkin-essay/20221130.html>



厚生労働大臣 賞

岐阜県

三井蒼葉 様(高校生)

私の父は、私が小学校を卒業する前に45歳という若さで亡くなりました。兄が1歳のときから精神の病気を患い入院を繰り返していたことを母から聞きましたが、私は幼かったためほとんど記憶にありません。私が覚えている父との思い出は、今思うと闘病しながらでも、家族のために限界まで働いてくれたし、体調が良いときには旅行にも連れて行ってくれました。春になると鮎釣りに出かけたり、雪が降れば一緒にスキーにも出かけたりしました。病気がありながらも、父親としてできる限りの愛情を注いでくれた父でした。そんな父でしたが、亡くなる前の5年間は徐々に症状が悪化していき、仕事も休みがちになっていました。闘病しながらでも父の支えだったのは仕事だったと母が話してくれました。最後の5年間は、その仕事さえも続けていくのが難しくなり、経済的にも生活が大変になっていることを、小学生の私でも感じていました。

そんな中で母が障害年金の制度があることを知り、申請してみることにしました。障害年金とは、病気やケガなどで障害者になった際に受け取ることができる年金制度です。精神の病気の場合は、申請が通ることがとても難しいと母が話していましたが、父の症状を家族の立場から正確に伝えたことと、医師の診断書に基づいて、障害年金3級を受給することができました。その頃は兄が高校へ入学したところで、学費を払うこともかなり大変な状況になっていました。でも、父の病気はあまり良くならず、最後は難病も併発したことにより、生きるための食事ですらできなくなる状態にまで悪化してしまいました。母が話してくれましたが、父が嫌がったそうですが、食事ができないため入院することになりました。それが、父が亡くなる1ヶ月前のことです。1ヶ月の入院は父にとって辛い毎日だったと思います。そして何とか食べられるようになって退院して間もなく、父は帰らぬ人となってしまいました。

遺された私達家族3人、絶望しかなかったことを思い出します。深い深い悲しみと、近くにいながら父の気持ちに家族全員が気付いてあげられなかった後悔と、これからどうやって家族3人生きていけば良いのかという不安で胸が締めつけられ、今でもあの時の気持ちは言葉にすることができません。父の葬儀では沢山の方がお参りに来てくれました。病気がありながらも最後まで家族を愛してくれ、私達のために全力で働いてくれた父だったからこそ、沢山の人から信頼され親しまれる存在だったことを葬儀に来てくださった方々を見て感じました。突然にして父を亡くした私達は、今まで以上に経済的に大変になるのは分かりきっています。母は何も言いませんでしたが、私と兄を抱えて不安でいっぱいだったと思います。そんな中で父の死後、遺族年金の申請をしてくださるお話をいただき、早急に手続きを手伝ってくれたそうです。その後遺族年金を受給できることになり、兄は高校を無事に卒業でき、京都の大学へ進学もできました。私も中学校では大好きな陸上を続けることができ、そして今年の春、陸上でインターハイに出場できるような選手になること、小さい時からの夢である助産師になるという2つの目標を達成するために、兄と同じ高校に入学することができました。

父が亡くなり、母1人の収入で私達兄妹を育てていくことは難しかったと母は言います。兄は今大学でジャーナリストを目指し猛勉強中です。私も毎日陸上と勉強の両立は大変ですが、目標があることで毎日充実した生活を送ることができています。人はいつ病気になったり、障害者になるのかなんて誰にも分かりません。毎日ご飯をおいしく食べられること、部活や勉強ができること、学校へ通えること、友達と笑いあえること、家族がいること、仲間がいること、毎日当たり前を送っている生活全ては、本当は当たり前なんかではなく、本当は奇跡であることを、私は父の死を経験して初めて知りました。

今、私達家族が受給できている遺族年金は、父が闘病しながらでも働き続け、厚生年金をかけ続けてくれたおかげなのです。年金とは、高齢者になって当たり前に受給できるものではなく、20歳になったら年金に加入し、保険料を納めることで、高齢者だけでなく病気や障害者になったときに公的年金により生活を支えてくれる制度です。少子高齢化が急速に進む日本においては、私達の近い未来でもある働く現役世代が公的年金制度の支えとなることを知りました。国民の1人として、または障害年金や遺族年金によって助けられた1人として、まずは20歳になったら必ず年金に加入して保険料を納めることで、社会に恩返しをしたいと思います。父とはもう二度と会うことはできませんが、父が加入していた厚生年金の支えにより私達が生き延びることで、今でも父の存在を感じることができています。

誰一人孤独にさせない社会を作るためにも、年金制度について正しく知ることは本当に大切なことだと思います。

日本年金機構は、国民の皆さまに年金制度に対する理解を深めていただくため、厚生労働省と協力して、11月を「ねんきん月間」と位置づけ、公的年金制度の普及や啓発活動を展開しています。その取り組みの一環として、公的年金の大切さや意義を一緒に考えていくため、「わたしと年金」をテーマにしたエッセイを平成22年度より募集しています。令和4年度にご応募いただいた2,008件の中から、2編の受賞作品をご紹介します。



毎年募集
しています。
ご参加
ください！



日本年金機構理事長 賞

福島県

森 香菜子 様(大学生)

数年前までの私は、年金が自分にとってはまだまだ遠い存在のように感じていました。

「若者の負担」、「将来、自分がもらえるかわからない」といった、いつかのニュースで聞いた声を鵜呑みにしながら、正直、深く考えることはありませんでした。

しかし、ちょうど2年前、私が20歳の誕生日を迎えたすぐ後に、年金との距離は突然縮まりました。自宅に「国民年金加入のお知らせ」が届いたからです。私は、この知らせを一読し、年金とは何なのか、どのような制度なのか、改めて学んだと同時に、大人としての初めての責任感を覚えました。そして、幼少の頃に亡くなった曾祖母のことを、ふと思い出しました。

私の記憶の中の曾祖母は、高齢者福祉施設に入居しており、しばしば母と一緒に曾祖母に会いに行くことがありました。施設の運動会の応援に行った際には、少し気恥ずかしそうにしながらも、どこか嬉しそうな表情をしていた曾祖母をおぼろげに覚えています。また、顔を出しに行くと、両手では持ちきれないほどのお菓子を、いつも持って帰らせてくれました。これは、曾祖母が亡くなって、かなり後になってから聞いた話ですが、曾祖母は施設の費用を自分の年金等から支払っていたそうです。

私は、曾祖母と同じ経験をしたことがないため、想像することしかできませんが、施設の中で自分らしく生活できたこと、新しく人との関わりを持てたこと、家族の笑顔が見られたこと、きっと大きな喜びと感謝を感じていたのではないのでしょうか。また、その暮らしの中で、年金がどれだけ重要な役目を担っていたのかを、少しでも知ることができた気がします。

その一方で、年金を受給されている方と納付している方では、年金に対する認識に大きな違い、溝があるように感じました。少なくとも、私は年金についての正しい知識や良いイメージよりも先に、ネガティブなイメージを持っていました。しかし、本当の年金の役割や意義は違うということを学びました。年金は、誰一人取りこぼしはしない、そのためにあるのだと。ほんのちょっと想像力を働かせると、この制度があることによって、支えられている人、暮らしの中で喜びや、楽しみを手に行っている人を確かに感じることができるのです。

だからこそ私は、「若者にとっての負担」、「支払ったとしても、将来、自分には返ってこない」、このようなイメージを鵜呑みにしてしまっていたことを情けなく感じました。しかし、きっと私と同じようにネガティブなイメージを持っている人もいるように思います。では、私たった一人に、これから何ができるのだろう、と考えてみました。自分なりに考え出した答えは、年金を正しく知る姿勢・伝える姿勢を身につけること、です。それが、年金に対しての認識の違いの溝を埋めるための一歩だと考えました。私が、ネガティブなイメージを持ってしまったのは、年金について、納付する側の一方的な視点からしか捉えられていなかったことが大きな原因だと考えます。この制度があることで、確かに支えられている人がいることを知り、受給されている方の気持ちを少し想像することで、年金の見え方は大きく変化するのではないのでしょうか。また、「国民年金の加入のお知らせ」をこれから受け取る誰かのために、年金について正しく伝えていくことの必要性を感じました。正しい理解は、認識の違いの溝を埋め、繋がりをつくっていくのではないかと考えます。ゆえに、正しく伝えることは、国民年金に先に加入した者としての責任の一つでもあるように思うのです。これが、いまの私にできることだと考えました。

年金について考えるとき、人と人との繋がりを確かに感じることができるようになった今、この支え合いの輪の一員として社会に参加できていることをとても誇らしく思います。そして、この誰かのために想う温かい制度が、未来の社会でも正しく存在し続けることを願います。このエッセイを書き終えたとき私は、「国民年金加入のお知らせ」を受け取ったあの日と同じように、また一つ、大人としての責任感を覚えました。

年金相談のインターネット予約のご案内

日本年金機構では、全国の年金事務所および街角の年金相談センターでの来訪相談について、インターネットからの年金相談予約を受け付けております。

受付時間 土日祝日を含め毎日／8:00～23:30 ※システムメンテナンスによる停止を行うことがあります。

翌々営業日以降の相談日から予約可能！

現在、インターネット予約は一部の相談内容を対象として受け付けています。
対象となる相談内容はインターネット予約専用サイトからご確認ください(令和5年3月現在)。

インターネット予約のながれ

1. 予約の申し込み

案内に従って 1. 相談内容 2. 希望日時 3. 来訪する年金事務所 4. お客様情報をご入力いただくことにより予約の申し込みができます。

- 予約にあたり以下が必要です。
 - ・基礎年金番号(基礎年金番号通知書または年金証書をご確認ください)※配偶者がいる場合は、配偶者の基礎年金番号も必要です。
 - ・受信可能なメールアドレス

2. 仮予約の完了

日本年金機構から「仮予約申込受付」というメールが届きますので、メールに記載された手順に従って手続きを進めてください。
※この時点では、まだ予約確定ではございませんのでご注意ください。

3. 予約完了

ご希望の予約枠の空き情報を確認のうえ、予約成功または予約失敗のメールが送信されます。予約成功のメールが届きましたら予約完了です。
※予約失敗のメールが届いた場合は、別の希望日時で再度お申し込みをお願いします。

4. 予約した年金事務所等の窓口で相談

相談当日は、予約された年金事務所等にお越しください。窓口でお待ちしております。
※年金相談の際には、運転免許証等本人確認できる書類が必要です。



予約サイトへのアクセス方法

スマートフォン
・携帯電話



https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp_soyo/RA01_SP/W_RA0101_SPSCR.do

パソコン

日本年金機構 予約相談 検索

https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W_RA0101SCR.do

【年金についてのお問い合わせ先】

年金のお問い合わせは『ねんきんダイヤル』へ！

『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

050で始まる電話で
おかけになる場合は
(東京)03-6700-1165

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 ◎土日、祝日(第2土曜日を除く)、12月29日
火～金曜日／8:30～17:15 第2土曜日／9:30～16:00 から1月3日はご利用いただけません。

来訪相談のご予約は『予約受付専用電話』へ



0570-05-4890

050で始まる電話で
おかけになる場合は
(東京)03-6631-7521

受付時間 月～金曜日(平日)／8:30～17:15 ◎土日、祝日、12月29日から1月3日はご利用いただけません。

ご相談窓口は、全国にございます。

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

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

◎土日、祝日(第2土曜日を除く)、12月29日から1月3日はご利用いただけません。◎一部の街角の年金相談センターは17:15以降および第2土曜日はご利用できません。

加入に関する一般的なお問い合わせは『ねんきん加入者ダイヤル』へ！

国民年金加入者向け



0570-003-004

050で始まる電話で
おかけになる場合は
(東京)03-6630-2525

事業所・厚生年金加入者向け



0570-007-123

050で始まる電話で
おかけになる場合は
(東京)03-6837-2913

受付時間 月～金曜日／8:30～19:00 第2土曜日／9:30～16:00 ◎土日、祝日(第2土曜日を除く)、12月29日
から1月3日はご利用いただけません。

「ねんきん定期便」「ねんきんネット」に関するお問い合わせは下記専用番号へ！

『ねんきん定期便・ねんきんネット専用番号』へ



0570-058-555

050で始まる電話で
おかけになる場合は
(東京)03-6700-1144

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 ◎土日、祝日(第2土曜日を除く)、12月29日
火～金曜日／8:30～17:15 第2土曜日／9:30～16:00 から1月3日はご利用いただけません。

「ねんきんネット」を活用して年金記録の確認や年金見込額の試算をしてみませんか？

○24時間いつでもどこでも、パソコンやスマートフォンで、最新の年金記録を確認できます！

- ・国民年金の加入月数や納付状況を確認してみませんか？
- ・会社にお勤めの場合、厚生年金保険の加入期間を確認してみませんか？

○将来の年金見込額の試算ができます！

- ・「働きながら年金を受け取る場合」や「年金の受給開始を遅らせた場合」など、さまざまな条件で年金見込額を確認してみませんか？

○年金振込通知書や公的年金等の源泉徴収票などの年金の支払いに関する通知書を確認できます！



スマートフォンで
ご利用登録は
こちらから



詳しくは
WEBで！

https://www.nenkin.go.jp/n_net/

ねんきんネット 検索