



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

年次報告書2023

[2023年4月～2024年3月]

JAPAN PENSION SERVICE ANNUAL REPORT 2023



TOP MESSAGE

理事長から国民の皆さんへ

信頼され続ける 組織のために。

「国民の皆さまの信頼を得る」ためには、当機構の責務である「適用されるべき方を適用し、徴収すべき保険料を確実に徴収し、正確な記録に基づき正確に給付をする」、即ち基幹業務をやり遂げ、無年金・低年金を防止し、国民の皆さまの安心とわが国社会の安定に貢献することが必要と考えます。

お客様から信頼され続ける組織であるために、私たちは、現状に満足することなく、さらなる高みを目指していかなければなりません。引き続き、「すべての届書の向こう側には人々の生活がある」という緊張感をもって、さらにお客様に信頼される組織となるために、各種施策に全力で取り組んでまいります。

日本年金機構 理事長

大竹和彦

1959年生まれ。岐阜県出身、東京大学法学部卒。
2011年農林中央金庫常務、2015年農林中央金庫専務、
2021年(株)農林中金総合研究所取締役会長、
協同住宅ローン(株)取締役会長、
2024年(令和6年)1月から現職。



TOP MESSAGE

理事長から国民の皆さんへ

→ 第3期中期目標期間の主な取り組みについて

日本年金機構は、厚生労働大臣の監督の下、公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業および公的年金制度に対するお客様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することをその使命としています。

令和5年度は、第3期中期目標期間(平成31年4月～令和6年3月)の最終年度にあたり、同目標の達成に向けた機構の計画である第3期中期計画の達成に向け、組織目標を「制度を実務に一全ては現場から一」とし、複雑な年金制度を実務として執行する機関として、第2期中期目標期間中から取り組んできた現場を中心とした組織改革、ビジネスプロセス改革、業務改革等をベースに、適用・徴収・給付・記録管理・相談等といった基幹業務について、継続的に再構築に取り組むことにより、着実に実績を積み上げてまいりました。特に、国民年金保険料収納対策については、厚生労働大臣による業務実績評価において、機構設立後、初めて最上位のS評価をいただきました。

また、社会のデジタル化の加速度的な進展も踏まえながら、お客様の利便性および事務の正確性・効率性を向上させる観点から「オンラインビジネスモデルの推進」に取り組むとともに、当機構が安定的に業務運営を継続していくために、「働き方改革・女性活躍」に関する諸施策に取り組み、女性・男性とも働きやすい職場環境の整備等についても進めてまいりました。

以下、主な取り組み事項についてご紹介させていただきます。

〈基幹業務について〉

【国民年金の保険料収納対策】

国民年金保険料の納付率を年金制度に対する信頼のバローメーターと位置づけ、その向上に向けた各種取り組みを通じ、無年金・低年金の発生防止を図りました。なお、令和5年度における現年度納付率は77.6%(12年連続で上昇)、最終納付率は83.1%(11年連続で上昇)となりました。

【厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策】

厚生年金保険等の被保険者として適用されるべき

方々の適用漏れを防止することにより、その方々の年金権を守るべく、未適用事業所に対する国税源泉徴収義務者情報の活用を基本とした加入指導(令和元年度から令和5年度までに延べ約48.5万事業所、約95.8万人を適用)や適用事業所に対して臨場・呼出・郵送等の手法を組み合わせた事業所調査(令和元年度から令和5年度末までに、延べ約103万事業所、約3,173万人の調査を実施し、新たに約14万人の被保険者を適用)を実施しました。

また、短時間労働者への被用者保険の適用拡大に関する法律改正に対応すべく、制度周知等にも取り組みました。

【厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策】

令和元年度に99.1%となった厚生年金保険の収納率は、いわゆるコロナ禍の下での「厚生年金保険料の納付猶予特例」の対応により、令和2年度に97.5%まで落ち込むこととなりましたが、適用事業所の置かれた社会的情勢等を踏まえて公正かつ公平で安定的な保険料収納を確保するため、法令の趣旨に則った徴収対策や機構本部と年金事務所が一体となった債権管理を実施し、令和5年度の収納率は98.7%となりました。

【年金給付・年金相談】

年金給付の正確性の確保、責任体制の明確化および事務処理体制の効率化を図るために、事務センターの年金給付審査事務を年金事務所に移管したことを踏まえ、年金事務所のお客様相談室の体制強化に取り組みました。

また、年金の受給資格を有する方の請求漏れを防止するため、各種勧奨に取り組むとともに、年金の迅速な支払いにも努め、年金の請求から支給決定までの期間目標(サービススタンダード)について、令和5年度も達成率90%以上を維持しました。

〈オンラインビジネスモデルの推進について〉

お客様の行政手続きの負担軽減や利便性向上を図るために「サービスのオンライン化」に取り組み、このうち、事業所に対するオンラインサービスについては、事業所の手続き負担の軽減、記録の正確性の確保等の観点

から、電子申請利用促進に取り組むとともに、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」を開始しました。

個人に対するオンラインサービスについては、「ねんきんネット」をネットチャネルの中心と位置づけ、マイナーポータルの認証機能を入口として、簡単な年金手続きがオンラインで完結できることを目指す観点から、「ねんきんネット」の利用者の拡大に取り組み、令和5年度末の利用者数は1,098万人となりました。

このほか、国民年金の加入手続き、保険料の免除申請や扶養親族等申告書等について入力の手間を極力省いた簡易な電子申請を可能とする等の取り組みを着実に進めました。

〈働き方改革・女性活躍の促進について〉

機構が、今後も安定的に年金制度の業務運営を実施していくためには、男女問わず職員が長きにわたり活躍できるよう、「働き方改革・女性活躍」の促進を図り、労働環境を整備することが重要です。

そのため、すでに役割を終えている業務等がないか、女性が活躍する上での障壁となっている制度等がないかといった観点から、全国の拠点に意見提案を求め、それらの意見も踏まえ、業務の廃止・効率化に取り組み、時間外勤務の縮減等を図るとともに、子育てや介護との両立を図るための休暇制度の見直し等を行いました。

→ 第4期中期計画の策定にあたって

わが国は、総人口や生産年齢人口の減少が進行していく一方、厚生年金保険の被保険者数は、高齢就業者数の増加、被用者保険の適用拡大、適用促進対策の推進等を背景に増加傾向を維持しており、当機構における適用・徴収業務の対象となる公的年金の加入者総数はこの約10年間、ほぼ横ばいで推移しています。

また、出入国在留管理庁の統計によれば、日本に在留する外国人の方は、コロナの影響で一時減少したものの、令和5年末には341万人と過去最多を更新し、今後も増加が見込まれています。

加えて、当機構に提出していただく老齢年金請求件数については、特別支給の老齢厚生年金の受給開始年齢の引き上げ完了後(男性:令和8年度、女性:令和13年度)、第二次ベビーブーム世代が老齢年金受給開始年齢の65歳に到達するまでの間は遞増し、令和20(2038)年度に210万件とピークとなり、132万件の令和5年度比で約1.6倍に増加すると見込んでいます。

今後、長期的に総人口や生産年齢人口がさらに減少していく、当機構の人員体制の確保も課題になると見込まれる中で、在留する外国人の方への制度周知等の各種対応、被用者保険の加入者数や老齢年金請求件数の増加等による業務量の増加が見込まれるという条

件下において、引き続き、適切に業務運営を行っていくためには、デジタル化の一層の拡充により、お客様のサービスの向上と業務の正確性・効率性の向上を同時に図っていくことが必要不可欠であると考えています。

第4期中期目標期間(令和6年4月～令和11年3月)においては、このような中長期的な環境の状況変化に対応していく観点からも、基幹業務の実績をこれまで以上に着実に積み上げることに加え、各事業のあるべき姿やお客様とのチャネル(接点)のあり方等について将来的なビジョンを描きながら、バックキャストの観点からお客様サービスの一層の向上を目指してまいります。

この第4期中期目標期間の初年度である令和6年度においては、「更なる高みへの挑戦」—信頼され続ける組織であるために—を組織目標に掲げています。

この組織目標の達成に向け、現状に満足することなく、全職員がもう一步、さらなる高みを目指し、「基幹業務の着実な推進」、「デジタル化への積極的な対応」等の重点項目について取り組み、複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営していくことに関し、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、ごあいさつといたします。

更なる高みへの挑戦

第4期中期計画および令和6年度計画について

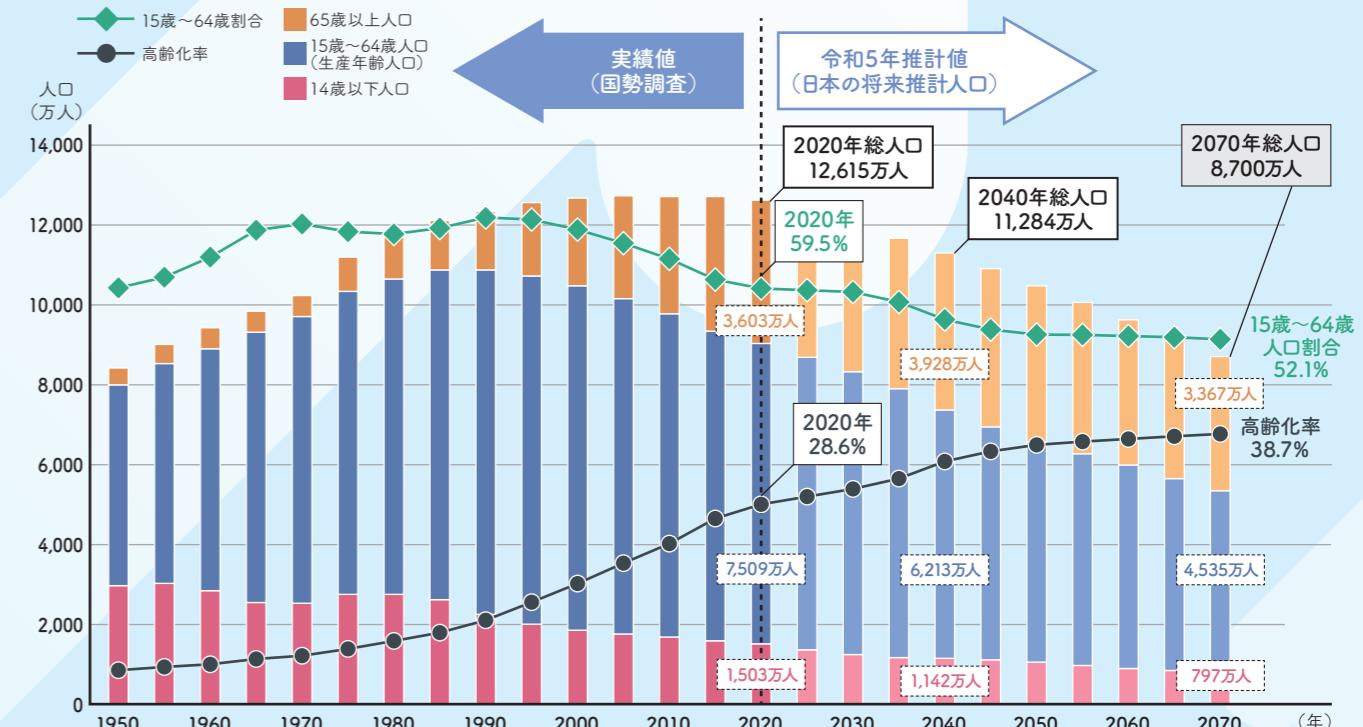
当機構の第4期中期計画(令和6年4月～令和11年3月)においては、「複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与する」という機構の使命を引き続き果たすべく、年金制度を取り巻く環境の変化について、デジタル化の一層の推進などにより適切に対応し、引き続き「制度を実務に」という基本コンセプトの下、絶えざる組織改革・ビジネスプロセス改革等を実行しつつ、国民年金保険料納付率等の基幹業務の実績を向上させ、国民から信頼される効率的で安定した業務運営を行う社会経済インフラとして、お客様の現在、未来を支えていく組織を目指します。

第4期中期計画の初年度となる令和6年度においては、組織目標を「更なる高みへの挑戦」—信頼され続ける組織であるために—とし、この組織目標の達成に向け、「基幹業務の安定的かつ着実な推進」、「年金制度改正等の事項にかかる円滑かつ着実な対応」、「デジタル化への積極的な対応」、「安定的な業務運営を支える組織づくり」に関する事項について、組織一体となって取り組むこととしています。



日本的人口推移

【出典】2020年までの人口は総務省「国勢調査」、
2025年以降の人口は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(令和5年推計)」(出生中位(死亡中位)推計)



- 日本の総人口は近年減少局面を迎え、2070年には9,000万人を割り込むと推計されています。
- 年金受給者の多数を占める65歳以上の人口は、2040～2045年頃にピークを迎え、その後は減少に転じるも、依然として高い水準を維持し、高齢化率(65歳以上人口割合)は上昇し続けることが見込まれています。
- 15～64歳人口(生産年齢人口)は、2070年には2020年の約6割まで減少し、わが国社会全体で労働力不足が深刻化することが予想され、機構(委託事業者等も含む)における公的年金業務の運営に必要な人員体制をどのように確保するかが課題となります。

令和6年度計画における重点取り組み事項

I 基幹業務の安定的かつ着実な推進

国民年金保険料納付率のさらなる向上への取り組み

機構設立後、各種取り組みにより上昇してきた最終納付率が80%に到達。その維持向上に向けて、大都市、若年層、外国人を中心に対象者の分析に基づく納付奨励、免除勧奨の取り組み等の保険料収納対策を実施。

被用者保険の適用拡大への実効性ある取り組み

制度改正による令和6年10月からの被用者保険のさらなる適用拡大について、対象事務所への周知広報、事業所調査など、実効性のある取り組みを適切に実施。

II 年金制度改正等の事項にかかる円滑かつ着実な対応

次期年金制度改正に向けた取り組み

年金制度改正に対し、新しい制度に関する事務処理およびシステムを構築するとともに、わかりやすい周知広報等を実施。

番号法改正その他制度改正に向けた取り組み

番号法改正による個人番号の利用範囲の拡大等や「こども未来戦略」による国民年金育児期間免除措置等について、新しい制度に関する事務処理およびシステムを構築するとともに、わかりやすい周知広報等を実施。

III デジタル化への積極的な対応

事業所に対する取り組み

事業所向けオンラインサービスの利用促進や環境整備に取り組んだ結果、大部分の大規模事業所が電子申請を実施したことから、さらなる環境整備や効率的な制度周知等の取り組みを行い、中小規模の事業所等における電子申請利用を促進する。また、オンライン事業所年金情報サービスについて機能拡充および利用促進を実施。

個人に対する取り組み

オンラインサービスの機能として、年金記録の確認機能に加え、マイナポータル、「ねんきんネット」の認証連携をベースとして、加入手続きや納付など一連の手続きに関する機能が整ったことから、サービスの利用促進を実施。あわせて、老齢年金請求書の電子申請など、サービスの拡充を実施。

IV 安定的な業務運営を支える組織づくり

働き方改革の推進

複雑化した年金制度を実務として安定的に維持運営するためには職員の定着と活躍が不可欠であり、仕事と生活を両立させ意欲を持って働く職場環境を確立する観点から、所定労働時間の見直し、時間外勤務の縮減および年次有給休暇の取得促進等の取り組みを実施。

女性活躍の促進

女性管理職比率について適正に目標を定めるとともに、女性管理職の一層の登用および主要ポストへの配置を拡大。また、共働き・共育てが定着するよう、男性の育児休業の取得促進に取り組む。

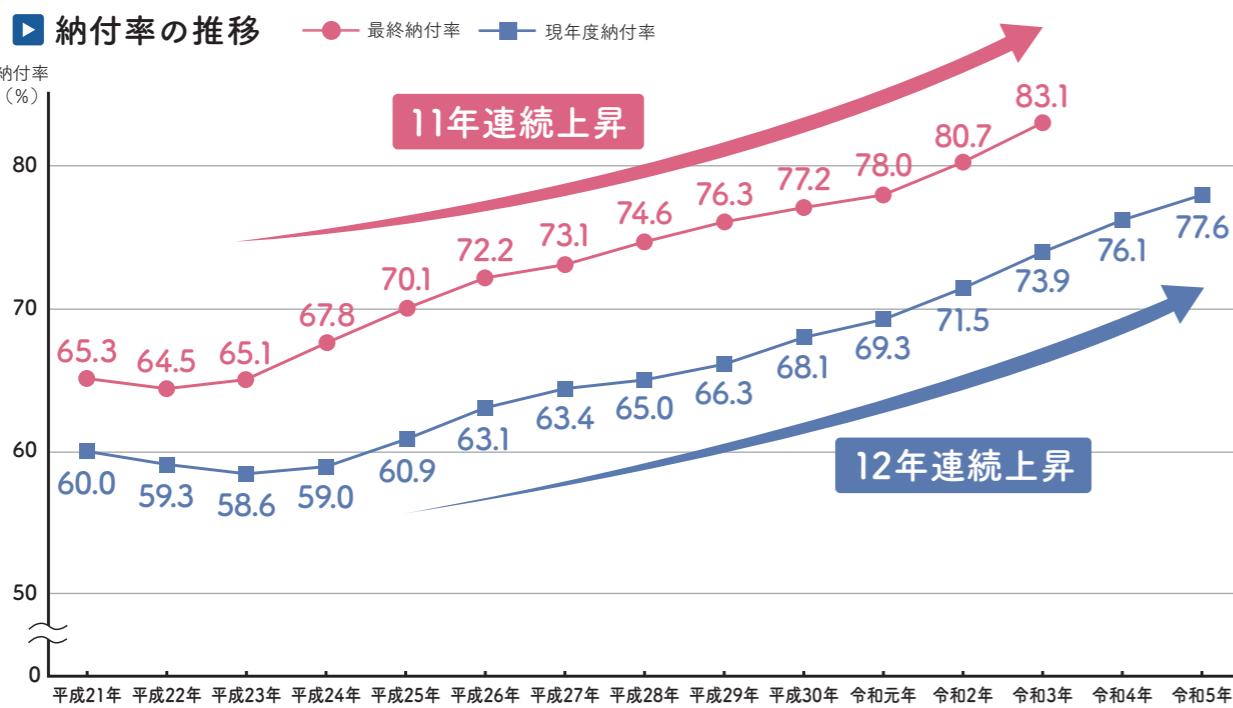
令和6年度に実施する主な施策内容

令和6年度の組織目標の達成に向けた重点取り組み施策のうち「基幹業務の安定的かつ着実な推進」、「デジタル化への積極的な対応」、「安定的な業務運営を支える組織づくり」に関する主な施策を紹介します。

国民年金の適用促進対策、保険料収納対策

国民年金保険料の現年度納付率 13年連続の前年比向上、最終納付率 80%台の安定的な確保と持続的向上

- 地方公共団体情報システム機構(J-LIS)から提供される住民基本台帳情報を基に、20歳到達者および海外からの転入者については、第1号被保険者として速やかに資格取得の手続きを実施する。
- 大都市圏の未納者数の多い年金事務所において好調拠点と低調拠点の傾向の比較・分析に基づく対策を実施する等、地域の実情を踏まえた対策を実施し、納付率の向上に取り組む。あわせて、若年層への年金制度周知と早期の収納対策を実施する。
- 外国人については、今後増加が見込まれることから、市区町村、出入国在留管理庁等と連携し、未納を防ぐための効果的な収納対策を実施する。
- 未納者属性(年齢、所得、未納月数等)のデータ分析により地域特性等を考慮した対策を講じるとともに、催告状等送付にかかる事務処理の効率化に資する施策を実施する。
- 口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア、インターネットバンキングおよびスマート決済アプリによる納付方法の周知および利用促進を図るとともに、今後のキャッシュレス化の動向を踏まえ、納めやすい環境の整備を進める。



厚生年金保険等の適用促進対策

事業所の規模等に応じた 事業所調査による適正化対策

- 事業所規模に応じ、郵送調査、呼出調査、臨場調査を組み合わせ、事業主に対する適正な届出の指導を実施する。特に、被保険者1万人以上の大規模事業所については、機構本部と年金事務所等が協働して調査を実施する。
- 令和6年10月の適用拡大の施行(厚生年金保険の被保険者数51人以上)以後、新たに短時間労働者の適用拡大の対象となった事業所への調査を実施する。

2022年9月末まで
被保険者数
501人以上
の企業

2024年9月末まで
被保険者数
101人以上
の企業

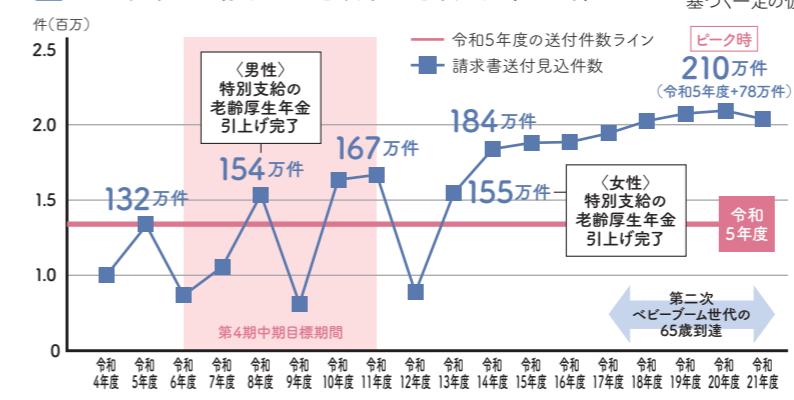
2024年10月～
被保険者数
51人以上
の企業

年金給付・年金相談

正確な給付の確保のための安定的かつ効率的な窓口体制・審査体制の構築

- 老齢年金の相談・請求件数の増加等を踏まえ、お客様の視点に立ったわかりやすい情報提供を行うとともに、年金給付業務の制度と実務の双方に精通した職員の育成等による安定的かつ効率的な窓口体制・審査体制を構築し、年金決定の正確性を確保する。
- 年金給付の正確性の確保および事務処理誤りの早期発見のため、年金の決定内容の事後チェックの着実な実施、検証範囲の拡大の検討を行うとともに、業務処理マニュアルの整備および周知・徹底を図る。
- 来所相談予約率90%以上、予約外のお客様に対する待ち時間30分未満を維持するためのサービス向上に努める。コールセンター全体およびねんきんダイヤルの応答率は70%以上を確保する。

■ 老齢年金請求書送付見込件数(推計)



○年金給付・年金相談の業務量に特に大きな影響を与えるのは老齢年金請求件数であり、受給開始年齢到達者に事前送付する老齢年金請求書の送付件数は、特別支給の老齢厚生年金の受給開始年齢の引き上げ完了(男性:令和8年度／女性:令和13年度)後、第二次ベビーブーム世代(昭和46年～昭和49年生まれ)が老齢年金受給開始年齢(65歳)に到達するまでの間増加し、ピークとなる令和20年度の老齢年金請求件数は令和5年度比で約1.6倍まで増加することを見込んでいる。

デジタル化への積極的な対応

利便性向上や手続きの負担軽減のためのオンラインサービス実現への取り組み

●社会全体のデジタル化の流れが加速している状況を踏まえ、さらなるお客様の利便性向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理の実現を目的として、サービスのオンライン化、デジタルワークフローの確立に引き続き取り組む。

取り組みの推進にあたっては、従来の対面型サービスのニーズにも対応しながら、ICT（情報通信技術）を活用し、以下の取り組みを行う。



〈事業所向けサービス〉

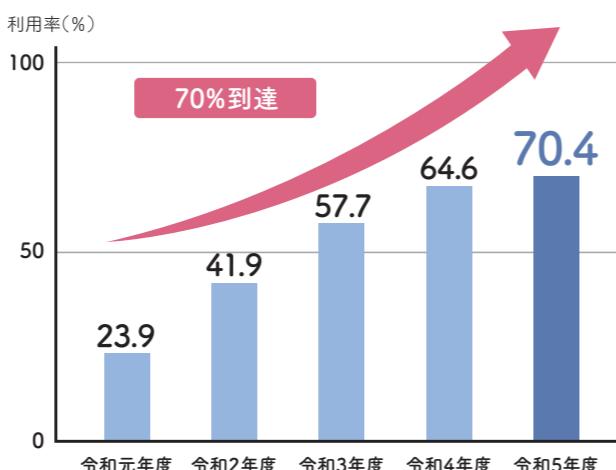
●電子申請の一層の利用拡大

・機関が提供する届書作成プログラムの改善に取り組む等、電子申請を利用しやすい環境を整えつつ、新規適用事業所に対する利用勧奨を徹底するなど、より効率的・効果的な利用拡大に資する方策について検討し、実施する。

●オンライン事業所年金情報サービスの機能拡充等

・e-Govの電子送達サービスを活用した厚生年金保険料額等の電子的情報提供の仕組みである「オンライン事業所年金情報サービス」についてGビスID以外に電子証明書による本人確認でも利用可能とする機能拡充等を実施とともに、サービスの利用促進に取り組む。

▶ 電子申請利用率



〈個人向けサービス〉

●ねんきんネット、マイナポータルとの認証連携をベースとしたサービスの拡充と利用促進

・老齢年金請求書の電子申請やねんきん定期便の電子送付、ねんきんネットを利用した文書相談など順次サービスの拡充を行うとともに、マイナポータルのお知らせや「ねんきんネット」のメール機能を活用するなどさまざまな機会をとらえて利用勧奨を実施する。また、さらなる利用拡大を図るため、より効率的・効果的な勧奨や周知等の対策を検討する。

▶ ねんきんネット利用者数



人事および人材育成

働きやすい職場環境の確立およびさらなる女性活躍の促進

●職員が仕事と生活を両立させ意欲をもって働く職場環境を確立するため、働き方改革のさらなる促進に取り組む。

- ・職員が仕事と生活を両立できる職場環境を確立する観点から、所定労働時間の見直しを行う。
- ・子育てをしやすい職場環境の整備のため、育児短時間勤務、子の看護休暇の対象となる子の年齢の拡大等を行う。
- ・業務の効率化を図るとともに、ノー残業デーの徹底などの取り組みにより定時退社しやすい環境を整備し、時間外勤務の縮減を図る。また、年度ごとに数値目標を設定し、時間外勤務の縮減に取り組む。（令和6年度は月の時間外勤務について、管理職は19時間以内、一般職は11時間以内を目指す。）
- ・年次有給休暇の計画的な取得促進により、平均取得日数14日以上／年を達成する。
- ・多様な働き方（フレックスタイム制等）について、機構における導入の可否を検討する。

●今後の機構事業の安定的運営のためには、女性の一層の定着と活躍が不可欠であること等を踏まえ、女性活躍の取り組みを進める。

- ・女性管理職比率をさらに向上させ、政府目標を踏まえ、令和7年度末目標18%の達成を目指すとともに、機構本部・拠点（年金事務所・事務センター）の主要ポストへの配置を拡大する。
- ・「こども未来戦略」を踏まえ、共働き・共育てが定着するよう、男性の育児休業の取得促進に取り組む。



年次報告書 2023

[2023年4月～2024年3月]

年次報告書(アニュアルレポート)の発行について
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、国民の皆さんにわかり
やすく発信することを目的として発行しています。
今年度版は、令和5年度の取り組みとあわせて、令和6
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ひ
します。

CONTENTS 目次



信頼され続ける 組織であるために。

理事長から国民の皆さんへ 1



更なる高みへの挑戦

第4期中期計画および
令和6年度計画について 5
令和6年度に実施する
主な施策内容 7



第1章

第3期中期計画の実績・課題を踏まえた 第4期中期計画の主な施策

第3期中期計画の取り組み方針	13
近年の組織目標と重点取り組み課題	14
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	15
業務運営の効率化に関する事項	20
業務運営における公正性および透明性の確保、 その他業務運営に関する重要事項	23

第2章

令和5年度の取り組み

国民年金の適用促進に向けた取り組み	27
国民年金保険料の納付率向上に向けた取り組み	29
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	33
厚生年金保険・健康保険などの徴収の取り組み	37
年金給付業務の取り組み	41
年金記録問題への取り組み	45
年金相談の充実に向けた取り組み	47
公的年金制度に対する理解促進への取り組み	50
お客様サービス向上の取り組み	51
コラム:「お客様の声」に基づき改善を行った事例①	53
内部統制システムの有効性確保に向けた取り組み	54
個人情報の保護に関する取り組み	57
令和5年度の取り組み実績	59
コラム:「お客様の声」に基づき改善を行った事例②	63

第3章

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	65
基本理念と運営方針／業務	67
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	69
歴史	71
コラム:お知らせ「耳が不自由な方への年金相談のご案内」	73

第4章

資料編

役員の紹介	75
役員の報酬および職員の給与	76
令和5年度財務関連データ	77
令和5年度業務関連データ	78
数字で見る年金	79
「わたしと年金」エッセイ	81
年金相談のインターネット予約のご案内	83
年金についてのお問い合わせ先	84

第1章

第3期中期計画の 実績・課題を踏まえた 第4期中期計画の 主な施策

第3期中期計画の実績・課題を踏まえた

第4期中期計画の主な施策をご紹介します。



第3期中期計画の実績・課題を踏まえた第4期中期計画の主な施策

「複雑化した年金制度を実務として正確かつ公正に運営し、年金受給者に正しく確実に年金をお支払いすることにより、国民生活の安定に寄与する」という機構の使命を果たすため、組織改革、ビジネスプロセス改革、業務改革等の現場を中心とした組織体制の確立に向けた各種改革をベースとして適用・徴収・給付・記録管理・相談等の基幹業務について、着実に実績を積み上げてきました。

また、社会のデジタル化の進展等を踏まえ、お客様の利便性および事務の正確性・効率性を向上させる観点での「オンラインビジネスモデルの推進」にかかる取り組みや、当機構が安定的に業務運営を継続していくために、女性・男性とも働きやすい職場環境とすべく、「働き方改革・女性活躍」の取り組み等、多岐にわたる広範な取り組みも推進してきました。

〈第3期中期計画の取り組み方針〉

- 適用・徴収・給付・記録管理・相談等の機構の基幹業務について、ICT等も活用しながら、お客様へ正しく確実に年金をお支払いするための質の高い業務運営を実施していくとともに、お客様とのチャネル全体の見直しを進めることにより、お客様サービスのさらなる向上を図る。
- 組織改革、人事改革、業務改革を進めていくことにより、効率的な業務の執行体制を確立するとともに、リスクを的確に把握し、必要な情報を組織的に共有するため、お客様との接点である拠点と機構本部が有機的に結合した強靭な組織を構築する。
- 正確かつ効率的に実務を行うことができる年金制度とすべく、厚生労働省に改善提案を行うとともに、制度改正については、体制面やシステム面などで十全な準備をした上で、制度を実務にする組織として、円滑かつ正確な事務遂行に責任のある対応を行う。

▶近年の組織目標と重点取り組み課題

平成31年 未来づくり元年 -制度を実務に-

再生プロジェクトの発展的継承(未来づくり計画の策定)

再生プロジェクト推進室の後継組織として設置する「未来戦略室」を中心に、未来づくりのための新たな計画を策定し、その実現に取り組む。

制度改正への責任ある対応(制度を実務にするプロフェッショナル化)

国を挙げた各種制度改正に組織を挙げて取り組み、制度を実務にするプロフェッショナル集団として責任ある完全な対応を実行する。

国民年金および厚生年金保険の適用・徴収対策事業の再構築

適用・徴収対策は基幹業務の根幹であり、実績は機構の信頼のバロメーターでもあることから、今後の確実な実績向上のために、社会環境や企業行動の変化、デジタル化、高齢化等、諸要因を踏まえたマーケティング力および本部施策と拠点施策を有機的に結合させる組織力の強化に取り組むとともに、来たるべき未来を見据えた対策強化を進める。

令和2年 原点回帰 -基幹業務の再構築-

厚生年金保険および国民年金事業の妥協なき推進

厚生年金保険および国民年金の適用・徴収対策事業に関し、経常施策の徹底および対策分野の再精査等を進め、将来的な無年金者・低年金者の発生を防止。

正確な給付のさらなる追求

裁定の事後チェック部署の新設や本部現業の管理体制の確立、中央年金センターを軸とした一貫した給付体制の確立、未請求者への請求勧奨強化等を進め、より正確・確実な給付を実現。

デジタルワークフローの実現

電子申請の利用促進や画像・電子データによる文書管理手法の確立など、「紙ゼロ」「紙を移動させない」デジタルワークフローへの転換を図り、お客様の一層の利便性向上や徹底した業務効率化を促進。

組織力強化に繋がる人事制度の実現

成果・実績と取り組み姿勢・貢献のバランスを見直す人事評価制度の再構築など、人事制度の見直しを踏まえ組織力を強化し、組織一体となって基幹業務を推進。

令和3年 社会の 安定・安心への 貢献

安定・安心に貢献する基幹業務の運営

社会の安定・安心への貢献のため、国民年金保険料の最終納付率80%に向けた挑戦、適用調査対象事業所に対する適用対策の徹底、納付猶予承認事業所へのていねいかつ、きめ細かい対応、無年金防止の取り組みの着実な推進など基幹業務を適切に運営。

オンラインビジネスモデル実現の推進

お客様および職員の感染リスクを軽減し、安心して効率的に手続き等を行っていただくためのオンライン環境の整備を進めるとともに、機構内の事務処理のデジタルワークフローの確立や多様化するお客様チャネルの体系整理を推進。

制度改正への責任ある対応

「制度を実務にする」プロフェッショナル集団としての自覚と責任を持ち、国民の皆さんに安定と安心をお届けする年金制度改革法の施行準備・運用に万全を期して対応。

記録管理システムの刷新への道筋の確立

事務処理の一層の効率化などさらなるBPR(業務改革)の実現を目指す業務・システム刷新フェーズⅡ開発の本格的着手にあたり、その成功に向け職員がそれぞれの立場で努力。

令和4年 コロナ禍の克服 新しい時代 への貢献

新しい時代に貢献する基幹業務の推進(年次最終納付率80%への挑戦等)

社会の安定・安心に寄与し、新しい時代に貢献するため、①コロナ禍対応を今後に繋げる施策 ②新たに挑戦する施策 ③これら施策を支える体制強化を推進。

オンラインビジネスモデル実現の推進

社会のデジタル化促進の方向性を踏まえ、事業所向け・個人向けのオンラインサービスの拡充・環境整備を進めるとともに、内部事務のデジタルワークフローの確立や多様化するお客様とのチャネルの体系整理を推進。

リスク管理体制の強化

機構全体のリスク管理体制(①現場・事業担当部署 ②管理部署 ③監査部の三線防御)について、実効性・効率性の観点からあり方を検討するとともに、業務監査機能の強化を図るなど有効性確保に取り組む。

女性活躍と働き方改革の推進

「女性活躍と働き方改革の推進」を機構の未来を創るために主要テーマと位置づけ、仕事と家庭が両立しやすく、働きやすい職場環境の整備を促進し、安定した業務運営体制を構築。

令和5年 制度を実務に -全ては現場から-

基幹業務の重点項目

基幹業務の重点項目として、以下の事項等に取り組む。

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 ②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 ③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

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

オンラインビジネスモデルの確実な推進と多くのお客様に使われる利益実感のあるデジタルサービスの提供および「紙ゼロ」の継続的な推進。

安定的な現場体制の確立

拠点ごとの資源配分の適正化による安定的な現場体制の確立に向け、業務量調査、職種ごとの役割整理、対策系業務に関する地域部の評価のあり方の検討等を実施。

働き方改革・女性活躍の促進

安定した組織運営に不可欠な「働き方改革・女性活躍」を促進するため、以下の事項等に取り組む。

①時間外勤務を前提とした業務のあり方の見直し ②女性管理職比率のさらなる向上 ③定着率の一層の改善(離職要因の分析等) ④現場にある施策の原点を掘り起こすための全拠点参加のキャンペーン

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

国民年金の適用促進対策、保険料収納対策について

第3期中期計画 主な実績	○地方公共団体情報システム機構(J-LIS)から提供される住民基本台帳情報に基づき、当機構で第1号被保険者となることが把握できたすべての20歳到達者について、職権による適用を速やかに実施。
	○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等の情報を基に、年金制度の加入状況を確認し、第1号被保険者として適用すべき方について、職権による適用を実施(令和元年度～令和5年度までに延べ1,194人を適用)。また、わかりやすい制度説明を行うため、14か国語版のパンフレットを作成し、機構ホームページへの掲載を行うとともに、国民年金制度のさらなる理解を促すため、機構ホームページに英語版Q&Aを作成するなど、制度周知を促進。
今後の課題	○国民年金保険料の納付率については、取り組みを確実に実施し、現年度納付率・最終納付率ともに目標を達成。また、令和4年度には、最終納付率80%達成を最重点目標と位置づけ、機構本部に設置した専門チームにおいて、拠点の進捗管理の徹底や低調拠点への個別指導等を実施した結果、最終納付率80%を達成。最終納付率は11年連続、現年度納付率は12年連続で上昇。
	○お客様の利便性の向上の観点から、令和5年2月より国民年金保険料納付書に印字されたバーコード情報を読み取ることでスマートフォンの決済アプリから納付ができる仕組みを開始。

【納付率等の目標の達成】

- さらなる納付率向上のためにどのような数値目標を設定するか。また、職権適用により増加が見込まれる外国人や納付意識が希薄な岩盤層等に対する精緻な分析および制度への理解を深めるほか、どのような収納対策を実施していくか。

【効率的・効果的な対策】

- 大都市圏の未納者の多い年金事務所について好調拠点と低調拠点の比較・分析を行い、低調拠点に対し、どのような収納対策を実施していくか。

【納めやすい環境の整備】

- キャッシュレス化の動向や被保険者の需要を見据えながら、納めやすい環境づくりの整備および利用促進をどのようにしていくか。

国民年金保険料の現年度納付率80%台前半、最終納付率80%台後半を目指す

- 地方公共団体情報システム機構(J-LIS)から提供される住民基本台帳情報を基に、20歳到達者および海外からの転入者については、第1号被保険者として速やかに資格取得の手続きを実施する。
- 大都市圏の未納者数の多い年金事務所において好調拠点と低調拠点の傾向の比較・分析に基づく対策を実施する等、地域の実情を踏まえた対策を実施し、納付率の向上に取り組む。あわせて、若年層への年金制度周知と早期の収納対策を実施する。
- 外国人については、今後増加が見込まれることから、市区町村、出入国在留管理庁等と連携し、未納を防ぐための効果的な収納対策を実施する。
- 口座振替、クレジットカード、コンビニエンスストア、インターネットバンキングおよびスマホ決済アプリによる納付方法の周知および利用促進を図るとともに、今後のキャッシュレス化の動向を踏まえ、納めやすい環境の整備を進める。

厚生年金保険等の適用促進対策、保険料徴収対策について

第3期中期計画 主な実績	○国税源泉徴収義務者情報や関係機関等からの情報を活用し、把握した適用調査対象事業所に対して加入指導を実施し、令和元年度から令和5年度までに延べ約48.5万事業所、約95.8万人を適用。これらの結果、平成30年度末から令和5年度末までに、適用事業所数は約45.4万事業所、被保険者数は約230.2万人増加。
	○電子媒体・紙媒体による届書が対象であった経過管理・電子決裁サブシステムについて、令和2年3月から新たに電子申請のうち主要7届を対象届書に追加。事務処理の効率化を実現するとともに、電子申請の利用勧奨に一層取り組み、紙申請から電子申請への切替えを進めることで事務処理の効率化効果を最大化し、繁忙期の資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数を大幅に短縮。例えば、資格取得届の電子申請は平成31年4月の3.3日から令和5年4月に0.5日となった。
今後の課題	○毎年度、策定した行動計画*に基づき、適用事業所の置かれた社会的な情勢等を踏まえて公正・公平で安定的な保険料収納を確保するため、法令の趣旨に則った徴収対策の実施と機構本部と年金事務所が一体となった債権管理を行った結果、令和元年度において、厚生年金保険料の収納率は99.1%となり、機構設立以降の最高値となつた。

【適用調査対象事業所の適用の促進】

- 国税源泉徴収義務者情報の活用により把握した適用調査対象事業所数が大幅に減少し、今後も絞られていくことが見込まれる中で、対象事業所の適正な管理と、把握から長期にわたって、適用に結びつかない事業所への対応をどのようにしていくか。

【事業所調査の徹底による届出の適正化】

- 令和6年10月の短時間労働者の適用拡大への確実な対応をどのようにしていくか。

【収納率の目標】

- 新型コロナウイルス感染症の影響にともない低下した厚生年金保険料等の収納率について、令和元年度の実績までの着実な回復とさらなる向上を、どのように図っていくか。また、数値目標をどのように設定していくか。

適用調査対象事業所(未適用事業所)の着実な減少

- 国税源泉徴収義務者情報(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の情報)の活用により把握した適用調査対象事業所に対し、被保険者保護の観点等から文書・来所要請・訪問により適切な加入指導等を実施し、未適用事業所の着実な減少を図る。
- 従業員5人以上を雇用している蓋然性が高い事業所については、最優先で加入指導に取り組むとともに、法人でより少数を雇用している事業所についても適用を進める効率的な手法について検討を進める。

事業所の規模等に応じた事業所調査の着実な実施

- 令和6年10月の適用拡大の施行(51人以上)以後、新たに短時間労働者の適用拡大の対象となった事業所への調査を実施する。
- 事業所規模に応じ、郵送調査、呼出調査、臨場調査を組み合わせ、事業主に対する適正な届出の指導を実施する。特に、被保険者1万人以上の大規模事業所については、機構本部と年金事務所等が協働して調査を実施する。

徴収実績のさらなる向上

- 滞納事業所に対する財務状況等をていねいに確認した上で納付指導や法定猶予制度の適用による適正な納付計画の策定と履行管理により、毎年度の収納率について前年度と同等以上の水準を確保し、新型コロナウイルス感染症拡大前の徴収実績の最高値への回復とさらなる向上を目指す。
- 公正かつ公平な対応ができる制度と実務に通じた高い専門性を有する徴収職員を育成するとともに、職務と経験に合わせた研修の充実、実施に取り組む。

* 毎年度策定する各種取り組みの数値目標やスケジュールを定めたもの。

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

年金給付・年金相談について

第3期中期計画 主な実績	第3期中期計画 今後の課題	○老齢年金、遺族年金のサービススタンダードは全期間を通して90%以上を達成。障害年金について、令和2年の新型コロナウイルス感染症の影響により認定医を訪問して行う審査を中止したこと等にともない一時的に低下するも、処理体制の強化等により令和2年12月以降は90%以上を維持。
		○お客様手続きの簡素化および利便性向上のため、「マイナポータル」および「ねんきんネット」を活用し、令和5年9月に扶養親族等申告書の簡易な電子申請を開始。また、老齢年金請求書(一部)や受取機関変更届等の簡易な電子申請の令和6年度からの開始に向けた準備を実施。
第3期中期計画 今後の課題	第4期中期計画の主な施策内容	○年金相談における予約率は令和5年度末時点で93.4%と、引き続き90%以上を維持。予約のないお客様についても平均待ち時間30分未満で対応し、お待たせしない窓口体制に努めた。
		○インターネットからの年金相談予約を受けつけるサービスを令和3年5月に導入。受給開始年齢到達時に送付する老齢年金請求書(事前送付用)を対象に運用を開始し、令和6年1月より、遺族年金・未支給年金・障害年金についても受付を開始。※老齢年金全般の予約受付件数に占めるネット予約割合20.4%(令和6年3月)
第4期中期計画の主な施策内容	第4期中期計画の主な施策内容	○年金事務所、コールセンターおよび市区町村において、外国語による対応が必要なお客様から相談を受けた場合に、10か国語の通訳サービスである「マルチランゲージサービス(多言語通訳サービス)」による電話を利用した通訳サービスを提供。
		<p>【年金給付業務の執行体制の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●老齢年金の相談件数・請求件数の増加が今後も見込まれることを踏まえ、年金事務所における安定的な相談体制の確保、正確かつ迅速な審査体制をどのように整備していくか。 <p>【正確な給付の実現】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事務処理誤りの内容を分析し、審査検証の検証範囲の拡大およびシステムチェック機能の強化を踏まえた検証内容の削減・縮小をどのようにしていくか。 <p>【年金相談窓口の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●窓口相談のニーズに応じた効率的な窓口体制の確立をどのように進めていくか。 <p>【年金給付業務のシステム化の推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●簡易な電子申請の対象届書の拡大を図るとともに、窓口サービスの充実に向けたICTの活用や内部処理のデジタル化、通知書のデジタル化等のシステム対応をどのようにしていくか。
		<p>正規な給付の確保のための安定的かつ効率的な窓口体制・審査体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ●老齢年金の相談・請求件数の増加等を踏まえ、お客様の視点に立ったわかりやすい情報提供を行うとともに、年金給付業務の制度と実務の双方に精通した職員の育成等による安定的かつ効率的な窓口体制・審査体制を構築し、年金決定の正確性を確保する。 ●請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標(サービススタンダード)の達成に向け、正確かつ迅速な決定に努め、各サービススタンダードの達成率90%以上を確保するとともにさらなるお客様サービス向上のための目標設定について検討する。 ●来所相談予約率90%以上、予約外のお客様に対する待ち時間30分未満を維持するためのサービス向上に努める。コールセンター全体およびねんきんダイヤルの応答率は70%以上を確保する。 <p>年金給付業務のデジタル化</p> <ul style="list-style-type: none"> ●簡易な電子申請の対象届書を拡大し、老齢年金請求書、年金受取機関変更届等について実施予定。あわせて、電子申請で提出された届書の画面審査・電子決裁処理のシステム開発を行い、事務処理誤りの防止を推進する。

年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止について

第3期中期計画 主な実績	○未統合記録の解明を図るためのねんきん定期便および「ねんきんネット」を活用した年金記録の確認の呼びかけ、年金請求時の相談等を契機としたお客様からの記録確認の申し出に基づく、必要な調査対応等を適切に行なった結果、未統合記録は約1,713万件(令和6年3月)となり、第2期中期計画終了時点(平成31年3月)から約149万件減少。
	○市区町村、事業主への協力依頼や、被保険者に対する個人番号等登録届の勧奨を実施する等の基礎年金番号とマイナンバーの紐付けにかかる取り組みを実施(令和6年3月末時点の被保険者・受給者全体の紐付け率は99.80%)。
第3期中期計画 今後の課題	<p>【年金記録の確認等の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●未統合記録のさらなる解消に向け、年金記録の確認の呼びかけおよびねんきんネットの持ち主不明記録検索機能の周知を、どのように充実させていくか。
	<p>年金記録の確認等の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ねんきん定期便、「ねんきんネット」やその持ち主不明記録検索機能等を活用し、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかの確認を呼びかけるとともに、年金請求時等の記録確認について引き続き徹底する。また、持ち主不明記録検索機能の周知方法の充実を図る。
第4期中期計画の主な施策内容	<p>わかりやすい情報提供およびサービス改善の促進について</p>
	<p>○令和2年9月に機構ホームページの全面リニューアルを行い、シンプルなデザインの採用、配色・デザインの統一、対象者別・シーン別メニューの設置等の各種改善を実施するとともに、SNSや各種通知書を活用した機構ホームページへの誘導・動画やチャットボットの導入による機構ホームページの充実に向けた取り組みを実施。また、外国人や海外在住の方に向けて、掲載情報の改善・充実を実施。(令和5年度総アクセス数は2億3,511万件(令和元年度から20%増))</p> <p>○地域、企業、教育等のさまざまな場において、年金セミナーや制度説明会を実施するとともに、公的年金にかかる制度内容や年金受給にかかるメリットや具体的な事務手続きについて、正しくわかりやすい資料の作成および情報提供、若手職員を中心とした研修等を実施。年金セミナー等の内容の充実のため、退職者や6か国語に対応した外国人向けの説明動画を作成。</p>
第4期中期計画の主な施策内容	<p>【わかりやすい情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●お客様への情報提供と、よりわかりやすく利用しやすい機構ホームページの実現に向けた取り組みをどのように推進していくか。 ●各種通知書送付の機会を活用した情報提供をどのように充実させていくか。 ●目の不自由なお客様への情報提供をどのように充実させていくか。 <p>【お客様サービスの向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●公的年金制度の将来の扱い手である若年層に対し、年金制度を知らないことによる不利益の発生を防ぐため、どのように年金セミナー等の質を高めていくか。 ●市区町村、官公庁、教育関連団体、社会保険労務士会、年金受給者協会等の各団体とどのように連携し、効果的な普及・啓発活動の推進を行っていくか。
	<p>わかりやすい情報提供および公的年金制度に対する理解の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ねんきん定期便の電子化を推進するとともに、各種通知書等の工夫や機構ホームページ等への適切な誘導を通じた効果的な情報提供、目の不自由なお客様への情報提供の充実を図る。 ●年金セミナー、年金制度説明会の実施について、実施対象の拡大や受講者に応じた教材の整備により、さらなる質の向上を図る。

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

年金制度改正等への対応について

第3期中期計画 の主な実績	○年金生活者支援給付金の支給に関する法律(令和元年10月施行) 年金生活者支援給付金について、対象者に確実に請求いただくため、支給要件に該当する方にはがき型の給付金請求書を毎年送付。また、支援給付金にかかる新たな事務処理に対応するため「給付業務正規職員」を中央年金センター等へ配置するとともに、お客様からの照会に対応するための専用ダイヤルを開設するなど事務処理体制を確保し、制度改正の円滑かつ着実な実施に努めた。
	○被用者保険の適用拡大(令和4年10月施行) 短時間労働者の適用事業所の企業規模要件が被保険者数「常時500人超」から「常時100人超」に拡大されたことから、新たに適用対象となる事業所に対し制度周知を兼ねた事業所調査等を行うとともに、土業(弁護士、税理士等)の法定適用業種の追加については、適用対象となる事業所に対し新規適用届の提出勧奨を行うなど、制度改正の円滑かつ着実な実施に努めた。
今後の課題	【制度改正への対応】 <ul style="list-style-type: none"> ●令和7年に予定されている次期年金制度改正等について、実務の観点からの意見を適切に反映させるため、どのように厚生労働省と緊密に意思疎通を図っていくか。また、制度を適切に実施するための事務処理・システム構築についてどのように準備を進めていくか。 ●令和5年6月の「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(番号法)」の一部改正による年金振込口座情報の公金受取口座への登録などの事項について、どのように円滑かつ着実に実施していくか。
	年金制度改正等への円滑かつ着実な対応 <ul style="list-style-type: none"> ●厚生労働省社会保障審議会年金部会の議論や全世代型社会保障構築会議報告書における適用拡大にかかる指摘を踏まえた制度の見直しについて、新しい制度に関する事務処理およびシステムを構築するとともに、わかりやすい周知広報等を行う。 ●番号法の改正項目(個人番号の利用範囲の拡大、個人番号カードと健康保険被保険者証の一体化、戸籍等の記載事項への氏名の振り仮名の追加、公金受取口座の登録の促進等)および「こども未来戦略」による国民年金第1号被保険者にかかる育児期間免除措置の創設等について、新しい制度に関する事務処理およびシステムを構築するとともに、わかりやすい周知広報等を行う。 ●技能実習制度や特定技能制度等の外国人にかかる制度改正について円滑に対応できるよう事務処理の検討を行う。
第4期中期計画の主な施策内容	

II 業務運営の効率化に関する事項

効率的効果的な業務運営(ビジネスプロセス改革)について

第3期中期計画 の主な実績	○相談ニーズが高い地域に分室等を設置、離島等の遠隔地にテレビ電話相談窓口を設置する等、年金事務所等の対面チャネルについて、効率的・効果的な体制を確立した。 ○経過管理・電子決裁サブシステムについて、令和元年10月に国民年金保険料免除申請書等を対象届書に追加し、情報連携による添付書類の省略化を図るとともに、令和2年3月に電子申請の主要7届を対象届書に追加。電子申請の利用促進により、事務処理の効率化の効果を最大化することで、繁忙期における資格取得届・被扶養者異動届の平均処理日数を大幅に短縮。また、届書審査にかかるシステムチェックを強化するため、これまで全件手作業で行っていた電子申請にかかる電子証明書の確認作業のシステム化を行う等、システムチェックの強化を令和2年11月から順次実施。
	●お客様のニーズや社会の変化に柔軟に対応するため、どのようにお客様チャネル(対面・電話・ネット)を連動させ、最適化を図っていくべきか。また、チャネルの総合的な管理体制の確立をどのようにしていくか。 ●より安定的、効率的な業務運営を実現するため、機構本部、事務センター、年金事務所の果たすべき役割の整理、業務執行体制の構築および人的資源の配分をどのように進めていくか。
第4期中期計画の主な施策内容	組織・ビジネスプロセス改革 <ul style="list-style-type: none"> ●複雑な年金制度を実務として運用する組織として、より安定的・効率的な業務運営を実現するため、社会経済環境の変化およびそれに対応するデジタル化の一層の拡充による事務処理の正確性・効率性の向上等の効果を踏まえつつ、絶えざる組織・ビジネスプロセス改革を実行し、機構本部、年金センター、事務センター、年金事務所の果たすべき役割、業務執行体制および人的資源配分を不斷に見直す。

外部委託の活用と管理の適正化について

第3期中期計画 の主な実績	○日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領に基づき、年金個人情報等を取り扱う業務委託について、業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るために、以下の取り組みを継続して実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・全省府統一資格の本来等級以上の適用 ・業務の性質に応じて機関が用意した場所で業務を履行させるインハウス型委託の実施 ・委託業者の履行能力の見極めが必要な場合の総合評価落札方式の適用 ・情報提供依頼(RFI)の的確な実施
	○外部委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護および情報セキュリティ体制の遵守状況および履行状況が適切であるかを確認するため、履行開始前検査、履行中検査、納品時検査、履行後検査を実施。各種検査結果を事業担当部署から調達企画部に報告させ、検査項目に対し確認が不十分なことがあれば必要な指示を行うなど、外部委託の適切な管理を組織的に強化・推進するとともに、各種検査の実施状況についてリスク管理委員会に報告し、機構本部内に情報共有。
第4期中期計画の主な施策内容	【外部委託の活用】 <ul style="list-style-type: none"> ●届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、引き続きどのように外部委託を活用し、業務の効率化を推進していくか。 【外部委託の適正な管理】
	●調達・外部委託管理ルールに基づく調達の実施、履行前・履行中検査等の履行管理や履行中に問題が発生した際の組織的な情報共有等を引き続きどのように徹底していくか。
第4期中期計画の主な施策内容	年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理 <ul style="list-style-type: none"> ●業務の内容に応じて外部委託を活用し、業務の効率化を引き続き推進する。 ●委託業務の最終責任者として、外部委託管理を徹底する。

II 業務運営の効率化に関する事項

社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発について

第3期中期計画 主な実績	○経過管理・電子決裁サブシステムについて、国民年金保険料免除申請書、算定基礎届・賞与支払届および新規適用届書等の画像化・データ化処理を順次追加するとともに、これまで手作業で行っていた返戻文書作成等の電子化や、住民基本台帳照会の自動化を可能とし、処理遅延の防止や処理時間短縮等の業務効率化を実現。また、マイナンバーによる他機関との情報連携について、各種審査業務における所得情報や添付書類情報の取得を順次実現。
	○フェーズ2について、これまでの業務プロセスの点検等の開発に向けた準備行為や情報提供依頼の下で実施した事業者との技術的対話の取り組みを踏まえ、進め方について社会保障審議会年金事業管理部会および情報セキュリティ・システム専門委員会への報告を経て開発に着手。
今後の課題	【フェーズ1への対応】 ●お客様の利便性向上、事務処理の効率化に向けて、フェーズ1対応システムの高度化をどのように進めていくか。 【フェーズ2への対応】 ●現行システムから安全かつ確実な移行ができるよう、現行システムの実情を踏まえた連携をどうスムーズに進めていくか。 ●国内最大級の開発規模が見込まれる本格開発工程を着実に進めるための進捗管理などをどのように行っていくか。 【年金給付システムへの対応】 ●システムの今後の方向性をどのようにすべきか。
	フェーズ1への対応 ●経過管理・電子決裁サブシステム、電子申請システム等については、引き続き、電子申請割合の向上(70.4%(令和5年度))、資格取得届等の処理日数の短縮0.5日(令和5年4月)、主要7届書等の紙届書の減少(令和元年度比1,600万枚削減(令和4年度))、事務センター外部委託費の削減(令和元年度比53.6億円削減(令和5年度))といった効果の一層の実現を念頭に置き、開発等適切に対応する。 フェーズ2への対応 ●政府最大級の公的年金システムについて、オープンなシステムへ転換することおよび国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として開発を進める。 ●開発にあたっては、品質を適切に管理するとともに、厚生労働省、機構本部内および外部専門家に適宜、進捗を報告しながら取り組む。 年金給付システムへの対応 ●年金給付システムの最適化に向け、サーバシステム更改時に合わせた年金給付システムの各機能・システム構成の再編に段階的に取り組む。

ICT化の推進について

第3期中期計画 主な実績	○事業所に対する取り組み ○電子申請に対する処理を迅速化し、事業主の利便性を向上するため、機構内部システムにおける電子申請届書の処理環境を構築するとともに、GビズIDによる電子申請対応を開始した。 ○事業主に対する重点的な勧奨を行った結果、電子申請利用割合は以下のとおり上昇した。 ・被保険者51人以上の事業所等(資本金1億円超の法人を含む)は事業所数ベースで31.8%(令和元年度)から86.3%(令和5年度)まで54.5ポイント向上 ・全事業所の被保険者ベースでは23.9%から70.4%まで46.5ポイント上昇 ○年金事務所に照会が多い情報について電子送達サービスである「オンライン事業所年金情報サービス」を令和5年1月に開始し、紙の郵送物を削減した。 <個人に対する取り組み> ○国民の手続き負担軽減、利便性向上等を実現するため以下の取り組みを実施。 ・国民年金の加入手続き・保険料の免除申請等の簡易な電子申請 ・扶養親族等申告書の簡易な電子申請 ・社会保険料(国民年金保険料)控除証明書および公的年金等源泉徴収票の電子送付
	【事業所向けオンラインサービスの拡大】 ●電子申請の促進 電子申請の利用促進をどのように進めていくか。特に、事業所の大多数を占める50人以下事業所へのアプローチを今後どのように効率的に行っていくか。 ●オンライン事業所年金情報サービスの促進等 情報提供の迅速化や誤送付のリスク低減等を図るために、オンライン事業所年金情報サービスで利用可能な情報等の拡大や当該サービスの利用促進をどのように進めていくべきか。 【個人向けオンラインサービスの拡大】 ●「ねんきんネット」の利用拡大 ねんきんネットに関して、マイナポータルとの認証連携をベースに、被保険者から年金受給者まで個人のお客様の簡単な年金手続きをオンラインで完結できるプラットフォームとしてどのように機能拡充を進めていくか。
第4期中期計画の主な施策内容 今後の課題	サービスのオンライン化 ●デジタル3原則等の政府全体のデジタル社会の実現に向けての理念・原則を踏まえつつ、デジタル化によるさらなる国民の手続き負担の軽減、利便性の向上、正確・迅速かつ効率的な事務処理およびこれらの効果を踏まえた適切な業務体制の構築を実現するため、各種オンラインサービスの拡充を図るとともに、デジタル化がもたらすお客様へのメリットをわかりやすく周知する等利用促進に取り組む。 <事業所向けサービス> ●電子申請の一層の利用拡大 厚生年金資格取得届等の電子申請について、被保険者50人以下の事業所に対する取り組みとして機構が提供する届書作成プログラムの改善に取り組む等、電子申請を利用しやすい環境を整備する。 ●オンライン事業所年金情報サービスの機能拡充等 e-Govの電子送達サービスを活用した厚生年金保険料額等の電子的情報提供の仕組みである「オンライン事業所年金情報サービス」についてGビズID以外に電子証明書による本人確認でも利用可能とする機能拡充等を実施する。 <個人向けサービス> ●ねんきんネット、マイナポータルとの認証連携をベースとしたサービスの拡充と利用促進 個人のお客様の手続き(納付・免除・申請(届出)、通知・情報提供、相談等)に関して、引き続きマイナンバーカード、マイナポータル、「ねんきんネット」の認証連携をベースとしたオンラインサービスの拡充と利用促進に取り組む。

III 業務運営における公正性および透明性の確保、その他業務運営に関する重要事項

内部統制システムの有効性確保について

第3期中期計画 主な実績	○リスク管理の強化を目的として、監査部を第三線とする「三線防衛体制」の整備等を実施。さらに、本部現業の事業(届書)単位での進捗管理の仕組みの構築、三線防衛体制の第二線担当部署の本部現業に関する役割を整理。 ○事務処理誤り発生件数は、拠点長からの日報や事務処理誤り報告等を踏まえ、未然防止・再発防止に取り組んだ結果、令和元年度710件(令和元年度末時点)から令和5年度324件(令和5年度末時点)に減少。 ○競争性のある契約(総合評価落札方式を適用するものを除く)にかかる第3期中期目標期間中の調達計画額の合計額からの削減率が30.7%(466.4億円削減)となり、目標(10%以上)を達成。
	<p>【内部統制システムの有効性確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●リスクの把握に対する感度、対応のスピードおよび的確さの高度化を図るため、どのような取り組みを行っていくか。 ●リスク管理体制(三線防衛体制)の実効性・効率性をどのように高めていくか。 <p>【適切な調達方法の選択】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●競争性のある契約(総合評価落札方式を適用するものを除く)の調達計画額の合計額の10%以上を削減することについて、数値目標をどのように設定していくか。
第4期中期計画の主な施策内容	<p>▼</p> <p>内部統制システムの有効性および契約の競争性等の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ●年金制度を運営する社会インフラとしての機能を維持する観点等から、「事務リスク」、「システムリスク」、「情報セキュリティリスク」および「災害その他リスク」の各種リスクに適切に対応し、問題事案発生の未然・再発防止を図る。 ●リスク管理の三線防衛体制の確立に向け、第三線の機能について、より実効性・効率性を高めるための方策を検討する。 ●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、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について、当該計画額の20%以上を削減することを目指す。
	<p>※機構においては、三線防衛体制を以下のとおり位置づけています。</p> <p>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) 第二線:第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの遵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、機構本部事業担当部署)</p>

個人情報の保護について

第3期中期計画 主な実績	○情報セキュリティ対策の強化について「業務改善計画」に基づき進めてきた組織面・技術面・業務運営面それぞれの取り組みを維持・継続して実行し、これらの取り組みに対してNISCより一定の評価が得られた。また、これらの取り組みを自ら自律的に維持・継続するため、PDCAサイクルの運用を確実に実施。
	<p>【技術面の対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●情報セキュリティを確保した上で、インターネット環境を活用することができるICT基盤をどのように構築するか。 ●攻撃手法の高度化や外部環境の変化、情報技術の進展等の状況を踏まえ、新たな脅威に対して、いかにスピード感を持った対応を行っていくか。
第4期中期計画の主な施策内容	<p>▼</p> <p>情報セキュリティ対策の維持・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ●新たな脅威に対する情報セキュリティ対策を継続的に強化するとともに、ICT基盤を再構築することにより業務環境の改善を図る。

文書管理および情報公開について

第3期中期計画 主な実績	○年金記録関係文書の保存期間を、資格取得届等は150年、年金請求書は100年等に見直すことについて、社会保障審議会年金事業管理部会の了承後、規程を改正。 ○経過管理・電子決裁サブシステムで処理する届書は、同システムにて画像に媒体変換した紙届書のほか、電子申請や電磁的記録媒体で提出された届書も含め、令和6年度受付分より電子データを正本として150年保管し、元の紙届書等は写しとして3年間保管後に廃棄することとし、必要な規程を改正。
	<p>【文書の適正管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●年金記録関係文書について、新たな文書管理ルールの実施に向け、原本とする電子データや写しとする紙届書等の保管および廃棄にかかる具体的な運用をどのように進めるか。
第4期中期計画の主な施策内容	<p>▼</p> <p>文書の適正管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ●文書保管ルールの見直しの方針を踏まえ、年金記録関係文書について電子データを正本とする文書保管を順次実施するとともに、該当文書の再整理と適切な保存期間の設定、保存期間経過文書の廃棄や倉庫保管文書の保管方法の検討を実施する。

III 業務運営における公正性および透明性の確保、その他業務運営に関する重要事項

人事および人材育成について

- 全国異動ルールの効果・課題を検証したうえで見直しを行い、「義務的な全国異動」から「人材育成上有効であり、組織運営上必要な全国異動」へ転換。機構本部・拠点(年金事務所・事務センター)間の全国異動は引き続き行う一方、拠点間異動については全国拠点網維持のために必要な範囲で行うこととした。
- 令和4年12月に人事部に人事調整監(女性活躍推進担当)を置くとともに「女性活躍推進ワーキングチーム」を設置し、女性管理職等の支援体制を強化。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およびキャリア面談、管理職登用試験の応募者拡大を推進。また、女性の若手職員を対象としたキャリアデザイン研修を実施。これらの女性職員の育成および女性の管理職登用を進めた結果、令和6年4月の女性管理職比率は17.4%となり女性活躍推進法による一般事業主行動計画の目標(令和5年度末15.5%)を達成。
- 女性が能力を発揮するうえで障壁となっている制度・習慣、女性だからと考えている前提がないか等を掘り起こし、改善を図るため全職員参加型のキャンペーンを実施。職員から1,783件の意見の提出があり、組織のあり方を含め、順次必要な見直しを実施。
- 以下の取り組みの結果、時間外勤務が大幅に削減。
- ・ノー残業デーの徹底、「一斉退社」の促進、管理職の長時間労働の要因分析等の取り組み
 - ・管理職の負担軽減として、決裁権限の委譲、各種点検・報告業務の見直しの実施
 - ・すでに役割を終えている業務やデジタル化により効率性・正確性の向上が図られる業務を洗い出す全拠点参加型のキャンペーンによる抜本的な業務の見直し
- 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等の見直し・新設を実施。
- [主な休暇制度等の見直し・新設]
- ・有期雇用職員に対する産前産後休暇の有給化(令和4年10月)
 - ・出生サポート休暇の新設(令和4年10月)
 - ・正規職員に対する介護休暇の全額有給化(令和4年10月)
 - ・正規職員に対する病気休暇の有給化(令和5年4月)
 - ・育児短時間勤務および子の看護休暇の対象の子の年齢を小学校卒業までに延長(令和6年4月)
 - ・介護短時間勤務の取得単位を「1時間」から「30分」へ見直し(令和6年4月)

主な実績

第3期中期計画

今後の課題

第4期中期計画の主な施策内容

【人事方針・人材登用】

- 「第5次男女共同参画基本計画」(令和2年12月閣議決定)における成果目標(2025年度末までに女性管理職比率18%)の達成およびさらなる目標の設定と達成に向けてどのように取り組んでいくか。

【働きやすい職場環境の確立】

- 働き方改革の推進
 - ・時間外勤務の縮減をさらに進めるためにどのような対策を講じていくか。とりわけ、一般職に比べて時間外勤務が多い管理職の時間外勤務をどのように縮減させるか。

働き方改革・女性活躍の推進

- 複雑化した年金制度を実務として安定的に維持運営するためには職員の定着と活躍が不可欠であり、仕事と生活を両立させ意欲を持って働く職場環境を確立するため、働き方改革のさらなる促進の取り組みを進めるとともに女性活躍の取り組みを推進する。
- 所定労働時間の見直しを行うとともに、多様な働き方(フレックスタイム制等)について、機構における導入の可否を検討する。
- 時間外勤務について、年度ごとに数値目標を設定して縮減に取り組む。
- 年次有給休暇の取得促進により、平均取得日数14日以上／年を持続的に達成する。
- 女性管理職比率について、適正に目標を定めるとともに、女性管理職の一層の登用および主要ポストへの配置を拡大する。
- 「こども未来戦略」を踏まえ、男性の育児休業の取得促進に取り組む。

人材の確保・育成等

- 社会経済環境の変化やこれに対応するデジタル化の推進も踏まえ、システム等の専門性が求められる分野の人材確保・育成および人事配置を推進する。

第2章

令和5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。



I

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加入する義務があり、引き続き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5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歳になる月の前月には、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5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歳になり国民年金第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歳になる月の前月に前納制度や、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・猶予制度などの案内(5.2万人)を行いました。
- ・これらの取り組みの結果、20歳になった方の納付率は71.7%(対前年比+2.1ポイント)と前年を上回りました。

●節目年齢到達者に対する届出勧奨を実施

- 34歳・44歳・54歳になった方(490万人)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(2.3万人)については国民年金第1号被保険者として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、届出をする理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号被保険者として職権による適用(115.5万人)を実施しました。

(2) 関係機関との連携

令和5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、国民年金保険料の免除申請手続きなど、引き続き市区町村と連携し、適正な届出を推進する。
- 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5年度の取り組み状況

●マイナポータルからの電子申請利用枠を拡大

- マイナポータルを利用した電子申請について、国民年金の加入手続き、国民年金保険料の免除申請手続きに加え、令和6年3月より新たに付加保険料および産前産後免除にかかる手続きを可能としました。

●市区町村担当者との連携を強化

- 国民年金事務に携わる市区町村担当者を対象とした研修資料の改善・拡充を行いました。さらに、これらの資料を用いて、非対面型によるWeb会議ツールを使用したオンライン研修もしくは対面型の集合研修を実施し、国民年金の加入手続きに関する説明を行い、担当者の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。

●ハローワークとの連携を強化

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国民年金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て電子申請が行える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5年度の計画の概要

- 任意加入制度について、任意加入し引き続き納付をす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。
- 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5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、60歳から64歳になる方で、65歳まで任意加入することで受給要件を満たす方(9千人)に対して勧奨を実施した結果、任意加入し、納付した方は699人となりました。

●追納勧奨を実施

免除等承認後2年目、9年目の追納可能な期間を有する方(818.9万人)に対し追納勧奨を実施した結果、追納をした方は19.7万人となりました。

(4) 外国人の適用対策

令和5年度の計画の概要

- 法務省出入国在留管理庁から提供される外国人情報と当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周知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5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

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国民年金第1号被保険者として加入すべき方573人に職権による適用を実施しました。

●外国人にわかりやすい説明で制度周知を推進

外国人への制度周知に向けて14か国語対応の「国民年金制度の仕組み」「公的年金制度のご案内」「日本の公的年金に加入手続きはおすすめですか?」などの外国人向け国民年金制度周知用パンフレットなどを活用した、制度の周知を進めるとともに、機構ホームページ内の案内を充実させました。

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5年度の現年度納付率は77.6%と12年連続向上、最終納付率は83.1%と11年連続向上となりました。

(1) 未納者属性に応じた収納対策

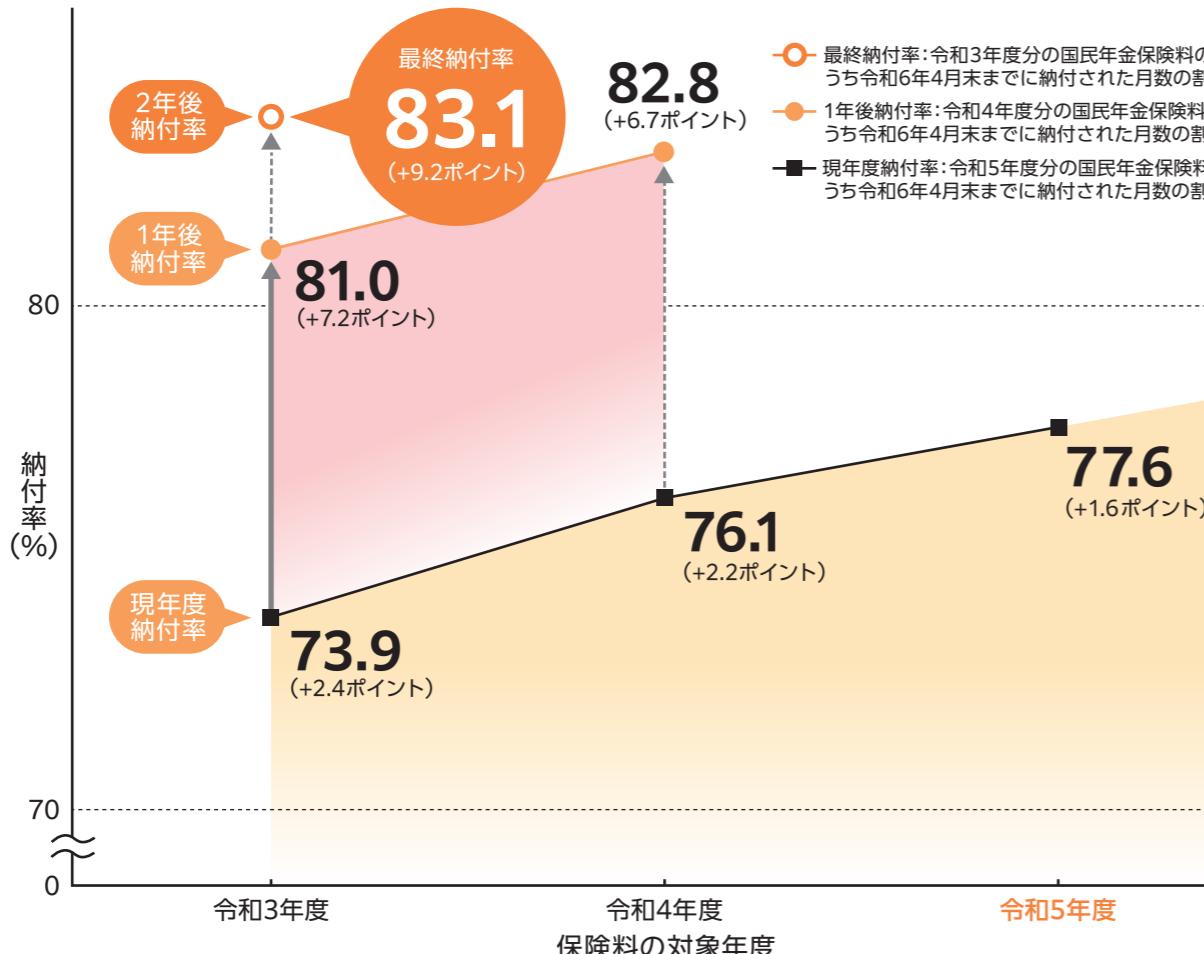
令和5年度の計画の概要

- 現年度納付率については12年連続の向上とともに、最終納付率については80%台を安定的に確保し、持続的な向上を目指し、以下を目標とした行動計画を策定する。
 - 令和5年度分保険料の現年度納付率は、前年度実績を上回る納付率を確保する。
 - 令和4年度分保険料の令和5年度末における納付率と、令和3年度分保険料の令和5年度末における最終納付率は、ともに80%台を確保する。
 - 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5年度)

- 令和5年度の現年度納付率は前年度+1.6ポイントの77.6%となり、**12年連続の向上**
- 令和5年度の最終納付率は平成24年度の最終納付率(平成22年度分保険料)から**11年連続の向上**
- 統計を取り始めた平成16年度の最終納付率(平成14年度分保険料)以降、**最高値**

国民年金保険料は、「現年度納付率(その年の納付率)」「1年後納付率」「最終納付率(2年後納付率)」の実績を算出します。国民年金保険料は、2年さかのぼって納付できるため、各年度の最終的な納付率は、2年後の「最終納付率」をもって確定します。



令和5年度の取り組み状況

●納付率の目標を達成

令和5年度分保険料の現年度納付率は、前年度納付率+1.6ポイントの77.6%となり、12年連続向上しました。令和4年度分保険料の過年度1年目は+6.7ポイントの82.8%、令和3年度分保険料の最終納付率は+9.2ポイントの83.1%となり、11年連続向上となりました。

●口座振替およびクレジットカード納付の推進

4月開始または10月開始のみとしていた口座振替およびクレジットカードによる保険料の前払い(前納)を、令和6年3月以降のお申し込みから、年度の途中からでも可能としました。また、口座振替に関する申請について、インターネットを利用して行える仕組みを令和6年3月から開始しました。これらの取り組みの結果、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41.4%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に、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、納付書に印字したバーコードをスマートフォンの決済アプリで読み取ることで納付できる仕組みを導入し、若者を中心に利用者が拡大しました。

納付方法別の納付月数

年 度	令和4年度	令和5年度
口座振替	2,998万月(31.7%)	2,917万月(31.4%)
クレジットカード	548万月(5.8%)	587万月(6.3%)
インターネットバンキング	730万月(7.7%)	663万月(7.1%)
スマートフォン決済アプリ	13万月(0.1%)	225万月(2.4%)
コンビニエンスストア	2,142万月(22.7%)	2,108万月(22.7%)
金融機関窓口等	752万月(8.0%)	702万月(7.6%)
合計	7,183万月(76.1%)	7,202万月(77.6%)
納付対象月数	9,442万月	9,278万月

※()内は各年度の納付対象月数に占める割合

(2) 若年者への対応

令和5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5年度の取り組み状況

●若年者に焦点を当てた施策を実施

20歳になった方に国民年金制度を理解していただくため、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機構公式X(旧Twitter)により発信しました。また、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71.7%(対前年比+2.1ポイント)と前年を上回りました。

●20~25歳までの未納者への納付督促を実施

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、新たに未納となった20~25歳までの者に対して、納付を督促する専用の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5年度の計画の概要

- 24か月未納者に対するこれまでの取り組み結果を詳細に分析・検証し、未納者解消に向けた対策に引き続き徹底して取り組む。

令和5年度の取り組み状況

●50歳台の未納者の納付意欲を喚起

24か月未納者のうち、老齢年金の受給が間近で無年金、低年金となることが見込まれる50歳台の特別催告状送付対象者には、今後保険料を納付した場合に増える年金額などをお知らせする別紙を特別催告状に同封し、納付意欲を喚起しました。

●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79万人(対前年比▲10万人)となりました。

* 国民年金保険料の未納期間を有する方に対する納付督促・免除勧奨を実施する事業者。

(4)地域の実情を踏まえた対策

令和5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防止に向けて、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いることを踏まえ、継続した取り組みを実施して、さらなる納付率の向上を目指す。
- 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5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

令和元年度に発足させた「沖縄プロジェクト」において、引き続き沖縄県内の各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5年度分保険料の現年度納付率は、71.1%(対前年度納付率+0.6ポイント)と向上しました。

●年金事務所の体制強化の結果、現年度納付率向上

大都市圏等の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徹底した結果、現年度納付率は76.3%となり、前年度の74.2%から2.1ポイント上昇しました。

(5)強制徴収の着実な実施

令和5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、財産の調査および差押えなどの滞納処分を実施する。
- 対象者に対する着実な徴収と債権管理および機構本部における進捗管理などの徹底を図る。

令和5年度の取り組み状況

●未納が解消されない方に対する強制徴収を確実に実施

令和6年3月末までに、度重なる納付督促を実施しても未納が解消されない方(所得300万円以上、未納期間7か月以上)17.7万人に対して最終催告状を送付しました。それでもなお自主的に納付しない方については、着実に滞納処分を実施しました。(3.1万件)

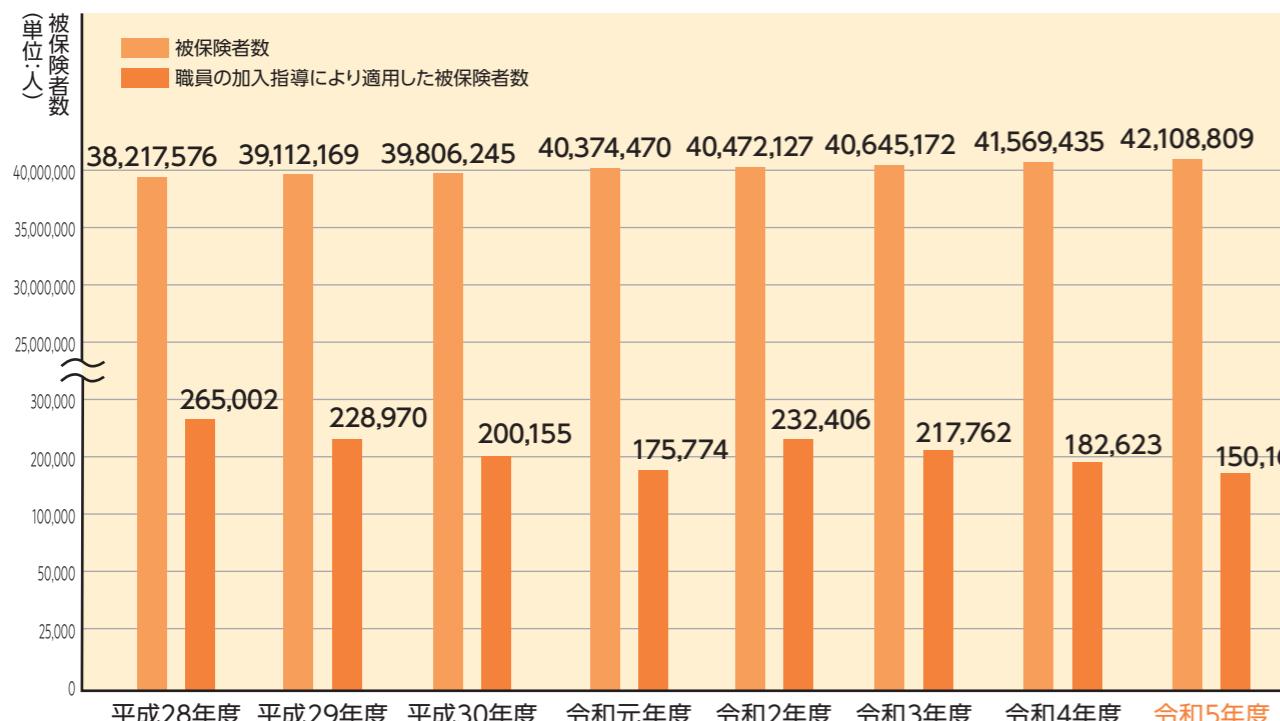
▶国民年金保険料収納対策の概念図



B 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。

▶ 取り組み状況



※1：適用調査対象事業所とは、従業員を雇い給与を支払っている事業所として国税庁から情報提供を受けたもののうち、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5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、未適用事業所は着実に減少してきたが、令和5年度も継続的に取り組みを実施し、未適用事業所のさらなる解消を目指す。
- 令和5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考えられる法人事業所については、令和5年度末までの適用を目指し、最優先で取り組む。加入指導を実施しても適用に応じない場合は、立ち入り検査を実施する。それ以外の法人事業所についても、引き続き加入指導を推進する。
- 目標の達成に向けて、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、定期的に機構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5年度の取り組み状況

●加入指導により約9.5万事業所の新規適用を実現

国税源泉徴収義務者情報を活用した文書・電話・訪問などの加入指導による新規適用事業所は約7万事業所となり、法人登記簿情報などを活用した新たに設立された法人への早期の加入指導の実施結果と合わせて、約9.5万事業所、約15.0万人を適用。その結果、令和4年度末時点での約16.9万事業所であった適用調査対象事業所数は、令和5年度末時点での約16.2万事業所まで減少しました。

●最優先の加入指導では1,269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令和5年度当初に把握できた2,697事業所のうちの1,269事業所を適用し、適用済みや適用対象外と判明した事業所などを除き、対象事業所数は309事業所まで減少しました。

▶ 5人以上事業所の取り組み状況

	令和5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	適用済みまたは適用対象外とした事業所数 ^{※3}	適用基準を満たさない事業所数	令和6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	2,697事業所	1,269事業所	115事業所	1,004事業所	309事業所

※2: 令和5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5年4月以降に判明した事業所は含みません。

●困難性の高い事業所に加入指導を実施

困難性の高い82事業所について、機構本部の特別法人対策部が所管して加入指導を実施し、59事業所、240人を新たに適用しました。

●目標達成に向け、進捗確認などを徹底

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5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月から施行となった、短時間労働者の適用拡大について、対象でありながら届出が行われていないと思われる事業所に対して、事業所調査を実施する。また、令和6年10月からは、被保険者数が51人以上の企業まで適用対象が拡大するため、対象となる事業所に対してわかりやすい事前周知を実施する。

令和5年度の取り組み状況

●12万事業所、被保険者数520万人への調査を実施

令和5年度は、10万事業所および被保険者498万人を目標に取り組んだ結果、それぞれ目標を上回る事業所調査を実施しました。

●優先度を設定した効率的な事業所調査

令和4年10月施行の短時間労働者適用拡大の対象となった事業所のうち届出が行われていないと考えられる事業所や、雇用保険被保険者情報により未加入者がいると見込まれる事業所等を最優先とし、事業所調査を実施しました。

●新たな短時間労働者適用拡大の制度周知を実施

令和6年10月から適用開始となる、51人以上の企業までの短時間労働者適用拡大について、対象となる可能性のある43,210事業所に対して、訪問などによる制度周知を行いました。

▶事業所調査の取り組み状況

目標事業所数	調査事業所数	目標被保険者数	調査被保険者数
100,000事業所	123,164事業所	4,980,000人	5,197,945人

▶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	調査により適用した被保険者数 41,524人
	22,105事業所	75,125事業所	

※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5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5年度の取り組み状況

●電子申請の届出処理の迅速化

繁忙期である令和5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4年4月	令和5年4月	令和4年4月	令和5年4月	令和4年4月	令和5年4月
平均処理日数	0.7日	0.5日	0.8日	0.9日	3.6日	2.9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4年4月	令和5年4月	令和4年4月	令和5年4月	令和4年4月	令和5年4月
平均処理日数	0.9日	0.7日	0.9日	1.2日	3.6日	2.9日

※当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。

4

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感染拡大に対応する政策的要請として施行された「厚生年金保険料の納付猶予特例」の対応により、令和2年度に収納率は一時的に低下しましたが、令和5年度も適用事業所の置かれた社会的情勢等を踏まえ、保険料収納対策を着実に実施したことにより、収納率は向上しています。納付が困難な事業所には、引き続き個々の状況に配慮し、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5年度の計画の概要

- 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、納付対策を着実に実行し、前年度収納率と同等以上の水準を確保することを目標とし、この目標達成に向けて、取り組みの全体実績に基づく計画の策定と進捗管理を徹底するとともに、滞納整理関係事務処理要領に基づき、個別の滞納事業所の債権管理を適正に実施し、行動計画の取り組みを推進する。

令和5年度の取り組み状況

●法定猶予制度の適用を図りつつ目標収納率を確保

公正かつ公平で安定的な収納を確保するため、法定猶予制度の適用を図りつつ、新規発生保険料以上の納付を基本として、前年度からの収納未済額の圧縮を図ることについて、機構本部と年金事務所が連携して目標管理を行い、収納率の目標達成に取り組みました。

●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5年度末の厚生年金保険料収納率は98.7%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5年度の全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.7%となり、前年度を0.4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4年度	令和5年度
徴収決定額	34兆5,889億円	35兆6,336億円
収納額	34兆583億円	35兆1,702億円
収納率	98.5%	98.7%

▶ 健康保険料収納率の推移

年度	令和4年度	令和5年度
徴収決定額	11兆2,938億円	11兆6,626億円
収納額	10兆9,872億円	11兆3,910億円
収納率	97.3%	97.7%

(2) 滞納事業所に対する納付指導、法定猶予制度の適用および滞納処分

令和5年度の計画の概要

- 法定猶予制度の適用の有無など状況に応じた対策を立て、早期に納付指導を行う。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は、集約コールセンターからの電話による納付督促を確実に行う。
- 滞納事業所から納付困難との申し出があった場合は、個々の実情をていねいに確認したうえで、法定猶予制度を適用し、適切な納付計画を策定する。
- 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、滞納整理関係事務処理要領に基づく手順に沿って財産調査や財産の差押え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。

令和5年度の取り組み状況

●架電により対象事業所の約82%の未納を解消

集約コールセンターを機構本部で運営し、期限までに納付がなかった事業所251,179件に対して納付督促を集中的に実施し、収納未済額合計で約1,470億円の未納解消に取り組みました。その結果、収納未済額の約89%にあたる約1,306億円が減少し、対象事業所の約82%にあたる207,145件の事業所が督促指定期限内に未納解消されました。

●納付計画を策定し早期納付を指導

督促指定期限を超えた滞納事業所に対して早期納付の指導を実施するとともに、納付困難な事業所には、状況をていねいに確認したうえで、新規発生保険料以上の納付を基本として、事業の実情に即し、法定猶予制度の適用を進め、納付計画の策定を行いました。その結果、法定猶予の適用を受けた事業所は11,295事業所、適用事業所全体に占める全体の滞納事業所の割合は5.1%となりました。また、適切な納付計画の提出に応じない事業所や納付計画の不履行が繰り返される事業所などに対しては財産調査や差押えなどの滞納処分を実施しました。

▶ 法定猶予制度の適用状況

年度	令和4年度	令和5年度
納付の猶予	223件	6件
換価の猶予*	45,927件	11,289件
合計	46,150件	11,295件

*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。

▶ 滞納事業所数

年度	令和4年度	令和5年度
滞納事業所	140,811件	142,119件
適用事業所に占める滞納事業所の割合	5.2%	5.1%

■滞納事業所数は142,119事業所となり、適用事業所に占める割合は5.1%と令和4年度末より減少しました。

(3) 徹底

令和5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や滞納額が高額となっている事業所については、機構本部の特別法人対策部の所管とし、徹底した徴収対策を実施する。

令和5年度の取り組み状況

●滞納整理の結果、241事業所が滞納解消の見通し

徴収の困難性が高い事業所への徴収対策は機構本部の特別法人対策部が所管し、446事業所、収納未済額354億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137億円削減され、241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5年度所管分			令和5年度末
	前年度からの継越分	令和5年度移管分	合計	
所管事業所数	278事業所	168事業所	446事業所	205事業所
収納未済額(延滞金含む)	131億円	223億円	354億円	217億円*

* 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実施しました。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125件に加え、財産の隠匿の疑いのあるなどの悪質な滞納事業所について、新たに20件の権限委任を行いました。これはコロナ禍前の令和元年度と同等の実績となりました。

(4) 徹底

令和5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5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の研修を実施

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などの専門性の高い職員を講師とし、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) 徹底

令和5年度の計画の概要

- 法定猶予事業所を含めた滞納事業所全体の債権管理および初期対応からの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5年度の取り組み状況

●滞納処分事蹟などの電子決裁化を実現

徴収業務用の支援ツールの機能改善に取り組みました。また、令和6年3月末に、滞納処分の事蹟などの電子決裁化を実現しました。

(6) 取り組み

令和5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、機構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5年度の取り組み状況

●機構ホームページや機構公式X(旧Twitter)で口座振替の利用を促進

機構ホームページや機構公式X(旧Twitter)を活用して口座振替の利用促進を実施しました。あわせて、新規適用事業所に対する電話やチラシによる利用勧奨を継続し、適用事業所における口座実施率が前年度と同等以上の実績となりました。

●新たなネット銀行と口座振替の開始を合意

口座振替を実施する金融機関の拡大に取り組み、新たにインターネット専業銀行1行と、令和6年4月からの口座振替の開始を合意しました。



5 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5年度は、年金事務所と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ました。また、年金制度改正や、令和5年度の特別支給の老齢厚生年金における請求件数の増加に対応するため、年金事務所のお客様相談室の体制整備などを行いました。

(1) 正確な給付の実現に向けた体制強化

令和5年度の計画の概要

- 年金給付業務の効率化および正確性の確保を図るため、事務センターで行っている年金給付業務(再裁定の勧奨業務や特別障害給付金等に関する業務などを)を、中央年金センターおよび障害年金センターへ集約する。
- 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となるため、相談・請求件数の増加を見据えた相談窓口の体制を強化する。
- 令和5年4月に施行される年金制度改正(繰り下げみなし増額^{※1}の導入)に対応するため、中央年金センターの体制を強化し、届書の処理等を円滑かつ着実に実施する。

※ 1:受給権発生から5年経過後に繰り下げ申出を行わず本来請求を行う場合に、本来請求を行った日の5年前の日に繰り下げ申出があったものとみなし、増額された年金を受け取ることができる制度

令和5年度の取り組み状況

●年金給付業務の集約で業務の効率化を実現

事務センターで行っている年金給付業務のうち、再裁定の勧奨業務等について、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に集約しました。集約にあたり、業務処理工程の見直しやシステム化を行い、業務の効率化を図りました。

●相談・請求件数の大幅な増加に対応

相談ブースの増設、窓口相談を担う職員の増員、職員のスキル向上を図る実践研修などを行い、お客様相談室の体制の強化を図り、相談件数および請求件数の増加に対応しました。

- ・令和5年度の来訪相談件数:約304万件(令和4年度:約293万件)
- ・令和5年度の老齢年金決定件数:約131万件(令和4年度:約89万件)

●年金制度改正に向けて体制を強化

年金制度改正(繰り下げみなし増額の導入)等に向けて、中央年金センターに届書などの審査要員17名を配置し、届書の処理等を円滑かつ着実に実施しました。

(2) 正確な給付の実現に向けた対応

令和5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。
- 共済組合員期間を有する方の年金決定などを迅速かつ的確に実施するため、共済情報連携システムの改善を行う。

令和5年度の取り組み状況

●年金決定時チェックの着実な実施

年金事務所で実施した年金の決定内容の正確性を担保するため、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ています。令和5年度は、決定した老齢・遺族・障害年金(約171万件)のうち、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約26万件の決定内容を適切にチェックし、244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4年度の事務処理誤りの点検・分析を行い、令和5年9月に公表しました。

●共済情報連携システムを改善

共済組合員期間を有する方の年金決定などにおける裁定入力を自動化するなど、共済情報連携システムの改善を実施し、業務の適正化および年金決定の迅速化を図りました。

(3) 障害年金の事務処理の改善

令和5年度の計画の概要

- 令和5年4月に事務センターから障害年金センターへ集約する特別障害給付金の処理体制を整備し、集約後の事務処理を着実に行う。
- 年金相談窓口における障害年金の相談対応を充実させるため、障害年金ヘルプデスクを障害年金センターに設置する。
- 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着実に実施するとともに、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。

令和5年度の取り組み状況

●障害年金センターの事務処理体制を強化

令和5年4月に事務センターから集約した特別障害給付金の処理体制を整備し、集約後の事務処理を着実に実施しました。また、審査業務の効率化を図るために、障害年金業務支援システムの改善に向けた取り組みを進めました。

●年金事務所などの相談体制を強化

年金事務所や市区町村などからの照会に包括的に対応する障害年金ヘルプデスクを、令和5年4月に障害年金センターに設置し、年金相談窓口における相談対応の充実を図りました。

●障害認定の適正性の向上に向けた取り組み

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に、障害認定会議を開催し、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。

(4)お客様サービスの向上

令和5年度の計画の概要

- 令和5年4月に施行される年金制度改正(繰り下げみなし増額の導入)の趣旨、内容、手続きなどについて、機構ホームページ、リーフレットなどを活用し、周知広報を行う。
- 60歳、62歳(女性^{※2})、64歳(男性^{※2})、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、未請求の老齢年金のある66歳以降の方に対して繰り下げ見込み額などをお知らせし、多様な年金受給方法の周知および請求忘れの防止を図る。
- 迅速な支給決定を図るため、サービススタンダード^{※3}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。

※2 特別支給の老齢厚生年金の受給権がある方を対象とします。

※3 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5年度の取り組み状況

●年金制度改正の内容をインターネットや機構公式X(旧Twitter)で周知・広報

年金制度改正の趣旨・内容・手続きなどについて、機構ホームページや機構公式X(旧Twitter)などに掲載するとともに、年金事務所窓口など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5年10月～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の周知と請求忘れの防止

・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、受給開始年齢到達時に年金加入記録など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年金請求書を送付しました。

・対象者に「繰り下げ見込額のお知らせ」を送付

令和4年4月から老齢年金の繰り下げ可能年齢が75歳に引き上げられたことにもない、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「繰り下げ見込額のお知らせ」を送付しました(送付件数:約64万件)。

●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5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
23.4日	98.5%	32.9日	95.9%

▶ 遺族年金(令和5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
23.5日	98.4%	31.7日	95.0%

▶ 障害年金(令和5年度)

3か月以内	
平均所要日数	達成率
68.5日	95.7%

(5)年金生活者支援給付金制度の着実な実施

令和5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5年度の取り組み状況

●支援給付金受給者への継続認定の実施

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、市区町村から所得情報の提供を受け、継続して支給要件に該当した約742万人の方に対して引き続き年金生活者支援給付金を支給しました。

●新たな支援給付対象者へ請求手続きをご案内

基礎年金を受給している方で、所得額が低下したことなどにより、新たに年金生活者支援給付金の支給要件に該当した約50万人の方に対して、はがき型の年金生活者支援給付金請求書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、約48万人の方から請求書の提出があり、年金生活者支援給付金を新たに支給しました。

6

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、継続して年金記録問題に全力を挙げて取り組んでいます。

(1)未統合記録の解明と年金記録の確認対応

令和5年度の計画の概要

- 「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。
- 「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などに未回答である被保険者に対し、未統合記録の確認を呼びかける通知を再度送付する。
- 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の確認を引き続き徹底する。

令和5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

「ねんきん特別便(名寄せ特別便)」などに未回答である被保険者に、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」に年金記録の確認の案内を記載して、年金記録に「もれ」や「誤り」がないかを呼びかけました。これらの送付の結果、約3万人の方から回答があり、約2.7万人の方の記録が回復しました。

●未統合記録は前年度から23万件減少

これらの結果、令和5年度における未統合記録は1,713万件となり、令和4年度比で23万件減少しました。

▶未統合記録(5,095万件)解明状況(令和6年3月時点)

**人数ベース 1,606万人
受給者:1,148万人 被保険者等:458万人**

①基礎年金番号に統合済みの記録 2,093万件

解明された記録
約3,382万件

②亡くなられた方などの記録 1,289万件
・亡くなられたと判断される方の記録 763万件
・年金受給に結びつかない記録 526万件

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1,713万件

令和4年度比
約23万件減少

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 634万件
・ご本人から未回答のもの 196万件
・「自分のものではない」と回答があったもの 158万件
・お知らせ便の未到達のもの 38万件
・その他 242万件

⑤持ち主の手がかりが得られていない記録 812万件

⑥ ③～⑤の記録と同一人と考えられる記録 267万件

(2)再発防止および年金記録の正確な管理の実施

令和5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5年度の取り組み状況

●基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けを推進

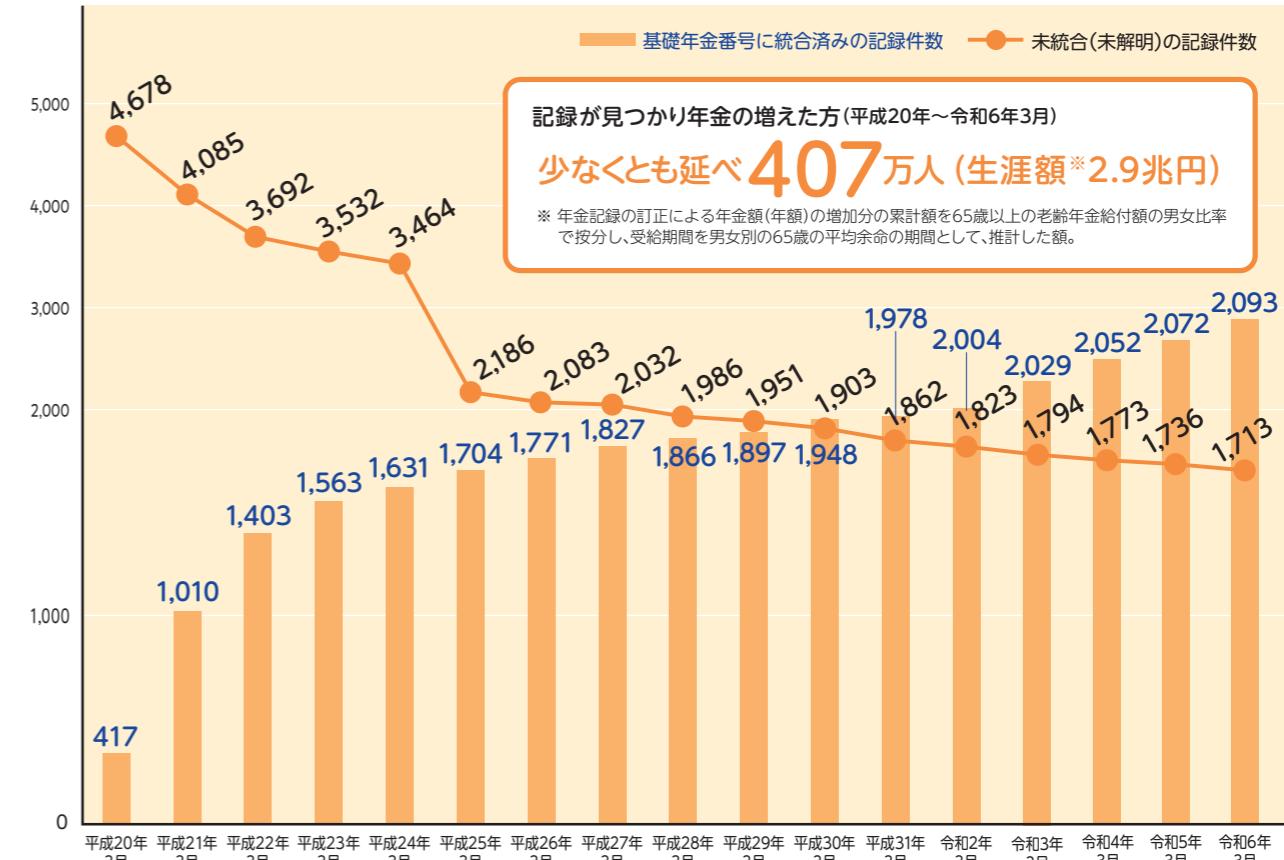
市区町村、事業主およびご本人への協力依頼や個人番号等登録届の提出勧奨など、あらゆる機会を通じたマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取り組みを推進しました。1号被保険者は約2.7千件、2号被保険者は約2.5千件、3号被保険者は約1.6千件、年金受給者は約2.7千件の基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを行った結果、機構が年金記録を管理する被保険者・受給者全体の紐付け率は、令和6年3月末時点では99.80%となりました。

▶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	2号被保険者
約2.7千件	約2.5千件
3号被保険者	年金受給者
約1.6千件	約2.7千件

▶未統合記録(5,095万件)解明状況(令和6年3月時点)

(単位:万件)



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。検索条件と一緒に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。

▶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。

- 検索を実行する
探したい年金記録の持ち主の氏名・生年月日・性別を入力して、検索します。
- 必要な書類をそろえる
身分証明書や委任状、基礎年金番号通知書やお探しの年金記録の年金手帳などの書類を用意します。
- 検索結果のメッセージを確認する
検索結果に応じた対応方法を確認します。
- 参考情報を入力し、検索結果を登録する
年金事務所などでの相談を円滑にするために、わかる範囲で情報を入力します。
- 検索結果を印刷する



※上記までは「ねんきんネット」での操作となります。

7 年金相談の充実に向けた取り組み

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、年金相談窓口の体制を整備するとともに、予約相談の拡充や、年金相談業務の効率化を進め、お客様をお待たせしない窓口相談体制の維持に取り組んでいます。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5年度の計画の概要

- 令和5年度は多くの方が特別支給の老齢厚生年金の支給年齢に到達するため、相談件数の増加を見据えた常設ブースの適正化を図る。
- 安定的な相談窓口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。
- 年金相談サービスのさらなる向上のため、予約制の拡充および待ち時間の短縮に取り組む。
- 遠隔地などの相談対応の充実を図り、引き続きテレビ電話相談サービスを行うとともに、オンラインでの文書相談システムの開発に着手する。

令和5年度の取り組み状況

●相談件数増加を見込み、常設相談ブースを増設

相談需要の増加に対応するため、常設相談ブースを102ブース増設して全国で1,688ブースとし、正規職員や無期雇用の年金相談職員などを適切に配置しました。

●正規職員などによる安定した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95.1%となり、9割以上を維持しました。

●相談の予約制を広め、待ち時間を短縮

予約相談の周知広報を引き続き行い、予約率は全国平均で93.4%(令和6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。

●インターネットからの相談予約の対象を拡大

インターネットからの相談予約について対象を遺族・未支給年金、障害年金にも拡大し、利便性の向上を図るとともに、チラシや機構ホームページなどで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20.4%(令和6年3月時点)と、前年3月より3.1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に着手

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、「ねんきんネット」を活用したオンラインによる文書相談の開設に向けて、システム開発に着手しました。

年金事務所のご紹介



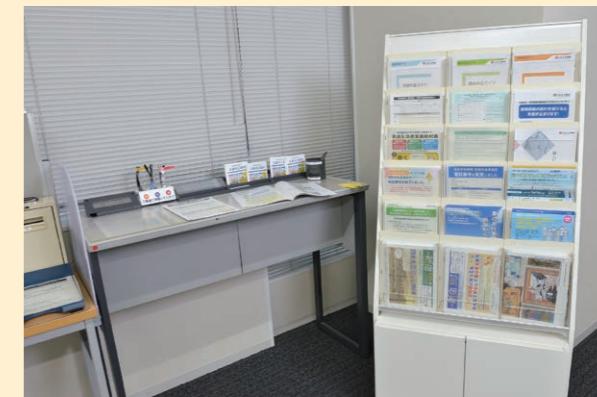
年金相談の相談窓口(東京都 新宿年金事務所)



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 壱岐市役所芦辺庁舎/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5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。
- お客様の利便性を考慮し、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5年度の取り組み状況

●全国社会保険労務士会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、当機構より講師を派遣し相談員に対して実務を中心とした年金制度改革の内容や、事務処理等にかかる研修を行い、相談員の質の向上を図りました。

●利便性を考慮した年金相談センターの適正配置

お客様の利便性向上を目的として、街角の年金相談センター鳥栖を移転しました。

*「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5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密にした機動的で効率的な運営を維持する。
- 年金相談のインターネット予約の対象拡大などを踏まえ、入電件数の増減を見据えた体制整備について検討を行う。
- 相談内容を分析して機構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、結果を基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する。
- 上記の施策を実施して、コールセンター全体の応答率70%以上の実績の維持を目指す。

令和5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

インターネットへの誘導などによる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3.8ポイント上回る76.8%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効率よく対応

多様なお客様ニーズに効率的にお応えするため、「ねんきんダイヤル」「予約受付専用電話」「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の運営を維持・整備するとともに、コールセンター間の協力連携体制を強化しました。

●入電数の増減を見据えた体制整備を実施

令和5年度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到達することにともない、一部のコールセンターで増席を実施しました。また、インターネットでの相談予約の対象拡大にともない、予約受付専用電話は入電数減少が見込まれたことから業務内容の見直しを行いました。

●機構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

機構ホームページにおけるねんきんダイヤルの混雑予測やお客様向けQ&A、チャットボットの利用案内などの掲載内容の充実を図りました。また、予約受付専用電話の音声ガイダンスにインターネット予約のご案内を入れ、入電数の削減を図りました。

●応答品質向上のためお客様満足度調査を実施

相談内容や「お客様の声」の分析を強化するとともにお客様満足度調査を実施し、その結果を踏まえ、オペレーター向けQ&Aの充実やモニタリング手法の見直し、オペレーターへの個別指導や研修を行い、年金相談の応答品質向上を図りました。

●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、サービスを利用できる市区町村は増加を続け、令和6年3月末時点で全国672市区町村となりました。

※1:年金事務所やコールセンターなどにおいて、外国人の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6年3月末時点）

年 度	令和4年度	令和5年度
利用件数	5,784件	6,406件

▶ コールセンター全体*の対応状況推移

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
入電総呼数	9,721,769件	8,962,327件	8,634,029件
応答呼数	6,957,405件	6,540,936件	6,632,698件
応答率	71.6%	73.0%	76.8%

*「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番号」「予約受付専用電話」「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・協力の下に、さまざまな場において地域に根ざした活動を行っています。

令和5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・教育などのさまざまな場において、年金制度の普及・啓発活動を推進する。
- 制度改正を含む公的年金制度の理解を深めるため、教育関係機関や企業などにおける年金セミナーや説明会を実施し、結果を検証してさらなる実施内容の充実を図る。
- 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5年度の取り組み状況

●正しい知識と理解を深める年金セミナー・説明会を開催

大学や高校などの学生・生徒を対象とした年金セミナーならびに、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開催しました。Web会議ツールを利用してオンラインセミナーやDVD動画の提供なども取り入れて、より多くの方へ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・講師の育成

より効果的で質の高い年金セミナーを目指して、さまざまな研修を実施し、若手職員を中心とした講師の育成に努めました。

●「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、「わたしと年金」エッセイ朗読動画を機構ホームページに掲載するとともに、機構公式X（旧Twitter）を活用し、年金制度の基本事項について発信しました。

●各都道府県で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、地域年金事業運営調整会議を各都道府県で開催し、効果的な連携方法等について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

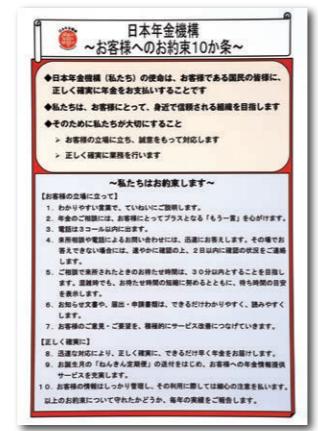
内 容	実施回数	参加人数
年金セミナー	3,156回（令和4年度:3,488回） うち、・非対面型回数:333回（令和4年度:466回） ・DVD提供形式回数:126回（令和4年度:244回）	164,105人 (令和4年度:162,894人)
年金制度説明会	1,965回（令和4年度:3,694回） うち、・非対面型回数:262回（令和4年度:1,725回）	82,324人 (令和4年度:65,712人)



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～

① 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来訪さ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86.3%でした。

② 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。

お客様より、「ていねいに対応してもらった」「年金の受け取り方法について、いろいろな提案をしていただいた」などの多くのお褒めの言葉をいただいている。

③ 電話は3コール以内に出ます。

当機構では、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。

④ 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。

その場でお答えできない場合には、速やかに確認のうえ、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来訪さ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、「解消した・ほぼ解消した」とお答えいただいたお客様の割合は97.3%でした。

⑤ ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。

混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。

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。

⑥ お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。

機関内のお客様向け文書審査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。

⑦ お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

各年金事務所に設置した「ご意見箱」や機構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。

⑧ 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。

年金請求書を受け付けてから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。

⑨ お誕生日の「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時間いつでもどこ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。

⑩ お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

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5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5年度の取り組み状況

●職員のCS意識を高める研修を実施

「サービス推進の手引き」を実践に即した内容に改訂し、これを活用して全職員を対象に職場内CS研修を実施しました。新人構員にはお客様対応研修も行い、すべての職員のCSに対する意識醸成を図りました。

●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・改善

機構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、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」の結果から各事務所の課題を把握し、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5年度の計画の概要

- 各年金事務所の「ご意見箱」や機構ホームページの「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。
- 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「お客様向け文書審査チーム」、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」からの意見を反映する。
- 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5年度の取り組み状況

●サービス向上のため「お客様の声」を収集

各年金事務所に設置した「ご意見箱」や、機構ホームページ上の「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・分析を行い、必要な改善策を検討し、機構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に取り組みました。

●モニターからのご意見を集め、お客様向け文書を改善

機構が作成するお客様向け文書をお客様目線で見て、よりわかりやすい文書とするため、職員で構成する「お客様向け文書審査チーム」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」、若い世代を中心とした「アンケートモニター」からもご意見をいただき、わかりやすい文書の作成につなげました。

●お客様満足度アンケートを実施

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行っている「お客様満足度アンケート」を、令和5年度より調査方法や調査時期、設問を見直して実施しました。アンケートでは、「職員のビジネスマナーや接客態度」について「満足・ほぼ満足」が年金事務所で87.2%、年金相談センターで86.4%など、どの項目についても8割以上のお客様にご満足いただく結果となりました。この調査結果に基づき、さらなるお客様サービスの向上に向けて課題を把握・分析したうえで、満足度の高い年金事務所での好取り組みの共有、満足度の低い年金事務所への個別指導や研修などを速やかに行いました。

△令和5年度アンケート調査結果

職員のビジネスマナーや接客態度

	年金事務所	年金相談センター(オフィス)
満足・ほぼ満足	87.2%	86.4%
やや不満・不満	2.1%	3.2%

窓口での説明

	年金事務所	年金相談センター(オフィス)
満足・ほぼ満足	86.4%	86.6%
やや不満・不満	3.0%	3.3%

不安や疑問の解消

	年金事務所	年金相談センター(オフィス)
解消・ほぼ解消	97.3%	97.5%
解消しなかった	2.7%	2.5%



FOR YOUR VOICE 1

COLUMN

「お客様の声」に基づき改善を行った事例①

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、改善に努めています。

お客様の声

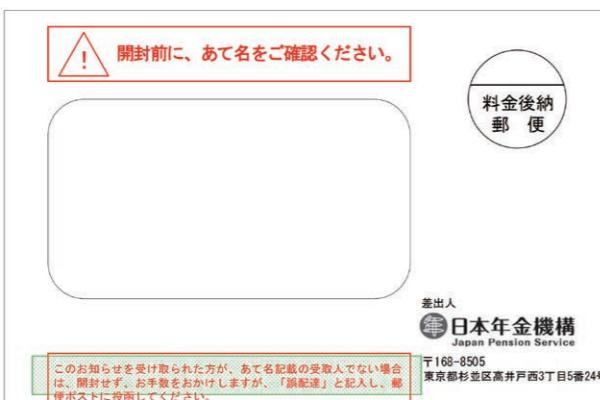
**年金額改定通知書や年金振込通知書が届いたが、点字がなくて困っている。
視覚障害者への通知には、点字をつけてほしい。**

改善事項

点字表記した封筒に通知書を入れて送付することにしました。

視覚障害を事由とする障害年金受給者の方には、令和6年度の統合通知書※から、通知書の内容を個別に収録した音声コードに加え、当機構からの通知であることを点字表記した封筒に入れて送付することにしました。

※年金や年金生活者支援給付金の改定後の支給金額や振込額等をお知らせする通知。



「おしらせ にっぽんねんきんきこう」
(17字)と点字で表記



第2章

10

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5年度の計画の概要

- 事務処理誤りの早期発見・対応のため、日報などの日々のモニタリングを行う。事務処理誤りが発生した場合は原因の調査・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発生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、機構本部各部(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。
- 外部委託における事務処理誤りを防止するため、委託先での業務の管理を強化する。

令和5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

日報や事務処理誤り報告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、マニュアル改正などの再発防止策を策定しました。重点三事案を含む事務処理誤りの発生防止に向けて、事務処理誤りの発生原因の調査・分析を行ったうえで、機構内報などを活用したルールの徹底、研修の実施、システム改修などの取り組みを実施しました。

●本部現業のリスク把握と品質管理を実施

本部現業について、日々のモニタリング、日次報告の分析、業務処理マニュアルの整備・遵守状況調査などを行い、事務リスクの早期把握に努めました。把握した本部現業の事務リスクに対して、企画部署との協働により対策を検討・実施し、本部現業の事務リスク管理・品質管理の徹底に取り組みました。また、業務進捗管理ツールを使用した本部現業全体の一貫した進捗管理、本部現業の把握・内容確認、未完結届書などの点検および主要届書などの経常的な進捗管理を行いました。

●外部委託の業務管理を強化

外部委託については、委託先事業者の履行体制や個人情報などの保護および情報セキュリティ体制の遵守状況などを繰り返し検査し、不適事項がある場合は速やかな改善を指示するなど、リスク管理を強化した外部委託の適正管理に取り組みました。また、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6年3月末時点)

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
件 数	1,060件	902件	699件	614件	324件

▶重点三事案の発生状況(令和6年3月末時点)

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
事務処理遅延	22件	26件	17件
書類紛失	14件	13件	10件
誤送付・誤送信・誤交付	69件	74件	55件
合 計	105件	113件	82件

令和5年度の取り組み

(2)リスク管理とコンプライアンス確保の取り組み

令和5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5年度の取り組み状況

●リスク管理体制の整備

機構全体のリスク管理体制を強化するため、三線防御体制^{*}の確立に向け、本部現業に関する進捗管理の業務をリスク統括部に統合するなどの組織編成を行いました。また、各セグメントに応じてさまざまな取り組みを行いました。

【情報セキュリティリスク】

外部の専門家による情報セキュリティリスクの評価・分析および脆弱性診断を実施し、改善が必要な事案については適切に対応しました。

【システムリスク】

システム障害の発生原因などの分析により把握したリスクから再発防止策を検討し、対策を進めました。令和4年12月に発生したシステム障害については、再発防止策が適切に実施されていることを事後的に確認しました。

【事務リスク】

拠点からの日報などのモニタリングにより、事務リスクの早期把握、早期対応に引き続き取り組みました。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、機構本部内での情報共有を行いました。

【災害その他リスク】

非常時の年金支払い環境の運用面の改善を着実に進めるとともに、大規模災害に備えた記録管理システムなどのバックアップ体制の検討に向けた対応を行いました。また、令和6年1月の能登半島地震においては、連絡体制の整備や安否確認システムの訓練、備蓄品の配備などのこれまでの取り組みや、近隣拠点からの人的支援などにより、被災拠点の業務運営の継続に努めました。

●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)
第二線:第一線のリスク管理のルールを定め、ルールの遵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、機構本部事業担当部署)

(3)適正な監査の実施

令和5年度の計画の概要

- 監査の専門人材を確保するため、外部からの採用を進めるとともに、監査部門の職員への研修・OJTを実施して人材育成に努める。
- 実効性のある監査の実施および監査手法の確立を行う。

令和5年度の取り組み状況

- ・監査の専門人材を確保するため、外部から1名を採用しました。また、監査担当者としての育成対象者の選定や育成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。
- ・効果的な業務検査を実施するため、令和4年度の検出結果などを踏まえ、ルール策定部署とのリスク認識に関する意見調整をしたうえで、検査項目の設定を行いました。
- ・全拠点および機構本部全部署に対して業務検査を実施しました。拠点の規律保持や事務処理の適正性を確認する検査の評価結果は、年々向上しています。

(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5年度の計画の概要

- 公正取引委員会からの入札方法に関する改善要請に応じて、オンライン形式の業務説明会を継続して実施するとともに、電子入札システムの導入準備を進める。
- 契約の競争性・透明性の確保を図ることを徹底するとともに、業務品質の確保・向上およびコスト削減を図る。

令和5年度の取り組み状況

●調達手続きの適正化

入札参加者が他の参加者を把握することができないよう、オンライン形式による業務説明会の実施を徹底しました。また、電子入札システムの調達を行い、令和6年10月の運用開始に向けて準備を進めました。

●調達に精通した人材を育成

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、事業担当部署への研修を定期的に実施しました。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。

●契約の競争性・透明性の確保を徹底

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調査を実施

一定額以上の調達案件の事前審査として、調達委員会を20回開催し、292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機構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5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(23,917百万円)からの削減額は8,249百万円、削減率は34.5%となりました。

●複数年契約など合理的な契約形態の活用

業務の効率化および業務品質の維持・向上のため、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5年度は862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。



個人情報の保護に関する取り組み

お客様の大切な個人情報を確実に保護し、適切に管理するために、継続的に情報セキュリティ体制の強化を図り、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行ってています。

(1) 情報セキュリティ対策

令和5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応するための組織(Computer Security Incident Response Team)。平時はインシデント情報などの収集・分析とともに基づく対応方針・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

- 外部専門家が行う情報セキュリティリスク分析評価および脆弱性診断などについて、引き続き外部からの脅威に加え、内部の脅威に対応する視点でも実施するとともに、インターネットに接続するシステムについても分析評価を実施する。

- 「ねんきんネット」および機構ホームページの情報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情報セキュリティ対策の強化と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正を行う。

- 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5年度の取り組み状況

①組織面の対策

●情報管理対策本部を中心に対策強化を推進

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繰り返し行ってきたほか、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たなど、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進しました。

●高度な専門的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維持し、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

●個人情報を他のシステム領域から遮断して管理

年金個人情報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、情報システムの独立性・完全性を確保しました。

●外部専門家による情報セキュリティリスク分析評価と脆弱性診断を実施

インターネットに接続しているシステムなどを対象に、外部の専門家による情報セキュリティリスク分析評価、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」などの情報セキュリティを強化

「ねんきんネット」の構成変更や機能追加などにともなう検知ルールの見直しを行うとともに、インターネット環境については適宜通信の監視強化や遮断策を行い、情報セキュリティ対策を強化しました。

●機構をかたるフィッシングサイト対策を実施

当機構をかたるフィッシングサイトを認知した際には、速やかに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

●情報セキュリティポリシーおよび諸規程を改正

令和5年7月に「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」が改定されたことを踏まえて、情報セキュリティポリシーおよび情報セキュリティに関する諸規程の改正を実施しました。

●全職員に研修と理解度テストを実施

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5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実施し、委託業務ごとのリスクを把握したうえで組織的な管理を行う。

- 外部委託業務において改善を求めた不適事項については、発生要因などを検証し、規程・要領改正などの必要な見直しを行う。

令和5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、委託先事業者において情報セキュリティ体制が適切に遵守されているかを確認しました。また、各種検査の実施状況を機構本部内で共有し、組織的な外部委託業務管理を行いました。

●新規事業者への早期対応

新規事業者に対しては、契約締結後の早い段階で現場の情報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。

令和5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5年度・第3期中期目標期間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。

※「日本年金機構の令和5年度・第3期中期目標期間の業務実績の評価」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。

◎厚生労働大臣による個別評価の評語

S:年度計画を大幅に上回っている。

A:年度計画を上回っている。

B:年度計画をおおむね達成している。

C:年度計画をやや下回っている。

D:年度計画を下回っており、大幅な改善が必要。

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	第3期中期評価 ^{*1}		
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度				
国民年金収納	国民年金保険料現年度納付率	69.3%	71.5%	73.9%	76.1%	77.6%		A	A	A	A	S	<ul style="list-style-type: none"> 最終納付率(令和3年度分保険料)は目標の80%台を大幅に上回る83.1%(対前年度比+2.4ポイント)。現年度納付率(令和5年度分保険料)は、目標の前年度実績を上回る77.6%(対前年度比1.6ポイント)。 令和5年度では最終納付対象月数が減少するという厳しい状況にもかかわらず、前年度より最終納付月数が増加。 年齢や所得、未納月数等の未納者の属性に応じた対応を行い、若年者に対する納付督促(20歳到達者の納付率:71.7%(対前年比+2.1ポイント))等の取り組みを実施。 <p>参考:令和5年度予算執行額^{*3}:約341.2億円 (適用関係約99億円含む)</p>	A	
	国民年金保険料最終納付率 ^{*2}	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)	令和3年度分保険料83.1%(+9.2ポイント)									
厚生年金保険適用	新規適用事業所数	146,533事業所	120,898事業所	133,305事業所	134,726事業所	153,857事業所		A	A	A	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年度行動計画を策定し、加入指導による適用事業所数は約9.5万事業所(目標8.0万事業所)と目標を上回った。 数値目標や具体的なスケジュールを含めた令和5年度行動計画を策定し、適用対策を実施した。事業所調査は約12.3万事業所(目標10.0万事業所)に対して実施、被保険者調査は約519万人(目標498万人)に対して実施し、目標を上回った。 <p>参考:令和5年度予算執行額:約274.4億円</p>	A	
	適用対策を講じた結果、適用した事業所数	91,342事業所	99,682事業所	104,225事業所	96,120事業所	94,548事業所									
厚生年金保険徴収	厚生年金保険保険料収納率	99.1%	97.5%	98.3%	98.5%	98.7%		A	A	A	A	A	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年度行動計画を策定し、厚生年金保険料の収納率は98.7%(前年度98.5%)、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は97.7%(前年度97.3%)となり、前年度と同等以上という目標を上回った。 納付が困難な事業所には法定猶予制度を案内するなど、個々の状況に応じて取り組んだ。滞納事業所の割合は5.1%となり、前年度(5.2%)から減少。 <p>参考:令和5年度予算執行額:約68.7億円</p>	A	
	厚生年金保険口座振替実施率	81.8%	81.0%	81.4%	81.5%	81.5%									
年金給付	サービススタンダード ^{*4} (年金のお支払い期間の目標)	老齢年金	95.3%	97.4%	97.9%	93.3%	95.9%		B	B	A	A	A	<ul style="list-style-type: none"> サービススタンダードについて、老齢年金の決定件数が大幅に増加(令和4年度:89万件→令和5年度:131万件)した中で、加入期間の再確認を要しない老齢年金(目標:1か月以内)については、98%を達成。障害年金(目標:3か月以内)についても、請求から年金の支給決定までの期間目標(サービススタンダード)90%を上回った(95.7%)。 年金生活者支援給付金について、新たに支給要件に該当した方(50万人)に対し、簡易な請求書(はがき型)を送付し、未提出者に対し勧奨を行った結果、48万人(96%)から請求があり、効果的な勧奨を実施。 <p>参考:令和5年度予算執行額:約129.9億円</p>	A
		障害年金	90.1%	75.4%	95.7%	94.8%	95.7%								
年金記録問題	統合済みの記録	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)	2,093万件 (令和6年3月時点)		B	B	B	B	B	<ul style="list-style-type: none"> 各種通知等を活用した記録確認の呼びかけや、年金請求時等の機会において、記録の確認を徹底したことにより、未統合記録は約23万件減少。 死亡者に関する記録のサンプル調査の結果等に基づき、令和6年3月末時点で8件の年金額が回復。 マイナンバー未収録者については、市区町村、事業主への協力依頼等に取り組んだ結果、被保険者は約6.8千件、年金受給者は約2.7千件のマイナンバーと基礎年金番号の紐付けを実施。 	B	
	解明作業中またはなお解明を要する記録	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)	1,713万件 (令和6年3月時点)									

*1:平成31年4月～令和6年3月の第3期中期目標期間の主な事業実績に対する厚生労働大臣の評価

*2:国民年金の保険料は、2年さかのば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。

*3: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・准職員の人事費は含んでいません。

*4: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る項目区分を統合し、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	第3期 中期 評価
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度			
年金制度改正等への対応	A	A	A	A	A		●短時間労働者の適用拡大について事業所訪問等を通じたていねいかつ計画的な制度周知が実施され、定額減税について適切にシステム開発等が行われトラブルなく施行するなど、各改正事項について円滑な施行に向けた取り組みを実施。	A

II 業務運営の効率化に関する事項

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		<ul style="list-style-type: none"> ●機構本部に経営課題を把握・分析し、組織横断的に対応するための総合戦略室を設置し、チャネル全体を総合的に企画・管理する体制を構築。 ●委託業務の効率化のため国民年金適用勧奨状の発送業務について、大規模事務センターに集約。 ●拠点からの疑義照会について進捗管理を行い、期限内回答率を97.4%(目標は90%以上)とした。 ●業務量調査や職種ごとの役割整理を行い、令和6年4月において定員数の過不足が大きい拠点等を優先して定員調整を実施。 ●令和5年度は、一般管理費は平成30年度比で15.0%(目標は令和5年度までに15%削減)、業務経費は平成30年度比で5.2%(目標は令和5年度までに5%削減)に相当する額の削減。 	B
	B	B	B	B	B		<ul style="list-style-type: none"> ●外部委託先事業者に対する各種検査を実施することで、調達企画段階から履行終了までの各業務プロセスにおけるリスクに応じた対応を行い、外部委託業務における年金個人情報の一層の管理の徹底と業務品質の確保を図った。 ●新規事業者に対し、契約締結後の早い段階で現場の情報セキュリティ対策の確認を行い、履行開始前検査で改善結果を確認するなどリスク対策に取り組んだ。 ●新規事業者に対し、情報提供を求めるダイレクトメールを送付し、協力企業を追加した。また、実施したRFIの結果はデータベース化し、組織的な有効活用に取り組み、RFIの活用を図った。 	B
	B	B	B	B	B		<ul style="list-style-type: none"> ●フェーズ1への対応: 経過管理・電子決裁サブシステムにおいて、画像化処理機能の追加、データ化処理への2届書の追加および承認・決裁フローの自動化についてのシステム開発を完了。また、マイナンバーによる他機関との情報連携について、戸籍情報を活用した年金請求時の添付書類省略等に向けた戸籍情報の照会および国民年金保険料過誤納金の公的給付支給等口座への直接還付のためのシステム開発を完了。 ●フェーズ2への対応: 令和4年度から実施しているデータベースにかかる基本設計修正を令和5年7月に完了するとともに、令和5年4月から基盤ソフトウェアの基本設計修正を開始し令和6年3月に完了。これにより、令和5年9月より開発工程に着手するとともに、令和5年11月に「業務・システム刷新プロジェクトフェーズ2に係るプロジェクト憲章」を策定した。その他、発注者側の体制として、職員のITスキルに応じた研修等を行い、本格開発の実施体制を確保。 ●制度改正や業務改善等にともなうシステム開発を適切に実施。 	B
	A	A	A	A	A		<p>〈事業所に対する取り組み〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ●主要7届書の電子申請利用割合について、目標の70%に対して70.4%と上回った。 ●事業所向け電子送達サービス(オンライン事業所年金情報サービス)の周知に取り組み、利用数を令和5年度末で49,253事業所まで増加させた。 <p>〈個人に対する取り組み〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ●扶養親族等申告書の電子申請は、初年度で26万件の利用があった。 ●電子送付サービスについて、利用勧奨等の取り組みの結果、電子送付希望者は大幅に増加(社会保険料控除証明書は1.4万件から+29.3万件で30.7万件)。 	A

III 業務運営における公正および透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

内部統制システムの 有効性確保	B	B	B	B	B		<ul style="list-style-type: none"> ●事務処理誤り発生件数は、拠点長からの日報や事務処理誤り報告等を踏まえ、未然防止・再発防止に取り組んだ結果、発生年度ごとの累積件数で令和4年度614件(令和4年度末時点425件)から令和5年度324件(令和5年度末時点324件)となり、事務処理誤りを削減するという目標を達成。 ●事務処理誤りの重点三事案(事務処理遅延、書類の紛失、誤送付・誤送信・誤交付)の件数は、未完結届書等の処理状況の点検等により、令和4年度96件(令和4年度末時点)から令和5年度82件(令和5年度末時点)に減少。 ●競争性のある契約(総合評価落札方式を適用するものを除く)について、令和5年度の調達計画額からの削減率が34.5%(82.5億円削減)となり、目標(10%以上)を達成。 	B
個人情報の 保護に関する事項	B	B	B	B	B		<ul style="list-style-type: none"> ●情報セキュリティ対策の強化について「情報セキュリティ対策推進計画」に基づく組織面・技術面・業務運営面それぞれの取り組みが、維持・継続して実行された。また、これらの取り組みを自律的に維持・継続するため、PDCAサイクルの運用を確実に実施。 	B
文書管理および 情報公開	B	B	B	B	B		<ul style="list-style-type: none"> ●文書の適正管理については、経過管理・電子決裁サブシステムで処理する届書について、電子データを正本として保管することを検討したうえで実現し、年金記録や年金額に関係する文書の保存期間を見直し、規程を改正。 ●情報公開の推進については、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実施。 	B



FOR YOUR VOICE 2

COLUMN

「お客様の声」に基づき改善を行った事例②

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。



お客様の声

国民年金保険料の口座振替の申請をオンラインでできるようにしてほしい。

改善事項

マイナポータルを経由して、ねんきんネットを利用することで、国民年金保険料の口座振替の申請ができるようになりました。



お客様の声

年度途中から国民年金保険料の口座振替の前納ができるようにしてほしい。

改善事項

令和6年3月から、年度の途中からでも口座振替納付・クレジットカード納付を用いて、初回の振替(立替)時から年度末(または翌年度末)までの前納ができるようになりました。



第3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(全国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	大竹 和彦(おおたけ かずひこ)
職員数	正規職員約11,000人(令和6年4月1日時点) ※上記のほか、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。



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

機構ホームページでは、公的年金の制度や手続き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。

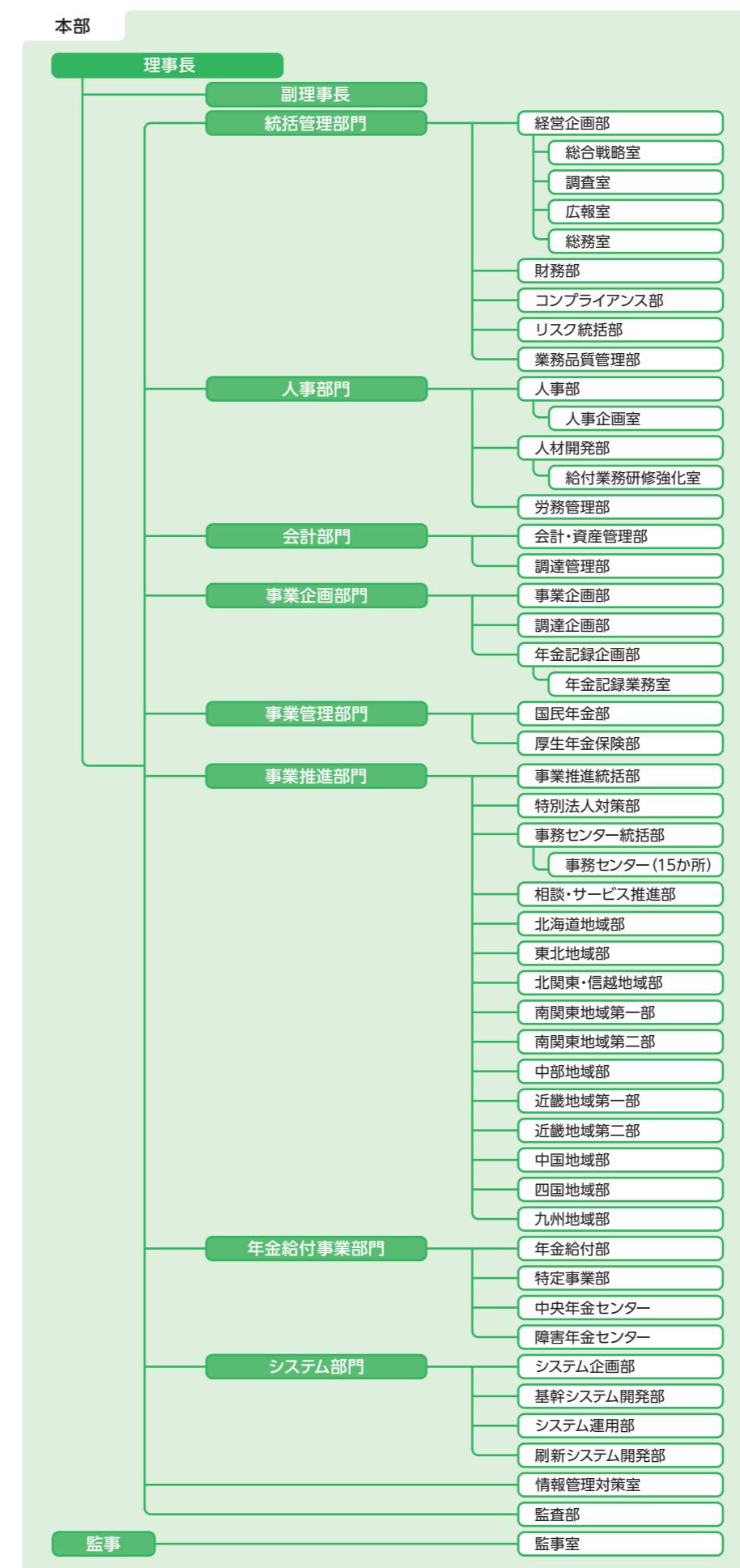
3 事業主の方、国民年金に加入の方などご利用者の属性別に6つのメニューを設けています。

4 20歳になったとき、就職・結婚・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。

ホームページの構成要素:

- 二次元コードから簡単アクセス!
- 検索窓: 「日本年金機構」、「検索」ボタン
- URL: https://www.nenkin.go.jp
- スマートフォン版: モバイルサイトのスクリーンショット
- スマートフォン版の機能: 緊急情報、スマートフォンで老齢年金の請求手続きができるようになりました、相談チャット総合窓口
- 事業主の方: 国民年金に加入の方、厚生年金保険に加入の方、年金を受給している方、障害のある方
- シーンから必要な手続きを探す: 20歳になったとき、就職・転職・退職、結婚・転居・育児、病気やけがで障害が残ったとき、身近な方が亡くなったとき、被災したとき

体制(令和6年4月1日時点)



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
※事業者に外部委託

► 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。

当機構では、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

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と支えていくために、主に5つの業務を行っています。

当機構は、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、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

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

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

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

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

►お客様のご相談にていねいにお応えする業務

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歳未満の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(ふか)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、会社員や公務員などの方が加入する「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、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」を生涯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歳からとなりますですが、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6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67,800円となります。

■支給の例

	本人	配偶者
厚生年金 (2階部分)	老齢厚生年金 月額 約94,500円 [40年加入の標準例]	
基礎年金 (1階部分)	老齢基礎年金 月額 約68,000円 ^{*2} [40年納付]	老齢基礎年金 月額 約68,000円 ^{*2} [40年納付]
	夫婦合計 月額 約230,500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たようになったとき、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。

重い

障害の程度

軽い

■支給の例

	1級障害	2級障害	3級障害	障害手当金
厚生年金 (2階部分)	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)	
基礎年金 (1階部分)	障害基礎年金(1級) 月額 約85,000円 ^{*2}	障害基礎年金(2級) 月額 約68,000円 ^{*2}	障害基礎年金(3級)	
	子の加算(第1・2子) 各月額 約19,600円 ^{*3}	子の加算(第1・2子) 各月額 約19,600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6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84,800円、2級が月額約67,800円となります。

*3: 令和6年度の子の加算額です。第3子以降は各月額約6,500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。

*1: 昭和31年4月2日以後生まれの方にかかる令和6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67,800円となります。

*2: 令和6年度の子の加算額です。第3子以降は各月額約6,500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。

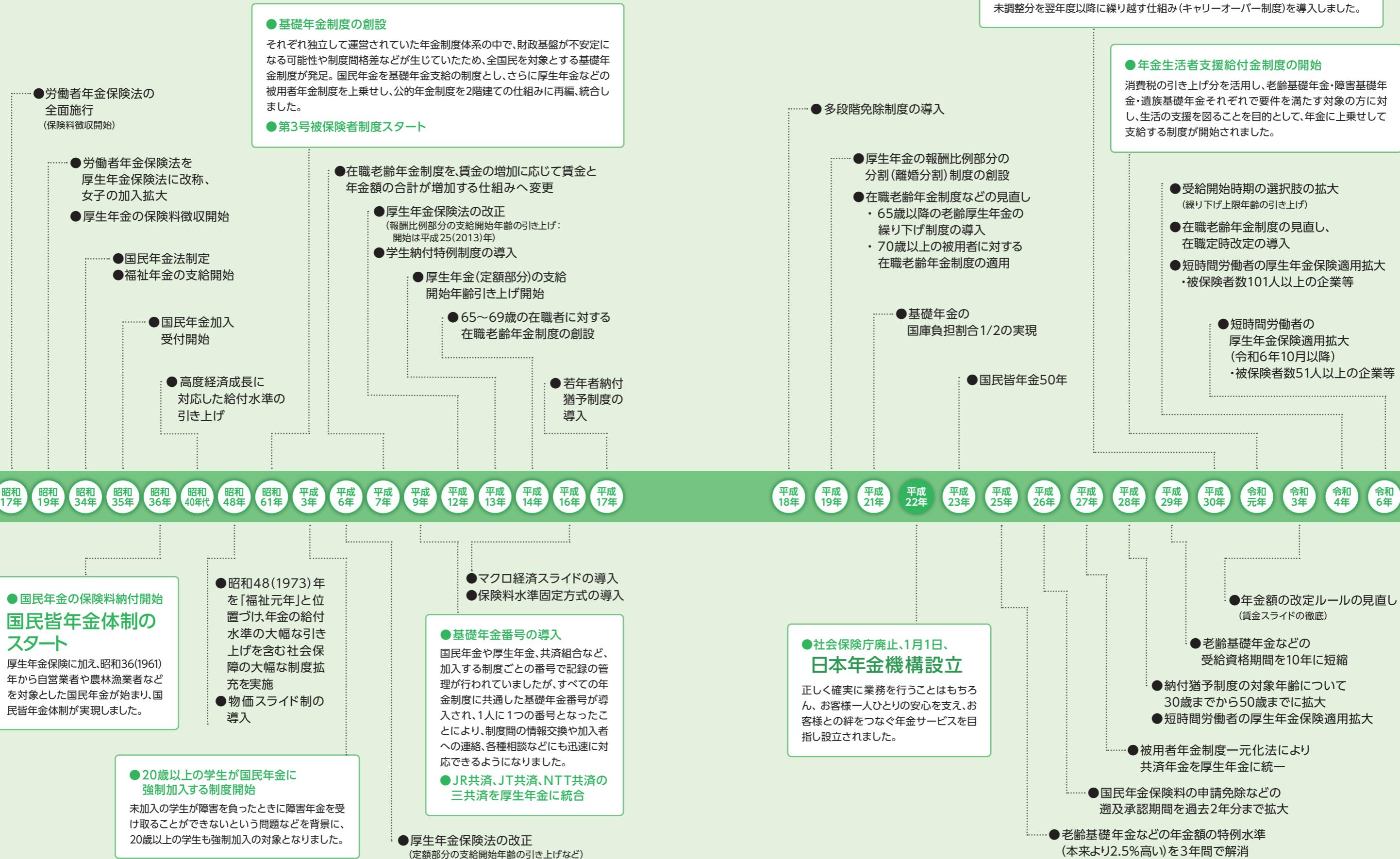
■支給の例

	子どものいる配偶者の例
厚生年金 (2階部分)	遺族厚生年金
基礎年金 (1階部分)	遺族基礎年金 月額 約68,000円 ^{*1}

▶ 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。



耳の不自由な方への 年金相談のご案内

耳の不自由な方のために

令和6年10月より、全国の年金事務所、分室および街角の年金相談センターにおいて、遠隔手話通訳および文字チャットを通じた年金相談のサービスを開始しました。

遠隔手話通訳サービス

お客様のスマートフォンまたはタブレットを使用して、ビデオ通話による手話通訳者を介して相談を行うサービスです。

文字チャットサービス

説明の音声を筆記者がお客様のスマートフォンまたはタブレットに文字で表示すること(文字チャット)でお客様にお伝えするサービスです。

ご利用の手順

①二次元コードを読み取るだけ

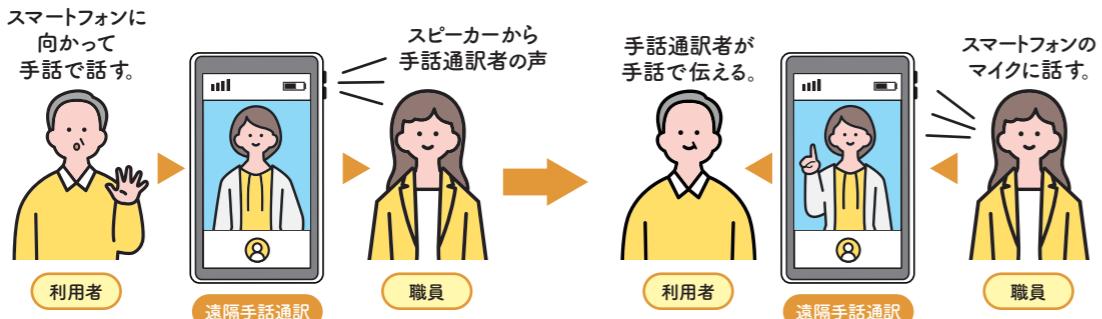
ご自身のスマートフォンやタブレットから二次元コードを読み取るだけで、遠隔で手話通訳者を介して会話ができます。(アプリのダウンロードなど、事前の準備は不要です。)

②待ち時間なく、すぐに手話通訳者に接続

通訳オペレーターが待機しているため、待たずに、すぐに手話通訳者と繋がります。

③手話で安心、スピーディ

筆談よりもやりとりに時間がかかるないため、聞きたいことを遠慮せずに聞くことができます。



※本サービスをご利用の際は、ご自身のスマートフォンまたはタブレットをお持ちください。
※サービスの利用時にかかる通信費(パケット代)はお客様のご負担となります。
※サービス利用時に使用する二次元コードは、外部のWEBサイトでは公表していません。



サービス概要の動画を配信中

[日本年金機構]遠隔手話通訳のご案内

<https://www.nenkin.go.jp/section/guidance/shuwartsuyaku.html>

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、「数字で見る年金」や「わたしと年金」エッセイの

令和5年度受賞作品もご紹介します。



日本年金機構のデータ

1 役員の紹介(令和6年10月時点)

 <p>理事長 大竹 和彦 おおたけ かずひこ</p> <p>農林中央金庫 代表理事専務 コーポレート本部長／(株)農林中金総合研究所 取締役会長(非常勤)／協同住宅ローン(株) 取締役会長(非常勤)</p> <p>主な経歴</p>	 <p>副理事長 樽見 英樹 たるみ ひでき</p> <p>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</p> <p>主な経歴</p>	 <p>理事 人事・会計部門担当 立田 英人 たてだ ひでと</p> <p>日本年金機構 未来戦略室次長／日本年金機構 事業推進統括部長／日本年金機構 人事部長</p> <p>主な経歴</p>
 <p>理事 事業企画部門担当 和田 康紀 わだ やすのり</p> <p>厚生労働省 大臣官房付(併:内閣官房 内閣参考官(内閣官房長官補付))／(併:内閣府本府 地域就職氷河期世代支援加速化事業推進室参事官)(合:内閣官房 社会保障改革担当室参事官)(合:内閣官房 独立・孤立対策担当室参事官)／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)</p> <p>主な経歴</p>	 <p>理事 事業管理部門担当 岩井 勝弘 いわい かつひろ</p> <p>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)</p> <p>主な経歴</p>	 <p>理事 事業推進部門担当 草刈 俊彦 くさかり としひこ</p> <p>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／日本年金機構 理事(人事・会計部門担当)</p> <p>主な経歴</p>
 <p>理事 年金給付事業部門担当 渡辺 理恵 わたなべ りえ</p> <p>日本年金機構 北関東・信越地域第二部運営グループ長／日本年金機構 北関東・信越地域第二部長／日本年金機構 相談・サービス推進部長</p> <p>主な経歴</p>	 <p>理事 システム部門担当 鳶内 博美 しまうち ひろよし</p> <p>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</p> <p>主な経歴</p>	 <p>理事 特命担当 安藤 誠 あんどう まこと</p> <p>日本年金機構 コンプライアンス部長／日本年金機構 監査部監査監／日本年金機構 監査部長</p> <p>主な経歴</p>
 <p>理事(非常勤) 山宮 慎一郎 やまみや しんいちろう</p> <p>弁護士(TMI総合法律事務所パートナー)(現職)／ERIホールディングス株式会社社外取締役(現職)／ブルデンシャル・ホールディング・オブ・ジャパン株式会社社外監査役(現職)</p> <p>主な経歴</p>	 <p>理事(非常勤) 辻廣 雅文 つじひろ まさふみ</p> <p>株式会社西武ホールディングス 社外取締役(現職)／帝京大学経済学部教授 兼帝京大学短期大学現代ビジネス学科長(現職)</p> <p>主な経歴</p>	 <p>理事(非常勤) 大島 真彦 おおしま まさひこ</p> <p>株式会社三井住友銀行 取締役兼副頭取、副会長／アレス・マネジメント・アジア・ジャパン株式会社 代表取締役会長(現職)／Ares Asia パートナー(現職)／トヨタ自動車株式会社 取締役(現職)／株式会社TBSホールディングス 社外監査役(現職)</p> <p>主な経歴</p>
 <p>理事(非常勤) 吉永 みち子 よしなが みちこ</p> <p>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)</p> <p>主な経歴</p>	 <p>監事 工藤 政和 くどう まさかず</p> <p>(独)地域医療機能推進機構内部統制・監査部長／日本年金機構 監査部監査アドバイザー</p> <p>主な経歴</p>	 <p>監事(非常勤) 矢崎 ふみ子 やざき ふみこ</p> <p>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)</p> <p>主な経歴</p>

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5年度における報酬等の総額
理事長 大竹 和彦(令和6年1月1日就任)	343万円
理事長 水島 藤一郎(令和5年12月31日退任)	1,538万円
副理事長 樽見 英樹	1,694万円
理事 立田 英人(令和6年1月1日就任)	295万円
理事 和田 康紀(令和5年7月5日就任)	1,063万円
理事 岩井 勝弘	1,601万円
理事 草刈 俊彦	1,584万円
理事 渡辺 理恵(令和6年1月1日就任)	314万円
理事 鳶内 博美	1,577万円
理事 安藤 誠(令和6年1月1日就任)	294万円
理事 平岩 勝(令和5年7月3日退任)	489万円
理事 入澤 俊行(令和5年12月31日退任)	1,258万円

役職・氏名	令和5年度における報酬等の総額
理事 田浦 美香(令和5年12月31日退任)	1,301万円
理事 江藤 友保(令和5年12月31日退任)	1,255万円
理事(非常勤) 山宮 慎一郎(令和6年1月1日就任)	4万円
理事(非常勤) 辻廣 雅文	38万円
理事(非常勤) 大島 真彦(令和6年1月1日就任)	7万円
監事(非常勤) 吉永 みち子	28万円
監事(非常勤) 戸田 博史(令和5年10月12日退任)	21万円
理事(非常勤) 川端 和治(令和5年12月31日退任)	31万円
監事 工藤 政和(令和6年1月1日就任)	255万円
監事 石原 亨(令和5年12月31日退任)	1,162万円
監事(非常勤) 矢崎 ふみ子	151万円

◎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5年度中の支給分)

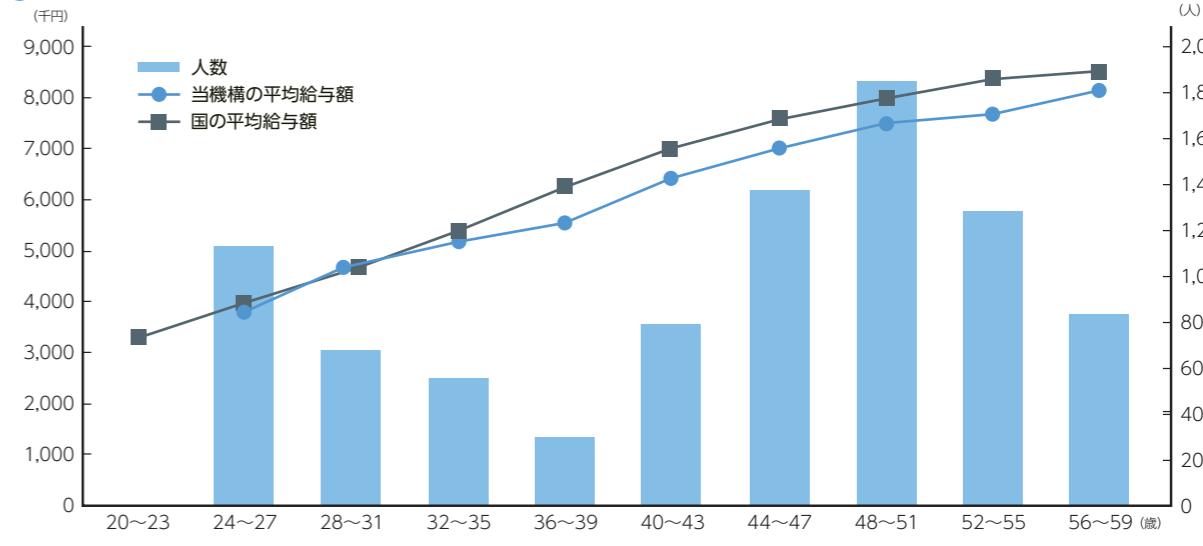
役職・氏名	退職年月日	退職手当額
理事 中山裕之	令和4年12月31日退任	116万円

(3) 職員の給与

区分	平均年齢	年間給与総額(平均)
正規職員	43.9歳	667万円

◎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	2,203万円
-------	---------

◎令和5年度に機構が支給した平均額(勤続20年以上)です。

3 令和5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5年4月1日～令和6年3月31日)

科目	金額
経常費用	2,976
業務経費	2,784
職員人件費	673
その他人件費	384
通信費	309
業務委託費	904
その他	514
一般管理費	191
職員人件費	80
業務委託費	34
修繕費	12
その他	65
財務費用	1
経常収益	3,155
運営費交付金	2,893
その他	263
経常収益一経常費用	179

◎単位:億円

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

◎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」として機構ホームページに公表しています。

◎機構は利益の獲得を目的としない法人であり、民間企業のような営業収益はなく、機構における経常収益は、国から受け入れる交付金が主なものとなっています。

②経常費用のセグメント別内訳

(令和5年4月1日～令和6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)
経常費用	2,976	1,964	967	45
業務経費	2,784	1,963	776	45
保険事業	816	816	-	-
オンラインシステム事業	692	692	-	-
年金相談等事業	454	454	-	-
年金生活者支援給付金支給事業	30	-	-	30
年金記録問題対策事業	0	-	0	-
職員人件費	791	-	776	15
一般管理費	191	-	191	1
職員人件費	94	-	94	1
内部管理事務経費	97	-	97	-
財務費用	1	1	0	0

(2)予算・決算の概要

①収入の内訳

(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

	予算額	決算額	差引増減額
運営費交付金	3,176	3,176	-
運営費交付金	1,039	1,039	-
事業運営費交付金	2,081	2,081	-
年金生活者支援給付金支給業務事務取扱交付金	56	56	-
その他の収入	4	5	1
合計	3,179	3,181	1

◎単位:億円

◎端数整理のため、合計が一部不一致の場合があります。

◎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。

③資産・負債の状況

貸借対照表の要約

(令和6年3月31日時点)

資産の部	金額
現金および預金	566
保管納付受託証券	12
有形固定資産	1,028
投資その他の資産	962
その他	431
資産合計	2,999

負債の部	金額
未払金	280
保険料等預り金	17
保険料等預り保管納付受託証券	12
退職給付引当金	962
その他	604
負債合計	1,875

資本金(政府出資金)	1,000
資本剰余金	△202
利益剰余金	326
純資産合計	1,124
負債および純資産合計	2,999

4 令和5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5年度末時点)

厚生年金保険	被保険者数	4,205万8,171人
適用事業所数	278万6,996か所	

船員保険	被保険者数	5万638人
適用事業所数(船舶所有者)	3,962か所	

②全国健康保険協会管掌健康保険※1(令和5年度末時点)

加入者数	被保険者数	2,521万1,708人
被扶養者数	266万6,138か所	

※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5年度末時点)

第1号被保険者数※2	1,387万1,330人
第3号被保険者数	685万6,286人

※2:任意加入被保険者を含みます。

(2)保険料の収納状況

①厚生年金保険(令和5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
35兆6,336億円	35兆1,702億円	232億円	4,402億円	98.7%

②船員保険(令和5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
406億円	396億円	0.3億円	9億円	97.6%

③全国健康保険協会管掌健康保険(令和5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
11兆6,626億円	11兆3,910億円	138億円	2,578億円	97.7%

④国民年金(令和5年度)

現年度分(令和5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3年度分)
7,202万月	9,278万月	77.6%	83.1%

◎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5年4月～令和6年3月分までの納付状況を令和6年4月末時点でみたものです。

◎過年度分の納付率(令和3年度、令和4年度)については、令和3年度分および令和4年度分の保険料の令和6年4月末時点の納付率です。なお、

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4年度末) **6,744**万人

公的年金(国民年金、厚生年金保険)に加入している方のことをさします。日本の人口は約1億2,455万人^{※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4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4年度末)

■保険料の納付状況(令和4年度末)



未納者^{※5} 89万人

日本の公的年金制度は、納めた保険料に応じて年金が支給される社会保険方式なので、保険料を納めていない方がいても、将来の公的年金財政を揺るがし、制度を崩壊させるようなことはありません。国の制度ですから、国が存続する限り破綻することはありません。

国民年金第1号被保険者の令和4年度分の現年度納付率は76.1%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99%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1%ほどです。

【出典】厚生労働省・日本年金機構『令和4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4年度)

保険料収入(令和4年度末) **40兆6,539億円**

国民年金・厚生年金保険で納められた保険料は、40兆6,539億円であり、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『公的年金制度の財政収支状況 令和4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4年度末) **53兆7,363億円**

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53兆7,363億円であり、日本の名目GDP^{※6}の約1割となっています。

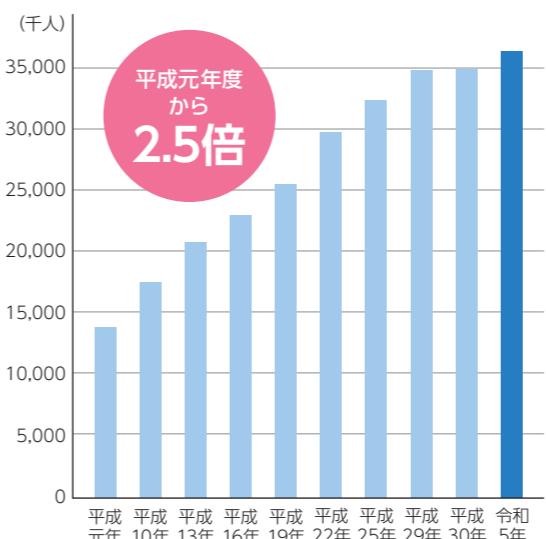
【出典】厚生労働省『公的年金各制度の財政収支状況 令和4年度(単年度収支状況)』

年金受給権者数(令和4年度末) **3,975**万人

日本の人口は約1億2,455万人ですので、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4年度)

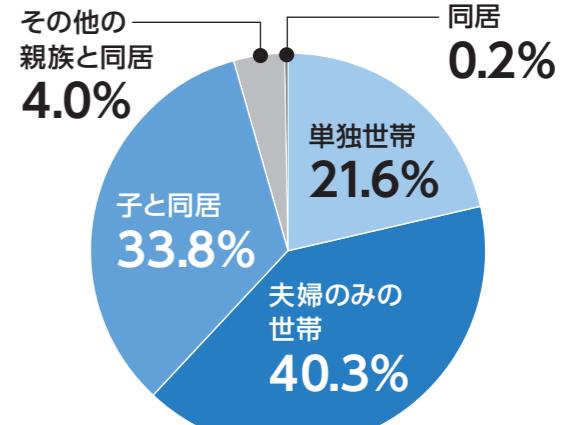
65歳以上の人口(令和5年4月) **3,622**万人

■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

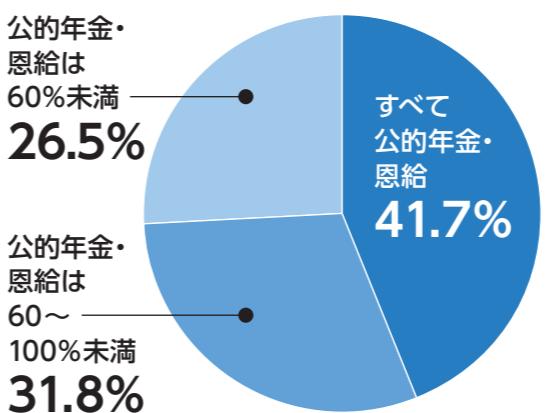


高齢者の家族形態をみると、「夫婦のみ世帯」(夫婦の両方または一方が65歳以上)の者が1,593万8千人(65歳以上の者の40.3%)で最も多く、次いで「子と同居」の者が1,337万8千人(同33.8%)、「単独世帯」の者が855万3千人(同21.6%)となっています。
【出典】厚生労働省『令和5年国民生活基礎調査』

所得のすべてが
公的年金・恩給の高齢者世帯^{※8}

41.7%

■公的年金・恩給が総所得に占める割合



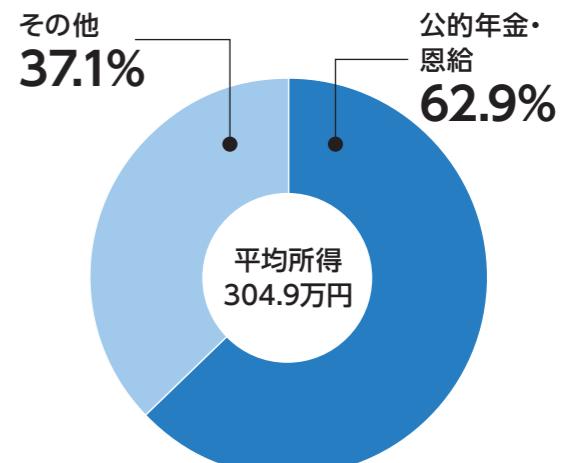
公的年金を受給している高齢者世帯の約4割の方が公的年金と恩給だけで生活しています。

【出典】厚生労働省『令和5年国民生活基礎調査』

高齢者世帯の公的年金・恩給額

191.9 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191.9万円であり、これは高齢者世帯の平均所得の62.9%を占めています。

【出典】厚生労働省『令和5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4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3年4月～令和5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5年度 受賞作品

すべての受賞作品(全文)を、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/20231130.html>



大阪府

小南由花 様(50代)

「大腸に直径2cmの穴が空いています。原因はわかりません。穴から内容物が漏れて化膿し、腹膜炎を併発しているので、このままでは命を落とします。ご主人が助かるのには人工肛門設置しかありません。これから緊急手術します。奥さん、同意書にサインを」2020年4月、搬送先の病院で医師の宣告を受けた私は、目の前が真っ暗になった。夫が腹痛を訴えるので、救急車を呼んだけれども、まさか、こんなことになるとは。夫の同意を得て人工肛門をつける手術が行われた。命はとりとめたものの、急性心不全や脳梗塞、腎不全など、次々に合併症が起った。4か月が過ぎても退院の目途は立たなかった。急性心不全と脳梗塞は主治医の適切な処置で後遺症は残らなかったが、もともと悪かった腎臓は治らず、「退院後は週3回透析が必要」と宣告された。夫は仕事に復帰できないかもしれません。これから的生活をどうしようか。私は、現在の預貯金・医療保険の入院給付金・健康保険から給付される傷病手当金など、それぞれの総額を計算して一覧表にした。一覧表を撮影して「高額療養費制度や障害年金も手続きするから、当面、お金の心配はないよ。安心して療養に専念して」とコメントをつけてメールで夫に送ると、「わかった。ありがとう。俺、がんばるから」と返信があったので、ほっとした。透析にかかる医療費は年間500万円といわれている。私は厚生年金保険料を納めながら、事務の仕事をしているが、おそらく夫は失業し、再就職も難しい。医療費減免制度を使っても生活が苦しくなる。頼みの綱は障害年金だ。

年金機構から届く『ねんきん定期便』で、夫の「受給資格期間」欄と将来受給できる年金の見込み額を確認した。夫は18歳から働きはじめて何度か転職しているが、40年以上年金に加入し、未納期間がほとんどない。夫が書いた委任状と資料を持って年金事務所に出かけた。障害年金の請求手続きは「初診日」から1年6か月後の「障害認定日」からだが、具体的な給付額や、どのタイミングで、どんな手続きをすればいいかを知っておきたかった。年金事務所では、窓口担当者が、年金機構のデータベースから、夫の年金加入履歴や障害厚生年金の支給額を調べてくれた。「年金支給額は計算されている金額と同じです。よく勉強されていますね」「実は、ファイナンシャルプランナーの資格を持っている」と「やっぱり。それにしても、この資料はありがたいですね。『初診日』や『病状』の記録がはっきりしないために障害年金が受給できないケースや、支給が遅れるケースが多いんです。この資料があれば、早く年金が支給されますよ」にこにこしながら担当者は言った。

私が用意した資料は、協会けんぽから支給される傷病手当金申請のために、主治医が書いた診断書のコピー。障害年金を請求するときには、あらためて年金機構が定める診断書を提出しなければならないが、傷病手当金申請用の診断書には、障害年金請求に必要な「初診日」「発症までの経緯」「原因」などが詳しく書かれていて、年金の等級や給付金額、請求できる時期などを知るために役立つ。調べてもらうと、人工肛門の「障害認定日」は手術をした日から6か月を経過した日。人工透析の「障害認定日」は、初めて透析を受けた日から3か月を経過した日で、他の病気よりも早く請求手続きができるとわかった。そして、最初の入院からリハビリ転院を経て10か月。夫は帰宅した。仕事には復帰できなかったが、入院中に支給された人工肛門(障害3級)の障害厚生年金。退院してまもなく支給された人工透析(障害2級)の障害厚生年金は、とてもありがたかった。

2023年現在。夫は自宅で療養生活を送っている。人工透析と人工肛門、2種類の障害を抱えながらも表情は明るい。「俺も何かできることないかなあ」と言いながら、毎日タブレットで動画配信を楽しんでいる。日本に年金制度があって本当によかったと思う。年金の支給になると、夫はスマホの銀行アプリを見て「今日、年金が振り込まれたで。ありがたいことや」と、うれしそうな顔をする。夫にとって障害厚生年金は「生活を支える大切なものです」。同時に「40年間、年金保険料を払い続けてきた努力の証」だ。夫が倒れる前は、給与明細を見て「厚生年金保険料、こんなに天引きされてるのか」と、ため息をついていたことを今は反省している。

長年、夫や私が納めた年金保険料は誰かの暮らしを支えていたし、私たちの暮らしは、誰かが納めてくれた年金保険料が支えてくれる。世代間で助け合う、この制度には感謝しかない。若い人は「iDeCo」や「企業型確定拠出年金」などの「私の年金」に関心が向かうが、日本の公的年金制度はすばらしい「支え合いシステム」だ。いつか、ファイナンシャルプランナーとして、自分の体験も交えながら、公的年金制度のメリットと、年金を納めることの大切さを若い世代に伝えていきたいと思う。

当機構は、厚生労働省と協力して、11月を「ねんきん月間」、

11月30日(いいみらい)を「年金の日」とし、皆さんに年金制度に対する理解を深めていただくため、公的年金制度の普及や啓発活動を展開しています。

この取り組みの一環として、広く皆さんから公的年金をテーマにしたエッセイを募集しています。令和5年度にご応募いただいた1,609件の中から、厚生労働大臣賞と日本年金機構理事長賞を紹介します。



毎年募集
しています。
ご参加
ください!



埼玉県

小林佳歩 様(高校生)

「マイナンバーは、年金を必要とする方にとって頼もしい味方になってくれます!」

この言葉は、知り合いの社会保険労務士の方から聞いた言葉で、私の印象に強く残っています。

私の祖父母は2人とも年金を受給して生活していましたが、昨年の4月に大好きだった祖父が他界しました。体調に異変を感じ、病院に行って癌が発覚してからわずか三週間でした。幼いころからずっと一緒にいた祖父の死を信じることができず、とても辛かったです。残された祖母はずっと専業主婦だったので、国民年金から老齢基礎年金を受給していました。約40年仕事をしてきた祖父の年金が無くなってしまった、祖母の生活が成り立たなくなってしまうのではないかと、私たち親族は心配していました。年金の手続きがよく分からなかったこともあり、社会保険労務士という方にお願いして年金の手続きを依頼することになったのですが、そこで初めて私は、祖父の年金が遺族厚生年金となって祖母が受給できるということを知りました。年金というと、高齢者が今まで支払ってきた保険料をもとに受け取る老齢年金しかイメージがありませんでしたが、老後の生活の柱であった祖父が亡くなった時に、祖父の年金の一部を遺族厚生年金として祖母が受け取れるようになることを知り、年金制度は良くできているのだなと感心しました。

同時に、大好きな祖父母のために、何か私にできることはできないのだろうかと思いました。そこで私は、社会保険労務士の方に手続きをお願いするにあたり、「祖父母の年金の手続きについて、何か私にできることはないでしょうか?」と聞いてみたところ、年金請求書類作成のお手伝いをすることになり、また、実際に請求する際も一緒に連れていっていただくことになりました。請求書類を準備する中、添付する書類が必要となり、今回、戸籍謄本という書類を取り寄せるようになりました。社会保険労務士の方は、「以前は、住民票や住民票除票、課税証明書等、たくさんの書類を添付しなければならず、書類取り寄せが大変でした。しかし今は、マイナンバーの利用によって、大部分の添付書類が省略できるようになってきたのですよ!」とお話ししてくれました。今後、戸籍謄本についてもマイナンバー利用が可能になるとのことで、年金を必要とする方にとって益々便利になっていくのだと感じました。実際に請求するため、街角の年金相談センターという場所へ同行しましたが、当時中学3年生だった私にも相談員さんがとても優しく接してください、安心して一緒に請求することができました。そして、この手続きが無事に完了したこと、現在、祖母は老齢基礎年金に加えて遺族厚生年金を受給し安心して生活できています。

そして、今回の祖父母の年金請求がきっかけとなり、依頼した社会保険労務士の方と請求後も定期的にお会いし、年金制度のお話はもちろんな現在話題となっている様々な社会問題についてもお話をさせていただいている。その中でも、障害年金は、障害者の方が直接請求するのは非常に大変で医療機関からの書類の取得、ご自身の今までの状況を書類にする等、本人が直接請求するのにハードルが少し高いということを知りました。例えば、もしもマイナンバーが医療機関の情報とも連携し、医療機関の書類が省略できるような環境が整えば、障害者の方にとっても年金を請求しやすい世の中になるのではないかと、マイナンバーの可能性を感じています。

老齢年金だけでなく、遺族年金、障害年金と、人生の大きなターニングポイントに差し掛かった際、誰一人取り残すことなく安心して生活していくために社会保障として成立している大切な年金制度。昨今、マイナンバーの取扱いについては賛否両論ありますが、個人情報の管理に関する問題と、個人情報の効果的な使い方にに関する問題は別個で取り扱うべきではないかと思います。是非、年金を必要とする方全員にとって良い方向へとマイナンバーが導いてくれたら嬉しいです。

高校生となった私は今、将来どのような大人になりたいのか、少しづつ考え始めています。まだまだ漠然としていますが、仕事を通じて、何か社会の役に立てる人間になりたいという気持ちが強くなってきました。どのような仕事を通じて私自身が社会の役に立てるのか、是非、大学へ進学して幅広く社会問題を学習し、私自身の将来に繋げていきたいと思います。もしかしたら、大切な祖母の生活を守ってくれた「年金」に携わる仕事も!?

年金相談のインターネット予約のご案内

当機構では、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
翌々営業日以降の相談日から予約可能！**

※システムメンテナンスによる停止を行なうことがあります。

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「仮予約申し込み受付」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。予約成功的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』 年金について的一般的なお問い合わせ



0570-05-1165

050で始まる番号などナビ
ダイヤルをご利用いただけない
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で始まる番号などナビ
ダイヤルをご利用いただけない
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で始まる番号などナビ
ダイヤルをご利用いただけない
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で始まる番号などナビ
ダイヤルをご利用いただけない
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で始まる番号などナビ
ダイヤルをご利用いただけない
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
でのご利用登録は
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](#)

