

公的年金業務の取組状況について

- | | |
|----------------------------|-----|
| 1. 年金記録問題への対応について | …1 |
| 2. 国民年金の適用、保険料等収納事務について | …10 |
| 3. 厚生年金保険等の適用、保険料等収納事務について | …18 |
| 4. 給付事務について | …21 |
| 5. 相談、情報提供等について | …23 |
| 6. 国民の声を反映させる取組について | …26 |
| 7. 電子申請の推進について | …32 |
| 8. 業務運営の効率化、公正性・透明性の確保について | …34 |

年金記録回復委員会について

1. 趣旨

年金記録問題に対応して、国民が記録を回復し、正しい記録に基づく公的年金を受給できるようにするための方策及び関連する事項について国民の視点から検討し、厚生労働大臣及び社会保険庁長官に助言するため、厚生労働省に、年金記録回復委員会を設置。

(注) 1月以降「社会保険庁長官」を「日本年金機構理事長」に改める。

2. 委員

- 磯村 元史（函館大学客員教授）
稲毛 由佳（社会保険労務士・ジャーナリスト）
岩瀬 達哉（ジャーナリスト）
梅村 直（社会保険労務士）
金田 修（全国社会保険労務士会連合会会長）
駒村 康平（慶應義塾大学教授）
斎藤 聖美（ジェイ・ボンド東短証券株式会社代表取締役社長）
廣瀬 幸一（社会保険労務士）
三木 雄信（ジャパン・フラッグシップ・プロジェクト株式会社代表取締役社長）
- （五十音順、敬称略）

3. 主な検討事項

- ・ 約5,000万件の未統合記録などの実態解明
- ・ 受給者・加入者へのアプローチ方法とその照会への対応策の検討
- ・ 「画像データ検索システム」を活用した約8.5億件の紙台帳の突合せ
- ・ 救済の迅速化や救済範囲の拡大に向けた検討
- ・ 社会保険庁における記録回復、年金支給等の処理体制の検証

等

年金記録問題への取組の状況について(平成21年12月17日現在、速報値)

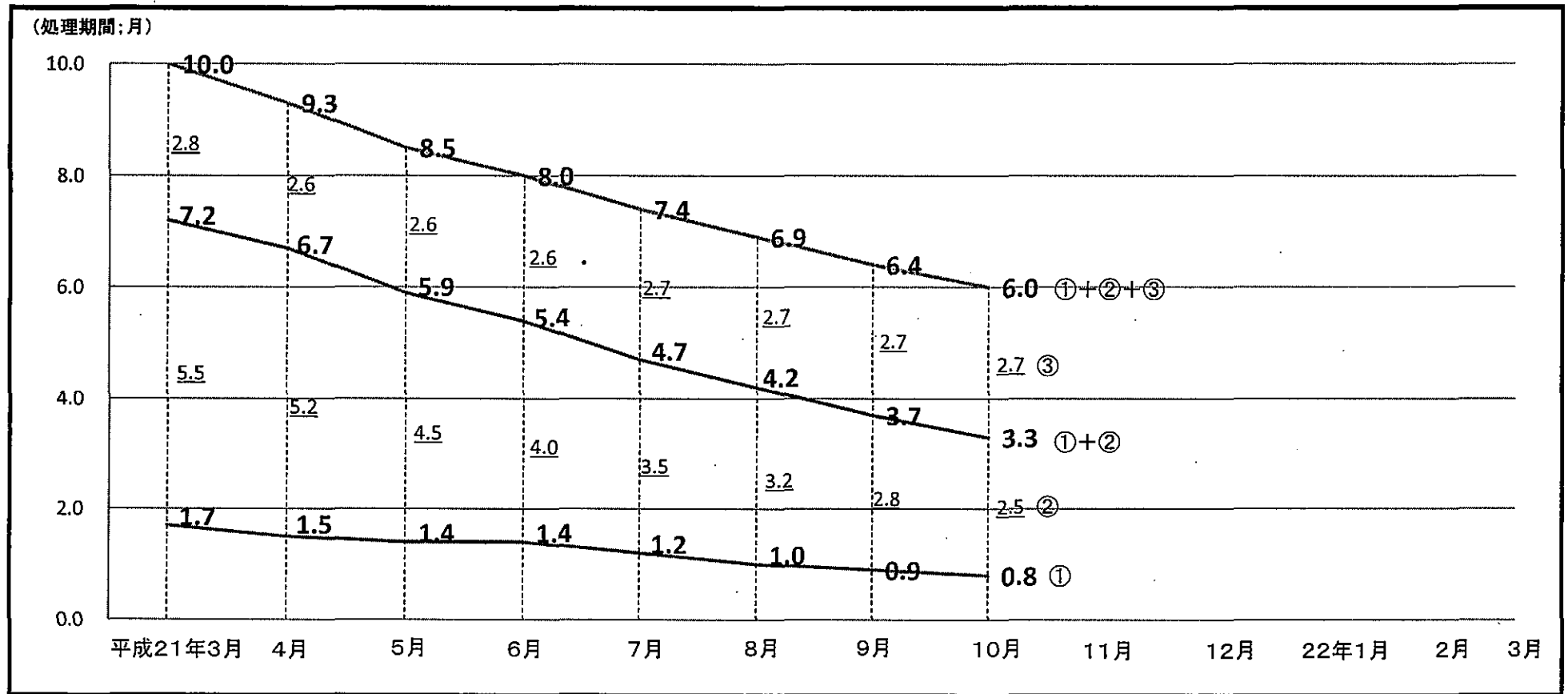
| 項目 | 細項目 | 直近数値 | 集計時点 | 前回比 | 前回集計時点 | 備考 |
|--|--|---|------------------------|--|-------------|---|
| 1 ねんきん特別便 (本年3月までに受け付けた「訂正あり」回答のうち「調査中」件数) (本年4月以降に受け付けた「訂正あり」回答のうち「調査中」件数) (未回答) | 地方庁分 | 19万件 | 21年12月4日 (累計) | -5万件 | 21年11月27日 | |
| | 業務センター分(※2) | 69万件 | | -7万件 | | |
| | 地方庁分 | 28万件 | | 0万件 | 21年10月末 | |
| | 業務センター分(※2) | 17万件 | | 0万件 | 21年11月27日 | |
| | 受給者分 | 512万件 | | -1万件 | 回答は3,171万件。 | |
| | 加入者分 | 2,100万件 | | -2万件 | | |
| 2 5000万件的未統合記録 | 18年6月以降の統合数(全体) | 1,339万件 | 21年12月4日 (累計) | +8万件 | 21年11月27日 | 未統合記録数(5,095万件と統合数の差)は、3,756万件。 |
| | 厚年/国年 | 1,077件/262万件 | | +7万件/+1万件 | | |
| | 男/女 | 611万件/728万件 | | +3万件/+5万件 | | |
| | 60歳以上/未満(18年6月時点の年齢) | 342万件/967万件 | | +2万件/+6万件 | | |
| 3 再裁定申出の業務センターへの進達 | 平均処理期間 | 0.5か月 | 21年12月4日 | 0.0か月 | 21年11月27日 | |
| | 進達に至っていない申出件数 | 2.6万件 | | 0.0万件 | | |
| 4 再裁定 | 平均処理期間 | 2.5か月 | 21年10月末 (11月13日支払分) | -0.3か月 | 21年9月末 | 再裁定及び時効特例給付の処理を経て、年金の支払いを行うのは毎月15日に固定されており、平均処理期間は月単位でのみ変化するため、月次集計とする。 |
| | 未処理件数 | 17.4万件 | | -5.4万件 | | |
| 5 時効特例給付 | 平均処理期間 | 2.7か月 | 21年10月末 (11月13日支払分) | 0.0か月 | 21年9月末 | |
| | 未処理件数 | 27.8万件 | | +0.7万件 | | |
| 6 記録訂正による年金額(年額)の増額(※3) | 件数 | 11.3千件 | 21年11月第3週分 | 10.5千件 | 21年11月第2週分 | (20年5月以降の累計) 88万件 482億円 |
| | 年金額増額の総額(概算値) | 5.3億円 | | 5.2億円 | | |
| 7 コールセンター | 応答率 | 94.1% | 21年12月第1週分 | 94.6% | 21年11月第4週分 | |
| | 応答呼数/総呼数 | 4.5万件/4.8万件 | | 5.1万件/5.3万件 | | |
| 8 社会保険事務所の窓口相談 | 相談窓口の待ち時間(13時時点)が1時間を超える社会保険事務所数(全国312事務所) | 30日(月):1事務所 1日(火):2事務所 2日(水):2事務所 3日(木):1事務所 4日(金):2事務所 | 21年12月第1週分 | 24日(火):2事務所 25日(水):0事務所 26日(木):1事務所 27日(金):3事務所 | 21年11月第4週分 | |
| 9 標準報酬等の遡及訂正事案 | 社会保険事務所段階における記録訂正事案数 | 644件 | 21年12月4日 (累計) | +7件 | 21年11月27日 | |
| | うち2万件的の戸別訪問対象事案数 | 512件 | | +2件 | | |

(※1) 速報値のため、今後修正があり得る。

(※2) 共済照会分を除く。

(※3) 年金記録を訂正する場合に、受給者に交付する年金見込額の試算結果による。年金額(年額)増額は、過去に遡及して一時金として支給する額ではない。1件当たりの年金額(年額)増額は平均4.7万円、65歳の平均余命(平成20年簡易生命表)は男:18.6年、女:23.6年。

記録回復後の年金を受給できるまでの処理期間



- ①+②+③ ①再裁定の申出受付から社会保険業務センターへの進達 [社会保険事務所]
- ①+② ②再裁定の支給(5年以内分) [社会保険業務センター]
- ① ③時効特例分の支給 [社会保険業務センター]

| 社会 保 険 業 務 セ ン タ ー | 21年3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 | | | | | | | | |
|--|-----------------------------|---------|---------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 再裁定の処理件数の推移 | 19.1万件 | 19.1万件 | 19.0万件 | 19.0万件 | 18.1万件 | 16.6万件 | 14.0万件 | 14.2万件 |
| | (1日当たりの平均処理件数の推移) | (9.1千件) | (9.1千件) | (10.6千件) | (8.6千件/日) | (8.2千件/日) | (7.9千件/日) | (7.4千件/日) | (6.8千件/日) |
| | 再裁定の未処理件数の推移 | 70.4万件 | 61.7万件 | 53.6万件 | 44.2万件 | 35.5万件 | 28.8万件 | 22.8万件 | 17.4万件 |

※1 再裁定と時効特例の処理期間については、平均的には上記のとおりであるが、システム上で処理可能なものと手作業での処理が必要なものがあり、個別の案件によっては、更に長くかかるものがある。

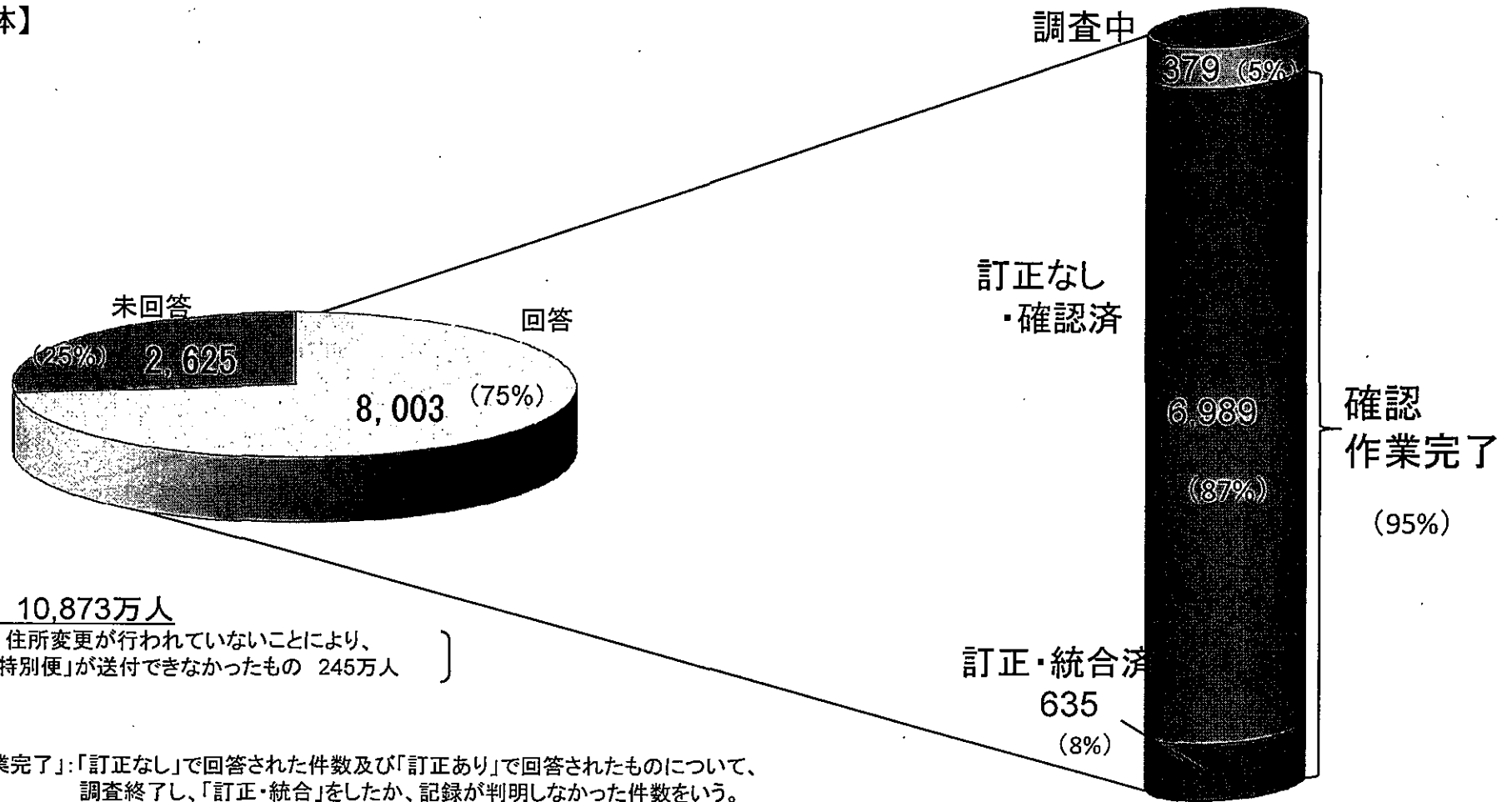
※2 10月分の処理期間は速報値。

「ねんきん特別便」

(21年11月24日 年金業務・社会保険庁監視等委員会提出資料)

- 平成19年12月からこれまでに全ての受給者・加入者約1億9百万人に送付し、国民の皆様にご記録を確認いただき、このうち約8,003万人(21年10月末現在)から回答をいただき、このうち、約95%の方(約7,624万人)の年金記録の確認作業が終了した。

【全体】



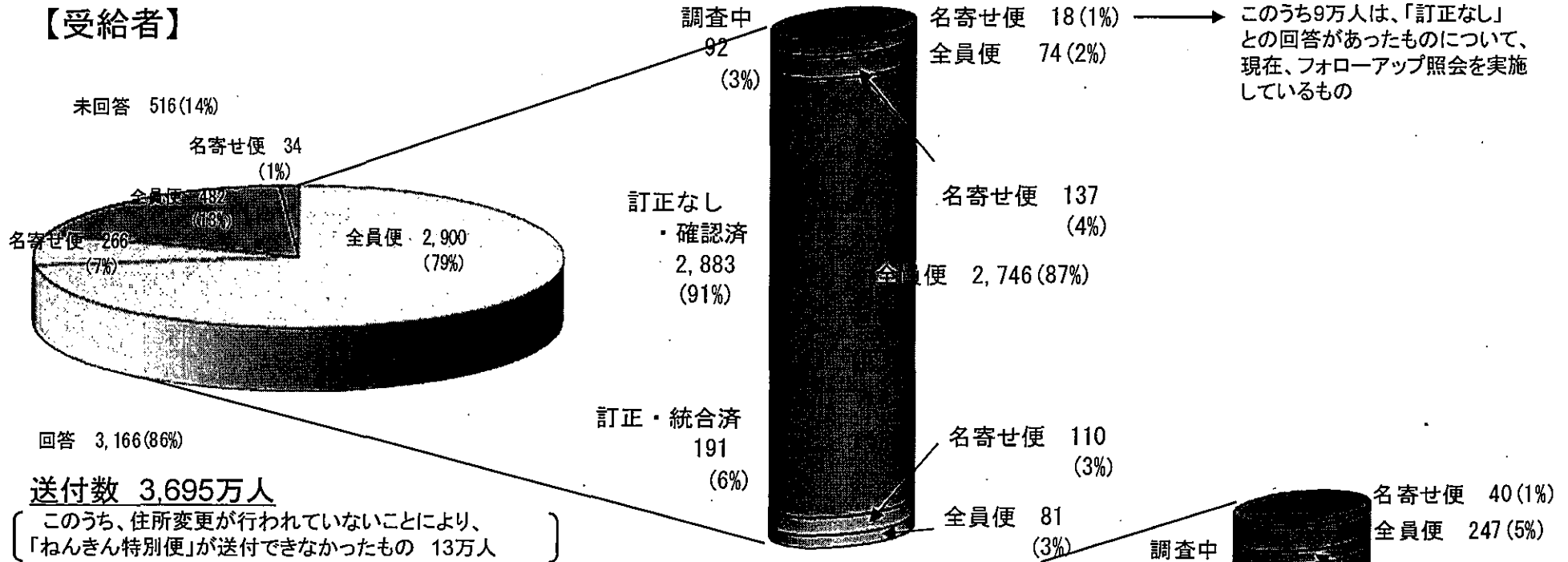
送付数 10,873万人

【このうち、住所変更が行われていないことにより、「ねんきん特別便」が送付できなかったもの 245万人】

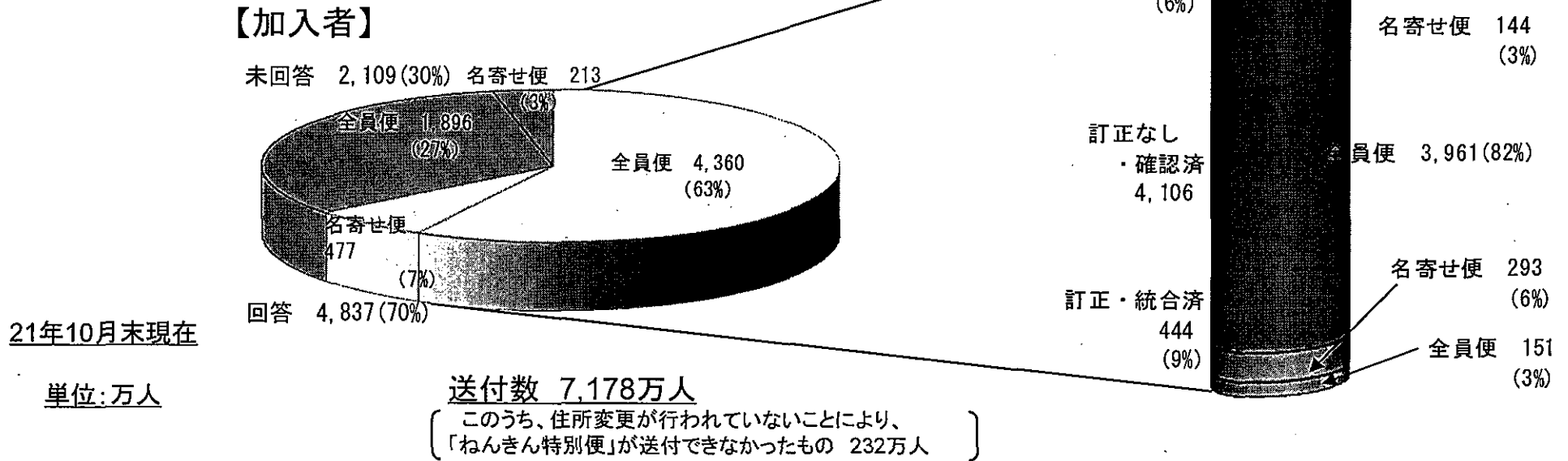
※「確認作業完了」:「訂正なし」で回答された件数及び「訂正あり」で回答されたものについて、調査終了し、「訂正・統合」をしたか、記録が判明しなかった件数をいう。

単位:万人

【受給者】



【加入者】



未統合記録の解明

(21年10月16日 年金業務・社会保険庁監視等委員会提出資料)

- 「ねんきん特別便」による記録確認の取組と並行して、未統合記録の内容に応じた様々な方法による解明作業に計画的に取り組む。
- 18年6月に5,095万件あった未統合の記録のうち、既に統合済みの記録は1,257万件に増加、今後解明を進め、一定の時点において開示等を検討する記録は1,028万件まで減少。

【未統合記録の統合・解明状況について】

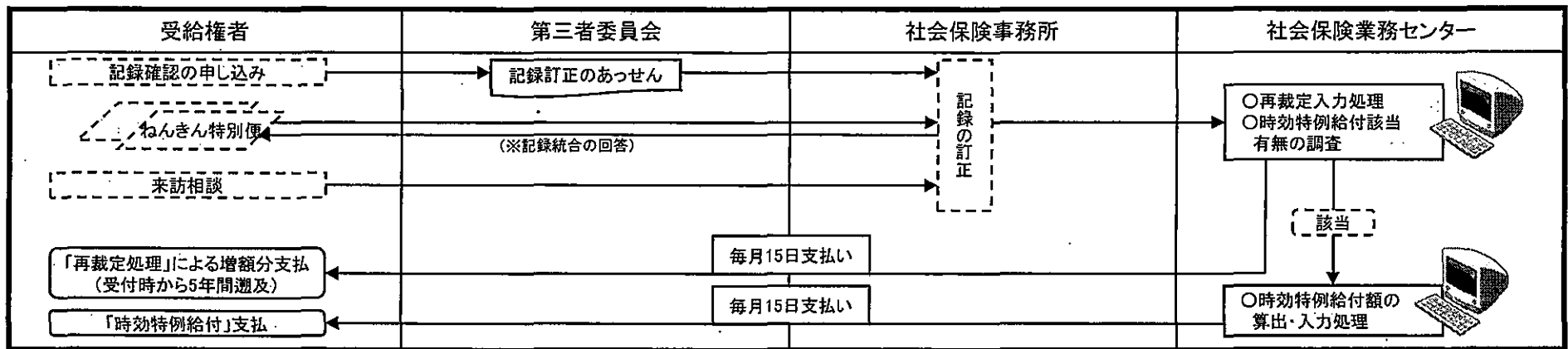
| (19年12月) | (21年9月) |
|---|----------|
| ・基礎年金番号に統合済みの記録 310万件 | 1257万件 |
| ・その他一定の解明がなされた記録(死亡・脱退手当金受領等) 1240万件 | 1603万件 |
| ・名寄せにより特別便を送付した記録 1100万件 | 654万件 |
| ・解明作業が進展中の記録(住基ネット調査、旧姓による調査等) | 553万件 |
| ・今後解明を進め、一定の時点において開示等を検討する記録 2445万件 | 1028万件 |
| 計 5095万件 | 計 5095万件 |

再裁定処理体制の強化 (21年11月24日 年金業務・社会保険庁監視等委員会提出資料)

これまでの取組

○ 「ねんきん特別便」による記録の統合などにより、再裁定の申出が増加していることにより、再裁定の処理に要する期間が長めになっているため、再裁定に必要な複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、再裁定処理システムの機能を強化する等体制を強化。

【『記録の訂正(追加・統合)』に伴う裁定の変更(再裁定)処理及び時効特例給付支給までの事務処理の流れ】



現在の状況

○ 21年3月末時点で、全体としては、進達されてから支払いまでに、6か月程度を要していたところ。任期付き職員等の処理能力の向上、社保事務局からの支援の充実、再裁定処理システムの機能強化により、本年8月には、処理期間が3ヶ月程度に短縮された。

【再裁定の処理件数及び処理体制】

| | | | | | |
|---------|----------|---|---------|---|---------|
| | (20年12月) | | (21年4月) | | (21年9月) |
| 処理件数 | 8万件/月 | ⇒ | 19万件/月 | ⇒ | 14万件/月 |
| 処理体制 | 280人 | | 486人 | | 475人 |
| 支払までの期間 | 7ヶ月程度 | | 6ヶ月程度 | | 3ヶ月程度 |

※ 本年夏にかけては、再裁定処理の複雑な事案を重点的に処理しているため、処理件数が若干減少している。

標準報酬・資格喪失の遡及訂正事案

(21年11月24日 年金業務・社会保険庁監視等委員会提出資料)

事案の概要

- 年金記録確認第三者委員会によるあっせん事案の中に、標準報酬月額等を遡及訂正したものが存在しており、社会保険事務所の当時の事務処理の合理性が疑われるものがある。
- このため、第三者委員会によるあっせん事案など17事案の調査を行ったところ、社会保険庁の職員の間与が考えられる事案が1件確認された。(20年9月9日公表)

これまでの取組み

- 不適正な処理の可能性がある記録(約6.9万件)のうち厚生年金の受給者(約2万件)について、20年10月16日から、戸別訪問を開始し、本年3月末までに概ね終了。

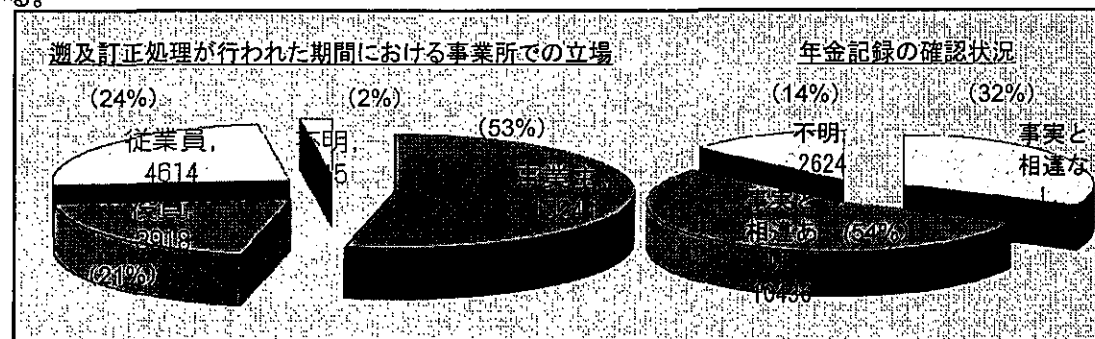
(参考) 不適正な処理の可能性がある記録(約6.9万件)は次の3条件のすべてに該当。

- ① 標準報酬月額の引き下げ処理と同日若しくは翌日に資格喪失処理が行われている。
- ② 5等級以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。
- ③ 6か月以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。

※戸別訪問の実施状況(平成21年7月1日公表)

訪問件数 19,188件(21年3月31日までの訪問実施分)

- * 事務所職員の間与を窺わせるような内容の回答をされた方 1,335件(7.0%)
うち、具体性のある内容の回答をされた方 211件(1.1%)



- 19年12月から20年10月までにすべての年金受給者・加入者に「ねんきん特別便」を送付するとともに、加入者については21年4月から標準報酬等の情報を含む「ねんきん定期便」を順次送付することを通じて、標準報酬や資格喪失日の記録を本人に確認していただき、被害者救済を進めている。

- 従業員であった方の事案であって、本人が保有する給与明細書等や雇用保険の記録等により勤務や給与の実態が確認できる場合や、前記3条件全てに該当する約6.9万件について事業主等や社会保険事務所への調査により事実と反する処理が行われたと認められる場合については、第三者委員会に送付することなく、社会保険事務所において記録訂正(職権訂正)を行うこととした。

※ 社会保険事務所における記録訂正の状況(21年10月30日現在) 580件
(うち、約2万件の戸別訪問の対象者 495件^(*))

* 約2万件の戸別訪問において、従業員事案で「記録が事実と相違あり」かつ「記録訂正の意思あり」との回答があった件数:1,535件
(21年3月31日までの訪問実施分)

- 社会保険事務所段階で職権訂正を行った事案等について、同一事業所に同一時期に勤務していた被保険者であって、同様の遡及訂正が行われている「同僚被保険者」が確認できた場合は、本人に確認のうえ、従業員事案であるものについて、包括的に職権訂正を行うこととした。

* 21年7月31日までに社会保険事務所段階で職権訂正を行った事案については、「同僚被保険者」として約4,700件が把握されており、こうした事案について今後さらに社会保険事務所から本人に対して文書による連絡を行うこと等を通じて確認作業を行い、記録訂正を進める。

- 約2万件の戸別訪問において事務所職員の関与を窺わせるような内容の回答があった事案について、職員の関与に関する調査を順次実施。

今後の対応

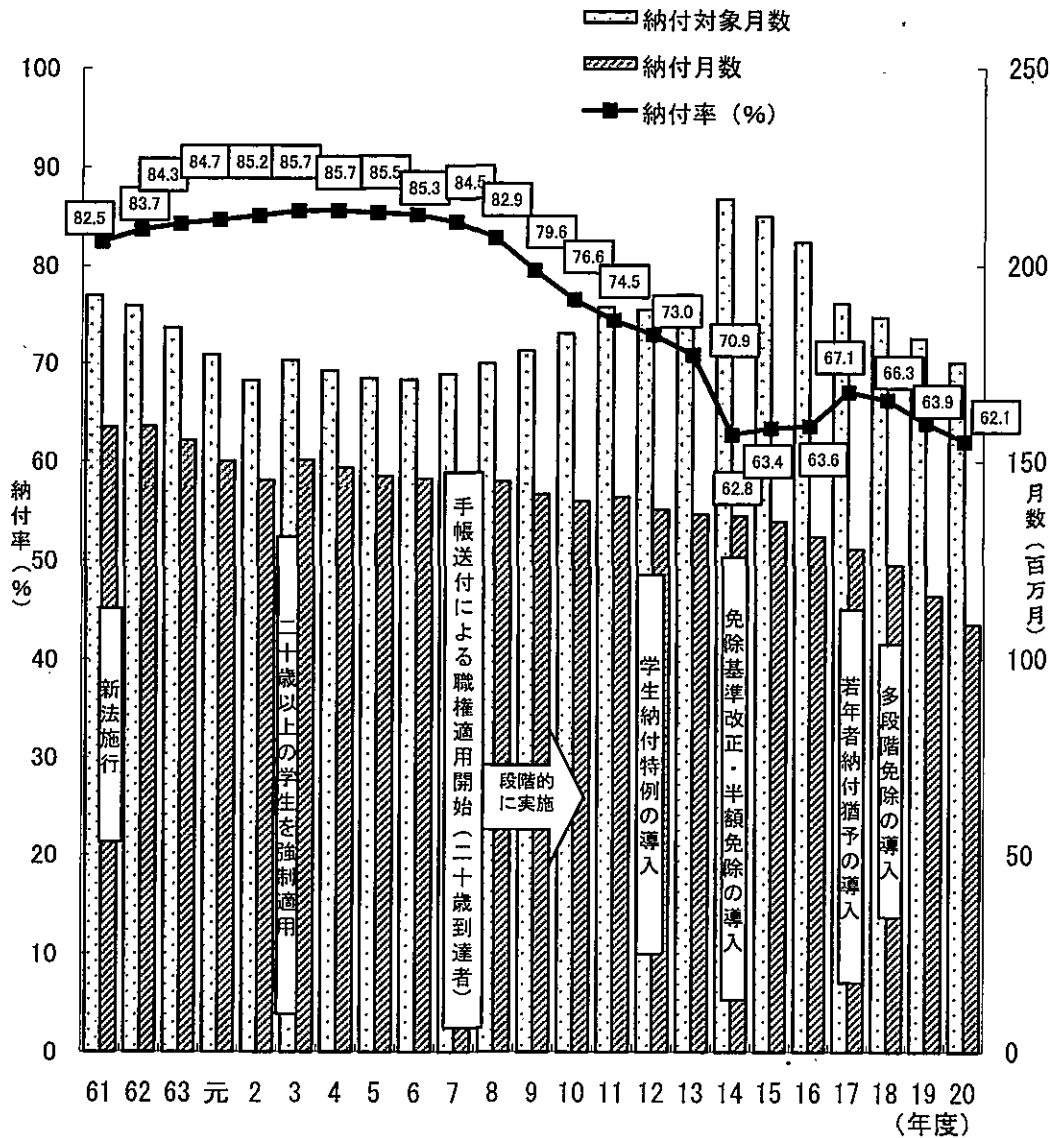
- 21年4月から送付している「ねんきん定期便」(※)や21年12月に送付を開始する厚生年金受給者等への標準報酬月額等のお知らせ「厚生年金加入記録のお知らせ(受給者等)」(※)などを通じて、本人による記録確認を進めるとともに、前記3条件のそれぞれに該当する記録や資格喪失日の遡及訂正処理についてのサンプル調査等を行う。

(※)前記3条件のいずれかに該当する方(延べ約144万件)については、注意喚起を行う文書を同封(約2万件の戸別訪問の対象者を除く。)

- こうした取組みを通じて、さらに社会保険事務所段階での職権訂正や「同僚被保険者」への確認作業等に取り組み、被害者救済を進める。

国民年金保険料の納付状況

平成20年度の国民年金保険料の納付率等について



①平成20年度の現年度納付率は、**62.1%**
(対前年度比△1.9ポイント)

②平成18年度の最終納付率は、**70.8%**
(平成19年度末と比較して+1.7ポイント)
(平成20年度末時点)

※ 現年度納付率 (%) = $\frac{\text{納付月数}}{\text{納付対象月数}} \times 100$

「納付対象月数」とは、当該年度分の保険料として納付すべき月数（法定免除月数・申請全額免除月数・学生納付特例月数・若年者納付猶予月数は含まない。）であり、「納付月数」は、そのうち当該年度中（翌年度4月末まで）に実際に納付された月数である。

※ 上記最終納付率は、18年度分の保険料として納付すべき月数（法定免除月数・申請全額免除月数・学生納付特例月数・若年者納付猶予月数は含まない。）に対し、時効前（納期から2年以内）までに納付した月数の割合。

納付率の推移

※時効前（納期から2年以内）までに納付した者の割合は約7割。

| | 15年度 | 16年度 | 17年度 | 18年度 | 19年度 | 20年度 |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 15年度分保険料 | 63.4% | 65.6% | 67.4% | | | |
| 16年度分保険料 | | 63.6% | 66.3% | 68.2% | | |
| 17年度分保険料 | | | 67.1% | 70.7% | 72.4% | |
| 18年度分保険料 | | | | 66.3% | 69.0% | 70.8% |
| 19年度分保険料 | | | | | 63.9% | 66.7% |
| 20年度分保険料 | | | | | | 62.1% |

収納対策のスキーム（概念図）

納めやすい環境づくりの整備

- 口座振替の推進
- 口座振替割引制度の導入（H17.4～）
（口座振替率）
18年度末 19年度末 20年度末
40% → 40% → 38%
642万人 599万人 562万人
- 任意加入者の口座振替の原則化（H20.4～）
- コンビニ納付の導入（H16.2～）
（利用状況）
18年度 19年度 20年度
749万件 → 874万件 → 966万件
- インターネット納付の導入（H16.4～）
（利用状況）
18年度 19年度 20年度
24万件 → 31万件 → 38万件
- クレジットカード納付の導入（H20.2～）
（利用者数）
19年度 20年度
2万人 → 9万人
- 税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化（H17.11～）

未納者

市町村からの所得情報（平成21年5月末現在、全市町村の99%より提供）

強制徴収対象
納付督促対象
免除等対象

納付督促の実施

催告状（手紙）
H18年度 1,914万件
H19年度 897万件
H20年度 818万件

電話
H18年度 742万件
H19年度 915万件
H20年度 1,483万件

戸別訪問（面談）
H18年度 1,634万件
H19年度 1,455万件
H20年度 1,103万件

※上記件数には、市場化テスト分を含んでいる。

度重なる督促にも応じない

強制徴収の実施 ⇒ 不公平感の解消と波及効果

| | 18年度 | 19年度 | 20年度 |
|-------|----------|---------|---------|
| 最終催告状 | 310,551件 | 40,727件 | 16,350件 |
| 納付等 | 102,335件 | 38,760件 | 4,899件 |
| 財産差押 | 11,910件 | 11,387件 | 5,534件 |

最終催告状は当該年度に着手し、発行した件数。納付等、財産差押の件数は、平成21年3月末現在。

・質の向上
・効率化

効率化により強制徴収へ要員をシフト

- 電話納付督促の外部委託（H17.4～数値目標設定）
- 面談による納付督促に成果主義を導入（H17.10～）
- 市場化テストによる外部委託（H17.10～要求水準設定）
（実施対象事務所数） （督促件数）
H18年度 35か所 255万件
H19年度 95か所 621万件
H20年度 185か所 1,669万件

免除等の周知・勧奨

社会保険事務所単位での行動計画の策定・進捗管理（H16.10～）

免除や学生納付特例（学生の間納付を猶予し、後で納付できる仕組み）を周知・勧奨し、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。

- ハローワークとの連携による失業者への免除制度の周知（H16.10～）
- 若年者納付猶予制度の導入（H17.4～）
- 免除基準の緩和・免除の遡及承認（H17.4～）
- 申請免除の簡素化（①継続意思確認H17.7～、②申請免除手続きの簡素化H21.10～）
- 学生納付特例の申請手続の簡素化（H20.4～）

事業主との連携
事業主からの制度等の周知及び保険料納付の勧奨等に関する協力（H19年度～）

国民健康保険（市町村）との連携
未納者に対する短期の国民健康保険被保険者証の交付等（H20.4～）

社会保険制度内の連携
保険医療機関等・介護サービス事業者・社会保険労務士に対し、関係団体から納付勧奨（H20.4～）、長期未納者の場合は指定等を行わない（H21.4～）

広報・年金教育等

- ◎年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え国民の不安を払拭
- ◎学生等に対し年金制度の意義等に関する理解を促進
- ◎ねんきん定期便等、きめ細かい情報・サービスの提供

国民年金保険料収納対策

平成20年度以降、年金記録問題への対応を最優先とする状況下で、職員等による納付督励等の取組が十分に実施できなかった。

国民年金保険料の収納業務については、平成17年度以降、市場化テストの導入による実施事務所の拡大に伴い、国民年金推進員に係る経費は減少している。

○ 保険料を納めやすい環境づくり

- ・ 口座振替の周知チラシ、返信用封筒を同封した口座振替申請書を被保険者に配布すると共に、市町村や金融機関の窓口を設置し、口座振替の利用促進を図る。
また、前納制度を活用した口座割引制度の導入（平成17年4月～）
- ・ 被保険者の利便性の向上の観点から、クレジットカードによる保険料納付を可能とする。（平成20年2月～）
- ・ 被保険者の利便性の向上の観点から、コンビニエンスストアにて保険料納付を可能とする。（平成16年2月～）
- ・ 被保険者の利便性の向上の観点から、インターネットバンキングによる保険料納付を可能とする。（平成16年4月～）

○ 行動計画に基づく納付督励の実施

- ・ 国民年金保険料の新規・短期未納者に対する戸別訪問による国民年金制度の周知、各種届出の指導及び相談、国民年金保険料の納付督励及び収納、国民年金保険料の口座振替の促進等を行う国民年金推進員を設置する。
なお、平成21年10月より市場化テストを実施している事務所については廃止

している。

- ・ 国民年金保険料が未納となった被保険者に対し、国民年金未納保険料納付勧奨通知書（催告状）・納付書の送付による納付督促を実施する。
 なお、市場化テストの実施対象事務所の拡大に伴い、実施件数が減となっている。
- ・ 催告状を送付しても国民年金保険料が未納となっている者に対し、電話による納付督促を実施する。
 なお、市場化テストの実施対象事務所の拡大に伴い、実施件数が減となっている。
- ・ 長期未納者等に対して、職員が戸別訪問による納付督促を行い、制度周知を図って保険料の自主納付を促す。
 なお、市場化テストの実施対象事務所の拡大に伴い、実施件数が減となっている。
- ・ 国民年金保険料収納業務については、民間ノウハウを活用した効果的な納付督促を実施する。
 平成19年10月より95ヶ所で実施、平成20年10月より90ヶ所追加した。
 平成21年10月より残りの127ヶ所において、免除勧奨業務を追加して、全ての社会保険事務所で実施する。

○ 所得情報を活用した強制徴収の拡大

- ・ 度重なる納付督促にも応じない国民年金保険料の未納者に対して、最終催告状を送付して納付督促を行い、それでもなお保険料を納付しない者に対しては、差押を含めた滞納処分を実施する。

○ 免除等制度の周知等の実施

- ・ 全額申請免除等を承認された被保険者から事前に申出があった場合には、翌年度以降所得要件を満たせば申請書の提出を省略できる仕組の導入（平成18年8月～）
- ・ 市町村から提供された所得情報を活用して、免除等に該当すると思われる被保険

- 者に対し、ターンアラウンド方式による申請を導入（平成21年9月実施）
- 全額及び半額の申請免除に加え、1/4免除及び3/4免除を導入し、負担能力に応じたきめ細やかな免除制度を導入する。（平成18年7月～）
 - 大学等が、学生である被保険者の委託を受けて、学生納付特例に係る申請を代行する仕組みを導入する。（平成20年4月～）
 - 大学生等の最初の申請の際に卒業予定年月日を把握することで当該年月までの間、ターンアラウンド方式による申請を導入する。（平成20年4月～）
 - 雇用保険受給者初回説明会や初回認定日における年金相談窓口の設置を含め、免除制度の周知及び免除申請書等がハローワークで受理できる体制の整備
(平成16年10月～)

国民年金保険料¹⁵の収納対策の概要

(単位:億円)

| | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 平成21年度 |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|
| 保険料を納めやすい環境づくり | 6.3 | 5.0 | 11.5 | 8.0 |
| 口座振替の利用促進 | 4.1 | 3.7 | 3.7 | 3.6 |
| クレジットカード等による保険料納付の促進 | 2.2 | 1.3 | 7.8 | 4.4 |
| 行動計画に基づく納付督促の着実な実施 | 141.9 | 131.4 | 106.8 | 94.0 |
| 国民年金推進員による戸別訪問の実施 | 79.8 | 72.4 | 55.1 | 28.3 |
| 催告状の発送 | 22.0 | 18.3 | 6.4 | 2.7 |
| 電話納付督促の実施 | 13.4 | 9.4 | 4.7 | 1.7 |
| 職員による戸別訪問の実施 | 14.4 | 9.0 | 5.7 | 1.9 |
| 国民年金保険料の納付督促業務の委託(市場化テスト) | 12.3 | 22.3 | 35.0 | 59.4 |
| 所得情報を活用した強制徴収の拡大 | 2.5 | 3.7 | 5.3 | 5.3 |
| 免除等制度の周知等の実施 | 1.3 | 4.0 | 4.9 | 4.8 |
| 合 計 | 152.0 | 144.1 | 128.5 | 112.1 |

| | | | | |
|---------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| 現年度 納付率 | 66.3% | 63.9% | 62.1% | — |
| 最終納付率 | (平成16年度分) 68.2% | (平成17年度分) 72.4% | (平成18年度分) 70.8% | (平成19年度分) — |

公的年金の受給者を対象とした所得税の年末調整を行うとした場合の課題等について

I. 現 状

社会保険庁（日本年金機構）は所得税法上、公的年金の支払者として源泉徴収義務が課せられており、同庁が支給する国民年金（基礎年金）及び厚生年金について、源泉徴収を実施。

この際、所得税法上の

- ・ 年初までに提出された約 700 万件の扶養親族等申告書に基づく各種控除（配偶者控除、扶養控除等）
- ・ 公的年金等から特別徴収された各種社会保険料（市町村が徴収する介護保険料、国民健康保険料（税）及び長寿医療保険料）分の控除を行っている。

II. 給与所得者に関する年末調整

給与所得者に関しては、給与の支払者（＝会社）が、給与の支払の都度、扶養控除等申告書に基づく各種控除や、給与から控除される社会保険料に係る控除を適用した上で、源泉所得税を控除している（公的年金についての取扱いと同様）。

所得税法第 190 条の規定により「給与所得者の扶養控除等申告書を提出した居住者（確定した給与等の金額が二千万円以下）」については、給与等支払者（＝会社）が、その年最後に給与の支払いをする際に、給与所得者の各人ごとに、給与を支払う都度源泉徴収をした所得税の合計額（※）と、その年中の給与の支給総額について納付すべき税額とを比較して過不足額の精算を行うこととされている。

(※) 税額の計算にあたっては、源泉徴収税額の計算上は反映していなかった以下の事情も考慮。

- その年中の扶養親族や控除対象配偶者の異動
- 給与から控除されていない社会保険料（国民年金保険料等）や生命保険料等
- 配偶者特別控除の対象となる者の年間給与額

このように、所得税法上、年末調整の対象者は、給与所得者である必要がある。

⇒ 公的年金は所得税法上、雑所得であり、現行の所得税法上では、社会保険庁（日本年金機構）が年末調整を行うことができる仕組みにはなっていない。

Ⅲ. 実施する場合の課題

- 社会保険庁（日本年金機構）が年末調整を実施することとした場合、現在の扶養親族等申告書に基づく各種控除と社会保険料控除に加え、生命保険料など保険料控除申告書や控除証明書の提出をいただく必要があるが、これには、会社と異なり、日本全国に居住する最大約3,000万人の年金受給者を対象とする必要があることから、相当の人員体制やシステムの構築が必要と見込まれる。
- サラリーマンでも、雑所得がある者の場合は、確定申告する必要があるように、仮に、社会保険庁（日本年金機構）で把握している限りの範囲で年末調整をしたとしても、年金受給者に国民年金や厚生年金以外の共済年金や企業年金（厚生年金基金の受給者数：約260万人）がある場合には、確定申告を行う必要がでてくる。これを確定申告しなくてもよいようにするためには、社会保険庁（日本年金機構）が公的年金受給者のあらゆる所得を把握しておく必要があるが、これが可能だとしても、相当の準備期間を必要とする。

厚生年金保険の適用事業所数、未適用事業所数及び保険料収納率

| | 20年度末 | | | | | 19年度末 | | | | | 18年度末 | | | | |
|--------|----------------------|-------------|--------------|------------|-------|----------------------|-------------|--------------|------------|-------|----------------------|-------------|--------------|------------|-------|
| | 適用すべき事業所の計 ③(①+②) | 適用事業所数 ① | 未適用事業所数 ② | 適用率 ①÷③ | 収納率 | 適用すべき事業所の計 ③(①+②) | 適用事業所数 ① | 未適用事業所数 ② | 適用率 ①÷③ | 収納率 | 適用すべき事業所の計 ③(①+②) | 適用事業所数 ① | 未適用事業所数 ② | 適用率 ①÷③ | 収納率 |
| 1 北海道 | 86,521 | 77,337 | 9,184 | 89.4% | 97.7% | 86,657 | 77,061 | 9,596 | 88.9% | 98.0% | 87,664 | 76,109 | 11,555 | 86.8% | 98.1% |
| 2 青森 | 17,270 | 14,781 | 2,489 | 85.6% | 96.6% | 17,374 | 14,727 | 2,647 | 84.8% | 96.3% | 17,822 | 14,734 | 3,088 | 82.7% | 96.3% |
| 3 岩手 | 17,766 | 16,359 | 1,407 | 92.1% | 98.2% | 17,640 | 16,302 | 1,338 | 92.4% | 98.7% | 17,539 | 16,208 | 1,331 | 92.4% | 98.8% |
| 4 宮城 | 33,505 | 28,686 | 4,819 | 85.6% | 97.8% | 32,930 | 28,264 | 4,666 | 85.8% | 98.5% | 33,439 | 27,852 | 5,587 | 83.3% | 98.8% |
| 5 秋田 | 15,837 | 14,252 | 1,585 | 90.0% | 99.3% | 15,701 | 14,227 | 1,474 | 90.6% | 99.4% | 15,659 | 14,147 | 1,512 | 90.3% | 99.5% |
| 6 山形 | 17,711 | 16,452 | 1,259 | 92.9% | 98.6% | 17,479 | 16,429 | 1,050 | 94.0% | 98.7% | 17,256 | 16,232 | 1,024 | 94.1% | 98.7% |
| 7 福島 | 32,037 | 28,464 | 3,573 | 88.8% | 97.6% | 31,810 | 28,401 | 3,409 | 89.3% | 98.0% | 31,627 | 28,182 | 3,445 | 89.1% | 98.0% |
| 8 茨城 | 26,298 | 24,540 | 1,758 | 93.3% | 98.1% | 25,431 | 24,040 | 1,391 | 94.5% | 98.3% | 24,438 | 23,415 | 1,023 | 95.8% | 98.4% |
| 9 栃木 | 23,844 | 21,828 | 2,016 | 91.5% | 97.7% | 24,709 | 21,547 | 3,162 | 87.2% | 98.1% | 23,957 | 21,069 | 2,888 | 87.9% | 98.2% |
| 10 群馬 | 29,334 | 25,441 | 3,893 | 86.7% | 99.1% | 29,810 | 25,185 | 4,625 | 84.5% | 99.3% | 31,038 | 24,913 | 6,125 | 80.3% | 99.2% |
| 11 埼玉 | 58,384 | 55,568 | 2,816 | 95.2% | 97.3% | 57,116 | 54,032 | 3,084 | 94.6% | 97.8% | 56,053 | 52,278 | 3,775 | 93.3% | 97.8% |
| 12 千葉 | 49,868 | 42,982 | 6,886 | 86.2% | 98.0% | 49,686 | 41,575 | 8,111 | 83.7% | 98.3% | 41,533 | 39,962 | 1,571 | 96.2% | 98.3% |
| 13 東京 | 287,870 | 281,424 | 6,446 | 97.8% | 99.0% | 276,012 | 274,002 | 2,010 | 99.3% | 99.3% | 269,168 | 264,678 | 4,490 | 98.3% | 99.4% |
| 14 神奈川 | 76,677 | 74,958 | 1,719 | 97.8% | 98.6% | 74,296 | 72,719 | 1,577 | 97.9% | 99.0% | 71,627 | 69,951 | 1,676 | 97.7% | 99.1% |
| 15 新潟 | 37,959 | 36,026 | 1,933 | 94.9% | 99.0% | 37,686 | 36,195 | 1,491 | 96.0% | 99.1% | 37,689 | 36,206 | 1,483 | 96.1% | 99.2% |
| 16 富山 | 18,671 | 17,260 | 1,411 | 92.4% | 98.6% | 18,579 | 17,302 | 1,277 | 93.1% | 98.7% | 18,178 | 17,256 | 922 | 94.9% | 98.5% |
| 17 石川 | 20,798 | 18,787 | 2,011 | 90.3% | 98.4% | 20,948 | 18,989 | 1,959 | 90.6% | 98.6% | 19,921 | 18,792 | 1,129 | 94.3% | 98.4% |
| 18 福井 | 15,404 | 14,939 | 465 | 97.0% | 99.0% | 15,421 | 14,925 | 496 | 96.8% | 99.4% | 15,554 | 14,930 | 624 | 96.0% | 99.5% |
| 19 山梨 | 13,668 | 12,569 | 1,099 | 92.0% | 98.1% | 13,871 | 12,471 | 1,400 | 89.9% | 98.6% | 13,508 | 12,337 | 1,171 | 91.3% | 98.8% |
| 20 長野 | 35,258 | 32,726 | 2,532 | 92.8% | 99.1% | 35,159 | 32,696 | 2,463 | 93.0% | 99.3% | 35,139 | 32,393 | 2,746 | 92.2% | 99.4% |
| 21 岐阜 | 30,537 | 26,858 | 3,679 | 88.0% | 98.0% | 29,684 | 26,763 | 2,921 | 90.2% | 98.4% | 28,122 | 26,526 | 1,596 | 94.3% | 98.6% |
| 22 静岡 | 56,869 | 52,492 | 4,377 | 92.3% | 98.4% | 57,208 | 52,277 | 4,931 | 91.4% | 98.7% | 56,016 | 51,877 | 4,139 | 92.6% | 98.8% |
| 23 愛知 | 103,132 | 99,984 | 3,148 | 96.9% | 98.8% | 102,054 | 98,448 | 3,606 | 96.5% | 99.0% | 100,487 | 96,431 | 4,056 | 96.0% | 99.0% |
| 24 三重 | 24,388 | 23,316 | 1,072 | 95.6% | 97.6% | 23,713 | 22,814 | 899 | 96.2% | 98.0% | 23,097 | 22,255 | 842 | 96.4% | 98.1% |
| 25 滋賀 | 17,117 | 15,797 | 1,320 | 92.3% | 98.9% | 16,759 | 15,458 | 1,301 | 92.2% | 99.3% | 16,114 | 15,068 | 1,046 | 93.5% | 99.4% |
| 26 京都 | 40,818 | 40,122 | 696 | 98.3% | 98.4% | 40,222 | 39,523 | 699 | 98.3% | 98.7% | 39,408 | 38,587 | 821 | 97.9% | 98.6% |
| 27 大阪 | 152,734 | 148,642 | 4,092 | 97.3% | 97.8% | 149,919 | 146,145 | 3,774 | 97.5% | 97.9% | 146,991 | 142,383 | 4,608 | 96.9% | 97.9% |
| 28 兵庫 | 68,591 | 65,772 | 2,819 | 95.9% | 98.1% | 67,377 | 64,718 | 2,659 | 96.1% | 98.3% | 66,195 | 63,297 | 2,898 | 95.6% | 98.2% |
| 29 奈良 | 14,664 | 13,993 | 671 | 95.4% | 97.9% | 14,671 | 14,004 | 667 | 95.5% | 98.3% | 14,185 | 13,673 | 512 | 96.4% | 98.2% |
| 30 和歌山 | 13,886 | 13,527 | 359 | 97.4% | 97.9% | 14,357 | 13,472 | 885 | 93.8% | 98.0% | 13,641 | 13,402 | 239 | 98.2% | 98.0% |
| 31 徳島 | 9,498 | 8,882 | 616 | 93.5% | 97.6% | 9,477 | 8,917 | 560 | 94.1% | 97.6% | 9,212 | 8,961 | 251 | 97.3% | 97.5% |
| 32 香川 | 12,716 | 12,485 | 231 | 98.2% | 97.4% | 12,623 | 12,458 | 165 | 98.7% | 97.2% | 12,700 | 12,486 | 214 | 98.3% | 96.9% |
| 33 岡山 | 33,522 | 31,836 | 1,686 | 95.0% | 97.6% | 33,608 | 31,696 | 1,912 | 94.3% | 98.0% | 32,575 | 31,288 | 1,287 | 96.0% | 97.9% |
| 34 広島 | 47,043 | 45,020 | 2,023 | 95.7% | 96.9% | 46,635 | 44,713 | 1,922 | 95.9% | 97.2% | 45,735 | 44,169 | 1,566 | 96.6% | 96.8% |
| 35 山口 | 21,301 | 19,821 | 1,480 | 93.1% | 98.1% | 21,360 | 19,802 | 1,558 | 92.7% | 98.2% | 21,423 | 19,727 | 1,696 | 92.1% | 98.3% |
| 36 徳島 | 14,618 | 14,171 | 447 | 96.9% | 97.1% | 14,560 | 14,201 | 359 | 97.5% | 97.4% | 14,429 | 14,123 | 306 | 97.9% | 97.4% |
| 37 香川 | 16,916 | 16,356 | 560 | 96.7% | 98.5% | 16,546 | 16,150 | 396 | 97.6% | 98.8% | 16,378 | 15,982 | 396 | 97.6% | 98.9% |
| 38 愛媛 | 23,783 | 22,103 | 1,680 | 92.9% | 98.1% | 23,954 | 22,029 | 1,925 | 92.0% | 98.2% | 23,264 | 21,759 | 1,505 | 93.5% | 98.2% |
| 39 高知 | 12,122 | 11,752 | 370 | 96.9% | 97.1% | 12,014 | 11,678 | 336 | 97.2% | 97.4% | 12,090 | 11,776 | 314 | 97.4% | 97.2% |
| 40 福岡 | 76,653 | 73,956 | 2,697 | 96.5% | 97.9% | 74,030 | 72,500 | 1,530 | 97.9% | 98.2% | 73,607 | 70,824 | 2,783 | 96.2% | 98.1% |
| 41 佐賀 | 11,748 | 11,257 | 491 | 95.8% | 98.8% | 11,577 | 11,157 | 420 | 96.4% | 97.4% | 11,549 | 11,201 | 348 | 97.0% | 97.4% |
| 42 長崎 | 22,009 | 19,940 | 2,069 | 90.6% | 96.7% | 21,771 | 19,947 | 1,824 | 91.6% | 97.4% | 21,997 | 19,837 | 2,160 | 90.2% | 97.8% |
| 43 熊本 | 26,216 | 23,169 | 3,047 | 88.4% | 97.7% | 26,780 | 23,100 | 3,680 | 86.3% | 98.1% | 25,009 | 22,788 | 2,221 | 91.1% | 98.1% |
| 44 大分 | 19,337 | 17,910 | 1,427 | 92.6% | 96.7% | 18,916 | 17,797 | 1,119 | 94.1% | 97.3% | 18,497 | 17,497 | 1,000 | 94.6% | 97.5% |
| 45 宮崎 | 16,586 | 15,529 | 1,057 | 93.6% | 97.9% | 16,510 | 15,490 | 1,020 | 93.8% | 98.1% | 16,322 | 15,271 | 1,051 | 93.6% | 98.1% |
| 46 鹿児島 | 25,220 | 24,006 | 1,214 | 95.2% | 97.6% | 25,360 | 23,900 | 1,460 | 94.2% | 97.8% | 25,478 | 23,692 | 1,786 | 93.0% | 97.9% |
| 47 沖縄 | 16,109 | 15,491 | 618 | 96.2% | 99.0% | 16,060 | 15,344 | 716 | 95.5% | 99.1% | 15,452 | 14,831 | 621 | 96.0% | 99.2% |
| 合計 | 1,842,813 | 1,739,566 | 103,247 | 94.4% | 98.4% | 1,816,060 | 1,715,590 | 100,470 | 94.5% | 98.7% | 1,778,782 | 1,681,355 | 97,427 | 94.5% | 98.7% |

未適用事業所数について

(社会保険庁が把握している未適用事業所数)

○ 雇用保険の適用事業所データ、新設法人データ、国土交通省の情報提供等を用いて、加入勧奨及び加入指導を行う等により、個別具体的に確認・把握している実数値

(未適用事業所数)

- ・平成20年度 103,247事業所
- ・平成19年度 100,470事業所
- ・平成18年度 97,427事業所

(総務省が推計する未適用事業所数)

○ 適用漏れのおそれのある事業所数として、一定の推計方法に基づき算出した数値
(平成18年9月15日総務省勧告)

(推計の方法)

- ① 労災保険、雇用保険の未適用事業所数の推計値(50~60万)の6割を未適用と推計
<約30.7~36.8万事業所>
 - ② 雇用保険に加入しながら厚生年金に加入していないと疑われる事業所数
<約32.7万事業所>
※ 社会保険庁における14、16、17年の雇用保険の突合リストから未適用事業所数を推計
- ①と②合算した推計値
<約63万~約70万事業所>

事業所規模別滞納事業所数の推移(18年度末～20年度末)

| | 18年度末(平成19年5月31日時点) | | | | | | 19年度末(平成20年5月31日時点) | | | | | | 20年度末(平成21年5月31日時点) | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|-------|---------|---------------------|--------|--------|--------|-------|---------|---------------------|--------|--------|--------|-------|---------|
| | 全喪 | 5人未満 | 5～19人 | 20～49人 | 50人以上 | 計 | 全喪 | 5人未満 | 5～19人 | 20～49人 | 50人以上 | 計 | 全喪 | 5人未満 | 5～19人 | 20～49人 | 50人以上 | 計 |
| 滞納事業所数 | 23,475 | 55,792 | 23,603 | 3,856 | 1,344 | 108,070 | 23,993 | 68,211 | 25,504 | 4,340 | 1,607 | 123,655 | 26,136 | 85,597 | 28,451 | 4,994 | 1,993 | 147,171 |
| 割合 | 21.7% | 51.6% | 21.8% | 3.6% | 1.2% | 100.0% | 19.4% | 55.2% | 20.6% | 3.5% | 1.3% | 100.0% | 17.8% | 58.2% | 19.3% | 3.4% | 1.4% | 100.0% |

サービススタンダードについて

1. 趣 旨

お客様の視点に立ったサービスの品質向上を図る上で、お客様が各種のサービスを受けるまでに要する期間をその内容に応じて予め明確にし、サービスに対するお客様の安心感や信頼感を醸成することは重要と考えています。

このため、平成17年度より、各種サービスについて、お客様が申請（請求）されてから決定通知書等が届くまでの期間の必達目標として「サービススタンダード」を設定し、これをお客様に情報提供することにより、サービス水準の向上を図ることとしています。

2. 実施内容

サービススタンダードは、全てのサービスのうち、お客様から迅速に実施することが特に求められ、問い合わせなどが多い、年金保険の給付等のサービスについて所要日数を定めたものです。

| 給 付 種 別 | 所 要 日 数 |
|---------|----------------------------------|
| 老齢基礎年金 | 2か月以内 (加入状況の再確認を要しない場合は1か月以内) |
| 老齢厚生年金 | |
| 遺族基礎年金 | |
| 遺族厚生年金 | |
| 障害基礎年金 | 3か月以内 |
| 障害厚生年金 | 3か月半以内 |

(所要日数…裁定請求書を受理してから、年金証書が請求者に届くまでの日数)

3. 平成20年度の達成状況

年金給付関係にかかる平成20年度のサービススタンダードの達成状況は、老齢基礎年金・老齢厚生年金、遺族基礎年金・遺族厚生年金について加入状況の再確認を要する場合は70%以上、加入状況の再確認を要しない場合40%台から50%台の達成率となっており、また、障害基礎年金では82%となっていますが、障害厚生年金は31%の達成率となっています。

これは、年金記録問題への対応を優先したことによる影響のほか、団塊の世代が受給年齢に達し始めたことから、老齢厚生年金の裁定件数が19年度に前年度から約3割増加し、20年度はさらに約1割増加したことが要因と考えられます。

| 給付種別 | 裁定件数 | 達成率 | | 平均所要日数 | |
|--------|-------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|
| | | 加入状況の再確認を要する場合 | 加入状況の再確認を要しない場合 | 加入状況の再確認を要する場合 | 加入状況の再確認を要しない場合 |
| 老齢基礎年金 | 144,736 件 | 84.2% | 46.4% | 47.6 日 | 38.6 日 |
| 老齢厚生年金 | 1,967,899 件 | 74.3% | 44.0% | 52.6 日 | 41.1 日 |
| 遺族基礎年金 | 4,060 件 | 78.2% | 44.0% | 51.1 日 | 40.9 日 |
| 遺族厚生年金 | 288,281 件 | 71.5% | 53.0% | 56.0 日 | 38.8 日 |
| 障害基礎年金 | 63,816 件 | 81.8% | | 73.9日 | |
| 障害厚生年金 | 28,095 件 | 31.0% | | 130.8日 | |

※ 障害厚生年金の達成率が比較的低いことについては、障害の程度の認定が、障害基礎年金における障害の程度の認定に比べ複雑になっていることに加え、請求の際の添付書類などの不備により、決定までに時間を要していることが影響しているものと考えられます。

4. 平成20年度の要因分析と達成率向上への取組み

平成20年度末現在において、「老齢厚生年金・加入状況の再確認を要しない場合」の達成率が60%以下の社会保険事務局(23事務局)へ個別にヒアリングを行ったところ、①年金記録問題への対応や受付件数の増加等により、担当職員が不足したこと、②効率的な事務処理体制のための年金裁定事務の集約化への移行過程で一時的に未処理分が増えたことが主な要因でした。

これらの問題の解消のため、平成21年度より、社会保険事務局において以下のような取組みが行われ、その結果、平成21年8月(1か月分)の達成率では、12事務局で60%を超え、このうち6事務局で80%を超える状況となっています。

- ① 処理サイクルの効率化を図るなど、事務処理体制の見直しを行った。
- ② 受付から裁定までの進捗管理を徹底した。
- ③ 社会保険事務局、他の社会保険事務所から支援を行った。

引き続き、達成状況の把握や進捗管理の徹底により、サービススタンダード各項目の目標達成に取り組むとともに、平成22年1月発足の日本年金機構に継承していくことを目指し、必要な取組みを進めていくこととしています。

年金相談体制について

平成20年度 年金相談件数 29,395,643件

| | |
|------|-------------|
| 来訪相談 | 12,437,900件 |
| 出張相談 | 328,840件 |
| 電話相談 | 16,448,834件 |
| 文書相談 | 180,019件 |

来訪、電話、文書による相談

- ・年金制度
- ・年金受給額
- ・年金の加入期間、見込額
- ・各種手続き

年金受給権者・被保険者等



社会保険事務所(312か所)

| | |
|------|------------------|
| 来訪相談 | 11,079,629件 |
| 出張相談 | 328,840件(3,349回) |
| 電話相談 | 4,030,671件 |
| 文書相談 | 103,259件 |

年金相談センター(51か所)

| | |
|------|------------|
| 来訪相談 | 1,336,683件 |
| 電話相談 | 68,103件 |
| 文書相談 | 773件 |

インターネット等

社会保険業務センター

インターネットによる照会

社会保険庁ホームページ

年金見込額簡易試算
HPアクセス件数 1,271,937件

年金見込額試算申込 77,356件

個人認前による年金個人情報の提供
見込額試算 238件
年金加入記録 40件

年金個人情報提供サービス
(ユーザID・パスワード方式)
IDパスワード発行件数 1,480,988件(累計)
(平成20年度: 230,723件)

年金に関する情報及び届書の入手

中央年金相談室
文書相談 75,987件

社会保険オンラインシステム

年金給付 DB 記録管理 DB

行政側からの情報提供
「ねんきん定期便」
「厚生年金加入記録のお知らせ」等

ねんきんダイヤル(0570-05-1165)

第1コールセンター(大森)
第2コールセンター(福岡)
第3コールセンター(仙台)

電話相談 3,346,873件

ねんきん特別便(定期便)専用ダイヤル
(0570-058-555)

※記録確認・特別便・定期便の回答の記録方法の案内等

電話相談 8,943,237件

オンライン

○ねんきんダイヤルの応答率の状況

[平成20年度]

応答率 21.1% (②/①)

| | |
|--------|--------------|
| ① 総呼数 | 16,257,822 件 |
| ② 応答呼数 | 3,427,266 件 |

[平成21年度(4月～10月)]

応答率 42.4% (②/①)

| | |
|--------|-------------|
| ① 総呼数 | 5,027,790 件 |
| ② 応答呼数 | 2,129,463 件 |

○平成21年11月における社会保険事務所の待ち時間の状況

相談窓口の待ち時間が1時間を超えている事務所数(全国312事務所)

| 窓口 | 2日(月) | 4日(水) | 5日(木) | 6日(金) | 9日(月) | 10日(火) | 11日(水) | 12日(木) | 13日(金) | 14日(土) | 15日(日) | 16日(月) |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 年金記録相談 | 3 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 一般年金相談 | 51 | 34 | 26 | 27 | 57 | 42 | 26 | 41 | 26 | 3 | 0 | 38 |

| 17日(火) | 18日(水) | 19日(木) | 20日(金) | 24日(火) | 25日(水) | 26日(木) | 27日(金) | 28日(土) | 29日(日) | 30日(月) | 11月平均 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0.8 |
| 13 | 21 | 15 | 16 | 33 | 35 | 34 | 24 | 1 | 1 | 29 | 25.8 |

25 年金委員制度の概要

○ 日本年金機構法第30条に基づき、公的年金に関する啓発、相談、助言その他の活動を行うことによって、公的年金への国民の理解を高め、事業の円滑な運営を図ることを目的として設置。(平成22年1月1日施行)

(参考) 日本年金機構法

第30条 厚生労働大臣は、社会的信望があり、かつ、政府管掌年金事業の適正な運営について理解と熱意を有する者として機構が推薦する者のうちから、年金委員を委嘱することができる。

2 年金委員は、厚生労働大臣及び機構による政府管掌年金事業の運営に協力して、政府管掌年金事業に関する国民の理解を高めるための啓発を行い、並びに政府管掌年金事業に関する事項につき被保険者又は受給権者からの相談に応じ、及びこれらの者に対する助言その他の活動を行う。

3 厚生年金保険の適用事業所の事業主は、機構に対し、当該事業所に使用される者の中から、年金委員にふさわしい者を推薦することができる。

1. 年金委員の区分

①地域型：市町村、団体などから推薦があった者

②職域型：厚生年金保険の適用事業所の事業主が推薦する者

適用事業所が常時300名未満の被保険者を使用・・・1名 常時300名以上の被保険者を使用・・・2名 を配置

2. 委嘱の要件

①地域型・・・年金制度に理解が深く、住民福祉の向上に熱意があり、社会的な信用が厚く、社会奉仕的精神に富んでいる者

②職域型・・・現に適用事業所において被用者保険に関する事務を担当し、当該事務について相当期間経験を有する者

として、機構が推薦する者のうちから、厚生労働大臣が委嘱する。

3. 任期

①地域型・・・3年 ②職域型・・・企業内の異動等に伴い解嘱されることとなるため任期は定めない

4. 主な活動内容

地域住民(地域型)や適用事業所の事業主・被保険者(職域型)に対して、以下の活動を実施。

- ・ 公的年金に関する各種の届出等の手続きについて、相談、助言
- ・ 公的年金制度に対する広報 等

(参考)

- ・ 社会保険庁においては、類似の枠組みとして国民年金委員(平成20年度末現在約1.2万人)及び社会保険委員(同約16万人)を設置。
- ・ 社会保険庁廃止・日本年金機構発足に伴い、これらを「年金委員」として再編し、法定化。

社会保険庁長官へのメール、手紙及び国民の声対応票の受付件数の推移

(単位:件)

| 区 分 | | 平成16年度 (10月～3 月) | 平成17年度 | 平成18年度 | 平成19年度 | 平成20年度 | 計 |
|-------------|--------------|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 長官へのメール | | 3,519 | 3,816 | 5,498 | 9,465 | 5,841 | 28,139 |
| 長官への手紙 | | 142 | 264 | 376 | 353 | 293 | 1,428 |
| 国民の 声対応票 | 本庁作成分 ① | 235 | 629 | 697 | 1,090 | 1,051 | 3,702 |
| | 事務局・事務所作成分 ② | 2,020 | 4,102 | 3,549 | 3,865 | 3,097 | 16,633 |
| | うち、本庁報告分 ③ | 143 | 522 | 871 | 1,545 | 1,761 | 4,842 |
| | 計 ①+② | 2,255 | 4,731 | 4,246 | 4,955 | 4,148 | 20,335 |
| | 計 ①+③ | 378 | 1,151 | 1,568 | 2,635 | 2,812 | 8,544 |

お客様満足度アンケートについて(平成21年2月実施分)

1 お客様満足度アンケートの目的

社会保険事務所、年金相談センター及び社会保険業務センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を継続的に把握し、お客様重視の姿勢で改善策を講じ、一層のサービスの向上を図ることを目的として、お客様満足度アンケートを実施した。

2 アンケートの実施方法

平成21年2月4日を調査日として、社会保険事務所(312か所)、年金相談センター(51か所)及び社会保険業務センターに来訪された方全員を対象として、相談終了後にアンケート用紙を配付し、回収した。

3 アンケート結果(抜粋:全体としての満足度)

全体としての満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では84.7%、年金相談以外の窓口では82.2%であった。

前回と比べると、年金相談窓口で1.2ポイント、年金相談以外の窓口で0.5ポイント上昇した。

事項毎の満足度については、「待ち時間に対する満足度」、「職員の応接態度に対する満足度」、「施設の利用に対する満足度」及び「訪問目的の達成度」のいずれも前回より上昇しており、これらのことから、全体の満足度も上昇したと考えられる。

| | 年金相談窓口 | | | | | | 年金相談以外の窓口 | | | | | |
|---------|-----------------|----------------|----------------|-------------|-------------|------------------|-----------------|----------------|----------------|-------------|------------|------------------|
| | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 計 | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 計 |
| 平成21年2月 | 14,793 59.4% | 6,322 25.4% | 3,319 13.3% | 377 1.5% | 108 0.4% | 24,919 100% | 6,063 58.5% | 2,460 23.7% | 1,689 16.3% | 119 1.1% | 36 0.3% | 10,367 100% |
| 【参 考】 | | | | | | | | | | | | |
| 平成20年1月 | 14,067 58.3% | 6,077 25.2% | 3,324 13.8% | 489 2.0% | 158 0.7% | 24,115 100.0% | 7,218 59.5% | 2,696 22.2% | 1,978 16.3% | 190 1.6% | 47 0.4% | 12,129 100.0% |
| 平成19年1月 | 18,117 67.7% | 5,799 21.7% | 2,535 9.5% | 252 0.9% | 54 0.2% | 26,757 100.0% | 10,591 66.7% | 3,227 20.3% | 1,916 12.1% | 113 0.7% | 35 0.2% | 15,882 100.0% |

※上段は回答者数(無回答を除く)

社会保険事務所の窓口サービス実態調査の結果について

1 調査目的

社会保険事務所の窓口で対応している職員の接遇状況や社会保険事務所の施設環境について、外部調査機関の活用により窓口サービス等の実態を調査・把握し、潜在的問題点や改善点を発見することを目的として実施

2 調査概要

(1) 調査日

平成21年3月5日(木)～3月13日(金)のうち一日

(2) 調査対象

地方社会保険事務局毎に年金相談来訪者の多い1社会保険事務所を対象(合計47箇所)

(3) 調査機関

(社)新情報センター(入札により選定)

(4) 調査方法

調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として訪問し、「年金相談窓口」では年金見込額照会等に関する相談を、「年金相談以外の窓口」では国民年金保険料免除等に関する相談を実際に行うことにより、職員の接遇等に関する調査を行った。なお、調査に当たっては、一般的な内容の相談にとどまらず、調査員自身の加入記録に基づく相談や委任状を持参した相談等、可能な範囲でより具体的な内容に基づく相談を行った。

3 調査項目

調査員が社会保険事務所の窓口で実際に相談を行った結果に基づき、次の調査項目ごとの評価を行った。

(1) 来訪者の満足度を評価するための調査

- ① 待ち時間について
- ② 職員の応接態度について
- ③ 施設の利用について
- ④ 訪問目的の達成度について
- ⑤ 全体としての満足度について

(2) サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

- ① 気配りについて
- ② 安心感について
- ③ 丁寧さについて
- ④ 話し方について
- ⑤ 用件の伺い方について
- ⑥ 言葉づかいについて
- ⑦ 説明・相談について
- ⑧ しめくくりの挨拶について

4 評価基準

(1) 来訪者の満足度を評価するための調査

「5 満足」、「4 やや満足」、「3 普通」、「2 やや不満」又は「1 不満」による5段階評価

※なお、各調査員の判断の目安として、調査員がイメージする他の公的機関（主に市区町村窓口）と比較し、「この程度なら普通」と思われた場合に「3 普通」と評価。

(2) サービスレベルを客観的な視点で評価するための調査

「はい（実施している）」又は「いいえ（実施していない）」による評価

5 調査結果

(1) 来訪者の満足度を評価するための調査について

来訪者の満足度を評価するための調査項目のうち、「全体としての満足度」における満足度の割合は次のとおりであり、「やや満足」以上の評価は年金相談窓口では70.2%、年金相談以外の窓口では46.8%であった。

| | 満 足 | やや満足 | 普 通 | やや不満 | 不 満 |
|-----------|------------------|------------------|------------------|-----------------|----------------|
| 年金相談窓口 | 17.0% (14.9%) | 53.2% (44.7%) | 23.4% (27.7%) | 4.3% (12.8%) | 2.1% (0.0%) |
| 年金相談以外の窓口 | 17.0% (25.5%) | 29.8% (29.8%) | 31.9% (36.2%) | 21.3% (8.5%) | 0.0% (0.0%) |

※（ ）内は平成19年1月に実施した際の評価

(2) サービスレベルを客観的な視点で評価する調査について

サービスレベルを客観的な視点で評価する調査について、実施している割合の平均は、年金相談窓口で72.8%であり、年金相談以外の窓口で70.1%であった。

調査項目別では、「安心感」及び「話し方」については、いずれの窓口でも実施している割合が高かった。また、他の項目に比べると、年金相談窓口では「言葉づかい」及び「しめくくりの挨拶」について、年金相談以外の窓口では「しめくくりの挨拶」について、実施されている割合が低かった。

| | 気配り | 安心感 | 丁寧さ | 話し方 | 用件の伺い方 | 言葉づかい | 相談・説明 | しめくくりの挨拶 | 平均 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|----------|-------|
| 年金相談窓口 | 59.6% | 87.2% | 64.9% | 91.0% | 76.3% | 57.1% | 79.8% | 52.2% | 72.2% |
| 年金相談以外の窓口 | 56.6% | 82.1% | 59.7% | 83.0% | 69.0% | 57.6% | 73.7% | 51.1% | 67.8% |

6 サービス向上のための取組み

各社会保険事務所では、窓口実態調査で評価が低かった事項、実施できていなかった事項等について、窓口接遇の向上や施設環境の改善等のサービス向上に取り組んでいる。また、社会保険事務局を通じ、他の社会保険事務所においても、この調査結果を活用して、サービス向上のための取組みを推進している。

| 調査事項 | 具体的な取組み |
|---|---|
| 気配り | <ul style="list-style-type: none"> ・ 玄関や受付カウンター付近に待ち時間又は待ち人数を表示する。 ・ お客様が来訪された時に、総合相談窓口で積極的にお声かけする。 |
| 安心感 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 身だしなみチェックリストを活用した職員相互による確認を行う。 ・ お客様から見える位置に名札を付けるようにする。 ・ 朝礼時や閉庁後に庁舎を見回り待合スペース等の清掃、美化に心がける。 ・ 庁舎内のポスターや掲示が適切なものか定期的に点検を行う。 |
| 丁寧さ 話し方 用件の伺い方 言葉づかい 締めくくりの挨拶 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇のための研修、朝礼等を通じ、お客様の立場に立った挨拶や言葉づかいなどの徹底を図る。 ・ お客様をお迎えしてから、お見送りするまでの挨拶例、会話例を作成し、社会保険事務局内で共有を図る。 ・ 相談の最後に質問の回答が十分にご理解いただけたか等を確認し、「ありがとうございました」の言葉を添えてお送りすることを徹底する。 |
| 相談・説明 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談担当者の専門的知識については、実務研修等を実施し、情報の共有や取扱いの確認を行った。 ・ 研修等を通じて「お客様がどのようなことを知りたいか判断し、丁寧に分かりやすい言葉で説明する」よう徹底した。 |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口実態調査の調査結果を研修内容として事務所内で接遇研修を実施した。 ・ 調査項目に沿って、模擬接遇を行うなど、調査員（第3者）の視点から事務所内の検証を行った。 ・ 事務所内の案内表示について、担当課名や業務内容をわかりやすく表示した。 ・ 予約による年金相談について、ポスターを掲示するなど周知を図った。 |

電子申請に関するこれまでの主な取組について(社会保険関係)

□全国社会保険労務士会連合会との連携による取組

- 社会保険労務士の提出代行時において、事業主の提出代行者であることを証明することができるものを添付することにより、事業主の電子署名の省略の実施(51手続)(20年6月～)
- 被扶養者(異動)届及び国民年金第3号被保険者関係届について、委任状の添付により、事業主の電子署名に加え、被保険者の電子署名の省略の実施(21年4月～)
- 厚生労働省や全国社会保険労務士会連合会ほか電子申請の窓口システム(e-Gov)を担当している総務省を含め毎月、定期的に打ち合わせを行い、e-Govと連携した使い勝手の向上施策等の検討(20年1月～)

□添付書類の省略等

- 資格取得届等提出時における年金手帳の添付省略(5手続)(18年10月～)
- 住民基本台帳ネットワークシステムの活用による年金受給権者現況届の原則省略(18年10月～)
- 社会保険労務士が提出代行を行う場合、添付書類の省略(6手続)(19年10月～)

社会保険関係の主要手続における電子申請の実績について³³

| 主要手続 | 申請件数 (20年度) (万件) | 平成19年度 | 平成20年度 |
|---|------------------------|----------------|----------------|
| | | 電子申請 利用率(%) | 電子申請 利用率(%) |
| 健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届 | 3,449 | 44 | 46 |
| 健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額変更届 | 501 | 44 | 49 |
| 健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格取得届 | 694 | 21 | 21 |
| 健康保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届、船員保険・厚生年金保険被保険者資格喪失届 | 756 | 18 | 19 |
| 健康保険・厚生年金保険賞与支払届、厚生年金保険(船員)賞与支払届 | 5,601 | 57 | 60 |
| 厚生年金保険被保険者住所変更届、厚生年金保険(船員)被保険者住所変更届 | 451 | 39 | 32 |
| 年金受給権者現況届 | 2,988 | 79 | 86 |

(注1) 利用率は磁気媒体による申請を含む。

(注2) 年金受給権者現況届の利用率は住民基本台帳ネットワークの活用による現況届の省略によるものである。

社会保険庁における人事評価制度の運用実態について

1. これまでの実施経過

| | 17年度 | | 18年度 | | 19年度 | | 20年度 | | 21年度 |
|-------------|----------------------|--------|------------|------------|------|------|------|------|------|
| | 10月 | 3月 | 10月 | 3月 | 10月 | 3月 | 10月 | 3月 | 10月 |
| 人事評価(実績・能力) | 5級以上の職員 (事務所課長含む) | ⇐ 試行実施 | | 《 本格実施 ▶ 》 | | | | | |
| | | | | 実績評価 | 実績評価 | 実績評価 | 実績評価 | 実績評価 | 実績評価 |
| | 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | | |
| | | | (※1) | (※2) | | | (※3) | | |
| その他職員 | ⇐ 試行実施 | | 《 本格実施 ▶ 》 | | | | | | |
| | | | 実績評価 | 実績評価 | 実績評価 | 実績評価 | 実績評価 | 実績評価 | |
| 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | 能力評価 | | | |
| | | (※1) | (※2) | | | (※3) | | | |

- ※1 能力評価の評価項目の見直し(項目数の削減等)(19年10月～)
- ※2 実績評価の評価項目として「年金記録問題への対応」を追加、又、懲戒処分を受けた者について「E評価」として整理(20年4月～)
- ※3 実績評価及び能力評価の評価項目の見直し(類似する評価項目の統合)(21年4月～)

(評価期間と評価結果の処遇等への活用)

| | | | |
|---|-----|-------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 実績評価(年2回) 上期評価期間: 4月 1日 ~ 9月30日 下期評価期間: 10月 1日 ~ 翌年3月31日 ■ 能力評価(年1回) 評価期間: 10月 1日 ~ 翌年9月30日 | } → | 評価結果 の活用 | <ul style="list-style-type: none"> ➢ 人材育成、業務改善 ➢ 給与(勤勉手当、昇給) ➢ 任用(人事配置・昇格等) |
|---|-----|-------------|--|

2. 評価者・被評価者研修の実施

人事評価制度を透明性・公平性・納得性が高く、実効ある制度として定着させていくために、職員に制度を十分理解してもらう必要があるため、職員に対する「評価者研修」、「被評価者研修」を実施。

3. 人事評価制度運営会議の開催

- 人事評価制度を適正かつ円滑に運営するために、社会保険庁本庁幹部職員、ブロック担当事務局長及び民間スタッフをメンバーとする「人事評価制度運営会議」を開催。(年2回／延べ 7回)
- 人事評価制度の運用及び改善に関する基本的事項、評価項目その他の重要事項について審議。

4. 職員からの意見・要望の聴取

- 人事評価制度に対するアンケートの継続的な実施(毎年度／延べ 6回)

(例) 20年度アンケート調査結果より(意見・要望が多かった上位5個)

- | | |
|--|--------|
| ・ 絶対評価へ変更すべき | (109名) |
| ・ 360度評価を導入すべき(主に部下からの上司の評価) | (90名) |
| ・ 何故、その評価になったのか説明すべき | (83名) |
| ・ 数値以外の日頃の取り組み(主に電話や窓口対応等の定性的業務)や目標の難易度等を評価してほしい | (76名) |
| ・ 全職員もしくは評価が高い職員の目標や評価結果を公表してほしい | (55名) |