

## 第 26 回 年金記録回復委員会 (H23. 6. 7) 議事録

1 日 時 平成 23 年 6 月 7 日 (火) 18 時 00 分～20 時 14 分

2 場 所 厚生労働省 9 階 省議室

### 3 出席者

(委員) 磯村委員長、稲毛委員、岩瀬委員、梅村委員、金田委員、駒村委員、斎藤委員、  
廣瀬委員、三木委員

(日本年金機構) 紀陸理事長、薄井副理事長、矢崎理事、石塚理事、喜入理事、  
中野理事、松田審議役ほか

(厚生労働省) 大塚厚生労働副大臣 (途中退室)、榮畑年金局長、石井年金管理審議官ほか

### 4 議事録

(磯村委員長)

第 26 回年金記録回復委員会を始めます。三木委員が遅れていますが、あとの皆さんはおそろいです。

(大塚厚生労働副大臣)

お疲れさまです。今日は何回目かになりますので座ったままご挨拶をさせていただきます。委員の皆さま方にはご多忙の中、第 26 回年金記録回復委員会にご参集ありがとうございます。今日は私も途中まで一緒させていただきますが、「ねんきんネット」のデモンストレーションなどをご覧いただく予定になっています。私なりに「ねんきんネット」の経緯を説明します。私の認識している経緯、あるいは私の関わった経緯を説明して冒頭のあいさつに代えさせていただきます。

政権交代直後、私は内閣府の副大臣で郵政改革を担当していました。当時の長妻厚労大臣から年金通帳について、郵政の A T M で記帳ができるような仕組みがつかれないかという相談を受けました。A T M で対応するということは実は大変なことです。私は金融庁も担当していましたし、出身が日銀ということで、金融機関の A T M、あるいはゆうちょの A T M でやるということは見ただ目ほど簡単ではないということを理解していますので、その旨を長妻さんに申し上げました。また、対象者が紙の年金通帳を何十年も持ち続けるということは、紛失やいろいろなことを考えると、あまり現実的ではないということを申し上げました。

こちらからご提案を申し上げたのは、インターネット上で自分の記録を確認できるようにすれば、紙で打ち出して、紛失すればまた打ち出せばいいわけですから、何回かそういうことをするという対応でどうでしょうかと。しかし、そのとき懸案になったのは、パソ

コンを使えないお年寄りはどうするのだということです。そこで、郵便局に協力をさせていただき、お年寄りが自分の年金記録を見たいときには郵便局に行って自分の年金番号を言えば、郵便局のパソコンでやっていただけることも考えられるということを当時の立場で提案して、今日試験的な対応が進んでいると理解しています。今日はそのような経緯を申し上げつつ、皆さんと一緒に「ねんきんネット」のデモンストレーションを見て、今後年金記録問題が起きないようなインフラはどうすればいいのかということを考えたいと思います。よろしくをお願いします。

(磯村委員長)

ありがとうございました。

予定に従い、1番目は「ねんきんネット」の状況報告です。

(榎本年金記録回復室長)

資料1の「ねんきんネット」について機構の伊原記録問題対策部長からご説明をして、その後デモをしたいと思いますので、よろしくをお願いします。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

記録問題対策部長です。資料1をご覧ください。「ねんきんネット」については、以前、当委員会で現在既にリリースされているバージョンについてデモンストレーションをしました。今日は、この秋からリリースを予定している内容についてご覧いただきたいと考えています。その前に、2月28日にスタートして約3カ月たちましたので3カ月の状況を報告します。ユーザーID発行件数は約15万件です。記録照会件数が25万件、インターネットでの経路が圧倒的に多く、市区町村でプリントアウトされたケースが1,078、郵便局が133、年金事務所が3,700という状況です。

下のホームページ等へのアクセス件数をご覧ください。これは3つありますが、1つは一番下の点線で来訪による相談です。これはお客様が年金事務所などにお越しいただいている件数で、ひと月に大体60万件です。コールセンターへの電話がひと月に80万件です。それに対してホームページのアクセス数は「ねんきんネット」を導入して以降、結構増えて今は100万件になっています。日本年金機構にとって、お客様との接点には大きく3つあります。事務所に来ていただく、電話での相談、ホームページで問題を解決する。今はホームページが非常に重要な役割を果たすようになっていきます。その下にありますように、「ねんきんネット」を2月からスタートして、今日ホームページのアクセス数の中で約4分の1を占める状況になっています。今後さらに育てていき、業務の柱にしていくことが必要だと考えています。

2ページは現在のための普及の方策ということです。ここには出ていませんが、一番力を入れているのは、定期便に一人一人のアクセスキーを入れて利用できるようにしてい

ます。そのようなアプローチに加えて、ここにあるような4つのことを今行っています。例えば 180 万の事業主に対してはPRチラシを納入告知書に同封する、あるいは年金委員の方々に、「ねんきんネット」についてお勤めの会社や地域で広報してくださいとか、後ろの方に入れていますが、年金機構の職員の名刺に「ねんきんネット」のロゴを入れてPRするとか、今、全国1万 8,000 人が記録突合センターで紙台帳とコンピュータの突合せをしています。このようなところで働く外部委託先のスタッフへの勧誘などです。

既に、この「ねんきんネット」を使って記録が見つかった方が出ています。沖縄在住の女性のケースです。このようなケースについて定期便に同封して、こういう形で利用できるということをPRしています。60代の女性が息子さんの助けを借りて「ねんきんネット」のIDを取得して見たところ、結婚前の旧姓の時代に勤めていたはずの期間が未加入となっていたので、おかしいということで事務所を訪れたところ見つかって、記録が統合されたということでした。そういう意味で今回の「ねんきんネット」は、未加入などご確認いただきたい部分は赤い色になっています。そこを見ることでチェックができることになっています。

その下に窓口での「ねんきんネット」の活用事例ということで、例えば、定期便が届かないというお客様が事務所に来られると再交付の申請をされます。再交付を申請してから定期便が送付されるまでに、数か月と時間がかかってしまいます。ところが「ねんきんネット」ではその場で現物を渡せるので、再申請と同時に「ねんきんネット」の現物を渡すということを行っています。

3ページは今後のさらなる普及に向けた取り組みということです。まず考えているのは、新規裁定の際のアプローチです。受給者になると今後長いお付き合いをするわけですから、そのような方々に確実に「ねんきんネット」のIDの取得をお願いしたいと考えています。今は事務所でアクセスキーの発行ができませんが、この秋からは事務所に来られた方にアクセスキーを発行して、それを持って帰って自宅からダイレクトにアプローチできるような形にしたいと考えています。

次の丸です。今の「ねんきんネット」は記録の確認にとどまっています。自分の記録が大丈夫だという方にとっては、あまり「ねんきんネット」を使うインセンティブはないのですが、この秋からリリースする分では自分の年金見込額を試算できるようになります。これは自分の将来の給料がどうなるかを、いろいろな形に変えることによって、年金見込み額を出すことができます。在職老齢年金のように支給が停止されたり、繰り上げ年金や繰り下げ年金をするとどうなるのかという試算も可能になります。それから国民年金の特殊台帳の突合せ作業により5万件の死亡者の記録について不一致が見つかりました。こうした不一致事例について、自分の両親などの記録で懸念がある場合には、ご自宅で検索できる。このように単なるご自身の記録の確認以外のニーズを持つ利用者の方々へのアプローチもしていきたいと考えています。

また、ずっと問題になっていました不整合3号の記録についても、赤字で表示できるシ

システムを今開発中です。できればこの秋をめどにご自身で確認できるようにしていきたいと考えています。あるいは 5,000 万件の未統合の記録も来年度以降検索できるようにするとか、「ねんきん定期便」をネットを通じて受け取れる形に位置付けるといったことも考えています。

参考資料ですが、今日見ていただきたいのは 12 ページ、13 ページのデモンストレーションです。12 ページに「ねんきんネット」の機能追加の概要があります。今は第 1 次リリースが終わったところで、第 2 次リリースに向けた開発を進めているところです。ここでは先ほど申し上げた年金見込額の試算や特殊台帳の死亡者の検索、保険料納付済額の表示、脱退手当金の支給期間の表示などを予定しています。3 次リリースの不整合 3 号の強調表示については、前倒しでできるだけ早く見られるように作業を進めています。24 年度に入りますと定期便を電子化する、あるいは事後納付の関係で、いくら保険料を納めればいくらの年金見込額になるかということが計算できないか、4 次リリースとして 5,000 万件の未統合記録の検索ができないかを考えています。

13 ページ以降はこの秋に予定している内容で、今からデモンストレーションを見ていただければと思っています。

(日本年金機構ねんきんネット説明担当者)

日本年金機構の宮入です。画面のデモをさせていただきます。始めるに当たり、窓際に席を用意していますので、後ろで見づらい方は前にご着席いただければと思います。電気を消灯しますのでよろしくお願いします。

(磯村委員長)

もしよければ、メディアの方は前に出てきていただいたら見やすいと思いますが、ところで、今の伊原さんの説明にご質問があるようです。岩瀬委員どうぞ。

(岩瀬委員)

3 ページの、「ねんきんネット」を普及していくという方策の中で、求めに応じて事務所に来た方にアクセスキーの発行を可能にすると書いてありますが、本人がアクセスキーが欲しいと言わない限り、求めに応じたということになるのか、ならないのかです。来た方に「このような便利なものがあるから使いませんか」と言って「要らない」と言ったら、それ以上無理強いほしくないにしろ、窓口に来た人に必ず勧めたほうがいいと思いますが、そのようなことは想定されていますか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

できるだけそのようにしたいと思っています。特に受給者については定期便が送られておらず、アクセスキーが送られていないようなこともありますので、そのようなことがで

きないかということを考えています。現役の方についても、相手のお客様にどれだけ時間があるかによりますが、できるだけこちらから積極的にアプローチしていきたいと思っています。

(岩瀬委員)

それをマニュアルできちんと書いた上でやっていただき、相手が時間がないのであればそれ以上説明しなくてもいいと思います。業務マニュアルが今度だいぶん変わると思いますので、その中にこれも入れていただけないかというお願いです。

(磯村委員長)

よろしいですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

はい。

(磯村委員長)

他にありましたらデモが終わってから伺います。  
ではよろしく申し上げます。

(日本年金機構ねんきんネット説明担当者)

電気を消灯した上でデモを進めます。

ご覧いただいている画面ですが、年金機構のホームページから、本人がID・パスワードでログインをした画面から説明します。説明の内容としては、23年10月末を予定している2次リリースの「ねんきんネット」で、どのような便利な機能が見られるようになるかという点について説明します。まずID・パスワードで入りますと、本人の基本的な情報の表示がされます。住所、名前等がありまして、その下に、どのような機能があるかということをメニューで表示しています。23年の2月末に開始した「ねんきんネット」は、基本的には年金の記録照会というメニューが主要な内容です。これに加えて23年の秋に年金の見込額試算ができるように、その下に新たなメニューを構築したいと考えています。年金見込額試算については別のメニューで説明しますが、年金の記録照会について幾つか改善している点がありますので、まずは年金の記録照会の画面がどのように改善されたかという点について説明します。

年金記録照会のメニューをクリックすると本人の各種の年金記録が表示されます。基本的な画面としては各月の年金記録の情報ということで、それぞれの月に本人がどのような制度に加入しているかという月別の一覧表示を見ることが可能です。この中で、「厚年」もしくは「未加」という部分を赤く表示していますが、これは本人に記録をぜひ確認いた

きたい部分であり、23年2月以降、「未加」もしくは「厚年」、「国年」を朱書きで表示をしています。

23年秋以降にどのような変更があるかという点について説明します。1つは、未加入の期間のところをクリックすると「年金制度に未加入です」という文章が表示されますが、その下に、脱退手当金を支給されている期間に該当している場合については「未加入期間の中で脱退手当金を支給された可能性があります」という表示をしようと考えています。この未加入の期間よりも前のところで、この場合は昭和59年から脱退手当金を受給されていますが、それより前に厚生年金があった場合は、本来は合せて脱退手当金を支給されている可能性が高いにもかかわらず、厚生年金の記録として今われわれが管理している状況を本人に確認していただきたいということで、新たに厚生年金を赤く表示しています。この月以降に脱退手当金を支給している期間があるということを、ぜひ確認していただきたいという注意を喚起しようと考えています。

続いて、今まで「ねんきん定期便」で保険料の納付済額を表示していたところですが、「ねんきんネット」では保険料の納付済額を表示していませんでした。秋からはこれまで納めた保険料の納付額を新たに表示しようと考えています。以上が、加入記録の確認をいただく画面で秋以降変更、改善する主な2点です。

続いて、秋の一番大きな変更点である年金見込額試算について説明します。今見ていただいたものは年金の記録照会というメニューから見た画面です。見込額試算については新しくメニューを設け、年金見込額を計算したいという方についてはメニューから入っていただきます。年金見込額試算の流れですが、大きく5つの流れで順に入力することで簡単に年金の試算ができるようにしたいと考えています。年金見込額試算のメニューから始まり、順に就労状態、加入制度、条件一覧、試算結果という流れになります。

今回見ていただきたいパターンとして2つあります。1つは60歳になる直前の方という前提で、60歳から65歳までフルタイムで勤務して在職の老齢年金を受給するパターンです。もう1つは、60歳以降も働くのではなく60歳から年金を繰り上げて請求する場合です。この2つについて見込額試算でそれぞれの条件を入力し、その結果を比較するというように進めていきます。

年金見込額試算のメニューについては、年金に詳しい方とそうでない方がいらっしゃると思いますので、メニュー形式を2種類用意しています。1つは、主要な質問を投げかけてそれに答えていただくことで簡単に試算ができるケースです。もう1つは、一覧形式での試算で、あらかじめ本人が全ての条件を入力して、更にきめ細やかな試算をしたい場合に選択するケースです。

まずは質問形式での試算です。1つ目は年金見込額試算で就労状態の確認です。こちらは試算をする方が60歳になる前であり、60歳から65歳まで勤務をするという条件で、試算を設定する画面です。このケースでは、現在59歳と11カ月で、加入している年金制度の最新の状態が「厚生年金」という状況を表示しています。その後60歳からどういう形で

勤務をするかという質問をし、それに応じて年金額の計算をします。今回は1つ目の条件として、「フルタイムで会社員として就職する」という選択をしたという前提で進めていきます。2つ目の条件は、「会社員として就職する」を入力し、3つ目の条件として、どのような給料で働くのかという点を「加入制度に関する確認」で入力します。

具体的にどのような項目を入れるか質問を幾つか挙げています。1つはおおよその月収です。手取りではなくて総収入ですが、おおよそいくらの給料をもらう予定かという点です。今回のケースは総収入が「20万円」という前提で進めます。2つ目は、賞与の関係についてもあらかじめ分かっている、もしくは予定があるようでしたら、6月もしくは12月にいくらずつもらう予定かということを入力します。最後に、その会社に何歳まで勤めるかということで、今回は「64歳11カ月まで勤める」という条件を入力します。質問としては「会社にどのような勤務をされますか。その場合に給料はいくらになりますか」という点を入力していただきます。もし分かるようでしたら、厚生年金基金についても情報を入れていただければ、基金の代行部分についても含めて年金額試算ができるように検討していますので、そちらについても入力していただきたいと考えています。

以上の就労の状態を入力し、問題がないようでしたら試算条件へ進んで、ご自身の年金額がいくらになるかということを見ていただきます。幾つかのパターンを比較し本人がライフスタイルを決めるということで選択したパターンを、「パターン名称」として自由に名称を入力できるようにしたいと考えています。今回は「65歳まで働いたケース」というパターン名を登録します。

その結果が、3番目「年金見込額試算結果」の画面です。このケースでは試算結果が63歳まで月額が9万6,000円強、在職による支給停止額が3万1,000円で、受給の予定の金額は6万5,000円です。65歳になりますと老齢基礎年金、老齢厚生年金、裁定が変わりますので、さらに金額が増えるということで、試算結果の一覧として各支給年齢で、どこで年金の金額が変わるのかということを表示します。

その下に、60歳から69歳まで年金がいくらになるかをグラフで表示します。60歳では、入力していただいた給料の金額を年収として表示しています。実際にこのケースでは、生年月日の関係から年金が63歳から支給されます。63歳で特別支給の老齢厚生年金であるということを赤字で表示しています。「65歳で会社を辞める」という前提ですので、ここで老齢基礎年金と老齢厚生年金に変わるという形になっています。公的な年金については赤と青と紫で表示している部分で、緑の部分は本人に入力していただいた、会社に勤めた場合にいくらで働くのかという部分です。この2つを合わせると、例えば60歳だったら会社から給料を300万ぐらいもらって、それが年金をもらうと全体でどのぐらい増えるのか、もしくは減るのが確認できるようにグラフの表示をします。その下に60歳から69歳まで、この条件での年金の一覧をご覧いただけるようになっています。年金の見込額としては、老齢基礎年金、老齢厚生年金、あとは本人に入力していただいた年収で整理しています。以上のケースが65歳まで年金をもらいながら働いた、在職老齢のケースの見込額試算結果

です。

続いて 60 歳で繰り上げをする場合の試算です。先ほど説明した見込額試算のパターンをコピーして簡単に確認できるようになっています。この状態から引き続き 2 つ目のパターンの入力について説明します。入力情報の一覧の画面で、先ほどの設定した条件をコピーして修正ができるようになっています。2 つ目の項目、「65 歳まで働く」という条件がコピーされていますが、これを修正していきます。

1 つ目のパターンで「64 歳の 11 カ月目まで働く」という条件を入力しましたが、今回は 65 歳まで働かずに 60 歳から繰り上げの年金をもらうという条件ですので、「60 歳以降も働くという条件」を削除します。下に「年金を何歳からもらうのか」という情報を入力する欄がありますので、法律で決まっている年齢でもらうのか、老齢年金を前倒しで繰り上げてもらうのかという選択をします。今回は老齢基礎年金を前倒しで繰り上げてもらうという条件なので、「60 歳からもらう」を選択します。このパターンの名称を今回は「60 歳の定年」で記載をしています。

先ほどのケースでは 63 歳からの支給でしたが、今回の年金を繰り上げた場合は 60 歳から年金が支給されることになり、同じようにグラフも表示されます。先ほどのケースでは入力した年収が主でしたが、今回は 60 歳からの繰り上げですので、青字の部分の基礎年金が支給され、63 歳で老齢厚生年金、65 歳で基礎・厚生年金に変わるというグラフになっています。同じく 60 歳からの年収の推移については、今回は国からの年金の支払額になっています。

以上 2 つのパターンについて、65 歳まで働いたケースと 60 歳で定年を迎えてそのまま年金を繰り上げるケースで、それぞれを比較しました。2 次リリースではグラフで表示をすると、年金の累計がどこが一番有利になるのかが明確に分かるようになっています。今回 65 歳まで働いたケースでは、最初は年金の累計は低いですが、70 歳を迎えると繰り上げた年金がそこで越えるということが明確に分かるような状態になっています。

今のグラフの状態を、年齢別でいくらになるのか、赤く表示されているところが有利なパターンということで、今回は 2 つのパターンを比較しました。例えば 61 歳に繰り上げるケースや、フルタイムではなくパートタイムで働くケースなど、本人が希望されるパターンを 5 パターンまで入力し、どれがご自身にとって一番有利であるか簡単に確認できるように、パターン別の比較ができるように表を作っています。

ここまで大きく 2 つの点について説明しました。1 つは記録照会そのものの改善点、もう一つは年金の見込額試算です。年金の見込額試算については、簡単に入力できすぐに結果が出ますので、納得いくまで自宅のパソコンで繰り返し試算ができ、今までよりも気軽に確認ができるのではないかとということで、ぜひお使いいただきたいと考えています。説明は以上です。

(磯村委員長)

ご苦労さまでした。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

1つだけ補足します。大塚副大臣からのお話で「ねんきんネット」のきっかけは年金通帳だったということでした。「ねんきんネット」は当初、記録問題のツールとして議論してきましたが、現場の年金事務所の混雑ぶりを聞いていく中で、見込額試算のニーズが多いということを事務所の相談室長の方々から聞きました。そこで記録問題対応だけではなく業務ツールとして使わせていただくことになりまして、今回10月にリリースすることになりました。開発に当たりましては、現場の方々から意見を聞くとともに、ここにお越しの回復委員会の先生方にも2度3度とご覧いただき、いろいろなアドバイスをいただき、今はこのような形で最終的に作業を進めています。以上です。

(磯村委員長)

どうぞ。

(大塚厚生労働副大臣)

中座をしなければなりませんので、私から若干コメントをします。

大変立派なシステムをつくっていただき、年金機構の皆さんに敬意を表したいと思います。ユーザーとして感想を申し上げれば、これ以上難しくしないようにしていただきたいということです。特に慣れていない方々には、このような画面遷移も苦にならないのですが、慣れていない方にとっては…。私はよくできていると思いますが、難しいと思われる方も多分おられると思います。画面遷移の複雑さや、全体のイメージとしてはこれ以上難しくしないようにするというのが非常に重要なポイントだと思います。

1つ希望を申し上げますと、「現在の年金制度とは」というような年金制度についての基本的な解説を読めるようなサブページを作って、そのボタンを作っていただきたいです。これは厚生労働省の仕事ですが、簡単な説明をぜひ入れておいていただきたいということです。

冒頭に説明していただいた資料の1ページに、先ほど私が申し上げた郵便局の照会件数が入っていますが、全国で協力してくださっている郵便局が全国で200店舗ぐらいたと理解しています。ご承知のように郵便局は全国に2万4,000局から2万6,000局あるわけで、特に中山間地とかそういうところで出来る限り協力をいただきたいと思っています。これは年金機構に任せることなく、私もしかるべき時期に日本郵政に対しては協力要請を試みたいと思っています。まだどのようなことになるか分かりませんが、現状では都市部の郵便局を中心にした対応なので、郵便局経由の記録照会件数はあまり伸びていませんが、できるだけ身近なところでやっていただけるような工夫を厚生労働省としてもしていきたいと思っています。以上です。

(磯村委員長)

ありがとうございました。他の皆さんはいかがですか。どうぞ。

(廣瀬委員)

前に年金機構でデモをやったときに私が質問した件ですが、在職老齢の関係で雇用保険の継続給付の金額はもちろん入らないがコメントを入れたらどうか、ということを行った記憶があります。あれは全然今見えなかったと思いますが、どうでしょうか。

(日本年金機構ねんきんネット説明担当者)

雇用保険との調整があるという趣旨のメッセージについては、本日は取り込めておりません。10月末に向けて全て反映したいと考えております。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

大塚副大臣からご質問があった件ですが、先ほど年金制度の解説のページを入れたらどうかという話がありましたが、記録確認の場面でクリックすれば解説の表示が次のステータスで見えることになっており、細かい制度についての説明がご覧いただけるような仕組みにしています。

(大塚厚生労働副大臣)

これはご配慮いただいているということが分かりました。その概要を中学生や高校生が読んでも分かるような解説をぜひ入れていただきたいと思います。よろしくお願いします。

(磯村委員長)

どうぞ。

(駒村委員)

先ほどの画面でこれまで支払った総額を出してくれるページがありましたが、これはどのように計算をしているのですか。つまり昔の100円がそのまま100円として載っているのか、物価が何かで現在価値になっているのかどうか。何のためにこれは入っているのですか。

(日本年金機構ねんきんネット説明担当者)

ご質問の1点目ですが、物価スライドではなくて実際にお支払いいただいた保険料の金額を入れています。なぜ入れているのかについては、自分がいくら納めたのかという点を確認したいという要望等から、「ねんきん定期便」に表示されており、今回の「ねんきんネ

ット」でも、各月の積み立ての年金ではないのですが、納付額の累計を表示しますので、ある種の参考値にはなりません。自分が今までいくら納めたのか、それに対してこれから年金をいくらもらうのかという部分の比較ができるように便宜を図った趣旨です。

(磯村委員長)

単純合計で、元利合計でも物価調整額でもない、ということですね。  
他には。どうぞ。

(稲毛委員)

内々に申し上げたことがあるのですが、「ねんきんネット」の画面は大変見やすいです。今、年金事務所の窓口では内々の業務用の画面をペーパーで示している状況ですが、これを説明のスタンダード画面として使用することはできないかということを検討していただきたいと思います。問題となるのはタイムラグなのです。業務用の画面ですとリアルタイムの記録で出るから、まさに現在の記録そのもので表示されるのですが、「ねんきんネット」の画面では1か月の記録が入っていないから最新のものではないことになるのです。ただ、見込額関係や年金について今後どうなるかということを知りたい人にとっては、1か月のタイムラグというのはそれほど重要ではないのです。本人は気にするけれども、年金の見込額試算ということでは重要ではないのです。そういう観点から、見やすい、説明がしやすいという点で、機構の職員は全部画面を出せるそうなので、これで説明することを考えていただけませんか。併せて加入期間の照会をする方は、まさに現在ということが必要になってくるわけですが、これに加筆していくという形の方が、後々お客様が理解しやすいということと、「ねんきんネット」のPRも兼ねてくるのではないかと。これを登録すれば自宅で、年配の方であれば息子さんに手伝ってもらって見ることもできるとか。そうするとユーザーがどんどん増えて周知も高まることにつながっていきます。だから第一歩としては希望として、今「ねんきんネット」というものがあって1か月のタイムラグがあるのだけれども非常に見やすい画面を出すことができるので、それでいかがですかという入り口もありかと思っています。

(磯村委員長)

いかがですか。

(矢崎日本年金機構事業企画部門理事)

ねんきんネットについては、今お話があるようにお客様のニーズに合わせてどのように使っていくかというのは研究していきたいと思います。一方、現在お客様にお渡しするペーパーは今言われたように、業務用のプロの職員向けの記号で表示したもので、これについても改善できないかと思っています。少しでも記号のものを日本語的な言葉にできない

かというのをシステム部門で今検討しています。両方を平行してやっていきたいと思っています。

(稲毛委員)

大変踏み込まれていてありがとうございます。そういう意味では、職員の採用関係からも難解な画面が分かりやすい表現になれば、働いている人にとっても楽ではないかと思えます。よろしくをお願いします。

(矢崎日本年金機構事業企画部門理事)

現在の職場ではプロの職員ばかりに頼るわけにはいかない状況になっていますので、そういう方々のスキルに合わせてオペレーションができるようなという意味も含めて、今システム部門で検討しています。

(喜入日本年金機構システム部門理事)

少し補足をしますが、現在ウィンドマシンの画面に関しては平成 25 年の 1 月から順次、端末を各事務所等で 3 か月間かけて順繰りに改善していきます。そのときに画面の操作性、見やすさ、その対応をウィンドマシン、それから各事務所に置いてあるターミナルコントローラーのレベルで対応できる準備を今はしているところです。以上です。

(磯村委員長)

どうぞ。

(梅村委員)

前にお尋ねしたこともあるのですが、今日は説明がなかったので確認です。この記録を、例えば途中で立ち上がったたり何かして、それまでの作業の保留というようなもの、あるいはデータとして取っておくと。それと、例えば「この前やったのはこうだったんだが、実は 63 歳からを 62 歳からにしてみたい」というときに、前の画面を呼び出してそのまま記録できるようなものです。膨大な量になるから勘弁してくれと言われればそれまでですが。

もう一つは今の説明ではスクロールしていましたが、見込額の試算を出して、次にこの画面へ飛ぶという飛び方ができるかどうか。その 2 つです。

(日本年金機構ねんきんネット説明担当者)

1 つ目についてお答えします。年金見込額試算で試算をした途中の結果については保存をして、例えば翌日に見る場合には見られるようにしたいということで、なるべく入れていただいたものを無駄にしないようにする機能を設けています。

もう 1 つのご質問ですが、流れを見やすくということで、基本的には画面を見ると下の

方に、次に矢印が右側になるのですが、こちらを順次押せば、先ほど質問に答えていただいて、下をどんどん押していけばいけるようになっていきますので、そこになるべくうまく誘導するようにメッセージ等を工夫していきたいと考えています。

(磯村委員長)

よろしいですか。どうぞ。

(斎藤委員)

これは大塚副大臣にお願いしたほうがいいのかもかもしれませんが、郵便局であるとか、あるいは年金機構の事務所に行ったときに、相談しながら、係の方とお話をしながら見るときに、画面を見ながらというのは非常にやりづらいので、タブレット型の iPad などのようなものでしたら、クルッと回して見ていただけるとか非常に使いやすくなるので、そのような予算をどこからかひねり出していただけたらいいと思います。

(磯村委員長)

どうぞ。

(大塚厚生労働副大臣)

日本郵政に協力をいただくときでも、恐らくパソコンを提供するというだけではやっていません。あちらの手持ちのパソコンを使っていますので、日本郵政の収益が上がってそのようなインフラが入るようになることを期待はしますが、おっしゃるように、できるだけ相談に来られた方が見てできるような体制にするべきだと思います。それから少し踏み込んだことを申し上げますが、郵便局だけではなくて民間金融機関が協力しますと言ってくれば、民間金融機関でもできるわけです。民間金融機関は顧客を囲い込むという意味においても、そういうインフラを自ら用意して年金の相談に応じますというようにされるかもしれません。国民の立場に立っていろいろ工夫をしてみたいと思います。

(磯村委員長)

ありがとうございました。

(大塚厚生労働副大臣)

お先に失礼します。(ここで退室)

(磯村委員長)

他にはよろしいですか。

メディアの皆さんは見辛かったと思いますので、この会が終わった後もスクリーンや機

械をそのまま置いておくことができるそうなので、もう一度見たいという方がありましたらお申し出ください。

次の議題をお願いします。

(榎本年金記録回復室長)

資料2の年金記録問題へのこれまでの取組です。機構の伊原記録問題対策部長よりご説明します。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

資料2をご覧ください。前回、紙台帳とコンピュータ記録について、今後の事業の進め方をどうするかということでサンプル調査の結果を公表しました。記録問題は今どこまでどう進んだのか、どういう取り組みをしているのかということのを改めて一度おさらいしたほうがいいのではないかと磯村委員長から指摘をいただいて用意したのがこの資料です。

開きますとA3の紙が2枚付いています。1枚目は「記録問題」の問題の所在と対策というものです。記録問題についてはいろいろな対策を講じていますが、それを一覧にしたものです。大きく見ますと、問題の所在というのは、未統合記録、いわゆる5,000万件の持ち主が分からない記録をどうするのかという問題、それから、その下のBで本人に記録が紐付いてもその記録が本当に正確なのかという問題です。

5,000万件については平成19年の12月からスタートした特別便、黄色便、グレー便という、未統合記録の中で本人の持ち物ではないか、あるいは旧台帳の記録の中で本人のものではないかと思われるものについて本人に送る対策を行っています。それから4番目ですが「ねんきん定期便」として現役の加入者に対して毎年記録を送る。受給者には標準報酬記録が従来送られていませんでしたので、一昨年12月から1年間をかけて受給者便を送るという対策を講じてきました。これらによって未統合記録を思い出していただく、あるいは本人に結び付けるという対策が講じられてきました。

それから記録の正確性の確保という点では、現在実施している紙台帳とコンピュータ記録の突合せ、それからその下にある厚年基金の記録の突合せ、これらが1つの大きな柱です。真ん中の国民年金の特殊台帳については既に終わっています。そして標準報酬遡及訂正事案の問題への対応もあります、定期便や受給者便は、未統合記録問題への対応だけではなくて、現在結び付いている記録について正しいか間違っているかについて確認できる取り組みになっています。

このような対策を支える仕組みとして、事務所段階における記録回復、あるいは年金記録確認第三者委員会の活動が存在しています。

これらがどこまで進んだのかという点については次のA3の紙をご覧ください。まず未統合記録の解明ですが、本人に記録なりを送っておかしいところがあれば言ってきていただくという、本人の気付きや思い出しを期待して行っている対策です。それぞれの受付数、

特別便でいえば 1,278 万件のようにお客様から、国民から照会なり回答をいただいています。これについて処理した、年金機構ないし当時の社会保険庁として確認を終えたと思われるものがその下のパーセンテージです。特別便が 95%、黄色便がほぼ 100%という状況です。ほぼ 9 割以上になっていますが、受給者便だけはスタートしたのがおとしの 12 月で去年 1 年間送っていたということもありましてまだ 80%です。おおむねいろいろな便を送ってご確認いただく作業はほぼ最終コーナーに入ってきているといえるのではないかと考えられます。

それに対して記録の正確性の確保ということになりますと、去年の 10 月から開始した紙台帳とコンピュータ記録の突合せがちょうど 9 カ月ぐらい経過したところだと思いますが、この 3 月現在で 486 万人を終えている。対象者数でいえば 6%です。国民年金の特殊台帳は終わっています。厚生年金基金の突合せが約 9 割で 3,383 万人。標準報酬の遡及訂正事案ということで、2 万件の訪問は既に終わっています。このような中で下にありますように、第三者委員会あるいは年金事務所での回復ということですが、記録の回復申し立て事案が全体で 22 万件、事務所での回復が 4,500 件、第三者委員会に送付されたのが 20 万件でした。20 万件の中であつせんが 8 万 2,000 件、非あつせんが 9 万 1,000 件という状況です。

次にこれに伴う成果です。作業としては今説明しましたが、どのような結果になっているかと申しますと、未統合記録については 1,239 万人の記録が結び付いているということです。件数では 5,095 万件の中の 1,600 万件、正確には 1,563 万件が結び付いていることとなります。記録の正確性の確保ということで、紙台帳とコンピュータ記録の方は始まったばかりで 4,325 人、国民年金特殊台帳とコンピュータ記録の突合せは 7.9 万件、厚生年金基金の記録の突合せは約 3 万 7,000 件という回復人数になっています。これらを累計した記録訂正年金額は年額ベースでいくと 691 億円で 133 万件になります。これは平成 20 年から大体 3 年間の累計で、それ以前にも随分記録訂正が行われています。申し訳ありませんがその記録は取れていませんので、ここに挙げていますのは 20 年 5 月以降のデータです。これらを年額ではなく生涯額に置き換えますと約 1.4 兆円になります。

5 ページは残されている現在の課題は何かということです。紙台帳とコンピュータ記録については現在今後の議論が進められていますので省いていますが、ここには 4 つ挙げています。1 つは厚年基金記録との突合せ、5,000 万件の問題、「ねんきんネット」、事務所段階での記録回復ということです。今は 23 年度で佳境に入っていますが、それぞれの取り組みを進めています。

次のページです。このような記録問題の解決に向けた作業を進める中で、次に考えなくてはいけないと思われるのが再発防止です。記録問題を二度と起こさないためにはどうしたらいいかという点です。この点についてはさらに詰めていかなければいけないと思っています。現段階で整理している項目として、1 つは基礎年金番号の重複付番をなくしていくということです。アは新規に重複付番をつくらないための対策。イは既発生分の整理ということになります。新規発生の防止のためには何をすべきかということになりますと、

基礎年金番号が書かれていない資格取得届が出されたときに、今ある基礎年金番号のデータとぶつけてみて、既に3項目が一致するケースについては、現在は仮番号を付して疑重複調査を行っています。一部の大都市などでは、見つからない場合はそのまま基礎年金番号を付けてしまうということが従来行われていましたが、システム改修を行い、積極的に確認できない限り新規付番はしないことにしたいと考えています。疑重複調査自体も、お客様から回答をいただきやすいような仕組みに変えていきたいと考えています。

米印ですが、今までは疑重複調査について、前の基礎年金番号と重複だと確認できた場合も確定的に前の番号を用いることはしていなかったのですが、疑重複調査表に4項目一致番号を印字することで前の番号を用いることにしていきたい。そのような中で新規発生を防止していきたいと考えています。

既発生分の整理についても、4か月ごとに抽出して行ってきたものについて住所以外の4項目、例えば配偶者などについて設定して、名寄せをきちんと行う仕組みを導入していきたいと考えています。

大きな流れとしては、政府全体として今議論されている番号制です。これを積極的に記録管理に活用していくことでできればと考えています。

7ページの記録の正確性の確保という点では、本人による記録の確認が特別便に始まり、今は定期便を送っていますが、これに伴う確認をしっかり行っていただく。加えまして、先ほどデモンストレーションを行いました「ねんきんネット」による確認です。「ねんきんネット」の確認の場合は先ほどご覧いただいたように、脱退手当金を含めて見やすい、調べやすいという点もありますのでぜひご利用いただきたいと考えています。それから事務処理誤りの防止も大事だということです。紙に手書きで書いたものをもう一度入力すると誤りの可能性が高くなってきますので、これを減らすためには直接電子申請なり磁気媒体での届出を促進することが有効です。仮に紙で届けられたものについてもOCRで読み取るという形で、人が入力することによる誤りを減らしていくことが大事だと考えています。再発防止の取り組みについてはまだ詰めなければいけないことが多いと思いますが、このような方向でもう一度記録問題が起きないような対策を講じていくことが必要だと考えています。以上です。

(磯村委員長)

ありがとうございました。次回、または8月以降に新しい分野の審議をお願いする前の段階として、中間おさらいをしていただきました。今後の再発防止を含めて何かご質問やご意見はございますか。どうぞ。

(梅村委員)

厚生年金についての絡みが多かったと思いますが、国民年金についてどう考えているかというのがあっていいような気がします。そのまま18歳以降就職した場合にどう対応す

るか。18歳では就職していたが20歳のときは無職であったという、最近はそういう人が多くなっていますが、そういう人たちに対する付番の対応策はどうするのか、その辺をお願いします。

(中野日本年金機構全国一括業務部門理事)

基礎年金番号の重複防止という観点から説明します。ご指摘のように18歳で就職して厚生年金に加入していたが、20歳前に会社をやめた場合、20歳になると住基ネットの情報を基にして、国民年金を適用とします。そのときに住所や名前が変わっていると、同一人とはわからないため、重複付番が生じてしまいます。そのようなことに対応する方法として、先ほど説明した仮番号という考え方を今後導入していけないだろうかと考えています。これまで、住所が変わっていても3項目すなわち、氏名、生年月日、性別が一致している方には調査票を送って確認をするのですが、本人から「私は適用されていません」という答えをもらえないまま、新しい番号を付番するというケースがありました。今後は、明確な確認ができない方については仮の基礎年金番号を払い出し、後日この方が仮番号だということを職員が皆確認できるような形にしておいて、次に事務所に来られた場合、あるいはこちらから積極的にその方に対して確認して重複を防ぐことができないかということを考えています。

(磯村委員長)

よろしいですか。他には。

(三木委員)

仮番号を発番すること自体は、今後の管理を容易にするという観点からいけば一つの方法だというのは間違いのないと思います。ただ、再発防止についての議論で懸念する点は、一応届け出ている3情報なり4情報は真実なものだということが大前提で、言ってもらったものを信じますという話になっていると思います。現実、過去の宙に浮いたというものは、もともとからして言ったものが違う、もしくは事業所が間違っただけを出してきているのかもしれないですが、そういうものがあるわけです。通常本人確認といえば免許証なり住民票か何かを出してくれというのは、銀行や通信キャリアでは普通のオペレーションなわけです。そういう意味では本人確認のものを何か出してもらうというのは当然あり得る選択肢ではないかと思います。その上で本人が言っていることを確認してやるということを、事業所や事務所で徹底していくことが必要ではないかと思いますが、それは難しいものですか。

(中野日本年金機構全国一括業務部門理事)

今、日本の社会の中で住所として一番確かなものは住基の情報、住民票で登録している

住所だと思います。それを確認する方法として、全員に住民票を提出していただくというのも1つの方法ですが、これはとてつもない業務量をお客様にお願いしなければいけませんし、私どももそれを処理しなければいけないということが起こります。そこを解決していく方途として、現在、被保険者について住民票コードの収録を進めていますので、住民票コードを通じて本人であること、住民票の住所との相違などの確認ができるようにしていくという方法があると思います。先ほどの再発防止策の2番目の大きな項目で書いていますが、共通番号のようなものができて共通番号に基づく住所、氏名、生年月日を1つに確定するという行政のインフラが出来上がれば、私どもとしては共通番号を申告していただくという形で間違いなく本人の基本情報を確認できる。このようなことができるようになるのではないかと考えています。

(三木委員)

確かに住民票を出してもらえば、4情報はほぼ確からしいということで、非常に確定的なものに近いと思います。実際に言われている通り、お客様に非常に手間を取らせるといふこともあり、実務運用上もなかなか難しいところもあると思います。健康保険証を早くくれないと困るという話もあると思いますし、なかなか難しいところがあると思います。ただ、そこまでいなくても、免許証であれば少なくとも名前は本当かもしれない、生年月日は本当かもしれないという、4条件がどの確からしさで行うかということだと思います。少なくとも払込総額や受給総額でいけば数百万とか数千万になるような取引に関して、レンタルビデオ屋でも普通に免許証を出してくださいと言われて見せているぐらいなので、その程度の強度の本人確認のオペレーションを行うことが妥当でないとはお客様も言わないと思います。そういう意味では、どこまでの確からしさを本当に要求するかというところはありますが、免許証であったり、免許証がない場合は何かと何かの組み合わせで本人確認をするということ、実務のオペレーションで普通に民間の事業所でも役所でもやったりしますから、ある程度はこの場合も本人確認を本人の申告のみによらず検討するべきだと思います。

(中野日本年金機構全国一括業務部門理事)

一点だけ補足します。私どもに資格取得届をする際には年金手帳を出していただきます。事業所の場合は事業所に出して、事業所がその基礎年金番号を転記して届けることとなります。年金手帳で確認するという形です。

(三木委員)

その通りですが、もしそれできちんと年金手帳が出ていれば当然ながら管理できているわけですが。実務的には年金手帳もないと、でも健康保険証は今すぐ欲しいから出してくれということで起きていることだという認識です。実務で年金手帳がなければ出ないという

ところで運用ができないからやっているわけで、そういう意味でせめて免許証とか何かを見せてくださいというのはあり得るべき姿だと思います。それもできないということに関しては、そこまでやってできないものというのは、本人がもともと正しく申告する意図がないのか何かそういうことを行っているということで、ある意味責任分解点というのが明快になると思います。

(磯村委員長)

どうぞ。

(廣瀬委員)

今の三木さんが言われたのは、厚生年金の場合は会社が本人確認を最初にする義務があると思うのです。会社は住民票ではなく住民票の記載事項の証明書を普通よく私なんかで作るときに入れるのですが。それを取ればそこで本人の確認ができるから、この年金の取得のためだけに別個にという手間は、普通はないと考えていいのではないかと思います。いかがですか。

(磯村委員長)

どうですか。

(中野日本年金機構全国一括業務部門理事)

三木先生、廣瀬先生のご指摘の適用の現場で、大部分の方は年金手帳なり基礎年金番号の申告をしているのですが、それがいただけない場合の代替的な方法が何かないのかというご指摘だと思います。それについては適用現場の状況や、いただいたアドバイスも踏まえて、少し内部で考えてみたいと思います。

(磯村委員長)

本件は、建前と現場の実務とのずれをどうするかという問題だと思います。その辺は時を改めてきちんとご説明いただけますか。よろしいですか。他にはいかがですか。どうぞ。

(稲毛委員)

再発防止に向けての取り組みに入れるのか、記録問題関係その他の対策に入れたほうがいいのかが分からないのですが。現実には起きている、本来入るべき人が加入していないという状況が非常に増えています。特に非正規雇用で、かなり苦情が多いです。最近労働問題の相談につくことが多いので、その場合に普通の労働問題と匹敵するぐらい、健康保険や厚生年金に加入させてもらえない、入っているかどうか分からないという問い合わせが多いのです。特に非正規雇用が増えてきたのが若い世代なので、今だったら分かっている

がいずれ年を取って、あのときはどうだったか、今の 60 歳、70 歳、80 歳が直面している状況にいずれなるわけです。実際に記録問題の方に人員が割かれているので、そちらの指導が全く手薄状態、事務所によっては皆無のような状況になっている部分があって、この部分是对策に入れておかないと、何十年後に加入したはずだがどうなんだという問い合わせが必ず来ます。だんだん熟してきたので、将来不安に思う人を防止する策を考えていかなければいけないし、ここに入れ込んでいくべき項目ではないかと思えます。

(石塚日本年金機構事業管理部門理事)

事業所調査をどこまでやれるかという話だと思います。おっしゃる通りここ数年記録問題等の影響もあって、あまりできていない状況です。今年度から少し力を入れて、定時決定時の調査等も含めて積極的に事業所調査を、限界はありますが、なるべく力を入れていきたいと考えています。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

細かいことは今、石塚理事が言われましたが、適用徴収の問題、あるいは将来無年金者や低年金者を発生させない問題を記録問題のカテゴリーの中で考えるべきなのか。これらは日本年金機構の本来の一番大きな仕事だと思うのですが、そういう意味で、どのように位置付けるのかというのはもう少し考えたほうがいいのかと思います。

私は記録問題対策部長ですが、記録問題対策部をなくしていくという方向で考えるのか、それとも本来の仕事と考えるのか。基本的な方向の話なので大事なテーマだと思いますが、記録問題に入れるべきかどうかについてはもう少し議論したほうがいいのかと思います。

(稲毛委員)

そこをまさに検討したほうがいいのかと言っているのです。今の状況で現実にあるものを粛々と片付けていくと、どんどん生まれているので記録問題対策はなくならないです。だから先ほど私が申し上げたように、再発生防止に向けての取り組みに入れていくのか、関連事項として入れていくのかも含めて、どこがやるのかというところを整理しておかないと、いいか悪いか分かりませんが記録問題対策はなくならないです。

(廣瀬委員)

関連でいいですか。

(磯村委員長)

どうぞ。

(廣瀬委員)

今年は算定基礎の届出を出す際に調査をやると思いますが、事業所数割合で調査するところはどのぐらいのパーセンテージになるのですか。

(磯村委員長)

適用の調査ということですか。

(廣瀬委員)

そうです。算定基礎と一緒に今回やるはずです。

(石塚日本年金機構事業管理部門理事)

各県によって事務センターの集約化の状況や事務所との役割分担などもありますので、一律に何割をやれという基準までは設けていません。各県が工夫してできるだけやってほしいということで、今計画を立てて進めているところです。一律の何割までやれという基準まではつくっていません。

(廣瀬委員)

任せているという感じですか。

(石塚日本年金機構事業管理部門理事)

そうです。

(磯村委員長)

他にはよろしいですか。どうぞ。

(三木委員)

若干外れてしまう部分もあるのですが、本人確認と接触するためでもありますし、データ上の突合もそうですが、電話番号と携帯番号とメールアドレスを取るというのは、とにかく効率的に接触するためには非常にいい方法なわけですね。本人が意図的に自分の名前も変えてどこかに変わるというときは全部変えるかもしれませんが、そうではない限り基本的には変えないはずですね。通常民間だとメールアドレス、携帯番号を取るのとは普通なわけで、それを取るか取らないかについて議論をきちんとやったことがないと思います。昔からデータベース上入れる箱がないから入れませんというような話でしか来ていません。今後の全体としての業務の運用上は非常に便益があるはずなのできちんと検討していただいて、これは個人情報上取らないほうがいいということで取らないことにしても、取らないというのであれば取らなくてもいいと思いますが、取っていいのであれば取ったほうがいいと思います。

(磯村委員長)

本人確認の話や未適用、未加入の話などフリーターキングのようになりましたが……。副理事長、どうぞ。

(薄井日本年金機構副理事長)

先ほど来の本人確認の話ですが、民間の保険会社は相対の取引ですが、私どもはある意味で公的な行政の関係の仕事をしていますので、国民の皆さんや事業主にどこまで負担をかけ、あるいはどこまで情報が取れるか、確かに原点に立ち返って議論をするのは大事だと思います。その辺のバランスを踏まえながら年金局と相談しながら議論していく事柄だと思います。

(磯村委員長)

どうぞ。

(駒村委員)

先ほどの稲毛さんのお話ですが、本来は正規でも掛けられなかった人が、事業所の都合で掛けなかったり、どうもその実態がよく分からないと。今度の社会保障と税の一体改革の中で出てきたのは適用拡大がキーワードですから、今のような状態ならもっと穴が大きくなるということになります。これは現場に任せるのではなく、実態をきちんと統一的に処理しないとますます矛盾というか形骸化するのではないかとということがあります。その辺は今お話を聞いていても大変心配な状況だと思います。そうするとまた問題が膨らみまますのでお願いしたいと思います。

(磯村委員長)

中には、厚生年金には入れずに国民年金をまとめて事業所単位で払ってあげますとかいろいろあるのです。

(稲毛委員)

国民年金の半分の保険料を会社が出してあげるというのもあるぐらい。

(磯村委員長)

ですから、なかなか建前通りにっていない状況があります。今の本人確認や未適用、未加入の話など、いきなり記録問題に結び付けるわけにはいきませんが、機会を改めてまとめて議論をさせていただきます。

記録問題のこれまでの取り組みの資料2のところはよろしいですか。それでは次回以降

の話とも関連しますので資料3をよろしく願います。

(榎本年金記録回復室長)

資料3の年金記録に係るコンピュータ記録と紙台帳等との突合せについてということですが、紙記録とコンピュータ記録の突合せの関係については、前回5月10日の委員会においてサンプル調査の結果を報告したところです。今ご覧いただいている資料は、全体像を検討会でご議論いただいた際に、改めて整理をしてみるとこのようなイメージになるのではないかとということで作ったものです。コンピュータの記録が全体で約3億件ありますが、実はこのうち5,000万件が未統合記録で、宙に浮いた記録です。宙に浮いた記録については、先ほどの記録問題の取り組みの資料の中にもありましたが、定期便や特別便や黄色便を送ったり、住基と突合したり、いろいろなトライをして、それを確定するべく努力をしています。今回の紙台帳突合はAと書いていますが、まさにそれも、今回のこれも検索していくトライの一環だということです。このようなことと併せて、一方でコンピュータ上基礎年金番号と統合された記録の中で、紙台帳との関係で問題がないかどうかを確認するという観点から、現在紙台帳自体でコンピュータに紐付いているものが6億件ございますが、それについて現在突合作業を全国29カ所の拠点で行っているという状況をご説明したものです。

2ページには5,000万件の中の現在の取り組み状況を簡単にまとめたものを付けております。先般説明したのは976万件についてのサンプル調査の結果、氏名、生年月日、性別などの誤りが判明できれば基礎年金番号に統合できる方がある程度おられるということが明らかになったところです。下に1,555万件の既に亡くなられている等、一定の解明がなされた記録というのがございますが、このうち347万件については976万件の持ち主と同一人物の可能性が高い記録であるということです。976万件の解明が進めば、併せて347万件の中の幾つかは統合して回復することができると考えられます。上の1,001万件は特別便などによって解明作業が進展中の記録ですが、これについては現在機構の方でサンプル調査を実施しております。7月を目途にその結果が出るかと聞いております。これはこれまでの検討会でご報告したものをここで改めてお示ししたものです。

5月10日の後の動きをご報告します。2点ございますが、1点目は資料がございませんので、恐縮ですが口頭でご説明します。前回この場で機構から報告がございましたサンプル調査の結果については、5月18日の民主党の厚生労働部門会議で私どもからご説明をしました。紙台帳等とコンピュータ記録の突合せの事業は民主党のマニフェストに記載されている施策です。そういう観点から、今回の結果をご説明して、今後の進め方について民主党の方で検討をいただくことが必要であると考えたことによるものです。当日いろいろな先生方から多くの質問がございまして、それにお答えしております。部門会議では今後議論が始められると理解しているところです。

2点目は、部門会議は6月1日にもございましたが、その際に年金機構で、現在各29の

拠点の業務で委託事業者と結んでいる契約の期間の取り扱いについてご説明してご了承をいただいたところです。現在結んでいる契約は6月末に更改を迎えることになっております。その後も続いて作業を進める必要がございますが、現場の方の運用としては各事業者と働いている労働者との契約期間が3か月単位であるということもございましたので、そのようなことを配慮して9月末までつなぎで行うということをご説明してご了承いただきました。以上2点前回以降の私どもの動きをご報告しました。

この事業の今後の進め方ですが、今申し上げたようにマニフェスト関係のものということで、私どもとしては民主党の議論の状況などをよく伺いながら今後検討していくことが必要であると考えています。このために回復委員会でご審議をお願いする事項について明確にできるのは、恐縮ですがしばらく先になるのではないかとということです。諸事情をご容赦いただければと思います。

(磯村委員長)

ありがとうございます。今の話ですと、民主党のマニフェストに関連する事項なので、例えると船で行くのか飛行機で行くのかというところがまだはっきりしないようです。それが決まれば船で行くのならこんな船で、飛行機ならこんな飛行機でということがわれわれの仕事になるのかもわかりませんが。そういう状況のようですので、今の事務局のご説明に対するご意見とまではいかないにしても、ご質問やご確認などがありましたら伺うということで、今日は記録問題の全体像の整理を確認するということに止めたいと思いますが、いかがですか。その辺も含めてご意見がありましたら。どうぞ。

(岩瀬委員)

お聞きしたいのですが、民主党の部会で全件照合するか部分照合か方針が出ない限りは議題に挙げられないということですか。

(榎本年金記録回復室長)

私どもとしては、この関係は役所サイドだけの問題というよりも、民主党の考え方をよく踏まえながらこの検討を進めていく必要があると考えておりますので、その辺の状況はまさに現在進行中なものですから、今はこうだということは申し上げづらいところです。その状況を踏まえながら、今後議論が進めばどうやっていくか明確になってくるのではないかと考えております。

(岩瀬委員)

民主党の方で方針が決まった上で、ここで議論をしていくということになるわけですか。それまでは議論はしないということですか。

(榎本年金記録回復室長)

この場において議論をするかどうかという点については、今後の進め方を見ながら委員長ともご相談して進めたいと思っております。一方検討会で、先生方にこれまで2回ほどご議論をお願いしておりますが、この点先行きが不明確な中で先生方にご負担をおかけして大変恐縮です。私どもとしては、検討会自体は今後も幅広く先生方のお知恵をお借りできるような形で進めていただくとありがたいと思っております。

(磯村委員長)

どうぞ。

(岩瀬委員)

全件照合というのが民主党のマニフェストだったのではないですか。変わってきたからここでいったん中断をして方針を出してもらおうということですか。

(榎本年金記録回復室長)

先ほど先生が触れられましたように、民主党にもいろいろな議論があります。その中で、今はそれがどういう方向かということがまだ見えている段階ではございません。恐縮ですが、今後その状況を踏まえながらということで、改めてご相談させていただきたいと思っております。

(岩瀬委員)

よく分かりません。

(磯村委員長)

どうぞ。

(三木委員)

今の本筋はなかなか時間がかかるということだと思いますが、そろそろ解明状況が、ほぼ全容がつかめるような状況に近づいているのだと思います。再発防止とも関係があるのですが、通常何か問題があったら基本的には原因を追及して、こういう原因だからこういう対策をしますというのが普通です。そういう意味では、この5,095万件は、転記ミス、漢字のミスがどうだったのかというような、例えと処理した治療の状況で手術した人、点滴した人とか、治療の結果としては書いてあるのですが、盲腸だったとか、風邪でしたとか、原因別の棚卸しをどこかの段階でぜひしていただいて。例えば申告自体が虚偽、間違いだったというのが結構あると私は思っています。そういうものはどうやって解決していくのかというような問題の立て付け自体を、過去に起きた問題についての原因を、どう

いうパーセントでどういう原因で発生しているかを把握して、もう一回再発防止策を立てるということをきちんとやらなければいけないのではないかと思います。

(磯村委員長)

その辺は承るだけでよろしいですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

すぐに答えるのは難しいですが、ぜひそういうことをやってみたいと思う気持ちもあるのですが、実際に行うとなると難しい問題だと思います。前のサンプル調査でも、記録判明なのか記録訂正なのかという細かい分析をしましたが、その原因が転記ミスだったのか、何だったのかというのは解明が難しいのです。ですから、さぼるわけではありませんが、従来のサンプル調査でどこまで分析できるか、今までやったものに加えてもう一掘り二掘りできるかどうかは考えてみたいと思います。他方、転記ミスが何パーセントで、本人の虚偽の申告が何パーセントでということが出せるかという直感的には難しいと思います。

(矢崎日本年金機構事業企画部門理事)

若干補足しますと、なかなか難しい設問で、どこまでできるかというのがあると思います。一つのアプローチの仕方として、前にも年金給付部から報告しましたが、毎週回復事例を蓄積していき、旧姓によるものとか転職による複数手帳とかですが、あれでどこまで原因が分かるか。ただ、今お話があるように申告自体が虚偽だったかどうかということまではなかなか追いきれないかなと思います。ですから対策を考える上ではいろいろな可能性が考えられる中で、広い意味での国民への負担、コストベネフィットを考えてどのような方法があるかを考えていきたいと思っています。

(磯村委員長)

よろしいですか。他にはありませんか。

先ほどの岩瀬委員からのご質問について、私の全く個人的な感じを申し上げたいと思います。冒頭にも触れましたように、コンピュータ記録と紙台帳との突合せは2通りの部分があるわけです。未統合記録との突合せと6億件との突合せ。このそれぞれについて突合せの仕方はいろいろあると思います。

あそこへ船で行くのか飛行機で行くのかというような例え話でお許しをいただければ、船に行くにもいろいろな船での行き方がありますし、飛行機でもいろいろな飛行機での行き方があります。どちらで行くかがある程度見えてきたら、船で行く場合の船での行き方はこういう行き方があるって、この船だったらコストはこれぐらいで速さはこれぐらいという論点整理を回復委員会でしなければいけないのではないかと考えています。ただ、そのようなことをしてくれというご意向があるかないかも、先になってみなければ分からない

というように私は理解しています。この理解が間違っているかどうか、あえて事務局には確認しませんので、そんな独り言もお聞き置きいただければありがたいと思っています。

このコンピュータ記録と紙台帳との突合せの全体像という資料をいただきまして非常にうれしくなったことが一つあります。普段文句ばかりを言っていますので、たまには労をねぎらいたいと思うのですが、右下の米印の1、氏名などのない記録については平成23年3月末現在約2万4,000件と書いてあります。これは確か私の記憶では梅村先生の発案によりまして、名前のない記録が524万件もあるという話が07年の暮れか08年の正月にあったと思います。524万件もあった名前のない記録が、それから4年近くで2万4,000件に減ったということですか。2万4,000件減ったのではなくて、524万件が2万4,000件に減った。従って発見されたのが521万6,000件あったということですか。これは当時旧社会保険庁がたたかれた、国会でも大問題になったことだと記憶していますが、いったいどうやってこれがここまで減ったのか。これと同じようなことを他の場面でも活用できないのか。この2つを教えてくださいませんか。大変素晴らしいことだと思います。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

平成19年段階で524万件ありましたが、この大きな立体図でいきますと、年金手帳記号番号払出簿、2億1,000万件ありますが、これと照らし合わせて名前を一つ一つ埋めていく作業をしました。その結果今は2万4,000件になったと。埋めたものを今度は基礎年金番号とぶつけて黄色便という形で送りました。全部が本人に結び付いたわけではないと思いますが、そのようにして減らしていく作業をしています。そのような作業はわれわれがやれるところまではやったと思っています。今は黄色便などを送っても駄目なものや、その辺について紙コンで未統合記録について作業をしようとしているというのが実状です。

(磯村委員長)

ということは、紐が付いた522万件ぐらいは全部が統合済みではないわけですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

統合済みではありません。あくまでも名前が入ったという段階で、あとは名前が入った手番と基礎年金番号が結び付くかというのは次のステップです。

(磯村委員長)

分かりました。それに関連して、絵の右上に点線の太いもので紐付かない紙台帳等と1億2,000万件というのがあります。これはそういう手法でできないのですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

この紙台帳も、基本的には紐付いてないものについては、紙台帳から氏名と生年月日を

画像化するときに入力していますので、そこまでは入っています。ただ、それとオンライン記録を結び付けようとしてもそれが結び付いていないので、それ自体は紙台帳の電子画像として残っています。ですからこれを発見しようと思う場合には、お客様が自分の名前や生年月日、あるいは気になること、もしかしたらこのように入っているかもしれないと言っただけならば、それをわれわれの方で紙台帳を検索して呼び出してきて、本来のその人に結び付けることはできますが、われわれの方から何の情報もないままぶつけることはできない。従って、やるとすればお客様の方から何らかのヒントを出していただく必要があると思っています。

(磯村委員長)

そのために、先ほどの「ねんきんネット」の4次リリースというのが問題になるということですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

「ねんきんネット」の方は、未統合記録の5,000万件ですので手前の絵です。後ろの1億2,000万件はなかなかそういうわけにはいきませんので、こちらは事務所にお申し出いただいてという議論がありますが、そういう中で気になるものがあれば言っただけということではないかと思っています。「ねんきんネット」ではやや難しいかと思います。

(磯村委員長)

そこまではできない？

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

紙台帳そのものを見せるわけには。

(磯村委員長)

最後にもう一つです。この手前の絵の一番下のところに、点線でコンピュータ上に未収録の記録というのがあります。これは件数が入っていませんがおおよそどれぐらいあるのですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

件数は分かりませんが、去年厚生年金のサンプル調査をしたときに、6,000件の厚生年金の記録を行ったときに、結構記録判明という事例がありました。記録判明の中には未統合のものもありましたが、未統合ではなくてコンピュータ上に未収録なものもありました。従って、あるということは分かっていますが何件というのはカウントできませんので、紙コンの作業を進めていく中で見つけていくものだと思います。作業を終えて初めて分かる

と思います。

(磯村委員長)

いつかは分かるわけですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

作業を進めていけば、基礎年金番号と結び付いたものについてはわかるはずです。

(磯村委員長)

これまで長い間言われてきた紙台帳うんぬんという話について、5,000万件の未統合記録も含めて実態の分からない記録というのは、上の点線の紐付かない1億2,000万件とコンピュータ上に未掲載の記録、クエスチョンマークと、この2種類しかない。他の記録は全部分かっているという理解でよろしいですか。これ以外に分かっていない記録はないと。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

答えから申しますと、これらが分かっていないものだと思います。この他にあり得るのは、どこかの市町村の倉庫に眠ったまま発見されていない紙台帳が存在する可能性です。全容が分かっていないのは、1.2億件と下のコンピュータ上の未掲載の記録です。それから6億件の紙台帳も全てを全部めくれるわけではなく、あくまでも紐付いた段階ですので、全てを見通して分析できているというわけではありません。

(磯村委員長)

結論として、2億件前後の記録はどうしようもないものとして残りそうだという素人風の理解でよろしいですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

量的に申し上げるにはあまりにも根拠がないのですが、相当量のものについては紙台帳とコンピュータ記録の突合せをしても分からないものは残るだろうと。そのために、申し上げているように「ねんきんネット」で未統合記録を検索できるような仕組みや、ご本人から申し出ていただき、ヒントを出していただくということは避けられないと思っています。われわれ行政の方からできないものが相当あることは間違いのないと思います。ただ件数は分かりません。

(磯村委員長)

ありがとうございました。答えにくいことを答えていただいて恐縮でした。私からは以上ですが、他には何かありますか。続いて次の議題をお願いします。

(榎本年金記録回復室長)

資料4で、年金記録の不備により任意加入ができなかった脱退手当金受給者の取扱いについてということです。これは具体的な問題となる事案がございましたのでそれをご紹介します。

60歳を超えた時点で25年に受給資格期間が満たない場合、普通は70歳まで任意加入すれば受給権を得ることが可能になるケースがございます。その場合にご本人が脱退手当金を受領するか、あるいは70歳まで任意加入して受給権を確保するかのいずれかを選択するのが普通のパターンです。ところが、記録問題の流れの中で、実際には年金記録の一部が分からなかった。ご相談があったときにそれがあつたことを年金事務所で把握していなかった。その結果、誤った記録に基づいて、ご相談をいただいたときに説明をしてしまったということで、この場合にご本人が自分は受給権を確保する余地はないと誤って認識して、結果的に脱退手当金を受領されているケースがございます。正しい記録が当時明らかであれば任意加入をして年金の受給に結び付けていたはずなのに、脱退手当金を受領してそれが払われている、ちゃんと記録が分かっていたら当時選択していたであろう任意加入の機会を失っている実態があつたというケースがございます。

このような問題に対してどう対応するかということです。資料の裏にいきますが、基本的な考え方は、当時正しい記録を把握していなかったということは明らかに事務処理の誤りということでもございますので、このような場合には過去にさかのぼって正しい年金記録に訂正した上で、正しい事務処理をやり直すというのが私どもの基本的な考え方です。そういう意味で今回のこの問題につきましても、当時にさかのぼって正しい記録に訂正する、そして正しい記録を前提に、ご本人に脱退手当金を受領するか、あるいは任意加入した上での受給権を確保するかの、いずれかを選択していただくという事務処理をもう一度やり直すことになると考えております。その結果、その当時正しい情報が分かっていたら、脱退手当金を受給しないで任意加入していたということを意思表示していただければ、本来脱退手当金は支給していなかったということになりますので、これを返還していただいた上で、当時任意加入を行っていたということで取り扱って保険料を適切に納めていただければ、それに対応した年金給付を行うこととするという方針で考えていきたいと思っております。

具体的な要件としては、(1)のア、イ、ウに書いているようなことだと思います。脱退手当金の請求時に判明していた記録では、70歳まで任意加入をしても受給資格期間を満たさない。そして、その保険料の掛け捨てを避けるということで脱退手当金を請求されたところ、記録が判明した時点でご本人はその当時分かっていたら脱退手当金をもらわずに任意加入を行っていたということを意思表示していただく。且つ、脱退手当金を返して、年金受給に必要な保険料を納付するということに合意していただく。そのような合意に基づいて脱退手当金を返還して必要な保険料を支払っていただく。そのような場合に(2)



た。今年の4月から既にマイナススライドをされているわけですが、このようにスライドされると支給停止された額を機械的に本人に通知するという仕組みになっています。それが8ページに書いてあります。機械的に出力される仕組みが発動して、5月に遺族厚生年金の受給者の方に送られました。ところが受給者の方からすると、今まで見たこともないような通知書が、理由も書かれずに送られてきたということで多数の問い合わせを受けたということがありました。我々の方でも慌ててコールセンターや事務所で具体的に対応するためのQ & Aも作り、お客様の対応を行ったわけですが事後的な対応になったと反省しています。

実はこのような通知書を出すべきなのかどうか、あるいは出し方についても配慮が必要と思うのですが、そもそも出すべきかどうかも含めて、来年度については丁寧な検討をした上で対応したいと考えています。以上が報告です。

(磯村委員長)

ありがとうございました。本件について何かご意見ありますか。

(廣瀬委員)

住所変更届の関係で、これは受給者に対してお知らせしているわけですが、現在被保険者に対する対応というのはどういうことになりますか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

事業改善法という法律が平成19年に通ってしまっていて、住基ネットの住民票コードを使って受給者も被保険者も住所変更届の省略が可能となっています。ただ、被保険者に関してはまだ住民票コードの収録が終わっていません。もう一点申しますと、被保険者の場合はわれわれは未着が多いことからしても、相当住民票の住所との間に乖離もあると思っていますので、慎重に作業を進めなければいけないと思っています。従って、まず今回の受給者をやった上で、被保険者の住所変更届の省略について具体的な検討を行いたいと思っています。

(廣瀬委員)

分かりました。関連ですが、年金機構が求める住所、取得届のときに住所を書いてそれが登録されるわけですが、その住所の定義というのはどういうものですか。つまり所在地と住所が一致していれば問題はないのですが、例えば営業所などで転勤が頻繁にある人はいちいち住民票を変更しない場合があるわけですね。年金機構が求める被保険者の住所というのは、何を求めているかということが決まっていますか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

定義上は住所としかありませんが、今回受給者に関していいますと、今後受給者が引っ越して住民票の場所を移すと、移した先が年金機構の登録住所になります。ですから基本的には住基法上の住所が受給者の住所になります。しかし、中には介護施設に入っている方や、今言われたように、ご自身の事情から住民票の住所を変える必要があると思われる方もいらっしゃる。そのような方については今後とも年金事務所に届け出ていただいて、居所という扱いをして運用したいと考えています。

(磯村委員長)

よろしいですか。

(稲毛委員)

また、すごい書面ができてしまったと。5ページ目の住所変更届省略申出書ですが、今後住所の変更があった場合は、住民票の住所で変更して差し支えありませんので、更新停止の解除手続きをお願いしますとありますが、何でこんな回りくどい言い方になったのか。裏返して、今後年金の住所変更は住民票でしますということをしていただければいいのではないかと思います。年金を受給されている方に書いてもらうものが、何の更新停止の解除の手続きなのですか。慎重な方からは絶対に詰問が来ます。機構側からの目線で考えるのでこうなるのだと思うのです。そこは端的にしていかなければ、何のための用紙なのかが分からない。ある意味ではタイトルだけを見た方が分かります。住所変更届省略申出書だけでいいのではないかと感じます。これを今後どのような使い方をしていくか分からない部分があるのですが。基本的には住基コードの登録がない方が新たにされる場合にも、仮に使うとするのと、これを出してもらう裏側には住基コードの登録があることというのが前提になっているので、チェック項目が1個必要ではないかと思います。既に住基コードが届けてあるか、もしくは住基コードの記載。多分住基コードを届けてあるというチェック項目の方が現実的なのではないかと。皆さんは住基コードを覚えていませんので、すぐには書けないという部分があります。何万枚も刷ってしまったのかもしれませんが、使い終わった段階でどれぐらい使う、被保険者にも拡大するということですので考えていただければと思います。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

5ページのところは、今ご指摘を受けて不明を恥じました。確かに「住民票の住所で変更して差し支えありません」だけで足りています。その後の「更新停止の解除の手続きをお願いします」は余計な一言かもしれないと思いました。

この用紙の性格だけを申し上げますと、この用紙の対象者がどういう方かは6ページの裏をご覧ください。住民票コードは既に収録されている方です。今回住民票コードが収録されている方は98%です。2%の方だけが住民票コードが収録されていませんが、この用

紙を想定しているのは、住民票コードは収録されているが住民票の住所と、今、年金機構に届けている住所が一致してなくて、次にある要否のところが必要になっている方、そのような方々にだけ書いていただきたい紙なのです。住民票コードが入っていない方は年金事務所に住所コードを届けていただく必要があるので、この紙では駄目なのです。ごく一部の、収録済みだが住民票の住所と年金機構の届け登録住所が違っている方だけに書いていただきたいというものです。

(稲毛委員)

本人に裁定請求時に住民票コードを届けていただきますが、国民側からのアクションがなくて、年金機構の方で自動的に登録した方も対象になるのですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

受給者に関しては、平成 18 年に 4 情報が完全に一致している人については自動的に取り込む作業をしました。そのような方々の現況届は省略されています。その段階で登録できなかった方が全体の 2 割いらっしゃいます。その方々には、現況届を送るときに住民票コードを入れていただければ現況届が不要になるということで作業してきました、今は 98% までできました。そういう意味で、受給者の方々に現況届を出さなくなった方々の住民票コードは年金機構に入っていることになっています。

(稲毛委員)

先ほどのチェックポイントではなくて文言の方で、既に住基票コードを届けているので住所変更届は不要ですとかそういうことですので、その辺を分かりやすく書いてください。後ろの記者さんに「これは何を更新停止の解除か分かりますか」と聞いてみてください。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

これでも見やすくするべく整理したのですが。

(稲毛委員)

それはすごく整理されていると思います。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

確かに一番大事なところが抜けていたと思います。

(磯村委員長)

他にはございますか。

(三木委員)

レターの非常に小さな文字の、後ろから2枚目のこれです。従前からレターのフォーマットでフォント自体も非常に小さくて、文言も非常に難しいということで、いろいろな議論を4年ぐらいやり続けていると思います。いったん全てを見直したという話もあったという気もしますが、今の文章も非常に難しいということで、これは直しているのですが、ここに入れる文言をもう少し分かるようなもので、フォントも上げられないものかというのが1点です。

2点目です。過去にこのようなものが出てくるとき、今の説明もそうでしたが「自動的に出ていました」と。ロボットとシステムだけで出しているわけではなく、人間がどこかで作業をしているので、なぜ、それを集約してどこかで、これは分かりにくいからきちんと見直そうという議論にならずに自動的に出てしまうのかということです。本来的にこのようなものを出すときには、どこかで集約して確認してオーケーが出たら出せるとか、例えばウェブに何月何日にこういうものを送付して、大体こういう文章ですというのが上がって、疑問に思った人がわざわざ事務所に行ったり電話をしなくても。今は70歳の人でも4割はパソコンが使えるという時代ですから、ウェブで確認するというだけでも随分軽減できるのではないかと。ましてウェブに載せると機構の内部でもきちんと集約している状況にならざるを得ないので、そういうやり方も集約の方法として検討できないかと思いません。

(磯村委員長)

どうぞ。

(矢崎日本年金機構事業企画部門理事)

2点いただいたと思います。まず9ページの文章ですが、これは種類がそれぞれの額改定や、支払い調整など何項目に及ぶものです。これは昨年 of 文書モニター会議、あるいは記録回復委員会の先生方にもご案内しているので、そのとき出られた方もいらっしやると思いますが、少しでも分かりやすいものにしようということで、出力文言の全部について見直しを行いました。実際にはシステムの切り替えの関係で、そのときも説明したと思いますが、ここの文書が変わるのは今年の6月からを予定しています。そういう意味でこの5月のものはまだ古いものであるというのが1点目です。さらに昨年 of 文書見直しの中で、いろいろなレイアウトの変更も極力行うことにしていますが、その辺もシステムの関係でこれには間に合っていなかったということです。

2点目です。通知文章のいろいろな意味でのチェックなり管理ですが、今回伊原が説明した7ページからのものは、単に文書というよりは今回のマイナススライド、あるいは16年改正で入り、19年から施行された老齢厚生先充てという中で、いろいろな事象をつぶしていかなければいけませんでしたが、そこがつぶれ切れていなかったといこうとです。私

どもの認識としては、文書管理というよりも一つの制度改正のオペレーションに問題があったのではないかという問題意識を持っています。今後も3号の問題や、いろいろな制度改正のオペレーションを行わなければならない中で、どのような体制を組んでいくかというのが検討課題だと認識しています。

それとは別に個人のお客様向けにいろいろな文書、通知が出るわけですが、基本的に文書の文言については、文書モニター会議なり部内の文書審査チームで分かりやすさという点については全てチェックすることになっています。単に文書だけではなく、例えば伊原が申し上げましたが、マイナススライドという通知が出た場合に、現場にどんなインパクトを与えて、そのためには現場でどのような体制を組まなければいけないか。あるいは1つのコールセンターのエリア内で分散発送させて、少しでもコールを分散化させるとか、そのようなオペレーションというのを総合的に考えなければいけないと思っています。私のところを中心に事業管理部門とも連携して、単に分かりやすさだけではなく、広い意味でのオペレーション対応をするよう体制を、全部というより大きなものについてだと思えますが、早急に考えていきたいと思っています。

(磯村委員長)

よろしいですか。どうぞ。

(梅村委員)

大きなところはそういうことかと思いますが、少し細かいことを言います。3ページの振込通知書には、右側のアンダーラインのところで「住所変更届の提出を不要としたい方は年金事務所などへご相談ください」となっています。今見ると、住所変更届省略申出書を出してもらうということとの関連は、相談に来た人には全部これを出せということになるのですか。非常に細かい話になりますが。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

今後住所変更届が必要だと思われる方だけが出せばいいので、ここから変わらないという方は出さなくても構わないです。コールセンターに電話をするだけで手続きは済みます。この紙は出さなくても済む仕組みにしています。紙は郵送でも構いません。そういう意味では、受給者の方に負担をかけないようにと思っています。

(梅村委員)

紙を郵送ということは紙を取り寄せるということにならないですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

先ほど申し上げたように、一番いい方法は電話していただくことです。郵送に関しては

ウェブサイトに載せてダウンロードできるようにしています。年金事務所あるいはコールセンターに電話をしていただければそれに対応できるようにしています。

(梅村委員)

この紙は必ずしも必要というわけではないということですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

ありません。これを何のために準備したかという、今回お送りした通知を持参されて事務所を訪れる方がいますので、その方々に待ち時間の番号を引いて待っていただいて1枚書類を書いてもらうのは申し訳ないので、来られた方でこういう用件の方には入り口で渡して書いてもらうという趣旨で作ったものです。この紙がないと手続きができないということではありません。

(梅村委員)

それは徹底してください。受付は大体パートですので、割と「はい、どうぞ」の流れ作業になりますので、用件を必ず聞くということで徹底してもらいたい。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

先週の金曜日の夜までに全ての事務所に再度確認して、手順の徹底を行いました。今日昨日、月火の様子を見ている限り、事務所で待ち時間が長くなっている状況は見受けられませんので、今のところ全体としては回っているのではないかと思います。

(梅村委員)

お願いします。

(磯村委員長)

よろしいですか。ほかには何かございますか。

(稲毛委員)

先ほどの居所との関係だと思うのです。住民票の記載ではなくて、居所でやってほしいという人は住民票では出ないわけだから、そこの整理をした方がいいのではないかと思います。居所の変更ということです。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

現在は4月段階で、住民票の住所と、今、年金機構に登録している住所が違う方は全て居所という扱いにしています。従って、居所が嫌な方、住民票でいいという方は先ほどの

手紙を出すなり、電話をするなりしていただこうと思っています。今のまま居所でいい方は何の手続きもしなくていいというようにしています。

(稲毛委員)

だから住所変更届を出すということですか。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

そういう方については従来どおり、住所変更があった場合は届け出を出していただくということです。全て今回の手紙に書いてありますので、そのように扱っていただこうと思っています。

(稲毛委員)

住民票に記載の住所イコール、年金機構の登録住所ではないという現実があって、その一方で住基票の登録がある人は変更不要という制度が23年7月から始まるわけだが、そこがよく分かっていない方もいるので、居所で動いている方がこれで提出しないようにという整理が必要ではないかということです。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

居所でいい方はこの紙を出さないわけです。

(稲毛委員)

居所でやっている方はこの紙で出さないようにと。チェックの意味で住民票コードが出ているということ自体が分かる中で、受付で迅速に処理をするとすると、そののところが機械的に受け取ることになるからということです。

(伊原日本年金機構記録問題対策部長)

そういう意味でいくと6ページをご覧ください。6ページの右側のBのところです。今言われた方は皆Bになります。住民票コードが収録済みで住所変更届が必要な方へと、みんな該当します。米印のところに「このまま日本年金機構にお届けいただいている住所と住民票の住所を別々にされたい場合は特にお申し出いただく必要はありませんが、これまで通り住所変更があった場合は年金事務所へ住所変更届の提出が必要です」という書き方をしています。

(稲毛委員)

整理をしておいた方がいいということです。ここがいけないと言っていることではなくて、ここで本来必要とされる方が誤ってこの届出を出して、それが誤処理されないように

注意した方がいいのではないかとということです。ここがいけない、そこがいけないと言っているではありません。居所と住民票という2つの住所が動いている中で、不要とする届出についてはあまり整理されていないわけです。

(磯村委員長)

他はよろしいですか。予定の議事はこれでよろしいですね。

次回は7月12日火曜日の18時からということになります。実は他にも幾つか実務的なお願い事項もありますので、粗ごなしの検討会を2回ほど準備したいと思っています。その辺は事務局から調整の上ご案内申し上げますのでよろしくお願いします。本日は少し時間が超過しましたがありがとうございました。

(了)