

第5章 信頼できる持続可能な年金制度に向けて

厚生労働省では、急速に進行する少子高齢化を見据え、国民の老後を支える公的年金制度の企画立案を行い、将来にわたって持続可能で国民が安心できる年金制度の確立に取り組んでいる。また、日本年金機構では公的年金事業に関する業務運営を行い、年金制度に対する国民の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを、その使命としている。

第1節 信頼できる持続可能な公的年金制度の構築

1 公的年金制度の改善と着実な運営

公的年金制度は、現役世代の保険料負担により、その時々の高齢世代の年金給付をまかなう世代間扶養の仕組みにより運営されており、賃金や物価の伸びなどに応じてスライドした年金を終身にわたって受けることができるという特長を有している。

現在では、国民の約3割（約3,796万人（2010（平成22）年度））が公的年金を受給し、高齢者世帯の収入の7割を公的年金が占めるなど、国民の老後生活の柱としての役割を担っている。

(1) 新しい年金制度の創設

国民年金制度が発足した50年前と比べ、人口構成や産業構造が大きく変化している中、現在の年金制度は様々な課題を抱えている。具体的には、①国民年金の被保険者に非正規労働者が増加した結果、不安定な雇用者に対する将来の年金保障が十分なものになっていないという課題や、②国民年金の被保険者にとって、保険料の負担が大きくなっていること等から、未納・未加入問題が加速し、将来の無年金・低年金が増加する懸念があるなどの課題が挙げられる。

こうした現行制度の抱える課題に対応するため、政府は、内閣総理大臣を議長とする「新年金制度に関する検討会」を開催し、2010（平成22）年6月には、7項目の新年金制度の基本原則を含む「新たな年金制度の基本的な考え方について（中間まとめ）」を取りまとめるなど、新しい年金制度の検討を進めてきた。

「社会保障・税一体改革大綱」（2012（平成24）年2月17日閣議決定）では、「所得比例年金」と「最低保障年金」の組み合わせからなる一つの公的年金制度に全ての人が加入する新しい年金制度について、国民的合意に向けた議論や環境整備を進め、2013（平成25）年の国会に法案を提出するとしている。また、社会保障制度改革推進法では、「今後の公的年金制度については、財政の現況及び見通しを踏まえ、社会保障制度改革国民会議において検討し、結論を得る」とされている。政府としては、新しい年金制度について、引き続きこの枠組みの中で検討し、理解を求めていく予定である。

(2) 現行年金制度の改善

社会保障・税一体改革大綱（2012（平成24）年2月17日閣議決定）では、「新しい年

金制度の創設を行っても、新しい年金制度からの年金給付のみを受給する者が出てくるには相当の期間が必要であり、その間は新制度と旧制度の両方から年金が支給されることとなる。このため、新しい年金制度の方向性に沿って、現行制度の改善を図る。」としている。現行年金制度の改善を図るため、第180回通常国会に以下の3法案を提出した。

まず、2012年2月10日に、2012年度の基礎年金国庫負担割合を交付国債の発行により2分の1とするとともに、年金額の特例水準を解消する等を内容とする「国民年金法等の一部を改正する法律等の一部を改正する法律案」を提出した。

次に、3月30日には、税制抜本改革法案の提出に合わせ、基礎年金国庫負担割合2分の1を恒久化する年度を2014（平成26）年度とすること、2012年度に発行する交付国債の償還に関する事項、低所得者等の年金額の加算、受給資格期間の短縮、高所得者の年金額の調整、産休期間中の社会保険料免除、短時間労働者に対する社会保険の適用拡大等を内容とする「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律案」（以下「年金機能強化法案」という。）を提出した。

最後に、4月13日に、「被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律案」（以下「被用者年金一元化法案」という。）を提出した。

6月15日には、民主党・自由民主党・公明党の3党間で「社会保障・税一体改革に関する確認書」が交わされた。この確認書を踏まえ、年金機能強化法案と被用者年金一元化法案が6月26日に衆議院で一部修正の上、8月10日に成立した。

図表5-1-1 国民年金法等の一部を改正する法律等の一部を改正する法律案
(平成24年2月10日提出)

1. 法案の趣旨

- 長期的な給付と負担の均衡を図り、年金制度を将来にわたって持続可能なものとするため、平成24年度の基礎年金国庫負担割合を2分の1とするとともに、老齢基礎年金等の年金額の特例水準を解消する等の所要の措置を講ずる。

2. 法案の概要

(1) 基礎年金国庫負担2分の1関係

- ①平成24年度について、国庫は、交付国債により、基礎年金国庫負担割合2分の1と36.5%の差額を負担することとする。
※平成25年度から税制抜本改革実施の前年度までの年度については、必要な税制上の措置を講じた上で、基礎年金国庫負担2分の1を維持するよう、法制上・財政上の措置を講ずるものとしている。
※法案の政府修正によって、平成24年度の基礎年金国庫負担1/2の維持に要する費用については、消費税増税による増収分を償還財源とする年金特例公債を活用して確保することとする。また、平成25年度についても、同様とする。(予定)
- ②平成24年度の国民年金保険料の免除期間について、基礎年金国庫負担割合2分の1を前提に年金額を計算するものとする。
※国民年金保険料免除期間の年金額は、国庫負担分に連動して設定されている。
(平成20年度まで：3分の1 平成21年度から23年度まで：2分の1)

(2) 特例水準の解消関係

- ①世代間公平の観点から、老齢基礎年金等の年金額の特例水準（2.5%）について、平成24年度から平成26年度までの3年間で解消する。
※現在支給されている年金額は、平成11年から13年までの間に、物価が下落したにもかかわらず、年金額を特例的に据え置いた影響で、法律が本来想定している水準（本来水準）よりも、2.5%高い水準（特例水準）となっている。
- ②これまで年金と連動して同じスライド措置が採られてきたひとり親家庭や障害者等の手当の特例水準（1.7%）についても、平成24年度から平成26年度までの3年間で解消する。
※児童扶養手当法による児童扶養手当の額等の改定の特例に関する法律（平成17年法律第9号）の一部改正

3. 施行期日

- (1) 基礎年金国庫負担2分の1関係 : 平成24年4月1日
- (2) 特例水準の解消関係 : 平成24年10月1日

図表 5-1-2

公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律案

<主要項目> (衆議院での修正を反映)

- (1) 納付した保険料に応じた給付を行い、将来の無年金者の発生を抑えるという観点から、受給資格期間の短縮を行う。(税制抜本改革の施行時期にあわせ、平成 27 年 10 月から施行)
- (2) 基礎年金国庫負担 1/2 が恒久化される特定年度 (平成 16 年改正法で「別に法律で定める年度」と規定) を平成 26 年度と定める。(税制抜本改革の施行時期にあわせ、平成 26 年 4 月から施行)
- (3) 短時間労働者に対する厚生年金・健康保険の適用拡大を行う。(平成 28 年 10 月から施行) (※)
- (4) 厚生年金、健康保険等について、次世代育成支援のため、産休期間中の保険料免除を行う。(2 年を超えない範囲内で政令で定める日から施行)
- (5) 遺族基礎年金の父子家庭への支給を行う。(税制抜本改革の施行時期にあわせ、平成 26 年 4 月から施行)
- (6) 低所得高齢者・障害者等への福祉的な給付措置を講ずる。高所得者の年金額調整、国民年金第 1 号被保険者に対する産前産後の保険料免除措置について検討する。(※)

注) (1)、(2)、(5) については、税制抜本改革により得られる税金 (消費税収) を充てる。

(※) は、衆議院の修正・追加のあった項目。原案にあった、低所得者の年金額の加算、高所得者の年金額の調整、交付国債償還に関する規定は削除された。

図表 5-1-3

被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律案 (平成 24 年 4 月 13 日提出)

<主要項目>

- (1) 厚生年金に公務員及び私学教職員も加入することとし、2 階部分の年金は厚生年金に統一する。
- (2) 共済年金と厚生年金の制度的な差異については、基本的に厚生年金に揃えて解消する。
- (3) 共済年金の 1・2 階部分の保険料を引き上げ、厚生年金の保険料率 (上限 18.3%) に統一する。
- (4) 厚生年金事業の実施に当たっては、効率的な事務処理を行う観点から、共済組合や私学事業団を活用する。また、制度全体の給付と負担の状況を国の会計にとりまとめて計上する。
- (5) 共済年金にある公的年金としての 3 階部分 (職域部分) は廃止する。公的年金としての 3 階部分 (職域部分) 廃止後の新たな年金については、別に法律で定める。
- (6) 追加費用削減のため、恩給期間に係る給付について本人負担の差に着目して 27% 引下げる。ただし、一定の配慮措置を講じる。

<施行日>

- (1) ~ (5) : 平成 27 年 10 月
- (6) 公務員の恩給期間に係る追加費用削減 : 公布から 1 年を超えない範囲内で政令で定める日

図表5-1-4 社会保障・税一体改革における年金関連法案について

【年金機能強化法案（3月30日提出）（公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律案）】	
国会提出時の法案の内容	衆議院での修正内容
① 基礎年金国庫負担2分の1の恒久化	修正なし
② 受給資格期間の短縮（25年→10年）	
③ 産休期間中の社会保険料免除	
④ 遺族基礎年金の父子家庭への拡大など	
⑤ 短時間労働者への社会保険の適用拡大	一部修正 適用基準の賃金要件（7.8→8.8万円）、施行日（28年4月→10月）などの修正。
⑥ 低所得者等の年金額の加算	(※2)
⑦ 高所得者の年金額の調整	(※3) 原案から削除
⑧ 交付国債の償還	(※4)

(※1) 国民年金第1号被保険者に対する産前6週、産後8週の保険料免除措置の検討規定を追加。
(※2) 低所得高齢者・障害者等への福祉的給付のための法制上の措置を講じる旨の規定を追加。
(※3) 高所得者の年金額の調整は引き続き検討する旨の規定を追加。
(※4) 民自公3党確証書では、「交付国債に代わる基礎年金国庫負担の財源については、別途、政府が所要の法的措置を講ずる」とされている。

【被用者年金一元化法案（4月13日提出）（被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律案）】	
国会提出時の法案の内容	衆議院での修正内容
① 2階部分の統一 ・公務員、私学教職員も厚生年金に加入 ・厚生年金、共済年金の制度的差異の解消・保険料率の統一	形式的修正のみ
② 共済年金の3階部分（職域部分）の廃止 ・廃止後の新たな年金については別に法律で定める	

(3) 年金積立金の管理・運用

1 年金積立金の管理・運用の考え方

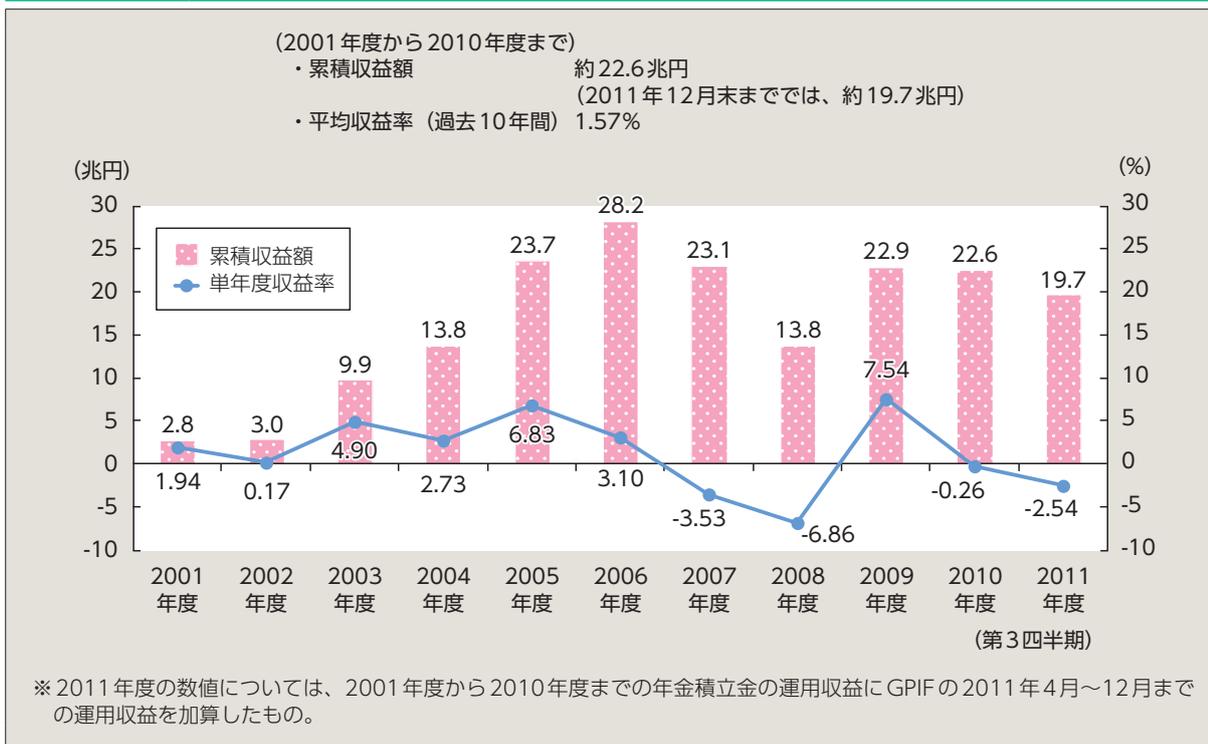
年金積立金は、国民の皆様からお預かりした保険料のうち、年金給付に充てられなかったものを積立金として安全かつ効率的に運用し、現在及び将来の年金給付に充てることにより、年金財政を安定化させているものである。この年金積立金は、厚生労働大臣が年金積立金管理運用独立行政法人（以下、管理運用法人という。）に寄託することにより管理・運用されている。

管理運用法人は、厚生労働大臣から示された中期目標を達成するために、基本的な資産の構成割合（基本ポートフォリオ）を含む中期計画や、運用の具体的な方針を策定し、これらに基づき、年金積立金を国内外の株式・債券に分散して投資することにより、管理・運用を行っている。実際の市場での運用は、管理運用法人から民間の運用受託機関（信託銀行や投資顧問会社）に委託しており、管理運用法人は、その運用受託機関の選定、運用状況などについての評価、その結果に基づく解約などの、運用受託機関の管理を行っている。

2 直近の運用状況について

年金積立金の運用状況については、長期的な観点から見る必要があるが、透明性を確保する観点から、四半期ごとに公表を行っている。直近では、2011（平成23）年度の運用状況が公表されており、通期で2.3%（約2.6兆円）のプラスとなっている。なお、厚生労働大臣が自主運用を開始した2001（平成13）年度から2010（平成22）年度までの累積の収益では、約22.6兆円のプラスとなっている。

図表5-1-5 年金積立金の運用状況（2001年度以降（自主運用開始））



3 今後の年金積立金の運用について

管理運用法人のガバナンスの在り方については、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針（2012（平成24）年1月20日閣議決定）において、固有の根拠法に基づき設立される法人とすること、法人の業務が貴重な国民の財産である年金資産の管理・運用であり、運用による損失が国の負担に直結することから、国の関与を強化し、厳格なガバナンスとすること等とされており、これを踏まえ、具体的な検討を進めていくこととしている。

また、運用目標の在り方等については、2011（平成23）年10月より、社会保障審議会年金部会の下に「社会保障審議会年金部会年金財政における経済前提と積立金運用のあり方に関する専門委員会」を設け、次期中期目標の設定に向けて検討を開始している。

2 企業年金制度の動向

(1) 企業年金制度の普及・発展について

2011（平成23）年は確定拠出年金法、確定給付企業年金法が制定10周年を迎えた節目の年だった。確定給付企業年金は大企業を中心としつつも中小企業まで幅広く、また、確定拠出年金は中小企業を中心に、順調に加入者数を伸ばしており、公的年金の上乗せの制度として普及・定着が進んでいる*1。

確定拠出年金は、2011年8月に成立した「国民年金及び企業年金等による高齢期における所得の確保を支援するための国民年金法等の一部を改正する法律」（年金確保支援法）により、事業主のみが掛金を拠出できる企業型確定拠出年金について、拠出限度額の枠内

*1 「確定給付企業年金」とは、将来の給付額を企業が約束する確定給付型の企業年金の一つで、労使が合意した規約に基づき、企業独自の上乗せ給付のみを行うもの。「確定拠出年金」とは、拠出された掛金が個人ごとに明確に区分され、加入者自らが資産運用を行い、掛金とその運用益との合計額をもとに給付額が決定されるもの。

かつ事業主の掛金を超えない範囲で、加入者の拠出を可能とし、全額所得控除の対象とすることなどの改正が行われた。

確定給付企業年金は、2012（平成24）年3月末現在、規約件数が1.4万件を超え、加入者は801万人に達し、我が国における代表的な企業年金制度として重要な役割を果たしている。こうした状況を踏まえ、制度の適正かつ効率的な運営を図る観点から、申請手続、運営ルール等の一層の簡素化を進めている。

（2）適格退職年金の廃止

事業主と信託会社等の間で締結した年金契約が、一定の要件を満たすことについて国税庁長官の承認を得ることで、税制の優遇措置を受けられる制度として1962（昭和37）年に創設された適格退職年金制度については、2012（平成24）年3月31日で廃止された。

なお、平成24年度税制改正において、いわゆる閉鎖型の適格退職年金契約のうち、事業主が存在しないもの及び厚生年金保険未適用事業所の事業主が締結しているものについて現行の適格退職年金契約に係る税制上の措置を継続適用する措置を講じた。

（3）厚生年金基金等の資産運用・財政運営について

厳しい運用環境が続く中で、母体企業の業績悪化と相まって、企業年金をめぐる状況は大変厳しくなっている。特に、確定給付型の企業年金を実施する企業においては、給付減額や制度終了という事態に直面する企業も見受けられ、従業員の老後の所得確保のための取組みと企業経営の両立という、難しい舵取りが求められている。また、厚生年金基金等の資産運用は、1997（平成9）年の5：3：3：2規制^{*2}撤廃後、各基金が自己責任の下で自主的に運用を行うことを基本原則としてきた。その後15年が経過する中で、資産運用の手法は多様化・複雑化し、金融市場の変動幅も大きくなってきている。

こうした中で、2012（平成24）年2月24日、多くの厚生年金基金等が資産運用を委託しているAIJ投資顧問株式会社が、金融庁から金融商品取引法違反の疑いで業務停止命令及び業務改善命令を受けるという事案が生じた。

このような状況を踏まえ、「厚生年金基金の運用体制等に関する調査」及び「厚生年金基金への国家公務員等退職者の再就職状況調査」を行うとともに、時代に即した厚生年金基金等の資産運用規制等の在り方を検討するため、厚生労働省内に厚生労働副大臣をトップとする「厚生年金基金等の資産運用・財政運営に関する特別対策本部」を設置した。

また、AIJ問題を契機に顕在化した厚生年金基金等をめぐる諸課題について、資産運用と財政運営の両面からこれまでの施策を検証し、今後の制度等の在り方を検討するため、2012年4月13日に「厚生年金基金等の資産運用・財政運営に関する有識者会議」を立ち上げ、全8回の議論を経て、同年7月6日に最終報告書を公表した。

同報告書では、厚生年金基金を中心に、①資産運用規制の在り方、②財政運営の在り方、③厚生年金基金制度等の在り方について、今後の方向性について提言を取りまとめた。「資産運用規制の在り方」については、分散投資の徹底や基金における資産管理運用体制の強化、行政による事後チェックの強化などを提言しており、厚生労働省では報告書

*2 資産の種類ごとに配分割合の上限を定めた規制。

・安全性の高い資産（国際、地方債等）	50%以上
・株式	30%以下
・外貨建て資産（外国債、外国株式）	30%以下
・不動産	20%以下

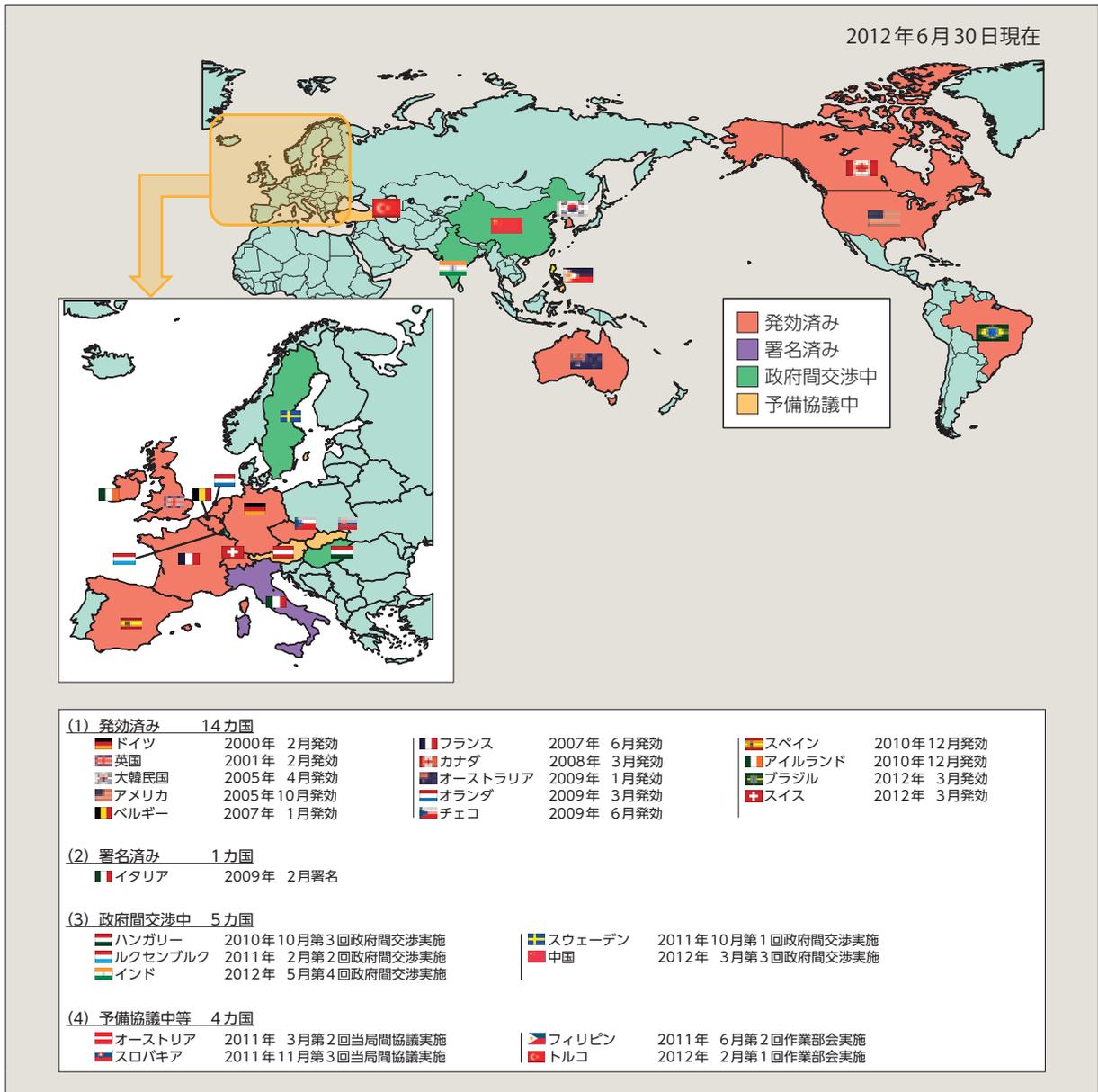
で示された方向に従って厚生年金基金の資産運用ガイドラインの見直し作業を進めている。また、「財政運営の在り方」については、予定利率を引き下げやすくする方策や解散基準の緩和を提言する一方、給付減額基準の見直しについては、緩和すべきという意見と慎重論の両論併記となった。さらに、「厚生年金基金制度等の在り方」に関しては、いわゆる代行割れ問題について、母体企業が責任を持って負担することを原則としつつ、中小企業の連鎖倒産による地域経済・雇用への影響等も踏まえ、現行の特例解散における納付額の特例措置や連帯債務問題の見直しを提言している。さらに、代行制度の今後の在り方については、「厚生年金全体の財政への影響」と「中小企業の企業年金の維持・普及」という2つの観点からさらに検討すべきとしている。厚生年金基金の財政運営の在り方や制度の在り方については、今後、厚生労働省としての改革案を作成し、2013（平成25）年度の通常国会への法案提出も視野に入れつつ、さらに検討することとしている。

3 国際化への対応

海外在留邦人等が日本及び外国の年金制度等に二重に加入することを防止し、また、両国での年金制度の加入期間を通算することを目的として、外国との間で二国間協定である社会保障協定の締結を進めている。2000（平成12）年2月にドイツとの間で協定が発効して以来、2012（平成24）年6月30日までに、欧米先進国を中心に14カ国との間で協定が発効している。また、昨今の我が国と新興国との経済関係の進展に伴い、これら新興国との間でも協定の締結を進めており、ブラジルとの間の協定が、2012年3月に発効したほか、インドや中国といったアジアの新興国との間でも協定の締結に向けた協議等を行っているところである（[図表5-1-6](#)）。

我が国が社会保障協定を締結するに当たっては、相手国の社会保障制度における一般的な社会保険料の水準、当該相手国における在留邦人及び進出日系企業の具体的な社会保険料の負担額その他の状況、我が国の経済界からの具体的要望の有無、我が国と当該相手国との二国間関係及び社会保障制度の違いその他の諸点を総合的に考慮した上で優先度が高いと判断される相手国から順次締結交渉を行うこととしており、今後とも、政府として一層推進していくこととしている。

図表 5-1-6 社会保障協定締結等の状況



第2節 日本年金機構が行う公的年金事業に関する業務運営

1 日本年金機構の役割について

2010（平成22）年1月1日、旧社会保険庁が廃止され、政府が管掌する公的年金事業の運営を担う非公務員型の公法人である日本年金機構が設立された。

日本年金機構は、厚生労働大臣の監督の下、密接な連携を図りながら公的年金事業に関する業務運営を行うことにより、公的年金事業及び公的年金制度に対する国民の皆様の信頼を確保し、もって国民生活の安定に寄与することを目的とし、2010年1月に厚生労働省が定めた中期目標に基づき日本年金機構が策定した中期計画（対象期間：2010年1月1日から2014（平成26）年3月31日までの4年3か月間）及び各年度の年度計画に基づいて計画的に業務を行うこととされている。中期計画及び年度計画においては、①年金記録問題への対応に関する事項、②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、③業務運営の効率化に関する事項、④業務運営に関する公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項等を定めている。

また、厚生労働大臣は事業年度ごとの業務の実績について、評価を行うこととなっており、日本年金機構の2011（平成23）年度の業務実績については、2012（平成24）年7月に評価を行った。

コラム

日本年金機構の平成23年度の業務実績の評価結果について（抜粋）

平成23年度は、機構が本格的な取組みを行って、2年目に当たる年度であった。こうした中で、東日本大震災の発生後、早々に被災者専用フリーダイヤルの設置、被災者のための出張相談所の開設、労働局などと協力・連携したワンストップサービスを実施するとともに、全国の年金事務所等から職員を派遣して被災地域の年金事務所等に対する支援を行うなど適切に対応した。

このように、被災地域における確実な業務の遂行、被災された被保険者や事業主、受給者への適切な対応を最優先しながら、平成23年度の業務運営については、上記のとおり、年金記録問題の解決に向けた取組みの拡充や年金相談の平均待ち時間の短縮、お客様の声を踏まえたサービス改善の取組みなど、計画的に進め、概ね適切に行われた。

また、機構の基幹業務とも言うべき、適用、徴収、給付についても、多くの評価項目について、年度目標を達成するなど、これま

で以上の成果が見られるものもある。しかしながら、国民年金保険料の現年度納付率については、目標とした平成21年度と同程度の水準を確保できず、納付率の向上に向けたなお一層の取組みが必要である。

また、国民の皆様からの信頼回復を目的として設立された機構において、現金の横領や紛失、個人情報への漏えいなど、コンプライアンスの確保や個人情報の保護といった組織の根幹にかかわる面での問題事案が発生したことは、極めて遺憾である。今後の業務運営においては、様々な内部統制の仕組みを整備するだけでなく、職員の意識改革や組織風土改革にしっかりと取り組み、実効性を確保するよう、全力で取り組まれない。

本部、現場の役職員は、本評価結果を十分に受け止めるとともに、平成24年度の年度計画を改めて確認し、業務の推進を図られたい。

2 日本年金機構の取組み

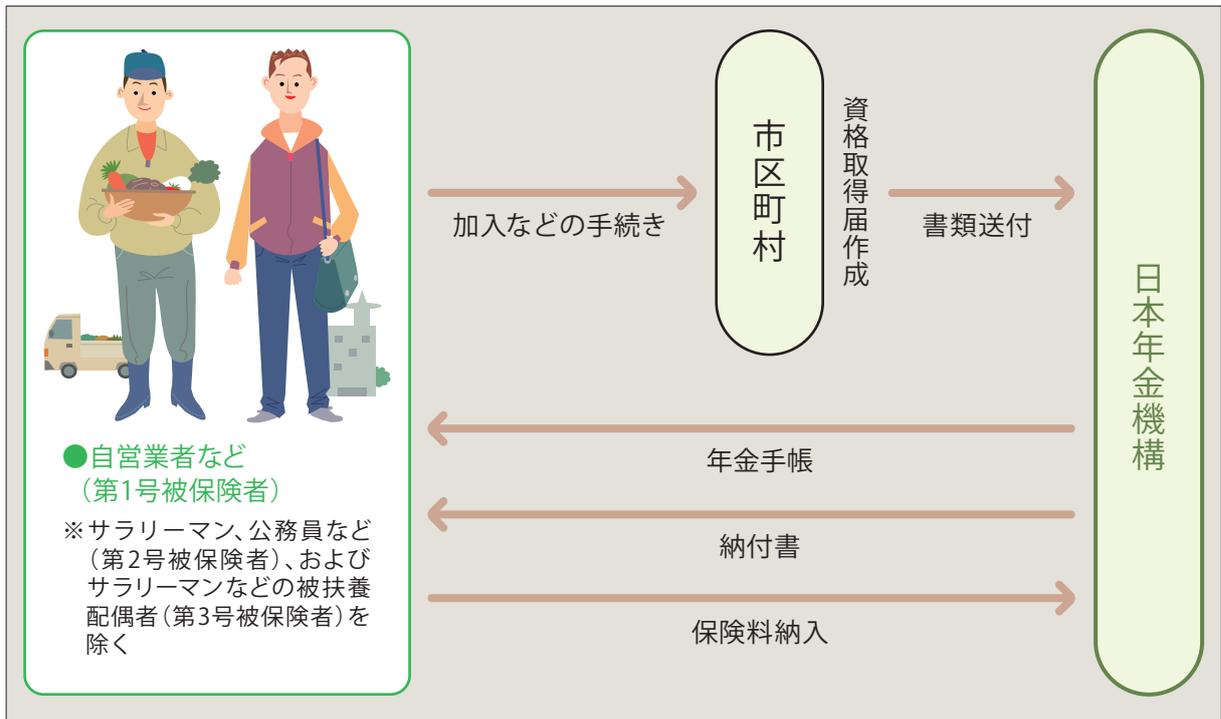
日本年金機構においては、公的年金に対する信頼を回復するため、後節で述べる年金記録問題の解決に取り組むとともに、年金の適用、保険料の徴収、年金の給付、年金相談という一連の業務を正確かつ確実に遂行し、提供するサービスの質の向上を図ることを基本的な役割としている（[図表5-2-1](#)、[図表5-2-2](#)）。

(1) 日本年金機構の主な業務

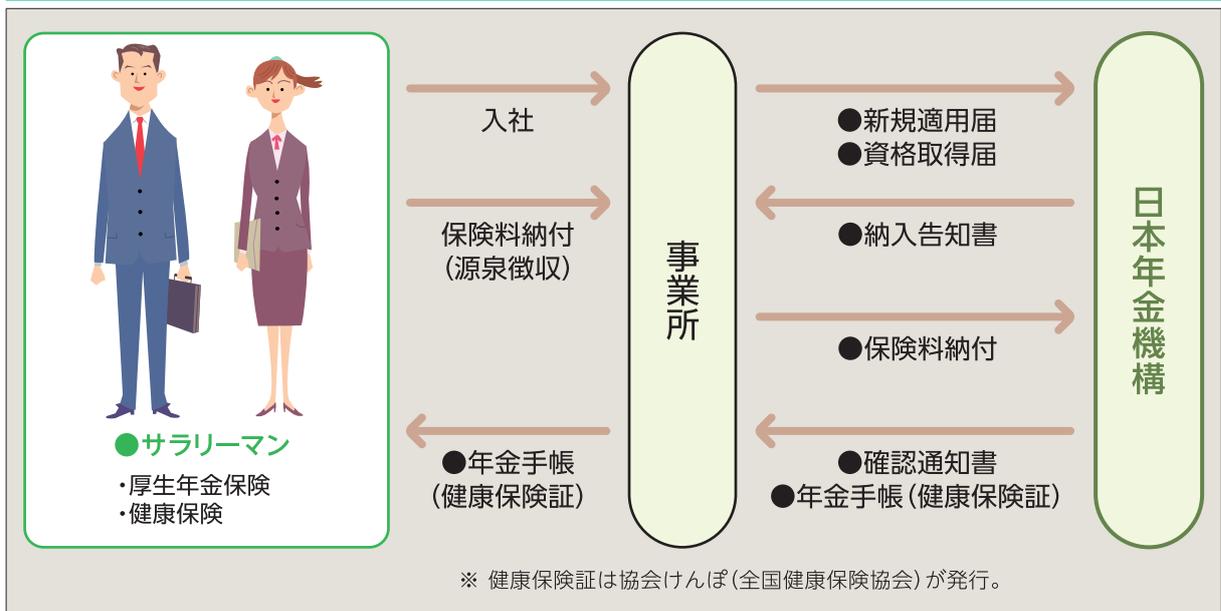
年金の適用については、厚生年金保険等の適用を促進するため、未適用事業所の確実な把握、未適用事業所への重点的加入指導及び加入の見込みがない場合の認定による加入手続の実施に取り組んでいる。

保険料の徴収については、2005（平成17）年度の67.1%から年々低下傾向にある国民年金保険料の現年度納付率の向上を図るため、市場化テストにより納付督促や免除等勧

図表 5-2-1 国民年金の加入・徴収業務の流れ



図表 5-2-2 厚生年金保険・健康保険の加入・徴収業務の流れ



奨業務を受託する事業者との連携強化、強制徴収の徹底、口座振替の促進等保険料を納めやすい環境づくりなど、保険料の収納対策の強化に取り組んでいる。

年金の給付については、年金事務所などで請求書を受け付けてからお客様に年金証書が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定め、その達成状況の改善に向け取り組んでいる。特に改善が必要な障害厚生年金について、増員した審査体制を引き続き維持し、迅速な年金の支払いに取り組んでいる。

年金相談については、年金事務所等における待ち時間の短縮や平日昼間に相談できない方への相談時間の確保を図るため、毎週月曜日に年金相談の受付時間の延長、毎月第2土曜日に年金相談を実施するとともに、来訪者の相談内容に応じた相談窓口の設置、予約制

による年金相談、待ち時間が長い年金事務所に対する相談ブースの増設や相談要員の確保等の個別対策などを実施している。

また、お客様の声を反映させる取組みについては、日本年金機構発足に伴い、お客様サービスの基本方針として作成された「お客様へのお約束10か条」の実現に努めるとともに、お客様向けに作成・発送するお知らせ文書や届出・申請書類についてより分かりやすいものとする観点から一般公募のモニター等からご意見を伺う「お客様向け文書モニター会議」の開催や、各年金事務所長等からサービスや業務改善の取組みを募集し、日本年金機構内で評価・表彰を行い、効果的な取組みについて全国展開を推進する「サービス・業務改善コンテスト」の実施など、お客様目線に立った業務改善に向けた取組みを行っている（**図表5-2-3**）。

さらに、日本年金機構の毎年度の事業実績、お客様サービス向上の取組み、予算・決算などの情報を分かりやすくお客様に提供するため、毎年、年次報告書（アニュアルレポート）を作成しているところである。

図表5-2-3 日本年金機構～お客様へのお約束10か条～



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - ・お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - ・正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
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。
3. 電話は3コール以内に出ます。
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、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
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。
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。
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。

【正しく確実に】

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。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
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。

以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

コラム

年金事務所におけるお客様向けの業務改善の取組み

日本年金機構では、2010（平成22）年1月の発足時から、お客様目線に立ったサービスの充実・業務改善に取り組んでいるが、その中で中心的な役割を担っているのが、日々お客様と接している年金事務所である。

全国312カ所に設置されている年金事務所では、多くの事務所が共通して抱える課題の解消に向けた取組みや各事務所固有の問題解決に向けた取組みを行っているが、ここでは本渡年金事務所（熊本県天草市）と札幌東年金事務所（北海道札幌市）の取組みを紹介する。

1. お客様の待ち時間ゼロを目指して

～本渡年金事務所の取組み～

年金の給付に関する手続きや相談（以下「年金相談」という。）のために来所されたお客様の待ち時間の短縮は、全国の年金事務所が抱える課題のひとつである。

今回紹介する本渡年金事務所も1日の来所者数の約6割を年金相談のお客様が占めており、お客様サービスの充実・向上を目指す上で、待ち時間の短縮・解消は大きな課題となっていたが、同事務所は職員27名の体制で業務を行う規模の小さな事務所であるため、相談を担当する職員の増員による体制強化には限りがあった。

《優先相談カード・再来所確認シートの導入》

年金相談では、提出書類の不足や不備などにより1回の相談ではすべての手続きを終えることができず、お客様に再度来所（提出）をお願いする必要があるが、従来、再来所が必要となったお客様は、1度目の相談時に長時間待ち、さらに書類の再提出のために



再来所確認シートと
優先相談カード

来所した際にも前回の相談内容を確認する必要から、相談の順番を待たなくてはならなかった。

同事務所ではこの再来所されたお客様の待ち時間に着目し、①再来所時にはお待たせしないことを約束する「優先相談カード」と、②不足や不備のあった書類名・相談内容等を記した「再来所確認シート」を貼付した封筒を1度目の相談時に再来所が必要と判断されたお客様にお渡しする取組みを始めた。

この「優先相談カード」と「再来所確認シート」をお持ちになったお客様が来所されると、相談窓口ではなく、事務所入口にある総合案内の職員が必要な書類が揃っているかなどの確認を行い、そこで不備がなければ手続きは終了となる。

この取組みの結果、再来所のお客様の待ち時間がゼロになるという成果を得られたが、同事務所担当者によると、待ち時間解消に向けたサービスをお客様に実感いただき、高く評価いただいたこと（全国一斉のお客様満足度調査において最高点を記録した。）が、一番の成果であったとしている。

2. 新たに社会保険に加入する事業主のために～札幌東年金事務所の取組み～

厚生年金保険・健康保険は、事業所単位で適用されるが、新たに設立された事業所が厚生年金保険・健康保険の適用を受けるための手続きを新規適用^(注)という。

新規適用事業所の事業主には、保険料の納付と従業員の採用や退職、結婚などにより発生する様々な事務手続きを行う義務が生じるが、中でも毎月の保険料納付は設立間もない会社の資金計画に大きな影響を及ぼすため、新規適用後すぐに保険料を滞納してしまう事業主がいる。

ここで紹介する札幌東年金事務所でも、新規適用後すぐに滞納してしまう事業所の増加が課題となっていたため、業務改善に取り組むこととなった。

(注) すべての法人事業所と農林水産業やサービス業の一部を除く従業員5人以上の事業所は、厚生年金保険と健康保険の2つの制度に加入することが義務づけられており、事業主は事業所として社会保険に加入するための新規適用届と従業員を被保険者とするための届書（被保険者資格取得届）を年金事務所に提出しなければならない。

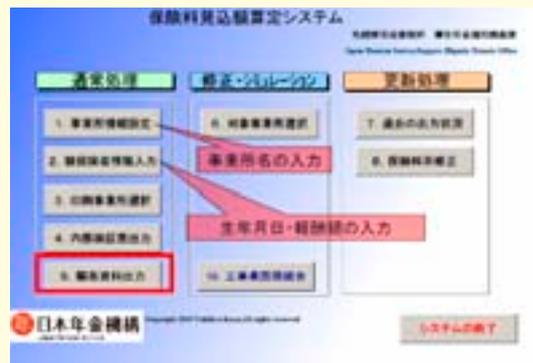
札幌東年金事務所では年間約500件の新規適用を取り扱っているが、以前から新規適用の手続きを終えたばかりの事業主から保険料額や納付時期に関する問い合わせが多く寄せられていた。

同事務所はこの問い合わせの内容に着目し、過去の滞納事例を検証したところ、新規適用の手続きの際に説明を受けた保険料額や納付期限を失念してしまい、期限までに保険料の準備が間に合わなかったという事例が多くあった。

《保険料見込額算定システムと事業主に対する案内方法の改善》

この検証結果を受けて、同事務所では保険料や納付期限に関する情報を事業主に対して確実に提供することが課題の解決につながると考え、これまで資料を用いて口頭で説明を行っていた保険料等の案内方法を改め、①従業員の給与や年齢などの情報を基に保険料の見込額を試算する「保険料見込額算定システム」を作成し、手続きに訪れた事業主にその場で試算結果を書面により提示する取組み、②保険料の納付時期をお知らせする文書を納入告知書（保険料の請求書）とは別に事業主あてに送付する取組みを始めた。

さらに、現状の課題解決だけでなく一歩踏



保険料見込額算定システム

み込んだサービスを提供するため、「保険料見込額算定システム」に従業員が増えた場合や減った場合、あるいは給料を上げた場合や下げた場合の保険料額を試算する機能を加え、事業の拡大等を検討している事業主からの相談に活用することとした。

これらの取組みにより、新規適用後すぐの保険料滞納については、取組み開始前と比較して3分の1程度減少し、また月に20~40件あった問い合わせもゼロ件となった。さらに同事務所の担当者によると、「事業主から資金の予定が立てやすいといった感想が寄せられることから、今回の業務改善はお客様である事業主にもその効果を実感していただけたのでは」としている。

(参照)

○日本年金機構ホームページ
<http://www.nenkin.go.jp/n/www/index.html>

第3節 年金記録問題への取組み

年金記録問題については、「国家プロジェクト」として、2010（平成22）年度、2011（平成23）年度の2年間に集中的に取り組み、2013（平成25）年度までの4年間にできる限りの取組みを進めているところである。これまでにご本人に記録を確認していただくねんきん特別便等の送付により、約1,647万件（2012（平成24）年6月末現在）の記録を基礎年金番号に統合したほか、記録回復後に年金をお支払いするまでの期間を短縮するなどの実績をあげている。

また、2010年10月から行っているコンピュータ記録の正確性を確認する紙台帳等とコンピュータ記録の突合せについては、年齢の高い年金受給者から優先的に作業を実施しており、これまでに受託事業者段階で約3,524万件（2012年5月末現在）の確認作業を行っている。

更に2011年2月末から、インターネットを利用して、いつでも手軽にご自身の年金記

録を確認していただける「ねんきんネット」サービスを実施しており、これらの取組みを通じて、引き続き年金記録の回復に努めているところである。

1 基礎年金番号への記録の統合

国民一人ひとりにご自身の年金記録に「漏れ」や「誤り」がないかを確認していただくため、2007（平成19）年12月から2008（平成20）年10月までに、全ての年金受給者及び現役加入者1億900万人に「ねんきん特別便」を送付し、2012（平成24）年5月末時点で、約8割の8,156万人からご回答いただいた。このうち約99%以上の方の記録確認作業が完了している。

こうした取組みと並行して、年金記録に記載された氏名が旧姓のままであったケースなどへのきめ細かな対応、住民基本台帳ネットワークの活用、「名寄せ特別便」（未統合記録と、基礎年金番号で管理されている記録を氏名、性別及び生年月日の3情報を用いて突き合わせ、一致した方約1,030万人に対して送付した「ねんきん特別便」）の電話や訪問等によるフォローアップ照会や「名寄せ特別便」に関する市区町村のご協力による記録調査などの様々な方法により、未統合の記録の解明・統合作業を進めてきた。

このような取組みの結果、2006（平成18）年6月に約5,095万件あった基礎年金番号に未統合の記録は、2012年6月の時点で、約2,860万件が解明されている（統合済みの記録：約1,647万件、死亡者等の記録：約1,208万件）。他方、約2,240万件が解明作業中又はなお解明を要する記録となっており、引き続き、解明作業を進めていくこととしている（図表5-3-1）。

各種取組みの進捗に伴い、解明のスピードは鈍っている状況にあるが、残っている未統合記録について紙台帳等と突き合わせを行い、持ち主を探す取組みを行うなど引き続き解明作業を進めている。

図表5-3-1 未統合記録5,095万件の解明状況

〈解明された記録〉 約2,860万件	① 基礎年金番号に統合済みの記録	1,647万件	人数ベース 1,296万人 〔受給者 604万人〕 〔被保険者等 692万人〕
	② 死亡者等の記録 ア. 死亡したと判断される者の記録654万件 イ. 脱退手当金受給済み等の記録554万件	1,208万件	
〈解明作業中又はなお解明を要する記録〉 約2,240万件	③ 現在調査中の記録 (ご本人から回答があり調査中)	6万件	※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。
	④ 名寄せ特別便等の対象となったが、未回答等のため持ち主が判明していない記録	935万件	
	⑤ 持ち主の手がかりが未だ得られていない記録	965万件	
	⑥ ③～⑤の記録と同一人と思われる記録	334万件	

また、次のステップとして、これまでの取組みによっても、持ち主がわからない記録について、2013（平成25）年1月から「ねんきんネット」で誰でも検索できるようにするとともに、ご自身の記録に漏れや誤りの懸念がある方を対象に年金事務所等に申し出ていただく「気になる記録の確認キャンペーン」を2013年1月を目途に開始する予定である。

2 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ

ねんきん特別便などを送付して、気づいた国民の側から申出をいただくことで、年金記録の回復を進めていることと並行して、紙台帳等とコンピュータ記録を突き合わせて、年金記録の「漏れ」や「誤り」を国の側で見つけ出して、より能動的に国民にお知らせするという取組みを進めている。

具体的には、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業においては、全国の年金事務所や市町村が保有している紙台帳等を電子画像データとして取り込んだ「紙台帳検索システム」を使用して、コンピュータ記録と本人の基礎年金番号に結び付いた約6億件の紙台帳等を突き合わせ、記載内容の一致・不一致を確認する作業を行っているところである。

突合せ作業は、2010（平成22）年10月より開始しており、全国各地に作業拠点を設け、高齢の年金受給者など優先順位の高い紙台帳等から集中的に作業を実施している。2012（平成24）年5月末時点で、約2,910万人の審査が終了しており、その結果、約51万人の方の年金が平均1.2万円（年額）増額となっている。2012年度中には、年金受給者の突合せ作業を終了させる予定で進めている。

3 厚生年金基金の加入員記録と国の年金記録との突合せ

厚生年金の一部を国に代わって支給する厚生年金基金の記録の適正性を確保する観点から、2009（平成21）年3月より厚生年金基金及び企業年金連合会（以下「基金等」という。）において保有する加入員記録について国の被保険者記録との突合せ作業を行い、記録の確認を行っている。

この突合せ作業により、2011（平成23）年12月末時点で、突合せ対象人数（基金等が記録を保有している人数）約3,731万人のうち、約3,452万人の記録の確認が完了し、これまで約36万人の記録が正しく訂正されている。

また、日本年金機構においては、2010（平成22）年から基金等の突合せ作業の結果、国の記録に漏れや誤りがあることが判明したものについて記録の訂正作業を進めており、2012年5月末時点で約23万人の記録が回復した。

基金等の加入員記録と国の年金記録との突合せについては、引き続き基金等と日本年金機構が連携して記録の確認を進めていくこととしている。

4 標準報酬月額等の遡及訂正事案への対応

標準報酬等の不適正な遡及訂正処理の問題については、2008（平成20）年10月から、不適正な遡及訂正処理の可能性がある記録約6.9万件^{*3}のうち厚生年金受給者分約2万件を対象に戸別訪問による記録の確認及び調査を実施しており、2009（平成21）年3月までにおおむね終了し、その時点までの実施結果を同年7月に旧社会保険庁が公表した。2010（平成22）年7月に日本年金機構が公表した、2009年12月までの実施結果をみると、遡及訂正が行われた期間における調査対象者の事業所での立場についての回答は、事業主が53%、役員が21%、従業員が24%となっており、事業主・役員であったと回答した方が約4分の3を占めた。また、遡及訂正された年金記録が事実と合っているかどうかについては、相違ありが55%、相違なしが31%との回答状況であり、相違ありが2分の1強であった。

こうした中で年金記録の回復を申し立てられた方について、できる限り速やかな対応を図る観点から、2008年12月から、従業員であった方（事業主や役員でなかった方）の事案であって、給与明細書により給与の実態が確認できる場合等一定の要件に該当する場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階で年金記録の回復を行うこととした。2009年12月からは、更に基準の追加を行い、不適正な遡及訂正処理の可能性がある記録約6.9万件の該当者であって、従業員であった方については、原則として年金事務所段階で年金記録の回復を行うこととした。

5 年金記録の回復を促進するための取組み

(1) 年金記録確認第三者委員会

総務省に設置された年金記録確認第三者委員会は、専門性及び識見の高い法曹関係者、年金実務に精通したもの（社会保険労務士、税理士、市町村住民行政関係者等）、その他の有識者等からなる合議制の機関である。年金事務所（旧社会保険事務所）の確認結果に異議のある方の申立てを受け、申立ての趣旨を十分に汲み取って、様々な関連資料や周辺事情を幅広く収集・検討し、国民の立場に立って、年金記録の訂正に関する公正な判断を行っている。同委員会の判断を踏まえ、総務大臣から厚生労働大臣に対し苦情の「あっせん」が行われると、その判断が尊重されて記録が訂正され、年金額に反映される（**図表5-3-2**）。

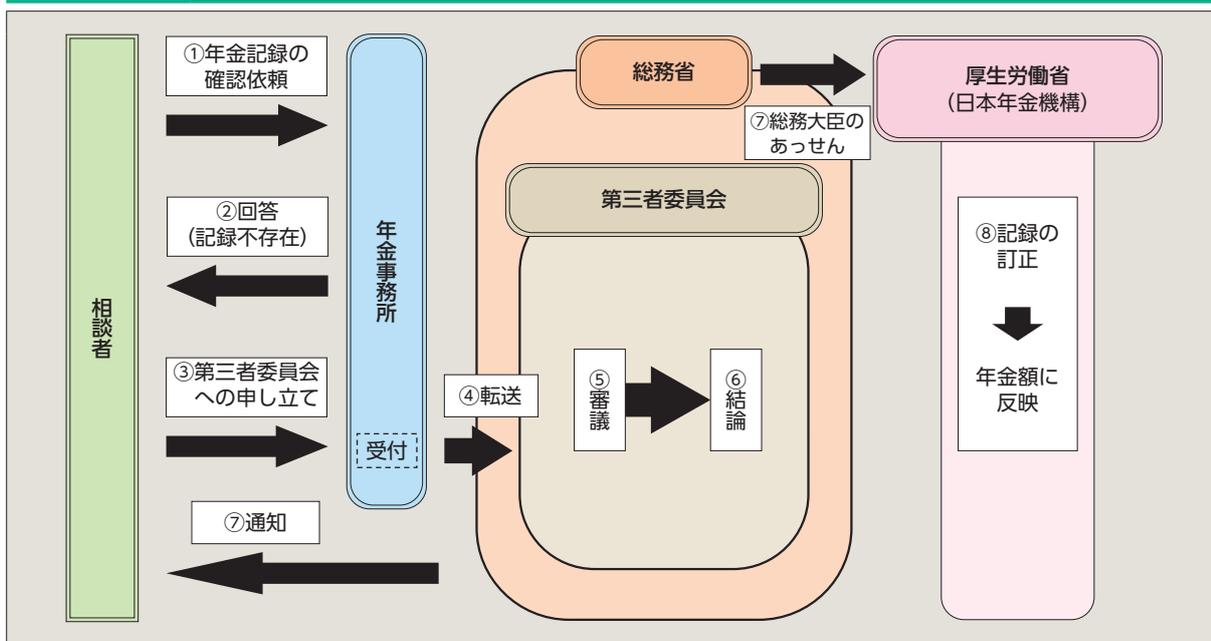
第三者委員会は、総務省本省に設置される中央委員会と、管区行政評価局・行政評価事務所等に設置される地方委員会とで構成され、中央委員会は、苦情あっせんに係る基本方針及び先例となる苦情あっせん案の作成等を行い、地方委員会は、年金記録に係る個々の申立てに対するあっせんに関する調査審議を行っている。地方委員会への申立ては、全国の最寄りの年金事務所または街角の年金相談センターで受け付けている。

年金記録確認第三者委員会では、これまでに約22万8千件の申立てについて処理を行い、約10万2千件の「あっせん」が行われている（2012（平成24）年6月末現在）。

*3 不適正な遡及訂正処理の可能性がある記録約6.9万件とは、次の3条件の全てに該当するもの。

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。
②5等級以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。
③6か月以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。

図表5-3-2 年金記録確認第三者委員会への申立から年金記録の訂正までの流れ



(2) 年金記録の回復基準の設定

年金記録を速やかに回復するため、一定の要件を満たす場合には、年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階で記録回復ができるよう、これまで回復基準を設定してきた。2008（平成20）年4月には国民年金に係る申立てであって、申立内容に対応する確定申告書の控えがあるなどの一定の要件を満たす場合について、また、2008年12月には、従業員であった方（事業主や役員でなかった方）の事案であって、給与明細書により給与の実態が確認できる場合等一定の要件に該当する場合について、それぞれ年金事務所段階で記録回復ができるようにした。

さらに、年金記録回復委員会においては、より記録回復を進めるため、年金記録確認第三者委員会の協力も得ながら、あっせん事案の分析を行い、さらなる記録回復基準の検討を進めている。2009（平成21）年12月にはその第一弾として、国民年金、厚生年金（標準報酬等遡及訂正事案及び脱退手当金関係）に係る基準を追加し、2010（平成22）年4月には第二弾として脱退手当金に係る基準を追加し、2011（平成23）年10月には第三弾として、「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律」（平成19年法律第131号）に係る包括的意見に基づく記録回復基準等を新たに追加した。

(3) 年金記録を訂正して正しい年金額をお支払いする取組み（再裁定）

年金記録を訂正して正しい年金をお支払いすること（再裁定）については、年金受給者からの申請を年金事務所受け付け、日本年金機構本部において実施している。年金のお支払いまでの期間については、「ねんきん特別便」等によるご本人の記録確認が進む中、多くの年金受給者の方々から、申請は行っているのになかなか年金が支払われないというご批判を頂いてきた。

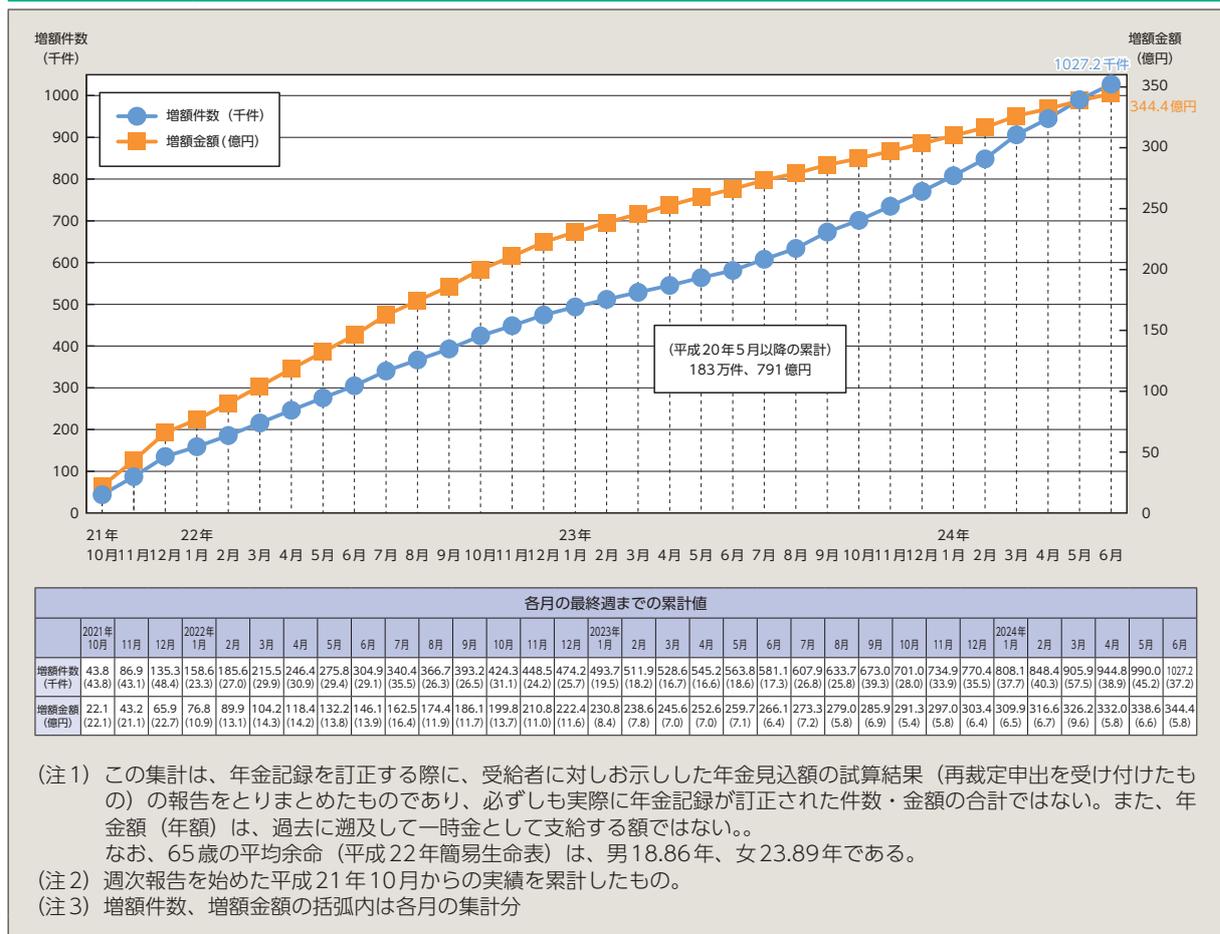
これは、膨大な数の申請を処理する体制がとれていなかったためであり、2009（平成21）年3月末時点では、申請されてからお支払いまでに、全体として7.2か月程度要している状況にあった。このため、2009年4月から処理体制の強化を図り、人員を拡充して

約500名の体制にするとともに、複雑な事務処理に精通した職員の集中配置やシステムの機能の強化などを行い、申請からお支払いまでの期間は3ヶ月まで改善された。その後、記録確認業務の進捗による申請件数の減少とあいまって、概ね2.4月まで改善しており、過去5年以上前の分を含めると概ね4.2月でお支払いしている。紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ作業の進捗により再び再裁定の申出が増加しているが、お持たせすることなく支払ができるよう引き続き取り組んでいく。

また、記録訂正による年金額（年額）の増額は着実に進んできており、2008（平成20）年5月から2012（平成24）年6月末までの時点での累計件数・額は183万件及び791億円となっている（図表5-3-3）。

年金記録問題の取組みについては、国民にその進捗状況をお示ししながら進めていくことが重要である。このため、現在では、上述の年金のお支払いまでの期間の状況や記録訂正による年金額の増額の状況など、これまでの取組みにより年金記録問題がどのような進捗状況にあるのかを示す数値について、日本年金機構ホームページにおいて公表しているところである。

図表5-3-3 記録訂正による年金額（年額）の増額（累計）



第5章 信頼できる持続可能な年金制度に向けて

また、自宅でパソコンが使えない方であっても、年金事務所や一部の市区町村及び郵便局の窓口において年金記録の提供を行っているが、2011年10月からはコールセンターへ請求していただくことにより、「ねんきんネット」で確認できる年金記録と同じものを郵送するサービスを行っている。

さらに、「ねんきんネット」サービスを利用しやすくするために、まず、2011年4月の「ねんきん定期便」からは、アクセスキー（「ねんきんネット」サービスを利用するためのユーザIDを即時に取得できる17桁の数字）を同封するとともに、2011年10月末からは、ご自身で月々の収入や年金を受け取る時期などの条件を選択して年金見込額を試算できる機能を追加している。そして、2012（平成24）年4月以降、これまで紙で郵送していた「ねんきん定期便」や「年金振込通知書」などを「ねんきんネット」でもご確認いただけるようにすることやこれまでの解明作業によっても持ち主の分からない記録について、ねんきんネット上で検索できるようにするなど、段階的なサービスの拡充を図ることとしている。

7 第3号被保険者不整合記録問題への対応

サラリーマン（第2号被保険者）の被扶養配偶者である第3号被保険者（専業主婦等）について、第2号被保険者の退職などにより、実態としては第1号被保険者となったにもかかわらず、必要な届出を行わなかったために、年金記録上は第3号被保険者のままとされている記録（不整合記録）を有する方が多数存在する。

この問題に関しては、国会での議論や社会保障審議会の下に設置された「第3号被保険者不整合記録問題対策特別部会」での審議等も踏まえ、第3号被保険者の不整合記録問題に対処するための法案「国民年金法の一部を改正する法律案」を2011（平成23）年11月に国会へ提出し、現在継続審議の取扱いとなっている。

この法案は、①過去の不整合記録が見つかったも、現行法では保険料を納めることができなかった期間について、保険料の追納を可能とし、促進すること、②過去の不整合記録を正しく直していくこと、③保険料の追納ができない場合でも、高齢者の生活の安定が損なわれないよう、配慮措置を講じること等を主な内容としている。

また、この問題については、2011年6月に年金行政・年金業務の適正化と同種の問題の再発防止を図るため、外部有識者の参画も得て、「第3号被保険者不整合記録問題に関する調査会議」が開催され、同年12月に報告書が公表されている。

この報告書では、多数の不整合記録が発生した原因は、旧社会保険庁の年金記録管理体制の不備等にあるとし、記録の管理等に関する事務処理上の問題について、常に精査し改善策を講じる体制を強化する必要がある等としており、厚生労働省及び日本年金機構では、報告書を受けて、不整合記録の新規発生防止のため、不整合記録を有する方に対する種別変更の届出の勧奨や職権による種別変更の仕組みの改善を図るなど、年金記録の管理体制の整備に努めることとしている。

第4節 社会保険病院等について

社会保険病院及び厚生年金病院は、主に昭和20年代に、政府が健康保険や厚生年金保険の保険者として、保険料を財源に設置したものであり、旧社会保険庁の改革により、現在は、独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構（RFO^{*4}）が保有している。

社会保険病院等は、現在、5疾病（がん、脳卒中、急性心筋梗塞、糖尿病、精神疾患）、5事業（救急医療、災害時における医療、へき地の医療、周産期医療、小児救急医療を含む小児医療）やリハビリテーションといった、地域において必要な医療を中核として担っている。2011（平成23）年6月に「独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構法の一部を改正する法律」が成立し、RFOは、社会保険病院等の運営を行い地域医療に貢献することを目的とした独立行政法人地域医療機能推進機構へ改組されることとなった。新機構への改組日は2014（平成26）年4月1日となっている。さらに、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（2012（平成24）年1月20日閣議決定）により、独立行政法人制度が見直されることとなったことを踏まえ、新機構への改組までに法人の在り方について検討することとしている。

*4 RFOは、保険料を財源に設置された保養施設等の売却を行うために2005（平成17）年10月に設置された法人である。RFOにおいては、年金福祉施設等（300施設）の譲渡を行ったほか、年金資金等の損失の最小化を図るとともに、地域医療に支障を生じさせないという考え方のもと、国の指示を踏まえ、社会保険病院等の譲渡を進めている。また、RFOにおいては、関係機関との連携のもと、新機構への改組に向けた準備を行っている。