

10-03-10

職員アンケートからの

記録問題への対応策 (未定稿)

- ◎ 職員アンケートの回答において指摘されている意見・提言については、年金管理審議官の下に設置した作業班において読み込み、抜き出し作業を行った。そこで、その中から、今後の年金記録問題の解決や業務の改善に向けた検討課題を、第三者の視点から実務的に抽出するため、年金記録回復委員会の磯村・岩瀬・梅村の委員 3 名の他に、アンケート回答者の中から年金局が選抜した事情をよく知悉している退職者 2 名を加えた、合計 5 名で作業を行った (2/4 の回復委員会以降、2/10, 2/17, 3/3 の 3 回実施)。
- ◎ 寄せられたコメントが、アンケート記載の質問 4 項目ごとには必ずしも対応していないこともあり、年金記録問題への対応策という観点から、記録回復に参考となるようなコメント内容に着目して整理の上、対応策別に、主なものを以下のように列挙した。
- ◎ 改善意見の多かった事案については、その改善の方向がまとまり次第、その進捗状況を日本年金機構の機構 LAN に順次掲載することにより、機構職員に対し周知を図ることとする。また、引き続き個別の課題に応じて機構職員の意見を聞きながら対応を進めることとする。
- 例；その 1- 「カセットオープン」
- ⇒ 現在構築中の紙台帳検索システムにおいて、カセットオープンされていない旧台帳についても、検索・閲覧が可能となる予定。
- その 2- 「旧市区町村名」、「崩し字」、「各地の固有屋号名称」のリストアップ
- ⇒ 「旧市区町村名」及び「崩し字」は既存のリストを活用し、LAN 掲示により職員周知を図る。「各地の固有屋号名称」については、先行して事業所検索システムを作成した東京でデータ化した旧屋号等を全国で活用する。その他の地域の旧屋号等については、事業所検索システムへの旧屋号等の収録状況、旧屋号等の情報蓄積状況及びシステムへの要望を聴取したうえ、対応を検討する。

(1) 「コンピュータ記録と紙台帳の突合せ」作業(*)の拡充等

A. 突合せ対象の拡充と精査の徹底

- 1) 未解明部分 (約 1,002 万件) を中心に「5 千万件」の記録も対象にする。
- 2) 8. 5 億件の名簿等に加え、紙台帳検索システムに「手帳番号払い出し簿」も収載する。

B. 紐つけ方法の拡充

「年金手帳番号や生年月日での紐つけ」で不十分な場合は、「氏名での紐つけ」も可能なように、氏名パンチ入力作業を追加する。

(2) 基礎年金番号の非保有者(*1)の年金記録確認を容易にするための環境整備(*2)

(*1) 基礎年金番号の非保有者には、「真正でない基礎年金番号の保有者」も含む。

(*2) 前記「(1)紙台帳との突合せ」を“正面からの対策”とすれば、これは“側面からの対策”との位置づけ。

A. 現況

1) 転職に際しての、偽名・偽生年月日による「年金手帳の重複発行」が、昭和40年代前後に多発したとの指摘がある。これが、結果的には持ち主のわからない“宙に浮いた年金手帳番号”発生に(*)繋がった可能性がある。

(*) 年金手帳の記号番号相違等により収録できなかった資格記録は、「事故照会リスト」として社会保険事務所において定められたルールに従って補正して収録することとしていたが、社会保険事務所から送付された「事故照会リスト」は、文書保存規定により一定期間保管した後、廃棄されているため、資料等を調べたが実態は判らなかつた。

2) 実在しない事業所があるほか、実在事業所にも、融資・脱税・公共工事受注などのための架空の被保険者が存在するとの指摘もある。これらの記録は、仮に紙台帳との突合せを行っても本来の持ち主には結びつかない可能性が高い(基礎年金番号が付されていない記録は無論のこと、基礎年金番号が付されていても、いわゆる“幽霊の基礎年金番号”となってしまう)。

3) その他に、短期間の加入で資格を喪失した人など、定期便・特別便の届かない人があり(*)、これらはいわば“年金無縁者”であって、「無年金見込み者」とは、別概念での対応が必要となる。

(*) 偽名等による“幽霊の基礎年金番号”や“年金無縁者”の件数については把握していない。ただその目安として、住所不詳の事例を含めた件数ではあるが、全ての受給者と加入者を対象に送付した「ねんきん特別便」の郵便不着件数が一つの目安となる。ねんきん特別便(約1億900万件)については、このうち受給者名寄せ便(約300万件)について、住所調査を行い、再交付を行ってきているが、それでも、ねんきん特別便全体で不着件数は約243万件(受給者約13万件、加入者約230万件)となっている。

B. 対応策

記録の回復には、お一人お一人から、過去の職歴や使用した姓名・生年月日などの“本人のみが知る記憶”を伺って、個別に確認するしかない。そのためには、次のような“幽霊の基礎年金番号”保有者などへの一斉呼びかけ”キャンペーンが必要となる。

- ①特別便、定期便等が未着の事例について、マスメディアを通じて、「特別便・定期便の届かない人」などに呼びかけ、名乗り出ていただくとともに、また、23年4月から実施予定の住基ネットを通じた住所把握の仕組みを活用して、改めて定期便等の送付を検討する。
- ②自分自身の年金記録の確認ができる「年金個人情報システム」に、「私の履歴整理表」の入力支援機能を付加する等により、ご本人の記憶と年金記録との相違の気付きを促すとともに、紙台帳検索システムを活用し、記録の発見を行う。

(3) 3号被保険者の記録が、厚年加入・扶養削除などで不正確となっている、ないしは配偶者の記録と合わないケースへの対応策

A. 現況

2号被保険者(例:夫)が転職により第1号被保険者になった場合など、その配偶者で第3号被保険者であった者(例:妻)が第2号被保険者の被扶養者でなくなった場合は、第3号被保険者(例:妻)も第1号被保険者になるための届出をし、保険料を納付することが必要である。しかし、この届出がなされず、第3号被保険者のままになっている場合がある。

B. その背景

被扶養者でなくなった配偶者に対する種別変更の届出勧奨や種別変更の処理が徹底されていなかった。

C. 対応策

(4) 戦災や災害等による記録消失への、記録回復の手続きの明確化

戦災、風水害など災害等による記録消失についての、全国の時期別・場所別の被害状況と回復状況については現在調査を行っている。

また、旧社会保険庁年金保険部業務第2課の事務処理要領によれば、昭和40年代には、災害等で記録が滅失した場合の被保険者期間の認定の取扱いが定められていることから、上記調査結果を踏まえつつ、この基準について改めて検討の上、記録回復手続きの明確化を図る。

(5) 「被保険者ゼロ」の事業所の被保険者救済と、そのためのサンプル調査

A. 背景

全喪届けに添付書類が必要になった15年11月から増えたとされるもの。大部分が時期によって賃金職員を雇ったり雇わなかったりする官庁及び地方公共団体や、既に事業を行わなくなって全喪処理をする必要があるが登記簿等添付書類が間に合っていない事業所の処理未済と目されるが、中には現存稼働事業所の「偽装全喪」の可能性もある。

B. 対応

- 1) 被保険者ゼロ事業所の状況を把握するため、サンプル調査を実施し、現存稼働事業所の可能性のある事業所を選定するための方法を検討する。
- 2) なお、現存稼働事業所の可能性のある事業所が確認できた場合には、事業所調査を実施する。稼働が確認された場合は、適切に是正を行う。

(6) 記録統合の結果、「年金額が減額になる場合の取り扱い」の明確化

A. 記録統合の結果、年金額が減額になる事例

- ① 国民年金の5年年金などの受給者に、過去の厚年記録が見つかり、国年被保険者期間が遡及して取り消される
- ② 過去の国年被保険者期間と重複して、通算対象期間とならない1年未満の厚生年金被保険者期間が見つかり、国年被保険者期間が遡及して取り消される
- ③ 4種被保険者期間を有している方に、過去の年金記録が見つかり、当該被保険者期間が取り消される
- ④ 配偶者の厚生年金記録判明により、配偶者加給年金や振替加算の支給がなくなる
- ⑤ 障害・遺族厚生年金について、過去の厚生年金記録が判明し、平均標準報酬が下がる
- ⑥ 昭和32年10月前のみなし期間がある方に過去の厚年記録が判明し、平均標準報酬が下がる

B. 現行の取り扱い

平成20年2月8日庁文発第0208001号及び同年4月25日庁文発第0425001号では、本人が、発見された記録による再裁定請求を行わなければ、記録訂正・再裁定は行わないという趣旨から、減額となる場合に減額となる理由、過払い分は返還いただく旨を懇切丁寧に説明することされ、本人が認めた場合は将来にわたって減額するとともに過払い分は返還を求めることとされている。

C. 上記への対応

(7) 複雑な相談事案を専門に対応するベテランチームを編成し、解決事例を全国で共有。

A. 必要性と対応策

- 1) 各都道府県の旧社会保険事務局等で、それぞれ固有の記録管理・ノウハウ蓄積・処理方法が存在していたので、旧社会保険庁のベテラン退職者から人選し、在宅にて、現場職員からの質問に応答できるよう登録する。
- 2) ベテラン退職者の急増から、旧令共済・旧法・船員保険・遺族年金などに関連する、複雑な事案への即応が困難となり、待ち時間の短縮や適切な相談対応のため、旧社会保険庁のベテラン退職者を極力各ブロック本部に配置し、年金事務所の相談員への支援を行う。同時に、対応事例を、全国で共有できる準備も行う。

B. 実施時期 … 22年度早期からの体制整備を目指す。

(8) 記録検索の容易化、記録統合の正確性確保のための、システムの改善

A. 背景

- 1) これまでシステム構築や修正に際して、現場の改善意見の聴取が不足していた。また、当初は、記録検索、記録統合の件数がそれほど多くはなかったために、操作性についても大きな問題はなかったが、記録問題発生以降、処理量が激増したため、操作性（使い勝手）改善の必要性が高まってきている。
- 2) 旧台帳(*1)の記録の一部が、現場からは簡便に検索できない(*2)。
 - (*1) 「旧台帳」＝「マイクロ旧台帳 1,466 万件」と「紙の旧台帳 1,167 万件（保管委託倉庫保管分）」
 - (*2) マイクロ旧台帳については、オンライン化されておらず、日本年金機構保管のマイクロフィルムのカセットになっており、年金事務所では、直ちに内容が閲覧できないものがあり、『カセットのオープン化』として、要望多数。
⇒この点については、現在、コンピュータ記録と紙台帳等の突合せ業務を実施するために構築中の「紙台帳検索システム」において、旧台帳についても検索・閲覧が可能となる予定。
- 3) 船員保険等、複雑な記録管理の経緯のある記録については、記録照会等に困難が生じている。

B. おもな改善点と対応策

- 1) 記録の検索に関連するもの

…「刷新システム」の前段階として、「現行システムの補修」との観点から検討を行い、まずは、以下の事項等について現行システムへの影響、他の開発案件との優先順位を見極めたうえで、可能なものから改善に着手。

- ①記録検索キーの増加
- ②個人の記号番号から、過去記録への即時照射
- ③氏名検索システムの改善
- ④漢字氏名検索の有効活用
- ⑤事業所検索システムの改善

2) 過去の訂正記録の経緯保存（事跡管理）の徹底

…平成21年10月より稼働している記録訂正事跡確認システムの現時点での事跡管理状況を調査し、登録を徹底するように周知。そのうえで、現行のシステムの改善も含め、対応を検討する。

3) 外国人被保険者の氏名検索

…氏名検索が不能とならないよう、ご本人に対し、年金手帳を必ず保管し、届出・手続きの際は、年金手帳に記載されているものと同じ表記による氏名を記入するよう周知することを検討する。

4) 現場の意見や要望を基にした、システム改善やソフトの導入

…システムの改善事項の範囲・内容を決定するに当たっては、手作業部分も含めて、機構の関係部署において、現場の意見を把握するプロセスを検討している。

5) 船員保険等については、コンピュータ記録と紙台帳等の突合せ等記録確認を行うに際して、慎重に対応する。

(9) 相談者の、誤認や勘違いへの対応

記録確認の相談で、国民年金では国民健康保険料の支払いを国民年金保険料の支払いと勘違いする、厚生年金では制度上未適用となるケースであるにもかかわらず就職したことを厚生年金に加入したと誤認するケースが多い。

これらについては、「誤認事例のリーフレット」を、現場に備置するとともに、ホームページにも掲示することを検討している。

(10) その他の具体策起案中の事項

A. 保険料の過払い

1) 国民年金で満額の年金額となる月数を超えての納付

平成17年4月前の記録については、平成20年4月の通知により還付できる取扱いとし、20年8月及び21年9月に保険料還付となる対象者へのお知らせを実施。再度お知らせすることを検討する。

(*)平成17年4月からは、満額の年金額となる月数に達した時点で、任意加入被保険者資格を強制的に喪失するよう、法改正。

2) 異なる被用者年金制度の重複加入

厚生年金と共済年金など異なる被用者年金の重複加入については、記録訂正によって保険料の還付が生じることになるが、事業主が死亡した場合など被保険者本人への還付が可能かどうか他制度と平仄を合わせつつ検討している。

B. 統合ミスの再発防止

ねんきん特別便の回答の中で調査が不十分で間違った回答を行った例がある。これらについては、統合ミスの再発防止策として、本人確認をより確実に行うため氏名、性別、生年月日だけでなく、職歴や住所を確認することを徹底するマニュアルの作成について検討している。

C. 厚生年金における「短期間の資格期間誤り」の救済

月末に退職した場合の資格喪失日の届出誤りや6ヶ月程度以内の「短期間の資格期間誤り」(*)について、年金記録確認第三者委員会における「あっせん事例」・「非あっせん事例」の分析結果を踏まえ、年金記録回復委員会の実務家検討段階で、その救済方策を検討している。

(*) 何れも大部分は、事業主側の知識不足もしくは単純ミスによるもの。

D. 脱退手当金の非受領の申立てへの対応

厚生年金の短期加入で退職する被保険者が脱退手当金の受給を選択した場合は、脱退手当金の対象となった期間は厚生年金の被保険者期間でなかったものとみなされる制度があったが、その脱退手当金を受領していない、すなわち厚生年金の被保険者期間を回復して欲しいとの申立てが、昭和40年前後に支給された記録を中心に行われている。

こうした申立てのうち年金記録確認第三者委員会であっせんされた事案の中には、退職する被保険者に脱退手当金の受給を申請する意思がないにもかかわらず、勤務先の事業主が被保険者に代わって請求し、受領した脱退手当金を当該被保険者に支払わなかったと疑われるケースがある。

この点については、目下、年金記録確認第三者委員会における「あっせん事例」・「非あっせん事例」の分析結果を踏まえ、何らかの記録回復基準の設定ができないか、年金記録回復委員会の実務家検討段階で検討している。

E. 事業主から従業員への通知義務の徹底方策

事業主は、資格取得届や月額変更届等の届出を行い、日本年金機構の確認を受けたときは、資格取得年月日及び標準報酬等をすみやかに従業員に通知しなければならないこととされているが、従業員への通知が徹底されていないという指摘がある。

これについては、現在行っている算定基礎届の提出時期前に各年金事務所が開催する算定説明会や納入告知書同封のチラシによる周知及び事業所調査の際の事業主指導等を通じて徹底する。

補 足 事 項

今回の取りまとめに当たり、具体的な結論を得られなかったものについては、厚生労働省及び日本年金機構において引き続き検討を進め、具体的な対応に結びつけていくこととしている。

以下は年金記録問題の対応策や施策と直接関係するものではないが、職員アンケートの回答を集約・整理するに当たり感じられた事項を補足する。

- (1) 職員アンケートの質問項目では年金記録問題に対する認識をその一つに挙げていたことから、記録問題への反省が記されている回答が多く見られた。それらを見て強く感じられたのは、「年金給付の裁定請求時に本人が来るのだから、その時に直せばよい」という裁定時主義が常識化していたことである。法律上は申請主義を採ることから、本人の申請に基づく裁定は必要であるが、だからといって年金記録を裁定の時まであいまいなまま放置することが許されるものではない。日本年金機構の運営方針や新たに定められたお客様へのお約束10か条を實踐し、職員それぞれの意識改革を引き続き進めていくことが必要である。
- (2) また、職員アンケートの回答の中では、上述のほかに、旧社会保険庁における年金記録問題発生の最大公約数的要因として、次の3点に関連するコメントが寄せられている。
 1. 過去の職員組合の、記録ミスを防ぐ作業への非協力的ないしは拒否。
 2. 法制度起案側である厚生労働省の、現場無視の複雑・難解・非合理的な立法措置。
 3. 現場の意見を汲み上げようとしなかった、社会保険庁本庁ないしは上層部の姿勢。

何れも、既に巷間に伝えられている要因であるが、これらについては厚生労働省及び日本年金機構において、改めて運営上の課題として受け止めて、今後の対応を進める必要がある。

- (3) 更に、回答では、大切な記録をお預かりしているという認識が不足していたといった職員自身の意識の問題や、お客様への姿勢、記録管理や事業所からの届け出、チェック体制、組織、広報などのあり方など様々な面での反省が見られた。

そういった反省に立って、

- ・対応するお一人お一人のお客様に対して、相手のご都合が許す限りで徹底して氏名検索を行い、質問し、知る限りの従前の年金制度について詳細に説明を行なうよう以前にも増して心がけた。
- ・年金記録問題の早期解決に向けて、土日に出勤して年金額仮計算書の年金額試算の支援をしたり、電話・窓口対応では1件でも多く解決出来るように取り組んだ。
- ・窓口装置で確認できない事業所名の変遷や名簿の所在等をしるした「トラの巻」を作成した。

というように問題解決に向け地道に努力している職員も見られたところである。

今後の年金記録の速やかな回復に向けては、今回取りまとめた対応策を着実に進めるとともに、各職員の反省と「就職先をここと決めたときは、自分が入った職場を周囲から見直されるよう、より良いものへと変えていく為にできることをやっ払いこうと考えた」という新人の初心が生かせるような組織とすることを目指して、日本年金機構は不断に努力することが必要である。それとともに、厚生労働省もその努力に対して最大限の支援を行うことも必要である。

(未完)