

第3期中期計画策定に向けた 機構におけるこれまでの取組について (基幹業務)

I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

目次

1. 国民年金の適用・収納対策	1
2. 厚生年金保険・健康保険等の適用・徴収対策	11
3. 年金給付	19
4. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応 ..	25
5. 事務処理の正確性の確保	33
6. 年金相談・お客様サービスの向上	41
7. ICT化の推進	55
8. 制度改正への対応	65

1. 国民年金の適用・収納対策

次期中期計画に向けた課題

従来の取組を継続しつつ、より効果的かつ効率的に適用促進対策を推進するため、次の課題に取り組む。

○未加入者対策について

⇒J-LISから提供を受けた20歳、34歳、44歳、54歳到達者に係る住基情報に基づき行っているこれまでの未加入者対策により、未加入者数は確実に減少しているが、未加入者の属性を分析しつつ、今後、どのような対策を行っていくか。

○外国人の適用対策について

⇒今後、適用すべき外国人の増加が想定されるが、確実に国民年金に適用するために、どのような対策を行っていくか。

○無年金・低年金者対策について

⇒無年金・低年金者とならないよう、任意加入制度の周知や年金額見込みのお知らせについて、どのように行っていくか。

○市区町村、ハローワークとの連携について

⇒市区町村やハローワークとの連携について、どのように効果的に行っていくか。

(2) 国民年金保険料収納対策

取組の概要と成果

年金制度の安定的な運営と負担の公平を確保するため、以下の取組を実施。

【計画的な収納対策の推進】

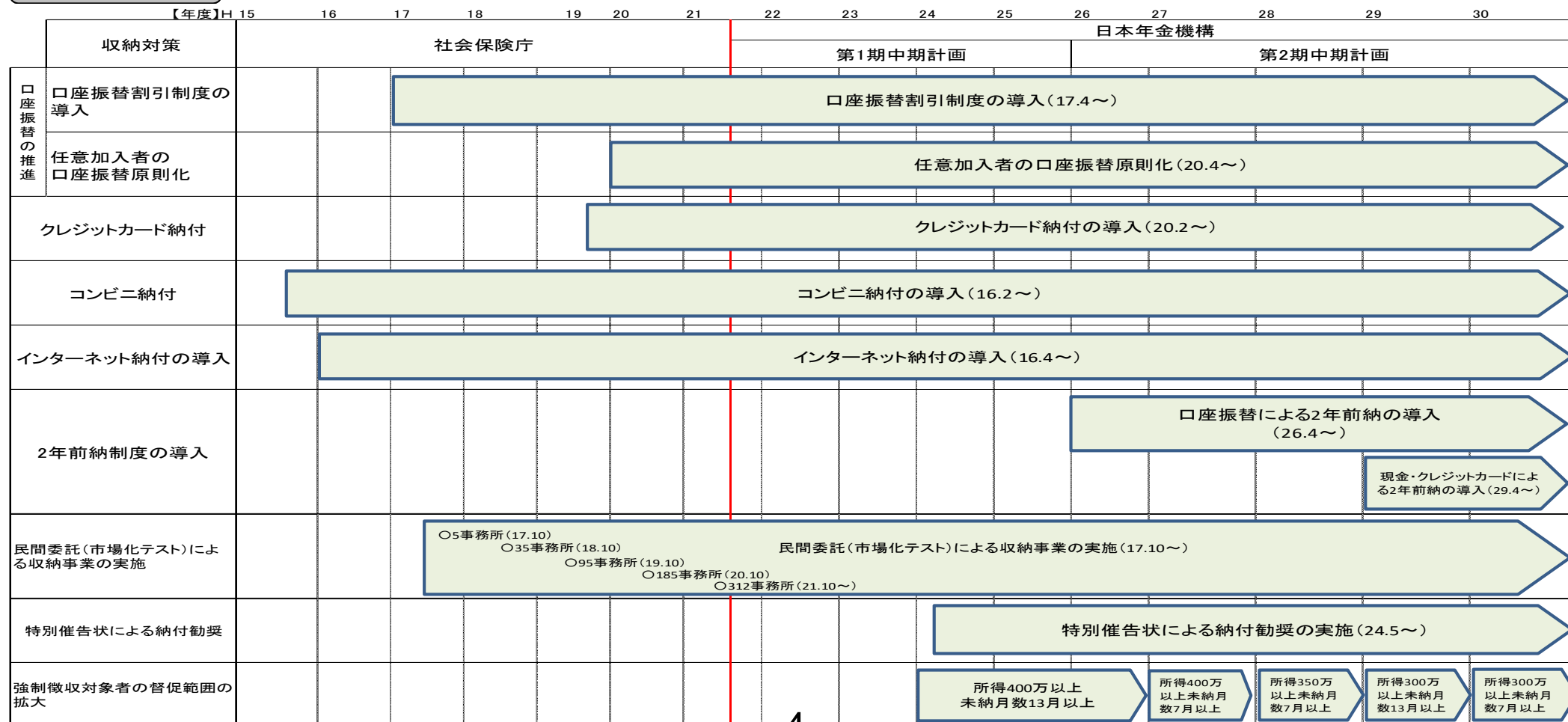
○年齢や所得、未納月数等の未納者の属性に応じた収納対策を推進し、納付月数を確保するための徹底した納付督促や納めやすい環境づくりの整備などを実施。

○本部及び年金事務所と市場化テスト受託事業者との連携を強化し、納付督促業務について達成目標の実現に向けた取組を実施。

○一定の所得があり、保険料免除等の対象とならない方が、保険料を長期間滞納している場合には、所得や納付状況などを踏まえつつ、最終催告状を確実に送付し、それでも自主的に納付しない方について、滞納処分を実施。

○これらの結果、平成22年度分保険料の最終納付率は64.5%であったが、平成27年度分保険料の最終納付率は73.1%となった。

取組の経緯



次期中期計画に向けた課題

年金制度の信頼回復を図るとともに、国民年金保険料収納をより一層効果的かつ効率的に促進するため、次の課題に取り組む。

○納付率について

⇒最終納付率75%に近づきつつある中で、今後の納付率に係る目標及び方策について、被保険者の属性別の特徴に着目する等して、どのようにきめ細かなものとしていくか。

○口座振替等の利用促進について

⇒口座振替については、インターネット上からの申込みができるようにするなど、どのように国民の利便性を向上させていくか。

⇒また、近年、利用者が増加しているクレジットカード納付について、どのように利用促進を図っていくか。

⇒また、前納制度について、有利性を広報するなど、どのように利用促進を図っていくか。

○納付環境の整備について

⇒これまで口座振替、クレジットカード、インターネットバンキング、コンビニエンスストアなど、納めやすい環境を整備してきたが、その他として、国内のキャッシュレス化の動向を踏まえ、新たな納付方法について、どのように対応していくか。

次期中期計画に向けた課題

○納付督促について

⇒納付率向上や未納の長期化防止の対策として、これまで①特別催告状、②市場化テスト事業、③強制徴収、の取組を組み合わせ実施してきたが、督促状況の分析を行った上で、

①特別催告状などの通知については、例えば、将来の受給見込み額を文面に取り入れるなど未納者個人の属性に応じた納付意欲の促進

②市場化テスト事業については、これまでの電話・訪問・文書の組み合わせによる督促手法の見直しや優良事業者の開拓

③強制徴収については、事務を集約するなど徴収体制の強化などについて、どのように効果的に行っていくか。

○追納制度の勧奨について

⇒追納制度については、これまで2年目、9年目に対象期間を有する方を対象に勧奨を行っているが、その他、どのように行っていくか。

○徴収業務を担う職員の育成について

⇒納付率のさらなる向上のため、より徴収業務に精通した職員の育成をどのように行っていくか。

(2) 国民年金保険料収納対策

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～)

・任意加入者の口座振替の原則化

(H20.4～)

(口座振替率)

27年度末	28年度末	29年度末
35% → 36% → 35%		
383万人	355万人	330万人

○口座振替による2年前納制度の導入

(利用状況) (H26.4～)

27年度	28年度	29年度
21万件 → 35万件 → 26万件		

○クレジットカード納付の導入

(利用状況) (H20.2～)

27年度	28年度	29年度
151万件 → 159万件 → 172万件		

○コンビニ納付の導入 (H16.2～)

(利用状況)

27年度	28年度	29年度
1,518万件 → 1,589万件 → 1,518万件		

○インターネット納付の導入

(利用状況) (H16.4～)

27年度	28年度	29年度
313万件(※) → 316万件(※) → 288万件(※)		

※ゆうちょ銀行(郵便局)におけるマルチペイメント処理への切り替え分を含む。

○現金及びクレジットカードでの2年前納制度の導入 (H29.4～)

(利用状況)

29年度 → 6万件

未納者

市町村からの所得情報(平成30年3月現在、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

・質の向上
・効率化

文書

H27年度	3,810万件
H28年度	4,242万件
H29年度	3,706万件

電話

H27年度	2,129万件
H28年度	3,846万件
H29年度	3,311万件

戸別訪問(面談)

H27年度	381万件
H28年度	673万件
H29年度	614万件

強制徴収の実施

⇒不公平感の解消と波及効果

	27年度	28年度	29年度
最終催告状	84,801件	85,342件	103,614件
督促状	43,757件	50,423件	66,270件
財産差押	7,310件	13,962件	14,344件

・最終催告状、督促状、財産差押の件数は当該年度に着手した件数

○国税庁への強制徴収委任

〔基準〕所得1000万円以上かつ滞納月数13月以上(H27.10～)
〔実績〕H28年度 35件 → H29年度 54件

○市場化テストによる外部委託(H17.10～)

(実施対象事務所数)

(督促件数)

H22年度	312か所	H22年度	3,436万件
H23年度	312か所	H23年度	5,227万件
H24年度	312か所	H24年度	6,500万件
H25年度	312か所	H25年度	6,254万件
H26年度	312か所	H26年度	6,131万件
H27年度	312か所	H27年度	3,076万件
H28年度	312か所	H28年度	5,566万件
H29年度	312か所	H29年度	4,743万件

免除等の周知・勧奨

年金(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(学生の間の保険料納付を猶予し、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～)・納付猶予対象者の拡大(H28.7～)
- 免除基準の緩和・免除の遡及承認(H17.4～)
- 免除の遡及期間の見直し(H26.4～)
- 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H21.10～③所得に係る税末申告者の申請手続きの簡素化H26.10～)
- 学生納付特例の申請手続きの簡素化(H20.4～)
- 免除委託制度開始(H28.4～)

普及・啓発活動等

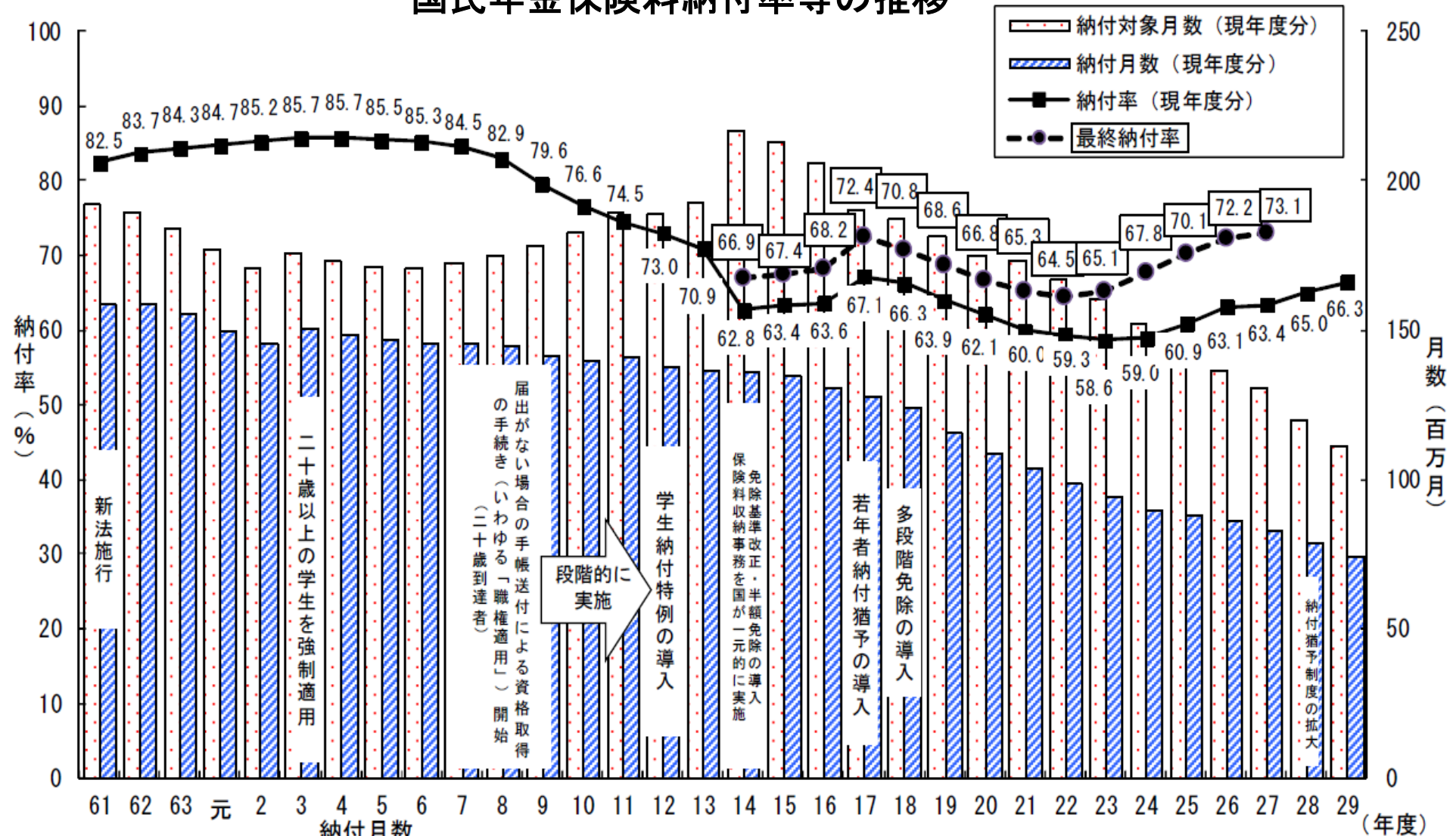
○年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え国民の不安の払拭サービスの提供

○学生等に対し年金制度の意義等に関する理解の促進

○ねんきん定期便等、きめ細かい情報・

(2) 国民年金保険料収納対策

国民年金保険料納付率等の推移



注1 $\text{納付率}(\%) = \frac{\text{納付月数}}{\text{納付対象月数}} \times 100$

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、学生納付特例月数及び納付猶予月数を含まない。）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。

注2 保険料は過去2年分の納付が可能であり、最終納付率とは、過年度に納付されたものを加えた納付率であるが、平成13年度以前については把握していない。

(2) 国民年金保険料収納対策

国民年金保険料の納付率等の状況

事項	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	1,904 万人 (-1.7%)	1,864 万人 (-2.1%)	1,805 万人 (-3.1%)	1,742 万人 (-3.5%)	1,668 万人 (-4.3%)	1,575 万人 (-5.5%)	1,505 万人 (-4.5%)	
納付月数 (対前年度比)	9,407 万月 (-4.9%)	9,010 万月 (-4.2%)	8,817 万月 (-2.1%)	8,607 万月 (-2.4%)	8,291 万月 (-3.7%)	7,835 万月 (-5.5%)	7,406 万月 (-5.5%)	
全額免除者数 (対前年度比)	568 万人 (+3.1%)	587 万人 (+3.3%)	606 万人 (+3.2%)	602 万人 (-0.6%)	576 万人 (-4.3%)	583 万人 (+1.2%)	574 万人 (-1.5%)	
全額免除率 (対前年度比)	30.4% (+1.4%)	32.0% (+1.6%)	34.1% (+2.1%)	35.1% (+1.0%)	35.0% (-0.0%)	37.5% (+2.5%)	38.7% (+1.1%)	
強制徴収の着実な実施	最終催告送付 30,045 件	最終催告送付 68,974 件	最終催告送付 78,030 件	最終催告送付 65,654 件	最終催告送付 84,801 件	最終催告送付 85,342 件	最終催告送付 103,614 件	
	督促状送付 17,615 件	督促状送付 34,046 件	督促状送付 46,274 件	督促状送付 46,586 件	督促状送付 43,757 件	督促状送付 50,423 件	督促状送付 66,270 件	
	差押実施 5,012 件	差押実施 6,208 件	差押実施 10,476 件	差押実施 14,999 件	差押実施 7,310 件	差押実施 13,962 件	差押実施 14,344 件	
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	65.3% (+5.3%)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	70.1% (+9.2%)	72.2% (+9.1%)	73.1% (+9.8%)	目標:70.4% (7.0%以上の 伸び幅確保)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	62.2% (+2.9%)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	68.6% (+5.5%)	69.9% (+6.5%)	71.5% (+6.5%)	目標:69.0% (4.0%以上の 伸び幅確保)
現年度納付率 (対前年度比)	58.6% (-0.7%)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	63.4% (+0.3%)	65.0% (+1.7%)	66.3% (+1.3%)	目標:66.0% (1.0%以上の 伸び幅確保)
口座振替利用率 (対前年度比)	35.6% (-0.4%)	35.3% (-0.3%)	35.6% (+0.3%)	35.7% (+0.1%)	35.1% (-0.6%)	35.7% (+0.6%)	35.5% (-0.3%)	目標:35.7% (28年度と 同等以上の 水準を確 保)
クレジット利用率 (対前年度比)	1.4% (+0.2%)	1.5% (+0.1%)	1.8% (+0.2%)	1.8% (+0.1%)	1.9% (+0.1%)	2.3% (+0.4%)	2.9% (+0.5%)	
マルチペイメント利用状況 (コンビニ、クレジットカード、 インターネット、ペイジー)	1,382万件 (+5.7%)	1,482万件 (+7.2%)	1,615万件 (+9.0%)	1,835万件 (+13.6%)	1,982万件 (+8.0%)	2,064万件 (+4.1%)	1,978万件 (-4.2%)	

2. 厚生年金保険・健康保険等の 適用・徴収対策

(1) 厚生年金保険・健康保険等の適用対策

取組の概要と成果

持続可能な社会保険制度を構築するために肝要な厚生年金保険・健康保険の適用の適正化を図るため、以下の取組を実施。

【未適用の可能性のある事業所に対する適用促進】

- 雇用保険適用事業所情報及び法人登記簿情報の活用に加え、平成27年度以降、国税源泉徴収義務者情報を活用し、加入すべき被保険者数に応じた計画的な加入指導を実施。
- また、関係機関との連携を順次拡大し、事業の許可時等に厚生年金保険等への加入が確認できない事業所の情報の提供を受け、加入指導を実施。
- これらの結果、加入指導による適用事業所数は、機構設立当初の約21倍に増加。また、未適用の可能性のある事業所数は平成27年3月末時点で約97万件が、平成30年3月末時点で42万件まで減少。

【適用事業所に対する事業所調査】

- 平成24年度から平成27年度の4年間で全ての適用事業所に対する調査を実施。その結果を踏まえ、平成28年度以降は、未適用従業員が多いと想定される事業所等に重点を置いた調査へ移行。
- 平成29年度までは、実施件数に重点を置き定時決定時調査及び総合調査を実施してきたが、未適用従業員の届出漏れ判明により効果のある総合調査の実施割合を年々増加させ、平成30年度からは、全ての調査を総合調査とし、実施件数に加えて届出漏れ・誤り等の指摘率も目標とすることにより質に重点を置いた調査に移行。

「定時決定時調査」：年1回の保険料算定（定時決定）時に、提出された算定基礎届に記載された4～6月の報酬に誤りがないかの確認を行う調査。

「総合調査」：従業員の加入手続や標準報酬の届出等に漏れや誤りがないかの詳細な確認等を総合的に行う調査。

取組の経緯

適用対策		第1期中期計画					第2期中期計画					
		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
未適用の可能性 がある事業所 に対する適用 促進	加入指導等	外部情報の活用、関係機関との連携による加入指導（外部委託も活用）										
					平成23年度末時点の適用調査対象事業所を3年以内に半減					加入すべき被保険者数の多い事業所から優先的に実施		
	外部情報の活用	雇用保険適用事業所情報（平成14年度～）										
					法人登記簿情報					国税源泉徴収義務者情報		
	関係機関との連携	地方運輸局（貨物運送業 平成15年～、旅客運送業 平成18年～）、都道府県労働局（求人 平成17年～、労働者派遣業 平成19年～）										
					地方整備局・都道府県（建設業）					地方自治体等（飲食店営業、食品製造業等）		
	適用事業所 に対する事業 所調査	総合調査・定時決定時調査										
				全ての適用事業所に対し4年に1回調査を実施			未適用従業員が多いと想定される事業所等を対象					

次期中期計画に向けた課題

従来の取組を継続しつつ、より効果的かつ効率的に取組を推進するため、次の課題に取り組む。

○適用促進について

⇒引き続き、国税源泉徴収義務者情報等を活用し、未適用の可能性のある事業所の減少に努めるとともに、加入指導に応じない悪質な事業所に対してどのような対応を行っていくか。

○事業所調査について

⇒未適用従業員の届出漏れを防止するため、これまでの調査結果・傾向の分析に基づく対象事業所の抽出や年金事務所における対象事業所の選定方法の統一化を進める等、どのように実効ある調査方法を確立していくか。

○適用調査体制の強化について

⇒大規模な事業所や複数の支店を持つ事業所の本社が集中する都市部において、効果的な事業所調査を実施するため、年金事務所間の連携を含め、本部及び地域代表年金事務所の適用調査体制をどのように強化していくか。

○システムの見直しと活用について

⇒以上のような課題に対処するため、適用業務を支援する既存のシステムをどのように見直し、それを活用していくか。

○外国人の適用対策について

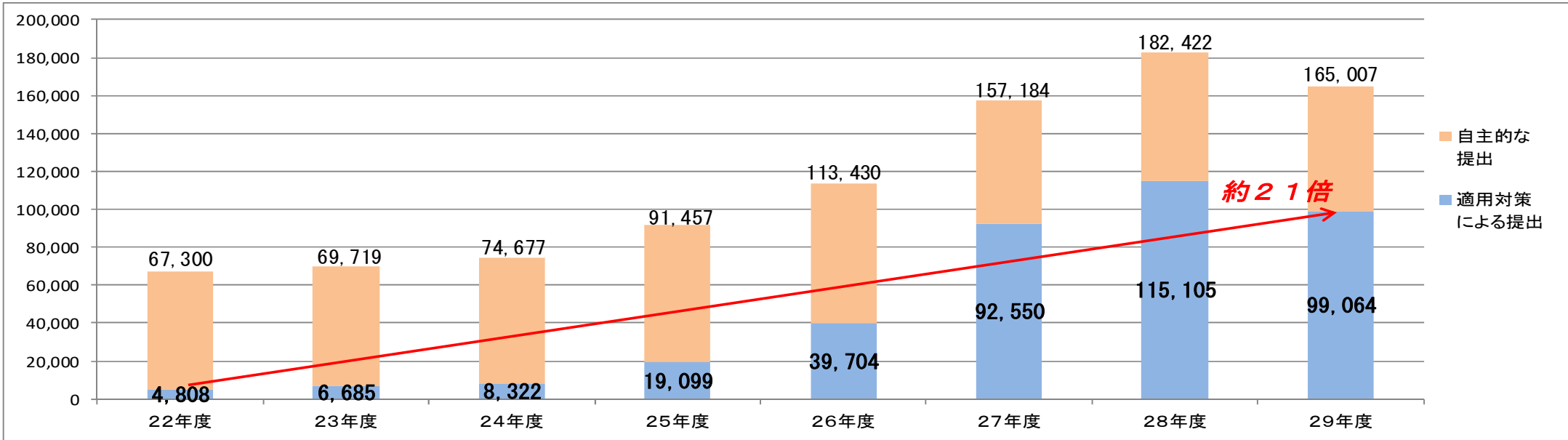
⇒今後において、適用すべき外国人の増加が想定されるが、確実に厚生年金保険に適用するためにどのような対策を行っていくか。

（１）厚生年金保険・健康保険等の適用対策

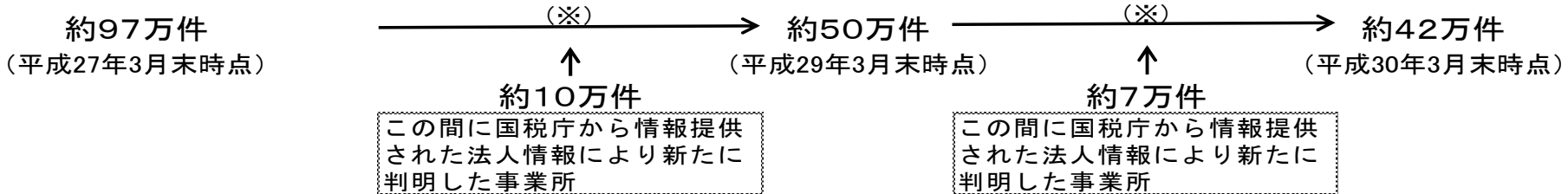
○ 加入指導等により適用となった事業所の状況

（単位：事業所）

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
新規適用事業所数	67,300	69,719	74,677	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007
適用対策による提出	4,808	6,685	8,322	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064
新規適用事業所数に占める割合	7.1%	9.6%	11.1%	20.9%	35.0%	58.9%	63.1%	60.0%
自主的な提出	62,492	63,034	66,355	72,358	73,726	64,634	67,317	65,943



【厚生年金の適用調査対象事業所数の推移】



（※）加入指導により適用となった事業所のほか、調査によって、①既に適用済みである事業所、②休業等により適用対象外と判明した事業所も存在。

(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策

取組の概要と成果

厚生年金保険・健康保険にかかる公正・公平な保険料収納の確保を図るため、以下の取組を実施。

- 新規適用事業所に対する利用勧奨と、納付書による現金納付を行っている適用事業所に対する利用促進の取組により、口座振替実施率83%程度を維持
- 分割納付が必要となる滞納事業所には、換価の猶予の活用も踏まえた年金事務所との納付協議に基づく納付計画の提出を徹底させ、これに沿った計画的な滞納保険料の解消を推進
- 納付計画が不履行となった事業所に対しては、関係法令等に基づき厳正な滞納処分を実施
- 悪質な事業所に対しては、国税庁に滞納処分の権限を委任する仕組みを活用し、機構発足以降平成29年度末までに累計66件を委任
- 上記のような取組や、法定納期限までに納付できなかった事業所に対する納付督促の収納を確保する取組等により、厚生年金保険の収納率は平成22年度末に97.8%であったが、毎年微増し、平成29年度末には99.0%となった。

取組の推移

指 標 名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
厚生年金保険料収納率	97.8%	98.0%	98.1%	98.4%	98.6%	98.8%	98.9%	99.0%

次期中期計画に向けた課題

徴収体制強化及び滞納処分ルール of 徹底を進め、さらなる強化を推進するため次の課題に取り組む。

○滞納解消に向けた実行体制の確立

⇒広域に事業を行っている等困難性が高い事案が長期・高額滞納事業所となる恐れがあることから、本部・地域代表年金事務所・県代表年金事務所との連携による徴収体制の強化を進め、どのように効果的な滞納処分による事案解消を行っていくか。

⇒保険料徴収にあたり、国税庁を含めた関係機関との連携をどのように進めていくか。

○滞納の早期解消と徴収職員の育成

⇒初期段階から早期の納付勧奨等の効果的な対策を進めることにより滞納事業所の発生を抑制し、滞納となる事業所については猶予制度に基づく分割納付を促進する等、滞納の早期解消に向けてどのような対応を行っていくか。

⇒多くの経験と高い専門性を有する徴収職員の育成をどのように進めていくか。

○システム体系の構築

⇒滞納事業所の情報を集積し、より精緻な分析を行うため、事業実績の向上と体制強化の下支えとなるシステム体系をどのように構築していくか。

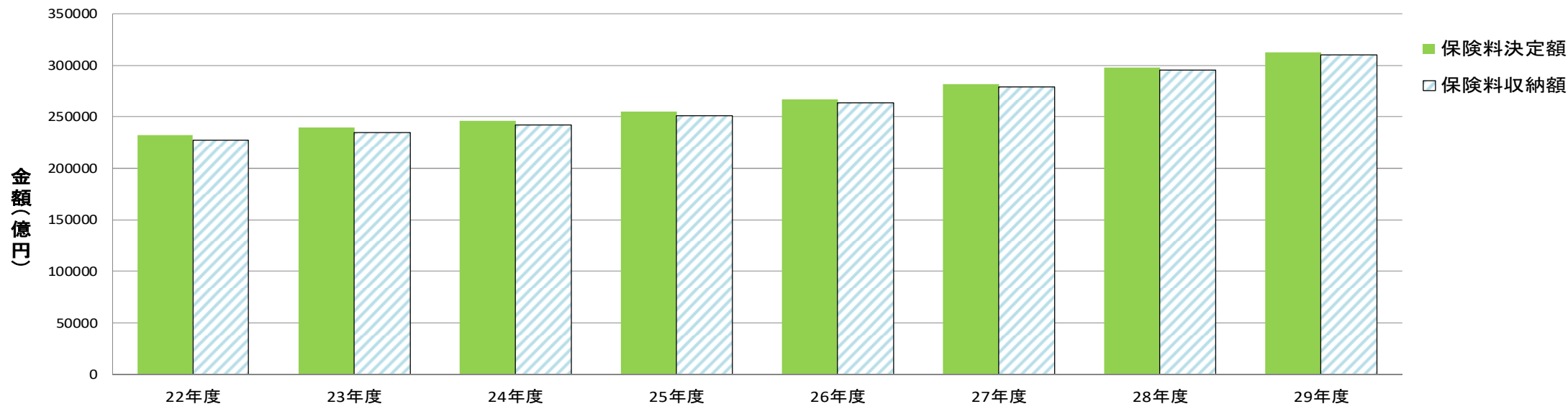
○口座振替の利用促進

⇒これまでの取組に加え、口座振替の利用環境の整備（口座振替が可能となる金融機関の拡大等）も踏まえた口座振替の利用をさらに進めるため、どのような方策を行っていくか。

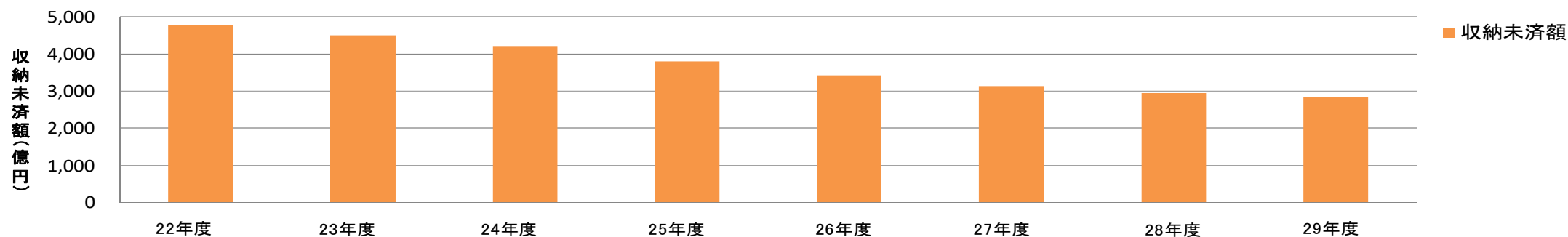
(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策

取組の推移

厚生年金保険料の保険料決定額・収納額の推移(年度別) ※保険料決定額・収納額には過年度分を含む



厚生年金保険料の収納未済額の推移(年度別) ※収納未済額には過年度分を含む



(単位:億円)

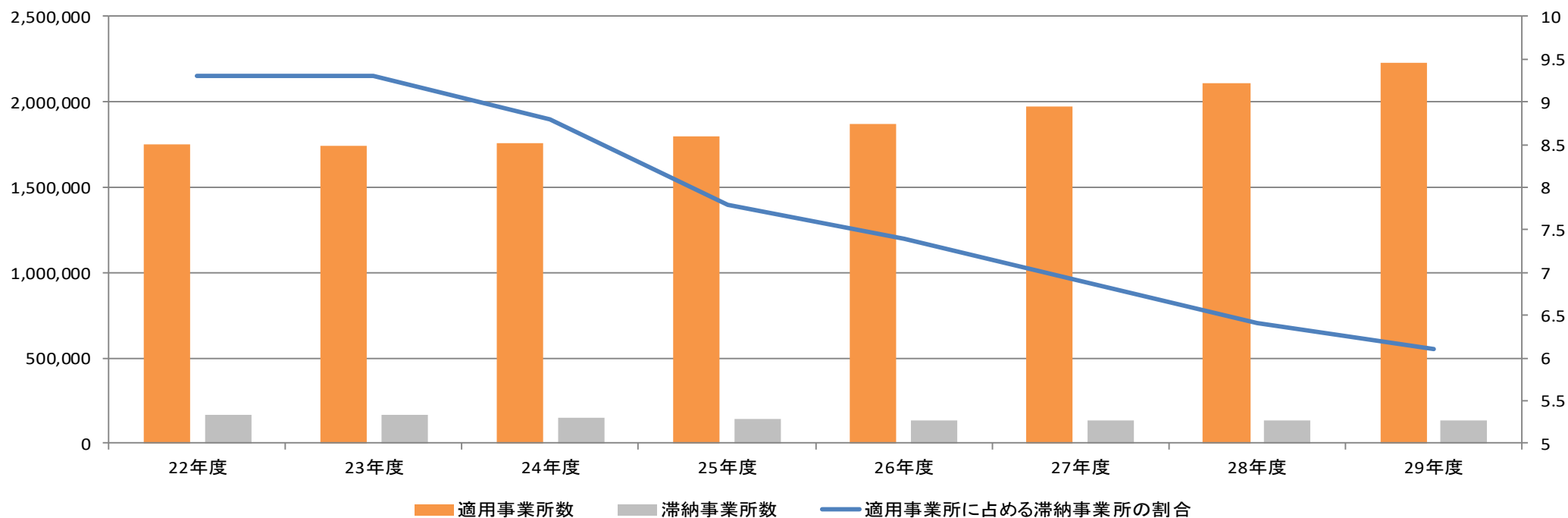
	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
保険料決定額①	232,430	239,581	246,116	254,629	266,941	281,830	297,992	312,525
保険料収納額②	227,253	234,699	241,549	250,472	263,196	278,362	294,754	309,442
不納欠損額③	407	380	362	369	323	338	285	240
収納未済額①－②－③	4,770	4,502	4,205	3,788	3,422	3,130	2,952	2,843

(2) 厚生年金保険・健康保険等の徴収対策

適用事業所数・滞納事業所数・適用事業所に占める滞納事業所の割合の推移

(適用事業所数)

(適用事業所に占める
滞納事業所の割合(%))



単位 (事業所数)

指標名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
適用事業所数	1,748,578	1,745,027	1,758,192	1,800,619	1,867,185	1,974,655	2,109,345	2,227,353
滞納事業所数	162,461	162,735	154,013	141,284	138,162	135,860	134,940	135,306
適用事業所に占める 滞納事業所の割合(%)	9.3	9.3	8.8	7.8	7.4	6.9	6.4	6.1

単位 (%)

指標名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
口座振替実施率 (厚生年金保険)	81.6	82.7	83.0	83.3	83.1	83.2	83.0	82.7

単位 (事業所数)

指標名	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	累計
国税委任(厚年)	0	1	0	5	7	12	18	23	66
国税委任(国年)	0	0	0	0	0	22	35	54	111

3. 年金給付

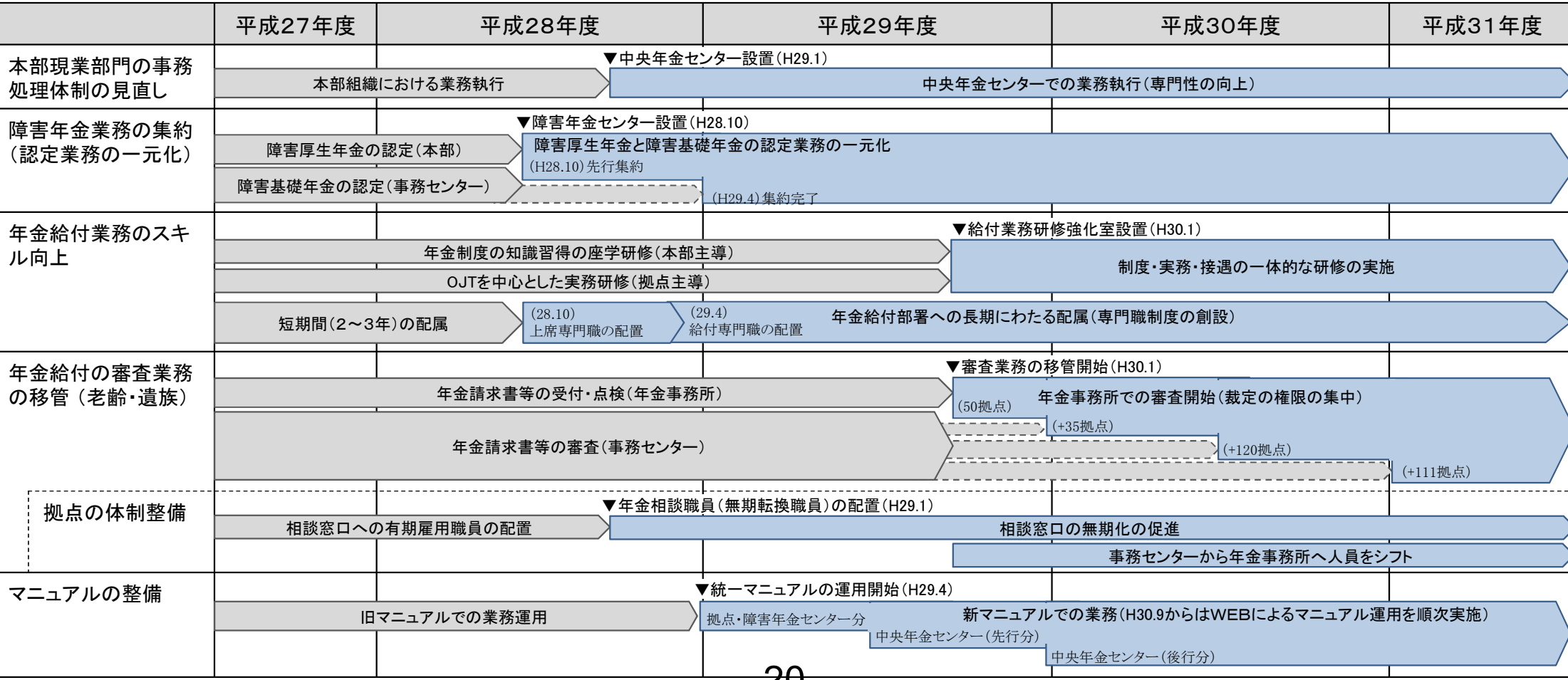
(1) 年金給付業務改革

取組の概要と成果

複雑な年金制度を実務として適正に運用し、年金給付の正確性を確保するために、年金給付業務の執行体制を再編するとともに、公的年金制度を執行するという個々の職員の責任感とスキルの醸成を図るために、以下の取組を実施。

- 【事務体制の見直し】
- 本部における年金給付業務の執行体制を見直し、新たに中央年金センターを設置し、年金支払業務等を担う本部現業部門を移管。
 - 障害年金の認定業務の標準化を図るため、新たに障害年金センターを設置し、事務センターで行っていた障害基礎年金の審査・認定業務を集約。
 - 年金裁定に関する責任の明確化を図るため、事務センターで行っていた審査業務を年金事務所に移管するとともに、相談窓口を含めた体制を整理。
- 【研修の充実及びマニュアルの整備】
- 制度・実務・接遇に精通した職員を育成するため、新たに給付業務研修強化室を設置し、年金給付の研修を一元化し、職員研修を充実。
 - 年金給付業務の標準化・適正化を図るため、職員が業務遂行の際に使用するマニュアルを整備し、統一的なお客様対応を実施。

取組の経緯



次期中期計画に向けた課題

現在順次行っている事務センターから年金事務所への審査業務(老齢・遺族)の移管が平成30年度末で全国的に完了すること等を踏まえ、以下の課題に取り組む。

○年金給付業務の執行体制について

⇒年金事務所と事務センターの体制、中央年金センターの在り方(機能)、本部内の各部の役割、市町村との連携など年金給付全体の執行体制については、本部の現業部門のあり方を含め、どのように構築していくか。

○中央年金センターの在り方について

⇒年金給付業務の中核を担う組織としての機能(役割)をどのように構築していくか。

⇒年金給付業務で使用する業務端末を統合し、業務の効率化や拠点(事務センター及び年金事務所)との役割の再整理をどのようにしていくか。

⇒諸変更届の標準的な処理日数を定め、処理状況を把握する仕組みをどのように講じていくか。

○年金給付の正確性の確保について

⇒年金給付の正確性を確保するため、入力時のシステムチェックを強化するとともに、処理結果を事後的に点検し、給付の正確性を確保する体制をどのように確立していくか。

○障害年金の認定業務の標準化の促進について

⇒障害年金の認定結果の標準化を一層進めるため、傷病別・地域別等の認定結果(不該当結果を含む)の分析を行う仕組みやセカンドオピニオンなどの仕組みをどのように構築するか。

⇒年金事務所における障害年金業務のスキルをどのように維持し、向上させていくか。

○年金給付業務を担う職員の育成について

⇒年金センターの専門業務に精通した職員の育成や、制度と実務に強い職員を育成するため実践型研修をどのように充実させていくか。

(2) サービススタンダード

取組の概要と成果

サービスに対するお客様の安心感や信頼感を醸成し、お客様の満足度を向上させるため、年金の給付等に必要な事務処理に要する標準期間(「サービススタンダード」)を設定するとともに、事務処理の迅速化に関して、以下の取り組みを実施。

【サービススタンダードの推進】

- 年金請求書を受付後、年金事務所において点検をした上で、所要日数以内に事務センターへ回付するとともに、事務センターにおいてサービススタンダードを意識した審査・入力事務を実施。
- 本部による実施状況の進捗管理、分析・評価及び年金事務所・事務センターへの指導・助言を実施。
- 年金事務所、事務センターにおけるサービススタンダードに係る意識の向上や本部の指導によってサービススタンダード以内での処理を行うことを推進した結果、機構発足後3年間で直近3年間で比較するとサービススタンダード以内での事務処理達成率は向上し、概ね目標を達成。

※なお、平成29年度においては、支給開始年齢の引上げ・受給資格期間の短縮による受付件数が増加したことから達成率はやや下がった。

サービススタンダードと達成率

○サービススタンダードにおける所要日数・・・年金給付に係る書類を受理してから、年金証書がお客様に届くまでの期間

設定項目	所要日数
老齢基礎年金及び老齢厚生年金	2カ月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1カ月以内)
遺族基礎年金及び遺族厚生年金	2カ月以内(加入状況の再確認を要しない場合は1カ月以内)
障害基礎年金	3カ月以内
障害厚生年金	3カ月半以内

○達成率・・・中期計画(第1期・2期)において、各サービススタンダードの達成率を90%以上とすることを目指す。※不備返戻、医師照会等に要した日数を除く。

		発足後3年								直近3年							
		平成21年度		平成22年度		平成23年度		平均※		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平均※	
		平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率
老齢基礎年金	加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)	41.2日	91.1%	39.5日	90.1%	32.5日	98.0%	37.8日	93.1%	34.5日	96.3%	34.0日	96.6%	43.3日	86.3%	37.3日	96.4%
老齢厚生年金	加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)	45.1日	86.3%	40.5日	89.5%	33.8日	97.5%	39.8日	91.1%	36.8日	94.1%	35.5日	95.9%	42.1日	88.2%	38.1日	92.7%
遺族基礎年金	加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)	48.7日	80.5%	43.7日	85.4%	35.6日	93.8%	42.7日	86.6%	34.8日	96.3%	35.9日	95.8%	38.2日	94.4%	36.3日	95.5%
遺族厚生年金	加入状況の再確認を要する場合(2カ月以内)	54.5日	73.9%	50.6日	77.4%	42.0日	88.3%	49.0日	79.9%	40.2日	90.1%	40.4日	91.1%	41.1日	90.1%	40.6日	90.4%
障害基礎年金	加入状況の再確認を要する場合(3カ月以内)	70.2日	88.8%	60.1日	87.7%	51.6日	94.6%	60.6日	90.4%	52.5日	95.6%	50.3日	96.2%	75.6日	87.5%	59.5日	93.1%
障害厚生年金	加入状況の再確認を要する場合(3カ月半以内)	158.1日	10.0%	173.2日	7.7%	114.1日	45.2%	148.5日	21.0%	82.0日	90.1%	89.0日	91.7%	91.0日	85.0%	87.3日	88.9%

※ 平均は3年の単純平均である。

次期中期計画に向けた課題

より一層、迅速な年金給付を実現するため、次の課題に取り組む。

○迅速な年金給付に向けた取組の検討

⇒正確な給付を前提として、引き続き迅速化を進めていくため、現在行っている事務センターから年金事務所への審査業務(老齢・遺族)の移管が平成30年度末で全国的に完了すること、障害年金の認定事務の障害年金センターへの一元化が平成28年度末で完了したこと、中央年金センターの役割の見直し(事後的なチェック体制の構築)を進めていること等、年金給付業務の執行体制の変化に応じたサービススタンダードの見直しをどのように講じていくか。

(2) サービススタンダード

年度	高齢基礎年金				高齢厚生年金				遺族基礎年金				遺族厚生年金				障害基礎年金		障害厚生年金	
	加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		3カ月以内		3カ月半以内	
	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率	平均所要 日数	達成率
21	41.2	91.1%	37.7	50.0%	45.1	86.3%	39.3	45.0%	48.7	80.5%	43.8	40.4%	54.5	73.9%	38.5	52.2%	70.2	88.8%	158.1	10.0%
22	39.5	90.1%	34.8	57.7%	40.5	89.5%	35.6	54.6%	43.7	85.4%	47.9	41.9%	50.6	77.4%	40.1	49.9%	60.1	87.7%	173.2	7.7%
23	32.5	98.0%	25.7	89.4%	33.8	97.5%	27.4	83.1%	35.6	93.8%	27.7	81.4%	42.0	88.3%	27.3	85.5%	51.6	94.6%	114.1	45.2%
24	33.3	97.8%	25.4	94.3%	34.5	97.5%	26.3	91.5%	36.4	94.2%	26.9	88.2%	40.7	91.2%	26.0	94.2%	53.4	95.5%	103.9	59.3%
25	33.3	97.1%	25.1	96.5%	35.0	96.8%	25.6	95.6%	34.8	94.9%	28.8	85.7%	41.0	90.7%	26.5	94.5%	55.7	90.4%	76.8	93.2%
26	32.5	97.7%	25.0	97.2%	33.7	97.4%	25.2	97.3%	32.9	96.7%	25.6	93.2%	38.8	92.1%	25.5	97.2%	53.3	94.5%	89.3	84.8%
27	34.5	96.3%	26.1	91.6%	36.8	94.1%	26.3	91.8%	34.8	96.3%	27.0	90.5%	40.2	90.1%	25.9	95.0%	52.5	95.6%	82.0	90.1%
28	34.0	96.6%	22.2	95.5%	35.5	95.9%	25.0	95.1%	35.9	95.8%	25.8	92.9%	40.4	91.1%	26.2	91.7%	50.3	96.2%	89.0	91.7%
29	43.3	86.3%	28.2	83.7%	42.1	88.2%	28.4	83.2%	38.2	94.4%	27.3	84.9%	41.1	90.1%	26.5	90.4%	75.6	87.5%	91.0	85.0%

(注1) サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く所要日数によるものである。

(注2) 達成率は、各月の裁定件数（分母）に対するサービススタンダードを達成した件数（分子）である。

(注3) 日本年金機構中期計画において、「各サービススタンダードの達成率を90%以上とすることを目指す。」とされている。

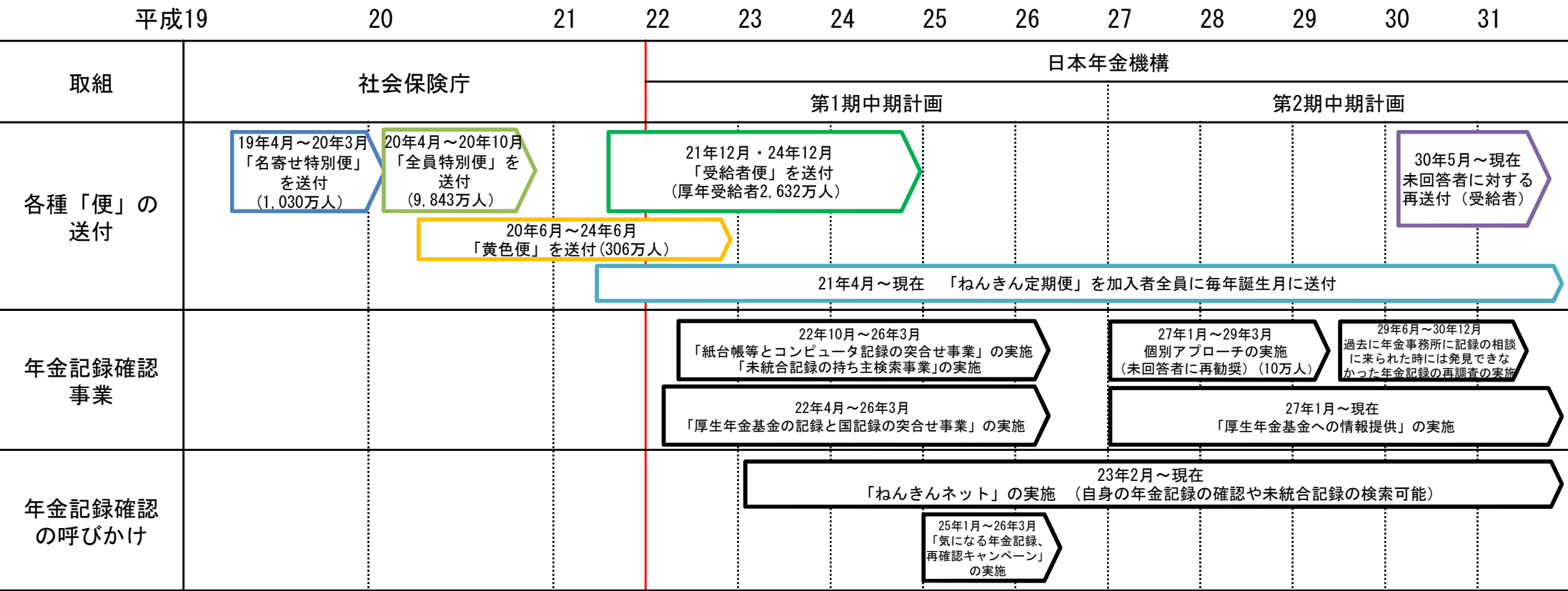
4. 年金記録の正確な管理と年金記録 問題の再発防止のための対応

(1) 年金記録問題への対応

取組の概要と成果

- 第1期中期計画においては、紙台帳等とコンピュータ記録の突合せを7,900万人に行ったほか、受給者便を2,632万人に、黄色便を306万人に送付。また、お客様に記録の再確認を促すため「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を実施。その結果、200万人の記録訂正を行い、平成27年3月時点での未統合(未解明)記録は2,032万件に減少、基礎年金番号に統合された記録は1,827万件に増加。
- 第2期中期計画においては、これまで行った取組のフォローアップとして、「紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業」の個別アプローチ(お知らせ通知の未回答者に対して戸別訪問を含む再勧奨を10万人に実施)を行ったほか、過去に年金記録の相談に来られたが、発見できなかった記録の再調査を行っている。また、受給資格期間短縮に併せ、記録の再確認を促す取り組みを行い、未統合(未解明)記録の解明を進めた。その結果、平成30年3月時点での未統合(未解明)記録は1,903万件に減少、基礎年金番号に統合された記録は1,948万件に増加。
- 現在、名寄せ特別便等の未回答者に再勧奨通知を送付しているところ。

取組の経緯



(1) 年金記録問題への対応

年金記録問題に対する取組状況

取組	実施時期	年金記録問題の解決に向けた取組
	平成19年2月	5,095万件の未統合記録の存在が明らかになる(衆議院調査局予備的調査報告)
各種「便」 の送付	平成19年4月～20年3月	「名寄せ特別便」を送付(1,030万人)
	平成20年4月～20年10月	「全員特別便」を送付(9,843万人)
	平成20年6月～24年6月	「黄色便」を送付(基礎年金番号はないが住基ネットで所在確認できた者64万人) (全員特別便対象者のうち記録持ち主の可能性が高い者242万人)
	平成21年4月～現在	「ねんきん定期便」を加入者全員に毎年誕生月に送付
	平成21年12月・24年12月	「受給者便」を送付(厚年受給者2,632万人)
	平成30年5月～現在	「名寄せ特別便」等の未回答者に対するお知らせの再送付(受給者)
年金記録 確認事業	平成22年10月～26年3月	「紙台帳等とコンピュータ記録の突き合わせ」を実施(7,900万人)
	平成27年1月～29年3月	「紙台帳等とコンピュータ記録突き合わせ事業」の個別アプローチの実施(未回答者に対する再勧奨)(10万人)
	平成29年6月～30年12月	過去に年金事務所に記録の相談に来られたときには発見できなかった年金記録の再調査を実施
年金記録 確認の呼 びかけ	平成23年2月～現在	「ねんきんネット」の実施(ご自身による年金記録の確認可能)
	平成25年1月～26年3月	気になる年金記録、再確認キャンペーン実施(未統合記録の「ねんきんネット」での検索サービス実施)

次期中期計画に向けた課題

○未統合(未解明)記録の更なる解消について

⇒未統合(未解明)記録の更なる解消に向け、照会先(未統合記録の持ち主の可能性がある方)が判明している名寄せ特別便等未回答者に働きかけを行っていく。

⇒照会先が不明な記録については、引き続き機構から送付する通知書や広報媒体を使用し、お客様へ年金記録の確認を呼びかけていく。

○確実な年金記録の確認について

⇒裁定請求時に、より一層、確実に年金記録の確認を行い、正確な給付に繋げていく。

○「ねんきんネット」の普及促進について

⇒持ち主不明の未統合(未解明)記録の検索を行える「ねんきんネット」の普及促進を呼びかけていく。

(1) 年金記録問題への対応

年金記録問題に対する取組状況

【日本年金機構からのアプローチ】

《各種お知らせ便》

- 名寄せ特別便1,030万人送付
- 全員特別便9,843万人送付
- 黄色便306万人送付
- 受給者便2,632万人送付

《未統合記録の持ち主検索事業》

- 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索事業 23万人送付

《紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業》

- 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ 7,900万人突合

《フォローアップ》

- 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ事業のフォローアップ
- 10万人に戸別訪問を含む再勧奨
- 名寄せ特別便等の未回答者に再勧奨

《その他》

- 過去に年金事務所に記録の相談に来られた時には発見できなかった年金記録の再調査

【国民の方々からのアプローチ】

《機構からの送付する通知書による記録確認の呼びかけ》

- ねんきん定期便
- 年金額改定通知書
- 年金裁定請求書(TA)

《ねんきんネット》

- ねんきんネットによる「持ち主不明記録検索」の活用

《その他》

- 気になる年金記録、再確認キャンペーン

《受給資格期間の短縮》

- 受給資格期間短縮(25年⇒10年)に合わせた未統合記録の持ち主への呼びかけ

未統合記録
5,095万件
(平成18年6月)

未統合記録
1,903万件
(平成30年3月)

(1) 年金記録問題への対応

未統合記録(5, 095万件)の解明状況

<平成30年3月時点>

I 〈解明された記録〉 3, 192万件	(1)基礎年金番号に統合済みの記録 1, 948万件
	(2)死亡者に関連する記録及び年金受給に結び付かない記録 1, 244万件 ① 死亡者に関連する記録 706万件 ② 年金受給に結び付かない記録 539万件
II 〈解明作業中 又はなお解明を要する記録〉 1, 903万件	(1)現在調査中の記録 (ご本人からの回答に基づき記録を調査中) 0. 4万件
	(2)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 736万件 ・ご本人から未回答のもの 259万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 171万件 ・お知らせ便の未到達のもの 44万件 ・その他(注1) 262万件
	(3)持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 878万件 ～想定される例～ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの
	(4)(1)～(3)の記録と同一人と思われる記録 (注2) 289万件

人数ベース 1, 501万人

〔 受給者 942万人
被保険者等 559万人 〕

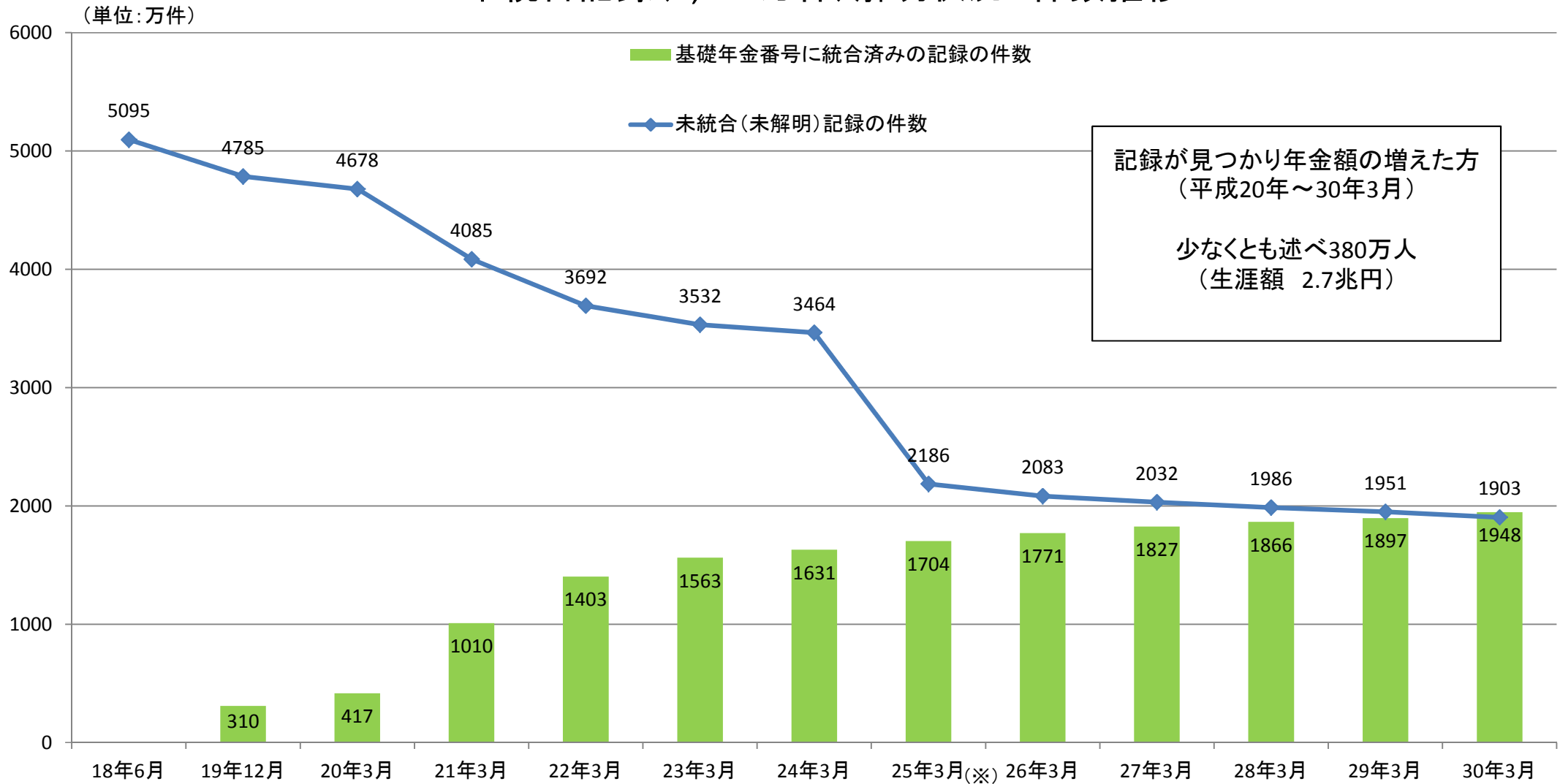
※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。

(注1)「その他」は、「訂正がある」との回答だったが、調査の結果ご本人のものではなかったもの、「基礎年金番号のある記録と名寄せされたが、その記録が対象記録と期間重複があり特別便の対象からはずれたもの」、「黄色便の送付対象として氏名等の補正を行ったが、基礎年金番号のある記録と名寄せされず、黄色便が送付されなかったもの」等

(注2)(4)は、(1)～(3)の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

(1) 年金記録問題への対応

未統合記録(5,095万件)解明状況 件数推移



(※)24年9月から集計方法を変更

(死亡者に関する記録や脱退手当金を受給した記録等を「解明済の記録」と整理)

5. 事務処理の正確性の確保

(1) 事務処理の正確性の確保

取組の概要と成果

○事務処理手順の不統一、不備に起因する事務処理誤りの発生防止のため、ルールの見直し、マニュアルの整備、体制の強化、ルールの徹底等を実施

- ・受付進捗管理システムの導入(H24)
- ・届書の未処理、紛失及び誤送付、誤交付の防止のためのルールの見直し(H24)
- ・時効特例給付に関する事務処理手順の統一(H25)
- ・「事務処理誤り等への組織横断的対応の推進」の策定(H26)
- ・事務処理手順の地域差の解消(H29)
- ・給付業務研修強化室の設置(H29)
- ・統一マニュアルの制定(H29)
- ・外部委託におけるルールの見直し(H30)

○これに併せて、過去に発生した事務処理誤りがあるかの点検及びその後の対応を行うため、事務処理誤り事例の分析及び厚生労働省と法改正の協議を含めた対応を実施

- ・国民年金第3号被保険者不整合記録への対応(H25 法改正も含めた対応)
- ・国民年金付加保険料の還付漏れへの対応(H26 法改正も含めた対応)
- ・振替加算の加算漏れの総点検(H29)
- ・年金給付にかかる事務処理誤り等の総点検(H29)
- ・業務適正化部会の設置(H30)

事務処理誤りの発生状況

(平成30年3月末時点)

発生年度	平成21年度※	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
件数	717	2,659	2,397	2,410	2,212	1,653	1,558	1,299	1,015

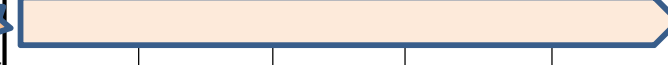
※この発生状況は、平成30年3月末時点で、それまでに発生が確認された全ての事務処理誤りについて、それらが実際に起こった年度ごとに分けて計上したものの。

※各発生年度の件数は、今後、その年度に発生していた事務処理誤りが新たに確認されたことにより増加することがある。

※平成21年度については、平成22年1月から3月までに発生した件数である。

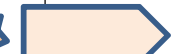
(1) 事務処理の正確性の確保

取組の経緯

取組	年 度									
	第1期中期計画					第2期中期計画				
	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	
受付進捗管理システムの導入 ・各種届書の受付処理及びその進捗管理のルール化				 導入						
国民年金第3号被保険者不整合記録問題 ・厚年法等の一部改正により、不整合による未納期間を「カラ期間」扱いとし、過去10年間の追納を可能とした。				 策定						
「時効特例給付」にかかる業務処理の不統一の解消 ・「時効特例給付」の事務処理基準の策定・周知・徹底				 実施						
「事務処理遅延等の再発防止策」の策定 ・届書の保管方法の統一化(6色BOXの導入) ・届書等の確認方法の見直し ・受付進捗管理システムに係る事務処理フローの策定				 策定	 実施					
納付期限経過後に納付された付加保険料の取扱い ・年金機能強化法により、過去10年の付加保険料の納付を可能とした。					 実施					
「事務処理誤り等への組織横断的対応の推進」の策定 ・過去に発生した事務処理誤りの発生件数の多いものを類型化し、再発防止策を順次実施(対象15項目)						 策定	 順次実施			
「書類紛失(所在不明)の再発防止策」の策定 ・書類の廃棄ルールの策定 ・書類の引継ぎ方法の策定							 策定			

(1) 事務処理の正確性の確保

取組の経緯

取組	年 度									
	第1期中期計画					第2期中期計画				
	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	
モニタリング機能の強化 ・リスク統括部の設置 ・拠点からの日報報告等							 	リスク統括部設置		
事務処理ルール of 地域差の解消 ・統一業務マニュアルの制定							 	実施		
振替加算の総点検 ・振替加算の総点検に実施 ・振替加算の未払い者を抽出し、共済情報連携システムを活用した確認の徹底							 	実施	お客様対応	
年金給付にかかる事務処理誤り等の総点検 ・過去の事務処理誤りの類似対象者を抽出し必要な対応を開始 ・業務適正化部会を設置し「お客様の声」の分析を開始 ・リスト総量の削減・効率化の実施 ・事務処理誤りの年次公表に併せて定期的な点検を実施							 	実施	実施	
外部委託業務のあり方 ・外部有識者による調査委員会の報告に基づき、インハウス型委託の推進、総合評価落札方式の原則化等のルールの見直しを実施							 	業務適正化部会設置	実施	

(1) 事務処理の正確性の確保

次期中期計画に向けた課題

○事務処理誤りの早期発見及び対処

⇒日報、事務処理誤り報告書等を活用したモニタリングの実施や年次点検を活用した定例的な分析を含め、事務処理誤りの早期発見、早期対処をどのように進めていくか。

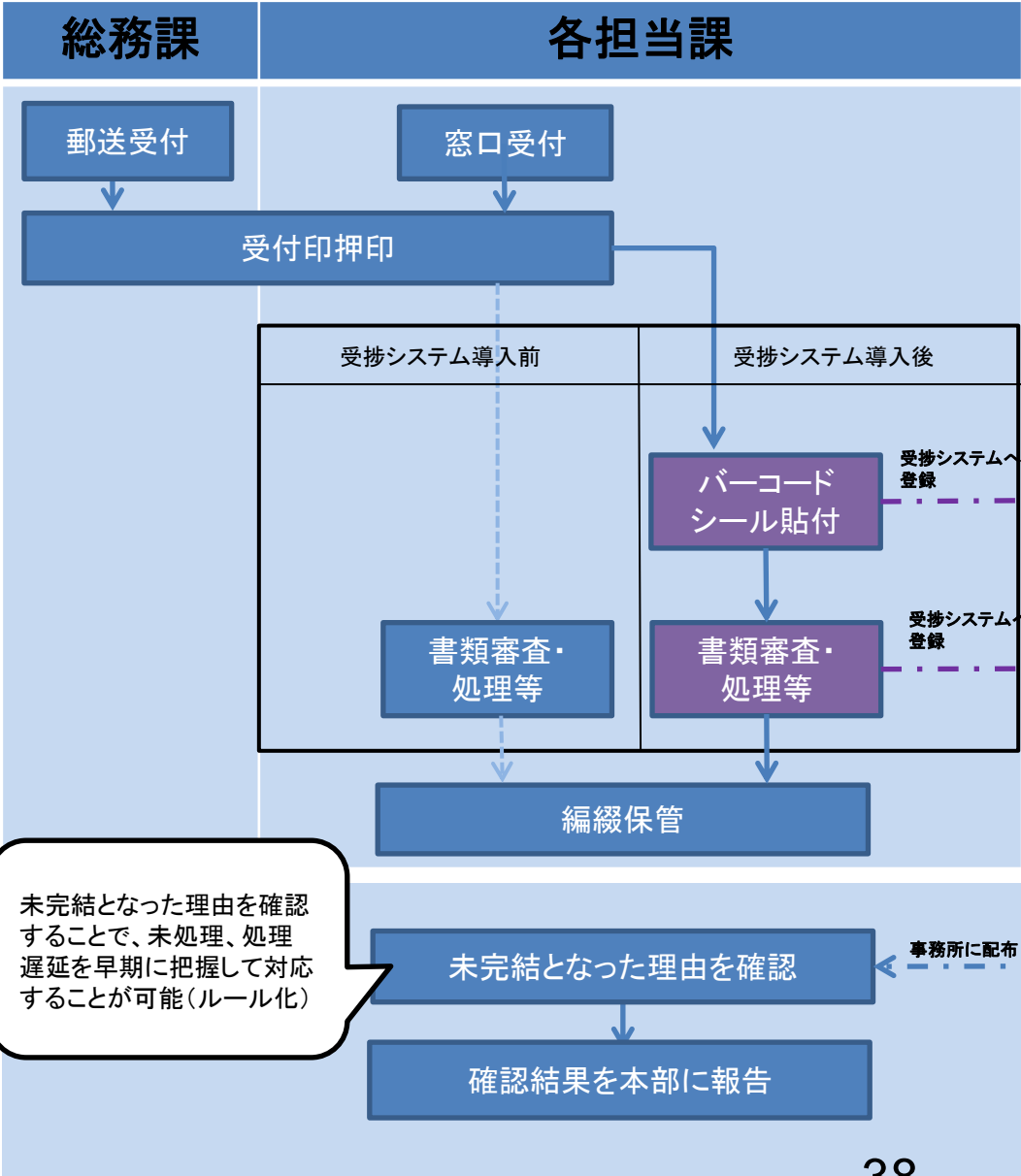
○本部現業部門のリスクの把握

⇒本部現業部門における、リスクの洗い出し、マニュアルの整備、チェック体制の確実な実施をどのように進めていくか。

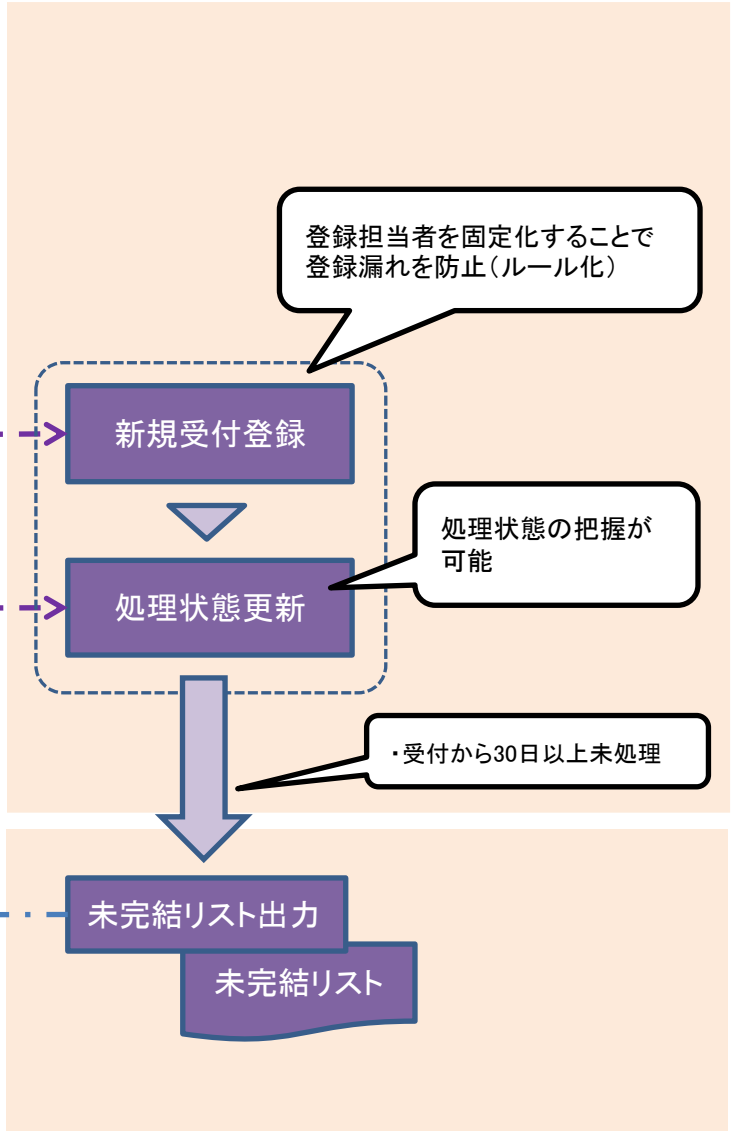
○外部委託に関するルールの徹底

⇒外部委託に関する調達手続き、個人情報保護及び外部委託先の管理ルール等の徹底及び強化をどのように進めていくか。

受付進捗管理システムにかかる事務処理フロー



受付進捗管理システム(H24.10～)



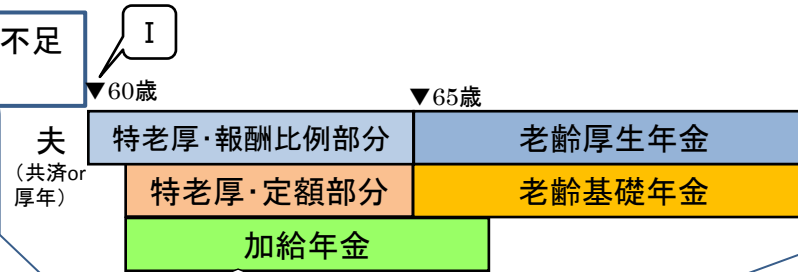
振替加算の総点検とその対応(概要)

参考

- 振替加算は、配偶者(夫)の老齢厚生年金に加給年金額が加算されている場合に、妻が65歳に達したときに、夫の加給年金を妻の老齢基礎年金に振り替えて加算するもの(現在は年齢に応じて月19000円～6000円程度)
- 支給漏れが従来から散見され、個別対応としてきたが、近年件数が増加。
- 被用者年金一元化に伴い、日本年金機構が共済情報連携システムを利用できるようになったこともあり、支給漏れ事案の総点検を行い、対応策を講じることとした。

①機構と共済組合との間の情報連携不足 【5.3万人 260億円】

- 夫が共済組合である場合には、機構と共済とで夫婦の情報をやりとりする必要。
- 必要な情報が収録されていなかったり、情報に不備があることで支給漏れ。



②システム処理に起因するもの 【3.6万人 122億円】

- 夫と妻のデータに齟齬がある場合は、機構においてリストを出力して確認することとした。
- リストには不要な情報が大量に混在したため、個別確認に対応できなかった。



③機構の事務処理誤り 【0.5万人 89億円】

- 夫の特老厚が遡って請求・決定される場合には、リストを出力して確認することとしていたが、適切に処理されなかった。

④お客様の届出漏れ 【1.2万人 128億円】

- 妻の特老厚請求時に夫の共済年金の支給が決定されていなければ、妻65歳時に機構へ生計維持関係などを届け出る義務がある。
- その届出がなく支給漏れ。

機構における事務処理

- I 共済組合(又は機構)は妻と生計維持関係があるかどうか確認。夫原簿に登録
- II 機構は、夫に加給年金が支給されているかどうか確認。妻原簿に登録
- III 機構は、夫婦双方の情報をチェックし、振替加算を支給

※この他、本人から「生計維持関係がない」と申告されたため振替加算が支給されていない方にも、念のためお知らせする。4.5万人

- 夫婦の一方が共済の年金を受給している方が96%、101,324人
- 対象の方には、お知らせをした上で、概ね11月を目途に支払い予定
- 今後は、妻65歳時点で共済情報連携システムを活用して確認するなど、事務処理を改善

年金給付に係る事務処理誤り等の総点検について(概要)

○振替加算の総点検(平成29年9月13日公表)で判明したような構造的問題(事務処理誤りの発生要因が事務処理手順、システムに起因するものなど)を有する事案が他にないかどうか等について、日本年金機構に「年金給付適正化プロジェクトチーム」を設置し、厚生労働省年金局と連携しながら、3つのアプローチから総点検を実施。

1. 事務処理誤りの総点検

◆平成22年の機構設立以来、公表してきた年金給付に影響する事務処理誤り全件(10,902件)を点検

点検結果

- ・10件以上の事象33種類を点検・分析した。
- ・振替加算のような構造的問題はなかった。
- ・先に公表した振替加算関係が最多、次に加給年金(システムの再発防止策を実施済)、その他旧法関係が上位であった。
- ・発生時点では機構設立前のものが81%。
- ・再発防止策を実施済みで、今後発生しない事象が15種類。
- ・再発防止の対応を強化する事象が18種類。

今後の対応

- ・再発防止の対応強化として、システムによる定期的な点検のほか、取扱いルール of 徹底。本部にチェック専任部署を設置。
- ・同種の事案の対象者をシステム的に特定できる24事象については、個別連絡のうえ対応。対応状況は機構HPで毎月公表。
- ・毎年、定期的に事務処理誤りの点検を行う。

2. 「お客様の声」の総点検

◆システム的に管理している平成26年度以降の年金給付に関するお客様の声全件(6,068件)を点検

点検結果

- ・「処理状況に対するご意見」が最も多く、次に「送付文書、手続方法に対するご意見」が多かった。
- ・不正受給に関する声もあった。
- ・事務処理誤りに関する声141件のうち、59件は33事象関係、他は手続きの遅れ等であった。
- ・「お客様の声」を踏まえ、事務処理やサービスの改善に努めてきた。

今後の対応

- ・「お客様の声」のより一層の活用を図るため、サービス・業務改善委員会に「業務適正化部会」を設置。
- ・サービス改善、業務改善とともに、今後は事務処理誤りの早期発見と再発防止の観点から分析を行う。分析結果については同委員会に報告。

3. リストの総点検

◆システム的に処理できない場合や確認が必要な場合に年金給付システムから出力されるリストの全種類(1,065種類)を点検

点検結果

- ・リストはデータに不備がある場合、本人確認が必要等でシステムで対応できない場合、費用対効果等からシステム対応をしていない場合に出力される。
- ・全体で、出力契機は8,473ケース、出力件数は1年間で約260万件。
- ・これらは職員が手作業で処理しているが、システム改修による自動化や重複するリストの整理などで手作業を削減できる。

今後の対応

- ・システム改修し、リストの種類及び出力契機の5割削減、出力件数の8割削減。
- ・リスト出力目的に応じた確認体制を整備。31年までにマニュアルを整備。
- ・共済情報連携システムの活用や、情報連携の強化。機構における共済関係業務の一元管理。

6. 年金相談・お客様サービスの向上

取組の概要と成果

(1) 年金事務所における相談窓口体制の充実

- 人口動態の変動によりニーズが高まっている地域に分室を設置し、新たなお客様窓口の開設と相談体制の拡充を図った。
- 正規職員、年金相談職員(無期化職員)及び社会保険労務士による安定的な体制の構築を図った。この結果、平成30年4月時点で、正規職員、年金相談職員(無期化職員)及び社会保険労務士による年金相談窓口体制の割合が87.8%まで上昇。
- 平成28年10月から全ての年金事務所において、全日・全時間帯で予約相談を開始。予約制の拡充へ向けた各種取組の効果により、平成30年8月末時点の予約率は76.7%まで上昇。
- 予約制のメリットである事前準備により相談の質の向上を図り、相談内容に応じて適切な担当者に対応することにより、お客様をお待たせすることのないスムーズな年金相談を実施。

(2) 年金相談センターにおける年金相談の実施

- 平成23年度以降、年金事務所窓口の混雑緩和及び遠隔地対策を目的とした常設型出張相談所(オフィス)を29か所新設し、全国計80カ所の年金相談センター(含むオフィス)における年金相談業務を全国社会保険労務士会連合会へ委託し実施。
- 混雑緩和型・出張相談型それぞれの特徴を活かし、年金事務所の混雑緩和やお客様の利便性確保に貢献し、地域における効果的な相談チャネルとして定着。

(3) コールセンターにおける電話相談対応の拡充

- ねんきんダイヤル
 - ・平成19年7月に「ねんきんダイヤル」の運用開始し、平成20年8月までに全国で3コールセンターを設置。順次、通常時のオペレーター数を増やすとともに、繁忙期等においては増席対応を実施。
 - ・この結果、応答率は平成20年度27.0%から平成28年度は81.6%まで向上。ただし、平成29年度は、扶養親族等申告書に関する一連の対応のため、様々な施策を行ったものの、応答率が44.7%に減少。
 - ・また、年金事務所の電話の混雑状況を踏まえ、お客様からの一部の電話を「ねんきんダイヤル」に転送し、オペレーターによる対応実施。
- 利用者の属性(個人、事業主、市区町村)に応じたコールセンターの再編
 - ・年金給付以外の電話相談が増えていることから、国民年金被保険者や厚生年金保険の事業所関係の照会対応を行う「ねんきん加入者ダイヤル」を平成27年度に設置し、手続き方法や進捗確認に関する照会対応を行っている(設置後の平均応答率は89.0%)。
- 平成30年5月より予約受付専用電話を導入し、年金事務所等の予約相談の電話受付に対応。

取組の概要と成果

（４）お客様サービスの向上

＜CS推進の取組＞

- 公的年金事業及び機構に対するお客様からの信頼を確保するため、「お客様へのお約束10か条」の実現に努めるとともに、「サービス推進の手引き」を基本とした研修を実施し、職員のCS意識の向上に努めた。また、その改善状況をチェックするため、お客様満足度アンケート調査や拠点の取組状況等を客観的に評価する無予告による巡回指導を実施し、把握した課題を拠点にフィードバックすることで、恒常的なサービス向上に努めた。
- これらの取組を実施することにより、お客様満足度アンケート調査における「満足」、「やや満足」の割合は、過去3年間概ね85%以上を維持。

＜お客様の声の収集＞

- 各年金事務所に「ご意見箱」を設置するとともに、ホームページ上に、「日本年金機構へのご意見・ご要望」のコーナーを設ける等、お客様の声の収集に努め、本部で情報を集約することで、業務処理にお客様の声を反映させる仕組みを作った。
- 本部で集約したお客様の声について、「お客様対応業務システム」を活用し、お客様の声に対する対応管理や集積・分析を行い、サービス改善・業務改善が必要と判断した案件について、担当部署に改善提案を行い、担当部署と連携し改善の取り組みを行った。

（５）公的年金制度に対する理解の促進

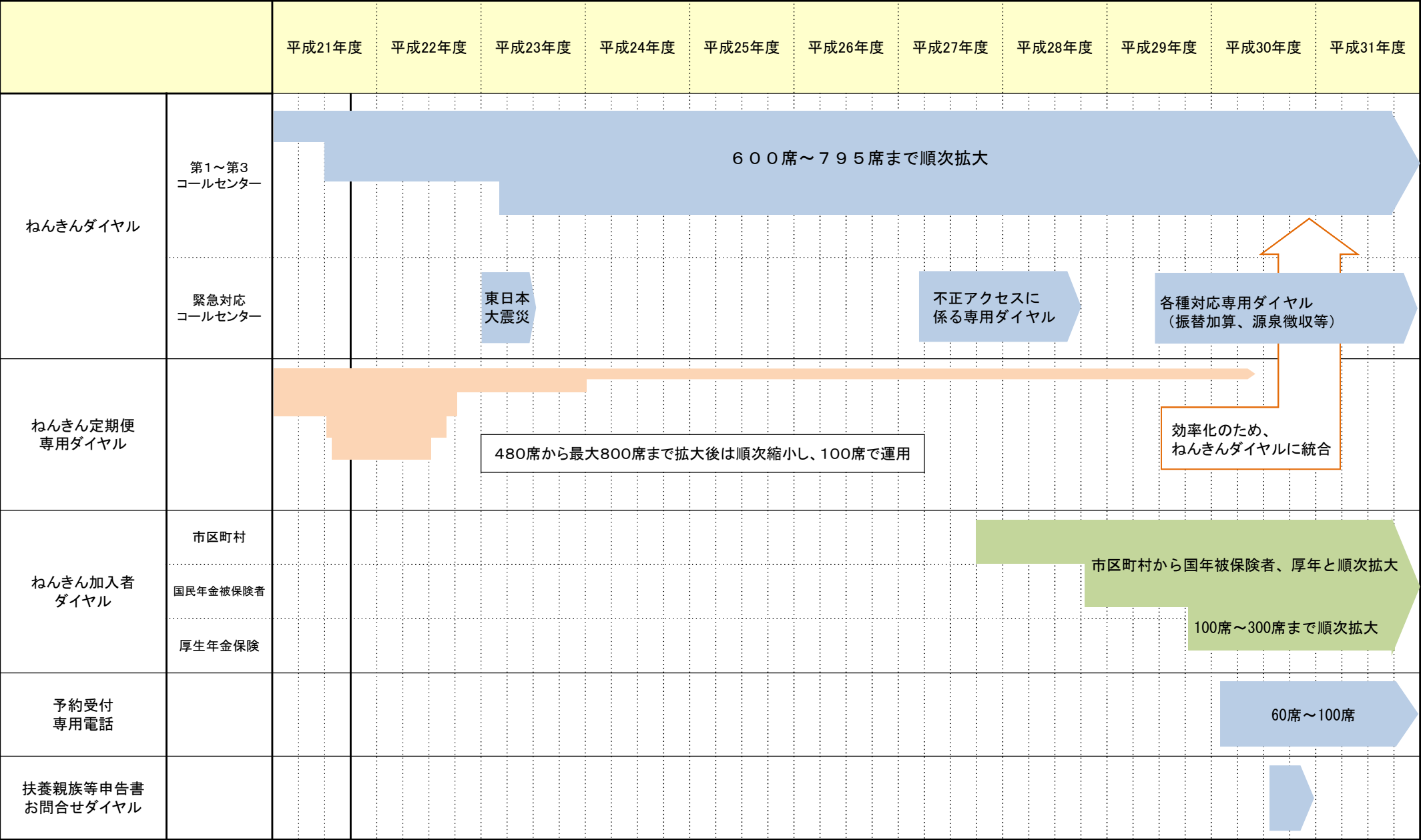
- 若年層を中心に公的年金制度に対する正しい知識と理解を深め、制度加入や保険料納付に結び付けるため、自治体、教育機関等の関係団体と連携を図り、地域、企業、教育等の様々な場において、制度周知、情報提供活動を展開した。
- これらの取組による年金セミナーや年金制度説明会等の実施拡大が、地域における年金教育意識の向上に繋がっている。

年金相談・お客様サービスの向上

取組の経緯

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
年金相談窓口体制の整備			常設の相談窓口ブースの概ね4割については、正規職員等(正規職員、エルダー職員)を配置することを目標とする(基本方針)。		正規職員等に年金相談専任職員を含め配置を促進		正規職員等に特定業務職員(無期)を含め配置を促進		標準的な相談ブースの配置基準を周知し、正規職員等に年金相談職員(無期)を含め相談窓口体制の整備に着手		
予約制の拡充								予約相談開始(平成28年10月～)	予約管理システムの導入(平成29年3月～)	年金相談センターでの予約相談開始(平成29年4月～)	予約受付専用電話(平成30年5月～)
年金相談センターの設置			年金相談センター(51か所)	常設型出張相談所(23年度10か所 新規設置)	常設型出張相談所(24年度5か所 新規設置)	常設型出張相談所(25年度6か所 新規設置)	常設型出張相談所(26年度3か所 新規設置)	常設型出張相談所(27年度3か所 新規設置)	常設型出張相談所(29年度2か所 新規設置)		

取組の経緯



今後の課題

(1) 年金事務所について

○都道府県単位の設置から全国単位の設置への転換

⇒既設事務所における役割を明確化し、経営資源の有効活用を図る観点から、年金事務所の適正配置（分室設置を含む）をどのように進めていくか。

○相談体制の充実

⇒常設ブース数の適正化や年金相談職員（無期化職員）の拡充をどのように進めていくか。

(2) 年金相談センターについて

○利用状況の変化に伴う既設の相談センター（オフィス）の配置の見直しや、相談員の質の更なる向上をどのように進めていくか。

(3) コールセンターについて

○オペレーターの質及び生産性の向上、年金事務所等に寄せられる電話相談の吸収（吸収する相談内容等の整理）並びに照会件数の平準化（専用ダイヤルや休日運用等の検討）について、それぞれどのように進めるか。

(4) お客様からの評価等について

○お客様の声をどのようにサービス向上に反映させていくか。

○相談窓口やコールセンターのサービス水準向上のために、評価・インセンティブの在り方をどのように充実させるか。

○新たなチャネル展開の検討に当たり、各チャネルにおける取組をどのように改善に結びつけるか。

(5) 地域年金展開事業について

○自治体、教育機関等の関係団体と連携した取組を強化し、地域に根付いた情報提供活動を推進するために、どのような施策を検討すべきか。

○年金制度の普及へ向け、年金教育（年金セミナー等）や年金制度説明会の実施についてどのように充実を図るか。

○年金委員制度の充実について、どのような施策を検討すべきか。

年金相談・お客様サービスの向上に係る現状と課題（全体像）

日本年金機構の相談・サービス体制のあるべき姿

- ・各種お客様チャネルを体系的にとらえ、お客様の様々なニーズにお応えするための相談体制を構築
- ・お客様サービスの更なる向上のための新たなチャネルの検討
- ・「お客様へのお約束10か条」を遵守し、わかりやすく親切丁寧なお客様対応の実現

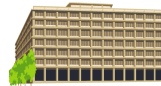
お客様

年金事務所

- 【これまでの取組】
- 新たなお客様窓口の開設及び相談体制の拡充
⇒人口動態の変動によりニーズが高まっている地域に分室を設置
・千葉県(成田分室)H30.7
 - 相談体制の充実
⇒年金相談にかかる予約制の導入
⇒年金相談窓口体制の見直し
※正規職員、年金相談職員(無期化職員)及び社会保険労務士による相談体制の確立
- 【今後の課題】
- 都道府県単位の設置から全国単位の設置への転換
⇒年金事務所の適正配置(分室設置を含む)
※既設事務所における役割を明確化し、経営資源の有効活用を図る。
 - 相談体制の充実
⇒常設ブース数の適正化
⇒年金相談職員(無期化職員)の拡充

年金相談センター

- 【これまでの取組】
- 拠点の混雑緩和及び遠隔地対策を目的としたオフィスの増設
⇒機構発足以降、常設型出張相談所(オフィス)を29か所新設(合計80か所)
- 【今後の課題】
- 利用状況の変化に伴う既設の相談センター(オフィス)の再配置等
 - 相談員の更なる品質向上

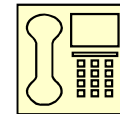


【分室と年金相談センターの役割整理と適正配置】

- 分室
全制度(厚年、国年、給付)の受付及び相談を行う拠点
- 年金相談センター
年金相談のみを行う拠点

コールセンター

- 【これまでの取組】
- 利用者属性(個人、事業主、市区町村)に応じたコールセンターの再編
⇒ねんきんダイヤル(3か所)
⇒ねんきん加入者ダイヤル
⇒予約受付専用電話の導入
⇒繁忙期など臨時的体制確保
- 【今後の課題】
- オペレーターの生産性及び品質の向上
 - 年金事務所等の電話相談の吸収(吸収する相談内容等の整理)
 - 照会件数の平準化(専用ダイヤルや休日運用等の検討)



地域年金展開事業

年金教育・普及

- 地域連携事業
(自治体、関係機関、関係団体等との連携)
- 地域相談事業
(出張年金相談や免除申請窓口の開設等)
- 年金セミナー事業
(学生、生徒を対象としたセミナーの開催)

年金委員の活用

- 年金委員活動の推進
(研修会の開催や活動に役立つ情報の提供、年金委員の活用)



評価と対応

○各チャネルをどのように改善に結び付けていくか。

- ⇒お客様の声
- ⇒お客様満足度アンケート
- ⇒サービス巡回指導

サービス・業務改善委員会、業務適正化部会における分析・改善検討

新たなチャネル展開の検討

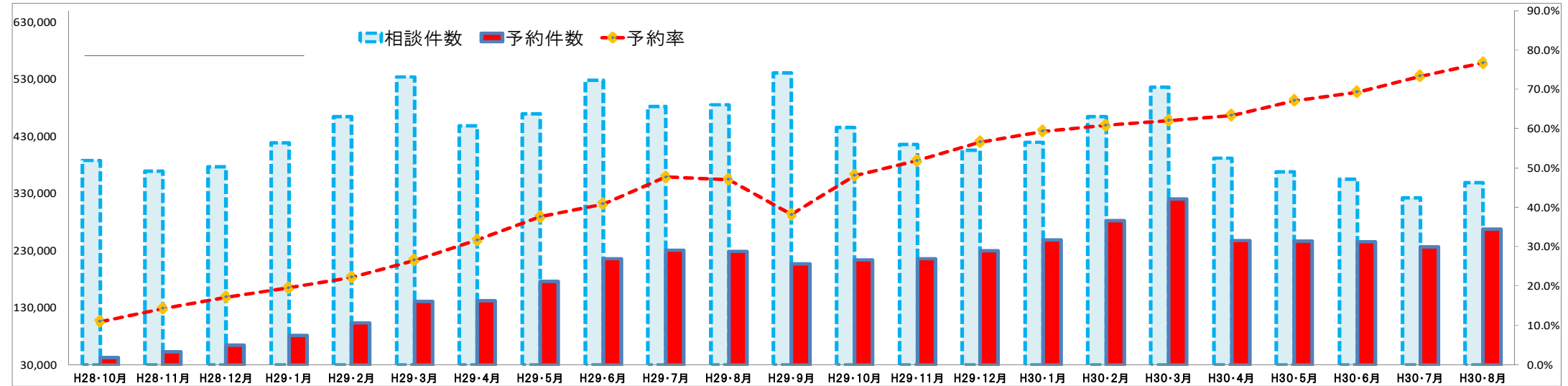
・相談窓口における正規職員等・有期雇用職員の割合

	ブース数	正規職員等(※)		有期雇用職員	
		人数	割合	人数	割合
平成23年10月1日現在	1,679	424	25.2%	1,255	74.7%
平成24年4月1日現在	1,728	597	34.5%	1,131	65.4%
平成25年4月1日現在	1,772	854	48.2%	918	51.8%
平成26年4月1日現在	1,785	1,087	60.9%	698	39.1%
平成27年4月1日現在	1,797	1,422	79.1%	375	20.9%
平成28年4月1日現在	1,782	1,426	80.0%	356	20.0%
平成29年4月1日現在	1,898	1,496	78.8%	402	21.2%
平成30年4月1日現在	1,769	1,554	87.8%	215	12.2%

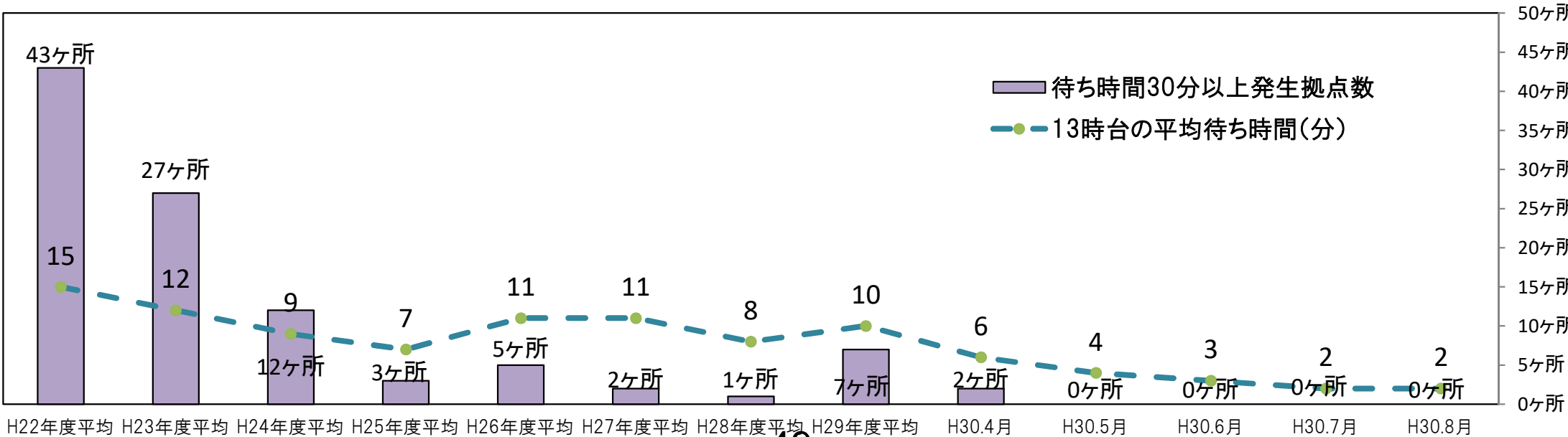
※正規職員、年金相談職員(無期化職員)、社会保険労務士

年金相談・お客様サービスの向上

予約率の推移

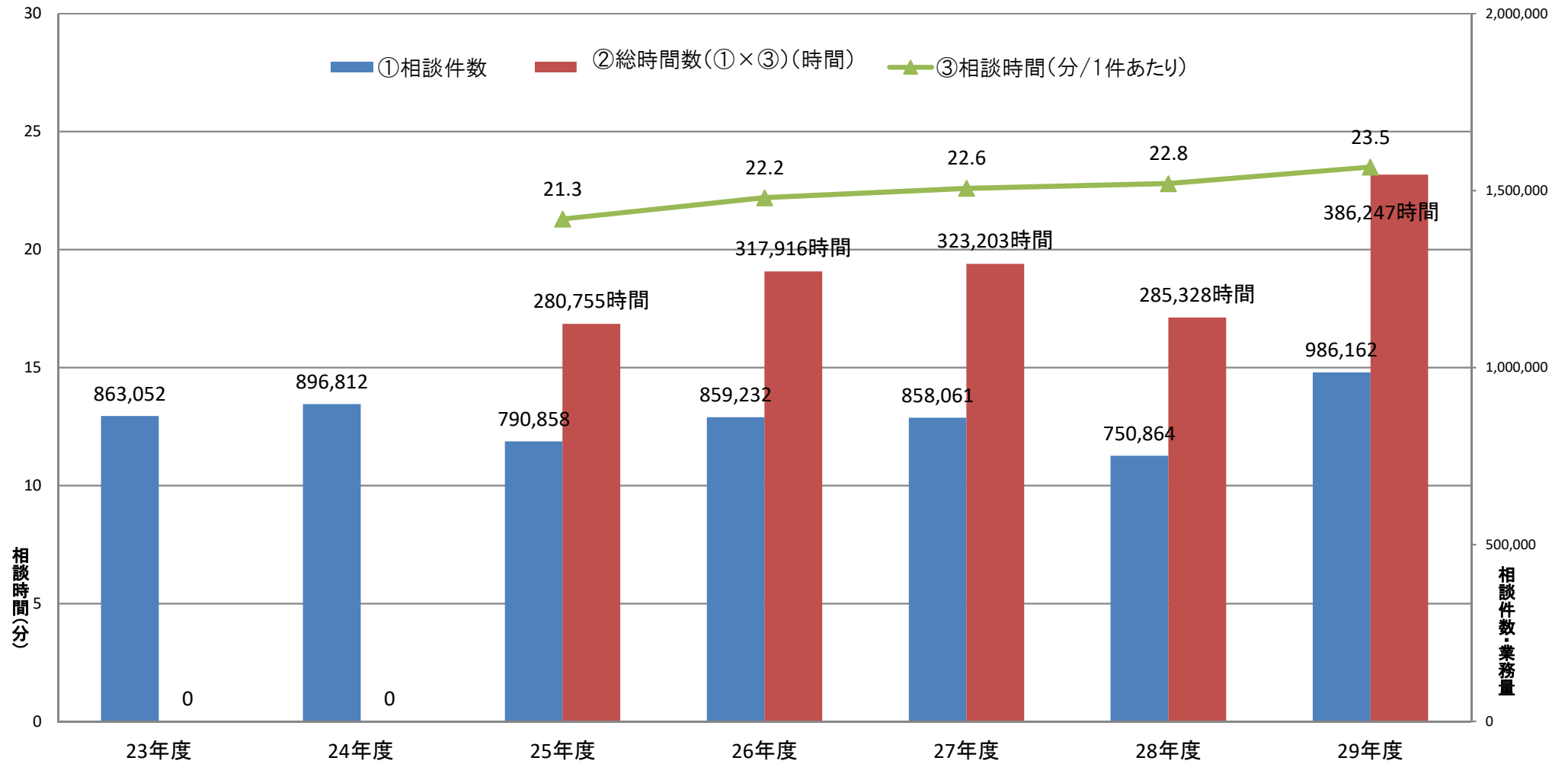


平均待ち時間の推移(平成22年度平均～平成29年度平均・平成30年は月平均)



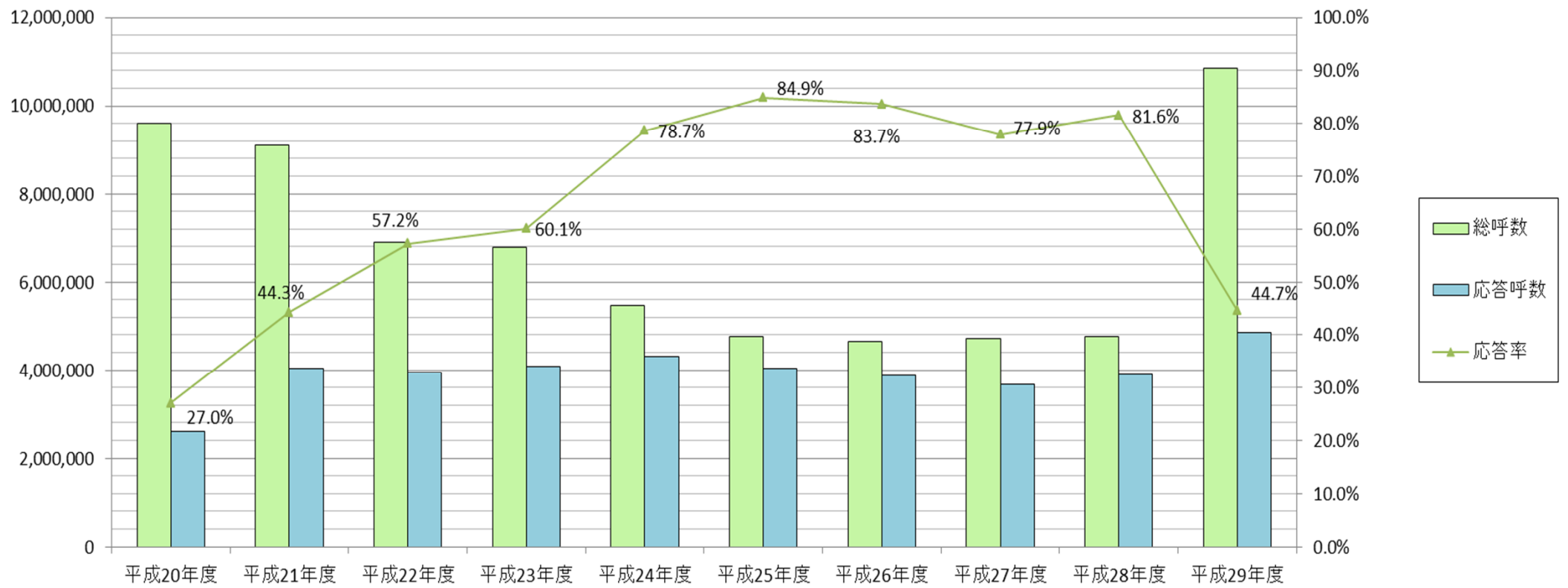
年金相談・お客様サービスの向上

年金相談センターにおける来訪相談件数、相談時間、業務量の推移



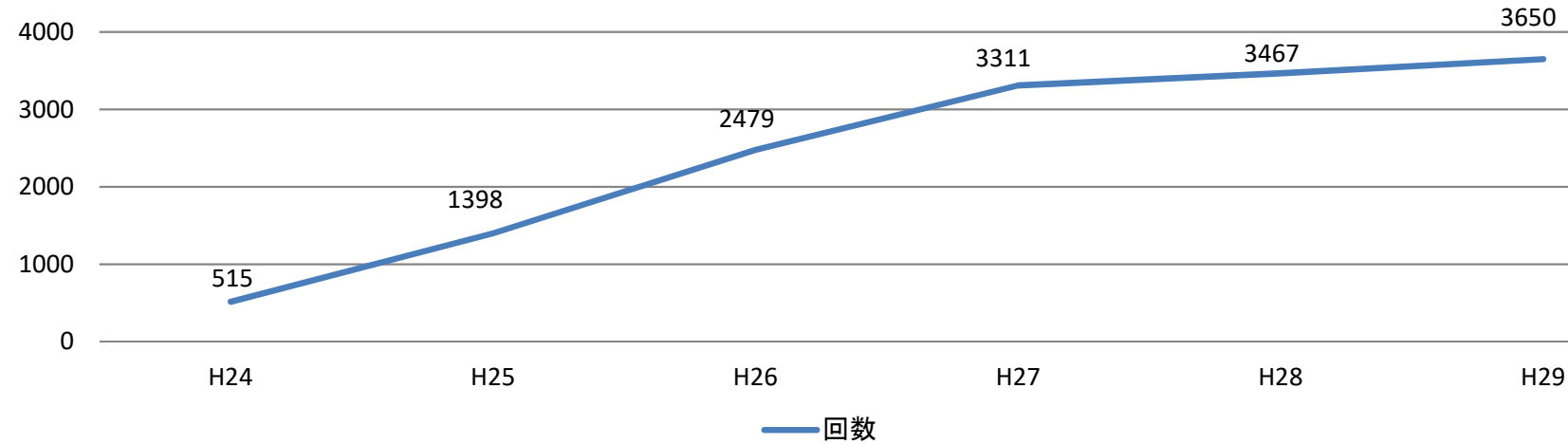
年金相談・お客様サービスの向上

ねんきんダイヤル応答率推移

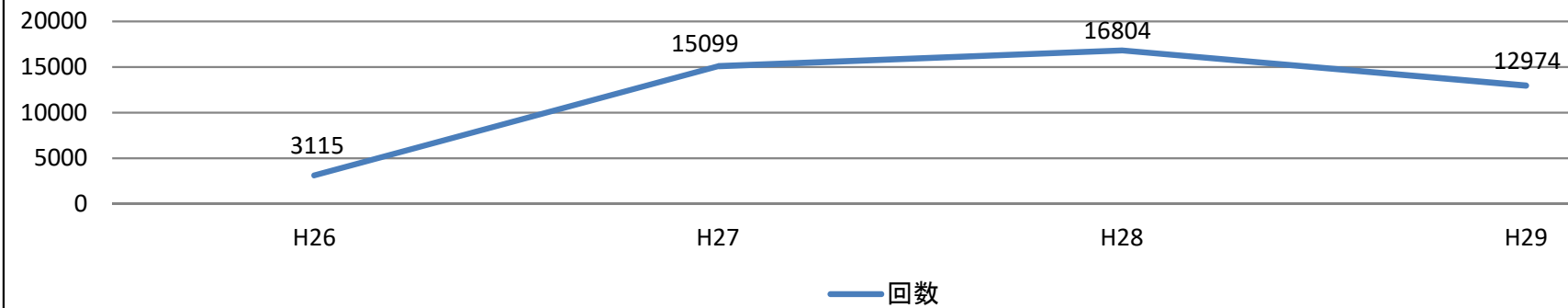


年金セミナー、年金制度説明会の取組実績

年金セミナー（出前授業）



制度説明会



年金相談・お客様サービスの向上

お客様満足度アンケート調査における満足度（満足・ほぼ満足）の推移（年金事務所・年金相談センター）

年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
満足度	86.9%	87.7%	89.3%	75.4%	86.6%	91.6%	90.0%

※アンケート調査手法について、H26年度においては、相談終了から相当期間経過後に本部より対象のお客様あて一斉に用紙を送付した。
（他の年度については、相談終了後に直接お客様に用紙を手交。）

お客様の声の推移

年度	21年度 (1～3月)	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	計
件数	3,792	14,603	12,862	11,600	13,305	13,433	12,623	14,562	15,441	112,221

お客様の声から改善された事例（一例）

お客様の声	取り組み内容
年金事務所の地図がわかりにくいので、Googleと連携して分かりやすくしてほしい。	ホームページ上に年金事務所の概略図に加え、Google Mapsを表示（外部リンク）するようにしました。
これからを担う若者への年金制度の広報が必要ではないか。	地域に根ざした年金制度の啓発活動の一環として、関係教育機関のご協力をいただきながら、大学生・高校生等に年金制度の意義や仕組みについて理解を深めていただくための「年金セミナー」の開催に取り組んでいます。
通っている学校が、学生納付特例の対象になっているか確認できるように対象校の一覧を掲載してほしい。	ホームページ上に学生納付特例制度の対象校一覧を掲載しました。

7. ICT化の推進

(1) 電子申請の推進等

取組の概要と成果

- 電子申請利用促進の取組として、拠点における利用勧奨・インターネット広告を利用した広報等を実施・勧奨用動画の作成・事務処理手順(ガイドライン)の作成等を実施。
- 上記取組を実施した結果、平成25年度末時点で5.7%だった電子申請利用率が平成29年度末時点において14.4%まで上昇。

取組の経緯

＜電子申請推進に係る取組＞

事業		第2期中期計画				
		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
電子申請の推進	各拠点での利用勧奨	各拠点での利用勧奨（本部より毎年度指示文書発出）				
			各拠点の電子申請推進者向け研修の実施			
	広報による利用勧奨			インターネット広告を利用した広報の実施		
	事務処理の効率化				事務処理手順（ガイドライン）作成	
						拠点へ提示

次期中期計画に向けた課題

○利用勧奨について

⇒届書の電子化を推進するため、効果的な利用勧奨をどのように行うか。

○電子申請の推進について

⇒大法人の事業所（資本金1億円超）については、平成32年度より電子申請による届出が義務化されるが、これに対しどのように対応するか。

⇒中小規模の事業所についても電子申請をどのように推進するか。

また、紙による届出から電子申請への移行を行わない事業所に対して、電子媒体での申請をどのように推進するか。

⇒電子申請の増加に対応し、機構における事務処理の効率化・マニュアル整備などをどのように対応していくか。

○マイナポータルとの連携について

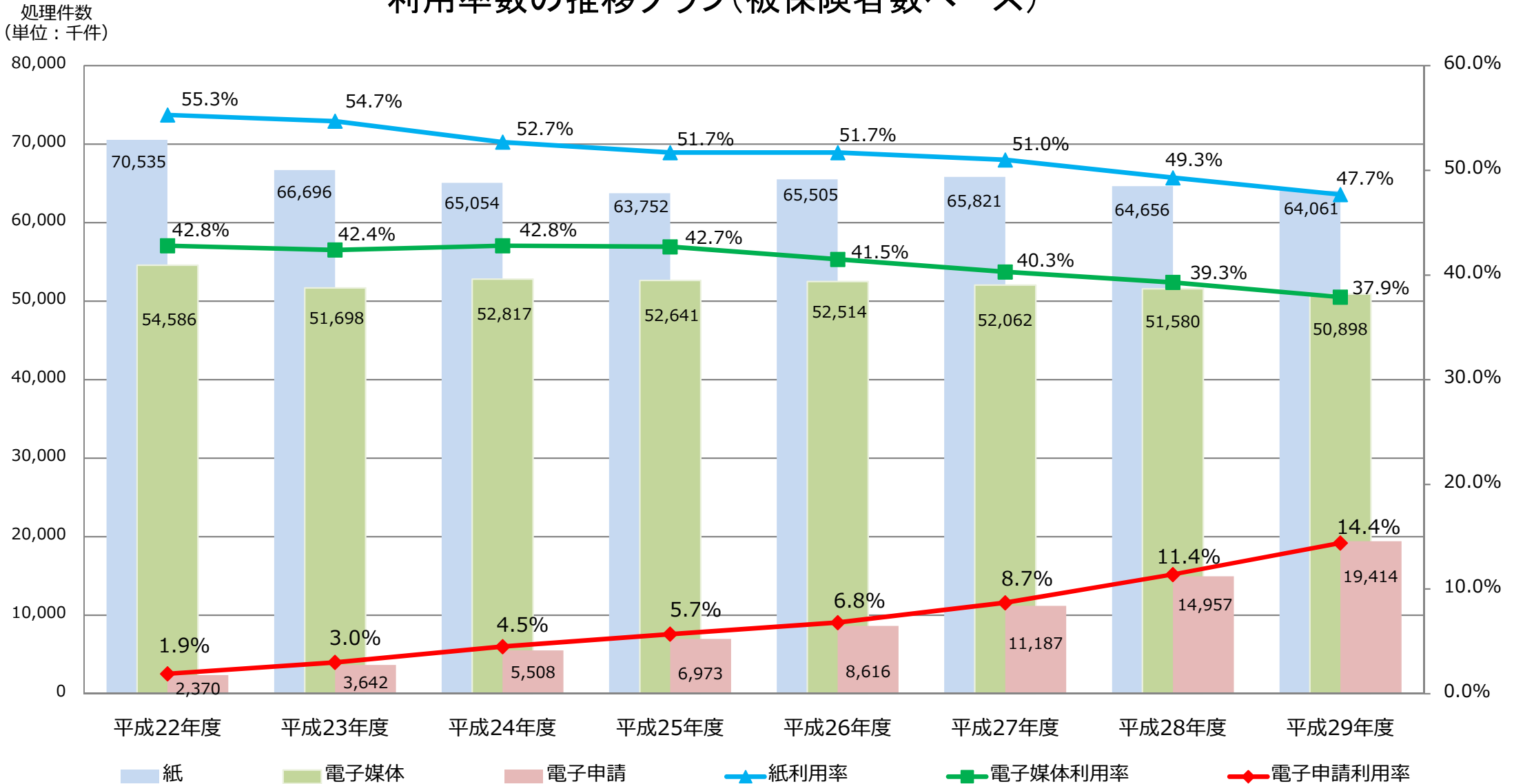
⇒マイナポータルとの連携をどのように行っていくか。

○「事業所版ねんきんネット（仮称）」について

⇒中小規模の事業所への対応として、簡便にインターネット経由で届出等ができる「事業所版ねんきんネット（仮称）」の導入を情報セキュリティに留意しつつどのように検討を進めていくか。

(1) 電子申請の推進等

利用率数の推移グラフ(被保険者数ベース)



※ 対象手続は年間の申請件数が100万件以上のものや主として企業等が反復的・継続的に利用する手続きとして定められた以下の21手続

資格取得届、資格喪失届、月額変更届、算定基礎届、賞与支払届、住所変更届、被扶養者異動届、国年第3号被保険者関係届、氏名変更届、年金受給権者現況届、年金受給権者死亡届、老齢給付裁定請求書、老齢給付裁定請求書(ハガキ)、年金受給権者住所・支払機関変更届、年金手帳再交付申請書、国年保険料還付請求書、新規適用届、適用事業所所在地・名称変更(訂正)届、適用事業所全喪届、70歳以上被用者該当・不該当届、70歳以上被用者算定・月変・賞与支払届

(2) 「ねんきんネット」の活用

取組の概要と成果

- 平成23年2月末から、被保険者や受給者の方がいつでもご自身の年金加入記録をインターネットで確認することができる仕組みとして「ねんきんネット」を開始。
- これまでに、年金見込額試算、電子版ねんきん定期便、未統合記録検索、届書の作成支援、スマートフォン対応、通知書の再発行機能などの利便性向上を図る機能拡充を実施。
- また、アクセスキー(*)の活用等による利用促進の取組を実施。
- この結果、平成29年度末にはユーザID発行件数が527万件となった。

取組の経緯

「ねんきんネット」機能の変遷		平成	23	24	25	26	27	28	29	30
○記録の確認機能 ・年金記録照会 ・電子版「ねんきん定期便」 ・年金記録の一覧表示	国民年金保険料の納付状況や厚生年金保険の標準報酬月額等の確認 「ねんきん定期便」の電子版(PDF)の閲覧・ダウンロード 加入制度、加入月数、保険料納付額、年金(見込)額の一覧を一見で確認		23.2~	24.4~		26.3~				
○年金見込額試算機能 ・年金見込額試算	お客様ご自身による老齢年金の見込額の試算		23.10~(被保険者) ※24.9~(待機者)、25.4~(受給者)							
○利便性向上を図る機能 ・電子版「年金の支払いに関する通知書」 ・未統合記録検索(持ち主不明記録検索) ・届書の作成支援 ・通知書再交付申請	年金の支払いに関する通知書(年金振込通知書等)の電子版(PDF)の閲覧・ダウンロード 持ち主が分からない(基礎年金番号に紐付かない)年金記録の検索 機構に提出する主な届書を簡単に作成 機構から送付する通知書の一部を再交付申請			24.6~	25.1~ ※国民年金の死亡者記録検索は、23.10から実施	26.3~			30.3~	
「ねんきんネット」利用促進の取組 ・「ねんきん定期便」を活用して全加入者にアクセスキーを郵送 ・年金事務所でのアクセスキー発行によるユーザID取得勧奨 ・「年金記録確認のお願い」を活用して受給者にアクセスキーを郵送 ・紹介用動画をYouTubeに公開 ・「ねんきんネット」ホームページの作成 ・20歳到達者等へのアクセスキー通知書の送付			23.4~ 23.10~		25.2~25.10		27.11~	28.11~	29.4~ 30.1~	30.6~

(*)「アクセスキー」は、「ねんきんネット」の利用登録がすぐにはできない「17桁の番号」。利用登録後、「ユーザーID」をメールにより即時発行するので、簡単に「ねんきんネット」を利用することが可能。

次期中期計画に向けた課題

○利便性の向上について

⇒「ねんきんネット」の訴求力や利便性の向上をどのように進めていくか。その際、機構からの情報提供のみならず、お客様からの各種届出等についてもインターネットを通じて行えるようにすることについて、どのように考えるか。

⇒「ねんきんネット」の利用促進（ユーザID発行件数の増、利用頻度の増）をどのように進めていくか。

○お客様による記録確認について

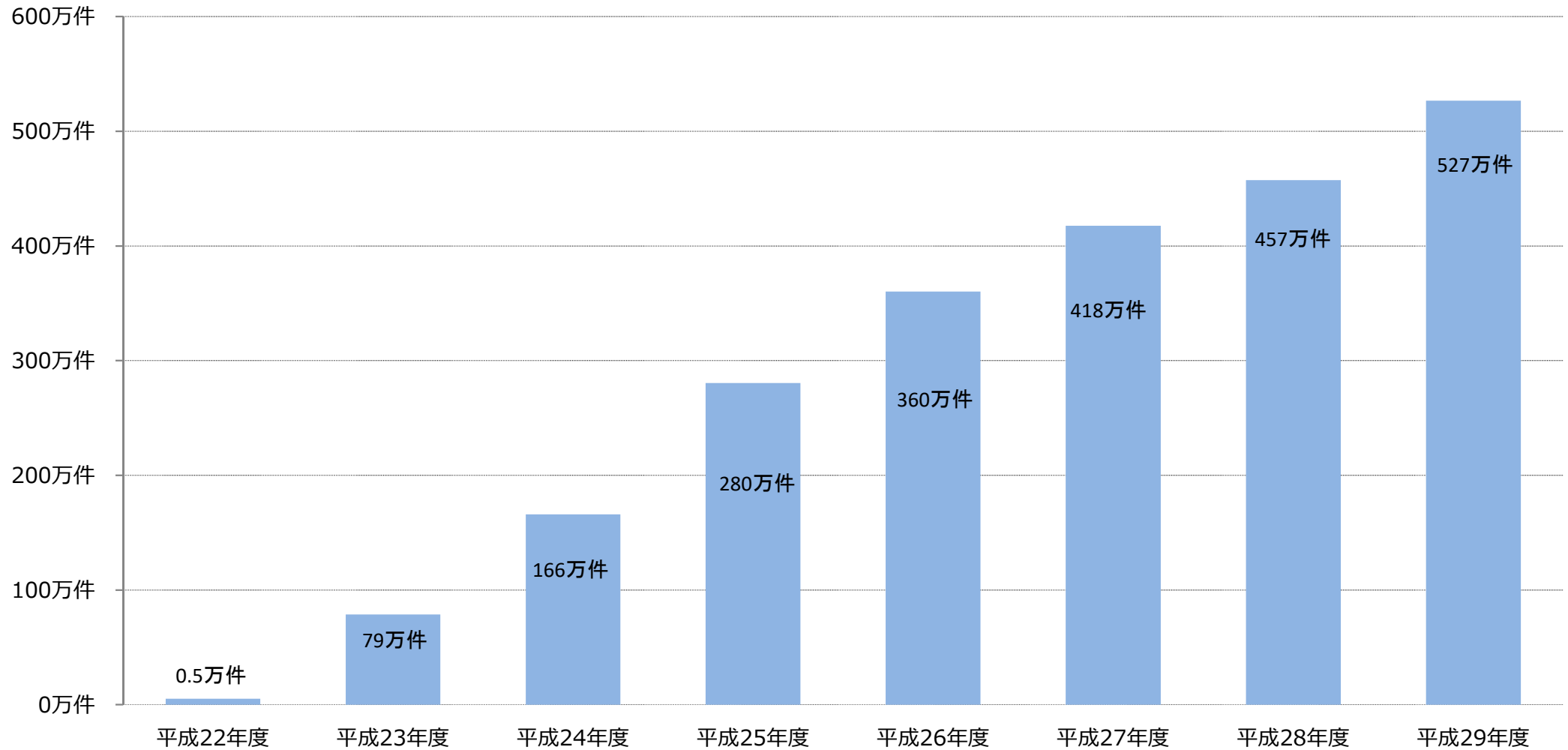
⇒新たに年金記録問題が発生しないように、「ねんきんネット」、「ねんきん定期便」を活用したお客様による記録確認をどのように進めていくか。

○「ねんきん定期便」電子化の推進について

⇒紙の「ねんきん定期便」から電子版「ねんきん定期便」への移行をどのように図り、紙の「ねんきん定期便」の費用合理化を進めていくか。

(2) 「ねんきんネット」の活用

「ねんきんネット」ユーザID発行件数の推移



(2) 「ねんきんネット」の活用

「ねんきんネット」について

概要	被保険者・受給者が、24時間いつでも、パソコンやスマートフォンで、最新の年金記録等を確認できる。
内容	○年金記録の確認 ・年金記録(加入期間、保険料納付額等) ・電子版「ねんきん定期便」の確認 ○将来の年金見込額の試算 (働きながら年金を受け取る場合など、様々な条件で試算) ○利便性向上を図る機能 ・電子版「年金の支払いに関する通知書」の確認(年金振込通知書等) ・未統合記録検索 ・届書の作成 ・通知書再交付申請
実績	・ID発行件数 : 527万件(平成30年3月末現在) ・「ねんきん定期便」の郵送を希望しない件数 : 48万件(平成30年3月末現在)

(3) マイナンバー制度の活用

取組の概要と成果

- 平成25年に行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)が制定され平成27年10月5日に施行された。
- 機構では、平成28年10月から基礎年金番号に収録済みの住民票コードに基づくマイナンバーと基礎年金番号の紐付けを実施、その後も個人番号と基礎年金番号の紐付けを推進
- 平成29年1月からマイナンバーによる年金相談・照会を開始
- 平成30年3月からは被保険者、年金受給者、事業主等から各種届出・申請でマイナンバーの利用を開始、また、被保険者、年金受給者のうち、マイナンバーと基礎年金番号が紐付いた者について住基の異動情報に基づく届出省略(住所変更・氏名変更)を開始

次期中期計画に向けた課題

- 被保険者や受給者に係る基礎年金番号とマイナンバーの紐付けは、概ね完了しているが、資格取得時等の機会をとらえたマイナンバー収録の徹底など、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けのさらなる促進をどのように進めていくか。
- 情報提供ネットワークシステムから取得した情報の活用を促進し、国民年金保険料免除申請書の審査などの機構の事務の効率化及び適正化をどのように進めていくか。
- マイナンバーによる住基情報の取得に伴い、被保険者、年金受給者の氏名、住所等の基本情報について、刷新フェーズ2も見据えた上で、個人単位での統一的な管理方法や管理項目の拡大などどのように検討を進めていくか。
- 戸籍情報など情報連携により取得できる情報が拡充された場合には、添付書類省略の対象を拡大するなど、被保険者、受給者等の利便性向上のための検討をどのように進めていくか。

8. 制度改革への対応

8. 制度改革への対応

取組の概要と成果

- 次の制度改革について、機構のオペレーションの確立、制度改革の周知及び必要な人員の確保を行うことで、円滑かつ着実に施行することができた。
- ・ 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）
 - ・ 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（年金機能強化法）
 - ・ 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（被用者年金一元化法）
 - ・ 公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（健全化法）
 - ・ 政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律（年金事業運営改善法）
 - ・ 公的年金制度の持続可能性の向上を図るための国民年金法等の一部を改正する法律（持続可能性向上法）

取組の経緯

法律名	主な改正事項	平成 23	平成 24	平成 25	平成 26	平成 27	平成 28	平成 29	平成 30
年金確保支援法 平成23年8月4日成立	国民年金保険料の後納制度（10年後納）	平成24年10月施行							
年金機能強化法 平成24年8月10日成立	厚生年金保険被保険者に係る健康保険・厚生年金保険の産休期間中の保険料免除		平成26年4月施行						
	遺族基礎年金の父子家庭への支給		平成26年4月施行						
	短時間労働者への被用者保険の適用拡大（501人以上の企業への適用拡大）					平成28年10月施行			
	受給資格期間の短縮						平成29年8月施行		
被用者年金一元化法 平成24年8月10日成立	被用者年金一元化				平成27年10月施行				
健全化法 平成25年6月19日成立	第3号被保険者の記録不整合問題への対応		平成25年6月施行						
年金事業運営改善法 平成26年6月4日成立	国民年金保険料の後納制度（5年後納）				平成27年10月施行				
持続可能性向上法 平成28年12月14日成立	短時間労働者への被用者保険の適用拡大の促進（労使合意による任意適用拡大）					平成29年4月施行			
	国民年金第1号被保険者の産前産後期間の保険料の免除							平成31年4月施行予定	

次期中期計画に向けた課題

- 年金生活者支援給付金の支給に関する法律(平成31年10月1日施行)の円滑かつ着実な施行、実施を図るためのオペレーションの確立が必要。
 - 1 年金生活者支援給付金の請求事務フローの確立
 - 2 新しい制度・事務に十分対応できるような効率的かつ正確なシステムの構築
 - 3 市町村との所得情報の連携事務の円滑な実施
 - 4 相談・事務処理体制の整備
- 次期年金制度改正の円滑かつ着実な施行、実施を図るための取組が必要。

(1) 年金の受給資格期間短縮(25年→10年)への対応(平成29年8月1日施行)

改正の概要

- 年金制度上無年金者となっていた方の中から年金を受け取れる方を増やし、納めて頂いた年金保険料をなるべく年金の受給につなげる観点から、年金の受給資格期間が25年から10年に短縮された(平成29年8月1日施行)。

取組の概要

1. 年金請求書等の送付

- 保険料納付済等期間が10年以上25年未満の方(約67.6万人)へ請求書を送付【平成29年2月下旬～7月上旬】
- 保険料納付済等期間が10年未満の方(約40万人)への勧奨(記録確認のお知らせ)【平成29年12月～平成30年6月】

2. 年金請求書の提出勧奨

- 市区町村、生活保護実施機関等への協力依頼【平成29年6月5日から実施済】
- 年金請求書の未提出情報の市区町村への提供【平成29年7月27日、平成30年2月16日】
- 年金請求書が未提出の方への文書勧奨(予約受付を含む)【平成29年6月19日～8月31日】(1回目)
※上記のうち電話番号が登録されている方については、電話勧奨も実施
- 年金請求書が未提出の方への文書再勧奨【平成30年4月26日～7月24日】(2回目)

3. その他の周知広報

- 市区町村への広報の協力依頼
- 政府広報
- 厚生労働省Facebook、Twitterによる情報発信
- 金融機関等への予約制周知の協力依頼

4. 受給資格期間短縮による年金請求者

- I 平成30年6月末までに請求書を受け付けた約58.5万人の内訳は以下のとおり。
 - ①請求書入り封筒を送付した方(②を除く) 約43.3万人
 - ②請求書入り封筒を送付した方のうち、既に障害・遺族を要件とした年金を受給している方 約3.3万人
 - ③請求書入り封筒の送付対象外であった方(保険料納付済等期間が10年未満の方でカラ期間を足すと10年以上となった方等) 約11.9万人
- II 上記の約58.5万人の他に、請求書入り封筒を送付した方のうち、年金事務所等の窓口で、請求手続をした結果、カラ期間等が確認されたため、受給資格期間が25年以上となった方は、約6万人。
⇒上記 I ①に II を加えると約49.3万人となり、請求書入り封筒を送付した保険料納付済等期間が10年以上25年未満の方のうち、障害・遺族を要件とした年金を受けていない方の数、約59.8万人に対して、約82.4%。
- III 平成29年10月から平成30年7月までに初回の支払いがされた方(受給資格期間10年以上25年未満) 約55.1万人

(2) 短時間労働者への被用者保険の適用拡大（平成28年10月1日、平成29年4月1日施行）

改正の概要

働きたい人が働きやすい環境を整えるとともに、短時間労働者について年金等の保障を厚くする観点から、被用者保険（年金・医療）の適用拡大を進めることとした。

- 1 501人以上の企業（特定適用事業所）に勤務する短時間労働者（平成28年10月1日施行）
週労働時間20時間以上等の一定の要件を満たす短時間労働者については、被用者保険に加入する。
- 2 500人以下の企業に勤務する短時間労働者（平成29年4月1日施行）
500人以下の企業であっても、労使の合意に基づき、企業単位で、短時間労働者への適用拡大が可能となった（国・地方公共団体については規模に関わらず適用とする。）。

取組の概要

	平成28年10月1日施行（501人以上の企業）	平成29年4月1日施行（500人以下の企業）
施行に向けた取組	- 対象事業所に対し、特定適用事業所に該当する旨を事前にお知らせし、資格取得届も送付。 - 事業主あて納入告知書に制度改正のチラシを同封。 - 機構ホームページに事務の取扱いに関する事業主向けQ&A集を掲載。	- 事業主あて納入告知書に制度改正のチラシを同封。 - 機構ホームページに労使合意の方法等に関する事業主向けQ&A集を掲載。
施行後の取組	- 平成28年10～11月に、短時間労働者の資格取得届の提出がない事業所に対し、電話による届出勧奨を実施。 - 平成29年3月末までに、電話勧奨により短時間労働者の雇用ありと回答があったにも関わらず、届出がない事業所に対し、事業所調査を実施。 - 上記により調査を実施した事業所以外の事業所（制度施行時に把握した事業所）についても、平成30年9月までに調査を実施。	- 平成29年5～6月に、年金事務所で事業主向けに開催する算定基礎説明会の際に制度周知を実施。（30年度も継続） - 平成29年6月に、全ての事業所に配付した算定基礎届にチラシを同封。 - 平成29年10月より、年金事務所において、新規適用時の制度周知、窓口へのチラシ設置等を実施。 - 平成29年12月に、納入告知書に同封するお知らせで制度周知を実施。 - 平成30年1月より、年金事務所に制度周知ポスターを掲示。 - 平成30年3月に、納入告知書に制度周知のチラシを同封。
適用実績 （平成30年5月末）	30,238事業所 392,863人	3,259事業所 4,518人

（３）被用者年金一元化（平成２７年１０月１日施行）

改正の概要

被用者年金制度全体の公平性・安定性確保の観点から、厚生年金と三つの共済年金に分かれていた被用者年金制度を厚生年金制度に統一した。

取組の概要

１ ワンストップサービス

厚生年金と共済年金の統一に伴い、厚生年金に関する届書等はワンストップサービスとして年金事務所、共済組合等のどの窓口でも受付ができるよう、共済組合等と協議を行い、事務処理方法を確立。

２ 共済情報連携システム

機構と共済組合等間でお互いの年金情報を確認できる仕組みとして共済情報連携システムを開発。

(4) 第3号被保険者の記録不整合問題への対応（平成25年6月1日施行）

改正の概要

- 第2号被保険者の被扶養配偶者である第3号被保険者が、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なっており不整合が生じた問題。
- 過去10年間の不整合期間の特例追納を可能とし、年金額を回復する機会を提供（平成27年4月から平成30年3月までの時限措置）。
- 年金受給者の生活の安定にも一定の配慮を行った上で不整合記録に基づく年金額を正しい年金額に訂正（特定受給者）。
 - ・平成30年3月までは従前の年金額を支給
 - ・平成30年4月以降は従前の年金額の9割を下限として正しい年金額を支給
- 不整合期間を「カラ期間」（年金額には反映しないが受給資格期間としてカウント）扱いとして、無年金となることを防止（特定期間該当届）。

取組の概要

1. 第3号不整合記録を有する方への個別の対応
 - 特定期間該当届や特例追納の勧奨を送付【平成26年5月から30年2月にかけて複数回送付】
 - 平成30年4月から年金額が減額（9割保証）されること、平成30年3月末までに特例追納すれば年金額を増額できる可能性がある旨のお知らせを送付【平成30年1月】
2. その他の周知広報
 - ねんきん定期便でのお知らせ
 - 政府広報（新聞突き出し広告、インターネットテレビ、ラジオ、インターネットテキスト広告など）
 - 市区町村、労働局、ハローワークへのチラシ配布及びポスター掲示、事業主へのチラシ配布
 - その他、各種広報誌への記事掲載
3. 特例追納利用者
 - 特定期間該当届提出者28.9万人のうち、特例追納が可能な不整合期間を有する方が10.3万人で、そのうち実際に特例追納した方は3.4万人。

(5) 国民年金保険料の後納制度(10年後納:平成24年10月施行、5年後納:平成27年10月施行)

改正の概要

- 保険料を適切に納付している被保険者との均衡に配慮しつつ、将来低年金、無年金となることを防止するため、後納が可能となる期間を過去10年間から5年間とする見直しが行われ、保険料の納付に関する特例措置が設けられた(平成30年9月までの時限措置)。

取組の概要

1. 後納可能期間を有する方への個別の対応
 - 後納可能な方全員に勧奨送付【平成24年7月、30年7月】
 - 納付等期間が25年未満の方への勧奨送付【平成26年11月】
 - 対象者のうち50歳以上の方全員に勧奨送付【平成28年2月～】
 - 後納制度を利用することで受給権が発生する方への勧奨送付【平成30年1月】
2. 年金機構から送付される各種通知書による勧奨
 - 保険料控除証明書
 - ねんきん定期便
 - 保険料4月定時納付書
 - 保険料口座振替通知書
3. その他の周知広報
 - 政府広報(新聞突き出し広告、ラジオ、インターネットテキスト広告 など計11回実施)
 - 市区町村、労働局、ハローワーク他公共機関へのチラシ配布及びポスター掲示
 - その他、各種広報誌への記事掲載
4. 後納制度利用者
 - 10年後納 118.5万人
 - 5年後納 23.8万人(平成30年6月末時点 ※30年7月から9月までに6万件程度増加見込み)