

日本年金機構の令和2年度の取組状況について

日本年金機構

目 次

令和 2 年度における主な事業の取組状況について	P 1
1. 新型コロナウイルス感染症への対応	P 2
2. 国民年金の適用・収納対策	P 6
3. 厚生年金保険等の適用・徴収対策	P 9
4. 年金給付	P15
5. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	P19
6. 年金相談等	P21
7. 外部委託の活用と管理の適正化	P25
8. 社会保険オンラインシステムの改善・開発	P28

令和2年度における主な事業の取組状況について

(実績数値は特段の記載がない限り令和2年9月末時点)

項目	年度計画等における目標	取組状況等															
国民年金	・現年度納付率について、前年度実績から<u>1.0ポイント</u>程度以上の伸び幅を確保 ・最終納付率について、平成30年度の現年度納付率から<u>8.0ポイント</u>程度以上の伸び幅を確保	・現年度納付率64.3%となり、対前年同期比+2.7ポイント ・最終納付率76.3%となり、平成30年度の現年度納付率から+8.2ポイント															
厚生年金 保険適用	・加入指導による新規適用事業所数<u>8.2万</u>事業所を確保	・国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導により、約<u>2.8万</u>事業所を新規適用 ・適用調査対象事業所は約27.7万事業所（令和元年度末）から約23.3万事業所に減少⇒新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、令和2年9月まで訪問来所要請による加入指導を中止したことが実績数値に影響しており、<u>令和2年10月以降、訪問による加入指導を再開し目標達成に向け取組</u>															
	・被保険者240万人に相当する事業所数に対し調査を実施	・令和2年9月末時点において、被保険者数<u>110万人</u>に相当する事業所について実施（新型コロナウイルス感染症の影響により、郵送調査を中心に実施）⇒令和2年11月以降、優先度の高い事業所から臨場調査を実施															
	・電子申請による資格取得届等について、<u>原則3営業日以内</u>に全国健康保険協会へ資格情報を提供する	・繁忙期である令和2年4月において、前年同月と比較し平均処理日数が概ね減少＜資格取得届＞電子申請：<u>1.4日</u>（前年3.3日）電子媒体：<u>1.6日</u>（前年2.3日）紙媒体：<u>5.1日</u>（前年4.2日）															
厚生年金 保険徴収	・<u>収納率</u>について、前年度と同等以上の水準を確保	・厚生年金保険料収納率<u>96.1%</u>（前年同期収納率97.9%） なお、納付猶予（特例）が許可中の金額を除くと、97.9%となり前年と同等															
年金相談 年金給付等	・公的年金制度に対する理解促進のため、教育機関における年金セミナーや企業や地域における年金制度説明会を実施する	・新型コロナウイルス感染症の影響により、教育機関等から開催要請があり、かつ当該機関等における感染防止対策が徹底されている場合に限り実施（年金セミナー124回（前年同期981回）制度説明会205回（前年同期1,601回）） ⇒<u>オンライン環境を利用した非対面型の年金セミナー等の実施</u>に向けた検討を実施															
	・コールセンター体制の維持と機動的な運営に取り組む	・令和2年4月から10月までのコールセンター全体の応答率<u>67.3%</u>（対前年度比+0.2ポイント） （応答率の内訳） <table><tr><td></td><td>令和元年度</td><td>令和2年度</td><td>対前年度比</td></tr><tr><td rowspan="3">応答率</td><td>67.1%</td><td>67.3%</td><td>+0.2%</td></tr><tr><td>4～7月</td><td>63.9%</td><td>▲5.9%</td></tr><tr><td>8～10月</td><td>70.7%</td><td>83.0%</td><td>+12.3%</td></tr></table>		令和元年度	令和2年度	対前年度比	応答率	67.1%	67.3%	+0.2%	4～7月	63.9%	▲5.9%	8～10月	70.7%	83.0%	+12.3%
		令和元年度	令和2年度	対前年度比													
応答率	67.1%	67.3%	+0.2%														
	4～7月	63.9%	▲5.9%														
	8～10月	70.7%	83.0%	+12.3%													
・サービススタンダードの達成率<u>90%</u>以上を維持	・老齢及び遺族年金は90%以上を維持、障害年金は60%程度（新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、新規認定の方について障害認定医に対する訪問審査を中止） ⇒障害年金のサービススタンダード達成のため、<u>障害年金センターの体制整備を含めた施策</u>を検討																

1. 新型コロナウイルス感染症への対応

(1) 事業面の対応

①基幹業務関係

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて、主な基幹業務については、以下のとおり対応しています。

【国民年金関係】

○国民年金保険料免除等に係る臨時特例措置

令和2年5月1日より、本感染症の影響から、収入が減少し、当年中の所得の見込みが国民年金保険料の免除等に該当する水準になることが見込まれる方について、国民年金保険料の免除等が適用されるようになったことを受け、令和2年9月末時点において、164,345件を承認しました。

【厚生年金保険関係】

○厚生年金保険料等の納付猶予特例

令和2年4月30日より、本感染症の影響から、令和2年2月以降に相当な収入の減少が生じた事業所について、令和2年2月1日から令和3年2月1日までに納期限が到来する保険料の納付を申請により、1年間猶予することができるようになったことを受け、令和2年10月30日時点において、約8.6万事業所について申請を許可（許可金額は約5,800億円）しました。

○厚生年金保険料等の標準報酬月額の特例改定

令和2年6月26日より、本感染症の影響から、令和2年4月から7月までの間に休業し報酬が著しく下がった方について、一定の条件を満たす場合は、通常の随時改定（4か月目）によらず、翌月から標準報酬月額が改定されるようになったことを受け（※）、令和2年10月30日時点において、約2.2万事業所、約34.5万人の標準報酬月額を改定しました。

※その後、令和2年8月から12月までの間に休業により報酬が著しく下がった方等についても、同様の特例措置を講ずることとされました。

【給付関係】

○障害状態確認届（診断書）の提出期限延長（令和2年4月28日告示）

本感染症の影響を踏まえ、当該確認届（診断書）の提出期限が令和2年2月から令和3年2月までの間にあった受給権者等について、当該確認届（診断書）の提出期限がそれぞれ1年間延長されたことを受け、その旨のお知らせを、約26万人の対象者に対して送付するとともに、この間は支給を継続しています。

○現況届及び生計維持確認届等の未提出者への支給の継続

本感染症の影響から、現況届等の提出期限が令和2年2月末日から6月末日までの間にあった受給権者等について、提出期限までに現況届等が提出されていなくても8月支払分まで支給を継続しました。また、海外居住者のうち、郵便の受付が停止されている国・地域に居住する受給権者等について、郵便の受付が再開されるまでの間、現況届等の提出がなくても支給を継続しています。

【戸別訪問・来所要請業務】

○令和2年3月より戸別訪問等業務について、原則中止しましたが、戸別訪問等業務を中止することによるお客様への影響等を踏まえ、本感染症の感染防止に必要な措置をとりながら、段階的に再開をしています。なお、滞納処分については、引き続き原則中止しています。

②オンラインビジネスモデルの実現とその方向性

新型コロナウイルスの感染症の感染拡大を契機として、来訪・訪問型のビジネスモデルから基本的な申請・届出手続きや制度説明会の受講などがオンライン環境でも可能となるようなビジネスモデル（オンラインビジネスモデル）を実現していくため、お客様に提供するサービスのオンライン化やチャネルの多様化（チャネルミックス）等に係る具体的施策を検討、順次実行しています。（令和２年度における主な取組は以下のとおり。）

（ア）電子申請の利用促進・環境整備

○電子申請の利用促進として以下の取組を実施しました。

- ・令和２年４月からの資本金１億円超事業所の電子申請義務化を契機として電子申請の利用勧奨を強化（利用状況は以下の表を参照）
- ・ＧビズＩＤを利用した簡易な電子申請の普及促進のため、マイナポータルとＡＰＩ連携した届書作成プログラムの活用方法についての説明動画を作成し機構ホームページに掲載（令和２年９月）
※届書作成プログラムの詳細や、e-Gov更改後の手続きに関する動画に関しても、今後掲載予定
- ・各年金事務所における利用勧奨の進捗管理や推進施策の立案・フォロー等を一元的に行うための専任チームを本部に設置（令和２年１１月）

【電子申請の利用状況等（令和２年９月末時点）】

＜全適用事業所の利用状況※＞（ ）内は前年度同期間

	電子申請件数（被保険者ベース）	電子申請割合
令和２年４月～９月	34,193千件（20,360千件）	39.8%（22.9%）

※７届書（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、扶養異動届、国年３号届）を対象

＜重点対象事業所※の電子申請移行状況＞

令和２年度当初の重点対象事業所数	移行状況	令和２年９月末時点の重点対象事業所
45,451事業所	11,036事業所（24.3%）	34,415事業所 移行予定あり 17,805事業所 移行予定なし 16,610事業所

※資本金１億円超事業所及び被保険者101人以上の事業所のうち令和２年３月末時点で電子申請未実施の事業所

- ・リーフレット（チラシ）やパンフレット（冊子）の送付、訪問、電話等の電子申請利用促進の取組を令和２年９月末までに延べ約145万件実施

○電子申請の更なる利用促進のため、利用環境整備を以下のとおり実施しました。

- ・ＧビズＩＤを利用したマイナポータル経由の電子申請の受付を開始（令和２年４月）
- ・行政手続に利用可能な電子署名を利用したマイナポータル経由の電子申請の受付を開始（令和２年１１月）
- ・ＧビズＩＤを利用したe-Gov経由の電子申請の受付を開始（令和２年１１月）

○新型コロナウイルスの感染症の感染拡大に伴う特例手続きについて、以下のとおり対応しました。

- ・厚生年金保険料等の納付猶予特例申請書について、e-Gov経由の電子申請による受付を開始（令和２年６月）
また、年金相談の事前準備に活用していたＲＰＡ技術について、厚生年金保険料等の納付猶予処理に関する業務への活用を開始（令和２年９月）
- ・厚生年金保険料等の標準報酬月額の特例改定の申請について、e-Gov経由の電子申請による受付を開始（令和２年７月）

②オンラインビジネスモデルの実現とその方向性

(イ) チャットボットの設置

○お客様からの照会が多い以下の項目について機構ホームページ内にチャットボットを開設しました。

- ①新型コロナウイルス感染症の影響に伴う社会保険料関係（令和2年4月）
- ②扶養親族等申告書の記載・提出関係（令和2年9月）
- ③電子申請の利用開始手続き・申請方法等（令和2年10月）
- ④社会保険料（国民年金保険料）控除証明書（令和2年11月）

※今後も、公的年金等の源泉徴収票（令和3年1月）の照会対応等、順次開設予定

(ウ) 相談チャネルの多様化の検討

○テレビ電話相談の試行実施を踏まえ、当面は1～2か所程度新たに設置する方向で検討を進めました。

(エ) 年金セミナー等のオンライン実施に向けた検討

○年金セミナー等の実施については、令和2年度上期において、教育機関等から開催要請があり、かつ当該機関等における感染防止対策が徹底されている場合に限り開催しましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況を踏まえ、オンライン環境を利用した非対面型の年金セミナー等の実施に向けた検討を進めています。

(オ) 障害年金に係る非対面型認定業務の実施に向けた検討

○新型コロナウイルスの感染拡大防止及び認定業務の効率化を図るため、認定医に既存の可搬型端末（MWM）を貸与し、リモートで認定業務を行う環境の構築を検討しています。

(2) 内部管理面の対応

①対策ガイドラインの策定

新型コロナウイルス感染症への対応として、令和2年2月以降、基本的な感染防止対策を講じてきたところですが、政府専門家会議提言等を踏まえ、6月19日に、機構における新型コロナウイルス対策に関する基本的事項を定めた「日本年金機構における新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、本部・各拠点において、同ガイドラインに基づき各種感染症対策を実施しています。

<参考>ガイドラインの主な内容

- ・ 対策の実施及びその実施状況の確認のために、各拠点及び本部に組織（新型コロナウイルス感染予防対策委員会）を設置
- ・ 時差通勤、在宅勤務（※）の実施
⇒（※）年金個人情報等を取り扱わない本部の企画業務等について、セキュリティ対策措置を施した専用端末による在宅勤務を実施。
- ・ マスク等の着用や手指の消毒等の徹底
- ・ 出張・会議等の取扱い（オンラインでの実施、対人距離の確保、参加者名簿の作成等）
- ・ トイレ等、拠点設備の清掃・消毒の徹底、消毒液の設置（総合窓口、待合スペース、トイレ等）
- ・ 待合スペースの椅子等の削減、換気の徹底
- ・ 職員の休憩スペースにおける感染予防対策
- ・ お客様への協力要請（マスクの着用等）
- ・ 職員が感染した場合等の対応

②その他対応

新型コロナウイルス感染症への対応として、以下の取組を実施しました。

- 小学校等の臨時休業に伴って子どもの世話を行う必要がある職員の休暇制度の創設
- 緊急事態宣言の期間中、対象区域に所在する拠点において交代制による勤務（隔日で職場／在宅勤務）の実施
- 本部において、感染症対策に必要な備品等として、非接触型体温計、フェイスシールド、マスク、アクリル板、消毒液等を調達。8月までに各拠点に配備・配付を実施。
- 厚生労働省「生活を守る」プロジェクトチームで示された「学生への支援」の取り組みとして、内定を取り消されたり、アルバイト収入を失った学生等を、特定業務契約職員として全国の事務センターで採用。（令和2年5月29日から募集を開始し、114人を採用。（11/16時点））

(3) 拠点における感染者の発生状況及び閉鎖状況（令和2年11月30日時点）

- 新型コロナウイルス感染が判明した役職員等の人数は、43名（職員36名、委託・派遣職員7名）です（濃厚接触者に該当するお客様はなし）。
 - 感染者が発生した拠点においては、保健所等関係機関と連携し、濃厚接触者の特定調査への協力を行うとともに、状況に応じて消毒作業等や一時拠点の閉鎖を行いました（一時閉鎖拠点：新宿年金事務所、練馬年金事務所、千代田年金事務所、那覇年金事務所、所沢年金事務所、渋谷年金事務所、川内年金事務所、玉名年金事務所、玉出年金事務所、横須賀年金事務所、浦和年金事務所及び三条年金事務所の合計12事務所）。
- なお、事務所の閉鎖時においては、近隣事務所等に臨時窓口を開設し、発生状況等も含めて随時機構ホームページで公表しています。

2. 国民年金の適用・収納対策

令和2年度計画の概要	令和2年度の主な取組状況
【国民年金の適用促進対策】 〈確実な適用の実施〉 ○20歳到達者について、職権で適用する制度に移行したことを踏まえ、速やかに資格取得の手続を実施する。また、動画による制度説明等分かりやすい制度周知を工夫するとともに、取得時における口座振替・前納等の届出勧奨に加え、口座振替等を早くから利用いただけるよう効果的な口座振替等の届出再勧奨を実施する等の施策の充実を図る。 〈無年金者及び低年金者への対応〉 ○追納勧奨について、令和元年度に実施した2年目、9年目及び27歳到達者への勧奨に対する効果を検証し、より効率的・効果的な対策について検討を行う。また、強制加入期間内では受給資格期間を満たすことができない方等に対して、年齢や納付状況等を勘案した効果的な方法を検討したうえで、任意加入制度の勧奨を実施する。	【国民年金の適用促進対策】 〈確実な適用の実施〉 ○20歳到達者について、職権による資格取得手続きを速やかに実施（52万人）し、加入のお知らせと同時に納付書を送付するとともに、市町村から協力を得られた電話番号収録者に対し電話により納付、口座振替、学生納付特例、免除・猶予制度の案内を実施（1.1万人）しました。 ○20歳到達者向けに、国民年金制度や納付方法の手続きなどの周知のための動画を令和3年1月に公開する予定としています。 ○口座振替について、令和2年4月～5月分の保険料が現金納付された次の方に対して届出勧奨を令和2年7月に実施しました。（98,143件） ①学生納付特例期間終了者（令和元年度学生納付特例承認済者） ②資格取得者（20歳到達者を含む） 〈無年金者及び低年金者への対応〉 ○追納勧奨について、従来対象にしていた下記①及び②は現在免除されていない方について実施していましたが、令和元年度における追納申出実績の検証結果を踏まえ、下期においては免除等承認後9年目の期間を有する方で、現在免除が承認されている方に対しても勧奨を新たに実施することとしました。 ①保険料に加算額が上乗せされる前である免除等承認後2年目の期間を有する第1号被保険者以外の方 ②免除等承認後10年の追納可能とする期限直前の9年目の期間を有する方 また、任意加入制度の勧奨について、60歳から65歳到達までに任意加入し納付することで受給要件を満たす方に対して勧奨を実施することとしています。
【国民年金の収納対策】 〈納付率の目標〉 ○令和2年度分保険料の現年度納付率については、前年度実績から1.0ポイント程度の伸び幅を確保し、平成30年度分保険料の最終納付率については、平成30年度の現年度納付	【国民年金の収納対策】 〈納付率の目標〉 【納付率の状況（令和2年9月末時点）】 ○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、新規未納者への納付及び臨時特例免除勧奨、第2号被保険者から第1号被保険者への種別変更した方への失業特例免除勧奨を徹底して実施することを基本に行動計画を策定し、取り組みました。

率から 8.0 ポイント程度以上の伸び幅を確保する。 〈未納者属性に応じた収納対策〉 ○目標達成に向け、未納者属性に応じた収納対策の推進、外部委託事業者の効果的な活用、強制徴収の着実な実施を推進するとともに、進捗管理を徹底する。 〈若年者への対応〉 ○若年者の納付率向上を図るため、納付方法の多様化など納めやすい環境整備に努める。また、学生納付特例期間終了時期を捉え、納付者には口座振替等を早くから利用いただくよう効果的な口座振替等の届出勧奨を実施し、未納者にはより効果的な内容に見直した専用	○その結果、令和 2 年 9 月末の令和 2 年度分保険料の現年度納付率は 64.3% となり、対前年同期比 +2.7 ポイントと目標を上回って推移しています。 ○納付率の増加要因としては、継続免除処理の前倒し、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う臨時特例免除、収納対策*による効果等が考えられます。 ※20 歳到達者の職権適用の際に加入のお知らせと同時に納付書を送付することにより、納付が促された効果等もあると考えており、若年層の納付月数が増加傾向にあることから、今後、若年層を中心とし納付に重点を置いた施策の検討を進めます。 ○令和 2 年 9 月末の平成 30 年度分保険料納付率（最終納付率）は、76.3% となり平成 30 年度の現年度納付率から +8.2 ポイントと目標を上回って推移しています。 ※国民年金保険料免除等に係る臨時特例措置については、「1. 新型コロナウイルス感染症への対応（1）①【国民年金関係】」に記載。 〈未納者属性に応じた収納対策〉 ○新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和 2 年度は、次のとおり取り組みました。 ・令和 2 年 2 月分以降の所得が減少した等の理由により保険料が新たに未納となった者に対して、免除及び猶予の臨時特例措置について、制度周知を行うことを目的とした催告文書を令和 2 年 5 月から送付しています。 また、特別催告状について、年度当初より送付を中止していましたが、令和 2 年 8 月から強制徴収に関する表現を削除し、臨時特例免除の案内に軸足を置くなど、名称及び文面を変更して再開しています。 ・督促や差押えなどの滞納処分を停止しています。 ・外部委託による納付督促・免除勧奨業務について、令和 2 年 3 月から訪問を中止し、電話及び文書による督促を中心に効率的・効果的に実施しました。 また、令和 2 年 10 月の契約更改について、外部委託事業者と事業開始前から調整し、円滑に事業継続ができるよう準備を進め、事業を開始しました。 〈若年者への対応〉 ○令和 2 年度に新たに未納となった方について、学生納付特例期間終了時期や 20 歳到達による資格取得時期に、その状況に応じた催告文書を令和 2 年 8 月から送付しています。 ※若年者のうち納付者に係る口座振替等勧奨の取組状況については、「【国民年金の適用促進対策】」に記載。
---	--

の催告文書を送付する。 〈長期未納者への対応〉 ○24 か月未納者に対する対策を強化することとし、一定の納付月を有する者に対し、受給資格を得るまでの期間を明示した納付勧奨（50 歳代から段階的に実施）や、一定以上の所得を有する者への就労状況調査を実施する。 〈地域の実情を踏まえた対策〉 ○他の都道府県に比べ納付率が低い状況にある沖縄県について、必要な体制整備、支援策を講じる。	〈長期未納者への対応〉 ○令和 2 年 8 月・9 月に、受給要件満了間近（50歳台かつ受給資格期間84月以上120月未満）の24か月未納者2.7万人※に対し、受給資格を得るまでの期間を明示した納付・免除勧奨文書を送付しました。 令和 2 年 9 月末時点で、約3,500人について納付又は免除申請に至っており、令和 2 年度下期についても、引き続き納付・免除勧奨を実施することとしています。 ※令和元年度末時点で、平成30年 4 月分から令和 2 年 3 月分までの24か月分の保険料が未納となっている方 ○令和 2 年 3 月に実施した就労状況調査の結果に基づき、事業所調査等（適用事業所への調査・未適用事業所への加入指導）を開始しました。事業所調査等の実施結果を分析の上、今後の就労状況調査について検討します。 〈地域の実情を踏まえた対策〉 ○沖縄県について、令和元年度末の現年度保険料納付率（55.4%、前年度実績から＋4.2ポイント）は着実に向上してきているものの、依然として全国（69.3%）との乖離は大きい状況となっています。 そのため、令和 2 年度においても引き続き年金事務所に特定業務契約職員を配置するとともに沖縄県内 6 年金事務所が各市町村と連携を図りながら、納付率向上に向けた取組を実施した結果、令和 2 年 9 月末の現年度納付率は48.1%、対前年同期比＋5.7ポイントとなっており、この対前年同期比を維持することで、年度末に60%台到達を目指しています。
--	---

3. 厚生年金保険等の適用・徴収対策

令和2年度計画の概要	令和2年度の主な取組状況																										
【厚生年金保険等の適用促進対策】 ＜未適用事業所の適用促進対策＞ ○国税源泉徴収義務者情報を活用した取組を進め、未適用事業所の更なる解消に向けて、令和2年度からの4年間で集中的に取り組む。	【厚生年金保険等の適用促進対策】 ＜未適用事業所の適用促進対策＞ ○令和2年度においては、未適用事業所の解消を推進するべく、加入指導による適用事業所数の目標を8.2万事業所として行動計画を策定し取り組むこととしました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、年度当初から9月まで訪問・来所要請による加入指導を中止し、文書・電話を中心とした加入指導を行った影響もあり、令和2年9月末時点において、国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数は約2.8万事業所にとどまりました。 令和2年10月以降、訪問による加入指導を再開しており、感染防止対策を徹底しながら、目標達成に向け取り組んでいます。 <table><tr><td></td><td>令和元年9月末時点</td><td>令和2年9月末時点</td></tr><tr><td>国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数</td><td>41,753事業所</td><td>28,399事業所</td></tr><tr><td>全体の新規適用事業所数（※）</td><td>77,724事業所</td><td>62,597事業所</td></tr></table> ※法人登記簿情報等を活用した加入指導による新規適用事業所数（令和2年9月末時点約1.9万事業所、令和元年9月末時点約0.7万事業所）を含む。 ・これらの結果、令和元年度末に比べ、適用事業所数は約4万事業所増加し、約247万事業所に、被保険者数は約32万人増加し、約4,070万人となりました。 <table><tr><td></td><td>令和元年度末時点</td><td>令和2年9月末時点</td></tr><tr><td>適用事業所数</td><td>2,435,755事業所</td><td>2,473,761事業所</td></tr><tr><td>被保険者数</td><td>40,374,470人</td><td>40,698,914人</td></tr></table> ・また、令和元年度末時点において約27.7万事業所であった適用調査対象事業所は、令和2年9月末時点で約23.3万事業所まで減少しました。 <table><tr><td>令和元年度末時点の適用調査対象事業所数</td><td>令和2年4月から9月までに新たに適用の可能性があると判明した適用調査対象事業所数</td><td>令和2年9月末時点の適用調査対象事業所数</td></tr><tr><td>276,960事業所</td><td>37,973事業所</td><td rowspan="2">233,380事業所</td></tr><tr><td colspan="2">合計 314,933事業所</td></tr></table>		令和元年9月末時点	令和2年9月末時点	国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数	41,753事業所	28,399事業所	全体の新規適用事業所数（※）	77,724事業所	62,597事業所		令和元年度末時点	令和2年9月末時点	適用事業所数	2,435,755事業所	2,473,761事業所	被保険者数	40,374,470人	40,698,914人	令和元年度末時点の適用調査対象事業所数	令和2年4月から9月までに新たに適用の可能性があると判明した適用調査対象事業所数	令和2年9月末時点の適用調査対象事業所数	276,960事業所	37,973事業所	233,380事業所	合計 314,933事業所	
	令和元年9月末時点	令和2年9月末時点																									
国税源泉徴収義務者情報を活用した加入指導による新規適用事業所数	41,753事業所	28,399事業所																									
全体の新規適用事業所数（※）	77,724事業所	62,597事業所																									
	令和元年度末時点	令和2年9月末時点																									
適用事業所数	2,435,755事業所	2,473,761事業所																									
被保険者数	40,374,470人	40,698,914人																									
令和元年度末時点の適用調査対象事業所数	令和2年4月から9月までに新たに適用の可能性があると判明した適用調査対象事業所数	令和2年9月末時点の適用調査対象事業所数																									
276,960事業所	37,973事業所	233,380事業所																									
合計 314,933事業所																											

○令和2年度行動計画策定時に、すでに5人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明している法人事業所については、事業主への接触が困難な事業所を含め令和3年度末までの適用を目指す。

○効果的な適用促進対策の実施のため、事業主への接触が困難な事業所への加入指導・立入検査を強化するため手順の見直しや全国の困難性の高い事案を取り扱う専門組織の設置などを行う。

<事業所調査による届出の適正化対策>

○訪問調査と呼出・郵送調査に分類し、中期計画期間中に全ての適用事業所に対する事業所調査を実施することを原則として取り組む。

○令和元年度末において、5人以上又は家族以外の従業員を雇用していることが判明している法人事業所への取組状況は次のとおりです。（令和2年9月末時点）

	令和2年3月末 時点の対象 事業所数	加入指導に より適用した 事業所数	適用済または 適用対象外と した事業所数 （※2）	令和2年9月 末時点の対象 事業所数 （※3）
被保険者5人以上 の法人事業所（※1）	5,245事業所	495事業所	771事業所	3,979事業所
被保険者5人未満で 家族以外の従業員を雇 用している法人事業所 （※1）	4,395事業所	1,270事業所	219事業所	2,906事業所

（※1）令和2年3月末時点の国税源泉徴収義務者情報に基づく推定や、調査票による確認、加入指導における聴取等により区分している。

（※2）適用対象外とした事業所とは、法人登記情報により解散または閉鎖となっている事業所や現地調査等により事業実態がないと判断された事業所。

（※3）令和2年4月以降に判明した事業所は含んでいない。

○法改正による立入検査対象の拡大に伴い、困難性の高い事案に対応する専門チームを本部に設置するとともに、加入指導の手順の見直しを行いました。また、専門チームにおいては、10月以降、訪問による加入指導に着手したところであり、更に効果的な手法を整理し機構全体での実績向上のための検討を行っています。

<事業所調査による届出の適正化対策>

○新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、年度当初から、臨場・呼出調査を中止し、郵送調査を中心に取り組みました。

令和2年度においては、上期に臨場・呼出調査を中止したことを勘案し、行動計画において被保険者240万人に相当する事業所に対して調査を実施することを目標として取り組み、令和2年9月までに、目標の5割弱となる約110万人に相当する事業所の調査を実施しました。

なお、令和2年11月以降は、感染防止対策を徹底しながら、優先度の高い事業所（情報提供のあった事業所、算定基礎届未提出事業所、長期遡及届出の提出のあった事業所等）から臨場調査を実施することとしています。

○大規模事業所調査について、効果的な調査観点や手法を整理し、専門組織を設置した上で、効率的・効果的な訪問による調査を実施する。

<届出に係る事務処理の迅速化>

○健康保険被保険者証の交付に係る届出について、標準的な処理期間の目標を設定し、月次で進捗管理を行うこと等により、事務処理の迅速化を図る。

特に、電子申請による資格取得届等の健康保険被保険者関係届については原則3営業日以内に全国健康保険協会へ資格情報を提供することを目指す。

目標被保険者数 (①)	調査被保険者数 (②)	進捗率 ②/①	調査事業所数	指摘事業所数	
2,400,000人	1,099,106人	45.8%	152,816事業所	資格得喪関係 6,381事業所	報酬関係 30,198事業所

調査により適用した被保険者数	6,238人
----------------	--------

○被保険者10,000人以上の大規模事業所調査は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を受け調査実施時期を延期しましたが、7月以降、本年度の調査対象のうち4事業所について、調査資料である給与情報等について電子媒体による提出を求め、機構内でデータによる確認を行う等、訪問や呼出によらず、事業所との接触を控えた「非対面型」による調査手法により、効率的・効果的な調査を実施しました。

<届出に係る事務処理の迅速化>

○繁忙期である令和2年4月において、資格取得届等の処理に最優先で取り組むとともに、電子申請による届出処理を更に迅速化させるためのシステム改修を行いました。昨年4月と比較して、紙媒体については平均処理日数が増加したものの、電子申請及び電子媒体については平均処理日数を減少させることができました。特に、電子申請については、資格取得届では1.4日、被扶養者異動届では1.9日と大幅に減少させることができました。

届書 種別	資格取得届						被扶養者異動届					
	電子申請		電子媒体		紙媒体		電子申請		電子媒体		紙媒体	
年度	H31.4	R2.4	H31.4	R2.4	H31.4	R2.4	H31.4	R2.4	H31.4	R2.4	H31.4	R2.4
平均処理日数	3.3日	1.4日	2.3日	1.6日	4.2日	5.1日	2.8日	1.9日	2.5日	1.5日	4.1日	6.0日

※機構における届書の受付日の翌日から資格確認までの期間であり、全国健康保険協会における健康保険被保険者証の作成に要する期間は含みません。

【厚生年金保険等の徴収対策】

○厚生年金保険・健康保険等の収納率が前年度と同等以上の水準を確保することを目指すとともに、収納未済額の圧縮に努めることを目標とする。

【厚生年金保険等の徴収対策】

○厚生年金保険等の徴収対策については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が適用事業所に多大な影響を与えていることを鑑み、滞納処分事務について、事業所が倒産した場合等の喫緊の対応が必要な場合を除き、原則として当面の間停止することとしました。

○新型コロナウイルス感染症の影響により保険料の納付が困難となった事業所から相談があった

場合は、納付猶予（特例）の案内を行い、申請を促すなど個々の事業所の置かれた状況や心情に十分配慮した迅速かつ柔軟な対応に最優先で取り組んできました。
 ※納付猶予（特例）により許可された件数等については、「1. 新型コロナウイルス感染症への対応（1）①【厚生年金保険関係】」に記載。

○このような状況であることを踏まえ、厚生年金保険等の収納率については、納付猶予（特例）等に係るものを除いて前年度以上の水準を確保するよう、行動計画の見直しを行いました。

○令和2年9月末時点の厚生年金保険料（過年度分を含む。以下同じ）については、16兆6,259億円の徴収決定額に対し、15兆9,792億円を収納した結果、保険料収納率は96.1%となり、前年同期比で下回っていますが、納付猶予（特例）を申請し、納付猶予（特例）が許可中の金額は3,043億円となっており、この金額を徴収決定額から除いて計算した場合、保険料収納率は97.9%となり、前年同期比で同程度となります。

厚生年金保険	令和元年9月末	令和2年9月末	令和2年9月末 【納付猶予（特例）の許可 中の金額を除く】
徴収決定額	16兆5,170億円	16兆6,259億円	16兆3,216億円
収納額	16兆1,761億円	15兆9,792億円	15兆9,792億円
収納率	97.9%	96.1%	97.9%

○令和2年9月末時点の全国健康保険協会管掌健康保険料（過年度分を含む。以下同じ）については、5兆4,542億円の徴収決定額に対し、5兆1,583億円を収納した結果、保険料収納率は94.6%となり、前年同期比で下回っていますが、納付猶予（特例）を申請し、納付猶予（特例）が許可中の金額は1,121億円となっており、この金額を徴収決定額から除いて計算した場合、保険料収納率は96.6%となり、前年同期比で同程度となります。

協会管掌健康保険	令和元年9月末	令和2年9月末	令和2年9月末 【納付猶予（特例）の許可 中の金額を除く】
徴収決定額	5兆3,634億円	5兆4,542億円	5兆3,421億円
収納額	5兆1,679億円	5兆1,583億円	5兆1,583億円
収納率	96.4%	94.6%	96.6%

○令和2年9月末時点の厚生年金保険料の収納未済額は6,368億円、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納未済額は2,899億円となり、前年同期比で増加していますが、上記の納付猶予（特例）許可中の金額、厚生年金保険3,043億円、全国健康保険協会管掌健康保険1,121億円を

○滞納事業所等に対しては、滞納状況に応じた管理及び滞納状況に則した対策を行う等の適正な納付の履行管理により、迅速かつ計画的に保険料等の納付督促を行い、確実な徴収に取り組むことにより滞納の長期化防止策を行う。

○困難性が高く滞納が長期間又は高額となっている事業所については、本部・特別徴収対策部及び管轄の年金事務所の役割を整理し、徴収体制の強化に取り組み滞納解消を図るとともに、悪質な滞納事業所については、国税庁と連携協力し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

除いて計算した場合、前年同期比で同程度となります。

収納未済額	令和元年9月末	令和2年9月末	令和2年9月末 【納付猶予（特例）の許可 中の金額を除く】
厚生年金保険	3,309億円	6,368億円	3,325億円
協会管掌健康保険	1,896億円	2,899億円	1,778億円

○法定納付期限までに納付できなかった事業所には、電話による納付督促等をはじめとした確実かつ迅速な初期対応による納付指導を行いました。その際、事業所から、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより納付が困難であるとの申出があった場合は、納付猶予（特例）の案内を行い、申請を促すなど個々の事業所の置かれた状況や心情に十分配慮した迅速かつ柔軟な対応に最優先で取り組んできました。令和2年9月末時点の滞納事業所数は158,215事業所となり、適用事業所に占める割合は6.4%となりました。

	令和元年度末	令和2年9月末
滞納事業所数	142,139事業所	158,215事業所
適用事業所に占める 滞納事業所の割合	5.8%	6.4%

○困難性の高い事案については、徴収専門の本部組織である特別徴収対策部への移管を実施し、滞納額を増やさないように、全ての滞納事業所（204事業所）に対して納付指導を行いました。特に、新型コロナウイルス感染症の影響を受け納付困難となっている事業所に対しては、納付猶予（特例）及び既存の法定猶予を適用させるとともに、その後の納付資力回復状況に応じた納付計画を徴収することにより保険料収納に結びつけています。その結果、納付猶予（特例）を申請し、納付猶予（特例）が許可中の事業所は令和2年9月末時点で114事業所、猶予中の金額は19億円となっています。また、収納未済額は令和2年9月末時点で70億円となっており、年度当初比で5億円増加していますが、納付猶予（特例）許可中の金額を徴収決定額から除いて計算した場合、14億円の減少となります。なお、令和2年9月末時点で33事業所について、分割納付により滞納解消の見通しが立ったことなどに伴い、年金事務所の所管に戻しました。

	特別徴収対策部の所管事業	令和２年度所管分			令和２年 ９月末	納付猶予 (特例)	令和２年 ９月末 【納付猶予 (特例)の 許可中の金 額を除く】
		前年度からの繰越分	令和２年度 移管分	合計			
	所管事業所数	95事業所	109事業所	204事業所	171事業所	114事業所	—
	収納未済額 (延滞金含む)	31億円	34億円	65億円	70億円 (※)	19億円 (※)	51億円 (※)
(※) 年度途中で移管終了した事業所の滞納額を含む。							
○国税庁への滞納処分の権限委任については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、当分の間、見合わせています。							

4.年金給付

令和2年度計画の概要	令和2年度の主な取組状況
【正確な給付の実現に向けた体制強化】 ○中央年金センターを中心とした一貫した執行体制を確立するため、年金事務所、事務センター及び中央年金センターの役割に応じた体制整備を行う。 ○審査業務の移管により年金裁定業務を一元化したことを踏まえ、お客様相談室（相談窓口・バックヤード）の一体的な運営体制を構築する。 ○年金給付の正確性の確保及び給付誤りの早期発見のために年金の決定内容を検証する部署を設置し、事後チェックを確実に実施する。 ○本部現業の執行体制を強化するため、本部リスクの分析・評価及び整理の結果を踏まえ、体制整備を図る。 【正確な給付の実現に向けた対応】 ○60歳、65歳及び69歳到達時に加え、74歳到達時における年金のお知らせを送付する等未請求者に対する請求勧奨を行う。	【正確な給付の実現に向けた体制強化】 ○年金給付の審査業務の移管が完了したことを踏まえて、現在、事務センターで行っている再裁定の勧奨業務について中央年金センターに集約するための基本方針を策定しました。また、事務センターで行っているその他の年金給付業務（年金給付届書の入力業務や特別障害給付金に関する業務）の集約についても検討を進めています。 ○審査業務の移管により大規模となったお客様相談室について、窓口相談業務、バックヤード業務及び審査業務のそれぞれの体制が有機的に結合し、適切かつ一体的に管理・運営する体制を整備するため、大規模拠点におけるモデル体制を整理し、これに基づく試行実施の準備を進めています。 ○本年4月に中央年金センターに給付審査検証グループを設置し、事務処理誤りが生じやすい要件に該当するものについて、年金決定直後に決定内容のチェックを行いました。 具体的には、本年4月から8月までに決定した老齢・遺族・障害年金（約46万件）のうち、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約9.2万件についてチェックを行い、109件について事務処理誤りの予防・早期対応を図りました。 ○本年4月に本部事業管理部を設置し、本部現業の進捗管理、品質管理及び事務リスク管理を統合的に実施しています。また、7月にプロジェクトチームを設置し、被用者年金一元化に伴う年金手続きのワンストップ化や年金支給に係る情報連携など共済組合と連携が必要な業務の体系的な整理を行うとともに、共済組合との窓口・調整・連携業務も含めた実施体制の整備に向けた検討を進めています。 【正確な給付の実現に向けた対応】 ○令和4年4月に老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられることを踏まえて、66歳以降の未請求の老齢年金のある方に対し繰下げ見込額を毎年お知らせするとともに、最終的には75歳到達時に年金請求書を送付したうえで個別アプローチを実施する方向で検討しています。 また、令和2年8月から、70歳を超える方で未請求の老齢年金のある方のうち、受給資格期間が25年以上ある方など約1.3万人に対して文書による請求勧奨を行い、本年10月時点で約7割の方から年金請求書を提出していただきました。

○「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の対象者への事後対応を確実に実施する。 ○窓口相談時において、年金繰下げ請求などの多様な年金受給方法の案内を強化する。 ○「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、各サービススタンダードの達成率90%以上を維持するよう取り組む。 <サービススタンダード> ・ 老齢年金：1ヶ月※ ・ 遺族年金：1ヶ月※ ・ 障害年金：3ヶ月 ※加入状況の再確認を要する方は2ヶ月 【障害年金の事務処理体制の強化】 ○障害認定の公正性を一層確保するため、複数の認定医が関与する仕組みを確実に実施するとともに、認定医会議の開催による必要な情報の共有と事例検討の機会の充実を図る。 ○障害年金業務を適正かつ効率的に実施するため、以下の取組を行う。 ・ 不利益処分等を行う際の理由付記文書の作成・送付	○年金給付に係る事務処理誤り等の総点検において対象者の特定が可能な事象については、順次、必要な対応を実施し、その結果を毎月公表するとともに、前年度1年間分の事務処理誤りの点検・分析を行い、本年9月に公表しました。また、事務処理誤りの再発防止策として、本年10月より共済組合との情報連携を強化し、システムチェック機能を拡充しました。 ○令和元年10月から進めてきた老齢年金の年金相談マニュアルの整備を本年6月に完了し、年金相談対応業務における標準化を図りました。引き続き、遺族年金、障害年金の年金相談マニュアルの整備を進めています。また、多様な年金受給方法の周知を強化するため、65歳年金請求書（はがき）等に繰下げ制度のチラシの同封等を行っているところ、当該請求書の未提出者（繰下げ希望者又は請求待機者）の割合は、周知強化前（平成30年度送付分）の8～9%程度から、周知強化後（平成31年4月送付分以降）の12～13%程度へと上昇しました。あわせて、令和4年4月から老齢年金の繰下げ可能年齢が75歳に引き上げられることを踏まえて、令和3年4月から送付する年金請求書（事前送付用）に同封するリーフレット等の見直しを進めています。 ○新型コロナウイルスの感染拡大の影響がある中、老齢年金及び遺族年金については、本年8月末時点でサービススタンダードの達成率90%以上を維持しました。なお、障害年金については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、新規認定の方については障害認定医を訪問して行う訪問審査を中止していたため、サービススタンダードの達成率が60%程度となっていますが、障害年金センターの体制を強化することにより、集中的に処理を進めています。 【障害年金の事務処理体制の強化】 ○障害認定の公正性を一層確保するため、令和元年7月より障害認定医の医学的な総合判断を特に要する事例について、複数の認定医が認定に関与する仕組みを導入し、令和2年度の上期は前年度の2倍以上にあたる858件（143件/月）について実施しました。障害認定の更なる適正化に向け、着実な実施を図っていきます。 また、認定医会議の開催については、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ実施方法等について検討しています。 ○障害年金業務を適正かつ効率的に実施するため、以下の取組を行いました。 ・ 令和元年10月から一部の不利益処分に対し理由付記文書の送付を開始し、本年4月からすべての不利益処分に対し理由付記文書を送付しています。
--	--

・ 障害年金の請求から認定結果までを障害年金業務支援システムを通じて本部・現場間で情報共有することにより、本部・現場が一体となったお客様サービスを提供する体制の確立 ・ 障害年金業務支援システムの導入を踏まえた事務処理の見直し及び障害年金センターの体制の検討 【年金生活者支援給付金制度の着実な実施】 ○年金生活者支援給付金（以下「支援給付金」という。）の認定を受けた方及び基礎年金の新規裁定者等で新たに支援給付金の認定を受ける方に対して、正確な支給を継続して行う。 ○所得変更があった方などで新たに支援給付金が支給される見込みがある方（新規決定見込者）について、正確な支給を行う。	・ 本年3月に稼働した障害年金業務支援システムにより、現場において認定後の診断書画像等の確認が可能となったことで、現場が本部の審査結果を踏まえたお客様対応を行う体制を確立しました。 ※障害年金に係る非対面型認定業務の実施に向けた検討については、「1. 新型コロナウイルス感染症への対応（1）②（オ）」に記載。 ※障害状態確認届（診断書）の提出期限延長については、「1. 新型コロナウイルス感染症への対応（1）①【給付関係】」に記載。 ○令和元年度の障害年金決定分から新規裁定及び再認定の決定区分別件数、診断書種類別件数、都道府県別件数等の業務統計を整備し、本年9月に公表しました。 【年金生活者支援給付金制度の着実な実施】 ○支援給付金を受給されている方について、市町村から所得・世帯データの提供を受け、継続して支給要件に該当した約716万人に10月支払以降も支援給付金の支給を行いました。 ○支援給付金法の改正に伴い、支援給付金の支給対象となり得る方についても、市町村から所得・世帯データの提供を受けることができることとなったため、所得額が前年より低下したこと等により新たに支援給付金の支給要件に該当した約58万人に対し、10月13日から簡易な給付金請求書（はがき型）を順次送付しました。 なお、未提出の方に対しては、12月中旬、令和3年1月及び3月の計3回の再勧奨を行う予定です。 ○簡易な給付金請求書（はがき型）の送付に合わせて、お客様からのお問合せに対応するため、本年10月19日から給付金専用ダイヤル（0570-05-4092）を開設し、電話での相談体制（ピーク時は100名体制）を確保しました。 ○厚生労働省と連携し、簡易な給付金請求書（はがき型）の手続きを確実に行っていただくため、次の周知・広報を行いました。 ・ 厚生労働省、機構のホームページを活用した周知（10月13日から掲載） ・ 機構のTwitterを活用した周知（10月28日から開始）
--	--

	・年金事務所や市町村へのポスター及びチラシの配付（10月5日） ・市町村広報誌「かけはし」の活用（11月） ・老人福祉、障害福祉の関係団体などに対し請求書の適切な取り扱いなどを依頼（10月8日） ・インターネット広告やサイネージ広告による周知（インターネット：10月14日～12月13日、サイネージ：10月14日～11月30日） ・ラジオ番組による周知（11月1日）
--	---

5. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

令和2年度計画の概要	令和2年度の主な取組状況
【年金記録の確認等の対応】 ○未統合記録の解明に向け、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者に対する通知の送付や、「ねんきん定期便」においても確認の呼びかけを行う。 ○「ねんきん定期便」および「ねんきんネット」での加入状況の確認や年金請求時の相談等を契機としたお客様からの年金記録に関する申し出について、年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底する等適切に対応する。 【年金記録の正確な管理等の実施】 ○被保険者、年金受給者等それぞれについて、基礎年金番号とマイナンバーの紐付けの完全化を目指す取組を強化する。	【年金記録の確認等の対応】 ○令和2年度も引き続き、未統合記録の解明を図るための取組を行った結果、未統合記録は1,823万件（令和2年3月）から1,806万件（令和2年9月）に減少しました。 ○解明を進めるため、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答の被保険者等に対し、順次対応を行っていますが、本年度は再度「年金加入記録の確認のお知らせ」を9月末までに約6.5万人に送付した結果、約8千人の記録を基礎年金番号に統合しました。 ○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者の方に対して送付する「ねんきん定期便」に、年金記録の確認を促すメッセージ*を記載し、呼びかけを行っています。 【9月末送付数】 約32万件 ※メッセージの内容 この「ねんきん定期便」に記載されている年金記録のほかに、お客様のものである可能性のある年金記録があります。年金額が増える可能性がありますので、お近くの年金事務所でご確認ください。 ○ねんきん定期便、年金額改定通知（年金振込通知）書、年金請求書（事前送付用）を利用し「もれ」や「誤り」が無いかどうかご本人の記録確認の呼びかけを行っています。 【9月末送付数】 ・ねんきん定期便 約3,174万件 ・額改定通知 約78万件 ・年金請求書（事前送付用） 約65万件 ○裁定請求時等、お客様から相談があった際には、年金記録の確認に関する申出があった場合はもちろん、お客様の年金記録に空白があることが確認できた場合は、「記録確認の統一マニュアル」に基づく記録の確認を徹底して行っています。 【年金記録の正確な管理等の実施】 ○被保険者及び年金受給者の基礎年金番号とマイナンバーとの紐付けの完全化を目指し、新規被保険者資格取得時、裁定請求時、年金相談時等、あらゆる機会を捉え取組を行った結果、紐付け率は9月末時点で99.6%（令和2年3月末99.6%）となりました。 なお、市区町村に対し、第1号被保険者の未紐付けの方のマイナンバーの紐付けに必要な情報の提出依頼を行っています。また、事業主に対し、第2号被保険者の未紐付けの方の個人番号

	等登録届の提出勧奨を行っています。このほか、第3号被保険者の未紐付けの方に対しても引き続き、本年度中に個人番号等登録届の提出を勧奨する予定です。
--	--

6.年金相談等

令和2年度計画の概要	令和2年度の主な取組状況
【年金事務所での相談】 (年金相談窓口体制の整備) ○人口動態の変化や地域事情等を踏まえた年金事務所等の適正配置等について継続的に検討し、必要な見直しを実施する。 ○安定的な相談体制を維持するため、年金相談職員等を積極的に配置し、正規雇用職員等（正規雇用職員、年金相談職員（無期雇用職員）及び社会保険労務士）により構成される年金相談窓口体制の整備を進める。 ○遠隔地等の相談対応について、更なる充実を検討する。 （予約制の拡充と待ち時間対策） ○予約制の定着を進めるとともに、予約の対象とする相談を見直し、予約の対象としない相談との区分を設け予約制の効率化を検討する。そのため、各種証明書の再交付等簡易な相談専用窓口のモデル実施を行うなど、予約外のお客様に対する相談窓口体制の整備を進める。 ○インターネットから年金相談予約を受け付けるサービスの開始に向けた準備を進める。 【コールセンターでの相談】	【年金事務所での相談】 (年金相談窓口体制の整備) ○全国ベースでの拠点の適正配置を図るため、令和2年度に新たな分室を1か所設置するとともに、同一行政区域内に複数の拠点が設置されている地域のうち、管轄する人口の規模を踏まえ、1か所について管轄地域の見直しを行う計画を策定しました。 ○安定的な窓口体制を構築するため、令和2年4月時点で有期雇用職員の年金相談職員への転換等の窓口体制整備計画を作成し登用の促進を図り、正規雇用職員等の配置割合は、95.8%（令和2年10月時点、対前年同月比+2.6ポイント）となりました。 ※相談チャネルの多様化の検討については、「1. 新型コロナウイルス感染症への対応（1）②（ウ）」に記載。 （予約制の拡充と待ち時間対策） ○予約制の定着を進め、予約率は96.1%（令和2年10月時点、対前年同月比+6.2ポイント）となりました。予約制の定着により、緊急事態宣言の期間中、対象区域に所在する拠点において交代制勤務を実施する中でも、年金事務所の待合室の混雑（三密）を回避し、適切に対応しました。また、感染者の発生によって一時閉所した拠点の対応に際しても、予約されたお客様に機構側から連絡を取り速やかに予約日時の変更等を行いました。加えて、予約の対象としない「簡易な相談」を明確化するため、年金事務所等の総合案内窓口の運用実態等のヒアリングを行うとともに、運用ルールの設定及び予約相談対象業務の範囲の見直しに関する検討を進めました。下期にはモデル実施の検討を進めています。 ○インターネットで年金相談予約を受け付けるサービスの提供開始に向け、システムの要件定義や画面デザイン等の検討等のシステム開発を実施しました。また、スムーズな運用に向けて、予約相談管理システムの機能改善等を進めました。 【コールセンターでの相談】 ○令和2年4月から10月までのコールセンター全体の応答率は67.3%（対前年度比+0.2ポイン

ト)となっています。

新型コロナウイルス感染症の影響で、一時的に入電量が増加したことや緊急事態宣言下においてオペレーターの確保が困難になったこと等により、年度当初の応答率は前年度を下回る水準となりました。しかしながら、目的別コールセンターの設置や扶養親族等申告書等の分散発送による入電集中の回避、チャットボット導入による入電の抑制等を行ったことにより、8月から10月までの応答率は83.0%と、前年同期（70.7%）を上回る水準を確保しています。

（コールセンター全体※の応答状況【4月～10月】）

年 度	令和元年度	令和2年度	
入電総呼数	7,029,027件	6,342,399件	
応答呼数	4,717,025件	4,266,444件	対前年度比
応答率	67.1%	67.3%	+0.2%
	(4～7月)	(63.9%)	(58.0%)
	(8～10月)	(70.7%)	(83.0%)

※ 「ねんきんダイヤル」、「老齢年金請求者専用フリーダイヤル」「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」、「予約受付専用ダイヤル」、「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」、「ねんきん加入者ダイヤル」等

（コールセンター業務の効率化施策）

○引き続き、お客様の属性別・相談内容別のコールセンター体制の維持と休日対応を含めた機動的な運営に取り組む。

○予約受付専用ダイヤルの応答率向上のため、通話内容を検証し、効率的な業務運用フローへの見直しを行うとともに、それに合わせた予約相談管理システムの改善を行う。

○音声認識ツールを利用した相談事跡の自動作成化について試行実施し、本格実施に向けた効果検証を行う。

（入電数の平準化等）

○引き続き、各種送付物発送時期の見直しや発送の分散化により、入電数の平準化を図る。

（コールセンター業務の効率化施策）

○多様なお客様ニーズにお応えするため、目的別コールセンターを設置しており、既設の「ねんきんダイヤル」、「予約受付専用ダイヤル」及び「扶養親族等申告書お問い合わせダイヤル」等に加え、新たに「厚生年金保険料納付猶予相談窓口（令和2年4月）」及び「被災者専用フリーダイヤル（令和2年7月豪雨）（令和2年7月）」等を開設しました。

なお、「厚生年金保険料納付猶予相談窓口」では、ゴールデンウィーク中（5月2日～6日）の休日対応も実施しました。

○予約受付専用ダイヤルの応答率向上のため、運用フローの見直しやオペレーターへの個別指導の強化等の取組を実施し、業務の効率化を図っており、同専用ダイヤルの4月から10月までの応答率も64.1%と、前年同期（51.7%）から12.4ポイント改善しました。

○令和2年10月には、一層の業務効率化を図るため、電話相談時の音声をテキスト化する音声認識ツールを導入し、相談事跡の作成を省力化するとともに、テキスト化された事跡データを分析し、お客様向けQ&Aを拡充する等の取組を開始しました。

（入電数の平準化等）

○令和2年9月の扶養親族等申告書発送（約820万件）時には、入電数平準化のため、申告書の分散発送（9/18～10/2にかけて計4回）等を実施しました。

(応答品質の向上施策) ○照会内容分析を行い、オペレーター向けのQ & A、テンプレートを充実させる。 ○マルチランゲージサービスについて、引き続き10か国語による通訳サービスの提供を行う。また、利用状況を踏まえ、必要に応じ、お客様の利便性向上のための体制、対応言語数等の見直しについて検討を行う。 【公的年金制度に対する理解の促進】 ○教育関係機関における年金セミナーの実施を進めるため、地域年金推進員の必要数確保に努め、積極的に活用する。	(応答品質の向上施策) ○応答品質向上のため、オペレーター向けQ & A及びテンプレートの拡充、オペレーターモニタリングの強化等の取組についても継続的に実施しました。 ○令和元年度から引き続き、10か国語※に対応した「マルチランゲージサービス」を活用し、年金事務所やコールセンター等において外国語による対応が必要なお客様から相談を受けた場合に電話を利用した通訳サービスを提供しています。 ※ 英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、インドネシア語、ネパール語 (マルチランゲージサービス利用状況【4月～10月】) <table><tr><th>年 度</th><th>令和元年度</th><th>令和2年度</th></tr><tr><td>利用件数</td><td>3,234件</td><td>3,529件</td></tr></table> ○令和2年10月からは市区町村の国民年金窓口におけるマルチランゲージサービスの利用も可能としました。(令和2年10月現在：441市区町村) 【公的年金制度に対する理解の促進】 ○教育関係機関における年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会など、従来、対面で実施してきた事業については、新型コロナウイルス感染症等の影響により、上期前半は原則中止といたしました。 ただし、教育関係機関等から開催要請があり、当該機関のテレビ会議システム等を活用した非対面型セミナーの実施や、当該機関等における感染防止策の徹底が可能な場合に限り開催しました。 <table><tr><th>取組</th><th>対象機関</th><th>対象者</th><th>令和2年4月～9月実績</th></tr><tr><td>年金セミナー</td><td>教育機関(大学・高校等)</td><td>学生・生徒・教員</td><td>124回(前年同期 981回)</td></tr><tr><td>制度説明会</td><td>事業所・自治会等</td><td>従業員・地域住民等</td><td>205回(前年同期1,601回)</td></tr></table> ○年金セミナー等のオンライン実施に向けた検討については、「1. 新型コロナウイルス感染症への対応(1)②(エ)」に記載。 ○公的年金制度に対する理解の促進に向け、年金セミナー用動画を作成し、機構ホームページに掲載するとともに、希望する教育機関等にDVDを配付しました。また、11月のねんきん月間中、Twitterを活用した「やさしい年金のはなし」の積極的な発信などを行いました。	年 度	令和元年度	令和2年度	利用件数	3,234件	3,529件	取組	対象機関	対象者	令和2年4月～9月実績	年金セミナー	教育機関(大学・高校等)	学生・生徒・教員	124回(前年同期 981回)	制度説明会	事業所・自治会等	従業員・地域住民等	205回(前年同期1,601回)
年 度	令和元年度	令和2年度																	
利用件数	3,234件	3,529件																	
取組	対象機関	対象者	令和2年4月～9月実績																
年金セミナー	教育機関(大学・高校等)	学生・生徒・教員	124回(前年同期 981回)																
制度説明会	事業所・自治会等	従業員・地域住民等	205回(前年同期1,601回)																

○企業や地域における年金制度説明会の実施や各種手続き等に関する制度周知を進めるため、年金委員の委嘱拡大に努め、必要な情報提供を十分に行った上で、積極的に活用するとともに、関係団体との連携を強化する。	○新型コロナウイルス感染症等の影響下においても年金委員との連携強化を図ることを目的として、令和2年6月に新たな試みとして本部から直接全国の年金委員に対し「新型コロナウイルス感染症にかかる厚生年金保険料や国民年金保険料の取扱いの特例措置」などについて情報発信を行いました。 また、新たに職域型年金委員に必要な情報を取りまとめた「職域型年金委員の手引き」を作成し、本部から情報発信を行った他、電話や文書による年金委員の委嘱拡大の勧奨を実施しました。
--	--

7. 外部委託の活用と管理の適正化

令和2年度計画の概要	令和2年度の主な取組状況
外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図る。 【年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理】 ○外部委託業務において、年金個人情報の一層の管理の徹底を図るため、外部委託業務において改善を求めた不適事項を検証し、規程・要領改正等の必要な見直しを行う。 ○定期的に事業担当部署の調達担当者向けの研修を実施し、調達・外部委託管理ルール of 周知・徹底を図る。 ○履行開始前検査における履行体制及び履行方法等の検査、履行中における業務管理・検品・検査、履行後検査等を適切に実施し、組織的な管理を行う。	○外部委託における業務の適正な管理と品質の維持・向上を図るため、本年度もルールに基づき、年金個人情報を取り扱う調達・外部委託全案件に対し、委託内容の複雑さや重要度に応じてプロジェクトチームを設置するなど組織横断的に事業を進めています。 ○また、令和2年4月1日の組織改編により、本部現業リスクを統合管理する本部事業管理部、新規案件等で多くのお客様に影響があるなど重要な事業について企画から執行まで一貫して実施する特定事業部を設置し、扶養親族等申告書に関する業務や社会保険料（国民年金保険料）控除証明書の発行等、外部委託事業の適正な管理に取り組んでいます。 【年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理】 ○年金個人情報を取り扱う外部委託の更なる適正な管理の徹底を図るため、事業担当部署が実施した各種検査結果を横断的に検証した上で、「日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領」を令和2年4月1日に改正して見直しを行った各種検査調書等に基づき、検査を実施しています。 （主な見直し内容） ・履行後の電子データの完全消去が真に復元不能な消去方法であるか確認すべき証跡を明確化 ・委託業務で使用する電子計算機は、年金個人情報を扱わないものであっても、盗難・紛失防止対策の確認徹底を明確化 ・OS以外のソフトウェアについても、セキュリティパッチ更新状況の確認徹底を明確化 等 ○令和2年度上期においては、令和2年7月15日から令和2年8月31日までの間において、事業担当部署の調達担当者を対象とした調達事務研修を実施し、調達・外部委託管理ルールの周知・徹底を図りました。なお、令和2年度上期の研修は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から従来の集合研修を改め通信研修方式で実施しました。 ○外部委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況及び履行状況が適切であることを確認するために、履行開始前検査、履行中検査、納品時検査を実施しています。 また、外部委託の履行終了後は、個人情報等の返却状況及び完全消去又は廃棄状況を確認するために履行後検査を実施しています。

【優良な受託事業者の確保】 ○業界動向の把握に向けて各業界団体への訪問や新規業者へのアンケート送付等による調査を実施し、よりの確な情報・提案を収集すると同時に、優良な受託業者の発掘に繋げていく。 ○情報提供依頼（R F I）協力企業の拡充を図るために情報提供を求めるダイレクトメールを送付する等の取組を継続する。また、R F I 等において収集し、データベース化した情報を組織横断的に有効活用していく。 ○優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図るために、S L A（サービス品質に関する合意）達成による契約更新の推進や、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括	令和2年度上期の実施状況は次のとおり。 ＊履行開始前検査・・・ 137件（内 検査項目で不適事項があった件数は1件） ＊履 行 中 検 査・・・ 192件（内 検査項目で不適事項があった件数は15件） ＊納 品 時 検 査・・・ 1,252件（不適事項なし） ＊履 行 後 検 査・・・ 138件（不適事項なし） 検査の状況については、リスク管理委員会に報告しました。なお、履行開始前・履行中検査において確認した不適事項については、即時に指示を行い、全件改善されています。 ○新型コロナウイルス感染症対策として、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」、「緊急事態宣言」等により、令和2年3月2日から令和2年5月31日までの間は、各種検査等の対面での対応を原則中止としましたが、履行開始前検査及び履行期間が短期間である案件の履行中検査については、十分な証跡を徴取した上で、期限内に書面検査を実施しました。 また、履行中検査は、履行開始後原則1か月以内に実施することとしていますが、履行期間が長期である案件の履行中検査については、検査実施の延長（最大3か月）を行い、緊急事態宣言解除後に立入検査を実施しました。 【優良な受託事業者の確保】 ○業界動向の把握及び優良な受託事業者を発掘するため、事業者へアンケート送付による調査を実施し、機器保有状況、情報セキュリティ対策、その他技術革新の状況の情報収集を行っています。 ○R F I 協力企業の拡充を図るため、新規業者へ情報提供を求めるダイレクトメールを延べ412社に送付し、上期中に58社をR F I 協力企業として追加しました。また、収集した情報については、データベース化した上で事業担当部署へ提供し、各外部委託業務の調達への有効活用を図っています。 ○優良な事業者が受託しやすい環境の整備を図るため、事務センターにおける入力業務・共同処理委託（15契約）の調達において、S L A 達成による契約更新制度を明示して入札しました。また、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、包括的な委託や複数年契約の活用を検討するとともに、受託事業者側の受注リスクを軽減し、不調・不落のリスクを回避するため、
---	--

的な委託や複数年契約を活用する。 【調達に精通した人材の確保・育成】 ○調達分野については、高い専門性が求められることから、制度と実務に精通した職員を育成するために、外部機関の研修や部内研修等を通じて人材の確保・育成を図る。	受託業者の履行準備期間を十分に確保するなどの取り組みを進めています。 【調達に精通した人材の確保・育成】 ○調達分野を専門とする人材の育成を図るため、定期的な内部研修やOJTを通じて実務の習熟度を高めていくとともに、調達及び外部委託に関する環境の変化や最新の動向を幅広く習得するため、令和2年度は23回の外部機関の研修受講を計画しており、令和2年度上期においては、延べ15名の職員が計9回の外部研修を受講するなど、計画的に人材育成を図っています。
--	---

8.社会保険オンラインシステムの改善・開発

令和2年度計画の概要	令和2年度の主な取組状況
【フェーズ1への対応】 ○更なる経過管理・電子決裁サブシステムの対象届書の追加の検討とともに、既存の受付進捗管理システムの閉塞（令和5年末予定）に向けて、届書の受付進捗管理に係る一元化の検討を行う。 ○個人番号による他機関との情報連携について、連携事務等の拡大に向けて適切な準備を進める。 【フェーズ2への対応】 ○BPMN（※）の手法を活用した業務プロセ	【フェーズ1への対応】 ○経過管理・電子決裁サブシステムは、届書処理について、画像化により紙を移動させない処理を実現し、データ化によりシステムチェックを活用した審査工程の短縮を実現するという所期の効果を着実に実現してきています。 その効果を更に拡大するため、デジタルガバメント実行計画などにに基づき政府が進めている施策に関連する新規適用届等の届書、及び審査の効率化につながる年間届出件数が十万件以上の届書等、合わせて13届書を令和4年度に電子決裁の対象に追加することとしました。これにより全届書件数の約98%が電子決裁の対象となる見込みです。 また、電子決裁対象以外の届書についても全ての届書を画像化し、受付進捗管理一元化の実現に向けた検討を行うとともに、デジタルワークフロー推進の観点から事務処理方式を整理し、決裁工程の自動化の対象範囲、返戻事務の効率化等について検討しました。 これらの経過管理・電子決裁サブシステムの開発について、調達手続きを開始しました。 ○個人番号管理サブシステムは、個人番号の収録によって正確な記録管理を実現するとともに、個人番号をキーとして、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）、市区町村等との情報連携を実現しています。 これにより、令和2年6月から老齢年金受給者の年金生活者支援給付金審査に係る世帯員全員の所得情報のシステムによる一括照会及び国民年金保険料の免除申請勧奨事務の運用を開始しました。 ○この他、令和3年3月から医療機関と国保中央会・支払基金間で実施されるオンライン資格確認への対応として、新規に認定された被扶養者のマイナンバーを日次で全国健康保険協会に提供する機能のシステム開発を開始しました。 また、被扶養者認定事務における本人確認作業を効率化するために、住民基本台帳情報照会及び照会結果の確認作業をシステム化する開発を開始しました。 ○新型コロナウイルス感染症の影響に伴う特例措置に係る国民年金保険料免除申請書、学生納付特例申請書及び健康保険・厚生年金保険料月額変更届について、経過管理・電子決裁サブシステムにおいて電子決裁が行えるよう、緊急の対応を行いました。 【フェーズ2への対応】 ○フェーズ2への対応として基本設計修正工程や開発準備工程を実施するとともに、本格開発に

ス点検の結果や累次の制度改正を基本設計に反映するため、業務要件等の定義を確定させ、業務機能、基盤機能、データベース等に係る基本設計修正工程を着実に進める。 ※BPMN【Business Process Model and Notation】 ：業務フローを可視化して分析等を行う手法 ○開発準備工程について、フェーズ2の本格開発に向けた試行的な環境を構築し、開発方法・プロジェクト管理方法や性能・アーキテクチャの妥当性の検証等を令和2年9月まで実施する。 ○開発準備工程の検証結果等を踏まえて、フェーズ2の本格開発の方法、工期等を改めて検討し、本格開発の実施に向けた情報提供依頼（RFI）などの調達手続きの準備を進める。	に向けた準備を進めています。 ○基本設計修正工程（業務）については段階的に実施しており、これまでの制度改正によるデータ項目の追加等を反映するための基本設計修正工程（業務）を先行的に実施（令和2年2月～9月）するとともに、端末設備の再構築に伴う変更等を反映するための基本設計修正工程（基盤）を令和2年4月から実施しており、本年度末に完了する予定です。 ○また、BPMNの手法を活用して完了した業務プロセス点検の結果を基本設計に反映させるため、基本設計修正工程（業務）の実施準備・検討を進めています。 ○開発準備工程について、マルチベンダ体制による一部機能の試行的な開発等を行い、業務と基盤の境界やサブシステム分割の妥当性、複数事業者による効率的なプロジェクト管理の方法等の検証を完了しました（令和元年10月～令和2年9月）。 ○開発準備工程の検証結果等を踏まえ、現行システムからのデータ移行方針や現新一致検証（現行システムと新システムの同値性の検証）の方法等も考慮しつつ、本格開発の方法、工期等を含む対応方針を検討しています。
--	---

参 考 資 料

目 次

- 新型コロナウイルス感染症を契機とした、基幹業務の主な施策・・・P 1
- 国民年金の適用・収納対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・P 2
- 厚生年金保険等の適用・徴収対策・・・・・・・・・・・・・・・・P 5
- 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止・・・・・・・・P 8
- 年金相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P 9

新型コロナウイルス感染症を契機とした、基幹業務の主な施策

「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」に関する対応

政府から「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」として、厚生年金保険料等の納付猶予の特例や国民年金保険料の免除等の方針が示された。この方針を受け、厚生年金保険料等の納付猶予の特例が施行され、国民年金保険料免除に係る臨時特例措置等が実施されることとなったことから、これらに係る業務運営が円滑に行われるよう取組を実施。

(1) 厚生年金保険料等の納付猶予の特例施行（令和2年4月30日施行）

【制度の概要】

- ①新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年2月以降の任意の期間（1か月以上）に相当な収入の減少が生じた場合において、
- ②令和2年2月1日から令和3年2月1日までに納期限が到来する厚生年金保険料等の納付を申請により、1年間猶予することができる。この納付猶予の特例が適用されると、担保の提供は不要となり、延滞金は全額免除となる。

(2) 国民年金保険料免除等に係る臨時特例措置（令和2年5月1日受付開始）

【制度の概要】

今般、新型コロナウイルス感染症の影響により、失業や事業の休止に至らない場合でも、収入が急減するなどし、当年中の見込み所得が、国民年金保険料の免除等に該当する水準になることが見込まれる方について、簡易かつ迅速な手続きにより、国民年金保険料の免除等を可能にする特例措置が講じられた。

障害年金受給権者等に係る障害状態確認届（診断書）の提出期限延長（4月28日厚生労働大臣告示）

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて、障害状態確認届（診断書）の提出期限が令和2年2月末から令和3年2月末までの間にある障害基礎年金・障害厚生年金等の受給権者等について、厚生労働大臣告示により提出期限が1年間延長された。

【機構における対応】

- ・対象期間に該当する受給権者等は延長前の提出期限までに障害状態確認届（診断書）の提出は不要であることをホームページで周知
- ・障害状態確認届（診断書）の提出期限が延長された受給権者等に対して、提出期限が1年間延長されたこと等について個別に案内

新型コロナウイルス感染症の影響による休業に伴う標準報酬月額の特例改定（6月26日受付開始）

新型コロナウイルス感染症の影響により休業した方で、令和2年4月から7月の間に休業により報酬が著しく下がった方について、以下の条件に該当する場合は、健康保険・厚生年金保険料の標準報酬月額を、通常の随時改定（4か月目に改定）によらず、特例により翌月から改定することとされた。

- ①事業主が新型コロナウイルス感染症の影響により休業させたことにより、急減月が生じた方であること。
- ②急減月に支払われた報酬の総額（1か月分）に該当する標準報酬月額が、既に設定されている標準報酬月額に比べて、2等級以上低下した方であること。
- ③本特例措置による改定を行うことについて、本人が書面で同意している方であること。

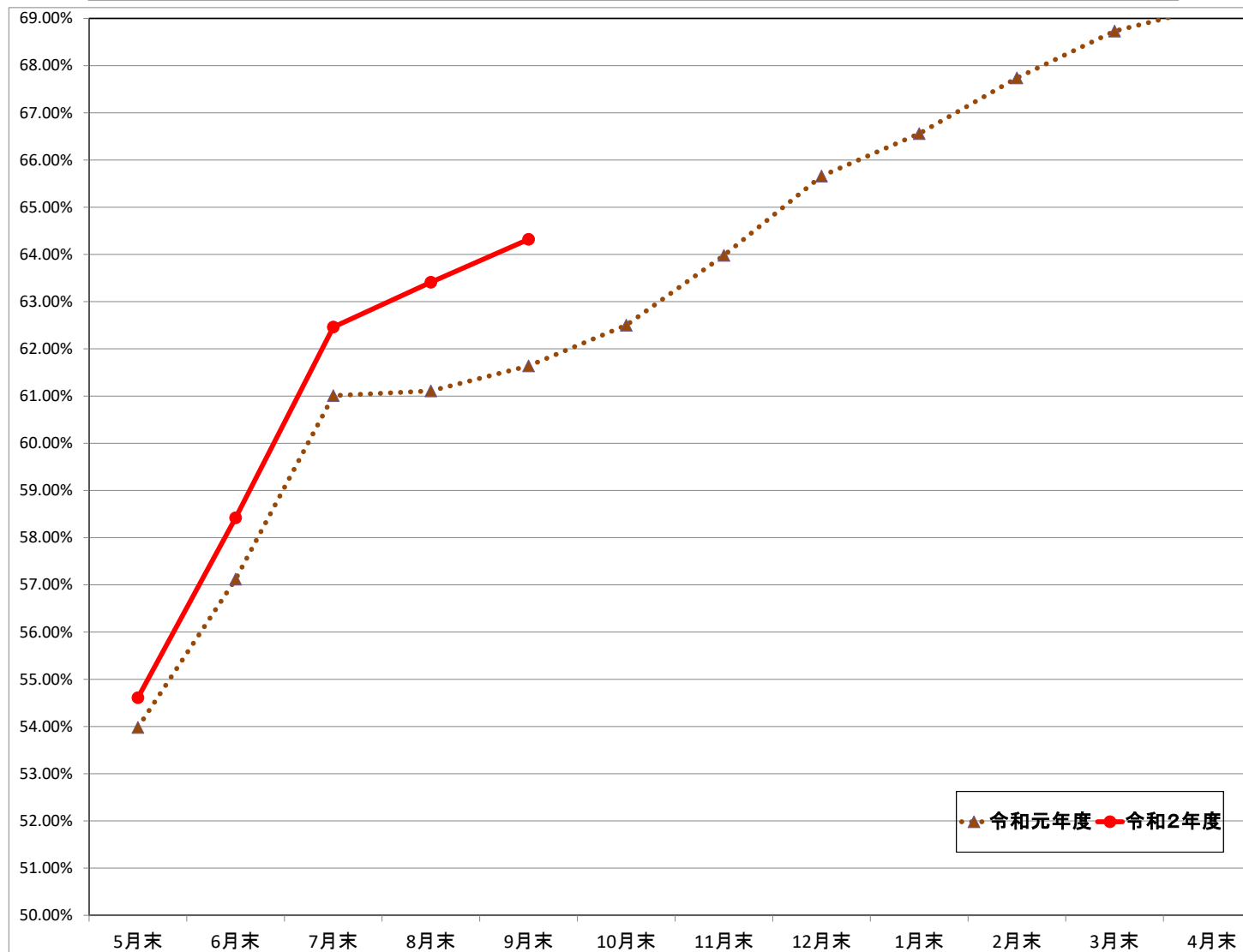
なお、令和2年8月から12月までの間に休業により報酬が著しく下がった方等についても、同様の特例措置を講ずることとされた。

国民年金適用・収納対策業務の状況

事項	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	令和元年度	令和元年度 (令和元年9月末)	令和2年度 (令和2年9月末)
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	18,637,478 人 (-2.1%)	18,054,196 人 (-3.1%)	17,420,087 人 (-3.5%)	16,679,242 人 (-4.3%)	15,754,065 人 (-5.5%)	15,052,146 人 (-4.5%)	14,710,625 人 (-2.3%)	14,533,402 人 (-1.2%)	14,237,671 人 (-2.3%)	14,272,139 人 (+0.2%)
納付月数 (対前年度比)	90,101,973 月 (-4.2%)	88,170,593 月 (-2.1%)	86,074,592 月 (-2.4%)	82,910,897 月 (-3.7%)	78,346,870 月 (-5.5%)	74,061,642 月 (-5.5%)	72,868,816 月 (-1.6%)	71,138,192 月 (-2.4%)	27,777,983 月 (-1.9%)	27,756,413 月 (-0.1%)
全額免除者数 (対前年度比)	5,869,868 人 (+3.3%)	6,059,345 人 (+3.2%)	6,020,373 人 (-0.6%)	5,762,708 人 (-4.3%)	5,829,966 人 (+1.2%)	5,743,623 人 (-1.5%)	5,741,451 人 (-0.0%)	5,828,156 人 (+1.5%)	4,692,899 人 (+2.3%)	5,169,073 人 (+10.1%)
全額免除率 (対前年度比)	32.0% (+1.6%)	34.1% (+2.1%)	35.1% (+1.0%)	35.0% (-0.0%)	37.5% (+2.5%)	38.7% (+1.1%)	39.5% (+0.9%)	40.6% (+1.1%)	33.4% (+1.5%)	36.7% (+3.3%)
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	64.5% (+5.2%)	65.1% (+6.4%)	67.8% (+8.8%)	70.1% (+9.2%)	72.2% (+9.1%)	73.1% (+9.8%)	74.6% (+9.6%)	76.3% (+10.0%)	75.1% (+8.8%)	76.3% (+8.2%)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	62.6% (+3.9%)	63.5% (+4.5%)	67.2% (+6.3%)	68.6% (+5.5%)	69.9% (+6.5%)	71.5% (+6.5%)	73.4% (+7.1%)	74.9% (+6.8%)	71.6% (+3.5%)	72.8% (+3.6%)
現年度納付率 (対前年度比)	59.0% (+0.3%)	60.9% (+1.9%)	63.1% (+2.2%)	63.4% (+0.3%)	65.0% (+1.7%)	66.3% (+1.3%)	68.1% (+1.8%)	69.3% (+1.1%)	61.6% (+1.6%)	64.3% (+2.7%)
口座振替実施率 (対前年度比)	35.3% (-0.3%)	35.6% (+0.3%)	35.7% (+0.1%)	35.1% (-0.6%)	35.7% (+0.6%)	35.5% (-0.3%)	34.6% (-0.9%)	33.5% (-1.1%)	31.2% (-0.4%)	31.1% (-0.2%)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.5% (+0.1%)	1.8% (+0.2%)	1.8% (+0.1%)	1.9% (+0.1%)	2.3% (+0.4%)	2.9% (+0.5%)	3.7% (+0.8%)	4.5% (+0.8%)	3.6% (+0.9%)	4.4% (+0.8%)
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)	14,824,550 件 (+7.3%)	16,152,179 件 (+9.0%)	18,352,923 件 (+13.6%)	19,818,868 件 (+8.0%)	20,638,948 件 (+4.1%)	19,776,582 件 (-4.2%)	20,027,616 件 (+1.3%)	20,357,934 件 (+1.6%)	10,265,698 件 (+2.2%)	10,661,243 件 (+3.9%)

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（令和元年度～令和2年度）



	5月末	6月末	7月末	8月末	9月末	10月末	11月末	12月末	1月末	2月末	3月末	4月末
	4月分	4月～5月分	4月～6月分	4月～7月分	4月～8月分	4月～9月分	4月～10月分	4月～11月分	4月～12月分	4月～1月分	4月～2月分	4月～3月分
令和元年度	53.98%	57.12%	61.01%	61.11%	61.64%	62.50%	63.98%	65.66%	66.56%	67.74%	68.73%	69.25%
令和2年度	54.61%	58.42%	62.46%	63.41%	64.32%							

国民年金収納対策にかかる令和２年度上半期の行動計画の進捗状況（令和２年９月末現在）

（１）年金事務所の進捗状況

	項目	実績件数 A	前年同期 B	対前年同期比 (A / B)	備考
1	特別催告状送付件数	2,050,840	3,307,316	62.0%	令和2年度計画：8,499,875 令和元年度実績：9,661,239
2	最終催告状送付件数	42	101,545	0.0%	令和元年度実績：142,871
3	督促状送付件数	0	41,517	0.0%	令和元年度実績：89,615
4	差押執行件数	41	8,521	0.5%	令和元年度実績：20,590

（２）市場化テスト受託事業者の進捗状況

	項目	計画件数 A	実績件数 B	実施率 (B / A)	年間計画件数
1	電話勧奨件数	9,574,410	10,274,052	107.3%	19,779,483
2	戸別訪問件数	1,401,709	319	0.0%	3,629,282
3	文書勧奨件数	1,663,321	1,672,585	100.6%	6,187,673

厚生年金保険適用・徴収業務の状況

項目		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	令和元年度	令和元年度 (令和元年9月末)	令和2年度 (令和2年9月末)	備 考
1	適用事業所数 (対前年度)	1,867,185 (66,566) 事業所	1,974,655 (107,470) 事業所	2,109,345 (134,690) 事業所	2,227,353 (118,008) 事業所	2,336,872 (109,519) 事業所	2,435,755 (98,883) 事業所	2,391,783 (104,951) 事業所	2,473,761 (81,978) 事業所	
2	被保険者数 (対前年度)	35,985,388 (712,567) 人	36,863,741 (878,353) 人	38,217,576 (1,353,835) 人	39,112,169 (894,593) 人	39,806,245 (694,076) 人	40,374,470 (568,225) 人	40,533,509 (666,411) 人	40,698,914 (165,405) 人	
3	滞納事業所数 (対前年度)	138,162 (-3,122) 事業所	135,860 (-2,302) 事業所	134,940 (-920) 事業所	135,306 (366) 事業所	133,807 (-1,499) 事業所	142,139 (8,332) 事業所	142,139 (注) (8,332) 事業所	158,215 (16,076) 事業所	(注) 令和元年度末の状況と比較している。
4	差押事業所数 (対前年度)	25,094 (468) 事業所	24,300 (-794) 事業所	25,174 (874) 事業所	27,581 (2,407) 事業所	30,978 (3,397) 事業所	33,142 (2,164) 事業所	18,227 (1,067) 事業所	1,388 (-16,839) 事業所	
5	口座振替実施率 (対前年度)	83.1 (-0.2) %	83.2 (0.1) %	83.0 (-0.2) %	82.7 (-0.3) %	82.8 (0.1) %	81.8 (-1.0) %	81.8 (注) (-1.0) %	77.4 (-4.4) %	(注) 令和元年度末の状況と比較している。
6	収納率 (対前年度)	98.6 (0.2) %	98.8 (0.2) %	98.9 (0.1) %	99.0 (0.1) %	99.1 (0.1) %	99.1 (0.0) %	97.9 (0.2) %	96.1 (-1.8) %	

厚生年金保険の適用促進に係る取組状況

未適用事業所に対する適用促進

- 従来より、雇用保険適用事業所情報(平成14年度～)、法人登記簿情報(平成24年度～)を活用し、未適用の可能性のある事業所を把握し、加入指導に取り組んできた。
- 平成27年度からは、国税庁より、従業員を雇い給与を支払っている法人事業所の情報の提供を受け、これを加入指導に活用することにより、更なる適用促進の取組を進めている。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元
新規適用事業所数	91,457	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533
うち、加入指導により適用した事業所数	19,099	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342
加入指導により適用した被保険者数	56,329	123,649	239,024	265,002	228,970	200,155	175,774

適用事業所に対する事業所調査

- 被保険者の資格や標準報酬等の詳細な確認等を総合的に行う総合調査を強化することにより、未適用従業員に係る適用漏れの防止及び届出の適正化を推進している。

年度	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元
総合調査実施数	98,106	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468
調査により適用した被保険者数	18,178	14,713	13,170	9,007	19,241	38,072	28,365

これまでの取組による適用状況

厚生年金の適用の可能性がある者(国民年金被保険者実態調査における推計)

約200万人程度
〔H26.3末時点〕

→

約156万人程度(※)
〔H29.3末時点〕
※適用拡大により対象となった
短時間労働者約12万人程度を含む

厚生年金の適用の可能性がある法人事業所(国税庁情報に基づく調査対象)

約97万件
〔H27.3末時点〕

→

約23万件
〔R2.9末時点〕

↑

約39万件
〔この間に新たに厚生年金の適用の可能性があると判明した法人事業所〕

(速報値ベースのため不確定数値)

厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料 徴収状況（４月～９月に係る取組）

令和２年９月末

指 標	名	令和２年９月	令和元年９月	対前年同月比
保険料決定額 (過年度分を含む) ①	厚生年金保険	166,259 億円	165,170 億円	1,089 億円
	協会管掌健康保険	54,542 億円	53,634 億円	908 億円
	船員保険	192 億円	193 億円	-1 億円
保険料収納額 (過年度分を含む) ②	厚生年金保険	159,792 億円	161,761 億円	-1,969 億円
	協会管掌健康保険	51,583 億円	51,679 億円	-96 億円
	船員保険	176 億円	180 億円	-4 億円
不納欠損額③	厚生年金保険	99 億円	100 億円	-1 億円
	協会管掌健康保険	60 億円	59 億円	1 億円
	船員保険	0 億円	0 億円	0 億円
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	6,368 億円	3,309 億円	3,059 億円
	協会管掌健康保険	2,899 億円	1,896 億円	1,003 億円
	船員保険	16 億円	13 億円	3 億円
保険料収納率 ②／①	厚生年金保険	96.1 %	97.9 %	-1.8 %
	協会管掌健康保険	94.6 %	96.4 %	-1.8 %
	船員保険	91.8 %	93.4 %	-1.6 %

(注) 「協会管掌健康保険」とは、全国健康保険協会が運営する主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。
協会管掌健康保険の保険料については、厚生年金保険料等と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

未統合記録(5,095万件)の解明状況

<令和2年9月時点>

I 〈解明された記録〉 3,290万件	(1)基礎年金番号に統合済みの記録 2,017万件 (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 1,273万件 〔 ① 死亡者に関連する記録 740万件 ② 年金受給に結び付かない記録 532万件 〕	人数ベース 1,548万人 〔 受給者 1,032万人 被保険者等 516万人 〕
II 〈解明作業中 又はなお解明 を要する記録〉 1,806万件	(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 689万件 〔 ・ご本人から未回答のもの 230万件 ・「自分のものではない」と回答のあったもの 165万件 ・お知らせ便の未到達のもの 41万件 ・その他(注1) 253万件 〕 (3)持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 841万件 〔 ~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) 276万件	

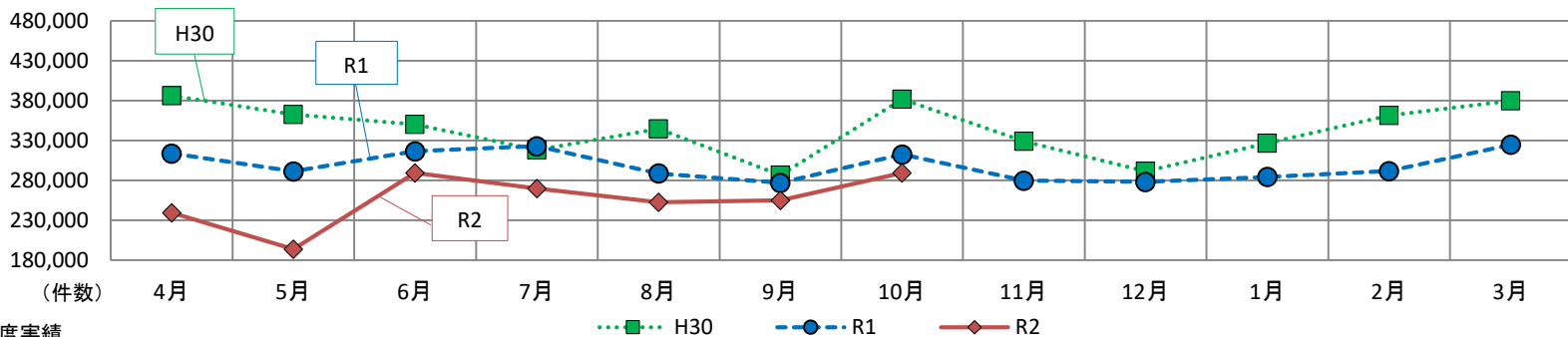
※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。

(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

年金事務所の来訪相談件数

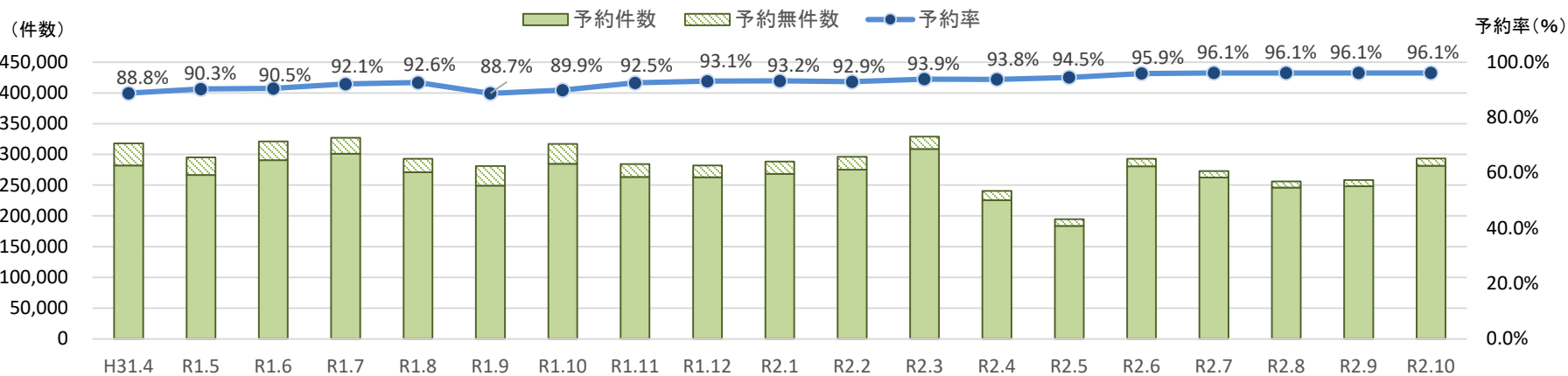
年度推移



年度実績

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年度合計	年度平均
H30	386,301	362,702	350,150	317,937	344,585	286,685	381,790	328,848	291,320	326,608	361,283	379,862	4,118,071	343,173
R1	313,606	291,136	316,366	322,835	288,588	276,706	312,337	279,603	277,929	284,097	291,610	324,600	3,579,413	298,284
R2	239,184	193,613	289,303	269,646	252,555	254,830	289,350	—	—	—	—	—	1,788,481	255,497

年金事務所の予約件数

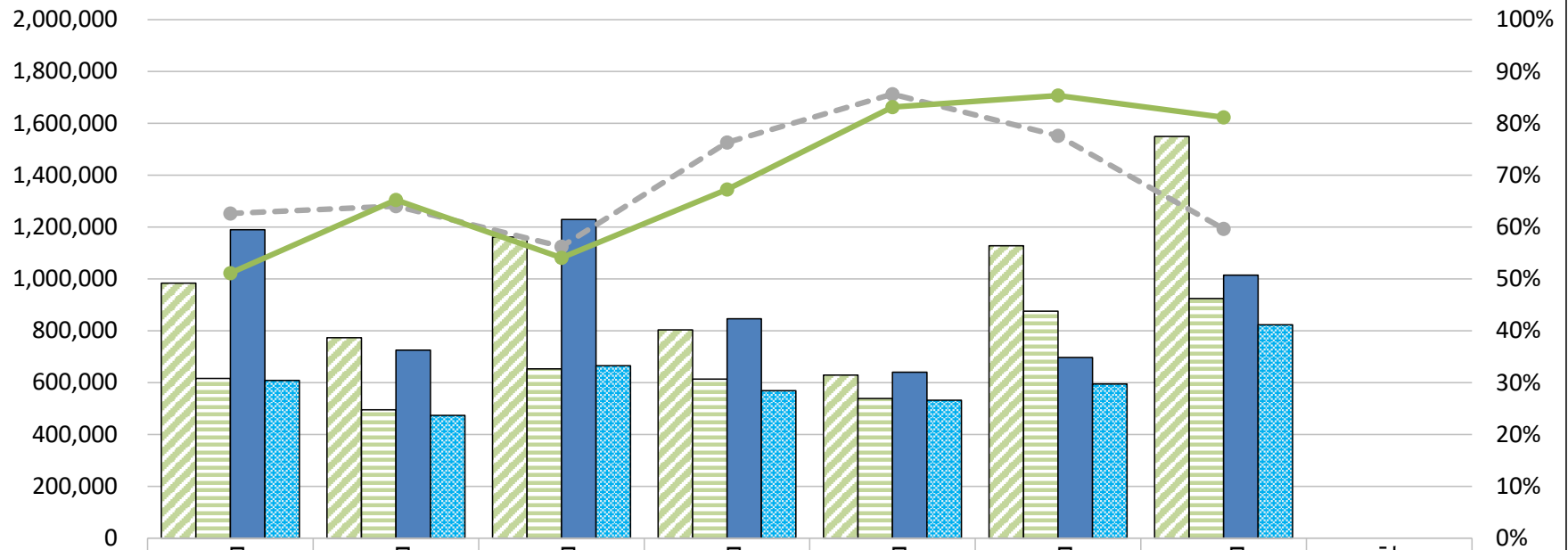


	H31.4	R1.5	R1.6	R1.7	R1.8	R1.9	R1.10	R1.11	R1.12	R2.1	R2.2	R2.3	R2.4	R2.5	R2.6	R2.7	R2.8	R2.9	R2.10	R2.4～9月計
予約件数	282,109	266,434	290,621	301,357	271,076	249,449	284,904	263,305	262,835	268,564	275,043	308,900	225,652	183,978	280,693	262,440	246,039	248,477	281,779	1,447,279
総相談件数	317,868	295,211	320,975	327,255	292,872	281,070	316,901	284,529	282,187	288,272	296,176	328,915	240,627	194,686	292,823	273,096	256,133	258,452	293,218	1,515,817
全国平均予約率	88.8%	90.3%	90.5%	92.1%	92.6%	88.7%	89.9%	92.5%	93.1%	93.2%	92.9%	93.9%	93.8%	94.5%	95.9%	96.1%	96.1%	96.1%	96.1%	

※予約率を算出する際の総相談件数は出張相談を含む。

コールセンター(全体)月別応答状況<令和2年4月～令和2年10月>

【全ダイヤル合計】 令和2年度(4月～10月) 応答実績



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
昨年度総呼数	983,671	773,179	1,161,574	803,447	629,476	1,127,946	1,549,737	7,029,030
昨年度応答呼数	616,003	495,246	653,270	613,293	539,086	875,568	924,559	4,717,025
今年度総呼数	1,189,634	725,492	1,229,721	846,037	640,331	696,911	1,014,273	6,342,399
今年度応答呼数	608,193	473,482	664,904	569,199	532,344	594,915	823,407	4,266,444
昨年度応答率	62.6%	64.1%	56.2%	76.3%	85.6%	77.6%	59.7%	67.1%
今年度応答率	51.1%	65.3%	54.1%	67.3%	83.1%	85.4%	81.2%	67.3%