

オンラインビジネスモデルの進捗状況と チャネル戦略の検討状況

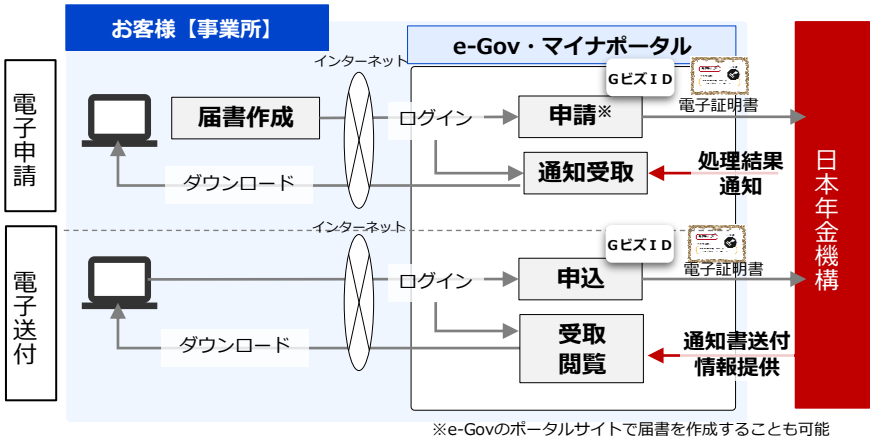
1. オンラインビジネスモデルの進捗状況

政府全体のデジタル化推進の方針に沿い、事業所・個人それぞれのお客様のニーズ・特性に応じたサービスの拡充と利用促進に取り組んでいる。

(1) 事業所向けオンラインサービス

① サービスの概要と現状

- 政府共通インフラであるGビズID、電子証明書、e-Gov、マイナポータルを活用し、社会保険に関する届出の**電子申請サービス**と機構から送付する通知書等の**電子送付サービス（オンライン事業所年金情報サービス）**を展開している。
- サービス開始以降、お客様のニーズに応じたサービス拡充（下記表参照）等を進め、**現在では、事業主からの主要な届書の受付や、主要な通知書の送付をオンライン上で行うことができる環境となっている。**



種類	サービス概要	利用方法	対象届書・通知
電子申請 (平成15年～)	○ 資格取得届や算定基礎届等※の社会保険関係の届書をインターネットを利用して提出できるサービス。 ○ 電子申請で受付した届書に係る通知書についても、インターネットを利用して受け取ることが可能。	○ 以下のソフトウェア等で届書を作成し、e-Gov又はマイナポータルから機構に提出する。 ＜電子申請で利用するソフト等＞ ・ e-Govのポータルサイト ・ 民間事業者が提供している給与ソフト ・ 機構が提供している届書作成プログラム (令和2年4月～)	○ 令和6年12月現在、資格取得届等の主要届を含む、106届書※。 ※厚生年金適用関係届書の約9割
電子送付 (オンライン事業所年金情報サービス) (令和5年1月～)	○ 事業所からの希望に応じて、毎月の社会保険料額等の各種情報や通知書を電子送付するサービス。	○ e-Govマイページの電子送付サービス専用ページで、申込みや受け取った情報を確認。 ○ 利用対象者は下記のとおり順次拡大。 ＜利用対象者＞ ・ GビズIDをお持ちの事業主 ・ 電子証明書をお持ちの事業主 (令和7年1月～) ・ 社会保険労務士 (令和7年1月～)	○ 令和6年12月現在の電子送付対象は、以下のとおり。 ＜電子送付対象通知＞ ・ 社会保険料額情報 ・ 保険料増減内訳書 ・ 基本保険料/賞与保険料算出内訳書 ・ 被保険者データ ・ 保険料納入告知額・領収済額通知書(令和6年1月～)

② 利用状況

(ア) 電子申請

- 令和2年度から義務化・100人以上（令和3年度からは51人以上）事業所への個別勧奨を中心とした取組を実施している。
- 取組の結果、主要7届書の届書提出件数全体に占める電子申請の割合は、令和5年度に70%に到達し、令和6年12月末時点で74.7%まで上昇。（表1）
一方で、電子申請を利用している事業所は、約3割となっている。（表2）

[表1 主要7届書の電子申請割合]

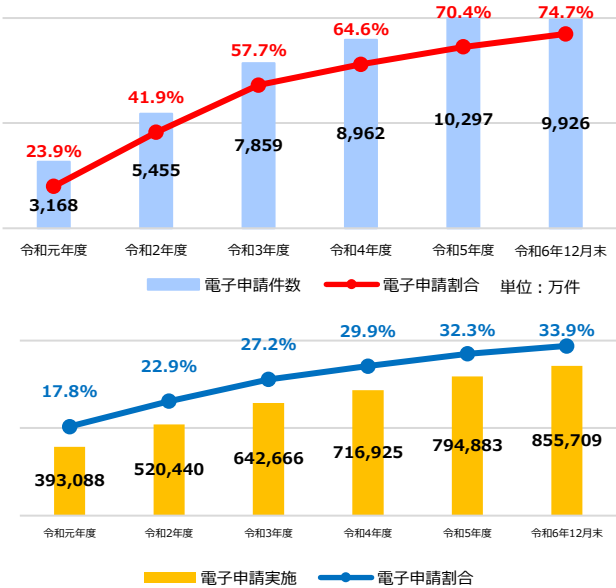
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年12月末
電子申請	件数	3,168万件	5,455万件	7,859万件	8,962万件	10,297万件	9,926万件
	割合	23.9%	41.9%	57.7%	64.6%	70.4%	74.7%
全体	件数	13,233万件	13,011万件	13,630万件	13,882万件	14,636万件	13,292万件

※ 主要7届書
i 資格取得届 ii 資格喪失届 iii 算定基礎届 iv 月額変更届 v 賞与支払届 vi 被扶養者異動届 vii 国民年金第3号被保険者関係届

[表2 事業所ベースの電子申請利用割合]

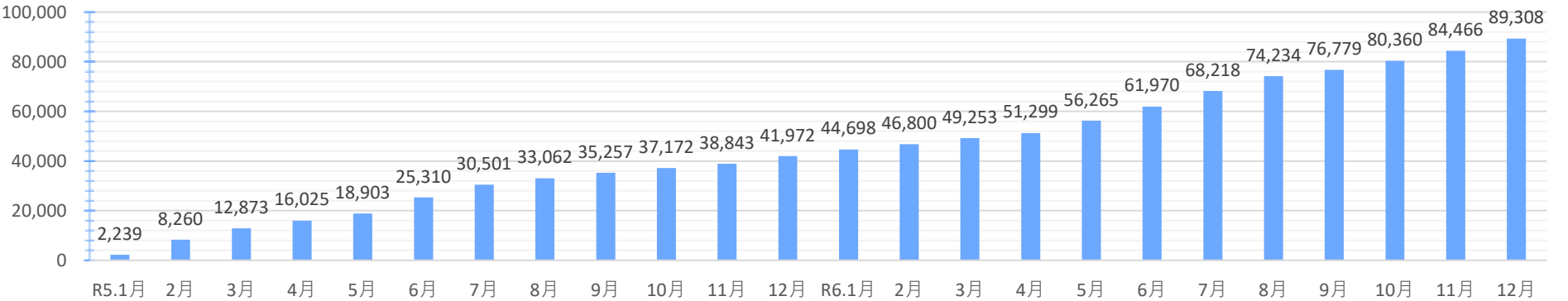
		令和元年度末	令和2年度末	令和3年度末	令和4年度末	令和5年度末	令和6年12月末
電子申請	事業所数	393,088	520,440	642,666	716,925	794,883	855,709
	割合	17.8%	22.9%	27.2%	29.9%	32.3%	33.9%
全体	事業所数	2,207,293	2,274,944	2,360,425	2,399,395	2,457,420	2,522,323

※ 事業所数は、当該年度末時点の適用事業所数（休業など被保険者となるべき者がいない事業所を除く）



(イ) オンライン事業所年金情報サービス

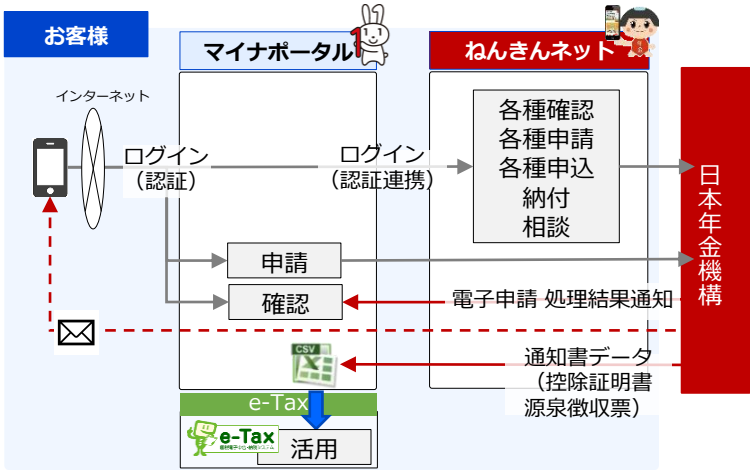
- 令和5年1月に開始したオンライン事業所年金情報サービスの利用事業所数は、令和6年12月末時点で89,308事業所となっている。



(2) 個人向けオンラインサービス

① サービスの概要と現状

- 個人向けオンラインサービスは、年金記録問題の再発防止に向け、利用者ご自身の年金加入記録をいつでもインターネット上で確認することが出来るサービスとして、**平成23年2月からねんきんネットの運用を開始。**
- サービス開始以降、マイナンバーカード・マイナポータルの認証機能を活用し、**お客様からの申請や相談をねんきんネットで受付するサービス等の機能拡充を進めている。**



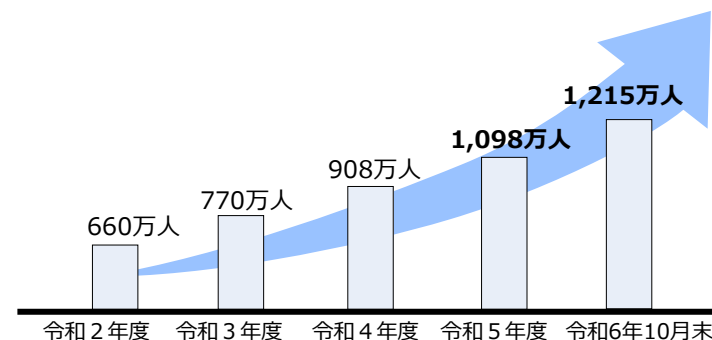
	機能	サービス概要
情報提供	年金記録の確認	○すべての国民年金・厚生年金の加入記録を確認できるサービス
	通知書（PDF）の閲覧	○紙で送付している通知書（年金振込通知書等、8通知書）のPDFを確認できるサービス
	持ち主不明記録検索	○未統合の年金記録（亡くなられた方の記録を含む。）を検索できるサービス
相談	年金見込額の試算	○これまでの加入記録や将来の報酬等から年金見込額の試算ができるサービス
	オンライン文書相談（試行実施）	○ねんきんネット上で相談内容の入力・回答確認ができるサービス（令和7年1月～） ※海外在住者、障害者を対象とした試行実施
	ねんきんネットでのネット予約受付	○年金事務所での年金相談に係るネット予約ができるサービス
申請・手続き	通知書の再交付申請	○通知書（国民年金控除証明書等、5通知書）の再交付手続きができるサービス
	国民年金関係届書、年金給付関係届書に関する電子申請手続き	○以下の届書をマイナポータル又はねんきんネットから電子申請できるサービス ・国民年金関係届、免除、学生納付特例（令和4年5月） ・付加保険料、産前産後免除、口座振替（令和6年3月） ・老齢年金（単身者等一定の条件あり）（令和6年6月） ・65歳裁定請求書、受取機関変更届、年金生活者支援給付金TA請求書（令和7年1月～）
	決済アプリによるスマホ納付	○スマートフォンを利用した電子決済アプリから国民年金保険料を納付できるサービス
	ねんきんネットによるオンライン納付	○ねんきんネットを通してインターネットバンキングやATMから納付できるサービス
通知書のペーパーレス化 電子送付	ねんきん定期便	○ねんきん定期便（紙）の郵送を抑止するサービス ※マイナポータルにねんきん定期便の電子データを送信する機能等の追加（令和7年1月～）
	国民年金控除証明書、公的年金等の源泉徴収票の電子送付	○マイナポータルに、通知書の電子データを送信するサービス ※電子送付した通知書は、e-Taxでの確定申告に利用可能

② 利用状況

(ア) ねんきんネットのユーザー数

- サービス開始以降、年金事務所窓口来訪者への個別勧奨等、ねんきんネットユーザーの拡大に向けた取組を行ってきた。
- スマートフォンを使用して、簡単にマイナポータルからねんきんネットへの加入手続きを行うことができる機能の追加（令和3年7月）等の対応も行いながら、利用促進の取組を進めた結果、**令和5年10月末には、ねんきんネットユーザーが1,000万人に到達。その後も順調に増加し、令和6年10月末現在のユーザー数は1,215万人となっている。**

【表1 ねんきんネットユーザー数】



(イ) 主なサービスの利用状況

これまで構築してきた各種サービスの利用者の拡大に向けて**電子申請及び電子送付・ペーパーレス化**の利用割合の向上を目的とした利用促進の取組を行っている。

○ 電子申請の利用状況

- ・ 電子申請に関するサービスは、令和4年5月より順次サービスを開始しているため、**現時点では10%程度の利用率となっている届書が多いが、昨年度末との比較では利用件数・割合ともに伸びている。**
- ・ 特に若年層がユーザーの中心となる「学生納付特例申請書」については、他の届書より利用率が高くなっている。

○ 電子送付の利用状況

- ・ 電子申請同様、昨年度末より利用率は伸びている。
- ・ **確定申告時期に利用者が大幅に増加する傾向があるため、令和6年度についても、積極的な利用勧奨を実施予定。**

【表2：電子申請件数】

電子申請	令和5年度末	令和6年12月末
国年免除申請書	25.7万件(6.7%)※1	27.6万件(9.5%)※1
学生納付特例申請書	25.9万件(12.7%)※1	35.0万件(20.1%)※1
国民年金口座振替申出書	- (令和6年3月開始)	3.8万件(10.3%)※1
扶養親族等申告書	26万件(3.8%)	43.2万件(6.8%)
老齢年金請求書	- (令和6年6月開始)	1,092件(10.0%)※2

※1 受付した届書全体に対する電子申請の割合

※2 6月生月者～12月生月者に係る1/6時点の受付状況

【表3：ペーパーレス化登録件数】

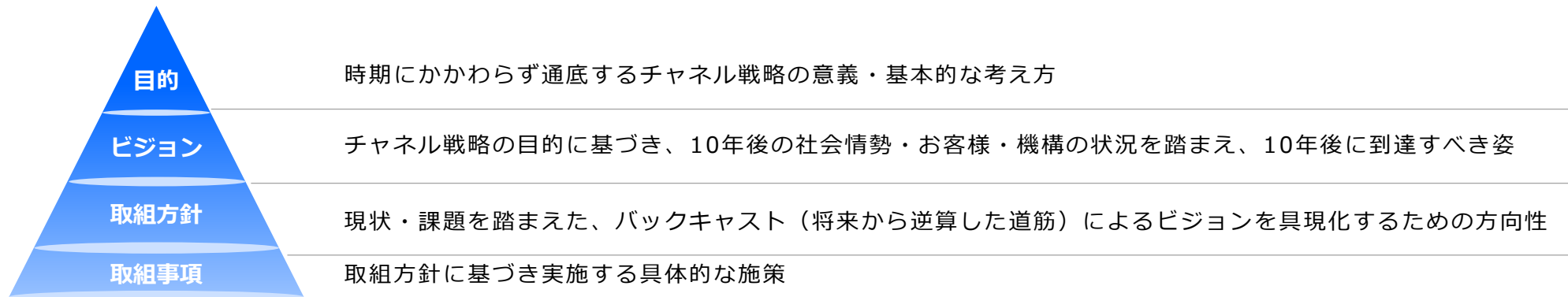
ペーパーレス化	令和5年度末	令和6年12月末
ねんきん定期便	353万人(6.1%)	444万人(7.6%)
国民年金保険料控除証明書	30.6万人(3.9%)	49.2万人(6.3%)
源泉徴収票	30.5万人(0.8%)	48.6万人(1.3%)

※ 割合は通知書の送付件数に対するペーパーレス化登録者の割合（令和6年度は通知書送付件数が確定していないため、令和5年度の送付件数を使用した参考値）

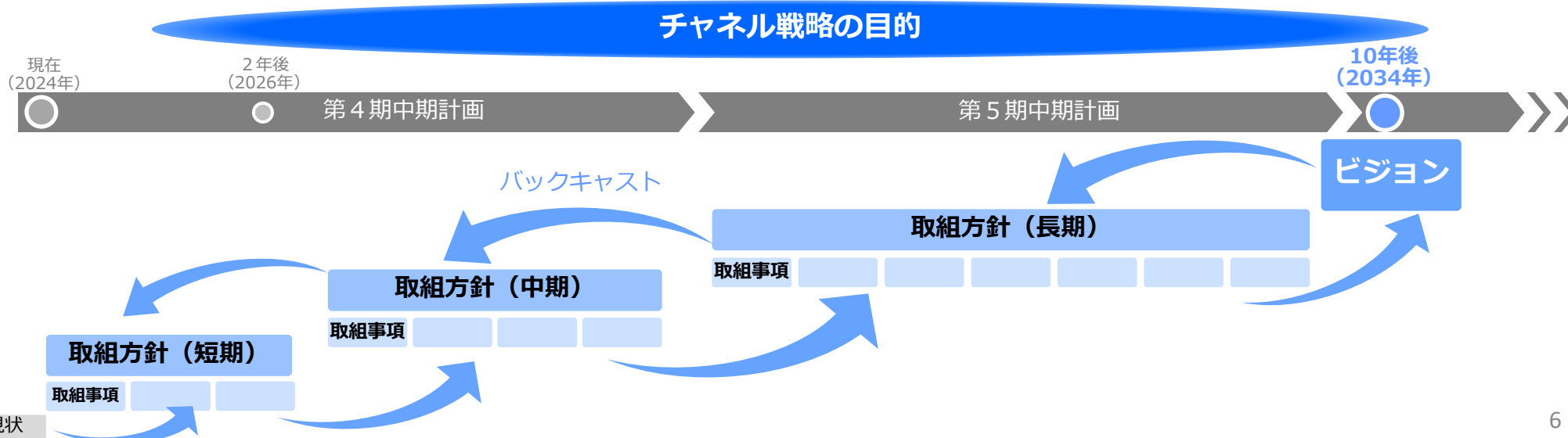
2. チャネル戦略の検討状況

(1) チャネル戦略の検討と構成

- 今後、さらにオンラインビジネスモデルを推進し、お客様サービスを充実させるためには、機構とお客様との接点であるチャネル全体の将来像を明確にし、各チャネルを効果的に連動させることが必要。
- 機構のチャネル戦略は、**その意義や、10年後に到達すべき姿（＝ビジョン）を明確にした上で、組織全体が共通認識をもって具体的な取組みを進めていくため、目的、ビジョン、取組方針、取組事項で4つのレイヤーで構成し、検討していく。**



チャネル戦略の構成（イメージ）



(2) チャネル戦略の目的

- 機構とお客様の接点であるチャネルの利便性・安全性を向上させ、そして、機構からもお客様に必要な手続きや情報をお知らせすることで、お客様サービスを高めていく必要がある。
- こうしたチャネルを通じた質の高いサービスを確実かつ安定的・継続的に提供することにより、チャネルに紐づく事務処理の正確性の向上、組織体制の効率化といった業務運営面においても改善を図っていく。
- これらを踏まえ、チャネル戦略の目的については、機構が、**お客様サービスの質を高める観点、機構の業務を正確にし、かつ効率化する観点**の2つの切り口から整理することとしたい。

いつでも・どこでも・どなたでも、正確・安全・便利な年金サービス

<お客様サービスの質を高める>

★お客様の利便性と安全性の向上

お客様のニーズに応じた質の高いサービスを提供するため、手続きや相談がワンストップで完結するチャネルの提供と、強固な情報セキュリティを両立させる。

★能動的な情報提供による年金権の確保

お客様の情報を正確に記録するとともに、それぞれのお客様に必要な手続きや、確認していただきたい情報を、能動的に機構からお知らせし、年金権の確保につなげる。

<機構の業務を正確で効率的なものにする>

★事務処理の正確性の向上

チャネルの多様化に対応しつつ、年金記録問題等の反省に立ち、お客様からの手続きや機構の事務処理のデジタル化を推進することで、正確性の高い事務処理を実現する。

★業務運営の効率化

多様なチャネルの特性を活かした、効率的な業務運営体制を構築する。

(3) チャンネル戦略のビジョン（概要）

○ 基本的な考え方（10年後のお客様とチャンネルの関わり）

- 将来的には大部分のお客様が抵抗感なく電子行政サービスを活用できることが見込まれることから、**原則ネットチャンネルを利用**いただくために、**使いやすく、各種手続き等がネットで完結する環境**を構築し、**ネットチャンネルへ誘導**する。
- 一方、電子行政サービスの利用ができないお客様も一定数いることから、**お客様のニーズと費用対効果を踏まえ、一定の対面チャンネルを維持しつつ、デジタル化により利便性・正確性を担保**する。
- ネットチャンネルを中心としたサービス体系やワークフローの電子化による**効率化分は、今後増加する基幹業務への対応に必要な経営資源を再配分**していく。

ビジョン（検討中）のポイント

お客様にもたらす効果

お客様の利便性・サービスの正確性を高める

- いつでも・どこでも・どなたでも
ネットチャンネルによる手続き・相談
- 書く手間がない窓口手続き
- 正確で質の高い電話応対
- 手続き・確認を漏れなく行うことによる正確な年金記録と確実な年金受給

ビジョンで実現する主な事項

- ✓ ネットチャンネルの機能拡充による
ネット完結型サービスの提供
- ✓ ビデオ通話、タブレット等を活用した
利便性の高い対面・ネットサービス
- ✓ 生成AI、ボイスボット等を活用した
コールセンターによる受電の一元対応
- ✓ ネットチャンネルを中心とした
プッシュ型サービスの実施
- ✓ 受付から内部処理・通知までの
デジタルワークフローの実現

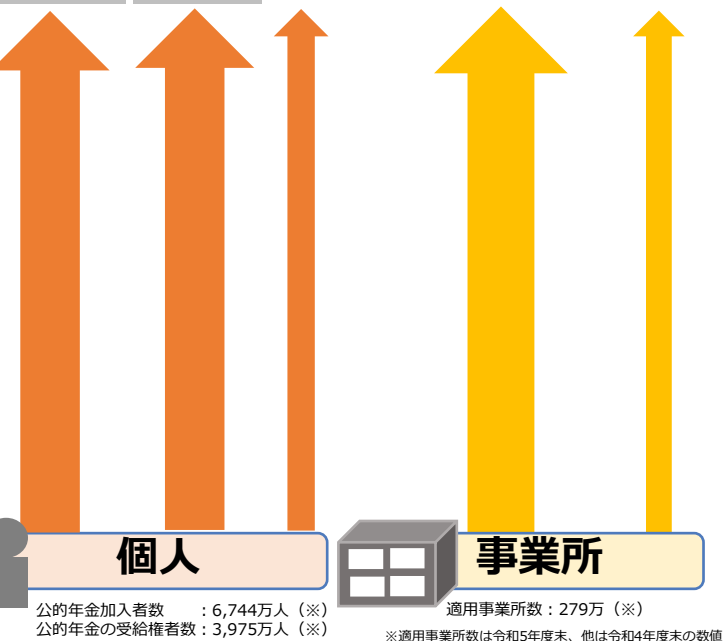
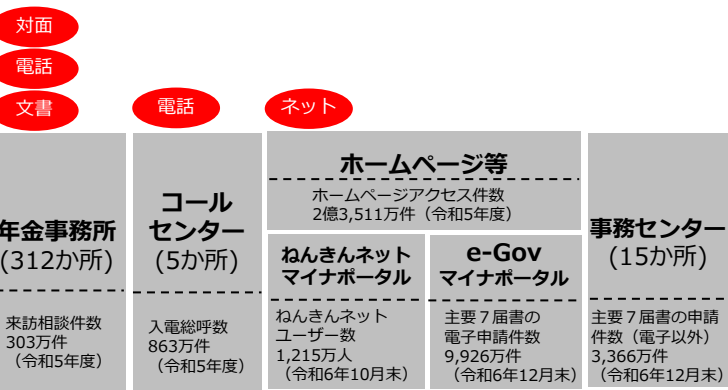
機構にもたらす効果

正確で効率的な機構の業務運営体制を確保する

- デジタル化、ペーパーレス化（電子データの活用）による正確な業務実施体制の確保
- 効率化効果を踏まえた経営資源の適正配分による業務執行体制の強化

現状

- 年金事務所による対面チャネル・電話チャネルが中心。
- ネットチャネルの利用を希望していても、機能が不十分で選択できない。



ビジョン（将来像）

- ネットで完結するサービス体系の構築、ネットと対面の適切な融合により、サービスの質を向上、原則ネットチャネルを利用。
- 対面チャネル等においてもデジタル技術の活用により、利便性・正確性を担保。

