

日本年金機構の令和7年度の取組状況について

令和7年12月
日本年金機構

目 次

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

1. 国民年金の適用促進対策	2
2. 国民年金の保険料収納対策	3
3. 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策	6
4. 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策	8
5. 年金給付	11
6. 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	14
7. 年金相談	16
8. 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	17
9. 年金制度改正等への対応	19

II 業務運営の効率化に関する事項

1. 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	21
2. 外部委託の活用と管理の適正化	24
3. 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発	26
4. I C T 化の推進	27

III 業務運営における公正性及び透明性の確保その他業務運営に関する重要事項

1. 内部統制システムの有効性確保	31
2. 個人情報保護	34
3. 文書管理及び情報公開	35
4. 人事及び人材の育成	36

参考資料

I - 1 国民年金の適用促進対策

※主な取組を下線で表示（次ページ以降も同様）

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
確実な適用の実施	○地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される本人確認情報を基に、海外から転入された方等を早期に適用する仕組みにより、確実な適用を実施。	○ <u>J-LISとの連携により海外からの転入者を早期に把握した上で、年金制度未加入者への届出勧奨を実施し、令和7年9月末までに海外からの転入者3万人を職権により適用。</u> ○J-LISから提供される住民基本台帳情報に基づき、令和7年9月末までに20歳到達者49万人、年金制度未加入である節目年齢（34・44・54歳）到達者6千人を職権により適用。
制度周知及び制度理解の促進	○20歳到達月の前月に、制度を案内するお知らせの送付を実施。 ○関係機関との連携等 ・ハローワークと連携し、雇用保険説明会における届出勧奨・制度説明を実施。 ・市区町村と連携し、マイナポータルを利用した加入手続・免除手続等を促進。 ・厚生労働省と連携し、出入国在留管理庁及び外国人支援・交流団体等と連携を強化 等	○20歳到達月の前月に事前のお知らせとして、付加年金、前納制度、口座振替及びクレジットカードによる納付等の制度周知を実施。 ○ハローワークが実施する雇用保険説明会において、離職者に対する被保険者種別変更の届出勧奨及び失業を事由とする特例免除制度の周知を行うとともに、届書や申請書を配付することで自主的な届出を促進。 ○ <u>市区町村に対して、情報誌「かけはし」により、国民年金の資格取得、付加保険料に係る手続、保険料の免除・猶予申請及び産前産後免除の手続におけるマイナポータルを利用した電子申請について、ホームページや広報誌への掲載等、制度周知を依頼。</u> ○厚生労働省及び出入国在留管理庁と連携し、引き続き、以下の取組を実施。 ・「生活・就労ガイドブック」に国民年金の加入等に係る説明を掲載。 ・外国人生活支援ポータルサイトに日本年金機構のバナーを掲載。 ○ <u>一般財団法人自治体国際化協会（CLAIR）及び外国人技能実習機構（OTIT）との連携により、各地域の国際化協会（55団体）や監理団体（3,527団体）に依頼し、制度周知に係るリーフレットを設置。</u> ○外国人に対する効果的な対策に結び付けるため、制度周知の効果的な手法や協力連携を構築することが有効な関係団体、企業等の情報収集を各地域の国際交流協会等に対して実施。
令和8年度計画策定に向けた課題	【制度周知及び制度理解の促進】 ○年金制度の正しい理解や適切な加入手続等を促進するためにどのような対策を講じるか。 特に、免除や学生納付特例制度に該当する者について、制度の認識不足等により申請書の提出に至っていない者の制度理解を促進し、いかに提出に結び付けていくか。 また、申請書の提出の促進及びデジタル化の推進のため、電子申請等に係る既存の仕組みや取組の検証を行い、申請の電子化等、申請しやすい環境の整備をどのように推進していくか。	

I - 2 国民年金の保険料収納対策

施策	令和 7 年度計画の概要	令和 7 年度の主な取組状況																
納付率等の目標	<p>○国民年金納付率の向上に向けた収納対策を効果的・効率的に推進。外国人及び若年層を中心として納付に重点を置いた施策を実施し、現年度納付率は14年連続の向上を図る。</p> <p>・令和 7 年度分保険料の現年度納付率は、前年度実績から+1.0pt程度の伸び幅を目指す。</p> <p>・令和 6 年度分保険料の過年度 1 年目納付率、令和 5 年度分保険料の最終納付率は80%台半ば（前年度実績以上）を目指す。</p>	<p>○令和 7 年度は、現年度納付率における14年連続の向上と過年度納付率80%台半ばを目指し、収納対策の取組を効果的・効率的に実施するための行動計画を策定し、取組を実施。</p> <p>○20歳到達者や若年層に対する納付督促を徹底する等、納付に重点を置いた行動計画を策定するとともに、職権適用者に対する後追い勧奨等、早期の未納解消を図る取組を実施することで、令和 7 年度現年度納付率は、令和 7 年 9 月末時点で72.7%となり、令和 6 年 9 月末時点の72.5%から+0.2ポイント上昇、令和 5 年 9 月末の71.1%から+1.5ポイント上昇。</p> <p>○行動計画に基づき、長期末納者、免除等対象者等に対する取組を確実に実施したことにより、令和 6 年度分保険料の過年度 1 年目における納付率は、令和 7 年 9 月末時点で82.6%となり、令和 6 年度末の78.6%から+4.0ポイント上昇。</p> <p>また、令和 5 年度分保険料の最終納付率については、令和 7 年 9 月末時点で85.1%、令和 5 年度末の77.6%から+7.4ポイント上昇、令和 6 年度末の84.0%から+1.0ポイント上昇。</p> <p>【納付率の推移】</p> <table><tr><th></th><th>令和 5 年 9 月末</th><th>令和 6 年 9 月末</th><th>令和 7 年 9 月末</th></tr><tr><td>令和 5 年度分保険料 (伸び幅)</td><td>71.1% (+2.1pt)</td><td>81.7% [+4.0pt]</td><td>85.1% [+7.4pt]</td></tr><tr><td>令和 6 年度分保険料 (伸び幅)</td><td></td><td>72.5% (+1.3pt)</td><td>82.6% [+4.0pt]</td></tr><tr><td>令和 7 年度分保険料 (伸び幅)</td><td></td><td></td><td>72.7% (+0.2pt)</td></tr></table> <p>※ () 内は各年度分保険料の現年度納付率の前年度からの伸び幅 [] 内は各年度分保険料の過年度1年目納付率又は最終納付率の現年度納付率からの伸び幅</p>		令和 5 年 9 月末	令和 6 年 9 月末	令和 7 年 9 月末	令和 5 年度分保険料 (伸び幅)	71.1% (+2.1pt)	81.7% [+4.0pt]	85.1% [+7.4pt]	令和 6 年度分保険料 (伸び幅)		72.5% (+1.3pt)	82.6% [+4.0pt]	令和 7 年度分保険料 (伸び幅)			72.7% (+0.2pt)
		令和 5 年 9 月末	令和 6 年 9 月末	令和 7 年 9 月末														
令和 5 年度分保険料 (伸び幅)	71.1% (+2.1pt)	81.7% [+4.0pt]	85.1% [+7.4pt]															
令和 6 年度分保険料 (伸び幅)		72.5% (+1.3pt)	82.6% [+4.0pt]															
令和 7 年度分保険料 (伸び幅)			72.7% (+0.2pt)															
	<p>・口座振替及びクレジットカード納付の実施率について、前年度を上回る水準を確保。</p>	<p>○法定納期限内に現金で納付している者等に対する口座振替勧奨の実施に加え、新規取得者や一定の所得のある者に対して口座振替、前納制度等を周知するリーフレットを送付。また、本部からの口座振替勧奨送付後、申出がない方に対してマイナポータルのお知らせ機能を活用した再勧奨を実施。</p> <p>【口座振替及びクレジットカード納付実施率（利用者数の割合）】</p> <table><tr><th></th><th>令和 6 年 9 月末</th><th>令和 7 年 9 月末</th><th>対前年同月比</th></tr><tr><td>口座振替納付</td><td>32.2%</td><td>31.8%</td><td>▲0.4pt</td></tr><tr><td>クレジットカード納付</td><td>7.5%</td><td>7.7%</td><td>+0.2pt</td></tr><tr><td>合計</td><td>39.7%</td><td>39.4%</td><td>▲0.2pt</td></tr></table>		令和 6 年 9 月末	令和 7 年 9 月末	対前年同月比	口座振替納付	32.2%	31.8%	▲0.4pt	クレジットカード納付	7.5%	7.7%	+0.2pt	合計	39.7%	39.4%	▲0.2pt
	令和 6 年 9 月末	令和 7 年 9 月末	対前年同月比															
口座振替納付	32.2%	31.8%	▲0.4pt															
クレジットカード納付	7.5%	7.7%	+0.2pt															
合計	39.7%	39.4%	▲0.2pt															

3

I - 2 国民年金の保険料収納対策

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況																																																		
納付率等の目標		<p>○口座振替及びクレジットカードによる納付、インターネットバンキング等による電子納付について、未納者及び納付書による現金優良納付者（法定納期限内に現金で納付している者）等に対する利用促進に努めた結果、令和7年9月末時点における納付月数は1,800万月となり、納付対象月数に占める割合は0.3%増加。</p> <p>【納付方法別の納付月数】※括弧内は納付対象月数に占める納付月数の割合（単位：万月）</p> <table><tr><th colspan="2"></th><th>令和6年9月末</th><th>令和7年9月末</th></tr><tr><td rowspan="5">口座振替・クレジットカード・インターネット</td><td>口座振替</td><td>1,216(31.3%)</td><td>1,179 (30.9%)</td></tr><tr><td>クレジット</td><td>259(6.7%)</td><td>257 (6.7%)</td></tr><tr><td>口座振替・クレジット計</td><td>1,475(38.0%)</td><td>1,436 (37.6%)</td></tr><tr><td>インターネットバンキング</td><td>341(8.8%)</td><td>364 (9.5%)</td></tr><tr><td>コード決済（再掲）</td><td>113(2.9%)</td><td>138 (3.6%)</td></tr><tr><td colspan="2">小計</td><td>1,816(46.8%)</td><td>1,800 (47.1%)</td></tr><tr><td rowspan="3">納付書納付</td><td>コンビニ</td><td>757(19.5%)</td><td>739 (19.4%)</td></tr><tr><td>金融機関窓口等</td><td>241(6.2%)</td><td>236 (6.2%)</td></tr><tr><td>小計</td><td>997(25.7%)</td><td>975 (25.5%)</td></tr><tr><td colspan="2">①納付月数合計</td><td>2,814</td><td>2,775</td></tr><tr><td colspan="2">②未納月数</td><td>1,067</td><td>1,044</td></tr><tr><td colspan="2">③納付対象月数（①＋②）</td><td>3,881</td><td>3,819</td></tr><tr><td colspan="2">現年度納付率（①÷③）</td><td>72.5%</td><td>72.7%</td></tr></table>			令和6年9月末	令和7年9月末	口座振替・クレジットカード・インターネット	口座振替	1,216(31.3%)	1,179 (30.9%)	クレジット	259(6.7%)	257 (6.7%)	口座振替・クレジット計	1,475(38.0%)	1,436 (37.6%)	インターネットバンキング	341(8.8%)	364 (9.5%)	コード決済（再掲）	113(2.9%)	138 (3.6%)	小計		1,816(46.8%)	1,800 (47.1%)	納付書納付	コンビニ	757(19.5%)	739 (19.4%)	金融機関窓口等	241(6.2%)	236 (6.2%)	小計	997(25.7%)	975 (25.5%)	①納付月数合計		2,814	2,775	②未納月数		1,067	1,044	③納付対象月数（①＋②）		3,881	3,819	現年度納付率（①÷③）		72.5%	72.7%
		令和6年9月末	令和7年9月末																																																	
口座振替・クレジットカード・インターネット	口座振替	1,216(31.3%)	1,179 (30.9%)																																																	
	クレジット	259(6.7%)	257 (6.7%)																																																	
	口座振替・クレジット計	1,475(38.0%)	1,436 (37.6%)																																																	
	インターネットバンキング	341(8.8%)	364 (9.5%)																																																	
	コード決済（再掲）	113(2.9%)	138 (3.6%)																																																	
小計		1,816(46.8%)	1,800 (47.1%)																																																	
納付書納付	コンビニ	757(19.5%)	739 (19.4%)																																																	
	金融機関窓口等	241(6.2%)	236 (6.2%)																																																	
	小計	997(25.7%)	975 (25.5%)																																																	
①納付月数合計		2,814	2,775																																																	
②未納月数		1,067	1,044																																																	
③納付対象月数（①＋②）		3,881	3,819																																																	
現年度納付率（①÷③）		72.5%	72.7%																																																	
地域の実情を踏まえた対策	<p>○催告状文書送付後の督促効果を分析し、地域属性による収納対策の効果を検証した上で、年金事務所の未納者属性に基づく納付者、免除者の割合を踏まえた取組を実施。</p> <p>○大都市圏の未納者数の多い年金事務所について、好調拠点と低調拠点の傾向の比較・分析を踏まえた低調拠点の収納対策を実施。</p> <p>○沖縄県は、継続した取組に加え、未納者属性に応じた取組を強化することにより、更なる納付率向上を目指す。</p>	<p>○行動計画において年金事務所の納付率水準に応じた目標を設定するとともに、各年金事務所の未納者属性分布に基づく分析内容を年金事務所に提供することで、各年金事務所の実情及び地域特性等に応じたきめ細かな対策を実施。</p> <p>○年金事務所における地域特性が考慮された好取組を収集し全国展開することで、年金事務所におけるきめ細かな取組を促進。</p> <p>○大都市圏における未納者数の多い年金事務所（2課制：20か所）については、体制の整備、本部による着実な進捗管理等の取組を継続したことにより、令和7年9月末時点の現年度納付率は72.0%となり、令和6年9月末時点の71.6%から+0.4ポイント上昇し、全国平均の伸び幅（+0.2ポイント）を上回った。</p> <p>○令和元年度に発足させた沖縄プロジェクトにおいて、未納者属性の分布に応じた対象者（若年者層、一部免除該当層等）を注力対象として、年金事務所が各市町村と連携を図り、電話や戸別訪問による納付勧奨を効果的に実施したことにより、現年度納付率は令和7年9月末時点で61.6%となり、令和6年9月末時点の60.2%から+1.4ポイント上昇。</p>																																																		

4

I - 2 国民年金の保険料収納対策

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
無年金及び低年金への取組	○追納勧奨の実施、より効率的・効果的な対策の検討等の取組により、追納制度利用者の増加を目指す。	○例年実施している免除等承認後2年目又は9年目の期間を有する方に対する追納勧奨について、追納制度利用者の増加を図るため、勧奨状の見直し（老齢年金額への反映等のメリットを表記）や機構ホームページに特設ページを設置。 ○新たに免除承認後10年目の期間を有する方に対して年金事務所から文書勧奨等を実施。
外国人に対する納付督促・免除申請勧奨	○機構ホームページやパンフレットの充実により多言語対応等の環境を整備。 ○留学、技能実習、永住者・定住者などの在留資格、国籍などの属性に応じ、外部データなども活用の上、関係機関と連携し、地域の実情に応じた対策を講じる。	○免除制度の周知に係るリーフレットについて、自治体国際化協会等の関係機関と連携し、外国人向けに掲載すべき情報や伝わりやすい日本語訳等について意見交換を行った上で「やさしい日本語」を用いて作成し、海外転入を契機とした職権適用者に対して送付する等、追加的免除勧奨を実施（令和7年5月～）。 ○年金事務所窓口及び訪問における外国人次対応をより円滑なものとするため、外国人被保険者の比率が高い年金事務所等（19事務所）を対象に翻訳機の導入に係る試行実施を開始（令和7年7月～）。 ○各自治体の在留外国人に係る国籍や在留区分による統計資料を年金事務所に提示することで、その地域の特性や実情に応じた取組を促進。
令和8年度計画策定に向けた課題	【地域の実情や未納者属性を踏まえた納付率の向上に係る取組】 ○引き続き納付率を向上させていくために、年金事務所ごとの未納者属性を踏まえた対策をいかに効果的に進めていくか。特に、大都市圏など未納者の多い年金事務所について、更なる納付率向上のためにどのように効果的な施策を講じるか。 ○繰り返し納付督促等を実施するも残存する未納者（長期末納者等）への取組について、更なる効果的な収納対策を検討し、いかに対策を講じていくか。 ○現年度納付率の向上を図るため、既存の取組の検証・分析等を行い、新たな対策や効果的な対策をどのように実施していくか。 【外国人に対する制度周知・保険料収納対策】 ○市区町村、地域国際化協会、市区町村国際交流協会、外国人技能実習機構や監理団体に加え、より幅広い関係団体との連携体制の構築をどのように進め、深めていくか。また、構築した各団体との連携体制を活用し、納付率向上につながる効果的な情報発信等をいかに推進するか。 ○厚生年金に加入する前後の国民年金加入期間を着実に納付等に結び付けるため、制度周知や収納対策をどのように進めるか。	

I - 3 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況																		
未適用事業所の適用促進対策	<p>○国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所について、引き続き雇用保険被保険者情報等の活用による適用を実施。特に5人以上の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所は、最優先で取り組み、令和7年度末までの適用を目指す。</p>	<p>○適用調査対象事業所数の残数の減少等を踏まえ、令和7年度の機構全体における加入指導による新規適用事業所数の目標を7.0万事業所とし、目標を達成するための行動計画を策定。年金事務所においては設定された適用目標を達成すべく、具体的なスケジュールを定め加入指導等の取組を実施。</p> <p>○取組に当たっては、雇用保険被保険者情報を活用して厚生年金保険等の適用の可能性がある事業所を本部で特定し、年金事務所において当該情報を活用した優先的な加入指導を実施したほか、加入指導によっても適用に応じない事業所に対しては、立入検査を効果的に活用した加入指導を実施。</p> <p>○適用調査対象事業所数の残数が減少している中、国税源泉徴収義務者情報等を活用し、文書・電話・訪問等の加入指導を行った結果、合計で約4.1万事業所、約8.5万人を適用。</p> <p>【加入指導による取組状況】</p> <table><tr><th></th><th>令和5年9月末</th><th>令和6年9月末</th><th>令和7年9月末</th></tr><tr><td>新規適用事業所数</td><td>5.1万事業所</td><td>4.4万事業所</td><td>4.1万事業所</td></tr><tr><td>新規適用被保険者数</td><td>8.7万人</td><td>8.4万人</td><td>8.5万人</td></tr></table> <p>○令和6年度末時点において約14.9万事業所であった適用調査対象事業所は、その後に新たに判明した事業所と合わせ、令和7年9月末時点で約14.3万事業所まで減少。また、令和7年度行動計画策定時に5人以上の従業員を雇用している蓋然性が高い適用調査対象事業所1,992事業所については、令和7年9月末時点で620事業所まで減少。</p> <p>【国税源泉徴収義務者情報の活用により把握した適用調査対象事業所数】</p> <table><tr><th>令和5年度末</th><th>令和6年度末</th><th>令和7年9月末</th></tr><tr><td>16.2万事業所</td><td>14.9万事業所</td><td>14.3万事業所</td></tr></table>		令和5年9月末	令和6年9月末	令和7年9月末	新規適用事業所数	5.1万事業所	4.4万事業所	4.1万事業所	新規適用被保険者数	8.7万人	8.4万人	8.5万人	令和5年度末	令和6年度末	令和7年9月末	16.2万事業所	14.9万事業所	14.3万事業所
		令和5年9月末	令和6年9月末	令和7年9月末																
新規適用事業所数	5.1万事業所	4.4万事業所	4.1万事業所																	
新規適用被保険者数	8.7万人	8.4万人	8.5万人																	
令和5年度末	令和6年度末	令和7年9月末																		
16.2万事業所	14.9万事業所	14.3万事業所																		
<p>○困難事案への対応</p> <ul style="list-style-type: none">・特別法人対策部において、全国の困難性の高い事案に対応。・立入検査の結果に応じて職権適用を実施。また、加入指導、更に立入検査によっても適用に至らない悪質な事業所については、告発も視野に入れた対応を検討。	<p>○全国の困難性の高い事案について、特別法人対策部が所管し実効性のある立入検査を実施できるよう加入指導を実施。その結果、令和7年9月末までに所管した71事業所について、24事業所88人を新たに適用。</p> <p>○複数回立入検査を実施するも不成立となり、適用に至らない悪質な事業所について、告発も視野に入れつつどのような対応が可能であるかを引き続き検討中。</p>																			

I - 3 厚生年金保険・健康保険等の適用促進対策

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度 of 主な取組状況
事業所調査による適用の適正化対策	<p>○令和6年10月より短時間労働者の適用拡大の対象となった適用事業所等に対する事業所調査を実施。また、大規模事業所に対する電子データ等を活用した調査手法の年金事務所での活用を進めるとともに、被保険者1万人以上の大規模事業所等については、本部と年金事務所等の協働による調査を実施。小規模事業所に対しては、調査票を送付する簡易的な手法を活用した調査を実施。</p>	<p>○短時間労働者への適用拡大への対応等も考慮し、雇用保険情報等を活用しながら優先度を踏まえた対象事業所の選定を行い、臨場、呼出、郵送等の手法を組み合わせ、前年度に引き続き10.0万事業所及び被保険者498万人に対する事業所調査を実施することを目標として計画を策定。令和7年9月末までに6.9万事業所、343万人に対して事業所調査を実施し、2.9万人を新たに適用。</p> <p>○令和6年10月の制度改正により短時間労働者の適用拡大の対象となった被保険者50人超規模の適用事業所（約5.1万事業所）に対し、令和6年度から引き続き、適正な届出が行われているかを確認するため、臨場等による事業所調査を実施。</p> <p>○令和6年度より試行的に実施していた、給与情報等を電子データで受け入れ確認する調査手法を拡大し、比較的被保険者規模の大きな事業所に対しても、効率的かつ効果的な調査を1,006件実施。</p> <p>○被保険者1万人以上の大規模事業所に対して、特別法人対策部において調査を実施。令和7年9月末までに9事業所19.4万人に対して事業所調査を実施。 なお、調査に当たっては、地域部及び管轄の年金事務所との協働調査により年金事務所職員のスキル向上を図ったほか、電子データ等を活用した年金事務所における大規模事業所調査の円滑な実施に資するため、データ調査手法や調査手順等を年金事務所へ展開。</p> <p>○被保険者10人未満の小規模事業所に対して、調査票を送付する簡易的な手法による事業所調査を実施。令和7年9月末までに、約25万事業所に調査票を送付。</p>
令和8年度計画策定に向けた課題	<p>【未適用事業所の適用促進対策】</p> <p>○国税源泉徴収義務者情報により把握した適用調査対象事業所に対する適用促進について、適用調査対象事業所は事業開始当初からは大幅に減少しているが、未だ適用に至らない事業所には、事業主やその家族のみなどの小規模な事業所や、事業実態が把握できない事業所、事業主と連絡が取れない事業所など早期に適用に結び付けることが困難な事業所も存在している中、どのように適用を進めていくか。</p> <p>【事業所調査による適用の適正化対策】</p> <p>○適用事業所に対する事業所調査による届出の適正化対策については、厚生年金保険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）における約97万人（令和5年3月末時点）の未適用者の適用をいかに進めるか。</p> <p>○適用事業所の増加により、全ての事業所に対して網羅的に調査を行うことができない状況の中、どのように適切に調査を進めていくか。また、給与データの活用による調査など効率的かつ効果的な調査や、算定基礎届未提出事業所への提出勧奨などの事業所調査によらない適用の適正化をどのように推進していくか。</p> <p>【年金制度改正への対応】</p> <p>○令和9年10月に施行される短時間労働者への適用拡大（35人超規模の企業への適用拡大）について、新たに対象となる事業所への周知広報や訪問による周知をどのように実施していくか。</p>	

I - 4 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況																								
収納率の目標・納付指導及び滞納処分等	○公正かつ公平な徴収対策を実施し、収納率について、収納未済額の圧縮に努め、前年度と同等以上の水準を確保。	○令和7年9月末の厚生年金保険料の収納率は97.7%となり、前年同期の97.5%を+0.2ポイント上回って推移。 また、全国健康保険協会管掌健康保険料の収納率は95.8%となり、前年同期の95.4%を+0.4ポイント上回って推移。 【厚生年金保険料・健康保険料の収納率】 <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">厚生年金保険料</th><th colspan="2">健康保険料</th></tr><tr><th>令和6年9月末</th><th>令和7年9月末</th><th>令和6年9月末</th><th>令和7年9月末</th></tr><tr><td>徴収決定額</td><td>18兆4,572億円</td><td>19兆0,960億円</td><td>5兆9,987億円</td><td>6兆1,999億円</td></tr><tr><td>収納済額</td><td>17兆9,872億円</td><td>18兆6,617億円</td><td>5兆7,208億円</td><td>5兆9,420億円</td></tr><tr><td>収納率</td><td>97.5%</td><td>97.7%</td><td>95.4%</td><td>95.8%</td></tr></table>		厚生年金保険料		健康保険料		令和6年9月末	令和7年9月末	令和6年9月末	令和7年9月末	徴収決定額	18兆4,572億円	19兆0,960億円	5兆9,987億円	6兆1,999億円	収納済額	17兆9,872億円	18兆6,617億円	5兆7,208億円	5兆9,420億円	収納率	97.5%	97.7%	95.4%	95.8%
		厚生年金保険料		健康保険料																						
		令和6年9月末	令和7年9月末	令和6年9月末	令和7年9月末																					
	徴収決定額	18兆4,572億円	19兆0,960億円	5兆9,987億円	6兆1,999億円																					
収納済額	17兆9,872億円	18兆6,617億円	5兆7,208億円	5兆9,420億円																						
収納率	97.5%	97.7%	95.4%	95.8%																						
		○収納未済額については、厚生年金保険料で4,200億円、全国健康保険協会管掌健康保険で2,494億円となり、それぞれ395億円、221億円減少。 【収納未済額】 <table><tr><th></th><th>令和6年9月末</th><th>令和7年9月末</th><th>対前年同期比</th></tr><tr><td>厚生年金保険</td><td>4,595億円</td><td>4,200億円</td><td>▲395億円</td></tr><tr><td>協会管掌健康保険</td><td>2,715億円</td><td>2,494億円</td><td>▲221億円</td></tr></table>		令和6年9月末	令和7年9月末	対前年同期比	厚生年金保険	4,595億円	4,200億円	▲395億円	協会管掌健康保険	2,715億円	2,494億円	▲221億円												
	令和6年9月末	令和7年9月末	対前年同期比																							
厚生年金保険	4,595億円	4,200億円	▲395億円																							
協会管掌健康保険	2,715億円	2,494億円	▲221億円																							
	○滞納事業所等に対しては、滞納状況に応じた対策を講じることとし、早期の納付指導による収納確保を図るとともに、適正な納付計画の策定及び履行管理を行うことにより、滞納の長期化を防止する施策を実施。	○納付期限までに納付がなかった事業所に対して、年金事務所と連携して、電話による納付督促を集中的に実施するための全国集約コールセンターを効率的に運営し、督促指定期限までの納付督促を確実に実施。 ○事業所から納付が困難である旨の申出を受けた場合は、当該事業所の財務状況を丁寧かつきめ細かく確認した上で、必要な事業所に対して、事業所の実情に応じた法定猶予制度の適用を進め、納付計画期間内に完納するよう納付協議を行うことで、滞納保険料の納付を確実に確保。 ○法定猶予期間が満了しても完納に至らない事業所については、直ちに差押えを行うよりも、事業所の具体的な実情に即して分割納付を継続する方が徴収上有利であると認められる場合は、法定猶予によらない分割納付を認め、継続的に管理。 ○納付協議に応じない事業所や納付計画の不履行を繰り返す事業所等に対しては、諸規程の手順に沿って、財産調査や差押えを実施。 ○その結果、令和7年9月末の適用事業所に占める滞納事業所の割合は4.8%となり、令和6年度末の4.9%から改善。 <table><tr><th></th><th>令和6年度末</th><th>令和7年9月末</th><th></th><th>令和6年9月末</th><th>令和7年9月末</th></tr><tr><td>滞納事業所数</td><td>140,958事業所</td><td>140,074事業所</td><td rowspan="2">差押執行事業所数</td><td rowspan="2">22,487事業所</td><td rowspan="2">30,693事業所</td></tr><tr><td>適用事業所に占める滞納事業所の割合</td><td>4.9%</td><td>4.8%</td></tr></table>		令和6年度末	令和7年9月末		令和6年9月末	令和7年9月末	滞納事業所数	140,958事業所	140,074事業所	差押執行事業所数	22,487事業所	30,693事業所	適用事業所に占める滞納事業所の割合	4.9%	4.8%									
	令和6年度末	令和7年9月末		令和6年9月末	令和7年9月末																					
滞納事業所数	140,958事業所	140,074事業所	差押執行事業所数	22,487事業所	30,693事業所																					
適用事業所に占める滞納事業所の割合	4.9%	4.8%																								

8

I - 4 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況																
徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底	○広域に事業を行っている等の徴収の困難性が高く、滞納が長期間又は高額となっている事業所については、特別法人対策部が所管し、納付指導や滞納処分を迅速かつ適切に実施することにより、収納未済額の圧縮強化を図る。 また、地域代表年金事務所等に設置している特別徴収対策課の役割を強化し、管内事務所の困難事案への協力支援等を実施することにより、収納未済額の圧縮を図る。	○徴収の困難性が高く、滞納が長期又は高額となっている事業所については、本部の専門部署である特別法人対策部が所管し、納付指導や滞納処分を実施。																
		○繰越事案の徴収体制強化とともに、新規移管分は9月までに納付資力等を確認し、対応方針を決定。																
		○その結果、令和7年9月末の特別法人対策部所管の対象所管事業所数が357事業所、収納未済額が166億円となり、令和7年度移管分を含め、39事業所、3億円を削減。																
		【特別法人対策部の取組状況】																
		<table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="3">令和7年度所管分</th><th rowspan="2">令和7年9月末</th></tr><tr><th>前年度からの繰越</th><th>令和7年度移管分</th><th>合計</th></tr><tr><td>所管事業所数</td><td>189事業所</td><td>207事業所</td><td>396事業所</td><td>357事業所</td></tr><tr><td>収納未済額 (延滞金含む)</td><td>105億円</td><td>64億円</td><td>169億円</td><td>166億円※</td></tr></table>		令和7年度所管分			令和7年9月末	前年度からの繰越	令和7年度移管分	合計	所管事業所数	189事業所	207事業所	396事業所	357事業所	収納未済額 (延滞金含む)	105億円	64億円
	令和7年度所管分			令和7年9月末														
	前年度からの繰越	令和7年度移管分	合計															
所管事業所数	189事業所	207事業所	396事業所	357事業所														
収納未済額 (延滞金含む)	105億円	64億円	169億円	166億円※														
		※年度途中で移管終了した事業所の収納未済額を含む。																
		○ <u>地域代表年金事務所等に設置している厚生年金特別徴収対策課において、滞納処分等を受けたにもかかわらず、滞納保険料等の納付について誠実な意思を有すると認められない等の対応困難な地域部管内の事業所に対し、事業所訪問の際に年金事務所職員に同行し納付協議の支援を行うことで徴収スキルの向上を図った。</u> 当該事業所との納付協議において、納付困難との申出があった場合は、事業所の実情に即し、滞納解消に向けた納付計画を策定し、法定猶予の適用等を検討。結果、令和7年9月末において788件の納付計画（誓約）書を徴取。納付協議に応じない事業所に対しては、 <u>搜索を含めた臨場調査時にも同行・支援し、令和7年9月末において、1,423件の差押えを執行。</u>																
		【困難事案への協力支援】																
		<table><tr><th></th><th>令和7年9月末</th></tr><tr><td>納付計画（誓約）書徴取事業所数</td><td>788件</td></tr><tr><td>差押事業所数</td><td>1,423件</td></tr></table>		令和7年9月末	納付計画（誓約）書徴取事業所数	788件	差押事業所数	1,423件										
	令和7年9月末																	
納付計画（誓約）書徴取事業所数	788件																	
差押事業所数	1,423件																	

I - 4 厚生年金保険・健康保険等の保険料徴収対策

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況								
徴収が困難な事業所に対する徴収対策の徹底	○財産の隠匿を図る等の悪質な滞納事業所については、国税庁との連携を強化し、滞納処分等の権限を国税庁に委任する仕組みを活用する。	○財産の隠匿の疑いのある悪質な事業所について、国税庁との連携を図り滞納処分の権限委任を実施。 【国税委任実績】 <table><tr><td></td><td>令和6年度</td><td>令和7年9月末</td></tr><tr><td>新規委任数</td><td>24事業所</td><td>12事業所</td></tr></table>				令和6年度	令和7年9月末	新規委任数	24事業所	12事業所
	令和6年度	令和7年9月末								
新規委任数	24事業所	12事業所								
口座振替の利用促進	○口座振替を利用していない適用事業所については口座振替による保険料納付の利用促進を引き続き図るとともに、新規適用事業所に対する勧奨を本部と年金事務所が連携し、効率的に実施する。	○機構ホームページに口座振替の利用案内及び申出書様式を掲載するとともに、機構公式X（旧Twitter）等による情報発信を定期的の実施し、利用を促進。 ○あわせて、新規適用事業所に対する電話やチラシによる勧奨を継続的に対応。 ○その結果、令和7年9月末の口座振替実施率は81.8%となり、前年同期の81.8%と同等以上の実績で推移。 【口座振替実施率（厚生年金保険料）】 <table><tr><td></td><td>令和6年9月末</td><td>令和7年9月末</td></tr><tr><td>口座振替実施率</td><td>81.8%</td><td>81.8%</td></tr></table>				令和6年9月末	令和7年9月末	口座振替実施率	81.8%	81.8%
	令和6年9月末	令和7年9月末								
口座振替実施率	81.8%	81.8%								
令和8年度計画策定に向けた課題	【収納率の目標・納付指導及び滞納処分等】 ○厚生年金保険料等の収納率について、過去最高実績である令和元年度実績への着実な回復及び更なる向上をどのように図っていくか。 ○滞納事業所に対して経営状況等を丁寧に確認しながら、効果的な徴収対策を継続的に実施し、収納未済額を確実に削減するため、本部と年金事務所が一体となった債権管理、徴収体制の更なる強化に向けた人材育成、事業所の実情に即した適切な徴収対策をどのように図っていくか。									

I - 5 年金給付

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
年金事務所におけるお客様相談室の体制整備	○男性の特別支給の老齢厚生年金に係る支給開始年齢の引上げ完了に伴い、相談件数が増加する令和8年度に備え、年金給付業務を支える専門人材（年金給付専門職や年金相談職員等）の確保、相談ブース増設等の対応を行う。	○老齢年金の請求件数が増加する令和8年度に向けて、年金給付業務を担う専門人材の確保及びスキル向上のため、以下の取組を実施。 ・例年4月に行う年金相談職員の登用について、1月への前倒しを実施。 ・専従規定により窓口にしかならなかった年金相談職員の職務を見直し、必要に応じ老齢年金等の一次審査への従事も可能とするよう整理。 ○請求件数の増加により混雑が見込まれる54拠点について、お客様が年金相談予約を取りやすい環境を整備するため、常設相談ブースを増設することとし、これに向けた準備に着手。
事務センターの年金給付業務の集約	○事務センターに残る給付業務（年金請求書等の入力業務等）の事務処理の効率化や従事する職員の役割整理を行い、業務及び人員体制を整理・縮小。	○事務センターで実施している年金給付業務に係る以下の効率化施策を実施。 ・令和7年7月から、老齢年金請求書の入力前に行っている確認業務のうち、請求者の加入記録等の属性に応じ、一部を省略可能とするよう整理。実施に当たっては、半年間の試行実施や検証を行い、正確性を確保。 ・令和7年10月から、年金給付業務に従事する職員の職種ごとの役割整理を行い、正規職員の担う業務を一部事務センター専任職員に担わせるよう変更。 ○上記効率化を踏まえ、事務センターの正規職員を年金事務所お客様相談室に順次シフトし、令和8年度の審査体制を確保。
中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立	○老齢年金請求書等の電子申請の対象者拡大等を踏まえ、安定的な処理体制の確立を図る。また、中央年金センターの人員配置・処理体制の見直しに向けた業務工程及び処理期間の調査・分析、職員の役割の整理等に着手。	○業務量の増加に対応しながら業務の正確性を確保するため、中央年金センターの人員配置や処理体制の見直しに向けた業務実態調査を実施。 ・電子申請担当部署を含む4部署での先行調査を令和7年7月に完了し、令和8年度の業務量増を見据えた人員積算・業務の見直し・職員の役割整理・外部委託化について整理。 ・残る15部署についても先行実施と同様の観点で業務実態調査を実施しており、年内を目途に調査完了予定。 ○調査結果を踏まえ、令和8年度以降の体制見直しや更なる外部委託化を検討予定。

I - 5 年金給付

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度 of 主な取組状況
年金決定時チェックの着実な実施	<ul style="list-style-type: none">○年金給付の正確性を確保するため、年金決定直後に中央年金センターで決定内容をチェックし、事務処理誤りの予防・早期対応を図る。○年金決定時チェックの結果を分析し、検証範囲の拡大を検討するとともに、業務処理マニュアル（年金給付、年金相談）の整備やシステムチェック機能の強化を図る。	<ul style="list-style-type: none">○令和7年9月までに各年金事務所等で決定した老齢・遺族・障害年金（以下「年金裁定」という。）約75万件について、事務処理誤りが生じやすい要件に該当した約13万件の決定内容を適切にチェックし、83件について事務処理誤りの予防・早期対応を図った。また、年金センターで実施した年金の決定内容（以下「年金額改定等」という。）についても審査の妥当性の確認を実施し、令和7年9月までに約6.4万件についてチェックを行い、19件について事務処理誤りの早期対応を図った。○令和6年度の年金裁定及び年金額改定等のチェック結果を分析、留意点を把握し、令和7年8月に事務処理誤りの再発防止のため業務処理マニュアルの整備を実施。○令和7年4月より年金額改定等について検証範囲を拡大。また、システムチェックによる年金給付の正確性の向上、給付審査の効率性を図るため、「年金相談時の記録確認及び見込額試算機能の改善」に係るシステム開発に着手。
障害年金業務の適正かつ安定的な運営	<ul style="list-style-type: none">○認定業務の適正性の向上<ul style="list-style-type: none">・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関与する仕組みを着実に実施し、認定業務の充実を図る。・認定医に対し認定事例や認定基準の考え方などの情報を共有するために開催している認定医会議について、これまでの開催実績等も踏まえ、認定業務の一層の標準化のための工夫を図る。	<ul style="list-style-type: none">○令和7年6月の「令和6年度の障害年金の認定状況についての調査報告書」を受けて当初の計画に加え必要な対応を実施。・審査の客観性や公平性を高める観点から、複数の認定医が関与する仕組みについて対象範囲を拡大し、全ての不支給事案について複数認定医による審査を開始（令和7年8月～）。・職員が作成する事前確認票について、職員による等級に関する記載を廃止、認定調書は、不支給となる場合など、理由を丁寧に記載するよう認定医に周知、および不利益処分等の理由付記文書の改善（令和7年8月～）。・全認定医を対象に調査報告書の概要を説明するとともに精神障害の認定事例の共有をするため、令和7年8月に認定医会議を実施。調査報告書の今後の対応策について周知するため、9月にオンラインで認定医会議を実施。・調査報告書を受けて、障害認定審査委員会に福祉職の外部委員を追加（令和7年8月～）、確実に取組を実施するため障害年金センターの審査体制の拡充を実施（令和7年10月～）。・令和6年度以降の精神障害等の不支給等事案について、認定基準等に則り、適切な判定が行われているかどうか、令和6年12月24日原処分までの8,375件について点検を実施。うち、335件（約4.0%）について支給（令和7年11月28日時点）。

I - 5 年金給付

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況																						
お客様サービスの向上	<ul style="list-style-type: none">○老齢、障害、遺族等の年金請求に係る請求書の記載事項レイアウトの見直しを実施。○令和8年度に男性の特別支給の老齢厚生年金にかかる支給開始年齢の引上げが完了することを踏まえ、65歳到達時の請求案内やリーフレットの見直しを実施。○迅速な支給決定のため、サービススタンダードの達成率90%以上を維持。また、サービススタンダードの所要日数等についてサービス向上の観点から見直しを検討。	<ul style="list-style-type: none">○令和7年6月から、お客様の負担軽減のため、老齢・障害・遺族・寡婦年金請求書の記載事項について、機構の既保有情報で確認可能な事項を削除するとともに、分かりやすさの観点からの記載事項の見直しを実施。併せて、年金請求手続時に年金受取口座を公金受取口座へ登録するかどうかの意思確認を行うため、年金請求書に意思確認欄を新設。○令和7年11月から、お客様の声等での要望を踏まえ、死亡届・未支給年金請求書を複写形式から単票形式へ変更し、添付書類や制度説明も分かりやすい内容へ大幅に見直しを実施。○令和8年度に男性の支給開始年齢の引上げが完了することを契機に、「制度説明や記入方法の分かりづらさ」や「手続きの煩雑さ」の解消に向け、ターンアラウンド年金請求書やリーフレットの見直しを実施。（令和8年4月様式変更予定）○老齢年金、遺族年金及び障害年金の新規裁定について、令和7年9月末時点でいずれもサービススタンダードの達成率90%以上を維持。 <p>【サービススタンダードの達成率】</p> <table><tr><th>年金種別</th><th>所要日数</th><th>達成率</th><th>平均所要日数</th></tr><tr><td rowspan="2">老齢年金</td><td>1か月</td><td>98.5%(98.2%)</td><td>23.4日(23.6日)</td></tr><tr><td>2か月（加入状況の再確認を要する場合）</td><td>93.4%(94.5%)</td><td>36.4日(34.4日)</td></tr><tr><td rowspan="2">遺族年金</td><td>1か月</td><td>98.1%(98.2%)</td><td>23.6日(23.8日)</td></tr><tr><td>2か月（加入状況の再確認を要する場合）</td><td>93.5%(93.9%)</td><td>33.1日(33.2日)</td></tr><tr><td>障害年金</td><td>3か月</td><td>95.9%(95.1%)</td><td>67.9日(65.1日)</td></tr></table> <p>※括弧内は令和6年度</p>	年金種別	所要日数	達成率	平均所要日数	老齢年金	1か月	98.5%(98.2%)	23.4日(23.6日)	2か月（加入状況の再確認を要する場合）	93.4%(94.5%)	36.4日(34.4日)	遺族年金	1か月	98.1%(98.2%)	23.6日(23.8日)	2か月（加入状況の再確認を要する場合）	93.5%(93.9%)	33.1日(33.2日)	障害年金	3か月	95.9%(95.1%)	67.9日(65.1日)
	年金種別	所要日数	達成率	平均所要日数																				
老齢年金	1か月	98.5%(98.2%)	23.4日(23.6日)																					
	2か月（加入状況の再確認を要する場合）	93.4%(94.5%)	36.4日(34.4日)																					
遺族年金	1か月	98.1%(98.2%)	23.6日(23.8日)																					
	2か月（加入状況の再確認を要する場合）	93.5%(93.9%)	33.1日(33.2日)																					
障害年金	3か月	95.9%(95.1%)	67.9日(65.1日)																					
令和8年度計画策定に向けた課題	<p>【年金事務所におけるお客様相談室の体制整備】</p> <ul style="list-style-type: none">○今後の老齢年金請求件数の恒常的な増加を踏まえ、将来にわたり安定的な給付業務の執行体制をどのように構築していくか。 <p>【中央年金センターの安定的な事務処理体制の確立】</p> <ul style="list-style-type: none">○業務実態調査結果を踏まえ、令和8年度以降の体制見直しや更なる外部委託化の方針を整理し、どのように進めるか。 <p>【障害年金業務の適正かつ安定的な運営】</p> <ul style="list-style-type: none">○認定業務の客観性・公平性の向上に向けた更なる取組をどのように進めるか。 <p>【お客様サービスの向上】</p> <ul style="list-style-type: none">○令和7年制度改正や男性の支給開始年齢引上げ完了を踏まえ、分かりやすい通知・リーフレットや機構ホームページ等での周知・広報をいかに効果的に実施・展開するか。																							

I - 6 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
年金記録 の確認等 の対応	○ねんきん定期便及び「ねんきんネット」で加入状況を確認できる環境を引き続き提供するとともに、持ち主不明記録検索機能の周知や「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の被保険者に対する通知の再送付等を行う。	○未統合記録の解明を図るための以下の取組を実施。 <u>未解明記録は約1,660万件（令和7年9月時点）となり、1,676万件（令和7年3月時点）から約16万件減少。</u> 【参考資料P9 未統合記録（5,095万件）の解明状況】 ○ねんきん定期便及び「ねんきんネット」でお客様が加入状況を確認できる環境を継続して提供。 ○「ねんきんネット」持ち主不明記録検索機能の更なる利用促進に向け以下の対応を実施。 ・機構ホームページでのバナー追加及び表示の見直し（令和7年8月） ・機構公式X（旧Twitter）及びFacebookによる情報発信（令和7年8月・11月） ・「ねんきん月間」の取組として、「年金記録の確認の呼びかけ」リーフレットを年金事務所に設置（令和7年11月～） ○「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等に未回答の方に対し送付するねんきん定期便に、ご自身の年金記録を確認するよう促すメッセージを記載し、約18.7万件的呼びかけを実施。また、「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」等の未回答者への通知については、令和7年度の送付対象被保険者約10万人のうち、約5.8万人（令和7年9月末現在）に対して送付した結果、約1.5万人の方から回答があり、約1.3万人の方の記録が回復。
	○ねんきん定期便や年金請求書（事前送付用）、統合通知書等を活用した注意喚起を行い、年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方へ来所等による確認を呼びかける。 ○お客様が年金請求手続に来所される場合は、チェックシートにより年金記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を引き続き徹底する。	○ねんきん定期便、統合通知書※、年金請求書（事前送付用）を活用した注意喚起を実施。 ※法律の規定により賃金や物価の変動に応じて年度ごとに改定された年金額と、金融機関等の口座振込で6月から翌年4月（2カ月に1回）まで毎回支払われる金額を同時にお知らせする場合に、1つのはがきでお届けするもの。 ・ねんきん定期便を活用し、年金記録の確認の呼びかけを実施。 令和7年9月末送付件数：約3,109万件 ・統合通知書を活用し、「もれ」や「誤り」がないかの確認の呼びかけを実施。 令和7年9月末送付件数：約3,851万件 ・年金請求書（事前送付用）を活用し、年金事務所等での記録の確認の呼びかけを実施。 令和7年9月末送付件数：約46万件 ○年金請求書（事前送付用）に同封するリーフレットを活用し、ご本人の記録確認に併せてご家族（亡くなられた方も含む）の年金記録の確認及び心当たりがある場合には年金事務所へ相談するよう呼びかけを実施。 ○お客様が年金請求手続で来所された場合に、チェックシートにより年金加入記録に「もれ」や「誤り」がないかどうかの確認を徹底。

I - 6 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
年金記録の正確な管理等の実施	○年金記録を適正に管理するため、新規の資格取得届提出時における確認の徹底や、被保険者・年金受給者・受給待機者等における基礎年金番号とマイナンバーの紐付けを徹底するための取組を、引き続き実施。	○年金記録の適正な管理を行うため、資格取得時において基礎年金番号とマイナンバーを確実に確認するなどの取組を実施。 ○市区町村には令和7年11月に第1号被保険者で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、事業主には令和7年12月に第2号及び第3号被保険者で未紐付けの方の個人番号等登録届の提出勧奨、被保険者及び受給待機者ご本人には令和8年2月に個人番号等登録届の提出勧奨を行う予定。 ○令和7年9月末現在、被保険者及び年金受給者約9,708万人のうち約9,691万人が紐付き、 <u>紐付け率は99.83%（令和7年3月末99.82%）となった</u> （紐付いていない方は約16万人）。
令和8年度計画策定に向けた課題	【年金記録の確認等の対応】 ○未統合記録の解消に向けたこれまでの取組（年金記録確認の呼びかけ、「ねんきんネット」の「持ち主不明記録検索機能」の周知及び年金相談時等における記録確認の徹底等）を踏まえ、引き続き未統合記録の解消に向けた取組をどのように行っていくか。 【年金記録の正確な管理等の実施】 ○マイナンバーと基礎年金番号の紐付けの徹底に向け、これまでの取組（市区町村、事業主への協力依頼、ご本人への個人番号等登録届の提出勧奨）を踏まえ、引き続き紐付けの徹底にどのように取り組んでいくか。	

I - 7 年金相談

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
年金事務所で の相談	○予約の取りづらい拠点や令和8年度以降の年金相談の増加を踏まえ、必要な相談ブース数の確保等により年金相談の予約率90%以上及び平均待ち時間30分未満を維持。	○相談需要が増加する令和8年度に向けて、令和6年度において特に予約の取りづらかった6拠点に6ブースを追加し、1,694ブースを確保。 <u>令和7年4月から9月までの平均予約率は90.8%（対前年比+2.1%）と引き続き90%以上を維持。</u> また、予約のないお客様についても待ち時間30分未満で対応し、引き続きお待たせしない相談体制を維持。
	○年金制度の仕組み等の一般的な電話相談について、できる限りコールセンターで受電する体制を整備。	○年金事務所の電話がつながりにくい状況を改善するため、一般的な相談については、オンラインサービスや各ダイヤルにシフトするよう機構ホームページの掲載方法を変更（令和7年9月から）。 ○ <u>コールセンターにおいて、通話内容をリアルタイムでテキスト化する機能を追加し、相談事跡の作成作業を簡略化することで、オペレーター1人当たりの応答件数の増加を図ること</u> で受電体制を整備（令和7年9月から）。
コールセンターでの 相談	○全ダイヤル合計及び各ダイヤルの応答率70%以上の確保、コールセンター業務の効率化及び入電数平準化、お客様利便性及び応答品質の向上を図る施策を実施。 ・送付物の発送時期の見直しや分散化、チラシの記載内容の見直し ・自動音声案内による通知書等の再交付自動受付サービスの導入 ・外国人の増加傾向を踏まえた、マルチランゲージサービス（多言語通訳）の拡充 等	○機構ホームページの年金Q&Aやチャットボットなどの充実による入電量の削減、コールセンター間の協力連携やこまめな入電調整の取組を実施した結果、 <u>令和7年4月から9月において、全ダイヤル合計の応答率は81.1%（対前年比+0.6%）、各ダイヤルも概ね70%以上の応答率を確保。</u> また、お客様満足度調査を通年実施とし、経常的に応答品質の改善につながる取組を実施。 ・入電数を平準化するため、各種送付物の発送直後に入電が集中しないよう発送時期を調整。また、照会の多い電子申請について、チラシの内容を見直し、利用方法を詳細に記載。 ・お客様の利便性向上のため、令和7年9月のコールセンター電話機器類更改に併せ、自動音声案内による通知書等の再交付自動受付サービスを開始。 ・外国人のマルチランゲージサービス（多言語通訳）利用を拡充するため、日本年金機構公式X（旧Twitter）に加え、新たに令和7年6月からFacebookによる発信を開始するとともに、機構ホームページにサービスの利用案内を「やさしい日本語」で掲載し、周知・広報を充実。 なお、令和7年4月から9月の利用件数は5,209件（対前年比+1,669件）、令和7年9月末時点で利用する市区町村は787市区町村に拡充（令和6年9月末時点：732市区町村）。

令和8年度計画策定に向けた課題	<p>【年金事務所で相談】</p> <p>○相談需要が増加する令和8年度以降、安定的な窓口体制を維持し、予約の取りやすさを確保するため、常設相談ブース数の適正化と人員体制の整備をするとともに、お客様の来訪を要しない相談完結にどのように取り組むか。</p> <p>【コールセンターでの相談】</p> <p>○電話機器類更改後の安定的な受電体制を維持・整備しつつ、サービス及び業務品質の向上をいかに図っていくか。</p>
-----------------	--

I - 8 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
分かりやすい情報提供の推進	○お客様向け文書について、文書デザイナー等が参画する「お客様向け文書モニター会議」や若い世代等で構成する「アンケートモニター」の活用による改善を実施。	○機構本部に設置した職員で構成する「お客様向け文書審査チーム」において、令和7年4～9月で25種類のお客様向け文書の審査を行い、お客様目線でより分かりやすい文書となるよう改善を実施。 特に、多くのお客様にお送りする7種類の文書については、若い世代を含むお客様で構成する「アンケートモニター」から幅広いお客様目線でのご意見やご指摘を聴取した上で「お客様向け文書モニター会議」を開催。会議の間ではモニターである一般の方及び文書デザイナーのご意見、ご指摘を直接聴取することにより、分かりやすい文書となるよう改善を実施。
	○機構ホームページについて、必要な情報へのたどり着きやすさを実現するためのデザイン及び情報構成の見直しや、より効果的に疑問を解決できるようQ & Aの改善を実施する他、チャットボットの充実及び多言語化への対応等の機能改善の検討等を実施。	○令和8年3月の機構ホームページの更改に併せたデザイン見直しに向け、お客様視点を踏まえた見やすく、分かりやすいページ作りを進めるとともに、お客様が必要な情報に容易にたどり着けるよう、記事の分類や階層構造の在り方を検討。 ○オンラインサービス（ねんきんネット、ねんきんチャットボット等）、お客様の疑問に答えるQ & A、電話（ねんきんダイヤル等）や対面窓口（年金事務所等）などの情報を一元的に案内する「チャネル案内ページ」を機構ホームページに新設するとともに、当該ページに誘導する二次元コードを活用しながら機構公式SNSなど様々な媒体により幅広く周知することで、お客様が求める情報にたどりつきやすい環境の整備を促進。 【参考資料P14 チャネル案内ページ及びリーフレットの活用】 ○Q & Aはお客様の疑問を効果的に解決できるよう、正確性や分かりやすい表現が求められることから、 ・最終更新から一定期間が経過した記事 ・アクセス状況を分析し、お客様の疑問が解消していないと考えられる記事を抽出し、品質向上のための改善を実施。 ○ねんきんチャットボットについて、「オンライン事業所年金情報サービス」（令和7年6月）、「ねんきん定期便」（令和7年7月）のカテゴリを新たに追加するとともに、令和8年4月の更改に向け、チャットボットの全体構成の見直しや多言語翻訳機能の追加などを含め必要な調達手続を実施。
公的年金制度に対する理解の促進	○教育関係機関や企業等における年金セミナー及び制度説明会を実施するとともに、実施内容の充実により参加者を一層拡大。	○主として若年者の理解を深めるための年金セミナー及び企業や地域における年金制度説明会について、相手先のニーズや環境に応じた方法で実施し、参加者数を拡大。また、新社会人、小・中学生向けにセミナーを実施するなど対象を拡大。 ・年金セミナー：実施回数1,503回（1,087回）、参加人数58,476人（45,224人） ・年金制度説明会：実施回数2,082回（1,478回）、参加人数120,725人（81,170人） <div>（ ）は前年同期</div>

I - 8 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
公的年金制度に対する理解の促進	<p>○年金委員の活動に必要な情報の発信、活動内容の把握、研修内容の充実等を実施。また、機構ホームページ等を活用した広報、企業等への働きかけを強化し、委嘱を拡大。</p> <p>○関係団体との連携として、市区町村、官公庁、教育関連団体、事業主団体、社会保険労務士会、年金受給者協会、外国人支援・交流団体等の各団体と連携し、効果的な普及・啓発活動を推進。</p>	<p>○年金委員活動に必要な情報について、機構ホームページを通じて情報発信するとともに、全国の年金事務所で年金委員向けにオンラインサービスや外国人対策に関する内容を組み入れた研修を実施。</p> <p>○年金委員からの要望を踏まえ、オンラインサービス、お客様の疑問に答えるQ & A、電話や対面窓口などの情報を一元的に掲載したリーフレットを作成の上、職域型年金委員及び地域型年金委員に配付し、活用を依頼。</p> <p>○年金委員の委嘱拡大について、市区町村向け情報誌や機構ホームページ等を活用して、年金委員制度や活動内容の広報を実施。電話や文書による委嘱勧奨活動により、<u>職域型年金委員及び地域型年金委員ともに委嘱数を拡大。</u></p> <p>・職域型年金委員数：137,840人(令和7年9月末) (令和7年3月末：134,255人)</p> <p>・地域型年金委員数：8,780人(令和7年9月末) (令和7年3月末：8,083人)</p> <p>○地域に根ざした年金制度の普及・啓発を推進するため、各自治体や関係団体（社会保険労務士会、教育委員会、年金受給者協会、ハローワーク等）と連携して地域年金事業運営調整会議を都道府県単位で開催し、委員の皆様へ事業の取組状況等の報告及び公的年金制度に対する理解をより深め、制度加入及び保険料納付に結び付けるための効果的な連携方法等について意見交換を実施。また、外国人支援・交流団体等の各団体と連携し、「やさしい日本語」を用いた資料で説明会を実施するなど効果的な普及・啓発活動を促進。</p>
お客様サービスの向上	<p>○全ての年金事務所を対象にサービス巡回指導を実施し、個別の課題の把握に努めるとともに、「お客様満足度アンケート」の結果や「お客様の声」も踏まえた改善指導等を実施。</p> <p>○遠隔手話通訳及び文字チャットを通じた年金相談について、広報の強化による更なる利用促進を実施。</p>	<p>○令和7年9月までに、本部職員による無予告でのサービス巡回指導を全ての年金事務所に対して実施し、サービス実施状況の確認及び必要な改善指導を実施。またお客様満足度アンケート結果等により把握した各拠点の個別課題に基づく指導や研修等の事後フォローを実施。</p> <p>○遠隔手話通訳サービス利用促進のため、聴覚障害者情報提供施設及び全国社会福祉協議会へ周知広報を実施。</p>
令和8年度計画策定に向けた課題	<p>【分かりやすい情報提供の推進】</p> <p>○高齢者、障害者及び外国人など、多様なお客様に向けてより分かりやすい文書にするため、「やさしい日本語」や「ピクトグラム」の推進にいかに取り組むか。</p> <p>【公的年金制度に対する理解の促進】</p> <p>○公的年金制度の普及・啓発活動を基幹業務の着実な推進につなげるため、年金セミナー、制度説明会の充実、参加者数の拡大をどのように図っていくか。また、年金委員の活躍推進及び委嘱拡大を図るため、どのように活動の支援を強化していくか。</p> <p>【お客様サービスの向上】</p> <p>○「お客様満足度アンケート」の結果や「お客様の声」で寄せられたご意見・ご要望により把握した各拠点の個別課題に基づき、より効果的な改善指導につなげるためにいかに取り組むか。</p>	

I - 9 年金制度改正等への対応

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
年金制度改正への対応	○次期年金制度改正における各改正項目について、施行時期を踏まえた実施計画を策定した上で、事務処理の整備、システム構築及び体制の整備等の準備を着実に進める。	○令和7年6月に「社会経済の変化を踏まえた年金制度の機能強化のための国民年金法等の一部を改正する等の法律」（令和7年法律第74号）が公布されたことに伴い、厚生労働省年金局と連携し、直近で施行を控える改正事項について、基本方針を策定の上システム構築に着手。 ・在職老齢年金の見直し(令和8年4月施行) ・保険料調整制度の創設(令和8年10月施行) ・被用者保険に係る短時間労働者への適用拡大(令和9年10月施行) ○令和7年6月（公布日）に施行された改正事項について、速やかに事務処理の見直しやシステム構築を行い、機構ホームページや情報誌「かけはし」等に掲載し周知広報を実施。 ・国民年金納付猶予制度の延長 ・国民年金高齢任意加入対象の追加 ・障害年金等の直近1年要件の延長 等 ○令和7年年金制度改正について、改正概要を速やかに年金事務所等に周知（令和7年5月及び令和7年6月）するとともに、年金事務所の職員が照会対応や丁寧な説明ができるように、具体的な改正内容や事務処理の方向性などを周知（令和7年10月）。
	○短時間労働者への適用要件が令和6年10月から被保険者数50人超規模の企業に拡大したことに伴い、適正に届出がされるよう事業所調査を実施。	○令和6年10月から短時間労働者の適用拡大の対象となった被保険者50人超規模の適用事業所（約5.1万事業所）に対し、令和6年度から引き続き、適正な届出が行われているかを確認するため、臨場等による事業所調査を実施。
番号法改正等への対応	○令和7年5月以降に戸籍等への記載事項に氏名の振り仮名が追加されることに伴い、J-LISから提供される氏名情報により年金受給者情報等も修正されるため、年金受給者や被保険者への周知に係る対応を適切に実施。	○令和7年5月から戸籍等の氏名に振り仮名の記載が開始されたことに伴い、戸籍の氏名変更の届出が行われると年金受給者情報等も修正され、口座名義との不一致により年金支払に影響を及ぼす場合があるため、機構ホームページや年金振込通知書等による周知・広報を実施。さらに、実際に振り仮名の届出を行った年金受給者に対しては、「氏名変更のお知らせ」を送付するとともに、法務省やデジタル庁等関係機関と連携し、マイナポータル画面でのポップアップによる注意喚起等の様々なチャネルを活用した実効性のある注意喚起を実施。
	○公金受取口座登録法の改正に基づき令和7年6月から年金請求時に公金受取口座の登録意思確認を行うこととなるため、請求書様式の変更及び事務処理を着実に実施。	○令和7年6月から年金請求書に公金受取口座への登録意思確認欄を追加し、年金請求者への意思確認に係る事務処理を適切に実施。また、令和7年11月から登録希望者の年金受取口座情報をデジタル庁に提供開始。 ○既裁定者について、公金受取口座の登録意思確認のための意向確認書の作成・発送、照会対応、書類の受付等の一連の事務処理体制に係る準備を実施。

I - 9 年金制度改正等への対応

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
その他の 制度改正 への対応	○令和7年度税制改正を踏まえ、基礎控除の引上げ等について円滑に実務を実施できるよう、関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備・システム構築等を実施。	○令和7年12月に施行される基礎控除の引上げが令和7年2月定期支払分まで遡って適用されることを踏まえ、老齢年金受給者544万人に対し令和7年12月の年金支払時に老齢年金に係る所得税の源泉徴収額を精算（還付）するため、国税庁等の関係機関と所要の調整を行い、事務処理の整備、システム構築及び事前検証等を適切に実施。 ○また、令和7年度税制改正を踏まえ、令和8年4月に国民年金保険料免除基準等に係る所得控除に「特定親族特別控除」が追加される予定であることから、システム開発に着手。
	○社会保障協定の円滑な発効に向けて、他国の協定実施機関等との協議の状況を踏まえ、必要に応じシステム開発、国内の事務処理の整備、分かりやすい周知・広報等の準備を実施。	○令和7年12月の日・オーストリア社会保障協定の発効に伴い、令和7年10月に在オーストリア日本国大使館における現地説明会、令和7年11月に日本貿易会及び日本在外企業協会の合同説明会並びに機構ホームページへの掲載を通じて本協定の概要や事務手続きを丁寧に説明するとともに、機構における事務処理体制を整備。
令和8年度計画策定に向けた課題	<p>【年金制度改正への対応】</p> <p>○令和8年10月に施行される保険料調整制度をはじめ、各改正事項について、事業主や被保険者に対して分かりやすい周知広報をどのように実施していくか。また、制度を適切に実施するための事務処理・システム構築についてどのように円滑かつ着実に実施していくか。</p> <p>○令和9年10月に施行される短時間労働者への適用拡大（35人超規模の企業への適用拡大）について、新たに対象となる事業所への周知広報や訪問による周知をどのように実施していくか。</p> <p>【番号法改正等への対応】</p> <p>○施行後1年以内（令和8年5月26日まで）に氏名の振り仮名変更の届出がない場合、自治体の職権により振り仮名が戸籍等に記載（公証化）され当該情報が大量に機構に連携されるが、年金振込への影響について、対応方法や周知・広報をどのように整理するか。</p> <p>○既裁定者に係る公金受取口座の登録意思確認事務について、年金受給者への登録意思確認のための意向確認書の作成・発送や照会対応、書類の受付等の一連の事務処理等をどのように滞りなく円滑に実施していくか。</p> <p>【その他の制度改正への対応】</p> <p>○令和8年10月に施行される国民年金育児期間免除制度について、被保険者に対して分かりやすい周知広報をどのように円滑かつ着実に実施していくか。</p>	

II - 1 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況																											
本部	○各チャネルを効率的・効果的に連動させ、お客様サービスの質を高めるとともに、機構の業務を正確で効率的なものにするため、次期中期計画終了時点を見据え、各チャネルの到達すべき姿（ビジョン）の実現に向け、具体的な取組方針・取組事項を策定。	○機構のチャネル戦略は、お客様サービスの質の向上、業務の正確性向上・効率化を図ることを目的として、10年後に到達すべきチャネルの姿（ビジョン）の実現に向け、各チャネルの見直しを段階的に実施することとしており、令和7年度については、中期取組期間（令和8年～10年度）に係る取組方針・取組事項を策定。 【参考資料P17 チャネル戦略の検討状況】 ○令和6年度に策定した短期取組事項（令和6・7年度）については、年金のお問い合わせ窓口を一元的に案内する「チャネル案内ページ」を機構ホームページに新設する等、22項目中14項目の対応が完了。引き続き実現可能な取組事項から実施予定。																											
事務センター	○事務センター間の分散処理を拡大し、業務量の平準化を進めるほか、健康保険被保険者の資格に係る届書の処理期間を維持し、他の届書より優先的に処理を行う。 また、外部委託や事務センター専任職員の活用拡大により、事務処理の更なる効率化を検討。	○これまで実施してきた事務センター間での分散処理による業務量の平準化について、令和8年2月に拡大を実施予定。 <u>健康保険被保険者の資格に係る届書（資格取得届、被扶養者異動届等）について、年間を通じた標準的な処理期間の目標を設定し、最優先で取り組み、繁忙期である4月においても電子申請、電子媒体、紙媒体の全てにおいて標準的な処理期間の目標を達成。</u> <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="3">資格取得届</th><th colspan="3">被扶養者異動届</th></tr><tr><th>電子申請</th><th>電子媒体</th><th>紙媒体</th><th>電子申請</th><th>電子媒体</th><th>紙媒体</th></tr><tr><td>標準的な処理期間の目標</td><td>1日</td><td>2日</td><td>4日</td><td>1日</td><td>2日</td><td>4日</td></tr><tr><td>令和7年4月の実績</td><td>0.6日</td><td>0.2日</td><td>3.3日</td><td>0.9日</td><td>1.0日</td><td>3.4日</td></tr></table> ○小規模事業所に対する簡易的手法による事業所調査の一部について、令和7年4月から外部委託化を実施。また、年金給付業務における職種ごとの役割整理を行い、正規職員が行っていた業務の一部を令和7年10月に配置した事務センター専任職員が担うこととし、令和8年4月に正規職員の年金事務所等へのシフトを実施予定。		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	標準的な処理期間の目標	1日	2日	4日	1日	2日	4日	令和7年4月の実績	0.6日	0.2日	3.3日	0.9日	1.0日	3.4日
	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																							
標準的な処理期間の目標	1日	2日	4日	1日	2日	4日																							
令和7年4月の実績	0.6日	0.2日	3.3日	0.9日	1.0日	3.4日																							
年金事務所	○チャネル戦略や制度改正等への対応状況を踏まえ、大規模拠点の執務スペースの狭隘や小規模拠点の業務運営等の課題に対応しつつ、年金事務所の機能・役割等の見直しについて検討。	○今後のチャネル戦略の推進状況やオンラインビジネスの普及状況を踏まえ、お客様サービスの一層の向上を図るため、年金事務所の望ましい在り方を検討するに当たっての論点整理を開始。																											

II - 1 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
業務の合理化・標準化	○業務処理マニュアルについて、法律改正や現場意見等を踏まえ、適時・適切に見直しを行うとともに、業務に関する疑義照会について、回答状況の進捗管理を行い、期限内回答率90%以上を維持する。	○業務処理マニュアルの適時・適切な見直し ・令和7年6月20日に施行された国民年金の納付猶予制度の延長及び障害年金等の直近1年要件の延長に関する法律改正、現場意見等を踏まえた業務手順の見直しについて、速やかに業務処理マニュアルへ反映し、見直しを実施。 ○疑義照会対応の円滑な実施 ・拠点からの疑義照会について回答状況の進捗管理を行い、令和7年9月末時点の疑義照会の期限内回答率は99.3%と引き続き高い水準を維持。
業務の効率化	○お客様からの意見・要望や、年金事務所等からの提案等について、その効果や実現性などを検証の上、引き続き積極的に取り入れ、業務の効率化に繋げるとともに、サービス・業務改善委員会において組織的共有等を図る。	○お客様の意見を反映し、機構のサービスの質の向上を図ることを目的として設置した「サービス・業務改善委員会」において、お客様の声を反映した改善提案の検討状況の進捗管理を行い、障害年金請求に必要な書類を英語の様式で作成するなど、令和7年9月末で25件の改善を実施。 ○職員提案制度実施要領（要領第24号）に基づく業務改善提案については、年金事務所等の職員から45件の提案があり、本部関係部署において提案内容の効果、実現性などを検証の上、「サービス・業務改善委員会」で審議を行った結果、30件を採用。 ○令和7年度のサービス・業務改善コンテストについては、令和7年7月に募集を開始し、10月までに全国の年金事務所等から210件（サービス改善部門66件、業務改善部門144件）の応募を受付。令和8年2月に本部において本選開催を実施するため、本選出場拠点の選考等の準備を進める予定。
適正な運営経費による効率的効果的な業務運営	○機構の人員体制について「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」に基づき、合理化・効率化を進める。併せて基本計画策定時に想定されていなかった新たな業務に対応するため、不断の合理化・効率化を図りつつ、業務遂行のための実施体制を確保。	○基本計画を踏まえ、業務効率化による人員削減を図るとともに、基本計画策定時に想定されていなかった新たな業務の実施体制を確保するため、令和8年度の概算要求を実施。
	○一般管理費及び業務経費について、執行状況を分析し、コストの可視化を進めるとともに、コスト意識の徹底に努め、中期計画を踏まえた一層効率的な予算執行を進める。	○コストの可視化を進めるため、月次で予算執行状況の分析を行い、常勤役員会で報告。 ○コストの可視化により職員のコスト意識向上を図るため、7月に事務連絡を発出し、年金事務所ごとのコピー機や郵便料金等の支払実績を周知。

II – 1 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）

令和 8 年 度計画策 定に向け た課題	<p>【本部】</p> <ul style="list-style-type: none">○チャネル戦略の取組事項を着実に実行しつつ、当該取組に係る評価及び改善をどのように行っていくか。○ビジョン実現に向けて必要となる長期（令和11～15年度）の取組をどのように策定していくか。 <p>【事務センター】</p> <ul style="list-style-type: none">○安定した処理体制を確保しつつ、事務センターの更なる効率化をどのように進めていくか。 <p>【年金事務所】</p> <ul style="list-style-type: none">○チャネル戦略の推進状況やオンラインビジネスの普及状況を踏まえ、お客様サービスの一層の向上を図るため、どのように年金事務所の望ましい在り方を検討していくか。 <p>【業務の効率化】</p> <ul style="list-style-type: none">○お客様や拠点の職員からの積極的な改善要望・提案などを業務改善に結び付けるため、提案等への検討状況をフォローアップしどのように実現していくか。 <p>【適正な運営経費による効率的効果的な業務運営】</p> <ul style="list-style-type: none">○チャネル戦略やオンラインビジネスモデル、システムの刷新等による今後の業務効率化を踏まえ、機構発足時に策定された基本計画に基づく人員削減の着実な実施にどのように取り組んでいくか。○基本計画策定時に想定されていなかった新たな業務について、不断の合理化・効率化を図りつつ、円滑な業務遂行のための実施体制をどのように確保していくか。○賃金や調達価格の上昇等の社会状況に鑑み、引き続き、執行状況の分析やコストを意識した予算執行をいかに進めるか。
-------------------------------	---

II – 2 外部委託の活用と管理の適正化

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況																													
外部委託の活用	○外部委託の活用による業務効率化を進めるとともに、個人番号の活用やデジタル化の推進に伴う環境変化や技術革新の動向を踏まえ、委託業務ごとのリスク対応や管理を徹底。	○届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、引き続き外部委託を活用し、業務の効率化を推進。令和7年度においては、特に以下の取組を実施。 ・既存の年金受給者の年金振込口座を公金受取口座として登録するため、口座情報をデジタル庁へ情報提供する事業（オプトアウト事業）について、令和6年度に引き続き外部委託を活用するためのプロジェクトチームを設置し、効果的・効率的な委託方法及び履行場所等について検討。 ・遠隔手話通訳（障害をお持ちのお客様への合理的配慮の推進のために令和6年度から開始した取組）について、お客様の利便向上のため年金個人情報の取扱いを可能にするためセキュリティ対策の要件の見直しを検討。次期契約（令和8年度）より年金個人情報の取扱いを含めた外部委託として調達予定。																													
年金個人情報を取り扱う外部委託の適正な管理	○外部委託業務における年金個人情報の管理徹底と業務品質確保のため、外部委託管理ルールを着実に実施し、外部委託を行う上でのリスクの把握及び各プロセスにあるリスクに対して適切に対応。 特に、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査等について、リスクを把握し、組織的な管理を行う。	○外部委託先事業者の適正な管理については、委託先事業者の履行体制、履行方法、個人情報等の保護及び情報セキュリティ体制の遵守状況等が適切であるかを確認するため、次のとおり検査を実施。 【実施件数】 <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">令和7年度（上期）</th><th colspan="2">参考：令和6年度（上期）</th></tr><tr><th>実施件数</th><th>不適事項件数</th><th>実施件数</th><th>不適事項件数</th></tr><tr><td>履行開始前検査</td><td>65</td><td>0</td><td>98</td><td>0</td></tr><tr><td>履行中検査</td><td>178</td><td>3※</td><td>181</td><td>1</td></tr><tr><td>納品時検査</td><td>1,368</td><td>0</td><td>1,345</td><td>0</td></tr><tr><td>履行後検査</td><td>112</td><td>0</td><td>139</td><td>0</td></tr></table> ※不適事項：業務委託員に変更があったにもかかわらず、提出すべき業務委託員名簿の提出が漏れていたもの等 いずれのケースも検査当日に不備が解消 ○なお、新規事業者に対しては業務履行に支障が生じないように、契約締結後の早い段階で現場のセキュリティ対策の確認を行い、不適事項がある場合は速やかな改善を指示し、履行開始前検査で改善結果を確認するなど、一層のリスク対策を実施。 これら各種検査等の状況について、2ヶ月に1回、リスク管理委員会に報告し、本部内に情報共有。また、契約不履行等があった場合における事件・事故・事務処理誤り報告のリスク統括部への提出についても徹底を図るとともに、必要な再発防止策は組織内で共有。		令和7年度（上期）		参考：令和6年度（上期）		実施件数	不適事項件数	実施件数	不適事項件数	履行開始前検査	65	0	98	0	履行中検査	178	3※	181	1	納品時検査	1,368	0	1,345	0	履行後検査	112	0	139	0
	令和7年度（上期）			参考：令和6年度（上期）																											
	実施件数	不適事項件数	実施件数	不適事項件数																											
履行開始前検査	65	0	98	0																											
履行中検査	178	3※	181	1																											
納品時検査	1,368	0	1,345	0																											
履行後検査	112	0	139	0																											
優良な受託事業者の確保	○情報提供依頼（RFI）の活用により、技術革新等の業界動向の把握や優良事業者の発掘をより幅広く的確に行うとともに、RFI協力企業の拡充を図る。	○個人番号の活用やデジタル化の推進に伴う環境変化を踏まえ、優良企業の発掘を的確に行うとともに品質の維持・向上を図るための取組を実施。 ○年金個人情報を取り扱う事業に係る情報提供依頼（RFI）協力企業の拡充を図るため、機構ホームページの委託業務紹介の情報を更新するとともに、新規事業者へ情報提供を求めるダイレクトメールを311社に送付し、RFI協力企業として新規に9社を追加。																													

24

Ⅱ－２ 外部委託の活用と管理の適正化

施策	令和７年度計画の概要	令和７年度の主な取組状況
優良な受託事業者の確保	<ul style="list-style-type: none"> ○事業企画段階及び調達段階のRFI等を実施し、データベース化した情報について事業担当部署を越えて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を整備し、業務ノウハウの蓄積が図れるよう、包括的な委託、SLA（サービス品質に関する合意）達成による複数年契約等を活用。 	<ul style="list-style-type: none"> ○「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（要領第211号）」に基づいて事業企画段階及び調達段階のRFIを実施。実施したRFI結果の957件を新たにRFIデータベースに追加。情報数は令和７年９月末時点で延べ10,545件。 ○優良な事業者が受託しやすく、業務ノウハウの蓄積を図ることができるよう、複数年契約の活用を推進し、国民年金保険料収納業務、コールセンターにおける年金電話相談業務など令和７年度上期に契約した80契約中26契約を複数年契約として締結。
調達に精通した人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ○高い専門的知見が求められる調達業務について、事業担当部署の職員を対象に機構内で実施する調達実務研修や調達審査業務に携わる職員を対象に実施する外部機関の研修等を通じて外部委託担当職員の知見を深め、育成を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業担当部署の調達担当者568名を対象とした調達事務研修、立入検査における基礎知識や検査手順等の習得を目的とした立入検査研修を実施するなど、OJTを通じて業務スキルの向上に努めるとともに、令和７年６月12日に外部専門家を招いて研修を実施し、講義に関連する業務担当部署の42名の調達担当職員が受講。また、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、計18件の研修について延べ44名の調達手続の審査に携わる職員が外部研修を受講。 ○各委託業務の実務に精通した職員育成及び委託先事業者の事業実態やリスク把握のため新たに調達担当者となった職員は、委託先事業者の事業実態やリスク把握のため、履行場所の実査を必須とし、延べ29名の職員が委託先事業者延べ12社の履行場所の実査を実施。 ○外部委託に関する環境の変化や最新の動向の情報を収集するため、外部団体が主催する展示会の情報を事業担当部署に積極的に周知して参加を促し、展示会８件に延べ18人が参加。
令和８年度計画策定に向けた課題	<p>【外部委託の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○業務の効率化を推進するため、届書の処理、データ入力、通知書作成業務等について、どのように外部委託を活用していくか。 <p>【外部委託の適正な管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○調達・外部委託管理ルールに基づく調達の実施、履行前・履行中検査等の履行管理や履行中に問題が発生した際の組織的な情報共有等を引き続きどのように徹底していくか。 <p>【優良な受託事業者の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○紙から電子へのシフトに伴う印刷業者の減少や、AI活用分野の拡大への対応のため、継続した技術革新等の業界動向の把握や優良な受託事業者の確保をどのように図っていくか。 <p>【調達に精通した人材の育成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○調達内容の多様化・複雑化に対応できるよう、調達分野を専門とする人材の育成をどのように進めていくか。 	

II - 3 社会保険オンラインシステムの運用・改善・開発

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
フェーズ1への対応	<ul style="list-style-type: none">○年金制度改正等に係るシステム要件の検討・整理を行い、システム開発を進める。○経過管理・電子決裁システム等の機器更改に向けた作業を進める。	<ul style="list-style-type: none">○年金制度改正や税制改正に伴うシステム開発の要件定義・調達手続を実施。<ul style="list-style-type: none">・令和7年度税制改正に伴う国民年金保険料免除基準の見直し（令和8年6月稼働）・令和7年年金制度改正に伴う短時間労働者に係る賃金要件の撤廃（令和8年10月稼働）○経過管理・電子決裁システムの機器更改（令和8年1月更改）に係る開発を着実に推進するとともに、情報連携システムの機器更改（令和9年1月更改）に係る調達手続を進め開発に着手。
フェーズ2への対応	<ul style="list-style-type: none">○年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として、令和5年度から着手した本格開発について、進捗や品質等を適切に管理しながら推進するとともに、引き続き、体制整備や職員のスキル向上策を実施。	<ul style="list-style-type: none">○令和5年度から着手した開発については、政府最大級の公的年金システムを安全かつ確実に移行させることを最優先として、オープンシステムにおける性能や業務の品質などを確保しつつ、令和7年年金制度改正の取り込み準備を着実に推進。その際、外部有識者に対して、進捗報告や情報共有を行い、助言を仰ぎつつ適切に管理。○開発工程を着実に進めるため、令和7年4月に刷新システム開発部の組織再編を実施。
現行システムへの対応	<ul style="list-style-type: none">○年金制度改正等に係るシステム開発を要件を整理し、計画的にシステム開発を進める。○機構ICT基盤（端末、共通基盤及びネットワーク設備等）の構築を着実に進め、令和8年1月から新たな基盤環境での運用を開始。○コールセンターにおける応答率の向上及び年金事務所との連携強化等を実現するため、コールセンターシステムの更改を行う。	<ul style="list-style-type: none">○システム開発を要する複数の年金制度改正について計画的にシステム要件を整理し、順次、システム開発に着手。また、国民年金第1号被保険者に係る育児期間免除措置や、令和7年度税制改正に伴う年金からの所得税の源泉徴収などのシステム開発を着実に推進。○機構ICT基盤の再構築に伴い関連するシステムと調整を行い、端末設備、共通基盤及びネットワーク設備毎に、環境構築や各種テストを着実に推進。また、全国の各拠点との調整や導入時の研修に向けた準備を実施。（令和8年1月稼働）○令和7年9月に計画通りコールセンターシステムを更改し、各コールセンターにおけるお客様との通話記録のテキスト化、通知書の再交付依頼等の音声案内による自動受付を開始。
令和8年度計画策定に向けた課題	<p>【現行システム及びフェーズ1への対応】</p> <ul style="list-style-type: none">○令和8年度は、複数の年金制度改正事項について、順次開発に着手することを踏まえ、厚生労働省年金局や機構の関係部署間で組織横断的な協力を得ながら、システム開発をどのように着実に進めていくか。○年金制度改正と並行する年金制度改正以外のシステム開発（税制改正や機器更改など）をどのように着実に進めていくか。○更なるオンラインビジネスモデルの推進に係る検討結果を踏まえ、施策を実現できるようどのように着実に進めていくか。 <p>【フェーズ2への対応】</p> <ul style="list-style-type: none">○フェーズ2開発については、何よりも国民の年金記録を安全かつ確実に移行させることを最優先として対応するため、重層的な対策を取りつつ、円滑な開発をどのように進めていくか。	

II - 4 ICT化の推進

施策

令和7年度計画の概要

事業所向け
オンライン
サービス

○届出（電子申請）
利用事業数の増加を目的とした中
小規模事業所への利用勧奨の強化
等を図り、主要7届書の電子申請
割合76%以上、全事業所におけ
る電子申請利用事業所割合35%
以上（被保険者51人以上事業所
における電子申請利用事業所割合
87%以上）まで引き上げることを
目指す。

令和7年度の主な取組状況

○年金事務所による電子申請未実施事業所への個別勧奨、本部によるリーフレット送付等の
周知・広報施策を実施。

○中小規模事業所への利用促進の強化策として、以下の取組を実施。

- 年金事務所が重点的に利用勧奨を実施する対象事業所を、昨年度の被保険者21人以上事
業所から被保険者11人以上事業所に拡大。
- 年金事務所の個別勧奨スキルの強化を目的とした、本部から年金事務所への研修の追加。
- 電子申請を利用しやすい環境を構築するため、機構が提供する届書作成プログラムの改
善、機構ホームページの年金Q&Aやガイドブックの改善等を実施。

○取組の結果、令和7年9月末の実績は以下のとおりであり、令和7年度目標を達成見込み。

【主要7届書の電子申請割合】

届書提出媒体区分		取組開始年度※1	直近5年度				
		令和元年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年9月
電子申請	件数	3,168万件	7,859万件	8,962万件	10,297万件	11,171万件	7,820万件
	(割合)	(23.9%)	(57.7%)	(64.6%)	(70.4%)	(73.9%)	(77.2%)
全体		13,233万件	13,630万件	13,882万件	14,636万件	15,117万件	10,133万件

【事業所数ベースの電子申請割合】

事業所区分		取組開始年度※1	直近5年度					
		令和元年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年9月	
資本金 1億円超	電子申請実施※3 (割合)	7,902 (31.5%)	22,574 (93.3%)	22,091 (94.1%)	21,695 (95.4%)	21,731 (94.6%)	20,967 (94.7%)	
	全事業所※2	25,117	24,195	23,477	22,744	22,971	22,141	
資本金 1億円 以下	被保険者 51人以上	電子申請実施※3 (割合)	62,786 (69.7%)	72,012 (78.5%)	78,392 (84.1%)	83,981 (86.8%)	84,544 (87.7%)	
		全事業所※2	86,846	90,046	91,687	93,211	96,699	96,360
	被保険者 50人以下	電子申請実施※3 (割合)	357,532 (17.1%)	557,306 (25.0%)	622,822 (27.3%)	694,796 (29.7%)	781,859 (32.3%)	790,396 (32.7%)
		全事業所※2	2,095,330	2,226,184	2,284,231	2,341,465	2,420,602	2,414,045
合計	電子申請実施※3 (割合)	393,088 (17.8%)	642,666 (27.4%)	716,925 (29.9%)	794,883 (32.3%)	887,571 (34.9%)	895,907 (35.4%)	
	全事業所※2	2,207,293	2,340,425	2,399,395	2,457,420	2,540,272	2,532,546	

※1 令和元年度から取組を開始
※2 休業など被保険者となるべき者がいない事業所を除いた事業所数
※3 当該年度に電子申請を利用した事業所数

【参考：対前年同時期との比較】

事業所区分		令和6年9月末		令和7年9月末	
		事業所数	割合	事業所数	割合
資本金1億超		21,269	93.4%	20,967	94.7%
資本金1億 以下	51人以上	79,796	83.7%	84,544	87.7%
	50人以下	711,773	29.8%	790,396	32.7%
合計		812,838	32.5%	895,907	35.4%

【参考：50人以下事業所の電子申請利用状況】

被保険者数区分	実施	未実施	実施割合
41人～50人	19,543	5,104	79.3%
31人～40人	31,500	10,059	75.8%
21人～30人	56,275	23,551	70.5%
11人～20人	126,690	79,901	61.3%
1人～10人	556,388	1,505,034	27.0%

27

II-4 ICT化の推進

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況																								
事業所向け オンライン サービス	○通知、照会・情報提供 オンライン事業所年金情報サービスの利用者拡大により、お客様からの確認・照会や機構からの情報提供をオンラインで完結する環境整備を推進するとともに、機構からの紙の通知書送付件数の削減を図る。令和7年度中にサービス利用事業所数（事業主及び社会保険労務士の総利用者数）を12万事業所とすることを目指し、利用勧奨を実施。	○年金事務所による電子申請未実施事業所への電子申請の利用促進と合わせた個別勧奨や、本部によるリーフレットの送付等の周知・広報施策を実施。 ○令和7年1月より、サービスの利用対象者を従来のGビズIDをお持ちの事業所に加えて、電子証明書をお持ちの事業主や社会保険労務士にも拡大したことを踏まえ、新たにサービスを利用可能となった対象者への個別勧奨やマスマーケティング施策を実施。 ○取組の結果、サービス利用事業所数※は、16.9万社となっており、令和7年度目標を達成。 【オンライン事業所年金情報サービスの利用事業所数（累計）】 <table><tr><th></th><th>令和4年度</th><th>令和5年度</th><th>令和6年度</th><th>令和7年9月</th></tr><tr><td>申込事業所数</td><td>12,873社</td><td>49,253社</td><td>115,008社</td><td>168,613社</td></tr></table> ※事業主経由での利用事業所数：15.4万社 社労士経由での利用事業所数：1.4万社 ※同一の事業所について、事業主と社会保険労務士がともに利用している場合、件数が重複して計上される。		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年9月	申込事業所数	12,873社	49,253社	115,008社	168,613社														
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年9月																						
申込事業所数	12,873社	49,253社	115,008社	168,613社																						
個人向け オンライン サービス	○加入、納付・免除 マイナポータル、ねんきんネット等の活用や、お客様が窓口に来所した際や年金セミナー・雇用保険説明会等の機会を捉えた利用勧奨の取組を進め、電子申請割合について、国民年金被保険者関係届・学生納付特例申請書は25%以上、国民年金保険料免除申請書は11%以上とすることを目指す。	○年金事務所による窓口来訪者への個別勧奨や、地域コミュニティを活用した協力依頼等を実施。 ＜地域コミュニティを活用した協力依頼（例）＞ ・地域の行政機関、学校、事業所等を通じたサービスの周知（ポスターやリーフレットの設置等） ・学生向け年金セミナーやハローワークでの雇用保険説明会におけるサービスの周知 ○本部においては、従来のリーフレットの送付やインターネット環境を活用した周知・広報施策の取組に加え、個別勧奨スキルの強化を目的とした年金事務所への研修の追加、リーフレット送付対象者の拡大、機構ホームページのねんきんQ&Aの改善等を実施。 ＜本部による周知・広報施策＞ ・マイナポータルのお知らせや「ねんきんネット」のメール機能を活用した利用勧奨 ・大量送付物（納付書や年金証書）への案内文掲載やリーフレット同封 ・機構ホームページや機構公式Xを活用した情報発信 ○取組の結果、令和7年9月末の国民年金保険料免除申請書等の簡易な電子申請サービスの利用件数（割合）は以下のとおりであり、令和7年度目標を達成見込み。 <table><tr><th rowspan="2">届書</th><th colspan="4">件数（割合）</th></tr><tr><th>令和4年度</th><th>令和5年度</th><th>令和6年度</th><th>令和7年9月※</th></tr><tr><td>国民年金被保険者関係届書（申出書）</td><td>3.8万件（3.2%）</td><td>15.5万件（10.8%）</td><td>30.8万件（19.9%）</td><td>21.3万件（25.0%）</td></tr><tr><td>国民年金保険料免除・納付猶予申請書</td><td>8.5万件（2.1%）</td><td>25.7万件（6.7%）</td><td>36.3万件（10.0%）</td><td>27.4万件（13.3%）</td></tr><tr><td>国民年金保険料学生納付特例申請書</td><td>5.6万件（4.6%）</td><td>25.9万件（12.7%）</td><td>43.1万件（22.0%）</td><td>40.7万件（27.2%）</td></tr></table> ※令和7年10月21日時点で把握している速報値 ○更なる電子申請利用者の拡大に向けた対策として、年金事務所にタブレット端末等を設置することで、来訪者が年金事務所窓口で電子申請を利用できる環境を構築することを検討	届書	件数（割合）				令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年9月※	国民年金被保険者関係届書（申出書）	3.8万件（3.2%）	15.5万件（10.8%）	30.8万件（19.9%）	21.3万件（25.0%）	国民年金保険料免除・納付猶予申請書	8.5万件（2.1%）	25.7万件（6.7%）	36.3万件（10.0%）	27.4万件（13.3%）	国民年金保険料学生納付特例申請書	5.6万件（4.6%）	25.9万件（12.7%）	43.1万件（22.0%）	40.7万件（27.2%）
届書	件数（割合）																									
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年9月※																						
国民年金被保険者関係届書（申出書）	3.8万件（3.2%）	15.5万件（10.8%）	30.8万件（19.9%）	21.3万件（25.0%）																						
国民年金保険料免除・納付猶予申請書	8.5万件（2.1%）	25.7万件（6.7%）	36.3万件（10.0%）	27.4万件（13.3%）																						
国民年金保険料学生納付特例申請書	5.6万件（4.6%）	25.9万件（12.7%）	43.1万件（22.0%）	40.7万件（27.2%）																						

II - 4 ICT化の推進

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況																																	
個人向け オンライン サービス	○申請（届出） 扶養親族等申告書の簡易な電子申請サービスの電子申請割合について、前年度以上の伸び幅を目指す。また、老齢年金請求書の電子申請について、ニーズの把握・分析を踏まえた、お客様への効果的な周知・広報を行う。	○年金事務所による窓口来訪者への個別勧奨や地域コミュニティを活用した協力依頼※及び本部による周知・広報施策※を実施。 ※具体的な取組内容は「○加入、納付・免除」の「令和7年度の主な取組状況」を参照 ○扶養親族等申告書の簡易な電子申請サービスに係る利用促進のための施策等の対応として以下の取組を実施。 ・扶養親族等申告書（T A）の同封リーフレットに、電子申請の手続方法を手順ごとに説明する動画の二次元コードを記載、操作方法のよくある質問を記載、電子申請のメリットを大きく表示する等の改善 ・電子申請入力画面の説明文言の一部をより分かりやすく変更 ※「扶養親族等申告書」の利用促進の結果は、届出が集中する令和7年10月以降も含め、下期中に集計予定 ○老齢年金請求書の電子申請については、年金事務所窓口における電子申請アンケート等のお客様のご意見を踏まえて、勧奨用リーフレットの見直しを行うとともに、より詳細な申請手順の説明を記載した電子申請ガイドを作成し、窓口での交付や機構ホームページ掲載による周知・広報を実施。																																	
	○通知・情報提供 国民年金保険料控除証明書の電子送付サービスについて、通知書発行件数に対する電子送付サービスの利用率の伸び幅を令和6年度実績から2.0ポイント以上、公的年金等の源泉徴収票の電子送付サービスについて、同利用率の伸び幅を令和6年度実績から1.0ポイント以上、ねんきん定期便のペーパーレス化について、ねんきん定期便送付者に対するペーパーレス化登録率を10%以上とすることを目指して利用促進の取組を実施。	○年金事務所による窓口来訪者への個別勧奨や、地域コミュニティを活用した協力依頼※1等を実施。 ○リーフレットの送付等、本部による周知・広報施策※1を実施した他、本部による年金事務所への研修の強化、リーフレット送付対象者の拡大、機構ホームページのねんきんQ&Aの改善等を実施。 ※1 具体的な取組内容は「○加入、納付・免除」の「令和7年度の主な取組状況」を参照 ○取組の結果、令和7年9月末のペーパーレス化（紙通知書郵送抑止）登録件数（割合）は以下のとおり、ねんきん定期便を除き、令和7年度目標を達成見込み。 <table><tr><th rowspan="2">通知書</th><th colspan="2">令和5年度</th><th colspan="2">令和6年度</th><th colspan="2">令和7年9月</th></tr><tr><th>件数（割合）</th><th>前年度比</th><th>件数（割合）</th><th>前年度比</th><th>件数(割合)</th><th>前年度比</th></tr><tr><td>国民年金保険料控除証明書</td><td>30.6万人 (3.5%)</td><td>-</td><td>83.0万人 (10.1%)</td><td>+52.4万人 (+6.6ポイント)</td><td>93.1万人 (11.3%) ※2</td><td>+10.1万人 (+1.2ポイント)</td></tr><tr><td>公的年金等の源泉徴収票</td><td>30.5万人 (0.8%)</td><td>-</td><td>81.5万人 (2.3%)</td><td>+51.0万人 (+1.5ポイント)</td><td>90.1万人 (2.5%) ※2</td><td>+8.6万人 (+0.2ポイント)</td></tr><tr><td>ねんきん定期便※3</td><td>353.6万人 (3.9%)</td><td>-</td><td>470.0万人 (7.1%)</td><td>+116.4万人 (+3.2ポイント)</td><td>501.2万人 (7.6%)</td><td>+31.2万人 (+0.5ポイント)</td></tr></table> ※2 令和6年度の発行件数を基にして計算した参考値 ※3 ねんきん定期便の（）内のペーパーレス化登録割合は、正確なねんきん定期便発行件数を集計中のため、過去の発行件数の平均値等から計算した参考値を記載 ○ねんきん定期便については、ペーパーレス化登録を勧奨するためのリーフレットを国民年金の適用勧奨状の同封物に追加（令和7年11月）。加えて、納入告知書等の事業所向け送付物へ同様のリーフレットを追加（令和7年5月、11月）。	通知書	令和5年度		令和6年度		令和7年9月		件数（割合）	前年度比	件数（割合）	前年度比	件数(割合)	前年度比	国民年金保険料控除証明書	30.6万人 (3.5%)	-	83.0万人 (10.1%)	+52.4万人 (+6.6ポイント)	93.1万人 (11.3%) ※2	+10.1万人 (+1.2ポイント)	公的年金等の源泉徴収票	30.5万人 (0.8%)	-	81.5万人 (2.3%)	+51.0万人 (+1.5ポイント)	90.1万人 (2.5%) ※2	+8.6万人 (+0.2ポイント)	ねんきん定期便※3	353.6万人 (3.9%)	-	470.0万人 (7.1%)	+116.4万人 (+3.2ポイント)	501.2万人 (7.6%)
通知書	令和5年度			令和6年度		令和7年9月																													
	件数（割合）	前年度比	件数（割合）	前年度比	件数(割合)	前年度比																													
国民年金保険料控除証明書	30.6万人 (3.5%)	-	83.0万人 (10.1%)	+52.4万人 (+6.6ポイント)	93.1万人 (11.3%) ※2	+10.1万人 (+1.2ポイント)																													
公的年金等の源泉徴収票	30.5万人 (0.8%)	-	81.5万人 (2.3%)	+51.0万人 (+1.5ポイント)	90.1万人 (2.5%) ※2	+8.6万人 (+0.2ポイント)																													
ねんきん定期便※3	353.6万人 (3.9%)	-	470.0万人 (7.1%)	+116.4万人 (+3.2ポイント)	501.2万人 (7.6%)	+31.2万人 (+0.5ポイント)																													

29

Ⅱ－４ ICT化の推進

施策	令和7年度計画の概要	令和7年度の主な取組状況
個人向け オンライン サービス	○相談 令和7年1月に試行実施を開始した、ねんきんネット上で文書相談の受付・回答を行うサービスの本格実施に向けた検討を進める。	○ <u>試行実施における相談内容、件数、機構の回答状況等を分析。より広範な相談ニーズを把握することを目的として、試行実施対象者を現在の海外在住者及び身体等障害者から離島在住者に拡大する方針を整理</u> （現在、試行実施対象者を拡大するためのシステム改修時期等を調整中）。 ○現在、佐渡・五島・吉岐の3か所において、閉域網で実施している離島在住者のテレビ電話相談をWebex等のWeb会議サービスを利用して実施する方法に変更し、オンライン年金相談の環境構築を進める方針を整理（令和8年2月に変更予定）。
デジタル ワークフ ローの確立	○紙で出力して利用・保管している各種帳票について、電子データ化等の対応を進める。 ○電子媒体で情報授受を行っている外部機関とのデータ回付業務について引き続き見直しを進める。	○拠点が紙で出力している帳票（125帳票・約2,870万枚）のうち、出力枚数が多く事務処理効率化の効果が大きい14帳票・約1,000万枚について、電子化又は帳票廃止するためのシステム開発に向け、調達手続を実施中（令和8年1月からシステム開発を予定）。 ○国民年金保険料及び厚生年金保険料の口座振替に係る金融機関とのデータ授受について、電子媒体から閉域のネットワークを介して回付する方法への変更を検討中。
	○年金個人情報扱わない機構内部の業務（議事録作成や職員からの照会対応）について、生成AIの活用の試行実施を行い、検証に着手。	○ <u>生成AIの活用に向け、年金個人情報扱わない機構内部の業務（議事録作成や職員からの照会対応）を対象に、令和7年4月から6月まで生成AI活用環境を構築の上、6月末から10月まで技術検証を実施するとともに、他の分野への活用可能性について、機構本部内の全部署に対して意見聴取を実施。これらの結果をとりまとめ、本格導入への実施方針を検討中。</u>
令和8年 度計画策 定に向け た課題	<p>【事業所向けオンラインサービス】</p> <p>○電子申請実施事業所は順調に増加しているが、令和9年度以降は制度改正による適用事業所や被保険者の増加が見込まれるため、新規適用の段階からオンラインサービスを利用しやすく環境の構築及び電子申請義務化対象事業所拡大などの制度的な対応等の基盤整備をどのように進めていくか。</p> <p>○オンライン事業所年金情報サービスの利用割合は事業所全体で7%程度に留まっている状況にあることから、利用促進の取組と併せて、必要な機能の実装をどのように図っていくか。</p> <p>【個人向けオンラインサービス】</p> <p>○ねんきん定期便のペーパーレス化について、ねんきん定期便送付者に対するペーパーレス化登録率10%以上を達成するためにどのようなアプローチを進めていくか。</p> <p>○郵送費用の削減を図っていく観点から、紙で送付している通知書のうち、ねんきんネットにおいて電子通知書（PDF）の閲覧が可能となっている通知書（「年金振込通知書」等）の郵送抑止機能をどのように構築していくか。</p> <p>○オンライン年金相談・文書相談については、チャネル戦略におけるビジョンを踏まえた相談内容の種類の具体化や、対象者の拡大等を機構の体制面を含めどのように進めていくか。</p> <p>【デジタルワークフローの確立】</p> <p>○機構内部の業務効率化を目的とした生成AIの本格導入に向けて、技術検証の結果等を踏まえ、情報セキュリティ及び費用対効果の観点からどのようなシステム環境や運用体制を構築していくか。</p>	

Ⅲ－１ 内部統制システムの有効性確保

施策	令和７年度計画の概要	令和７年度の主な取組状況
事務処理 の正確性 確保	○日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングを精緻に行い、事務処理誤りを早期に発見・対応するとともに、月次公表・年次公表の実施、事務処理誤りの点検・分析の徹底等により、発生防止に向けた取組を行う。	○事務処理誤りの削減に向け、以下のとおり早期発見及び対応、発生防止の取組を実施（令和７年度の事務処理誤り発生件数は198件（９月末時点））。 ・日報や事務処理誤り報告等の日々のモニタリングを通じて事務処理誤りを早期に把握し、役員等へ報告するとともに、関係部署と連携し、速やかに対応を実施。 ・月次公表及び年次公表を適切に行うとともに、前年度に月次公表を行った事案について、事務処理手順やシステムに起因する誤りがないかという観点で点検・分析を実施。 ・発生防止を図るため、事例周知及び注意喚起を行うとともに、特に事務リスクが高い事案について精緻な分析や、事務処理手順の見直しによる業務処理マニュアル改正等を実施。
	○ルールを現場に定着させ、ルールの徹底を確実なものとするため、現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡の発出を行うとともに、理解度の向上にかかる取組を着実に実施する。	○現場にとって「分かりやすい」指示・事務連絡の発出 ・指示・事務連絡の審査を徹底する他、指示・事務連絡発出部署職員のスキルアップを図るための「指示等作成研修」や、テレビ解説の質の向上を図るための「アナウンス研修」を実施。 ○理解度の向上によるルールの徹底 ・定期的に理解度チェックを実施し、令和７年９月末時点の理解度チェックの平均正答率は99.9%と高い水準を維持した。また、事務処理誤り事例や監査での指摘事項等、拠点に対して特に周知が必要な事項を理解度チェックで効果的に実施することにより、確実なルールの徹底を図った。
リスク管理とコンプライアンス確保	○災害等の非常時における年金支払の継続について、これまでの体制整備等を踏まえ、発災時に迅速な対応ができるよう、引き続き準備や訓練、マニュアル改善等を実施。	○首都直下型地震等により機構本部が被災した場合の非常時における年金支払の継続に備え整備している暫定支払体制において、平常時から年金支払に必要な準備等を実施。また、発災時に迅速な対応ができるようにマニュアルの改善を行い、運用面を強化。
	○組織全体のコンプライアンス確保徹底のため、各拠点における職員への意識喚起等の取組状況を把握し、拠点長等に対して当該取組状況等を踏まえた助言や指導を実施。	○実際に発生したコンプライアンス問題事案について、発生防止に関するポイントを整理の上、各拠点のコンプライアンス責任者等向け機構内報のリスク・コンプライアンス通信等を活用し、情報発信を実施するとともに、地域部が主催する拠点長会議においても、コンプライアンス責任者等に対し、当該事案を基にコンプライアンス活動の促進に向けた助言・指導を実施。 （全11地域部が主催する拠点長会議において各１回実施）

Ⅲ－１ 内部統制システムの有効性確保

施策	令和 7 年度計画の概要	令和 7 年度の主な取組状況
リスク管理とコンプライアンス確保	<p>○本部と現場間の情報共有を行うとともに、本部内の情報共有及び厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保。</p>	<p>○以下の取組等により、組織一体となった業務運営を行うため、本部・現場間の情報共有及び本部内の情報共有を行うとともに、厚生労働省との情報共有体制を引き続き確保。</p> <ul style="list-style-type: none">・拠点における事業推進・マネジメント力の強化、および基幹事業の目標達成に向けた取組状況等の確認・指導を実施するため、地域部の部長、グループ長、事業推進役（地域マネージャー）がそれぞれの役割に応じて拠点訪問及びテレビ会議システムによる意見交換を実施・意見交換を通じて、基幹業務への取組、ルールの徹底、今後の方針等を浸透させ、事業の進捗が好調な拠点の取組と低調な拠点の問題点と改善状況を把握する等、本部と現場間の情報共有を促進（令和 7 年度上期は拠点訪問を1,038回、テレビ会議システムによる拠点確認を234回実施）・常勤役員会を原則毎週 1 回開催（令和 7 年度上期は24回開催）し、業務運営・組織管理上の重要事項について役員間の組織横断的な議論と本部内情報共有を促進・機構と厚生労働省年金局における各担当部署間での日常的な情報交換・共有を行う他、年金局と機構の幹部による連絡会議を定期的に開催し、諸課題の進捗状況や問題点について情報と認識の共有を図るとともに、厚生労働省と機構との連携・相互理解を促進するため、引き続き相互の人事交流や厚生労働省職員の常駐を実施
内部監査の高度化	<p>○監査対象選定のためのリスクアセスメントを行い、高リスク領域の業務プロセスを抽出し、優先的に監査を実施することにより、監査資源を効率的に活用。</p> <p>○検知したリスクに対する監査対象・項目の選定、業務特性や事業動向を考慮した個別監査計画の策定、データ収集・照合による事前検証の範囲拡大、機構内部及び外部機関の研修等への参加、専門人材の確保及び育成のため外部からの人材登用・キャリアパスに関する検討等を実施。</p>	<p>○リスクアセスメントにより抽出した高リスク領域の業務プロセスを監査対象とし、優先的に検査及び監査を実施。</p> <p>○事業の動向等を踏まえ、監査手法を高度化させ、適正な監査を実施していくため、以下の取組等を実施。</p> <ul style="list-style-type: none">・検知したリスクの発生可能性及び影響度に応じた監査対象及び項目の選定・業務特性や事業動向を考慮し、監査対象部署と監査実施時期等を調整の上、個別監査計画を策定・監査項目に係る関係データの事前検証の範囲の拡大・機構内部の業務別研修の受講及び外部講師による研修実施・監査の専門人材の確保、育成に関する検討

Ⅲ－１ 内部統制システムの有効性確保

施策	令和 7 年度計画の概要	令和 7 年度の主な取組状況
契約の競争性・透明性の確保等	<p>○調達の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法を採用するほか、見積額の妥当性を検証し、調達案件の厳正な審査・点検を実施。また、より一層競争性・透明性を確保し、適正な調達を実施するため、令和 6 年 10 月に運用を開始した電子入札システムの利用を徹底。</p> <p>○調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、当該計画額の 20% 以上削減を目指す。</p>	<p>○調達の性質に応じた適正かつ合理的な契約方法の採用、見積額の妥当性を検証し、調達案件の厳正な審査・点検を実施。また、入札結果等から市場動向や社会経済情勢の変化を把握し、適時機構内に情報共有を図ることで適切な調達を追求し、契約の競争性・透明性の確保及びコストの削減に努め、業務の正確性及びサービスの質の向上を図った。</p> <p>また、より一層競争性・透明性を確保し、適正な調達を実施するため、令和 6 年 10 月に運用を開始した電子入札システムの実施状況について、令和 7 年度（4～9 月）の電子入札案件数は 271 件、電子応札件数は 241 件、電子応札率は 88.9% となった。</p> <p>○調達委員会の審査を経た調達計画に基づき年間の調達計画額を定めるとともに、少額の随意契約の場合も入札に準じて機構ホームページに見積公告を掲載するなど、<u>調達業務における競争性・透明性の確保及び業務の正確性とサービスの質の向上を図りつつコスト削減に努め、総合評価落札方式を適用するものを除く競争性のある契約について、令和 7 年 9 月末の調達計画額（22,443 百万円）からの削減額は 6,800 百万円、削減率は 30.3% となった。</u></p>
令和 8 年度計画策定に向けた課題	<p>【事務処理の正確性確保】</p> <p>○様々な要因により発生する事務処理誤りについて、どのように分析の精緻化を図り、真因を特定していくか。</p> <p>○分析の結果、速やかなシステム化が困難な事案について、どのように関係部署と連携して再発防止策を策定していくか。</p> <p>○策定した再発防止策について、どのように効果的に発信し、取組の徹底及び意識の醸成を図っていくか。</p> <p>○令和 2 年度から現在の仕組みで実施している理解度チェック及び一問一答について、その効果を検証し、拠点にとってより効果的となる取組をどのように進めるか。</p> <p>【リスク管理とコンプライアンス確保】</p> <p>○非常時における年金支払の継続について、暫定支払体制での年金支払実施時の運用面の強化や改善をどのように図るか。</p> <p>○全拠点に対し制裁処分の情報を共有し、同様事案発生防止に係る注意喚起を更に実効性のあるものとするため、どのように発信していくか。また、コンプライアンス上のリスクが高い拠点の効果的な把握や、適切な助言・指導等の実施にどのように取り組むか。</p> <p>○「理事長への声」、「職員提案制度」、「法令等違反通報窓口」など現行業務に問題があることを職員が認識した場合の仕組みの有効活用に向けた取組をどのように進めるか。</p> <p>【内部監査の高度化】</p> <p>○監査の質と手法の向上を図り、効率的に監査資源を活用し、いかに内部監査の高度化を進めていくか。</p> <p>【契約の競争性・透明性の確保等】</p> <p>○調達事務の知識の向上を図り、企業、業界の情報や、物価高、人件費高騰等の最新の社会経済情勢を調達事務に適切に反映させることのできる人材の育成・確保をどのように行っていくか。</p> <p>○より競争性を高めるため、情報提供依頼を活用し、どのように事業者から入札参加への意見、要望等を収集するか、また、収集した意見等をどのように調達プロセスに組み込んでいくか。</p> <p>○令和 6 年 10 月に運用を開始した電子入札システムについて、より一層競争性・透明性を確保し、適正な調達を実施していくため、電子入札システムの利用の徹底をどのように図っていくか。</p>	

Ⅲ－２ 個人情報の保護

施策	令和７年度計画の概要	令和７年度の主な取組状況
組織面の対策	○情報セキュリティ対策を一元的に管理するための情報管理対策本部、その下で情報セキュリティ対策等を実施するための情報管理対策室及びインシデントへ即応するための機構CSIRTを十分に機能させ、情報セキュリティ対策に必要な体制を引き続き確保。	○情報管理対策本部を原則、毎月開催し、機構の情報セキュリティの方針決定や進捗確認を行ってきたほか、外部の機関による監査等で明らかになった課題への対応策をまとめるなど、情報セキュリティ対策の継続・強化を推進。 ○最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者から専門的・技術的な知見に基づく助言を受けることにより、情報セキュリティ対策の強化を図った。また、来年度以降も最高情報セキュリティアドバイザー及び情報セキュリティ対策支援業者により情報セキュリティ対策に必要な体制を確保するための調達に着手。
技術面の対策	○内部不正による個人情報の漏えいのリスク分析評価、インターネットに接続するシステムを中心とした脆弱性診断及びペネトレーションテストを実施。 また、情報セキュリティの技術動向の調査を通じ、必要に応じて対策を強化。	○情報セキュリティリスク分析評価については、外部の専門家を活用し、内部不正による個人情報の漏えいのリスクの分析評価を実施。 ○脆弱性診断については、インターネットに接続しているシステムを中心に実施する計画を策定、情報管理対策本部で承認。 ○機構ICT基盤再構築において新たに実装される情報セキュリティ対策について、情報管理対策本部へ報告。
業務運営面の対策	○情報セキュリティに係るマネジメントサイクルを継続的・自律的に機能させるため、外部監査結果や発見した課題等を主体的に管理し、能動的に横展開する運用を確実に実施。	○監査や自己点検、情報セキュリティリスク分析評価、情報セキュリティインシデント対応等の取組及び外部における様々な脅威の情報収集を通じて情報セキュリティに関する課題を検出し、一元的な管理、横展開する運用を確実に実施。 具体的には、情報セキュリティに係るマネジメントサイクル（PDCAサイクル）を機能させるため、「情報セキュリティリスク管理要領」に基づき、機構職員及び最高情報セキュリティアドバイザー等で構成された「判定会議」及び「進捗会議」において、外部監査の結果や情報セキュリティインシデント等における分析並びに再発防止の検討の結果等の課題について協議し、主体的に管理するとともに、情報管理対策本部に報告。
令和８年度計画策定に向けた課題	【情報セキュリティ対策】 ○組織面において、体制を維持・継続することに加え、必要な体制の見直しとして、ランサムウェア等の世の中の情勢を踏まえ、サイバー攻撃のリスク拡大に備えどのように体制を確保し、検討を進めるか。	

Ⅲ－３ 文書管理及び情報公開

施策	令和７年度計画の概要	令和７年度の主な取組状況
文書の適正管理	<p>○経過管理・電子決裁システム等で保管している電子データを正本とすることで「写し」とした元の紙届書等の廃棄を進め、正本とした電子データの適切な長期保存方法を検討。</p> <p>また、電子データで保管していない文書についても、電子データ化し、当該データを正本とすることについて引き続き検討を進め、可能なものから順次実施。</p>	<p>○経過管理・電子決裁システムでスキャン等処理を行った届書については、経過管理・電子決裁システム稼働時から電子データを正本とし、元の紙届書等については写しとして３年間保管後に廃棄を可能とするルール運用を開始し、年金事務所において３年保管が終了したものから令和７年４月より廃棄を開始。</p> <p>また、電子データを正本として長期的に保管する方法について検討を進めた。</p> <p>○紙に印刷し、審査・決裁の上保存している電子申請により提出される老齢年金の請求書について、経過管理・電子決裁システムと同様に、申請された電子データを正本として保存することの検討を進めた。</p>
情報公開の推進	<p>○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報等や、事務処理誤り等の事案について、公表を適切に実施。</p> <p>○機構の取組状況等について、分かりやすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を作成し、機構ホームページへの掲載等、お客様が容易に閲覧できるよう公表を実施。</p>	<p>○日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている事業計画の情報等について、適時適切に公表を実施。</p> <p>○日本年金機構情報開示規程に基づき、業務運営の透明性を確保するため、事務処理誤り等の月次及び年次の公表を実施。</p> <p>○機構がこれまで取り組んできた課題への対応状況や業務運営、組織等に関する情報について、お客様目線で分かりやすく、見やすい構成を意識しとりまとめた、年次報告書（アニュアルレポート）を作成（令和７年12月機構ホームページに掲載予定）。</p>
令和８年度計画策定に向けた課題	<p>【文書の適正管理】</p> <p>○経過管理・電子決裁システムで処理した経過管理関係届書の保存期間を経過した元の紙届書等（写し）を大量に保管している事務センター分について、令和８年度以降、どのように着実な廃棄を進めるか（令和７年度は年金事務所分を先行廃棄し、これを踏まえて事務センター分の廃棄方法を検討中）。</p> <p>○紙届書等の画像化・電子データ化や、倉庫保管文書の長期保管方法の検討など、文書管理にかかる諸課題について引き続き検討を進める。</p>	

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

施策	令和７年度計画の概要	令和７年度の主な取組状況
人事方針 人材登用	<ul style="list-style-type: none">○各拠点の状況や、職員の意欲・適性を考慮した配置を行うとともに、制度と実務に精通した職員育成や組織一体化の観点から、引き続き本部と拠点間の異動を実施。○専門人材の確保として、年金給付分野及びシステム分野について、外部人材の採用や専門職登用試験を通じ、安定的に確保。○障害者雇用に積極的に取り組み、令和７年度法定雇用率2.8%以上を確実に達成。○60歳を超える職員の経験・能力を活かすため、シニア職員制度の新設・実施のほか、70歳までの就業確保を視野に入れた新たな仕組みの導入を検討。	<ul style="list-style-type: none">○安定した組織運営体制を支えるため、全ての本部の部室長及び拠点長とのヒアリングを実施し、部室・拠点の現状や課題を把握するとともに、職員との個別面談等を通じて情報収集を行い、職員の意向、経験業務、適性等を踏まえた適材適所の人事配置を実施。また、制度と実務に精通した職員の育成や組織一体化を促進する観点から、本部・拠点間の人事異動を引き続き積極的に実施した。○システム分野については、令和７年７月１日付で外部人材を１名を採用したほか、システム分野における専門職登用試験を令和７年10月、年金給付分野における専門職登用試験を令和７年11月に実施。○ハローワークの担当者（雇用指導官）に助言、指導を仰ぐなど、積極的に障害者の雇用に取り組み、令和７年６月１日時点において、障害者雇用率2.95%となっている。○正規職員の定年退職者について、これまでの知識・経験を活かした役割業務を担うとともに、従前の単年度雇用のエルダー職員制度を65歳までの５年間の継続雇用とする新たな制度として令和７年４月からシニア職員制度を導入。○また、70歳までの就業確保を視野に入れ、突発的な退職者が生じた拠点を支援する職員として65歳までの雇用契約満了後に最大３年間の雇用を行う仕組みを導入し、令和７年４月から一部の地域において試行実施。
働き方 改革の 推進等	<ul style="list-style-type: none">○育児休業取得の促進に取り組むとともに、子の看護休暇の要件の見直し等を実施。 男性の育児休業取得率については令和７年度末目標80%を上回るよう取得を促進。○時間外勤務の縮減の取組推進により、時間外勤務時間について、管理職は月平均18時間以内、一般職は月平均10時間以内を目指す。○年次有給休暇の取得促進の取組を継続的にを行い、平均取得日数15日以上を目指す。	<ul style="list-style-type: none">○令和７年４月から子の看護休暇の取得事由について、従来の「病気、けが、予防接種、健康診断」に「感染症に伴う学級閉鎖等、入園（入学）式、卒園（卒業）式」を追加し、休暇名称を「子の看護休暇」から「子の看護等休暇」に変更した。○男性職員も気兼ねなく安心して育児休業を取得できるよう、配偶者の妊娠・出産の申出があった職員に対し、育児休業制度等に関する個別周知・意向確認を実施。また、職員の意向結果に基づき代替職員の配置を行うなど、育児休業を取得しやすい職場の雰囲気づくりを推進。令和７年９月末の男性育児休業取得率は74.3%（昨年同時期78.0%）、男性の育児休業平均取得日数は113.68日（昨年同時期144.81日）。○所定労働時間を８時間から７時間45分に見直したことにより、所定労働時間が15分短縮されたものの、時間外勤務をしないという風土が定着してきたこと、また、夏季の集中取組期間として、完全消灯及びノー残業デーの徹底等を実施したことにより、上期の時間外勤務時間実績は、管理職が月平均13時間34分（昨年同時期13時間58分）、一般職が月平均7時間56分（昨年同時期8時間00分）となり、目標時間である管理職月平均18時間以内、一般職月平均10時間以内を下回った。○休暇取得促進の事務連絡発出（ゴールデンウィーク、６月、夏季）や、機構内報誌掲載による夏季における大型休暇の取得促進等により、上期の平均取得日数は7.8日（昨年同時期7.6日）となった。

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

施策	令和７年度計画の概要	令和７年度の主な取組状況
働き方改革の推進等	○一般事業主行動計画に定める女性管理職比率目標（令和７年度末18％）を達成。	○令和７年10月時点の女性管理職比率は19.4％（昨年同時期17.5％）となり、現時点では、令和７年度末目標（18％）を確実に達成できる見込み。
優秀な人材の確保	○新卒採用について、内定者との積極的な接触を図り、新卒採用の安定的確保を図る。 ○職務経験者の確保のため、より効果的な採用活動を行い、必要な経験者採用数を確保。 ○監査分野及びシステム分野について、引き続き外部人材を採用。特に、システム分野について、フェーズ２の開発体制確保のため、人材の確保に努める。	○令和８年卒（2026年卒）新卒採用においては、以下の取組により新卒採用の安定的確保を図った。 ・内定者同士のつながりを深めるため、対面による交流会や、内定式の直後にWebによる交流会を実施。 ・内定者一人ひとりに相談対応者（コンシェルジュ）を設定し、Webでの個別面談を実施したほか、機構の情報などを掲載したマガジンやブログを配信。 こうした学生との接触を積極的かつ丁寧に行う取組により、内定者の入構までの心理的な不安を解消し、入構意欲の維持・向上に努めた。 ○必要な経験者採用数を確保するため、機構ホームページ及び転職情報サイトを活用し、社会人経験者採用を実施。他企業と採用選考が競合しない時期に採用選考を行う等の工夫を行い、令和７年７月に57人が入構。 ○システム分野の外部人材を確保するため、機構ホームページ及び転職情報サイトを活用し、より幅広く広報活動を行うことにより応募者数の増加を図り、令和７年７月にシステム分野で１人が入構。引き続き、令和８年３月の採用に向け、システム分野及び監査分野における外部人材の募集を実施。
人材の育成	○階層別研修について、職責に求められる役割を果たす人材を育成するための研修を引き続き実施。特に新入構員には基本的な知識・スキルを習得する研修をより丁寧に実施。また、業務別研修について、全職員を対象に実施。カリキュラムの充実を図る。	○階層別研修については、昇格や登用時などキャリアの節目を迎えた職員を対象に、それぞれの職責に求められる役割を認識させるカリキュラムを設定し、「新入構員研修」、「正規登用時研修」、「新任課室長研修」などの研修を、原則、対面方式（集合研修）で、延べ2,480人に実施（令和７年９月末時点）。 ○業務別研修については、全職員（無期転換職員、有期雇用職員含む）を対象に、制度を実務につなげるために必要な業務知識の蓄積を図るため、職責や経験に応じた実践的なカリキュラムを設定し、「基礎コース（Ｓ級職員対象）」「管理者コース（拠点の管理職対象）」等の研修を、原則、テレビ研修及び動画視聴で、延べ9,730人に実施（令和７年９月末時点）。 ○高い専門性が求められる分野（年金給付、徴収、調達、システム及び情報セキュリティ分野）においては、集合研修及びテレビ研修で、外部講師、外部機関等を活用した研修を延べ1,087人に実施（令和７年９月末時点）。

Ⅲ－４ 人事及び人材の育成

施策	令和７年度計画の概要	令和７年度の主な取組状況
職員の健康管理等への対策	○ハラスメントをしない・させないという意識を醸成し、ハラスメントのない働きやすい職場を実現。	○ハラスメントに対する意識を高めるため、ハラスメント防止に係る自己点検（全職員向け：毎月、管理職向け：６月・９月）を実施したほか、全職員向けの職場内研修や新任管理職向けの研修を実施した。また、令和７年５月にハラスメント相談員（１,８００名程度）を対象とした研修を実施し相談スキルの向上を図った。

令和８年度計画策定に向けた課題	<p>【人事方針、人材登用】</p> <p>○令和８年度の年金裁定請求の増加を見据え、お客様相談室の体制確保（年金給付専門職の配置拡大、年金相談職員の確保等）をどのように実施していくか。</p> <p>【多様な雇用形態への対応】</p> <p>○令和８年７月からの法定雇用率引上げに向けて、早期に障害者雇用率３.０％以上を確保するための対応策をどのように実施していくか。</p> <p>○現状６５歳雇用契約満了後に最大３年間の雇用としている高年齢層の活用について、７０歳までの就業確保を視野に入れた職員制度をどのように実現していくか。</p> <p>【働き方改革の推進等】</p> <p>○所定労働時間変更後も時間外勤務の平均時間としては縮減が進んでいるが、恒常的に時間外勤務時間の多い本部及び繁忙期に時間外勤務時間が多くなる拠点に対する取組をいかに進めるか。</p> <p>○年次有給休暇の取得率向上のみならず、ライフサポート休暇等の休暇制度の取得促進にいかに取り組むか。</p> <p>○育児休業を更に取得しやすい環境にするため、妊娠・出産（配偶者含む）の申出があった職員への働きかけや当該職場に対する配慮をいかに進めるか。</p> <p>○次期男女共同参画基本計画（令和８年４月から）で示される成果目標の達成に向けて、女性職員の一層の定着と活躍を図るため、どのように取り組んでいくか。</p> <p>【優秀な人材の確保】</p> <p>○新卒採用者の確保として、他企業や学生の動向を踏まえて、トレンドを押さえた採用活動を効果的に行うこと等により、どのように質の高い応募集団の形成を図れるか。</p> <p>○高い専門性が求められるシステム分野の人材充実に向けて、外部人材採用により、必要な人材をどのように確保していくか。</p> <p>【人材の育成】</p> <p>○人事方針・人材登用に係る取組及び職責に求められる役割を踏まえ、階層別研修の対象者区分・内容をどのように見直ししていくか。</p> <p>○制度改正等を迅速かつ的確に反映するため、業務別研修及び専門別研修の内容をどのように見直ししていくか。</p> <p>○内部講師の更なるスキルアップのため、必要なスキルの把握・向上にどのように取り組んでいくか。</p> <p>○拠点のニーズを引き続き把握し、どのように研修に反映していくか。</p>
-----------------	---

参 考 資 料

目 次

項目・資料	頁数
○ 国民年金の適用促進・保険料収納対策	
国民年金保険料の納付率等の状況	1
国民年金保険料納付率（現年度）の推移（令和6年度～令和7年度）	2
国民年金収納対策に係る令和7年度上半期の行動計画の進捗状況（令和7年9月末現在）	3
外国人に対する国民年金の適用・納付対策	4
○ 厚生年金保険等の適用促進・保険料徴収対策	
厚生年金保険適用・徴収業務の状況	5
厚生年金保険の適用促進に係る取組状況	6
厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料徴収状況（令和3年度から令和7年9月に係る取組）	7
○ 年金給付	
サービススタンダード達成状況	8
○ 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止	
年金記録問題への対応（未統合記録（5,095万件）の解明状況）	9
○ 年金相談	
年金事務所の来訪相談件数・予約件数	10
コールセンター（全体）応答状況	12
○ 分かりやすい情報提供及びサービス改善の促進	
チャネル案内ページ及びリーフレットの活用	14
○ 効率的効果的な業務運営（ビジネスプロセス改革）	
チャネル戦略の検討状況	17

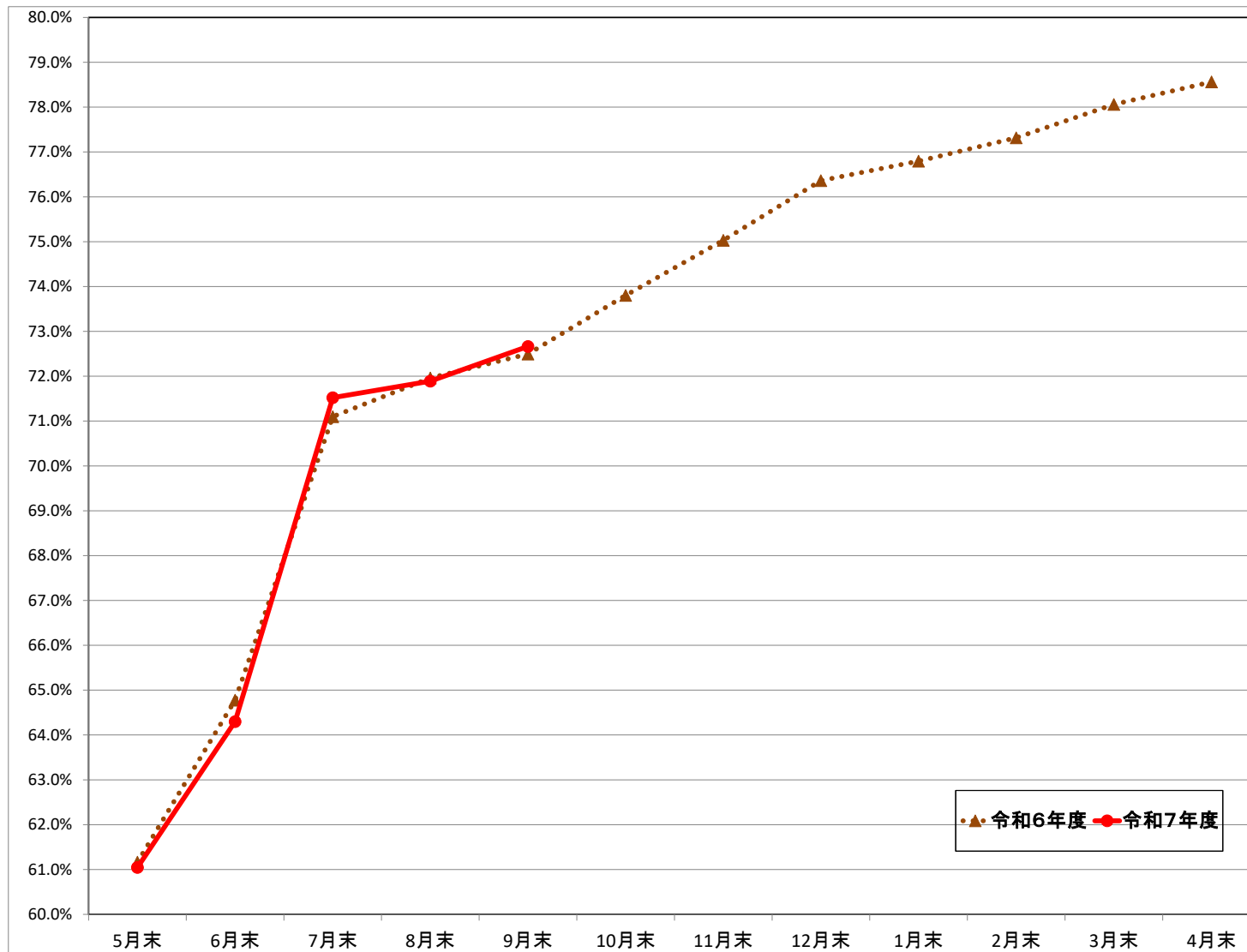
国民年金保険料の納付率等の状況

事項	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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和6年度 (令和6年9月末)	令和7年度 (令和7年9月末)
第1号被保険者数※1 (対前年度比)	1,742 万人 (-3.5%)	1,668 万人 (-4.3%)	1,575 万人 (-5.5%)	1,505 万人 (-4.5%)	1,471 万人 (-2.3%)	1,453 万人 (-1.2%)	1,449 万人 (-0.3%)	1,431 万人 (-1.3%)	1,405 万人 (-1.9%)	1,387 万人 (-1.3%)	1,368 万人 (-1.4%)	1,345 万人 (-1.4%)	1,330 万人 (-1.2%)
納付月数 (対前年度比)	8,607 万月 (-2.4%)	8,291 万月 (-3.7%)	7,835 万月 (-5.5%)	7,406 万月 (-5.5%)	7,287 万月 (-1.6%)	7,114 万月 (-2.4%)	7,074 万月 (-0.6%)	7,128 万月 (+0.8%)	7,183 万月 (+0.8%)	7,202万月 (+0.3%)	7,170 万月 (-0.4%)	2,814 万月 (-0.0%)	2,775 万月 (-1.4%)
全額免除者数 (対前年度比)	602 万人 (-0.6%)	576 万人 (-4.3%)	583 万人 (+1.2%)	574 万人 (-1.5%)	574 万人 (-0.0%)	583 万人 (+1.5%)	609 万人 (+4.5%)	612 万人 (+0.6%)	606 万人 (-1.0%)	596 万人 (-1.8%)	592 万人 (+0.6%)	533 万人 (+0.2%)	530 万人 (-0.5%)
全額免除率 (対前年度比)	35.1% (+1.0%)	35.0% (-0.0%)	37.5% (+2.5%)	38.7% (+1.1%)	39.5% (+0.9%)	40.6% (+1.1%)	42.6% (+1.9%)	43.4% (+0.8%)	43.8% (+0.4%)	43.6% (-0.2%)	44.0% (+0.3%)	40.2% (+0.6%)	40.5% (+0.3%)
強制徴収の着実な実施※2	最終催告送付 65,654 件 督促状送付 46,586 件 差押実施 14,999 件	最終催告送付 84,801 件 督促状送付 43,757 件 差押実施 7,310 件	最終催告送付 85,342 件 督促状送付 50,423 件 差押実施 13,962 件	最終催告送付 103,614 件 督促状送付 66,270 件 差押実施 14,344 件	最終催告送付 133,900 件 督促状送付 81,597 件 差押実施 17,977件	最終催告送付 142,871 件 督促状送付 89,615 件 差押実施 20,590 件	最終催告送付 42 件 督促状送付 0 件 差押実施 41 件	最終催告送付 2,117 件 督促状送付 15 件 差押実施 46 件	最終催告送付 189,009 件 督促状送付 133,476 件 差押実施 12,784 件	最終催告送付 176,779 件 督促状送付 102,238 件 差押実施 30,789 件	最終催告送付 168,456 件 督促状送付 99,962 件 差押実施 26,797 件	最終催告送付 103,194 件 督促状送付 58,666 件 差押実施 10,909 件	最終催告送付 99,260 件 督促状送付 60,242 件 差押実施 11,252 件
最終納付率 (現年度からの伸び幅)	67.8% (+8.8%)	70.1% (+9.2%)	72.2% (+9.1%)	73.1% (+9.8%)	74.6% (+9.6%)	76.3% (+10.0%)	77.2% (+9.0%)	78.0% (+8.7%)	80.7% (+9.2%)	83.1% (+9.2%)	84.5% (+8.5%)	83.9% (+7.9%)	85.1% (+7.4%)
過年度1年目 (現年度からの伸び幅)	67.2% (+6.3%)	68.6% (+5.5%)	69.9% (+6.5%)	71.5% (+6.5%)	73.4% (+7.1%)	74.9% (+6.8%)	75.6% (+6.4%)	77.8% (+6.3%)	81.0% (+7.2%)	82.8% (+6.7%)	84.0% (+6.4%)	81.7% (+4.0%)	82.6% (+4.0%)
現年度納付率 (対前年度比)	63.1% (+2.2%)	63.4% (+0.3%)	65.0% (+1.7%)	66.3% (+1.3%)	68.1% (+1.8%)	69.3% (+1.1%)	71.5% (+2.2%)	73.9% (+2.4%)	76.1% (+2.2%)	77.6% (+1.6%)	78.6% (+0.9%)	72.5% (+1.3%)	72.7% (+0.2%)
口座振替実施率 (対前年度比)	35.7% (+0.1%)	35.1% (-0.6%)	35.7% (+0.6%)	35.5% (-0.3%)	34.6% (-0.9%)	33.5% (-1.1%)	33.9% (+0.4%)	34.3% (+0.4%)	34.2% (-0.1%)	33.7% (-0.5%)	33.5% (-0.2%)	32.2% (+0.2%)	31.8% (-0.4%)
クレジット実施率 (対前年度比)	1.8% (+0.1%)	1.9% (+0.1%)	2.3% (+0.4%)	2.9% (+0.5%)	3.7% (+0.8%)	4.5% (+0.8%)	5.5% (+1.0%)	6.5% (+1.0%)	7.2% (+0.7%)	7.7% (+0.4%)	8.0% (+0.3%)	7.5% (+0.6%)	7.7% (+0.2%)
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)	1,835 万件 (+13.6%)	1,982 万件 (+8.0%)	2,064 万件 (+4.1%)	1,978 万件 (-4.2%)	2,003 万件 (+1.3%)	2,036 万件 (+1.6%)	2,099 万件 (+3.0%)	2,121 万件 (+1.0%)	2,156 万件 (+1.7%)	2,217 万件 (+2.8%)	2,275 万件 (+2.6%)	1,174 万件 (+4.8%)	1,170 万件 (-0.3%)

※1 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

※2 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、強制徴収の実施について、令和2年度は中止、令和3年度は段階的に再開している。

国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（令和6年度～令和7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6年度	61.2%	64.8%	71.1%	72.0%	72.5%	73.8%	75.0%	76.4%	76.8%	77.3%	78.1%	78.6%
令和7年度	61.0%	64.3%	71.5%	71.9%	72.7%							

国民年金収納対策にかかる令和7年度上半期の行動計画の進捗状況（令和7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 (未納月数4月以上の者に送付)	3,387,913	3,341,674	101.4%	令和7年度計画：8,967,293 令和6年度実績：9,197,562
2	最終催告状送付件数 (所得300万円以上かつ未納月数7月以上の者に送付)	99,260	103,194	96.2%	令和6年度実績：168,456
3	督促状送付件数	60,242	58,666	102.7%	令和6年度実績：99,962
4	差押執行件数	11,252	10,909	103.1%	令和6年度実績：26,797

（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	6,948,144	7,645,447	110.0%	16,461,450
2	文書勧奨件数	3,498,708	3,814,076	109.0%	7,991,366

※令和5年の契約更改により、市場化テスト受託事業者による戸別訪問を実施していない。

外国人に対する国民年金の適用・納付対策

1. 海外転入者に対する適用・納付対策

○ 海外転入者への勧奨・適用の早期化、適用後の納付対策

- ・ 海外からの転入者については、令和6年10月より海外からの転入者の本人確認情報を新たにJ-LISから月次プッシュ型で取得し、本人への勧奨を経て職権適用（令和7年1月～）。また、本人へ送付する適用勧奨状に同封するわかりやすい日本語のリーフレットに、英語版の適用勧奨状を確認できる二次元コードを記載（令和7年6月～）。
- ・ 海外からの転入を契機に職権適用を実施した後、未納が解消されていない外国人に対して、英語・わかりやすい日本語による文書勧奨（令和7年5月～）及びわかりやすい日本語による年金事務所への来所案内を送付（令和7年8月～）。

2. 多言語対応等の環境の整備

○ 外国人向けの周知等の充実

- ・ 外国人の利用の多いSNSとして、新たにFacebookを活用し、英語・わかりやすい日本語での情報発信を実施（令和7年8月～）
- ・ 外国籍の従業員を雇用する事業主等に対して、国民年金保険料の納付義務や制度について周知するリーフレットの配布（令和7年7月～）
- ・ ターンアラウンド方式（本人あて送付される、あらかじめ情報が記載されたはがき形式の申請書）の免除・納付猶予申請書、学生納付特例申請書や、口座振替申出書について、英語版の記載例を作成（令和7年3月～）
- ・ 外国人に対する対面業務を円滑にするため、一部の年金事務所で翻訳機による外国人対応を試行実施（令和7年7月～）

3. 外国人支援団体等の関係機関との連携

- ・ 留学生に対して、学生納付特例制度に係る日本語版・英語版のパンフレット及びポスターを作成し、文部科学省と連携の上、大学等の学内への配備、掲示板等への掲示を依頼（令和6年11月～）をしているところ、より外国人留学生へ伝わりやすくする観点から、パンフレット及びポスターのレイアウトの見直しを行い、大学等へ再度の掲示を依頼（令和7年10月～）
- ・ 監理団体（※）に対して、外国人技能実習機構（OTIT）と連携し、年金事務所から管轄地域内の監理団体へ技能実習生に対する国民年金の手続支援等について協力を依頼（令和7年6月～）
（※）実習実施者等と技能実習生等との雇用関係のあっせん及び実習実施者に対する技能実習の実施に関する監理を行う非営利法人
- ・ 地域国際化協会に対して、自治体国際化協会（CLAIR）と連携し、外国人に対する制度周知に係る協力依頼を実施（令和7年5月～）
- ・ 市町村国際交流協会に対して、地域国際化協会と連携し、外国人に対する制度周知に係る協力依頼を実施（令和7年10月～）

厚生年金保険適用・徴収業務の状況

項目		平成28年度	平成29年度	平成30年度	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年度	令和6年度 (令和6年9月末)	令和7年度 (令和7年9月末)
1	適用事業所数 (対前年度)	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	2,509,333 (73,578) 事業所	2,598,341 (89,008) 事業所	2,687,900 (89,559) 事業所	2,790,958 (103,058) 事業所	2,881,028 (90,070) 事業所	2,841,503 (100,213) 事業所	2,920,482 (78,979) 事業所
2	被保険者数 (対前年度)	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	40,472,127 (97,657) 人	40,645,172 (173,045) 人	41,569,435 (924,263) 人	42,108,809 (539,374) 人	42,849,361 (740,552) 人	42,809,189 (586,569) 人	43,487,226 (678,037) 人

項目		平成28年度	平成29年度	平成30年度	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年度	令和6年度 (令和6年9月末)	令和7年度 (令和7年9月末)
3	滞納事業所数 (対前年度)	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	160,308 (18,169) 事業所	147,750 (-12,558) 事業所	140,811 (-6,939) 事業所	142,119 (1,308) 事業所	140,958 (-1,161) 事業所	136,083 (-7,962) 事業所	140,074 (3,991) 事業所
4	差押事業所数※ (対前年度)	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	3,357 (-29,785) 事業所	6,781 (3,424) 事業所	27,784 (21,003) 事業所	42,072 (14,288) 事業所	59,548 (17,476) 事業所	22,487 (-3,778) 事業所	30,693 (8,206) 事業所
5	口座振替実施率 (対前年度)	83.0 (-0.2) %	82.7 (-0.3) %	82.8 (0.1) %	81.8 (-1.0) %	81.0 (-0.8) %	81.4 (0.4) %	81.5 (0.1) %	81.5 (0.0) %	81.8 (0.3) %	81.8 (0.3) %	81.8 (0.0) %
6	収納率 (対前年度)	98.9 (0.1) %	99.0 (0.1) %	99.1 (0.1) %	99.1 (0.0) %	97.5 (-1.6) %	98.3 (0.8) %	98.5 (0.2) %	98.7 (0.2) %	98.9 (0.2) %	97.5 (0.4) %	97.7 (0.2) %

※ 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、差押の実施について、令和2年度は中止、令和3年度は段階的に再開している。

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	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6
新規適用事業所数	113,430	157,184	182,422	165,007	157,818	146,533	120,898	133,305	134,726	153,857	143,712
うち、加入指導により適用した事業所数	39,704	92,550	115,105	99,064	100,727	91,342	99,682	104,225	96,120	94,548	83,270
加入指導により適用した被保険者数	123,649	239,024	265,002	228,970	200,155	175,774	232,406	217,762	182,623	150,165	145,604

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	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6
総合調査実施数	185,856	210,959	297,777	323,986	326,474	263,468	234,321	242,793	167,899	123,164	120,944
調査により適用した被保険者数	14,713	13,170	9,007	19,241	38,072	28,365	19,725	27,252	30,998	41,524	56,726

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105万人程度(※)
〔R2.3末時点〕

→

約97万人程度(※)
〔R5.3末時点〕

※適用拡大により対象となった
短時間労働者約13万人程度を含む

※適用拡大により対象となった
短時間労働者約10万人程度を含む

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14.3万件
〔R7.9末時点〕

↑

約75万件

〔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（令和３年度から令和７年９月に係る取組）

指 標 名		令和７年９月末						
		令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和６年９月	令和７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	339,149 億円	345,889 億円	356,336 億円	367,719 億円	184,572 億円	190,960 億円	6,388 億円
	協会管掌健康保険	111,806 億円	112,938 億円	116,626 億円	118,863 億円	59,987 億円	61,999 億円	2,012 億円
	船員保険	385 億円	385 億円	406 億円	418 億円	215 億円	218 億円	3 億円
保険料収納額 (過年度分を含む) ②	厚生年金保険	333,535 億円	340,583 億円	351,702 億円	363,545 億円	179,872 億円	186,617 億円	6,745 億円
	協会管掌健康保険	108,700 億円	109,872 億円	113,910 億円	116,378 億円	57,208 億円	59,420 億円	2,212 億円
	船員保険	371 億円	372 億円	396 億円	410 億円	205 億円	210 億円	5 億円
不納欠損額③	厚生年金保険	235 億円	236 億円	232 億円	285 億円	105 億円	143 億円	38 億円
	協会管掌健康保険	136 億円	139 億円	138 億円	170 億円	64 億円	85 億円	21 億円
	船員保険	0.6 億円	0.9 億円	0 億円	1 億円	0.5 億円	0.1 億円	-0.4 億円
収納未済額 ①－②－③	厚生年金保険	5,379 億円	5,071 億円	4,402 億円	3,889 億円	4,595 億円	4,200 億円	-395 億円
	協会管掌健康保険	2,970 億円	2,927 億円	2,578 億円	2,315 億円	2,715 億円	2,494 億円	-221 億円
	船員保険	14 億円	12 億円	10 億円	7 億円	10 億円	8 億円	-2 億円
保険料収納率 ②／①	厚生年金保険	98.3 %	98.5 %	98.7 %	98.9 %	97.5 %	97.7 %	0.2 %
	協会管掌健康保険	97.2 %	97.3 %	97.7 %	97.9 %	95.4 %	95.8 %	0.4 %
	船員保険	96.3 %	96.5 %	97.5 %	98.1 %	95.3 %	96.3 %	1.0 %

(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。

サービススタンダード達成状況

【過年度累計】

	老齢年金				遺族年金				障害年金	
	1 か月		2 か月 (加入状況の再確認を要する場合)		1 か月		2 か月 (加入状況の再確認を要する場合)		3 か月	
	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
令和元年度	24.3	97.5%	36.6	95.3%	24.4	97.4%	38.8	91.3%	76.1	90.1%
令和2年度	23.6	97.5%	31.7	97.4%	23.6	97.7%	32.6	95.8%	80.1	75.4%
令和3年度	23.0	98.6%	29.7	97.9%	23.2	98.3%	30.6	96.7%	65.8	95.7%
令和4年度	22.7	99.0%	33.9	93.3%	23.0	98.2%	31.5	94.8%	68.5	94.8%
令和5年度	23.4	98.5%	32.9	95.9%	23.5	98.4%	31.7	95.0%	68.5	95.7%
令和6年度	23.6	98.2%	34.4	94.5%	23.8	98.2%	33.2	93.9%	65.1	95.1%

【令和7年度】

	老齢年金				遺族年金				障害年金	
	1 か月		2 か月 (加入状況の再確認を要する場合)		1 か月		2 か月 (加入状況の再確認を要する場合)		3 か月	
	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
4月単月	23.9	98.1%	34.8	94.4%	24.2	97.4%	33.1	93.2%	68.7	95.7%
5月単月	22.5	98.6%	35.1	94.0%	22.7	98.4%	33.1	93.5%	67.9	95.4%
6月単月	23.6	98.5%	37.0	93.6%	23.8	98.1%	32.9	93.8%	66.1	96.0%
7月単月	23.6	98.5%	38.0	92.2%	23.7	98.3%	33.6	93.3%	67.7	96.3%
8月単月	23.5	98.5%	37.4	92.7%	23.6	98.1%	32.9	93.7%	69.0	96.2%
9月単月	23.4	98.8%	38.1	92.5%	23.5	98.4%	34.0	92.9%	68.4	95.6%
令和7年度 上期累計	23.4	98.5%	36.6	93.3%	23.6	98.1%	33.2	93.4%	67.9	95.9%

(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、「サービススタンダードの達成率90%以上を確保する」とされている。

(注4) 平成31年4月のサービススタンダード実施要領の改正により、請求書の項目区分を老齢・遺族・障害の3項目に統合している。

未統合記録(5, 095万件)の解明状況

<令和7年9月時点>

I 〈解明された記録〉 3, 435万件	(1)基礎年金番号に統合済みの記録 2, 123万件
	(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, 312万件 <div><div>① 死亡者に関連する記録788万件</div><div>② 年金受給に結び付かない記録524万件</div></div>
II 〈解明作業中又は なお解明を要する記録〉 1, 660万件	(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 610万件 <div><div>・ご本人から未回答のもの181万件</div><div>・「自分のものではない」と回答のあったもの156万件</div><div>・お知らせ便の未到達のもの36万件</div><div>・その他(注1)237万件</div></div>
	(3)持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録 789万件 <div><div>～想定される例～</div><div>・死亡していると考えられるもの</div><div>・国外に転居していると考えられるもの</div><div>・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの</div><div>・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの</div></div>
	(4)(1)～(3)の記録と同一人と思われる記録(注2) 261万件

人数ベース 1, 6 2 9 万人

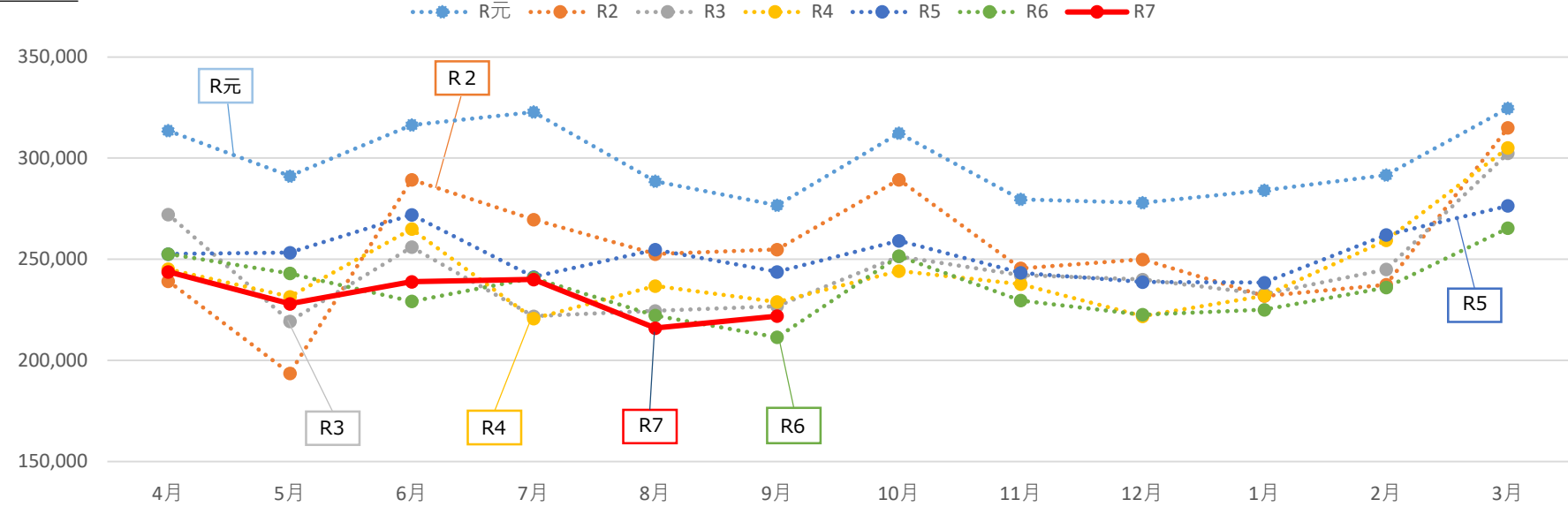
受給者1, 1 9 2 万人

被保険者等4 3 7 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

年金事務所の来訪相談件数

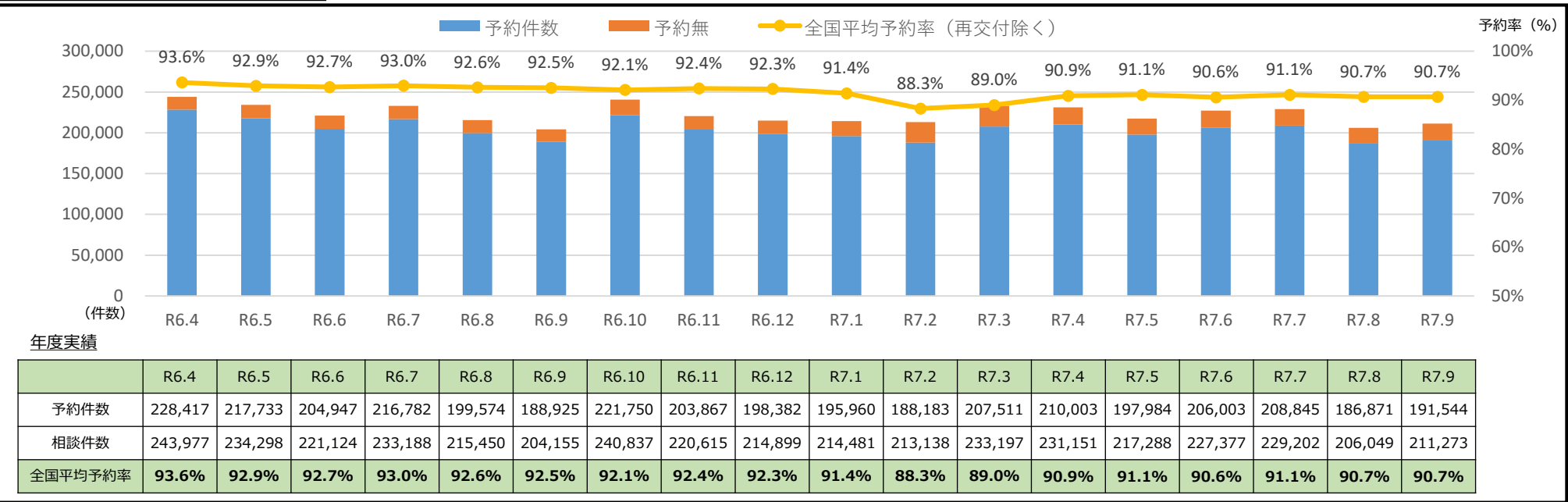
年度推移



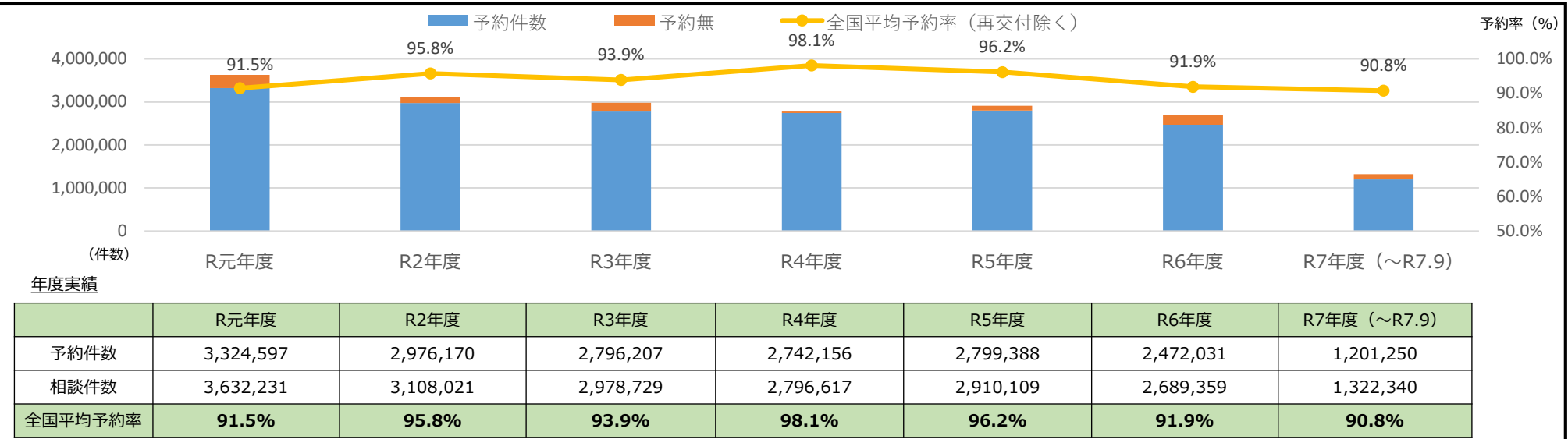
年度実績

	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
R元	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	245,510	249,886	231,844	237,410	314,988	3,068,119	255,677
R3	272,137	219,281	255,984	221,796	224,465	226,806	251,411	242,065	240,008	232,815	244,959	302,410	2,934,137	244,511
R4	245,105	231,457	264,975	220,650	236,786	228,893	244,203	237,684	221,821	231,942	259,371	305,079	2,927,966	243,997
R5	252,597	253,262	271,985	241,237	254,761	243,793	259,147	243,285	238,733	238,462	261,993	276,395	3,035,650	252,971
R6	252,546	242,986	229,175	240,743	222,182	211,428	251,526	229,567	222,571	225,034	235,992	265,387	2,829,137	235,761
R7	243,742	227,944	238,883	240,009	215,921	221,860	-	-	-	-	-	-	1,388,359	231,393

年金事務所の予約件数（月別）



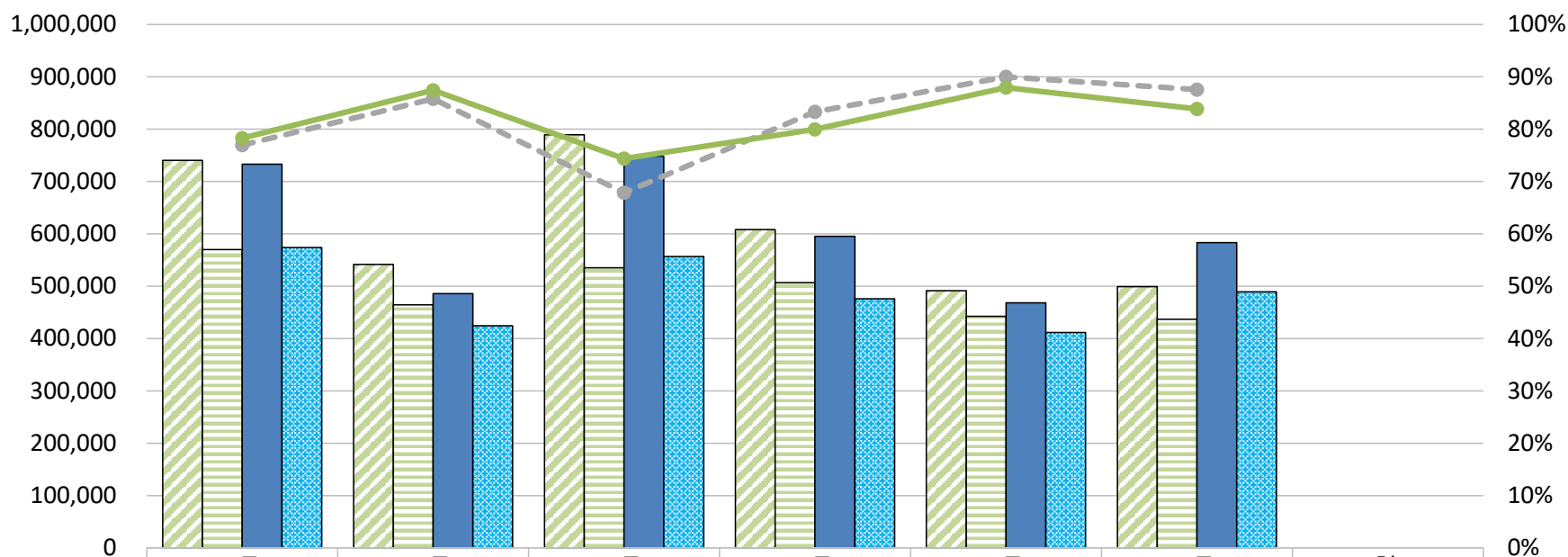
年金事務所の予約件数（年度別）



※令和3年度以前は再交付を含む。

コールセンター(全体)月別応答状況<令和7年4月～令和7年9月>

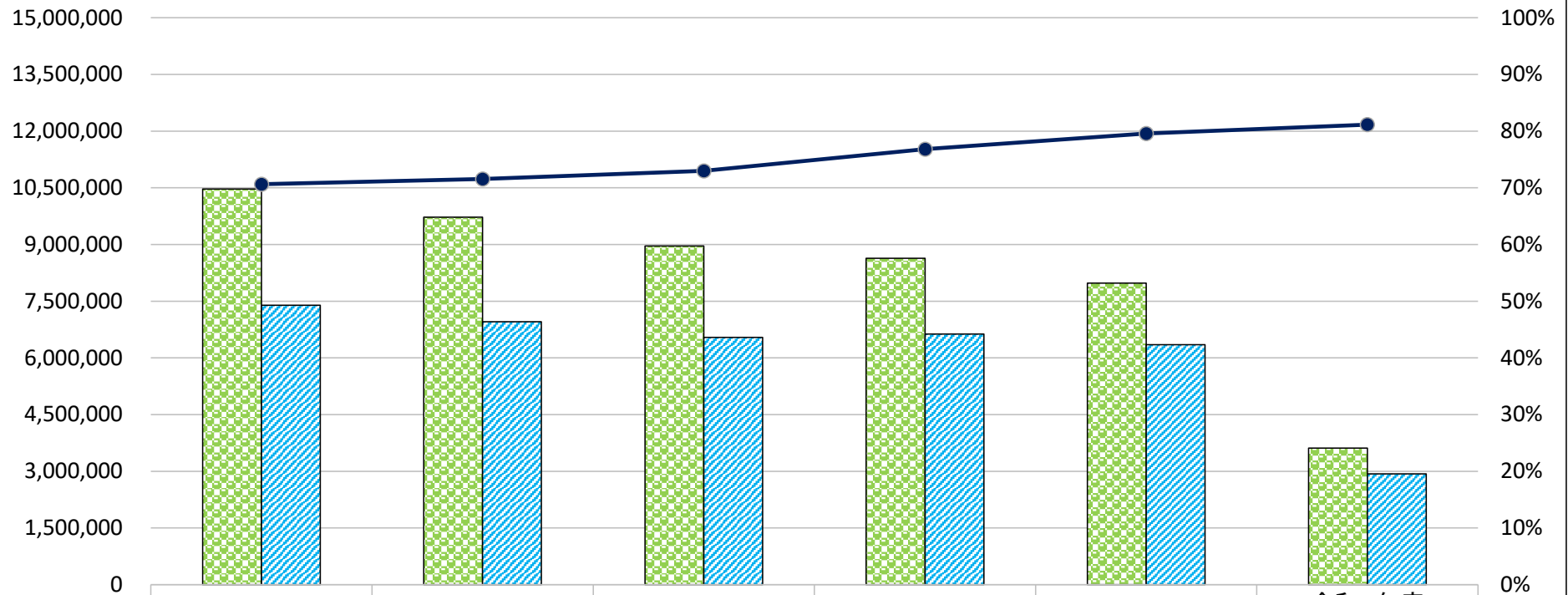
【全ダイヤル合計】 令和7年度(4月～9月) 応答実績



	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
昨年度総呼数	740,246	541,448	789,186	608,346	491,555	499,088	3,669,869
昨年度応答呼数	569,790	464,557	535,411	506,981	442,389	436,963	2,956,091
今年度総呼数	733,045	485,642	748,492	595,244	468,133	583,215	3,613,771
今年度応答呼数	574,009	424,570	556,698	475,946	411,712	489,190	2,932,125
昨年度応答率	77.0%	85.8%	67.8%	83.3%	90.0%	87.6%	80.6%
今年度応答率	78.3%	87.4%	74.4%	80.0%	87.9%	83.9%	81.1%

コールセンター(全体)年度別応答状況＜令和2年度～令和7年度上期＞

【全ダイヤル合計】 令和2年度～令和7年度上期 応答実績



総呼数	10,469,409	9,721,769	8,962,327	8,634,029	7,978,611	3,613,771
応答呼数	7,395,303	6,957,405	6,540,936	6,632,698	6,349,211	2,932,125
応答率	70.6%	71.6%	73.0%	76.8%	79.6%	81.1%

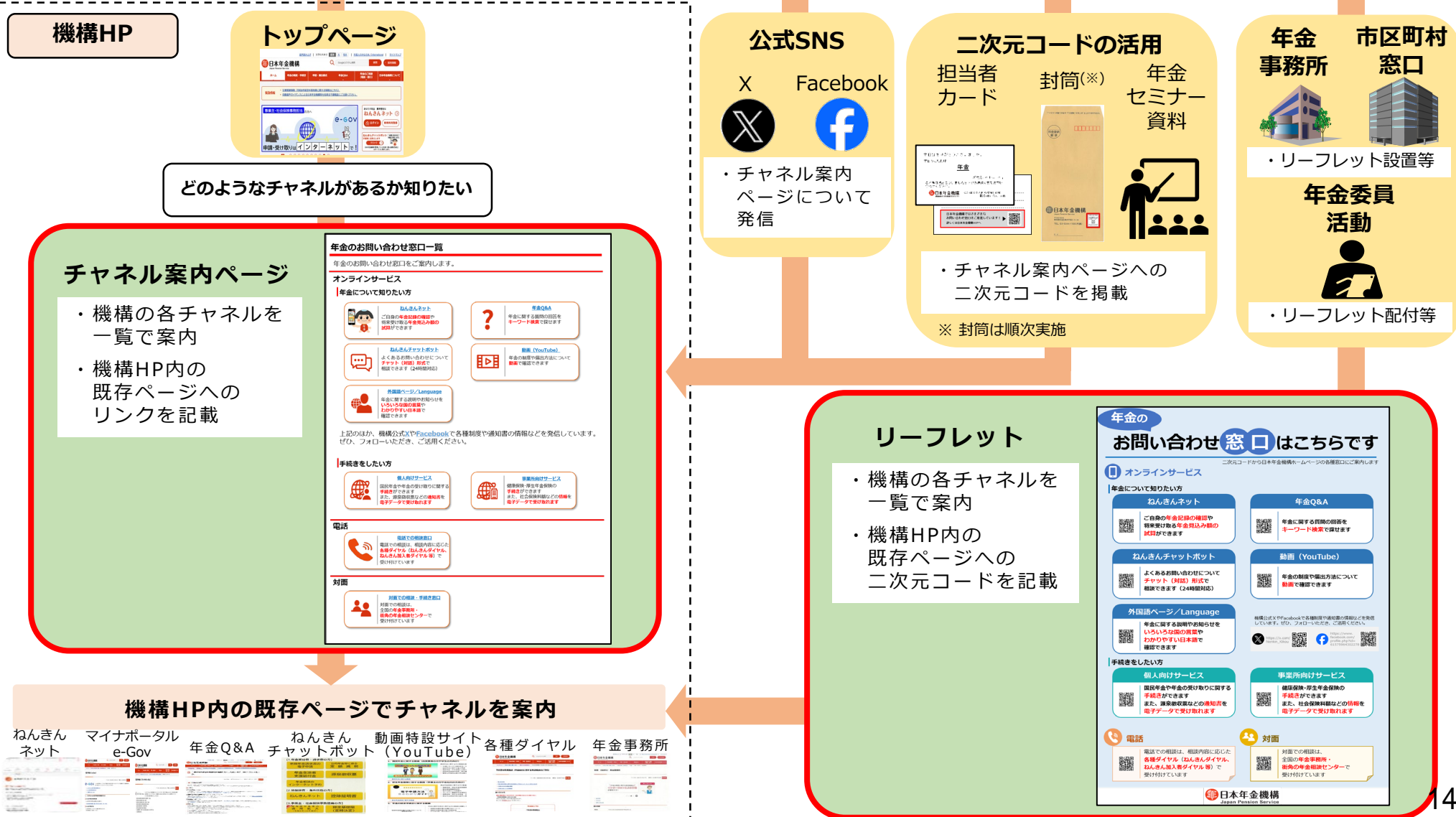
【参考】

チャンネル案内ページ及びリーフレットの活用

▶ お客様が年金のお問い合わせをする際にチャンネル案内ページ・リーフレットを活用することで、自身のニーズに合ったチャンネルにたどり着きやすい環境を整備した。

新規作成 既存媒体等

お客様



年金のお問い合わせ窓口一覧

年金のお問い合わせ窓口をご案内します。

オンラインサービス

年金について知りたい方



ねんきんネット

ご自身の**年金記録の確認**や
将来受け取る**年金見込み額の
試算**ができます



年金Q&A

年金に関する質問の回答を
キーワード検索で探せます



ねんきんチャットボット

よくあるお問い合わせについて
チャット（対話）形式で
相談できます（24時間対応）



動画（YouTube）

年金の制度や届出方法について
動画で確認できます



外国語ページ／Language

年金に関する説明やお知らせを
いろいろな国の言葉や
わかりやすい日本語で
確認できます

上記のほか、[機構公式X](#)や[Facebook](#)で各種制度や通知書の情報などを発信しています。
ぜひ、フォローいただき、ご活用ください。

手続きをしたい方



個人向けサービス

国民年金や年金の受け取りに関する
手続きができます
また、源泉徴収票などの**通知書**を
電子データで受け取れます



事業所向けサービス

健康保険・厚生年金保険の
手続きができます
また、社会保険料額などの**情報**を
電子データで受け取れます

電話



電話での相談窓口

電話での相談は、相談内容に応じた
**各種ダイヤル（ねんきんダイヤル、
ねんきん加入者ダイヤル等）**で
受け付けています

対面



対面での相談・手続き窓口

対面での相談は、
全国の**年金事務所・
街角の年金相談センター**で
受け付けています

お問い合わせ窓口はこちらです

二次元コードから日本年金機構ホームページの各種窓口にご案内します

オンラインサービス

年金について知りたい方

ねんきんネット



ご自身の**年金記録の確認**や
将来受け取る**年金見込み額の**
試算ができます

年金Q&A



年金に関する質問の回答を
キーワード検索で探せます

ねんきんチャットボット



よくあるお問い合わせについて
チャット（対話）形式で
相談できます（24時間対応）

動画（YouTube）



年金の制度や届出方法について
動画で確認できます

外国語ページ／Language



年金に関する説明やお知らせを
いろいろな国の言葉や
わかりやすい日本語で
確認できます

機構公式XやFacebookで各種制度や通知書の情報などを発信しています。ぜひ、フォローいただき、ご活用ください。



https://x.com/Nenkin_Kikou



<https://www.facebook.com/profile.php?id=61575964302278>



手続きをしたい方

個人向けサービス



国民年金や年金の受け取りに関する
手続きができます
また、源泉徴収票などの**通知書**を
電子データで受け取れます

事業所向けサービス



健康保険・厚生年金保険の
手続きができます
また、社会保険料額などの**情報**を
電子データで受け取れます

電話



電話での相談は、相談内容に応じた
各種ダイヤル（ねんきんダイヤル、
ねんきん加入者ダイヤル 等）で
受け付けています

対面



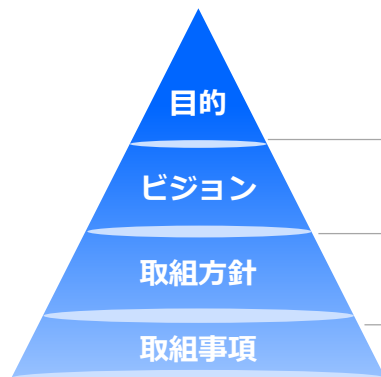
対面での相談は、
全国の**年金事務所・**
街角の年金相談センターで
受け付けています



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。**



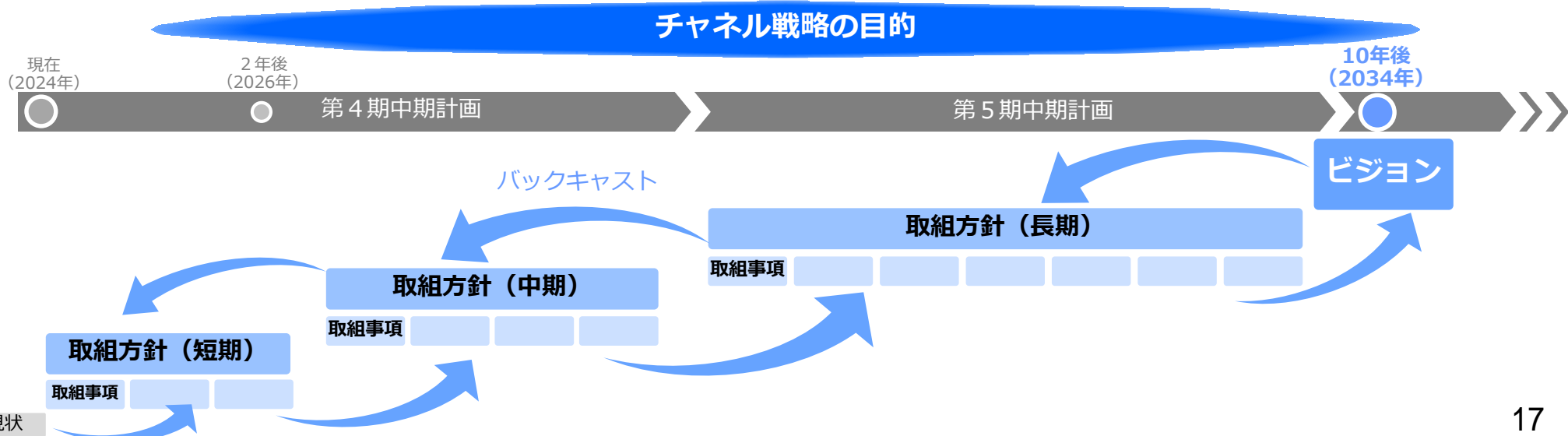
時期にかかわらず通底するチャネル戦略の意義・基本的な考え方

チャネル戦略の目的に基づき、10年後の社会情勢・お客様・機構の状況を踏まえ、10年後に到達すべき姿

現状・課題を踏まえた、バックキャスト（将来から逆算した道筋）によるビジョンを具現化するための方向性

取組方針に基づき実施する具体的な施策

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

10年後のお客様とチャネルの関わり（粗いイメージ）

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。

対面	電話	文書	電話	ネット
年金事務所 (312か所)	コールセンター (5か所)	ホームページ等 ホームページアクセス件数 2億3,511万件（令和5年度）	ねんきんネット マイナポータル	e-Gov マイナポータル
来訪相談件数 303万件 （令和5年度）	入電総呼数 863万件 （令和5年度）	ねんきんネット ユーザー数 1,215万人 （令和6年10月末）	主要7届書の 電子申請件数 9,926万件 （令和6年12月末）	主要7届書の申請 件数（電子以外） 3,366万件 （令和6年12月末）

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。

