

施策番号Ⅹ-1-2

公的年金制度の信頼を確保するため、公的年金制度の
適正な事業運営を図ること

平成25年7月11日

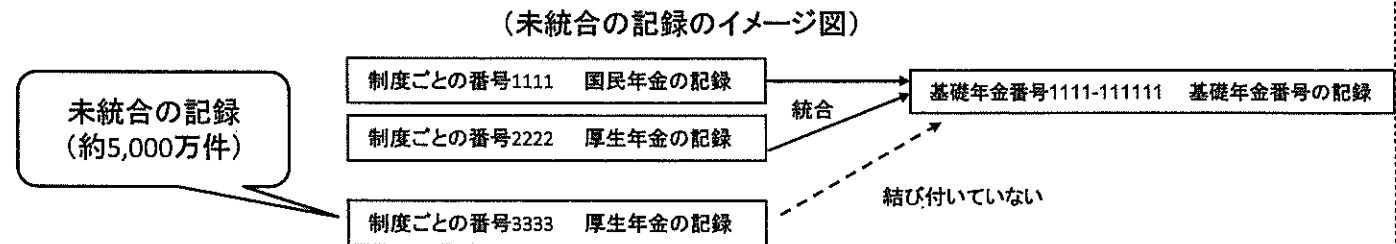
厚生労働省年金局

1 年金記録問題の概要

未統合記録(5,095万件)
問題

<基礎年金番号に統合されていない年金記録の問題>

○ 年金記録は平成9年以降、国民一人に一つの番号(基礎年金番号)で管理されているが、平成18年6月時点で、どの番号にも結び付いていない約5,000万件の年金記録が存在



記録の内容に誤りがある
問題

<誤りのあるコンピュータ記録の問題>

○ 年金記録は当初、紙台帳で管理されていたが、その後、コンピュータによる管理方法に順次変更された。その際、紙台帳の記載内容が正しく移し換えられず、誤っている記録が存在。

○ 国の厚生年金記録と厚生年金基金が保有する基金記録の内容が異なっている記録が存在。

2 年 金 記 録 問 題 へ の 対 応 状 況

25年1月末時点

		対 策		
		事 項	内 容	備 考
<p>I 未統合記録 (5,095万件) 問題</p> <p>どの基礎年金番号にもつながっていない被保険者記録をご本人の基礎年金番号に結びつける</p>	①特別便	全ての受給者・加入者に加入記録を送付し、漏れや誤りを本人に確認していただいた。 「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。	送付時期 名寄せ特別便 19年12月～20年3月 全員特別便 20年4月～20年10月 送付数 約1億873万人	
	フォローアップ 照会	20年3月までに年金受給者の方に送付した「名寄せ特別便」に対して、「訂正なし」と回答をいただいた方及び未回答の方であって、未統合記録が結び付く可能性の高い方約88万人を対象として、電話、訪問及び文書により記録を確認。 21年10月から、市区町村の協力を得て、接触できない方の電話番号等の把握や記録の調査を実施し、23年3月までにほぼ終了。		
	②黄色便	未統合記録約5000万件について、住民基本台帳ネットワークシステム(以下「住基ネットという。))や旧姓等の氏名変更履歴などとの突合せにより、未統合記録の持ち主である可能性がある方に送付し、記録の確認作業を行った。	送付時期 20年6月～21年12月 送付数 約262万人	
	加入期間10年未満 の黄色便	黄色便の対象外としていた加入期間が10年未満の記録について、年金確保支援法の成立により、過去10年に遡って国民年金の保険料の納付が可能となり、10年未満の記録であっても年金受給と結び付く可能性があることや、受給資格期間を10年に短縮する法案が提出されたことを考慮し、住基ネットとの突合せにより持ち主の可能性が高い方について、黄色便を送付する。	送付時期 24年6月～7月 送付数 約45万人	
	③グレー便	マイクロフィルムの形で保管されている厚生年金等の旧台帳記録と基礎年金番号記録との突合せの結果、旧台帳記録がご本人の記録である可能性がある方約68万人に対して送付し、記録の確認作業を行った。	送付時期 20年5月 送付数 約68万人	
	共済年金受給者の フォローアップ	グレー便の送付において、突合せができなかった共済年金受給者について、住基ネットからカナ氏名を取得し再度突合せを行い、一致したものに対して、個別に確認作業を実施した。	確認作業時期 24年3月～ 対象者数 1,979人	
	④定期便	全ての現役加入者の方に対し、年金加入期間、保険料納付額及び年金見込額などを毎年誕生月にお知らせしている。 「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。	送付時期 21年4月～ 送付数 22年度 約6,610万人 23年度 約6,525万人	
	⑤受給者便	厚生年金受給者等に対し、標準報酬月額の情報を含むお知らせを送付し、標準報酬月額及び資格期間に漏れや誤りがないかをご本人に確認していただいた。 「漏れや誤りがある」との回答をいただいたものは記録の確認作業を行い、結果を本人にお知らせしている。	送付時期 21年12月～22年11月 送付数 約2,632万人	
	⑥再送付便 (未送達)	(ア)受給者便の未送達の方に対し、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報をもとに、改めて送付した。 (イ)「ねんきん特別便」及び「ねんきん定期便」が未送達となっている方のうち、「住基ネット」との突合せにより住民票コードの収録ができた方に対して、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報をもとに、ねんきん定期便を再送付した。 (ウ)黄色便や無年金・未請求者関係のお知らせの未送達の方に対し、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報をもとに、改めて送付する。	送付時期 24年2月 送付数 約2万人 送付時期 24年3月 送付数 約51万件 送付時期 25年3月(予定) 未送達人数 ・黄色便 約3万人 ・無年金・未請求者関係通知 約1万人	

	対 策		
	事 項	内 容	備 考
II 記録の内容に誤りがある問題 厚生年金の加入期間や標準報酬、国民年金の納付記録等に誤りがあるものについて適正化を図る	①紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ	高齢の年金受給者の方などから順番にコンピュータ記録と紙台帳等の内容を照合し、不一致があった場合には、ご本人にお知らせし確認いただいた上で年金記録を訂正している。	実施時期 22年10月～
	②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録との突合せ	国民年金特殊台帳(国民年金の被保険者台帳のうち、特例納付の記録、前納の記録、年度内の一部の期間のみ未納・免除となっている記録等の特殊な納付記録を記載したもの)とオンラインの納付記録との突合せを行った。	実施時期 20年5月～22年6月
	③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ	国の被保険者記録と厚生年金基金記録の突合せ作業を行い、これらの記録の適正化を進めている。	実施時期:22年4月～
	④標準報酬等の遡及訂正事案	不適正な標準報酬等の遡及訂正処理が行われた可能性がある記録として抽出した以下の3条件に該当する記録について記録の回復を進めている。 ・標準報酬月額を引き下げ処理と同日若しくは翌日に資格喪失処理が行われている。 ・5等級以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。 ・6か月以上遡及して標準報酬月額が引き下げられている。	実施時期:20年10月～
	⑤定期便・受給者便等	(前項①～⑥参照)	
III その他	年金事務所段階における記録回復	年金記録の回復の申立てのうち、一定の基準に該当するものは、総務省年金記録確認第三者委員会に送付することなく、年金事務所段階において迅速に記録回復を行うこととしている。 ・厚年遡及訂正事案(給与明細等がある場合、約6.9万件該当事案等) ・厚年脱退手当金事案(いわゆる「まだら事案」等) ・国年事案(確定申告書等がある場合、1年以下または2年以下の未納期間等) ・包括的意見による基準(賞与事案、同一企業等内転勤事案等)	実施時期 20年4月～
	総務省年金記録確認第三者委員会	年金記録の確認について、国(厚生労働省)側に記録がなく、ご本人も領収書等の物的な証拠を持っていないといった事例について、国民の立場に立って、申立てを十分に汲み取り、様々な関連資料を検討し、記録訂正に関し公正な判断を行う。	実施時期 19年6月～
	脱退手当金支給の事実確認	脱退手当金の支給日前に脱退手当金の計算の基礎とされていない被保険者期間がある方に対して実際に脱退手当金の支給を受けたかどうかを確認いただくためのお知らせの送付を行った。	実施時期:平成22年9月 送付数:約14.3万人
	年金未請求者に対する勧奨	年金受給資格を有しながら請求をされていない方などに対し、請求を行っていただくよう手続きの勧奨を行った。 ①年金の受給資格期間を満たしているながら請求を行っていない方に対するお知らせ ②70歳までの保険料納付により受給期間を満たす方に対するお知らせ ③オンライン記録上25年の受給資格期間を満たさない方に対するお知らせ	実施時期及び送付件数 ①22年9月:約6.5万人 ②22年9月:約1.6万人 ③21年12月:約50万人

3 対策の成果

()内はデータの時点

課題	対策	回復人数等
I 未統合記録(5,095万件)問題	特別便等各種便①～⑥ (24年12月末)	1,324万人(平成18年6月以降) [受給者638万人 被保険者等686万人]
II 記録の内容に誤りがある問題	①紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ (24年11月末)	908,366人 [回復見込額の累計(年額)約124億8千万円 増額となった方一人当たり平均(年額)約1.4万円]
	②国民年金特殊台帳とコンピュータ記録の突合せ (24年12月末)	7.9万件 [増額となった方一人当たり平均(年額)約1.4万円]
	③被保険者記録と厚生年金基金記録との突合せ (24年12月末)	362,369件 (一つのオンライン記録につき複数の不一致の理由がある場合はそれぞれを1件と計上。)
	④ 標準報酬等の 遡及訂正事案	2万件戸別訪問調査 (従業員事案1,602件) (24年12月末)
年金事務所段階における記録回復 (2万件戸別訪問調査対象者以外を含む) (24年12月末)		5,021件

記録訂正による
受給者の年金額(年額)
の増額の累計
(平成20年5月以降)

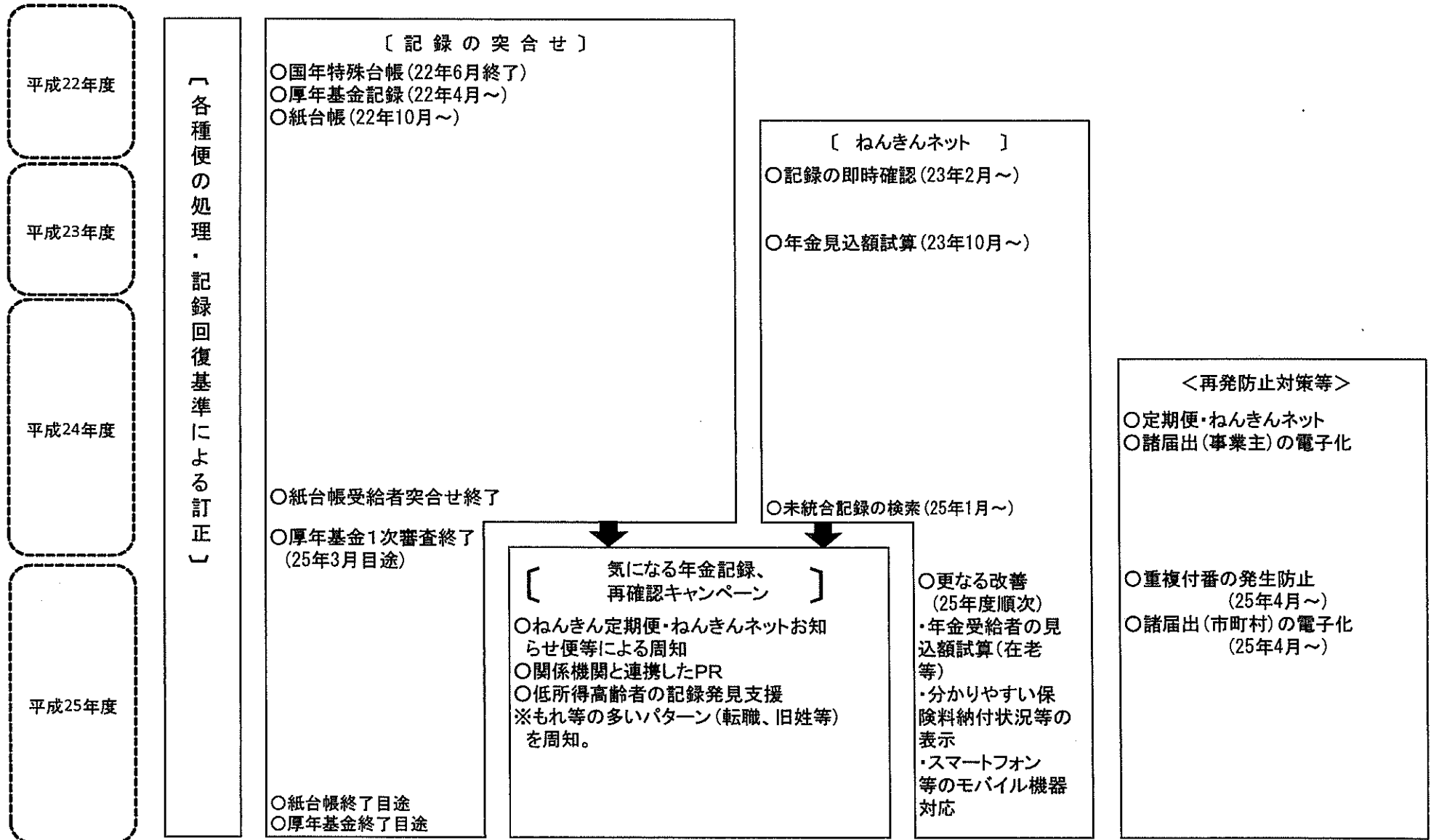
840億円(218万件)

65歳から受給した
場合の回復総額
(生涯額)
約1.7兆円

(24年12月)

- ※1 無年金者からの回復事例 … 平成20年5月以降に無年金の状態から年金受給者となった方は、590件(平成24年12月)
- ※2 特例保険料の納付 … 第三者委員会のあっせんが行われた事例のうち、事業主から保険料の納付が行われたのは、43,385件、約48億円(平成24年11月)
(納付を勧奨した件数56,544件のうち約77%、特例納付保険料の総額約72億円のうち約66%)
- ※3 65歳から受給した場合の回復総額 … 記録訂正による受給者の年金額(年額)の増額の累計である840億円を、65歳以上の老齢年金給付額の男女比率で按分し、
受給期間を男女別の65歳の平均余命の期間として、それぞれ乗じて合算した額

4 年金記録問題へのこれまでの取組みと今後の対応



未統合記録(5,095万件)の状況と今後の対応

<平成25年3月時点>

<解明された記録> 2,909万件	① 基礎年金番号に統合済みの記録 1,704万件
	② 死亡者等の記録 1,205万件 (ア. 死亡したと判断される者の記録 654万件 イ. 脱退手当金受給済み等の記録 551万件)
<解明作業中 又はなお解明を要する記録> 2,186万件	③ 現在調査中の記録 4万件 (ご本人からの回答に基づき日本年金機構で記録を調査中)
	④ 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 899万件 (ご本人から未回答のもの 「自分のものではない」と回答のあったもの 未送達のもの 等)
	⑤ 持ち主の手がかりが未だ得られていない記録 958万件 (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 等)
	⑥ ③~⑤の記録と同一人と思われる記録 325万件

人数ベース 1,335万人

(受給者 656万人
被保険者等 679万人)

・10年未満の記録についても黄色便を送付(24年6月~)
 ・特別便、定期便の未送達者に対して直近の住基情報と突合の上、再送付(24年2月~)

日本年金機構における紙台帳検索システムを用いた持ち主検索作業(23年8月~)

ねんきんネットでの検索(25年1月末~)

※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。

平成24年度の国民年金保険料の納付状況と今後の取組等について（概要）

国民年金保険料の納付状況と要因

- 平成22年度分（過年度2年目）の最終納付率は64.5%で、平成22年度末時点と比べれば+5.2ポイントである。
- 平成24年度の納付率（現年度分）は59.0%で、前年度と比べれば+0.3ポイントである。
- 年金事務所ごとの納付率（現年度分）をみると235事務所で前年度より上昇している。（平成23年度は81事務所で上昇）
- 都道府県別の納付率（現年度分）をみると、37都道府県で前年度より上昇している。（平成23年度は12県で上昇）
- 納付率下げ止まりの要因としては、特別催告状による納付督促、年金事務所と市場化テスト受託事業者の協力・連携による納付督促、などが考えられる。

①平成22年度分（過年度2年目）の最終納付率 64.5%
（平成22年度末時点と比較して+5.2ポイント）
（平成23年度末時点と比較して+2.3ポイント）
平成23年度分（過年度1年目）の納付率 62.6%
（平成23年度末時点と比較して+3.9ポイント）

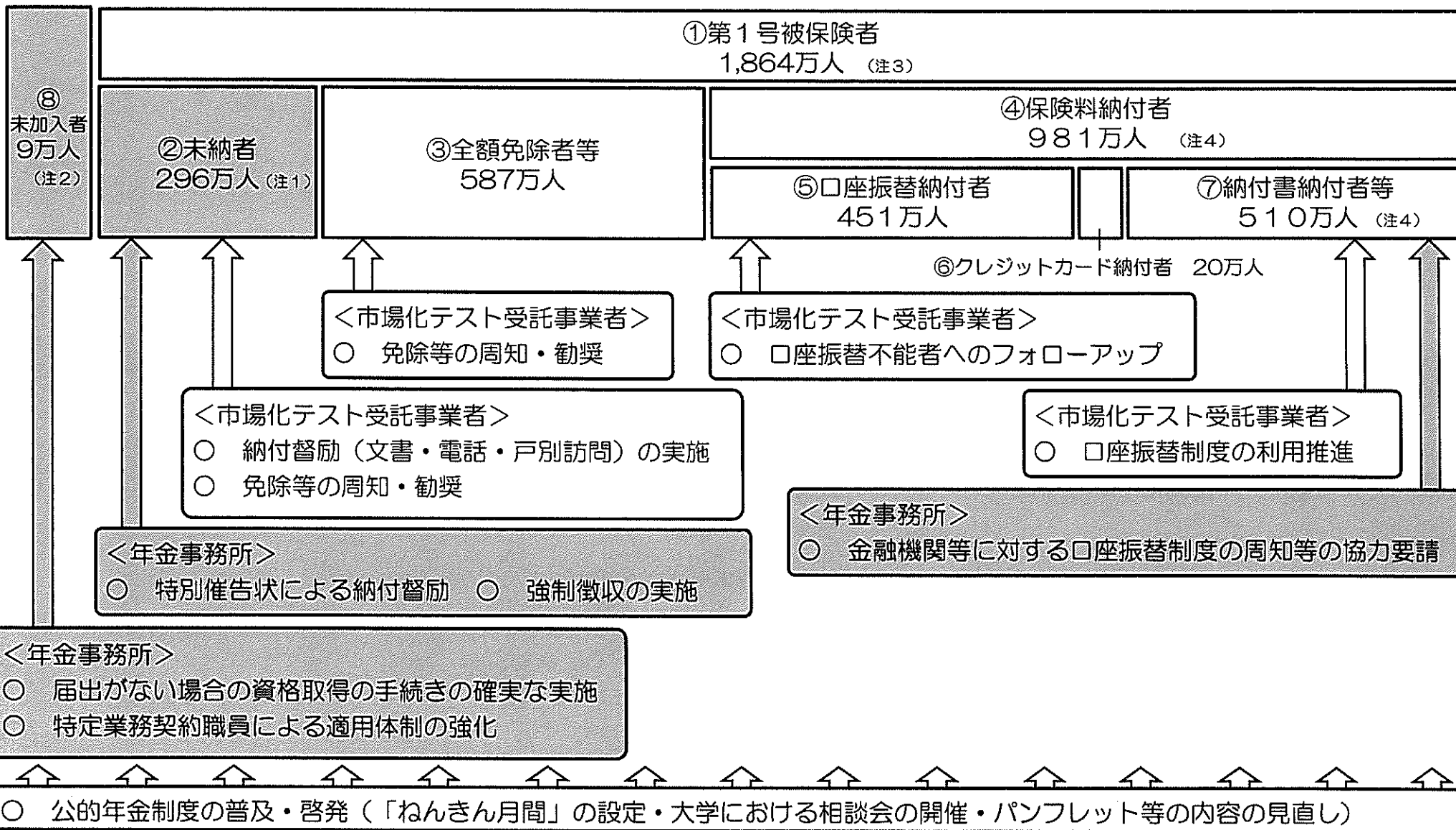
②平成24年度の現年度分（平成24年4月分～平成25年3月分）の納付率
59.0%（対前年度比+0.3ポイント）
納付対象月数 15,274万月（対前年度比△4.8%）
納付月数 9,010万月（対前年度比△4.2%）

平成25年度の主な取組

- 未納者の属性に応じた収納対策の徹底・強化
所得や納付状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ強制徴収を実施する。
年金事務所で必ず実施する取り組みをパッケージ化するとともに、若年層の納付督促を強化する。
【数値目標】
 - ・平成24年所得に基づく免除勧奨対象者等について、平成26年夏までに、少なくともその半数を免除・納付に結び付ける。
 - ・平成23年度現年度納付率58.6%から+6.5ポイントの伸び（最終納付率65.1%）を確保する。
- 市場化テスト受託事業者との協力・連携体制の強化
- 行動計画推進の責任体制を明確にし、収納対策を組織的に推進する。

被保険者属性ごとの取組について

(平成25年3月末現在)



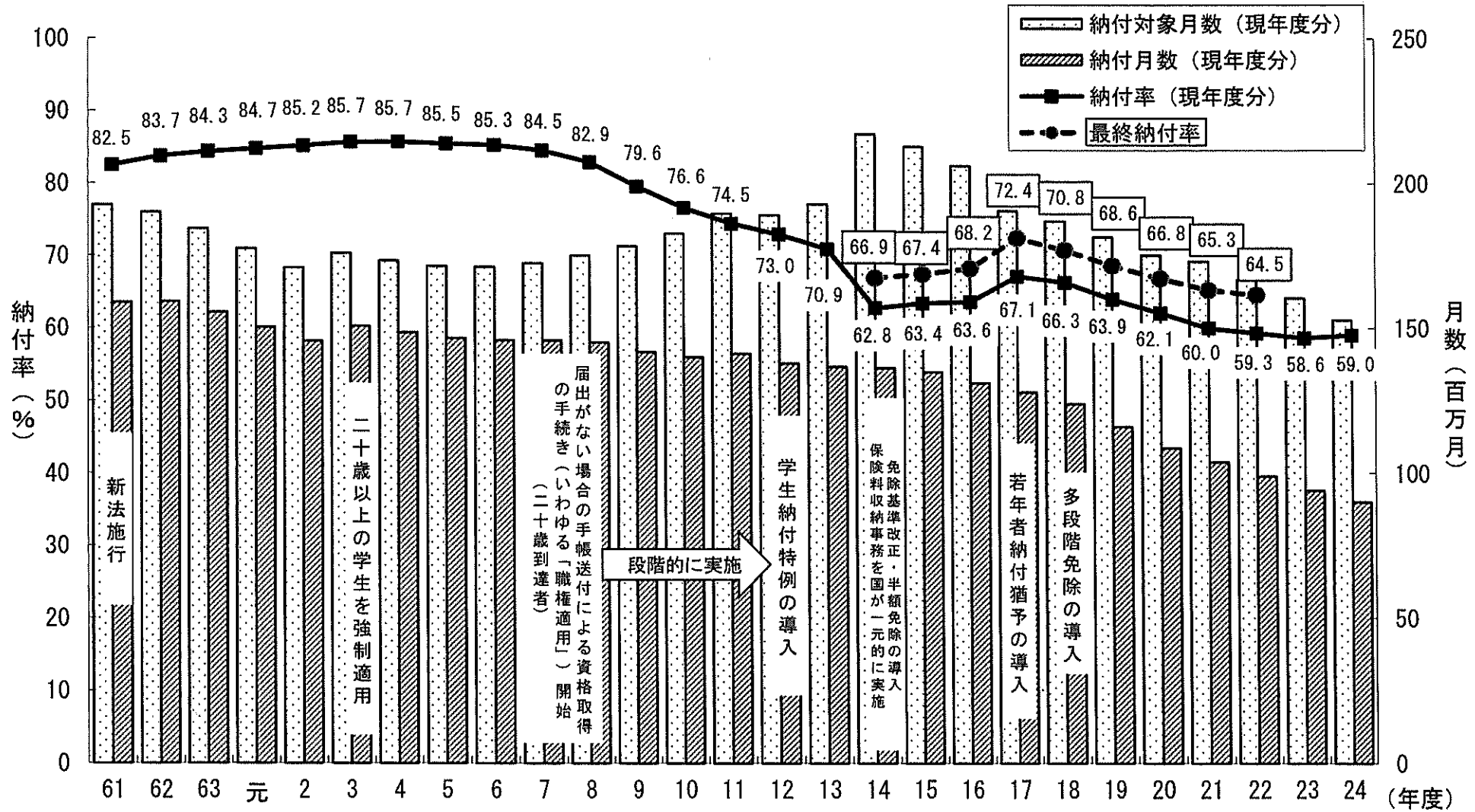
注1：未納者とは、24か月（平成23年4月～平成25年3月）の保険料が未納となっている者。

注2：平成16年度までの調査結果に基づき線形按分した平成19年度の数値を仮置きしている。

注3：第1号被保険者には、任意加入被保険者（29万人）が含まれている。

注4：保険料納付者の人数は、①から②及び③を単純に差し引いて算出したもの。納付書納付者等の人数は、④から⑤及び⑥を単純に差し引いて算出したもの。

国民年金保険料の納付率等の推移



(注) 保険料は過去2年分の納付が可能であり、最終納付率とは、過年度に納付されたものを加えた納付率である。

《参考》

収納対策のスキーム（概念図）

納めやすい環境づくりの整備

- 口座振替の推進
- 口座振替割引制度の導入（H17.4～）
（口座振替率）
22年度末 23年度末 24年度
36% → 36% → 35%
500万人 475万人 451万人
- 任意加入者の口座振替の原則化（H20.4～）
- クレジットカード納付の導入（利用状況）（H20.2～）
22年度 23年度 24年度
103万件 → 118万件 → 126万件
- コンビニ納付の導入（H16.2～）（利用状況）
22年度 23年度 24年度
1,164万件 → 1,223万件 → 1,316万件
- インターネット納付の導入（H16.4～）（利用状況）
22年度 23年度 24年度
41万件 → 40万件 → 41万件
- 税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化（H17.11～）

未納者

市町村からの所得情報（平成24年11月現在、全市町村の99%より提供）

強制徴収対象

納付督促対象

免除等対象

納付督促の実施

文書

H22年度	2,574万件
H23年度	2,579万件
H24年度	4,517万件

電話

H22年度	2,587万件
H23年度	4,060万件
H24年度	5,260万件

戸別訪問（面談）

H22年度	314万件
H23年度	465万件
H24年度	576万件

度重なる督促にも応じない

強制徴収の実施

⇒ 不公平感の解消と波及効果

	22年度	23年度	24年度
最終催告状	24,232件	30,045件	68,974件
督促状	10,583件	17,615件	34,046件
財産差押	3,379件	5,012件	6,208件

・最終催告状は当該年度に着手し、発行した件数
・督促状、財産差押の件数は、平成25年3月末現在

・質の向上
・効率化

効率化により強制徴収へ要員をシフト

○市場化テストによる外部委託（H17.10～達成目標設定）
（実施対象事務所数）（督促件数）

H18年度	35か所	H18年度	255万件
H19年度	95か所	H19年度	621万件
H20年度	185か所	H20年度	1,669万件
H21年度	312か所	H21年度	2,431万件
H22年度	312か所	H22年度	3,436万件
H23年度	312か所	H23年度	5,227万件
H24年度	312か所	H24年度	6,500万件

免除等の周知・勧奨

年金（社会保険）事務所単位での行動計画の策定・進捗管理（H16.10～）

- 免除や学生納付特例（学生の間の保険料納付を猶予し、後で納付できる仕組み）を周知・勧奨し、年金受給権の確保と年金額の増額を図る。
- ハローワークとの連携による失業者への免除制度の周知（H16.10～）
 - 若年者納付猶予制度の導入（H17.4～）
 - 免除基準の緩和・免除の遡及承認（H17.4～）
 - 申請免除の簡素化（①継続意思確認H17.7～、②申請免除手続きの簡素化H21.10～）
 - 学生納付特例の申請手続きの簡素化（H20.4～）

普及・啓発活動等

- 年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え国民の不安の払拭
- 学生等に対し年金制度の意義等に関する理解の促進
- ねんきん定期便等、きめ細かい情報・サービスの提供

1. 適用状況(適用対策の実施状況の推移)

		単位	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
適用事業所数 (年度末現在)		事業所	1,681,355	1,715,590	1,739,566	1,753,964	1,748,578	1,745,027	1,758,192
被保険者数 (年度末現在)		人	33,794,056	34,570,097	34,444,751	34,247,566	34,411,013	34,514,836	34,717,319
適用調査対象事業所数(※) (年度末現在)		事業所	97,427	100,470	103,247	111,990	107,935	246,165	387,840
適用 対策	外部委託による文書・ 電話勧奨事業所数	事業所	(注3) 70,973	72,603	36,860	42,765	80,741	276,540	(注1) 137,675
	外部委託による訪問 加入勧奨事業所数	事業所	(注3) 43,755	36,480	24,198	18,953	65,957	120,344	(注2) 69,690
	来所要請による重点 加入指導実施事業所数	事業所	8,657	1,030	595	1,575	2,894	1,424	947
	戸別訪問による重点 加入指導実施事業所数	事業所	6,786	3,583	1,652	3,390	10,556	20,736	22,414
適用対策を講じた結果、 適用した事業所数		事業所	10,883	6,199	3,381	2,567	4,808	6,685	8,322
上記の内、認定による 加入手続事業所数		事業所	87	73	21	34	71	165	57
事業所調査事業所数		事業所	460,916	206,652	45,933	47,402	157,477	437,325	491,188

※ 適用調査対象事業所とは、適用事業所となる可能性のある事業所のこと。

(注1)平成23年度末時点で把握していた適用調査対象事業所に対して、外部委託により行った訪問勧奨の件数

(注2)平成24年度に新たに把握した適用調査対象事業所に対して、外部委託により行った文書・電話・訪問勧奨の件数

(注3)職員と外部事業者による実施件数の合計

2. 保険料収納状況(保険料収納率等の推移)

指標名		単位	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
保険料決定額 (過年度分を含む) ①	厚生年金保険	億円	212,612	222,672	230,627	226,940	232,430	239,581	246,116
	協会管掌健康保険	億円	67,752	69,251	68,052	65,480	74,985	76,722	81,192
	船員保険	億円	670	659	655	596	387	378	374
保険料収納額 (過年度分を含む) ②	厚生年金保険	億円	209,834	219,690	226,905	222,409	227,253	234,699	241,549
	協会管掌健康保険	億円	66,403	67,759	66,181	63,194	72,243	74,074	78,653
	船員保険	億円	621	615	611	551	344	341	340
不納欠損額③	厚生年金保険	億円	259	206	157	228	407	380	362
	協会管掌健康保険	億円	122	102	80	117	201	191	188
	船員保険	億円	6	3	3	4	5	4	4
収納未済額 ①-②-③	厚生年金保険	億円	2,519	2,776	3,565	4,303	4,770	4,502	4,205
	協会管掌健康保険	億円	1,227	1,390	1,791	2,169	2,541	2,457	2,351
	船員保険	億円	43	41	41	41	38	33	30
保険料収納率 ②/①	厚生年金保険	%	98.7	98.7	98.4	98.0	97.8	(98.0) 98.0	98.1
	協会管掌健康保険	%	98.0	97.8	97.2	96.5	96.3	(96.6) 96.5	96.9
	船員保険	%	92.6	93.3	93.3	92.4	88.9	(91.1) 90.1	91.0
滞納事業所数	事業所	108,070	123,655	147,171	162,423	162,461	162,735	154,013	
差押え事業所数	事業所	15,613	12,879	10,483	8,250	13,707	17,798	22,556	
口座振替実施率	厚生年金保険	%	84.0	83.5	81.9	81.2	81.6	82.7	83.0
	協会管掌健康保険	%	85.5	84.6	82.8	81.5	82.1	82.9	83.2
	船員保険	%	56.4	56.1	55.6	52.1	68.4	68.9	68.7

(注1) 平成23年度の収納率()書きは、納期限が延長された被災地4県分を除いた収納率を計上

(注2) 滞納事業所数は、延滞金のみ滞納している事業所数を除く

サービススタンダードの達成状況

年度	老齢基礎年金				老齢厚生年金				遺族基礎年金				遺族厚生年金				障害基礎年金		障害厚生年金		
	加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内）		加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内）		3カ月以内		3カ月半以内		
	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	平均所要日数	達成率	
19	41.9	94.3%	31.2	64.6%	45.1	87.2%	35.4	52.4%	42.2	91.0%	34.2	59.1%	45.4	83.8%	31.8	65.4%	58.2	90.1%	101.3	72.4%	
20	44.1	87.7%	34.8	56.6%	50.3	76.1%	40.3	45.7%	46.2	83.2%	36.2	54.6%	53.0	74.5%	37.9	55.0%	62.4	87.9%	130.8	31.0%	
21	41.2	91.1%	37.7	50.0%	45.1	86.3%	39.3	45.0%	48.7	80.5%	43.8	40.4%	54.5	73.9%	38.5	52.2%	70.2	88.8%	158.1	10.0%	
22	39.5	90.1%	34.8	57.7%	40.5	89.5%	35.6	54.6%	43.7	85.4%	47.9	41.9%	50.6	77.4%	40.1	49.9%	60.1	87.7%	173.2	7.7%	
23	32.5	98.0%	25.7	89.4%	33.8	97.5%	27.4	83.1%	35.6	93.8%	27.7	81.4%	42.0	88.3%	27.3	85.5%	51.6	94.6%	114.1	45.2%	
24(4月末)	34.6	98.0%	26.0	89.8%	35.1	98.3%	27.6	83.9%	37.0	94.9%	26.9	79.0%	41.7	89.3%	26.7	89.6%	51.8	96.1%	116.0	43.4%	
24(5月末)	33.2	98.1%	25.2	91.4%	34.0	98.2%	26.6	86.6%	35.1	94.9%	26.8	82.2%	40.5	89.9%	25.7	92.1%	51.4	95.6%	109.5	52.7%	
24(6月末)	33.0	98.4%	25.1	92.8%	34.0	98.2%	26.4	88.5%	35.8	94.5%	26.2	85.5%	40.4	90.6%	25.8	92.4%	50.4	96.0%	108.0	55.0%	
24(7月末)	33.2	98.1%	25.0	94.0%	34.2	97.7%	26.3	90.2%	35.2	95.5%	26.0	86.5%	40.6	90.7%	25.7	92.8%	50.4	96.3%	107.5	54.7%	
24(8月末)	32.9	98.1%	24.9	95.0%	34.0	97.7%	26.1	91.7%	35.1	95.2%	25.7	88.3%	40.5	90.9%	25.7	93.5%	50.5	96.6%	107.9	53.1%	
24(9月末)	32.8	98.1%	24.9	95.6%	33.9	97.8%	26.0	92.5%	35.3	95.6%	25.5	88.9%	40.4	91.1%	25.6	94.1%	51.0	96.5%	108.2	51.5%	
24(10月末)	32.7	98.2%	24.9	95.8%	33.8	97.8%	26.0	92.8%	34.8	96.0%	25.6	90.2%	40.5	91.2%	25.7	94.4%	51.8	96.1%	108.5	51.2%	
24(11月末)	32.6	98.1%	25.1	95.2%	33.8	97.9%	26.1	92.0%	35.5	95.4%	26.7	89.9%	40.3	91.6%	25.8	94.4%	52.7	95.8%	108.4	52.1%	
24(12月末)	32.9	98.0%	25.1	94.9%	34.0	97.7%	26.2	91.6%	35.6	95.2%	26.8	89.3%	40.2	91.8%	25.8	94.4%	53.2	95.7%	107.7	53.6%	
24(1月末)	32.7	98.0%	25.1	95.4%	33.8	97.7%	26.2	91.9%	36.4	94.8%	26.6	89.6%	40.0	91.8%	25.8	94.7%	53.3	95.6%	106.7	55.3%	
24(2月末)	32.9	97.9%	25.3	94.5%	34.0	97.7%	26.2	91.5%	36.4	94.7%	26.7	88.4%	40.2	91.7%	25.9	94.4%	53.5	95.5%	105.3	57.2%	
24(3月末)	33.3	97.8%	25.4	94.3%	34.5	97.5%	26.3	91.5%	36.4	94.2%	26.9	88.2%	40.7	91.2%	26.0	94.2%	53.4	95.5%	103.9	59.3%	
(参考)																					
3月単月	33.5	97.5%	26.1	91.9%	35.2	97.2%	26.6	90.9%	36.2	90.7%	28.3	85.0%	42.2	88.9%	27.3	92.8%	52.1	95.8%	87.2	82.6%	

(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) 日本年金機構中期計画において、「中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービススタンダードについて、最終年度においては当該達成率を90%以上とすることを目指す。」とされている。

年金事務所の混雑状況の比較

【平成21年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	46ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)											103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736	626,391	

注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。

【平成22年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	4ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	24ヶ所	43ヶ所
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973	498,412

【平成23年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

【平成24年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般 年金相談 窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	28ヶ所	19ヶ所	12ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	509,387

年金事務所等のお客様満足度アンケート結果の概要

①お客様満足度アンケートの概要	・年金事務所等に来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、改善策を検討するなど、一層のサービス向上を図る。
②実施期間	・平成25年1月4日(金)から25日(金)までの間で年金事務所等の指定する期間(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)
③実施方法等	<ul style="list-style-type: none"> ・年金事務所等の入り口で職員が直接お客様へお渡しし、アンケート回収箱へ投函もしくは、機構本部へ郵送することにより回収。 ・質問は、5段階回答(「満足」、「やや満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」)や、2段階回答(「不安や疑問は「解消した」「解消しない」、電話に3コール以内に「出た」「出ない」)のほか、年金の請求に関する質問、ねんきんネットに関する質問、自由記載欄にご意見ご要望を記入していただいた。
④配付枚数及び回答枚数	配付枚数:60,002枚、回収枚数:45,423枚(75.7%) 【前回調査】配賦枚数59,166枚、回収枚数:35,767枚(60.5%)
⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」87.7% 【前回調査】86.9% 【前々回調査】83.0% 問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」89.8% 【前回調査】87.6% 【前々回調査】86.0% ②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」89.0% 【前回調査】86.5% 【前々回調査】(説明のわかりやすさ)85.4% (職員から積極的な情報提供や説明)82.4% ③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」69.2% 【前回調査】64.2% 【前々回調査】70.8%

媒体別届出状況

区分	平成22年度					平成23年度					平成24年度				
	紙	電子			合計	紙	電子			合計	紙	電子			合計
		媒体申請	電子申請	計			媒体申請	電子申請	計			媒体申請	電子申請	計	
6届書	52,166,556	54,586,096	2,328,974	56,915,070	109,081,626	52,661,440	51,697,646	3,569,006	55,266,652	107,928,092	51,828,313	52,816,624	5,381,707	58,198,331	110,026,644
	47.8%	50.0%	2.1%	52.2%	100.0%	48.8%	47.9%	3.3%	51.2%	100.0%	47.1%	48.0%	4.9%	52.9%	100.0%
対前年比	-2,096,764	1,737,333	511,525	2,248,858	152,094	494,884	-2,888,450	1,240,032	-1,648,418	-1,153,534	-833,127	1,118,978	1,812,701	2,931,679	2,098,552
	-3.9%	3.3%	28.1%	4.1%	0.1%	0.9%	-5.3%	53.2%	-2.9%	-1.1%	-1.6%	2.2%	50.8%	5.3%	1.9%
9届書	56,214,758	54,586,096	31,772,936	86,359,032	142,573,790	56,365,559	51,697,646	34,131,742	85,829,388	142,194,947	54,808,533	52,816,624	37,579,275	90,395,899	145,204,432
	39.4%	38.3%	22.3%	60.6%	100.0%	39.6%	36.4%	24.0%	60.4%	100.0%	37.7%	36.4%	25.9%	62.3%	100.0%
対前年比	-2,126,757	1,737,333	1,289,599	3,026,932	900,175	150,801	-2,888,450	2,358,806	-529,644	-378,843	-1,557,026	1,118,978	3,447,533	4,566,511	3,009,485
	-3.6%	3.3%	4.2%	3.6%	0.6%	0.3%	-5.3%	7.4%	-0.6%	-0.3%	-2.8%	2.2%	10.1%	5.3%	2.1%
16届書	69,868,712	54,586,096	31,809,533	86,395,629	156,264,341	65,886,978	51,697,646	34,786,762	86,484,408	152,371,386	64,160,385	52,816,624	38,691,447	91,508,071	155,668,456
	44.7%	34.9%	20.4%	55.3%	100.0%	43.2%	33.9%	22.8%	56.8%	100.0%	41.2%	33.9%	24.9%	58.8%	100.0%
対前年比	-3,232,459	1,737,333	1,309,841	3,047,174	-185,285	-3,981,734	-2,888,450	2,977,229	88,779	-3,892,955	-1,726,593	1,118,978	3,904,685	5,023,663	3,297,070
	-4.4%	3.3%	4.3%	3.7%	-0.1%	-5.7%	-5.3%	9.4%	0.1%	-2.5%	-2.6%	2.2%	11.2%	5.8%	2.2%

(1) 6届書:資格取得届・資格喪失届・算定基礎届・賞与支払届・月額変更届・住所変更

(2) 9届書:(1)+氏名変更届・現況届・死亡届

(3) 16届書:(2)+被扶養者届・老齢請求書・老齢請求書(ハガキ)・支払変更届・手帳再