

# 平成26年度以降の記録問題への対応

－現時点の考え方の整理－

平成25年9月26日  
日本年金機構記録問題対策部

## I 基本的認識

年金記録問題への対応は、機構発足後平成22年度から平成25年度の4年間に集中的に取り組み、紙台帳とコンピュータ記録の突合、厚年基金記録との突合等もこの期間に進められ、26年3月末にはほぼ終了する予定であり、記録問題対応も一つの大きな節目を迎える。

しかし、年金記録問題への対応は、これですべて終了するものではなく、お客様から年金裁定請求時等に過去の御自身の年金記録を調査して欲しいとの申出は今後もあり、これらのお客様からの年金記録に関するお申出に対し、平成26年度以降も、迅速、適切に対応していくことが重要である。(参考資料1参照)

## II 具体的対応

### 1 記録調査の方法

#### (1) 紙台帳検索システムの導入 (別紙1 紙台帳検索システムの概要 参照)

従来、記録確認のもととなる紙台帳(マイクロフィルムを含む。)は各年金事務所をはじめ様々な場所で保管されており、他の年金事務所等が保管している紙台帳を確認するためには、個別にその事務所等へ依頼して現物を確認する必要があり、確認に時間を要していた。

そこで、紙台帳とオンライン記録の突合せ事業を迅速に進めるため、平成22年10月に「紙台帳検索システム」を導入した(23年4月から全年金事務所で稼働開始)。このシステムは、現存するすべての紙台帳(のべ約9.5億枚)を漏れなく画像化し、全国のどの年金事務所の窓口装置(WM)からでも、閲覧や検索ができるようにしたものである。この「紙台帳検索システム」の導入により、従来のように、保管されている紙台帳の現物を一つ一つ保管事務所等に照会確認することなく、各事務所で窓口装置(WM)の画面上で紙台帳の画像を見て調査できるようになった。

なお、紙台帳検索システムによる確認をさらに迅速に行えるよう、平成27年春に機能の改善(次のページの画像を簡単に見ることができる機能の追加など)を行うこととしている。

※ 紙台帳の一部破損・汚損により手帳記号番号、氏名又は生年月日が判読不能になっている紙台帳についても、漏れなく画像化されて紙台帳検索システムに収録されているが、オンライン記録との紐付けが困難であるため、これらの紙台帳は、多くの場合、紙台帳とオンライン記録の突合せ事業の対象外となっている。

※ 戦災や天災により紙台帳を焼失・喪失した場合、失われた台帳をその当時に可能な限り再製し、再製された紙台帳は、漏れなく画像化されて紙台帳検索システムに収録されている（再製できなかったものは、紙台帳が失われ現存しないため、収録されていない。）。また、該当年金事務所等においては、その事実を把握している。

## （２）紙台帳検索システムを活用した記録調査手順の統一（別紙２ 統一的調査手順 参照）

紙台帳検索システムは、紙台帳とオンライン記録の突合せ事業のために構築されたものであるが、年金事務所における通常の記録確認においても有効なツールである。

このため、このシステムを活用してお客様からの申出に基づき適切に調査ができるよう、平成２５年１月に、統一的調査手順の構築が図られたところであり、これを着実に実施する。

### [備考]紙コン事業に係る２６年４月以降の作業

紙コン事業については、「記録問題工程表」上「該当者へのお知らせを処理困難ケース（共済照会等）を除き２５年度中を目途にお送りするよう目指す」とされている。（参考資料３参照）

従って２６年４月以降も以下の作業を行うこととなるが、極力迅速に対応することとする。（２６年９月末終了目標）

- ・ 該当者お知らせ後の、御本人からの照会電話への対応、御本人からの回答（これはいつ御回答頂けるかは不確定）の確認、回答の勧奨（回答がない場合）、回答に基づく訂正通知の送付（記録判明の場合）、回答に基づく記録訂正の実施。
- ・ 処理困難ケースについての該当者へのお知らせの送付。

（注）これらの作業は、各事務センターで行い、作業進捗状況に応じ、順次体制を縮小。

## 2 御本人への記録への働きかけ

現在の「気になる年金記録、再確認キャンペーン」は、25年度に終了するが、26年度以降も引き続き以下の対応等により御本人への呼びかけを行うことを検討する。（参考資料2、参考資料4参照）

- ① 定期便において、継続的に「加入期間や標準報酬月額に誤りがあると思われる方は年金事務所へ御相談してほしい」旨の働きかけを行う。
- ② 未判明記録は、今後裁定請求する者のものも多く含まれると考えられるため、裁定請求前のターンアラウンド通知において「加入期間や標準報酬月額に誤りがあると思われる方は年金事務所へ御相談してほしい」旨の働きかけを行う。
- ③ 年金記録の確認や未だ持ち主が明らかでない記録の検索ができる「ねんきんネット」を充実し、より多くの方に利用してもらい、随時御自身の記録の確認をしていただく。また、「ねんきんネット」の更なる利用者の拡大や記録確認の推進を図るため年金局においてラジオなどの媒体を活用した周知などを行う。
- ④ ねんきん月間（毎年11月）等において、年金局と連携し、公的年金の意義、役割について理解を深めるとともに、御自身の記録確認を働きかける。
- ⑤ 未判明記録は加入期間が短いものが多いと考えられるため、27年10月に予定されている受給資格期間の短縮（25年→10年）に際し行う一般的又は個別的広報の中で、年金局と連携し、御自身の記録確認を働きかける。

## 3 機構における体制

### (1) 年金事務所

年金事務所については、機構発足時には、大量のお客様対応を行うため「年金記録課」が設けられたが、記録問題自体が落ち着いてきていることもあり、年金記録課で行っていた業務については、26年9月末に原則、お客様相談室に引き継ぐこととし、年金記録の確認及び照会に関する相談、受付及び回答処理はお客様相談室が一括して行う方向で検討する。

なお、第三者委員会への記録確認申立てに関する業務は、窓口での相談等に時間がかかること、また、事業所調査等につながっていくことも多いことから、受付の段階から厚年適用調査課又は国民年金課（とりまとめは厚年適用調査課）において行う。

また、紙コン等の終了に伴い、これに従事していた職員を年金事務所の年金相談はじめ、国年、厚年、その他の基幹業務に配置し、体制強化を図る。

[備考]お客様への御案内

お客様への御案内のため、総合案内板等で「年金記録に関する御相談は、お客様相談室で承ります（第三者委員会への申立ては、厚生年金関係は厚生年金適用調査課で、国民年金関係は国民年金課で承ります）」という旨の表示を行うとともに、総合受付でもこの旨適切な御案内を行う。

## (2) 本部の体制

機構本部については、現在「記録問題対策部」が、記録問題全体の統括、未統合記録の状況管理、地方の紙コン作業指導及び紙台帳検索システムによる未統合記録持ち主検索作業の実施の役割を担っているが、26年9月には紙コン作業等が概了する見込みとなっていることから、26年9月末に記録問題対策部は廃止することとし、その後の記録問題全体の統括と未統合記録の状況管理は、「事業企画部」（記録問題対策グループを設置）において、引き続き対応する方向で検討する。

[備考1]記録問題対応の目標設定

「記録問題工程表」は25年度に終了するが、日本年金機構の次期中期計画においても、「お客様からの年金記録にかかる申出に迅速、適切に対応する」旨記載する方向で検討する。

また、記録調査の進捗管理については、受付進捗管理システムを活用し状況把握を行うとともに、地方拠点に対し現行工程表と同様「3月末までに受け付けた申出は、処理困難ケース（共済照会案件等）を除き9月末目途に作業を行う（処理困難ケースについては、12月末目途に作業を行う）」旨指示する方向で検討する。

[備考2]記録問題の情報提供

現在行っている定期（月次又は3ヶ月毎）の未統合記録の状況等の公表（HP掲載、事務所掲示等）は、26年3月末時点のデータ掲載で終了とするが、これらの情報については年次で「社会保障審議会日本年金機構評価部会」に報告するとともに、アニュアルレポート等でも掲載し、HP等でも広く情報提供を行う方向で検討する。

## 参考 再発防止への取組み

### 1 御本人による確認

#### (1) ねんきん定期便（25年7月記録特別委報告）

ねんきん定期便については、諸外国の例にならい、平成21年度から、恒常的に加入者に対し、保険料納付の実績（加入期間、保険料納付額）や将来の給付に関する情報を定期的に提供してきている。これにより、加入期間や保険料納付状況に御本人として誤りがあると気がつかれば、年金事務所等へ御相談いただく。

（注）更に、現在のねんきん定期便では、共済組合等に加入していた期間については未加入期間として表示されているが、被用者年金一元化後は、現に国民年金または厚生年金保険に加入し、共済加入期間を有する者については、共済組合等から加入期間等の情報提供を受けて共済期間を表示し、日本年金機構よりねんきん定期便を送付することが予定されている。

#### (2) ねんきんネット（25年4月記録特別委報告）

個人の自宅や年金事務所、市区町村窓口の「ねんきんネット」を通じて、

- ・ 年金記録の確認や検索機能の更なる充実
- ・ 正確な届書の作成を支援する機能の提供
- ・ メール等による積極的・効率的な情報提供 等

を行うことにより、年金記録問題の再発防止だけでなく、利用者サービスや年金制度に対する理解の向上等を図るために事業を推進していく。

### 2 基礎年金番号の整備と重複付番対策（24年3月記録回復委報告）

基礎年金番号付番時に重複した付番を防止する対策と、現に重複付番されている者の解消を図る対策が必要となり、以下のような対策を引き続き講じる。

#### ① 基礎年金番号付番時に重複した付番を防止する対策

基礎年金番号導入時から資格取得届に基礎年金番号の記載がなく、かつ、氏名、生年月日及び性別が一致する基礎年金番号が存在する場合、被保険者に「基礎年金番号確認のお願い」を送付して、基礎年金番号の確認を行ってきた。

平成 24 年 10 月から本人確認強化の実施に伴い、事業主に対し資格取得届への基礎年金番号の記載を励行している。  
さらに平成 25 年 4 月から、資格取得届に基礎年金番号の記載がなく、かつ、氏名、生年月日及び性別が一致する基礎年金番号が存在する場合に仮基礎年金番号を付番し、被保険者等に対し加入制度と加入期間を示した「基礎年金番号確認のお願い」を送付して基礎年金番号の確認を行い、基礎年金番号への統合を図っている。

## ② 重複付番されている者の解消を図る対策

現に重複付番されている者については、まず、氏名、生年月日、性別及び住所の 4 項目が一致する基礎年金番号が存在する場合、重複付番者一覧表により本人確認を行い基礎年金番号の統合を行ってきた。

平成 25 年 2 月から、氏名、生年月日、性別及び配偶者の 4 項目が一致する基礎年金番号が存在する場合など把握できる範囲を拡大して重複付番の解消を図っている。

また、氏名、生年月日及び性別の 3 項目が一致する基礎年金番号が存在する場合について、平成 24 年度においては受給者を中心に、平成 25 年度においては被保険者を中心に本人確認を行い重複付番の解消を行っている。

(注) 資格取得届の提出時に氏名、生年月日、性別による名寄せ作業ではなく住民登録に基づく「個人番号」での突合を行うことで、本人の年金記録を特定し、基礎年金番号の重複付番の防止を確実に行う。

## 3 届出電子化（25 年 6 月記録特別委報告）

利用者側（事業主や市町村）で電子化された情報を作成し、日本年金機構側でその情報をそのまま利用する（ミスの可能性のある入力作業を行わない）ことにより、適正でかつ効率的な事務処理を進める。

具体的には、以下の取組みを進める。

### ① 利用者側への届書の電子化の促進策

- ・ 事業主等への利用勧奨のお知らせ（平成 24 年度から実施）
- ・ 電子申請の添付書類の画像ファイル化と添付容量の拡大（平成 24 年度実施）
- ・ 市町村が報告する国民年金関係届の電子媒体化の実施（平成 25 年度実施）
- ・ 電子媒体申請（事業主用）の対象届書の拡大（平成 25 年度実施）
- ・ 電子申請のデータ容量拡大とファイル形式の追加（平成 26 年度実施予定）
- ・ 電子申請の対象届書の拡大（平成 26 年度実施予定）

## ② 日本年金機構側の業務プロセスの改善策

- ・ 電子媒体届書のシステムチェック機能の強化（平成 25 年度実施）
- ・ 電子申請データの自動引継ぎ機能の改善（平成 26 年度実施予定）
- ・ 電子申請の事務処理工程の簡素化（平成 26 年度実施予定）

（注）お客様が紙届書を作成する場合においても、ICTを活用して正確な届書を簡単に作成していただくことが重要である。このため、「ねんきんネット」や日本年金機構ホームページ上に「届書作成支援プログラム」を構築することとされているが、このプログラムの構築に伴い、入力時のチェックや添付書類の案内をするなど利用者側の支援はもとより、入力内容をQRコード化して届書に印字することにより、「ねんきんネット」については平成 25 年度中、機構ホームページについては平成 26 年度を目途に日本年金機構側の事務処理の適正化・効率化を図る。

## 4 厚生年金基金への情報提供（25 年 7 月記録特別委報告）

厚生年金基金記録との突合せの状況を踏まえ、厚生年金基金の記録と国の記録の不一致を防止するため、国の保有する基金加入員の記録に係る情報（具体的には、日本年金機構に事業主から提出された届書等に基づく記録の変更分の情報）を、定期的に基金に提供する仕組みを構築することとした。平成 26 年度に事業を開始する方向で準備を進める。



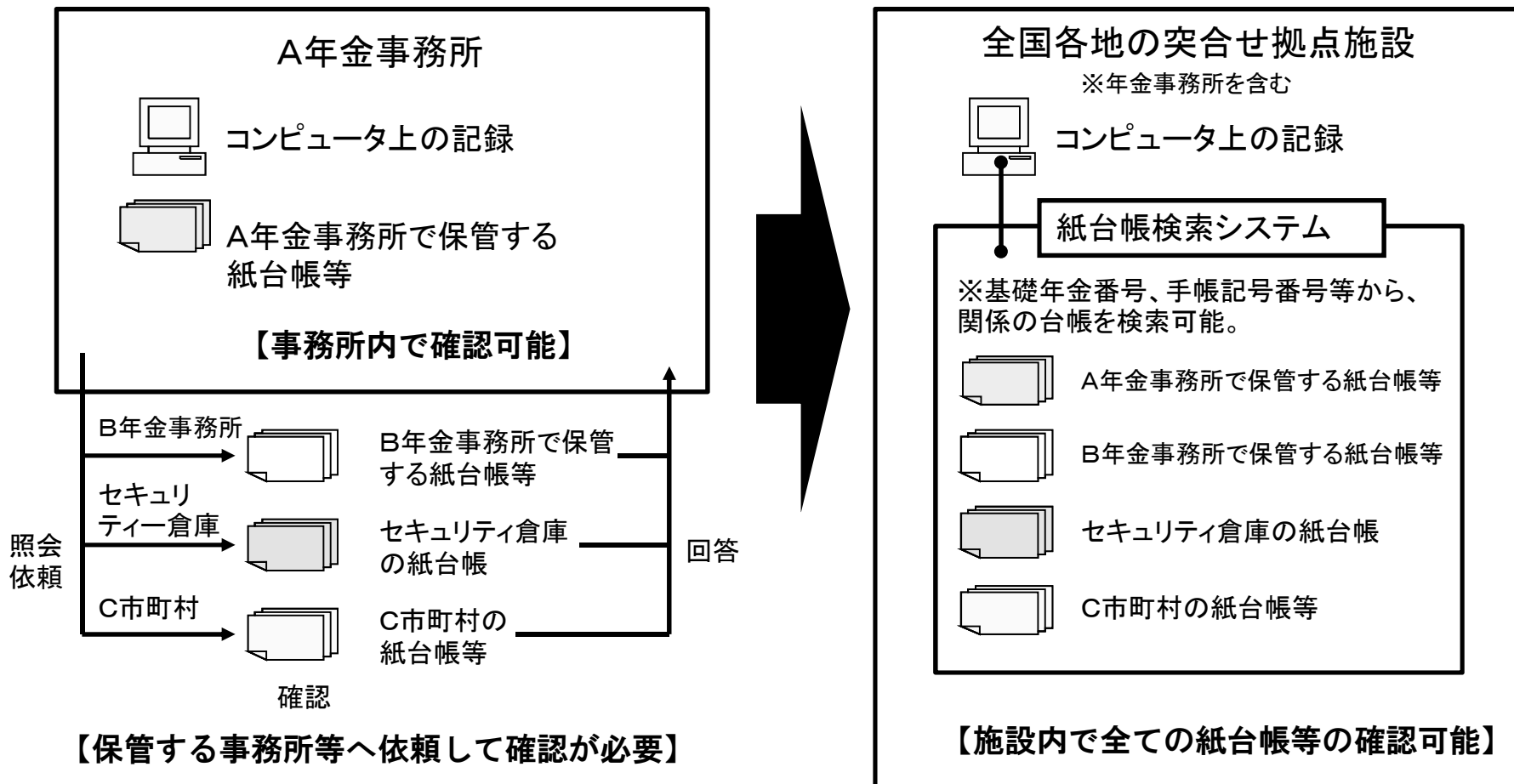
# 紙台帳検索システムについて

## 紙台帳検索システム稼働前

- ・紙台帳等は各年金事務所等で保管
- ・他の事務所等が保管している紙台帳等を確認するためには、他の事務所等へ依頼し確認する作業が必要

## 現在（平成22年10月～）

- ・紙台帳検索システムにより、端末（WM）から全ての紙台帳の検索・閲覧が可能に



## 年金請求時等における記録の確認手順（平成 25 年 1 月実施）

## 基礎年金番号ファイルに収録された年金記録の確認

(基礎 020 処理区分 005 (統合年金記録)) (必要に応じて基礎 020 処理区分 001 (国年)、002 (厚年)、003 (船保)、共通 096-1)

A

本人に確認

本人からもれ・誤りの申出あり※年金請求書に職歴等の記載がなければ「加入期間照会申出書」を提出いただく（F の後でも可）

※B～F までは原則としてお客様来訪時に対応する。

※なお、窓口の混雑等で、お客様来訪時での対応が困難な場合は、バックヤード又は事務センターで確認し後日郵送等で対応も可とする。この場合、調査を必要とするため、後日郵送等で回答する旨を丁寧に説明する。

B

氏名（旧姓含む）検索 (WM) (基礎 010 カナ、共通 090 カナ、共通 090-1、必要に応じて基礎 010 漢字で検索、他の読み方等での検索)

C

事業所名による検索 (WM) (健厚 020-1-11 加入者一覧、健厚 020-1-10 事業所一覧 (カナ・漢字で検索))

D

ねんきん特別便情報照会 (基礎 050) (WM)※名寄せパターン及び期間重複パターンを参考に本人記録かどうかを確認する。

E

記録訂正事跡の確認 (基礎 020) (WM)

※基本画面に、「・(ピリオド) マーク」がある場合は、記録訂正事跡確認システム (一般 PC) により、申出の内容が第三者委員会で既に審査済みであるかどうか等を確認。

F

紙台帳便「発送済み」表示の確認 (基礎 020) (WM)

※基本画面のお知らせ発送済み表示「:(コロン) マーク」の有無を確認。マーク有りの場合は、紙台帳検索システムにより、お客様の回答状況を確認し、未回答の場合は回答を勧奨する。

※ F' ～X まではお客様来訪時に対応することは要せず、後日、バックヤード又は事務センターで対応可とする。

F'

紙台帳検索システムの確認 (紙台帳検索システム搭載の WM)

G

被保険者原票照会 (健厚 080、国年 080) (WM)

H

事業所名簿検索システム (一般 PC)

I

国年払出簿検索システム (一般 PC)

J

市町村から提供のあった国年名簿 (一般 PC)

K

疑重複調査中者情報照会処理票 (基礎 030) (WM)

L

共済組合員記録照会票 (基礎 040) (WM)

L

その他必要に応じて行う確認

※上記のほか、必要に応じて、該当する名簿の保管している年金事務所 (事務センター) 又は機構本部記録管理部に対し照会を行う。

X

空白期間に該当すると思われる記録が出てきた場合の確認

一定の情報 (年金制度への加入期間の年月、加入年金制度の種別、国民年金の場合は居住市区町村名、厚生年金保険の場合の事業所の所在地、業種・事業形態及び名称等) を提供し、相談者のものか確認

Y

年金請求書審査時の年金記録の確認事項及び確認方法

年金請求書の内容審査時に、年金事務所における記録の確認状況を点検する。確認漏れがあった項目については、年金事務所又は事務センターにおいて確認する。

Z

お客様への回答

- ・回答については、19.4.6 付け事務連絡「年金記録相談の特別強化体制について (その 5)」、21.4.2 付け事務連絡「厚生年金保険等の標準報酬月額に関する照会に係る事務の取扱いについて」に基づいて回答する。
  - ・窓口対応において、特に、65 歳到達時に老齢基礎年金の受給要件を満たすことができない者に対しては、年金相談マニュアル (来訪編) 第 2 章・第 6 節 4 に基づいて、受給要件を満たすために必要な月数を確認のうえ、必ず、国民年金の任意加入、厚生年金保険の高齢任意加入、国民年金の後納制度等について説明を実施する。
  - ・郵送での回答については、様式 1～4 により回答する。
- また、65 歳到達時に老齢基礎年金の受給要件を満たすことができない者の場合は、回答書に別紙 2 (チラシ)「次のような期間はございませんか? ご確認をお願いします。」を同封すること。

