

# 年金記録問題 ― 正常化への軌跡 と 今後の課題

～ 社会保障審議会 日本年金機構評価部会  
年金記録問題に関する特別委員会 報告書 ～

<平成 26 年 1 月>

厚生労働省

社会保障審議会 日本年金機構評価部会 年金記録問題に関する特別委員会

<お読み下さる方へのご案内>

この報告書の、個別説明や関連資料は、説明資料編に掲載しておりますので、  
ご関心のある場合は、そちらもご参照ください。

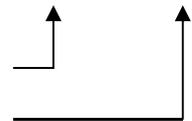
社会保障審議会 日本年金機構評価部会 「年金記録問題に関する特別委員会」 委員名簿

委員名 (50 音順)	職業など (平成 26 年 1 月時点)	(注 1)	(注 2)
◎磯村 元史	函館大学客員教授	○	○
岩瀬 達哉	ジャーナリスト	○	○
大熊 由紀子	国際医療福祉大学大学院教授	○	
大戸 恵子	社会保険労務士	○	
金田 修	全国社会保険労務士会連合会顧問		○
喜田村 洋一	弁護士	○	
斎藤 聖美	ジェイ・ボンド東短証券株式会社代表取締役社長		○
白石 多賀子	東京都社会保険労務士会副会長	○	
三木 雄信	ジャパン・フラッグシップ・プロジェクト株式会社 代表取締役社長	○	○

◎は委員長

(注 1) 年金記録問題(拡大)作業委員会 (平成 20 年 01 月 22 日～21 年 09 月 03 日) 就任状況

(注 2) 年金記録回復委員会 (平成 21 年 10 月 16 日～25 年 01 月 17 日) 就任状況



<事務局>

厚生労働省 年金局

日本年金機構

## この報告書の構成 と 用語の説明

1. この報告書は、「報告書」の本文と、その個別説明や関連資料をまとめた「説明資料」の2部構成としている。

年金記録の「もれや誤り」などの複雑な状況とその実務的な是正策を、同時に、かつ綿密に記述しようとする、いきおい迷路に入り込んでしまいかねないと危惧するからである。そのため、年金記録問題の全般的説明部分と詳細な説明資料に区分し、多くの方の容易なご理解を得られるようにと、願ったわけである。

2. この報告書が予想以上のページ数となったので、冒頭部分に「概要」を加えた。この「概要」部分は、「報告書」のエッセンスを抽出したもので、本文から切り離してのご利用もできるものと考えている。

3. この報告書で使用する用語の説明

1) 「公的年金」 ……厚生年金（旧船員保険を含む）と国民年金・共済年金とを併せての、総称である。

2) 「社会保険」 ……公的年金に健康保険制度を加えたもの。

3) 「オンラインシステム」 ……旧社会保険庁時代からの「社会保険オンラインシステム」を指す。

4) 「オンライン記録」 ……上記の「社会保険オンラインシステム」に収録された年金記録を指す。  
なお「コンピュータ記録」という場合は、オンライン処理の対象外であるサーバに収録されている記録も含まれる。

5) 「年金機構」 ……「日本年金機構」を指す。平成22年1月に旧社会保険庁に代わって発足。

6) 「加入者等」 ……加入者（＝被保険者）に受給待機者を含めている。

7) 「顧客」 ……年金機構の顧客である、「被保険者」・「受給待機者」・「受給者」を指す。

8) 「年金記録の回復」と

「年金記録問題の正常化」 ……個別の年金記録を本来の姿に戻すことを「回復」と記載し、年金記録問題を全般で見た場合の改善については、将来への期待と願望を込めて、「正常化」という表現を使った。

9) 「第三者委員会」 ……総務省組織令により設置された「年金記録確認第三者委員会」を指す。

10) 「住基ネットワーク」 ……「住民基本台帳ネットワーク」を指す。

11) 「未統合記録」と

「未解明記録」 ……「未統合記録」とは、平成19年当時の基礎年金番号に統合されていない未統合記録 5,095 万件のうち、その後基礎年金番号に統合された記録を除いたものを指す。

他方「未解明記録」とは、手掛かりがありご本人に確認中の記録や全く手掛かりが無い記録など、現時点でもいまだ解明がなされていない記録のことを指す。なお、「解明された記録」の中には「統合された記録」の他に、「持ち主の死亡が確認されたもしくは持ち主が死亡と推定され

る記録」、「新たに年金受給に結び付かない記録」がある。

- 12) 「標準報酬月額」 ……………厚生年金では、被保険者が受け取る給与（基本給のほか残業手当などを  
含む）を一定の幅で区分した報酬月額に当てはめて決定したものを「標  
準報酬月額」とし、保険料などの計算に用いている。
- 13) 「標準賞与額」 ……………実際の税引き前の賞与の額から千円未満の端数を切り捨てた額を「標準  
賞与額」とし、保険料などの計算に用いている。

概要版

## 年金記録問題 — 正常化への軌跡 と 今後の課題

～ 社会保障審議会 日本年金機構評価部会  
年金記録問題に関する特別委員会 報告書 ～

<平成 26 年 1 月>

### はじめに

平成 19 年から世上を騒がせた「年金記録問題」は、年金という国と国民との間の契約への信頼を大きく傷つけ、年金権の確保という、通貨への信用にも匹敵する公的年金制度への信用を失墜させた。

この報告書では、審議内容の連続性の観点から、報告書の作成される機会がなかった厚生労働大臣の諮問機関である二つの委員会 — 「年金記録問題作業委員会」（平成 20 年 1 月 22 日～21 年 9 月 3 日）と「年金記録回復委員会」（平成 21 年 10 月 16 日～25 年 1 月 17 日）— における審議経過の主要部分も、報告事項の対象とし、この 6 年間の年金記録問題の内容や取組などを、隠さず、飾らずに整理した。

あわせて、この報告書の企図は、まだ残されている年金記録問題の諸課題についての、今後の対応姿勢や対応策に関する“提言集”であり、かつ、年金機構の次期中期計画への“材料集”でもある。

したがってこの報告書は、年金記録問題の“幕引き”のための報告書ではなく、また責任追及への言及もしていない。

国民の立場からは、厚生労働省や年金機構に在籍の旧社会保険庁の関係者などが、ただひたすら今後の課題への万全の対応に取り組むことで、その責めに任じていただくことを切望するものである。

## 第1. 年金記録問題の事象パターンと それらの概要

「年金記録問題」とは、年金記録における加入記録と基本情報のどれかに「もれや誤り」があるから正常な年金記録となっておらず、現在「正常な年金受給ができていない」、あるいは将来「正常な年金受給が期待できない」状況のことであるが、年金記録問題の事象は、次の7つのパターンに区分できると考える。

- ① 未統合記録、いわゆる「宙に浮いた年金記録 5千万件」とされる、持ち主が分からない未統合記録の存在。これは、年金事務所間でのデータ共有が不可能な時代において、本来は、手帳記号番号を一生涯同じ番号で管理することこそもっとも重要なポイントだったといえるが、この前提を崩したことが最大の原因である。
- ② 厚生年金保険における「標準報酬の遡及訂正事案」で、持ち主は判明しているが、遡って加入記録の全部または一部を訂正された年金記録で「消された年金記録」と称されたもの。
- ③ 元々のオンライン記録の誤りで、旧社会保険庁側の転記ミスや入力ミスであったり、ご本人や事業主側の届出ミス、あるいは事情があつて別の氏名や生年月日が届け出られたケース。この中に国民年金特殊台帳のオンライン記録も含まれる。
- ④ 国民年金の第3号被保険者としての記録が、配偶者の年金記録と連動せず不整合となっている問題で、いわゆる“第3号被保険者の不整合記録問題”として騒がれた案件。
- ⑤ 国の厚生年金の一部を代行して給付する厚生年金基金において、その記録と国の記録とが一致しないケース。
- ⑥ 厚生年金・国民年金とは別管理となっていた、公務員などの共済年金と厚生年金・国民年金との、年金記録の連続性の不備などの問題。
- ⑦ 昭和61年までに厚生年金を脱退した被保険者が、脱退手当金の支給事実を知らず認識できていなかったケース。

## 第2. 年金記録回復のための作業基盤の整備

### (1)オンライン記録の不備を補う「紙台帳の画像検索システム」での確認作業

一人ひとりの基礎年金番号に結び付いている約2.5億件の記録の中にも、正しくない記録が多いことが指摘されてきたので、その中身の確認の必要に迫られた。

具体的には、全国の市町村及び旧社会保険事務所などでそれぞれ管理されていた約9.5億件の紙台帳（マイクロフィルムを含む）とオンライン記録との突合せでの確認が必要になることから、これらの紙台帳を電子画像化し、それらの画像が個人単位で集約して端末に表示されるシステムの構築などの基盤整備を行った上で、効率的に実施することとなった。

この突合せ作業は前例のない事業であり、事業準備の段階では、4年間で全件照合という作業効率を確保できるか不安視する向きもあったが、実際に作業を進めていくなかでスタッフの習熟が高まったことに加え、審査に長時間を要すると予想された国民年金記録について、その一部に機械的な審査が可能となった。

この「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」によって、約137万人の方の年金額が増加見込みであり、増額が見込まれる方1人当たり平均増加見込額（年額）は約1.4万円、年金回復見込額累計（年額）

は約 192 億円と見込まれている。

## (2)その他の作業

事前検証のための多方面にわたるサンプル調査、住民基本台帳ネットワークに収録されている氏名及び生年月日の突合せ、オンライン上「結婚前の旧姓」のままで別人扱いとなっていた記録につき旧姓などの氏名変更履歴を活用した調査など、およそ 10 項目にわたる事前整備が行われた。

## 第 3. 年金記録問題の主な事象ごとの整備状況

### (1) “宙に浮いた” 未統合記録「5 千万件」の是正

平成 9 年以降、年金記録は原則として、20 歳以上の国民 1 人に一つの「基礎年金番号」で記録の正確性を維持することとなったが、平成 18 年 6 月時点では、誰の基礎年金番号にも統合されていない記録が 5,095 万件も残っていた。

未統合記録 5 千万件の是正結果は、以下のとおりであるが、「解明された記録」は 2,983 万件、このうち「基礎年金番号に統合済みの記録」（持ち主のもとにつながった記録）は 1,738 万件となっている。

### 平成19年当時の未統合記録5,095万件の状況(平成25年9月時点データ)

I 〈解明された記録〉  2,983万件	(1) 基礎年金番号に統合済みの記録	1,738万件 (1,358万人)
	(2) 死亡者に関する記録及び年金受給に結び付かない記録	1,245万件 (971万人)
	① 死亡者に関する記録	690万件
	i 死亡の届出が提出されている記録	195万件
	ii 死亡一時金を受給している記録	62万件
	iii 国内の最高齢者(男女別)以上の生年月日となっている記録	121万件
	iv 住基ネットで死亡と確認された記録	70万件
	v 上記の記録と氏名・生年月日・性別の3項目が一致する記録	242万件
	② 年金受給に結びつかない記録	555万件
	i 脱退手当金、脱退一時金及び特別一時金を受給した記録	206万件
ii 共済組合へ移管済みの記録	25万件	
iii 名寄せ特別便の期間重複チェックの結果、基礎年金番号に収録されている記録と完全に重複している記録	135万件	
iv 厚生年金又は船員保険の加入月数が0ヶ月である記録及び国民年金の保険料納付月数が0ヶ月である記録	189万件	
II 〈解明作業中 又はなお解明を 要する記録〉  2,112万件	(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)	4万件 (3万人)
	(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	863万件 (673万人)
	①ご本人からの未回答のもの	319万件
	②「自分のものではない」と回答のあったもの	196万件
	③お知らせ便の未到達のもの	53万件
	④「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	23万件
	⑤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	122万件
	⑥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	65万件
	⑦その他 (i)「ご本人に返戻中のもの」、(ii)「黄色便の送付対象となったが記録の一部が不完全であるため送付対象とならなかったもの」、(iii)「住基ネット住所が不備であったため送付対象とならなかったもの」	85万件
	(3) 持ち主の手がかりがまだ得られていない記録	927万件 (723万人)
～想定される例～ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの		
(4) (1)～(3)の記録と同一人と思われる記録	318万件 (248万人)	

※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。

なお、統合件数は、各種便を送付した平成 19 年末以降大きく伸びたが、近時は限界的になってきている。また、資格照会申出件数や第三者委員会申立件数は平成 20 年度～平成 22 年度は膨大な数になっていたが、近時は落ち着いてきている。一方で、今後とも年金裁定請求時の資格照会はコンスタントに続くものと考えられる。

## (2)厚生年金保険における「標準報酬の遡及訂正事案」

この問題は、当初に届出された厚生年金記録について、滞納保険料の圧縮などを目的に、給与額（標準報酬月額）を実際の支払額よりも引き下げたり、勤務期間を短くするよう、事業主が届出内容を訂正した事例の存在が指摘されたものである。

こうした不適正に処理された可能性のある 2 万件を対象に、受給者の戸別訪問調査が行われた。この 2 万件の訪問調査の結果、「従業員」であって年金記録が「事実と相違」しており、「記録回復の申立ての意思あり」との回答があった事案（従業員事案）は 1,602 件であり、これらについては、年金事務所段階での記録回復や第三者委員会における調査審議を経た総務大臣のあっせんによる記録回復など、すべて対応が終了している。

さらに平成 20 年 9 月以降、「不適正な標準報酬など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などについては、「年金事務所段階における記録回復基準」を設定し、それぞれに該当する不自然な遡及訂正が行われたと見られる記録については、その回復基準に沿った記録回復が進められた（この結果、2,840 件の記録が回復された）。

- 条件① 標準報酬月額の引き下げ処理と同日もしくは翌日に資格喪失処理が行われている。
- 条件② 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。
- 条件③ 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。

## (3)国民年金特殊台帳のオンライン記録の入力誤り

国民年金の被保険者台帳のうち「特殊台帳」（昭和年代における国民年金保険料の特例納付の記録など）について、平成 20 年 5 月からオンライン記録との突合せを実施し、平成 22 年 6 月末時点で、すべての突合せを完了している。なお、国民年金の特殊台帳との突合せの結果、7 万件の年金記録が回復し、増額の平均額は年額で約 1.4 万円となっている。

## (4)第 3 号被保険者の不整合記録

第 3 号被保険者の不整合記録問題とは、第 3 号被保険者期間として記録管理している期間のうち、サラリーマンなどの第 2 号被保険者が自営業などの第 1 号被保険者となった場合、本来であれば、その方の配偶者も第 3 号被保険者から第 1 号被保険者に資格の切替えが必要であるところを、本人の届出漏れなどによって年金記録は第 3 号被保険者のままとされており、記録と実態に不整合が生じている問題である。

この問題については、年金記録回復委員会での審議を経て、平成 22 年 12 月に「第 3 号被保険者期間として記録管理されていた期間が実際には第 1 号被保険者であったことが事後的に判明した場合の取扱い」が年金局より発出された（いわゆる「運用 3 号」通知）。

この取扱いは平成 23 年 3 月に廃止され、法律で改めて対応することとされた。その後、平成 25 年 6 月に「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律」（平

成 25 年法律第 63 号) が公布され、現在に至っている。

#### (5) 厚生年金基金記録と国記録との不一致

厚生年金基金は、国の支給する厚生年金の給付の一部を代行しており、本来は国（旧社会保険庁）と厚生年金基金の保有する加入期間、標準報酬などの記録は一致するはずである。

仮にこの両者の記録に違いがあれば、両者のうちどちらかの記録が誤っている可能性があり、このため、両者の記録を突合し、正しい記録に訂正していこうというのが、いわゆる「基金突合せ」の目的である。

国記録と基金記録と突合せの結果、国の記録が誤っているとして基金に回答したものは、国の記録が訂正されることとなる。これにより、平成 24 年 1 月以降で約 5.5 万件の記録が回復し、年金額が回復した方の平均増加年額（国支給分）は約 6 千円となっている（平成 25 年 9 月末時点）。

#### (6) 共済年金と厚生年金保険・国民年金との連続性の不備

共済過去記録（平成 9 年の基礎年金番号導入前に官公庁などを退職して、共済組合員でなくなっている方の記録のうち、基礎年金番号に統合されていない共済記録）については、基礎年金番号との名寄せを行った上で、基礎年金番号と結び付く可能性がある方に「共済組合加入記録確認のお知らせ」（茶色便）を送付し、ご自身の共済記録であるか確認をお願いした（計約 134 万人に送付）。この回答に基づいて、共済過去記録が基礎年金番号に統合されている。

#### (7) 脱退手当金の支給事実が確認できないケース

脱退手当金とは、保険料の掛け捨てを幾らかでも軽減するための一時金であり、脱退手当金を受給してしまうと、その対象となった厚生年金の加入期間は年金給付に反映されなくなる。

厚生年金の記録に脱退手当金の支給の記録が記載されている方のうち、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を、平成 22 年 9 月約 14.3 万人の方に送付した。

また、平成 22 年 4 月には、迅速な記録回復を図る観点から、「脱退手当金の算定に当たって算定していない期間が判明した案件」（「まだら脱手」と呼ばれるもの）について、年金事務所段階における記録回復基準を定めた。

### 第 4. 各種のお知らせ便の送付による記録の回復

#### (1) 各種のお知らせ便の送付による「もれや誤り」の確認と是正

年金機構が「もれや誤り」を探し出し、これをご本人に各種のお知らせ便の形でお届けしてご確認をいただければ、ご本人の記録と確定できる。このため、平成 19 年 12 月にスタートした「ねんきん特別便」をはじめ、「ねんきん定期便」、「受給者便」が相次いで送付された。加えて、「未統合記録の氏名、生年月日、住所などの情報」と「基礎年金番号や住基ネットの情報」と名寄せを行い、同一人の可能性の高い方に記録をお送りして、確認していただく作業が行われた。これらはそれぞれ、「名寄せ特別便」とか、封筒の色から「グレー便」、「黄色便」と略称している。

当初は、社会保険事務所（現在の年金事務所）などでも、大量の回答票が山積みとなっており、顧客

からかかってくる電話への対応に追われる毎日だったが、その後、体制構築を急ぎ処理を進めるなかで、順次、状況は改善し、対応はおおむね終了している。

## (2)各種のお知らせ便への未回答と未到達の多さへの対応

これら各種の“お知らせ”については、送付数の4～5割の方々がお回答をお寄せくださり、いずれもそれなりの期待効果を見せてはいるが、残りは、未回答と未到達であり、その多さが対応すべき課題であった。そこで、年金機構としては、分かりやすい文書とするため、定期的に外部から「文書モニター」を募集し、このモニターの方々と年金記録回復委員会の委員とで、各種のお知らせ便の表現方法の改善が行われた。

送付者に対する未到達者の比率は、これまでの累計送付数での平均値は2.3%になっている。このため、各種のお知らせ便の未到達となっていたものについて、極力直近の住所を把握し、各種便の再送付が行われた。

各種のお知らせ便の状況（25年4月末現在）

	送付件数	回答件数						(参考) 記録判明数
		確認済件数				完了率 (B)/ (A)		
		訂正なし 回答	訂正あり回答 (A)					
			調査済 (B)	調査中				
ねんきん特別便 (名寄せ便)	約 1,030 万件	約 8,167 万件	約 6,855 万件	約 1,312 万件	約 1,311 万件	約 1 万件	ほぼ 100%	約 953 万件
ねんきん特別便 (全員便)	約 9,843 万件							
年金記録の確認のお知らせ (黄色便)	約 262 万件	約 160 万件	約 11 万件	約 149 万件	約 149 万件	約 0 万件	ほぼ 100%	約 132 万件
年金加入記録の確認のお願い (加入期間10年未満の黄色便)	約 45 万件	約 10 万件	約 1 万件	約 9 万件	約 8 万件	約 1 万件	89%	約 7 万件
年金加入記録の確認のお知らせ (グレー便)	約 68 万件	約 58 万件		約 58 万件	約 58 万件	約 0 万件	ほぼ 100%	約 44 万件
ねんきん定期便	21年度 約 6,676 万件	約 244 万件		約 244 万件	約 244 万件	約 0 万件	ほぼ 100%	—
	22年度 約 6,610 万件							
	23年度 約 6,525 万件							
	24年度 約 6,578 万件							
厚生年金加入記録のお知らせ (受給者便)	約 2,632 万件	約 88 万件		約 88 万件	約 88 万件	約 0 万件	ほぼ 100%	—
共済組合等加入記録の確認お知らせ (茶色便)	約 134 万件	約 105 万件	約 4 万件	約 100 万件	約 95 万件	約 4 万件	96%	—
未送達便		未送達便の回答件数についてはそれぞれ、受給者便、ねんきん定期便、黄色便に含まれている。						
厚生年金加入記録のお知らせ (受給者便)	約 2 万件							
ねんきん特別便・ねんきん定期便	23年度 約 51 万件							
	24年度 約 41 万件							
年金加入記録の確認のお願い (黄色便)	約 3 万件							

## 第5. ご本人からの“確認のお申出”による記録の回復

### (1)相談体制の充実

#### ①年金事務所の相談窓口

年金事務所における窓口での待ち時間は、平成19年12月からのねんきん特別便の送付に伴い、顧客が窓口に殺到し、急激に待ち時間が長くなった。特に、平成20年4月のピーク時には1時間以上の待ち時間が228カ所発生し、中でも大都市部の一部の事務所では5時間以上の待ち時間が発生した。

このため、平成19年度から記録相談の専用窓口の設置（ピーク時882窓口）、平成20年3月から各都道府県社会保険労務士会への業務委託による出張相談所の開設（平成20年度4,887回開設）、平成19年6月から記録相談専用の臨時のコールセンター（ピーク時最大1,280席）が設置された。なお現在は記録問題が落ち着いてきていること、各種の対策が講じられてきていることから、待ち時間は大幅に短縮してきている。

#### ②電話での相談（コールセンター）

全国に4か所のコールセンター（ねんきんダイヤル3か所、ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル1か所）があり、1日平均約22,500本の照会電話を受電している。比較的コール数が少ない日への架電案内や各種通知の分散発送、入力作業の簡便化などによる作業効率の向上、コールセンターへの電話そのものを減少させるための「ねんきんネット」やホームページでの情報提供、わかりやすい文書作り、電話集中期の機動的なブース数増加などの対策により、応答率は平成20年度の27.0%から平成24年度には78.7%になってきている。

#### ③ねんきんネット

年金機構は、情報通信技術の活用による「ねんきんネット」を、年金事務所、コールセンターに次ぐ第3の情報提供サービスの柱と位置付けて取り組んできている。

諸外国の例にみるように、情報通信技術を最大限に活用していくことが、情報の瞬時性や付加情報の添付といったサービス向上の観点からも、また、年金機構側の事務の効率性といった観点からも、極めて重要である。

このような観点から、年金機構のホームページから容易に利用できる「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」、「メールなどによる積極的・効率的な情報提供」などを行うことにより、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などを図るために事業を推進していくとともに、年金事務所の混雑緩和や事務センターでの誤処理の防止などの事務の効率化にもつなげていくこととされている。

### (2)気になる年金記録 再確認キャンペーン

記録の持ち主を見つけるためには、どうしても、ご本人からの情報提供が必要となる。

ちなみに、平成22年4月以降の2年間で、記録訂正による年金回復額の上位1,000事例について、その要因を分析したデータによれば、年金記録が新たに発見された経緯としては、①転職などによる複数手帳保有、②旧姓名、③氏名（読み仮名）相違、④生年月日相違の4項目で、全体の約97%を占めている。したがって、今後の未統合記録の解明作業では、こうした記憶に心当たりのある方に、自分の年金記録を確認していただき、必要に応じて申し出ていただくアプローチが中心となってくる。

そこで、平成 25 年 1 月から、「もれや誤り」が気になる記録について、ご本人から心当たりの記憶を申し出ていただく「気になる年金記録、再確認キャンペーン」が実施されている。

このキャンペーンでは、未統合記録の「ねんきんネット」による検索、年金記録の「もれや誤り」が気になる方への確認の呼びかけ、生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポートなどの事業が展開されている。

### (3)関係団体への協力依頼と情報提供

ねんきん特別便の送付開始に際して、国民お一人お一人にご自身の年金記録を確認いただき回答いただくことを促進するため、市町村、農協・漁協・郵便局、経済団体、業種別団体、各企業などのご協力を得て、きめ細かく記録確認の必要性などについての周知が図られた。とりわけ全国社会保険労務士会連合会からは、年金記録問題の対応への社会的意義に基づき、全面的なご協力をいただいている。

## 第 6. 「未説明記録 約 2,112 万件」の更なる解明

### (1)未説明記録がまだ 2,112 万件も残っている背景の推測

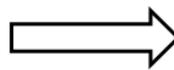
- ①記録の持ち主の死亡や海外への転居と考えられる件数が、約 538 万件（約 25%）と推測される。
- ②加入期間が 1 年未満の件数が約 842 万件、1 年以上 5 年未満の件数が約 551 万件（合わせて上記①の死亡推定数を除いたものの約 90%）と圧倒的多数を占め、ご本人も失念していたり、関心が無いとも考えられる（例えば、発見された記録による年金の増額が少ない、あるいは統合しても所詮は 25 年の受給資格期間を満たせない、など）。

このような背景から、これまで各種のお知らせ便の送付や、紙台帳検索システムの活用で、極力持ち主と思われる方にはご連絡して統合を進めてきたが、これ以上は、ご本人からの申出とご記憶などを基に調査をしていく方法しかないと考えられる。

### 未説明記録 2,108 万件 (1,644 万人) の状況 (機械的推計)

#### 1 死亡した者等の記録と考えられるもの 538 万件 (420 万人)

- ・死亡した者の記録 526 万件 (410 万人)
- ・国外転居者の記録 5 万件 (4 万人)
- ・帰国した外国人の記録 7 万件 (5 万人)



死亡者等の記録と考えられ、今後申出の可能性が低く、年金額に結びつかないと考えられるもの。

#### 2 上記以外の記録 1,570 万件 (1,225 万人)

○ 1,570 万件の記録について、①年齢、②加入期間からみたそれぞれの角度からの推計を行った。

##### ① 現時点の年齢分布推計

〈単位: 万件、括弧内は人数(万人)〉

	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	100歳以上
件数 (人数)	74 (58)	202 (158)	283 (221)	465 (363)	393 (307)	133 (104)	20 (16)	0 (0)
割合	4.7%	12.9%	18.0%	29.6%	25.1%	8.5%	1.3%	0.0%



現在年齢は 50 歳代までが 4 割弱、60 歳代までが 7 割弱と推定され、今後、年金裁定時の申出により記録が統合される可能性がある。

##### ② 加入期間の分布推計

〈単位: 万件、括弧内は人数(万人)〉

	1年未満	1年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 25年未満	25年以上	期間不明
件数 (人数)	842 (657)	551 (430)	114 (89)	47 (37)	3 (2)	11 (9)
割合	53.7%	35.1%	7.3%	3.0%	0.2%	0.7%



5割以上は、加入期間が 1 年未満の短い記録と推定され、年金に結びつかないか又は年金額への影響が小さいものと考えられる。なお、受給資格期間短縮で申出が今後増える可能性がある。  
 (例えば、国民年金で加入期間が 6 か月の場合、増加する年金月額  
 は、65,000 円 × (0.5 年 ÷ 40 年) = 812 円)  
 (注) 加入期間が長いものは、老齢年金受給の年齢になる以前に死亡しかつ遺族年金を受け取る者がいなかったようなケースや遺族年金を受給し自身の加入期間に基づき老齢年金を請求していないケース等も考えられる。

## (2)それでもなお お心当たりの「気になる年金記録」が見つからない場合

なぜ自分が探している記録が見つからないのかという点については、ご本人が「加入していたはず」などの思い違いのケースや、脱退手当金をご本人が受領して年金額に反映しない期間となっているケースなどが考えられる。

また、「紙台帳検索システムに収録されている記録の中の判読不能の記録」、「紙台帳検索システムに収録されている記録に見合う記録が、元々オンラインに収録されていない場合」、「戦災・災害などで元々の紙台帳などが焼失しているなど、紙台帳検索システムに収録されていない記録」といった「紙台帳検索システムでも発見できない記録」があるケースも考えられる。なお、オンライン上に記録はあるものの、その中には判読不能の画像や滅失し電子画像化されていない紙台帳などが一定数存在するはずであるが、その概況などは不明であり、未解明記録の背景となっている懸念が残る。

この辺の実情を、年金事務所の職員共々、情報共有しておき、顧客に納得性のある説明をする必要がある。

## 第7. 年金記録の回復処理の仕組みとその整備・活用

### (1)年金記録関係特例2法

厚生年金保険法、国民年金法など、現在の公的年金の法体系では、事業主や本人側、行政（旧社会保険庁）側の故意又は過失により年金記録の誤りが生じた場合を想定した、明文の規定はない。

また、事業主側（本人側）又は行政側を原因とした年金記録の誤りが判明すれば、将来に向かって正しい年金額に改められた年金が支給されることになるが、過去の年金支給分については、会計法の時効の規定により過去5年間分しか正しい年金額に改められなかった。

そのような中、平成19年2月の「基礎年金番号に未統合の5千万件」の公表を契機に、年金記録の訂正を想定した「年金時効特例法（平成19年法律第111号）」が施行（平成19年7月）され、また第三者委員会に対して、事業主が申立人の給与から保険料を控除していることが認められるが社会保険庁の記録では納付済とされていない厚生年金事案が多数申立てられたことを契機に、「厚生年金特例法（平成19年法律第131号）」が施行（平成19年12月）された。

### (2)年金記録確認第三者委員会と年金事務所段階における記録回復基準

#### ①年金記録確認第三者委員会

年金記録について、総務大臣が旧社会保険庁長官（現在は厚生労働大臣）へ年金記録の訂正を「あっせん」するに際し、第三者的立場で調査審議し、あっせん案を作成する機関として、年金記録確認第三者委員会が平成19年6月に、総務省に設置された。この年金記録確認第三者委員会での事案の処理状況については、個人からの確認の申出は、平成25年3月の受付件数が1,386件となっており、ピーク時（平成21年12月：8,318件）の約8割減と低下してきている。

#### ②年金事務所段階における記録回復基準

個別の年金記録の訂正に関するあっせんを求める申立ては、そのつど第三者委員会の個別判断を仰ぐ必要があるが、その判断には数ヶ月を超える日数を要するのが通常である。

そこで、これらの年金記録の訂正の申立てについて、年金事務所側において短期間で対応すべく、第三者委員会におけるこれまでの判断蓄積を分析し、「あっせん事案」の類型化とその分析結果、

及び「非あっせん事案」からの検証を基に、第三者委員会の調査審議を経ずに、年金機構の年金事務所段階で記録訂正が行えるよう、定型化できるものは「年金事務所段階での回復基準」として定型化したものである。

この年金記録回復基準は、年金記録問題(拡大)作業委員会や年金記録回復委員会での審議を経て、厚生年金、国民年金それぞれ順次策定され、活用されてきており、これまでに約2万件の記録が回復されてきている。

## 第8. 事務処理誤りの現状と再発防止策

年金機構が取り扱う事務処理件数は、届書ベースで毎年およそ1.6億件にもなる。これに対し、年金機構発足以降の事務処理誤りは、年間およそ1,500件前後であるから、その比率はわずか0.001%（十万分の一）にしか過ぎない。とはいえ、何としても事務処理誤りの根絶を期すという強い意志を年金機構全体に徹底することが必要である。なお、平成24年度の公表された事務処理誤りは、2,128件（うち、旧社会保険庁時代での発生分730件）であり、年金の過払いや未払い、保険料の過徴収や未徴収などがある（金額に影響のない誤りは1,434件）。

### (1)事務処理誤りの再発防止策

年金機構発足直後の平成22年7月に、「事務処理誤り総合再発防止策」が次のように取りまとめられ、さらに同24年12月には、現場職員からの改善提案なども加え新たな事項を盛り込み、総合再発防止策が改定された。

- ①システム開発を要せず、マニュアル改正などにより実施可能な施策（例；受付管理簿の作成の徹底、届書の確認点検の実施など）。
- ②システム開発を要する施策（例；受付進捗管理システム、裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善、旧三共済及び誤裁定の防止策など）。
- ③再発防止を図るために必要な基盤整備（例；疑義解釈集などの作成、マニュアル検索システムの構築、書類の組織的管理、研修の実施、リスクアセスメント調査の実施、特別監査での要改善指摘の実施の徹底など）。

### (2)事務処理誤りの判明後の対応と是正基準の策定や法律改正の必要性

公的年金制度は、長期間にわたる保険料の納付などに基づき、生活の基盤となる保険給付を長期にわたって行うものである。このため、公的年金制度においては、過去の一時点における事務処理誤りなどが被保険者のその後の生活に多大な影響を与えるおそれがある点で、他の制度には見られない「年金制度に固有の特別な救済手続」の整備を図る必要性がある。

こうした公的年金制度の特殊性に鑑み、顧客側に責任が無く事務処理誤りなどにより届出などができず、国民年金保険料が2年間の納付時効により納付ができない場合など、保険料が納められないために将来の年金額が減額となることは、事務処理誤りに遭った人と遭わなかった人の公平性、年金制度への信頼性などから、国民感情を損なうことになりかねない。このような観点からすれば、現行法の下で救済が困難なケースについては、事務処理誤りなどを事後的に是正するための、新たな法的措置の検討が必要であると考えられる。

## 第9. 年金記録回復の全体実績と投入経費の意義

### (1)投入経費とその内訳

平成19年度から平成25年度までに年金記録問題に要した経費（平成25年度は予算額）は、約4,013億円であり、このうち最も経費がかかった事業は「紙台帳とコンピュータ記録の突合せ」事業関係の1,950億円である（ただし、機構の正規職員の人件費は、含まれていない）。

なお、「紙台帳とコンピュータ記録の突合せ」事業のために作成された「紙台帳検索システム」は、将来にわたり年金記録の調査に用いられるものであり、また「ねんきんネット」も情報技術を活用した新たな情報提供システムであり、これらは単なる経費ではなく、広い意味での一種の投資とも考えられる。

### (2)年金記録の回復の全体像

未統合記録の統合や標準報酬などの記録内容の訂正により年金額が回復した人員は約269万人（このうち無年金から年金受給者となった方673人）であり、年金回復額は、年間の年金額で946億円（1人当たり平均3.5万円）、生涯受給額で1.9兆円（1人当たり平均70万円）となっている。

なお、これらの数値は、あくまでも平成20年5月以降のデータであり、それ以前の回復分の存在、また年金額に換算できない被保険者の記録訂正分を考慮すると、年金記録が回復された効果はこれを大きく上回るものと思われる。単純に、この年金回復額の生涯額1.9兆円を、前述の記録問題に要した経費4,013億円で割ってみると、4.7倍となっている。

## 年金記録問題への対応の実績概要

( ) 内はデータの時点

課題	対策	回復人数など	
I 未統合記録 (5,095万件) 問題	ねんきん特別便などの各種便 (25年9月時点)	1,358万人(平成18年6月以降) 〔 受給者688万人 被保険者等670万人 〕	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)  946億円(269万件)(25年9月)  〔 65歳から受給した場合の回復総額(生涯額)約1.9兆円(25年9月) 〕
II 記載の内容に誤りがある問題	①紙台帳とコンピュータ記録の突合せ (25年9月末)	137万人 〔 回復見込額の累計(年額)約192億4千万円 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 <22年6月に終了>	8万件 〔 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 (25年9月末)	51万件 〔 国の記録が誤っているとして基金等へ回答した件数(受給者、被保険者等の合計) 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標準報酬などの遡及訂正事案	2万件戸別訪問調査(従業員事案1,602件) <22年6月に終了>  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) (25年4月末)	

### 第10. 年金記録問題に関する今後の課題と対応方向のまとめ

#### (1)記録問題の再発防止策

##### ①ご本人による確認(ねんきん定期便と「ねんきんネット」)

正確な年金記録の管理については、国(年金機構)側で十分な注意を払うことは当然であるが、一方で、ご本人自身にも確認いただき必要に応じお申出いただく仕組みをつくることも重要である。

そして、ご本人への確認は、今回の記録問題の状況をみても、長い年月を経てからでは困難な面が多く、できるだけ直近の時点で年金機構からデータを提供し、直近の時点でご確認いただくことがポイントとなる。

##### (i)ねんきん定期便

ねんきん定期便については、諸外国の例にならひ、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毎年誕生月に提供してきている。これによりご本人が、加入期間や保険料納付状況に誤りがあるとお気づきになれば、年金事務所などへご相談いただくこととなる。

また国民年金については、未納などの情報や将来の年金見込額も掲載されており、このねんきん定期便を契機に、保険料納付へつながっていくことも期待される。

さらに厚生年金保険については、保険料算定や年金額計算のベースとなる標準報酬月額や標準賞与額も掲載されており、仮に事業主が過誤（又は故意）で、標準報酬月額や標準賞与額を低く年金機構へ提出（これにより事業主の納める保険料も低くなる）していても、ご本人がチェックできることになる。

## （ii）「ねんきんネット」

「ねんきんネット」は、年金機構のホームページを通じ容易に最新のご自身の年金の加入状況、保険料納付状況などが確認できるものである。

なお、「ねんきんネット」では、厚生年金保険に加入していた月のうち、同一事業所内での標準報酬月額に前月と比較して大きな変動（5等級以上）があった場合、赤字で表示するなど注意喚起を図れるようになっている。

## ②基礎年金番号の整備

平成9年に導入された基礎年金番号は、原則として20歳以上の日本国民には、必ず1人に1個の基礎年金番号が付くことになった。そしてその人の年金記録は、この基礎年金番号の下に、すべて網羅的に把握されることになった。この番号が2個以上付いている、あるいは基礎年金番号を持っていないということは、正確で迅速な相談や年金裁定などに支障を来すことになる。

ところが現実には、転職などにより1人で複数の基礎年金番号を持つ人が存在しているので、これらについては年金の受給申請時に、複数の基礎年金番号で管理している年金記録を調査することになる。しかしこの調査が完全でなければ、「宙に浮いた年金記録」を発生させることになってしまい、その人は正しい年金額を受給できなくなってしまう。

このため、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方や番号を持たない方などの解消を図る対策が必要となり、対策が講じられてきている。

さらに平成28年1月に本格施行が予定されている「社会保障・税番号制度」においては、住民基本台帳法による住民登録を基に、国民一人一人に「個人番号」を付番することとされており、公的年金の各種の手続においても、「個人番号」を利用することが予定されている。

新しい番号制度導入後は、「個人番号」と基礎年金番号をひも付けて事務処理を行うことにより、

□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「個人番号」での突合を行うことで、基礎年金番号の重複付番の防止を確実に行う

□住民登録に基づく「個人番号」を業務に利用することにより、住民票上の氏名・生年月日などを確認することが容易になるため、偽名による健康保険証の取得防止に役立つ

などの対策が、より効果的に実施できるとされている。

ただ、あえて言えば、仮に個人番号制度が諸外国のようにもっと早く導入され、年金記録の管理に活用されていれば、年金記録問題もここまで大問題にはならなかったのではないかと考えられる。

## ③事業主・自治体からの届出の電子化

年金記録問題の発生原因の一つに、届出などの紙ベースの情報を電子化する際、旧社会保険庁や自

治体で入力ミスを犯したことが挙げられる。

本来は、事業主や市町村で電子化された情報を、そもそもミスの可能性のある再入力作業を行わずに、そのまま年金機構側で利用することが、ベストであるはずである。そして、このような届出の電子化こそが、ミスの発生防止と事務処理上の効率化に大きく寄与することになる。

したがって今後の対策としては、利用者側に対する届書の電子化の促進を図るとともに、年金機構側では電子化に向けた業務プロセスの改善（ペーパーレス化）を図っていく必要がある。

#### ④厚生年金基金への情報提供

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関する情報（年金機構に事業主から提出された届書など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、平成 26 年度をめどに構築することとしている。

#### ⑤その他

記録問題の再発防止策としては、この他、「法制度の改正に関するフォローと今後の改正への対応」、「文書保存の合理化」、「受付進捗管理システム・お客様対応業務システムなどの効果的活用」、「受給待機者への対応」、「年金機構のシステム面の再構築」などがある。

### (2)平成 26 年度以降の年金記録問題への取組

年金記録問題への対応は、平成 19 年 2 月に 5 千万件の未統合記録の存在が明らかとなって以降これまで 6 年間の間に精力的に取り組まれ、「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」、「厚生年金基金との突合せ」などもこの期間に鋭意進められ、ほぼ終了する予定であり、記録問題対応もひとつの大きな節目を迎えることになる。

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、また今後も顧客から年金裁定請求時などに、過去の年金記録を調査して欲しいとの申出は続くことになる。

これらの顧客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。

#### ①記録調査方法の確立

紙台帳との突合作業の過程で紙台帳検索システムが形成されたが、これ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端末装置からでも、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も活用し適切に調査ができるよう、統一的調査手順が、年金記録回復委員会の問題意識と改善提案のもと作成され、平成 25 年 1 月に本格実施されたが、今後この手順の徹底した活用が望まれる。

#### ②ご本人への働きかけ

記録問題は、ご本人への記録への注意喚起を図り、なるべく早い時点で記録の「もれや誤り」を申し出いただき訂正することが重要である。このため現在の「気になる年金記録、再確認キャンペーン」は、平成 25 年度に終了するが、平成 26 年度以降も引き続き以下の対応を行うこととされている。

□ねんきん定期便や裁定請求時のターンアラウンド通知において、「加入期間などに誤りがあると思われる方は年金事務所へ相談してほしい」旨の働きかけを行う。

□年金記録の確認やいま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、より多くの方にご利用願ひ、随時ご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、メディア媒体を活用した周知などを行う。

- 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、平成27年10月に予定されている受給資格期間の短縮（25年から10年に）に際し行う一般的又は個別的広報の中で、ご自身の記録確認を働きかける。

## おわりに

この報告書の作成を好機として、当委員会としての提言とは別に、年金機構の業務運営や年金機構と厚生労働省との連携関係についての提言、これまでの審議における委員個々人の所感などを整理して掲載することで、この報告書の締めくくりとし、大方のご参考に供したい。

### (1)組織牽引力の強化による年金機構における事業経営上のハンディキャップの克服

年金記録の正常化作業がせつかく一定の進展を見せても、後戻りさせずその状態を更に進化させるためには、年金機構における業務処理に、なお一層の正確性・迅速性・効率性が確保されなければならない。そのための厚生労働省と年金機構の連携緊密化策として、厚生労働省には、次のような観点への配慮が求められる。

- 制度改正を行う際には、いかにすれば的確で迅速な事務オペレーションが可能か、システム対応面は万全か、顧客が不必要な混乱を招かないかという観点
- 法制度の現実の運用・解釈などに際しては、迅速・的確な対応こそが、年金機構が背負っている国民の信頼に直結するのだという観点
- 年金制度の企画立案と運用の相互連携のために、年金機構と厚生労働省年金局の人材の交流を積極的かつ実践的に行うという観点

### (2)お申出の記録探索が困難な場合の今後の対応

現在の国民年金法・厚生年金保険法には、顧客が年金記録の訂正を請求することができる規定が無いが、これについては厚生労働大臣に対し、ご本人の年金記録の訂正を請求できる手続きを明確に位置づけ、その訂正の可否の決定を行政処分とすることにより司法手続きなどへの移行を可能とすべき、との指摘がある。また、最近の記録誤りの多くは、事業主の届出漏れ、届出誤りに起因するものであり、顧客の請求に基づく訂正が可能となるようにすることが必要になっている。

このため、社会保障審議会の「年金個人情報適正な管理のあり方に関する専門委員会」においては、年金記録の訂正手続きに関する審議が行われた。これに関連して、例えば、何らかの判断基準により、「突合せが不可能な記録」についての“推定回復”を行うことを、別途検討する必要もあるように思われる。

### (3)刷新システムの開発の「進め方」について

システムの開発には、度重なる年金制度改正への対応において法施行までの十分な検討期間が不足し、また、そのような状況において、システム開発の要件定義を担当する業務部門と、システム開発を担当する部門が、年金事務所や事務センターなどにおける実務の知識・経験が少なく、現場の意見を取り込

む時間もないままに開発するといった問題があった。

したがって、刷新システムの開発を進めるに当たっては、実際の顧客及び利用者の特性を想定した業務プロセスまでも踏まえ、例えば「住所」などのオンラインシステムの各種情報定義を明確にするとともに、業務部門とシステム部門の間で、徹底した質疑応答や現場意見の聴取などによる擦り合わせなどが欠かせない。

#### (4)年金機構における“人手のひねり出し”

年金機構の問題点の根底には「人手の質と量の不足」があるが、年金機構は各種基幹業務の充実はもとより、今後の制度改正や徴収対策強化のため、ますます人的必要性は大きくなる。このための要員の増とともに、業務フローの見直しによる“人手のひねり出し”、すなわち、職員が直接手を下す必要のない分野の業務フローを改善し、その余裕人材を、職員が直接手を下す必要のある分野に回す、「一人ひとりの質の増加」、すなわち一人当たり作業量の増加などが必要である。

#### (5)パネルデータなどの蓄積

今後に予定されている制度改正対応プロジェクトなどの展開に際しては、その構想段階から、費用対効果も踏まえた上での、できる限りのパネルデータの蓄積と活用策を、予め企図すべきである。

#### (6)年金機構の業務上のリスクと健全な労組活動との協調

年金機構にあるのは、オペレーショナルリスクと人事リスクである。職員や顧客からの“声”の収集制度が絵に描いた餅とならないように、実効性のある活用が望まれるとともに、かつて見られた、妥当性を欠く労組活動の再来懸念に対する“未然防止のアンテナ”を確保し、機構内部はもとより、厚生労働省も含め問題意識を共有しておくことは、決して無意味ではないと思料する。

#### (7)年金業務の適正な運営のための今後の第三者による検討の場

残された年金記録問題への対応や今後予定されている各種の制度改正対応プロジェクトなど、政府が管掌する年金業務の適正な運営のためには、その年金業務を担っている厚生労働省及び年金機構に対して、引き続き第三者の知見を活用した国民目線からのチェックが欠かせないのが現実であろう。

当委員会の任務終了後も、このような問題意識の下に、その年金業務の運営について調査審議を行い、改善を提案する、第三者による何らかの検討の場が必要ではないかと考える。

<概要版 完>

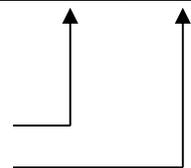
社会保障審議会 日本年金機構評価部会 「年金記録問題に関する特別委員会」 委員名簿

委員名 (50 音順)	職業など (平成 26 年 1 月時点)	(注 1)	(注 2)
◎磯村 元史	函館大学客員教授	○	○
岩瀬 達哉	ジャーナリスト	○	○
大熊 由紀子	国際医療福祉大学大学院教授	○	
大戸 恵子	社会保険労務士	○	
金田 修	全国社会保険労務士会連合会顧問		○
喜田村 洋一	弁護士	○	
斎藤 聖美	ジェイ・ボンド東短証券株式会社代表取締役社長		○
白石 多賀子	東京都社会保険労務士会副会長	○	
三木 雄信	ジャパン・フラッグシップ・プロジェクト株式会社 代表取締役社長	○	○

◎は委員長

(注 1) 年金記録問題(拡大)作業委員会 (平成 20 年 01 月 22 日～21 年 09 月 03 日) 就任状況

(注 2) 年金記録回復委員会 (平成 21 年 10 月 16 日～25 年 01 月 17 日) 就任状況



<事務局>

厚生労働省 年金局

日本年金機構



# 本編

## 報告書 目次

はじめに	1
1. “年金記録問題”のとりえ方	1
2. 年金業務に関する他の各種委員会とこの報告書の記載内容との関連	2
3. 政府の工程表や年金機構の中期計画との関連とこの報告書の作成スタンス	4
4. 当委員会の審議形態と開示などとこの報告書の構成	5
<b>第1章 年金記録問題の事象パターンとそれらの概要</b>	<b>6</b>
1-1. 年金記録問題の事象のパターン	7
1-2. 未統合記録“宙に浮いた”5千万件の背景	11
1-3. 各方面からの指摘	13
1-4. 起因者別に見た年金記録問題	15
<b>第2章 年金記録回復のための作業基盤の整備</b>	<b>18</b>
2-1. 紙台帳検索システムの構築と期待効果	21
2-2. 紙台帳検索システムの活用による記録の正誤判定	23
2-3. 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索	28
2-4. 国民年金の特殊台帳との突合	29
2-5. 紙台帳検索システムでの突合せ作業に関する有効性への疑問と対応策	29
2-6. その他の年金記録正常化のための作業基盤の整備	30
<b>第3章 年金記録問題の主な事象ごとの整備状況</b>	<b>38</b>
3-1. “宙に浮いた”未統合記録「5千万件」の是正	40
3-2. 厚生年金保険における「標準報酬の遡及訂正事案」	47
3-3. 国民年金特殊台帳のオンライン記録の入力誤り	49
3-4. 第3号被保険者の不整合記録	50
3-5. 厚生年金基金記録と国記録との不一致の是正	60
3-6. 共済年金と厚生年金・国民年金との連続性の不備などの問題	64
3-7. 脱退手当金の支給事実が確認できないケースへの対応について	66
<b>第4章 各種のお知らせ便の郵送による記録の回復</b>	<b>69</b>
4-1. お知らせ便の送付による「もれや誤り」の確認と是正	69
4-2. 各種のお知らせ便の未回答と未到達の多さへの対応	74
4-3. 各種のお知らせ便に関する処理作業の正確化・効率化策	75
<b>第5章 ご本人からの“確認のお申出”による記録の回復</b>	<b>77</b>
5-1. 相談体制の充実	77
5-2. 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」	81

5-3.	関係団体への協力依頼と情報提供	86
5-4.	年金委員への協力依頼体制の整備	88
5-5.	遅延などが問題視されていた相談・裁定の改善状況	88
5-6.	周知広報の充実	90
<b>第6章</b>	<b>「未解明記録 約2,112万件」の更なる解明</b>	<b>93</b>
6-1.	「解明された記録 約2,983万件」の内訳	94
6-2.	解明作業中又はなお解明を要する記録 約2,112万件	96
6-3.	未解明記録を有すると思われる持ち主に関する実態の推定と今後の対応	102
6-4.	それでもなおお心当たりの「気になる年金記録」が見つからない場合	104
6-5.	紙台帳検索システムだけでは突合せができない記録の存在	105
6-6.	「突合せが不可能な記録」の実態についての認識共有	109
<b>第7章</b>	<b>年金記録の回復処理の仕組みと その整備・活用</b>	<b>111</b>
7-1.	記録関係特例2法と それに関連する記録回復もしくは救済手順	112
7-2.	年金記録の回復基準の設定	115
7-3.	「標準賞与額の届出漏れ」などについての再発防止と事業主への周知	116
7-4.	年金記録の回復などに必要な各種の事務処理手続の整備	119
7-5.	年金の未請求の方々への「請求のお勧め」	122
7-6.	年金記録の回復に伴う 年金額の減額の取扱い	124
7-7.	各種の記録における 死亡者の取扱いの整備	125
<b>第8章</b>	<b>事務処理誤りの現状と再発防止策</b>	<b>128</b>
8-1.	「事務処理誤り総合再発防止策」の策定	128
8-2.	事務処理誤りの現況	132
8-3.	事務処理誤りの再発防止策 とりわけ「書類の放置」に関連して	135
8-4.	事務処理誤りの判明後の対応 とりわけ「是正処理基準」の設定	140
8-5.	複数顧客に関連する是正処理の必要な類型	144
8-6.	上記の是正処理基準の整理	146
8-7.	年金記録の訂正などに関する 業務処理基準の整理と開示	149
8-8.	裁判事例や社会保険審査会の裁決事例における具体例と開示・研修への活用	150
8-9.	事務処理誤りの公表形式と公表方法の合理化	150
<b>第9章</b>	<b>年金記録回復の全体実績と 投入経費の意義</b>	<b>153</b>
9-1.	投入経費とその内訳	153
9-2.	年金記録の回復の全体像	155

<b>第 10 章 年金記録問題に関する 今後の課題と対応方向のまとめ</b>	158
10-1. 「ご本人による確認」の推進	159
10-2. 基礎年金番号の整備と重複付番対策	160
10-3. 事業主・自治体からの届出電子化など 届出の正確性確保策	165
10-4. 厚生年金基金への情報提供	169
10-5. 法制度の改正に関するフォローと今後の改正への対応	169
10-6. 文書保存の合理化	171
10-7. 「受付進捗管理システム」・「お客様対応業務システム」などの効果的活用	173
10-8. 受給待機者への対応	176
10-9. 年金機構のシステム面の再構築	177
10-10. 平成 26 年度以降の 記録問題への取組	179
<b>おわりに</b>	185
1. 組織牽引力の強化による 年金機構における事業経営上のハンディキャップの克服	185
2. お申出の記録探索が困難な場合の今後の対応	187
3. 刷新システムの開発の進め方	189
4. 年金機構における“人手のひねり出し”	190
5. パネルデータなどの蓄積	191
6. 年金機構の業務上のリスクと 健全な労組活動との協調	191
7. 年金業務の適正な運営のための 今後の第三者による検討の場	192

# はじめに

## ～ この報告書の狙いと構成 ～

### 1. “年金記録問題”のとりえ方

公的年金制度（厚生年金保険・国民年金）は、言わば国と国民との間の双務的かつ継続的な金銭給付契約である。国民はこの公的年金制度に強制加入であり、国は徴収した所定の保険料とその収納の記録すべてを、法令に従い適切に管理し、所定の年金・一時金給付を行うものである。

しかも、超長期の“公的契約”であり加入者管理・受給待機者管理・受給者管理に加え、遺族年金の給付者管理も加味すると、かれこれ 80 年間近くにもなる。

平成 19 年から世上を騒がせた“年金記録問題”は、その契約への信頼を大きく傷つけ、年金権の確保という、通貨への信用にも匹敵する公的年金制度への信用を失墜させた。

ところで、年金記録問題の定義とその範囲は必ずしも明確ではなく、その論点も論者によりまちまちである。

通常は制度面から見て、「正常な保険料の受入、正確・効率的な加入者・受給待機者・受給者管理、所定の年金や一時金給付が、実施されていない状態」と、考えられている。ただ、このようなとりえ方では、事業運営の意識に乏しい“行政本位”の側面のみに関心が行きかねない。

他方、加入者・受給待機者・受給者の個々人から“年金記録問題”を見れば、「役所や勤務先事業所などのミスにより、あるいは自らの届出漏れを役所などがチェックしてくれなかったことにより、自分の年金記録や年金額・一時金額、あるいは受給開始時期などが不正確になること」と考える人が多い。

すなわち、国民の個々人から見れば「自分の年金記録が正確ではない…」、あるいは「自分の年金額が正当ではない…」という疑念を持つ状況を“年金記録問題”と位置付けることができよう。

この報告書では、前者の「制度面から見た年金記録問題への対応」を経糸(たていと)とし、後者の「個々人から見た年金記録問題への思い」を緯糸(よこいと)としつつ、年金記録問題が世の耳目を集めたこの 6 年間の正常化への軌跡と共に、国民各位の疑念の解消に役立つよう、諸課題に関する記述の整理を試みたものである。

なおこの報告書では、個別の年金記録を本来の姿に戻すことを「年金記録の回復」と記述した。また、全体としての年金記録問題については、「年金記録問題の解決」という表現は避け、将来への期待と願望を込めて、「正常化」という表現を使った。現況もその途中段階であり、引き続き着実に改善を続けるを得ない。

特に破損・汚損・経年劣化などによる判読不能の名簿や台帳、あるいは破棄された名簿や台帳が、一定程度（件数は不詳）はあると見られ、「年金記録問題の解決」、すなわち不信感を持つ個々人の「すべての人の年金記録について 100%完全な回復」がなされることは、まず不可能という現実を踏まえておく必要がある。

## 2. 年金業務に関する他の各種委員会と この報告書の記載内容との関連

### (1) 各種の委員会の設立経緯

当委員会は、平成 25 年 3 月 26 日を第 1 回として、わずか 1 年間の審議期間しか無かった。にもかかわらず「この 6 年間…」と述べた理由は、以下のとおりである。

年金記録問題の主要部分は、平成 19 年 2 月の衆議院における予備的調査をその公的な端緒として、いわゆる“宙に浮いた年金記録 5 千万件問題”を中心とする形で明らかにされ、同年 10 月の「年金記録問題検証委員会（総務省）」の報告書でその実態が詳述された。

旧社会保険庁に対する昭和 34 年からの 4 回にわたる行政監察で、たびたび勧告されてはいたが、大部分は放置され続けてきたかのごとき状況であった。

その後、いわゆる“消された年金記録問題と厚生年金記録の改ざん問題”については、平成 20 年 11 月 28 日の「標準報酬遡及訂正事案に関する調査委員会（厚生労働省）」の報告書で、その実態が明らかにされた。

上記の各委員会と相前後して、平成 19 年 7 月 20 日に「年金業務・社会保険庁監視等委員会」が総務省に設置された。この委員会では、年金機構設立までの社会保険庁の業務運営についてのチェック機関として、第三者の立場から、単なる監視にとどまらず種々の実務的な提言も行われた。

### (2) 「年金記録問題作業委員会」・「年金記録回復委員会」と 当委員会の関連

その「年金業務・社会保険庁監視等委員会」と併走する形で、厚生労働省に「年金記録問題作業委員会」が設置（平成 20 年 1 月 22 日）され、その解散後には「年金記録回復委員会」が設置（平成 21 年 10 月 16 日）された。

厚生労働省に設置されたこの二つの委員会は、設置した大臣や構成委員こそ異なれ、その設置目的はほぼ同じで、前者が政権交代を受け平成 21 年 9 月 3 日に解散したあと、ほとんど間をおかずに後者が設置されている。ただ、その後の再度の政権交代により後者も平成 25 年 1 月 17 日その任を解かれた。

この両委員会では、いわゆる“消された年金記録 記録の消失や保険料の詐取問題”も含め、国民目線からの広範な審議と是正策の提言が行われた。しかしこの両委員会は、いずれも「厚生労働大臣 伺い定め」による設置となっており、法令に根拠のない検討会であるため、政権交代に伴い任務終了となり、いずれも審議状況や提言などにつき公式の報告書を提出するに至ってはならず、それぞれに懸案課題を抱えたままで役割終了時期を迎えることになった。

この間、年金記録問題の集中処理の目途が平成 26 年 3 月末とされたことに伴い、残る 1 年間に、この 6 年間の年金記録問題の全般的整理が必要となってきた。そこで「年金記録回復委員会」が解散した 2 ヶ月後の平成 25 年 3 月 26 日に、年金機構の中期計画への評価材料の提示も併せ担う形で、当委員会

が設置された。

このような経緯から、当委員会はその設置に法的根拠を持った審議機関として、社会保障審議会日本年金機構評価部会の特別委員会として、設置されたものである。

なお上記に記述した、平成 19 年からの 6 年間にわたる、第三者による審議・調査機関の活動状況の概略は、説明資料 3 に掲載した。

### (3) 上記の両委員会と当委員会における審議事項の連続性

年金記録問題の正常化に関する調査・審議は、言わば「改修工事の監理者が変わっても続けられる大型ビルの耐震改修工事」のようなもので、担当する委員会が変わっても、審議が必要な事項は脈々と次の委員会に受け継がれ、この 6 年間で、ほぼ検討すべき課題は世に開示された、とって過言ではなからう。

したがってこの報告書では、記述内容の連続性の観点から、報告書の作成される機会の無かった、前記の 2 委員会（厚生労働大臣の私的検討会である「年金記録問題作業委員会」と「年金記録回復委員会」）における審議経過の主要部分も、報告事項の対象とした。

なお、前者では、あらかじめの諮問事項は特に定められておらず、年金記録回復に必要な次のような課題についての、その都度の厚生労働大臣からの諮問に対応してきた。

- ねんきん特別便の平易化と記載内容の充実
- 相談体制の整備… 社会保険労務士への協力依頼、自治体窓口への協力依頼、コールセンターの充実、「私の履歴整理表」の活用促進など
- 氏名なき記録 524 万件の是正、旧台帳（第 2 章参照）記録 1,466 万件の整備
- 紙台帳との突合せ（第 2 章参照）のための、紙台帳検索システムの構築

また、「もれや誤り」のある年金記録の実態解明のための調査、つまり「標準報酬遡及訂正事案（第 3 章参照）の実態調査と職員関与の調査」については、「年金記録問題作業委員会」の構成委員に有識者 5 名を追加した「年金記録問題(拡大)作業委員会」で調査審議を行い、この調査結果については報告書の作成、公表がなされている。

ちなみに、上記の両委員会の開催状況は、次のとおりであった。

- 年金記録問題作業委員会 平成 20 年 1 月 22 日(第 1 回) ～ 21 年 9 月 03 日(第 20 回)
- 年金記録問題(拡大)作業委員会 平成 20 年 12 月 11 日(第 1 回) ～ 21 年 9 月 03 日(第 24 回)
- 年金記録回復委員会 平成 21 年 10 月 16 日(第 1 回) ～ 24 年 11 月 17 日(第 40 回)

### 3. 政府の工程表や年金機構の中期計画との関連と この報告書の作成スタンス

年金記録問題の検討範囲とその概要は、公的には次の資料に記載されている。

- 「年金記録に関する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」  
(いわゆる「政府・与党パッケージ」とされるもの) (平成 19 年 7 月 5 日)
- 「年金記録問題に関する関係閣僚会議資料」 (平成 19 年 10 月 19 日・平成 20 年 1 月 24 日・平成 20 年 2 月 19 日・平成 20 年 3 月 14 日・平成 20 年 5 月 26 日・平成 20 年 6 月 27 日・平成 20 年 9 月 9 日・平成 21 年 3 月 31 日)
- 「日本年金機構中期計画」 (平成 22 年 1 月 27 日)

しかしいずれも、その発生の端緒の段階であったことから、現段階で問題とされているような広範な諸課題が、網羅的に予測され記述されていたわけではない。

平成 22 年初頭以降、前記の両各委員会で調査の度を深めて関連事項を精査するに伴い、検討課題は増加の一途をたどってきたこともあり、この 6 年間の検討項目は、上記公的資料の各項目に納まりきれなくなってきた。

したがってこの報告書での記述体系が、上記の公的資料の記述体系に準拠することが困難となったため、かつ上記の公的資料に記載なき事項で重要な項目を浮き彫りにするためにも、目次記載のような体系となった次第である。

この点、この報告書の読者各位が、事情をご賢察下されれば幸甚である。

年金記録問題の課題と対応策についての全般的な公表が、平成 22 年 1 月までの前記三つの公的資料以外には存在しないことに鑑み、当委員会では、上述の「年金記録問題作業委員会」と「年金記録回復委員会」での主な審議結果に関連する事項のフォローに加え、次の事項も報告書に可能な限り盛り込み、事実関係をありのままに、かつ可能な限りの整理をして開示すべきである、との委員間の意見の一致を見た。

- 国会質問に対する答弁事項の、その後の対応状況
- 会計検査院による検査結果、総務省行政評価の指摘事項、への対応状況
- その他、国民への開示が必要とされる事項

そして、この 6 年間にわたり国会やメディアなどで受けてきた、ご批判・ご指摘を受け止めて、“対応できたこと”と“できなかったこと”を、隠さず、飾らずに整理することに努めた。

なお前記公的資料、すなわち「政府・与党パッケージ」、「年金記録問題に関する関係閣僚会議資料」及び「日本年金機構中期計画」に記載されている年金記録問題の検討対象事項を、それぞれの見出し項目により比較併記した概略は、説明資料 4 に掲載した。

#### 4. 当委員会の審議形態と開示など この報告書の構成

複雑極まる年金制度による難解な事務手続と、永年にわたり蓄積されてきた年金記録の不備の狭間で、当委員会の審議対象事項は、法制度と実務処理の両面、戦中戦後の経緯と昨今の法改正との両面、年金制度と健康保険など他の社会保険との両面からの検討という、極めて広範囲にわたらざるを得なかった。したがって、年金記録に関する問題点の全容を網羅できた、と広言できるものではない。

ただ、これらの広範な審議のためには、厚生労働省年金局や年金機構からの意見招請への対応だけでは十分な成果を期待できないとの思いから、当委員会としての積極的な問題点の発掘を行い、これらについての対処策の検討も行うこととした次第である。

そのためにも当委員会は、第1回目以降、「委員勉強会」を設置して“実務面からの粗ごなし”を行った上で、当委員会で審議する形を採ってきた。

とはいえ、この年金記録問題に関する責任追及への言及は、他の委員会で十分に審議され開示されており、当委員会の任務には含まれていない。そのため、この報告書ではそれらへの言及を避けた。

国民の立場からは、厚生労働省や年金機構に在籍の旧社会保険庁の関係者などが、ただひたすら今後の課題への万全の対応に取り組むことで、その責めに任じていただくことを切望するものである。

なお当委員会での審議結果は、その議事内容と関連資料を、厚生労働省ホームページで開示している。

この報告書は、その提出時期との関連から、記述計数は主に平成25年9月末現在の概数により一旦報告書として提出し、その後平成26年3月末時点の計数により厚生労働省・年金機構側が補正したものを、両者が6～7月頃に公表する、などの善後策を講ずることにしている。

この報告書作成に至るまでの間、関係各位から言葉に尽くせぬ貴重な知見をいただいた。

年金記録回復委員会において、旧社会保険庁職員アンケート（退職者を含む）や、社会保険労務士アンケートにご回答をお寄せ下さった方々、その他のご意見拝聴に快く応じて下さった方々にも、この機会に改めてのお礼を申し上げたい。

また、年金記録回復基準の設定に際しての、年金記録確認第三者委員会及び同事務室の皆様のご尽力にも、併せての謝意を表したい。

当委員会が「委員からの問題提起事項の審議が中心」の運営であったことにより、「事務局提案事項の審議が中心」の委員会と異なり、事務局（厚生労働省年金局と年金機構）には、それなりのご苦勞が多々あったことと推察する。この点にも、改めての敬意と謝意を表したい。

委員名簿は表紙裏に掲載したが、かつてこの報告書の記載事項に関与された、「年金記録問題作業委員会」及び「年金記録回復委員会」の委員名簿も併せて掲載（〔説明資料3〕に記載）して、両委員会の委員であられた皆様方にも、謝意を表したい。

## 第1章 年金記録問題の事象パターン と それらの概要

### — 複雑な年金制度の影響もあった様々な事象 —

年金記録問題は、世上を騒がせた「5千万件の未統合記録」や「標準報酬の遡及訂正事案」だけではない。複雑な年金制度の影響を受けて、脱退手当金や厚生年金基金、公務員の共済年金なども含む幾つかの事象が、幅広く重層的に絡み合っている。

したがって、一つの章でそのテーマが完結せずに他の章に関連することが多いことから、他の章への参照をできるだけ回避しつつ、ご理解をなるべくスムーズにするために、あえて他の章の記述との重複を避けなかった部分が何か所かある。

まずこの点をお察し下さるよう、本文の冒頭をお願いする次第である。

さて、「年金記録」には、将来の年金額を確定するための加入記録と、その記録が本人のものかどうかを確認するための基本情報とがある。これは、老齢年金・障害年金・遺族年金のいずれにおいても同様である（障害年金・遺族年金では、このほかの条件も必要となる）。

加入記録には、厚生年金(注1)・国民年金・共済年金(注2)の3制度それぞれへの、加入日（＝加入資格の取得日）と脱退日（加入資格の喪失日）、それに保険料の納付記録とがある。

本人確認のための基本情報には、①基礎年金番号もしくは年金手帳の記号番号(注3)、②氏名、③生年月日、④性別、の4情報があり、年金記録の確認には、この基本4情報の一致が条件となる。

(注1) 厚生年金のほかに、その一部代行をしている厚生年金基金制度における加入記録も必要となる。

(注2) 共済年金の加入記録の詳細は、共済組合など（日本私立学校振興・事業団を含む。以下同じ）で管理しているが、それらの記録との連続性も確認が必要となる。

(注3) 平成9年の基礎年金番号導入前の加入の記録については、この基礎年金番号の付番されていないケースも多く、その場合は、年金手帳の記号番号で確認を行う。

そして、これらの記録はすべて（共済記録については一部）社会保険オンラインシステムで管理されているから、年金記録問題は、つまるところ「年金額の計算の基となる、オンライン記録で管理されている個々人の年金記録とその取扱い(注)とが、不完全であったり、正しくないものがある」ことにより、「個々人の受け取る年金額が正しくなくなる＝その大部分は不足しているケースがある」ということとも言える。

換言すれば、「年金記録問題」とは、この加入記録と基本情報のどれかに「もれや誤り」があるため正しい年金記録となっておらず、現在「正しい年金受給ができていない」か、あるいは将来「正しい年金受給が期待できない」状況と言えよう。

(注) 年金記録の「もれや誤り」がなくても、事務処理ミスや統合すべき記録に関する判断誤りにより、年金額が正しい状態にならないことも、散見されている。

この、加入記録と基本情報のどれかに「もれや誤り」がある事態は、長期間にわたる複雑な年金制度の変遷を背景に、①旧社会保険庁職員、②国民年金の受付窓口である自治体職員、③厚生年金の適用事業主、④加入者個々人、の4者が程度の差こそあれ、それぞれに起因者となっている。

年金制度は、その加入からご本人と遺族の受給までを考えると、かれこれ80年間近くもの間、1億人以上に関係する数億件の記録の管理を必要とする。そのため「年金記録の不備」という不正常的な状態が生じてしまう危険は、常に付きまとう。

昭和17年に誕生した労働者年金保険制度は、同19年に厚生年金保険制度に衣替えしたが、その直後の

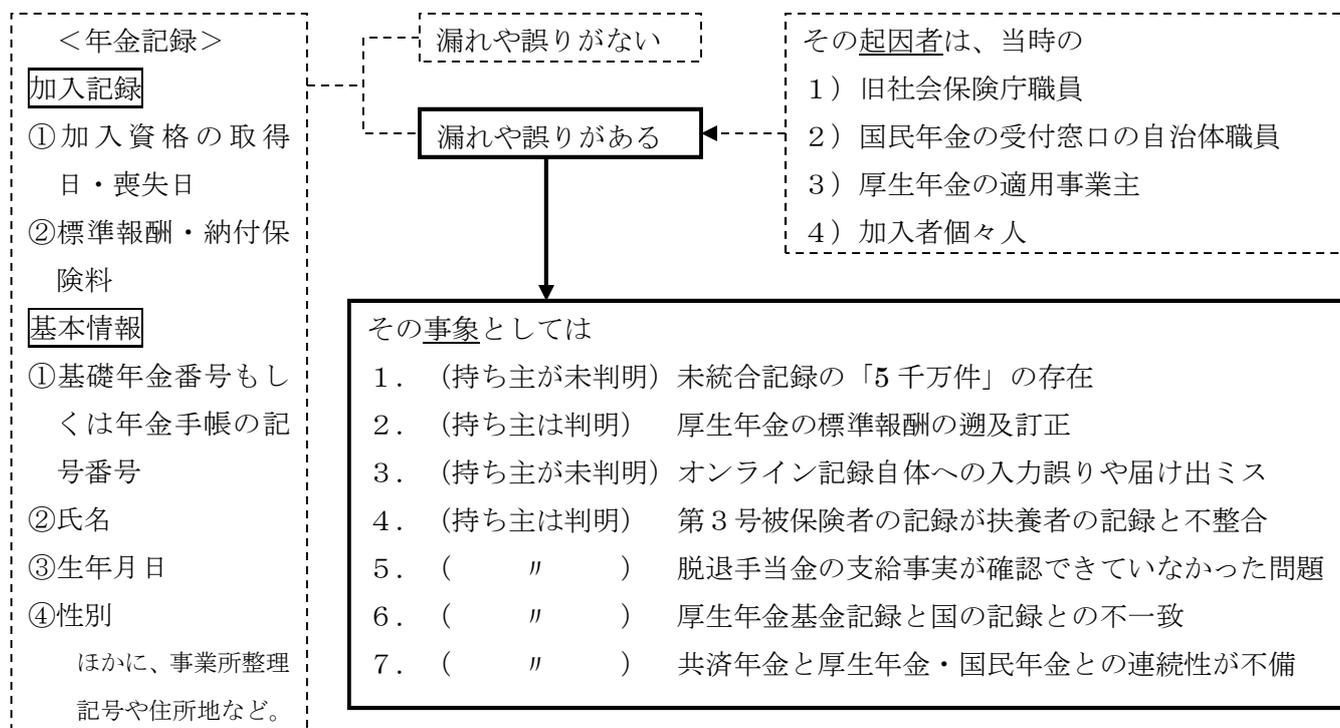
終戦時の混乱期から、年金記録の不備が始まったと見られるし、国民年金制度でも昭和 36 年の発足以降、約 3 千か所もの自治体を加入の受付窓口としていたという個々の事情が、この不正常的な状態の発端と見られる。

この正常化作業については、今回の当委員会も含め、これまでの「年金記録問題作業委員会」や「年金記録回復委員会」で報告・審議があったように、引き続き注力すべき課題は残っているものの、おおむね順調な進捗(注)を見せている。

(注) ただ、一部職員による入札情報の漏洩や、委託先従業員による不正確な記録統合処理などがあったことは遺憾ではあるが、その後は十分な再発防止策がとられていると判断される。

そして、年金記録問題の発生原因も一つではなく複数が絡み合っているため、“改善方法”も多岐にわたるものの、この章ではその“この不正常的な状態”、すなわち年金記録問題の類型と個々の是正策の概要を述べる。

なお、年金記録問題のとらえ方と対応策の進展に伴い、この章での説明は、年金記録回復委員会などで説明スタイルを改定し、次図の実線枠内のような構成とした。



## 1-1. 年金記録問題の事象のパターン

年金記録問題の事象のパターンの多くは、「年金記録問題検証委員会報告書（平成 19 年 10 月、総務省年金記録問題検証委員会）」に詳述されているが、ここでは、その後に判明して世上を騒がせた事象も含めて概述してみると、次の 7 つのパターンに区分できると考える（＜図表 1-1＞及び＜図表 1-2＞参照）。

さらに詳しい実態は第 3 章で述べることとして、ここでは、次章以降への説明への理解を容易にするための概述にとどめた。

### ①未統合記録の存在

いわゆる「宙に浮いた年金記録 5 千万件」とされる、持ち主が分からない未統合記録の存在である。基礎年金番号の導入前には、厚生年金や国民年金といった年金制度別に番号が払い出され、それぞれで保険料の納付実績などが管理されていた。また、転職の際に年金手帳が見当たらないなどの事情で新しい年金手帳（すなわち新しい手帳記号番号）が払い出されることが多く、一人で複数の番号を持つことも見られたが、それが基礎年金番号導入時にご本人からの申出が無いなど何らかの事情で統合されなかったものである。また、事情があつて別の氏名や生年月日が届け出られたケースもある。

これらの状況の下、旧社会保険庁が行っていた年金相談などにおいて、納付したはずの保険料がコンピュータ上に自分のものとして記録されていないことがあつた。平成 19 年 2 月に衆議院調査局が実施した予備的調査により、5,095 万件の未統合記録があることが判明したことによる。

なお、この事象は年金記録問題の中核的問題であるので次節で詳細に述べる。

### ②消された年金記録の存在

持ち主は判明しているが、さかのぼって加入記録の全部又は一部が訂正された年金記録である。一度、届け出された厚生年金記録について、滞納保険料の圧縮などを目的に、給与額（標準報酬月額）を実際の支払額よりも引き下げたり、資格喪失日を訂正し勤務期間を短くするよう、事業主の届出内容が誤っている事例の存在が指摘されたケースである。

### ③オンライン記録の誤り

旧社会保険庁・自治体・事業主側の転記ミスや入力ミスである。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ていった。しかしながら、紙台帳の記録をコンピュータに移し換える際の、氏名の読み違いや作業の不備などにより、紙台帳の記載内容が正しく移し換えられず、誤った状態となっている記録が存在しているケースである。なお、この紙台帳の中には国民年金の特殊台帳も含まれる。

### ④第 3 号被保険者の不整合記録問題の表面化

国民年金の第 3 号被保険者としての記録が、配偶者の年金記録と連動せず不整合となっている問題である。第 3 号被保険者はサラリーマンなど第 2 号被保険者の被扶養者であるが、配偶者（第 2 号被保険者）が自営業者など（第 1 号被保険者）になった場合、制度上は、ご本人（第 3 号被保険者）が届け出て、ご自身も第 1 号被保険者にならないといけない。しかし、その届出が漏れていたなどにより、配偶者が第 1 号被保険者になっているにもかかわらず、ご本人の記録は第 3 号被保険者のままであるというケースである。

### ⑤厚生年金基金の記録と国の記録との不一致

国の厚生年金の一部を代行して年金を給付する厚生年金基金において、その記録と国の記録とが一致しないケースである。またこれには、いわゆる“代行返上”の際の対象記録も含まれる。厚生年金基金が廃止されたり、加入者が途中で脱退したようなケースで、国や基金そして企業年金基金連合会の引継ぎがうまくいかなかったり、漏れが発生したことにより記録上不整合が生じているものである。

## ⑥共済年金と厚生年金・国民年金との連続性の不備

厚生年金・国民年金とは別管理となっていた、公務員などの共済年金と厚生年金・国民年金との、年金記録の連続性の不備などの問題である。厚生年金・国民年金は旧社会保険庁により一括して管理運営され、記録も管理されていたが、共済年金は共済組合などの別の主体で運営管理されていることから、公務員から民間に転職したときなどに記録の不備から生じているケースである。

## ⑦脱退手当金の問題

昭和 61 年までに厚生年金を脱退した被保険者について、脱退手当金の支給事実が判然としていないケースである。また、これに関連して、本来、脱退手当金を支給する場合は加入していたすべての厚生年金の加入期間を計算対象とすべきであるにもかかわらず、一部の期間のみを支給対象としていた問題もある。

そして、これらの問題への対応については、平成 19 年 7 月 5 日の「年金業務に関する政府・与党連絡会議」に基づく、同 20 年 6 月 27 日の「年金記録問題への対応と今後の道筋」（厚生労働省・総務省）、及び、同 21 年 3 月 31 日の「年金記録問題のこれまでの取組と今後の道筋」（厚生労働省・総務省など）に記載されている方向に沿って、その改善作業が進められてきている。

それらを受け年金機構では、どのような作業につき、いつまでを目標として進めるとの「工程表」が作成され、組織的な取組が行われてきている。

その改善作業の工程表としては、

- 平成 21 年 12 月までの旧社会保険庁時代では、「年金記録問題のこれまでの取組と今後の道筋」（平成 21 年 3 月）（〔説明資料 4〕参照）
- 平成 22 年 1 月より年金機構になってからは、「年金記録問題への対応の実施計画」（平成 22 年 3 月策定。以降 25 年まで毎年度改定〔説明資料 5〕参照）

がある。

こうした正常化作業を経て、平成 25 年 12 月時点では、「年金記録の未統合問題」を除き、ほとんどの分野で、おおむね予定どおりの進捗状況を見せている。

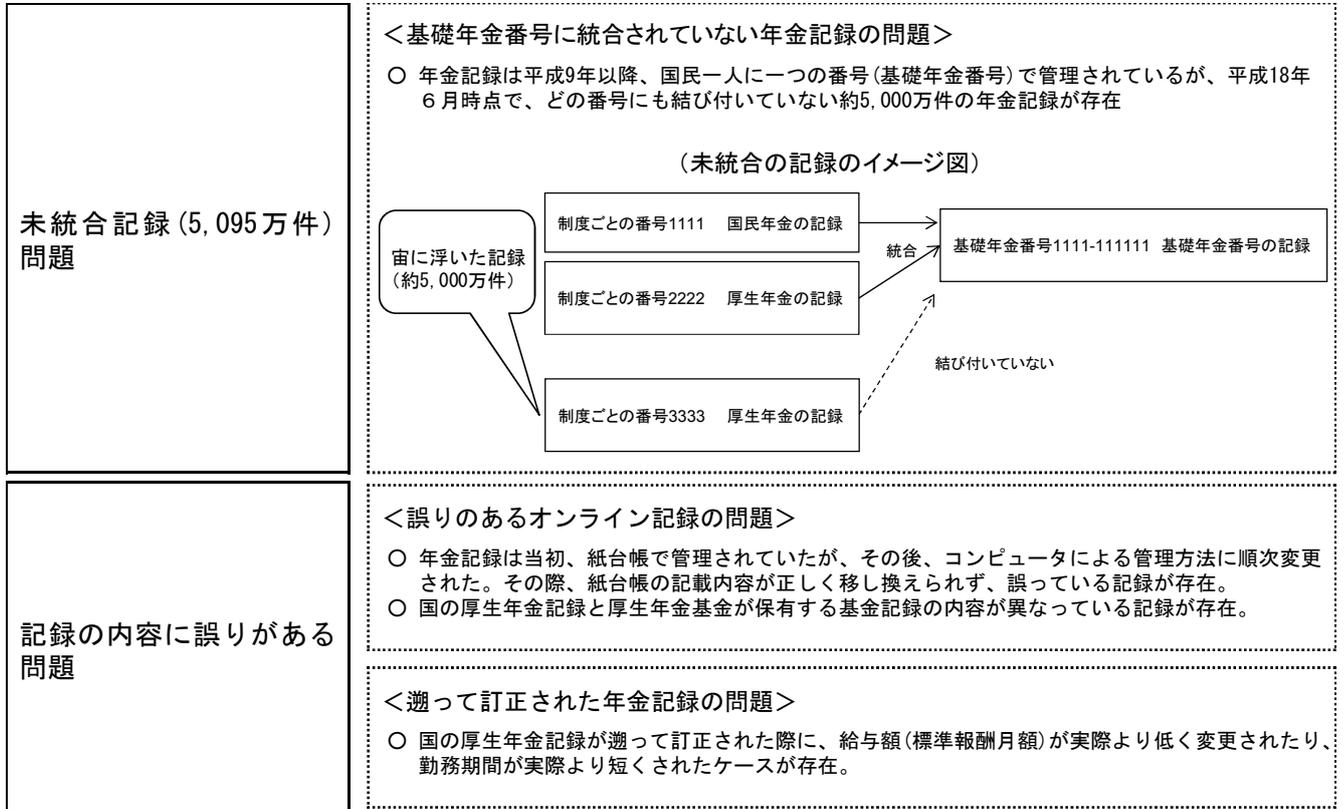
なお、上述の 7 パターン以外にも、正常な年金額に結び付かない次のような類型もあるが、これらは事務処理手続の整備などである程度の対応が可能であるため、第 2 章及び第 6 章から第 8 章で記述することとした。

- 年金が未請求のままになっている問題
- 記録統合へのご本人からの申出が遅れていた問題
- 厚生年金保険と船員保険の旧台帳記録への対応が不十分であった問題
- 「全喪事業所」や「二以上の事業所」の勤務者での、記録の正常な取扱いについての問題
- 戦中戦後の混乱や戦災、その後の災害などにより、コンピュータやマイクロフィルムの無い時代の紙台帳などの年金記録が、焼失・滅失・判読不能となった問題(注)
- 事務処理誤りにおける年金記録の正常でない取扱いについての問題

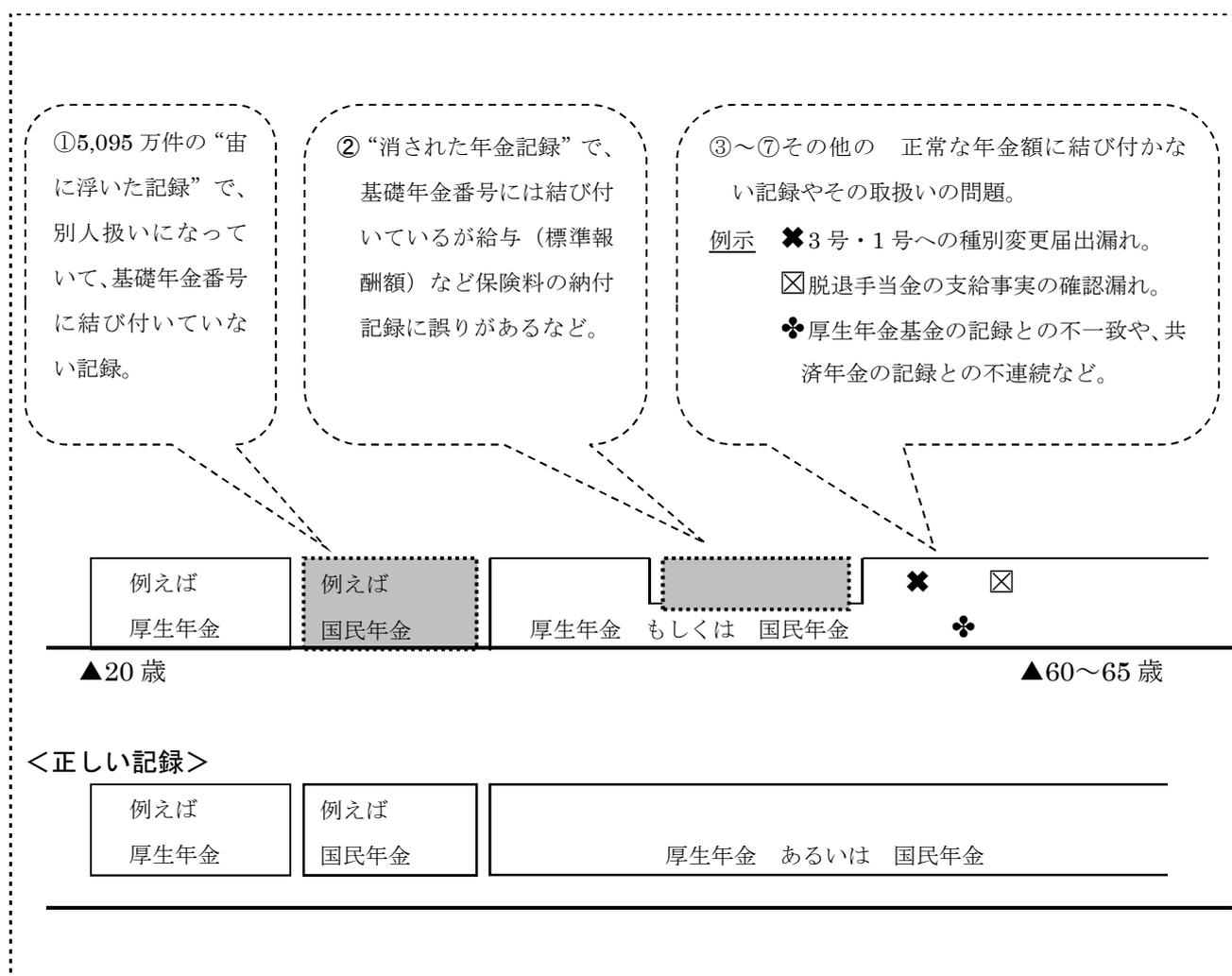
(注) 前の年金記録回復委員会の段階で、一部に曖昧であったこれらへの取扱いの事務処理手順は、かなり改善された。しかし、不可抗力とはいえ、そもそも焼失・滅失・判読不能となった記録の回復は、今となっては覚束ない。

そして、この“年金記録の不正常的状態”を、内容的にとらえると次の<図表 1-1>となり、顧客の個人から見た事象としてとらえると<図表 1-2>となる。

<図表 1-1> 年金記録問題の概要



<図表 1-2> 顧客から見た年金記録問題の事象別のパターンイメージ



## 1-2. 未統合記録 “宙に浮いた” 5千万件の背景

この事象は、手帳ごとに発番されている手帳記号番号の年金記録がオンライン上に存在してはいるが、その手帳記号番号が基礎年金番号にひも付いていないという事象である。

これは根本的には、年金手帳つまり1個の手帳記号番号を使うことにより同一人物に対して一生涯の「各種の年金履歴を一貫して管理する」前提が崩れたことが原因である。

現実には、結婚や転職などのたびごとに年金手帳を発行することが容易に行われたからであり、「複数の手帳を持つ」つまり「複数の年金記録」を持つことが常態となっていた。その結果、転居や転職・出向・転籍あるいは結婚・離婚などでの、氏名・生年月日・住所・性別の変更履歴を完全に把握し、手帳記号番号を時系列的にひも付けて管理することが必要となった。しかし、転居や就職・離職など旧社会保険事務所間での移動を伴う年金手帳の発行（つまり手帳記号番号の発番）に伴う各手帳記号番号間のひも付け管理を、コンピュータやネットワークの存在しない時代に、手作業により完璧に行うことは事実上不可能であった。このため、加入者から受給の申請時に過去の職歴を聞いて年金記録をつなぎ合わせる

ことを前提とする「申請主義」となったのは、けだし当然とも言えよう。

年金事務所間でのデータ共有が不可能な時代において、本来は、手帳記号番号を一生涯同じ番号で管理することこそが最も重要なポイントだったはずで、この前提が崩れたことが、年金記録問題の最大の原因である。

厚生年金、国民年金、共済年金といった制度分立の状況の中、こうした手帳記号番号の同一人物への複数発番の反省を踏まえて、昭和 60 年改正で全国民共通の基礎年金が導入されたこともあり、平成 9 年に基礎年金番号が導入された。その後、複数の年金記録を持つ加入者については、氏名・生年月日・性別の 3 条件により、同一人物の記録であることを特定し、複数の年金記録を一つの基礎年金番号に統合をする作業を行ってきた。また、受給年齢に達し受給の申請を行う場合は、窓口で本人とその履歴を確認しながら、複数の手帳記号番号を一つの基礎年金番号にひも付ける作業を行ってきた。しかし、このような作業を行ってきてもなお、平成 18 年 6 月時点で「5 千万件の手帳記号番号」が基礎年金番号にひも付いていない現実が問題となったものである。

このいわゆる「宙に浮いた 5 千万件」の問題は、データ面から見れば、その発生原因そのものに様々な理由があっても、基礎年金番号にひも付いている氏名・生年月日・性別の 3 データと手帳記号番号にひも付いている氏名・生年月日・性別の 3 データが同一でない（不同一である）ことである。

現実の加入者や受給者の、転職や結婚などのライフイベントごとに年金手帳を発行(手帳記号番号を発番)すれば、このような不同一は容易に発生する可能性がある。この不同一の発生原因については、次のようなパターンに分類できよう。

#### ①氏名相違

- (i)結婚・離婚もしくは養子縁組による、姓の変更が起きたパターン
- (ii)事業所が単純に誤記したパターン
- (iii)氏名に 3 異体字を使っているため誤転記したり、コンピュータ入力 of 便宜上、別の字を使ったりしたパターン
- (iv)読み方が難しく、事業所もしくは旧社会保険庁で誤った読みを入力しているパターン
- (v)旧社会保険庁での漢字入力省略や転記間違いパターン
- (vi)偽名で事業所に就職し、そのまま厚生年金加入し新しい手帳を受領したパターン

#### ②生年月日相違

- (i)本人もしくは事業所が誤記したパターン
- (ii)旧社会保険庁での転記間違いパターン、判読不能のため適当な数字で入力したパターン
- (iii)親から聞いた実際の生年月日で届出を行っていたが、ある時点で戸籍謄本を確認したところ別の生年月日であったことを知り、それ以降の届出を別の生年月日に行うようになったパターン
- (iv)なんらかの事情により、生年月日を偽り事業所に就職し、そのまま厚生年金加入し新しい手帳を受領したパターン

#### ③性別相違

- (i)本人もしくは事業所が誤記したパターン
- (ii)旧社会保険庁での転記間違いパターン

### 1-3. 各方面からの指摘

長期間にわたり大量の記録管理を必要とする現業部門のマネジメントでは、現場の声の“絶え間ない汲み上げ”が必須である。にもかかわらず旧社会保険庁においては、その汲み上げは極めて不十分なものであったと言わざるを得ない。年金記録の不備の実態は、部分的に指摘はされていたものの、体系的な把握は行われておらず、結局は外部からの指摘によって、徐々にその全貌が明らかとなってきたのが実情と言える。

その反省から、平成 22 年以降、当時の年金記録回復委員会が、外部と内部からの意見や提言を集めることにより「要改善事項」の体系化を図る必要ありと判断し、同委員会が以下のような指摘・意見・提言などの集約を行い、問題点への対応を厚生労働省と年金機構に促してきた。

その結果、現行法制度の枠内で対応可能なものについては、以下の各章で記述のように、一部の進行中の事項を除き、おおむねその対応を終了していると認められる。

#### (1) 衆議院における予備的調査から

平成 18 年 12 月 14 日、松本剛明議員ほか 42 名が「年金記録問題に関する予備的調査」を衆議院に要請、衆議院調査局は、平成 19 年 2 月 14 日、旧社会保険庁の提出した資料に基づき、「国民年金・厚生年金の納付した保険料の記録が消滅する事案などに関する予備的調査についての報告書」を、衆議院（厚生労働委員会）に提出。その中で、基礎年金番号に統合されていない記録が、厚生年金・国民年金合わせて「5,095 万 1,103 件」（厚生年金で 3,966 万 1,821 件、国民年金で 1,128 万 9,282 件）あることが判明した。

#### (2) 会計検査院からの指摘や行政評価での改善要請から

##### ①平成 20・21 年度 会計検査院 決算検査報告

年金記録相談において判明した年金記録について、基礎年金番号への統合処理が適切に行われていなかったため、老齢厚生年金などが適正に支給されなかったことについて、平成 20 年度の検査において指摘を受けたにもかかわらず、適切な対応策を講じていなかったとして、平成 21 年度の決算検査報告において会計検査院より、処置要求を受けることとなった。

##### ②平成 21 年 10 月 会計検査院 「年金記録問題に関する会計検査の結果について」

相談窓口での記録の確認件数は、平成 18 年 8 月～同 20 年 6 月で累計約 1,165 万件、うち記録が判明しなかったため照会申出書により調査の申出を受け付けたものが、約 112 万件あった。

さらにこのうち、記録判明したものが約 28 万件、一部判明が約 3 万件、ご本人の申出の記録が確認できなかったものが約 38 万件、検査段階において処理中のものが約 43 万件となっていた。

なお、処理中であったものについては、その後順次ご本人に回答されているが、記録の判明状況は統計が無く不明である。

### ③平成 22 年 会計検査院 決算検査報告

平成 21 年度の決算検査報告において処置要求を受けた、「年金相談において判明した年金記録につき、基礎年金番号に適切に統合されていないケース」への対応が不十分（記録判明にもかかわらず本人からの届出が無い場合統合未処理のケース）であるとの問題については、年金機構本部及び厚生労働省から年金事務所に対して、年金記録の統合などの処置が適切にとられるよう、指導・監督を行うなどの措置が講じられたと、報告された。

なお、措置要求の対象となった未統合記録の処理については、平成 24 年 7 月までにその解消が図られている。

### ④総務省「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第 1 次勧告」（平成 16 年 10 月）

基礎年金番号導入以後の、1,330 万人への照会で、「無回答 340 万人、不着 40 万人」への対応が不十分であることから、例えば納付書を送付する際に、自己の加入歴の状況を申し出るよう注意喚起するなどの措置を講じるよう勧告された。

これを受け、旧社会保険庁においては、ねんきん特別便やねんきん定期便を全被保険者に送付するなどにより、自己の加入歴の状況を申し出るように注意喚起を行っている。

## (3) 旧社会保険庁の職員アンケートや社労士アンケートにおける意見・提言などから

### ①旧社会保険庁の職員アンケート

年金記録問題についての、上述のような各方面からの指摘を受け、「主要幹部職員から、これまで世間一般に知られていない記録問題についても意見を聴取し、それらを公表する」などの方針で、平成 21 年 11 月に、旧社会保険庁当時の現職員及び同庁の退職者で同庁設立以降の本庁企画官相当職以上及び地方庁の社会保険事務所長職以上の、合計 17,649 名にアンケートの形で意見を求めた。

同年 12 月 18 日付で回収された回答者数及び送付者数に対する回答率は、それぞれ現職員では 12,535 名・95.0%、昭和 37 年の旧社会保険庁発足以降の退職者では 4,077 名・91.6%、回答者合計 16,612 名・94.1%という驚異的な高回答率であった。

回答の主要項目で、その後の正常化策の柱となったものは、「不整合 3 号記録の是正」、「事蹟管理システムの導入」、「現場での旧台帳記録の簡便な確認システムの導入」などで、細目も含め、延べ約 15 千件の回答項目があった（〔説明資料 6〕参照）。

この事実は、これまでの“現場の声の汲み上げ”が、いかに疎かにされてきたかの如実な証左といえよう。

### ②第 1 回 社会保険労務士アンケート

上記の「職員アンケート」に対し、外部の専門家の目から見た年金記録問題に関する問題点を発掘するために、平成 22 年 7 月に、全国社会保険労務士会連合会に依頼して実施したものである。

同年 11 月の集約結果では、社会保険労務士 123 名と「街角の年金相談センター」(注)のうち 28 か所から、次のような合計 956 件のご提言などをいただいた（〔説明資料 7〕参照）。

(i)年金事務所段階で記録の「もれや誤り」の訂正ができる「年金記録回復基準の設定」についての実務的提言…231 件

(ii)旧市町村名の確認や、“屋号”での勤務先確認などが簡便にできる、「年金記録回復作業を支援するパソコンツール」の作成に関する実務的提言…142件

(iii)その他、発足直後の年金機構の業務運営に関する意見や提言など…583件

これらは、その後に大部分が具体化されたが、とりわけ(i)のご提言は、第7章で述べる「年金記録回復基準の設定」の具体化の、大きな端緒となった（〔説明資料7〕参照）。

(注)年金機構が、全国社会保険労務士会連合会に業務委託している相談窓口（全国51か所に設置）。

### ③現場の見解聴取

上記の職員アンケートや社会保険労務士アンケートでの実務的提言の実施を、より具体化するために、年金機構において選定をした「モニター年金事務所長」からのヒアリング、年金記録回復委員会の委員による現場実地調査（複数個所の事務センターや旧台帳記録保管のセキュリティ倉庫）を行い、現場実務担当者の意見聴取を行った。

### ④第2回 社会保険労務士アンケート

当委員会が本報告書をまとめるに際して、これまでの年金記録問題の正常化作業への“おさらい”を、外部の専門家にもお願いするという意味合いで、平成25年6月に全国社会保険労務士会連合会に依頼して実施したものである。

同年10月の集計結果では、あらかし次のようなご意見やご提言を385件いただいた。

(i)記録問題への対応に関する意見や提言など…42件

(ii)再発防止及び事務改善に関する意見や提言など…124件

(iii)その他の意見や提言など…219件

このアンケートの主な提言内容及びこれに対する年金局、年金機構の考え方は説明資料編に掲載されているが、個人番号制度導入への適切な対応、届出電子化の促進、共済・雇用保険とのITレベルでの連携、「ねんきんネット」の充実などが提言されている（〔説明資料8〕参照）。

これらの大部分は、既に年金機構において問題意識を持っており準備中であるとされており、この報告書の該当部分でそれぞれ言及してあるが、アンケートでの実務上の要請の大きさから、是正や改善のスピードアップを、当委員会として改めて年金機構に依頼した。

## 1-4. 起因者別に見た年金記録問題

「年金記録問題の不備は旧社会保険庁の不作為にある…」との評論がある。確かにそのとおりの面があるだろうが、年金記録の不備が発生した背景事情を、上記の指摘や提言を踏まえ、是正と再発防止という観点から実務的かつツールに観察すると、計数面からの明示的分析結果は見られないが、起因者別には次のように整理できる。

## (1) 旧社会保険庁及びその職員によるもの

当初の年金記録は、紙の台帳で管理されていたが、その後、オンラインシステムによる管理方法に順次変更されていった。その紙台帳の記録をオンライン記録として入力する際の、ご本人の氏名、生年月日などの基本情報や、保険料の納付記録などを誤るなどの作業の不備により、紙台帳の記載内容が正しく移し換えられず、誤った状態となっている記録が存在しているケースである。

また、旧台帳記録の適正な管理の放置、入力ミスや確認漏れなどの単純ミス、無理解や知識不足による判断ミスとチェック漏れ、職員組合からの業務内容への妥当性を欠く要求など、マネジメントとガバナンスの欠如がもたらしたのもあった（こうした点については、平成 19 年 10 月の「年金記録問題検証委員会報告書」に記述されている）。

人手による作業にミスは付き物ではあるが、要はその発見と是正策と再発防止策の 3 点セットが、組織として確保されていなかったところに問題があった。この点、年金機構発足以降は、いまだ十分とはいえないまでも、大幅に改善されてきている。

なお一部ではあるが、記録の遡及改ざんや他人記録の別人への付け替え、保険料の詐取などの悪質なケースもあった。

## (2) 国民年金の受付窓口である自治体及びその職員によるもの

主に、国民年金の受付窓口である自治体が、旧社会保険庁へ保険料の納付の記録など正確な記録を送付していなかったケースであるが、ほかに、受付段階での確認ミスや記録の管理不備、あるいは一部ではあるが保険料詐取などもあった。

## (3) 厚生年金の適用事業主によるもの

特に多いのが「賞与の届出漏れ」と「退職日と資格喪失日を誤って届出」というもので、ほかに、本人不承知の厚生年金加入や、代理受領の脱退手当金を退職金として支給するなども見られた。具体的には、次のようなケースで、このうち、①と②は、現在でも引き続き見られる事例である。

### ①厚生年金の適用事業主が、誤って加入期間を届け出る

…例えば退職日の翌日が資格喪失日とされるが、誤って退職日を資格喪失日として届け出てしまうと、月末に資格喪失した場合は加入期間が 1 ヶ月減少するため、これに伴って年金額が減少する（この場合、保険料も 1 ヶ月減少している）。

（例）8 月 31 日退職の場合、資格喪失日は 9 月 1 日であり、8 月分の保険料徴収が必要となるが、8 月 30 日退職の場合、8 月 31 日が資格喪失日となり 8 月分の保険料徴収が不要となる。

### ②賞与の届出を失念する（総報酬制導入後）

…この場合、年金額計算の基礎となる標準報酬が低くなり、これに伴って年金額が減少する（平成 12 年の厚生年金保険法の改正で、いわゆる総報酬制が導入され、賞与についても年金額に反映するこ

とになった)。

③厚生年金の加入状況をご本人に周知しない

…この場合、ご本人は自身が厚生年金に加入していることを知らず、年金請求時などにおいても統合されることが無いため、確認を求めないから「宙に浮いた記録」となる。

④厚生年金の脱退手当金を、事業主がご本人には「会社の退職金」として支給する

…この場合、ご本人は、厚生年金の脱退手当金を受給したと思ってもいないにもかかわらず、当然ながら脱退手当金を受領した記録となってしまう。すると、年金記録上は、その加入期間は年金額に反映されないことになるのだが、ご本人は、そういう認識を持たないまま、少ない年金額のままとなってしまう(昭和60年の厚生年金保険法改正により、脱退手当金の制度は基本的には無くなっている)。

#### (4) 加入者個々人によるもの

加入者(被保険者)自身が、種々の事情から、正しい氏名や生年月日を届け出なかったため、その記録が別人扱いとなり、本人の記録に結び付かなくなるケースである。また、「諸変更届」の届出漏れで、特に多いのが、氏名などを変更した際の届出漏れ、あるいは第1号被保険者から第3号被保険者の種別変更に関する届出漏れなどである。

なお、ここで記述するのはいささか筋違いかもしれないが、無視できない年金記録件数を示すものに、「不可抗力による記録の欠落」が挙げられる。例示的に列挙すれば、戦中戦後の混乱期に消失した記録や探索困難な記録、自然災害で消失した記録の復元誤り、経年劣化あるいは毀損による紙台帳やマイクロフィルムの判読不能の記録、などである。この点については、第6章で改めて述べる。

## 第2章 年金記録回復のための作業基盤の整備

### — オンライン記録の不備を補う、紙台帳検索システムなどでの確認作業 —

年金記録問題の正常化作業の1つは、現行の社会保険オンラインシステムに収録されている約3億件の年金記録を1件ずつ正しくすることである。

この3億件の年金記録には、基礎年金番号(注)に統合されている(結び付いている)約2.5億件の記録と、まだ基礎年金番号に統合されていない約5千万件の記録とがあった。後者が、いわゆる“宙に浮いた年金記録 5,095万件”とされているものである。

(注) 基礎年金番号については、第10章に概要と問題点をそれぞれ記載。

平成9年に基礎年金番号が導入される前は、厚生年金と国民年金とが別々の制度であったために、別々の年金記録管理が行われていたし、勤務先や住所が変わったら、また別の記録管理が行われていた場合も珍しくない状況であった。そこで、一人の人の年金記録は、すべて集めて(名寄せして)一つの番号で管理しようと、平成9年の基礎年金番号の導入となったわけである。

その「名寄せ」をしても、一人ひとりの基礎年金番号に結び付かなかった記録が、この“宙に浮いた年金記録 5,095万件”である。

また、一人ひとりの基礎年金番号に結び付いている約2.5億件の記録の中にも、正しくない記録が多いことが指摘されてきたので、その中身の確認の必要に迫られた。

具体的には、全国の市町村及び旧社会保険事務所などでそれぞれ管理されていた約9.5億件(注1)の紙台帳(マイクロフィルムを含む)とオンライン記録との突合せでの確認が必要になることから、これらの紙台帳を電子画像化し、それらの画像が個人単位で集約して端末に表示される「紙台帳検索システム」の構築などの基盤整備を行った上で、効率的に実施することとなった。

この紙台帳検索システムでは、まず、電子画像化した紙台帳に記載されている個々人の基礎年金番号(又は年金手帳記号番号)と生年月日を基に、索引データをパンチ入力作業(注2)により作成し、それをコンピュータ記録上の個々人の基礎年金番号(又は年金手帳記号番号)及び生年月(注3)をキーとしてひも付け処理を実施。この処理でひも付かなかったものについては、さらに紙台帳に記載されている氏名を追加(パンチ入力)し、氏名と基礎年金番号(又は年金手帳記号番号)、氏名と生年月日をキーとしてひも付け処理(注4)を実施した。

その結果、オンライン記録にひも付いた紙台帳は約6億件となった。

(注1) 9.5億件とは、紙台帳に記載されていた基礎年金番号(又は年金手帳記号番号)の数(索引データ数)であり、ひも付け処理を行った結果、紙台帳とマイクロフィルムとの重複分などの2.3億件を除いた7.2億件に対して、基礎年金番号にひも付いた記録が6.0億件である。

(注2) 「パンチ入力」とは、画像化した台帳の内容をオペレーターが読み取り、必要な項目を索引項目としてキーボードで打ち込む作業のことを言う。また、「ひも付いた紙台帳」とは、紙台帳の記載内容が社会保険オンラインシステムでの記録と一致して、ご本人のものと関連付ける(ご本人に結び付ける)ことができたものを言う。

(注3) 「日」まで特定していない理由は、オンライン記録上の記録の中には、「日」を「1」「10」「20」「30」と丸めて記録されているものがあることが判明していることから「日」までの特定はしていない。

(例) 「昭和41年5月24日生まれ」をオンライン記録では「昭和41年5月20日」と入力したものを。

(注4) 氏名と生年月日によるひも付けは、まずは、オンライン記録上に同一氏名・同一生年月日の記録が一つのみ存在している場合にひも付けを行うとともに、更にその後、同一氏名・同一生年月日の記録が一つのみ存在

している場合にひも付けを行っている。

言わば、オンライン上で管理されている年金記録約 3 億件について、全国の市町村や旧社会保険事務所などで管理していた紙台帳などを、一件一件照合する最も人手と経費を要する作業への効率化策であり、紙台帳などとオンライン記録との突合せ作業全体では、平成 19～25 年度での所要経費は約 2,000 億円であった。

事業開始は平成 22 年 10 月であり、受託事業者の選定・研修のあとの翌年 1 月に、全国 29 拠点、1 万 8 千人の体制で本格的に作業が進められた。作業の正確性を確保する観点から、一つの審査案件を 2 名で審査するベリファイ方式を採用したほか、作業効率を高める観点から、作業工程を細分化し、年金制度に精通していないスタッフでも作業可能となるように、進捗管理を確実にを行うため、全工程をバーコードで管理するなどの工夫が行われた（＜図表 2-1＞参照）。

また、紙台帳検索システムはそれまで多くの拠点で管理されていた紙台帳などを、全国どこからでも居ながらにして即座に画像として見るができるようにしたものであり、この照合作業の効率化に大きく貢献した。

紙台帳の中の、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ものについても、漏れなく画像化され、紙台帳検索システムに収録された。また、戦災や天災により焼失・喪失した紙台帳については、被災の当時に、関係方面に照会するなどして可能な限りの再製（復元）が試みられたが、その再製された紙台帳も漏れなく画像化され、収録されている。

一方、再製できなかったものは紙台帳自体が現存していないので画像化もできなかった。つまり、我が国に現存する台帳についてはどのような形態・内容であろうと、形のあるものすべてが画像化され紙台帳検索システムに収録されていることとなる（第 6 章参照）。

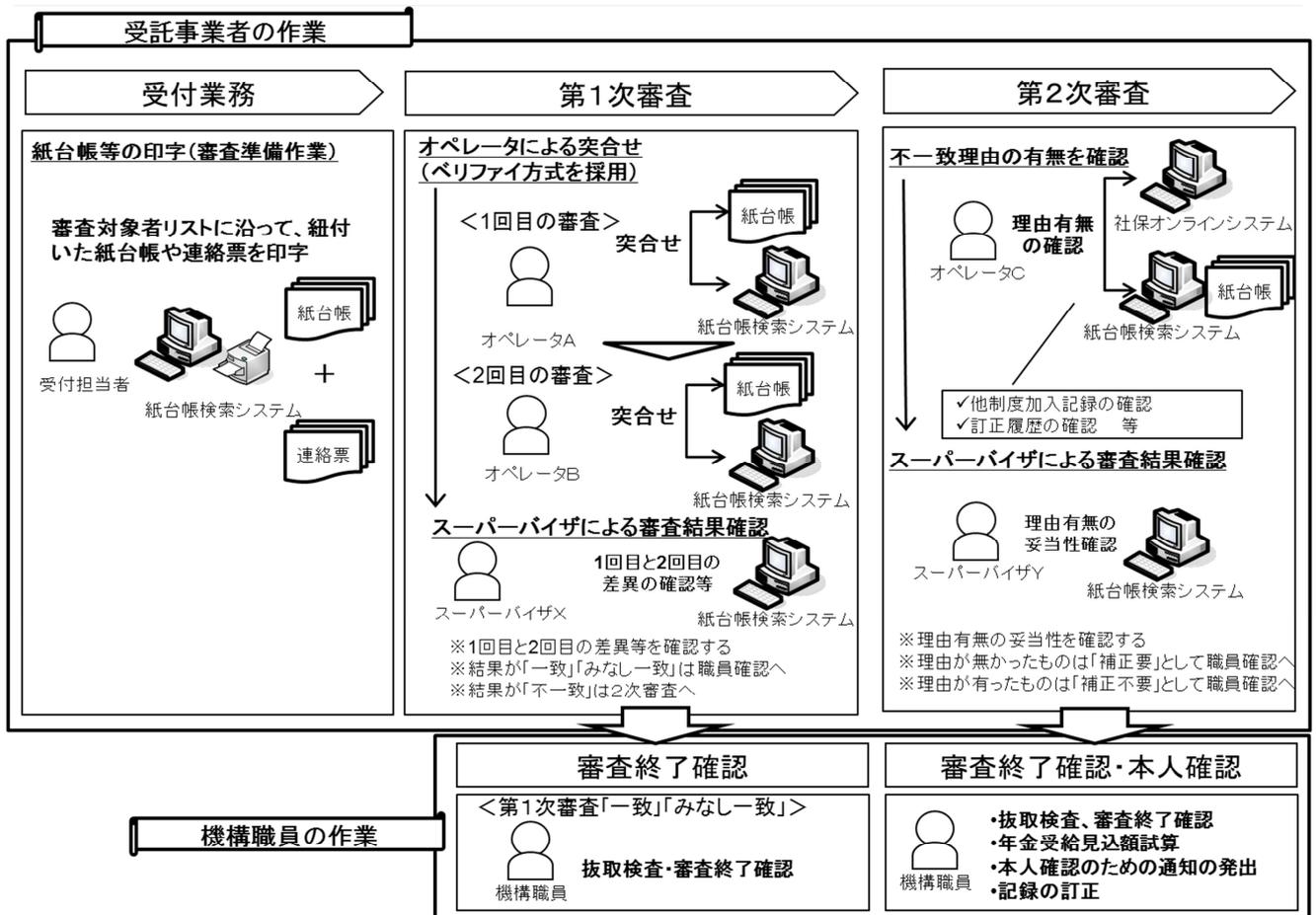
この突合せ作業は前例の無い事業であり、事業準備の段階では、4 年間で全件照合という作業効率を確保できるか不安視する向きもあったが、実際に作業を進めていく中でスタッフの習熟が高まったことに加え、審査に長時間を要すると予想された国民年金記録について、その一部に機械的な審査が可能となった。このほか、作業効率を大幅に改善する「画像選別システム」(注)を導入できたことにより、審査時間の短縮とコストの節減も可能となった。

(注) 市町村から提供のあった紙台帳などの中には、四半期ごとに記録を記載しているとともに、年度分の記録も記載しているものなどがあつた。これらについては、年度分の記録を確認すればよいことから、個々の対象者に対し、審査対象となる紙台帳などだけを選別するためのシステムを構築したものである。

その手順としては、年齢の高い受給者から順次作業が進められてきたが、平成 25 年内に受託事業者の作業は終了した。

なお、加入者については、費用対効果の点から、作業の対象とするかどうかの議論もあったが、年金記録回復委員会の審議を経て、平成 24 年 7 月に厚生労働省より、加入者についても全件の突合せを行うとの方針が示され、これに従い作業が行われた。

<図表 2-1> 年金記録に関する紙台帳とコンピュータ記録の突合せ作業概要



さらに、後述する「未統合記録 5 千万件の是正」などの 7 課題については、ねんきん特別便などによる記録確認の取組と並行して、以下のように、不備記録の内容に応じた様々な方法による解明作業が、計画的に進められてきた。

この章では、オンライン記録の不備を補うための紙台帳検索システムの構築と活用状況や、その突合せ作業を円滑に運ぶための、各種の作業基盤の整備状況を概説する。

なお、この第 2 章以下第 6 章までの構成は、次図のとおりで、この第 2 章部分は、実線枠内の位置で示しているように、第 3 章から第 6 章までにおいて述べる「年金記録の回復」の前提作業の段階である。

## 第2章 年金記録回復のための作業基盤の整備

＝紙台帳検索システムの構築、その他の作業基盤の整備



### 第3章 年金記録問題の主な事象ごとの整備状況

- 3-1. 基礎年金番号に未統合の記録「5千万件」問題
- 3-2. 厚生年金の標準報酬の遡及訂正事案
- 3-3～7. 正常な年金額に結びつかない記録や取扱いの不備・不合理による問題



第4章 各種のお知らせ便の郵送による記録の回復＝ねんきん特別便、ねんきん定期便、グレー便、茶色便などのお届け

第5章 ご本人からの“確認のお申出”による記録の回復  
＝「ねんきんネット」や「再確認キャンペーン」など



### 第6章 「未解明記録 約2,112万件」の更なる解明



### 第7章 年金記録の回復処理の仕組みとその整備・活用

## 2-1. 紙台帳検索システムの構築と期待効果

この紙台帳検索システムは、年金記録の確認作業の効率化に大きく貢献してくれたが、過去の紙台帳などの管理のズサンさをカバーするには限界があり、第6章で後述の「解明の手掛かりの無い記録」が生じざるを得ない背景の一つとなっている。

### (1) 紙台帳検索システムの導入の経緯

平成19年7月5日の「年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会」において定められた方針を踏まえ、約6.0億件に及ぶ紙台帳など（次項で詳述）とオンライン記録との突合せ作業を行うこととなった。このため、新たに構築されたシステムを「紙台帳検索システム」と称して活用した。

その作業手順の概要は、全国の市町村及び旧社会保険事務所などで管理していた紙台帳をすべて電子画像化した上で、オンライン記録とひも付いた紙台帳を1件ずつオンライン記録と比較しながら、審査・判定を行うものである。

その審査・判定の工程は、基礎年金番号に結び付いてご本人の記録と判定はできるが、その記録の明細、すなわち年金額計算の基礎データとなる加入資格期間や標準報酬額・納付金額などが、「もれや誤り」となっていないかどうかを確認する作業である。

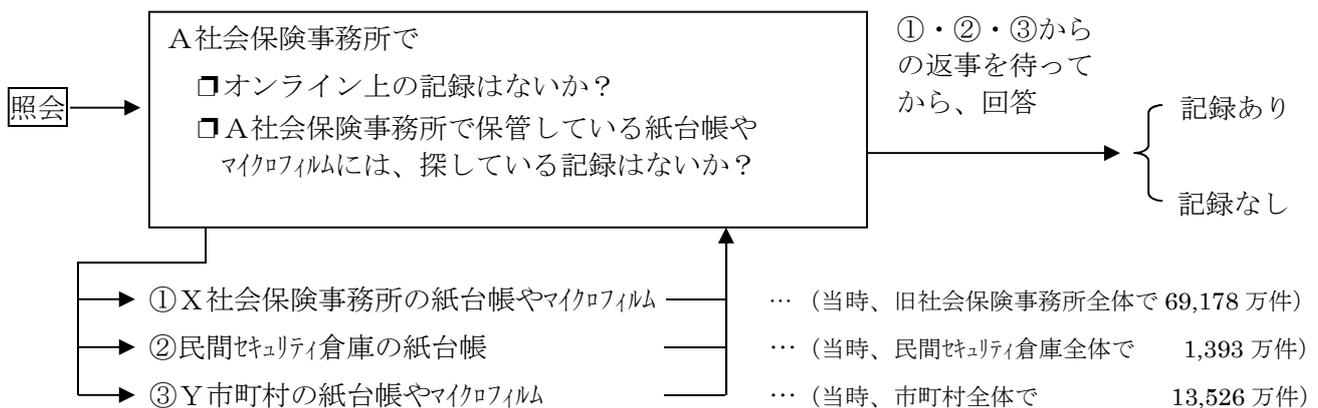
もともと旧社会保険庁時代でも、オンライン記録と紙台帳やマイクロフィルムとの突合せは、非常に原始的な作業を担当職員や顧客が我慢すれば、できないわけではなかったが、全国の市町村及び旧社会

保険事務所などで管理していた紙台帳などを個人単位に集約して行うには限界があった。

この作業手順につき、旧社会保険庁時代の紙台帳やマイクロフィルムの検索イメージと、年金機構の発足後に導入された紙台帳検索システムの検索イメージを比較すると、それぞれ次のようになる。

まず、この紙台帳検索システムの構築以前の、加入資格期間の調査などの年金記録の「もれや誤り」の確認は、厚生年金であれば加入事業所の、国民年金であれば市町村の、それぞれの地域にある旧社会保険事務所や市町村が保管する紙台帳原本の中から、職員が一つ一つ対象者の名前を見つけ出し調査・確認する方法であった（＜図表 2-2＞参照）。

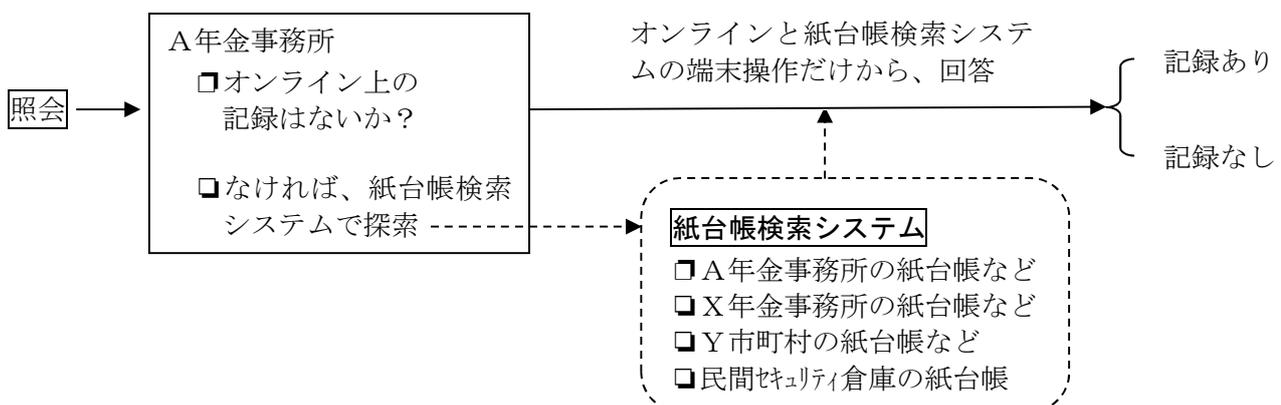
＜図表 2-2＞ 旧社会保険庁時代の、紙台帳やマイクロフィルムの検索作業のイメージ図



ところが上記の方法では、全国各地の旧社会保険事務所などに照会をかけ回答をもらうための手数や日数が必要となり、約 6.0 億件の確認に何十年も掛かるのではないかと危惧があった。そこで、全国の市町村及び旧社会保険事務所などで管理していた紙台帳などを電子画像化した上で、オンライン記録とのひも付け処理を行い、基礎年金番号（又は年金手帳記号番号）により、ひも付いた紙台帳などを検索できる、というシステムを構築したわけである（＜図表 2-3＞参照）。

このような紙台帳検索システムを構築したことにより、次図のように、どこの年金事務所からでも、対象者とひも付けされた紙台帳の情報が、瞬時に窓口端末装置で確認でき、調査の迅速性と正確性は格段に向上した。

＜図表 2-3＞ 年金機構の発足後に導入された、紙台帳検索システムの検索作業イメージ図



## (2) 事前検証のための多方面にわたるサンプル調査

紙台帳とコンピュータ記録の突合せについては、巨額の経費も掛かることから、年金制度の管理上の特質に見合ったサンプル調査をあらかじめ行い、効果的な突合せ方法の確認やその費用対効果を検証することとした。

年金制度の管理には、被保険者の段階（保険料を払うべき人で加入者とほぼ同義）、受給待機者の段階（保険料を払い終わり受給するまでの人）、受給者（遺族年金や障害年金も含む）の3段階がある。

そして年金記録の管理面では、この3段階ともに、基本4条件として、基礎年金番号（もしくは年金手帳記号番号）、氏名（ふりがな）・生年月日・性別での識別要素があり、それぞれ個々人の記録として、年金の種別(注)・資格取得日・資格喪失日・納付保険料・免除などの事情、厚生年金なら適用事業所名（勤務先名）・国民年金なら加入申し込み自治体名などが、記載されている。

(注) 老齢基礎年金、老齢厚生年金、障害基礎年金、障害厚生年金、遺族基礎年金、遺族厚生年金などの、受給している年金の種類。

オンライン記録におけるこれらの必要記載事項は、当初の届出やそれを写した紙台帳などからオンライン上に転記入力されているのだが、約6.0億件もの紙台帳や名簿類との突合せ作業の効率化を図るためには、それらがどの程度正確に入力されているかどうかを、あらかじめ調べておく必要がある。

この調査の結果（〔説明資料10〕参照）、年齢の高い方（古い記録の持ち主）ほど回復額が高く、また、厚生年金のほうが回復額は大きいものとなっている（なお、問題の状況把握や作業企画のため、各種のサンプル調査が行われており、これについては、〔説明資料9〕に掲載）。

## 2-2. 紙台帳検索システムの活用による記録の正誤判定

### (1) 紙台帳検索システムへの紙台帳などの収録状況

ここでいう「紙台帳など」には、当初に作成された紙台帳のほかに、旧社会保険庁時代にその紙台帳を写した「マイクロフィルム」、手書き作成の「年金手帳番号払出簿」、自治体保管の「紙台帳」「マイクロフィルム」及び自治体が保有するコンピュータシステムで管理していた記録をCSVデータとして抽出してもらった記録(注)などを含んでいる（以下同じ）。その件数は、表面的な計算では、約9.5億件とされているが、重複分などを除き基礎年金番号にひも付くことが確認された件数では、約6.0億件となっている。その収録の現時点での内訳は、一部につき重複の除外前で次のとおりである（〈図表2-4〉、〈図表2-5〉参照）。

(注) 市町村が保有するコンピュータシステムで管理していた記録を、一定のデータフォーマットでCSVデータとして抽出してもらったものを、紙台帳様式に成形したもの。

(i) 厚生年金の被保険者名簿と原票、船員保

険の被保険者名簿 ……………紙記載分で相互の重複を除き約1.8億件

(ii) 同上で、マイクロフィルムでの収録記録 ……………上記の紙形式分との重複分で約3.39億件

(iii) 厚生年金・船員保険の旧台帳 ……………後に判明した民間倉庫保管分も含め約0.5億件

(iv) 国民年金の被保険者名簿 ……………市町村名簿で約3.45億件

(v)国民年金の特殊台帳など ..... 約 0.38 億件  
 合計 9.52 億件

ほかに参考確認用として、年金手帳の記号番号払出簿が約 2.1 億件ある。

<図表 2-4> 紙台帳検索システムに収録されている記録の状況

件数	内 容	備 考
9.5 億件	国民年金被保険者台帳・名簿など媒体（紙、マイクロフィルム、磁気テープ、磁気媒体）を問わない件数の総合計	年金機構が把握・保管しているすべての台帳や名簿の総合計（同じ台帳や名簿・原票が紙とマイクロフィルムの双方に保存されている場合、両方をそれぞれ 1 件として計上）。 なお、9.5 億件と 7.2 億件の差（約 2.3 億件）は、同じ台帳などの紙とマイクロフィルムの重複分、既に突合せ済みである国民年金の特殊台帳や、マイクロフィルムに保存されオンライン記録には入力されていない厚生年金保険旧台帳（記録が結び付くと思われる方に「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付済み）などである。
7.2 億件	紙とマイクロフィルムの両方で保存されている台帳などで内容が同一で重複しているものなどを除いたもの。	様々なひも付け処理の結果、台帳などの記録の一部に不備があるもの、健康保険のみの加入記録、判読不能状態にあるなど、オンライン記録とひも付くことができなかったものが 7.2 億件と 6.0 億件の差（約 1.2 億件）である。 (注)ひも付け処理の詳細については第 2 章冒頭参照
6 億件	ご本人のオンライン記録とひも付いた台帳や名簿	

<図表 2-5> 収録記録の内訳

内 容	収録件数（平成 22 年 7 月 13 日現在）	
	（単位：万件）	
		うち、ご本人のオンライン記録にひも付いたもの
厚年被保険者名簿・原票（重複分除く）	33,128	25,076
船保被保険者名簿（重複分除く）	853	257
国民年金被保険者名簿（市町村名簿）	34,534	31,933
厚年・船保旧台帳	2,434	2,343
紙とマイクロフィルムの重複分	17,991	13,161
厚年被保険者名簿・原票	17,327	12,977
船保被保険者名簿	664	184
国民年金特殊台帳など	4,251	3,765
厚生年金保険旧台帳など	1,989	721
総計	95,180	77,256
重複分などを除いたもの	71,921	60,424
(参考) 手帳記号番号払出簿	21,088	-

## (2) 紙台帳の電子化やオンライン記録とのひも付けと、突合せ手順の概要

「紙台帳とコンピュータ記録の突合せ」作業を行うに当たっては、紙台帳の画像化、電子化が行われた。この 9.5 億件もの紙台帳（マイクロフィルムを含む）とオンライン記録との突合せについては、

- 国民年金や厚生年金保険の名簿などについては、市町村及び旧社会保険事務所などのそれぞれに保管されており、また、個人単位や手帳記号番号単位で集約されておらず、確認に時間を要すること
- 厚生年金保険と国民年金が混在する記録については、厚生年金保険と国民年金の名簿を併せて確認する必要があること

などから、これらの紙台帳を電子画像化し、それらの画像が個人単位で集約されて端末に表示されるシステムを構築するなどの基盤整備を行った上で、効率的に実施することとされたものである。

その際の、紙台帳とオンライン記録のひも付け作業としては、

- まず、紙台帳を電子画像化し、電子画像化した紙台帳に記載されている個々人の基礎年金番号（又は年金手帳記号番号）と生年月日を基に索引データを作成（パンチ入力作業）し、それをオンライン記録上の個々人の基礎年金番号及び生年月日をキーとしてひも付け処理を実施。なお、この処理でひも付かなかったものについては、さらに紙台帳に記載されている氏名を追加し、
- 氏名と基礎年金番号（又は年金手帳記号番号）、氏名と生年月日をキーとしてひも付け処理を実施した。

その結果、オンライン記録にひも付いた紙台帳は約 6.0 億件となった。

なお、パンチ入力作業(注1)において、次の記録約 1.2 億件(注2)については、正しい索引データを作成することができず(注3)、結果的にオンライン記録にひも付かなかった。

- 紙台帳に記載されている、基礎年金番号（又は年金手帳記号番号）、生年月日、氏名（ひも付け処理を行うための情報）の一部に不備（汚損で読めないなど）があった記録（件数は不詳）
- 戦時中の学徒動員で健康保険のみの記録であるために、年金手帳記号番号が記載されていない記録(注4)

(注1) パンチ入力を行うに当たっては、ベリファイ方式を採用しているため、データの正確性は高い。

(注2) 索引データ数は、全体で約 9.5 億件だが、そのうち、紙台帳とマイクロフィルムの重複分などの約 2.3 億件を除くと、約 7.2 億件となり、そのうち、オンライン記録にひも付いたものが約 6.0 億件となる。その差の 1.2 億件とは、結果的にオンライン記録にひも付かなかったものである。

(注3) 判読不能の文字への備忘策としては、基礎年金番号（又は年金手帳記号番号）については、「\*」（アスタリスク）を、生年月日・氏名については、「#」（シャープ）を入力している。

(注4) ひも付いていない 1.2 億件の索引データに対して、「基礎年金番号などの一部に不備があつてひも付かなかったもの」と、「戦時中の学徒動員で健康保険のみの記録が記載されていてひも付かなかったもの」のを、分類することは、1.2 億件の記録をすべて目視により 1 件ずつ確認する必要があることから、把握することは困難。

なお、オンライン化以前の紙台帳（旧台帳）約 3,229 万件のうち、マイクロフィルムへの収録や裁定済みなどの理由により、約 2,085 万枚が廃棄されたが、これらの記録（共済組合などに移管されたものを除く）については、マイクロフィルムやオンライン記録以外に、年金事務所などに保管されている被保険者名簿や被保険者原票などでも確認が可能となっている（紙台帳検索システムでも検索可能）。

### (3) 紙台帳検索システムの活用手順の策定

①未統合記録の持ち主検索方針の策定など、紙台帳とコンピュータ記録との突合せに関する突合せ対象記録の範囲の決定

- (i)未統合記録の持ち主検索作業において、未統合記録のうち、解明作業中又はなお解明を要する記録のうち、該当する年金手帳記号番号に、紙台帳などが 1 枚以上ひも付いた方を対象に実施。
- (ii)紙台帳とコンピュータ記録の突合せ作業については、すべての年金受給者と厚生年金の記録については平成 22 年 10 月時点で 37.5 歳以上の方(注1)、国民年金の記録については、同じく 28.5 歳以上の方(注2)のうち、紙台帳などが 1 枚以上ひも付いた方を対象に実施。

(注1) 平成22年10月時点で37.5歳以上の方とは、厚生年金記録のオンライン化が完了した後の昭和63年4月時点で、厚生年金の加入資格があった15歳以上の方

(注2) 平成22年10月時点で28.5歳以上の方とは、国民年金の保険料徴収業務が市町村から旧社会保険庁に移管された平成14年4月時点で、国民年金の加入資格があった20歳以上の方

②より効率的な突合せ方法の選定、確認・訂正の是非の判断基準の作成（年金機構に移管された旧令共済記録も含む）

より効率的で、統一的な判断基準による作業ができるよう、作業工程を細分化するとともに、作業工程ごとのマニュアルを作成して実施した。

これにより、年金記録業務の経験が乏しい職員などでも、7,900万人に及ぶ年金記録の突合せ作業を、限られた時間の中で、統一的な基準により作業できるようになった。

#### (4) 作業拠点の選定と、受託事業者の選定

突合せ作業の第1次審査及び第2次審査段階は、民間の事業者に委託した。

この受託事業者の突合せ作業が終わった案件については、年金機構の職員が最終チェックを行い、記録に不一致があったものについてはご本人に確認していただく通知を発送することとされており、平成26年3月末までにこの通知発送を完了するよう、作業が続けられている。

作業拠点の選定に当たっては、管理面からの適正規模や、履行場所・要員の確保や職員の配置などの実現可能性を考慮し、当初、全国で29拠点を設置することにした。その後、作業規模の縮小に応じて効率性の高い作業拠点を中心に突合せ作業を実施し、平成25年4月時点では20拠点となった。

受託事業者の選定に当たっては、年金機構側が策定した業務委託要領（委託業務の内容、作業場所、作業体制など一定の要件を記したもの）を基に一般競争入札（総合評価落札方式）を実施し、受託事業者を決定(注)した。

(注) 一般競争入札の結果については、年金機構のホームページに掲載されている。

#### (5) 一定の突合せ結果についての、受給者への個別の郵送通知の作業手順

①ご本人のものと思われる紙台帳がひも付いている場合

まずは、記録判明用のお知らせ通知を該当する方にお送りし、この記録がご本人のものであるか否かを確認していただき、その結果、ご本人のものと思われる場合は、改めて、記録訂正用のお知らせ通知を送付し、その回答をもって、オンライン記録の補正を行った。

②オンライン記録との間に不整合があった場合

ご本人あてに、記録訂正用のお知らせ通知を送付し、その回答をもって、オンライン記録の補正を行った。

## ⑥ 「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」作業の効果

この「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」によって、約 136.9 万人の方の年金額が増加見込みであり、増額が見込まれる方 1 人当たり平均増加見込額（年額）は 14.1 千円、年金回復見込額累計（年額）は約 192 億円と見込まれている（＜図表 2-6＞参照）。

＜図表 2-6＞ 紙台帳とコンピュータ記録の突合せ事業の進捗状況（平成 25 年 9 月末）

### ○審査結果

	65 歳未満	65 歳以上 75 歳未満	75 歳以上	合計
審査開始件数	4,852.0 万人 (4,842.9 万人)	1,597.0 万人 (1,545.9 万人)	1,957.6 万人 (1,734.4 万人)	8,406.7 万人 (8,123.2 万人)
審査終了件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数)	4,761.3 万人 (4,842.5 万人)	1,486.7 万人 (1,545.6 万人)	1,596.9 万人 (1,733.4 万人)	7,844.9 万人 (8,121.5 万人)
一致件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数)	4,726.9 万人 (4,722.6 万人)	1,415.2 万人 (1,408.2 万人)	1,507.6 万人 (1,502.7 万人)	7,649.7 万人 (7,633.6 万人)
不一致件数 (括弧内は受託事業者終了までの件数)	34.4 万人 (119.9 万人)	71.5 万人 (137.4 万人)	89.3 万人 (230.7 万人)	195.2 万人 (488.0 万人)
職員確認済み件数のうちコンピュータ記録との不一致件数	27.0 万人	61.4 万人	54.8 万人	143.3 万人
職員確認済み件数のうち新規記録判明件数	7.4 万人	10.0 万人	34.5 万人	51.9 万人

### ○年金回復見込額

	65 歳未満	65 歳以上 75 歳未満	75 歳以上	合計
年金回復見込額累計（年額）	99,898.1 万円	494,986.9 万円	1,328,881.9 万円	1,923,766.9 万円
年金回復見込額が増額となる受給者等の人数	17.3 万人	60.3 万人	59.2 万人	136.9 万人
増額となった者 1 人当たり平均（年額）	5.8 千円	8.2 千円	22.4 千円	14.1 千円

### ○ご本人への通知発送状況

	65 歳未満	65 歳以上 75 歳未満	75 歳以上	合計
記録訂正に係る通知発送件数	27.3 万件	60.7 万件	59.7 万件	147.7 万件
うち、ご本人からの回答件数	21.6 万件	54.8 万件	50.9 万件	127.3 万件
記録判明に係る通知発送件数	7.1 万件	9.7 万件	33.2 万件	50.0 万件
うち、ご本人からの回答件数	2.7 万件	6.4 万件	20.9 万件	30.0 万件

（説明 1）審査対象者の年齢は、平成 22 年 10 月 1 日時点での年齢である。また、審査結果の表に記載している各件数は、年金の種類ごとに把握しているため、複数の年金を受給されている方などについて、一部重複して計上されている。

（説明 2）審査開始件数は、突合せ作業及びその進捗管理を行う紙台帳検索システムの登録件数を計上している。この登録件数には審査対象にならなかった方も含まれている。なお、審査開始件数欄の括弧内の数値は、この審査対象とならなかった方を除いた実際に審査対象となる件数である。したがって、進捗状況は、審査開始件数の括弧内の数値と審査終了件数との比較となる。また、複数の年金を受給されている方の重複分を除いた人数ベースでは、審査対象人数は 79,260,121 人、審査終了人数は 76,540,626 人である。

（説明 3）受託事業者審査の段階で「不一致」と判断されたものについては、その後の職員審査で「一致」と判断されるものがあることや、職員審査で「不一致」と判断されたものも、ご本人に通知し確認をお願いした上で記録補正を行うことから、「不一致件数」は、最終的な記録補正件数とは異なる。

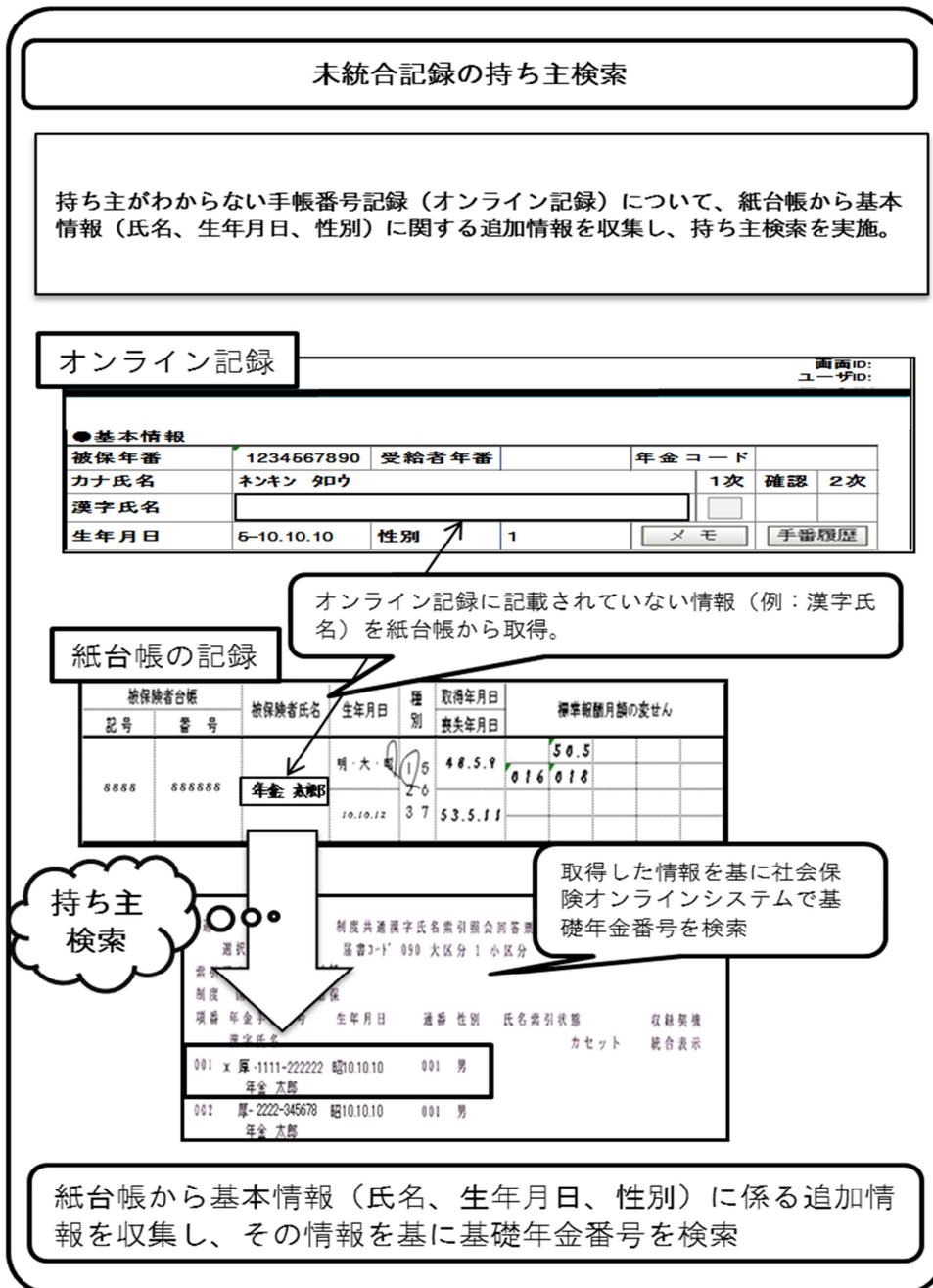
（説明 4）年金回復見込額については、顧客に記録訂正に係る通知を発送する時点の金額を集計している。

## 2-3. 紙台帳検索システムを活用した持ち主検索

未統合記録の情報と、住民基本台帳ネットワークなどの情報との名寄せ作業は、各種のお知らせ便対応の一環として既に実施されたが、そもそも、未統合記録の情報そのものが紙台帳などのオリジナルのデータとの間で、報酬月額、加入期間などが異なっている可能性がある。

そこで平成23年8月より、前述の「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」作業のために構築した紙台帳検索システムを活用して、未統合記録の基となった紙台帳の記載から、持ち主（基礎年金番号）を探す作業が行われてきた（<図表2-7>参照）。

<図表2-7> 未統合記録の持ち主検索の方法



## 2-4. 国民年金の特殊台帳との突合

国民年金の特殊台帳とは、国民年金の被保険者台帳のうち、通常とは異なる特殊な納付方法により納付された国民年金の納付記録の紙台帳である。具体的には、特例納付(注)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などの特殊な納付記録を記載したもので、約 3,096 万件あった。

(注) 国民年金の特例納付とは、国民年金保険料が 2 年を過ぎると時効によって納めることができなくなることに  
より、「保険料の未納期間」とされていた期間について、過去 3 回にわたって特例的に納付することができ  
た制度。

第 1 回目：昭和 45 年 7 月～昭和 47 年 6 月

第 2 回目：昭和 49 年 1 月～昭和 50 年 12 月

第 3 回目：昭和 53 年 7 月～昭和 55 年 6 月

この特殊台帳に記載の納付記録に関しては、平成 19 年の夏頃から、納付記録の欠落の苦情申出が多数寄せられ、国会でも問題とされたことから、この特殊台帳とオンライン上の納付記録との突合せに迫られたわけである（実施時期平成 20 年 5 月～平成 22 年 6 月）。

なお、国民年金の特殊台帳との突合せの結果、約 7 万件の年金記録が回復し、増額の平均額（年額）は約 1.4 万円となっている。

## 2-5. 紙台帳検索システムでの突合せ作業に関する有効性への疑問と対応策

オンライン記録の不備を補うための主な手法として、紙台帳とコンピュータ記録との突合せを進めてきたが、この突合せ作業については、次のような疑問や異論が提示されていた。

- ㉑ 紙台帳などの記録は記載時点の古い記録のままで、オンライン記録に転記以降の追記も含む修正部分の記載が無いから、古い紙台帳などの記録と修正後のオンライン記録との突合せは、かえって混乱を招く。
- ㉒ その突合せに、多数の人手をかけた数百億円単位の支出をするぐらいなら、その経費を記録の訂正申出者への年金増額に充当するほうが、国民経済的に負担が小さい。

この疑問や異論に対して、当時の年金記録回復委員会では、次のような対策を審議した。

- (i) よしんば古い記録であっても、紙台帳などに記載の記録は、何らかの保険料納付記録である。その記録が多数オンライン上の記録と異なっている事実を無視することは、それらの納付に対応する給付を放棄させることと同義であり、国民への背信行為である。
- (ii) もちろん上記㉑の事実も承知の上であるから、修正前の古い記録に左右されない判定方法を採択することにより、正確性を期することとする。なお、その際に要する人手や時間と経費は、信頼回復のためのコストであるとして、国民各位からのご理解を得るべきものとする。
- (iii) 逆に、「記録の訂正申出者への無差別の対応」は、かえって国民の不信感と不公平感を招くものである。すなわち、仮に上記㉒の主張のように、記録訂正の申出者のすべての申出を受け付けることになれば、申出者の勘違い・記憶違いのほか、悪意による申出も受け付けることとなり、それこそ不信感の上乗せをすることになる。ちなみに、第三者委員会の判断結果から見れば、第三者委員会が処理した件数のうち、取下げなどを除いた件数（記録訂正の可否を判断し

た件数) 約 22.3 万件中、「あっせん件数」(申立ての容認)は、約 5 割となっている(平成 25 年 4 月時点)。

このような審議が行われた結果、年金機構において以下の作業が実施されてきており、当時の年金記録回復委員会で報告された内容から、その概要のみを記載する。

- 紙台帳検索システムの構築と活用手順の策定
- 未統合記録の名寄せ方針の策定
- 作業拠点の選定と受託事業者の選定、作業管理手順の構築
- 紙台帳とコンピュータ記録との突合せに関する、突合せ対象記録の範囲、より効率的な突合せ方法の選定、確認・訂正の是非の判別基準の作成(年金機構に移管された旧令共済年金の回復も含む)
- 一定の突合せ結果についての、受給者への個別の郵送通知作業手順の構築

## **2-6. その他の年金記録正常化のための作業基盤の整備**

元々、オンライン記録そのものの氏名・生年月日・性別といった基本情報には、多くの不備があり、各種のお知らせ便の発送や紙台帳の突合せのためには、かなりの補正作業を行う必要があった。そこで突合せ作業の前段階で、効率的な作業ができるようにと下準備を行ったのが、以下の諸作業である。

後述のねんきん特別便による未統合記録の記録確認の取組と並行して、以下のように記録の内容に応じた様々な方法による解明作業が計画的に進められ、いずれも黄色便(注)としてお知らせが送付された。

(注) 内容は「年金記録の確認のお知らせ」。封筒の色を黄色とすることで、見分け易くしたところからの通称。

なお、これらの諸作業については、「年金記録適正化実施工程表」(〔説明資料 11〕参照)で記載されている。

### **(1) 住民基本台帳ネットワークによる調査(その1)**

住民基本台帳ネットワーク(以下、「住基ネット」という)とは、住民の方々の利便性の向上と国及び地方公共団体の行政の合理化に資するため、居住関係を公証する住民基本台帳をネットワーク化し、全国共通の本人確認ができるシステムとして構築されたものである。

#### **①作業が必要となった背景**

平成 20 年 6 月 27 日の年金記録問題に関する関係閣僚会議に提出し了承された「年金記録問題への対応の今後の道筋」に基づき、できる限り多くの記録の解明・統合を図るために住基ネットによる調査を行った。

## ②作業の概要

- (i)未統合記録 5 千万件のうち平成 19 年 12 月時点において、「統合済みの記録」、「死亡者などの記録」及び「ねんきん特別便を送付できた記録」を除いた未統合記録を抽出。
- (ii)上記(i)について、住基ネットに収録されている氏名及び生年月日の突合せを実施。
- (iii)上記(ii)により、氏名及び生年月日が一致し、生存状況が「生存」と特定された方の記録約 314 万件のうち、その未統合記録のみで年金受給資格要件を満たす人約 2.5 万人に対して、平成 20 年 6 月～7 月にかけて「年金記録の確認のお知らせ」を、黄色便として送付。

## ③解消状況（回答状況）と未解消部分への今後の対応

平成 25 年 9 月末現在、約 1.3 万人から回答があり、「自身の記録である」との回答は約 1.1 万人で約 8 割となっている。未回答者の中には、黄色便で送付された記録は自身の記録では無いと判断されたものの、その旨を返信されない場合も多数あると考えられたため、年金機構として、このような未回答者への対策として、これまでと同様の考え方でホームページなどの一般広報により回答勧奨を行うほか、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」により、全国民に対してご自身の記録に「もれや誤り」が無いかを確認していただいている。

## (2) 住民基本台帳ネットワークによる調査（その 2 311 万件への対応）

### ①作業が必要となった背景

前記の(1)では、「未統合記録のみで受給資格期間を満たす約 2.5 万人」だけにしか黄色便を送付しておらず、残る 311 万件に該当する方には、「年金記録の確認のお知らせ」が送付されていなかった。このため、

- (i)新たに年金受給に結び付く可能性が高い方（未統合記録の被保険者期間が 10 年以上ある方）
- (ii)平成 23 年 8 月 10 日に公布された年金確保支援法の成立により、国民年金については過去 10 年さかのぼって保険料納付が可能となったことから、10 年未満の記録の持ち主と思われる方についてお知らせを送付した。

### ②作業の概要

- (i)5 千万件の未統合記録のうち平成 20 年に住基ネットに収録されている氏名及び生年月日の突合せを実施。
- (ii)上記(i)により、氏名及び生年月日が一致し、生存状況が「生存」と特定された方の記録のうち、「新たに年金受給に結び付く可能性が高い方（未統合記録の被保険者期間が 10 年以上ある方）」約 17 万件について、平成 21 年 6 月～9 月にかけて「年金記録の確認のお知らせ」を送付するとともに、「10 年未満の記録の持ち主と思われる方」約 44 万件について、平成 24 年 6 月～7 月にかけて「年金加入記録の確認のお願い」を送付した。

### ③解消状況

- (i)新たに年金受給に結び付く可能性が高い方（未統合記録の被保険者期間が 10 年以上ある方）約 17 万件については、平成 25 年 9 月末現在、約 5.9 万人から回答があり、「自身の記録で

ある」との回答は約 5.6 万人で約 9 割となっている。

(ii)10 年未満の記録の持ち主と思われる方約 44 万件については、平成 25 年 9 月末現在、約 9.8 万人から回答があり、「自身の記録である」との回答は約 9.2 万人で約 9 割となっている。

#### ④未解消部分への今後の対応

未回答者の中には、黄色便で送付した記録に「もれや誤り」が無いと判断されたものの、その旨を返信されない場合も多数あると考えられたため、年金機構として、このような未回答者への対策として、これまでと同様の考え方で、ホームページなどの一般広報により回答勧奨を行うほか、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」により、全国民に対してご自身の記録に「もれや誤り」が無いかを、確認していただいている。

### (3) 漢字カナ変換記録に関する調査

#### ①作業が必要となった背景

基礎年金番号に統合されていない記録のうち、「漢字カナ変換辞書」（注 1）を使用してカナ氏名を収録したものに、一般的な読み方と乖離したカナ氏名（注 2）が収録されているものが存在したことから、調査したものである。

（注 1） 厚生年金保険の被保険者カナ氏名の収録について、昭和 54 年 7 月まで「カナ氏名」の届出義務は無かったが、資格を喪失している被保険者については、住所情報を保有していなかったことから、ご本人に対し確認する方法が無かった。そこで、旧社会保険庁において、漢字氏名を漢字の姓及び名単位に「一般的な読み方」によりカナに変換する「漢字カナ変換辞書」の開発を行い、昭和 56 年に、数値符号化した漢字氏名をカナ氏名に自動変換して収録したものを。

（注 2） 一般的な読み方と乖離したカナ氏名とは、例えば、名前が「国民 厚生」さんの場合、正しくは、「クニタミ アツオ」であるのに、漢字カナ変換により「コクミン コウセイ」となってしまったもの。

#### ②作業の概要

(i)未統合記録 5 千万件の記録のうち、漢字カナ変換辞書によってカナ氏名が収録され、かつ、姓又は名のいずれか又はその両方が一文字単位でカナ変換された記録（いわゆる、「漢字カナ変換記録」）約 154 万件を抽出

(ii)上記(i)について、旧社会保険事務所で保管していた年金手帳記号番号払出簿などの確認により漢字を補正収録した記録の 3 項目（氏名、生年月日、性別）と、基礎年金番号の記録との突合せを実施

(iii)上記(ii)により 3 項目が一致した約 18 万人に対して、平成 20 年 7 月～9 月にかけて「年金記録の確認のお知らせ」を送付

#### ③解消状況（回答状況）と未解消部分への今後の対応

平成 25 年 9 月末現在、約 11.3 万人から回答があり、「自身の記録である」との回答は約 10.4 万人で約 9 割となっている。なお、過去に送付した黄色便の未回答者については、平成 23 年に改定した「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」に基づき、ねんきん定期便に同封したリーフレットに、黄色便の回答を勧奨する文章を記載するといった対応を行った。これは、上記①と同様の理由からで、また同様の対応を実施している。

#### (4) オンライン記録上の旧姓などの氏名変更履歴を活用した調査

##### ①作業が必要となった背景

未統合となっていた記録には、「結婚前の旧姓(注)」のままだから別人扱いとなっていた記録も含まれていたため、これらの旧姓の記録を、オンライン記録上の旧姓などの氏名変更履歴を活用して調査した。

(注)「旧姓」には、養子縁組前の旧姓、離婚後の改姓のほかに、ご本人の事情からの偽姓名も含まれる。

##### ②作業の概要（対象者抽出条件）

(i)基礎年金番号の記録で保有している旧姓などの氏名変更履歴情報の、変更前の氏名とその人の生年月日及び性別を加えた3項目と未統合記録との突合せを実施

(ii)上記(i)により3項目が一致した人約150万人に対して、平成20年12月～平成21年3月にかけて「年金記録の確認のお知らせ」を送付

##### ③解消状況（回答状況）と未解消部分への今後の対応

平成25年9月末現在、約93.3万人から回答があり、「自身の記録である」との回答は約87.8万人で約9割となっている。過去に送付した黄色便の未回答者については、平成23年に改定した「年金記録問題への対応の実施計画（工程表）」に基づき、ねんきん定期便に同封したリーフレットに、黄色便の回答を勧奨する文章を記載するといった対応を行った。これも、上記①と同様の理由からで、また同様の対応を実施している。

#### (5) 年金手帳記号番号の払出簿による調査

##### ①作業が必要となった背景

この払出簿には、保険料の納付記録などは記載されていないが、加入の時期と氏名・生年月日・性別の3条件が記載されているので、紙台帳などでの納付記録や3条件が不明瞭の場合などの確認の補完材料として重要な資料である。

##### ②作業の概要

平成20年8月～平成21年2月までの間に旧社会保険事務所などにおいて年金手帳記号番号払出簿による氏名などの確認作業を行った。

(i)未統合記録のうち年金手帳記号番号払出簿による氏名、生年月日及び性別の3項目を確認し、その記録のオンライン上の表示と不一致であるものを補正したものと基礎年金番号の記録との突合せを実施

(ii)上記(i)により3項目が一致した方約47万人に対して、平成21年3月及び平成21年8月～9月にかけて「年金記録の確認のお知らせ」を送付

##### ③解消状況（回答状況）と未解消部分への今後の対応

平成25年9月末現在、約28.3万人から回答があり、「自身の記録である」との回答は約25.3万人

で約 9 割となっている。残る約 3 万人については、上記①と同様の理由からで、また同様の対応を実施している。

## (6) 氏名・生年月日などの欠けている記録 524 万件の解消

### ①作業が必要となった背景

未統合記録 5 千万件のうち、氏名や生年月日の欠けている記録が 524 万件もあることが判明（平成 19 年 9 月 10 日、第 3 回年金業務・社会保険庁監視等委員会）、次いで、生年月日を 1, 10, 20, 30 と丸めて記録されているもの(注)が、昭和 38～41 年度頃の加入者に集中していることも判明（平成 19 年 10 月 25 日、参議院厚労委員会）した。

(注)生年月日を 1, 10, 20, 30 と丸めて記録されているものとは、例えば、昭和 41 年 5 月 24 日生まれの方についてコンピュータ記録には、昭和 41 年 5 月 20 日と記録されていたもの。

### ②作業の概要

このような経緯もあり、平成 19 年 8 月に策定された「年金記録適正化実施工程表」（〔説明資料 11〕参照）において、オンライン記録上に基礎年金番号に統合されていない記録（5 千万件）と、すべての受給者及び現役加入者の方のオンライン上の記録との、名寄せ作業を実施することとされた。

その準備作業として平成 19 年 9 月から、未統合記録のうち、氏名・生年月日・性別のいずれかが収録されていない記録については、旧社会保険事務所などにおいて、年金手帳記号番号の払出簿や被保険者名簿などを確認し、記録の補正を行うこととされた。

### ③解消状況

これらの氏名などが収録されていない記録は、記録補正を開始した平成 19 年 9 月時点で約 524 万件あったが、平成 20 年 1 月段階で約 511 万件の補正を完了し、平成 20 年 3 月までに名寄せの対象となった。

人海戦術によるこの作業は、年金機構発足直前の極めて繁多な時期とも重なったわけだが、旧社会保険庁職員の一体となった“挽回作業”とも言える一幕であった。

なお、補正が完了していない 13 万件のうち、既に他の年金手帳記号番号との重複取消しをされた約 7 万件を除く約 6 万件については、その後も調査を継続し、平成 25 年 3 月現在では、氏名や生年月日などが収録されていない記録は、約 2 万件までに解消できた。

### ④未解消部分への今後の対応

残された 2 万件については、年金手帳記号番号払出簿が戦災や破損などによりその内容（事業所名・記号）が確認できず、容易に被保険者名簿（原票）に当たれないことから、年金機構本部（記録管理部）に保管している厚生年金保険被保険者台帳（旧台帳）を丹念に調査し、補正作業を実施している。

## (7) 旧台帳マイクロフィルム（約1,466万件）の対応

厚生年金保険と船員保険の旧台帳記録約1,466万件については、マイクロフィルムの記録を磁気ファイル化するための入力作業を行った上で、基礎年金番号の記録との突合せを行い、記録が結び付くと思われる方約68万人に平成20年5月に「年金加入記録の確認のお知らせ（グレー便）」を送付した。

平成21年2月末時点で、約58万人の方から電話番号などの連絡先の返信をいただいている。この方々については、電話や訪問による調査を行い、旧台帳記録に関する具体的な情報をお伝えしつつ、丁寧な記録確認の作業を進めてきた。

### ①作業が必要となった背景

問題となった「旧台帳」とは、被保険者の記録（資格取得・喪失年月日、被保険者であった期間における標準報酬の変遷など）を一元管理するため、昭和20年代から30年代頃に個人毎に整理した台帳である。

厚生年金では、旧台帳の総数は3,229万件(注1)であったが、そのうち、昭和29年4月1日以前に資格を喪失し、その後昭和34年3月31日までに資格を再取得していないものの記録で、磁気テープ化されていないものが、この1,430万件である。

また船員保険(注2)では、昭和25年4月1日以前に被保険者資格を失ったものの記録が、この36万件である。船員保険の記録については、オンライン記録への入力漏れの指摘があったが、船員保険の被保険者台帳約188万件のうち、約152万件についてはオンライン記録に入力済みである（うち、約124万件についてはマイクロフィルムにも収録されている）。

(注1) 厚生年金旧台帳とは、厚生年金保険被保険者台帳のことであり、昭和32年10月1日現在で被保険者資格を有していた方の台帳（現存台帳）と昭和32年10月1日現在で被保険者資格を失っていた方の台帳（喪失台帳）に大別される。この旧台帳の総数は3,229万件である。このうち、このマイクロフィルムの形で残った1,430万件以外の、1,689万件は、昭和44（1969）年度から8年ほどかけて、磁気テープ化が行われ、後にオンライン記録に収録されている。

(注2) 船員保険制度は、昭和15年6月から存続する制度であるため、特別な規定も多く、制度自体も大きく変わってきている。このような中、年金記録問題への対応に当たっては、古い記録を調査しなければならないことも多く、また、今後の年金記録を適正に管理していくためにも、船員保険制度に対する知識を持った職員の育成、継承が必要である。そこで、船員保険の知識が豊富な職員や協会けんぽなどの外部講師を招いて、平成24年12月に、年金機構のブロック本部及び年金事務所の船員保険担当の職員を対象とした研修が実施され、また、船員保険担当者のスキルアップと情報共有を図るために、研修資料を年金機構の職場内LANに掲示するとともに、継続的に研修を実施することとしている。

双方の記録とも、昭和50年度から2年ほどかけてマイクロフィルム化が行われたが、利用頻度が極めて低いという理由から、オンライン記録に収録の前段階となるべき磁気テープ化は、行われなかった。そのために旧社会保険庁でのオンライン化が実施された際には、この1,466万件の記録は、オンライン記録に収録できずに、マイクロフィルムのまま取り残される結果となった。

問題視されてきたこの点についての、当委員会の事務局側の説明は次のとおりで、これまでに、合理的な理由が明示されていなかったところである。

そもそもこれらの記録は、昭和29年4月以前に資格を喪失し昭和34年3月末までに再取得がない記録であって、当時はまだ、厚生年金制度が施行（昭和19年）されて20年も経っていないことや、国民年金制度も施行（昭和36年4月）前であったことから、これらの方々は将来の年金受給に結びつく可能性が低い(注)と判断された結果、オンライン記録に収録されなかったものである。

(注) 当時は、同じ被用者年金制度である船員保険との通算規定はあったが、共済年金との間には加入期間の通算制度がなかった。

このような理由から、これらの記録はオンライン記録に反映されてこなかったが、その後の国民年金制度や共済年金制度との通算措置が実現（昭和 36 年）したことに伴い、これら旧台帳記録との突合せが頻繁となるにつれて、何らかの効率的な検索方法が必要となってきた。しかし今更、1,430 万件もの記録をオンライン上に収録するには、膨大な手数・経費に加え再入力ミスリスクも多い。

## ②作業の概要

そこで、最も効率的でミスの発生が少ない方法として、これら厚生年金などの旧台帳記録約 1,466 万件については、マイクロフィルムの記録をそのまま磁気ファイル化して検索コードをつけ、これとオンライン記録の画像とを、窓口端末装置の画面上で突合せ処理を行うことにした。

その磁気ファイル化するための必要最低限の入力作業を行った上で、基礎年金番号の記録との突合せを行い、記録が結び付くと思われる約 68 万人に「年金加入記録の確認のお知らせ」を送付し、平成 21 年 2 月末時点で、約 58 万人から電話番号などの連絡先の返信をいただいている。

## ③解消状況と未解消部分への今後の対応

この約 58 万人の方については、電話や訪問による調査を行い、旧台帳記録に関する具体的な情報をお伝えしつつ、丁寧な記録確認の作業を進めており、平成 25 年 4 月末時点で約 58 万人ほとんどの方から回答をいただき、そのうち、約 8 割の約 44 万人の方について、ご本人の記録であると確認できた。なお残る未回答者への対策としては、これまでと同様の考え方で、ホームページなどの一般広報により回答勧奨を行うほか、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」により、全国民に対してご自身の記録に「もれや誤り」が無いかを確認していただいている。

## (8) 基礎年金番号の付番されていない共済過去記録

共済過去記録とは、平成 9 年の基礎年金番号導入前に官公庁などを退職して、共済組合員でなくなっている方の記録のうち、基礎年金番号に統合されていない共済記録のことである。

共済過去記録については、基礎年金番号への統合作業を行うため、平成 21 年に共済組合などから旧社会保険庁に 198 万件が提供された。

なお、基礎年金番号が付番された共済記録については、平成 9 年 1 月以降、共済組合などから旧社会保険庁及び年金機構にそのデータが提供されている。

### ①作業が必要となった背景

平成 19 年 7 月 5 日に年金業務に関する政府・与党連絡協議会において取りまとめられた「年金記録に対する信頼回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(注)において、厚生年金制度への一元化に向けて共済過去記録を基礎年金番号に統合することとされた。

(注) 「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(平成 19 年 7 月 5 日 政府・与党 <抜粋>

『平成 9 年の基礎年金番号導入前に退職して組合員でなくなっている方の共済年金の記録のうち、基礎年金番号に統合されていない、いわゆる共済過去記録「181 万件」については、厚生年金制度への一元化に向け

て、基礎年金番号に統合する。この過程において、「181 万件」とすべての年金受給者及び現役加入者の記録との名寄せを行った上で、記録が結び付くと思われる方に対し、その旨をお知らせする。【平成 21 年度中を目途】』 なお、上記の「政府・与党」の文書〈抜粋〉中 181 万件とあるのは、その時点における共済組合などからの見込み件数であり、実際に提供された記録は 198 万件であった。

## ②作業の概要

共済過去記録 198 万件については、基礎年金番号と名寄せを行った上で、記録が結び付く可能性がある 132 万件を記録確認の対象として、年金受給者や受給待機者・加入者の方約 121 万人に平成 21 年 3 月に「共済組合加入記録の確認のお知らせ」（封筒の色からの通称で茶色便）が送付された。

この茶色便については、回答をいただいていない方が 22 万人もおられたことから、既にねんきん特別便などで回答された方を除いた未回答者 18 万人と、基礎年金番号の氏名変更履歴と共済過去記録の名寄せを行った結果記録が結び付くと思われる方 13 万人に対し、平成 25 年 3 月に再度の茶色便が送付された。

## ③解消状況

上記の茶色便を始め、ねんきん特別便の回答に基づき、平成 25 年 9 月現在で 135.5 万件（全体 198 万件の 68%）の共済過去記録が基礎年金番号に統合された。

## ④未解消部分への今後の対応

茶色便などの回答に基づく基礎年金番号への統合作業は引き続き行われているが、基礎年金番号に統合されていない共済過去記録については、平成 25 年度中を目途に「ねんきんネット」に掲載して記録の有無の検索を可能にし、受給者、被保険者などに確認を呼びかけることとされている。

### 第3章 年金記録問題の主な事象ごとの整備状況

—「未統合記録の5千万件問題」や「標準報酬の遡及訂正事案」以外にも—

年金記録問題の正常化作業とは、宙に浮いた記録の持ち主探しと、誤っているオンライン記録を紙台帳などに見比べて正しくすること、の二つである。このうち後者については、年金記録管理の核である「社会保険オンラインシステムでの記録」と「その基となった古い紙台帳やマイクロフィルムの記録などに記載されている記録の、現時点においても正確な部分」とを突合せ、その突合せにより訂正が必要な部分を洗い出し、必要なものについて、ご本人の確認を経て記録の訂正を行う、という膨大な処理量（突合せ対象者数約7,900万人）を伴う作業である。

この突合せ作業のすべてを、紙台帳などを1件ずつ取り寄せながら目視で確認することは非常に非効率なので、前章で述べた紙台帳検索システムを構築して、オンライン記録（未統合記録5千万件も含む約3億件）の情報と、その情報にひも付けることができた約6億件の紙台帳の電子画像との突合せを、窓口端末装置の画面上で、コンピュータ処理と視認を併用しつつ行うこととした。

その結果、約194万人の方のオンライン記録に不一致が確認された（平成25年7月末日現在）。

その意味で「紙台帳検索システム」は、正確さを欠くオンライン記録を補完するシステムと言える。

それとは別に、個々人の年金記録に誤りがあり訂正が必要と考えられる場合、年金機構からご本人にお知らせする（第4章で説明）か、あるいは、国民の側から「探して欲しい」と申し出ていただく（第5章で説明）か、の二通りの確認方法がある。

この章では、この二通りの確認方法の対象事象となる「7つの代表的な課題」—これらが年金記録問題の正常化作業の主要部分を占めるが—につき、「正確な年金記録」への確認過程を説明する。

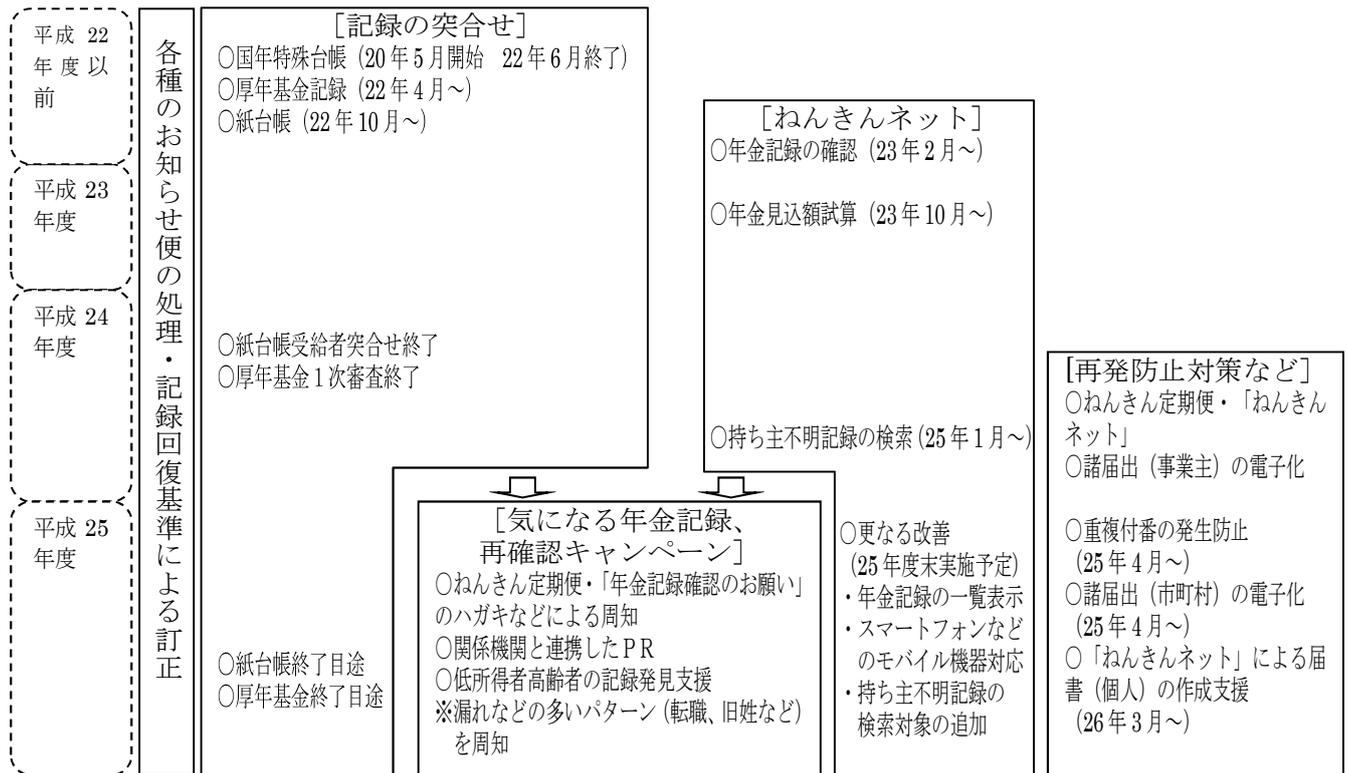
なお参考までに、年金記録問題解決への取組の流れを時系列的にみると、

- (i)平成19年からねんきん特別便などによる年金記録を国民の方々全員に送付し、ご自身の年金記録を確認していただくことから始まり、
- (ii)次いで年金機構が、年金支給のベースとなっているオンライン記録と他の資料（紙で保存されている原資料や厚生年金基金の資料）と照合する作業を、平成22年から行い、
- (iii)最終的には平成25年から国民の方々にもう一度広くご自身の年金記録を確認いただく再確認キャンペーンを開始した、

という流れになる。また、並行して年金記録問題の再発防止策なども講じられてきた（<図表3-1>参照）。

これらねんきん特別便で「もれや誤り」が無いか確認願った上で、「もれや誤りがある」との回答をいただいたものについては、記録確認作業が行われ、結果はご本人にお知らせされている。このねんきん特別便は、結果として、約1億900万人に送付され、これにより約953万人の記録が判明した（平成25年4月末時点）。また標準報酬月額を確認していただくための「厚生年金加入記録のお知らせ（受給者便）」は約2,632万人の方に送付され、これにより約88万人の方から回答をいただき、「もれや誤り」がある可能性の高いの方々への確認作業が実施された。

<図表 3-1> 年金記録問題への対応



このような一連の流れの中で、この章では、次表の実線部分を中心に概説する。

**第2章 年金記録回復のための作業基盤の整備**

＝紙台帳検索システムの構築、その他の作業基盤の整備

**第3章 年金記録問題の主な事象ごとの整備状況**

- |                               |                     |
|-------------------------------|---------------------|
| 3-1. 基礎年金番号に未統合の記録がある「5千万件」問題 | … 統合など解明記録約3千万件。    |
| 3-2. 厚生年金の標準報酬の遡及訂正事案         | … 過去の事案は、ほぼ収束。      |
| 3-3. オンライン記録自体への入力誤りや届出ミス     | … 是正は、ほぼ完了。         |
| 3-4. 第3号被保険者の記録が扶養者の記録と不整合    | … 法改正を受けての対応が今後の課題。 |
| 3-5. 厚生年金基金記録と国の記録との不一致       | … 過去分の整備は、ほぼ完了。     |
| 3-6. 共済年金と厚生年金・国民年金との連続性が不備   | … 年金一元化や個人番号制度への対応。 |
| 3-7. 脱退手当金の支給事実が確認できていなかった問題  | … 年金記録回復基準の運用。      |

**第4章 各種のお知らせ便の郵送による記録の回復**

＝ねんきん特別便、ねんきん定期便、グレー便、茶色便などのお届け

**第5章 ご本人からの“確認のお申出”による記録の回復**

＝「ねんきんネット」や「再確認キャンペーン」など

**第6章 「未解明記録 約2,112万件」の更なる解明**

**第7章 年金記録の回復処理の仕組みとその整備・活用**

また、この報告書において今後も頻出する「年金記録の件数」と「紙台帳などの件数」とは、次のように使い分けしている。「年金記録の件数」では、特に断りの無い場合は、一つの番号で管理されている一連の記録（たとえば、未統合記録であれば手帳記号番号ごと）を件数としてカウントしている。これに対し「紙台帳などの件数」では、特に断りの無い場合は、紙台帳検索システムに収録した索引データの数（たとえば、1枚の紙台帳に複数の加入者記録が掲載されていればその人数分の索引データがある）を件数としてカウントしている。

### 3-1. “宙に浮いた”未統合記録「5千万件」の是正

平成9年以降、年金記録は原則として、20歳以上の国民1人に1つの「基礎年金番号」(注)で記録の正確性を維持することとなったが、平成18年6月時点では、誰の基礎年金番号にも統合されていない記録が5,095万件も残っていた。

(注) この基礎年金番号は、番号がなくても、また二つ以上の複数番号があっても、年金が正常に受給できなくなる。なお、20歳未満でも厚生年金の適用事業所に勤務する場合は、付番される。

この基礎年金番号の導入前は、厚生年金や国民年金といった年金制度別に番号（手帳記号番号）が払い出され、それぞれの保険料の納付実績などが管理されていた。また、本来であれば、勤め先が変わっても、厚生年金の手帳記号番号（前の勤務先の年金手帳）は新しい勤務先に個人が申し出ることとされていたが、実際の取扱いでは紛失や失念などにより、前の番号の申出がなく、転職のたびに新たな番号（新しい年金手帳）が払い出されることも多かったことから、1人の人が複数の手帳記号番号（何冊もの年金手帳）を保有することが、しばしば見られた（第1章 [1-2](#)参照）。

このような状況を是正し再発を防止するために、平成9年に基礎年金番号が導入されたのだが、その際に、55歳未満の複数手帳などの保有申告者916万人には、統合手続をするように呼びかけたものの、55歳以上の複数手帳の保有者など（人数は不詳）への統合の呼びかけは、裁定時に確認できるとの不十分な考えにより、それが行われなかった。この点も、5,095万件もの年金記録が持ち主不明状態、となっていた背景にある（平成19年6月28日の参議院厚労委員会）。

上記のような背景もあり、この未統合記録の問題は根が深い。また「各種のお知らせ便への未回答」なども絡む、幅の広い問題でもある。

そこで、「未解明記録 約2,112万件の更なる解明」については、「第6章『未解明記録 約2,112万件』の更なる解明」を設けて詳述することとし、この項では、「未統合記録 5千万件」への対応の背景となる部分を中心に概説することとする。

#### (1) 背景の概要とサンプル調査の結果

5千万件の未統合記録について、平成19年6月に総務大臣の下に設置された「年金記録問題検証委員会」が未統合の記録が発生した経緯、原因などを探る目的で、サンプル調査を実施した。

(注)平成 18 年 6 月 1 日現在の未統合記録約 5 千万件の中から、28 都道府県について、それぞれ 280 件を、厚生年金・国民年金の別などを考慮して、無作為抽出し、これを平成 19 年 7 月から 10 月にかけて分析したもの。  
(参考資料「年金記録問題検証委員会報告書(平成 19 年 10 月 総務省年金記録問題検証委員会)」)

その報告書での分析結果は以下のとおりである。

- 住基ネットと照合した結果、生存の可能性が高いことが判明した方の記録 … 33.6%
- 死亡が判明した方などの記録、年金受給の対象とならないと考えられる記録  
及び基礎年金番号に統合済みの記録 … 27.9%
- その他(婚姻などにより氏名を変更していると考えられる方の記録、  
オンラインへの入力ミスなどがあつたと考えられる記録、  
平成 14 年 8 月以前に死亡したと考えられる方の記録など) … 38.5%

この結果を受けて、同委員会報告では「約 5 千万件の中にも相当の生存者のデータが存在していると考えられるので、生存者のデータについては、住基ネットの活用も含めて、早急に住所などを把握し、連絡をすべきである」と記述している。

旧社会保険庁は、この報告書がまとめられた平成 19 年 12 月からは名寄せ特別便を、平成 20 年 4 月からは全員特別便を送付し、ご自身の記録確認を呼びかけた。

## (2) 対応処理の概要

未統合記録の持ち主を見つけるための対策の基本は、ご本人に年金記録をお送りし、ご自身で「もれや誤り」が無いかどうかを確認していただくことである。

このため、平成 19 年 12 月にスタートしたねんきん特別便を始め、ねんきん定期便、受給者便など各種のお知らせ便では、旧社会保険庁が保有していたオンライン記録が送付された。

加入者・受給者全員にお送りしたねんきん特別便、現在も定期的に加わ者にお送りしているねんきん定期便では、ご本人の基礎年金番号にひも付いた記録をお送りし、確認いただく取組を行った。

加えて、「未統合記録の氏名・生年月日・性別の情報」と「基礎年金番号や住基ネットワークの情報」との名寄せを行い、同一人の可能性の高い方に記録をお送りし、確認していただく作業も行われた(名寄せ特別便、グレー便、黄色便)。

これらの郵送物には、照会用の回答票が同封されており、「もれや誤り」など気になる記録がある場合には、ご本人から返送いただく仕組みになっている。当初は、旧社会保険事務所や旧社会保険業務センター(現在の年金機構本部)などでも、大量の回答票が山積みとなっており、顧客からかかってくる電話への対応に追われる毎日だったが、体制構築を急ぎ処理を進める中で、順次、状況は改善し、対応はおおむね終了している(<図表 3-2>)。

なお、会計検査院から平成 21 年 10 月に「年金額回復の該当者に必要な届出手続を勧奨するなど周知徹底を図り、記録統合を速やかに行うよう処置する」旨の指摘があり、これに基づき平成 22 年に体制の

整備を図り、ご本人への勧奨も進められた。

<図表 3-2> 各種のお知らせ便の状況（平成 25 年 4 月末現在）

	送付件数	回答件数						(参考) 記録判明数
		約8,167万件 (注1)	確認済件数			完了率 (B)/(A)		
			訂正なし 回答	訂正あり回答(A)				
			調査済(B)	調査中				
ねんきん特別便（名寄せ便）	約1,030万件	約8,167万件 (注1)	約6,855万件	約1,312万件	約1,311万件	約1万件	ほぼ100%	約953万件
ねんきん特別便（全員便）	約9,843万件 (注5)							
年金記録の確認のお知らせ （黄色便）	約262万件 (注6)	約160万件	約11万件	約149万件	約149万件	約0万件	ほぼ100%	約132万件
年金加入記録の確認のお願い （加入期間10年未満の黄色便）	約44万件 (注6)	約10万件	約1万件	約9万件	約8万件	約1万件	89%	約7万件
年金加入記録の確認のお知らせ （グレー便）	約68万件 (注7)	約58万件	/	約58万件	約58万件	約0万件	ほぼ100%	約44万件
ねんきん定期便	21年度 約6,676万件	約244万件 (注2)		/	約244万件	約244万件	約0万件	ほぼ100%
	22年度 約6,610万件							
	23年度 約6,525万件							
	24年度 約6,578万件 (注8)							
厚生年金加入記録のお知らせ （受給者便）	約2,632万件	約88万件	/	約88万件	約88万件	約0万件	ほぼ100%	— (注4)
共済組合等加入記録の確認お 知らせ （茶色便）	約134万件	約105万件	約4万件	約100万件	約95万件	約4万件	96%	— (注4)
未送達便		未送達便の回答件数についてはそれぞれ、受給者便、ねんきん定期便、黄色便に含まれている。						
厚生年金加入記録のお 知らせ（受給者便）	約2万件							
ねんきん特別便・ねんき ん定期便	23年度 約51万件							
	24年度 約41万件							
年金加入記録の確認の お願い（黄色便）	約3万件							

- (注1) ねんきん特別便の回答件数については、名寄せ便と全員便との区分ができないため合算したものを計上。  
(注2) ねんきん定期便の回答件数については、送付年度ごとの分類ができないため合算したものを計上。  
(注3) グレー便、ねんきん定期便、受給者便の「/」は、訂正なしの回答を求めている。  
(注4) ねんきん定期便、受給者便、茶色便の(参考)記録判明数欄は、集計を行っていないため「-」としている。  
(注5) ねんきん特別便(名寄せ便と全員便の合算)の未回答者数は約2,471万人、未到達者数は約236万人である。  
(注6) 黄色便(10年未満の黄色便を含む)の未回答者数は約93万人、未到達者数は約10万人である。  
(注7) グレー便の未回答者数は約9.3万人、未到達者数は0.5万人である。  
(注8) ねんきん定期便の平成24年度の未到達者数は、約110万人である。ねんきん定期便は必ず回答を求めるものではないため、未回答者数は集計していない。

### (3) 是正策の実施結果の概要

未統合記録5千万件の是正結果は、以下のとおりとなっている（平成25年9月時点）が、各項目の詳細は、第6章で述べる。

なお、人数ベースでの把握が困難な内訳については、件数ベースのみでの表示としている。

①解明された記録 約 2,983 万件

(i)基礎年金番号に統合済みの記録	1,738 万件 (1,358 万人)
(ii)持ち主は判明しているが、年金受給に結び付かない記録であるため基礎年金番号に統合されていない記録	1,245 万件 (971 万人)
<内訳>	
A) 死亡者に関連する記録	690 万件
B) 脱退手当金、脱退一時金、特別一時金を受給した記録	206 万件
C) 共済組合などへ移管済みの記録	25 万件
D) 名寄せ特別便への期間重複チェックの結果、基礎年金番号に収録されている記録と完全に重複している記録	135 万件
E) 厚生年金又は船員保険の加入月数が、0 ヶ月である記録及び、国民年金の保険料の納付月数が 0 ヶ月である記録	189 万件

②解明作業中、または、なお解明を要する記録 約 2,112 万件(注)

(i)現在調査中の記録	4 万件 (3 万人)
(ii)名寄せ特別便などの対象となったが、未回答などのため持ち主が判明していない記録	863 万件 (673 万人)
<内訳>	
A) ご本人から未回答のもの	319 万件
B) 「自分のものではない」と回答のあった記録	196 万件
C) 各種のお知らせ便の未到達のもの	53 万件
D) 「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無かった記録	23 万件
E) 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外れた記録	122 万件
F) 黄色便の送付対象として氏名などの補正を行ったが、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記録	65 万件
G) 「ご本人へ返戻中のもの」、「黄色便の送付対象となったが記録の一部が不完全」、「住基ネット住所が不備」であったため、送付対象とならなかった記録	85 万件
(iii)持ち主の手掛かりがいまだ得られていない記録	927 万件 (723 万人)
(iv)「②(i)~(iii)の記録の持ち主と同一人」と思われる人の持っている記録	318 万件 (248 万人)

(注)解明作業中、または、なお解明を要する記録の分析は、第 6 章及び〔説明資料 12〕を参照。

なお、統合件数は、各種便を送付した平成 19 年末以降大きく伸びたが、近時は限界的になってきている。また、資格照会申出件数や第三者委員会申立件数は、平成 20 年度から平成 22 年度までは膨大な数になっていたが、近時は落ち着いてきている。一方で、今後とも年金裁定請求時の資格照会はコンスタントに続くものと考えられる（〔説明資料 13〕参照）。

#### (4) 統合済み記録の分析と未統合記録との比較

平成 25 年 9 月時点での、統合済み記録約 1,738 万件と未統合記録約 2,112 万件とを比較してみると、次のようになっている（〔説明資料 14、17〕参照）。

①記録の種類別では、未統合記録に比べ、統合済み記録に占める国民年金記録の割合が高い（＜図表 3-3＞参照）。

＜図表 3-3＞ 種類別の割合

		厚生年金・船員保険	国民年金
統合済み記録	件数（割合）	1,403.4 万件（80.8%）	334.4 万件（19.2%）
未統合記録	件数（割合）	1,823.4 万件（86.3%）	288.9 万件（13.7%）

千件未満で四捨五入

②年齢別には、年齢の低い方の記録の統合が進んでいる一方で、年齢の高い方の記録がなお未統合となっている（＜図表 3-4＞参照）。

＜図表 3-4＞ 年齢別の割合

	40 歳未満	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳代	90 歳代	100 歳以上	年齢不明
統合済み記録	31.3 万件	282.4 万件	338.2 万件	709.6 万件	243.5 万件	100.8 万件	21.2 万件	5.1 万件	5.7 万件
割合	1.8%	16.2%	19.5%	40.8%	14.0%	5.8%	1.2%	0.3%	0.3%
未統合記録	29.5 万件	196.0 万件	257.1 万件	450.1 万件	551.2 万件	333.0 万件	170.8 万件	123.9 万件	0.7 万件
割合	1.4%	9.3%	12.2%	21.3%	26.1%	15.8%	8.1%	5.9%	0.0%

千件未満で四捨五入

③加入期間別に見ると、加入期間の長い記録の統合は比較的進んでいるが、短い記録はなお未統合となっている（＜図表 3-5＞参照）。

＜図表 3-5＞ 加入期間別の割合

	1 年未満	1 年以上 5 年未満	5 年以上 10 年未満	10 年以上 25 年未満	25 年以上	期間不明
統合済み記録	586.1 万件	695.7 万件	242.3 万件	102.6 万件	4.7 万件	106.4 万件
割合	33.7%	40.0%	13.9%	5.9%	0.3%	6.1%
未統合記録	1,106.4 万件	739.2 万件	159.4 万件	84.7 万件	4.4 万件	18.0 万件
割合	52.4%	35.0%	7.5%	4.0%	0.2%	0.9%

千件未満で四捨五入

④記録の開始時期で見ると、新しい記録ほど統合が進んでおり、古い記録がなお未統合となっている（＜図表 3-6＞参照）。

〈図表 3-6〉 記録の開始時期別の割合

	昭和 30 年以前	昭和 30 年代	昭和 40 年代	昭和 50 年代	昭和 60 年以降	年代不明
統合済み記録	48.6 万件	311.0 万件	632.1 万件	358.1 万件	357.3 万件	30.6 万件
割合	2.8%	17.9%	36.4%	20.6%	20.6%	1.8%
未統合記録	158.9 万件	738.1 万件	646.8 万件	290.7 万件	272.6 万件	5.2 万件
割合	7.5%	34.9%	30.6%	13.8%	12.9%	0.2%

⑤未統合記録の統合状況について、各年度末時点（25 年度は 9 月末）の統合記録の累計件数でみると、19 年度の 417 万件から 25 年度の 1,738 万件と、着実に統合は進んでいるものの、その増加ペース（月平均でピーク時（20 年度）の 49 万件に対し 25 年度は 6 万件）は当初に比べ大きく減少している（〈図表 3-7〉参照）。

〈図表 3-7〉 未統合記録の統合状況の推移

（単位：万件）

対象年月	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
統合記録件数 （年度末時点の累計件数）	417	1,010	1,403	1,563	1,631	1,704	1,738 （25 年 9 月時点）
月平均増加の件数	27	49	33	13	6	6	6
未解明記録件数 （年度末時点の件数）	2,025	1,162	995	976	964	958	927 （25 年 9 月時点）
対 策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ねんきん特別便送付開始（19 年 12 月）</li> <li>・紙台帳とコンピュータ記録の突合せ開始（22 年 10 月）</li> <li>・気になる年金記録、再確認キャンペーン開始（25 年 1 月）</li> <li>・グレー便送付開始（20 年 5 月）</li> <li>・「ねんきんネット」開始（23 年 2 月）</li> <li>・黄色便送付開始（20 年 6 月）</li> <li>・ねんきん定期便送付開始（21 年 4 月）</li> <li>・受給者便送付開始（21 年 12 月）</li> </ul>						

⑥また、ねんきん定期便などを契機として、顧客から加入記録について照会が行われた件数の推移をみると、平成 20 年度は、月平均 47 万件もの照会があったが、23 年度（同 1.2 万件）、24 年度（同 4～9 月 0.7 万件、10 月～翌 3 月 0.4 万件）と大きく減ってきている。なお、第三者委員会への申立て受付件数も、以下のように大きく減少してきており、年金記録に「もれや誤り」の懸念のある方は、着実に減ってきていると考えられる（〈図表 3-8〉参照）。

<図表 3-8> 資格照会申出件数、第三者委員会申立件数及び再裁定受付件数

(単位：万件)

対象年月	20年度	21年度	22年度	23年度	24年4～9月	24年10月～25年3月	25年4～6月
資格照会などの申出件数 (月平均) (注1)		239.1 (19.9)	125.5 (10.5)	31.3 (2.6)	11.3 (1.9)	10.1 (1.7)	6.6 (2.2)
定期便・黄色便・受給者便受付件数 (月平均) (注2)	563.8 (47.0)	109.3 (9.1)	100.0 (8.3)	14.6 (1.2)	3.9 (0.7)	2.1 (0.4)	1.0 (0.3)
第三者委員会申立件数 (月平均)	5.0 (0.4)	6.0 (0.5)	6.0 (0.5)	2.8 (0.2)	1.0 (0.2)	0.8 (0.1)	0.4 (0.1)
再裁定受付件数 (月平均) (注3)	137.4 (11.5)	101.6 (8.5)	55.8 (4.7)	44.4 (3.7)	36.2 (6.0)	43.0 (7.2)	20.7 (6.9)

(注1) 資格照会などの申出件数の22年度以降は、年金裁定請求時に申出のあったものを含む。

(注2) 定期便、黄色便、受給者便は21年度から集計を開始。

(注3) 再裁定件数は各年度における再裁定全体の件数であり、記録問題に関する再裁定の件数のみではない。

## (5) 未統合となっている厚生年金記録の事業所（業種）の分析

平成24年3月現在で、なお未統合となっている記録から厚生年金記録を無作為で10,000件抽出し、そのうち現在なお適用事業所となっている現存事業所を業種別に分類し、これらの事業所に属する未統合記録の業種別の発生割合などを分析した。その狙いは、過去の勤務先業種に応じた未統合記録への注意喚起とその周知であり、分析結果の概要は以下のとおりである（〔説明資料14〕参照）。

### ①未統合記録の多い業種

現存事業所（7,024件）について、業種別に未統合の記録数を比較したところ、サービス業（1,476件：21.0%）、小売業（698件：9.9%）、商社（670件：9.5%）といった業種で、未統合記録が残っている。

### ②未統合記録発生割合の高い業種

業種別の未統合記録発生割合を比較するために、「業種別の未統合記録の比較（A）」を「昭和45年～平成7年の業種ごとの平均就業者比率（B）」で除して未統合記録の発生倍率を求めたところ、不動産（4.1倍）、保険（3.9倍）、倉庫・運輸関連（2.6倍）といった業種で未統合の発生割合が高かった。

未統合記録数の多い3業種（サービス業、小売業、商社）と、未統合記録発生割合の高い3業種（不動産、保険、倉庫・運輸関連）とについて、(i)加入期間、(ii)記録の開始時期、(iii)被保険者数規模を分析したところ以下のとおりである。

(i)加入期間 … 未統合記録数の多い3業種、未統合記録発生割合の高い3業種の、いずれの業種でも、3カ月以下の短期間の記録が多い。

(ii)記録の開始時期 … 記録の開始時期については、未統合記録数の多い3業種、未統合記録発生割合の高い3業種の、いずれの業種でも、昭和40年代の記録が多い。

また、「サービス業」及び「保険」については、昭和60年以降の記録についても、未統合のものがみられる。

(iii)被保険者数の規模 … 被保険者数の規模については、未統合記録数の多い3業種では、特に顕著な傾向は見られない。また、未統合記録発生割合の高い3業種のうち、「不動産」については、数人程度の小規模事業所が多いのに対し、「保険」については、大規模事業所が多い。

この結果は、平成25年1月からの「気になる年金記録、再確認キャンペーン」での呼びかけに活用されるとともに、年金機構ホームページでも提供されている（第5章参照）。

### 3-2. 厚生年金保険における「標準報酬の遡及訂正事案」

この問題は、当初に届出された厚生年金記録について、滞納保険料の圧縮などを目的に、給与額（標準報酬月額）を実際の支払額よりも引き下げたり、勤務期間を短くするよう、事業主が届出内容を訂正した事例の存在が指摘されたものである。具体的な調査は、年金記録問題(拡大)作業委員会が担った（[説明資料16]参照）。

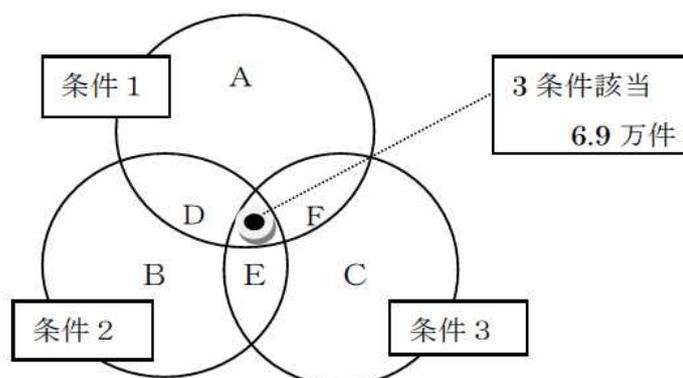
こうした不適正に処理された可能性のある標準報酬の記録2万件を対象に、受給者の戸別訪問調査が行われた。この2万件の訪問調査の結果、「従業員」であって年金記録が「事実と相違」しており、「記録回復の申立ての意思あり」との回答があった事案（従業員事案）は1,602件であり、これらについては、年金事務所段階での記録回復や第三者委員会における調査審議を経た総務大臣のあっせんによる記録回復など、すべて対応が終了している。

さらに平成20年9月以降、「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などについては、第7章で後述の「年金事務所段階における記録回復基準」を設定し、それぞれに該当する不自然な遡及訂正が行われたと見られる記録については、その回復基準に沿った記録回復が進められた。この結果、2,840件の記録が回復された（第7章参照）。

**条件①** 標準報酬月額の引き下げ処理と同日もしくは翌日に資格喪失処理が行われている。

**条件②** 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。

**条件③** 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。



## (1) 遡及訂正事案の抽出と戸別訪問

平成 20 年 9 月 9 日の「年金記録問題に関する閣僚会議」において「オンライン上のすべての記録から不適正な遡及訂正処理の可能性のある記録を抽出した上で、ご本人によるその記録の確認に基づき、調査を行う」ことが決定され、同年 10 月から、上記の 3 条件すべてに該当する記録（約 6.9 万件）が抽出され、厚生年金受給者に関するもの（約 2 万件）について、旧社会保険事務所職員などによる戸別訪問調査が実施された。

## (2) 戸別訪問の結果への対応

平成 20 年 10 月から実施した戸別訪問の結果、前述のように「従業員」であって年金記録が「事実と相違」しており、「記録回復の申立ての意思あり」との回答があった事案（従業員事案）は 1,602 件であり、これらについては、年金事務所段階での記録回復や第三者委員会における調査審議を経た総務大臣のあっせんによる記録回復など対応が行われた。

また戸別訪問終了後、職員関与がうかがわれる事例については旧社会保険庁・年金局が別途に調査を実施した。

## (3) 実施結果と現況

### ①事業主から従業員への、標準報酬の改定通知の徹底とフォロー

事業主には、標準報酬月額を改定した場合、その従業員に通知することが厚生年金保険法上で義務付けられている。しかし、事業主が納付する保険料を軽減するため、虚偽の届出を旧社会保険事務所へ届け出た場合、従業員本人へは標準報酬の改定を通知しないことも考えられる。

事実、この「標準報酬の遡及訂正」の背景を、すべてが旧社会保険庁職員の違法行為だと決め付けるのは、いささか酷に過ぎると思われる次のような調査結果がある。

上記の 3 条件に該当する 6.9 万件のうちの 2,524 件(平成 20 年 11 月 9 日までの実施分)の戸別訪問調査で、「事実と異なる記録の訂正」は、ほぼ全員が願うはずなのに、その「訂正の意思あり者」が全体の 49%しかないということは、「保険料支払い倒産」を回避したい零細事業主とその家族従業員が、意図的に標準報酬の減額届けを出していたからであるとも推測される。その実態は、年金記録問題(拡大)作業委員会の現地調査でも裏付けられている（[説明資料 16] 参照）。

### ②職員関与の問題

不適正な標準報酬などの遡及訂正処理のうち、旧社会保険庁職員の関与をうかがわせる事案については、以下のとおり調査が行われ、結果について公表されている。

2 万件の戸別訪問終了後、「標準報酬月額が当時の給与と相違している」又は「資格喪失日が退職日と相違している」との回答があり、旧社会保険庁職員の関与をうかがわせる内容の申立てがあった事案（3 条件該当事案 1,353 件）について、事実関係の調査を平成 21 年 3 月～12 月にかけて、旧社会保険庁・年金局において実施した。

また、平成 22 年 4 月から 7 月にかけて、3 条件のうち一つ又は二つに該当する事案について、サンプル (3,000 件) を抽出し、戸別訪問調査を実施し、旧社会保険庁職員の関与をうかがわせる事案 (1 条件あるいは 2 条件の該当事案である 12 件) について、年金局において調査を実施した。

さらに、「滞納事業所における資格喪失日等の遡及訂正事案に係る調査分析結果について」(平成 24 年 9 月 6 日年金記録確認中央第三者委員会事務室)において、資格喪失日などの遡及訂正事案のうち不適正な処理への職員の関与をうかがわせる記述のある事案 (24 年調査事案の 3 件) について、年金局において調査を実施した。

その調査結果は、次のとおりである。

(i) 3 条件該当事案 (対象 : 1,353 件)

- ・ 不適正な遡及訂正処理への職員の関与が確認されたもの 4 件 (職員など 4 名処分)
- ・ 不適正な遡及訂正処理への職員の関与を確認することができなかったもの 1,349 件

(ii) 1・2 条件該当事案 (対象 : 12 件)

- ・ 不適正な遡及訂正処理への職員の関与が確認されたもの 0 件
- ・ 不適正な遡及訂正処理への職員の関与を確認することができなかったもの 12 件

(iii) 24 年調査事案 (対象 : 3 件)

- ・ 不適正な遡及訂正処理への職員の関与が確認されたもの 0 件
- ・ 不適正な遡及訂正処理への職員の関与を確認することができなかったもの 3 件

#### (4) 再発防止策など今後の課題

標準報酬の引き下げなどの改定は、事業主が従業員に通知しなければならない (厚生年金保険法第 29 条) が、事業主が従業員に無断で標準報酬を改定して旧社会保険事務所に届け出たとしても、確認通知の返却は事業主あてで、従業員あてではない。だから、仮に遡及しての改ざんがあったとしても、事業主から従業員への通知が無い限り、従業員はその改ざんを知るすべが無い。

したがって今後の再発防止策としては、事業主が被保険者に対する通知義務・確認義務を負う事項について、事業所調査の際に確認するといった義務の履行監視の体制が必要であるが、この点に着目した年金機構は、平成 21 年度より、ねんきん定期便では標準報酬 (平成 21 年度は全加入期間の、また、平成 22 年度以降は 1 年間 [節目年齢では全加入期間] の標準報酬) を従業員へ直接お知らせすることになり、従業員は事業主の不正を知ることができるように、周知方法を改善した。

### 3-3. 国民年金特殊台帳のオンライン記録の入力誤り

納付記録の誤りの検証については、上記の標準報酬の遡及訂正事案以外に、国民年金の被保険者台帳のうち「特殊台帳」について、平成 20 年 5 月からオンライン記録との突合せを実施し、平成 22 年 6 月末時点で、すべての突合せを完了している。

## (1) 背景・原因の概要とサンプル調査

旧社会保険庁は、国民年金の特殊台帳のマイクロフィルム記録とオンライン記録との整合状況を概観するため、平成19年4月～6月にかけて、マイクロフィルム化した特殊台帳(注)から無作為抽出した3,090件(各社会保険事務所10件ずつ)について両者の照合を行った。

その結果、対象記録の全件について、マイクロフィルム記録に対応するオンライン記録が無いという事例、氏名、生年月日などの本人の特定に関する記載に食い違いがある事例の、いずれも無かった。ただし、収録されている各月の納付情報(納付・免除の別)の一部について、マイクロフィルム記録とオンライン記録が一致していないものが4件あった。

(注) 国民年金の被保険者台帳については、特例として過去にさかのぼって保険料の納付を行った特例納付の記録や1年分の保険料を事前に納付する前納の記録、年度内の一部の期間のみ未納や免除となっている記録などの、特殊な納付記録がある「特殊台帳」と、そのような特殊な納付記録がなく、年度を通じて通常の納付が行われている、年度を通じて免除であるといった「普通の台帳」がある。

「特殊台帳」は昭和59年の社会保険オンライン化に伴い、オンライン記録に収録するとともにマイクロフィルム化して保存管理され、一方、「普通の台帳」はオンライン化に伴い、紙台帳との照合を経て最終的にオンラインデータとして確定した上で、紙台帳を廃棄している。

そこで旧社会保険庁は、国民年金特殊台帳などとして保有している3,096万件の記録全数について、平成20年5月からオンライン記録との突合せを実施し、平成22年6月末時点で100%の突合せを完了した。

その結果、次のような実態が判明した(平成22年6月末現在)。

- 国民年金特殊台帳などとオンライン記録が一致しないもの…300,411件(1.0%)
- オンライン上の納付記録(納付、免除)が異なっているもので、記録訂正により納付記録が増えるもの…233,182件(0.8%)〔うち年金額が増額となる受給者 91,157件(0.3%)〕
- 氏名、生年月日、性別、資格取得・喪失日の一部が異なっているもの…71,950件(0.2%)

## (2) 是正策の実施効果

不一致のもののうち、受給者であって年金額が増えると考えられるケース約8万件については、ご本人にお知らせを送付し、ご本人からの回答を受け、記録補正を行い必要なものについては再裁定を行った(増額の平均額は約1.4万円)。また、現役加入者や年金額に影響の無い障害基礎年金受給者などの記録については記録補正を行い、お知らせを送付した。

### 3-4. 第3号被保険者の不整合記録

第3号被保険者の不整合記録問題とは、第3号被保険者期間として記録管理している期間のうち、サラリーマンなどの第2号被保険者が自営業などの第1号被保険者となった場合、本来であれば、その方の配偶者も第3号被保険者から第1号被保険者に資格の切替えが必要であるところを、本人(第3号被保険者)

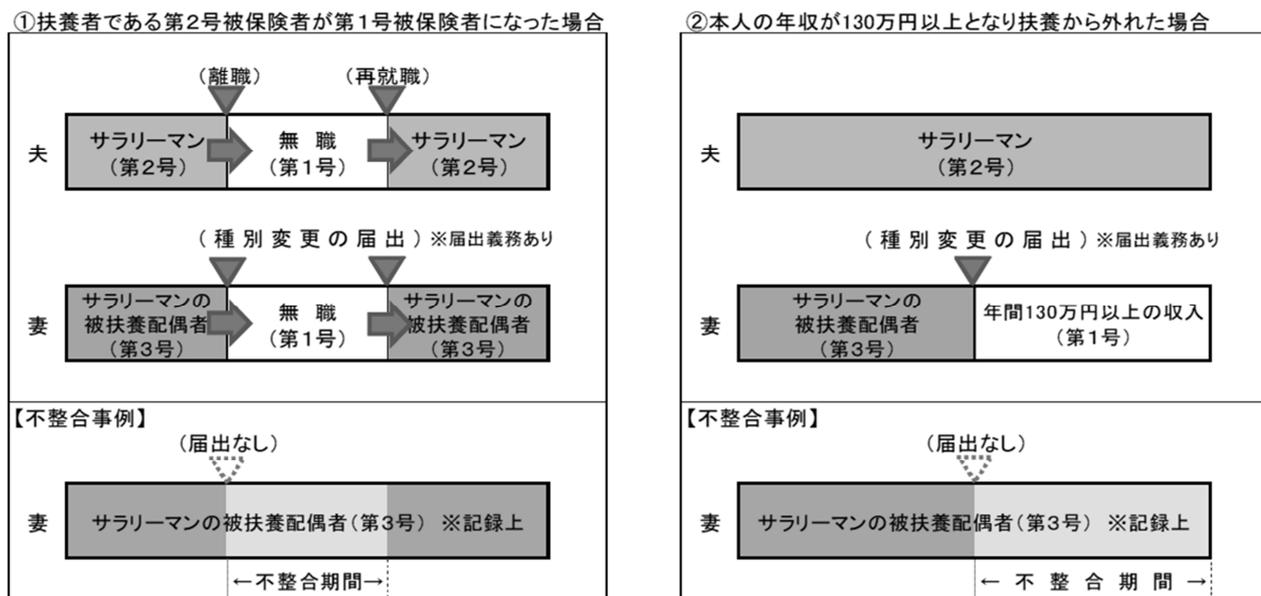
の届出漏れなどによって年金記録は第3号被保険者のままとなっており、記録と実態に不整合が生じている問題である。

第3号被保険者は、サラリーマンなどの第2号被保険者に扶養されている配偶者であって、自身で保険料の納付をしなくても保険料が納付されたものとして取り扱われる。

しかしながら、扶養者である第2号被保険者が第1号被保険者（自営業など）になったにもかかわらず、その配偶者について第3号被保険者から第1号被保険者に加入資格を切り替えるための適正な手続がなされていないケースが、一部にある。そうすると本来は、その配偶者は、第1号被保険者として国民年金の保険料を納付しなければならないのに、第3号被保険者として記録されていることから、保険料納付を行った第1号被保険者と同じ年金を受け取ってしまうということになる（＜図表3-9＞参照）。

この問題は、旧社会保険庁が平成21年12月に実施した「職員アンケート」の中で、問題提起されたものであり、また旧社会保険庁時代から進めてきた年金記録の整備状況のチェックの中でも、平成22年1月にこの状況が把握された。

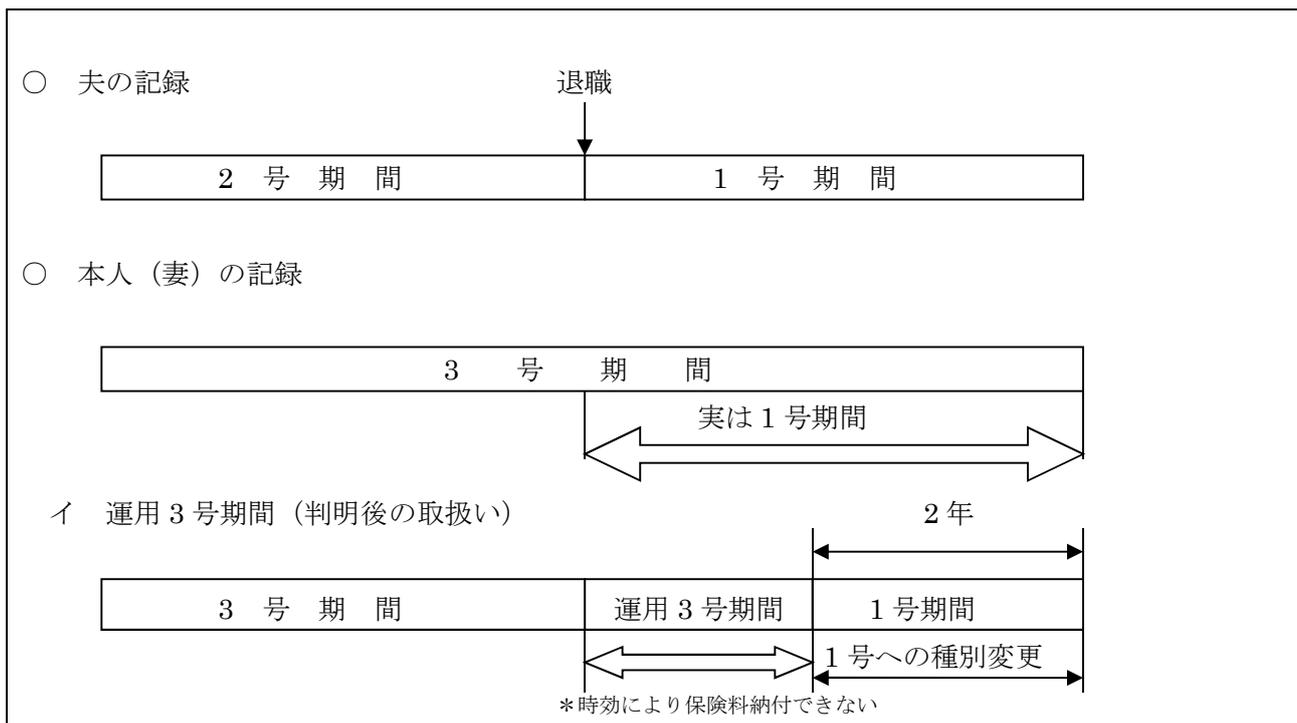
＜図表3-9＞ 第三号被保険者の不整合記録のイメージ



（説明） 図表の「夫」・「妻」の表示は、通常の例示であって、「夫」が被扶養配偶者のケースもある。次の＜図表3-10＞においても同じ。

その後、この問題については、年金記録回復委員会での審議を経て、平成22年12月に「第3号被保険者期間として記録管理されていた期間が実際には第1号被保険者であったことが事後的に判明した場合の取扱い」が年金局より発出された（いわゆる「運用3号」通知）、（＜図表3-10＞参照）。

<図表 3-10> 運用 3 号の例



この取扱いは平成 23 年 3 月に廃止され、法律で改めて対応することとされた。その後、平成 25 年 6 月に「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（健全化法）」（平成 25 年法律第 63 号）が公布され現在に至っている。

## (1) 背景の概要とサンプル調査の結果

平成 22 年 1 月に、社会保険オンラインシステム上のデータベースの分析結果として不整合記録が多数存在することが判明し、早急な対応が必要との認識に至ったが、この時点では、第 3 号被保険者期間と配偶者の第 2 号被保険者期間との整合性が取れていない可能性があるデータが、約 103 万件あるとされていた。

また、その時点で年金額への影響を確認するために行ったサンプル調査は、わずかに 100 件を抽出して行った調査であった(注)。

(注) その後の平成 23 年 4 月に、3 号不整合期間を有する対象者が約 97.4 万人（うち年金額に影響があると考えられる方が約 47.5 万人（受給者約 5.3 万人、被保険者など約 42.2 万人）であるとの推計が、厚生労働省年金局から公表された（平成 23 年 12 月 28 日に公表された「第 3 号被保険者不整合記録問題に関する調査会議報告書」から引用）。

## (2) 当時の年金記録回復委員会での審議経過

当時の年金記録回復委員会でも、この件について議論が行われ、平成 22 年 12 月の委員の発言・意見を議事録から要約すると以下のとおりとなる。

#### ①「不整合記録」への認識

第3号被保険者制度は、事務手続面の整備も不十分なままスタートし、“裁定時主義”を背景に推移してきたものと思われる。したがって、その結果としての不整合記録の発生は、至極当然である。

このような状況下で、かつ現行法の枠内で、すなわちこの第3号被保険者制度を廃止もしくは補正せずに、現況の不整合記録問題を解決しようとするれば、選択肢は次の二つとならざるを得ない。

(i) 現行法どおり、不整合記録は発見次第、第1号被保険者未納記録に訂正。

その場合、受給者では、過去5年間の受給分につき受け取り過ぎの額の返還、将来受給額の減額、場合によっては受給権の喪失となる。

また加入者では、保険料の徴収時効の2年以内の保険料は納付できるが、それ以外の記録は未納期間に訂正することになり、その分だけ加入期間が短くなってしまう。

(ii) 「運用3号」通知で提示された案を容認するのもやむを得ない。

#### ②規定どおりの是正を強行した場合の、混乱への懸念

その際、当時の議事録によれば、次のような議論があった。

(i) 前記①-(i)を選択した場合、平成23年秋のシステム抽出時(注)の混乱は必至ではないか。

(ii) 他方①-(ii)を選択すれば、過去に適正に種別変更をしてきた方々からの「不公平感」と、3号不整合記録のままの方々からの「不満感」との相克は、回避不可能ではないか。

(iii) それまでは、ねんきん定期便などでも、国として「第3号被保険者」として通知してきていることを、どのように考えるのか。

(注) 平成23年1月31日の年金記録回復委員会資料では、「…実態としては、第1号被保険者となるための手続が行われず、不整合となっているケースが数十万人、場合によっては百万人以上にのぼる可能性がある。」とされていた。

#### ③法改正への期待

法律改正の必要性について、一部委員からの明確な提言があった平成22年12月の段階では、既に“ねじれ国会”と言う政治情勢もあり、一部委員を除くその他すべての委員が、次のような認識であった。

『法律改正ができれば不公平感の縮小は可能だが、だからといって実現可能性の不確かな法改正を待つのは、近い将来の混乱を想定すれば非現実的である。仮に法律改正ができたとしても、第3号被保険者制度の存続を前提とする限り、上記の相克はそれなりの軽減が期待できようが、完全解消は不可能であろう。』

まして、法律改正の見通しの無い当時の状況下で、これ以上、不整合記録問題を放置することは、それによる不利益を被る人の累積を認めることにつながる。』

#### ④審議結果

このような相克の間であって、年金機構の各拠点からの猛反対の声を聞いた平成22年末の一時期には、一部の委員からは、

『厚生労働省より提示された「運用3号」の枠組みを、当回復委員会として拙速に選択すれば、世論の非難は必至だろうから、当回復委員会の立場のみを考えれば、審議中断も視野に入れるべきではないか。』

との趣旨の意見もあった。

しかしながら多数委員の意見は、

『「実害を伴わない人の不公平感」の主張よりも、見通しの乏しい法律改正を待たずに、「生活困窮など、期待感に基づく生活設計が変わってしまうことへの不満」に耳を傾けるべきだろう。』であった。

こうした意見を総合的に勘案した結果、当時の年金記録回復委員会は「運用 3 号」の枠組みを、非常な苦渋のもと消去法的に選択した。

### (3) 「運用 3 号」の概要

年金記録回復委員会での審議を経て、平成 22 年 12 月 15 日に年金局から発出された「運用 3 号」通知の内容は以下のとおりである。

第 3 号被保険者期間として記録管理されていた期間が実際には第 1 号被保険者であったことが事後的に判明した場合の取扱い（抜粋）

第 3 号被保険者期間として記録管理されていた期間が、実際には第 1 号被保険者期間であったことが事後的に判明した場合の取扱いは次のとおりとする。

#### 1 受給権者

既に裁定が行われていることから、現状を変更しないものとする。

#### 2 被保険者及び被保険者であった者

(1) 将来に向けては、速やかに第 1 号被保険者に種別変更し、保険料の納付を求めること。

(2) 過去の期間については、保険料の時効が到来していない過去 2 年間を除き、現状を変更しないものとする。保険料の時効が到来していない過去 2 年間の期間については、さかのぼって第 1 号被保険者に種別変更するよう認定し、変更した期間に係る保険料の納付を求めること。

この「運用 3 号」については、国会を始め各方面から、立法措置により対応すべきであるなどの批判が相次ぎ、国会などにおいても様々な議論が行われた。

平成 23 年 3 月 8 日には総務省年金業務監視委員会から①「運用 3 号」の廃止、②公平・公正な対策を検討し、必要な立法措置を講ずるべきとする意見が出され、これらの議論や意見を踏まえ、同日、厚生労働大臣は「第 3 号被保険者の記録不整合問題への対応について」を決定し、「運用 3 号」通知を廃止するとともに、次のような立法措置による新たな改善策の方向性と論点を示した。

第3号被保険者の記録不整合問題への対応について（平成23年3月8日厚生労働大臣）のポイント

- 抜本改善策は、法律により対応する。
- 抜本改善策として、以下の事項について、検討する。
  - ・ 不整合期間を「カラ期間（＝年金額の計算には用いない期間）」とすること
  - ・ 不整合期間に対する特例追納の実施
  - ・ 上記は、3年間の時限措置とすること
  - ・ 将来に向けた再発防止策の実施
- 「運用3号」通知の廃止

#### (4) 特別部会での議論

これを踏まえ、平成23年4月以降、社会保障審議会の下に設置された「第3号被保険者不整合記録問題対策特別部会」において抜本改善策に関する審議が行われ、同年5月に報告書が取りまとめられた。

この報告書においては、抜本改善策の基本的な考え方として、1)保険料に応じた年金給付という原則を踏まえ、制度への信頼を確保すること、2)できるだけ正しい記録を追求すること、などが示された。

また、抜本改善策の具体的な内容として、不整合期間については、年金の受給資格期間には算入されるが年金額には反映されない期間とした上で、過去10年間に生じた不整合期間について保険料を納付できるようにすることや、現に不整合期間がある年金受給者について一定の配慮措置を講じることなどが妥当とされた。

#### (5) 立法措置の概要

この立法措置（国民年金法の一部を改正する法律案）は、平成23年11月に国会に提出されたが、審議未了のまま廃案となった。その後、改めて法律の検討がされ、平成25年4月に「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法などの一部を改正する法律案」〔厚生年金保険法等改正法〕が再び国会に提出、原案どおり可決され、以下のような内容を含む法律が平成25年6月に成立した（平成25年6月26日法律第63号）。

＜厚生年金保険法等改正法による第3号被保険者の不整合問題への対応＞

- (i)年金受給者の生活の安定にも一定の配慮を行った上で、不整合記録に基づく年金額を正しい年金額に訂正
- (ii)不整合期間を「カラ期間」（年金額には反映しないが、受給資格期間としてカウント）扱いとして無年金となることを防止
- (iii)過去10年間の不整合期間の特例追納を可能とし、年金額を回復する機会を提供（3年間の時限措置）

## (6) 第3号被保険者不整合期間を有する方への対応

年金機構においては、これら不整合記録を有する方に対し、以下のように個別のお知らせと保険料納付の勧奨などを行ってきている。

### ①過去2年以内（平成21年11月以降）に不整合期間を有する方（平成23年11月以降実施）

平成21年11月以降の期間に不整合期間を有する方に対して種別変更の勧奨を行い、その後、種別変更及び保険料の納付の案内を実施（実施対象者 約13万人）。

### ②上記の種別変更をした方で過去2年より前の期間に不整合期間を有する方（平成24年10月以降実施）

過去2年以内の不整合期間について種別変更を実施した方で、平成21年10月以前に不整合期間を有する方に対して種別変更の勧奨を行い、その後、種別変更処理及び後納制度の案内を実施（実施対象者 約7万人）。

### ③過去2年より前の期間のみに不整合期間を有する方に対する種別変更の勧奨（平成25年5月以降実施）

過去2年より前の期間のみに不整合期間を有する方に、記録の整理のお知らせに併せ、後納制度の活用及び「国民年金及び企業年金等による高齢期における所得の確保を支援するための国民年金法等の一部を改正する法律」（以下「年金確保支援法」という）による第3号被保険者の届出のご案内を行う（実施対象者約42万人）。

また、現在も引き続き、以下の取組が行われつつある。

### ④過去2年より前の期間のみに不整合期間を有する方に対する種別変更の勧奨（平成25年7月から実施）

過去2年より前の期間のみに不整合期間を有する方に、記録の整理のお知らせに併せ、後納制度の活用及び厚生年金法等改正法による特定期間該当届のご案内を行う（実施対象者 約42万人）。

### ⑤特定期間該当届に関する届出勧奨（平成26年4月から実施）

保険料の時効が到来した不整合期間を有する方に、特定期間該当届の届出勧奨を行う。

## (7) この間の「不整合記録」への取扱いの変遷とその整理

昭和60年	年金制度改正により第3号被保険者制度創設（昭和61年4月施行）。
平成21年12月	旧社会保険庁全職員及び同庁退職者約17千人に対し、年金記録問題に関するアンケート調査を実施。平成22年3月10日 年金記録回復委員会で調査結果公表。この中で、不整合記録の問題が明らかになった。 ※従来の対応：訂正が必要な第3号被保険者期間を第1号被保険者期間に記録訂正し、第3号被保険者の未届け期間は3号特例の届出により納付済み期間とする取扱い。
平成22年3月29日	年金記録回復委員会が、厚生労働省の対応策を了承。 行政に対する信頼の確保、記録訂正に伴う混乱に対する懸念から以下の対応と

された。

1) 受給者の不整合記録については、既に裁定が行われていることから変更しない。

2) 被保険者は、将来に向けては第1号被保険者に種別変更し保険料納付を求めるものの、過去の不整合期間については、保険料納付の時効到来前の2年間を除き第3号被保険者期間のままとする。

- 平成22年12月14日 年金記録回復委員会が、「運用3号」通知案を了承。
- 平成22年12月15日 厚生労働省から年金機構あて「運用3号」通知発出。
- 平成23年2月16日 総務省年金業務監視委員会が第9回委員会において、厚生労働省などに説明聴取。
- 平成23年2月24日 衆議院予算委員会で運用3号の在り方が議論。同日、衆議院予算委員会における指摘を踏まえ、運用3号の手続を留保する旨の表明。
- 平成23年2月25日 厚生労働大臣・総務大臣が記録不整合問題への対応における7つの基本的留意点を取りまとめ。
- 平成23年2月28日 総務省年金業務監視委員会が第10回委員会において、年金記録回復委員長など有識者から説明聴取。
- 平成23年3月2日 大臣談話(7つの留意点を踏まえ年金記録回復委員会に意見を求めるとともに、監視委員会の見解を求めつつ総務大臣と協議し決定していく旨)
- 平成23年3月8日 年金業務監視委員会が運用3号の取扱いに関する意見書を総務大臣に提出。総務大臣から厚生労働大臣に対し意見。同日、年金記録回復委員会が、法改正を視野に置いた抜本的改善策を早急に検討する必要がある、とする厚生労働大臣の考えを妥当とする意見を取りまとめ。
- 平成23年3月30日 不整合期間をカラ期間とし、特例追納を認めることが適当であるとする意見を、回復委から厚生労働大臣に提出。
- 平成23年3月31日 厚生労働省社会保障審議会に「第3号被保険者不整合記録問題対策特別部会」を設置。
- 平成23年5月20日 特別部会での報告書とりまとめ(カラ期間の導入、3年間の時限措置として過去10年間分の保険料特例追納を認める趣旨)。
- 平成23年6月30日 厚生労働省に「第3号被保険者不整合記録問題に関する調査会議」を設置(同会議では、年金記録回復委員を含む関係者に対し、書面調査・ヒアリング調査を実施)。
- 平成23年11月22日 「国民年金法の一部を改正する法律案」を第179回国会に提出(第181回国会で衆議院解散に伴い審議未了のまま廃案)
- 平成23年12月28日 第3号被保険者不整合記録問題に関する調査会議での報告書とりまとめ
- 平成25年4月12日 「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律案」を第183回国会に提出、同年6月に成立(7月施行)。

## (8) 再発防止策など今後の対応

第3号被保険者不整合記録の再発防止策については、厚生年金保険法等改正法（平成25年6月成立）により、以下のような対策が講じられつつある。

### ① 共済組合など又は健康保険組合からの資料の提供

共済組合など又は健康保険組合（いわゆる短期給付を所掌する組織）においては、一般的に、医療保険については恒常的に受診の可能性があることから、第3号被保険者であった方が第2号被保険者の被扶養配偶者でなくなった情報を把握している。このため、それらの組合などから、組合員、加入者、健康保険組合の被保険者及び配偶者に関する情報（配偶者の第2号被保険者資格喪失に関する情報や被扶養配偶者でなくなったことに関する情報）を得ることにしている。

### ② 第3号被保険者の配偶者が第2号被保険者でなくなった場合の共済組合などからの届出

第3号被保険者の配偶者が厚生年金に加入している場合には、法令上、年金機構が、配偶者の「第2号被保険者としての資格喪失情報」を得られる仕組みとなっている。

一方、共済組合などに加入している場合は、そうした仕組みがなく、新たに不整合記録が発生する可能性があることから、共済組合などから厚生労働大臣に対し、その配偶者である組合員の「第2号被保険者としての資格喪失情報」について提供する仕組みを設けた。

### ③ 第3号被保険者であった方が配偶者の扶養から外れた場合の届出義務

第3号被保険者であった方が、第2号被保険者の被扶養配偶者でなくなった場合は、その旨を厚生労働大臣に届け出なければならないことになった。

## (9) 第3号被保険者不整合記録問題に関する調査会議

また、上記の立法措置とは別に、第3号被保険者記録不整合問題の発生の原因と背景を明らかにすることによって年金行政・年金業務の適正化と同種の問題の再発防止を図るため、外部有識者の参画も得て、「第3号被保険者不整合記録問題に関する調査会議」が厚生労働省に設置され（平成23年6月）、

□大量の不整合記録の発生の要因となった第3号被保険者制度の運用、改善などの変遷

□いわゆる「運用3号」通知を発出するに至った経緯について事実関係などの確認・調査が行われ、その結果として平成23年12月に報告書がとりまとめられて、公表された。

この報告書では、第3号被保険者制度の運用に関しては、昭和61年の制度発足当初から第3号被保険者については、離婚や死別に伴う身分関係の変動や本人又は配偶者の雇用関係の変動が被保険者資格の種別変更につながるため、その都度、事実関係を把握する必要がある、事務処理上、問題含みであることは、年金局・旧社会保険庁・市町村の担当者によって意識されていたことが、当時の文献などに残されていることが報告されている。それとともに、多数の不整合記録が発生した原因は、旧社会保険庁の年金記録管理体制の不備などにあるとし、記録の管理などに関する事務処理上の問題について、常に精査し改善策を講じる体制を強化する必要があるなどとしている。

厚生労働省及び年金機構では、この報告書を受けて、不整合記録の新規発生防止のため、不整合記録を有する方に対する種別変更の届出の勧奨や職権による種別変更の仕組みの改善を図るなど、年金記録の管理体制の整備に努めるとともに、過去の不整合記録を是正するための取組を進めている。

### (10) 「3号不整合記録」の取扱いの変遷

この「3号不整合記録」については、これまでに述べたようにさまざまな経緯を経て法律改正に至ったが、その主なものの取扱い・考え方を時系列で示すと<図表 3-11>のように整理できる。

<図表 3-11> 「3号不整合記録」の取扱いの変遷

	1号への種別変更済みの		1号への種別変更の無い不整合3号の	
	被保険者・ 受給待機者	受給者	被保険者・ 受給待機者	受給者
A) 特別対応なし 改正前の法令どおりの 対応を厳正に実施した 場合	—	—	○すべての不整合期間を1号未納に記録訂正 ○2年以内の分は納付可能。(2年より過去の 未納期間は1号未納。)	
B) 平成22年12月15 日「運用3号」通知	特段の対応無し	特段の対応無し	○2年より過去の不整合 期間については、記 録訂正しない。 ○2年以内の分は納付 を要請。	○すべての不整合期 間を記録訂正しな い。 ○年金額も減額しな い。
C) 平成23年3月30日 法改正を前提とする 年金記録回復委員会 の意見	○訂正された不整合 期間はカラ期間と すべき。 ○過去の不整合期間 は、特例的な追納 を認めるべき。(直 近から通算して 10年とすべき、と の意見あり。)	○訂正された不整合 期間に特例的な追 納を認めるべき。	○訂正された不整合期 間はカラ期間とす べき。 ○過去の不整合期間は、 特例的な追納を認め るべき。(直近から通 算して10年とすべ き、との意見あり。)	○追納がなければ減 額するという取扱 いは困難との意見 が大勢。 ○将来受給分を減額 する場合も減額上 限の設定などの配 慮が必要との意見 あり。
D) 平成23年5月20日 第3号被保険者不整合 記録問題対策特別部 会の意見	○訂正された不整合 期間は、カラ期間 とする。 ○また、過去10年 以内の不整合期間 は、特例的に追納 可能。	○訂正された不整合 期間は、カラ期間 とする。 ○また、本人が50 歳から60歳まで の間にある不整合 期間は、特例的に 追納可能。	○すべての不整合期間 を1号未納期間に記 録訂正 ○訂正された不整合期 間は、カラ期間とす る。 ○また、過去10年以内 の不整合期間は、特例 的に追納可能。	○すべての不整合期 間を1号未納期間 に記録訂正 ○訂正された不整合 期間は、カラ期間 とする。 ○また、本人が50 歳から60歳まで の間にある不整合 期間は、特例的に 追納可能。 ○追納期間終了後 は、追納状況に応 じ、年金額を減額。 ただし一定の配慮 措置は必要

E) 平成 25 年 6 月の改正法	<ul style="list-style-type: none"> <li>○訂正された不整合期間は、カラ期間とする。</li> <li>○また、過去 10 年以内の不整合期間は特例的に追納可能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○訂正された不整合期間は、カラ期間とする。</li> <li>○また、本人が 50 歳から 60 歳までの間にある不整合期間は、特例的に追納可能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○すべての不整合期間を 1 号未納期間に記録訂正。</li> <li>○訂正された不整合期間は、カラ期間とする。</li> <li>○また、過去 10 年以内の不整合期間は特例的に追納可能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○すべての不整合期間を 1 号未納期間に記録訂正。</li> <li>○訂正された不整合期間は、カラ期間とする。</li> <li>○また、本人が 50 歳から 60 歳までの間にある不整合期間は、特例的に追納可能。</li> <li>○追納期間終了後は、追納状況に応じた年金額まで減額、ただし減額幅は 10%以内とする。</li> </ul>
--------------------	--	---	---	---

### 3-5. 厚生年金基金記録と国記録との不一致の是正

厚生年金基金（以下「基金」という）制度は、企業などの厚生年金適用事業所により設立された公法人の保険者である「△△厚生年金基金」が、厚生年金（国が保険者）の報酬比例部分（物価スライド、再評価部分を除く）を代行して、その基金の加入員（＝厚生年金の被保険者）に、加算部分なども加えた所定の年金給付などを支給する仕組みである。

したがって基金制度に加入する事業所は、適用・拠出・給付関連の諸届けを、国と基金の双方に同一内容の届出を行い、国と基金はそれぞれ同一内容の記録を把握・管理しておく必要がある。

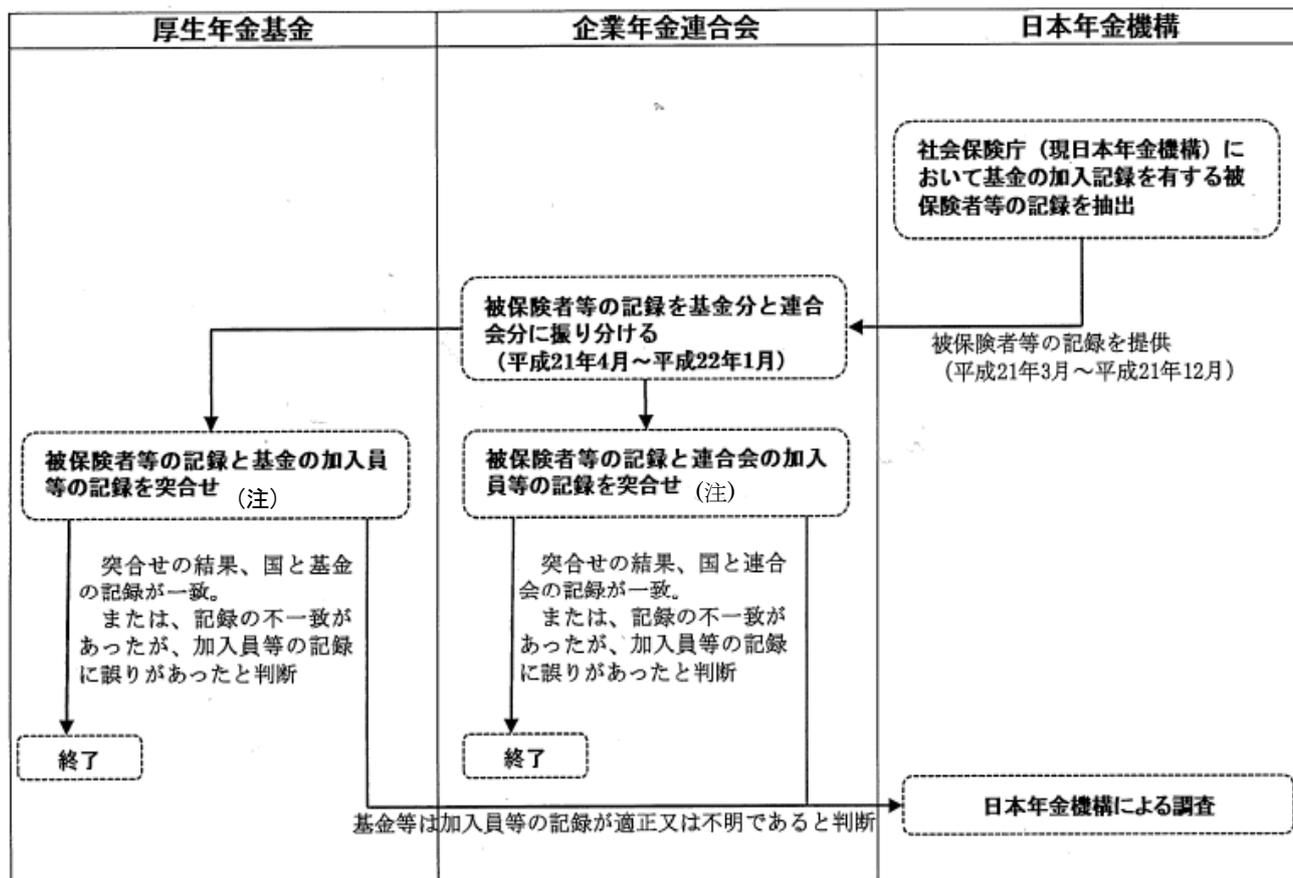
このように、厚生年金基金は、国の支給する厚生年金の給付の一部を代行しており、本来は国（旧社会保険庁）と厚生年金基金の保有する加入期間、標準報酬などの記録は一致するはずである。

ところが、国と基金側(注)の記録に齟齬があることが、平成 15 年からの、いわゆる“代行返上”のケースや、第三者委員会の調査審議事案などから急速に明らかになり、平成 21 年末の旧社会保険庁職員アンケートでも指摘されてきた。

(注) 基金からの中途脱退者や、解散基金の加入員については、その年金記録と年金原資が「企業年金連合会」に移換されるために、基金記録の突合せには、<図表 3-12>のように、その受換団体である「企業年金連合会」も当事者となる。

仮にこの両者の記録に違いがあれば、両者のうちどちらかの記録が誤っている可能性があり、このため、両者の記録を突合し、正しい記録に訂正していこうというのが、いわゆる「基金突合せ」の目的である。

<図表 3-12> 国の記録と厚生年金基金・企業年金連合会の記録との突合せ（概略図）



（注）突合せ項目は、①基礎年金番号、②氏名、③生年月日、④性別、⑤異動年月日、⑥種別、⑦異動原因（取得、月・算定・喪失）、⑧標準報酬月額及び標準賞与額。  
 「被保険者等」は、厚生年金の加入者、受給者。「加入員等」は、厚生年金の加入者で基金にも加入している方、又は厚生年金の受給者で基金の年金を受給している方を指す。

### (1) 現存の厚生年金基金の記録と国記録との突合せの概要

この「基金突合せ」は、おおむね平成 26 年 3 月に終了する見込みである。国記録と基金記録との突合せの結果、国の記録が誤っていると基金に回答したものは、国の記録が訂正されることとなる（<図表 3-13>参照）。

これにより、データに制約があるが、平成 24 年 1 月以降で約 5.5 万件の記録が回復し、年金額が回復した方の平均増加年額（国支給分）は、約 6 千円となっている（平成 25 年 9 月末時点）。

その是正作業は、あらかし次のような枠組みで進めることとされた。

- (i) 国記録と基金記録の不一致事案については、1) 不一致の分類・分析、2) 二重給付による過払い事案や不支給事案を調査し、3) 死亡者の取扱いを検討
- (ii) 国記録又は基金記録が無く突合せ作業が進んでいない事案の検討
- (iii) 代行返上についての記録の再整理、所在不明記録の整理、救済窓口の検討や再発防止策の検討など

一方、国記録と基金記録との突合せの結果、国記録が正しいとされた場合には、基金や連合会において記録の訂正、加入員・受給権者への通知、年金額の再計算などを行うことになる。平成 22 年以降の国・基金記録突合せ事業の結果、国記録が正しいとされた記録は 99.0 万人分（平成 25 年 6 月末時点）であった。このうち、データに制約はあるが、企業年金連合会分として年金額の増額につながったのは 3.6 万人分である。

なお、増額となった方の平均増加年額は約 2 千円となっている（平成 25 年 9 月末時点）。

また、記録突合せの結果、給付の増減の通知などを受けた加入者・受給者が、以下のとおり基金における事務処理や年金額の再計算結果について、不服を申し立てる場合の相談・申立先や具体的な救済方法の詳細は、[説明資料 15] に記載した。

(i) 基金の給付が新たに行われる場合

(国記録＝加入員、基金記録＝非加入員で、国記録が正しいケース)

(ii) 基金の給付が増額になる場合

(基金記録が国記録よりも過少記載であって、国記録が正しいケース)

(iii) 基金の給付が減額になる場合

(国記録が基金記録よりも過少記載であって、国記録が正しいケース)

<図表 3-13> 国記録と基金記録との突合せの結果（平成 25 年 9 月末時点の第一次審査状況）

基金からの 受付件数（注 1）	国記録が 「正」として 基金に回答、 決定された もの	紙台帳と基金記録が一致				その他 （注 3）
		国記録「誤」として 基金に回答（注 2）	うち 記録 訂正済	「訂正不要」 の申出あり 又は受給者 で減額とな るため訂正 しないもの	本人に記録 訂正の要否 を確認した が一定期間 経過後も申 出なし	
475.9 万件	339.6 万件					74.8 万件

千件未満で四捨五入

- (注 1) 一人（一オンライン記録）につき複数の不一致の理由がある場合（氏名相違と標準報酬月額相違など）は、それぞれ 1 件と計上。したがって、表の数値は人数（オンライン記録数）ベースの数値ではない。
- (注 2) 基金番号相違の場合などの年金額に影響しないケースを含む。
- (注 3) 基金などから年金機構へ送付された時点で、既に被保険者記録が訂正されており不一致が解消されていたもの、審査の過程で不一致が無いことが判明したため返戻したもの、などである。
- (注 4) 第二次審査の結果も踏まえた最終結果については確定した時点で別途公表予定。

## (2) 基金突合せにおけるサンプル調査

厚生年金基金の加入状況に関する記録が国と基金で相違する事案の実情を把握するため、年金機構ではサンプル調査を行った。

まず、平成 22 年 9 月の 4 週間に基金記録と国記録で何らかの不一致があるとして厚生年金基金及び

企業年金連合会から機構が調査依頼を受けたもの全件（49,543件）を分析した。その結果、3,187件（全体の6.4%）が基金加入状況の記録に違いがある事案、そのうち代行部分を二重に給付している可能性のあるものが618件（全体の1.2%）、どちらからも給付していない可能性のあるものが2,569件（全体の5.2%）であった。

このため、基金加入状況記録の相違を補正した場合の年金額への影響を把握するため、平成23年4月に最近の事例から二重給付100件、不支給99件を抽出して影響額を算出した。

また、その際、それぞれの事案がどの程度の件数があるかの粗い試算も行った。

その結果は、＜図表3-14＞のとおりである。

＜図表3-14＞ 基金加入状況記録の相違を補正した場合の年金額への影響

－ 事案①・事案②とも、年増減額（年額）1万円以下のものが7割程度を占める。－

		件数	基金加入状況 記録相違月数 中央値（平均）	増減額（年額）		
				中央値（平均）	最高額	最低額
事案① （二重給付）（注）	受給者	76件	7月（13.7月）	▲3,820円 （▲15,590円）	▲161,500円	▲128円
	被保険者	24件	4月（7.3月）	▲2,300円 （▲6,510円）	▲51,750円	▲128円
事案②（代行部分 不支給）（注）	受給者	68件	7月（19.5月）	2,450円 （22,200円）	813,987円	195円
	被保険者	31件	9月（34.9月）	11,500円 （54,280円）	461,416円	734円

（注）事案①の見込み件数（粗い試算）は約3.1万件（不一致件数全体260万件×1.2%）うち受給者数約1.2万件 被保険者数約1.9万件

事案②の見込み件数（粗い試算）は約13.5万件（不一致件数全体260万件×5.2%）うち受給者数約5.0万件 被保険者数約8.5万件

なお、不一致件数全体「260万件」は、厚生年金基金加入履歴を有するオンライン記録約4,000万件的うち、被保険者記録と基金記録の不一致率6.4%（企業年金連合会における不一致率：平成22年5月13日時点の速報値）として機械的に算出したもの。

### ③ “代行返上” 基金における、不一致の背景と記録突合の再申出

「厚生年金基金の代行返上」とは、法人として設立した厚生年金基金を解散し、それまで代行していた厚生年金の報酬比例部分の一部に関する年金業務を、厚生年金本体（＝国）に返上することである。

この厚生年金基金の代行返上は、平成15年度から開始された。平成24年度末現在で、847基金が代行返上を行っている。代行返上の際には、各基金において、国の被保険者記録と基金記録の突合せを行い、その結果を基に国記録又は基金記録が訂正されている。

さらに、代行返上後に記録誤りがあったことが判明した場合には、代行返上した基金の承継基金(注1)などからの申出により、記録の再整理とこれに基づく最低責任準備金(注2)の精算を行う仕組みが設けられている。

（注1）厚生年金基金が解散した場合に、代行部分を除いた上乘せ部分の支給義務を引き継ぐ企業年金のこと。

（注2）厚生年金基金が代行返上した場合に国に移換すべき額のことであり、「非継続基準の財政検証」に用いられる代行部分の債務である。

平成15年度に代行返上が始まった当初は、記録突合せにおいて正誤を判断する判断資料は、旧社会保険事務所長の決定通知書の写しのみであったために、代行返上の際の基金記録と国記録との突合せが、

必ずしも十分ではなかったと考えられる。

平成 22 年以降の代行返上に際しては、このほか、基金の規約認可書の写しや事業所の人事記録、給与記録など、より広い範囲の判断資料が必要とされたので、基金記録と国記録との突合せにおける不一致が減少してきている。

これを踏まえ、平成 24 年 7 月の通知により、代行返上時においては、国・基金記録突合事業と同じ範囲の判断資料を用いることができるように、見直しが行われた。

さらに、既に代行返上を行った基金についても、国・基金記録突合事業で認められている範囲の判断資料があり、かつ、国記録が高くなるケースについて、承継基金などからの申出による記録の再整理を行うこととされ、平成 24 年 9 月末までに、6 承継基金から再整理を希望する旨の申出があった。なお、これら 6 承継基金から平成 25 年 10 月末までに 89 件の再整理依頼の提出が行われた。

#### (4) 基金突合せによる回復額とその内訳

繰り返しになるが、以上の取組により記録が訂正され回復された件数と回復額の合計は、＜図表 3-15＞のとおりとなる。

＜図表 3-15＞ 基金突合せに関する記録の回復状況

	回復件数	年金額回復額合計（年額）
ア) 国給付の回復（平成 24 年 1 月～平成 25 年 9 月に増額再裁定されたもの）	5.5 万件	32,397.1 万円
イ) 基金給付の回復（連合会で平成 23 年 4 月～平成 25 年 9 月末までに増額再裁定されたもの）	3.6 万件	8,937.7 万円

（説明 1） 国給付の回復は、年金受給者で増額となり再裁定が行われた件数を計上している。

（説明 2） 上記イのほか、個別の厚生年金基金分における年金額回復状況を合計で粗く推計すると、件数は 2～3 万件、回復年額合計は約 1 億円と見込まれる。

#### (5) 再発防止策と今後の課題（厚生年金基金への情報提供）

基金突合の状況を踏まえ、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関する情報（具体的には、年金機構に事業主から提出された届書など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こととされている（第 10 章参照）。

### 3-6. 共済年金と厚生年金・国民年金との連続性の不備などの問題

共済記録に関しては、公的年金共通の基礎年金番号が導入された平成 9 年 1 月以降は、共済組合などから年金機構に、基礎年金番号が付番された組合員に関する記録が提供されているが、記録自体は共済組合

などが管理主体となっていて即時に確認することができないこともあり、国民年金・厚生年金の資格取得又は資格喪失時に、共済記録を直接確認することが難しい状況となっている。

また、共済組合などの組合員となった際にも、その方が持っている基礎年金番号を即時に確認することができない。

このような制約から、各制度で異なる基礎年金番号が付番されることなどがあり、＜図表 3-16＞のような事例が、見受けられる。

＜図表 3-16＞ 記録の連続性の不備の事例

① 期間漏れ（医療従事者などにみられるケース）

本人の履歴	H8.4 △ 県立病院（正職員）	H10.4 △ 国立病院（パート）	H12.4 △ 国立病院（非常勤）	H14.4 △ 国立病院（正職員）
基礎年金番号 A		H10.4 △ 国年	H12.4 △ 厚年	H14.4 △ 共済（国共済）
基礎年金番号 B	H8.4 △ 共済（地共済）	H10.4 △		

※ 基礎年金番号 B の申出が無かったため、基礎年金番号 A が付番された。

② 期間漏れ（学校関係者などにみられるケース）

本人の履歴	H4.4 △ A 県 A 小学校 （非常勤）	H6.4 △ A 県 B 小学校 （代用教員）	H8.4 △ B 県 C 小学校 （非常勤）	H10.4 △ B 県 D 小学校 （代用教員）
基礎年金番号 A	H4.4 △ 厚年	H6.4 △	H8.4 △ 厚年	H10.4 △ 共済（地共済）
共済過去記録 B		H6.4 △ 共済（地共済）	H8.4 △	

※ 本人の共済組合など加入の申出なし、又は、共済組合（支部）間の連携が不十分なため共済過去記録 B が基礎年金番号 A に収録されなかった。

(1) 個々の是正策や対応処理

第 1 に、共済記録の基礎年金番号も含めその重複付番については、年金機構では、氏名・生年月日・性別・住所の 4 項目が一致する方について解消を進めており、平成 24 年度及び平成 25 年度には、氏名・生年月日・性別の 3 項目が一致する方について解消するための作業を行っている。また、平成 25 年 2 月からは、重複付番の調査対象記録の範囲に共済過去記録(注)を含める、などの対策が講じられている。

(注) 「共済過去記録」とは、平成 9 年の基礎年金番号導入前に官公庁などを退職して、共済組合員でなくなっている方の記録のうち、基礎年金番号に統合されていない共済記録のことである。

第 2 に、共済過去記録の基礎年金番号への統合については、共済過去記録と基礎年金番号との名寄せを行った上で、基礎年金番号と結び付く可能性がある方に「共済組合加入記録確認のお知らせ」（茶色

便)を送付し、ご自身の共済記録であるか確認をお願いした(平成21年3月、平成25年3月、計約134万人に送付)。このご確認の回答に基づいて、共済過去記録が基礎年金番号に統合されている。

また、ねんきん特別便などで共済記録の申出があったもの、共済組合などにおいて年金裁定・本人申出などにより基礎年金番号が結び付いた共済過去記録についても、基礎年金番号へ統合されている。

なお、ねんきん特別便及び茶色便を送付した顧客から共済記録の確認依頼があったものにつき、老齢基礎年金の年金額の基礎となっている共済期間と共済組合などから提供のあった共済記録が、不一致となる事例が幾つか確認されている。

その原因について調査したところ、その大部分は年金機構側の入力誤りであり、共済期間は、本来は合算対象期間(いわゆる“カラ期間”)として入力すべきところを、誤って基礎年金額の算定対象期間として入力していた。これらが29件判明しているが、いずれも年金額訂正の対応が行われている。この他にも判明した都度、個別に記録・年金額の訂正などの対応が行われている。

## (2) 今後の対応

年金事務所の窓口における年金相談の際には、共済記録を含めてすべての年金加入記録の確認手順が必要となるが、これは改めて整備された(第10章参照)。しかしながら、共済記録の確認についての、年金事務所の窓口の対応が十分でないという声もあることから、更なる確認手順の徹底が望まれる。

とりわけ、基礎年金番号の正確性維持という実務上の重責を担っている年金機構にとっては、近く予定されている被用者年金の一元化や個人番号制度の実施も視野に入れた、共済制度との緊密な連携が必要となる。

なお、すべての年金制度の加入履歴が容易に確認できる仕組みの一環として、被用者年金一元化法施行後には、ねんきん定期便に共済記録を掲載することが、予定されている。

### 3-7. 脱退手当金の支給事実が確認できないケースへの対応について

脱退手当金とは、厚生年金の加入者が短期間で退職して、その後に厚生年金に再加入する予定が無い場合などでは、納付済みの保険料の掛け捨てを幾らかでも軽減するために支払われる一時金である(注1)。したがって、脱退手当金を受給してしまうと、その対象となった厚生年金の加入期間は年金給付に反映されなくなる。

しかし例えば、勤務先の事業主が、厚生年金からの脱退手当金を代理受領(注2)して、「会社からの退職金の変わりにその代理受領した脱退手当金を退職金として支払う」という事例が、かつてかなり見受けられた。そうなるとご本人は、脱退手当金を受け取ったという認識が無いままになってしまう。

また、このような脱退手当金自体の問題とは異なる問題として、脱退手当金の支給に際しては、その前の厚生年金の加入期間をすべて計算しなければならないのに、確認ミスによって、その一部だけが“まだ

ら模様”（注3）のように、脱退手当金の受給の対象期間となっている問題がある。この件に関しては、その通知の実施状況と解消策なども含め、後述する。

- (注1) 基本は、昭和16年4月1日以前に生まれた人で、60歳になったなどで今後被保険者になることがなくなった時点で、被保険者期間が足りないため「年金をもらえない」となった方に支給される制度。昭和60年改正で、脱退手当金制度は廃止されている（経過措置を除く）。
- (注2) かつて、特例の脱退手当金制度が存在し、「昭和40年6月1日から昭和53年6月1日までの間に第二種被保険者（厚生年金加入の女性）の資格を喪失した人で、被保険者期間が2年以上あるとき」は申出により脱退手当金を支給された。当時の社会状況を踏まえる必要があるが、結婚退職時などに、事業主側が退職する従業員のために自主的に手続を行ったケースもあった様子。本人に脱退手当金の手続をした記憶が無い、というケースにつながるものである。
- (注3) この“まだら模様の脱退手当金”となっている記録は、複数の事業所に勤務して退職した際に、退職時点の事業所での厚生年金の加入期間のみで脱退手当金を申請し支給を受けている場合に、よく見られるケースである。この場合、脱退手当金受給に対応していない加入期間については、記録回復が行われることとなる。

## (1) サンプル調査の結果

旧社会保険庁（結果公表時は年金機構）は、「脱退手当金の支給日より前に脱退手当金の計算の基礎とされていない厚生年金被保険者期間がある記録」について、実際に脱退手当金が支払われていたかどうかなどの経緯を調べるため、該当記録の約19万件から2,000件（受給者1,500件、受給者以外500件）のサンプルを抽出し、本人への聞き取り調査や事業所への調査を行った。

調査結果は以下のとおりで、支給を受けた（「受けたと思う」を含む）方が約7割であったが、ご自身で請求されたかどうかでは、事業所を通じて支給を受けた方、それも委任状を書いていない、又は覚えていない、という方が相当程度いることが判明した（平成22年7月の年金記録回復委員会で報告）。

### □実際に脱退手当金の支給を受けたか？

- |            |      |         |
|------------|------|---------|
| ・支給を受けた    | 933人 | (69.9%) |
| ・支給を受けていない | 143人 | (10.7%) |
| ・覚えていない    | 259人 | (19.4%) |

### □どのように脱退手当金の支給を受けたか？

- |                  |      |         |
|------------------|------|---------|
| ・自分で請求して直接支給を受けた | 439人 | (32.9%) |
| ・事業所を通じて支給を受けた   | 331人 | (24.8%) |
| ・覚えていない          | 163人 | (12.2%) |

### □脱退手当金の請求や受取について委任状を書いたか？

- |             |      |         |
|-------------|------|---------|
| ・委任状を書いた    | 24人  | (1.8%)  |
| ・委任状は書いていない | 106人 | (7.9%)  |
| ・覚えていない     | 201人 | (15.1%) |

## (2) 個々の是正策や対応処理（脱退手当金の支給事実の確認）

厚生年金の記録に脱退手当金の支給の記録が記載されている方のうち、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を、厚生労働省の指示により年金機構が平成 22 年 9 月、約 14.3 万人の方に送付した。

これにより、脱退手当金を受けていないとして、平成 25 年 4 月末時点で 4,578 件（注 1）の総務大臣への申立てが行われており、その結果は以下のとおりである。

- 年金事務所段階で記録回復されたもの 211 件
- 総務省（第三者委員会）へ転送されたもの 4,150 件（注 2）
- 申立て取下げ 215 件

（注 1）申立て件数とその結果の内訳の合計数との差は年金機構内で処理中の件数。

（注 2）第三者委員会の調査審議を経て記録訂正された件数は把握しておらず不明。

### (3) 再発防止策など今後の対応

脱退手当金制度自体は、既に昭和 60 年の基礎年金制度導入時に廃止されているが、その記録不備への苦情申立ては、引き続き発生している。そこで、平成 22 年 4 月には、さらに迅速な記録回復を図る観点から、先述の「脱退手当金の算定に当たって算定していない期間が判明した案件」（「まだら脱手」と称しているもの）についても、年金事務所段階における記録回復基準を定め運用を開始している（運用状況については第 7 章を参照）。

## 第4章 各種のお知らせ便の郵送による記録の回復

### — ねんきん特別便、ねんきん定期便、グレー便、茶色便などのお届け —

年金記録の「もれや誤り」の是正のプロセスには、次の2通りがある。

その一つは、年金記録をお預かりしている年金機構が「もれや誤り」を探し出し、これをご本人に各種のお知らせ便の形でお届けしてご確認をいただければ、ご本人の記録と確定できるから、そこで始めて記録の訂正を行うという手法、すなわち、“年金機構からのお知らせ便方式”である。

もう一つは、ご自分の年金記録にご不審の念をお持ちの方々から、「自分の△△の期間の記録がもれている、あるいは誤っているようだが、どうもおかしいから調べて欲しい」とのお申出があり、それを受けて年金機構が、オンライン記録や古い紙台帳などを調べた結果で発見できた記録をご確認願ひ、記録の訂正を行う、言わば“ご本人からのお申出方式”である（この“お申出方式”については、第5章の「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の項で、詳しく説明する）。

この年金機構からのお知らせ便方式は、平成19年7月5日に公表された「年金記録に関する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」（いわゆる「政府・与党パッケージ」）で、

□「1. 年金記録の名寄せの前倒し、2. すべての方への加入履歴のお知らせ、（以下略）」と定められたのを受けて、実施されたものである。

具体的には、未統合記録と基礎年金番号記録との名寄せの結果、記録が結び付く可能性のある方に対して、ご自身の加入記録を確認いただく「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」など、オンライン記録に「もれや誤り」があると思われる受給者や加入者に、年金機構からお知らせしたもので、現段階では、恒常的に送付されるねんきん定期便を除いて、ほぼ完了している。

その年金記録の訂正箇所は、該当するの方々から見た場合、

- (i) 国民年金や厚生年金に加入している場合の、記録の「もれや誤り」といった不備
- (ii) 厚生年金の一部を代行して企業年金を支給する厚生年金基金に加入している場合の、厚生年金と厚生年金基金の記録の不一致
- (iii) 勤め先の変更などで、共済年金と国民年金・厚生年金との間を行き来した場合の、両者間の記録の連続性などから見た不備

などがある。

#### 4-1. お知らせ便の送付による「もれや誤り」の確認と是正

この年金機構からのお知らせ便方式では、平成19年12月にスタートしたねんきん特別便を始め、ねんきん定期便、受給者便が相次いで送付された。加えて、「未統合記録の氏名、生年月日、住所などの情報」と「基礎年金番号や住基ネットの情報」と名寄せを行い、同一人の可能性の高い方に記録をお送りして、

確認していただく作業が行われた。これらはそれぞれ、名寄せ特別便とか、封筒の色からグレー便、黄色便と略称している。

これらのお知らせ便には、照会用の回答票が同封されており、「もれや誤り」など気になる記録がある場合には、ご本人から返送いただく仕組みになっている。

当初は、社会保険事務所（現在の年金事務所）などでも、大量の回答票が山積みとなっており、顧客からかかってくる電話への対応に追われる毎日だったが、その後、体制構築を急ぎ処理を進める中で、順次、状況は改善し、対応はおおむね終了している（第3章<図表3-2>参照）。

なお、各種のお知らせ便の送付などによる記録の回復状況については、第6章、第9章を参照していただきたい。

## (1) 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」

ねんきん特別便には「名寄せ特別便」と「全員特別便」の2種類がある。

「名寄せ特別便」は、オンライン上の基礎年金番号に結び付いている記録と未統合記録とを名寄せ(注)して、その結果、未統合記録が結び付く可能性のある方に対して、ご自身の加入記録を確認していただくもので、平成19年12月から平成20年3月までに約1,030万人に送付された（もう一つの「全員特別便」は、次で述べる）。

(注)「名寄せ」とは、両方の年金記録での、氏名・生年月日・性別を突合せしてみて、その三つともが合致するかどうかを確認する作業。

この「名寄せ特別便」では、

□未統合記録と基礎年金番号記録の3情報での名寄せ作業において、両方の記録の氏名・生年月日・性別が一致して、かつ、

□同一人であれば、その方のもと思われる未統合記録とその方の基礎年金番号にひも付いている記録との期間に重複が無いことが確認できた場合(注)に、

未統合記録が結び付く可能性があることを記載した、ご本人の年金加入記録のお知らせをお届けして、その記録に「もれや誤り」が無いかどうかを確認していただいた。

(注)両者の記録に重複期間があれば、別人である可能性が高いからである。

「もれや誤りがある」とのご回答については、記録確認作業が行われ、結果はご本人にお知らせした後、一部の方には電話確認などの「フォローアップ照会」を実施した。

この「フォローアップ照会」は、

□平成20年3月までに年金受給者の方に送付された名寄せ特別便に対して、「訂正無し」とご回答をいただいた方々、及び、

□未回答の方々であって、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が確認された。さらに平成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などの把握や記録の調査も実施され、平成23年3月までにほぼ終了している。

ただ、この名寄せ特別便の送付開始から1か月後に回答状況を整理・分析したところ、「訂正無し」と回答された方についても、記録が結び付く蓋然性が高い方が相当程度おられることが判明したため、年金記録問題作業委員会の助言を得て、平成20年2月送付分から加入履歴のチェックポイントを分かりやすく示した資料を同封するとともに、平成20年1月までに送付した方々についても、加入履歴のチェックポイントを分かりやすく示した資料を同封して再送付することになった。

なお、その再送付の経費約2億円の損失をもたらした、との批判を浴びたことは残念であった。

## (2) 全員特別便

平成20年4月から平成20年10月までの間に、すべての受給者・受給待機者・加入者約9,843万人に、加入記録そのものをお届けして、年金記録の「もれや誤り」を確認していただいた。

上記の名寄せ特別便の対象者とならなかった受給者・加入者に対して、ご本人の年金加入記録を送付し、その記録に「もれや誤り」が無いかどうか確認していただくためのお知らせである。

## (3) 年金記録の確認のお知らせ（黄色便）

未統合記録の約5千万件について、住基ネットや旧姓の氏名変更履歴(注)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「年金記録の確認のお知らせ」（封筒が黄色のことから黄色便と称している）が約262万人に送付され（平成20年6月～平成21年12月）、これに基づき記録の確認作業が行われた。

(注) 氏名が変わった場合には、オンライン記録にその旨の符号をつけるが、その付けられている符号を基に、旧姓などを確認する仕掛け。

また、平成23年8月に成立した「国民年金及び企業年金等による高齢期における所得の確保を支援するための国民年金法等の一部を改正する法律（年金確保支援法）」（平成23年法律第93号）により、3年間の時限措置として過去10年にさかのぼって国民年金の保険料の納付が可能となった。

これを受け、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も、年金受給に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成立したことを考慮し、住基ネットとの突合せにより、持ち主の可能性が高い加入期間が10年未満の方（約44万人）についても、黄色便が送付された（平成24年6月～平成24年7月）。

## (4) 年金加入記録の確認のお知らせ（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や船員保険の旧台帳記録(注)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、「年金加入記録の確認のお知らせ」（封筒の色にグレーを使用したことからグレー便と称している）が送付され、記録の確認作業が行われた（平成20年5月）。

(注) 旧台帳記録とは、昭和 32 年 10 月以前の記録について、個人別に、旧社会保険庁で集中管理していた約 1,466 万件の記録をいう。

また、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、個別に確認作業が実施された（平成 24 年 3 月～）。

## (5) ねんきん定期便

すべての現役加入者の方に対し、平成 21 年 4 月から、年金加入期間、保険料納付額及び年金見込額など(注 1)が、毎年の誕生日(注 2)に恒常的に送付されている。そこで「もれや誤りがある」との回答をいただいたものには、記録の確認作業が行われ、結果はご本人にお知らせしている。

(注 1) そもそもねんきん定期便は、平成 16 年の年金制度改正に際し、諸外国の例（スウェーデンのオレンジターなど）にならい、加入者に対し、保険料納付の実績や将来の給付に関する必要な情報を、分かりやすい形で通知することとされた（国民年金法第 14 条の 2 及び厚生年金保険法第 31 条の 2）ことによる。

(注 2) 平成 21 年度は全加入者について、年金加入期間、年金見込額及び全加入期間の標準報酬月額及び保険料納付状況を通知した。平成 22～24 年度は、節目年齢（35 歳・45 歳・58 歳）の方には、上記平成 21 年度と同様の内容で、節目年齢以外の方には、標準報酬月額及び保険料納付状況について直近一年分を通知。なお、平成 25 年度からは、年金支給開始年齢の引上げにより、節目年齢のうち 58 歳が 59 歳に変更となった。

このねんきん定期便については、平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度からは、保険料の納付状況などの確認したい事項を、目に入りやすく、分かりやすくするため、レイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着ハガキ形式に変更された。

また、国民年金については、保険料の未納などの情報や将来の年金見込額も掲載されており、このねんきん定期便を契機に、保険料納付率の向上につながっていくことも期待される。

さらに、厚生年金については、保険料算定や年金額計算のベースとなる標準報酬月額も掲載されており、仮に事業主が過誤（又は故意）で、標準報酬月額を低くして年金機構へ提出（これにより事業主の納める保険料も低くなる）していても、ご本人がチェックできることになった。

あわせて、既述のようにねんきん定期便の形式も、節目年齢以外の場合はハガキ形式にして見やすいものとするような工夫も、平成 24 年度から実施されている。

なお、前述の節目年齢の方々には、従来どおり封書形式で、全加入期間の標準報酬及び保険料納付状況が送付されている。

なお現在のねんきん定期便では、共済組合に加入した期間については未加入期間として表示されているだけであって、ねんきん定期便の受領者からは、共済組合などの加入期間などの情報も記載したものを一緒に送ってほしい、とのご要望が多かった。「被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（被用者年金一元化法）」（平成 24 年法律第 63 号）の施行後（平成 27 年 10 月）は、現に厚生年金及び国民年金に加入している方に共済組合などの加入期間がある場合は、共済組合などから提供される加入期間などの情報を記載し、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。

## (6) 厚生年金加入記録のお知らせ（受給者便）

厚生年金の受給者などに対して、標準報酬月額の情報を含むお知らせが送付され（平成 21 年 12 月～平成 22 年 11 月に約 2,632 万件）、標準報酬月額及び資格期間に「もれや誤り」が無いかを、ご本人に確認していただいた。

「もれや誤りがある」との回答をいただいたもの約 88 万件は、記録の確認作業が行われ、結果がご本人に送付されている。

## (7) 共済組合などの加入記録についての確認のお知らせ（茶色便）と共済過去記録の基礎年金番号への統合

平成 9 年の基礎年金番号導入前に退職して、共済年金の組合員でなくなっている方(注)には、基礎年金番号の付いていない記録をお持ちの方々がおられるので、共済組合の年金記録と年金機構の記録との連続性などから見て不備がある場合、その是正を図るものである。

(注) このような方々の持っている公務員などの共済年金記録が、「共済過去記録」と称されている。

平成 19 年 7 月 5 日の「年金業務に関する政府・与党連絡協議会」において取りまとめられた「年金記録に対する信頼回復と新たな年金記録管理体制の確立について」に基づき、平成 9 年の基礎年金番号導入前に退職して共済組合員でなくなっている方の共済記録のうち、平成 19 年 7 月時点で基礎年金番号に統合されていない 198 万件の記録（以下「共済過去記録」という）については、この茶色便や特別便などにより基礎年金番号への統合が進められてきた。

その方々の共済年金記録のうち、基礎年金番号に統合されていない記録を共済組合などから提供を受け、その記録と基礎年金番号記録の 3 情報（氏名・生年月日・性別）で名寄せの結果、その記録が基礎年金番号に結び付く可能性のある受給者や加入者約 134 万人に「共済組合等加入記録の確認のお知らせ」（封筒の色が茶色であることから茶色便と称している）が送付され（平成 21 年 3 月）、記録の確認作業が行われた（＜図表 4-1＞参照）。

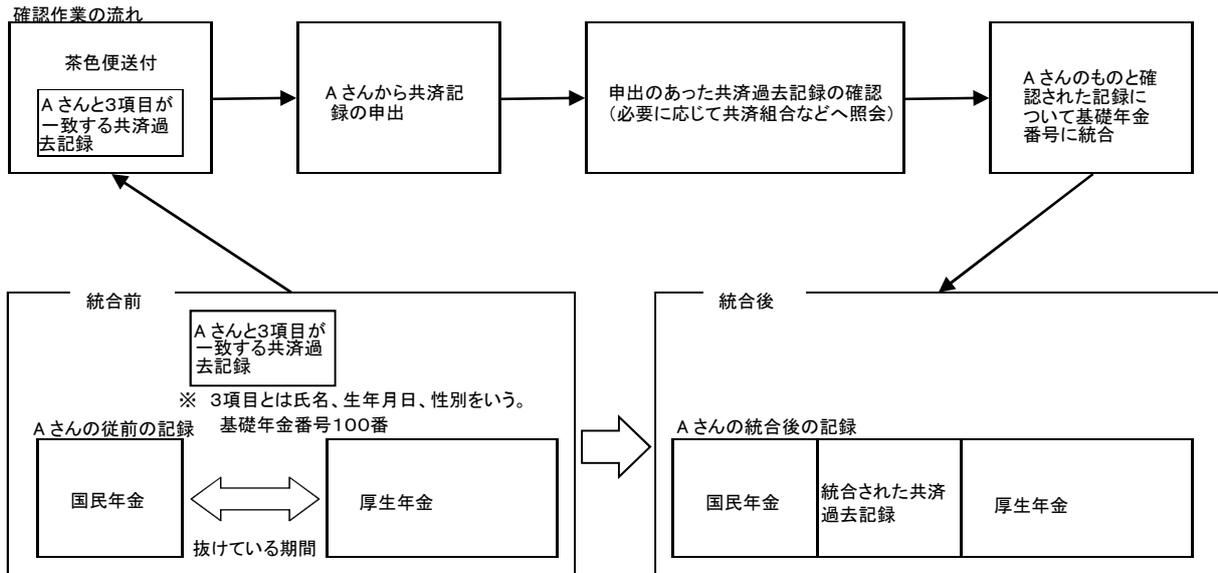
これらにより、平成 25 年 3 月末現在で 123.4 万件（全体 198 万件の 62%）の記録の統合が行われた。

茶色便を送付したにもかかわらず、回答をいただいていない 22 万件について、既にねんきん特別便などで回答いただいている方などを除外した上で、再度 18 万件が送付された（平成 25 年 3 月）。

また、未統合である共済過去記録の 77 万件のうち、氏名変更履歴で名寄せした基礎年金番号に未統合の共済過去記録と同じ共済記録がある方を除外した 13 万件の茶色便が、別に送付された（平成 25 年 3 月）。

なお、平成 25 年 4 月から 9 月に茶色便の再送付などによる共済記録の申出は 12.5 万件であり、基礎年金番号への統合が進められた結果、平成 25 年 9 月末現在で 135.5 万件（全体 198 万件の 68%）の記録の統合が行われた。

＜図表 4-1＞ 共済組合等の加入記録についての確認のお知らせの流れ



## 4-2. 各種のお知らせ便の未回答と未到達の多さへの対応

これら各種のお知らせについては、送付数の4～5割の方々がお回答をお寄せくださり、いずれもそれなりの期待効果を見せてはいるが、残りは、未回答と未到達であり、その多さが対応すべき課題であった。

### (1) 未回答の多さへの対応

送付者に対する未回答者の比率は、これまでの累計送付数での平均値は23.1%(注)になっている。

(注) 未回答率=未回答数 2,633 万件÷延べ総送付数 11,382 万件(ただし、ねんきん定期便及び受給者便は除く)  
≒ 23.1% (うち、ねんきん特別便を除けば、未回答率=162 万件÷509 万件≒ 31.8%)

その原因として考えられるのは、「年金記録が気になる方」の記録のかなりの部分が回復できていることや、ご本人の失念、関心の低さ、お知らせの分かりにくさなどがある。また、未開封の封筒をそのまま窓口を持参される方が、特に高齢者に多い。

そこで年金機構としては、できるだけ分かりやすい文書とするため、定期的に外部から「文書モニター」を募集し、このモニターの方々と年金記録回復委員会の委員による、各種のお知らせ便の表現方法の改善が行われた。

その代表例が、お知らせ便に対してご確認をいただいた結果の回答書面につき、ターンアラウンド方式(ご回答願うべき事項の大部分をあらかじめ選択肢も含め印字しておく方式)の採用である。

ただ、このターンアラウンド方式も含め、お知らせの内容改善には、コンピュータ印字の場所や字数にシステム面の制約があることから、システム面の補修と歩調を合わせざるを得ない、というもどかしさがあったことは否めない。

また、ねんきん特別便にご回答の無い方のうち、加入者には平成 23 年 4 月から、ねんきん定期便を使って回答のお勧めをしている。

## (2) 未到達率の高さと住基ネットとの照合

送付者に対する未到達者の比率は、これまでの累計送付数での平均値は 2.3%(注)になっている。

(注) 未到達率=未到達数 257 万件÷延べ総送付数 11,382 万件(ただし、ねんきん定期便は除く)≒ 2.3%  
(うち、ねんきん特別便を除けば、未到達率=21 万件÷509 万件≒ 4.0%)

このため、各種のお知らせ便の未到達となっていたものについて、以下のように、極力直近の住所を把握し、各種便の再送付が行われた。

- 受給者便の未到達の方に対し、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、改めて送付された(平成 24 年 2 月)。
- ねんきん特別便及びねんきん定期便が未到達となっている方のうち、住基ネットとの突合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基に、ねんきん定期便が再送付された(平成 24 年 3 月及び平成 25 年 3 月)。
- 黄色便や、無年金見込み者・未請求者関係のお知らせの未到達の方に対し、住基ネットから提供を受けた直近の住所情報を基に、改めて確認のお知らせ便が送付された(平成 25 年 3 月)。

### 4-3. 各種のお知らせ便に関する 処理作業の正確化・効率化策

平成 20 年 4 月からのねんきん特別便、平成 21 年 4 月からのねんきん定期便の送付を始めとして、加入者・受給者の全員に、各種のお知らせ便を郵送してきた。

しかしながら、住所変更の届出漏れなどに起因する郵便物の未到達、受領者からの未回答や不正確な回答なども多数ある。

特に、各種のお知らせ便送付後の、迅速な回収作業、返信処理の滞留、他人記録の統合ミス、黄色便における事業所不一致による統合ミス、再裁定の遅延など、現場作業の進捗管理に留意した点は、以下のとおりである。

#### (1) 年金事務所における確認作業の滞留の管理

年金記録問題への対応の実施計画(工程表・平成 22 年 3 月 26 日の日本年金機構理事会決定)において、「25 年 3 月以前に受け付けた一般の資格照会、ねんきん特別便、ねんきん定期便、黄色便及び受給者便については、25 年 9 月末(処理困難ケースについては 25 年 12 月末)までを目途に確認作業を行う。」とされたことを受け、年金機構の本部が、毎月、年金事務所からの実績報告を受けることにより、年金事務所における確認作業の滞留が起こらないよう管理している。

## **(2) 年金事務所における記録統合に関するミス（他人記録の統合など）を防ぐための対応**

ねんきん特別便が受給者・受給待機者・被保険者に送付されることにより、記録照会の申請が増加することが見込まれたため、平成19年12月に、旧社会保険庁において「未統合記録の確認に関する判定基準書」を作成し、統一的な運用を指示し、記録統合に関するミスの防止を図った。

## **(3) 黄色便における「記録の統合ミス」への対応**

平成21年11月、黄色便に対する回答を受けて行う記録統合業務について、一部の方の記録に事業所名称が一致していないにも関わらず、誤って別人の記録を統合していたことが、顧客からのご指摘により判明した。

これを受け、誤って統合した記録を削除するとともに、職員が顧客のご自宅を訪問するなど、お詫び文と回答票を持参の上、直接お詫びした。さらに、再発防止策として、事務処理を委託していた民間事業者に対し、審査手順の再研修や複数人による品質管理の徹底を指示するとともに、職員による品質検査方法の見直しなどを実施した。

## 第5章 ご本人からの“確認のお申出”による記録の回復

### — 少しでも多くの“顧客との接点”の確保 —

年金記録問題が社会問題化した中で、顧客からの相談にどう対応していくかも、大きな課題であったが、年金機構の努力もあり、年金相談を受ける窓口としては、対面相談・電話相談・「ねんきんネット」が整ってきて、旧社会保険庁時代とは様変わりとなってきている（顧客満足度については[説明資料 21]参照）。

旧社会保険庁時代の顧客対応では、窓口対応でも、電話対応でも、「木で鼻をくくったような返事しか…」というお叱り、あるいは「もう一言を付け加える親切さが足りない…」とのご指摘が、非常に多かった。

この反省から次のような具体策を徹底するように、年金記録問題作業委員会における年金機構発足直前からの指摘により、それなりの改善を見せてきている。

□年金機構発足後は、「お客様へのお約束 10 か条」を、接遇上の基本とする（[説明資料 19]参照）。

□年金事務所の顧客モニター会議、外部機関による覆面調査、顧客アンケートなどによるサービス改善への取組を行う。

またご本人以外の方が、代理人として相談をなさる場合も多い。このような場合の取扱い手続が従来やや曖昧であったので、「個人の顧客に対する、本人確認と代理人の取扱い」につき、年金記録回復委員会の審議を経て、次のように定めた。

□法定代理人の範囲及びご本人が障害者又は介護施設などの入居者で、ご本人による相談が困難な場合などの取扱いを整理して、マニュアルに統一的に記述し、取扱いの統一化を図る（平成 24 年 7 月実施）。

さらに、年金相談につきご協力をいただけるところも、全国社会保険労務士会連合会はもとより、各自治体などに着実な拡がりを見せてきている。

このような環境整備を背景に、以下、それぞれの分野での対応状況を見てみる。

### 5-1. 相談体制の充実

年金機構での相談窓口としては、第 1 の窓口が対面相談、第 2 が電話相談、第 3 がインターネットの活用による「ねんきんネット」と位置付け、それぞれ次のような対応を実施している。

#### (1) 対面での相談窓口の状況

現況は、年金機構の、全国 312 か所の年金事務所の窓口、地方都市などの遠隔地域における臨時出張相談所の開設のほか、全国社会保険労務士会連合会に業務委託をしている全国 51 か所の「街角の年金相

談センター」及び全国 21 か所の「街角の年金相談センターオフィス」となっている。

また、年金事務所及び年金相談センターにおいて、平成 19 年 12 月から一般相談窓口(ブース)に加え、会議室などに記録相談専用の常設窓口(ブース)を順次設置し対応が行われるとともに、ピーク時の平成 20 年度においては臨時の相談窓口(882 ブース)が設置され、年金記録の相談が行われてきた。

なお、平成 23 年度からは記録相談が落ち着いてきたことを踏まえ、常設の記録相談窓口(ブース)は順次に、一般相談窓口(ブース)への転換が図られている（<図表 5-1>参照）。

このほか、出張相談については、平成 19 年 6 月から同年 7 月にかけて北海道、宮城、埼玉、東京、愛知、大阪、広島、香川、福岡の 9 都市において、繁華街やターミナル駅などの顧客が多く集まる場所で臨時相談窓口が設置されるとともに、平成 19 年 12 月から平成 20 年 3 月までの間は、全市区町村を対象に原則 2 回以上出張相談所が開設された（<図表 5-2>参照）。また、平成 20 年 3 月から各都道府県社会保険労務士会への業務委託が行われた（<図表 5-3>参照）。なお、旧地方社会保険事務局においては、幹部を含む職員による、「年金記録問題に関するチラシ」の街頭配布も実施された。

<図表 5-1> 年金事務所の記録相談専用窓口(ブース)の状況

	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
ブース数	-	882	312	327	214	195
相談件数	102.1 万件	578.0 万件	134.1 万件	67.5 万件	31.8 万件	24.3 万件

(説明) ブース数の平成 19 年度はデータなし。また、平成 20 年度は常設ブース 273 ブースに加え臨時ブースを 609 ブース増設。

<図表 5-2> 年金事務所が行う出張相談の状況

	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
開設回数	12,597 回	8,346 回	6,759 回	6,006 回	5,829 回	5,039 回
相談件数	42.2 万件	32.9 万件	18.2 万件	14.1 万件	12.0 万件	10.1 万件

<図表 5-3> 社会保険労務士会委託の出張相談の状況

	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
開設回数	457 回	4,430 回	2,604 回	6,006 回	1,952 回	1,248 回
相談件数	0.4 万件	3.5 万件	1.1 万件	14.1 万件	0.8 万件	1.0 万件

(説明) 平成 20 年 3 月から実施。

年金事務所における窓口での待ち時間は、平成 19 年 12 月からのねんきん特別便の送付に伴い、顧客が窓口へ殺到し、急激に待ち時間が長くなった。特に、平成 20 年 4 月のピーク時には 1 時間以上の待ち時間が 228 か所発生し、中でも大都市部の一部の事務所では 5 時間以上の待ち時間が発生した。なお、年金事務所相談窓口の待ち時間も記録問題が落ち着いてきたこと、職員体制の充実を図ってきたことなどにより大きく改善してきている（〔説明資料 20〕参照）。

このため、平成 19 年度から記録相談の専用窓口の設置（ピーク時 882 窓口）、平成 20 年 3 月から各都道府県社会保険労務士会への業務委託による出張相談所の開設（平成 20 年度 4,887 回開設）、平成

19年6月から順次、記録相談専用の臨時のコールセンター（ピーク時最大1,280席）が設置された。

## (2) 電話での相談窓口の状況

年金記録問題に関しては、電話でのご照会も非常に多い（＜図表5-4＞参照）。

この対応については、電話対応を専門的に行う民間事業者への業務委託も活用し、その充実と対応の効率化策が以下のように行われてきた。

- 平成19年6月～平成20年3月 臨時相談電話ダイヤル（最大990席）
- 平成19年12月～平成21年3月「ねんきん特別便専用ダイヤル」（最大1,280席）
- 平成21年4月～平成23年3月「ねんきん定期便専用ダイヤル」（最大800席）
- 平成23年4月～平成25年9月現在「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」（最大130席）

＜図表5-4＞ 記録相談専用コールセンター応答実績(注1)

	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	平成25年度
総コール数 <sup>④</sup>	1,351.7万件	2,124.4万件	374.1万件	265.8万件	125.7万件	140.8万件	111.1万件
応答件数 <sup>⑤</sup>	416.6万件	894.3万件	346.2万件	246.0万件	114.3万件	98.3万件	77.7万件
応答率 <sup>⑥</sup> (注2)	30.8%	42.1%	92.5%	92.5%	90.9%	69.8%	69.9%

(注1) 平成24年度は、同25年2月から記録再確認キャンペーンによりコールが増大したため、平成25年5月からオペレーター席数を100席から130席に変更。平成25年度は、平成25年10月までの数値。

(注2) 「応答率」<sup>⑥</sup> = 応答件数<sup>⑤</sup> ÷ 総コール数<sup>④</sup> × 100

コールセンターは、年金事務所に次ぐ「第2の窓口」であり、全国に4か所のコールセンター（ねんきんダイヤル3か所、ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル1か所）で常時約930人が、1日平均約22,500本の照会電話を受電している。

顔の見えない応答だけに、応答知識レベルの向上に努めるとともに、顧客満足度の向上及び年金事務所・事務センターへの逆流防止について、次のような取組を実施しており、相応の評価を得ている。

### ① コールセンターの応答率の増加に対する対応

コールセンターの応答率の増加対応策としては、コールセンター側での音声案内ガイダンスによる、比較的コール数が少ない日への架電案内や各種のお知らせ便の分散発送など、コール数の集中化に伴う複数回架電の回避と、各種通知書の再交付依頼や申請書の送付依頼などの、事後処理に要する時間の短縮による応答件数の増加を図った。

なお、平成25年1月以降の「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の実施に伴い、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」への電話が急増し、従来90%以上だった応答率が大きく低下したため、週一回発送だった「年金記録確認のお願い」ハガキの送付を週三回に分散発送するとともに、同年5月から、ブース数を100席から130席へ増設した。

### ② 電話応答の際の履歴作成の省力化

電話応答の際の手作業により行われる履歴作成の省力化のために、入力作業の簡便化などによって

作業効率の向上を図るとともに、高難度事例のパターン化や、応答スキルの向上策(注)とそのため顧客への満足度アンケート調査などを実施した。

(注) 例えば、「即時の返答不能な難問回答集」の常時更新と、全オペレーターとの共有などで、電話裁きの巧拙が、事務所窓口の混雑緩和に大きく影響することから、コールセンターの質の向上が喫緊の課題であったことへの対応。

### ③その他の対応

その他コールセンターへの電話そのものを減少させるため、「ねんきんネット」やホームページでの情報提供の充実、分かりやすい文書作りを行うとともに、扶養親族等申告書、源泉徴収票などの通知発送による電話集中期に、機動的にブース数を増加させるなどの対応を実施してきている（＜図表 5-5＞参照）。

＜図表 5-5＞ 一般相談コールセンター応答実績(注1)

	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	平成 25 年度
総コール数 <sup>④</sup>	960.6 万件	909.8 万件	690.7 万件	677.6 万件	546.6 万件	252.1 万件
応答件数 <sup>⑤</sup>	259.4 万件	403.1 万件	395.2 万件	407.2 万件	430.0 万件	214.1 万件
応答率 <sup>⑥</sup> (注 2)	27.0%	44.3%	57.2%	60.1%	78.7%	84.9%

(注 1) 平成 20 年度は、3ヶ所のコールセンターのナビダイヤルによる統計が可能となった平成 20 年 8 月からの数値。

(注 2) 「応答率」<sup>⑥</sup> = 応答件数<sup>⑤</sup> ÷ 総コール数<sup>④</sup> × 100 平成 25 年度は、平成 25 年 10 月までの数値。

なお、平成 26 年度以降、新たな制度改正が累次で実施されるため、これの研修に努めるとともに、非定型的な質問に対しても、必要に応じ年金機構本部担当部署に問い合わせるなどにより、的確・迅速な対応を図ることが必要である。

## (3) 進化してきた「ねんきんネット」

年金機構は、情報通信技術の活用による「ねんきんネット」を、年金事務所、コールセンターに次ぐ第 3 の情報提供サービスの柱と位置付けて取り組んできている（＜図表 5-6＞参照）。

この「ねんきんネット」は、年金機構のホームページから容易に利用できるものであり、当初は、インターネットを使っての「手軽な年金記録確認」からスタートした。例えば保険料の納付状況の確認であれば、送られて来るねんきん定期便を見る代わりとしての提供サービスであった。

今後は、諸外国の例にみるように、情報通信技術を最大限に活用していくことが、情報の瞬時性や付加情報の添付といったサービス向上の観点からも、また、年金機構側の事務の効率性といった観点からも、極めて重要である。

このような観点から、具体的には、個人の自宅や年金事務所、市区町村窓口のパソコン端末からの「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
- メールなどによる積極的・効率的な情報提供

などを行うことにより、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

解の向上などを図るために事業を推進していくとともに、年金事務所の混雑緩和や事務センターでの誤処理の防止などの事務の効率化にもつなげていくこととされている。

そのほかの特に改善の期待される事項としては、ネットへの親和性のまだ少ない高齢者でも、持ち主不明記録検索を利用しやすくすることなどが挙げられる。

なお、「ねんきんネット」の新規ユーザへのID発行件数は、平成25年8月末時点で約217万件であり、平成25年2月以降で約72万件、開始時の平成23年2月～平成25年1月末では約146万件、となっている。

<図表 5-6> 「ねんきんネット」の機能拡充

	22年度		平成23年度										平成24年度										平成25年度																				
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3					
機能の概要	1次リリース			2次リリース										3次リリース										4次リリース										5次リリース									
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●年金記録の照会</li> <li>●年金未加入の期間等を強調表示</li> <li>●「アクセスキー」によるユーザーIDの即時発行</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>●被保険者の見込額試算</li> <li>●国民年金特殊台帳の死亡者記録の検索</li> </ul>										<ul style="list-style-type: none"> <li>●「ねんきん定期便」の電子化(24.4～)</li> <li>●年金の支払いに関する通知書の電子化(24.6～)</li> <li>●追納や後納等の可能月数と納付額の確認(24.8～)</li> </ul>										<ul style="list-style-type: none"> <li>●持ち主不明記録検索(25.1末～)</li> <li>●電子版「公的年金等の源泉徴収票」(25.1末～)</li> <li>●市町村情報照会システムの統合(25.4～)</li> <li>●年金受給者の見込額試算(25.4末～)</li> </ul>										(平成25年度末から平成26年度にかけて実施予定) <ul style="list-style-type: none"> <li>●年金記録の一覧表示</li> <li>●届書の作成支援</li> <li>●持ち主不明記録検索における検索対象の追加</li> <li>●スマートフォンなどのモバイル機器への対応</li> </ul>									

## 5-2. 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」

年金記録問題の集中処理作業、すなわち、年金記録を名寄せし各種のお知らせ便を送付したり、紙台帳と記録を突合せて必要な訂正を行うという、年金機構として実施し得る集中処理作業は、平成25年度末を目途とすることとされている。

しかし、未統合記録で未解明の約2,112万件の中には、誤った氏名や生年月日などになっているため、名寄せ作業や紙台帳との突合せの対象とならないものが、まだまだ多い。

これらは、旧社会保険庁側で届出を入力する際に「もれや誤り」があったケースもあるが、一部には、就労時に年齢制限があったために実際とは異なる生年月日を届け出るなど、ご本人側の事情で誤りが生じているケースも想定される。また、結婚前の旧姓の記録についても、ご本人から旧姓を申し出たがないと、なかなか見つからないということもある。

### (1) ご本人の記憶の中に埋もれている情報の提供のお願い

こうしたケースについて記録の持ち主を見つけるためには、どうしても、ご本人からの情報提供が必要となる。

ちなみに、平成22年4月以降の2年間で、記録訂正による年金回復額の上位1,000事例について、

その要因を分析したデータによれば、年金記録が新たに発見された原因としては、1)転職などによる複数手帳保有、2)旧姓名、3)氏名（読み仮名）相違、4)生年月日相違の4項目で、全体の約97%を占めている（図表5-7参照）、（〔説明資料18〕参照）。したがって、今後の未統合記録の解明作業では、こうした記憶に心当たりのある方に、自分の年金記録を確認していただき、必要に応じて申し出ていただくアプローチが中心となってくる。

<図表5-7> ねんきん特別便などにより判明した記録の状態（本章5-6参照）

転職などによる複数手帳保有者	837件	36.1%
旧姓名	719件	31.0%
氏名相違（別名・別漢字・フリガナ）	476件	20.5%
生年月日相違（別生年月日含む）	217件	9.3%
報酬訂正・報酬収録漏れ	33件	1.4%
加入期間相違（取得日・喪失日）	16件	0.7%
総務大臣あっせん（第三者委員会）	15件	0.6%
事務所における回復基準に該当	8件	0.3%
計		2,321件

そこで、平成25年1月から、「もれや誤り」が気になる記録について、ご本人から心当たりの記憶を申し出ていただく「気になる年金記録、再確認キャンペーン」が実施されている。

このキャンペーンでは、

- 未統合記録の「ねんきんネット」による検索
- 年金記録の「もれや誤り」が気になる方への確認の呼びかけ
- 生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポート

などの事業が展開されている。

次の<図表5-8>は、キャンペーンで使用しているチェックポイントであるが、記録に「もれ」がある場合に、該当する可能性の高いと思われる事項を列挙している。

また、未統合記録の業種別の分析（第3章3-1参照）を行ったところ、全業種の平均的な発生率と比べて、1)不動産（4.1倍）、2)保険（3.9倍）、3)倉庫・運輸関連（2.6倍）といった業種で未統合記録の発生率が高いことから、未統合記録の多い業種及び未統合記録の発生率の高い業種の情報についても、年金機構のホームページなどで提供されている。このような業種での勤務経験者に、記録確認の呼びかけを企図したものである。

あわせて、市町村の協力を得て福祉の現場で、生活にお困りの高齢者などの方を対象に、年金記録の発見をサポートしている。平成23年4月1日から平成23年9月30日までに公表した「年金額回復の具体的事例（260事例）」を調べたところ、無年金状態からの回復事例が17事例あったが、そのうち生活保護の申請の際に記録が発見されたケースが、4事例も存在した。

また、「公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する

法律（年金機能強化法）」（平成 24 年法律第 62 号）により、受給資格期間が原則 25 年間から 10 年間に短縮される（施行は平成 27 年 10 月予定）こともあり、これまで年金をあきらめざるを得なかったケースでも受給の途が広がっており、市町村の福祉部門との連携により、低所得の高齢者の経済的支援につながるこうした取組が、さらに進められていく必要がある。

<図表 5-8> 「年金記録確認のチェックポイント」（年金機構のパンフレットより）

<p>この期間 働いていなかった</p>	<p><input type="checkbox"/> 学生であったが国民年金に加入していた。</p> <p><input type="checkbox"/> 夫(妻)の扶養家族であったが国民年金に加入していた(昭和 61 年 3 月以前に限ります)。</p>
<p>この期間 働いていた</p>	<p><input type="checkbox"/> 退職後、結婚し姓が変わった。</p> <p><input type="checkbox"/> いろいろな名前の読み方がある。</p> <p><input type="checkbox"/> 事情があって本名とは異なる名前で勤めた(異なる名前で記録されている可能性があります)。</p> <p><input type="checkbox"/> 事情があって本来の生年月日とは異なる生年月日で勤めた(異なる生年月日で記録されている可能性があります)。</p> <p><input type="checkbox"/> 転職のたびに年金手帳が発行された(年金手帳を一つにまとめる手続きをしていないと記録がもれている可能性があります)。</p> <p><input type="checkbox"/> 同じ会社(グループ)内で転勤や出向を繰り返していた。</p> <p><input type="checkbox"/> 勤務先の会社が、その後、合併、社名変更、倒産した。</p> <p><input type="checkbox"/> 試用期間中に退職した。</p> <p><input type="checkbox"/> 保険の外交員、期間工などとして勤めていた。</p>

## (2) 再確認キャンペーンの具体策

①すべての個人（受給者・受給待機者・被保険者）に対するお知らせの送付(注)

- 受給者に対しては、平成 25 年 2 月から同年 10 月にかけて記録の再確認を呼びかける「年金記録確認のお願い」ハガキが送付されている。
- 加入者に対しては、平成 25 年 4 月から、毎年の誕生月に送付するねんきん定期便により記録の再確認を呼びかけている。
- 受給待機者（かつて加入者であって年金の請求を待っている方）に対しては、平成 25 年 8 月に住民票コードの収録状況と併せて記録の再確認を呼びかけるハガキが送付されている。

(注) 海外に居住する年金受給者に対しても、キャンペーンの周知を図るため、平成 25 年 12 月発送の年金額改定通知書に「年金記録の再確認のお願い」と「キャンペーンパンフレット」が同封・送付されている。

## ②市区町村及び関係団体との連携

- 生活にお困りの高齢者に対して、生活保護の担当部署と連携するなど、生活相談の窓口において年金記録の発見支援が行われている。
- 年金・福祉・経済・労働などの関係団体に対し、キャンペーンの周知広報活動への協力要請が行われた。

## ③各種ツールを活用した取組

- 平成 25 年 1 月末から、年金機構が提供するインターネットサービスである「ねんきんネット」に、「持ち主不明記録検索」機能が追加された。  
なお、「ねんきんネット」のユーザ ID の発行数は、平成 25 年 8 月に 200 万人を突破した。
- 一括してキャンペーン情報を掲載するため、キャンペーンの開始に併せて年金機構のホームページに、特設ページが開設された。
- その他政府広報や新聞広告などを通して、キャンペーンに関する周知広報が行われた。

また、このキャンペーンの実施状況は以下のとおりとなっている（平成 25 年 9 月末現在）。

- ポスターなどの掲示協力状況
  - ・ポスター 25 団体（53 千枚）、1,783 自治体（21 千枚）
  - ・パンフレット 27 団体（1,819 千枚）、1,785 自治体（1,490 千枚）
- ホームページの該当ページアクセス件数 約 86 万件（8 月末現在）
- 事務所などへのキャンペーンハガキ・パンフレット持参者数 約 109 千件

## ④キャンペーンによる記録回復の具体例

年金事務所からは、キャンペーンの実施により、236 件（平成 25 年 2 月～8 月分）の記録回復に結び付いた事例が報告されている。

このうち年金機構ホームページには、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」における年金記録回復の具体的事例として 6 事例が掲載されている（＜図表 5-9＞参照）。

### <図表 5-9> 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」における年金記録回復の具体的事例

#### 事例 1 年金記録確認のお願い（ハガキ）を持参された例

東北地方在住、85 歳女性。自宅に届いたハガキを見て年金事務所に相談。昭和 19 年～30 年の紡績会社勤務の加入期間の 142 ヶ月が、旧姓で記録されていることが見つかり、現在受給中の老齢厚生年金約 44 万円が約 135 万円に増加した。

#### 事例 2 「ねんきんネット」で未統合記録があるとして来所された例

北海道在住、75 歳男性。以前、戸籍の生年月日と親から言われていた生年月日が違っていたことを思い出し、「ねんきんネット」で検索したところ、該当すると思われる加入記録があると表示されたため、

年金事務所に相談。昭和 29 年～31 年にかけて、2 ヶ所の商店での加入期間（合計 19 ヶ月）が見つかり、現在受給中の老齢厚生年金約 97 万円が約 104 万円に増加した。

### 事例 3 受給者に依頼された家族が窓口に来所された例

東北地方在住、79 歳女性。自宅に「年金加入期間確認のお願い」ハガキが届き、同居している長男に以前会社に勤めたことがあることを伝え、長男が年金事務所に相談。昭和 25 年 4 月～昭和 25 年 8 月の 4 ヶ月間、地元のバス会社での加入期間が見つかり、現在受給中の老齢基礎年金に、厚生年金加入期間分の年額約 15,000 円が増加して支給されることとなった。

### 事例 4 福祉事務所を経由した記録照会により記録統合した例

関東地方在住、65 歳女性、現在生活保護を受給中の方。これまでご自身の年金について年金事務所などで相談したことはなく、年金を受給できるとは思っていなかったが、65 歳に達した際にケースワーカーから、過去に会社勤めの期間があるのであれば年金記録の確認をするよう勧められ、福祉事務所を経由して年金事務所に期間照会申出書を提出し調査したところ、昭和 41 年～昭和 51 年の厚生年金の加入記録 115 月が旧姓で記録されていたことが分かり、国民年金の期間と合わせると 336 月となり受給権が発生、新たに年額 604,700 円の年金をお受け取りいただけることとなった。

福祉事務所としては、今回の件も踏まえ今後も加入期間が数か月と思われる方に対しても、年金記録の再確認を進めていきたい、としている。

### 事例 5 市町村に配置した「ねんきんネット」照会端末で記録の「もれ」に気づき、年金事務所への記録照会により記録統合した例

九州・沖縄地方の離島在住、64 歳男性。市町村役場の年金担当課にご自身の厚生年金の請求について相談に訪れた際に、役場に設置している「ねんきんネット」の照会端末で加入記録を確認したところ、昭和 46 年 7 月～平成 2 年 8 月までの厚生年金の加入期間が漏れていることに気付いたことから、市町村役場を経由して年金事務所に期間照会申出書を提出した。

年金事務所で調査したところ、5 事業所（43 月）の加入期間について、ふり仮名が誤った状態で記録されていたことが分かり、既に記録されている厚生年金の加入期間（67 月）とあわせて、特別支給の老齢厚生年金が年額で 117,800 円増額された。

### 事例 6 「ねんきんネット」の持ち主不明記録検索システムを使用して記録統合に至った例

北海道在住、85 歳女性。「年金記録再確認のお願い」ハガキを見て、娘さんの協力により「ねんきんネット」の未統合記録の持ち主検索機能でご自身の記録と思われる未統合記録があったことから、娘さんとともに年金事務所に来所された。

年金事務所で記録を確認したところ、2 事業所（計 9 月）の未統合記録が旧姓で記録されていたことが判明し、さらに紙台帳検索システムの氏名索引により、昭和 19 年～25 年の間の 1 事業所（71 月）が旧姓により記録されていることも判明。現在受給中の老齢厚生年金約 23 万円が約 54 万円に増額となった。

### 5-3. 関係団体への協力依頼と情報提供

ねんきん特別便の送付開始に際して、国民お一人お一人にご自身の年金記録を確認いただき回答いただくことを促進するため、市町村、農協・漁協・郵便局、経済団体、業種別団体、各企業などの協力を得て、きめ細かく記録確認の必要性などについての周知が図られた。各団体のご協力に改めて感謝申し上げたい。

#### (1) 自治体・農協・漁協・郵便局・関連団体への協力依頼

##### ①市区町村などにおける相談の実施状況（平成20年3月～平成20年4月までの実績）

□市区町村＝271回開設	3,363件
□郵便局＝74回開設	158件
□農協・漁協＝31回開設	80件
合計＝376回開設	3,601件

##### ②実施状況についての定期的フォロー

###### ア．窓口端末装置による相談の状況

□貸与(貸与予定含む)市町村数：295市町村 貸与台数：333台（平成25年7月末現在）

###### イ．年金機構への所得情報の提供状況

□紙媒体提供：106市町村 磁気媒体提供：1,736市町村（平成25年5月末現在）

###### ウ．“名古屋方式”の状況

平成20年3月までに年金受給者の方に送付され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フォローアップが行われた。平成21年10月から、名古屋市を具体例をモデルケースに、市区町村の協力を得て、接触できない方の電話番号などの把握や記録の調査が実施され、平成23年3月までにほぼ終了している。

##### ③今後の課題

###### ア．市町村窓口における対応について

年金記録問題の発生以降、顧客が記録の確認のため市区町村の窓口を訪れるケースが増加したことから、年金機構では、窓口端末装置の設置を希望した市区町村に対し、窓口端末装置の貸与を進めてきた。

一方、平成23年2月の「ねんきんネット」の運用開始にあわせて、インターネット環境が無い方に、市区町村窓口で「ねんきんネット」を利用した年金記録の提供を行えるよう、市区町村に対して「ねんきんネット」を利用するための端末の導入などを要請してきた。

また、平成25年4月以降は、「ねんきんネット」に従来の「国民年金情報照会端末」の機能を統合し、国民年金事務や国民健康保険適用業務に利用する際の利便性を向上させるなど「ねんきんネット」の機能強化を図ることにより、導入する市区町村の拡大を図っている。

## (2) 社会保険労務士会への協力依頼

年金記録問題の年金相談については、旧社会保険庁の職員だけでは顧客の需要に対応できなかったために、当時から年金の専門知識のある全国社会保険労務士会連合会に、支援対応の依頼が行われていた。それを受け、同連合会は、記録問題の対応への社会的意義に基づき、以下のように全面的に協力を行ってきた。

- 年金記録問題対応の電話相談窓口の開設(平成 19 年 6 月)及び旧社会保険庁が設置した「臨時相談電話受付センター」への社会保険労務士委託(総勢約 100 人)による電話相談支援の実施
- ねんきん特別便に関する相談対応の厚生労働大臣要請(平成 20 年 1 月 28 日)を受けて、次の相談対応などを実施
  - ・旧社会保険事務所の年金記録相談窓口での社会保険労務士による相談対応
  - ・旧社会保険庁が市区町村、郵便局、農協及び漁協での協力を得て開設した年金記録相談窓口での社会保険労務士による相談対応
  - ・都道府県社会保険労務士会に旧社会保険庁が貸与した窓口端末装置を活用し、各地社会保険労務士会の年金相談センター及び開業社会保険労務士事務所などにおいて無料相談（<図表 5-10>及び<図表 5-11>参照）

これに関連して、年金機構においては、以下のような対応が図られている。

- 年金機構側における事務処理手順の変更など、業務実施に必要な情報や研修資料などについては、オンラインストレージによって全国社会保険労務士会連合会に提供され、それが同連合会を通じて都道府県社会保険労務士会へ提供されている。併せて、社会保険労務士会から各年金事務所に委託により配置されている社会保険労務士にも、その情報提供が行われている。
- 都道府県社会保険労務士会が行う窓口端末装置操作研修などへの講師派遣、研修場所の提供、及び年金事務所などが実施する年金相談研修などへの都道府県社会保険労務士会に委託している相談窓口配置社会保険労務士の研修参加を目的とした研修情報の提供。
- 年金相談に必要な窓口端末装置研修用モデルについて、一般パソコンで使用できるようインストール用 CD（コピー可）が全国社会保険労務士会連合会に配布されており、社会保険労務士会会員用ホームページからいつでもダウンロードできるようにしている。

<図表 5-10> 都道府県社会保険労務士会の年金相談センターでの無料相談実施状況

	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	計
相談実施件数	7,334 件	2,394 件	391 件	201 件	129 件	10,449 件
窓口端末装置の記録照会件数	13,329 件	2,328 件	1,865 件	—	—	27,971 件

(注 1) 平成 20 年度は、平成 19 年度(平成 20 年 3 月)のデータを含む(全国社会保険労務士会連合会調べ)。

(注 2) 窓口端末装置の記録照会件数は、記録問題が落ち着くとともに、相談件数が少ない都道府県社会保険労務士会は年金機構から貸与されている窓口装置を返却しており、全国社会保険労務士会連合会として平成 23 年度以降の件数は調査していない。

＜図表 5-11＞ 開業社会保険労務士事務所などでの無料相談

	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	計
相談実施件数	12,835 件	2,558 件	1,798 件	1,318 件	853 件	19,362 件
登録社会保険 労務士数	2,914 人	—	—	—	—	2,914 人

(注) 登録社会保険労務士数は、平成 21 年度以降把握していない。

#### 5-4. 年金委員への協力依頼体制の整備

年金委員とは、日本年金機構法第 30 条に基づき厚生労働大臣からの委嘱を受け、政府が管掌する年金事業について、会社や地域で啓発、相談、助言などの活動を行う民間協力員である。具体的には、その活動により、

□勤務先の職域における年金制度の周知活動をお願いしている「職域型」

□お住まいの地域での活動をお願いしている「地域型」

の 2 種類がある。委員としての報酬はなく、奉仕的な民間協力員として活動していただいている。

委嘱状況は、職域型で約 118 千名（平成 25 年 3 月末現在）、地域型で約 5 千名（平成 25 年 8 月末現在）となっている。

年金記録問題に関する年金委員の活動については、平成 24 年度に引き続き、平成 25 年度の年金委員活動に関する取組方針の中においても、「ねんきんネットの活用に関する周知」及び「気になる年金記録、再確認キャンペーンの周知」を重点的協力依頼事項とされている。また、気になる記録の確認キャンペーンにおいては、ご協力をお願い文書とキャンペーン用パンフレットが年金委員に配布され、キャンペーンの周知活動をお願いしている。

年金機構発足直後は、年金委員の活動に対する支援体制が不十分であったが、徐々に年金委員の活動環境が整備されつつある。

#### 5-5. 遅延などが問題視されていた相談・裁定の改善状況

年金機構の発足当初は、年金記録に関する照会も含め多数の来訪や電話照会があり、窓口は大混雑で、それを受けての年金給付の決定事務も遅れて、非常にご迷惑をお掛けしていた。

そのような状況を早期に改善すべく、民間金融機関の対応状況を参考にしたり、年金記録回復委員会も含む外部の専門家の意見をベースに、平成 24 年度以降、何とかご迷惑をお掛けしないで済むような状況を作りつつある。

## (1) 再裁定の処理期間の改善（給付の迅速化）状況

再裁定(注 1)の処理期間については、年金記録問題の取組開始当初、増額した年金をお支払いするまでに、1年前後の長期間を要していたため、職員の増員及びシステム改善などの事務処理体制の整備が図られてきた。

このような事務処理体制の整備により、年金事務所で再裁定のお申出を受け付けてから本部へ送付するまでに要する平均処理期間は、平成 25 年 3 月時点で 0.5 か月となっており、記録問題工程表(注 2)の目標の 0.5 か月をクリアした。

その結果、再裁定の平均処理期間は、平成 25 年 10 月時点で 2.3 か月となっており、記録問題工程表の目標の 2.5 か月をクリアしている。

(注 1) 初めての年金を請求する際に提出する受給申請を、厚生労働大臣が決定することを「裁定」というが、その決定が、記録訂正やそのほかの理由で変更となる場合の、言わば“再決定”を、「再裁定」という。

(注 2) 記録問題工程表とは、第 1 章参照。

再裁定後の時効特例給付(注)の平均処理期間については、平成 25 年 10 月時点で 2.1 か月となり、記録問題工程表のおおむね 2 か月程度を維持している。

再裁定と時効特例給付の平均処理期間については、事務処理体制を強化維持したことで、記録問題工程表の目標（再裁定 2.5 か月程度、時効特例給付 2 か月程度）にあるように、引き続き迅速な年金のお支払いに向け、取り組んでいる（なお、時効特例法をうけての再裁定に関する事務処理誤りについては第 8 章参照）。

(注)時効特例給付については第 7 章参照。

## (2) 障害年金の裁定遅れの解消状況

年金機構の本部で審査・入力の処理を行う障害厚生年金については、平成 22 年 5 月に約 18,000 件の未処理を抱えていたが、職員の増員を行うなど体制の整備を図り、平成 25 年 10 月末では、それらの未処理を 4,885 件に減少させることができた。

また、サービススタンダード(注)の達成率は、年金事務所及び事務センターにおける進達日数の減少を図る努力もあり、平成 22 年度末の 7.7%から、平成 23 年度は 45.2%、平成 24 年度は 59.3%と大きく向上した。

中期計画の最終年度（平成 25 年度）において「年金給付事務のサービススタンダード達成率を 90%以上とすることを目指す。」としているが、平成 25 年 10 月末では、92.6%まで改善してきている状況にある。

(注)年金請求書受付から年金証書が届くまでの所要日数の目標のことで、障害厚生年金は 3 か月半以内としている。

## 5-6. 周知広報の充実

### (1) 「年金額回復の 1,000 事例」の公表（年金記録が回復した主な理由）

ねんきん特別便などによる年金額回復の状況をまとめ、広く国民の方々に関心を持っていただくため、年金記録回復による年金額の増額の上位 10 事例が毎週公表された。公表期間は、平成 22 年 4 月 2 日（第 1 回）から平成 24 年 3 月 23 日（第 100 回）までである。

統合時における記録の状態や、ご本人の記録として判明した契機についての集計結果は、<図表 5-12>及び<図表 5-13>のとおりで、この 1,000 事例の集計結果については、平成 24 年 5 月に年金記録回復委員会で公表されている（〔説明資料 18〕参照）。

ただこの集計結果は、年金額の増額の上位 1,000 事例、すなわち回復金額の多い方から 1,000 人分を対象としているから、言わば富士山の上の方だけを見て、裾野を見ずに全体像を判断してしまいかねない懸念ははらんでいる。

経験上から推測すれば、記録の回復件数の比較的多い厚生年金での標準報酬月額が訂正された場合などでは、年々の回復額が千円単位もあろうから、この集計結果での上位には出てこない。

とは言うものの、ほかには類似のパネルデータが全く無く、この「年金額回復の 1,000 事例」が、限られた母数ではあるものの、記録訂正の理由別や背景別の状況を示す唯一のデータとなっていることから、これを一つの目安として掲載するものである。

ちなみに、窓口での記録訂正の申出は毎年数万件ずつあったにもかかわらず、これらについての、訂正理由別、訂正結果の状況別などのデータ整備は行われていない。

<図表 5-12> ねんきん特別便などにより判明した記録の所在と状態

平成22年4月2日より平成24年3月23日までに週次公表した「年金額回復の具体的事例（1,000事例）」の記録の所在とその状態の内訳（記録件数の合計は2,321件）

		記録の所在					計	
		オンライン記録	マイクロ記録 (紙台帳など)	市町村保有記録	その他 (共済組合記録など)			
記録の 状態	転職などによる複数手帳保有者	443	393	0	1	837	36.1%	
	旧姓名	367	351	1	0	719	31.0%	
	氏名相違（別名・別漢字・フリガナ）	285	191	0	0	476	20.5%	
	生年月日相違（別生年月日含む）	130	87	0	0	217	9.3%	
	報酬訂正・報酬記録漏れ	14	19	0	0	33	1.4%	
	加入期間相違（取得日・喪失日）	5	11	0	0	16	0.7%	
	総務大臣あっせん（第三者委員会）	12	3	0	0	15	0.6%	
	事務所における回復基準に該当	5	3	0	0	8	0.3%	
	その他	0	0	0	0	0	0.0%	
	計	1,261	1,058	1	1	2,321		
	54.33%	45.58%	0.04%	0.04%				

<図表 5-13> ねんきん特別便などにより判明した記録による、増加額の分布状況

年金記録が判明したの で、年金額が増えた金額	100～ 999 万円	1,000～ 1,999 万円	2,000～ 2,999 万円	3,000 万円以上	左の平均金額 約 1,420 万円
その事例数	133	767	94	6	合計 1,000 事例

<図表 5-12 及び図表 5-13 の説明>

- 1)上の集計結果は、年金受給者の方々とお申出によって新たに年金受給者となったの方々からの調査データで、加入者の方々のこのようなデータは、残念ながら集計されていない。
- 2)この増加額の計算には、色々と細かい条件はあるものの、およそ、それまでにもらい損ねていた金額（一時金でまとめてもらう金額）と、これから増加するはずの金額（もらい終わるまでの年金の累計額）との、合計額である。
- 3)同一事例で複数の所在や状態に該当することがあることから、事例の件数（1,000 事例）とは相違する（一事例当たりの回復記録件数は平均 2.3 件）。
- 4)総務大臣あっせん事例（15 事例）の内訳 … 加入期間訂正：1、報酬額訂正：2、脱退手当金：12

## (2) 「年金記録確認のチェックポイント」などの作成とPR

### ① 「私の履歴整理表」の活用

年金事務所などにおいて、より円滑・確実に年金記録の確認を行うことができるよう、顧客が職歴・転居歴・氏名変更履歴などを思い出しながら記載することができる「私の履歴整理表」を年金事務所などに備え付けるとともに、ホームページにも掲載された。

### ② 「年金記録確認のチェックポイント」の作成

前述のとおり、平成25年1月から、「もれや誤り」が気になる記録について、ご本人から心当たりの記憶を申し出てくださいキャンペーン（気になる年金記録、再確認キャンペーン）が実施されている。このキャンペーンでは、ア) 未統合記録の「ねんきんネット」による検索、イ) 年金記録の「もれや誤り」が気になる方への確認の呼びかけ、ウ) 生活でお困りの高齢者を対象とした年金記録の発見サポートなどの事業が展開されている。

### ③ よくある「誤解による相談事例」の作成

年金相談において、顧客によくある誤解による相談事例について2種類のパンフレット（年金記録編・年金給付編）を作成し、年金相談に活用するとともに、顧客にお持ち帰りいただけるよう、年金事務所の分かりやすい場所に設置。また、広報資料として市区町村、社会保険労務士会、年金委員及び大学の学生課に情報提供した（〔説明資料22〕参照）。

## 第6章 「未説明記録 約2,112万件」の更なる説明

— 一部の推計値も含む実態把握と対応策の方向 —

平成19年当時の「未統合記録 5千万件」の説明状況については、第3章で、

□説明された記録が、約2,983万件で、うち基礎年金番号に統合済みの記録が、約1,738万件

□説明作業中、又はなお説明を要する記録が、約2,112万件

と述べた。

ここで、「統合された記録」とは、お一人に1個の基礎年金番号に結び付いた記録、すなわち本来の持ち主の元に戻った記録である。

これに対し「説明された記録」とは、統合された記録に加え、未統合であっても基礎年金番号に統合する積極的な意味を持たないことが確認された記録、すなわち

□持ち主の死亡が確認された、もしくは持ち主が死亡と推定される記録

□持ち主にとって新たな年金受給に結び付かない記録

の2種類の記録である。

他方の未統合記録の中で「未説明記録」とは、基礎年金番号に統合できれば新たな年金受給につながるであろう記録ではあるが、現段階では後述のような種々の事情から、本来の持ち主が特定できていない記録である。

この点につき、

□未説明記録が、まだ2,112万件も残っているのか —

□なぜ、自分が探している記録が見つからないのか —

とお考えの方も、多いことと思われる。

蓄積データが無いので一部は推測ではあるが、その理由の主要部分について、誤解を恐れずに整理すれば、次のとおりとなる。

まず、未説明記録がまだ2,112万件も残っていることについては、以下の状況があるものと思われる。

(i)記録の持ち主の死亡や海外への転居と考えられる件数が、約538万件(約25%)と推定されること。

(ii)加入期間が1年未満の件数が約842万件、1年以上5年未満の件数が約551万件(上記①の死亡推定数を除いたものの約90%)と圧倒的多数を占め、ご本人も失念していたり、関心が無いとも考えられること。

(iii)既述のように、各種のお知らせ便の送付や、紙台帳検索システムの活用で、極力持ち主と思われる方にはご連絡して統合を進めてきたが、これ以上は、ご本人からの申出とご記憶などを基に調査をしていく方法しかないこと。

また、なぜ自分が探している記録が見つからないのかという点については、ご本人が「加入していたはず」などの思い違いのケースや、脱退手当金をご本人が受領して年金額に反映しない期間となっているケースなどが考えられるが、ご本人の申出に基づき記録の調査を行っても、古い紙台帳で判読できないケースや紙台帳そのものが震災などで焼失しているケースも考えられる。

ここは、この報告書の核心部分であるから、再読の煩わしさをお許し願いつつ、第4章での「各種のお

知らせ便への未回答状況」なども踏まえ、第3章では概述にとどめた「解明された記録 約 2,983 万件」の内訳やこれまでの記述の概要も再掲し、それぞれの問題点を整理してみた（＜図表 6-1＞参照）。

＜図表 6-1＞ 平成 19 年当時の未統合記録 5,095 万件の状況（平成 25 年 9 月時点データ）

I 〈解明された記録〉  2,983 万件	(1) 基礎年金番号に統合済みの記録	1,738 万件 (1,358 万人)
	(2) 死亡者に関する記録及び年金受給に結び付かない記録	1,245 万件 (971 万人)
	① 死亡者に関する記録	690 万件
	i 死亡の届出が提出されている記録	195 万件
	ii 死亡一時金を受給している記録	62 万件
	iii 国内の最高齢者(男女別)以上の生年月日となっている記録	121 万件
	iv 住基ネットで死亡と確認された記録	70 万件
	v 上記の記録と氏名・生年月日・性別の3項目が一致する記録	242 万件
	② 年金受給に結びつかない記録	555 万件
	i 脱退手当金、脱退一時金及び特別一時金を受給した記録	206 万件
ii 共済組合へ移管済みの記録	25 万件	
iii 名寄せ特別便の期間重複チェックの結果、基礎年金番号に収録されている記録と完全に重複している記録	135 万件	
iv 厚生年金又は船員保険の加入月数が0ヶ月である記録及び国民年金の保険料納付月数が0ヶ月である記録	189 万件	
II 〈解明作業中 又はなお解明を 要する記録〉  2,112 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)	4 万件 (3 万人)
	(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	863 万件 (673 万人)
	① ご本人からの未回答のもの	319 万件
	② 「自分のものではない」と回答のあったもの	196 万件
	③ お知らせ便の未到達のもの	53 万件
	④ 「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	23 万件
	⑤ 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	122 万件
	⑥ 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	65 万件
	⑦ その他 (i)「ご本人に返戻中のもの」、(ii)「黄色便の送付対象となったが記録の一部が不完全であるため送付対象とならなかったもの」、(iii)「住基ネット住所が不備であったため送付対象とならなかったもの」	85 万件
	(3) 持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録	927 万件 (723 万人)
～想定される例～ ・死亡していると考えられるもの ・国外に転居していると考えられるもの ・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの ・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの		
(4) (1)～(3)の記録と同一人と思われる記録	318 万件 (248 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。

(説明) I は本章 6-1、II は本章 6-2 で記述している。

## 6-1. 「解明された記録 約 2,983 万件」の内訳

解明された記録とその内訳は、平成 25 年 9 月時点で、

□ 持ち主が判明して基礎年金番号に統合済みの記録 1,738 万件 (1,358 万人)

□ 年金受給に結び付かない記録 1,245 万件 (971 万人) との合計 2,983 万件 (2,329 万人)

とされている。

## (1) 基礎年金番号に統合済みの記録 約 1,738 万件 (1,358 万人)

まず、「基礎年金番号に統合済みの記録 1,738 万件」をみると、人数ベースで 1,358 万人となるが、その内訳は、受給者で 688 万人、被保険者・受給待機者で 670 万人となっており、一人当たりの記録統合（保有）件数は、約 1.28 件となっている。なお、1,738 万件の算出方法は、オンライン上未だ統合されていない記録の年金手帳記号番号と 5,095 万件の未統合記録の年金手帳記号番号とを突合し、該当しなかった年金手帳記号番号を統合済み記録としたものである。さらに、人数については、この統合済み記録の年金手帳記号番号が結び付いた基礎年金番号数を集計したものである。

なお、この「受給者 688 万人」については、同じ年金機構の中で「受給者の再裁定」の担当部門が公表している数字（「再裁定件数」という）とは、一致しない。それは、この二つが異なるベースであるからで、誤解を避けるために、具体的な理由を〔説明資料 23〕に掲載した。

## (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 約 1,245 万件 (971 万人)

当初の「未統合記録 5 千万件」は、そのすべてが、一人に 1 個付けられているべき基礎年金番号に“統合”されておらず、持ち主も判明していない記録であったが、以下に述べる種々の経緯から、年金受給に結び付かない記録と判明したものを、解明された記録に分類した。

なお、人数ベースの約 971 万人は、統合済みの記録 1 件当たりの人数（1,358 万人／1,738 万件＝0.78 人）を、その記録件数に乗じて算出した。

### ①死亡者に関連する記録 690 万件

現在のオンラインシステムの被保険者ファイルには、死亡者のみを管理するファイルが無いために、死亡者だけを区分管理しておらず、以下のように個別に抽出したものである。なお、遺族年金につながる可能性については、配偶者も同年代層と考えれば、配偶者も死亡（遺族年金の対象は不存在）となっている可能性も高いものと考えられる。

- (i) 死亡の届出が提出されている記録 …………… 195 万件
- (ii) 死亡一時金(注 1)を受領している記録 …………… 62 万件
- (iii) 国内の最高齢者（男女別・注 2）以上の年齢の生年月日となっている記録 …………… 121 万件
- (iv) 死亡の届出は無いが、住民基本台帳ネットワーク上で死亡と確認された記録(注 3) …… 70 万件
- (v) 上記(i)～(iv)の各記録と氏名・生年月日・性別の 3 項目が一致する記録(注 4) …… 242 万件

(注 1) 死亡一時金とは、国民年金の第 1 号被保険者として保険料を納めた期間（全額免除を除く保険料の一部免除を受けた期間を含む）が 36 月以上の人が、老齢基礎年金、障害基礎年金のいずれも受けないままに亡くなったとき、その遺族に支給されるもの。

(注 2) 日本国内の 100 歳以上の生存者は、約 5.4 万人（平成 25 年 9 月時点）であるが、100 歳以上の方の解明を要する記録の件数は約 124 万件にのぼる。そのうちの最高齢者（平成 25 年 9 月時点）は、男性 110 歳・女性 115 歳で、その年齢以上の年金記録 121 万件については、生存の可能性が非現実的であることから、「年金の受給に結び付かない」と判断するものである。

(注 3) 住民基本台帳ネットワーク上では、死亡日から 5 年以内に限り死亡情報が掲載されるから、この死亡者情報により、死亡届が出ていなくても死亡したと判断するものである。なお、住基ネット運用開始（平成 14 年 8 月 5 日）時点で死亡していた方は住基ネット上に掲載されていない。

(注 4) (i)～(iv)に分類された記録を、3 情報（氏名、生年月日、性別）で名寄せを行い、3 情報がそれぞれ一致した記録が分類されている。

②年金受給に結びつかない記録 555 万件

(i) 脱退手当金(注 1)、脱退一時金(注 2)、特別一時金(注 3)を受給した記録 206 万件

(ii) 共済組合などへ移管済みの記録(注 4) 25 万件

(iii) 名寄せ特別便での期間重複チェックの結果、基礎年金番号に収録されている記録と完全に重複している記録(注 5) 135 万件

(iv) 厚生年金又は船員保険の加入月数が、0 ヶ月(注)である記録、及び、国民年金の保険料の納付月数が 0 ヶ月(注 6)である記録 189 万件

(注 1) 脱退手当金とは、厚生年金の加入期間が 5 年以上あり、60 歳になっても何の給付も受けられないまま加入をやめた人に対し、例外的に支給されるもの

(注 2) 脱退一時金とは、国民年金の第 1 号被保険者として保険料を納めた期間（全額免除を除く保険料の一部免除を受けた期間を含む）が 6 カ月以上ある外国人、又は厚生年金の加入期間が 6 カ月以上ある外国人で、年金を受け取ることができない人が出国後 2 年以内に請求を行った場合、保険料を納めた期間又は加入期間に応じて支給されるもの

(注 3) 特別一時金とは、昭和 61 年 4 月 1 日、旧国民年金法による障害年金、旧厚生年金保険法による障害年金の受給権者である人について、昭和 61 年 4 月前の国民年金の任意加入期間がある場合、その保険料納付済期間に応じて支給されるもの

(注 4) 昭和 29 年以降、共済組合法の施行又は共済組合法の改正に伴い、それまで厚生年金保険の被保険者であった期間については共済組合などに移管されることとなったもの（〔説明資料 24〕参照）

(注 5) 名寄せ特別便では、未統合記録と名寄せにより該当した基礎年金番号に収録されている記録との期間重複チェックを行い、資格取得日と資格喪失日が完全に重複したため、既にその未統合記録が基礎年金番号に収録済みであると考えられるもの

(注 6) 厚生年金又は船員保険の場合、未統合記録の基本情報（氏名、生年月日、性別）は収録されているが、資格記録が収録されていないもの。国民年金の場合は、その方の資格期間の納付状況がすべて未納となっており、納付月数が 0 月のもの。

## 6-2. 説明作業中又は なお説明を要する記録 約 2,112 万件

この「説明作業中又は、なお説明を要する記録 2,112 万件」について、現時点で判明しているのは、「基礎年金番号に統合されていない記録であって、その件数が 2,112 万件である」ということだけである。

ここは、その状況につき国民の理解が得られるよう、その内訳と理由などを、できる限り合理的に説明する追加努力が必要である。その説明と国民からの理解が伴わないまま、「…あとは、お申出をお待ちします…」だけでは、これまでの年金機構のせつかくの尽力の効果が、半減することになりかねないからである。

また、この「2,112 万件」も、どなたかの保険料納付記録である。その保険料納付記録を、このままの状態にただ放置しておくことは適切ではなく、今後の更なる説明作業の進展のために、以下に述べるような人数ベースの把握や手掛かり別の把握を試み、それらに応じた対応策を講ずる必要がある。

### (1) 現在調査中の記録 4 万件 (3 万人)

各種のお知らせ便や個別の確認の申出に対応した、現在も調査中の年金記録で、いずれは「説明済みの記録」か、「やはり未説明の記録」かに振り分けられるもの。顧客からの回答待ちの状況で、現段階では、調査が難航している事案は、発生していない。

なお、この項目に分類されている記録の中には、同姓同名・同一生年月日・同性の 3 条件一致の記録

が多数あり、一人の方が複数件の記録の持ち主ではないかと推測される場合がある。例えば、次のようなケースである。

①甲山S郎さんの記録と思われるもの…	<u>国民年金 1</u>	厚生年金 1	国民年金 2	
②乙原T郎さん	— 〃 —	… <u>厚生年金 2</u>	国民年金 3	厚生年金 3
③丙川U子さん	— 〃 —	… <u>厚生年金 4</u>	国民年金 4	厚生年金 5 国民年金 5

これらの場合、この項目での件数の計上方法は、各人につき枠囲い部分の記録 1 件のみを、この項目の対象件数としてカウントしている。その理由は、該当人数の把握の便や、この 1 件の記録の持ち主が判明した後に残り 2 件目以降の記録を効率的に確認する便のためであって、残り記録は一括して、後記「(4) 上記の(1)～(3)の記録の持ち主と同一人と思われる人の持っている記録」の項に集約してある。

この区分整理方法は、後記の(2)・(3)においても同様である。（〔説明資料 25〕参照）

## (2) 名寄せ特別便などの対象となったが、未回答などのため持ち主が判明していない記録

863 万件 (673 万人)

以下の未解明記録については、名寄せ特別便や黄色便の対象となったが、それぞれに述べる理由により、持ち主が判明していないものである。

### ①ご本人からの未回答のもの 319 万件 (249 万人)

各種のお知らせ便のうち、名寄せ特別便(注 1)や黄色便(注 2)は、オンラインデータを活用して、基礎年金番号に結び付くであろうと思われる記録を、ご本人にお知らせしているものである。

それらのうちの、未回答、自分の記録ではないとのご回答、お知らせ自体の未到達などで、未解明のままとなっている記録の持ち主人数を想定して、対策を考えようとするもの。

(注 1) 旧社会保険庁が、被保険者及び年金受給者に、平成 19 年 12 月から平成 20 年 3 月までに、このお知らせの作成時点の年金加入記録を記載し、その記録に「もれや誤り」が無いかどうか確認していただくためのお知らせを送付したもの

(注 2) 未統合記録約 5 千万件について、住民基本台帳ネットワークシステムや旧姓など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高い方に、ご自身の記録であるかどうか確認していただくためのお知らせを送付したもの

なお、この項目で分類の記録の中の、同姓同名・同一生年月日・同性の 3 条件一致の記録で、一人の方が複数件の記録の持ち主ではないかと推測される場合は、上記(1)と同様の区分整理を行っている。

### ア. 未回答の概況

これら各種のお知らせ便に関する、未回答の概況（第 4 章参照）を再掲すれば、次のとおりである。

ご回答をいただくためのお知らせ便(注)での未回答率は、約 23.1%で、お届けしたお知らせのほぼ 1/4 から、ご回答をいただいていない（平成 25 年 4 月末時点）。そのうち、ねんきん特別便だけの未回答率は、22.7%であるが、それ以外のお知らせ便の未回答率は、31.8%になっている。黄色便の対象者は、受給権に結び付く可能性が低い方が多いことや、10 年未満の黄色便については、送付開始から 1 年も経過していない（平成 24 年 6 月～7 月送付）ことから、未回答率が高くなっているも

のと考えられる。

(注) このお知らせ便の種類は、1)ねんきん特別便(名寄せ便・全員便)、2)年金記録の確認のお知らせ(黄色便)、3)年金加入記録の確認のお願い(10年未満の黄色便)、4)年金加入記録の確認のお知らせ(グレー便)、5)共済組合など加入記録の確認のお知らせ(茶色便)である。ちなみに、これらのお知らせ便の総送付数 11,382 万件で、未回答数は 2,633 万件である。

この「ご本人から未回答のもの」319 万件を年齢別(平成 25 年 9 月時点)に見ると、<図表 6-2>のように、50 歳代以下が 60%、60 歳代以下で見ると 85%となっており、これらの方々のうち、今後の年金の裁定請求時にお申出いただき、記録が判明するケースも発生してくると考えられる。

<図表 6-2> 「ご本人からの未回答のもの 319 万件」の年齢別内訳

(単位：万件)

	40 歳 未満	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳代	90 歳代	100 歳 以上	合計
件数	15.9	88.4	86.6	78.3	31.3	15.1	3.2	0.3	319.2
割合	5.0%	27.7%	27.1%	24.5%	9.8%	4.7%	1.0%	0.1%	100.0%

#### イ. 「ご本人からの未回答」の理由への推測

その理由は、データが無いので不詳ではあるが、あえて推測すれば、持ち主は判明している蓋然性が高く基礎年金番号に統合できる可能性が高いものの、ご本人の申出が無いため統合がされていないと思われるケース(件数・人数共に不詳)で、次の理由によるものと考えられる。

- 受給者・受給待機者における、増額僅少での未請求 … 記録訂正による増加額が僅少のため、ご本人が記録訂正の申出を、放置しているのではないかとと思われるケース
- 被保険者における、短期間の複数加入での未請求 … 判明した記録の持ち主が、“短期間ずつの複数加入”で、その判明記録のすべてを訂正しても到底 25 年の受給資格期間を満たすことが期待できない…とのあきらめから、ご本人が記録訂正のお申出を、放置しているのではないかとと思われるケース
- お知らせの内容が理解できず、そのまま放置されているケース

なお、これらの方々のうち、名寄せ特別便に、「訂正なし」と回答いただいた方及び未回答の方で、未統合記録が結び付く可能性の高い方に対し、電話、訪問及び文書により確認をお願いするとともに、平成 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などの把握や記録の調査を実施した。また、年金記録の漏れが見つかりやすいパターンや、簡単に確認できるチェックポイントを盛り込んだパンフレットなどを活用した「気になる年金記録、再確認キャンペーン」などを行っている。

これらの記録の持ち主の実態と今後への対応については、一部推定も混じるが、本章 **6-3** で後述する。

#### ② 「自分のものではない」と回答のあったもの 196 万件

ここは少々複雑なので、仮に同姓同名の「S1 さん」と「S2 さん」の例で説明する。

年金機構が、未統合記録である、S1 さんの氏名・生年月日・性別をオンライン記録と突合せした

ところ、S1さんと同じ氏名・生年月日・性別のオンライン記録、すなわち基礎年金番号が発見された。そこで年金機構は、その未統合記録はS1さんの記録である可能性が非常に高いと判断して、その基礎年金番号の記録に記載されている住所（実際にはS1さんとは別人のS2さんの住所）に「あなた様の記録と思われる年金記録が見つかりましたから、ご確認を…」とお知らせした。しかしS2さんからは「それは、私の記録ではない…」とのご回答が来た、というケースである。

このようなケースの発生には、次の背景が考えられるが、その後の対応策に決め手が無いのが、実情である。

□同姓同名・同一生年月日・同性であるケース（決して珍しいケースではない）

□S1さんの氏名・生年月日・性別が、入力ミスなど何らかの理由で誤っていて、結果的にS2さんの氏名・生年月日・性別と一致しているケース

具体的には、S1さんの所在は判明していないから、それ以上の再確認もできない。なお、オンライン上のS2さんの記録には、ねんきん特別便を確認したが自分のものではない旨を表示している。

### ③お知らせ便の未到達のもの 53万件

これは、住所相違によるお知らせの未到達であって、未到達が判明した段階で住民基本台帳ネットワークでの確認を行い、再送付をした後の未到達の件数であるから、後にご本人からの申出を待つしかないのが、実情である。

### ④「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無かったもの 23万件

例えば、年金記録に空白のある方のうち、空白期間中に該当すると思われる未統合記録が発見できた方に記録の確認をお願いしたところ、ご本人から訂正があると申出があったが、調査の結果ご本人の記録と確認できなかったものや、A事業所の記録が収録されている未統合記録をご本人に確認したが、ご本人からはその時期はB事業所で勤めていたと回答があり、調査の結果、A事業所でもB事業所でも勤めていたことが確認できなかった。

### ⑤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名寄せ特別便の対象から外れたもの 122万件

例えば、未統合記録をオンライン上で基礎年金番号のある記録と名寄せを行い該当したが、未統合記録の期間に、既に別の事業所の記録が基礎年金番号のある記録に収録されていた場合は、別人の記録であると判断し名寄せ特別便の対象から外した。

### ⑥黄色便の送付対象として氏名などの補正を行ったが、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 65万件

例えば、紙台帳などを確認し、未統合記録の氏名などの補正を行い、基礎年金番号のある記録と名寄せを行った際に、氏名は一致したが生年月日が相違しており該当する基礎年金番号のある記録が無かったため、黄色便が送付されなかったもの。

なお、住基ネットを活用した黄色便の送付については第2章 [2-6](#)を参照。

### ⑦その他 約 85 万件

ア. 厚生年金や国民年金の記録確認でご本人へ返戻中のもの

例えば、ご本人から回答があったが、必須の記載事項である「事業所名」と「事業所の所在地」のうち「事業所の所在地」が未記入であったため、ご本人へ記入していただくよう返戻したが、その後回答が無いもの。

イ. 黄色便の送付候補となったが記録の一部が不完全

例えば、名寄せ特別便の対象とはならなかった記録を住基ネットと突合せを行った結果、「生存」と判明し、黄色便の送付候補とはなったが、資格記録が不備（資格取得日が無いなど）であったため、黄色便が送付されなかったもの。

ウ. 住基ネット住所が不備であったため送付対象とならなかった記録

例えば、未統合記録の氏名などの基本情報と住基ネットの基本情報との突合せで該当したが、住基ネット上の住所に不備があり黄色便が送付できなかったもの。

上記④～⑦については、名寄せ特別便や黄色便の送付準備の段階あるいは送付後に、想定したご本人の記録であることの確認ができなかったケースである。

いずれも、年金記録問題への取組開始以降の累計実数であり、これらのデータは、ねんきん特別便や黄色便の送付時点のデータを、その後の統合状況を基に更新している。

ただ、このような事態となった背景は、依然不詳のままである。

### (3) 持ち主の手掛かりがまだ得られていない記録 約 927 万件 (723 万人)

～以下は想定される例で、それぞれの件数は不詳～

この「持ち主の手掛かりがまだ得られていない記録」としては、届出誤り（誤った氏名・生年月日）により収録された記録や、死亡していると考えられる人の記録、国外に転居していると考えられる人の記録などが想定される。

これらの記録は、それぞれ以下の理由から、年金機構からの“個別のお知らせ”ができない記録と言える。なお、この件数 927 万件 (723 万人) は、未解明記録の全体約 2,112 万件から(1)、(2)、(4)に分類された記録を減じたものである。

なお、この項目で分類の記録の中の、同姓同名・同一生年月日・同性の 3 条件一致の記録で、一人の方が複数件の記録の持ち主ではないかと推測される場合は、上記(1)と同様の区分整理を行っている。

#### ①ご本人側に事情があり別姓名・別生年月日の届出による別人扱いとなっている場合

届出誤り（誤った氏名・生年月日）により収録された記録、あるいは事情により、ご本人が別の氏名や別の生年月日で届け出た記録が基で別人扱いとなっていると想定される記録であって、ご本人からのお申出が無い限り、実体把握や対象人数の推計も不能な記録である。

②年金受給に結び付かない記録、あるいは、年金額増加に反映しない可能性の高い記録

… 一定前提(注)での推計で、538 万件 (420 万人)

この項では、「基礎年金番号に結び付かない記録」が対象であるから、前記「6-1」-(2)年金受給に結び付かない記録」とは、その属性が大きく異なる。

(注) これらについての実数の把握は従来から行われていないため、上記の推計は、当委員会の委員側の設定した前提（〔説明資料 12〕に記載）に基づく、機械的な計算結果である。

その「手掛かりが得られない理由」としては、「死亡していると考えられるもの」、「国外に転居していると考えられるもの」、「届出誤り（誤った氏名・生年月日）により収録されたもの」、「事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの」が想定(注)される。

(注) なお当委員会では、持ち主の手掛かりがいまだ得られていない記録を含め、「解明作業中又はなお解明を要する記録」2,112 万件について、一定の前提で機械的に内容を推計した（〔説明資料 12〕に推計の前提とともに記載）。

ア. 死亡した者・国外転居・帰国外国人の記録と考えられるもの 538万件 (420万人)

□死亡した者の記録 526 万件 (410 万人)

□国外転居者の記録 5 万件 ( 4 万人)

□帰国した外国人の記録 7 万件 ( 5 万人)

いずれも、死亡者などの記録と考えられ、今後申出の可能性が低く、年金額に結び付かないと考えられるもの。

イ. 上記以外の記録 1,570万件 (1,225万人)

年齢・加入期間から見たそれぞれの角度からの推計は以下のとおり。

A)年齢区分から

40 歳未満	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳代	90 歳代	100 歳以上
74 万件	202 万件	283 万件	465 万件	393 万件	133 万件	20 万件	0 万件

現在年齢は 50 歳代までが 4 割弱、60 歳代までが 7 割弱と推定され、今後、年金裁定時の申出により記録が統合される可能性がある。

B)加入期間区分から

1 年未満	5 年未満	10 年未満	25 年未満	25 年以上	期間不明
842 万件	551 万件	114 万件	47 万件	3 万件	11 万件

5 割以上は、加入期間が 1 年未満の短い記録と推定され、年金に結び付かないか又は年金額への影響が小さいものと考えられる。なお、受給資格期間短縮の取扱いにより、記録の統合の申出が今後増える可能性がある。

**(4) 上記の(1)~(3)の記録の持ち主と同一人と思われる人の持っている記録 318 万件 (248 万人)**

ここは上記(1)で述べた、同姓同名・同一生年月日・同性の 3 条件一致の記録の集約項目である。

再述すれば、上記(1)・(2)・(3)の各項目において、転職や転居などによる 3 条件一致の記録が多数あり、

一人の方が複数件の記録の持ち主ではないかと推測される次のようなケースで、各人につき枠囲い部分以外の記録を、この項目の対象件数としてカウントしている。

①甲山S郎さんの記録と思われるもの…	<u>国民年金 1</u>	厚生年金 1	国民年金 2				
②乙原T郎さん	—	〃	—	… <u>厚生年金 2</u>	国民年金 3	厚生年金 3	
③丙川U子さん	—	〃	—	… <u>厚生年金 4</u>	国民年金 4	厚生年金 5	国民年金 5

したがって例えば、甲山S郎さんの記録と思われる 国民年金 1 の記録が、ご本人の確認を経て確かに「甲山S郎さんの記録である」となれば、残りの「厚生年金 1」と「国民年金 2」の記録も、「甲山S郎さんの記録である」との確からしさが増し、記録の確認が迅速にできることになるわけである（〔説明資料 25〕参照）。

### 6-3. 未解明記録を有すると思われる持ち主に関する実態の推定と今後の対応

上述のように、未解明記録 2,112 万件のうち、今後の新たな年金受給に結び付く可能性の少ないと思われる記録数を、一定の前提で推計すると、

- (i)死亡していると考えられる方の記録 526 万件
  - (ii)国外に転居していると考えられる方の記録 5 万件
  - (iii)帰国した外国人と考えられる方の記録 7 万件
- 計 538 万件

となる（平成 25 年 9 月時点のデータによる）。

そして、未解明記録 2,112 万件から、これら「死亡した人などの記録と考えられる 538 万件」など（注 1）を差し引くと 1,570 万件となる（＜図表 6-3＞参照）。

未解明記録の持ち主への、今後の積極的なアプローチを試みる際の一助にすべく、この 1,570 万件の状況を「年齢」と「加入期間」のそれぞれの角度から推定（注 2）すれば、＜図表 6-3＞-2 のようになる。

（注 1） 現在調査中の記録や性別が不明などの記録（4 万件）については、推計の対象外の記録であるため、件数から除外した。

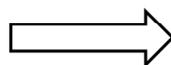
（注 2） 当委員会の委員側の提示した方法により、機械的に推計したもの。

すなわち、現時点の年齢から見ると、50 歳代までが 4 割弱、60 歳代までが 7 割弱と推定され、今後、年金裁定時の申出により記録が統合される可能性がある、と考えられる。また、加入期間からみると 1 年未満のものが 53.7%であり、5 年未満まで含めると 9 割近くを占める状況となっている。

<図表 6-3> 未解明記録 2,108 万件 (1,644 万人) の状況 (機械的推計)

1 死亡した者等の記録と考えられるもの 538万件 (420万人)

- ・死亡した者の記録 526万件 (410万人)
- ・国外転居者の記録 5万件 (4万人)
- ・帰国した外国人の記録 7万件 (5万人)



死亡者等の記録と考えられ、今後申出の可能性が低く、年金額に結びつかないと考えられるもの。

2 上記以外の記録 1,570万件 (1,225万人)

○ 1,570万件の記録について、①年齢、②加入期間からみたそれぞれの角度からの推計を行った。

① 現時点の年齢分布推計

(単位:万件、括弧内は人数(万人))

	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	100歳以上
件数 (人数)	74 (58)	202 (158)	283 (221)	465 (363)	393 (307)	133 (104)	20 (16)	0 (0)
割合	4.7%	12.9%	18.0%	29.6%	25.1%	8.5%	1.3%	0.0%



現在年齢は50歳代までが4割弱、60歳代までが7割弱と推定され、今後、年金裁定時の申出により記録が統合される可能性がある。

② 加入期間の分布推計

(単位:万件、括弧内は人数(万人))

	1年未満	1年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 25年未満	25年以上	期間不明
件数 (人数)	842 (657)	551 (430)	114 (89)	47 (37)	3 (2)	11 (9)
割合	53.7%	35.1%	7.3%	3.0%	0.2%	0.7%



5割以上は、加入期間が1年未満の短い記録と推定され、年金に結びつかないか又は年金額への影響が小さいものと考えられる。なお、受給資格期間短縮で申出が今後増える可能性がある。  
(例えば、国民年金で加入期間が6か月の場合、増加する年金月額  
は、65,000円×(0.5年+40年)=812円)  
(注) 加入期間が長いものは、老齢年金受給の年齢になる以前に死亡しかつ遺族年金を受け取る者がいなかったようなケースや遺族年金を受給し自身の加入期間に基づく老齢年金を請求していないケース等も考えられる。

(1) 受給者・受給待機者における僅少増額の未請求の可能性

記録訂正による増加額が僅少のため、ご本人が記録訂正のお申出を、放置しているのではないかとと思われる記録の存在である。

加入期間から見ると、5割以上は、加入期間が1年未満の短い記録と推定され、年金に結び付かないか(注1)又は年金額への影響が小さい(注2)ものと考えられる

なお、これらの加入期間の短い記録も、「受給資格期間 10年への短縮」により、記録統合の申出が今後増える可能性がある(第10章参照)。

(注1) ほかの加入期間が無ければ、年金受給には原則として25年の加入期間が必要だから、年金受給に結び付かない。

(注2) ほかの加入期間と合算して25年以上の加入期間がある場合なら、例えば加入期間が6か月の記録訂正による年金の増加額は、年9,800円弱である。

(2) 被保険者における短期間の複数加入での未請求の可能性

上記(1)と同様に、その未統合記録の持ち主は判明しているのだが、判明した記録の持ち主が、“短期間ずつの複数加入”で、その判明記録のすべてを訂正しても到底25年の受給資格期間を満たすことが期待できない…とのあきらめから、ご本人が記録訂正のお申出を、放置しているのではないかとと思われる記録の存在である。

また、加入期間が長いものは、老齢年金受給の年齢になる以前に死亡しかつ遺族年金を受け取る方が居なかったようなケースや、遺族年金を受給し自身の加入期間に基づく老齢年金を請求していないケース、なども考えられる(第10章参照)。

これらを推測させる材料として、現在抽出できるデータに<図表 6-4>及び<図表 6-5>の2表がある。

<図表 6-4> 未解明記録の死亡推定 (<図表 6-1> II 参照)

(単位：万件)

加入期間	1年未満	1年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 25年未満	25年以上	期間不明	合計
件数(注)	1,103.6	738.1	159.3	84.6	4.4	17.7	2,107.7
死亡推定件数	254.7	182.5	44.4	36.7	1.4	6.5	526.2
(割合%)	23.1%	24.7%	27.9%	43.4%	31.5%	36.7%	25.0%

(注) 「現在調査中の記録や性別が不明等の記録 4 万件」については、推計の対象外の記録であるため、件数から除外した。

<図表 6-5> 「ご本人からの未回答のもの」の加入期間別内訳 (<図表 6-1> II-(2)・①参照)

(単位：万件)

加入期間	1年未満	1年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 25年未満	25年以上	期間不明	合計
件数(注)	155.5	120.1	28.4	14.2	0.4	0.6	319.2
割合	48.7%	37.6%	8.9%	4.4%	0.1%	0.2%	100.0%

#### 6-4. それでもなお お心当たりの「気になる年金記録」が見つからない場合

現在のところは、個別にご相談いただくしか方法が無いが、経験的に多く見受けられるケースは、次の2種類に大別される。

なお、第三者委員委へ申立てたものの非あつせんとなっているケースとしては、国民年金事案では、「申立内容の矛盾・事実相違など、申立人の主張から判断したもの」(38.3%)、「加入手続当初から保険料を納付することができなかった期間があるなど、納付の事実を認めることが困難と判断したもの」(29.0%)などがあり、また、厚生年金事案では「申立事業所への勤務がなかった、または勤務は確認できるが申立内容に見合う保険料控除がなかったと判断したもの」(92.7%)、「法令上、被保険者期間とならないと判断したもの」(3.6%)などがある(〔説明資料 26〕参照)。(注)

(注) 年金事務所に検索依頼をしても、その記録が見つからないので、第三者委員会に申立てを行った場合、同委員会が、申立てを受けた年金記録につき「明らかに不合理ではない、一応の確からしき」があると判断すれば、総務大臣は厚生労働大臣に「記録訂正のあつせん」を行うが、そうでないケースでは、「非あつせん」として「あつせん」を行わない。

##### (1) 加入していたはずなどの思い違いのケース

よくあるケースは、

- 厚生年金の適用事業所でない会社に勤務していたが、厚生年金に加入していて保険料を納めていたと勘違いしていた。
- 国民年金の保険料納付の始まった昭和 36 年 4 月 1 日の前の半年間は、加入の申込期間であったが、その半年間の加入申し込みを、保険料の納付期間と思い違いしていた。

などである。

これらの具体例については、〔説明資料 27〕に掲載の「よくある相談事例」に概説されている。

## (2) 「紙台帳検索システム」でも発見できない記録があるケース

古い紙台帳の字が判読できないケースや、紙台帳そのものが戦災などで焼失していて紙台帳検索システムに収録されていないケースで、オンライン記録を補正する役割を担っている「紙台帳検索システム」だけでは、突合せできない記録がある場合である。

これらのケースについては、少々事情説明が必要なために、次項で述べる。

### 6-5. 紙台帳検索システムだけでは突合せができない記録の存在

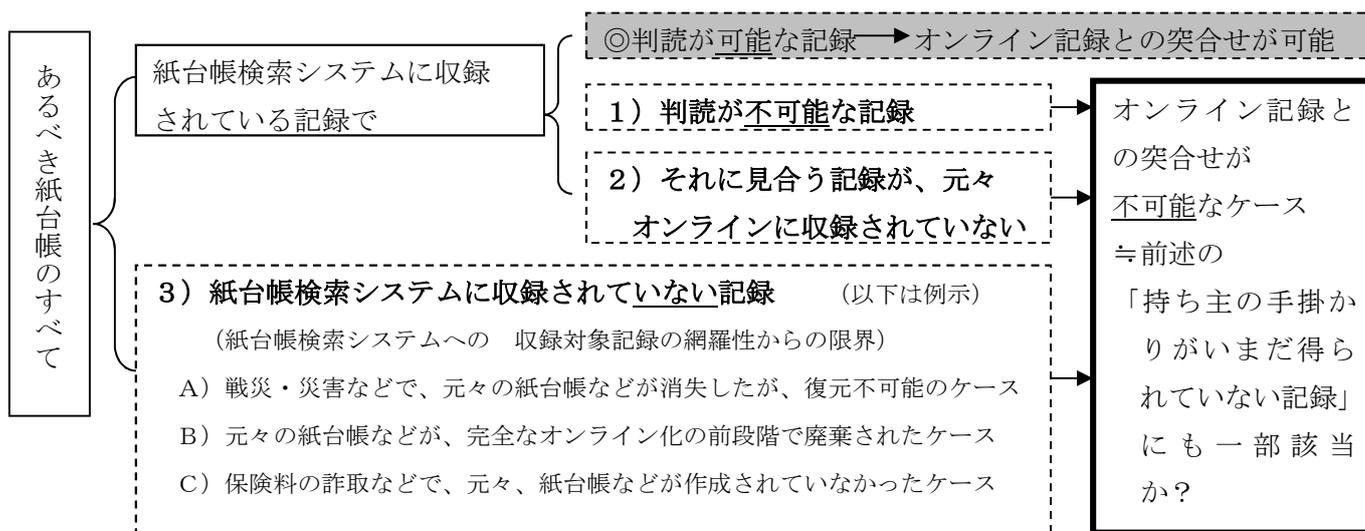
未統合記録 5,095 万件的の解明には、主にねんきん特別便など、ご本人へのお知らせによって統合を進めてきたが、前述のように、次のようなケースが発生している。

- 各種のお知らせ便の送付過程で、年金機構側からの「ご本人の記録と思われる記録」のお届けに対して、「私の記録ではない」との回答が 196 万件ある。
- 「手掛かりの得られていない記録」が、まだ 927 万件残っている。

持ち主不明の未統合記録といえども、本来は“誰かの保険料納付記録”であるから、「あるべきはずの元々の紙台帳の記録」が、すべて残されており（ただし、完全オンライン化以降のオンライン記録には紙台帳は存在しない）、かつそれらが正確で判読ができる状態であれば、それを画像化した紙台帳検索システムで、検索できないことはないはずである。そして検索が可能であれば、前述の「未統合記録の持ち主検索」作業で実際行っているように、紙台帳に記載されている情報を手掛かりにして、持ち主に結び付くこともあり得る（なお、紙台帳検索システムは、個別年金記録の是正確認のためには、まさに画期的な突合せシステムであるが、未統合記録に対する効果は限定的・間接的である）。

それができないということは、〈図表 6-6〉のように、このシステムに収録されている紙台帳自体が、不正確か判読不可能であるか、あるいは「あるべきはずの元々の紙台帳の記録」が消失しているか、のどちらか、ということになる。

<図表 6-6> 紙台帳検索システムだけでは、オンライン記録との突合せが不可能な場合がある理由



この紙台帳の元々の不備は、後述のようにこれまでの各種の委員会などで公表されており、これが紙台帳検索システムの活用上の限界をもたらしていると、懸念される。

これまでは、このような「紙台帳検索システムの限界」についての全体像の開示はなかった。もっとも、開示があったところで、今となっては、改善や補正は到底不可能である。また開示によって、いらざる混乱を招きかねないという声もあろう。

ただ、年金記録問題の事実関係を明らかにする上からは、看過できない事柄であるだけに、あえて“現状では解決できない問題”に触れる次第である。

そしてこの“問題”を放置したままにしておくべきではない。この点については、後に改めて述べる。

もっとも、完全にすべての紙台帳が残っていても、その紙台帳のデータ（氏名、生年月日など）がご本人又は事業主を起因者として誤っていれば、持ち主のところに行きつかないし、逆に紙台帳がなくても正しい情報がオンライン記録に収録され、基礎年金番号に統合されているケースもあることも、同時に十分に認識しておく必要がある。

### (1) 紙台帳検索システムに収録されている記録の中の判読不能の記録

この「持ち主の手掛かりがいまだ得られていない記録 927 万件」は、オンライン上に記録があるがこの中には、判読不能の画像や滅失し電子画像化されていない紙台帳などが一定数存在するはずであって、その概況などは不明である。

紙台帳検索システムに収録されている画像索引データの件数は、約 9.5 億件であり、その画像索引データ数の内訳とそれぞれの件数は第 2 章の<図表 2-4>のとおりである。しかし、紙台帳などの中には、基本情報部分（基礎年金番号（年金手帳記号番号）、生年月日、氏名）に、判読不能の数字や文字などが含まれていたことから、画像索引データの一部に不備があり、オンライン記録にひも付かなかったもの、また、オンライン記録にひも付いてはいるが、加入記録部分（標準報酬月額、納付記録など）に、

判読不能の数字や文字が含まれているものもある、とされている。

特に加入記録部分に判読不能の数字や文字があるかについては、全件につき目視による確認をする必要がある。

この件に関する当委員会側の懸念と該当するものについての入手可能な資料から計算したボリューム感、及びそれらに対する当委員会の事務局側の見解は、以下のとおりであるが、今となっては実態の把握は非常に困難であることが、判明したのみである。

#### ①旧台帳記録における判読不能の比率について

厚生年金・船員保険の旧台帳約 1,466 万件については、年金記録問題検証委員会においてサンプル調査(注)を行っている。その調査結果から、厚生年金の判読不能の割合が 12.7%、船員保険の判読不能の割合が 3.2%であることが判明している。これらサンプル調査の結果をもとに推計すると、厚生年金で 181.6 万件（1430 万件×12.7%）、船員保険で 1.2 万件（36 万件×3.2%）となり、合計で 182.8 万件が判読不能の記録となる。

(注) 厚生年金 1,430 万件のうちサンプル 2,700 件、船員保険 36 万件のうちサンプル 1,000 件を抽出し、マイクロフィルムに記録されている漢字氏名、生年月日、性別の 3 情報について調査したところ、目視では判読不能なものが、厚生年金で 346 件（12.7%）、船員保険で 32 件（3.2%）であった。

これに対し当委員会の事務局は、判読不能率 12.7%（厚年）は、そのサンプル調査で判明した漢字氏名（3.6%）、生年月日（2.1%）、性別（7.0%）の 3 項目それぞれの判読不能の割合を合計しているため、各項目の重複もあることからこの推計は適当ではないと考える、との見解を示している。

#### ②オンライン記録（＝基礎年金番号）に結び付かない紙台帳 1.2 億件の内訳説明について

オンライン記録に結びつかなかった画像記録「1,500 件」のサンプル調査（平成 22 年 7 月 27 日回復委員会資料 2-2）によれば、その中に手帳記号番号や氏名などの「基本情報」が記載されていないか、もしくは文字のかすれなどで判読できない記録が「10 件で約 0.7%」あることが判明している。

この数値を、オンライン記録に結びつかなかったすべての紙台帳記録 1.2 億件に乗ざると、約 84 万件が、「基本情報」不足により突合せが不能ということになる。

これに対し事務局側は、「ひも付かなかった画像 1,500 件」のサンプル調査の結果は、平成 22 年 3 月までに 1 次ひも付処理を行ったものに関するサンプル調査の結果（3.7 億件中の 1,500 件）であり、この結果を判読不能の割合として 1.2 億件に乗じて推計することは適当ではない、との見解を示している。

#### ③事故台帳のうちの事故記録(注)について

昭和 39～61 年度までに判明したオンラインに収録できなかった事故記録としては、「厚生年金で 8,621 千件、船員保険で 532 千件、国民年金で 3,738 千件の、合計で 12,891 千件」との記述がある（「社会保険庁 30 年史」より）。

これに対し事務局側は、当時、既に磁気テープに収録されているデータと新たに進達されたデータとの統合を行うこととし、その際、届書の進達漏れや年金手帳記号番号の記載誤りなどにより統合できなかったデータについては、事故記録として帳票に印字し、社会保険事務所へ照会するなどによりデータ補正及び再統合のサイクルにより処理したことから、補正が終了しているものと思われる、との見解を示している。

(注) 事故記録とは、資格取得届又は資格喪失届の進達漏れや年金手帳記号番号の記載誤りなどの不突合により記録の統合整理が行えなかった記録のこと。

## (2) 紙台帳検索システムに収録されている記録に見合う記録が、元々オンラインに収録されていない場合

オンライン切り替え時に、紙台帳の全部や一部が判読できる状態であれば、オンライン記録に収録されており、マイクロフィルム化された喪失台帳・事故台帳（約 7 万件）・別人台帳（約 25 万件）・戦災台帳のそれぞれ一部には、5 千万件の未統合記録及び統合済み記録に含まれているのであろうが、オンラインに収録されずマイクロフィルムのままの台帳も存在するのではないかと懸念がある。

このような懸念について、事務局側の見解は以下のとおりである。

そのような台帳についても、検索ファイルについてはオンライン化されているため、オンラインの氏名検索から台帳のカセットブリップ番号(注)を取得し、紙台帳検索システムを用いて、取得したカセットブリップ番号から検索することによりその台帳の確認が可能である。なお、このような台帳の件数や記録の内容については把握していない。

(注)マイクロフィルム化された旧台帳を探す際に必要な 4 桁のカセット番号と 4 桁のブリップ番号を総称してカセットブリップ番号と言う。カセット番号とはマイクロフィルム化された旧台帳が収録されているカセットに振られた番号のことであり、ブリップ番号とはそのカセットのどの場所に旧台帳が収録されているかを示す番号のこと。

## (3) 紙台帳検索システムに収録されていない記録

この紙台帳検索システムは、現存する紙データを収録したものであり、当然ながら紙データの無いものは収録されていない。また、マイクロフィルムや磁気テープなどに収録されずに廃棄・消失した年金記録があるが、その全体推計は不詳であり、判明している事例は、次のとおり。

### ①戦災・災害などで、元々の紙台帳などが消失したが復元不可能のケース

昭和 19～20 年、戦災を避けるために被保険者台帳を一時的に疎開した際の消失など、戦災による被保険者台帳の消失及び汚損数は、確認分だけでも約 70 万枚（「社会保険庁 30 年史」より）。復元の有無や汚損分現存状況は不詳。

なお「戦中戦後の記録」の概要については、〔説明資料 28〕を参照されたい。

また、災害などによる復元の不可能事例（一部のみ不可能も含む）で、これまでに確認されているものは、次のとおり。

- 北海道 昭和 20 年 11 月 6 日 道庁火災
- 青森 昭和 20 年 7 月頃 県庁が空襲により焼失
- 品川 昭和 28 年 5 月 22 日 放火により事務所の 2/3 が焼失
- 川崎 昭和 20 年 4 月 15 日 事務所が空襲により焼失
- 熱田 昭和 34 年 9 月 26 日 伊勢湾台風により事務所が浸水
- 中福岡 昭和 30 年 2 月 20 日 類焼避難の際の焼失

## ②元々の紙台帳などが完全なオンライン化の前段階で廃棄されたケース

(i)オンライン化以前の紙台帳(旧台帳)約3,229万件のうち、マイクロフィルムへの収録や裁定済みなどの理由により約2,060万枚が廃棄された。残された1,169万件のうち、共済組合などへ移管した39万件を除く、その差の1,130万件は紙台帳検索システムに収録されている。

これらの記録(共済組合などに移管されたものを除く)については、「マイクロフィルムやオンライン記録でも確認できるし、そのほかにも、年金事務所などに保管されている被保険者名簿や被保険者原票などでも確認が可能となっている(第2章の<図表2-4>参照)」とされている。

(ii)紙台帳検索システムに収録されていないマイクロフィルムの記録、もしくはその元となる紙台帳などにつき、年金記録問題検証委員会の報告書には、国民年金の年金手帳記号番号払出簿や厚生年金の旧台帳(別人台帳・喪失台帳・震災台帳を含む?)の一部に、所在不明の記録としての例示がある。しかし、保管されていない理由は分からない。

## ③本来なら作成されるべきはずの紙台帳などが作成されていないケース

市町村や納付組織のレベルでの保険料の詐取などで、元々、紙台帳などが作成されていなかったケース

## 6-6. 「突合せが不可能な記録」の実態についての認識共有

年金事務所の窓口などで、「なぜ自分の加入していたはずの年金記録が検索ができないのか?」との質問に対して、現状では大部分が「記録が見つからないからです」との、“答えにならない答え”に終始している。

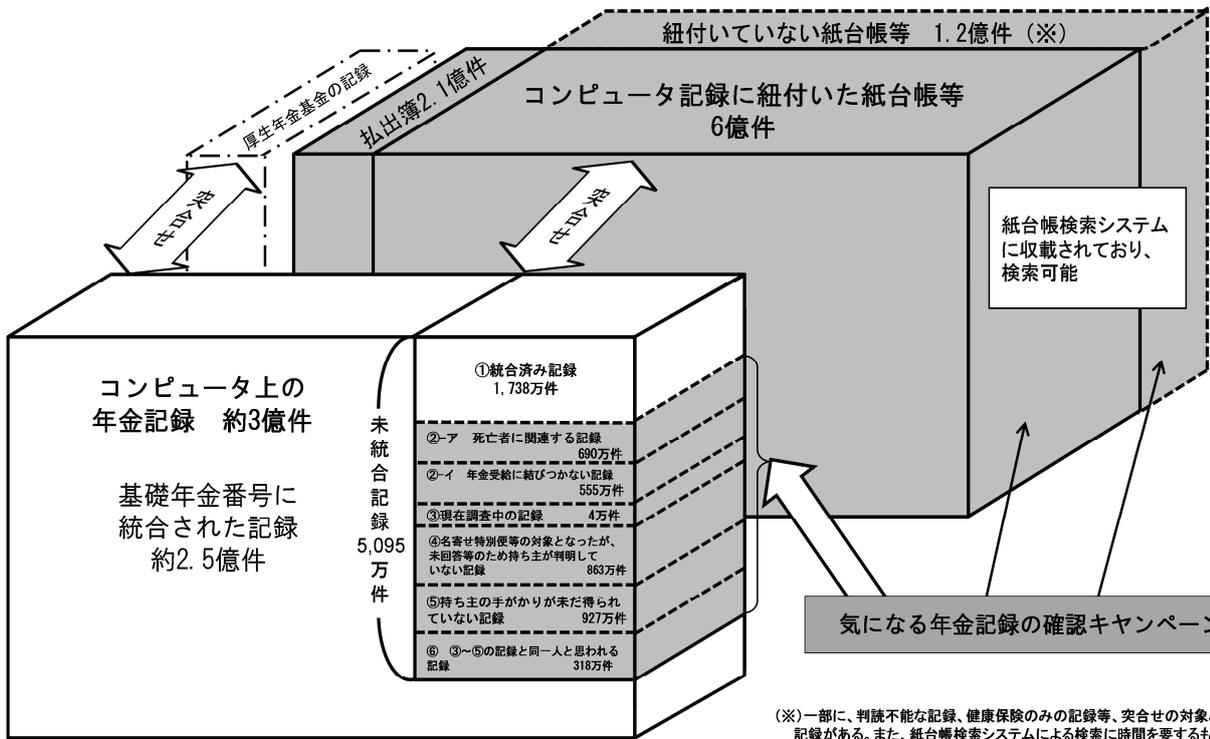
これでは到底、納得は得られないので、「ある程度の納得の得られる回答」をするために<図表6-7>のような整理を行い、年金事務所の窓口担当者も「突合せが不可能な記録」についての共通認識を持つことが必要である。なお、年金記録の調査作業において、第10章にみるように年金機構としての記録確認手順を統一化し、応対話法の均質化を図っている。

また、顧客からのアプローチとして、「ねんきんネット」を用い、いつでも年金記録が検索可能となり、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」でも呼びかけ中である。「ねんきんネット」の未統合記録検索では、ご本人の記憶にない記録でも、オンライン上に収録されていれば確認できるし、また共済過去記録や厚生年金基金記録についても、確認可能とすることにしている。

これに対して、オンラインや紙台帳検索システムに収録されていない記録は、解明されない可能性があると言わざるを得ない。

この辺の実情も、年金事務所の職員共々併せて情報共有しておき、顧客に納得性のある説明をする必要がある。

<図表 6-7> コンピュータ記録と紙台帳等との関係



## 第7章 年金記録の回復処理の仕組みと その整備・活用

### — 特例法2法の制定・第三者委員会の設置・回復基準の設定なども含めて —

厚生年金保険法、国民年金法、共済組合法など、現在の公的年金の法体系では、事業主や本人側、行政（旧社会保険庁）側の故意又は過失により年金記録の誤りが生じた場合を想定した、明文の規定はない。

また、事業主側（本人側）又は行政側を原因とした年金記録の誤りが判明すれば、将来に向かって正しい年金額に改められた年金が支給されることになるが、厚生年金及び国民年金における過去の年金支給分については、会計法の時効の規定により過去5年間分しか正しい年金額に改められていなかった。

例えば、支給開始年齢である60歳で年金請求に年金事務所を来訪した際「他にも厚生年金の加入期間があるはずだ」と申し立てたが、年金事務所の調査では判明せず、その後70歳で再度調査を申し立てた結果、他の厚生年金加入期間が判明し年金額が増加した場合、過去分については60歳から70歳の10年分ではなく、65歳から70歳の5年分しか増加分の差額が支給されないということであり、これが年金記録問題が社会問題化する中で大きな争点となってきた。

そのような中、平成19年2月の「基礎年金番号に未統合の5千万件」の公表を契機に、年金記録の訂正を想定した「厚生年金保険の保険給付及び国民年金の給付に係る時効の特例等に関する法律（年金時効特例法）」（平成19年法律第111号）が施行（平成19年7月）された。また第三者委員会<sup>注</sup>に対して、事業主が申立人の給与から保険料を控除していることが認められるものの、旧社会保険庁の記録では納付済とされていない厚生年金事案が多数申し立てられたことを契機に、「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律（厚生年金特例法）」（平成19年法律第131号）が施行（平成19年12月）された。この二つの法律を、以下では便宜上「記録関係特例2法」と略記する。

前者の「年金時効特例法」が、主に年金記録を適正なものとするにあたり、5年の消滅時効が完成していた部分についても年金を支払うことができるよう手当てを行うことを目的としたものであるのに対し、後者の「厚生年金特例法」は、主に事業主が被保険者の保険料を源泉控除していたにもかかわらず、納付義務を履行したことが明らかでない場合における保険給付や、その事業主が保険料を納付できるようにすることを目的としたものである。

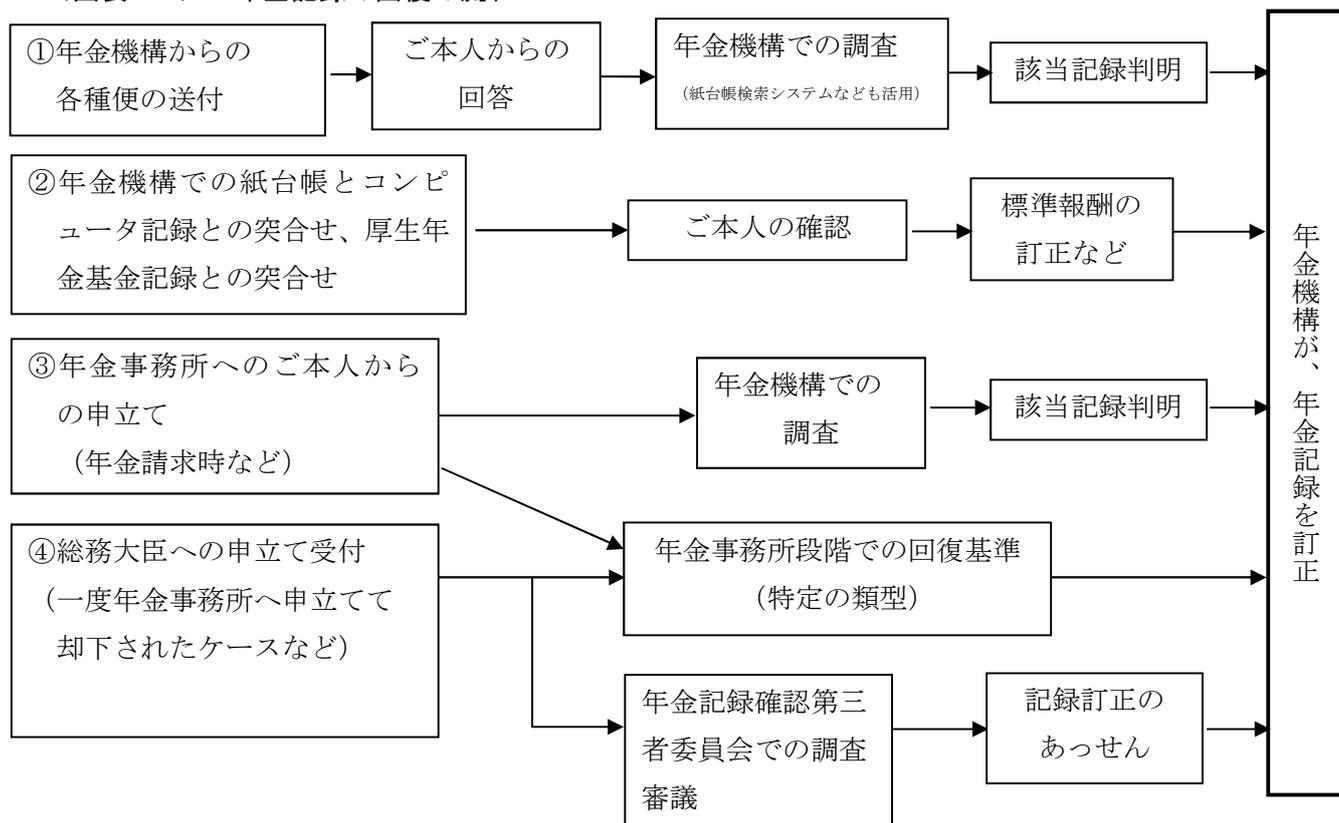
<sup>注</sup> 「総務省組織令」、「年金記録確認第三者委員会令」による設置で、平成19年6月発足。具体的な証拠書類がなくても、申立ての内容が明らかに不合理ではなく一応確かであれば、第三者委員会がその年金記録の訂正をすべきと判断し、その判断結果を踏まえ、総務大臣が厚生労働大臣に記録訂正を「あっせん」する仕組み。厚生労働大臣は、その「あっせん」を尊重して、年金記録を訂正することとなる。

この記録関係特例2法の施行を受け、第三者委員会を経由する年金記録の「もれや誤り」についての訂正処理は、大幅に増加を見せてきたので、年金事務所段階においても、特定の案件について一定の基準に該当すれば年金記録の回復の道を開くこととした。

具体的には、第三者委員会の「あっせん事例」の中から、申出どおりの記録訂正を行っても支障の無い類型を「年金記録の回復基準」として設定したものである。

このような経緯から、これまでの年金記録の回復は、おおむね<図表7-1>のような手順で行われてきている。

<図表 7-1> 年金記録の回復の流れ



## 7-1. 記録関係特例2法とそれに関連する記録回復もしくは救済手順

従来は、再裁定(注)が行われ年金額が増加する場合、会計法の時効の規定に基づき、過去分については5年間分しか増加額が支払われなかった。しかし、年金記録の「もれや誤り」が訂正されたケースについては、この時効の適用によらず、過去の裁定の時点までさかのぼり支払い（時効特例給付）が行われる特別の法律（いわゆる年金時効特例法）が平成19年7月に、議員立法により成立・公布された。これにより、349万人の方に平均55万円の時効特例給付が支払われている（25年9月現在）。

また、時効特例給付が現在価値に見合う額となるよう、物価上昇分を遅延加算金として支給するための法律（いわゆる遅延加算金法）が平成21年4月に成立した。

(注) 初めての年金を請求する際に提出する受給申請を、厚生労働大臣が決定することを「裁定」というが、その決定が、記録訂正やその他の理由で変更となる場合の、言わば“再決定”を、「再裁定」という。

### (1) 年金時効特例法による、支払いの件数・金額・受給権発生分など

年金時効特例法は、正式名称を「厚生年金保険の保険給付及び国民年金の給付に係る時効の特例等に関する法律」という。

年金時効特例法は、平成19年6月30日成立、同7月6日公布・施行で、時効特例給付の業務概要は、平成25年9月現在で、支給決定件数（累計）が349万件、支給総額は1.9兆円、支給決定金額（累計）

が平均 55 万円となっている。

なお、年金時効特例法の概要については〔説明資料 29〕を参照されたい。

## (2) 厚生年金特例法による、支払いの件数・金額・納付状況・社名公表数など

厚生年金特例法は、正式名称を「厚生年金保険の保険給付及び保険料の納付の特例等に関する法律」という。

この厚生年金特例法は、

「厚生年金制度に対する国民の信頼を確保することを目的とし、被保険者から厚生年金保険料を源泉控除（天引き）されていたにもかかわらず、事業主が年金事務所に対して、保険料納付も被保険者の資格関係などの届出も行っていたことが明らかでない事案について、保険給付の対象とするための年金記録訂正を行い、事業主は時効（2 年）消滅後であっても、納付すべきであった保険料（特例保険料）を任意で納付することができることとし、年金機構がその納付勧奨などをすることを趣旨」

として平成 19 年 12 月成立、同 12 月 19 日公布・施行された。

特例法該当の保険料納付状況は、半年ごとに国会に報告することとされており、直近では、平成 25 年 3 月 31 日までのものとなっている。

なお、事業主から納付の申出があった場合の未納付分については、年金機構が回収努力を負っている。

この厚生年金特例法による納付状況などについて、これまでの実績累計は、以下のとおりである。

□特例保険料の総額	79 億 6,948 万円
□納付勧奨した件数	6.2 万件
□事業主などから納付申出のあった件数	5.5 万件
□納付が行われた件数	4.7 万件
金額	51 億 2,538 万円
□納付の申出が無い事業主などを公表した件数	4,384 件
□公表後に納付を再勧奨した件数	2,893 件

## (3) 「年金記録確認第三者委員会」の発足

年金記録の回復には、その記録の訂正が必要であるが、記録訂正の申出者である、被保険者・受給待機者・受給者あるいはその遺族によっては、保険料納付や勤務実態などに関する根拠資料の無い場合がある。

このような場合が非常に多いという平成 19 年春以降の状況から、記録確認を担う機関として、客観的かつ公正な判断を下すことのできる、第三者による委員会が必要とされた。

ただその委員会を、年金記録問題を惹起した旧社会保険庁や厚生労働省に設置することは国民の納得が得られない、との政治的判断があった。

そこで、年金記録について、総務大臣が旧社会保険庁長官（現在は厚生労働大臣）へ年金記録の訂正

を「あっせん」するに際し、第三者的な立場で調査審議し、あっせん案を作成する機関として、第三者委員会が平成 19 年 6 月に、行政相談機能を担う総務省に設置されたものである。

この第三者委員会での事案の処理状況は<図表 7-2>のとおりであるが、個人からの確認の申出は、平成 25 年 3 月の受付件数が 1,386 件となっており、ピーク時（平成 21 年 12 月：8,318 件）の約 8 割減と大幅に低下してきている（〔説明資料 26〕参照）。

<図表 7-2> 第三者委員会などの取扱い件数

事項 \ 年度	19 (6月～)	20	21	22	23	24	25 (～8月)
年金事務所などで受け付けた件数（注1）	50,434	49,807	60,374	59,912	27,607	17,883	6,555
第三者委員会への送付件数（注1）	48,896	47,152	55,537	54,786	20,310	9,354	2,602
第三者委員会で処理を終了した件数（注2）	5,796	53,742	57,377	62,505	42,118	11,507	3,406
うち あっせん	2,397	20,368	27,562	30,381	19,631	5,454	2,068
訂正不要	2,938	31,176	26,956	28,879	20,791	5,658	1,190
申立取下件数など	461	2,198	2,859	3,245	1,696	395	148
（参考）年金事務所段階で回復基準に基づき処理した件数	135	1,051	1,330	2,448	6,061	7,591	1,593

（注1）各年度に受け付けた件数。なお、旧社会保険庁から第三者委員会に引き継がれた 318 件は含まれていない。

（注2）各年度中に処理した件数。

#### (4) 再裁定及び時効特例法の運用の状況

再裁定の処理期間について、年金記録問題の発生当初は、記録が判明しても再裁定の処理を行ってから増額した年金をお支払いするまでに、1 年前後の長期間を要し非常なご迷惑を掛けるなど、大きな問題となっていた。

その背景には、記録訂正による再裁定の申出が急増したために、当時の旧社会保険事務所が顧客から再裁定の申出を受け付け、これを旧社会保険庁の業務センター（当時）に送り、業務センターで処理を行うまでの期間が予想外に長期間になったからとされている。

この点については、地方の旧社会保険事務所や旧社会保険事務局などから人員を業務センターへ手当てするなど、かなりの努力が傾注され、処理体制の整備が図られた。

その結果、平成 25 年 10 月時点では、年金機構本部の受付からお支払いするまでが、2.3 か月の平均処理期間（<図表 7-3>参照）となっており、同工程表の目標 2.5 か月程度（進達期間を合わせて 3 か月程度）は、平成 21 年 11 月以降維持されてきている。

＜図表 7-3＞ 年金機構本部の受付から再裁定分の支給までの、月中の平均処理期間（各月内に支給を行った分の平均処理期間）

時点	平成 21 年			平成 22 年			平成 23 年			平成 24 年			平成 25 年		
	3 月	7 月	11 月	3 月	7 月	11 月	3 月	7 月	11 月	3 月	7 月	11 月	3 月	7 月	10 月
所要 月数	5.5	3.5	2.3	2.3	2.2	2.2	2.2	2.2	2.2	2.1	2.1	2.1	2.2	2.1	2.3

## 7-2. 年金記録の回復基準の設定

個別の年金記録の訂正に関するあっせんの申立ては、その都度第三者委員会の個別判断を仰ぐ必要があるが、その判断には数ヶ月を超える日数を要するのが通常である。そのような背景や同委員会への申立ての急増に伴い、年金事務所段階での申立てへの記録回復の要請が高まり、平成 22 年夏の社会保険労務士アンケートでも、それに関する多数のご提言があった。

そこで、これらの年金記録の訂正の申立てについて、年金事務所側において短期間で対応すべく、第三者委員会におけるこれまでの判断蓄積を分析し、「あっせん事案」の類型化とその分析結果、及び「非あっせん事案」からの検証を基に、第三者委員会の調査審議を経ずに、年金機構の年金事務所段階で記録訂正が行えるよう、定型化できるものは「年金事務所段階での回復基準」として定型化したものである。

この年金記録回復基準は、年金記録問題(拡大)作業委員会や年金記録回復委員会での審議を経て、厚生年金、国民年金それぞれ順次策定され、活用されてきている（＜図表 7-4＞参照）。

その回復基準の設定状況と、その基準による年金事務所段階での年金記録の回復状況は、以下のとおりである（年次推移は＜図表 7-2＞）。

なお、これらの回復基準設定に関する年金事務所などの現場への周知状況につき、当時の年金記録回復委員会で“覆面調査”を行ったところ、一部に周知不徹底が見られたので、注意喚起を行った。

<図表 7-4> 年金事務所段階での記録回復基準の状況（平成 25 年 5 月末現在）

回復基準の内容		実施日	回復件数
国民 年金 関係	A-1：確定申告書（控）によるもの（20年4月の基準）	平成 20.4.28	25
	A-2：家計簿によるもの（20年4月の基準）	平成 20.4.28	39
	A-3：預貯金通帳などによるもの（20年4月の基準）	平成 20.4.28	23
	A-4：預り証によるもの（23年10月の基準）	平成 23.10.3	6
	B-1：1年以下の未納期間に対する申立てによるもの（現年度） （20年4月の基準）	平成 20.4.28	1,685
	B-2：1年以下の未納期間に対する申立てによるもの（現年度・過年度問わず） （21年12月の基準）	平成 21.12.10	111
	B-3：2年以下の未納期間に対する申立てによるもの（現年度・過年度問わず） （21年12月の基準）	平成 21.12.10	12
	B-4：手番払出日において過年度納付可能な期間に関する申立てによるもの（23 年10月の基準）	平成 23.10.3	1
	B-5：申立期間に同居していた親族に関する保険料が納付済である申立てによ るもの（23年10月の基準）	平成 23.10.3	19
厚生 年金 関係	K-1：不適正な遡及訂正処理事案に該当するもの（注2） 20年12月の基準（全喪日以後の遡及訂正事案であって、給与明細などが あるもの）及び21年5月の基準（同年12月からK-2の基準に移行）	平成 20.12.25	753
	K-2：不適正な遡及訂正処理事案に該当するもの（注2） 21年12月の基準（6.9万件該当の従業員事案）	平成 21.12.10	754
	K-3：不適正な遡及訂正処理事案に該当するもの（注2） K-1及びK-2の同僚事案	平成 20.9.19	1,333
	K-4：あっせん事案の同僚事案に該当するもの	平成 23.10.3	2,593
	K-5：厚生年金特例法第1条第1項に規定する場合に該当するもの（23年10 月の基準）（注1）	平成 23.10.3	11,060
	K-6：脱退手当金に関する事案に該当するもの（21年12月の基準及び22年4 月の基準）	平成 21.12.10	269
合 計			18,683

(注1)主な事例

①総報酬制が導入された平成15年4月以降に、賞与などにおいて賃金台帳などにより保険料控除が確認できた場合。

②同一企業グループ内で転勤などにより資格期間が1か月間の空白が空き、その間の勤務の継続が確認できた場合。

(注2)標準報酬遡及訂正関係（K1、K2、K3）は、合計2,840件。

### 7-3. 「標準賞与額の届出漏れ」などについての再発防止と事業主への周知

平成12年の厚生年金保険法改正により、いわゆる総報酬制が導入され、標準報酬月額とは別個に「標準賞与額の届出」が必要となったが、この改正点について周知不足、理解不足から、この届出漏れが多々あ

った。また従来からある事象だが、「退職日を資格喪失日と誤認」する届出ミスなども多く見られ、これが年金の受給時点における受給額の減少要因となっている。

この点については、当時の年金記録回復委員会において、第三者委員会のご協力の下に、厚生年金の短期加入漏れや賞与の届出漏れなどについての新たな回復基準設定を行い（平成 23 年 10 月）、経団連などの関係団体を通じて、事業主側への周知依頼とあわせて、厚生年金適用事業所における事務処理の遺漏に関する再発防止策を依頼した。

その再発防止策としては、以下を推進中で、それらの一層の徹底を図ることが、今後の課題である。

## (1) 電子的なエラーチェックが可能な「電子（媒体）申請」などの推進

利用者側（事業主や市町村）で電子化された情報を作成し、年金機構側でその情報をそのまま利用する（ミスの可能性が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、以下の取組を進める。

### ①利用者側への届書の電子化の促進策

- (i) 事業主などへの利用勧奨のお知らせ（平成 24 年度から実施）
- (ii) 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）
- (iii) 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）
- (iv) 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）
- (v) 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）
- (vi) 電子申請の対象届書の拡大（平成 26 年度実施予定）

### ②年金機構側の業務プロセスの改善策

- (i) 電子媒体届書(注)のシステムチェック機能の強化（平成 25 年度実施）
- (ii) 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）
- (iii) 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) 顧客が紙届書を作成する場合においても、情報通信技術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」や年金機構ホームページ上に、届書作成支援機能を構築することとされているが、この機能の構築に伴い、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、入力内容を二次元バーコード化して届書に印字することにより、顧客側と年金機構側の事務処理の適正化・効率化を図ることにしている。

## (2) 事業所の適用形態としての「一括適用方式」（注 1）の推進や「本社管理方式」（注 2）の手順の明確化

平成 24 年 9 月に「一括適用制度」の利用促進を目的として、事業主向けチラシを全適用事業所に送付する納入告知書に同封するとともに、機構ホームページへの掲載などによる周知・広報を実施した。また、事業所向け各種説明会及び事業所調査などにより事業主と接する機会を利用し「一括適用」の利用促進を図ることとした。あわせて、支社などの人事管理を本社で一括して行っている場合には、社会保

険の手続を本社で一括して行える「本社管理」の取扱いについても周知を図った。

(注1) 二以上の適用事業所の事業主が同一である場合に、その事業主は厚生労働大臣の承認を受けて、その二以上の事業所を一つの適用事業所とすることができる。

(注2) 本社、支社などの複数の事業所を持つ場合について、本社で支社などの従業員も含め、人事、労務及び給与の管理が行われている場合に、支社などの従業員についても本社の適用とすることができる。

### (3) 標準賞与額の届出漏れに関する周知・再発防止

賞与漏れなどへの対応については、賞与支払届の届出漏れを防止する観点から賞与の支払い時期をとらえ、平成22年11月から「年金機構からのお知らせ」に賞与の届出に関する注意・喚起が掲載されている。また、事業所向けの説明会の際届出漏れの注意喚起が行われ、賞与支払届の未提出事業所を対象とした事業所調査が実施されるなど、事業所調査時には賞与支払届の漏れの防止が図られている。

なお、最近の総務大臣への申立てには、事業主から賞与支払届の提出漏れによるものが多く（〔説明資料26〕参照）、一層の周知が必要と考えられる。

### (4) 厚生年金の短期未加入是正などに伴う、新回復基準の実施と事業主への一斉呼びかけ

平成23年10月より、包括的意見(注)を踏まえた年金事務所段階での記録回復基準の運用を開始し、転勤に伴う届出の誤りや賞与支払届の届出漏れなどに関する記録回復の概要を、平成23年10月と12月の「年金機構からのお知らせ」に掲載し、平成23年11月には記録回復の概要についてチラシを作成し納入告知書に同封して全事業主あて周知を行った。あわせて、平成23年10月から機構ホームページにおいても、制度周知や事業主への協力を呼びかけている。

(注) 「厚生年金特例法第1条第1項に規定する場合に該当する事案などに関する意見について（回答）」（総評相第123号）で示された、「事業主が被保険者の負担すべき保険料を控除した事実があるにもかかわらず、当該被保険者に係る保険料を納付する義務を履行したことが明らかでない場合に該当する」事案などに関する第三者委員会の意見のこと。

### (5) 新規の適用時の本人確認の徹底

適用事業所における従業員の採用時（新規の適用時）には、必ず所有する年金手帳で基礎年金番号を確認することとし、年金手帳を保有していない（基礎年金番号を持たない）ことが確認できた場合のみ、新規に年金手帳を発行する（基礎年金番号を新規に付番する）ことにした。

その例示としては、「住民票記載事項証明書」も含む本人確認の勧奨の徹底を依頼したが、それらの本人確認が不十分な場合は、本人確認ができるまで事務処理は行わないことにしており、今後とも、その有効性について検証し、一層の本人確認の強化を検討していく必要がある。

なお、「社会保障・税番号制度」導入後は、「個人番号」の活用により、より確実かつ効率的な本人確認が可能となる。

## ⑥ 事業主から従業員への周知義務の徹底

事業主が厚生年金の加入状況をご本人に周知しないことは、年金記録問題につながる可能性がある。

現行法令上においては、事業主に標準報酬月額や保険料の控除額について、被保険者への通知義務が課されており、これらの履行の必要性について周知などを徹底している。

具体的には、毎年行われる算定基礎届の事務講習会やすべての適用事業所を対象に行う事業所調査の機会を通して周知及び指導を行うとともに、年金機構ホームページへの掲載により、従業員への周知義務の徹底を図っている。

## ⑦ 事業主への「住所一覧表提供サービス」の利用状況

ねんきん定期便などの年金個人情報、直接、被保険者に確実にお送りするため、事業主に従業員と被扶養配偶者の方の住所を確認していただくための「住所一覧表」を提供するサービスを実施している。

これにより事業主は、「住所一覧表」に変更後の住所及び変更の年月日を記載して提出することにより、簡便に住所変更の届出ができる。具体的には、これまでは事業主が従業員の住所変更を個々に届出なければならない取扱いとなっていたが、「住所一覧表提供サービス」の実施により、従業員分をまとめて届出ることが可能となり、事業主の事務負担が大幅に軽減されている。

なおこの取扱いは、平成 23 年 3 月 31 日までの措置とされていたが、厚生年金保険法施行規則などの一部を改正する省令により、平成 23 年 4 月 1 日以降も当分の間延長された。

平成 24 年度において、約 75 万人の住所を提供している（住所一覧表のページ数から推計）。

### 7-4. 年金記録の回復などに必要な各種の事務処理手続の整備

長期間にわたる年金制度の記録管理においては、様々な事態が発生するし、雇用環境も大きく変化するが、そのすべてに対するその都度の対応が、これまでは必ずしも十分ではなかった。

年金記録問題を契機として、以下のような数々の問題が浮き彫りになったこともあり、年金記録問題の正常化作業と並行して、以下の改善作業が行われた。

#### (1) 災害などによって年金記録が滅失したケースへの対応

オンライン化以前に使用されていた、国民年金手帳番号払出簿（特殊台帳を含む）、国民年金被保険者名簿、あるいは厚生年金被保険者名簿などの、紙の名簿や台帳は、当時は、旧社会保険事務局、旧社会保険事務所や、各市区町村に保管されていた。

これらの当時の記録のうち、何件かは、火災、地震、風水害又は戦災など（以下「災害など」という）によって、滅失又は棄損した可能性がある。

これらの滅失又は棄損により、国民年金又は厚生年金保険の被保険者記録を確認できない場合の事務

処理手続が、不十分であった。

そこで、これらの年金記録の回復について、年金記録回復委員会の審議を経て、平成 22 年 9 月に厚生労働省年金局により基準が定められ、さらに平成 24 年 4 月からは年金機構内部の取扱基準を定めた事務取扱要領により、円滑な記録回復を進めることとされた。

なお、この回復基準によってこれまで厚生年金の記録 70 件が記録回復している（平成 22 年 11 月以降平成 25 年 7 月末現在）。

## (2) 戦中戦後の被用者年金記録の事務処理手順が不十分であった問題についての対応

この「戦中戦後の被用者の年金記録」は、大別すると、

- 職業軍人に対する「軍人恩給」
- 旧陸海軍に徴用されて軍務に従事していた「旧令共済」
- 民間人として戦時中の軍需工場や戦後の駐留軍施設(注)などに勤務の「厚生年金」

の 3 区分になる。

これらのうち、軍人恩給と厚生年金については、それなりの手続が定められていたが、旧令共済については、一部不十分な点があったので、以下のように改善が行われたものである。

ちなみに、「旧令共済」の呼称は、旧勅令である旧陸軍省共済組合令・旧海軍省共済組合令に由来するものである。

この旧令共済の期間で厚生年金の給付対象として基本年金額の定額部分の算出基礎とされているのは、旧令共済組合員期間のうち、昭和 17 年 6 月から昭和 20 年 8 月までの最高 39 月分の期間である。

これらの期間の確認方法は、年金事務所への申立てにより行われることとなっている。

また、厚生年金の被保険者が資格喪失することなく旧陸海軍に徴集または召集された場合、その徴集または召集期間中についての保険料は全額免除されていたが、以下の期間における免除期間については保険給付の対象期間とされている。

- 厚生年金保険については昭和 19 年 10 月 1 日から昭和 22 年 5 月 2 日まで
- 船員保険については昭和 20 年 4 月 1 日から昭和 22 年 5 月 2 日まで

この期間の確認については申出により年金事務所において加入記録を確認することになるが、旧令共済組合の加入期間及び厚生年金等の戦中戦後の年金記録の確認については、事務処理手順が定められ、円滑な記録回復を進めることになった。（〔説明資料 28〕参照）。

(注) 在日米軍（いわゆる駐留軍）関係の施設において勤務した場合における厚生年金の適用については、昭和 24 年 4 月以降、各地の労務管理事務所ごとに適用されているが、一部、各地の駐留軍基地内の事業場ごとに適用されていたケースもある。

このため、事業場の名称についてご本人の記憶があやふやな場合、事業所名簿などからご本人の記録を確認することが困難となるが、当時、駐留軍基地内で勤務する日本人労働者については、基地ごとに「軍雇用員カード」（従業員台帳とも言われる）が作成されており、このカードに勤務していた事業場の名称が記載されていることから、このカードの記録を基に適用事業所が特定され、未統合記録が発見されたケースがあった。

このカードは、現在、都道府県などの公的機関に保管されていることから、今後、関係機関に協力を求めるなどして、これらの調査が円滑に進むよう厚生労働省及び年金機構において調整する必要がある。

なお、「軍雇用員カード」に記載されている記録には、駐留軍基地内での勤務歴のすべてが記載されているが、例えば「駐留軍将校の自宅のメイド」など、厚生年金の適用されない業種も含まれている。

### (3) 「全喪事業所」の勤務者についての、年金記録の取扱いについて

全喪事業所とは、「厚生年金の加入者の全員が加入資格の喪失をした、全員資格喪失事業所」の略称であるが、この全員資格喪失（“全喪”）という手続形態が往々にして悪用され、その事業所の加入者である従業員の、年金記録面で被害事例が数多く見られた。この点は、第3章の「標準報酬の遡及訂正」の記述部分と一部重複するが、例えば次のような被害である。

□事業主からの、企業活動をやめ従業員全員の厚生年金加入が無くなったという届出（いわゆる“全喪届”）は、通常は企業活動を停止する際に提出されるものである。しかし往々にしてこの届出が、過去にさかのぼって提出されることがある。その場合には、これが滞納している保険料納付を免れるための、不適正な届出である可能性もある。

その場合は、加入していた従業員は、保険料を天引きされていたにもかかわらず、さかのぼって全喪した時点から「加入していなかった」ことにさせられてしまう。

□もし、それを事業主から聞いていれば、さかのぼって厚生年金の加入資格を失った時点から、自分で国民年金に加入できたのに、それもできなかった、ということにもなる。

このような不適正な遡及訂正処理の発生を防止するため、平成21年3月、事業所全喪届が提出された際の、登記確認や実地調査などの事実確認を、徹底することになった。

また、被保険者が存在しないと見込まれるものの、業務の実態が不明である事業所に対しては、平成22年10月から順次、すべての年金事務所で実態調査が実施されてきた。

その時点では、実態調査の対象となった事業所は134,603事業所（＝①）であり、このうち実態調査が終了したものが49,326事業所（＝②）、引き続き調査中であることにより業務の実態が判明していない事業所は85,277事業所（＝①－②）もあった。また、廃業などにより業務の実態が無くなったが、「単に全喪届が未提出である可能性が高いと考えられる」と判明した事業所は、36,394事業所（全体の約27%）であった。

その後の新たな全喪事業所の判明状況や、新規に実態調査の対象となった事業所の増減などについての詳細は不明であるが、平成25年9月時点では、少なくとも次のような状況まで改善されてきている。

①実態調査の対象となった事業所数	=	106,557 事業所
②実態調査が終了したもの	=	95,413 事業所
③廃業などにより業務の実態が無くなったが、単に全喪届が未提出である可能性が高いと考えられるもの	=	79,244 事業所（①の約74.4%）
④実態調査時には全喪届が提出されていたなど正当な理由が判明したもの	=	9,600 事業所
⑤適用すべき被保険者がいたもの	=	1,073 事業所
⑥事業主の不在又は面談拒否により業務の実態が確認できなかったもの	=	5,496 事業所
⑦調査中により業務の実態が判明していないもの ①－②	=	11,144 事業所

なお、上記◎の「業務の実態が判明した事業所のうち、廃業などにより業務の実態が無くなったが、単に全喪届が未提出である可能性が高いと考えられる 79,244 事業所」については、認定全喪(注)を行うための調査が順次行われている。

(注) 厚生年金保険などの適用事業所が、適用事業所に該当していないと推定される情報などを入手し、その事業主から適用事業所全喪届の提出が無い場合や、その提出が見込めない場合、事業主、役員及び事業所の所在調査を行い、事業実態が無いと確認した場合に職権による全喪処理を行うもの。

#### (4) 「二以上の事業所」の勤務者についての、年金記録の取扱いについて

事業形態の多角化や就業形態の多様化などから、二以上事業所勤務者は増加しつつあり、平成 25 年 10 月時点では約 3 万人となっている。今後、パート適用拡大により、二以上事業所勤務者がさらに増加していくことが考えられる。

厚生年金の加入も保険料の支払いも、原則は事業所ごとになるのだが、標準報酬額の計算の基本は全報酬額を合算して、事業所ごとに按分することとなっている。しかし、その複数の勤務先の管轄年金事務所が異なる場合や、同時に加入する健康保険が別々の場合などは、また別の手続が必要となる。

このように、二つ以上の事業所に勤務する場合の厚生年金の適用や保険料徴収は、制度的にも複雑で誤りが起きやすいのにもかかわらず、ほとんどが手作業に頼っていたため、記録管理面での不安は非常に大きく、平成 22 年に実施した年金事務所からの要望聴取でも、そのシステム化が強く要望された。

また、法改正によりパート適用が促進されることから、この問題への対応は、今後特に重要となる。

この「二以上事業所勤務」に関する事務処理については、平成 23 年 10 月に「二以上事業所勤務者事務処理要領」を示し、事務処理誤りの防止に努めることとされた。

また研修などを通じて、年金機構職員のレベルアップ、年金事務所内部における適用調査課と徴収課の連携を強化しながら事務体制の確立を図るとともに、手作業部分で行っている事務を補うための事務処理を支援するツールが平成 25 年 7 月に作成、配布されている。

その実施効果と現況、及び今後の対応としては、二以上事業所の保険料計算の手入力を電子化するための業務支援ツールの導入により、事務処理誤りは減少しているが、引き続き現場からの要望に基づきツールの改善を行い、さらに適正な記録管理を行うよう年金機構に要請している。

### 7-5. 年金の未請求の方々への「請求のお勧め」

年金記録問題の正常化作業の過程で、せつかくの年金受給資格がありながら、“年金のもらい忘れ”となっている方が非常に多い、という実態が判明した。

その“年金のもらい忘れ”、すなわち裁定請求漏れの理由は、概して周知不足からの誤解によるもので、例えば、まだ働いているから…、支給開始年齢を知らなかった…、自分は受給資格期間の 25 年を満たしていないと思っていた…、ウツカリしていた…、などである。

この「もらい忘れ 請求お勧め」の対象は、以下の 3 類型であり、それなりの実績は見る事ができた。「年金記録の回復」そのものの範ちゅうには属さないが、関連するテーマとしてまとめてみた。

## (1) 受給資格期間を満たした年金未請求者などへの対応

年金受給に必要な加入期間（原則として 25 年）を満たしている、受給開始年齢（通常は 65 歳）に達しているながら、ご本人が裁定請求手続きを行っていないため年金を受給していない方々への、請求のお勧めが必要とされた問題である。

毎年毎年の年金を受け取る権利（いわゆる支分権）は、通常は法律上、5 年で時効により消滅することになっている。だから年金の受給資格を満たしているながら、例えば 73 歳まで請求を行っていないと、請求できるのは 68 歳以降の期間分だけで、65 歳から 67 歳までの 2 年間分は、年金を受け取れなくなる。

このような方々に対し、年金記録問題への対応の一環として、請求を促すための「お知らせ」が、平成 23 年 5 月より毎月 69 歳の誕生月に送付されることになった。その結果は以下のとおりである（平成 23 年 7 月時点）。

- (i) 「年金の受給資格期間を満たしながら請求を行っていない方」に対して、お知らせを送付した後、裁定された方 27,908 人（対象者全体では 39,101 人）
- (ii) 「70 歳までの保険料納付により受給期間を満たす方」に対してお知らせを送付した後、裁定された方 3,521 人（対象者全体では 5,161 人）
- (iii) 「オンライン記録上 25 年の受給資格期間を満たさない方」に対するお知らせを送付した後、裁定された方 57,730 人（対象者全体では 71,091 人）

なお、平成 22 年 9 月には 69 歳以上の方及び 68 歳以上の方で平成 23 年 4 月までに 69 歳に達する方に「お知らせ」が一括して送付された。

また、本件に関してはサンプル調査が行われた（〔説明資料 9〕参照）。

## (2) 障害年金に関するサンプル調査と請求のお勧め

この調査は、障害者手帳の保有者（約 700 万人）と障害年金受給者（約 180 万人）と比較した場合、両者の間の該当要件の違いから必ずしも因果関係はないのだが、それにしても障害年金の申請が少な過ぎるのではないかと、との問題提起から行われたものである。

厚生労働省は地方自治体の協力の下、障害年金を受給していない障害者手帳所持者 335 人を抽出し、「障害年金を受給していない理由」を尋ねるアンケート調査を実施（23 年 11 月～24 年 2 月）した。回答のあった 295 人の集計結果は以下のとおり（複数回答可）。

- 障害の程度が障害年金の基準外など（受給権が無かった） 143 件（45%）
- 障害年金の制度を知らなかった 58 件（19%）
- 障害年金に該当しないと思った 41 件（13%）
- 手続方法が分からなかった 15 件（5%）
- 他制度を受給 12 件（4%）
- よく分からない 41 件（13%）
- その他 1 件（1%）

このうち、「障害年金の制度を知らなかった」などと回答した 102 人に戸別訪問などを行った結果、27 人が障害年金の受給に結び付いた。

ただこのサンプル調査が、障害年金の周知不足をクローズアップしたことに對して、関係者は更なる認識を深める必要がある。

## **7-6. 年金記録の回復に伴う 年金額の減額の取扱い**

年金記録問題の回復作業のうち、受給者については、ご本人の年金額を“本来の金額”に回復することが主目的であって、正しい記録に訂正すると、増額になる場合が大部分ではあるが、逆にご本人の年金額が減少するケースも生じる。これらについては、概要、以下のような考え方で対応がとられている（〔説明資料 30〕参照）。

### **(1) ねんきん特別便などでの記録訂正により、減額になる場合**

ねんきん特別便などによるご本人からの回答に従い調査して、新たな記録が判明した場合、まれに年金額が減額するケースが生じる。

例えば次のようなケースである。

- (i) 厚生年金では、昭和 32 年 10 月以前の給与額は、年金額の“かさ上げ”のため用いないこととされているが、過去の低い標準報酬の記録が発見され、年金受給額の計算に使われる「平均標準報酬月額」が下がってしまい、加入期間伸長の効果よりこちらが大きいため年金額が下がってしまうケース。
- (ii) 障害厚生年金は短い加入期間でも、25 年加入とみなして年金額を計算するので、給与の低い加入期間が判明すると、年金額の計算に使われる「平均標準報酬月額」が下がってしまい、年金額も下がってしまうケース。

この場合の受給者については、ご本人の年金額増額を望む申出でかえって年金額が減少し、老後生活に大きく影響することから、ご本人にご自分の記録か否かを確認し、訂正の意思が確認された場合には記録訂正（減額）し、訂正の意思が確認されない場合は、保留とし事跡管理システムに記録を残すとされている。

なお、加入者・受給待機者については、受給権がまだ発生していないことから、記録訂正を行い、その結果をお知らせするとされている。

これについては、旧社会保険庁時代から同様の取扱いがされていたが、改めて、年金記録回復委員会での審議を経て、平成 22 年 3 月に厚生労働省年金局から通知が発出されている。

### **(2) 「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」結果での記録訂正により、減額となる場合**

「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」の作業によって、訂正の可能性のある記録が見つかった場合、オンライン上の記録を訂正することにより年金額が減額するケースもある。この場合、受給者につ

いては、ご本人の申出によらず、国（年金機構）が一方的に突合せを行ったことが契機であることなどの事情から、ご本人に通知せず、年金額減額を行わずに突合せ結果に関する記録を残す（突合せを希望してきた受給者には通知）とされている。

なお、加入者・受給待機者については、受給権がまだ発生していないことから、ご本人に通知し、ご本人からの回答に基づき記録訂正する、とされている。

この取扱いについては、年金記録回復委員会での審議を経て、平成 22 年 3 月に厚生労働省年金局から通知が発出されている。

### **(3) 基金突合による、年金額減額ケースの取扱い**

基金突合によって、代行相当部分が国からも基金からも二重に支給されていることが判明するケースがある。この場合、一つの保険料で代行相当部分が二重給付されることは、明らかに誤った状況で解消する必要があり、また、このケースはご本人の確認を得るまでもなく客観的事実として把握できる。そこで、受給者についても記録訂正の上ご本人にお知らせを送付し、申出により減額の再裁定を行った上で過払い分（時効になっていない過去最大 5 年分）の返納を求める（申出が無い場合は、職権で減額の再裁定を行う）こととされている。

なお、加入者・受給待機者についても同様に記録訂正を行い、その結果をお知らせするとされている。

この取扱いについては、年金記録回復委員会での審議を経て、平成 23 年 11 月に厚生労働大臣指示に基づく実施要綱が定められている。

なお、この二重代行の件数は約 33 千件であり、年金額の減額（年額）は平均約 1 万円となっている（平成 25 年 9 月時点）。

### **(4) 上記以外の記録訂正や事務処理誤りの是正の場合における、年金減額ケースの取扱い**

上記のほかに、脱退手当金の支給を受けていたにもかかわらず被保険者期間に算入されていたことが判明したようなケースや、ご本人の届出漏れや遅延などにより加給金の支給誤りが判明したようなケースもある。これらについては従来どおり、将来に向かって減額した正しい年金を支給するとともに、過去 5 年分の過払い分の返還を求めることとされている。

この取扱いの事務フローについても、前述 (3) の基金突合による年金額減額ケースをベースに、年金記録回復委員会での審議を経て、平成 24 年 12 月にルール化された（第 8 章参照）。

## **7-7. 各種の記録における 死亡者の取扱いの整備**

年金記録の発見に伴う対応処理として、難渋を極めたもののひとつに、この「死亡者の取扱い」がある。その理由は幾つかあるが、最大のものは、死亡の確認とその遺族の発見である。しかし、現段階では次のような手続で、おおむね処理体制が定着してきている。

## (1) 死亡者に関連する「未支給年金」の類型

厚生年金や国民年金の、受給者・受給待機者・加入者が亡くなった後の未支給年金(注)は、下図の「老齢年金対応の未支給年金」部分であるが、死亡後に、新たな年金記録が発見されたような場合、それに見合う年金や一時金の取扱いには、次の[A]・[B]の2種類がある(以下の「」内は、説明の便宜上の表現)。

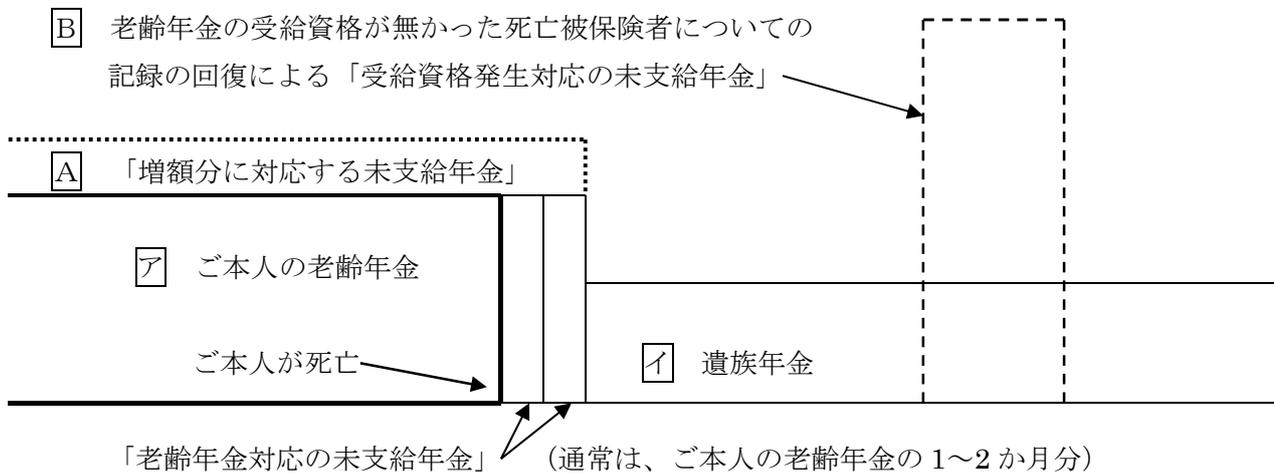
[A] 死亡失権者の老齢年金が記録訂正により増額となった結果の、「増額分に対応する未支給年金」

[B] 受給資格が無かった死亡被保険者の場合の記録回復による「受給資格発生対応の未支給年金」

(注) 年金の支給を受ける権利がありながら、年金の支払いを受ける前に受給権者本人が死亡した場合、その死亡した受給権者と生計を同じくしていた受給権者の遺族が、その未支給の年金の支給を請求することができる制度。

これらの関係は、<図表 7-5>で、それぞれの受給手続などは、<図表 7-6>のようになる。

<図表 7-5> 未支給年金の態様



<図表 7-6> 未支給年金の、態様別の確認方法など

	死亡失権者の場合		[B] 受給資格発生対応の未支給年金 老齢年金の受給資格が無かった死亡被保険者につき、記録訂正により受給権が発生した場合の未支給年金
	老齢年金対応の未支給年金 死亡失権者が受給していた老齢年金に関する未支給年金	[A] 増額対応の未支給年金 左の老齢年金が記録訂正により増額となった結果の、増額分に関する未支給年金	
①受給できる者の範囲	生計同一の、配偶者、子供、父母、孫、祖父母、兄弟姉妹 (この順序で受給)		
②確認手段	死亡届受付時に、戸籍などにより、対象遺族の有無などを確認。	遺族から請求があった時に、戸籍などにより、対象遺族であるか否かを確認。	
③受給手続	所定の手続あり		
④課税関係	受給申請者の一時所得		

## (2) 死亡者に関するご遺族からの「ねんきんネット」での検索システム

未統合記録の中には、記録の持ち主が既に死亡しているものと考えられるケースも多数含んでいる。これらのケースについては、遺族年金にもかかわる可能性もあることから、既述の「ねんきんネット」を活用し、遺族の方も死亡した方の記録の検索ができるようになっている。

## 第8章 事務処理誤りの現状と再発防止策

### — 旧社会保険庁時代からの構造的課題の改善を目指して —

旧社会保険庁時代の構造的課題を正面から見ると、「年金記録問題」であり、背面から見ると「事務処理誤り」となる。また、片方の側面からはオンラインシステムを含む事務管理システム全般整備の問題となり、別の側面からはガバナンスなりマネジメントの問題と指摘できる。

旧社会保険庁の組織全体とすれば、言い訳のできない事実である。

これらはいずれも、数十年間の積み重ねであるだけに、一挙には修正できないだろうが、幸い年金機構になってからは、まだ不十分ながらも、それなりの改善は見せつつある。

年金機構が取り扱う事務処理件数は、届書ベースで毎年およそ 1.6 億件にもなる。これに対し、年金機構発足以降の事務処理誤りは、年間およそ 1,500 件前後であるから、その比率はわずか 0.001%（十万分の一）にしか過ぎない。とはいえ、1 件の事務処理誤りでも、顧客の年金権を侵しているという意識を持ち、何としても事務処理誤りの根絶を期すという強い意志を、年金機構全体に徹底することが必要である。

年金機構という事業体のリスクの大半が、オペレーショナルリスクであることからしても、当然の責務である。

繰り返しになるが、年金機構の使命は、「正確に保険料を徴収し、正確な年金記録に基づき、正確な給付を行う」ということに尽きる。そのためには業務プロセスのあらゆる場面で、事務処理誤りを起こさず、正確な業務処理を行うことが至上命題である。

### 8-1. 「事務処理誤り総合再発防止策」の策定

この至上命題を受け、年金機構発足直後の平成 22 年 7 月に、「事務処理誤り総合再発防止策」が取りまとめられた。

それまでは、

□マニュアル整備前の平成 17 年以前は、全国 47 の事務センターごと、全国 312 の年金事務所ごとに、それぞれのローカルルールが存在しており、統一の事務処理ルールの策定が急がれた、

□マニュアルなどの不備もさることながら、業務監察も平成 18 年まではもっぱら指導中心の監察、という状況であった。

それらへの反省から、あらまし次のような対応策を実施に移すこととされた。

#### (1) 「事務処理誤り総合再発防止策」の概要

##### ①平成 22 年 7 月の「事務処理誤り総合再発防止策」の概要

この「事務処理誤り総合再発防止策」は、旧社会保険庁発足以来 50 年間の歴史の中でも恐らく初め

での試みと思われるもので、大別して次の3項目であった。

(i)システム開発を要せず、マニュアル改正などにより実施可能な施策（平成22年度中に順次実施）

例；受付管理簿の作成の徹底、届書の確認点検の実施など。

(ii)システム開発を要する施策（平成22年度中に着手、平成23年度以降の開発案件として検討など）

例；受付進捗管理システム、裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善、旧三共済及び誤裁定の防止策など。

(iii)事務処理誤りなどの再発防止を図るために必要な基盤整備

例；疑義解釈集などの作成、マニュアル検索システムの構築、書類の組織的管理、研修の実施、リスクアセスメント調査の実施、特別監査での要改善指摘の実施の徹底など。

## ②平成24年12月における上記の再発防止策の改定

その後の平成24年12月には、現場職員からの改善提案なども踏まえた新たな事項を盛り込み、上記①の総合再発防止策を改定した（〔説明資料31〕参照）。

改訂事項の概要とその実施計画を手法別に整理すれば、次のとおりである。

### ア．システム開発を要せずマニュアル改正などにより実施可能な施策

〔平成24年度中に順次実施〕

(i)確認・決定・説明誤り防止

- ・事例の概要、防止対策、事務処理上の留意点などをまとめた事例集の作成
- ・事務処理に際して注意すべき事項の指示・依頼による周知
- ・年金請求書を受領し不支給決定を行う取扱いを年金相談マニュアルに明記
- ・「顧客が説明を受けた内容確認シート」を作成し年金相談マニュアルに明記
- ・「年金相談事跡管理システム」への相談事跡の入力の統一化

(ii)処理漏れ防止

- ・「受付進捗管理システム」による届書の進捗管理と未処理や保留中の書類の組織的管理の徹底
- ・受付後一定期間未処理となっている届書の確認・点検の実施

(iii)誤送付防止

- ・送付物のダブルチェック確認後の確認印押印の実施

〔平成25年度以降に順次実施〕

(i)確認・決定・説明誤り防止

- ・ヒヤリ・ハット事例集を作成し研修材料として活用
- ・すべての届書について項目点検チェックシートを業務処理マニュアルに完備

(ii)誤送付防止

- ・年金機構から送付する文書について、計画的に窓あき封筒化を実施

## イ. システム開発を要する施策

[システム改修済みの案件… ( ) 内は、運用開始年月]

- (i)旧三共済（JR、JT、NTT）及び農林共済の誤裁定防止策（平成 24 年 5 月）
- (ii)受付進捗管理システムの段階的構築（平成 24 年 10 月）

[平成25年度以降のシステム開発案件… ( ) 内は、運用開始予定年月]

- (i)年金見込額試算システムの改善（平成 25 年 4 月）
- (ii)二以上事業所勤務被保険者の記録管理、保険料計算のシステム化（平成 23 年 11 月から順次実施中）
- (iii)磁気媒体届書作成プログラムの機能改善（平成 25 年 10 月）
- (iv)事業所から提出される届書に関し、電子化対象届書の拡大（平成 25 年 10 月）
- (v)雇用保険の給付（基本手当及び高年齢雇用継続給付）と年金との自動調整（平成 25 年 10 月）
- (vi)遡及記録（算定、月変、賞与）の補正処理の改善（平成 25 年度）
- (vii)各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化（平成 25 年度）
- (viii)各種請求書などのバーコード管理化（平成 25 年度以降順次実施）
- (ix)申請・相談などの情報化・電子化（平成 25 年度以降順次実施）
- (x)加給年金停止処理の改善（平成 26 年 4 月）

[平成25年度以降のシステム開発を検討中の案件]

- (i)合算対象期間及び共済組合員期間のシステムへの登録
- (ii)任意加入申込者の加入可能月数の自動計算
- (iii)国民年金保険料納付書の再作成時の警告メッセージ（付加申出者の確認）出力
- (iv)国民年金資格取得届など入力時に納付書作成抑止を行った被保険者リスト出力
- (v)障害基礎・厚生年金の納付要件の自動判定

## (2) 事務処理誤り総合再発防止策（改定）の実施状況一覧

事務処理誤り区分別に対応内容を類型化してその取組状況を示したものが〈図表 8-1〉であり、平成 25 年 9 月時点で実施したものは○印で、平成 25 年 10 月以降実施予定のものは●印で表示している。

<図表 8-1> 事務処理誤り総合再発防止策（改定）の実施状況一覧

事務処理誤り区分	システム対応	PC ツールの活用（システム対応とは別の、業務支援ツールの全国展開）	事務所などでの環境整備	マニュアルの整備など
確認・決定誤り、説明誤り、記録訂正誤り	<ul style="list-style-type: none"> <li>○旧三共済・農林共済の誤裁定防止（期間重複チェック）</li> <li>○裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善</li> <li>○資格取得届、算定基礎届、月額変更届の処理結果リストの出力項目の追加</li> <li>●二以上事業所勤務者の記録管理、保険料計算システムの改善</li> <li>●申請、相談などの情報化、電子化</li> <li>●年金見込額試算システムの改善</li> <li>●雇用保険の給付と年金の自動調整</li> <li>●加給年金停止処理の改善</li> <li>●合算対象期間、共済期間のシステム登録</li> <li>●任意加入の加入可能月数の自動計算</li> <li>●障害基礎・厚生年金の納付要件の自動判定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○機構 LAN を活用した過去の通知・疑義照会などの検索</li> <li>○二以上事業所勤務者の保険料計算ツールの提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事務センター・事務所の相互実践研修の実施</li> <li>○年金裁定時における特定重点事項の確認体制の整備</li> <li>○マニュアルの加除、事務処理誤り公表時における勉強会の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○処理結果のダブルチェックの徹底</li> <li>○老齢年金繰下げ意思確認書の作成</li> <li>○説明誤り事例集の作成</li> <li>○4 情報（氏名、性別、生年月日、住所）の確認の徹底</li> <li>○顧客が説明を受けた内容確認シートを作成し年金相談マニュアルに明記</li> <li>○年金相談事跡管理システムへの相談事跡入力の一統化</li> <li>●ヒヤリ・ハット事例集の作成</li> <li>●項目点検シートをマニュアルに完備</li> </ul>
書類管理誤り、未処理・処理遅延	<ul style="list-style-type: none"> <li>○受付進捗管理システム（処理遅延の警告）</li> <li>●各種請求書などのバーコード管理化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●期間照会回答書の転記ミス防止と作成時間短縮</li> <li>●被保険者記録補正依頼票作成ツール</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○番号入り受付印使用の試行実施を踏まえた取扱いの徹底</li> <li>○保留文書の組織的な管理の徹底のための進捗管理ボックスの標準化</li> <li>○人事異動前の書類整理月間の設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○受付処理簿の作成徹底</li> <li>○届書の受付控への交付対象の拡大</li> <li>○未処理届書の確認・点検の徹底</li> <li>○受付進捗管理システムによる進捗管理</li> </ul>
誤送付・誤送信、通知書などの作成誤り	<ul style="list-style-type: none"> <li>○国民年金被保険者資格取得届に関するシステム改善</li> <li>○受付進捗管理システム（返戻ラベルの作成）</li> <li>○厚生年金適用関係届に関する決定通知書への社会保険労務士コードの印字</li> <li>●各種通知書に印字するページ番号の事業所単位化</li> <li>●国民年金資格取得届など入力時の納付書作成抑止被保険者リストの出力</li> <li>●国民年金保険料納付書の再作成時の警告メッセージの出力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○厚生年金関係進捗管理システム</li> <li>○あて名シール（金融機関・年金事務所）</li> <li>●年金記録照会回答書の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○年金事務所と事務センターの連携</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○FAX 使用の際の留意事項の再徹底</li> <li>○封入・封緘時のダブルチェックの確認後の確認印の押印</li> <li>○ダブルチェックの徹底</li> <li>●窓あき封筒化の実施</li> </ul>

入力誤り	<ul style="list-style-type: none"> <li>○国民年金保険料口座振替申出書の入力に関するシステム改善</li> <li>●磁気媒体届書作成プログラムの機能改善</li> <li>●電子化対象届の拡大</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○電子媒体申請の利用促進 (CD・DVD化)</li> <li>●届書の画像データ転送方式の実施</li> </ul>	○処理結果のダブルチェックの徹底
全般・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>○20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力システム改善</li> <li>●遡及記録 (算定、月変、賞与) の補正処理の改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○現場からのツールの募集</li> <li>○滞納事業所事跡等管理システム</li> <li>○財産調査支援ツール</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自主点検の定期的実施</li> <li>○一般監査における監査対象項目や監査方法の改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○リスクアセスメント調査の継続実施、リスク分析評価に基づく防止措置</li> <li>●規程類の体系の明確化</li> </ul>

## 8-2. 事務処理誤りの現況

事務処理誤りの毎月の状況は、年金機構の発足以降で延べ約 5 千件、これらが個別事例ごとに年金機構のホームページ上で公表されている。これを加入者（被保険者）、受給待機者、受給者、厚生年金の適用事業主への影響という観点から、以下のように整理を行った。

### (1) 事務処理誤りによる顧客への影響と実務上の取扱い

事務処理誤りは、顧客側には、おおよそ次のような影響を引き起こすことになる。

#### ①過払い

主に受給者に年金を多く払い過ぎたものであるから、年金機構は、このような事象が判明次第、お詫びと説明を行い、受給者などからの承諾に基づき年金の再決定又は取消の上返還のお願いを行っている。その受給者にしてみれば、通常は「もらい過ぎ」かどうかは判断できず、その多く振り込まれた金額を正しい金額と思い、費消している場合もあり、ご理解をいただくまでに時間が掛かるケースも多いが、受給者などから承諾が得られなかった場合でも、正しい年金額に改めるとともに、返納についてご理解いただくよう努めている。

なお、年金機構側からの返還請求は、法律の規定により 5 年で時効になるとされているから、5 年を超える過払い金額は、年金機構からの返還請求はできない。

#### ②未払い

主に受給者に年金を少なく支払ったり、年金の支払いが遅れたものであって、年金の振込みを心待ちにしている高齢者などにとって、その影響は甚大である。

年金機構は、このような事象が判明次第、お詫びと説明を行い、早期に支払いを行っている。

### ③過徴収

主に加入者や厚生年金の適用事業主から、誤って保険料を多く徴収したもので、その金額によっては、加入者や厚生年金の適用事業主へ甚大な影響を及ぼす場合もありうる。年金機構は判明次第、お詫びと説明を行い、早期に保険料をお返しする手続を行っている。

### ④未徴収

主に加入者や厚生年金の適用事業主に納付書が届いていなかったり、保険料額を過少に計算したために、本来納めていただく保険料が不足したもので、判明次第、年金機構はお詫びと説明を行い、保険料の納付をお願いしている。

### ⑤誤還付

主に加入者・受給待機者・受給者より納められた保険料をお返した際に、それが誤りであることが判明し、再度、保険料を納めていただくこととなったもので、年金機構は、お詫びと説明を行い、納付のお願いをしている。

### ⑥その他

主に受給する年金の選択誤りなどで受給者が本来受け取るべきではない年金を選択することとなっている場合において、処分変更などを行い誤って支給していた年金の返納をお願いし正しい年金をお支払いするもので、年金機構は、お詫びと説明を行い納付のお願いを行うとともに早期の支払いを行っている。

これらの影響別に見た事務処理誤りの、件数・金額の推移は、〈図表 8-2〉のとおりである。

<図表 8-2> 事件・事故・事務処理誤りの影響別の、件数・金額の推移

(上段は件数、下段は金額・百万円単位)

顧客への影響		22年度	23年度	24年度	合計	25年 4~8月
①過払い	件数	247	255	241	743	152
	金額	327	254	240	821	150
	うち発生から判明まで1年超 件数	114	118	121	353	110
	金額	185	134	165	484	132
②未払い	件数	352	466	539	1,357	399
	件数比率	14%	20%	20%	18%	18%
	金額	365	611	557	1,533	357
	うち発生から判明まで1年超 件数	93	239	365	697	275
	金額	201	498	462	1,162	325
③過徴収	件数	171	135	166	472	155
	金額	95	56	56	208	33
④未徴収	件数	359	145	131	635	83
	金額	165	110	52	327	38
⑤誤還付	件数	43	18	28	89	28
	金額	32	3	8	42	2
⑥その他	件数	88	67	131	286	140
	金額	98	114	296	508	126
影響額なし	件数	1,318	1,261	1,434	4,013	1,234
全体件数 (注1)		2,578	2,347	2,670	7,595	2,191
	うち年金機構発足後の発生分 (注2)	1,572	1,493	1,398	4,463	1,148
	うち旧社会保険庁での発生分 (注3)	803	582	730	2,115	732
	うち事件・事故 (注4)	203	272	542	1,017	311

(注1) 各年度における事件・事故・事務処理誤りの件数  
(注2) 平成22年1月以降に発生した事務処理誤り事案  
(注3) 平成21年12月以前に発生した事務処理誤り事案  
(注4) 事件・事故とは不審電話などである

## (2) 事務処理誤りの原因別区分

それらの事務処理誤りの原因には、大別して次の区分がある。

### ①確認不足

窓口端末装置操作の際にキータッチなどを誤ったもの、入力を漏らしたものの、通知書などの封入封かん時における内容物やあて先の確認を漏らしたものなど (<図表 8-3> -①)。

## ②適用・認識誤り

法令や通知などに関する解釈を誤っていたもの、理解が不足していたものなど(＜図表 8-3＞-②)。  
この場合では、事務処理誤りの判明後の対処策が特に問題となるので、後述の **8-4** で説明する。

## ③届出書などの放置

本来行うべき届出書などの処理を失念などにより、適切な時期までに処理を行わなかったもの(＜図表 8-3＞-③)。

顧客に関連する書類には、「顧客から受け取る書類」と「顧客にお返しする書類」とがあるが、その処理の放置の結果としては、「年金の未払い、もしくは支払い遅延」と、「過払いとなった年金を返していただく返還請求」という二つの事象が発生する。

## ④その他

不正行為、不適正な事務処理、システム事故など(＜図表 8-3＞-④)。  
具体例としては、国庫金の送金誤り、オンラインシステム事故などがある。

## ⑤事件・事故

不審電話や暴力事件など(＜図表 8-3＞-⑤)。

この原因別の発生状況推移を年度ごとに示せば、＜図表 8-3＞のようになる。

＜図表 8-3＞ 事件・事故・事務処理誤りの原因別区分の推移

事件・事故・事務処理誤りの原因別区分	22年度	23年度	24年度	合計	25年 4～8月
①確認不足	1,794	1,573	1,616	4,983	1,490
②適用・認識誤り	138	187	350	675	255
③届書などの放置	390	294	106	790	63
④その他	53	21	56	130	72
⑤事件・事故	203	272	542	1,017	311
合計	2,578	2,347	2,670	7,595	2,191

### **8-3. 事務処理誤りの再発防止策 とりわけ「書類の放置」に関連して**

事務処理誤りは、いずれも「あってはならない」ものであるが、そのうち受給者に関連する書類の放置については顧客の生活に大きな影響を及ぼすこともあり、その状況と再発防止策を述べる。

## (1) 事務処理誤りの全般的な再発防止策

### ①内部牽制と管理面の対応

事務処理誤りの防止には職員ひとり一人のスキル・知識の充実が不可欠であることは言うまでもない。一方、職場全体で発生防止に取り組むといった職場の体制も重要なテーマである。管理者自身の自覚も重要であるが、他の拠点での様々な取組事例の共有化なども有効である。

一方で保留文書などについては、届書が「見える化」されていることも必要である。そのため保留書類を保留期間別に色分けしたクリアファイルに保管し、共同保管庫で一括管理している年金事務所の取組事例などを全国展開している。

### ②「受付進捗管理システム」の活用によるシステム管理面での対応

平成 24 年 10 月全拠点に受付進捗管理システムが導入された。従前の届出書類の受付管理簿による進捗管理から、バーコードを使用し書類のステータス管理を行うシステムとして、書類の進捗管理を「見える化」した。書類の処理スピードといった効率化にも資するシステムであり、今後さらなる活用を図っていくことが必要である。

一方で平成 25 年 6 月から 8 月にかけて行った年金事務所、事務センターの事務処理遅延に関する総点検結果において、受付進捗管理システム導入後であっても、なお 367 件の処理遅延が報告されている。これはシステムの問題というより、マニュアルどおりの取扱いが徹底できていないことによるものと判断している。今後、管理運営面での改善を早急に図っていくことが必要である。

### ③「お客様対応業務システム」の活用によるシステム管理面での対応

顧客の声、相談受付にあわせて事務処理誤りも登録を可能としたシステムが、平成 25 年 9 月から稼働した。各拠点の管理者は他拠点における事務処理誤りの発生状況を随時確認することにより、迅速に自らの拠点内への注意喚起ができるなど、これにより一層の情報共有が進み、迅速な対応・対策がとれることとなった。

### ④ブロック本部を含む各拠点の活動とその展開

各ブロック本部においては年金事務所、事務センターと連携し、事務処理誤りの再発防止に向けた様々な活動を展開している。勉強会における研修資料の提供などもその代表例である。また年金事務所、事務センターの相互実践研修も現場からの声により実現したものであり、非常に重要な活動と位置付けている。その内容は、事務処理誤り再発防止委員会の設置、機関紙の発行や事務処理誤り事例集などの配布、などである。

### ⑤業務監査の導入

通常の事前予告の上実施する一般監査とは異なり、無予告で行う摘発型の監査を平成 25 年 6 月より開始し、書類の放置や処理遅延が無いことを確認するとともに、書類放置につながる管理上の不備を指摘している。

今後は、この無予告監査において、受付進捗管理システムの運用状況に関する確認項目を追加するなど、監査内容の充実を図っている。

## ⑥制裁規程の効果的な発動

事務処理誤り及びコンプライアンス問題事案の行為者・管理監督者に対しては、「日本年金機構事務処理誤りなどの行為者等への指導に関する規程」に基づき、各拠点長から速やかに文書又は口頭による指導を行っている。

その中でも「日本年金機構職員制裁規程」の制裁事由に該当するような行為については、リスク・コンプライアンス部を中心に適宜事実関係を調査し、制裁審査委員会の審議を経た上で、「日本年金機構職員制裁規程」に基づき、必要な制裁処分などを行っている。

また、コンプライアンス上問題があり制裁事由に該当する行為については、制裁処分が科されることをコンプライアンス研修などを通じ職員に意識づけることで、事務処理誤りなどの抑止につながっていくものとする。

## ⑦顧客側の“実害”への配慮に関する意識改革

事務処理誤り判明後の対応については、事務所ごと、あるいは事案ごとに対応が異なるとの指摘もあり、顧客にご迷惑を掛けているとの意識を持って、次のように対応することとされている。

□事務処理誤りが判明した場合、年金機構はそれを速やかに解決し、被保険者、年金受給者の権利・義務が正しく実施される状況に回復することに努める。

□初期対応として、迅速な本人面談などによる事実確認と誠意ある対応を行う。

特に事務処理誤り事案の中で、年金が過払いとなるものの対応については、年金記録回復委員会での審議も踏まえ作成した平成24年12月の「事務処理誤りなどによる誤裁定を把握した場合の取扱い」により、対応方法（文書、訪問）のルール化を行い、「過去の誤裁定による年金受給権の取消しのケース」及び「過去の誤裁定による過払い年金額の返還のケース」について現場に周知・徹底を行っている。

具体的な対応は以下のとおりである。

□過払い金額が一定額以上の事案については、電話連絡を行った上で、訪問などにより、直接説明することを基本とする。なお、過払い金額が少額であるなどの場合は、文書によるお詫びとすることもある。

□過払年金の返納の方法や期間については、生活実態を考慮し返納計画の相談に応じるなど、次のように対応する。

- ・現金による返納の場合には、原則、5年以内に完了するように毎月返納していただくことになるが、「無資力又はこれに近い状態にあるとき」には、5年の履行期限を最長10年まで延長することが可能。
- ・年金の支払額（各期支払額）から差し引き調整を行う場合には、原則、5年（30回）以内に返納を完了するよう各期に支払われる年金の1/2から1/10に相当する額を支払に充てることとなっているが、困難な場合には1/11から1/99の割合を選択していただき、かつ、5年間の履行期限を延長することを可能とすることとしている。

## (2) 年金機構の発足後に発生した、複数顧客を対象とする届出書などの放置からの反省

いずれにも共通しているのが、管理不足と監査不十分によるものであり、上記の全般的な再発防止策に、それぞれ更なる具体策の加味を行っている。

なお、複数顧客を対象とする主な事案は次のとおりで、これ以外の個別事案は年金機構のホームページにも月次で公表されている。

### ①厚木事案

#### ア. 事案の概要

旧厚木社会保険事務所において、平成 19 年 9 月から平成 21 年 12 月までの間に顧客から提出された「年金記録に関する確認申立書」114 件が、年金記録確認神奈川地方第三者委員会へ送付されていなかったこと、また、その一部（40 件）について、「社会保険事務所段階における記録訂正基準」に基づかない不正な記録訂正が行われていたこと、うち 5 件については訂正後の年金が支給されていることが判明したものの。

#### イ. 再発防止策

記録訂正については決裁権限者が課長であり、課長ひとりで処理できるものとなっており、旧社会保険事務所（現年金事務所）内などで、記録の補正状況についてのチェック体制が十分でなかったことを踏まえ、以下の対応をとることとした。

- (i)記録訂正に関するオンライン入力についてダブルチェックを徹底
- (ii)年金事務所長による進捗管理の徹底
- (iii)第三者委員会への送付に関する旧社会保険事務局の事務を引き継いだ事務センターにおける進捗管理の徹底

### ②江東事案

#### ア. 事案の概要

平成 22 年 2 月 8 日、厚生年金保険における不適正な標準報酬遡及訂正処理の可能性のある記録のうち、年金受給者に関するものへの対応についての訪問調査（以下「遡及訂正調査」という）の対象者から、江東年金事務所へ提出したご自身の「年金記録に関する確認申立書（以下「確認申立書」という）」の処理状況について問合せがあった。

対応した職員が所内を調査したところ、当時の遡及訂正調査を担当した職員（行為者）が、平成 21 年 3 月 13 日に確認申立書を受理した後、担当部署（適用調査課）へ回付すべき作業を怠り事務処理を遅延させ、必要書類を年金記録確認東京地方第三者委員会へ送付していないことが判明、その後 9 件の同様の放置が判明したものの。

#### イ. 再発防止策

本事案を踏まえ全国の年金事務所、事務センターにおいて、適切な申請・届出書類の取扱いに関する特別自主点検（平成 22 年 5 月）の実施、及び 65 の年金事務所と 9 の事務センターにおいて特別監査（平成 22 年 5 月～11 月）を実施した。

また、平成 22 年 7 月 27 日には特別自主点検及び特別監査の結果を反映させた「事務処理誤り総

合再発防止策」を策定し、個別の再発防止策については、可能なものから順次実施していくこととした。

### ③兵庫事案

#### ア. 事案の概要

平成 25 年 1 月 18 日に「日本年金機構へのご意見・ご要望メール」あてに兵庫事務センターで事務処理遅延がある旨の通報があり、本部から兵庫事務センターに事実確認を指示し、2 月 13 日から 15 日にかけて近畿ブロック本部職員による兵庫事務センターの受付簿と請求書の突合確認と事務センター内の検索を実施、届書の処理遅延のほかに書類紛失の疑いが判明した。これを受けて、兵庫事務センター職員により 3 月 7 日から 15 日にかけて、ほかに未処理及び紛失した届書が無いかを確認するため、受付簿と請求書の突合確認と事務センター内の検索などを実施し、さらに 3 月 26 日に近畿ブロック本部職員による兵庫事務センター内の一斉検索を行い、事務処理遅延 180 件、書類紛失 57 件及び添付書類の確認漏れ 13 件が判明したもの（〔説明資料 32〕参照）。

#### イ. 再発防止策

平成 25 年 5 月に、他に処理放置となっている書類の有無について、すべての年金事務所、事務センターに総点検を指示。なお、毎年 3 月と 9 月を書類整理月間として未処理届書の確認・点検を実施することとしている。

また、受付進捗管理システムにより、受付・保管の状況の管理を確実にを行い、管理者による事務処理の進捗状況の把握をさらに徹底することとし、併せて未処理、処理済みの書類は、保管庫により確実に管理することとした。

なお、今後の内部監査においては、処理放置となっている届書が無いかを重点項目として監査することとした。

### ④事務処理遅延に関する総点検

#### ア. 事案の概要

年金事務所及び事務センターにおいて、事務処理遅延や書類の紛失がいまだに発生していることから、平成 25 年 5 月に指示し 8 月末を報告期限として、すべての年金事務所及び事務センターにおいて未処理届出書の総点検を実施したところ、29 年金事務所及び 9 事務センターにおいて、1,132 件の事務処理遅延、2 事務センターにおいて 19 件の書類紛失が判明したもの（〔説明資料 33〕参照）。

#### イ. 再発防止策

##### □業務処理マニュアルに基づく事務処理の徹底

受付した届書については、内部返戻(注)も含め、確実に受付進捗管理システムへ登録すること、及び受付日から一定期間経過しても処理されていない届書について、毎週 1 回、管理職員が確認することを徹底。

(注) 内部返戻とは、年金事務所から事務センターや年金機構本部に回付した届書や請求書の不備があり、書類整備のために年金事務所に返戻されることをいう。

##### □業務処理マニュアルの見直しを行い、運用ルールを明確化して事務処理を徹底

- 受付進捗管理システムへの登録担当者を明確化
- 処理保留を長期化させないために、書類不備などによる届書の返戻基準を明確化
- 受付進捗管理システムの改善による機能強化と職員の作業の効率化

[平成 26 年 4 月改善予定]

本部へ進達した年金請求書などの進捗状況についても、受付進捗管理システムから確認できる機能を追加。

基礎年金番号を入力することで、社会保険オンラインシステムで管理している氏名、生年月日、住所が自動収録される機能を、受付進捗管理システムに追加。

[平成 26 年度開発予定]

受付後 30 日を経過した届書について、システムのお知らせ画面に件数を表示（現行仕様は受付後 90 日を経過した届書が対象）。進捗管理画面の未完結届書件数の表示部からリンクして、現在の未完結届書を直接表示するなど受付進捗管理システムの検索工程を短縮。

#### ウ. 監査（拠点長による自主的監査及び本部監査）の重点項目化

管理職員による未処理届書の定期的な確認、及び受付進捗管理システムの運用が適正に行われているかどうかの確認。

平成 25 年 6 月からすべての拠点を対象に、未処理届書の確認についての無予告監査を実施。

## 8-4. 事務処理誤りの判明後の対応 とりわけ「是正処理基準」の設定

顧客が正規の手続を行っていて善意・無過失なのに、事務処理誤りという事由で不利益を被ることは回避されなければならない。また、事務処理誤りの存在が判明後は、直ちにそれを正常な姿に戻すべきである。

そのためには、一定の「是正処理基準」が必要となる。

### (1) 是正処理基準の必要性

国の年金業務を受任している旧社会保険庁や年金機構が過去に行った、法令適用や手続上の行政処分に瑕疵があれば、その行政処分を取消して正常な姿に復元し、その行政行為上の判断誤りや説明誤りなどがあれば、信義誠実の原則に照らして正常な姿に復元すべきである。

他方、顧客が本来受けるべきではない「もらい過ぎ分」などは、年金機構や他の共済組合などの過失とはいえ、現行法の枠内での返還をお願いしないと、他の顧客へのご負担が増えることにつながりかねないので、お許しを願いつつご返還いただくのが妥当である。

従来は、このような明示的な考え方や是正基準が無かったために、時には、当初の誤裁定・誤判断を正当化しようとしている対応や、形式的・杓子定期的な対応も見られないではなかった。

これらの反省から、顧客への速やかな対応と各拠点での即断即決ができるように、前述のとおり国民感情に即した是正基準の設定（過払いの場合の対応のルール化）を行ったものである。

## (2) 記録関係特例 2 法の役割と、「適用・認識誤り」の是正

事務処理上の「適用・認識誤り」があった場合、その多くに見られるのが、

- 事務処理誤りにより、所定の時期に保険料を納付できず、納付時効 2 年の対象となってしまったが、保険料の納付は義務の履行のみならず、年金受給額・受給権確保の手段であるから、納付時効の 2 年を超えて納付を認めて欲しいという要請
- 事務処理誤りにより、所定の時期に年金の請求ができず、裁定請求時効の 5 年を超えてしまったが、国側のミスだから、その時効の 5 年を超えて受給できるようにして欲しいという要請
- 年金記録の「もれや誤り」が、もっと早く発見できておれば、それを踏まえた手続きを行ったり保険料納付などを実施できたのだから、手続きを行った効果の発生や保険料の納付時効の起点を、年金記録の発見時点として欲しいという要請

などで、そこには大なり小なり、「納付期限」や「時効」の壁が絡んでいる。

実は、これら厚生年金保険料の納付時効や年金の裁定請求時効に関連する要請に応えるために、平成 19 年に、「記録関係特例 2 法」ともいうべき、次の新法が成立した（第 7 章参照）。

- 「厚生年金特例法」で、保険給付の対象とするための年金記録の訂正と、2 年超の保険料納付を行う。
- 「年金時効特例法」で、5 年超の年金給付を行う。

さらに、現行制度の下で上記 2 法や「是正基準」などによる救済を行っており、この状況を整理したものが<図表 8-4>である。

ただし、この記録関係特例 2 法だけでは、事務処理誤りなどが起因となり、届出などの手続きが遅れた場合や国民年金保険料を納付することができなかった場合は、たとえそれが国側のミスであっても、現行法においては救済の対象とはなっていない。

行政事務は本来、法令に基づき、誤りのないよう処理されるべきものであるが、現在の行政法体系の下では、仮に行政事務に誤りなどがあった場合は、行政手続法や行政不服審査や行政訴訟、国家賠償に関する制度が整備され、それなりの救済が図られている。

一方で、公的年金制度は、長期間にわたる保険料の納付などに基づき、生活の基盤となる保険給付を長期にわたって行うものである。このため、公的年金制度においては、過去の一時点における事務処理誤りなどが被保険者のその後の生活に多大な影響を与えるおそれがある点で、他の制度には見られない「年金制度に固有の特別な救済手続」の整備を図る必要がある。

こうした公的年金制度の特殊性に鑑み、顧客側に責任が無く事務処理誤りなどにより届出などができず、国民年金保険料が 2 年間の納付時効により納付ができない場合など、保険料が納められないために将来の年金額が減額となることは、事務処理誤りにあった人とあわなかった人の公平性、年金制度への信頼性などから、国民感情を損なうことになりかねない。このような観点からすれば、現行法の下で救済が困難なケースについては、事務処理誤りなどを事後的に是正するための新たな法的措置の検討が必要であると考えられる。

<図表 8-4> 記録関係特例 2 法との関連での 納付時効・裁定請求時効などへの事後的是正策の整理

表の中の「点線」部分は現況で事後的に是正可能なケース、「実線」部分は、現在検討中のケース、「太枠」部分は、その他について救済が可能となるように、法令改正などを要請するケース。

区分	〈厚生年金〉	〈国民年金〉
<p><b>保険料の納付に関するもの</b></p> <p>ご本人に落ち度が無いのに、年金記録の不備や事務処理誤り、事業主の過失などにより、保険料が納付できなかったケースへの、事後的な是正策</p>	<p>① 厚生年金特例法により、保険料の給与天引きがあったことが第三者委員会で認定された時は、年金記録が事後的に是正。（年金額へも反映）</p> <p>② 申立事案に応じ「第三者委員会」が「あっせん」</p> <p>③ 一部は「是正処理基準」で事後的に是正 ※例:貝塚事案=23-7-8 通知 8-5(1)参照</p> <p>④ 一部は国民年金法第 95 条、厚生年金保険法第 89 条（国税徴収の例）により事後的に是正</p>	<p>⑤ ③④によっても、救済が困難なものについては、事後的に是正するための法改正が必要。 （付加保険料の不適正な取り扱いの是正を含む）</p>
<p><b>年金給付に関するもの</b></p> <p>ご本人に落ち度が無いのに、年金記録の不備や事務処理誤り、事業主の過失などにより、正常な年金給付が受けられなかったケースへの、事後的な是正策</p>	<p>⑥ 申立事案に応じ、「社会保険審査会」が容認採決。</p> <p>⑦ 申立事案に応じ、第三者委員会が「あっせん」。</p> <p>⑧ 平成 19 年 7 月 6 日以前に受給権が発生した年金 一部は年金時効特例法で 5 年以上遡及支給</p> <p>⑨ 平成 19 年 7 月 7 日以降に受給権が発生した年金 厚年法、国年法に基づき「時効援用するかどうか」の判断基準（※）に照らして 5 年以前給付の可否を判断 ※判断基準=24-9-7 通知 説明資料 35 参照</p>	

### (3) 「適用・認識誤り」における事象ごとの対応基準もしくは是正処理基準

この是正処理基準は、前述 8-2-1(2)「事務処理誤りの原因別区分」のうちの「適用・認識誤り」において特に必要とされるので、以下は、その「適用・認識誤り」がもたらす事象の類型ごとに、説明する。

#### ① 「過去の誤裁定により発生した年金受給権」の取消し

##### ア. 是正基準

特別便や厚生年金基金記録との突合せなど記録問題の対応の過程などで、法令などによる取扱いとは異なった裁定(例:旧法年金として裁定すべきであったにもかかわらず誤って新法年金で裁定)や、事務処理誤りに基づく裁定(例:本来重複加入状態を解消して裁定すべきところそのまま裁定)が発見される場合がある。この中には、裁定の内容を訂正するとした場合それまでに受給した年金額よりも減額となる場合があり、その取扱いについて年金記録回復委員会でも審議が行われた。

その結果、基本的な対応の方向としては、制度の公平な運用の観点から、正しい記録に基づく適正な給付を行うため、誤裁定の原因などについて受給者などに懇切丁寧に説明した上で、その承諾に基づき裁定の訂正(再裁定)又は裁定取消を行うこととした。承諾が得られない場合でも誤裁定が明らかであれば、上記の観点から、最終的には職権での対応も含めて裁定の訂正などを行うこととしている。また、結果的に過去の給付に過払いが発生する場合は、時効(5年)消滅していない期間の支給額について、国から返還請求を行っている(8-3-1参照)。

##### イ. その考え方

ご本人が善意・無過失で、誤った受給額を正しいものと思い込んでいたとしても、「誤裁定により発生した受給権」は、本来は法律上根拠のない給付であり、言わば“過剰受給”となるものである。

したがってそれを取消し、受給済みの年金額につき返還請求することは、「当然に受給できるものの返還請求」ではなく、また返還によりご本人が不利益を被ることはないものである。

生活実態への影響という事情は、理解できないわけではないが、だからといって仮に、本件の取消しをしなかった場合、すなわち誤裁定のまま年金支給を継続することは、他の顧客との公平性の観点から困難であることをご理解願うことが必要である。

#### ② 「過去の誤判断・誤裁定により逸失した年金受給権」に関するその逸失の回復への要請について

##### ア. 是正基準

年金においては、各支払期に支払われる給付を受ける権利(支分権)には時効が適用される。事務処理誤りがあり、本来支払われるべき年金額が支払われないまま時効(5年)が成立すると、それ以降に裁定などの内容を訂正したとしても受給権者は消滅分の支給を請求できず、不利益が発生する可能性があることが指摘されてきた。

この問題に対処するため、平成19年7月に施行された時効特例法において、会計法の適用の規定を改正し、時効特例法施行後に受給権が発生した年金について、支給時から5年が経過した場合でも、時効が成立するためには国による援用を必要とすることとされた。これを受けて、厚生労働省において定められた認定基準(8類型)に該当する事務処理誤りについては、援用を行わず時効消滅した期間に関する給付も支給することとした(〔説明資料35〕参照)。具体的には、書類管理誤

りや処理遅延、入力誤りなど事務処理の過程で発生した行政側の誤りが確認できる場合のほか、事実関係や請求の内容を正しく把握できなかった確認又は決定誤りや、説明漏れなどによって正しく請求がなされなかったなどの事実が確認でき、その発生について受給権者の責に帰すべき事由が認められない場合などを対象としている。

なお、時効特例法施行以前に受給権が発生した年金について事務処理誤りが発生した場合で、行政側に明確な注意義務違反があり、それによってもたらされる不利益を受給権者に一方的に負わせることが不相当と認められる場合には、時効消滅した期間に関する給付を支給する対応を行っている（〔説明資料 29〕参照）。

#### イ. その考え方

旧社会保険庁職員・年金機構職員や自治体職員による、過去の誤判断・誤裁定など（記録漏れを含む、以下同じ）が明白であり、かつご本人は善意・無過失であるならば、「その過去の誤判断・誤裁定などが無かりせば得られたであろう正常な受給権」を逸失させることは、年金制度への不信感の増幅につながるため、適切に回復されるべきである。

その際は、「消滅時効を適用しない」などの現行法（時効特例法など）にしたがい適切な運用を図る、との方針で臨むことが必要である。

### ③事務処理誤りの結果「保険料納付の機会を時効により逸失」したことへの対応の要請について

#### ア. 是正基準

事務処理誤りによる加入機会の逸失や保険料の納付機会の逸失の対応を行うことが、現行法の下では2年の徴収権の時効により出来ない場合があることから、事務処理誤りについては、法的措置の検討が必要である。

#### イ. その考え方

「保険料納付は、義務であると同時に、受給権確保のための権利でもある」という点に着目し、少なくとも、「顧客が全くの善意・無過失で、年金機構・自治体や金融機関などの事情により納付機会を逸失した場合は、明文の債務承認の有無にかかわらず、納付可能」、とするよう現行法を改正し対応すべきである。

## 8-5. 複数顧客に関連する是正処理の必要な類型

顧客側から見れば、事務処理誤りがあっても、法令の形式的適用だけで済まされては、言わば“泣き寝入り”をせざるを得ない。また、顧客の知らないまま一定期間、法令違反の状態が放置されていた事案群につき、その適正化を図ろうとした場合も、同様な状況となりかねない。

以下は、このような類型への個別対応策である。

## (1) 脱退手当金を受領後に新たに年金記録が判明し任意加入など一定の基準に該当するケース（いわゆる「貝塚事案」）

年金相談などにおいて年金記録の一部が判明しなかったなど、正確な年金記録が把握できなかったために、任意加入しても老齢基礎年金などの受給権を得られないとの認識に基づいて申出を行わず、脱退手当金を受領。その後、新たな年金記録が判明したものの、判明時点では既に任意加入の機会を失い老齢基礎年金などの受給権を得られなくなっている方々の存在が確認されている。

これらの事案に該当するケースについて、平成 23 年 7 月 8 日に厚生労働省年金局から事務取扱の通知が発出され、一定の条件の下、訂正後の正しい年金記録を前提として、脱退手当金の請求と任意加入被保険者になることによる老齢年金受給権の確保の、いずれかを選択することができることとなった。

この通知に基づき、受給権の確保が救済された事例は、8 件（平成 25 年 10 月 25 日現在）報告されている。

## (2) 国民年金の不適正処理などの事後処理結果

この問題には、平成 18 年 6 月以降に判明した次のパターンがある。それぞれへの対応を慎重に進めているため、時間を要しているとされているが、いずれも放置のままでは許されない課題である。

### ①国民年金の加入資格の無断抹消

一部の旧社会保険事務所で、平成 6 年に、国民年金加入者 3,394 人分の住所が 5 年以上分からず保険料納付も中断しているため、平成元年 4 月時点にさかのぼって、ご本人の承諾なしに被保険者資格を一括して喪失させていた事象があった。これが、平成 19 年 11 月 21 日の衆議院厚生労働委員会で指摘された。当時の旧社会保険庁は「被保険者資格を喪失させても、実務上は長期間連絡がつかない長期末納者と変わらず、法的には問題ない。」と説明していたが、被保険者資格を喪失させる際の統一の基準はなく、恣意的と誤解される運用が問題であった。なお、この事案を含め同様の事案がないか全国調査が行われた。

### ②国民年金保険料の不適正な事務処理

国民年金の保険料は、国民年金法の規定により「徴収時効は 2 年」と定められているが、時効の 2 年を超えて徴収されている事案が、平成 16 年 4 月から平成 18 年 5 月までの間に、全国で 4.4 万件確認された。そのうち、督促状発行による時効中断分（正常処理）は 95%であったが、残りの約 2,300 件は、処理の経緯が不明で不正の可能性のあることが、同年 6 月 16 日の衆議院厚生労働委員会で指摘された。

これら、時効後収納に関する不適正な事務処理疑い（約 2,300 件）については、平成 21 年 4 月から全国調査を実施、関係職員に対し事案の経過についての確認を行い、不適正に収納した事案は 644 件確認され、平成 21 年 12 月 25 日に公表を行った。

不適正な収納処理が行われた 644 件については、個別調査を進めており、時効中断措置の有無などを再確認した上で、収納した保険料の還付、後納制度の勧奨などを行うことにしている。

### ③国民年金付加保険料の納付期限後納付などへの対応

国民年金付加年金は、任意加入のため、付加保険料の納付が無いと直ちに付加年金加入が取消され、付加保険料が収められなくなる制度となっている（これに対し、国民年金の本体保険料は、時効の到来する過去2年分まで納付できる）。

このため、例えば、口座振替による納付に際して、ある月の振替口座残高が不足し納付されないと、その後に振替口座残高が回復しても付加保険料は納付できないこととなる。この取扱いは国民にも分かりにくく、また事務処理誤りを多発させていた。

このような状況を踏まえ、年金機構では、平成23年3月に制度改正要望を厚労省に行い法改正が行われた結果、平成26年4月からは付加保険料についても、国民年金本体保険料と同様、過去2年分まで支払うことができることとなった。

なお、過去の口座振替などによる付加保険料の納付漏れの取扱いについては、地域により取扱いが不統一だったという現実もあり、この過去の取扱いをどうするかという課題がある（[説明資料36]参照）。

この問題については、ご本人の保険料納付意思を最大限尊重するという観点が重要であり、具体的には、たまたま振替口座の残高不足でいったん納付漏れがあって、その後に振替口座の残高が回復し付加保険料納付が再開された場合、本人の納付意思ありと認め、再度、付加保険料の申請があったものと認めるなど、法改正も含む対応の検討が早急に望まれる。

### (3) 時効特例法の運用に関する処理の不統一などの是正

極めて遺憾なことではあったが、時効特例給付業務について、その運用に関する不統一などの事態が発覚した。

これは、平成24年1月以降、年金機構において職員からの問題提起があったが、内部の連携不足から対応が放置されてきたことなどを契機として、平成25年1月に、外部の弁護士・有識者を中心とした調査委員会を年金機構内に設置し実態調査が行われた。その結果、時効特例給付の支給に際して、業務の一部に不統一・不公平が生じたことが判明した。

このため、これまでに処理した時効特例給付の全件約349万件を対象に検証を行い、業務処理の不統一により、時効特例給付の追加支払いなどが必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、今後、業務処理の不統一が生じることの無いよう、再発防止の取組を進めることとされた。なお検証の結果、追加支払いが必要な件数は、1,164件となっている。

この事案の経緯や、その後の対応については、[説明資料34]に掲載した。

## 8-6. 上記の是正処理基準の整理

事務処理上の「適用誤り・判断誤り」の是正処理には、前述の記録関係特例2法と、それを補う是正処理基準の両者が必要となるが、そのうちの是正処理基準につき、従来からの実施分と今般の設定分に今後必要な検討課題を併せ、<図表8-5>で整理した。

<図表 8-5> 事務処理誤りにおける「是正処理基準」の整理

○対応について要望があり救済できている事案

対応について要望があり救済できている事案の類型	現行の取扱い
<p>1 過去の誤判断・説明誤りによる「加入機会の逸失」のケース</p> <p>＝最初の判断時点・裁定時点で、資格期間が不足している旨の説明があれば、高齢任意加入など別の対応策を講ずることができたにもかかわらず、誤判断・説明誤りにより、脱退手当金を受けたためにその機会を逸失した。</p> <p>＝被保険者が資格取得届と免除などの申出書を提出した際に、年金事務所の処理遅延や処理漏れなどにより、免除などの処理が行われなかった。</p>	<p>正確な年金記録の確認が行われなかったことにより任意加入の機会を失い老齢基礎年金などの受給権を得られなかった脱退手当金受給者に関する取扱いについては、平成23年7月に救済できるよう対応を行っている（いわゆる貝塚事案）。</p> <p>年金事務所の処理遅延や処理漏れなどによる事務処理誤りは、申請書などを提出した時点に遡った対応を行っている。ただし、保険料を徴収できる期間が経過した場合には保険料徴収は行えない。</p>
<p>2 事務処理誤りにより年金給付関係の裁定などが誤っているケース</p> <p>＝説明・裁定時点で、資格期間などの確認を十分行わず裁定したことにより年金の未払いが発生した。</p>	<p>事務処理誤りが発生した場合における、事務処理の適正化及び瑕疵ある行政処分の変更については、5年の時効を適用せず年金の支払いを行うよう対応している。</p>

○対応について要望があり救済できていない事案（一部救済したものあり）

対応について要望があり救済できていない事案の類型	現行の取扱いと今後の方向
<p>1 <u>過去の誤判断・説明誤りによる「加入機会の逸失」のケース</u></p> <p>＝最初の判断時点・裁定時点で、資格期間が不足している旨の説明があれば、高齢任意加入など別の対応策を講ずることができたにもかかわらず、誤判断・説明誤りにより、その機会を逸失した。</p> <p>2 事務処理誤りにより「保険料納付機会の逸失」のケース</p> <p>＝ご本人に瑕疵がなく、事務処理誤りにより、本来は納付できた保険料が時効完成により、納付機会を逸失した。</p>	<p>国民年金の保険料は、国民年金法の規定により「徴収時効は2年」と規定されているが、同法第95条では「保険料その他この法律の規定による徴収金は、この法律に別段の定めがあるものを除くほか、国税徴収の例によって徴収する。」と規定されている。</p> <p>(注)付加保険料については、年金機能強化法により本体保険料と同様に過去2年分まで納付できる(平成26年4月1日施行)。</p> <p>[今後の検討方向]</p> <p>① 一部は国民年金法第95条(国税徴収の例)により対応する。</p> <p>② ①によっても対応ができないものについては、現行法のもとでは救済が困難であるため、法的措置の検討が必要。(左欄下線のケース)</p>

<p><b>【事例 1（定額保険料）】</b>      =被保険者が年金事務所に納付書の再発行依頼を行った際に、年金事務所が定額保険料の納付書の送付を失念していたため、被保険者が納付を希望していた一部の期間について、定額保険料を納付することができなかった。</p> <p><b>【事例 2（付加保険料）】</b>      =被保険者が正当な申請期限内に付加保険料納付申出書を提出しているにもかかわらず、年金事務所などにおいて入力を失念したことから、納期限内に納付書が交付されなかったため付加保険料を納付することができなかった。なお、記録のみ認めたケースもある。</p>	
<p>3 その他の類型化できる特定のケース（前納保険料、口座振替、追納保険料など）</p> <p><b>【事例1（前納保険料）】</b>      =被保険者が年金事務所に前納納付書の交付依頼を行った際に、年金事務所が誤って定額保険料の納付書を交付した、又は納付書の送付を失念していたため、被保険者が希望していた割引額による前納保険料を納付することができなかった。      （個別対応した事例）      市町村に前納による納付を希望する旨を明記した国民年金関係届が提出されており、事務センターにおいて納付書を発行していなかったことを確認し、前納保険料の納付を認めた。</p> <p><b>【事例 2（口座振替）】</b>      =被保険者が口座振替依頼書を提出した際に、事務センターなどの入力誤りにより、被保険者が希望していた口座振替による前納保険料の納付をすることができなかった。</p>	<p>○年金事務所などの事務処理誤りを契機としたご本人への対応方法については、年金機構本部への個別協議により対応している。</p> <p>[今後の検討方向]</p> <p>① 事例ごとに詳細な類型化を行ったうえで、是正基準による対応を行う。</p> <p>② 一部①によっても対応ができないものについては、現行法のもとでは救済が困難であるため、法的措置の検討が必要。（左欄下線の事例）</p>

(個別対応した事例)

ご本人から口座振替申出書が提出されており、口座番号を誤って入力したことで口座振替ができなかったことを確認し、前納保険料の納付を認めた。

**【事例3 (追納保険料)】**

＝被保険者が年金事務所に追納申出書を提出した際に、年金事務所が納付書を送付することを失念していたため、追納納付期間を経過し追納保険料を納付することができなかった。

**【事例4 (追納保険料)】**

＝被保険者が年金事務所に追納申出書を提出した際に、年金事務所が納付書を年度内に送付することを失念していたため、追納申出年度の追納加算額による保険料を納付することができなかった。

**【事例5 (資格期間)】**

＝年金相談の際に、合算対象期間(学生)の説明を誤ったため、任意加入することが出来ずに受給要件を満たすことができなかった。

## 8-7. 年金記録の訂正などに関する業務処理基準の整理と開示

第3章以降で述べてきた「年金記録のもれや誤りの訂正」も、言わば広義の事務処理誤りによるものであり、国民の権利義務に直結するものであることに鑑み、法令上の明示はないが、年金記録の訂正(注1)に際しては、所定(注2)の業務処理基準が策定されている。

そして記録訂正などに関する業務処理の透明性確保の観点から、その業務処理基準は、所定の方法(注3)により、定期的に関示される必要がある。

その際あわせて、少なくとも、各種の処理手順などによる、訂正済み記録の類型別件数の開示も必要であろう(＜図表8-6＞参照)。

(注1) 年金機構側の発見によるもののほか、真正の持ち主からの申出によるものも含む。また、訂正の保留を含む。

(注2) 年金局の指示・承認、照会への回答などに基づくことをいう。

(注3) 当面は、年金機構のホームページ、厚労省の法令検索サイト、年金専門誌などへの積極的な開示を図る。

<図表 8-6> 年金記録の訂正などに関する業務処理基準の開示状況

業務処理基準 ＝記録訂正に関する、処理基準・指示依頼・疑義照会など	年金局・年金機構の通知・指示など	開示の方法・場所など	
		年金機構ホームページ (注1)、(注2)	回復委員会もしくは特別委員会議事録
①記録回復基準（包括的基準を含む）と、その業務処理手順	あり	あり	あり
②記録発見による脱手の取消しと受給権の回復＝貝塚事案	あり	なし	あり
③給付時効に関する指示依頼（平成24年9月7日）	あり	なし	あり
④付加保険料に関する旧社会保険庁時代の指示依頼	あり	なし	—
⑤上記③・④以外の、記録訂正に関する基準（紙台帳などとの突合せ、基金記録との突合せ）	あり	あり （基金記録との突合せはなし）	あり
⑥事務処理誤りに関する「事務処理誤りの是正基準」	(注3)	(注3)	あり

(注1) 疑義照会については制度別に区分してHPに公表している。

(注2) 現在年金機構ホームページに掲載していないものについても、今後掲載を検討。

(注3) ⑥については、今後の検討を踏まえ必要に応じ作成

## 8-8. 裁判事例や社会保険審査会の裁決事例における具体例と開示・研修への活用

年金記録の取扱いあるいは事務処理誤りの取扱いに関する判断については、一方に偏することではならず、中立性あるいは公平性を確保することが重要である。それを担保する方法の一つが裁判事例であり、また社会保険審査会あるいは社会保険審査官の判断である。これらについては年金機構側の不断の収集と活用が望まれる。

また、これらの判断の原因となった現場での判断誤り、手続の瑕疵については、問題点を整理し再発防止を図っていくことが必要である。これらの判断の誤り、事務処理誤りに関する類型は整理し、職員に広く周知すべき内容であり、早急に研修材料として活用することが求められる。

## 8-9. 事務処理誤りの公表形式と公表方法の合理化

事務処理誤りの発生によって、顧客の年金権を侵害していることは言うまでもなく、中には顧客の生活に大きな影響を及ぼすものも少なくない。年金機構においては、事務処理誤りが判明した場合は、顧客への対応を行いつつ事務処理が完了した後に、毎月その件数と概要を次の(1)のとおり公表している。

なお前述したとおり、事務処理誤りの再発防止策については、システム改修を中心に進められてきたが、今回、是正処理基準についても典型的に明らかにした。

こうした状況から、今後は、最も重要な顧客の権利に関する事務処理誤りを中心に、事務処理の完了を

待たずに迅速に公表することとするとともに、事務処理誤りを類型化して、類型ごとに公表するなど、公表方法についても見直すこととしている。

## (1) 現在の事務処理誤り公表方法

事務処理誤りのほか事件・事故も含め、以下のとおり公表を行っている。

### ①個別報道発表案件

被保険者などに著しい影響を与える以下のものについて個別に公表している。ただし、被保険者などから公表を控えるよう強く要請されたものを除く。

- 加入者（被保険者）、受給待機者、年金受給者及び厚生年金の適用事業主に著しい影響を与えるもの。
- 年金機構の保有個人情報の滅失などに関するもの。
- 既に取材対象となっているもの。

### ②月次の報道発表（ホームページ公表）案件

上記以外のものについて、毎月、以下の区分ごとに、その件数と概要を一覧表により公表している。

- 受付時の書類管理誤り
- 確認・決定誤り
- 未処理・処理遅延
- 入力誤り
- 通知書などの作成誤り
- 誤送付・誤送信
- 説明誤り
- 受理後の書類管理誤り
- 記録訂正誤り
- 事件・事故など

## (2) 今後の事務処理誤りの公表方法案

公表方法については、次の四つの観点から改善を行う。

### ①わかりやすさ

年金機構本部において月次又は年次で公表する事務処理誤りについては、グラフなどを活用することにより、件数やその推移をできる限りわかりやすくする。

### ②類型化の実施

顧客の権利に関するものを中心に公表することとし、事務処理誤りを原因別などに類型化し、同様

の事案はまとめるなどの方法によりその内容と件数を公表する。これにより必要な再発防止対策もわかりやすくする。

### ③迅速性の向上

加入者（被保険者）、受給待機者、年金受給者及び事業主に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延などについては、迅速性を確保するために、事務処理の完了を待たずに、顧客の了解を得たものから個別報道発表案件として、本部による公表に加えて影響のある地域においても公表を行う。

### ④事件・事故

事件・事故については、事務処理誤りとは別に注意喚起などを目的に適宜公表を行う（なお、重大事案は随時公表）。

## 第9章 年金記録回復の全体実績と 投入経費の意義

### — ここまできた年金記録の回復 —

年金記録の回復作業が本格化した平成19年度から平成25年度までの6年間で、この作業には約4千億円もの巨費が投入された。

年金記録問題の対策としては、宙に浮いた記録を統合する“持ち主探し”とも言うべき各種のお知らせ便の送付と、誤っているオンライン上の年金記録を訂正する「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」などに大別できる。

このうち後者は端的に言えば、オンライン上の記録と“あるべき記録”との差異を埋めることである。その差異を埋めるためには、戦中戦後の混乱期の年金記録も含め、9.5億件もの古い紙台帳などと個々の突合せを行う必要があり、そのために「紙台帳検索システム」を構築した。言わば、オンライン記録の膨大な補正作業である。

「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」作業全体には、今までに約2,000億円を要しているが、このうち紙台帳の画像化を含め紙台帳検索システムには約470億円が投じられた。この紙台帳検索システムは、全国に多数散在している紙台帳などを、どこの年金事務所からでも電子的に検索できる効率的な設備投資であり、本来収録されるべき紙台帳自体の汚損や欠落という限界もあるが、今後も、その活用が大いに期待される。

これらの膨大な投入経費は、過去の個別の記録整備のためでもあり、年金制度への信頼回復の経費でもあるが、同時に、その過去の記録整備を土台として初めて可能となる今後の諸課題への対応の、礎石の役割を果たす“設備投資”であると理解したい。

ただし、一つだけ留意点がある。それは、この約4千億円もの一時的な経費のすべてが、過去を通算してみても、真に必要な経費であったのか、という点である。

仮に、昭和30年代からの事故記録の補正を始め、年金記録の漏れや誤りが大量に発見された時点で、その都度、日常業務の一環として少しずつでも律儀に補正を実施していれば、それに要した限界費用の元利合計は、溜りに溜まった漏れや誤りを一挙に補正する経費よりも少なく済む、というのが事業経営の常識である。そしてまた、その補正効果も、少しずつの補正のほうが大きいとされている。

しかし、この点は結果論とも言え、今となっては検証のすべもない。

### 9-1. 投入経費とその内訳

平成19年度から平成25年度までに年金記録問題に要した経費（平成25年度は予算額）は、約4,013億円であり、このうち最も経費を要した事業は「紙台帳とコンピュータ記録の突合せ」事業関係の1,950億円である（<図表9-1>参照）。

ただし、これらの経費のうちに、後述の正規職員の人件費は含まれていない。

なお、「紙台帳とコンピュータ記録の突合せ」事業のために作成された「紙台帳検索システム」は、将

来にわたり年金記録の調査に用いられるものであり、また「ねんきんネット」も情報技術を活用した新たな情報提供システムであり、これらも単なる経費ではなく、広い意味での一種の投資とも考えられる。

＜図表 9-1＞ 年金記録問題対策に関する経費

(単位：百万円)

事項	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	平成 25 年度	合計
I ねんきん特別便など関係 (各種便の送付、専用ダイヤル、 顧客への回答の処理など)	11,210	39,190	30,130	9,923	2,434	2,103	1,209	96,199
II 紙台帳とコンピュータ記録 の突合せ関係(紙台帳検索システ ムの構築、突合せ作業、国民年金 特殊台帳との突合せなど)	—	5,740	24,368	27,223	61,714	50,965	25,038	195,049
III 厚生年金基金記録との突合 せ関係(突合せ作業など)	—	239	—	215	31	92	584	1,161
IV 標準報酬等の遡及訂正事案 対応関係(戸別訪問、相談対応な ど)	—	1,021	—	—	—	—	—	1,021
V 「ねんきんネット」関係 (システム構築など)	—	—	—	1,246	1,997	1,845	2,069	7,157
VI 3号不整合対応関係(システ ム構築など)	—	—	—	—	—	—	709	709
VII 年金記録問題対応のための 体制強化等関係(年金再裁定事務 の迅速化、年金記録回復委員会、 市町村が行う年金記録問題対策、 適用・収納対策、記録問題対策に 必要な人件費など)	—	—	2,475	17,329	26,004	24,614	29,596	100,017
合計	11,210	46,190	56,973	55,936	92,180	79,620	59,205	401,313

(説明 1) 各年度において年金記録問題経費として位置付けられたものを再整理したもの。19～24年度は決算、25年度は予算の数値を用いている。

(説明 2) I～VIの経費のうち、記録問題経費として特別に確保された年金機構の職員に関する経費については、VII年金記録問題対応のための体制強化等関係に計上。

(説明 3) 第三者委員会の経費は含まれていない。

(説明 4) 金額欄の数字は四捨五入の関係で一致しないことがある。

(説明 5) 外部委託費は各費目の中に内包されている。

また、次に投入経費を職員の観点からみてる。

年金機構の正規職員定員数は、10,880 人であるが、この定員数には記録問題対応要員は考慮されていない。年金機構の定員数は、旧社会保険庁時代の人員（平成 18 年 3 月末の人員から協会けんぽ移管相当分、厚生労働省厚生局移管相当分を除いた正規職員数 13,939 人）に比べ、アウトソーシングや合理化により大幅に減少している。

このため、年金機構発足時に記録問題対応のため 3,213 人の准職員（厚生年金・国民年金の適用徴収対策含む）が予算措置（22 年度）されたが、現実には、記録問題対応には一定数の専門的知識、経験を有する人が必要であり、以下のように、正規職員の多くが記録問題に従事している。

- 22 年 10 月現在 1,552 人（正規職員定員の 14.3%）
- 23 年 10 月現在 1,503 人（正規職員定員の 13.8%）
- 24 年 10 月現在 1,417 人（正規職員定員の 13.0%）
- 25 年 10 月現在 1,557 人（正規職員定員の 14.3%）

したがって、平成 26 年度以降も記録問題対応のため、一定数の正規職員が記録問題に従事することが必要だが、紙台帳とコンピュータ記録との突合せ作業や基金突合せなどの業務が終了次第、これらの業務に従事していた職員を、年金事務所の年金相談を始め、国民年金・厚生年金その他の基幹業務に配置し、体制強化を図ることが重要である。

## 9-2. 年金記録の回復の全体像

未統合記録の統合や標準報酬などの記録内容の訂正により、年金額が回復した人員は約 269 万人（このうち無年金から年金受給者となった方は 673 人）であり、年金回復額は、年間の年金額で 946 億円（1 人当たり平均 3.5 万円）、生涯受給額で 1.9 兆円（1 人当たり平均 70 万円）となっている（<図表 9-2>参照）。

また、単純に、この年金回復額の生涯額 1.9 兆円(注)を、前述の記録問題に要した経費 4,013 億円で割ってみると、4.7 倍となっている。

なお、これらの数値は、あくまでも平成 20 年 5 月以降のデータであり、それ以前の回復分の存在、また年金額に換算できない被保険者の記録訂正分を考慮すると、年金記録が回復された効果はこれを大きく上回るものと思われるが、平成 20 年 4 月以前の年金記録回復のデータが無いことにより、記録回復の全体像が不詳であることは残念なことである。

(注)<図表 9-2>- (説明 3) 参照

<図表 9-2> 年金記録問題への対応の実績概要

( ) 内はデータの時点

課題	対策	回復人数など	
I 未統合記録 (5,095万件) 問題	ねんきん特別便などの各種便 (25年9月時点)	1,358万人(平成18年6月以降) 〔受給者688万人〕 〔被保険者等670万人〕	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)  946億円(269万件)(25年9月)  〔65歳から受給した場合の回復総額(生涯額)約1.9兆円(25年9月)〕
II 記載の内容に誤りがある問題	①紙台帳とコンピュータ記録の突合せ (25年9月末)	137万人 〔回復見込額の累計(年額)約192億4千万円〕 〔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 <22年6月に終了>	8万件 〔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 (25年9月末)	51万件 〔国の記録が誤っているとして基金等へ回答した件数(受給者、被保険者等の合計) ・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標準報酬などの遡及訂正 事案	2万件戸別訪問調査(従業員事案1,602件)<22年6月に終了> ・年金事務所段階での記録回復 627件 ・総務大臣のあっせん(第三者委員会の調査審議)による記録回復 735件  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)(25年4月末) 5,381件	

(説明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、673人(平成25年9月)

(説明2) 特例保険料の納付

- ・総務大臣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、47,793件、約51億円(平成25年3月)(納付を勧奨した件数61,765件のうち約77%、特例納付保険料の総額約80億円のうち約64%)

(説明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946億円を、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

また、未統合記録5,095万件的統合状況については第6章で詳説したが、改めて要約・再掲すると以下のとおりとなる(<図表9-3>参照)。

□統合済(持ち主の元に戻った)記録が1,738万件、人数ベースでは1,358万人(受給者688万人、被保険者等670万人)

□死亡者関連の記録や脱退手当金受給などで年金に結び付かない記録が1,245万件

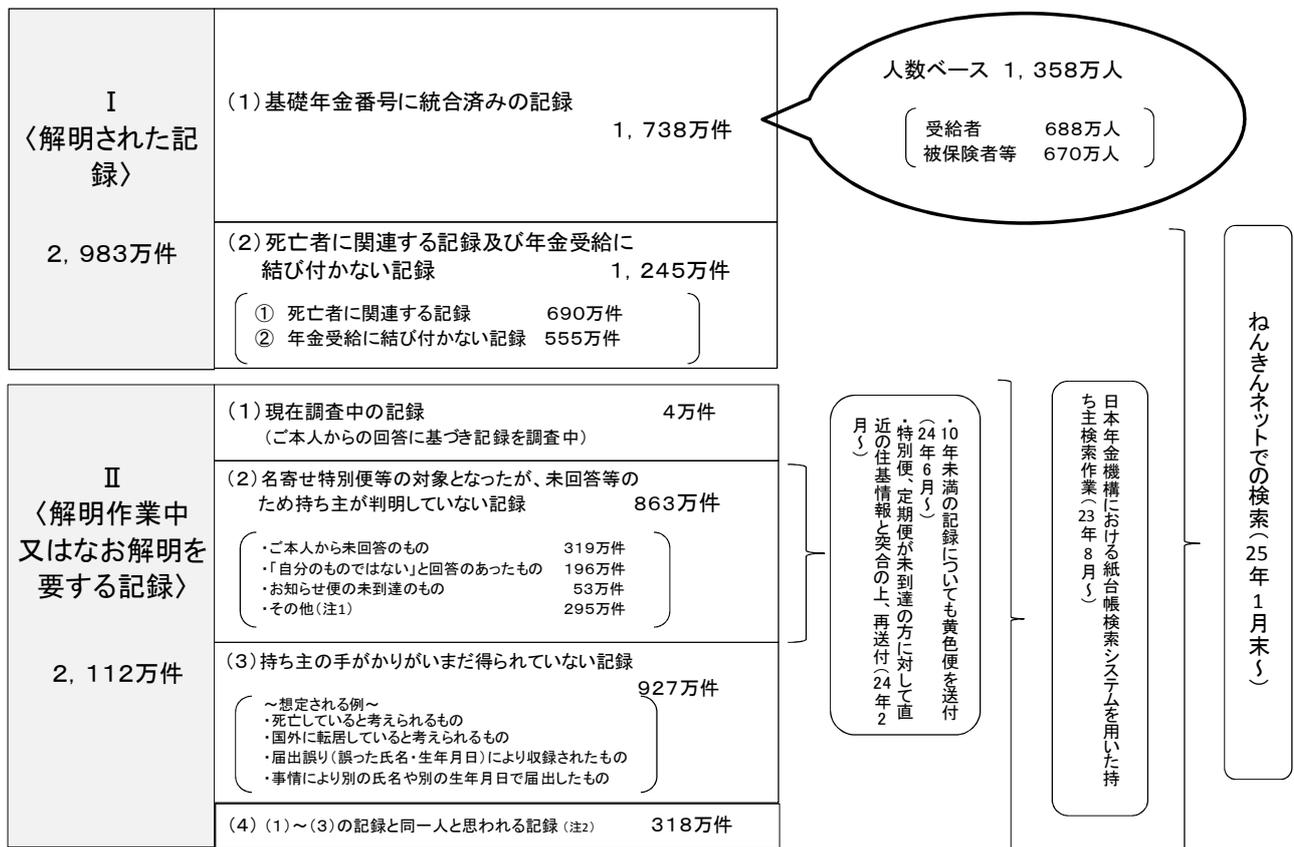
□ 解明作業中又はなお解明を要する記録が 2,112 万件。これらについては、「気になる年金記録、再確認キャンペーン」での呼びかけ、年金機構における紙台帳検索システムを活用した持ち主検索作業、「ねんきんネット」でのご本人による検索などで対応

また、これらの記録のうち死亡した方などの記録と考えられるものは 538 万件。残りの 1,570 万件(2,108 万件(注)－538 万件)については、60 歳代までが約 7 割、加入期間は 5 年未満が約 9 割を占める。これらについては、今後、受給資格期間の 10 年への短縮(平成 27 年 10 月予定)により、ご本人からの申出が増える可能性がある。

(注) 現在調査中の記録や性別が不明などの記録(4 万件)については、推計の対象外の記録であるため、件数から除外した。

<図表 9-3> 未統合記録(5,095 万件)の状況と今後の対応

<平成25年9月時点>



※ 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」など  
 (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

## 第10章 年金記録問題に関する今後の課題と対応方向のまとめ

— 限られた人材での 知恵と努力で —

年金記録問題への再発防止策の考え方の基本は、

- 保険料を正しく収受し、
- 80年前後に及ぶ記録を、厚生年金基金・共済年金の関連記録も視野に入れつつ正しく管理し、
- 約束した年金・一時金を、正しい判断と事務処理により支払うこと、

に尽きる。

この3要素は、公的年金につき事業運営を行う保険者（その運営主体である年金機構）の基本であり、裁定請求時点はもとより、それ以前も含め、いつ照会があっても正しい年金記録を提示し、正しい給付を行う責務が、保険者には課せられる。

そのためには、その事業運営に即した職員研修、万全のシステム構築、事業主などの関連当事者への啓発などが欠かせない。年金機構のすべての部門における事業運営の内容が、結果的には個々人の年金受給の正確性に収れんするからである。

年金記録問題の正常化には、直接的な個別記録の発見・訂正作業、その背景にある事務処理手順、またそれを支えるコンピュータシステムなどへの、多面的かつ重層的な対応が必要とされる。

これらの対応に、これまでの年金記録問題作業委員会や年金記録回復委員会に引き続き、当委員会も鋭意審議を重ねてきたところではあるが、残念ながら、「もうこれでほぼ大丈夫…」というまでに至っておらず、次のような対応すべき課題が残されていると認識している。

- ①未解明記録の約2,112万件について、ご本人からのお申出に頼るしかない記録の問題への対応。同様に記録の解明などに際して活用している、紙台帳の中にある判読不能の部分や滅失したと思われる紙の記録などへの対応。
- ②基礎年金番号については、重複付番の是正を中心にかなりの整備が進められてきているが、基礎年金番号を持っていない人への対応を含め、基礎年金番号の更なる整備と個人番号への対応。
- ③近く予定されている法人共通番号制やパート適用の拡大に対応するためには、厚生年金適用事業について、永年の「事業所単位の把握」に加え「法人単位の把握」も必要になってくるので、それを受けての、適正な保険料の収納を中心とした、事務処理体制やシステム面の具体化。
- ④厚生年金基金と国記録の不一致防止のための、基金側への適切な情報の提供。
- ⑤各種の法制度改正に関するフォローと、予定されている今後の改正への対応。
- ⑥膨大な文書の保存につき、保管経費の節減と効率的な検索のためには、どうしても書類の電子化・電磁化が必要となるが、その際に求められる書類の原本性の確保と効率的な検索技法の具体策。

⑦事務処理誤りの再発防止策としての、「受付進捗管理システム」や「お客様対応業務システム」などの新システムを、効果的に使いこなす方策、及び事務処理誤りによる顧客の不利益を是正するための法改正などの具体化。

⑧従来は不十分であった、受給待機者への対応の充実。

⑨先送りになっている社会保険オンラインシステムの刷新は、待ったなしの状況にあり、疲弊化しているハードの更新、非常時対策など周辺システムなども含む、複雑化した年金機構のコンピュータシステム全般の抜本的な再構築。

⑩平成 26 年度以降も必要とされる、年金記録問題への取組。

この章では、これまでの各章で記述してきた個々の課題との一部重複はあるが、年金機構の事業運営の側面も含め、今後に必要な対応策を以下で概観する。

## 10-1. 「ご本人による確認」の推進

正確な年金記録の管理については、国（年金機構）側で十分な注意を払うことは当然であるが、一方で、ご本人自身にも確認いただき、積極的にお申出いただく仕組みをつくることも重要である。

そして、ご本人による確認は、今回の記録問題の状況を見ても、長い年月を経てからでは困難な面が多く、できるだけ直近の時点で年金機構からデータを提供し、直近の時点でご確認いただくことがポイントとなる。

### (1) ねんきん定期便の更なる充実

ねんきん定期便については、第 4 章で既述のように、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毎年誕生月に提供してきている。これによりご本人が、加入期間や保険料納付状況に誤りがあるとお気づきになれば、年金事務所などへご相談いただくことになる。

なお、国民年金については、未納などの情報や将来の年金見込額も掲載されており、このねんきん定期便を契機に、保険料納付へつながっていくことも期待される。

さらに厚生年金保険については、保険料算定や年金額計算のベースとなる標準報酬月額や標準賞与額も掲載されており、仮に事業主が過誤（又は故意）で、標準報酬月額や標準賞与額を低く年金機構へ提出（これにより事業主の納める保険料も低くなる）していても、ご本人がチェックできることになる。

また、ねんきん定期便については、平成 23 年 11 月の「ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会報告書」に基づき、平成 24 年度から、確認してほしい事項（保険料納付状況など）が

目に入りやすく、分かりやすくするため、レイアウトも工夫し従来の封書形式から圧着ハガキ形式に変更された。なお、節目年齢（35歳、45歳、58歳＜25年度から59歳へ変更＞）の方には、従来どおり封書形式で全加入期間の標準報酬月額及び保険料納付状況などが送付されている。

さらに現在のねんきん定期便において、共済組合など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、現に国民年金又は厚生年金保険に加入し、共済加入期間を有するものについては、共済組合などから加入期間などの情報提供を受け、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」の、一層の充実

保険料納付状況などのお知らせは、ねんきん定期便という紙ベースで始められたが、「ねんきんネット」は第5章で既述のように、年金機構のホームページを通じ容易に直近のご自身の年金の加入状況、保険料納付状況が確認できるものである。今後は、諸外国の例にみるように、情報通信技術を最大限に活用していくことが、情報の瞬時性や付加情報の添付といったサービス向上の観点からも、また、年金機構の事務の効率性といった観点からも極めて重要である。

このような観点から、年金機構は、「ねんきんネット」やホームページを、年金事務所、コールセンターに次ぐ「第3のお客様窓口」と位置付けて取り組んできている。

具体的には、個人の自宅や年金事務所、市区町村窓口のパソコンからの「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
- メールなどによる積極的・効率的な情報提供

などを行うことにより、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などを推進していく、としている。また、同時に年金事務所の混雑緩和や事務センターでの誤処理の防止などの事務の効率化にもつなげていくことになっている。

なお、「ねんきんネット」では、厚生年金保険に加入していた月のうち、同一事業所内での標準報酬月額に前月と比較して大きな変動（5等級以上）があった場合、赤字で表示するなど注意喚起を図れるようになっている。

### 10-2. 基礎年金番号の整備と重複付番対策

「宙に浮いた年金記録」を防止するという点で、年金記録の正確性維持の根幹は、基礎年金番号である。

平成9年に導入された基礎年金番号は、原則として20歳以上(注)の日本国民には、必ず1人に1個の基礎年金番号が付くことになった。そしてその人の年金記録は、この基礎年金番号の下に、すべて網羅的に把握されることになった。この番号が2個以上付いている、あるいは基礎年金番号を持っていないということは、正確で迅速な相談や年金裁定などに支障を来すことになる。

ところが現実には、転職などにより 1 人で複数の基礎年金番号を持つ人が存在しているので、これらについては年金の受給申請時（法律上は裁定請求時）に、複数の基礎年金番号で管理している年金記録を調査することになる。しかしこの調査が完全でなければ、「宙に浮いた年金記録」を発生させることになってしまい、その人は正しい年金額を受給できなくなってしまう（第 1 章参照）。

（注）例えば 18 歳で厚生年金の適用事業所に勤務した場合などには、20 歳未満でも、基礎年金番号が付くことになる。

その原因は、平成 9 年前後の、この基礎年金番号の付番作業が十分でなかったことによる。

旧社会保険庁は、平成 10 年度から平成 18 年度にかけて、基礎年金番号導入時に 20 歳以上 55 歳以下の方を対象とする基礎年金番号の付番通知の際に、他の制度に加入有りと回答のあった方、及び名寄せにより他の手帳記号番号を有すると思われる方、約 1,818 万人には照会票を送付し、回答があった約 1,253 万人のうち約 927 万人について基礎年金番号に手帳記号番号を統合した。しかし、未回答者については再送付などの措置は採らなかった（その未回答者リストもシステム対応がなされておらず、全体は把握されていないが、ご本人からの照会について個別に確認することは可能となっている）。

その後の年金機構の尽力でかなりの改善は見受けられるものの、いまだに完全な状態ではない。

このため、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方の解消を図る対策が必要となり、以下のような対策が講じられてきている。

## **(1) 基礎年金番号付番時の、重複した付番を解消する対策や今後の再発防止策**

現に重複付番されている人については、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。

また、氏名・生年月日・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、「年金履歴の確認のお願い」を送付して本人確認を行い重複付番の解消を行っている。

### **①本人確認の強化**

平成 24 年 10 月から、本人確認の強化の実施に伴い、事業主に対し「資格取得届への基礎年金番号の記載の励行」を要請してきている。

### **②配偶者などの一致条件の追加**

平成 25 年 2 月からは、配偶者や住所変更履歴を一致条件に追加するなど、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。

### **③「仮基礎年金番号」の導入**

平成 25 年 4 月からは、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・性別が一致する基礎年金番号が存在する場合には、「仮基礎年金番号」を付番し、被保険者などに対して、保有する基礎年金番号の確認を継続的に行うことにより、基礎年金番号への統合を図っている。

これらの対策の結果、重複付番の解消状況は<図表 10-1>、<図表 10-2>のとおりとなっている。

<図表 10-1> 4項目が一致する者の重複付番解消状況（平成 25 年 9 月末時点）

	対象件数	解消件数
4項目が一致する者	20,061 件	18,543 件

（説明 1） 4項目が一致する者については、年 3 回対象者を抽出し解消を図っており、表中の対象件数は平成 25 年 5 月に抽出されたものである。

（説明 2） 前回抽出された対象者のうち未解消となったものは次回に再度抽出されることから、対象件数は抽出時点における 4 項目一致の総件数である。

<図表 10-2> 3項目が一致する者の重複付番解消状況（平成 25 年 9 月末時点）

	対象件数	解消件数
受給者（注 1）	120,305 件	105,252 件
被保険者（注 2）	111,452 件	2,114 件

（注 1） 受給者については、平成 24 年度及び平成 25 年度の累計である。

（注 2） 被保険者については、平成 25 年 7 月に「年金履歴の確認のお願い」を送付している。

## (2) 基礎年金番号に関するその他の課題

上記の重複付番のほかにも、幾つかの課題があるが、それらは次のように対応されつつある。

### ①未付番者

20 歳以上で基礎年金番号を持っていない人には、年金制度への未加入者や無年金者、平成 9 年の基礎年金番号導入前に退職してその後に年金制度に加入していない人が、未付番となっている。対象者数の把握は困難だが、窓口などのご相談の際や黄色便でのご回答の際に、個別に付番することで対応している。

### ②別の氏名や生年月日での加入者

このような方々については、事情はともかくも、氏名などが住民登録と一致せず、年金機構からは確認の方法が無いので、ご本人からの訂正のお申出を待つしかない。ただ、年金の請求時には戸籍などによる本人確認が行われるので、別名などによる年金支払いが行われることはない。

### ③日本で加入していた外国人

外国人については、帰国後の住所などは管理することになっていないため、対象者数や帰国後の死亡などの状況を把握することは困難である。

### ④国外に居住する加入者・受給待機者・受給者

国外に居住する加入者と受給者については、保険料の納付や年金の支払いを行うために対象者数などは把握しているが、受給待機者については、外国人と同様に対象者数やその後の死亡などの状況を把握することは困難である。

⑤基礎年金番号を持ったままの死亡者

平成 25 年 10 月以降、受給待機者については、住基ネットワークを活用して死亡情報を収録しているが、60 歳未満の者については、ご遺族などからの窓口相談などの際に個別に死亡情報を収録することで対応している。

**(3) 基礎年金番号の付番数と国内人口との比較**

基礎年金番号の重複付番がどの程度あるのか、また、逆に未付番者がどの程度存在するのかを、確認する方法は残念ながら現在はない。あえて概括的に見るとすれば、一つの方法として、基礎年金番号の付番者数と総人口を、年齢別に比較してみることが考えられる。

このような考え方で、「国民皆年金」の対象となっている 20 歳から 59 歳までの方について対比してみると、＜図表 10-3＞のとおり、年齢別の基礎年金番号と人口の差数の合計（絶対値の計）は 311.7 万件（20 歳以上の全年齢で 597.6 万件）となる。この差異は、基礎年金番号の付番後に国外へ転出した方（このケースでは、基礎年金番号付番数＞総人口）などの場合を考えると、両者は一致する性質のものではなく、また人口と基礎年金番号の調査時点の違いなどデータ上の制約も大きいことから、明確に把握することが困難である。しかしこの差異は、一方では重複付番者のほかに、未付番者や別の氏名・生年月日での加入者等が、それなりに存在していることを示唆しているとも言えよう。

いずれにしる必要な取組としては、まず厚生年金保険や国民年金の加入（適用）に際しての正確な届出の受付を確実に行うことが重要であり、その結果として基礎年金番号の未付番ケースは減少することになる。また、上述のように基礎年金番号の重複付番も逐次解消していく必要がある。

＜図表 10-3＞ 基礎年金番号の番号数と人口の状況（〔説明資料 37〕参照）

(単位：千人、千件)

年齢	人口	基礎年金番号数	人口が基礎年金番号数を上回る数	基礎年金番号が人口を上回る数
20 歳	1,234	391	843	
21 歳	1,221	1,245		24
22 歳	1,242	1,250		8
～ (略) ～	～ (略) ～	～ (略) ～	～ (略) ～	～ (略) ～
64 歳	2,228	2,195	33	
65 歳	2,114	2,241		127
66 歳	1,319	1,731		412
～ (略) ～	～ (略) ～	～ (略) ～	～ (略) ～	～ (略) ～
100 歳以上	51	147		96
合 計	104,916	106,595	2,149	3,827
			差数の合計＝ 597.6 万件	
20 歳～59 歳の計 (再計)	63,878	64,679	1,158	1,959
			差数の合計＝ 311.7 万件	

- (説明 1) 人口は「人口推計」(総務省統計局)平成 24 年 10 月 1 日現在の総人口から作成しており、国内に居住する日本人及び国内在留期間が 90 日以上外国人の合計数である。
- (説明 2) 基礎年金番号数は、平成 24 年 4 月の調査時点において付番されている基礎年金番号の数から調査時点で死亡情報が社会保険オンラインシステムに収録されている者を除いた数である。  
このため、死亡届が未届である場合は、人口には含まれないが、基礎年金番号数には含まれている。
- (説明 3) 基礎年金番号付番後に海外に転出した日本人及び帰国した外国人は、人口からは除外されているが、基礎年金番号数には含まれることになる。
- (説明 4) 各年齢の人口と基礎年金番号数については、人口が平成 23 年 10 月 1 日から平成 24 年 9 月 30 日までに表中の各年齢に到達している者であり、基礎年金番号数は、平成 24 年 4 月 1 日から平成 25 年 3 月 31 日までに表中の各年齢に到達した者であることから、生年月で 6 か月のズレが生じている。  
このため、人口で平成 23 年 10 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日までに表中の各年齢に到達している者は、基礎年金番号数においては人口の 1 歳上の数に含まれている。  
例：平成 23 年 10 月 1 日から平成 24 年 3 月 31 日までに 21 歳に到達している者については、人口においては 21 歳の数に含まれ、基礎年金番号数においては 22 歳の数に含まれている。
- (説明 5) 20 歳の基礎年金番号数は、20 歳前に厚生年金加入などで基礎年金番号を有する者及び 20 歳到達で国民年金に加入する際に始めて付番された方についての基礎年金番号数である。このうち、20 歳到達で国民年金に加入する際に始めて付番された方については、平成 24 年 4 月中に 20 歳に到達した者のみの基礎年金番号数が計上されている。  
このため、人口が基礎年金番号数を大きく上回っている。

#### (4) 「社会保障・税番号制度」による、宙に浮いた記録の防止

平成 28 年 1 月に本格施行が予定されている「社会保障・税番号制度」においては、住民基本台帳法による住民登録を基に、国民一人一人に「個人番号」を付番することとされており、公的年金の各種の手続においても、「個人番号」を利用することが予定されている。

新しい番号制度導入後は、「個人番号」と基礎年金番号をひも付けて、事務処理を行うことにより、

- 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「個人番号」での突合を行うことで、基礎年金番号の重複付番の防止を確実に行う。
- 住民登録に基づく「個人番号」を業務に利用することにより、住民票上の氏名・生年月日などを確認することが容易になるため、偽名による健康保険証の取得防止に役立てる。

などの対策が図れると考えられている。

そのため年金機構では、社会保障・税番号制度の導入に向けて、基礎年金番号と「個人番号」のひも付け作業を実施することとし、まずは、既に基礎年金番号とのひも付けが済んでいる住民票コードを基にして住民基本台帳ネットワークに「個人番号」の照会を行った上で、それでも基礎年金番号と「個人番号」がひも付かない人については、ご本人からの申出などに基づき、「個人番号」をひも付けることとされている。

なお、基礎年金番号と住民票コードとのひも付けについて、受給者については現況届の際に併せて住民票コードの登録をお願いし、被保険者については市町村や事業者を通じて、ご本人からの住民票コードの登録をお願いするなどにより、ひも付作業を進めている(〈図表 10-4〉参照)。

この「個人番号制度」の活用により、将来的には、重複付番の問題も含め、基礎年金番号全体の整備が図られるものと考えられる。

ただ、あえて言えば、仮に個人番号制度が諸外国のようにもっと早く導入され、年金記録の管理に活

用されていれば、年金記録問題もここまで大問題にはならなかったのではないかと考えられる（〔説明資料 38〕参照）。

＜図表 10-4＞ 基礎年金番号と住民票コードとの、ひも付け状況

	㉑基礎年金番号数	㉒住民票コード収録数	㉓収録率＝㉒／㉑
①被保険者（25年3月時点）	5,825万人	5,181万人	89.0%
ア)国民年金(1号・3号)	2,673	2,438	91.2
イ)厚生年金(2号)	3,152	2,743	87.0
②受給者（25年3月時点）	3,841	3,798	98.9

### 10-3. 事業主・自治体からの届出電子化など 届出の正確性確保策

年金記録問題の発生原因の一つに、届出などの紙ベースの情報を電子化する際、旧社会保険庁や自治体で入力ミスを行なったことが挙げられる。

本来は、事業主や市町村で電子化された情報を、そもそもミスの可能性のある再入力作業を行わずに、そのまま年金機構側で利用することがベストであるはずである。そして、このような届出の電子化こそが、ミスの発生防止と事務処理上の効率化に大きく寄与することになる。

したがって今後の対策としては、以下のように、(i)利用者側に対する届書の電子化の促進を図るとともに、(ii)年金機構側では電子化に向けた業務プロセスの改善（ペーパーレス化）を図っていく必要がある。

#### (i)利用者側への届書の電子化の促進策

- ・ 事業主など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）

#### (ii)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）

また、顧客が紙の届書を作成する場合においても、可能な限り電子化・電磁媒体化により、正確な届書を簡単に作成していただくことが望ましい。

現状では＜図表 10-5＞のように、電子化・電磁媒体化による届書の提出は、まだ半分にも満たないので、この点に関連しては、「ねんきんネット」や機構ホームページ上に「届書作成支援機能」を構築することが予定されている。

この機能の構築に伴い、入力時のチェックや添付書類の案内をするなど、入力内容を二次元バーコード化して届書に印字することにより、平成 25 年度末を目途に、利用者側への支援に併せ、機構側の事務処理

の適正化・効率化を図ることとされている。

<図表 10-5> 厚生年金保険 主要 6 届の電子化の現状

	作成方法など	利用率[24 年度](注)
紙 申 請	手書き又はワープロ入力で作成	47%
電子媒体申請(CD,DVD など)	電子媒体届書作成プログラムで作成	48%
電 子 申 請(e-gov)	e-gov 電子申請システムで登録・作成	5%

(注)利用率については、被保険者ベースの割合である。

## (1) 事業主側に多い、年金記録の「もれや誤り」の是正と防止策

事業主からの各種の届出に多い年金記録の「もれや誤り」は、「加入資格取得時の本人確認」と「賞与の記載漏れ」に大別される（<図表 10-6>参照）。

### ①資格取得時の本人確認

厚生年金における正確な年金記録管理の出発点は、加入資格の取得時における、本人の正確な氏名・生年月日などの把握であり、これは先述の基礎年金番号の重複付番防止にもつながる。このような観点もあり、また、平成 24 年の偽名による健康保険証取得の問題も判明したことから、資格取得時の本人確認の徹底が図られた。

具体的な取組としては、平成 24 年 10 月より、厚生年金保険の資格取得に際し、資格取得届の基礎年金番号が未記入の方については、資格取得届を返戻し、基礎年金番号の記入を求め、基礎年金番号が不明の方については、事業主に運転免許証や住民票などによる本人確認を求めることとし、本人確認が行われるまでの間については、年金や健康保険の資格取得を行わず、したがって健康保険証の発行を行わないことになった。

### ②「一括適用制度」(注 1)や「本社管理」(注 2)の周知

年金記録問題の一つのパターンとして、同一企業に勤務しながら工場や支店を移った場合、厚生年金加入期間に隙間が生じるというものがあつた。これは、原則として厚生年金保険の適用は工場や支店といった事業所を対象としていることから、同一企業の勤務でも、工場や支店が変わると、それぞれ厚生年金資格の喪失と取得が行われ、これを事業主側が法に基づき正確な手続をしないと厚生年金加入期間に隙間が生じるというものである。

これらについては、平成 24 年 9 月に「一括適用制度」の周知のため、適用事業所に送付する納入告知書に、事業主向けチラシが同封されるとともに、年金機構ホームページへの掲載などによる周知・広報が実施された。また、事業所向け各種説明会及び事業所調査などにより事業主と接する機会を利用し「一括適用制度」の利用促進を図ることとされた。あわせて、支社などの人事管理を本社で一括して行っている場合には、社会保険の手続を本社で一括して行える「本社管理」の取扱いについても周知を図ることとされた。

(注 1) 「一括適用制度」… 二以上の適用事業所の事業主が同一である場合に、その事業主は、厚生労働大臣の承認を受けて、その二以上の事業所を一の適用事業所とすることができる。

(注 2) 「本社管理」… 本社、支社などの複数の事業所を持つ場合において、本社で支社などの従業員も含め、

人事、労務及び給与の管理が行われている場合に、支社の従業員についても本社の適用とすることができる。なお、「一括適用制度」との違いは、会社で使用されるすべての被保険者の人事や給与などに関する事務が電子計算組織により集中的に管理されていない場合であっても、人事や給与などを一括管理している一部の従業員については、本社の被保険者とすることが可能となっている点である。

## (2) 厚生年金の適用面における“法人単位の把握”の必要性からの「一括適用制度」などの活用

厚生年金の適用面における、現行の「適用事業所単位の把握」方式は、大正11年制定の健康保険法にその根源を見ることができ、事業所単位での労務管理上の必要性に迫られた、コンピュータの無い時代の枠組みと言える。

こうした過去の経緯もあり、厚生年金保険法の適用の枠組みが法人単位ではないために、厚生労働省にも年金機構にも、法人単位把握の観点が必要なかったし、またそれを持つことが、かえって現行の事業所単位の把握の事務処理に混乱を来すからであろう。

しかし、今後導入される予定である法人共通番号制度や従業員規模別のパート適用などを考慮すれば、事業所単位での把握のみでは限界もあろう。したがって、法人単位の実態把握に対する、早めの準備が必要となる。

そのためにも、事務処理の効率化・事務ミスの減少ともあわせて、現行の「一括適用制度」あるいは「本社管理」を有効活用していくことが一つの方策として考えられる。この「一括適用制度」・「本社管理」の活用に際しては、例えば次のような具体策が必要であろう。

- (i) 会社法人等番号と年金機構の有する事業所情報を突合せることによって、複数の事業所を有する法人と、現に一括適用制度あるいは本社管理制度の適用状況についての把握を行う。
- (ii) 「一括適用制度」・「本社管理」の更なる周知・勧奨を図る。
- (iii) 年金機構が、本社のみならず支店も含め「一括適用制度」・「本社管理」の実施状況を適切に調査・確認できるようにする。
- (iv) 現在もなお不十分とみられる、厚生年金適用調査対象事業所の実態把握と、悪質適用調査対象事業所への強制適用を具体的に推進する。

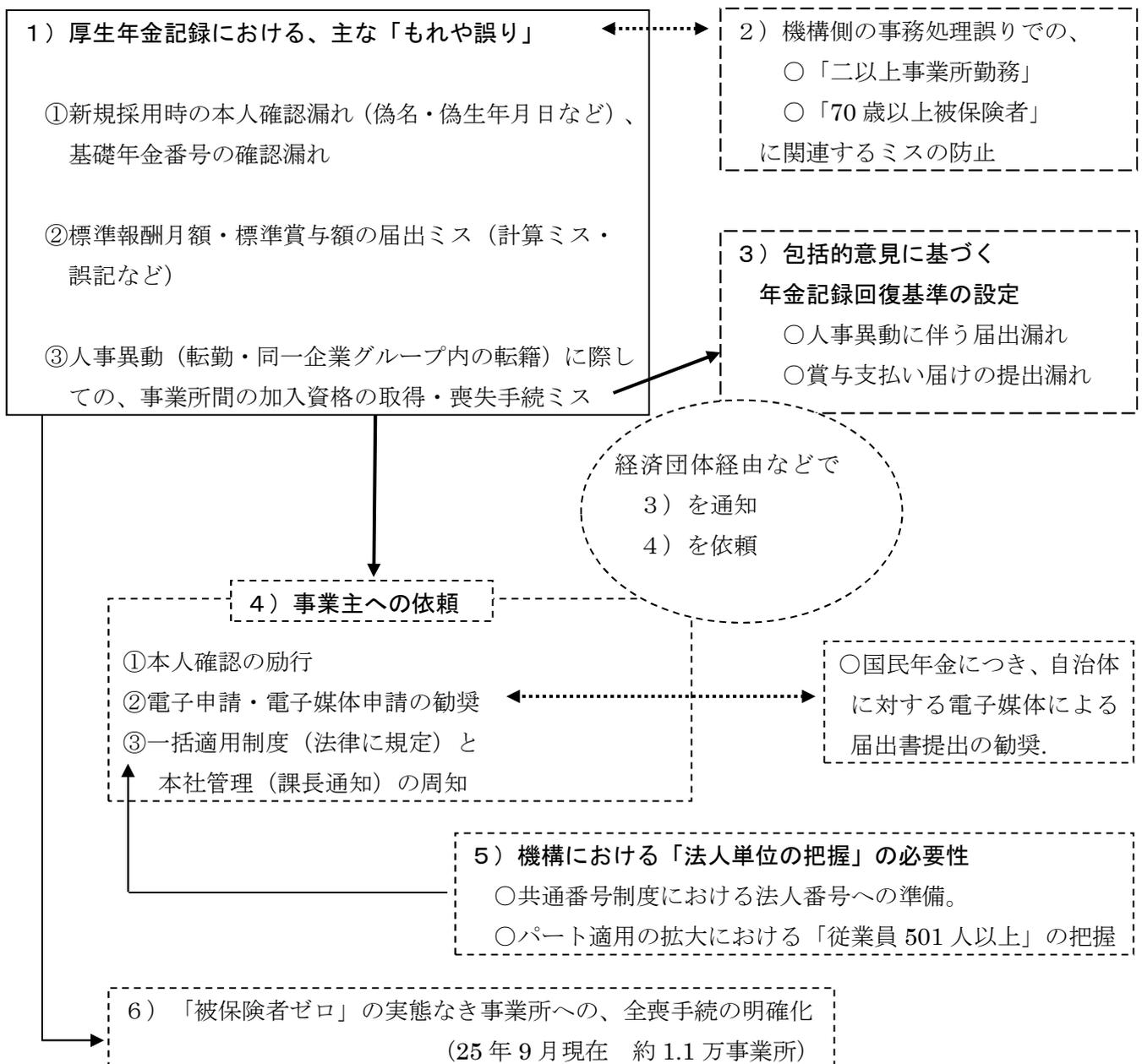
なお、「一括適用制度」の活用に当たっては、その仕組み自体を見直して利用しやすくすることも考えられる。しかしながら、一方で、「一括適用制度」が実効性あるものとなるためには、その制度を採用している企業の本社において、本社・支社の人事、労務などの一体管理が確実に行われていることが必要となる。そのため、「一括適用制度」の仕組み自体を見直すことについては、企業の実情や関係者の意見を踏まえつつ、厚生年金の加入期間に空白を生じさせないといった記録問題からの観点、及び非正規労働者など、雇用形態が多様化する中で、本社がその実態を管理できているかといった観点を含めた、総合的な検討が必要となろう（＜図表10-6＞参照）。

### (3) 「パート従業員への厚生年金の適用拡大」への準備について

平成 28 年 10 月より、短時間労働者の適用拡大が法人を基準として実施されることとされている。その際、要件の一つである「従業員 501 人以上の規模」の判定が法人単位でなされることから、適用拡大後は法人単位での適用の管理が必要となってくる（＜図表 10-6＞参照）。

そのため、従来、使われてきた事業所整理記号では十分な整理ができなくなることから、関係諸規定の整備及び管理システムを構築することにより、「事業所整理記号」と「会社法人等番号」（その後の「法人番号」へ）のひも付けを行うことが必要となる。言わば、上述の法人単位の把握もできるような、選択肢の拡充である。

＜図表 10-6＞ 事業主との関係での、年金記録の「もれや誤り」の是正と防止策



## 10-4. 厚生年金基金への情報提供

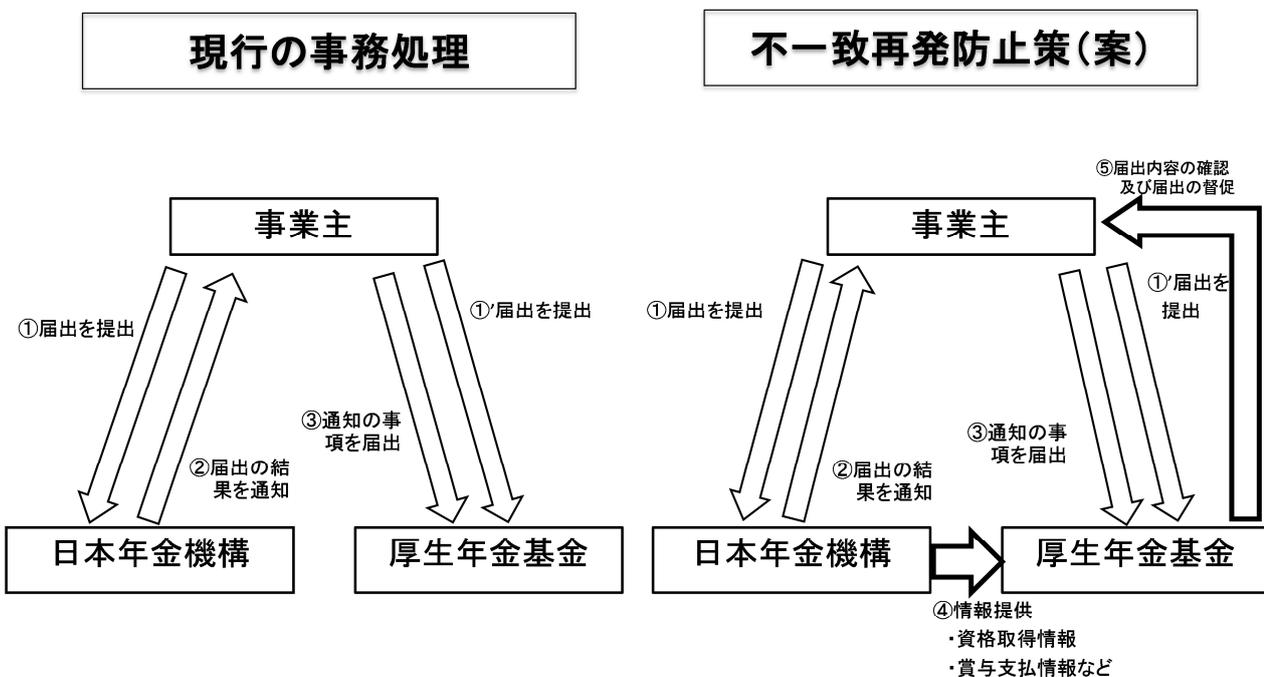
厚生年金基金記録との突合せの状況を踏まえ、厚生年金基金の記録と国の記録の不一致を防止するため、国の保有する基金加入員の記録に関する情報（具体的には、年金機構に事業主から提出された届書などに基づく記録の変更分の情報）を、定期的に基金に提供する仕組みを構築することとした(注)。

平成 26 年度に作業を開始する方向で準備を進めることとされている（<図表 10-7>参照）。

(注) 厚生年金保険法第 128 条において、事業主は国から通知された事項を基金に届け出る義務を課されている。しかしながら、平成 24 年 2 月 28 日の第 32 回年金記録回復委員会において報告のあったサンプル調査結果によれば、不一致原因の約 3~4 割は事業主の届出漏れ・誤りが原因であり、事業主が国から通知された事項を基金へ届け出る仕組みが十分に機能していたとは言い難い状況である。このため、事業主に届出義務を課すだけでなく、国から基金へ直接情報提供する仕組みを構築することとされた。

そのポイントは、従来不十分であった<図表 10-7>右側の、情報連携を深める④と⑤の追加である。

<図表 10-7> 厚生年金基金への情報提供（記録不一致防止）



## 10-5. 法制度の改正に関するフォローと今後の改正への対応

年金制度に関連して、近年に改正をみた法律のうち、これまでに述べてきたもののほか、その施行が特に影響を与えるものは次のとおりである。これらへの各種の準備などが遺漏無きように運ばれることを、この報告書作成に際して、再確認するものである。

## (1) 国民年金保険料の「後納制度」実施後のフォロー

過去 10 年間に未納となっている期間の保険料を納めることのできる国民年金保険料の「後納制度」については、平成 24 年 10 月から納付が開始され、3 年後の平成 27 年 9 月末までの時限措置とされている。

年金機構では、「後納制度」の利用促進のため、平成 24 年 8 月から平成 25 年 7 月までの間、後納制度の利用可能対象者にお知らせの送付を行った。その利用実態は、次のとおりである。

### ①後納制度の実施状況（平成 25 年 7 月末現在）

<input type="checkbox"/> お知らせ送付件数 (a)	2,009.5 万件
<input type="checkbox"/> 申込書受付件数 (b)	86.0 万件
<input type="checkbox"/> 利用率 (b) / (a)	4.3%

### ②後納保険料の納付状況（平成 25 年 7 月末現在）

<input type="checkbox"/> 後納申込書承認月数	1,270.0 万月	(1 人当たり平均)	17.4 月
<input type="checkbox"/> 後納保険料納付月数	710.0 万月	(1 人当たり平均)	9.7 月
<input type="checkbox"/> 承認月数に対する納付月数の割合	55.9%		
<input type="checkbox"/> 納付対象後納保険料額	1,872.7 億円	(1 人当たり平均)	25.7 万円
<input type="checkbox"/> 納付済み後納保険料額	1,046.1 億円	(1 人当たり平均)	14.3 万円

### ③後納制度を利用した方の老齢基礎年金の裁定状況（平成 25 年 8 月現在）

<input type="checkbox"/> 老齢基礎年金が裁定された方で後納制度を利用された方	18,945 人
<input type="checkbox"/> 後納制度を利用したことにより受給資格期間を満たした方	9,469 人

この後納制度は、無年金及び低年金を防止するための制度であることから、その目的を達成するためには、さらに利用者の増加を図る必要がある。さらに、後納制度は平成 27 年 9 月末までの時限措置であるため、早期に対象者の理解を得るための広報が必要となる。

そのために厚生労働省及び年金機構において、後納制度を広くアピールすることが重要であり、厚生労働省及び年金機構のホームページによるお知らせや、市区町村広報紙への掲載、報道機関への情報提供などの広報を積極的に行う必要がある。

また、既に各種のお知らせ便を送付した対象者のうち、後納制度を利用することで無年金とならないで済む方に対し、改めて後納利用のお知らせを行うなどの方策を検討し、きめ細かな対応を進める必要がある。

## (2) 外国人記録の不備防止

外国人の氏名はカナ文字で管理されている。しかし、外国人の本来の氏名はカナではないから、本人がどのようなカナで記録上管理されているかなどを十分把握していないと、年金裁定時に記録調査が十分行えず、また、再入国の際に重複して新たな基礎年金番号を付けてしまう可能性がある。

平成 21 年に「住民基本台帳法の一部改正」が行われ、平成 24 年 7 月から外国人も住民登録の対象と

なったが、この住民基本台帳はパスポートに記載のアルファベットで管理される。このため年金機構では、まず国民年金の被保険者などを対象とする「外国人登録情報検索システム」を構築し、資格取得届などの提出時に、アルファベット氏名を提供いただくことにした。

さらに平成 25 年 7 月からは、住民基本台帳ネットワークでも外国人のアルファベット氏名・住所などの管理が開始されることに合わせ、全被保険者を対象とする「外国人氏名管理システム」を構築した。このシステムにより、市町村だけでなく事業主にも、資格取得届などの際にはアルファベット氏名を登録いただくよう協力を要請し、住民基本台帳ネットワークとの突合せと住民票コードの収録を進め、重複した基礎年金番号の付番防止や、年金裁定時に適正に記録調査が行える環境を整えつつある。

なお、個人番号の導入を間近に控え、外国人にアルファベット氏名の提出を制度化することが検討されている。

### (3) 受給資格期間 10 年への短縮

年金の受給資格期間は現在 25 年であるが、平成 27 年 10 月（消費税率 10%への引き上げ時期と連動）から、これを 10 年に短縮することが予定されている。

このため、消費税率の引き上げ決定の動向を見極めつつ、一般的な制度改正の周知や、加入期間が 10 年以上 25 年未満の方（すなわち資格期間短縮により新たに受給権が発生する方）への個別お知らせに取り組む必要がある。

また、記録問題の観点から見ると、未統合記録は圧倒的に加入期間が短いものが多く、現時点では 25 年の資格期間に満たないため、ご本人からの申出が無いものもあると考えられる。このため、資格期間の短縮のお知らせに際しては、再度、未統合記録の確認を呼びかけることが、非常に有効であると考えられるので、機を逸せず具体的に実施すべきである。

## 10-6. 文書保存の合理化

年金機構の文書については、現在、

□被保険者記録や給付に関する届書などは、紙の文書のみを原本とすることとし、紙の文書を電磁的記録に置き換えた場合は、それを原本扱いとすることは認めていない。

□過去の文書廃棄が年金記録問題の背景の一つとなった経緯に鑑み、当面、保存期間を超えても、厚生労働大臣の許可を得たものを除き、年金記録に直接関係しない文書についても廃棄しない。

と定めていることから、文書保有量と倉庫経費が増大し、文書検索が必ずしも容易ではないといった状況にある。

したがって、文書保存に関連して、マイクロフィルムに代わる証拠能力ある保管方法としては、電磁的記録による年金記録関連の資料保存も含め、今後の早急な検討が必要である。

## (1) 文書保存の合理化の具体策

このため、年金記録問題の正常化の状況も踏まえ、適正かつ効率的に文書を保管するため、下記の見直しを行うこととされている。

### ①文書保存年限の見直し

永年保存すべき文書の整理、永年保存以外の文書の保存期間の見直し、保存期間満了時の文書の整理（保存期間満了時の移管・廃棄・保存期間延長）。

### ②文書の電子化・画像化による保存

年金記録に直接関係する届書などは「永年保存すべき文書」として電子化・画像化した上で、電磁的記録を原本として保存するよう現在の規定を見直す。

## (2) マイクロフィルムに代わる電磁的記録媒体の活用

文書の保存については、紙、マイクロフィルムの他に、電磁的記録とすることが考えられる。

訴訟事件における電磁的記録の証拠能力の評価は、裁判所の裁量に委ねられるものであるが、「公文書などの管理に関する法律」において電磁的記録は法人文書として認められていること（同法第2条第4項かっこ書き、第5項）や、「民間事業者などが行う書面の保存などにおける情報通信の技術の利用に関する法律」及び「民間事業者などが行う書面の保存などにおける情報通信の技術の利用に関する法律の施行に伴う関係法律の整備などに関する法律」の施行（平成17年4月）により、民間事業者などは書面の保存に代えて電磁的記録の保存を行うことが認められている。

このことからすれば、年金機構においても法令により書面の保存が義務付けられているものを除き、下記(i)、(ii)のような要素を満たしていることを前提として、年金機構が書面を Tiff 及び PDF 形式などの電磁的記録に変換して保存することは、訴訟事件における証拠能力を否定されるものではないとされている。

- (i)紙文書の画像保存に当たっては、電子化プロセスの証明につながるよう、文書管理規程やセキュリティポリシーにおいて、通常業務として電子化していることを規定（対象となる文書の範囲、電磁的記録への変換時期、電磁的記録・書面の保存期間、保存期間経過後の措置など）し、年金機構の文書保存の取扱いを明らかにしておき、文書保存の取扱いが裁判の争点となったときは、その点につき判然たる主張・釈明ができるようにしておくこと。
- (ii)情報管理システムでは、職員 ID の管理や訂正削除の履歴の管理などを整備するなど、電磁的記録の保存により生じる以下のような課題が、解決された状態にあるようにしておくこと。
  - ・電磁的記録の内容が直ちに表示又は書面に出力されること（見読性）
  - ・電磁的記録の改ざんなどを防止し、改ざんなどの有無が判断できるよう保存・管理されること（完全性）
  - ・電磁的記録への不正アクセスを防止し、盗難、漏えい、盗み見などを未然に防止するよう保存・管理されること（機密性）
  - ・検索することができる機能を有すること（検索性）

### (3) 年金記録関連の文書保存のあるべき方向

#### ①文書の電子化・画像化による保存

年金記録問題の再発防止の観点から、年金記録の形成や個人の権利の保護に関する文書については、保存期間満了時に保存期間の延長を検討する必要がある、極めて重要な文書と位置付けなければならない。これらは、「永年保存すべき文書」として電子化・画像化した上で、電磁的記録を原本として保存する手法について、原本性の確保、検索の容易性など、電磁的記録の保存の技術要件（「文書の電子化・活用ガイド」）などを含め、他の行政機関での実証結果が無い分野だけに、慎重かつ迅速に検討すべきである。

#### ②保存期間満了時の廃棄

保存期間が満了した文書などについては、次のような手順により、的確に取り扱うべきである。

- (i) 「永年保存すべき文書」は画像化後に電磁的記録を原本として保存し、紙の文書は一定期間保存した上で廃棄することを検討する。
- (ii) 「永年保存以外の文書」は適正な保存期間に見直し、保存期間満了時に保存期間中の利用実績などを踏まえ、保存期間を延長するか廃棄するかを検討する。
- (iii) 文書の廃棄に当たっては、新たに文書廃棄要領・手順書を定め、文書管理者が厳重に精査し、決裁の上で廃棄し、廃棄目録を作成する。
- (iv) 廃棄目録（廃棄伺を添付）は法人文書として永年保存する。

## 10-7. 「受付進捗管理システム」・「お客様対応業務システム」などの効果的活用

旧社会保険庁への、心理的・実務的な不信感の背景には、次の2点があった。

- 年間に億件単位もの事務処理の対象となる、各種の届出書類などの提出後に、どこで、誰が、どのような処理をしていて、今どうなっているのかが、中の職員にも“見えない”から、適切なお返事ができていなかった。
- 年間に万件単位にもなる、過去の顧客からの照会や苦情に対して、いつ、誰が、どのようなお返事をしたかの記録が“蓄積されていない”から、前のお返事との食い違いがあっても、適切に説明できなかった。

その反省に立ち構築されたのが、前者の“届出書類の動きの把握”に資する「受付進捗管理システム」であり、後者の“顧客へのお返事などの蓄積”に資する「お客様対応業務システム」である。

今後は、せつかくのこの両システムの効果的活用が、大いに望まれる。

### (1) 受付進捗管理システム

年金機構では、平成24年10月から「受付進捗管理システム」(注)が導入されたところであり、顧客から提出された届書にバーコードを貼付することにより、届書の処理状況や所在管理を一元的に管理できるようになった。

(注) 顧客からの各種の届出書類は、膨大な数量となる。それらの1件ずつにつき、受付の段階から各部署の処理過程のすべてにわたって所在管理を行う機能を備え、顧客からの処理状況に関する照会にも、即答できる仕組みで、後述の「お客様対応業務システム」と共に、年金機構にとっての画期的なシステムである。

これにより、処理漏れ・処理遅延などの事務処理誤りを防止するとともに、今後はこのシステムのデータを有効活用し、事務処理の標準化・効率化につなげていくことが、大いに期待される。

しかしながら、システムの運用が徹底されていない拠点も見受けられることから、業務処理要領（マニュアル）を分かりやすく見直すとともに、受け付けした届書は確実にシステムに登録すること、及び管理職員による受付後、一定期間経過した届書の進捗管理を徹底させ、システムの適正な運用に努める必要がある。

なお、将来的には、適用・徴収関係事務について、現在の「紙」を基本とした事務フローを抜本的に見直し、届書の画像化及び届書内容のデータ化を行うことで、「紙」を基本とした事務フローから「画面（電子化）」を基本とした事務フローへ移行することが検討されている。

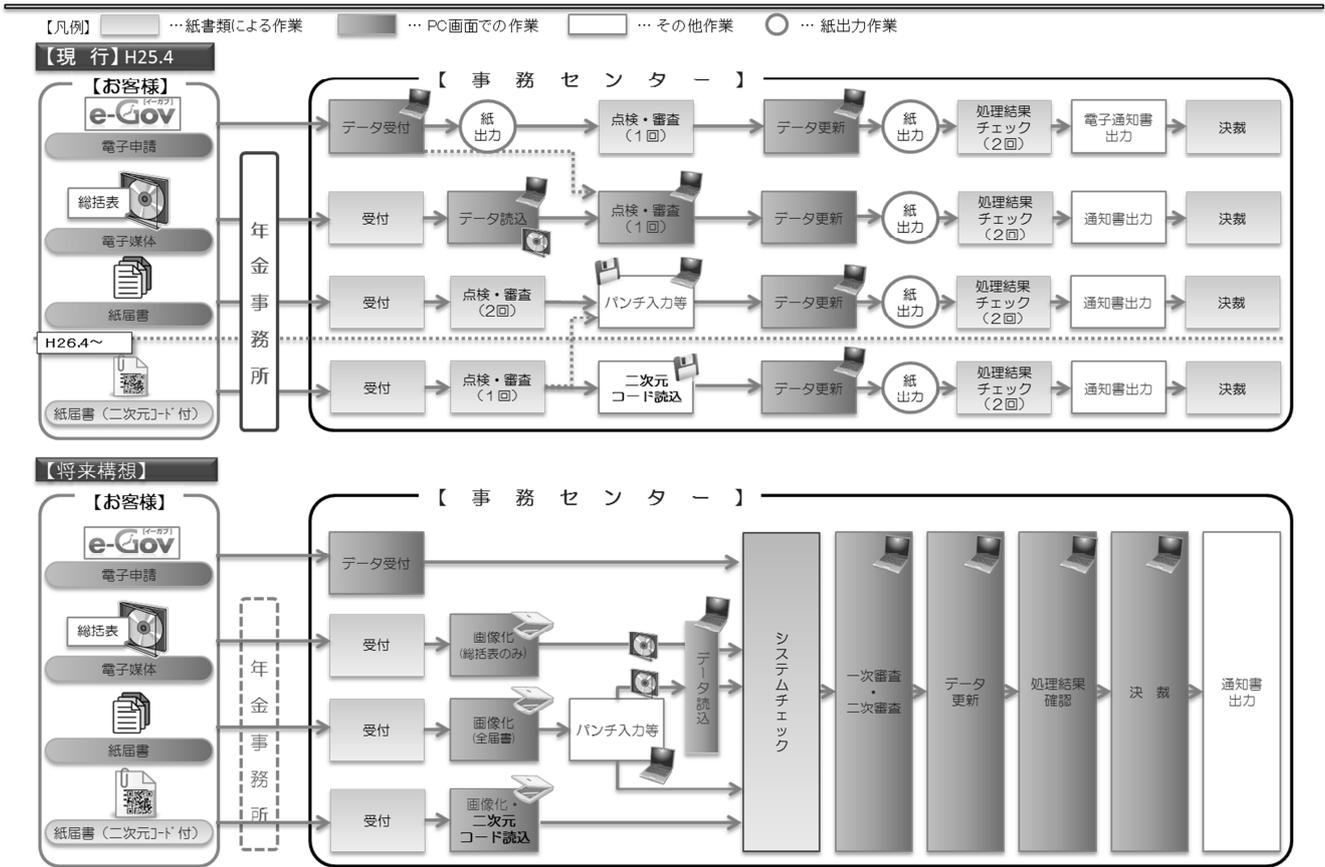
これにより、現行のバーコードによる進捗管理から、届書の画像化・データ化による電子決裁及び進捗管理を実現し、処理漏れ・処理遅延などの事務処理誤りの防止はもとより、画一的なシステムチェックによる審査事務の標準化や処理期間の短縮を見込むことができ、より一層の顧客サービスの向上及び事務処理の適正化・効率化につながることが期待できる。

あわせて、年金事務所と事務センターとの役割分担・業務分担についても、業務効率化、顧客サービス、スキルの形成といった総合的な観点に立って、地域実情も考慮しつつ見直しを行い、年金機構全体として要員の合理的配分ができるようにする必要がある。

なお、見直しの際に想定される事務フローは、以下のとおりとされている（＜図表 10-8＞参照）。

- (i) 受付時に、紙媒体の届書や添付書類などを画像化する（紙媒体の届書などはこの時点で編綴・保管）。
- (ii) 画像化した届書の内容をパンチ入力などによりデータ化する。
- (iii) データ化した届書についてシステムチェックを実施する。
- (iv) システムチェック結果を踏まえて、パソコン端末画面上で、一次審査・二次審査を実施する。
- (v) 二次審査者は、パソコン端末画面上で、データ更新を行い、更新結果を確認する。
- (vi) 決裁者は、パソコン端末画面上で、二次審査者の処理結果を確認し決裁を行う。
- (vii) 決裁完了後、通知書を作成し送付する。

<図表 10-8> 現行の事務処理方法と将来構想



## (2) お客様対応業務システム

「お客様対応業務システム」については、平成 25 年 9 月に顧客の声の集約機能、年金相談の事跡管理機能、事件・事故・事務処理誤りの報告集約機能の三つの機能を持つシステムとして同時稼働した。

今後このシステムを活用することにより、サービス向上や業務の効率化が見込まれる。それぞれの機能、期待される効果については以下のとおりである。

### ①顧客の声の集約

- 全国の拠点で対応した過去の事例が閲覧（管理者のみの限定閲覧）できるため、その事例を参考に即座の対応が考えられる。年金事務所、ブロック本部、本部が瞬時に情報共有できるため、支援などの協力体制ができ、サービス向上が見込まれる。
- 集計管理部署である「お客様の声グループ」の進捗管理強化ができ、苦情に対して早期解決が見込まれ、また集計業務においても集計報告の自動化など省力化が見込まれる。

### ②年金相談の事跡管理

- 全国の拠点で相談（来訪及び電話）を受けた内容が閲覧（業務に必要な職員の限定閲覧）できるため、自拠点のみならず、他拠点（ねんきんダイヤルを含む）での過去の相談内容を把握した、きめ細やかな対応が可能となる。

□待ち時間の集計や相談内容別、時間帯別など、様々な集計の自動化が図れる。

### ③事件・事故・事務処理誤りの報告集約

□完了までの進捗の“見える化”により、効率よく管理が可能となる。特に、報告遅延に対する自動督促機能の導入は効果が見込まれる。

□公表に対する基礎データ作成や、要因分析機能などにより、省力化が見込まれる。

## 10-8. 受給待機者への対応

年金制度の記録管理は、「加入者（被保険者）管理」・「受給待機者管理」・「受給者管理」の三つの側面で行うことが基本である。受給待機者とは、保険料を払い終って近く年金受給者になるべき人たちである。にもかかわらず現行の厚生年金保険法と国民年金法には、「受給待機者」の規定は無い。

60～65歳の受給待機者は、現時点では約300万人(注)と推計されるが、この人たちの転居や属性の変化は、他の年齢区分の人たちよりも大きいから、その記録管理にはそれなりの留意が必要となる。

(注) 例えば、国民年金の加入年齢の60歳を超えた年齢で退職し、まだ65歳からの基礎年金を受けていない方々。

60歳から64歳の人口(1,063万人)から、被保険者(297万人)、受給者(682万人)を差し引き、被保険者であり受給者でもある在職老齢年金受給者(209万人)を足し上げて推計すると、受給待機者の総数は、約293万人と推計される。

なおこの中には、共済年金のみの加入者が入っておらず、上記の推計値でも過大な推計となっている可能性は高い。なお、今後、団塊の世代が65歳以上となることや、60歳前半の雇用が労働法制によっても進むことから、受給待機者は減少していくものと推察される。

加入者（被保険者）や年金受給者の方に年金に関する情報を提供することと同様に、受給待機者についても、必要な情報を提供し、適切な時期に年金受給をしていただくことが重要である。

しかしこれまで、被保険者や受給権者には住所変更などの届出義務を課している一方、受給待機者（被保険者であった方）にはそのような義務がなく、住所が変わったことなどを把握することができなかった。このため、一部の方には年金の裁定請求書などを送付することができず、請求漏れを発生させるおそれがあった。

このような状況を踏まえ、厚生年金保険法、国民年金法の施行規則が改正され、平成25年4月から、法令上の事務として、住所変更時の情報提供を求めることができるようにするとともに、住民基本台帳ネットワークシステムからも、受給待機者についての住所の情報提供を受けることができるように、規定の整備が行われた。

平成25年8月からは、受給待機者に対し、個別に住民基本台帳コードの収録状況を郵便にてお知らせして住民票コードの収録を進めるなど、最終的には被保険者、受給待機者、受給者を通じて住民票コードによる住所管理を行い、住民基本台帳ネットワークシステムを通じて住所変更や死亡情報を受けることとしている。

さらに、住民基本台帳と異なる住所に郵送物などの送付を希望される方に対しては、別途、郵送先住所を管理することとしているが、いずれにしるシステム面も含め十分な管理体制を検討すべきである。

## 10-9. 年金機構のシステム面の再構築

情報技術（Information Technology、以下「IT」という）が、ここまで進展し、これからさらに限りない展開を見せようとしている際に、年金機構の業務運営はいまだ IT 化が十分に図られていない、という観点からの問題提起である。

例えば、年金機構で顧客（個人及び事業主）から受け入れる各種の届出書類の数は、約 600 種類あるが、その約 50%が、いまだに年金機構側でのコンピュータ端末への手入力、入力書類の目視によるチェックとなっている。しかもその手入力と目視チェックが、複数部署で行われているケースも見られ、この場合は同様の作業が複数回ずつ行われているのが現状で、これがミスの発生を招き、効率性を大きく阻害している。

旧社会保険庁の時代の、年金実務の業務フローと社会保険オンラインシステムの刷新の始まりは、平成 18 年に決定された「社会保険業務の業務・システム最適化計画」（現在の「公的年金業務の業務・システム最適化計画」）であり、当初予定では、平成 23 年には稼働しているはずのものであった。

平成 18 年度から新システム基本設計を実施したが、平成 19 年の年金記録問題の発生により、現行システムの機能についての年金記録問題検証委員会による検証結果を、今後の設計、開発及び運用に反映することなどの同委員会の指摘などを踏まえ、詳細設計の前に業務プロセスの見直しを反映した基本設計の修正を行うことなどを余儀なくされた。

この間、年金制度の在り方をめぐり様々な議論があり、また平成 22 年 1 月には年金機構が設立されるなど、この 7 年間種々の事情はあったにせよ、いまだに新システムの稼働には至っていない。

したがって、当初設計から半世紀を経て、幾多の改修で複雑化している社会保険オンラインシステムについて、トップダウンによる次の大方針・大号令の下に、年金業務システムの再構築を着実に進めるべきであろう。

その戦略方向としては、

- 届出のご本人・事業主・社会保険労務士などの代理人からは、届出書などの紙の書類は受け取らずに、届出データにより受付・点検が即座にできるシステム、言わば「持ち込みデータの電磁媒体自動取込み化」
- それを受けての、年金機構職員が行う何回もの手入力の排除、あるいは何回もの目視チェックの排除など、間違った記録を残さない「ペーパーレス化が可能な業務運営」

を最終目標に置いた抜本的なシステム再構築が、今どうしても必要である。

もちろんミスの減少には、職員の判断力の向上や、事業主・関係機関の従事者や加入者等の理解と法制度のシンプル化も必要であるが、ミスを必要最低限に抑えるためにも、上記の「ペーパーレス化」を急速に展開すべきと考える。

そのためには、「制度立案」と「システム再構築」と「実務対応」との一体化が必要であって、この三者間が乖離している現状のままでは、記録問題の再発の懸念は払拭できない。また、年金記録問題の再発防止のためには、並行して、次のようなシステムインフラの全体像を、包括的にマネジメントして立体的

に構築するように、業務運営面のガバナンスを利かせるべきである。

- 適用・徴収などの基幹業務に関するシステム
- お客様対応業務、統計・業務分析などに関するシステム
- バックオフィス業務、機構内の情報共有などに関するシステム

なお現在、年金局及び年金機構が一体となって、ペーパーレス化など適用・徴収関係事務フローの見直しを含めた「公的年金業務の業務・システム最適化計画」の早期実施に向けた検討を進めている折から、この際、上述の戦略方向の以下のような具体化を、20年先・30年先の年金制度のために強調しておきたい。

## (1) システム刷新の前の、業務処理の見直しもしくは標準化

平成30年代前半を目標とする「システム再構築」には、業務の標準化が大前提となるから、そのためには現行の業務処理手順の大幅な改善が、次のように必要となる。

- 電磁媒体文書も含む、文書保存の体系整理
- 事務所・事務センターの独自作成資料の取扱い
- 事務処理誤り対応
- サーバ系システムの活用体制の構築
- 事務処理ツールとしての、各拠点独自の周辺パソコン端末ソフトの集約と活用、各種の「年金記録回復のためのパソコン支援ツール」の活用
- 本部側の“センスある要員”の育成、業務改善工程表に記載事項の進捗管理、その他
- 現行の外部委託作業についての、更なる品質向上と効率化
- 分かりやすい諸通知書類の作成（文書モニター会議での共同作業のほか機構内部の職員研修）
- バーコード活用の促進、さらには二次元バーコードへの移行の検討開始
- 新規裁定時における、資格期間の確認手順の検討
- 年金事務所と事務センターの業務分担の再定義と明確化
- 機構の現場で使用している窓口端末装置が、内部の業務用仕様のみであることへの、問題点の検討と改善策の具体化、さらには、年金相談者に対して交付する年金相談結果資料(窓口端末装置画面プリントや、記録照会回答票含む)の見直しなど

## (2) オンラインシステムについての大規模災害やサイバーテロなどへの対応

年金の加入記録や保険料納付記録の管理は、適正な年金給付を行う上で必要不可欠であり、また年金の支払は年金受給者の生活に直接影響を及ぼすものである。これら業務の運用を行うオンラインシステムが、何らかの理由で中長期的に稼働不可となった場合でも、業務の継続が可能となるよう、バックアップシステム構築の検討、実現を図る必要がある。

### (3) 当面予定されている各種の制度改正への対応

システム面の対応も含む、当面必要とされる年金機構の処理キャパシティの確保策に関する要検討事項としては、それぞれで既述の、「被用者年金一元化法」の関連、「年金生活者支援給付金法」の関連、「社会保障・税番号制度」の関連、「健全化法」の関連（厚生年金基金の特例解散）のほか、「年金機能強化法」の関連（遺族基礎年金の父子家庭への支給、未支給年金の請求範囲の拡大、受給資格期間の短縮、パート適用拡大）、などが待ち構えている。くれぐれも遺漏無き対応が、望まれるところである。

#### 10-10. 平成 26 年度以降の 年金記録問題への取組

平成 26 年 3 月で、「年金記録問題の集中処理期間」は、一応の節目を迎える。だからといって「すべての処理作業」が終了するわけではない。これまでの 6 年間は、緊急、集中的な応急処置の期間であった、と言える。

振り返ってみると、年金記録問題への対応は、平成 19 年 2 月に 5 千万件の未統合記録の存在が明らかとなって以降これまで 6 年間の間に精力的に取り組み、「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」など、年金機構の集中処理の過程で判明した「もれや誤り」のある年金記録についての集中発送は、この 26 年 3 月で一応の区切りを迎えることになる。

そして、そこで判明しなかった年金記録、例えば個々人の記憶の中のみ埋没している年金記録の回復については、個別にご照会とお申出をお待ちするしか方法が無い…とするのが、年金機構の姿勢であった。

その個別のご照会とお申出を、何年続ければ年金記録問題がほぼ解消できるかは、予測不能であるが、「10 年後納制度の実施期間」や「3 号不整合記録の種別訂正可能期間」が、いずれも 3 年間であること、さらには「受給資格期間の 10 年への短縮」が 27 年 10 月からスタートする予定であることなどからすれば、少なくとも今後 3 年間程度は、その個別のご照会とお申出を“積極的に”待って、できる限りの記録訂正を行う必要があると考える。

とりわけ、前述したこの未説明の約 2,112 万件の記録については、その内訳と理由などを、できる限り合理的に説明する追加努力が必要である。その説明と国民からの理解が伴わないまま、「…あとは、お申出をお待ちします…」だけでは、これまでの年金機構の折角の尽力効果や経費の投入意義が、半減することになりかねないからである。

したがって 26 年 4 月以降は、そのために必要な、それなりの処理も引き続き行う必要がある。26 年 4 月以降も 3 年間程度は、通常業務の中に組み込まれた形で、残された未統合記録のうちの対処不可能部分を中心に、何らかの形での「ミニキャンペーン」的な呼びかけを実施することなど、「年金記録の確認のご照会を“積極的に”お待ちする」姿勢を見せるべきであろう。

## (1) 基本的認識

年金記録問題への対応は、平成 19 年 2 月に 5 千万件の未統合記録の存在が明らかとなって以降これまで 6 年間の間に精力的に取り組み、「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」、厚生年金基金との突合などもこの期間に鋭意進められ、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ことになる。

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、また、今後も顧客から年金裁定請求時などに過去の年金記録を調査して欲しいとの申出は続くことになる。

これらの顧客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。

(注) 「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」事業に関する平成 26 年 4 月以降の作業については、工程表上では「該当者へのお知らせを処理困難ケース（共済照会など）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。

したがって平成 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が重要である。

- ・該当者お知らせ後の、ご本人からの照会電話への対応、ご本人からの回答（これはいつ回答いただけるかは不明）の確認、回答の督促（回答が無い場合）、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

## (2) 紙台帳検索システムを含めた、記録調査の方法の確立と習熟度の均質的な向上

既述の「紙台帳検索システム」も活用すれば、従来のように、調査のつど文書によりほかの事務所へ保管されている紙台帳の調査を依頼することなく、各事務所の窓口端末装置で瞬時に他の事務所に保管されている紙台帳の画像を確認・調査できるようになった。そしてさらに適切に調査ができるよう、統一的調査手順の構築が図られたところである（＜図表 10-9＞参照）。

これは、記録の調査方法が年金事務所によりあるいは担当者により、統一されておらず、また、調査ノウハウも明文化されていないのではないかという年金記録回復委員会の問題意識と改善提案のもと、現場の実態や意見をベースに、的確な調査ができるよう作成したものである。

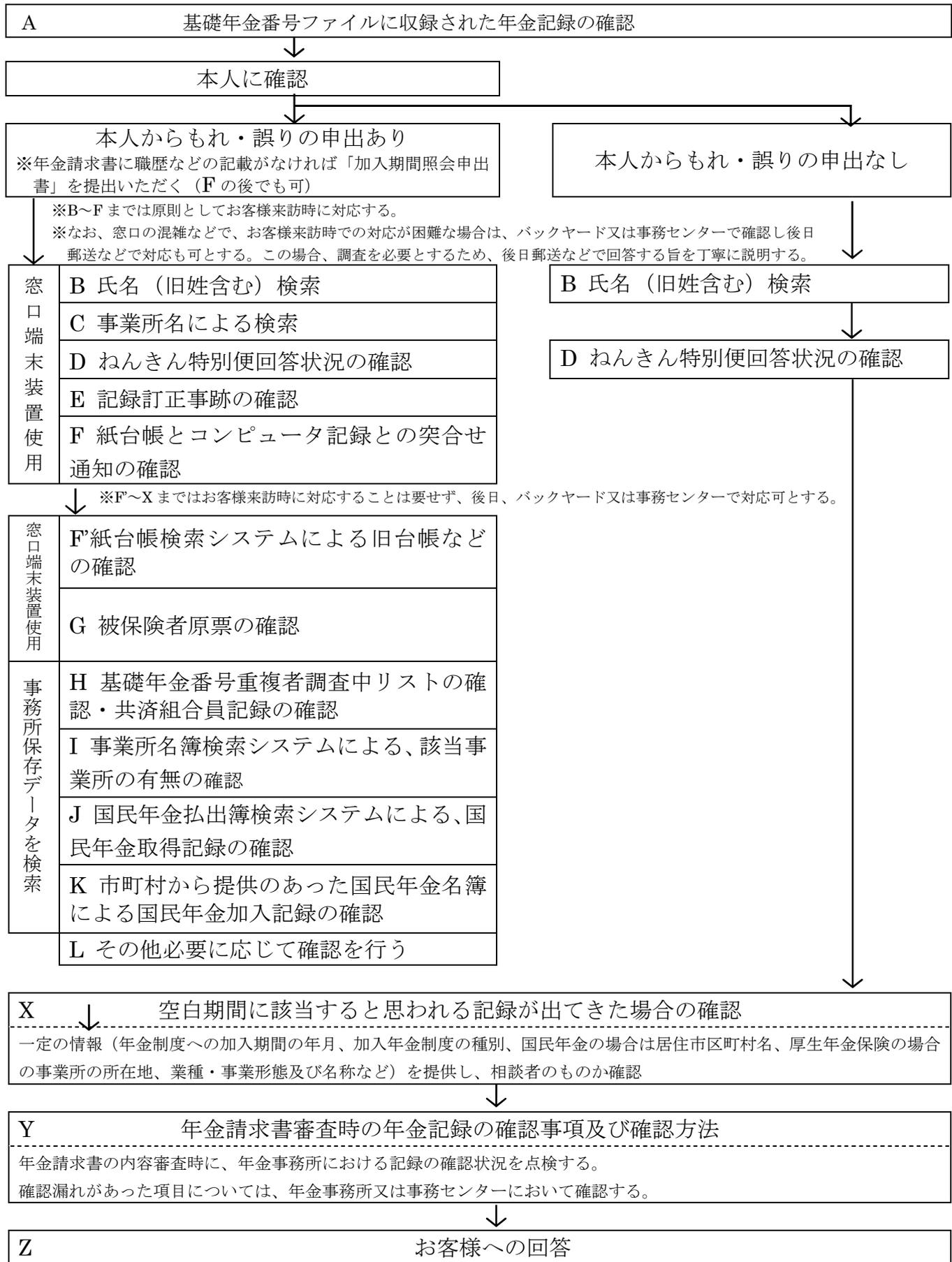
なお、この統一調査手順は、平成 24 年 6 月から試行実施をし、その現場での意見も踏まえ、改善し、平成 25 年 1 月から本格実施となったものであるが、社会保険労務士アンケートにみられるように、今後の均質な作業習熟度の向上が望まれる。

とりわけ、せっかく徐々に培われてきている年金記録探索のノウハウを、均質に全国に波及させ、進化させつつ伝承する仕組み作りが、緊急の課題である。

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 年春頃には機能の改善(注)を行うこととされている。

(注) 窓口の端末装置上で、次のページの画像を簡単に見ることが出来る機能の追加など。

<図表 10-9> 記録確認の画一的な手順（事務フロー）



### (3)「記録回復支援ツール」の充実と活用

年金機構の職員用窓口端末装置には、記録調査、記録回復作業を支援するツールとして、各種のデータベースが収録されている。

例えば、「屋号や通称名から届出のあった事業所名を探し出すあいまい検索機能も付与したデータベース」、「管内市区町村の統廃合前の旧市区町村名称の変遷一覧」、終戦前の「軍需工場のリスト」、終戦直後の「駐留軍の事業所リスト」などである。

具体的には、ご本人からの申出に関し、勤め先の屋号・通称は覚えていても、それが正式な（社会保険事務所へ届け出られた）事業所名と異なるという問題がある（例えば、「パチンコ〇〇〇」という店名は覚えていても、正式な「△△△興業」という事業所名が分からないといったケース）。この問題については、一部の旧社会保険事務局においてこれまでの資格期間照会で蓄積されてきたノウハウを基に、屋号や通称から事業所名を探し出す、あいまい検索機能も付与したデータベースが作られ、これを機構 LAN に掲示し全国の各年金事務所でも利用可能とされた。また、それぞれの都道府県が独自に作成し保有していたこれらのデータについては、機構 LAN の機構全体掲示板へ各年金事務所でも保有している屋号との対応一覧表などを PDF により掲示されている。

いずれにしろ、年金記録の調査は、それぞれのお申出の状況に応じ、紙台帳検索システムを始め、各種のツールを総合的に使って行うものであり、今後ともこれらの支援ツールをさらに充実させつつ、職員のスキル向上に努めなければならない。

### (4)ご本人への働きかけ

記録問題は、ご本人への記録への注意喚起を図り、なるべく早い時点で記録の「もれや誤り」を申し出ていただき訂正することが重要である。

このため現在の「気になる年金記録、再確認キャンペーン」は、平成 25 年度に終了するが、平成 26 年度以降も引き続き、以下の対応を行うことが予定されている。

- ①ねんきん定期便において、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ご相談してほしい」旨の働きかけを行う。
- ②未解明記録は、今後裁定請求する方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「加入期間に誤りがあると思われる方は年金事務所へご相談してほしい」旨の働きかけを行う。
- ③年金記録の確認やいま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願ひ、随時にご自身の記録の確認をしていただく。また、「ねんきんネット」のさらなる利用者の拡大や記録確認の推進を図るため、メディア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）などにおいて、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、ご自身の記録確認を働きかける。

⑤未解明記録は加入期間が短いものが多いと考えられるため、平成 27 年 10 月に予定されている受給資格期間の短縮（25 年から 10 年に）に際し行う一般的又は個別的広報の中で、ご自身の記録確認を働きかける。

上記の体制整備とともに、「年金記録確認のご照会を“積極的に”お待ちする」姿勢を示すべく、平成 27 年 10 月に予定されている「加入資格期間の 10 年への短縮」などにあわせ、当分の間の「気になる年金記録、再確認のためのミニキャンペーン」の具体化が、大いに期待される場所である。

その一例をあげると、次のとおりである。

例 1. <加入資格期間の 10 年への短縮の周知の機会の活用>

- 短期間ずつの複数の未統合記録につき、ご本人の記録と判明しておりながら、「統合の手続きをしても、所詮 25 年の資格期間には不足だから、年金受給をあきらめた…」という方にとって、この加入資格期間の 10 年への短縮は、大きな朗報である。
- 統合の手続きが未済なら、残る納付期間の確認も合わせて、ぜひ手続きを…との呼びかけを企図するもの。

例 2. <戦中・戦後の年金記録発見ケースの周知>

- 戦後 70 年を経て、当時の厚生年金加入者の大部分は、既に 85 歳を超えているから、年金記録の確認手法が整備されてきた昨今、これがおそらく最後の機会となろう。確認不能の記録もあることを前提に、可能な限りの検索に期待したい。
- 具体的には、記録確認キャンペーンを契機に発見された記録回復の事例（第 5 章）や「わたしと年金」エッセイの中のケース（〔説明資料 39〕参照）の周知であり、老人クラブなどの団体に団体の広報誌などでの掲載を依頼するといった取組が考えられる。

例 3. <制度改正や「ねんきんネット」の周知の機会の活用>

- 厚生労働省年金局及び年金機構は、今後各種の制度改正の広報や「ねんきんネット」普及のための広報に取組む必要がある。
- その際、ご本人の記録の確認を呼びかける取組を行うことが考えられる。

## (5)年金事務所における体制など

顧客への対応体制面で、年金事務所については、年金機構発足時には、大量の記録問題対応を行うため「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、年金記録課で扱っていた業務については、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ことが予定されている（なお、総務大臣への記録確認申立てに関する業務は、窓口での相談などに時間が掛かること、また、事業所調査などにつながっ

ていくことも多いことから、受付の段階から厚生年金適用調査課又は国民年金課（とりまとめは厚生年金適用調査課）において行う）。

この際、顧客へのご案内のため、総合案内板などで「年金記録に関するご相談は、お客様相談室で承ります（総務大臣（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）」といった旨の表示を行うとともに、総合受付でもこの旨適切なお案内を行うことも必要である。

いずれにしろ、平成 26 年度以降も記録問題に対する顧客のニーズに迅速、適切に対応する一方、「紙台帳とコンピュータ記録との突合せ」、「厚生年金基金との突合」など年金記録問題に注入していた人員、エネルギーを早急に適用、徴収、相談、給付といった基幹業務へ転換するとともに、平成 26 年度以降の大きな制度改正に対応していく体制を整えることが重要である。

## おわりに

### ～ 制度の複雑さに負けない 年金機構の業務運営を切望しつつ ～

この報告書は、年金記録問題の“幕引き”のための報告書ではない。また当委員会は、評価機関ではなく、「評価のための材料の提供機関」であると理解しているから、この報告書は“評価書”でもない。

言わば、残されている年金記録問題の課題についての、今後の対応姿勢や対応策に関する“提言書”である。

翻って、年金機構のすべての業務は、何らかの形で年金記録の正確性に収れんする。その意味で、当委員会の審議の過程ではもちろん、以前の年金記録問題作業委員会や年金記録回復委員会でも、当委員会の任務範囲を超える懸念はあるものの、厚生労働省年金局と年金機構の業務運営への言及が、幾つかあった。

そこでこの機会に、これまで各章で述べてきた年金記録問題に直接関連する個別の提言を超えて、「年金機構の業務運営」につき、保険者たる厚生労働省との連携関係をも視野に入れた整理を試みた。

この6年間にわたる年金記録問題の正常化作業を通じての実感は、当委員会の審議事項の枠組を超えると思われるこれらの事項が遠因となって、年金記録問題を惹起してきたとみられるからである。

この報告書の作成を好機として、当委員会としての提言とは別に、「年金機構の業務運営」に関する厚生労働省との連携関係に加え、これまでの報告事項に関する委員個人々の所感などを整理して掲載することで、この報告書の締めくくりとし、大方のご参考に供したい。

以下の提言や所感などが、今後の年金機構の業務運営に少しでも寄与できれば、当委員会の委員一同にとり、望外の幸せである。

## 1. 組織牽引力の強化による 年金機構における事業経営上のハンディキャップの克服

この6年間にわたる年金記録問題の正常化作業を通じて思うに、旧社会保険庁から年金機構への移行後の最大の変化は、年金事務所など各拠点における顧客志向意識の芽生えと、若手職員の提言の積極さにあるといえよう。

他方、年金機構の本部各部、各拠点の中堅層・幹部層における組織牽引力は、依然、課題として残っている。この背景や原因として考えられることは、その多くがこれまで、事業体としての経営者教育の場を経っていないからで、無理もないことではある。

そもそも、年金機構には民間事業者のような利益概念がなく、競争相手や市場からの評価も無い状況下では、致し方のないことかもしれない。また、「非公務員型の組織」とはいえ、民間の財務会計原則などを表面的に模倣した制度下では、コスト意識にしても、意味のある部門別原価計算も、思うように実効化できない面もあろう。また、民間人が約1割加わったとはいえ、年金機構の役職員の大半が、永年馴れ親

しんできた旧社会保険庁の伝統「—良きも悪しきも—」を、短期間に一挙に変えることは至難であろう。

加えて、公的年金制度が持つ複雑さに由来する、被保険者・受給待機者・受給者・事業主などの利用者側の理解不十分などから、年金機構だけの万全な事務処理を期待することも困難であろう。さらには、これらの記録管理に必須の社会保険オンラインシステムでの、ソフト・ハード両面の整備不十分さも、記録不備状態の改善の大きな障害となっていると言える。

もちろん、年金機構に移行する過程での旧社会保険庁職員の退職者増、処分者の不採用に起因する“ベテラン人手不足”も、深刻な問題として尾を引くこととなった。

これらの年金機構が背負っているハンディキャップを克服するには、強力な組織牽引力の発揮により、タテ割り組織の専門分化の利点を生かしつつ、自立した人材の育成と組織間にヨコ串を入れる組織風土の醸成が切望される。

なおその際に、厚生労働省と年金機構にそれぞれ次の配慮が必要となる。

## (1) 独占事業体である年金機構の実質的“保険者責任”の自覚

年金業務ひいては年金制度の信頼回復には、年金機構の業務運営の善し悪しが、直接的な影響を及ぼす。年金機構が、被保険者・受給待機者・受給者との接点であり、公的年金業務の唯一の受託事業体だからである。

保険者責任は、厳密には国が負うべきものであるが、その大部分を年金機構が受託しているからには、年金機構も公法人として、一蓮托生の保険者責任を負っているとの自覚を強く持つべきである。

この点、年金機構の現場からの問題発掘力、迅速な解決力、実施後の検証力などに、なお不十分さが見受けられることから、年金記録の正常化作業がせつかく一定の進展を見せても、後戻りさせずその状態をさらに進化させるためには、年金機構における業務処理に、なお一層の正確性・迅速性・効率性が確保されなければならない。

人間の行う膨大かつ長期間の作業にミスは付き物だし、海外の公的年金制度でも類似のミスは多発しているようだ。

しかし、だからといって、ミスの発生は許されるものではない。たとえそれが全体としては0.001%であったとしても、ミスによる実害を被ったご本人にとっては、程度の差はあるにしろ100%であるからである。

とりわけ強制加入の公的年金にあっては、加入・非加入の選択もできず、保険料は強制徴収の対象にもなるから、保険者責任は民間の営利保険よりも格段に重いということを、保険者である厚生労働省と年金機構は肝に銘じつつ、制度の複雑さに負けない事業運営を願うものである。

年金機構の事業は、そのすべてが、個々人の正確な年金や一時金の受給に収れんするからであり、それが大きな塊となって、年金制度全体への信頼感に直結するからである。

## (2) 厚生労働省と年金機構の緊密な連携

厚生労働省は、年金機構の業務である年金制度自体を所掌しつつ、年金機構の監督機関であると同時に、幹部人材や実務担当者の事実上の供給母体であり、社会保険オンライン基幹システムの発注者でもある。

このような観点から、厚生労働省には、次のような観点への配慮が求められる。

- 制度改正を行う際には、いかにすれば確で迅速な事務オペレーションが可能か、システム対応面は万全か、顧客が不必要な混乱を招かないかという観点
- 法制度の現実の運用・解釈などに際しては、迅速・的確な対応こそが、年金機構が背負っている国民の信頼に直結するのだという観点
- 年金制度の企画立案と運用の相互連携のために、年金機構と厚生労働省年金局の人材の交流を積極的かつ実践的に行うという観点

## 2. お申出の記録探索が困難な場合の今後の対応

幸い、発見しやすい年金記録の大部分は、基礎年金番号への統合済み記録となってきたが、年金記録のオンライン化前の、消失・焼失記録や判読不能記録など「紙台帳などとの突合せが不能な記録」は、一定数あると目されるし、今後もこの分野への探索申出は続くものと見込まれる。

その理由は、第6章に示しているように、残された未解明記録には、70歳代以上の高齢者が持ち主と見られる年金記録が全体の約3割強、80歳代以上と見られる者は約1割を占めているからであり、また、残る未解明記録のかなりの部分は、ご本人からのお申出を待つ以外に方策が無いからである。

### (1) 突合せ不能の記録への推測

この「突合せが不可能な記録」の態様は、確たる計数の根拠はないが、第6章に示したように、経験的には次の3種類と推測される。

- 紙台帳検索システムに収録された記録ではあるが、加入期間や標準報酬月額が判読不能の記録。
- 元々あるべき紙台帳が焼失していたので、それを復元した紙台帳を紙台帳検索システムに収録した記録。ただし、復元時点の作業ミスは考えられる。
- 元々あるべき紙台帳が消失などにより、紙台帳検索システムに収録されなかった記録。

本来あるべき紙台帳などが、明らかに消失・廃棄されていて代替の記録が無い場合、その紙台帳が現存していたとすれば、申出の記録が記載されている可能性もあろう。また、それが判読可能の記録であったとすれば、申出の記録と一致を見ることもできたであろう。

そういう意味では、これらの記録につき、元々の紙台帳などの原本が、そのまま残されていた状態であれば、探索申出の記録が、

- 記載されていたであろう確率ともいえるべき「正確な記録が存在する確からしさ」と

□記載されていなかったであろう確率ともいうべき「正確な記録ではない、又は見つからない確からしさ」

との両者を比較してみると、比喩的な表現ではあるが、“五分五分”としか言えない。

しかし今となっては復元や補正のすべが無いから、お申出があっても、ご本人の記録であるかどうかの判定はできない。言わば“消えた年金記録”であって、これ以上は幾ら経費をかけても、元に戻せない記録で、かつ年金機構では処理不可能な記録でもある。

## (2) 是正策の方向

現在の国民年金法・厚生年金保険法には、顧客が年金記録の訂正を請求することができる規定が無いが、これについては厚生労働大臣に対し、ご本人の年金記録の訂正を請求できる手続きを明確に位置づけ、その訂正の可否の決定を行政処分とすることにより司法手続きなどへの移行を可能とすべき、との指摘がある。また、最近の記録誤りの多くは、事業主の届出漏れ、届出誤りに起因するものであり、顧客の請求に基づく訂正が可能となるようにすることが必要になっている。

このため、社会保障審議会の「年金個人情報適正な管理のあり方に関する専門委員会」においては、年金記録の訂正手続に関する審議が行われた。

今後、このような訂正手続の検討に加えて、別途“失われた記録”や“読めない記録”のスムーズな回復が図られるような検討が望まれる次第である。

もう少し突っ込んで述べれば、この過去の「広い意味での国としての不作為責任」を、税金の投入という形ではなく政策判断として示す、例えば、前述の申出の内容の「確からしさ」と「不確からしさ」の権衡を改善することにより、救済の範囲を拡げることも考えられる。言わば“疑わしきは申出者の利益に…”を、どこまで勘案するかということである。

このような未解明記録については、いかほど顧客に説明しても、顧客の納得が得られない場合が多いのは、ごく自然のことであろう。したがって、その納得を得ようとすれば、例えば、何らかの判断基準により、「突合せが不可能な記録」についての“推定回復”を行うことを、検討する必要もあるように思われる。

いずれにしろ、これら「突合せが不可能な記録」の救済のあり方は、政策判断も含めて早急な検討が必要とされる事項でもある。

そして、これは第2回目の社会保険労務士アンケートでも指摘されているが、ご本人からの記録調査申出に関し「窓口の担当者により検索能力や説明方法にバラツキが大きい…」とされている現況につき、年金記録回復委員会での議論を経て、平成25年1月から本格実施された「統一的調査手順」（第10章参照）について、研修も含め現場への再度の徹底化を図るべきである。

### 3. 刷新システムの開発の進め方

システム刷新の必要性とその方向性については、第10章で述べたが、ここでは、その進め方につき、厚生労働省も含む関係当事者が具体化すべき、実施策の一案を述べる。

#### (1) 現状の問題点

従来、旧社会保険庁時代から年金に関するシステムの導入の開発には問題があった。その中でもっとも大きな問題の一つは、度重なる年金制度改正への対応において、法施行までの十分な検討期間が不足していたことである。また、そのような状況において、システム開発の要件定義を担当する業務部門と、システム開発を担当する部門で、年金事務所や事務センターなどにおける実務の知識・経験が少なく、現場の意見を取り込む時間も無いままに開発したことであった。

加えて、年金機構発足後の基幹システムについては、その利用者が年金機構であるにもかかわらず、基本仕様の決定に厚生労働省が携わっていることも、相互依存心を高め、問題を複雑化している。

このため、実務で利用される局面になってから多くの業務上の問題が判明し、システムの利便性が低かったり、システムを導入すると逆に業務が増えたりということが生じている。

また、年金に関するシステムは、業務を管理する機能が極めて貧弱であり、現場管理にも十分なデータが適切なタイミングで出力することもできなかった。例えば、業務処理遅延の管理ができなかったことが挙げられる。さらに、経営陣に経営情報として十分な情報を提供することも出来ない状況であったし、現状も改善途中である。

なお、これについても業務・システム刷新の中で改善を図ることとされている。

もう一つの問題は、オンラインシステムの各種情報定義が包括的に管理されていないことである。例えば、本人確認のために活用される「住所」であっても、住所の取扱いが不統一で、オンライン上の住所・居所・住民基本台帳システム上の住所・事業所から届けられる住所など多くの「住所」がある。これらを活用する上での定義が統一されていなかったために、住所記載のある届書を受領する度に確認したり、変更したりということが起きており、住所の不整合が発生する要因となっている。

なお、これについては、個人番号制度の導入に際し、統一的に住民基本台帳システム上の住所とし、郵送先（居所）が別に必要な場合は住所とは別に郵送先（居所）として管理する方向で検討が進められている。

#### (2) 開発の進め方

刷新システムの開発の進め方で重要なことは、機能の概念図としてのワークフロー図だけではなく、実際の顧客及び利用者の特性を想定した業務プロセスまでも踏まえることである。その上で、実際の全業務フローの処理日数と要員数の想定が必要である。

また、ワークフロー図には、実際に発生するイレギュラー案件についての業務量の想定の上でワークフローを加えることも必要となる。

このために、業務部門とシステム部門の間で、徹底した質疑応答や現場意見の聴取などによる擦り合わせが欠かせない。

なお、その擦り合わせに際しては、次のような「基礎資料」が必須となるが、この基礎資料の作成は、ベンダーに依存するのではなく、これまで以上に年金機構側が主体的に把握・検討・作成すべきである。

- まず、業務部門とシステム部門の擦り合わせのための、業務単位に関連するシステム単位の状況をシステム全体から俯瞰できるシステムマップ
- 経営戦略上重要な、システム機能と業務運用を測定するためのベンチマーク定義集
- 社会保険オンラインシステム上の、各種情報の定義を記述した定義書。また、届書を取得した時に取得すべき情報か、システムと突合すべき情報か、の区分などについての、届書ごとの機能を記述した定義書

#### 4. 年金機構における“人手のひねり出し”

各種の制度改正への対応を迫られる現況下で、可能な範囲での機構の事務処理体制の整備を行い、正確化・迅速化・効率化を目指すためには、“鶏と卵の関係”にはなるが、システム再構築も含む業務フローの改善による“人手のひねり出し策”が是非とも必要である。

年金機構の問題点の根底には「人手の質と量の不足」があり、その両面の増加が併行して可能であれば、年金機構の業務処理上の課題の大部分は、解決可能である。また、今後の制度改正や徴収対策強化のため、年金機構の人的必要性はさらに大きくなる。

したがって、「人手の量の増加」に関しては、制度改正などに対応するための要員の増に加え、次のような対応により、年金機構全体としての一人あたりの生産量の増加（労働生産性の向上）を図ることが必要である。

- 「業務フローの見直しによる“人手のひねり出し”」、すなわち、職員が直接手を下す必要のない分野の業務フローを改善し、その余裕人材を、職員が直接手を下す必要のある分野に回す、「一人ひとりの質の増加（＝一人当たり作業量の増加）」。
- 「前工程への改善要請と後工程への気配り」により、タテ割り（専門分化）の良さを活かしつつ、幹部がヨコ串を入れることによる業務の流れのムダの排除。
- その一環として、現場の声や外部の意見の定期的集約を行いつつ、業務処理上の“手枷せ足枷せ”となる障害の除去を促進するための、積極的な対応。

なお、これにより生じた人的余力は、各種基幹業務の充実はもとより学校などの地域での年金の普及啓発活動、相談などの対人サービスに注入していくことが重要である。

## 5. パネルデータなどの蓄積

せっかく苦心惨憺した処理作業の結果が、パネルデータあるいはバックデータとして残されていないから、後々の顧客への的確な情報提供や、効果測定、戦術展開などに、二度手間以上の人手を要している。

今から振り返っての残念な思いとして、その一例をあげれば次のとおり。

- 過去の「該当記録なし」との回答状況の保存と消し込み作業
- 年金記録の属性別の回復状況についての把握（「毎週上位の 1,000 事例」と同様の計数）
- 平成 9 年の基礎年金番号導入時における、確認未了者リストの保存と消し込み作業

したがって、今後に予定されている各種の制度改正や、業務・システム刷新などの展開に際しては、その構想段階から費用対効果も踏まえた上で、できる限りのパネルデータ（あるいはバックデータ）の蓄積と活用策を、あらかじめ企図しておくべきである。

## 6. 年金機構の業務上のリスクと 健全な労組活動との協調

年金機構には、信用供与リスクも無いし、マーケットリスクも外為リスクも無い。あるのはオペレーショナルリスクと人事リスクである。

このうちの「オペレーショナルリスク」については、第 8 章の「事務処理誤りの現状と再発防止策」と第 10 章の「年金機構のシステム面の再構築」の項でそれぞれ述べているので、ここでは割愛する。

また「人事リスク」については、年金機構の職員の雇用形態が、公務員と民間企業の折衷的な位置付けとなっており中途半端な状況に置かれているが、このこと自体については現下の公法人全般の体系との関わりもあり、ここでの具体的な言及は避けることとする。

ただ、年金機構の「オペレーショナルリスク」と「人事リスク」に共通して必要とされるのが、内部通報制度など「内外からの“声”の集約・活用の実効化」であり、また共通して懸念されるのが、かつて見られた「妥当性を欠く労組活動の再来」である。

年金機構の常設の拠点は、全国の 312 か所の年金事務所と 47 か所の事務センターであるが、この「オペレーショナルリスク」と「人事リスク」の兆候は、これらの実務処理拠点に大なり小なり常に内在しており、大きく顕在化する前に、すなわち芽のうちに摘み取ることが事業経営の要諦である。その“芽のうちに摘み取る”ための仕組みが、内部通報制度をはじめとする職員や顧客からの“声”の収集制度である。

年金制度の現業を担う年金機構にとっては、これらの“声”の収集制度が絵に描いた餅とならないような実効性ある活用が望まれる。

また他方では、妥当性を欠く労組活動の再来懸念に対する“未然防止のアンテナ”を確保し、機構内部はもとより、厚生労働省も含め関連当事者間で問題意識を共有しておくことも、決して無意味ではないと思料する。

## 7. 年金業務の適正な運営のための 今後の第三者による検討の場

残された年金記録問題への対応や今後に予定されている各種の制度改正対応プロジェクトなど、政府が管掌する年金業務の適正な運営のためには、その年金業務を担っている厚生労働省及び年金機構に対して、引き続き第三者の知見を活用した国民目線からのチェックが欠かせないのが現実であろう。

当委員会の任務終了後も、このような問題意識の下に、その年金業務の運営について調査審議を行い、改善を提案する、第三者による何らかの検討の場が必要ではないかと考える。

<完>