

## 日本年金機構の今年度の取組状況

|    |                                     |    |
|----|-------------------------------------|----|
| I  | 内部統制システムの構築その他業務運営における公正性及び透明性の確保など | 1  |
|    | ○平成26年度の追加施策（内部統制システムの一層の有効性確保）     | 3  |
|    | ○人事及び人材育成に関する取組状況                   | 21 |
|    | （参考資料1）平成26年度計画（抜粋）                 | 33 |
|    | （参考資料2）中期計画（抜粋）                     | 39 |
| II | 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応        | 43 |
|    | ○今後の年金記録問題の解決に向けた取組について             | 45 |
|    | ○平成26年度計画における取組状況                   | 63 |
|    | （参考資料1）未統合記録（5,095万件）の解明状況          | 70 |
|    | （参考資料2）年金の日（ポスター）                   | 71 |
|    | （参考資料3）年金の日（リーフレット）                 | 73 |
|    | （参考資料4）「ねんきんネット」の機能追加・機能改善について      | 75 |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| Ⅲ 国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況         | 81  |
| ○国民年金適用・収納業務の状況                 | 83  |
| ○国民年金保険料収納事業にかかるモデル事業実施結果（中間整理） | 87  |
| ○3号不整合期間を有する方への対応について           | 89  |
| ○厚生年金保険適用・徴収業務の状況               | 93  |
| ○サービススタンダードの達成状況                | 97  |
| ○制度改正への対応状況                     | 99  |
| Ⅳ 年金相談の状況及びお客様の声の状況             | 105 |
| ○年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）             | 107 |
| ○コールセンターの対応状況（応答率）              | 109 |
| ○日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況       | 111 |
| （参考資料1）相談関係でこれまでに講じた主な対策        | 115 |
| （参考資料2）サービス改善への主な取り組み           | 121 |
| （参考資料3）地域年金展開事業への主な取り組み         | 127 |

## I 内部統制システムの構築その他業務運営における公正性及び透明性の確保など

○平成 26 年度の追加施策（内部統制システムの一層の有効性確保）

○人事及び人材育成に関する取組状況

（参考資料 1）平成 26 年度計画（抜粋）

（参考資料 2）中期計画（抜粋）



## ○ 平成 26 年度の追加施策 ～内部統制システムの一層の有効性確保～

日本年金機構平成 26 年度計画（内部統制システムの有効性確保に関する部分）について、新たに以下の取り組みを追加して実施することとする。

- 事務処理誤り等に関する緊急再発防止策の実施 . . . . 資料別添 1
- 事務処理誤り等への組織横断的対応の推進等 . . . . 資料別添 2
- 業務報告書（週報）の導入 . . . . 資料別添 3
- 覆面調査の実施方法の見直し . . . . 資料別添 4
- アニュアルレポートの見直し . . . . 資料別添 5



## 事務処理誤り等に関する緊急再発防止策の実施

日本年金機構の第1期中期計画及び平成25年度計画の実績評価においては、「公正性及び透明性の確保」に関して極めて厳しい評価であった。これを踏まえ、平成26年度下期においては、特に「事務処理遅延」、「書類の紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」といった業務の根幹を揺るがす事務処理誤り等については、早急に根絶する取組が必要であることから、9月12日に理事長緊急メッセージを全職員に発信するとともに、「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」を全拠点に周知し、全職員一丸となって取組むこととしている。

### 【「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策」の主な内容】

1. 「事務処理誤り等の再発防止」を平成26年度の重点事項として追加  
機構の取組の重点事項としている「国民年金保険料の収納対策」に加え、平成26年度下期は、「事務処理誤り等の再発防止」を追加。
2. 事務処理誤り等防止推進者の指定  
拠点単位での防止策の検討・実施等について、組織横断的に推進させる役割として、年金事務所は副所長、事務センターは副事務センター長などとして、「事務処理誤り等防止推進者」を指定。
3. 業務処理責任の明確化  
業務処理に携わった職員の責任の所在を明確にするため、原則、届書1枚ごとに担当者、チェック者及び決裁者は押印することを制度化。
4. 業務処理マニュアルの改善等  
事務処理遅延、書類紛失及び誤送付等の発生を防止するために、毎月1回作成する「事務処理遅延・誤送付等防止チェックシート」を策定し、届書等の受付から決裁までの一連の処理が確実に行われているか、また、誤送付等の発生防止策が実施されているか各所属長が毎月1回点検確認し、本部へ報告するようマニュアルに明記。なお、誤送付の発生防止策として封緘前の発送物の保管方法の統一、封緘作業に専念できる作業環境の整備などを前記チェックシートの点検内容とするほか、封緘作業を行う都度必要なチェックを徹底させるために使用する「封緘作業用チェックリスト」を策定。
5. 事務処理誤り等に対する報告の見直し  
事務処理誤り等報告書を報告する際には、事務処理誤り等の行為者及びその管理監督者の役職、氏名等を報告書に記載。また、事務処理誤り等が発生した場合に行う行為者及び管理監督者に対する指導の際に手交した指導書も報告書に添付。

## 6. 人事評価における事務処理誤り等のウェイトの引上げ等

平成 26 年度上期の人事評価（実績評価）では、年金事務所・事務センターの管理職及び全ての一般職を対象に「事務処理誤り・事務処理遅延の根絶」を観点とした個人目標を必須とし、当該項目のウェイトを「10%以上」としていたが、下期においては、全職員を対象とし、このウェイトを「20%以上」に引上げ。

また、平成 26 年度下期の事業実績評価の重点項目に「事務処理誤り等の再発防止」を追加し、早急に根絶する取組が必要な「事務処理遅延」、「書類の紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」の発生件数等で減点評価。

## 7. 事業実績表彰からの除外

事業実績の高い拠点を表彰することとしている事業実績表彰から、表彰を行うことが適切ではないと判断された事案が判明した対象拠点については、表彰から除外。

## 8. 毎月実施の自主点検の強化

「事務処理遅延」、「書類の紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」の発生事象の高い業務プロセスについて、監査の視点で整理し、毎月、各拠点が実施している自主点検項目へ即時に反映。

また、機構 L A N アンケート機能を活用した点検結果及び傾向について、定期的に本部関連部署へ情報提供を行い、各部、各拠点のそれぞれの改善活動に繋げ、事務処理誤り等の発生を防止。

## 9. 無予告特別監査の実施

「事務処理遅延」、「書類の紛失」及び「誤送付・誤送信・誤交付」の根絶へ向けた各拠点における取組状況について、今年度中に全拠点で無予告での特別監査を実施する方針。

## 事務処理誤りの再発防止の取組状況

### ○ これまでの取組

|          |                        |
|----------|------------------------|
| 平成22年 7月 | 事務処理誤り総合再発防止策          |
| 平成24年12月 | 事務処理誤り総合再発防止策(改定)(参考2) |
| 平成25年 5月 | 処理放置となっている未処理届書の総点検    |
| 平成26年 3月 | 事務処理遅延等の再発防止策 (参考1)    |
| 平成26年 9月 | 事務処理誤り等に関する緊急再発防止策     |

(参考1) 平成26年3月に策定した「事務処理遅延等の再発防止策」に基づく取組の進捗状況等について

#### 【再発防止策としての取組事項】

(1) 受付進捗管理システムにかかる事務フローの確立

担当者の固定化・登録期限の徹底。

(2) 届書等の処理状況の明確化

処理状況に応じた6色BOX等の設置。

(3) 返戻基準の明確化

不備書類等については、不備判明後、原則1ヶ月以上は保留しないことをルール化。

(4) 受付控えの交付対象届書の拡大

受付控えを交付する対象届書を窓口受付の給付にかかるすべての請求書及び届書に拡大する。

### 【フォローアップの実施】

- (1) 平成26年6月、届書等の処理状態の明確化(6色BOX等の設置)を徹底するための取組方針を策定し、ブロック本部と連携のもと各ブロック単位に標準モデルとなる年金事務所・事務センターを1拠点ずつ選定し、モデル拠点を起点とした全国標準化の展開に向けた取組を実施。
- (2) 平成26年7月、各ブロックの標準モデル拠点及びブロック本部の担当者を川崎年金事務所、神奈川事務センターに招集し、6色BOX等の設置にかかる具体的な取組について研修会を実施し、標準モデル拠点間の取組に差異がないよう情報共有を図った。
- (3) 平成26年7月、本部及びブロック本部の担当者が各ブロックの標準モデル拠点に赴き、取組状況を確認し、取組が不十分な点については改善指導を行った。また、改善後の取組状況について報告を求め、取組が完了しているか確認した。
- (4) 平成26年8月、標準モデル拠点の取組状況を確認する中で拠点における取組に関する問題点等を取りまとめ、「届書等の処理状態の明確化(BOX等の設置)の手引き」を作成し、全国の拠点に対して取組方法等の周知徹底を図った。併せて、各ブロック本部においてモデル拠点到ブロック内の全拠点の担当者を招集した研修を実施し、ブロック内の拠点間の取組に差異がないよう情報共有を図った。
- (5) 平成26年9月、全国の拠点からの「事務処理遅延等防止チェックシート」及び「6色BOX等の設置にかかる取組状況(写真)」の報告により、取組状況を確認した。
- (6) 平成26年10月、拠点からの報告により改善が必要と判断された拠点に対しては、改善内容を指示し、改善報告書を提出させるほか、必要に応じて改善指導に赴くなどの対応を順次行い、事務処理誤り等に関する緊急再発防止策と連動した取組によりPDCAサイクルを回し本部・現場一体となって事務処理遅延等の再発防止策に資する。

## 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取組状況を表わしたもの
- ・平成26年9月時点で実施したものは○ 平成26年10月以降実施予定のものは●

| 事務処理誤区分<br>(発生割合)           | 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<br>支援ツールの全国展開)   | 事務所等での環境整備   | マニュアルの整備等  |
|-----------------------------|--|--|--|--|
| 確認・決定誤り、<br>説明誤り、<br>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>○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>●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、相談等の情報化、電子化</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○機構LANを活用した過去の通知・疑義照会等の検索</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>○お客様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統一化</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、<br>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>●各種請求書等のQR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、<br>通知書等作成誤り        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○国民年金被保険者資格取得届に係るシステム改善</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係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>○国民年金保険料納付書の再作成時の警告メッセージの出力</li> <li>●国民年金資格取得届等入力時の納付書作成抑止被保険者リストの出力</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ツール</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係るシステム改善</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>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○処理結果のダブルチェックの徹底</li> </ul>   |
| 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> </ul>  |



## 事務処理誤り等への組織横断的対応の推進等

### 1. 事務処理誤り等への組織横断的対応の推進

過去に発生した事務処理誤りの発生件数の多いものを類型化し、事務処理誤りの削減を図るため、本部に事務処理誤り削減対策チーム（以下「対策チーム」という。）を設置して、再発防止策を検討し、事務処理誤りの削減に取り組む。

なお、取組状況については、サービス・業務改善委員会において進捗管理を行う。

### 2. 対策チーム

（1）担当理事の指揮のもと、対策チームは品質管理部品質管理G長をチームリーダーとし、品質管理G参事役並びに関

係各部（国民年金部、厚生年金保険部、給付企画部、年金相談部）各G長の計11名で構成する。

（2）検討の終わったものから、順次実施に移していく。

### 3. 事務処理誤り削減対象事項

| 制度     | 事項 |                            | 主な事象   |
|--------|----|----------------------------|--|
| 国民年金関係 | 1  | 国民年金保険料口座振替納付(変更)・辞退申出書の誤り | 金融機関コード等の入力誤り、金融機関への申出書回付もれ、緊急停止の対応誤りなどにより、口座振替が行われなかったもの  |
|        | 2  | 国民年金保険料後納申込書の誤り            | 合算対象期間などの確認不足により、承認期間を誤ったもの                                |
|        | 3  | 国民年金付加保険料納付(辞退)申出書の誤り      | 納付書作成状況の確認不足により、付加保険料納付書が送付されなかったもの                        |
|        | 4  | 国民年金任意加入申出書の誤り             | 合算対象期間などの確認不足により、任意加入期間を誤ったもの                              |
| 厚生年金関係 | 1  | 資格取得届の誤り                   | 事業所整理記号が記載もれにて提出された届書の補正誤り及び入力誤り等により、被保険者資格取得処理を誤ったもの      |
|        | 2  | 算定基礎届の誤り                   | 報酬月額平均額が、審査誤り及び入力誤り等によって、標準報酬月額を誤ったもの                      |
|        | 3  | 二以上事業所勤務被保険者の誤り            | 二以上事業所勤務被保険者の標準報酬月額審査時の登録票への記載誤り及び該当・不該当年月日等の入力を誤ったもの      |
|        | 4  | 保険料の調査決定事務の誤り              | 保険料額の調整入力の際の手作業計算の誤り等により、保険料額の決定を誤ったもの                     |
|        | 5  | 特例納付保険料の誤り                 | 厚生年金特例法の納付勧奨がマニュアル等に従って適切に行われていなかったもの                      |
| 年金給付関係 | 1  | 年金選択の誤り                    | 国から支給される年金以外の給付の有無や、税への影響を考慮した選択意思の確認不足により、選択処理を誤ったもの      |
|        | 2  | 老齢年金の繰上げ・繰下げ請求の誤り          | 繰上げ請求区分(全部・一部)の判断誤り、老齢給付請求者(65歳以上)の繰下げ意思確認不足により、裁定処理を誤ったもの |
|        | 3  | 老齢年金の国民年金や厚生年金期間の誤り        | 厚生年金記録や合算対象期間の判断誤りや確認もれにより、裁定処理を誤ったもの                      |
|        | 4  | 老齢年金の共済組合期間の誤り             | 統合共済・農林共済期間に関する法令判断誤り、共済組合期間の入力誤りにより、裁定処理を誤ったもの            |
|        | 5  | 遺族年金の受給要件等の誤り              | 裁定要件(短期・長期)の確認もれ、戦時加算入力もれにより、裁定処理を誤ったもの                    |
|        | 6  | 年金の支払額や支払時期の誤り             | 年金見込額や支払時期を誤って説明したもの                                       |

## 業務報告書（週報）の導入

## 1. 導入の目的

- ・業務管理の徹底（業務処理状況、当面の予定、課題等の的確な把握・指示）
- ・風通しを良くすること・コミュニケーションの活性化（個々の業務処理に限らない職場内の問題点や改善提案を上司の役割として汲み上げること。それに対するアドバイス等）

## 2. 対象職員

正規職員及び准職員について実施する。

ただし、年金相談窓口業務を主とする職員については、お客様対応業務システム（年金相談事績）に登録している事項以外に報告する事項がある場合、必要に応じて実施する。

実施にあたっては、一部拠点（本部含む）による試行実施を経て全拠点へ展開。

## 3. 報告方法

業務報告書（週報）の報告を受けた上司は、適宜コメントを付し、本人に返す。

上司は、特筆すべき実績や解決すべき問題点等があれば、コメントを付した業務報告書（週報）を更に自分の上司に回付する。報告又は回付を受けた上司がその内容が関係部署に伝達することが必要と判断する場合には、伝達する。

なお、本部の部長クラス、ブロック本部長、ブロック本部の部長、事務センター長及び年金事務所長は、2週に1回報告を行うこととする。

## 4. 試行実施

ブロック本部長、本部の部長クラスについては、11月から試行実施。

また、本部の一部と各ブロックから事務センター及び年金事務所それぞれ1カ所を選定のうえ、11月から試行実施。

## 5. 本格実施

平成27年4月から本部を含めた全拠点にて本格実施。



様式 1 (所属長用)

業務報告書<平成〇〇年〇月〇日～〇月〇日>

所属：本部●●部長（室長）・●●ブロック本部長・●●ブロック本部●●部長  
・●●事務センター長・●●年金事務所長

氏名：〇〇 〇〇

実績等

今後の予定

課題等

その他（自由記載）

【上司コメント】

# <業務報告書（週報）>

様式2（所属長以外）

【本部〇〇部、〇〇ブロック本部、〇〇事務センター、〇〇年金事務所】

〔直近1週間：平成〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日〕

|    |  |    |  |     |  |
|----|--|----|--|-----|--|
| 所属 |  | 氏名 |  | 提出日 |  |
|----|--|----|--|-----|--|

| 直近1週間の事項及び進捗状況     |  | 今後1週間の業務計画 |
|--------------------|--|------------|
|                    |  |            |
|                    |  |            |
|                    |  |            |
|                    |  |            |
|                    |  |            |
|                    |  |            |
| 【課題、問題点、自己評価、改善提案】 |  |            |

【報告事項、悩み】

【上司コメント】

## 覆面調査の実施方法の見直し

第 1 期中期計画期間においては、日本年金機構発足当初のお客様サービスの改善として策定した「お客様へのお約束 10 か条」や「マナースタンダード 10 か条」といったお客様目線に立ったサービスとして、主に接遇・マナーの向上をターゲットに覆面調査を毎年実施してきた。

一方、年金事務所に相談されたお客様へ正しい案内をするという点においては、説明誤り等の事務処理誤りが未だ発生しており、既に施行されている制度改正事項や、今後施行されることが決まっている制度改正事項への対応も見据え、特に間違いが起きやすい取扱いを事前に把握し改善を図らなければならない。そのため、これまでの「接遇・マナー」調査に加え、「制度説明や事務取扱い」に関する事項を追加し、調査内容の充実を図ることとする。

検討のため、覆面調査検討タスクフォースを設置し、第 1 回ミーティングを 11 月 19 日に実施した。

|        | 従前  | 第 1 回 TF 終了後の検討案  |
|--------|---|---|
| 調査の目的  | 「お客様へのお約束 10 か条」や「マナースタンダード 10 か条」の実践状況について調査し、調査結果を踏まえ、CS 研修等を通じお客様サービス（接遇・マナー等）の全体のレベルアップを図る。 | 従来の調査内容に加え、制度説明・事務取扱いといったお客様サービスが適正に実施されているか踏み込んだ内容で検証し、調査結果を踏まえて組織全体のレベルアップを図る。  |
| 調査数    | 毎年、すべての年金事務所（312 箇所）と街角の年金相談センター（51 箇所）   | 調査数は、質問内容を検討してから調整する。<br>＜たたき台＞<br>・規模、地域のバランスをとって対象を選択する。<br>・年金事務所を対象とし、年金相談窓口 60 か所、国民年金窓口 60 か所の合計 120 窓口を目安として実施する。（年金事務所数は質問内容によって調整する） |
| 調査対象窓口 | 一般のお客様が訪問される、年金相談窓口と国年窓口  | 年金相談窓口および国年窓口とする。   |
| 調査手法   | 訪問調査と電話調査   | 訪問調査を行う。  |
| 調査実施者  | 一般競争入札により選定（民間事業者）  | ① 社労士は、事前研修を実施する。<br>② 機構職員は、各ブロックより 1 名選出し、他ブロックでの対応状況を確認する目的で調査。  |

|      |   |   |
|------|---|---|
| 調査形態 | 調査であることを明かさず、一般のお客様として相談しながら調査。   | ① -①社労士（一般のお客様として）<br>① -②社労士（社労士として）<br>②機構職員（一般のお客様として）   |
| 調査方法 | あらかじめ機構が作成した、各調査対象窓口用統一シナリオに沿って実施。（年金相談窓口シナリオ 1、国年窓口シナリオ 1）   | ・年金相談窓口用 1 種程および国年窓口用 1 種程の、シナリオと調査表をもって調査する。<br>・一般論として検証できる質問および個人情報に基づき 30 分程度かけて聞き取る質問を行う。<br>・委任状の取得については検討する。   |
| 質問内容 | <p>【訪問調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「自身の年金記録の確認」と「繰上げ制度及び繰り上げた場合の見込額」[年金相談窓口]</li> <li>・「自身の年金記録の確認」と「23 歳の国民年金保険料の納付方法」[国年窓口]</li> </ul> <p>【電話調査】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「定年再雇用の場合の雇用保険と年金の受給」[年金相談窓口]</li> <li>・「大学生の年金加入」[国年窓口]</li> </ul> | <p>次の検証ができる質問内容とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のニーズ把握が適確にできている対応か。</li> <li>・組織としてのバックアップ体制ができているか。</li> <li>・手続きについてお客様が次に何をすればよいかわかる親身な対応か。 など</li> </ul> <p>上記を満たす設問については、事務局で検討し、TFに提示して議論する。</p> |
| 調査結果 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体結果は6月に機構HPで公表</li> <li>・事務所個々の結果は、ブロック本部を通じフィードバック</li> <li>・表彰等の評価には反映していない</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査結果については機構全体の評価とし、HPで公表する。</li> <li>・表彰等を実施し、評価へ反映する仕組みを検討する。</li> <li>・研修やその他人材育成活動に結果を反映させることを検討する。</li> </ul>   |

| 接遇・マナーの調査（従来）   | 接遇・マナーの調査（検討案）  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・あいさつ</li> <li>・名刺の受け渡し</li> <li>・待ち時間の表示</li> <li>・10か条の掲示</li> <li>・みだしなみ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・同左</li> </ul> |

## アニュアルレポートの見直し

これまでのアニュアルレポートは、年度計画の業務実績を中心に掲載していたが、見直しを行い、信頼回復に向けた取り組み、年度計画の業務実績について掲載することとする。

### 【構成案】

#### I 信頼回復に向けた取り組み（主な課題と対応状況）

##### 1 年金記録問題への対応

- （１）年金記録問題に対するこれまでの対応と今後の取り組み
- （２）再発防止及び年金記録の正確な管理の実施

##### 2 信頼される業務運営体制の確立

- （１）組織ガバナンス体制
- （２）事務処理誤りの再発防止
- （３）コンプライアンス問題事案への対応
- （４）各種監査の活用
- （５）組織風土改革

##### 3 組織の一体化に向けた対応、年功序列を排した能力・実績本位の人材登用や給与体系の確立

##### 4 業務運営の効率化の推進

運営経費の抑制、外部委託の推進（対象業務の範囲、効果）、契約の競争性の確保

## Ⅱ 基幹業務の再構築

- 1 国民年金、厚生年金保険の加入促進に向けた取り組み
- 2 国民年金、厚生年金保険の保険料収納に向けた取り組み
- 3 迅速で正確な年金給付に向けた取り組み
- 4 年金相談の充実に向けた取り組み
- 5 お客様サービス向上の取り組み

※1 統計・資料についても整理する。

※2 制度改正への対応状況についても掲載する。

### 【アニュアルレポート検討会議の設置】

外部委員等を加えたアニュアルレポートの検討会議を設置し、編集方針案などについて、議論いただく。

# ○人事及び人材育成に関する取組状況

## ①組織の一体化に向けた対応

### ○人事異動の状況

下記の観点から、平成26年10月に定期人事異動を実施。10月の異動対象者は、正規職員全体（10,984人）の2割強の2,520人となった。

- 1) ブロック外異動も含めた全国異動の推進。
- 2) 事務センター突合記録審査グループ及び年金事務所年金記録課の廃止に伴い、基幹業務へ人員をシフトし体制の確保を図った。
- 3) 業務・システム刷新にかかる業務の体制強化。（社内公募により19人を事業企画部門及びシステム部門へ配置。）

※引き続きブロックを越えた異動についても促進していく。

### 【異動の全体像】

| 区分  | 異動者数(全体に占める割合) |               |
|-----|----------------|---------------|
|     | 平成26年10月       | (参考:平成25年10月) |
| 管理職 | 509人(18.6%)    | 336人(12.0%)   |
| 一般職 | 2,011人(24.4%)  | 1,540人(18.5%) |
| 合計  | 2,520人(22.9%)  | 1,876人(16.9%) |

### 【全国異動状況】

| 区分               | 全国異動の経験者数(経験者率) |               |
|------------------|-----------------|---------------|
|                  | 平成26年10月        | 平成26年4月       |
| 全国異動             | 6,662人(60.7%)   | 6,267人(56.6%) |
| (ブロック間(本部含む)の異動) | 2,740人(24.9%)   | 2,547人(23.0%) |

## 日本年金機構の全国異動状況(平成26年10月1日現在)

○正規職員のうち、機構設立以降に全国異動を行った者は、6,662人(6,267人※1)、  
 全体の60.7%(56.6%)に達している。(女性職員は、1,808人(1,713人)、51.3%(48.1%))  
 また、全国異動経験有り者のうち、他ブロックへの異動(本部含む)は41.1%(40.6%)となっている。

※1 カッコ内は平成26年4月1日現在の数値

(単位:人)

| 正規職員数                     | 全国異動の経験         |                 | (再掲)全国異動先の内訳  |               |
|---------------------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|
|                           | 有り              | 無し              | 自ブロック内        | ブロック間(本部含む)   |
| 10,984 (100.0%)           | 6,662 (60.7%)   | 4,322 (39.3%)   | 3,922 (35.7%) | 2,740 (24.9%) |
| 内訳 男 7,460 (67.9%)        | 4,854 (65.1%)   | 2,606 (34.9%)   | 2,902 (38.9%) | 1,952 (26.2%) |
| 女 3,524 (32.1%)           | 1,808 (51.3%)   | 1,716 (48.7%)   | 1,020 (28.9%) | 788 (22.4%)   |
| (再掲)                      |                 |                 |               |               |
| 管理職 2,393 (21.8%)         | 1,764 (73.7%)   | 629 (26.3%)     | 1,229 (51.4%) | 535 (22.4%)   |
| (再掲)女性管理職 (269) (11.2%)   | (121) (45.0%)   | (148) (55.0%)   | (94) (34.9%)  | (27) (10.0%)  |
| 一般職 8,591 (78.2%)         | 4,898 (57.0%)   | 3,693 (43.0%)   | 2,693 (31.3%) | 2,205 (25.7%) |
| (再掲)女性一般職 (3,255) (37.9%) | (1,687) (51.8%) | (1,568) (48.2%) | (926) (28.4%) | (761) (23.4%) |

※2 管理職に占める女性の割合

(注)人事給与システムのデータを機械的に集計したものである。

(集計の考え方)

本人から登録のあった直近の本拠地(都道府県単位)を基準に、人事記録から勤務県(47+本部)の履歴を比較し全国異動の有無を集計。  
 旧社会保険庁出身者のうち、本庁採用者の本拠地は本部に読み替えて比較を実施した。また、旧社会保険庁時代の全国異動経験者についてはカウントしていない。

全国異動先の内訳については、全国異動を2回以上経験している場合、自ブロック内<ブロック間(本部含む)の優先順位により整理している。

## 本 拠 地 別 内 訳

|             | 全国異動の経験 |       |       | (再掲)<br>全国異動先の内訳 |        |                 |
|-------------|---------|-------|-------|------------------|--------|-----------------|
|             | 県名      | 有り①   | 無し②   | %<br>(①/①+②)     | 自ブロック内 | ブロック間<br>(本部含む) |
| 本<br>拠<br>地 | 北海道     | 127   | 362   | 26.0%            | 0      | 127             |
|             | 青森県     | 75    | 41    | 64.7%            | 46     | 29              |
|             | 岩手県     | 86    | 38    | 69.4%            | 64     | 22              |
|             | 宮城県     | 195   | 66    | 74.7%            | 114    | 81              |
|             | 秋田県     | 90    | 36    | 71.4%            | 46     | 44              |
|             | 山形県     | 64    | 37    | 63.4%            | 40     | 24              |
|             | 福島県     | 87    | 58    | 60.0%            | 46     | 41              |
|             | 茨城県     | 86    | 76    | 53.1%            | 66     | 20              |
|             | 栃木県     | 79    | 45    | 63.7%            | 66     | 13              |
|             | 群馬県     | 113   | 38    | 74.8%            | 92     | 21              |
|             | 埼玉県     | 198   | 144   | 57.9%            | 96     | 102             |
|             | 新潟県     | 153   | 84    | 64.6%            | 132    | 21              |
|             | 長野県     | 102   | 74    | 58.0%            | 76     | 26              |
|             | 千葉県     | 161   | 113   | 58.8%            | 94     | 67              |
|             | 東京都     | 1,024 | 711   | 59.0%            | 313    | 711             |
|             | 神奈川県    | 229   | 179   | 56.1%            | 118    | 111             |
|             | 山梨県     | 31    | 28    | 52.5%            | 14     | 17              |
|             | 富山県     | 68    | 41    | 62.4%            | 51     | 17              |
|             | 石川県     | 64    | 47    | 57.7%            | 52     | 12              |
|             | 岐阜県     | 86    | 56    | 60.6%            | 77     | 9               |
| 静岡県         | 99      | 131   | 43.0% | 78               | 21     |                 |
| 愛知県         | 276     | 261   | 51.4% | 203              | 73     |                 |
| 三重県         | 78      | 55    | 58.6% | 57               | 21     |                 |
| 福井県         | 56      | 29    | 65.9% | 42               | 14     |                 |
| 滋賀県         | 89      | 16    | 84.8% | 61               | 28     |                 |

|             | 全国異動の経験 |       |       | (再掲)<br>全国異動先の内訳 |        |                 |
|-------------|---------|-------|-------|------------------|--------|-----------------|
|             | 県名      | 有り①   | 無し②   | %<br>(①/①+②)     | 自ブロック内 | ブロック間<br>(本部含む) |
| 本<br>拠<br>地 | 京都府     | 204   | 30    | 87.2%            | 131    | 73              |
|             | 大阪府     | 483   | 252   | 65.7%            | 318    | 165             |
|             | 兵庫県     | 314   | 89    | 77.9%            | 240    | 74              |
|             | 奈良県     | 82    | 5     | 94.3%            | 60     | 22              |
|             | 和歌山県    | 59    | 22    | 72.8%            | 46     | 13              |
|             | 鳥取県     | 48    | 8     | 85.7%            | 35     | 13              |
|             | 島根県     | 64    | 14    | 82.1%            | 45     | 19              |
|             | 岡山県     | 110   | 57    | 65.9%            | 62     | 48              |
|             | 広島県     | 165   | 106   | 60.9%            | 96     | 69              |
|             | 山口県     | 98    | 36    | 73.1%            | 66     | 32              |
|             | 徳島県     | 32    | 29    | 52.5%            | 24     | 8               |
|             | 香川県     | 59    | 44    | 57.3%            | 37     | 22              |
|             | 愛媛県     | 84    | 46    | 64.6%            | 58     | 26              |
|             | 高知県     | 55    | 35    | 61.1%            | 43     | 12              |
|             | 福岡県     | 340   | 149   | 69.5%            | 182    | 158             |
|             | 佐賀県     | 68    | 15    | 81.9%            | 47     | 21              |
|             | 長崎県     | 106   | 44    | 70.7%            | 77     | 29              |
|             | 熊本県     | 106   | 42    | 71.6%            | 81     | 25              |
|             | 大分県     | 85    | 29    | 74.6%            | 68     | 17              |
|             | 宮崎県     | 59    | 31    | 65.6%            | 47     | 12              |
| 鹿児島県        | 97      | 47    | 67.4% | 71               | 26     |                 |
| 沖縄県         | 62      | 60    | 50.8% | 44               | 18     |                 |
| 本部          | 166     | 366   | 31.2% | 0                | 166    |                 |
| 全国計         | 6,662   | 4,322 | 60.7% | 3,922            | 2,740  |                 |

## ②年功序列を排した能力・実績本位の人材登用

### ○年金事務所長登用試験及び管理職登用試験の実施

年功序列を排した能力・実績本位の人材登用を行うため、平成24年度から年金事務所長及び管理職登用試験を実施し、合格者は登用候補名簿に登載し順次登用。

平成26年度は、年金事務所長50人程度、管理職200人程度を名簿に登載する予定であり、現在登用試験を実施中。

#### 【登用状況（平成26年10月1日現在）】

| 試験実施<br>年 度 | 所長登用試験    |           |       | 管理職登用試験   |           |       |
|-------------|-----------|-----------|-------|-----------|-----------|-------|
|             | 名簿登載者数    | 登用者数      | 平均年齢  | 名簿登載者数    | 登用者数      | 平均年齢  |
| 24年度        | 120人(11人) | 112人(10人) | 49.7歳 | 170人(7人)  | 169人(6人)  | 42.0歳 |
| 25年度        | 90人(7人)   | 17人(3人)   | 51.3歳 | 207人(19人) | 137人(16人) | 42.7歳 |

(注) ( )内は女性再掲。平均年齢は、名簿登載時の年度末年齢の平均。

#### 【機構設立以降、新たに所長に任じられた者の年齢別内訳（登用時）】

| 年齢区分     | ～45歳      | 46～50歳      | 51歳以上       | 計          |
|----------|-----------|-------------|-------------|------------|
| 新任所長登用者数 | 41人(9.9%) | 139人(33.4%) | 236人(56.7%) | 416人(100%) |

#### (参考)

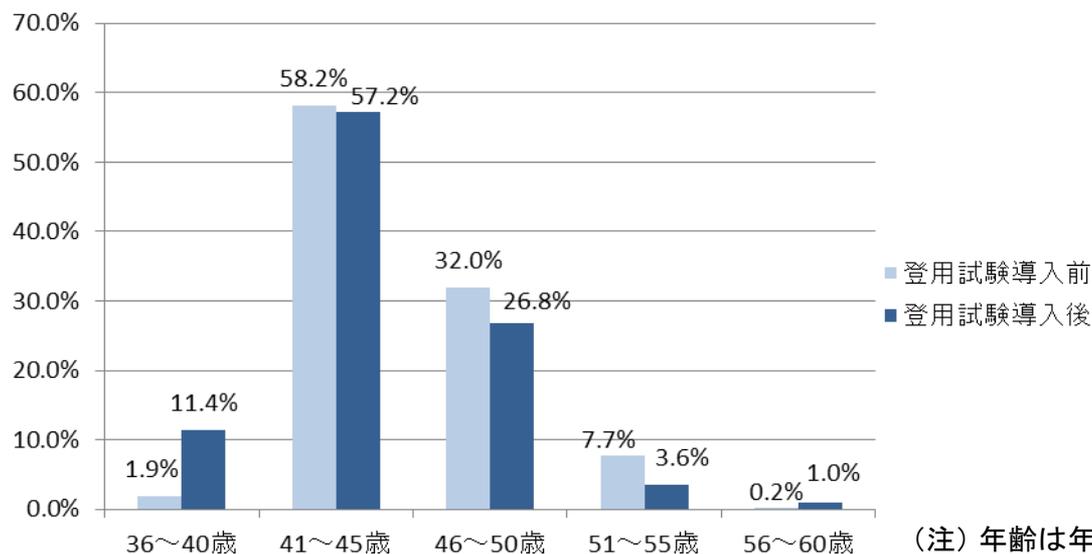
【社会保険庁から引き続き所長に配置された者の所長登用時の年齢別内訳（機構設立時）】

| 年齢区分   | ～45歳     | 46～50歳     | 51歳以上       | 計          |
|--------|----------|------------|-------------|------------|
| 所長登用者数 | 0人(0.0%) | 39人(19.9%) | 157人(80.1%) | 196人(100%) |

【年金事務所課（室）長への登用時年齢（管理職登用試験導入（平成25年4月異動から登用）前後の比較）】  
 管理職登用試験導入前に管理職として登用された者が428名、導入後に登用された者が306名である。管理職登用時の年齢区分は、試験導入後に30歳代の管理職比率が増加し、46歳以上の管理職比率が減少している。

（単位：人）

| 年齢区分  | 36～40歳      | 41～45歳       | 46～50歳       | 51～55歳     | 56～60歳    | 合計  |
|-------|-------------|--------------|--------------|------------|-----------|-----|
| 試験導入前 | 8<br>1.9%   | 249<br>58.2% | 137<br>32.0% | 33<br>7.7% | 1<br>0.2% | 428 |
| 試験導入後 | 35<br>11.4% | 175<br>57.2% | 82<br>26.8%  | 11<br>3.6% | 3<br>1.0% | 306 |



※50歳代の職員比率を見ると、平成22年4月には一般職が31.4%、管理職が68.6%であったのに対し、平成26年10月1日現在では一般職が34.6%、管理職が65.4%となっている。

## ○女性管理職の年齢構成

女性管理職の登用状況については、目標 13.0%（平成27年度末）に対して、11.2%（平成26年10月1日現在）であり、目標を達成するためには、今後の退職を見込むと、新たに70人程度の管理職登用が必要。

なお、管理職候補名簿の女性登載者残数は3人のみとなっており、女性管理職の確保が今後の課題。

女性職員3,524人のうち、今後管理職となり得るC1級・C2級の職員は1,673人。

### 【女性管理職及び今後管理職となり得るC1級・C2級の女性職員の年齢別内訳（平成26年10月1日現在）】

| 年齢区分    | ～40歳         | 41～45歳       | 46～50歳       | 51～55歳       | 56～60歳      | 合計            |
|---------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|---------------|
| 女性管理職   | 1人 (0.4%)    | 11人 (4.1%)   | 68人 (25.3%)  | 116人 (43.1%) | 73人 (27.1%) | 269人 (100%)   |
| C1級・C2級 | 503人 (30.1%) | 685人 (40.9%) | 294人 (17.6%) | 134人 (8.0%)  | 57人 (3.4%)  | 1,673人 (100%) |

（注）年齢は26年度末時点のもの。

### ③採用等の状況

#### ○正規職員の新規採用

平成26年4月には、退職者の欠員補充のため263人を新卒採用した。

#### ○正規職員への登用

スキルのある優秀な職員の安定的な確保を図るため、有期雇用職員から正規職員への登用を実施している。平成26年度は、1,762人の応募があり、面接審査を実施し、平成27年1月に100人程度を正規職員として登用する予定である。

#### ○退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）

次世代育成支援法の趣旨を踏まえ策定した「第1期一般事業主行動計画」に基づき、退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）を実施。平成26年度上期においては、7月1日付で特定業務契約職員1人、10月1日付で正規職員1人を採用した。

なお、10月1日現在94人が登録している。

## ④人事評価

### ○人事評価者研修の実施

- ・平成26年8月から、本部・ブロック本部の全グループ長86人及び年金事務所・事務センターの課長等（拠点代表1人）に対して一次評価者研修を実施した。また、年金事務所においては、受講者による伝達研修も実施し、公平・公正な人事評価を実施するためのスキルアップを図った。
- ・新任管理職112人に対して、人事評価の基本及び評価者としての目線等について新任評価者研修を実施した。さらに新任評価者の部下職員（約500人）の目標シートの確認を行い、個々の評価スキル向上を図った。
- ・中堅職員研修（約400人）及び新入構員研修（263人）にて、被評価者研修を実施し、制度の理解定着促進を図った。

### ○事業実績評価の実施

年金事務所及び事務センターの事業実績評価に係る評価項目と評価指標を見直し、より事業実績を反映した実績評価を実施。

#### 1) 年金事務所

- ・「重点項目」は、国民年金収納対策とし、機構の重点事項に応じた評価内容とした。
- ・事務処理誤りについて、課・室別に集計することで、担当部署における責任を明確にし、課長等の評価点からの減点評価とした。

#### 2) 事務センター

- ・事務処理誤りについて、グループ別に集計することで、担当部署における責任を明確にし、グループ長の評価点からの減点評価とした。

※ 下期においては、「事務処理誤り等の再発防止」を重点項目の評価指標に追加。

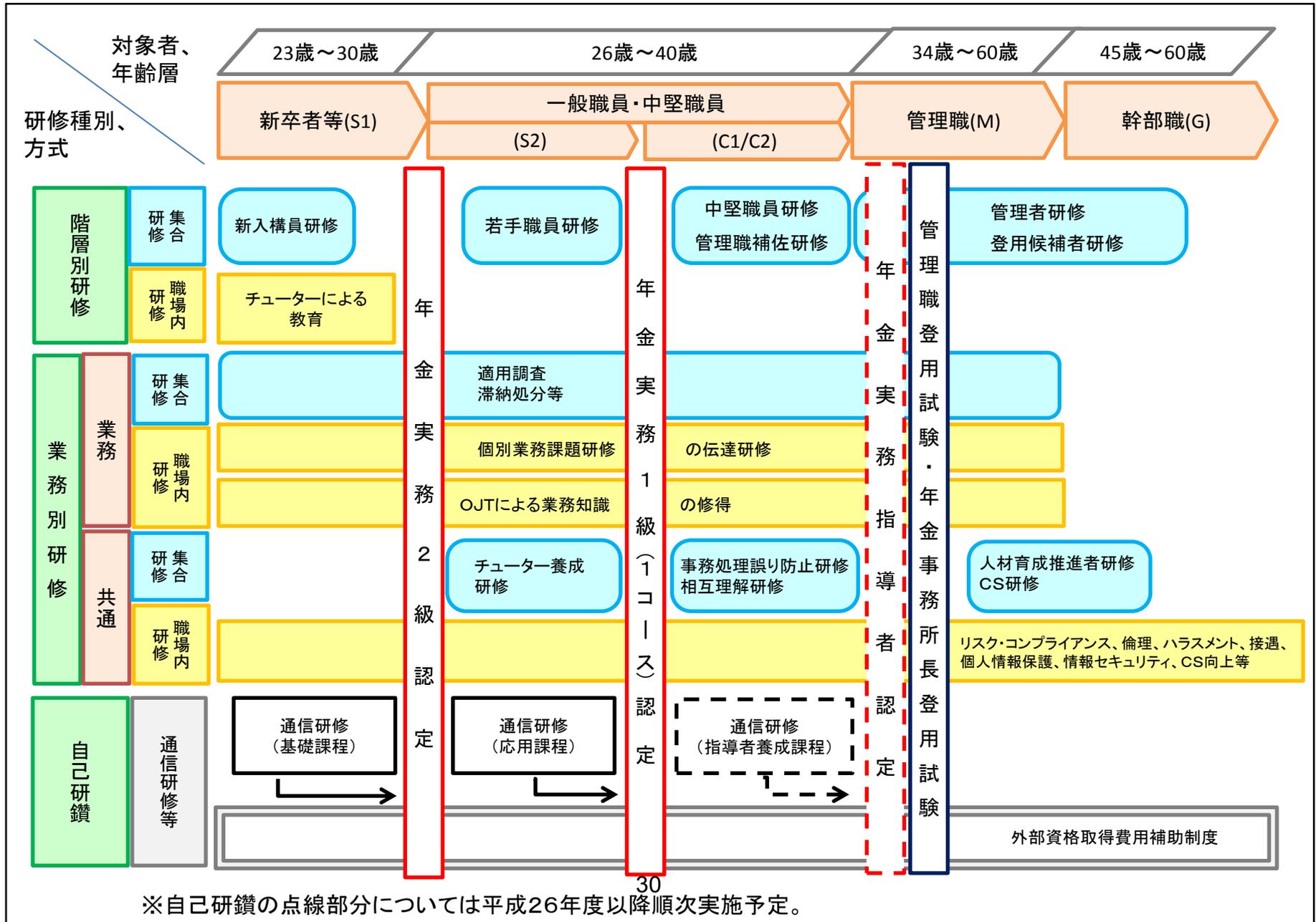
## ⑤平成26年度研修計画及び実施状況(概要)

研修計画に基づき、研修センターにおける集合研修、各職場単位の職場内研修及び通信研修を実施。

(単位:人)

| 研 修 名 |                | 研修対象者       | 実施回数等      | 平成26年度<br>年間実施計画数 | 平成26年度<br>上期実施数 | 平成25年度<br>年間実施計画数 | 平成25年度<br>上期実施数 |
|-------|----------------|-------------|------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| 集合研修  | 職務階層別研修        | 新規採用者       | 1回         | 270               | 263             | 280               | 272             |
|       |                | 正規職員登用者     | 1回         | 100               | 0               | 250               | 274             |
|       |                | 年金相談専任職員登用者 | —          | —                 | —               | 75                | 74              |
|       |                | 上記以外の正規職員   | 27回        | 1,178             | 365             | 1,280             | 589             |
|       | 業務別研修          | 正規職員        | 32回        | 1,252             | 544             | 1,509             | 576             |
|       | 共通研修           | 正規職員        | 11回        | 501               | 309             | 400               | 371             |
| 合計    |                |             | 72回        | 3,301             | 1,481           | 3,794             | 2,156           |
| 職場内研修 | リスク・コンプライアンス研修 | 全職員         | 年1回以上      | 21,491            | 10,770          | 21,050            | 13,324          |
|       | 倫理研修           | 全職員         | 年1回以上      | 19,856            | 9,120           | 20,337            | 10,295          |
|       | ハラスメント研修       | 全職員         | 年1回以上      | 19,522            | 8,784           | 20,164            | 10,585          |
|       | 個人情報保護研修       | 全職員         | 年1回(第1四半期) | 20,703            | 16,081          | 22,122            | 17,625          |
|       | 情報セキュリティ研修     | 全職員         | 年1回以上      | 20,284            | 13,152          | 21,575            | 15,216          |
|       | CS研修           | 全職員         | 通年         | 46,638            | 19,683          | 30,917            | 28,094          |
|       | 業務別研修          | 各業務担当者      | 随時実施       | 70,624            | 33,882          | 43,536            | 46,256          |
| 合計    |                |             |            | 219,118           | 111,472         | 179,701           | 141,395         |
| 通信研修  | 基礎課程           | 全職員         | 通年         | —                 | 7,367           | —                 | 6,178           |
|       | 応用課程           | 全職員         | 通年         | —                 | 2,967           | —                 | 2,254           |
| 合計    |                |             |            | —                 | 10,334          | —                 | 8,432           |

# (参考) 研修体系



## ⑥給与・休暇

### i) 給与制度

#### ○平成26年人事院勧告等による給与等の見直し

| 実施項目             | 実施内容  | 実施時期                     |
|------------------|---|--------------------------|
| 民間給与との格差に基づく給与改定 | 期末勤勉手当を0.15ヵ月引上げ  | 平成26年12月予定               |
|                  | 基本給を平均0.3%引上げ   | 平成27年1月予定<br>(平成26年4月遡及) |
|                  | 交通用具使用者の通勤手当を100円～7,100円引上げ   |                          |
| 給与制度の総合的な見直し     | 地域間給与配分の見直し<br>・基本給を平均2%引下げ、平成30年4月まで段階的に実施<br>・地域手当は基本給表の引下げに合わせて段階的に引上げ | 平成27年4月予定                |
|                  | 世代間給与配分の見直し<br>・若年層の給与水準引上げ<br>・50歳台後半層の基本給を最大4%引下げ                       |                          |
|                  | 単身赴任手当の見直し<br>・基礎額を7,000円引上げ<br>・加算額は距離区分を増設し、支給額を8,000円～70,000円に改定       |                          |

#### ○今後の検討課題

広域異動手当の支給

### ii) 休暇制度

#### ○第2期一般事業主行動計画に基づく休暇制度充実の実施状況

| 実施項目         | 実施内容                                     | 実施時期    |
|--------------|--|---------|
| 子の看護休暇の改善    | 休暇取得時の給与支給率見直し(50% ⇒ 100%)を実施            | 平成26年4月 |
| ライフサポート休暇の導入 | ワークライフバランスの推進に配慮した特別休暇(年度内に連続する3日:有給)を新設 |         |



## I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

### 3. 年金給付

#### ②正確な事務

年金給付関係の事務処理誤りを防止するため、過去の裁判等の事例も含め、事務処理誤りについての情報共有を図るとともに、その要因分析を十分行い、事務処理マニュアルの充実や職員への周知徹底等を図る。

### 5. 事務処理の正確性の確保

事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行う。

#### ①業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底

事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、職員への周知徹底により事務処理の標準化に取り組む。

#### ②事務処理誤り防止の取組

ア 事務処理誤り総合再発防止策に基づき、システム改善や現場における勉強会等のほか、事務処理誤りの原因分析などを通じて、事務処理誤り再発防止に取り組む。

イ 事務処理遅延・紛失については、その根絶を期すため、受付進捗管理システムへの登録と管理職員による進捗管理を徹底するとともに、以下の取組を行う。

- ・受付進捗管理システムにおける未処理確認対象届書を拡大するとともに、届書の処理期限の遵守、未完結となっている届書の点検を確実に実施する。また、一定期間経過した未処理届書については、ブロック本部及び本部への報告により未処理届書を把握して指導を徹底する。
- ・受付進捗管理システムへの登録者の専任化、届書の担当者間の引継の明確化、不備届書の返戻ルール化などにより、受付から処理が完結するまでの事務処理フローの標準化に取り組む。
- ・受付進捗管理システムの進捗管理機能の向上及び操作の効率化に向けたシステム改善に取り組むほか、受付進捗管理システム以外で管理している受付簿、返戻簿の取扱いを徹底する。

ウ 受付進捗管理システムの運用状況及び管理職員による未処理届書の定期的な確認状況については、機構本部による内部監査等により確認を行う。

## 7. お客様サービスの向上

### ④各種調査の実施

お客様のサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、その結果をサービス向上の取組に活用する。

## II 業務運営の効率化に関する事項

### 1. 効率的な業務運営体制

#### ①業務の合理化・効率化・標準化

ア 常に業務手順の点検等を行い、業務の合理化・効率化を図るとともに、業務の標準化を進める。標準化に当たっては、マニュアル（業務処理要領）の充実・精緻化、その周知の徹底及び組織的な点検強化等によって、事務処理誤りの未然・再発防止を図ることに留意する。

イ また、社会保険オンラインシステム刷新を見据え、届書の画像化・データ化による電子決裁及び経過管理を実施するためのシステム構築に係る検討を進める。

ウ 年金事務所及び事務センターで対応している事業所、被保険者及び市区町村等からの電話照会対応業務について、現状の調査・分析を行い、外部委託化の検討を行う。

エ 事務処理のICT化（情報通信技術）を進めるため、ホームページや「ねんきんネット」を活用して、事業主や被保険者等が届書を作成するための支援システムの構築に向けた取組を進める。

#### ②業務改善の推進

ア お客様や年金事務所等第一線の職員からの業務改善要望や提案、現場における創意工夫などの収集を行い、これらを踏まえ、システムを含む業務改善に取り組む。

イ 業務の効率化・改善について、業務改善工程表及びシステム再構築工程表に基づく各種取組を適切に進捗管理し、着実に実施する。

また、受付進捗管理システムの機能改善を進め、受付業務等の効率化を図る。

#### ③事務センターにおける業務の標準化・効率化

ア 都道府県事務センターにおいて集約実施している業務処理について、業務の正確性の向上や効率化の推進を図るとともに、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、標準化と効率化を進める。

イ 都道府県事務センターの広域集約化を計画的に実施していくため、順次、対象となる拠点の事務処理の標準化及び

事務処理体制の整備等を進める。

④本部・ブロック本部の連携強化

本部とブロック本部の役割分担及び年金事務所、事務センターへの指導・支援体制のあり方を検討する。

⑤年金事務所の適正配置

年金事務所については、地域等のニーズを踏まえつつ、全体予算の状況も考慮の上、効率的かつ効果的な再配置の実施を検討する。

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

#### 1. 内部統制システムの有効性確保

コンプライアンス確保やリスクの未然・再発防止を重視した内部監査機能を含む内部統制の仕組みが有効に機能するよう、以下の取組を行う。

(1) 内部統制システムの構築に関する事項

「内部統制システム構築の基本方針」(業務方法書第16条)に基づき、効率的かつ公正・透明な業務運営の実現を図るため、業務の有効性・効率性と法令等の遵守に重点を置くとともに、業務上のリスクを未然に防ぎ、発生した場合にも迅速に対応し、再発を防ぐことのできる厳格な内部統制の仕組みを確立する。

(2) コンプライアンス確保とリスク管理の取組

①職員の意識改革等

コンプライアンス確保やリスク管理のため、コンプライアンス自己チェック、コンプライアンス意識調査を継続的に実施するとともに、各種研修内容を充実させていくことで、職員個々に求められる役割・行動を常に認識させ、円滑に業務を遂行できる職場風土の醸成に向けた意識改革を継続的かつ徹底的に取り組む。

また、コンプライアンス問題事案が発生した場合には、発生原因を検証・分析するとともに、必要な対応を速やかに行い、同様事案の発生防止に取り組む。

②リスクアセスメント調査

業務上のリスクを把握し、その顕在化の未然防止のためにリスクアセスメント調査を継続して実施し、前回の改善措置に対する効果の検証及び調査結果により把握したリスクについて必要な改善措置等を行う。

③防災対策

地震等の災害時を想定した防災対策として災害対応要領を見直し、緊急時対応マニュアルを充実させる。また、防災訓

練を実施するとともに、防災に関する研修及び情報提供を行い、事業継続への対応力を高める。併せて、社会保険オンラインシステムのバックアップ環境の整備を検討する。

### (3) 適正な監査の実施

内部監査については、前年度までの監査結果を踏まえ、年金事務所、事務センター及び本部（システム部門及びブロック本部を含む）に対する、より効果的かつ効率的な監査を実施することにより、事務処理状況を確認し、コンプライアンスの観点を含めて問題点を把握するとともに、引き続き、機構全体の内部統制の適切性及び有効性の確認をしつつ、効率的な監査体制の確立に努める。

内部監査において発見された改善の必要がある事項については、その改善状況を継続的にフォローするほか、必要に応じて関連部門に対して具体的な改善策を提言していく。

### (4) 組織風土改革の推進

「人を大切にし、組織を大切に作る風土づくり」の実現のため、日本年金機構に対する誇り、愛着を育み、風通しのよい職場づくりを進めるため、以下の項目について検討を行う。

- ・人が育つ、人を育てる職場づくり
- ・働きやすく、ミスが起こらない職場づくり
- ・風通しのよい職場づくり

また、引き続き、以下を取組の柱とする組織風土改革を実践する。

- ・コミュニケーションの活性化
- ・ほめる文化・感謝する風土の醸成
- ・人を育てる文化・風土の形成
- ・組織力やチーム力の向上

### (5) 文書の適正管理

文書の適正管理のため下記の対応を行う。

#### ①文書保存期間の見直し

お客様からの申請書類等で重要な文書として指定したものは永年保存とし、永年保存以外の文書についても現行の保存期間が適正であるか見直しを行う。

#### ②効率的な文書保管のための電子データ化

保存文書の効率的活用に向け、文書の電子データ化のために必要な文書管理規程の見直しを行い、適正に管理・保管す

る。

### ③行政文書の移管等

平成25年度の既存文書の整理の中で移管の準備を行った行政文書を厚生労働省へ移管を行うため、行政文書目録の整備を行い、厚生労働省へ登録する。

### ④社会保険庁時代の文書の法人文書ファイル管理簿への登録

社会保険庁時代の文書のうち、行政文書移管以外の法人文書について法人文書ファイル管理簿への登録に向け必要な整理を行う。

### (6) お客様の住所の適切な把握と返送郵便物の適切な対応

二次元バーコードを活用した郵便物の送付・返送状況を管理するシステム開発について、今後の導入に向け、費用対効果を含めた検討を進める。

また、社会保障・税番号制度の導入に合わせて、住民基本台帳ネットワークシステムを通じて住民票上の住所を取得する仕組み等の構築に向けた検討を行う。

## 2. 人事及び人材の育成

### ③人材の育成

「求められる職員像及び管理職員像」にかなう職員の育成を目指し、集合研修、職場内研修、通信研修を効果的に組み合わせ、ブロック本部と連携・協力し、体系的に実施する。また、内部資格の取得を促進する等、自己研鑽を重視する。

特に、重点的に実施する事項は次のとおり。

ア 管理職としての意識付け、マネジメント能力の向上

イ 業務別研修における目標明確化及びフォローアップによる研修の充実

ウ CS向上に向けた研修の充実

エ 事務処理誤りの防止に向けた研修の充実

オ eラーニングコンテンツの拡充

## 3. 情報公開の推進

### ①年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行

日本年金機構の業務運営、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報等についての年次報告書(アニュアルレポー

ト)を作成し、9月を目途に公表する。

#### ②事務処理誤り等の公表

事務処理誤りを原因別などに類型化し、その内容と件数をグラフ等を活用して毎月公表する。

なお、お客様に相当の影響を与える恐れのある事務処理遅延等については、迅速性を確保するため、本部による公表に加えて影響のある地域においても、ブロック本部等により公表する。

#### ③その他業務運営に関する情報の公表

業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。また、業務運営の透明性を確保するため、契約に関する情報等についても、適切に公開する。

## I 提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

### 3. 年金給付

#### ②正確な事務

年金給付の支給の誤りを防止するため、年金給付に関する業務処理マニュアルの周知徹底を図るとともに、事務処理誤りが発生した場合には、関係組織内の情報共有を徹底するなど、再発防止のための必要な改善措置を講じる。

### 5. 事務処理の正確性の確保

事務処理誤りの発生は、年金権の侵害につながるおそれがあるため、事務処理の正確性の確保は重要であり、事務処理誤りの未然防止及び再発防止の観点から、以下の取組を行う。

#### ①業務処理マニュアルに基づく正確な事務処理の徹底

事務処理に関する業務処理マニュアルの内容の充実・精緻化に取り組むとともに、その徹底を図る。

#### ②事務処理誤り防止の取組

事務処理誤りの原因分析などを通じて、システム改善を含む事務処理誤り再発防止のための総合的な対策を推進する。

### 7. お客様サービスの向上

#### ④各種調査の実施

お客様のサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」等を実施し、サービス向上の取組に活用する。

## II 業務運営の効率化に関する事項

### 1. 効率的な業務運営体制

#### ①業務の合理化・効率化・標準化

常に業務手順の点検等を行い、業務の合理化・効率化を図るとともに、標準化を進める。

また、社会保険オンラインシステム刷新に併せ、届書の画像化・データ化による電子決裁及び経過管理を実施する。更に、年金事務所及び事務センターで対応している事業所等からの電話照会対応業務について、外部委託化を検討する。

#### ②業務改善の推進

お客様や年金事務所等第一線の職員からの業務改善要望や提案、現場における創意工夫などの収集を行い、これらを踏まえ、システムを含む業務改善に取り組む。

③事務センターにおける業務の標準化・効率化

都道府県事務センターにおいて集約実施している各種届書の入力・審査・決定事務及び通知書等の印刷・交付事務については、年金事務所との役割分担を踏まえつつ、事務処理の標準化と効率化を進める。

また、都道府県域を超えた広域単位の集約化の実現に向け、事務処理の効率性、迅速性の観点から、事務処理体制の整備等を進める。

④本部・ブロック本部の連携強化

本部及びブロック本部の連携を強化するとともに、効率的かつ効果的な役割分担に基づく年金事務所、事務センターへの指導・支援体制の確立を図る。

⑤年金事務所の適正配置

年金事務所については、お客様の利便性等を踏まえた適正配置の観点から、必要に応じ、再配置の実施を検討する。

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

#### 1. 内部統制システムの有効性確保

コンプライアンス確保やリスクの未然・再発防止を重視した内部監査機能を含む内部統制の仕組みが有効に機能するよう、以下の取組を行う。

##### (1) 内部統制システム構築の適正な運用

内部統制の仕組みについては、引き続き、「内部統制システム構築の基本方針」（業務方法書第16条）に基づき、

- ①コンプライアンスの確保
- ②業務運営における適切なリスク管理
- ③業務の有効性・効率性の確保
- ④適切な外部委託の管理
- ⑤情報の適切な管理及び活用等
- ⑥業務運営及び内部統制の実効的な監視及び改善
- ⑦ICTへの適切な対応

の7つの事項を柱として、理事会の統括の下で、機構の業務の適正を確保し、継続的にその改善を図る。

##### (2) コンプライアンス確保とリスク管理の取組

- ・コンプライアンス確保やリスク管理について、その必要性についての機構の役職員の意識の醸成に重点を置き、効果的な研修内容の検討・実施を行う。

- ・リスクを未然に防止する観点から、リスクアセスメント調査を継続的に実施し、調査結果に基づく必要な改善措置を講じる。
- ・現金紛失事案や事務処理遅延など問題のある事案が依然として発生していることから、発生原因を検証し、必要な対策を行う。

### **(3) 適正な監査の実施**

事務処理状況を確認し、コンプライアンスの観点を含めて問題点を把握することによって具体的な改善策につなげるため、内部監査機能の充実・改善を図る。

### **(4) 組織風土改革の推進**

内部統制の仕組みを有効に機能させるため、組織風土改革の取組を推進、浸透させ、風通しの良い組織の実現を目指す。

### **(5) 文書の適正管理**

お客様からの申請書類等で重要文書として指定したものは永年保存とする。また、保存文書の効率的活用のため、電子データ化を含め、適正に管理・保管する。

### **(6) お客様の住所の適切な把握と返送郵便物の適切な対応**

各種送付物などを確実にお客様に届けることができるよう、住所情報の適切な把握を進めるとともに、返送郵便物について把握し、お客様相談等に対応できるようにする。

## **3. 情報公開の推進**

業務運営の状況や目標の達成状況、組織や役員に関する情報を、お客様の視点に立ち、分かりやすい形で広く適切に公開するとともに、法令に基づく情報公開に適切に対応するため、以下の取組を行う。

### **①年次報告書（アニュアルレポート）の作成・発行**

毎年度、機構の業務実績、組織及び報酬をはじめとする役員に関する情報などについて、お客様目線で、できるだけ、分かりやすく見やすく取りまとめた年次報告書（アニュアルレポート）を発行し、公表する。

### **②事務処理誤り等の公表**

不適正事案や事務処理誤りなどの事案について、事案の重要性等に応じ、速やかに公表するとともに、定期的に発生状況等を情報提供する。

### **③その他業務運営に関する情報の公表**

業務方法書等の諸規程、役職員に関する情報、事業計画・報告、その他日本年金機構法に基づき公表が義務付けられている情報について、ホームページへの掲載等により広く適切に公表する。また、業務運営の透明性を確保するため、契約に関する情報などについても適切に公表する。

## Ⅱ 年金記録の正確な管理と年金記録問題の再発防止のための対応

○今後の年金記録問題の解決に向けた取組について

○平成 26 年度計画における取組状況

（参考資料 1）年金の日（ポスター）

（参考資料 2）年金の日（リーフレット）

（参考資料 3）「ねんきんネット」の機能追加・機能改善について



今後の年金記録問題の解決に向けた取組について  
— 日本年金機構のガバナンス強化を踏まえた補足説明 —

1 第2期中期計画及び平成26年度計画への補足事項

第1期中期計画期間中における「年金記録問題」への取組は、紙台帳とコンピュータ記録の突合せ作業や未統合記録の基礎年金番号への統合等をできる限り早期に行うといった要請から、年金記録問題の解決を日本年金機構の業務の最優先課題として、職員等を作業に集中的に投入し突合せ作業を終了させるとともに、未統合の年金記録についても機構等で保有する情報に基づき、郵送等により確認をお願いするなどといった取組をすべて行い、一つの節目を迎えたところである。

引き続き、今次の第2期中期計画期間においては、残る未統合記録についてご本人しか知りえない情報等をもとに個々に解決していく必要があることから、限られた情報であっても年金記録の検索や調査を行い記録統合に結びつけられるよう年金記録の調査手法の向上や記録回復につながる情報の収集を精力的に進めることにより、不可抗力による場合を除き、年金を正しく受け取っていただくという本来の安心感を確保できる体制を構築することとする。

具体的には、残された未統合記録について更に解明を進めていくため、厚生労働大臣より示された追加的施策に取り組んでいくこととしているが、一方で年金事務所等における年金記録の確認事務については、事務スキルの低下や参考となる情報の収集が十分でないことや、年金事務所間の対応の不統一であるといった問題点が指摘されており、どの年金事務所においても記録の調査等の事務処理が同じ水準で行われるよう、年金事務所等における記録確認事務の標準化とスキル向上について、早急な具体化を検討することが重要であると認識している。

また、紙台帳とコンピュータ記録の突合せ作業において基礎年金番号に結びつかなかった紙台帳約1.2億件について、現状ではご本人の申出を基に個別に紙台帳の有無の確認を行っている状態であることから、基礎年金番号に結びつかなかった理由等の実態の解明や

相談があった際の記録の検索方法についても並行して具体的方策を示すこととしている。

さらに、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に基づき、マイナンバーによる年金相談（平成28年1月～）や手続き（平成29年1月～）が開始されることから、年金事務所窓口等での円滑な事務処理を図るため、住民票コード（マイナンバーは住民票コードをキーとして一括取得する）の収録を進めるとともに、従来から取り組んでいる重複付番対策についても引き続き取り組んで行くことも、年金受給者、被保険者にとって重要であると考えている。

## 2 検討（対応）項目

（1） 未統合記録の解明に向けた更なる具体策（厚生労働大臣より示された追加的施策を含む。）

① 未統合記録の持ち主検索事業において判明した記録※1のお知らせに未回答である受給者への個別アプローチ

- ・ 持ち主検索事業において判明記録を送付した方で、回答がなく再度案内を送付してもなお未回答※2の受給者に対して、さらに「文書勧奨」「電話勧奨」「訪問勧奨」による個別勧奨を実施する。（一部を平成26年度中に前倒し実施することで調整中。）
- ・ 対象者は年金の増額が見込まれる受給者約1.2万人

※1 未統合記録の持ち主検索事業により、約23万件の「記録判明のお知らせ」を対象の方に送付。ご回答いただいた約12万件のうち、約9万件（約75%）が記録統合に結び付いており、記録統合の可能性が高い。

※2 未回答とは、お知らせ通知送付後、少なくとも30日経過しても回答がない場合に、「年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせのご回答のお願い」を作成して未回答者へ送付を行い、それでもなお回答がない場合は、「年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせのご回答のお願い」の発出から少なくとも30日を経過した時点で紙台帳検索システムの進捗管理において「回答無し」と登録したものを言う。

② 紙台帳とコンピュータ記録の突合せ（紙コン）事業において判明した記録※1のお知らせに未回答である受給者への個別アプローチ

- ・ 紙コン事業において判明記録を送付した方で、回答がなく再度案内を送付してもなお未回答※2の受給者に対して、さらに「文書勧奨」「電話勧奨」「訪問勧奨」による個別勧奨を実施する。（一部を平成26年度中に前倒し実施することで調整中。）
- ・ 対象者は年金の増額が見込まれる受給者約12万人

※1 紙台帳とコンピュータ記録の突合せ事業により、約84万件の「記録判明のお知らせ」を対象の方に送付。ご回答いただいた約60万件のうち、約33万件（約55%）が記録統合に結び付いており、記録統合の可能性が高い。

※2 未回答とは、お知らせ通知送付後、少なくとも30日経過しても回答がない場合に、「年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせのご回答のお願い」を作成して未回答者へ送付を行い、それでもなお回答がない場合は、「年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせのご回答のお願い」の発出から少なくとも30日を経過した時点で紙台帳検索システムの進捗管理において「回答無し」と登録したものを言う。

- ③ 「ねんきん特別便（名寄せ特別便）」に未回答の方に対する「ねんきん定期便」での回答のお願いの送付
- ・ 名寄せ特別便に未回答であり記録統合の可能性が比較的高い加入者の方に対して、「年金事務所にて記録確認をお願いする」等の旨を記載した「ねんきん定期便」を送付する。（27年4月送付分から実施）
  - ・ 対象者は約160万人（「名寄せ特別便」は未統合記録約5,000万件の中でご本人の記録の可能性のある方に送付しており、ご本人の年金記録として確認された場合には、将来受け取る年金額が増加することになる。）
  - ・ 従来はねんきん定期便のうち節目便（35歳、45歳、59歳）の方への案内に定型的な文書を記載し送付していたが、平成27年度からは、全てのねんきん定期便送付対象者のうち、「名寄せ特別便」に回答されていない方に対して、「ご自身のものである可能性の高い年金記録があるので、年金事務所へ来所いただきたい」旨を記載することとしている。
- ④ 過去に年金事務所に来られたがその時には発見できなかった方の年金記録の再調査（サンプル調査）
- ・ 過去に年金事務所において年金記録の有無の相談に来られながらその際に記録が見つからなかった方のうち、あらためて「紙台帳検索システム」等を用いた照合審査を行い、ご本人のものと思われる未統合記録がないかどうか以下の区分ごとに抽出し調査を行う。調査に当たっては仮説を立て、後で類型別などに分析できるようにする。
    - a. 相談記録が紙保存のケースで、相談事跡管理システムの全国実施前（平成19年度から平成24年1月）の相談時に「照会申出書」等の提出があったもの。
    - b. 相談記録が電子データ保存のケースで、相談事跡管理システムの試行段階（平成19年度から平成23年5月）に試行的に年金相談事跡を電子データで管理していた一部の先進的な年金事務所において、年金記録の確認に関する「キーワード（照会申出書）、（記録確認）」があるもの。

サンプル調査の結果を踏まえ、過去に年金事務所に来られたが年金記録の発見に至らなかった方のうち、その後の調査で年金記録が発見されたケースについて分析し、同様のケースに対してアプローチする方法を検討する。

(2) 国民の皆様にご自身の年金記録を確認していただくための取組

① 「ねんきん定期便」や「年金額改定通知」等による記録確認の呼びかけの実施

- ・ 「ねんきん定期便」や「年金額改定通知」等により、年金記録の「もれや誤り」の確認及び「ねんきんネット」の加入・利用について、ご本人への働きかけを行う。

② ご自身の記録確認および未統合記録を検索できる「ねんきんネット」の利用者拡大のための周知等

- ・ 「ねんきんネット」によるご自身の年金記録の確認や「持ち主不明記録検索」サービスなどをもっと利用していただくため、11月30日を「年金の日」とし、「国民一人一人に老後の経済設計に思いを巡らしていただく」ことを呼びかけるとともに、イベントや、金融関係団体等の協力を得て「ねんきんネット」の利用を呼びかける。また、このような取組を進める中で、サービスの改善に努める。

③ 受給資格期間短縮の実施に向けた短期未統合記録の持ち主（加入者）への呼びかけ等

- ・ 受給資格期間短縮（25年→10年）の実施に向けて、制度周知と併せ、改めて記録確認の呼びかけなどを実施する。また、金融関係団体等のご協力も適宜得ながら、記録統合勧奨の呼びかけ等を実施する。

(3) 年金記録確認事務の標準化等の取組

① 記録の確認手順の見直し及び周知

- ・ 年金請求時等における記録の確認方法について、年金事務所により対応が異なる等の指摘も踏まえ全国的に手順どおりに行われているかどうか確認するとともに、実務上の問題点等について年金事務所等の意見を聴取（12月）し、「年金の請求時」や「年金記録の確認調査」において必要な改訂を行い標準的な事務処理としてあらためて周知を図る。
- ・ さらに、年金記録の調査確認等については、原則、年金事務所で行い、完結できないものについては事務センターで専門的に処理するといった体制についても検討する。

② 戦災・風水害による記録消失に関する再調査

- ・ 戦災または風水害による紙台帳の消失や損傷の状況について、各地の戦災、風水害等による記録消失・損傷等の状況についてあらためて調査を行い、消失状況等について相談の際に相談者に情報提供できるよう資料整理を行う。

(参考)

別途、厚生労働省において、年金記録第三者委員会の「あっせん」「非あっせん」事例の分析（戦災喪失記録等を含む）を行うこととしている。

③ 機構以外の機関が保有する年金記録関連の諸資料に関する再調査

- ・ 戦中・戦後における厚生年金加入記録の確認について、駐留軍関係の事業所や統制会社など戦中・戦後にかかる勤務記録について、現在の記録の所在等について都道府県等に照会するなどあらためて調査するとともにその確認方法等について周知を図る。
- ・ これらの資料の所在については公開するとともに、相談者が自ら確認できる方途も公開できるよう検討する。

④ 記録確認事務に係る参考資料等の整理及び情報提供

- ・ 現在、機構 LAN に掲載している記録回復に役立つ資料※について、記録の相談に十分に活かされていないことから、年金事務所等における利用状況を調査（12月）のうえ、掲載の方法（地域や業種等に体系化するなど）の見直しを行うとともに、さらに年金事務所等で保有するデータについて再度提供を呼びかける。
- ・ 前記②、③により整理されたリスト等についても、機構 LAN への掲載等年金事務所が利用しやすい方策を検討する。

※ 市町村ごとの国年保険料の納付方法の変遷、各地の農業会の事業所、屋号リスト等

⑤ その他

- ・ 記録確認事務にかかる研修を行うなど、年金事務所等において長期間年金記録の確認業務に携わる職員の知識（ノウハウ）等について、他の職員も共有できる方策を検討する。
- ・ また、年金事務所における年金記録の確認依頼において、年金記録が確認できたケース、年金記録確認できなかったケースについて分析を行い、年金記録の確認事務の効果的な方策を検討する。
- ・ ねんきんネット改善のため、機構職員からの改善意見等の募集（12月実施予定）
- ・ 3号不整合記録を有する方の「第3号被保険者の特定期間該当届」の勧奨については、厚生年金法等改正法が施行された平成26年7月以降に種別変更のお知らせをした方に特定期間該当届の勧奨を行ってきたが、改めて平成27年2月から特定保険料納付の事前お知らせの送付に併せて、特定期間該当届の届出の勧奨を行う。
- ・ 特定保険料納付の事前お知らせに併せ、機構ホームページによる広報及びインターネット広告（Yahoo! JAPAN 2月16日から3月1日までの間）による周知を行う。「10年後納制度」については、平成26年10月から11月までの間に後納制度利用の再勧奨を実施。

また、平成 27 年 2 月からは後納保険料申込みをした方で納付がない方や納付が遅れている方に対し勧奨を行う。

納付勧奨に併せ、機構ホームページによる広報及びインターネット広告（Yahoo! JAPAN 1 月 19 日から 2 月 1 日までの間）による周知を行う。

(4) オンライン記録に結びつかない紙台帳（約 1.2 億件）の分析や紙台帳検索システムの活用方法の検討  
オンライン記録に結びつかない紙台帳 1.2 億件について、紙台帳検索システムでの検索方法等の検討

① 紙台帳検索システムに収録された紙台帳約 7.2 億件のうち、紙コン事業においてオンライン記録に結びつかなかった約 1.2 億件について、サンプル抽出（平成 27 年 1 月を目途）を行い収録内容の分析を行い、結びつかなかった原因を調査することにより申出に基づく記録調査における検索方法等について検討を行う。

② 紙台帳検索システムの機能改善の検討

紙台帳検索システムについての年金事務所等からの改善要望※について、システム改修の費用や効果等を検証したうえで必要と判断されるものについてシステム改修（予算要求）を行う。

※ 後方一致検索機能、ズーム印刷機能、先頭ページ表示機能など

(5) 基礎年金番号ファイルへの住民票コードの収録推進等

基礎年金番号ファイルへの住民票コードの収録状況等

- ・ 住民票コードについては、平成 26 年 2 月時点で約 94%程度（待機者も含め約 9,590 万人、精査中）が基礎年金番号ファイルへの収録が完了している。
- ・ 残りの住民票コードが未収録となっている方について、マイナンバーでの年金相談が開始される平成 28 年 1 月までに可能な限り住民票コードの収録を推進する。
- ・ なお、その時点でマイナンバーによる相談対応ができない方については、従来どおり基礎年金番号のお申し出により対応が可能である。

① 住民票コード収録に対する取組

a. システム処理による対象者整理

未収録者を把握するためにデータベースを構築し、死亡者、海外転出者等など住民票コードが収録できない基礎年金番号を収録対象から除外するとともに、未収録者の住所の収録情報等を分析し機械的な補正※を行ったうえで、あらためて住基ネットに照会を行い住民票コードの収録処理を行う。

※ 例えば、基礎年金番号ファイルと住基ネットのデータのいずれかが、マンション名や部屋番号が未収録となっていた場合であっても、3情報（氏名、性別、生年月日）と番地まで一致していれば収録処理を行う。

b. 住民票コードが未収録となっている基礎年金番号を有する者への文書送付等による勧奨

上記 a の対象者整理を行ってもなお未収録となっている者全員に対して「住民票住所申出書」(ターンアラウンド)を送付し、4情報（氏名・生年月日・性別・住所）を確認のうえ、住基ネットに照会を行い住民票コードを収録する。未回答及び未送達者については、督促状の送付や住基ネットの情報を活用した再照会等により回答を促し住民票コードの特定・収録作業を行う。

(参考) 住民票コードと連動していない基礎年金番号を新たに発生させない取組（平成 26 年 10 月より実施）

○ 住基ネット照会による本人確認の実施（新規付番時）

基礎年金番号が未記入（空欄）の厚年の資格取得届については、資格取得届に本人確認方法の記載まで求めない取扱いに変更（事業主の負担の一部軽減となるが、引き続き本人確認をお願いしていく）し、オンライン上の登録住所と住民票住所が異なる場合についてのみ、備考欄へ住民票住所の記載を事業主にお願いします。

なお、実質的な確認（実在確認）については、機構が J-LIS（旧 LASDEC）に照会し、日本に実在する者であるかを確認の上で、資格取得及び新規付番処理を行う。（実在確認できない場合は返戻する。）

注) 国民年金の 20 歳適用時は、住基ネットから 4 情報及び住民票コードが提供されるため、住民票コードを収録していない基礎年金番号の新規付番は原則として発生しない。

○ 住民票コードを収録した仮基礎年金番号の発行

既存の基礎年金番号と 3 項目一致の場合に払い出される仮基礎年金番号も、J-LIS 照会の上、住民票コードと紐付く場合のみ発行することし、「別人と 3 項目が一致する情報があるものの別人であることが確認できている基礎年金番号」として運用方法を整理している。

② 法人番号（会社法人等番号）の収録推進

・ 適用事業所の適正な把握のため、国税庁が付番した会社法人等番号について、社会保険オンラインシステムへの収録を進める。

(6) 重複付番解消に向けた取組の推進

① 従来の取り組み

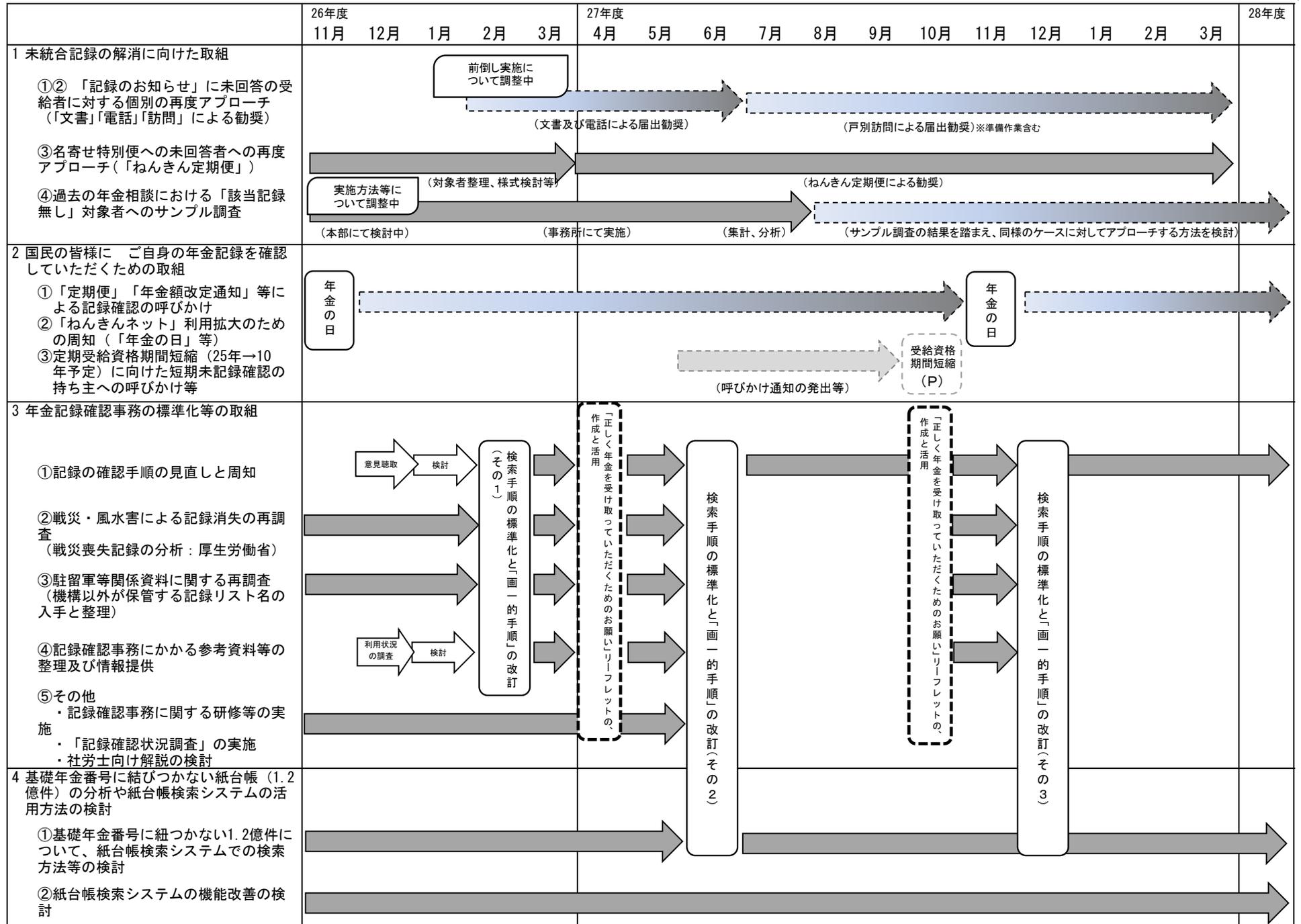
- ・ これまで取り組んできた重複付番対策については、今後とも継続して実施していく。

《これまでの主な取組》

- 4情報(氏名・生年月日・性別・住所)が一致する者について、年3回対象者を抽出し統合処理を実施。
- 3情報(氏名・生年月日・性別)が一致する者について、平成24年度は受給者、平成25年度は被保険者を中心として、通知による本人確認を行い、基礎年金番号の統合を図っている。
- 資格取得時の新規付番において、3項目が一致する基礎年金番号が存在する場合は、「仮基礎年金番号」を付番し、被保険者など確認を継続的に行うことにより、基礎年金番号の統合を図っている。

② 新たな取り組み

- ・ 前記(5)①(参考)の取組によって、今後は資格取得時の新規付番において住民票コードを確実に収録していくことにより、住民票コード(平成27年10月以降はマイナンバー)をキーとしてチェックを行い、資格取得時における重複付番の発生を防止する。
- ・ 現在、重複付番されている基礎年金番号についても、前記(5)のとおり住民票コードの収録を進めることにより、住民票コードにより同一人のものであるか別人のものであるかを判定して基礎年金番号の統合を進める。(例えば基礎年金番号に収録済みの住民票コードを別の基礎年金番号に収録しようとした場合はエラーとなるため、重複付番であることが確認できる)



|  | 26年度 |     |    |    |    | 27年度  |   |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |  | 28年度   |  |
|--|------|-----|----|----|----|---|---|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|--|--|--|
|  | 11月  | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月  | 5月  | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |  |  |  |
| <p>5 基礎年金番号ファイルへの住民票コードの収録推進等</p> <p>①住民票コード収録に対する取組<br/>           a. システム処理による対象者整理<br/>           b. 住民票コード未収録の基礎年金番号を有する者に対する文書送付等による勧奨</p> <p>②法人番号（会社法人等番号）の収録推進<br/>           a. 紐付け作業（会社法人等番号突き合わせ）<br/>           b. 会社法人等番号収録作業</p> |      |     |    |    |    |   |   |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |  | <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">(マイナンバー)一括収録</div> |  |
|  |      |     |    |    |    | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           括算<br/>表定<br/>基礎<br/>届<br/>送付<br/>総         </div> | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           括算<br/>表定<br/>基礎<br/>届<br/>提出<br/>総         </div> |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |  |  |  |
| <p>6 重複付番解消に向けた取組の推進</p> <p>①従来の取り組み<br/>           ・4情報一致に対する定期的な統合処理の実施（年3回：2月、6月、10月）<br/>           ・資格取得時の「仮基礎年金番号」払い出しによる継続的な確認</p> <p>②新たな取り組み<br/>           ・新たな重複付番の発生の防止<br/>           ・現在発生している重複付番の解消</p>                        |      |     |    |    |    |   |   |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |  |  |  |
|  |      |     |    |    |    |   |   |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |  |  |  |
|  |      |     |    |    |    |   |   |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |  |  |  |
|  |      |     |    |    |    |   |   |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |  |  |  |
|  |      |     |    |    |    |   |   |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |  |  |  |
| <p>7 新たな記録訂正手続</p>   |      |     |    |    |    |   |   |    |    |    |    |     |     |     |    |    |    |  |  |  |

(注) 本スケジュールについては27年度予算要求事項等を含むため、今後変更もありうる。

正しく年金を  
受け取っていただくための お願い

1

•年金記録に関する、「ねんきんネット」と年金事務所との、機能の違い。

◎「ねんきんネット」のユーザーIDの発行件数は、300万件となりました。しかし、「ねんきんネット」では年金記録の全てが確認できる訳ではございませんので、以下のような場合には、必要に応じて年金事務所の窓口でのご確認をお願いします。

| 機構で管理しているもの<br>(届出された内容に基づく記録) | 「ねんきんネット」で確認できること   | 左のほかの、年金事務所の窓口<br>だけで確認できること  |
|--------------------------------|---|---|
| 1) お客様の氏名・生年月日・<br>住所          | ・これまでに届出された内容に基<br>づく記録の確認  | 旧姓による検索や他の読み方で<br>の検索、異なる生年月日での検<br>索が可能<br>・内容に変更や誤りがあった場<br>合、届出により変更が可能  |
| 2) 昔の勤務先の時に加入され<br>ていたお客様の年金記録 | ・勤務先から届出された内容に<br>基づく記録の確認<br>・年金制度に加入していない期<br>間、報酬に大きな変動があった月<br>など、年月単位でお客様にご確<br>認いただきたい情報をカラーで分<br>かりやすく表示 | ・厚生年金へ加入した日・厚生<br>年金の資格を失った日は年月日<br>まで確認が可能<br>・報酬の変更は年月(日)及び<br>変更の理由(毎年定期的に保<br>険料計算の基となる報酬を見直<br>した場合の変更、著しく報酬が変<br>わったことによる変更、法律改正<br>による変更など)              |
| 3) 昔の勤務先の名称や所在<br>地とその履歴       | ・勤務先から届出された内容に<br>基づく名称の確認のみ<br>(既に退職されている場合は、<br>退職時の勤務先の名称での確<br>認ができます。)                                     | ・名称・所在地のほか、その履歴<br>(厚生年金の適用事業所となっ<br>た年月日や厚生年金の適用事<br>業所でなくなった年月日、名称変<br>更年月日、所在地変更年月<br>日)の確認が可能<br>(ただし、名称・所在地の変更は<br>届出があった時点からのため、正<br>確な変更時期ではないことに注<br>意) |

|                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 4) お客様の国民年金保険料の納付状況  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでに納められた保険料に基づく記録の確認</li> <li>・国民年金保険料を納めていない期間など、お客様にご確認いただきたい情報をカラーで分かりやすく表示</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・納付された年月日（一部）</li> <li>・国民年金番号を払い出した市町村名や時期</li> <li>・免除申請書を受理した日（一部）</li> <li>・国民年金へ加入した日・国民年金の資格を失った日は年月日まで確認が可能</li> </ul> |
| 5) 未だに持ち主が見つからない年金記録 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ねんきんネット」の「持ち主不明記録検索」機能で、氏名・生年月日・性別を検索条件として、持ち主不明記録などの中に一致する記録があるかどうか検索できます。</li> <li>※ 検索条件に一致した年金記録があった場合、お探しの方の記録かどうかを年金事務所等で確認いたしますので、検索結果を印字の上、ご持参ください。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 窓口端末装置などを用いて、氏名・生年月日等により検索します。（他の読み方での検索も行います。）</li> <li>② 窓口等にて事務所名を申し出てください、リストに該当する記録がないか確認します。</li> </ul>               |

A

## 「ねんきんネット」で確認できること

1 「持ち主不明記録検索」機能で、**氏名・生年月日・性別**を検索条件として、持ち主不明記録などの中に一致する記録があるかどうか、検索できます。

◎ 検索条件に一致した年金記録があった場合、お探しの方の記録かどうかを、年金事務所や街角の年金相談センターで、さらに詳しく確認いたしますので、パソコンでの検索結果を印字の上、ご持参ください。

◎ 「持ち主不明記録」とは、日本年金機構のコンピュータで管理されている年金記録のうち、現在持ち主が分からなくなっている記録です。

2 「持ち主不明記録」が登録されているお勤め先を検索できます。

※ 検索の結果表示される「お勤め先の名称候補」は、持ち主不明記録が1件でも存在するお勤め先の一覧から、入力された名称を単純に照合した結果です。そのため、「お勤め先の名称候補一覧」にお探しのお勤め先があった場合でも、お探しの記録が存在しない場合もあります。

## B 「ねんきんネット」では確認できないが、年金事務所の窓口で確認できること

### 1 年金事務所の窓口では、職員が氏名の他の読み方を含めた検索を行います。

- ◎事情があって、以前に「別の氏名」や「別の生年月日」でのお届けがあった場合は、真正の氏名や生年月日での記録から分離して、“別人扱い”となってしまう、その分の記録が「もれ」や「誤り」となります。所定の手続きで、その記録の回復ができる場合が多いので、年金事務所の窓口にお申し出ください。

### 2 オレンジ色の年金手帳をお持ちの方、転職が多くて年金手帳を何冊もお持ちの方、結婚や養子縁組等で姓が変わった方でまだ改姓をお届けでない方、これらの方々には、記録に「もれ」や「誤り」がある可能性が非常に高い傾向があります。ぜひ年金事務所の窓口で、所定の手続きを取ってくださるよう、願います。

### 3 次のような勤務期間中の、年金記録の確認ができます。

- ①民間の事業会社（株式会社・有限会社・合資会社・合名会社など）や、財団法人・社団法人・医療法人などでの勤務。また法人組織ではなくても、従業員数が5人以上の個人商店・飲食店・弁護士や税理士事務所などでの勤務期間。
  - ◎昭和60年までの、当時、紙台帳により管理されていた記録についてもオンラインにより管理されておりますが、紙台帳が不鮮明であるなどの理由によりオンラインで管理されていない一部の記録については、「事業所名簿検索システム」による調査を行うため、場合によっては年金事務所記録調査申出書をご提出頂き、後日回答となる場合もあります。また、昭和61年以降の記録の場合は、すべてオンラインにより管理されており、倒産等により現在は存在しない会社や旧社名も収録されています。都道府県別でいろは順に管理されており、(株)が前でも後でも、また多少あいまいな検索も可能となっております。
  - ◎正確な会社名を覚えていなかったり、「屋号」しか覚えていなくても、お調べできる場合があります。
- ②「同じ会社（グループ内）で、転勤や出向を繰り返していた」、「勤務先の会社が、その後、合併・社名変更や倒産した」、「海外勤務（特に、米国・英国・ドイツ・韓国など）があった（日本での加入期間とみなせる場合があります）」、「保険の外交員や、土木・運輸関係の期間工などとして勤めていた」などでも、それぞれ、かなりの調査ができるようになりましたから、お近くの年金事務所でご相談ください。
- ③旧三公社（日本国有鉄道、日本専売公社、日本電信電話公社）及び旧農林漁業団体職員共済組合の加入期間については、「ねんきんネット」又は年金事務所において、「氏名」「生年月日」「性別」のほか「資格取得日」「資格喪失日」「標準報酬月額」「加入していた共済組合」などの記録が確認できます。
 

ただし、平成9年1月前に退職した旧統合共済の加入期間については、1年未満（昭和61年4月前は、通算退職年金の対象でなかったため）を中心に、現在、整備中のため、一部で確認できない

場合があります。この場合につきましては、各共済組合へお問い合わせください。

また、退職一時金を全額受給していた期間等（※）につきましては、移管されていないため、各共済組合へお問い合わせください。

（※）脱退一時金、返還一時金、特例一時金含む。

**4** 加入していた厚生年金基金に見合う厚生年金の記録の確認ができます。

なお、厚生年金基金の記録については、厚生年金基金へお問い合わせください。

**5** 過去に年金記録の確認をなされた際に「あなたの記録はコンピュータ記録には無い・・・」と言われた方も、紙で保管されていた台帳を画像化して、全国どこの年金事務所でも検索しやすくするなど、記録の調査手法も充実してきておりますから、ぜひもう一度ご確認ください。

**6** なお、戦中戦後の年金記録などは、他の機関（軍属や朝鮮・台湾総督府等の人事記録は、厚生労働省社会・援護局や各都道府県庁、外務省等で保管）で管理しているものもありますので、窓口でご相談ください。

戦中戦後の年金記録の中には、当時の紙台帳が戦災による消失や劣化による判読不能により年金事務所で見えない場合、又は、以下の①・②・③での勤務期間は厚生年金の加入期間となる場合がありますので、その際は厚生労働省（地方厚生（支）局）に対して、「年金記録の訂正」を請求いただけます。

- ① 民間会社に在籍のまま、軍需工場や旧陸海軍の施設に、「徴用」で勤務していたケース。
- ② 農業会や駐留軍の施設（昭和24年4月以降）などに勤務していたケース。
- ③ 統制品（例えば、米穀、木材、酒類、青果物、繊維製品、砂糖など）を扱う店を経営・勤務していたケース。

※現在、上記の事業所の情報について、関連機関に対し保管資料の有無や保管元の調査・確認を行っております。その情報につきましては、順次提供を受け次第、開示していく予定となっております。

2

●年金記録に関して、年金事務所の説明にご納得いただけない場合は、厚生労働省（地方厚生（支）局）に対し訂正請求手続きを行うことができます。

1 年金事務所での年金記録に関する説明にご納得いただけない場合、現在は総務省に設置された有識者からなる「年金記録確認第三者委員会」において、申立の内容が社会通念に照らし「明らかに不合理でなく、一応確からしい」と判断された場合に、総務大臣から厚生労働大臣に対して「あっせん」を行い、この「あっせん」に基づき厚生労働省（日本年金機構）において年金記録を訂正しています。

2 平成 27 年 4 月（※）からは、年金記録が間違っていると思われる方は、厚生労働省（地方厚生（支）局）に対して、年金記録の訂正を請求することができるようになります。みなさまの請求につきましては、年金記録確認第三者委員会の手続きと比較して国民のみなさまに不利益が及ばないよう、地方厚生（支）局による調査を経て、民間の専門家（弁護士、社会保険労務士、税理士など）からなる審議会が中立的な立場で審議し、公平・公正な判断を行い、この判断に基づき、地方厚生（支）局長が記録を訂正する旨又はしない旨の決定を行います。

なお、訂正請求書の受付窓口は、これまでと同様、お近くの年金事務所です。

※ 訂正請求書の受付は、平成 27 年 3 月から開始。

3 地方厚生（支）局長の決定に不服があるときは、厚生労働大臣に対して審査請求することができ、また、地方厚生（支）局長の決定の取り消しを求めて、裁判所に訴訟を提起することもできます。

4 また、まれに次のようなお申し出を受けることがあります。お申し出の内容の取扱いにつきましては、当時の法令などの定めによりますので、お申し出に沿えないことを、どうぞご理解ください。

- 労働者年金保険制度（昭和 17 年 6 月から保険料の払い込みが開始）や国民年金制度（昭和 36 年 4 月から保険料の払い込みが開始）の前の期間についての訂正のお申し出
- 労働者年金保険や厚生年金保険の適用事業所ではない事業所に使用されていた期間についての被保険者資格に関するお申し出
- 会社の就業規則などで勤務日数・勤務時間に関する定めがあり、被保険者とは認められない期間に関するお申し出

3

●その他の、正しく年金を受け取っていない、次のようなケースでは、ぜひもう一度ご相談を。

1 「25年の受給資格期間」があるのに、または「25年の受給資格期間」を満たさないと、69歳になっても、まだ年金の請求をしていない。

- ◎日本年金機構では、69歳の到達月に、老齢年金の受給資格期間を満たしていながら年金請求を行っていない方に対し、年金請求を促すためのお知らせハガキを送付しています（年間約2万人）。一度ご確認ください。
- ◎ご自分の年金加入期間に、いわゆる「カラ期間」を加えた期間が「合計で25年」以上あれば、老齢基礎年金の受給ができます。この「カラ期間」（正式には「合算対象期間」といいます）には、次のような期間があります。

<いわゆる「カラ期間」の例>

- ・日本人であって海外に居住していた期間のうち、国民年金に任意加入しなかった期間
  - ・平成3年3月までの学生であって、国民年金に加入しなかった期間
  - ・厚生年金保険、船員保険および共済組合の加入者の配偶者で、国民年金に加入しなかった期間(昭和61年3月31日までの期間)
  - ・国民年金に任意加入したが、保険料が未納となっている期間
- ⇒年金事務所にご相談ください。

2 年金記録に関する紙台帳等の調査結果のお知らせなどにより、「正しいと思われる自分の年金記録が見つかった」という通知を受け取っても、まだ確認していない。

確認できて請求すれば、受給開始時点に遡って年金額が増えるケースです。

- ◎(受給者で)少額の加入期間だし、請求手続きが面倒だから・・・と、放置しておられる方  
⇒これから受ける年金が増額するだけでなく、受給開始時点に遡った差額の「一括払い分」もあります。
- ◎(加入者や受給待機者で)複数の短期加入記録だから、全部足しても「25年の受給資格期間」を満たさない・・・と諦めておられる方  
⇒「25年」の受給資格期間が、将来、「10年」に短縮される予定です。

3 死亡当時に亡夫に生計を維持されていたのに、亡夫の年金記録に基づく遺族年金を受けていない。

- ◎(亡夫が受給者の場合)死亡当時に生計を同じくしていて、年収が一定額以下であれば、遺族年金を受け取ることができます。
- ◎(亡夫が加入者や受給待機者の場合)死亡当時に生計を同じくしていて、年収が一定額以下であることに加え、亡くなられた前日までの未納期間が一定以下であれば、遺族年金を受け取ることができます。

す。

- ◎ 子供が 18 歳到達後の 3 月 31 日になる前に夫が死亡して、生計を同じくしていた妻と子が残された場合、子供が 18 歳到達後の 3 月 31 日になるまで、遺族基礎年金を受け取ることができます。  
⇒年金事務所にご相談ください。

**4** 以前に「障害年金の申請」をしたが、ダメだと言われた。また、配偶者や子供たちに障害をお持ちの方がいるが、障害年金を受けていない。

- ◎ 障害の程度や保険料の納付状況など、3 つの要件を満たすと、国民年金や厚生年金保険の障害年金を受け取ることができますので、65 歳になるまでに年金事務所にご相談ください。保険料の納付記録の確認と請求手続きのご案内をいたします。

(3 つの要件)

- ① 初診日に年金に加入していること（初診日が 20 歳前の場合は、下記②の要件は不要。）
- ② 初診日前日に一定の保険料を納付していること
- ③ 一定の障害状態にあること

**5** 国民年金の過去 10 年分の未納保険料を納付できます。

過去 10 年以内に納め忘れた国民年金保険料がある場合は、「10 年後納制度」をご利用ください。

後納制度は過去 10 年以内に納め忘れた国民年金保険料を納めることで、将来の年金額を増やしたり、年金受給権を確保することができる制度です。

この制度は平成 27 年 9 月 30 日までご利用になれますので、お早めにお申込みください。

10 年以内に収め忘れた国民年金の保険料がありましたら、ぜひ、後納制度をご利用ください。

日本年金機構では後納制度が利用可能な方、約 2,000 万人にお知らせを送付し、これまでに後納制度をご利用いただいた方は約 117 万人おられます。

なお、後納制度で納める保険料は、当時の保険料に一定の金額が加算されますので、ご注意願います。

詳しくは『国民年金保険料専用ダイヤル』0570-011-050 へお問い合わせください。

**6** 過去の「第 3 号被保険者」の関連の届出漏れの訂正手続きをされていない方も、まだ 40 万人前後 (注)おられます。今からでも、訂正届の提出ができますから、お早めにぜひお願いします。

特に、国民年金の切り替えの届出（3 号から 1 号へ）が 2 年以上遅れたことがある方は、今すぐ手続きをしてください。手続きをすれば、無年金や年金額の減額を防ぐことができます。

注：3 号から 1 号への手続きが 2 年以上遅くなった方で、手続きを済ませていない方が約 40 万人いると推計しています。（平成 26 年 9 月末現在）

また、平成 27 年 4 月からは、手続きをすれば、本来はさかのぼって払うことができなかった期間の保険

料を、納付することができるようになります（最大 10 年）。

詳しくは『国民年金保険料専用ダイヤル』0570-011-050 へお問い合わせください。

## 平成 26 年度計画における取組状況（年金記録関係）

### 主要事項の取組状況

#### （1）紙台帳等とコンピュータ記録の突合せの処理状況

○ 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せからお客様にお知らせ通知を発送する業務は、平成 26 年 3 月までに共済照会等の処理困難ケースを除き処理を完了した。平成 26 年 4 月以降は、この処理困難ケースの継続的な処理を行い、平成 26 年 9 月末時点での残件数は、29 件のみとなった。

○ お客様に送付した案件に対するご本人からの照会電話への対応、回答の確認、回答の勧奨（回答がない場合）、回答に基づく訂正通知の送付（記録判明の場合）、及び回答に基づく記録訂正の実施等を行う業務においては、原則、平成 26 年 9 月末までに完了させる方針（平成 25 年 10 月 11 日／第 28 回日本年金機構年金記録問題対策本部決定）を策定し、処理を進めてきたところである。

これらの業務については、お客様へ送付したお知らせ通知の回答が 9 月末以降に届く場合など、作業の最終工程までを終了することが困難なケースを除いたものの処理を 9 月末までに終了した。

なお、9 月末以降にお客様からの回答があったものについても、速やかに処理を実施している。

○ 平成 25 年末から平成 26 年度上半期にかけて紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ作業に伴う再裁定の受付件数が増加したが、処理促進を図るため再裁定処理に精通した職員による事務処理体制を維持するとともに、担当職員の増員や派遣職員等の活用等体制の強化を図ったところである。平成 26 年 9 月以降は受付件数が減少傾向にあるが、現在の処理体制を維持し未処理解消に努める。

なお、本部で平成26年4月以前に受付し未処理となっている方を対象に、処理が遅れていることの経過および今後の処理の見通し等を本年11月にお知らせした。

(参考)

|       | 平成26年4月 | 平成26年5月 | 平成26年6月 | 平成26年7月 | 平成26年8月 | 平成26年9月 |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 受付件数  | 11.8万件  | 11.7万件  | 10.8万件  | 11.5万件  | 12.3万件  | 5.9万件   |
| 処理件数  | 7.2万件   | 7.3万件   | 7.4万件   | 7.3万件   | 9.3万件   | 7.5万件   |
| 未処理件数 | 22.5万件  | 26.9万件  | 30.3万件  | 34.5万件  | 37.5万件  | 35.9万件  |

## (2) 「ねんきん定期便」等の対応

○ ねんきん定期便については、すべての被保険者の方を対象に、35歳、45歳、59歳以外の方にはハガキ形式で直近1年間の年金加入記録を、35歳、45歳、59歳の方には封書形式で全期間の年金加入記録に関する情報提供を行い、併せて年金記録の「もれ」や「誤り」が気になる方への確認の呼びかけを行った。(平成26年4月から26年9月末までに、約3,224万人に送付した。)

また、年金請求書(ターンアラウンド方式)を活用し、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も行っている。

○ ねんきん定期便等に係るお客様からの年金記録の確認の申出については、個別の事情に応じて丁寧な対応に努めている。

※未統合記録(5,095万件)の解明状況(参考資料1)

## (3) 「ねんきんネット」の取組状況

○ 「ねんきんネット」については、機構ホームページ、各種出版物への記事の掲載など、積極的な広報を行うとともに、「ねんきん定期便」対象のすべての被保険者(約3,224万人)にアクセスキー(ユーザIDを即時発行できる番号)を記載した

「ねんきん定期便」を送付し、ユーザIDの取得促進を図った。

また、年金事務所や街角の年金相談センターにおいても、来訪者への周知を図り、積極的にアクセスキーを交付し、利用者拡大を図っている。

(平成26年9月末現在のユーザID発行件数は累計約319万件、平成26年4月から9月末は約38万件)

- 毎年市町村に対し「ねんきんネット」導入の要請を行い、平成26年9月末現在1,015市町村が導入している。
- 平成26年7月に、「ねんきんネット」の届書作成機能に「国民年金・厚生年金・船員保険・共済年金未支給【年金・保険給付】請求書・年金受給権者死亡届(報告書)」を追加した。
- スマートフォン用のユーザID取得申込みの画面へリンクする二次元コードを記載した周知用リーフレットを作成し、年金事務所や街角の年金相談センターにおいてアクセスキーを交付する際にお渡ししている。
- 平成26年6月に、アクセスキー発行件数に対するユーザID取得率が高い年金事務所が実施した「ねんきんネット」の利用促進策を好取組事例として紹介し、平成26年9月には「ねんきんネット」を疑似体験できるデモ画面に、5次リリースの年金記録の一覧表示機能等を追加し、お客様に対する利用方法のご説明や職員への研修時に活用できるよう年金事務所に情報提供した。
- 11月30日の「年金の日」に向け「ねんきんネット」を紹介した「年金の日」周知用ポスター(参考資料2)やリーフレット(参考資料3)を作成し、平成26年10月に年金事務所や街角の年金相談センターに配布した。  
また、「ねんきんネット」の周知を図るための民間との協働イベントについて、複数の「年金の日」賛同団体等と実施に向けて準備を進めている。  
※「年金の日」賛同団体・会員機関等(3,759カ所)及び1,741市区町村には年金局から配布

- 「ねんきんネット」については、これまでお客様等のニーズに応じて段階的に機能追加・機能改善を行っており、今後も制度改正対応を中心に機能追加・機能改善を行っていく予定である（参考資料4）。

<ユーザーID発行件数の推移（累計）>

|          |          |          |              |
|----------|----------|----------|--------------|
| 平成 23 年度 | 平成 24 年度 | 平成 25 年度 | 平成 26 年 9 月末 |
| 約 79 万件  | 約 166 万件 | 約 281 万件 | 約 319 万件     |

<主な機能の利用件数（累計）>

| 機能名          | サービス開始時期          | 利用件数     |
|--------------|-------------------|----------|
| 年金加入記録照会     | 平成 23 年 2 月 28 日  | 約 909 万件 |
| 年金見込額試算      | 平成 23 年 10 月 31 日 | 約 286 万件 |
| 電子版「ねんきん定期便」 | 平成 24 年 4 月 2 日   | 約 108 万件 |
| 未統合記録検索      | 平成 25 年 1 月 28 日  | 約 27 万件  |

※「ねんきんネット」へのログイン件数（累計）・・・約 1,361 万件

(4) 基礎年金番号の重複付番の解消及び新規発生防止

① 重複付番の解消

ア 4項目一致者の重複付番解消

- 氏名、生年月日、性別、住所の4項目が一致する者の基礎年金番号（仮基礎年金番号を含む）については、重複付番であることが明らかであるため、定期的（毎年2月、6月、10月）に抽出して「重複付番者一覧表」を作成し、これを基に重複付番の解消を進めている。

平成25年2月から、住所に代る4項目目（平成9年以降の住所履歴又は配偶者情報）を抽出条件に加え、重複付番者として把握できる範囲を拡大し、解消に取り組んでいる。また、平成26年5月から、処理が遅れている案件については、年金事務所への個別指導を行うことにより、早期解消に努めている。

（単位：組）

| 区 分                              |      | 業 務 処 理 状 況（件数） |       |       |     |            |       |     |
|----------------------------------|------|-----------------|-------|-------|-----|------------|-------|-----|
|                                  |      | 平成26年2月抽出分      |       |       |     | 平成26年6月抽出分 |       |     |
|                                  |      | 3月              | 4月    | 5月    | 6月  | 7月         | 8月    | 9月  |
| 基礎年金番号重複付番<br>取消処理状況<br>（4項目一致分） | 処理対象 | 4,183           | 1,852 | 1,059 | 496 | 4,631      | 1,598 | 851 |
|                                  | 処理済  | 2,331           | 793   | 563   | 272 | 3,033      | 747   | 350 |
|                                  | 処理中  | 1,852           | 1,059 | 496   | 224 | 1,598      | 851   | 501 |

※ 6月の処理中224件は、平成26年6月の再抽出の対象となり、7月の処理対象（4,631件）に含まれる。

イ 3項目一致者（氏名、生年月日、性別）の重複付番解消

- 3項目一致者の抽出を行い、対象者に対して確認のお願い（照会票）を送付し、その回答結果を基に、重複付番の解消を進めている。（平成25年12月送付件数：196,542件、回答件数：45,202件、処理件数：39,679件）

ウ 基礎年金番号への住民票コード収録による解消

- 被保険者の住民票コード収録時において、住民基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）で保有している「氏名・生年月日・住所」（氏名・住所は5年間の履歴を含む）と複数の基礎年金番号（仮基礎年金番号を含む）の「氏名・生年月日・住所」記録が同一であるケースについては重複付番の疑いがあることから、審査のうえ、同一人については、重複付番を解消している。

(単位:組)

| 区 分   |         | 業 務 処 理 状 況 (件数) |        |        |        |        |        |
|---|---------|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|   |         | 平成26年度           |        |        |        |        |        |
|   |         | 4月               | 5月     | 6月     | 7月     | 8月     | 9月     |
| 基礎年金番号重複<br>付番取消処理状況<br>(住民票コード収録<br>による解消) | 前年度未処理分 | 12,132           | —      | —      | —      | —      | —      |
|   | 判明件数    | —                | —      | 1,618  | 1,808  | 1,220  | 1,089  |
|   | 処理対象    | 12,132           | 11,594 | 12,809 | 13,272 | 13,148 | 11,877 |
|   | 処理済     | 538              | 403    | 1,345  | 1,344  | 2,360  | 3,018  |
|   | 処理中     | 11,594           | 11,191 | 11,464 | 11,928 | 10,788 | 8,859  |

② 新規発生の防止

- 資格取得届により新規に基礎年金番号を払い出す際に、氏名・生年月日・性別の3項目が一致する基礎年金番号が既にある場合は、重複付番となる疑いがあることから、平成25年4月より「仮基礎年金番号」を払い出し、別管理を行い、照会票を3回まで送付し、その回答を基に、仮基礎年金番号の解消を図っている。

なお、照会票の回答を頂けない仮基礎年金番号の方については、ねんきん定期便及び裁定請求書送付時等により引き続き他に年金加入記録をお持ちの可能性を呼びかけて、その解消を図っている。

(仮基礎年金番号払出件数 平成25年4月～平成26年10月：124,511件、処理件数：101,160件)

- 厚生年金保険の資格取得届に基礎年金番号が未記入の場合は、平成26年10月より、本人確認のため住民票の住所を備考欄に記載していただいている。備考欄の住民票の住所を基に住民票コードを確認して基礎年金番号へ収録を行い、住民票コード未収録の基礎年金番号(仮基礎年金番号を含む)の新規払出しを防止している。

なお、記入された住所と住基ネットの住所が不一致の場合は、本人確認が完了していないため、事業主へ確認を行い、確認がとれない場合は、資格取得届を事業主へ返戻する。

- 外国籍の者について、平成 26 年 10 月から、ローマ字氏名届を提出する省令改正が行われたことにより、ローマ字氏名を管理することで重複付番の防止が図られる。

#### (5) 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係る情報を、定期的に基金に提供する事業について、平成 26 年度中の開始に向けて年金局と協議を行っているところ。

# 未統合記録(5,095万件)の解明状況

(参考資料 1)

<平成26年9月時点>

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>I<br/>〈解明された記録〉</p> <p>3,044万件</p>                      | <p>(1)基礎年金番号に統合済みの記録</p> <p>1,806万件</p>  | <p>人数ベース 1,406万人</p> <p>〔 受給者 748万人<br/>被保険者等 658万人 〕</p> |
|  | <p>(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</p> <p>1,238万件</p> <p>〔 ① 死亡者に関連する記録 688万件<br/>② 年金受給に結び付かない記録 550万件 〕</p>   |   |
| <p>II<br/>〈解明作業中<br/>又はなお解明<br/>を要する記録〉</p> <p>2,051万件</p> | <p>(1)現在調査中の記録<br/>(ご本人からの回答に基づき記録を調査中)</p> <p>0.4万件</p>   |   |
|  | <p>(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</p> <p>826万件</p> <p>〔 ・ご本人から未回答のもの 302万件<br/>・「自分のものではない」と回答のあったもの 186万件<br/>・お知らせ便の未到達のもの 50万件<br/>・その他(注1) 288万件 〕</p>      |   |
|  | <p>(3)持ち主の手がかりがいまだ得られていない記録</p> <p>915万件</p> <p>〔 ~想定される例~<br/>・死亡していると考えられるもの<br/>・国外に転居していると考えられるもの<br/>・届出誤り(誤った氏名・生年月日)により収録されたもの<br/>・事情により別の氏名や別の生年月日で届出したもの 〕</p> |   |
|  | <p>(4)(1)~(3)の記録と同一人と思われる記録(注2)</p> <p>310万件</p>   |   |

※端数処理の関係上、各項目の合計と未統合記録との間に差が生じる場合がある。

(注1)「その他」は、「訂正がある」との回答だったが、調査の結果ご本人のものではなかったもの、「基礎年金番号のある記録と名寄せされたが、その記録が対象記録と期間重複があり特別便の対象からはずれたもの」、「黄色便の送付対象として氏名等の補正を行ったが、基礎年金番号のある記録と名寄せされず、黄色便が送付されなかったもの」等

(注2)(4)は、(1)~(3)の記録と氏名、生年月日、性別の3項目が一致した記録

# いつでも、どこでも 「ねんきんネット」

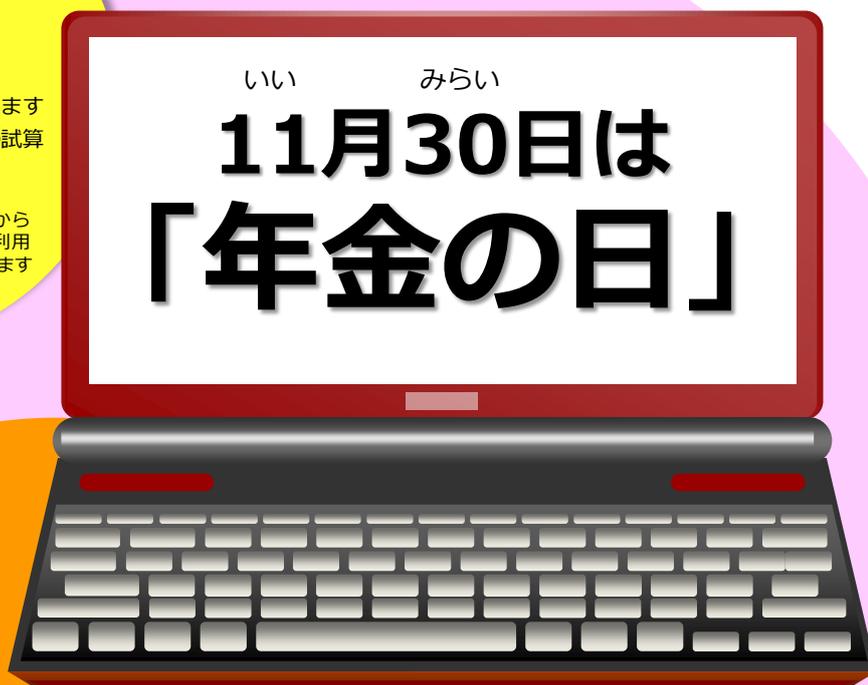


スマートフォン  
からもアクセス  
可能!

スマートフォンで年金記録が確認できます  
平成27年1月末からは年金見込額の試算  
もできます



こちらの二次元コードから  
スマートフォン版のご利用  
登録画面にアクセスできます



これまでの年金記録をかんたん確認!

これからの年金見込額をかんたん確認!

あなたの年金見込額も  
わかります  
未来の生活設計について  
考えてみませんか?

詳しくは「ねんきんネット」で検索

ねんきんネット

検索

電話でのお問い合わせは  
「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」へ



0570-058-555

※050から始まる電話でおかけになる場合は  
03-6700-1144

【受付時間】

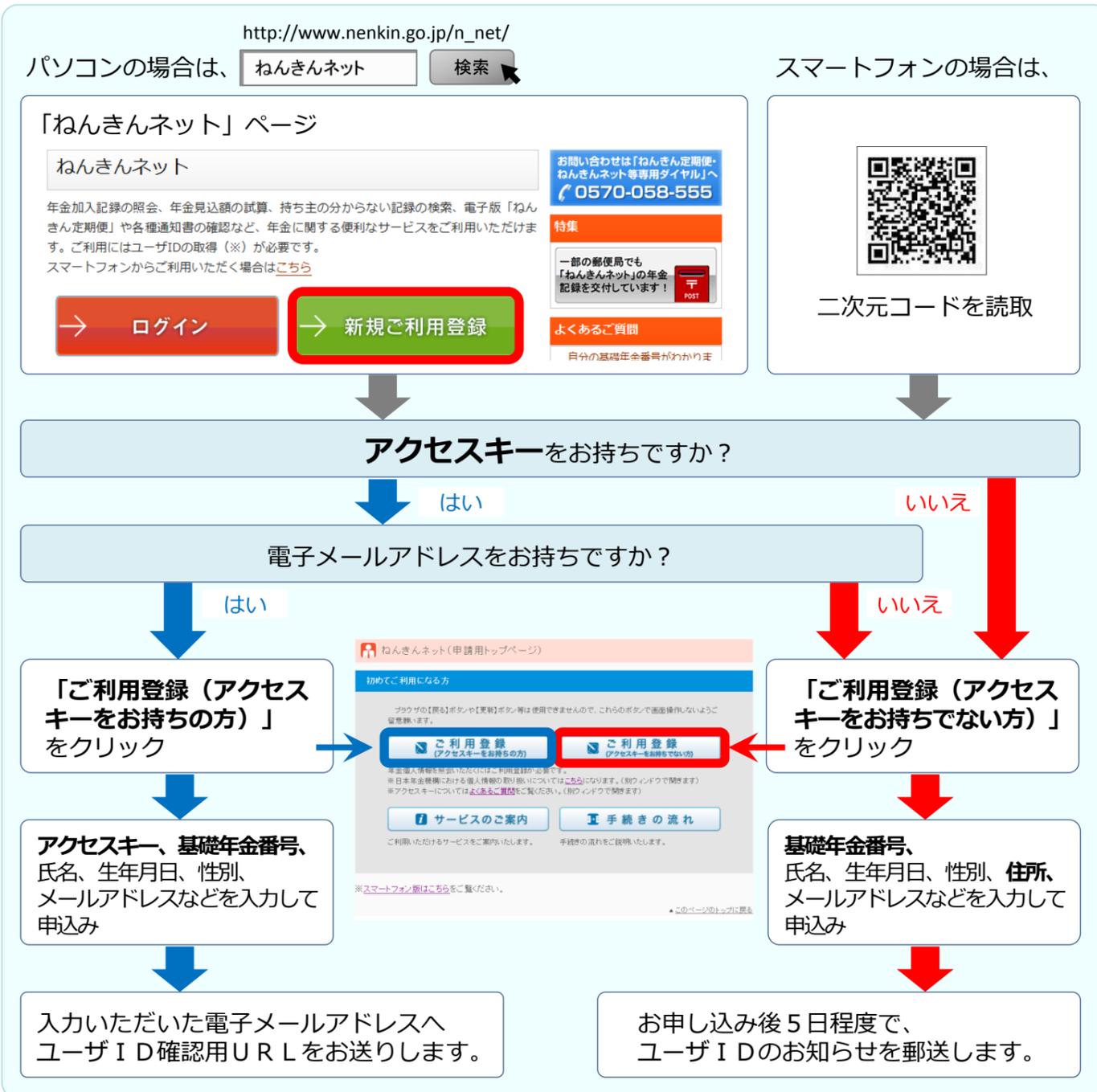
月～金曜日：午前9時～午後7時まで  
第2土曜日：午前9時～午後5時まで  
祝日、12月29日～1月3日はご利用いただけません



# ご利用登録はとってもかんたん

「ねんきんネット」のご利用には、ユーザIDの取得（ご利用登録）が必要です。

- ◆「ねんきんネット」のご利用登録には **基礎年金番号**（年金手帳や年金証書に記載されている10桁の番号）が必要です。
- ◆お手元に「ねんきん定期便」がある方は、**アクセスキー**（17桁の番号。有効期限は「ねんきん定期便」が届いてから3ヶ月間）を使って、かんたんにご利用登録できます。  
※アクセスキーは、年金事務所や街角の年金相談センターでも発行しています。



11月30日は「年金の日」  
あなたの年金見込額もわかります  
未来の生活設計について  
考えてみませんか？

詳しくは「ねんきんネット」で検索



お問い合わせは「ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル」へ  
**0570-058-555**  
※050から始まる電話でおかけになる場合は  
**03-6700-1144**  
【受付時間】  
月～金曜日：午前9時～午後7時まで  
第2土曜日：午前9時～午後5時まで  
祝日、12月29日～1月3日はご利用いただけません。

# これまでの年金記録をかんたん確認！

ご自宅のパソコンやお手元のスマートフォンで、24時間いつでも最新の年金記録を確認することができます。

## <年金記録の一覧表示画面>

年金記録を一覧形式で表示しています。  
 ・特にご確認いただきたい年金記録については加入月数を赤字で表示しています。  
 ・(赤字の加入月数をクリックすると、ご確認いただきたい内容がポップアップで表示されます。)  
 ・詳細な年金記録を確認する場合は、【年金記録照会】ボタンを押してください。  
 ・65歳まで加入した場合などの年金見込額を試算する場合は、【年金見込額試算】ボタンを押してください。

年金記録照会      年金見込額試算

[基礎年金番号] 0123-456789 [氏名] 年金 太郎 様

| 年度(年齢)      | 加入制度 | お勤め先の名称等 | 加入月数 | 1年間の保険料納付額 | 年金見込額(年額) |
|-------------|------|----------|------|------------|-----------|
| 昭和58年度(20歳) | 国年   | 第1号被保険者  | 12月  |            |           |
| 昭和59年度(21歳) | 国年   | 第1号被保険者  | 12月  |            |           |
| 昭和60年度(22歳) | 国年   | 第1号被保険者  | 1月   |            |           |
| 昭和60年度(22歳) | 厚年   | B年金商社    | 12月  |            |           |
| 昭和61年度(23歳) | 厚年   | △△株式会社   | 12月  |            |           |

平成25年度以前の保険料納付総額(小計1)は、3,526,486円です。  
 平成26年度以降の保険料納付総額(小計2)は、205,440円です。  
 これまでの保険料納付総額(総合計)は、3,731,926円です。

年金加入履歴や保険料納付額、年金見込額などを一覧形式で確認できます。

年金記録の一覧表示や年金記録照会は、スマートフォンでも確認できます！

昭和59年度(21歳)

| 4月  | 5月 | 6月  | 7月  |
|-----|----|-----|-----|
| 国年  | 国年 | 国年  | 国年  |
| 8月  | 9月 | 10月 | 11月 |
| 国年  | 国年 | 国年  | 国年  |
| 12月 | 1月 | 2月  | 3月  |
| 国年  | 国年 | 国年  | 国年  |

## <年金記録照会画面>

各月の年金記録を表示しております。  
 各月の年金記録を押すとそれぞれ詳細画面を表示することができます。(別ウィンドウで開きます)

各月の年金記録の見方を表示する

各月の年金記録の情報

| 年度     | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
|--------|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 昭和58年度 | 国年 | 国年 | 国年 | 国年  | 国年  | 国年  | 国年 | 国年 | 国年 |
| 昭和59年度 | 国年 | 国年 | 国年 | 国年  | 国年  | 国年  | 国年 | 国年 | 国年 |
| 昭和60年度 | 厚年 | 厚年 | 厚年 | 厚年  | 厚年  | 厚年  | 厚年 | 厚年 | 厚年 |
| 昭和61年度 | 厚年 | 厚年 | 厚年 | 厚年  | 厚年  | 厚年  | 厚年 | 厚年 | 厚年 |
| 昭和62年度 | 厚年 | 厚年 | 厚年 | 厚年  | 厚年  | 厚年  | 厚年 | 厚年 | 厚年 |
| 昭和63年度 | 厚年 | 厚年 | 厚年 | 厚年  | 厚年  | 厚年  | 厚年 | 厚年 | 厚年 |
| 平成元年度  | 厚年 | 厚年 | 厚年 | 厚年  | 厚年  | 厚年  | 厚年 | 厚年 | 厚年 |
| 平成2年度  | 厚年 | 厚年 | 厚年 | 厚年  | 厚年  | 厚年  | 厚年 | 厚年 | 厚年 |
| 平成3年度  | 厚年 | 厚年 | 厚年 | 厚年  | 厚年  | 厚年  | 厚年 | 厚年 | 厚年 |

クリックすると、詳細な情報を表示します。

年金記録照会画面では、加入開始から現在までの年金記録について、月単位の状況を確認できます。

※国民年金保険料の未納や厚生年金の標準報酬月額の変動など、特にご注意ください。月単位の状況を確認できます。

国民年金

|      |               |
|------|---------------|
| 対象年月 | 昭和59年4月       |
| 納付状態 | 国民年金保険料が未納です。 |

持ち主の分からない記録の検索もできます。ご家族も一緒に記録を検索してみてください。



# これからの年金見込額をかんたん確認！

これからの人生設計に合わせた働き方の条件を設定して、年金見込額を試算することができます。

## <年金見込額試算画面>

<質問>  
お勤めになった場合の収入(月額)を入力してください。

およそ  ,000円 (例:180,000円)

<質問>  
お勤めになった場合の賞与について、支払月と金額を入力してください。(最大3つ)

1:  月  ,000円 (例:6月200,000円)  
 2:  月  ,000円  
 3:  月  ,000円

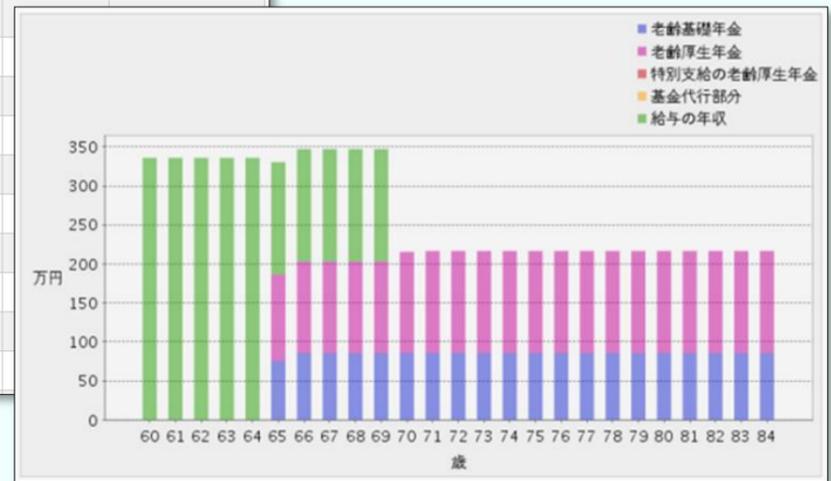
<質問>  
選択された今後の職業と収入の状況が継続する期間を入力してください。

51 歳 3 ヶ月から  歳  ヶ月まで (例:59歳11ヶ月まで)

年金見込額試算では、今後の働き方(例えば、年金を受け取りながら働き続けた場合など)の情報を入力し、それぞれの条件での年金見込額を試算できます。

また、条件を変えた場合の試算結果を比較できます。

| 年齢 | 給与の年収と年金見込額の合計 | 年金見込額        |          |                    | 給与の年収      |        |
|----|----------------|--------------|----------|--------------------|------------|--------|
|    |                | 支払われる年金見込額合計 | 老齢基礎年金   | 特別支給の老齢厚生年金/老齢厚生年金 |            |        |
|    |                |              |          | 国からの支給部分           |            | 基金代行部分 |
| 60 | 3,360,000円     | 0円           | 0円       | 0円                 | 3,360,000円 |        |
| 61 | 3,360,000円     | 0円           | 0円       | 0円                 | 3,360,000円 |        |
| 62 | 3,360,000円     | 0円           | 0円       | 0円                 | 3,360,000円 |        |
| 63 | 3,360,000円     | 0円           | 0円       | 0円                 | 3,360,000円 |        |
| 64 | 3,360,000円     | 0円           | 0円       | 0円                 | 3,360,000円 |        |
| 65 | 3,303,487円     | 1,863,487円   | 708,400円 | 1,155,087円         | 3,303,487円 |        |
| 66 | 3,472,896円     | 2,032,896円   | 772,800円 | 1,260,096円         | 3,472,896円 |        |
| 67 | 3,472,896円     | 2,032,896円   | 772,800円 | 1,260,096円         | 3,472,896円 |        |
| 68 | 3,472,896円     | 2,032,896円   | 772,800円 | 1,260,096円         | 3,472,896円 |        |
| 69 | 3,472,896円     | 2,032,896円   | 772,800円 | 1,260,096円         | 3,472,896円 |        |
| 70 | 2,155,363円     | 2,155,363円   | 772,800円 | 1,382,563円         | 2,155,363円 |        |



試算結果は表やグラフで分かりやすく表示していますので、ひと目で確認できます。

## 【インターネットならではの便利な使い方ができます】

### ◆ 日本年金機構に提出する一部の届書をパソコンで作成・印刷

「ねんきんネット」で、届書を作成・印刷できます。基礎年金番号や氏名などを入力画面に自動表示するので、入力の手間を省けます。また、入力項目のエラーチェックを行うことで入力ミスを見つけることができます。

※電子申請ではありませんので、作成した届書を印刷して、お近くの年金事務所に持参または郵送してください。

### ◆ 「ねんきん定期便」や「年金振込通知書」など各種通知書を確認・ダウンロード

「ねんきんネット」で、年1回郵送される「ねんきん定期便」や、年金の支払いに関する「年金振込通知書」などを確認できます。また、「ねんきんネット」で「ねんきん定期便」の郵送停止の申込ができます。

## 「ねんきんネット」の機能追加・機能改善について

「ねんきんネット」は「年金記録問題の解決策」の一つとして開始したインターネットサービスであるが、現在では事業目的を「年金記録問題の再発防止」、情報通信技術（ICT）の活用による「お客様サービスの向上」及び「業務効率化」に拡大し、お客様等のニーズに応じて段階的に機能追加・機能改善を行っている。

### I これまでの主な機能追加・機能改善

#### 1. 「ねんきんネット」の導入（第1次リリース）（平成23年2月28日～）

- 年金記録問題の解決のため、紙台帳とコンピュータ記録の突合せといった行政からのアプローチに加え、国民の側から常に年金記録を確認できる仕組みが求められたため、平成23年2月末に、従来の「年金個人情報提供サービス」の機能を大幅に改善した「ねんきんネット」サービスを開始した。
- 主な機能改善は下記のとおり。
  - ・ 郵送によるユーザIDの発行に要する期間の短縮（約2週間⇒約5日間）
  - ・ ユーザIDの即時発行（アクセスキーによるインターネット申込）
  - ・ 年金制度への未加入期間や保険料未納期間など、特にご確認いただきたい情報のカラー表示

#### 2. 第2次リリース（平成23年10月31日～）

- 「ねんきんネット」の事業目的について、従来の「年金記録問題の解決」に加え、「年金記録問題の再発防止」、「お客様サービスの向上」及び「業務効率化」に拡大し、段階的に「ねんきんネット」の機能追加・機能改善を行っていくこととした。
- 主な機能追加は下記のとおり。
  - ・ 「年金見込額試算」機能の追加（被保険者のみ）
  - ・ 「国民年金の死亡者記録検索」機能の追加

### 3. 第3次リリース（平成24年4月2日～）

- 更なる「お客様サービスの向上」及び「業務効率化」のため、下記の機能追加・機能改善を行った。

（平成24年4月2日リリース分）

- ・ 電子版「ねんきん定期便」機能の追加（＋「ねんきん定期便」郵送意向登録機能）

（平成24年6月3日リリース分）

- ・ 「年金の支払いに関する通知書の確認」機能の追加

（平成24年8月6日リリース分）

- ・ 国民年金保険料の「追納・後納等可能月数と金額の確認」機能の追加
- ・ 「年金見込額試算」機能の改善

- （
  - ・ 国民年金保険料を追納・後納した場合の試算
  - ・ 追納・後納した場合の試算結果と追納・後納しない場合の試算結果の比較）

（平成24年9月1日リリース分）

- ・ 「年金見込額試算」機能の改善（被保険者＋待機者（60歳以上の年金未請求者）に対応）

### 4. 第4次リリース（平成25年1月28日～）

- 約2,200万件の持ち主不明記録を解消するため、平成25年1月から「気になる年金記録、再確認キャンペーン」を実施し、このキャンペーンの取組の一つとして、「ねんきんネット」による「持ち主不明記録検索」機能等を追加・改善した。

- 主な機能追加・機能改善は下記のとおり。

（平成25年1月28日リリース分）

- ・ 「持ち主不明記録検索」機能の追加

- （
  - ・ 未統合記録を検索対象
  - ・ 第2次リリースの「国民年金の死亡者記録検索」機能を統合）

（平成25年4月30日リリース分）

- ・ 「年金見込額試算」機能の改善（被保険者＋待機者（60歳以上の年金未請求者）＋70歳未満の年金受給者に対応）

## 5. 第5次リリース（平成26年3月31日～）

- 「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」の報告書を踏まえ、年金加入履歴、保険料納付額及び年金見込額などを一覧で確認できる機能や、更なる「お客様サービスの向上」及び「業務効率化」のための機能追加・機能改善を行った。

- 主な機能追加・機能改善は下記のとおり。

（平成26年3月31日リリース分）

- ・ 「年金記録の一覧表示」機能の追加
- ・ 「届書の作成」機能の追加（「国民年金保険料口座振替納付申出書」や「年金請求書」など、計8届）
- ・ 「持ち主不明記録検索」機能の改善（共済過去記録、農林過去記録、厚生年金基金記録を検索対象に追加）
- ・ スマートフォンなどのモバイル機器対応（ユーザIDの取得、年金記録の一覧表示、年金記録照会）

（平成26年6月30日リリース分）

- ・ 「届書の作成」機能の改善（「未支給年金請求書・年金受給権者死亡届（報告書）」の追加で計9届）

（平成27年1月26日リリース予定分）

- ・ 「ねんきんネット」のデータ更新頻度の日次化  
（社会保険オンラインシステムに入力した内容が、翌営業日には「ねんきんネット」で確認可能）
- ・ 「年金見込額試算」機能の簡略化  
（ワンクリックで下記の年金見込額試算を可能とする機能の追加）
  - ・ 60歳未満の被保険者：現在の加入条件で59歳11ヶ月まで加入し続けた場合の年金見込額
  - ・ 待機者（60歳以上の年金未請求者）：これまでの加入実績に基づく年金見込額
  - ・ 70歳未満の年金受給者：これまでの加入実績に基づく年金見込額
- ・ スマートフォンによる「年金見込額試算」機能の追加

（平成27年3月30日リリース予定分）

- ・ 「届書の作成」機能の改善  
（「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」  
「国民年金保険料学生納付特例申請書」 の追加で計11届）

## Ⅱ お客様からの改善要望への対応状況（別添参照）

- お客様からの改善要望のうち、大幅なシステム改修を伴うものや「ねんきんネット」画面上の説明書き等の修正については、上記Ⅰの段階的な機能改善に取り込んで対応しているところである。  
また、軽微な修正については、「ねんきんネット」保守業務の中で対応しているところである。

## Ⅲ 今後の主な機能追加・機能改善

### 1. 制度改正対応

- 平成 27 年度以降には、被用者年金制度の一元化、個人番号（マイナンバー）制度の導入等、大きな制度改正の施行が控えているため、「ねんきんネット」のシステム開発業者の対応能力を考慮し、当面の間、制度改正対応を優先してシステム開発・改修を行うこととしている。
- 主な制度改正は下記のとおり。
  - ・ 3号不整合期間（特定期間）に係る特例追納開始（平成 27 年 4 月～）
  - ・ 被用者年金制度の一元化（平成 27 年 10 月～）
  - ・ 国民年金保険料の新たな後納制度（5年後納）の導入（平成 27 年 10 月～）
  - ・ 個人番号（マイナンバー）制度の導入（平成 28 年 1 月～）
  - ・ 国民年金の付加保険料の後納制度の導入（平成 28 年 4 月～）
  - ・ 国民年金保険料の納付猶予の拡大（平成 28 年 7 月～）
  - ・ 個人番号（マイナンバー）による届出の開始（平成 29 年 1 月～）
  - ・ 老齢年金の受給資格期間の短縮（実施時期検討中）

### 2. 制度改正対応以外の機能追加・機能改善

- 現時点で予定（検討）している機能追加・機能改善は下記のとおり。
  - ・ 「各種通知（郵便物）の送達状況の確認」機能の追加（平成 28 年 6 月～）
- ※ お客様からの改善要望のうち、現在未対応のものについては、情報セキュリティや電子政府（e-Gov）との関係の整理を含めて、機能改善を検討する。

お客様からの改善要望への対応状況

(別添)

○ 対応済のもの

| 項番 | お客様からの改善要望                                 | 対応時期             |
|----|--|------------------|
| 1  | アクセスキーを使用する場合のユーザID申込時における住所入力省略           | H23.10 (第2次リリース) |
| 2  | 「年金記録照会」画面における国民年金付加保険料納付月数及び厚生年金基金加入月数の表示 | H23.10 (第2次リリース) |
| 3  | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正                       | H23.11 (保守対応)    |
| 4  | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正                       | H23.12 (保守対応)    |
| 5  | 「ねんきんネット」お知らせメール配信停止希望者への対応                | H24.4 (第3次リリース)  |
| 6  | アクセスキーを使用しない場合のユーザID申込時におけるフリーメールアドレスの使用   | H24.8 (第3次リリース)  |
| 7  | ログイン時における「ねんきん定期便郵送意向登録」ポップアップの抑止(年金受給者)   | H25.4 (第4次リリース)  |
| 8  | ユーザID申込に係る審査結果通知の文言の修正                     | H25.5 (保守対応)     |
| 9  | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正                       | H25.6 (保守対応)     |
| 10 | 「ねんきんネット」画面上への共有メールアドレスに関する注意書きの追加         | H25.7 (保守対応)     |
| 11 | 「ねんきんネット」お知らせメールの文言の追加                     | H25.7 (保守対応)     |
| 12 | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正                       | H25.9 (保守対応)     |
| 13 | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正                       | H26.1 (保守対応)     |
| 14 | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正(お客様向け文書モニター会議の意見反映)   | H26.3 (第5次リリース)  |
| 15 | 「ねんきんネット」画面上の文言の表示色の修正                     | H26.3 (第5次リリース)  |
| 16 | 「ねんきんネット」お知らせメールの文言の修正                     | H26.3 (第5次リリース)  |
| 17 | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正                       | H26.3 (第5次リリース)  |
| 18 | アクセスキーを使用する場合のユーザID申込時におけるフリーメールアドレスの使用    | H26.3 (第5次リリース)  |
| 19 | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正                       | H26.6 (保守対応)     |
| 20 | 「ねんきんネット」お知らせメールの文言の修正                     | H26.6 (保守対応)     |

## お客様からの改善要望への対応状況

### ○ 対応済のもの

| 項番 | お客様からの改善要望             | 対応時期        |
|----|------------------------|-------------|
| 21 | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正   | H26.7（保守対応） |
| 22 | 「ねんきんネット」お知らせメールの文言の修正 | H26.9（保守対応） |
| 23 | 「ねんきんネット」画面上の説明書きの修正   | H26.9（保守対応） |

### ○ 対応予定のもの

| 項番 | お客様からの改善要望                           | 対応時期           |
|----|--------------------------------------|----------------|
| 1  | 「ねんきんネット」のデータ更新頻度の日次化                | H27.1（第5次リリース） |
| 2  | 「ねんきんネット」お知らせメールの出し分け機能の追加           | H27.1（第5次リリース） |
| 3  | 「年金見込額試算」機能の簡略化（ワンクリックで試算できる機能の追加）   | H27.1（第5次リリース） |
| 4  | ログイン時における「秘密の質問と答え」を亡失した場合の郵送申込機能の追加 | H27.1（第5次リリース） |
| 5  | 共済組合加入期間の表示                          | H27.10（予定）     |
| 6  | ログインの簡略化（「秘密の質問と答え」の質問の自動表示）         | H28.6（予定）      |

※ 「ねんきんネット」画面上の説明書きの追加、修正については、「ねんきんネット」保守業務の中で、随時対応する予定である。

### Ⅲ 国民年金、厚生年金保険の適用・徴収等の状況

- 国民年金適用・収納業務の状況
- 国年納付督促モデル事業の分析
- 3号不整合期間を有する方への対応について
- 厚生年金保険適用・徴収業務の状況
- サービススタンダードの達成状況
- 制度改正への対応状況



## 1. 国民年金適用収納業務の状況

| 事項                    | 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                  | 平成25年度<br>(平成25年9月末)   | 平成26年度<br>(平成26年9月末)   |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|
| 第1号被保険者数※<br>(対前年度比)  | 19,851,287人<br>(99.2%)  | 19,382,219人<br>(97.6%)  | 19,044,336人<br>(98.3%)  | 18,637,478人<br>(97.9%)  | 18,054,196人<br>(96.9%)  | 18,106,945人<br>(97.4%) | 17,439,287人<br>(96.3%) |
| 納付月数<br>(対前年度比)       | 103,812,372月<br>(95.5%) | 98,928,808月<br>(95.3%)  | 94,074,454月<br>(95.1%)  | 90,101,973月<br>(95.8%)  | 88,170,593月<br>(97.9%)  | 35,065,034月<br>(96.9%) | 34,131,871月<br>(97.3%) |
| 全額免除者数<br>(対前年度比)     | 5,349,621人<br>(102.7%)  | 5,513,067人<br>(103.1%)  | 5,683,868人<br>(103.1%)  | 5,869,868人<br>(103.3%)  | 6,059,345人<br>(103.2%)  | 4,822,749人<br>(103.7%) | 4,841,019人<br>(100.4%) |
| 全額免除率<br>(対前年度比)      | 27.4%<br>(+0.9%)        | 29.0%<br>(+1.6%)        | 30.4%<br>(+1.4%)        | 32.0%<br>(+1.6%)        | 34.1%<br>(+2.1%)        | 27.0%<br>(+1.6%)       | 28.2%<br>(+1.1%)       |
| 最終納付率<br>(現年度からの伸び幅)  | 68.6%<br>(+4.7%)        | 66.8%<br>(+4.8%)        | 65.3%<br>(+5.3%)        | 64.5%<br>(+5.2%)        | 65.1%<br>(+6.4%)        | 63.8%<br>(+5.2%)       | 65.8%<br>(+6.8%)       |
| 過年度1年目<br>(現年度からの伸び幅) | 65.0%<br>(+2.9%)        | 63.2%<br>(+3.3%)        | 62.2%<br>(+2.9%)        | 62.6%<br>(+3.9%)        | 63.5%<br>(+4.5%)        | 61.5%<br>(+2.5%)       | 63.9%<br>(+3.0%)       |
| 現年度納付率<br>(対前年度比)     | 60.0%<br>(-2.1%)        | 59.3%<br>(-0.7%)        | 58.6%<br>(-0.7%)        | 59.0%<br>(+0.3%)        | 60.9%<br>(+1.9%)        | 55.3%<br>(+0.9%)       | 57.0%<br>(+1.7%)       |
| 口座振替実施率<br>(対前年度比)    | 36.3%<br>(-1.7%)        | 36.0%<br>(-0.3%)        | 35.6%<br>(-0.4%)        | 35.3%<br>(-0.3%)        | 35.6%<br>(+0.3%)        | 32.7%<br>(-0.2%)       | 32.6%<br>(-0.1%)       |
| クレジット実施率<br>(対前年度比)   | 1.0%<br>(+0.4%)         | 1.2%<br>(+0.2%)         | 1.4%<br>(+0.2%)         | 1.5%<br>(+0.1%)         | 1.8%<br>(+0.2%)         | 1.5%<br>(+0.2%)        | 1.7%<br>(+0.2%)        |
| コンビニエンスストア<br>納付件数    | 11,072,659件<br>(114.6%) | 11,637,070件<br>(105.1%) | 12,232,971件<br>(105.1%) | 13,156,938件<br>(107.6%) | 14,382,260件<br>(109.3%) | 7,065,189件<br>(109.8%) | 7,682,382件<br>(108.7%) |
| インターネットバンキング等<br>納付件数 | 406,553件<br>(107.8%)    | 410,465件<br>(101.0%)    | 401,486件<br>(97.8%)     | 409,139件<br>(101.9%)    | 418,872件<br>(102.4%)    | 225,142件<br>(104.1%)   | 445,196件<br>(197.7%)   |
| クレジットカード<br>納付件数      | 778,068件<br>(239.5%)    | 1,034,027件<br>(132.9%)  | 1,181,482件<br>(114.3%)  | 1,258,473件<br>(106.5%)  | 1,351,047件<br>(107.4%)  | 702,522件<br>(107.0%)   | 756,751件<br>(107.7%)   |

※ 第1号被保険者数には任意加入被保険者を含む。

### 【平成26年度行動計画の全体目標】

- ① 平成26年度分保険料の現年度納付率については、平成25年度末納付率に1.1ポイントを加えた納付率とすること。
  - ② 平成26年度末における平成25年度分の納付率については、平成25年度末(60.9%)から4ポイント程度の伸び幅を確保すること。
  - ③ 平成24年度の最終納付率については、平成24年度の現年度納付率(59.0%)から6.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
  - ④ 口座振替実施率については、前年度と同等以上の水準を確保すること。
  - ⑤ コンビニエンスストア、インターネットバンキング及びクレジットカードによる納付件数の合計数については、前年度と同等以上の水準を確保する。
- ※ 上記目標の実現のため、各年金事務所においては、取組ごとの効果測定に基づき、目標達成のために必要な納付月数(免除等承認件数)を意識した行動計画を策定し、その計画を着実に実施するとともに、週次による進捗管理を徹底し、必要に応じて取組件数等の見直しを行う。

## 国民年金保険料収納対策に係る平成26年度行動計画の進捗状況（5～9月に係る取組）

## （1）年金事務所の進捗状況

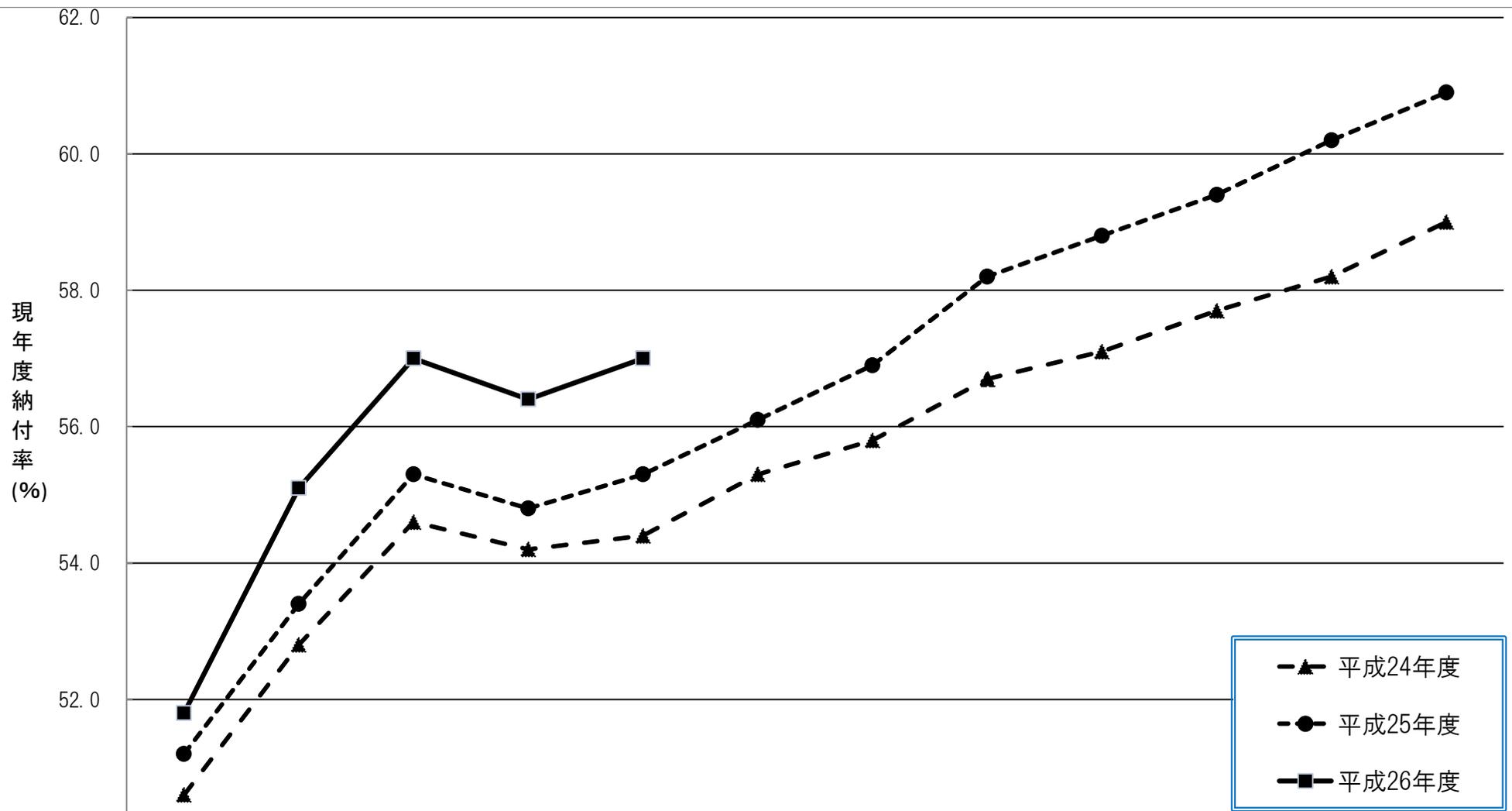
| 項 目 |           | 実績件数<br>A | 前年同月<br>B | 対前年同月比<br>(A/B) | 備 考  |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------------|--|
| 1   | 特別催告状送付件数 | 3,749,761 | 1,874,421 | 200.0%          | 平成26年度計画：7,032,438件<br>平成25年度実績：5,680,514件 |
| 2   | 最終催告状送付件数 | 43,275    | 47,465    | 91.2%           | 平成25年度実績：78,030件                           |
| 3   | 督促状送付件数   | 17,623    | 14,059    | 125.4%          | 平成25年度実績：46,274件                           |
| 4   | 差押執行件数    | 6,540     | 3,498     | 187.0%          | 平成25年度実績：10,476件                           |

## （2）市場化テスト受託事業者の進捗状況

| 項 目 |        | 計画件数<br>A  | 実績件数<br>B  | 実施率<br>(B/A) | 年間計画件数     | 備考 |
|-----|--------|------------|------------|--------------|------------|----|
| 1   | 電話勧奨件数 | 18,011,072 | 18,926,723 | 105.1%       | 31,611,530 |    |
| 2   | 戸別訪問件数 | 2,373,691  | 2,865,361  | 120.7%       | 4,287,148  |    |
| 3   | 文書勧奨件数 | 5,039,941  | 5,229,280  | 103.8%       | 9,405,594  |    |

# 国民年金保険料 納付率（現年度）の推移（平成24～26年度）

（参考2）



|        | 4月<br>(5月末) | 5月<br>(6月末) | 6月<br>(7月末) | 7月<br>(8月末) | 8月<br>(9月末) | 9月<br>(10月末) | 10月<br>(11月末) | 11月<br>(12月末) | 12月<br>(1月末) | 1月<br>(2月末) | 2月<br>(3月末) | 3月<br>(4月末) |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------------|---------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| 平成24年度 | 50.6        | 52.8        | 54.6        | 54.2        | 54.4        | 55.3         | 55.8          | 56.7          | 57.1         | 57.7        | 58.2        | 59.0        |
| 平成25年度 | 51.2        | 53.4        | 55.3        | 54.8        | 55.3        | 56.1         | 56.9          | 58.2          | 58.8         | 59.4        | 60.2        | 60.9        |
| 平成26年度 | 51.8        | 55.1        | 57.0        | 56.4        | 57.0        |              |               |               |              |             |             |             |

## 平成26年度における国民年金保険料収納対策に係る行動計画のポイント

### 1. 平成26年度目標納付率

- (1) 現年度納付率については、平成25年度末実績に1.1ポイント上乘せした納付率を目標とする。(平成26年度目標62.0%)
- (2) 平成25年度分保険料の平成26年度末時点の納付率については、平成25年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保する。
- (3) 平成24年度分保険料の最終納付率については、平成24年度の現年度納付率から6.5ポイント程度の伸び幅を確保する。

### 2. 目標を達成するための取組

#### (1) 特別催告状の着実な実施

事務の実施手順の再点検を行い、より計画的かつ効率的に実施する。

(特別催告状取組状況 (5月～9月))

|      | 計画件数        | 実施件数        | 実施率    |
|------|-------------|-------------|--------|
| 26年度 | 3,383,998 件 | 3,749,761 件 | 110.8% |
| 25年度 | 2,645,393 件 | 1,874,421 件 | 70.9%  |

#### (2) 強制徴収の着実な実施

平成26年度における最終催告状の発行対象者は、強制徴収を行うことが適当でないと判断される者を除き控除後所得400万円以上かつ13月上未納者とし、最終催告状の発行から2カ月以内に督促すべき者の全員に督促状を送付するものとする。

これにより2年以内に完納に結び付けることを目指すとともに進捗管理を徹底する。

#### (3) 免除等申請書の着実な処理

遡及免除等申請者の増加に伴う申請書を計画的に処理し、平成26年12月末までに事務処理を平準化する。

なお、事務センター及びブロック本部は、事務処理の平準化に向けて週次管理を行う等、徹底した進捗管理を行う。

(免除等申請書の受付処理状況 (平成26年9月末現在))

|      | 受付件数        | 処理件数        | 未処理件数     |
|------|-------------|-------------|-----------|
| 26年度 | 3,497,099 件 | 3,031,451 件 | 465,648 件 |
| 25年度 | 2,726,490 件 | 2,248,582 件 | 477,908 件 |

#### (4) 市場化テスト受託事業者との協力連携

市場化テスト受託事業者との月例打合せ会議において、市場化テスト受託事業者からの督励実施計画及び月次報告等に基づく事業進捗結果の分析と今後の取組方針等の報告を受けて、効果が見込める未納者情報の提供を検討するとともに、事業目標達成に向けた助言、提案及び指導を積極的に行う。

#### (5) 進捗管理の徹底

行動計画として策定した計画の進捗状況を週次管理し、遅れが生じた場合は、速やかにリカバリープランを作成し、遅れを最小限に抑えるようリスク管理を行う。

# 国民年金保険料収納事業にかかるモデル事業実施結果(中間整理)

## ◇モデル事業の実施方法

- ①訪問員の配置人数の増強(滞納者1.5万人に1名⇒1.0万人に1名又は0.5万人に1名)
- ②電話の督促頻度の強化(3か月ごとの頻度⇒毎月の頻度)

## ◇実施事務所

納付率が低く、特に改善を要する9年金事務所

| 訪問員配置基準    | 事務所名            |
|------------|-----------------|
| 1.0万人当たり1名 | 仙台北、沼津、平野、高松西   |
| 0.5万人当たり1名 | 松戸、足立、東大阪、米子、大分 |

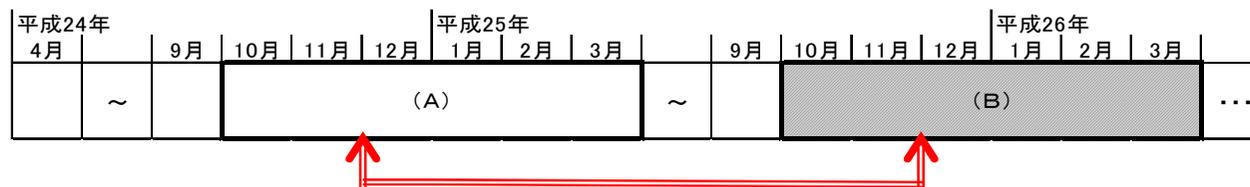
## ◇効果測定期間(中間整理)

平成25年10月1日から平成26年3月31日

※モデル事業は、平成26年度においても継続実施

## ◇評価方法

(A)、(B)を比較。



- ・(A)平成24年10月～平成25年3月の実績(モデル事務所)
- ・(B)平成25年10月～平成26年3月の実績(モデル事務所)

## 国民年金保険料収納事業にかかるモデル事業実施結果(中間整理)

### ◇戸別訪問の実績比較(モデル事務所における前年度(10月～3月)との比較)

| 【 戸 別 訪 問 】       |            |            |                  |
|-------------------|------------|------------|------------------|
|                   | 24年度(Y)    | 25年度(Z)    | 効果(Z-Y),(Z/Y)    |
| 【配置基準】            | 【1.5万人に1名】 | 【1.0万人に1名】 |                  |
| 配置人数①             | 12人        | 16人        | +4人(133.3%)      |
| -----             |            |            |                  |
| 実施結果②             | 33,908月    | 53,943月    | +19,831月(158.6%) |
| (納付月数)            | ( 1,004月)  | ( 1,659月)  |                  |
| (免除等獲得件数)         | ( 2,742件)  | ( 4,357件)  |                  |
| -----             |            |            |                  |
| 1人当たりの実績<br>③=②/① | 2,825.7月/人 | 3,371.4月/人 | +545.7月/人 ◎      |
| (4事務所合計)          |            |            |                  |
| 【配置基準】            | 【1.5万人に1名】 | 【0.5万人に1名】 |                  |
| 配置人数①             | 21人        | 56人        | +35人(266.7%)     |
| -----             |            |            |                  |
| 実施結果②             | 30,337月    | 109,727月   | +78,826月(360.6%) |
| (納付月数)            | ( 1,213月)  | ( 4,727月)  |                  |
| (免除等獲得件数)         | ( 2,427件)  | ( 8,750件)  |                  |
| -----             |            |            |                  |
| 1人当たりの実績          | 1,444.6月/人 | 1,959.4月/人 | +514.8月/人 ○      |
| (5事務所合計)          |            |            |                  |

※実施結果②=納付月数(接触者納付月数+収納月数+口振獲得件数×12)+免除等獲得件数×12

実施結果②は増加(Z-Y)し、また、対前年増加率(Z/Y)は、実施結果②の増加率の方が配置人数①の増加率を上回っているため、効果の程度は高い。

1人当たりの実績③の効果は、【1.0万人に1名】で配置した場合と【0.5万人に1名】で配置とで比較した場合、【1.0万人に1名】の方が高い。

(注)接触者納付月数…訪問員が本人(連帯納付義務者含む。)に面談し、納付督促を行った後、金融機関等で本人が納付したものの。

### ◇電話督促の実績比較(モデル事務所における前年度(10月～3月)との比較)

| 【 電 話 督 励 】 |          |            |                   |
|-------------|----------|------------|-------------------|
|             | 24年度(Y)  | 25年度(Z)    | 効果(Z-Y),(Z/Y)     |
| 【督促頻度】      | 【3か月に1度】 | 【毎月】       |                   |
| 督促件数④       | 937,503件 | 1,735,123件 | +797,620件(185.1%) |
| -----       |          |            |                   |
| 実施結果⑤       | 226,520月 | 266,370月   | +39,850月(117.6%)  |
| (9事務所合計)    |          |            |                   |

※実施結果⑤=納期後納付月数

実施結果⑤は増加(Z-Y)しているものの、対前年増加率(Z/Y)は、督促件数④の増加率の方が実施結果⑤の増加率を上回っているため、効果の程度は低い。

### 3号不整合期間を有する方への対応について

○ 3号不整合記録の再発防止のため、厚年法等改正法で規定した再発防止策及び過去の3号不整合記録の解消策に関しては、平成23年11月から3号不整合を有する方に対するお知らせの送付及び種別変更並びに特定期間該当届の勧奨を行ってきたが、平成26年度における対応状況は次のとおり。

- 平成26年11月～ 特定受給者に対する種別変更の処理結果のお知らせ及び特定期間該当届の届出勧奨
- 平成27年2月～ 被保険者及び特定受給者に対する特定期間該当届の提出勧奨及び特例追納勧奨（予定）

※ 特定期間該当届の勧奨は、厚年法等改正法の施行（平成25年7月1日）以降に送付した2年より前の期間に不整合記録を有する者の種別変更等の届出勧奨の一部について、前倒して特定期間該当を同封し届出勧奨を実施している。（受理件数9.1万件 平成26年9月末現在）

○ また、3号不整合記録の再発防止のため、健康保険組合及び共済組合に対して取り組んでいる状況は次のとおり。

#### 1. 「被扶養配偶者非該当届」に関する手続き（法律で規定された届出）

平成26年12月1日からの届出が義務化される被扶養配偶者非該当届については、各健康保険組合から原則、届書（紙）が提出される。また各共済組合については、磁気テープによって提出される。

[取組状況]

- 平成26年3月 経団連に協力要請
- 平成26年5月 国家公務員共済組合、地方公務員共済組合、日本私立学校振興・共済事業団に対し協力要請
- 平成26年6月 算定基礎届等事務説明会等を活用した制度周知の実施
- 平成26年7月 被扶養配偶者非該当届の届出事項等に関する厚生労働省年金局事業管理課長通知が発出され、同届書の書式を作成

- 平成26年10月 厚生年金・健康保険料納入告知書に同封する「日本年金機構からのお知らせ」を活用し、被扶養配偶者非該当届の事務について周知
- 平成26年11月 健康保険組合加入事業所あてに「被扶養配偶者非該当届」に関する周知用チラシの配布
- 平成26年11月 厚生労働省年金局事業管理課長通知が発出され、この通知を受けて日本年金機構において指示・依頼を発出。また、全健康保険組合に対し、被扶養配偶者非該当届の事務処理に関するガイドブックを配付（予定）
- 平成26年12月 被扶養配偶者非該当届の手続きの開始

※ 健康保険組合及び共済組合（国家、地方、私学）に対しては、継続的な協議により当該手続についての理解を得るとともに、手続き開始に必要な事前準備等は終了している。

## 2. 過去の被扶養配偶者情報の提供（任意に情報提供を求めるもの）

（1）健康保険組合に対しては、平成25年6月に事業協力の要請を行い、平成25年11月に被扶養配偶者情報の提供の意向についてアンケートを実施。アンケートの結果、健康保険組合の1,409組合中、1,239の組合から回答があり、そのうち1,235組合は「提供する」または「提供を検討中」との回答を得る。

現在、改めて健康保険組合に対し、平成26年11月に情報提供に関する同意書の提出等を依頼し、平成26年11月中に情報提供を受けられる健康保険組合を特定する。

なお同意書を提出した健康保険組合からの情報提供は、平成27年2月から提供を受ける予定としている。

また、同意を得られなかった健康保険組合については、引き続き情報提供に係る協力依頼を行う。

[取組状況]

- 平成 25 年 6 月 全健康保険組合に対し協力要請
- 平成 26 年 8 月 健康保険組合に対し情報提供の協力依頼を開始
- 平成 26 年 12 月～ 同意を得られた健康保険組合において情報提供に必要なシステム開発が完了（予定）
- 平成 27 年 2 月～ 同意を得られた健康保険組合から機構に対し過去分の情報の提供を開始（予定）

(2) 共済組合（国家、地方、私学）に対しては、平成 26 年 5 月以降に厚生労働省と日本年金機構で各共済組合を訪問の上、協議依頼を行い平成 26 年度中に提供を受けるよう最終調整を行っている。

①【国家公務員共済組合・地方公務員共済組合】

国家公務員共済組合連合会及び地方公務員共済組合連合会を通じて、国家公務員共済組合（20 組合）及び地方公務員共済組合（63 組合）に対し過去分の情報提供を依頼、基本的に合意を得て、現在提供方法の詳細について各共済組合連合会と調整を行っている。

②【日本私立学校振興・共済事業団】

日本私立学校振興・共済事業団に対し、過去分の被扶養配偶者情報に関して未提供となっている情報の提供について、具体的な方法を調整中。



## 厚生年金保険適用・徴収業務の状況

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

| 項目            | 平成26年9月末                      | 平成25年9月末                      | 対前年同月増減                   | 備考                 |
|---------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------|
| 1 適用事業所数      | 1,837,452<br>事業所<br>( 4,569 ) | 1,777,194<br>事業所<br>( 4,671 ) | 60,258<br>事業所<br>( -102 ) |                    |
| 2 被保険者数       | 36,012,709<br>人<br>( 54,300 ) | 35,322,391<br>人<br>( 54,467 ) | 690,318<br>人<br>( -167 )  |                    |
| 3 平均標準報酬月額    | 309,325<br>円<br>( 387,950 )   | 307,087<br>円<br>( 384,002 )   | 2,238<br>円<br>( 3,948 )   |                    |
| 4 適用対策に係る各種取組 | (参考1)参照                       |                               |                           |                    |
| 5 滞納事業所数      | 161,345<br>事業所                | 174,519<br>事業所                | -13,174<br>事業所            | 延滞金のみ滞納している事業所を含む。 |
| 6 差押事業所数      | 13,227<br>事業所                 | 12,173<br>事業所                 | 1,054<br>事業所              |                    |
| 7 口座振替実施率     | 88.0 %                        | 87.9 %                        | 0.1 %                     |                    |
| 8 収納率         | 96.7 %                        | 96.2 %                        | 0.5 %                     |                    |

※ 項目1～3の( )内は、船舶所有者数、船員被保険者数、船員平均標準月額を別掲

### 【平成26年度行動計画の全体目標】

○適用対策は、(参考1)記載のとおり

○徴収対策は、

①収納率及び口座振替実施率については、前年度の実績を超える数値を目標とすること。特に収納未済額の圧縮を目標とすること。

②新たな滞納事業所を発生させないため、初期手順に基づいて滞納を早期に解消すること。

③時効中断措置の全件実施を確実にいき、繰り返しの納付指導に応じない事業所には滞納処分を確実に実施すること。

※ 上記目標の実現のため、各年金事務所においては、具体的な数値目標を盛り込んだ行動計画を策定し、的確に進捗管理を実施しながら、計画を着実に実施。

(参考1)

## 厚生年金保険等適用対策の状況(平成26年度4月～9月に係る取組)

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

| 項目 |              | 平成26年9月末    | 平成25年9月末    | 備考  |
|----|--------------|-------------|-------------|---|
| 1  | 加入指導<br>(回数) | 70,818 回    | 39,703 回    |   |
|    | (事業所数)       | 60,242 事業所  | 33,477 事業所  |   |
| 2  | 立入検査実施数      | 133 事業所     | 85 事業所      |   |
| 3  | 適用に結び付いた事業所数 | 19,364 事業所  | 5,034 事業所   |   |
| 4  | 事業所調査件数      | 350,278 事業所 | 353,252 事業所 | ・平成24年度より4年ですべての適用事業所への調査を行うこととしており、平成26年9月末において、累計1,304,541事業所への調査を行っている。調査を開始した平成24年度当初の適用事業所(1,745,027事業所)の74.8%の進捗となっている。 |

※ 国税庁から「所得税の源泉徴収義務者情報」を平成26年12月に提供を受ける予定であり、厚生年金保険の適用事業所情報との突合せのためのシステム開発を行っている。

## 適用調査対象事業所の解消状況

|            | 平成25年度末時点   | 平成26年9月末時点  | 減少数        | 備考 |
|------------|-------------|-------------|------------|----|
| 適用調査対象事業所数 | 357,303 事業所 | 296,399 事業所 | 60,904 事業所 |    |

このうち、平成23年度末時点で把握している適用調査対象事業所を3年で半減させる取組の状況

|            | 平成23年度末時点   | 平成26年9月末時点               | 減少数         | 備考 |
|------------|-------------|--------------------------|-------------|----|
| 適用調査対象事業所数 | 246,165 事業所 | 70,719 <sub>94</sub> 事業所 | 175,446 事業所 |    |

(速報値ベースであり、今後、一部数値の修正がありうる)

## 厚生年金保険料・健康保険料・船員保険料 徴収状況 (4月～9月に係る取組)

平成26年9月末

| 指 標                   | 名        | 平成26年9月    | 平成25年9月    | 対前年同月比   |
|-----------------------|----------|------------|------------|----------|
| 保険料決定額<br>(過年度分を含む) ① | 厚生年金保険   | 132,808 億円 | 127,245 億円 | 5,563 億円 |
|                       | 協会管掌健康保険 | 43,567 億円  | 42,110 億円  | 1,457 億円 |
|                       | 船員保険     | 199 億円     | 197 億円     | 2 億円     |
| 保険料収納額<br>(過年度分を含む) ② | 厚生年金保険   | 128,431 億円 | 122,390 億円 | 6,041 億円 |
|                       | 協会管掌健康保険 | 41,070 億円  | 39,363 億円  | 1,707 億円 |
|                       | 船員保険     | 168 億円     | 164 億円     | 4 億円     |
| 不納欠損額③                | 厚生年金保険   | 104 億円     | 135 億円     | -31 億円   |
|                       | 協会管掌健康保険 | 57 億円      | 73 億円      | -16 億円   |
|                       | 船員保険     | 1 億円       | 0 億円       | 1 億円     |
| 収納未済額<br>①-②-③        | 厚生年金保険   | 4,273 億円   | 4,720 億円   | -447 億円  |
|                       | 協会管掌健康保険 | 2,440 億円   | 2,674 億円   | -234 億円  |
|                       | 船員保険     | 31 億円      | 33 億円      | -2 億円    |
| 保険料収納率<br>②/①         | 厚生年金保険   | 96.7% %    | 96.2% %    | 0.5% %   |
|                       | 協会管掌健康保険 | 94.3% %    | 93.5% %    | 0.8% %   |
|                       | 船員保険     | 84.2% %    | 83.0% %    | 1.2% %   |

(注) 「協会管掌健康保険」とは、全国健康保険協会が運営する主に中小企業の従業員を対象とした健康保険のことです。  
協会管掌健康保険の保険料については、厚生年金保険料等と併せて、機構が一括して徴収を行っています。



# サービススタンダードの達成状況

| 年度      | 老齢基礎年金                |       |                        |       | 老齢厚生年金                |       |                        |       | 遺族基礎年金                |       |                        |       | 遺族厚生年金                |       |                        |       | 障害基礎年金 |       | 障害厚生年金 |       |
|---------|-----------------------|-------|------------------------|-------|-----------------------|-------|------------------------|-------|-----------------------|-------|------------------------|-------|-----------------------|-------|------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|
|         | 加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内） |       | 加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内） |       | 加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内） |       | 加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内） |       | 加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内） |       | 加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内） |       | 加入状況の再確認を要する場合（2カ月以内） |       | 加入状況の再確認を要しない場合（1カ月以内） |       | 3カ月以内  |       | 3カ月半以内 |       |
|         | 平均所要日数                | 達成率   | 平均所要日数                 | 達成率   | 平均所要日数 | 達成率   | 平均所要日数 | 達成率   |
| 21      | 41.2                  | 91.1% | 37.7                   | 50.0% | 45.1                  | 86.3% | 39.3                   | 45.0% | 48.7                  | 80.5% | 43.8                   | 40.4% | 54.5                  | 73.9% | 38.5                   | 52.2% | 70.2   | 88.8% | 158.1  | 10.0% |
| 22      | 39.5                  | 90.1% | 34.8                   | 57.7% | 40.5                  | 89.5% | 35.6                   | 54.6% | 43.7                  | 85.4% | 47.9                   | 41.9% | 50.6                  | 77.4% | 40.1                   | 49.9% | 60.1   | 87.7% | 173.2  | 7.7%  |
| 23      | 32.5                  | 98.0% | 25.7                   | 89.4% | 33.8                  | 97.5% | 27.4                   | 83.1% | 35.6                  | 93.8% | 27.7                   | 81.4% | 42.0                  | 88.3% | 27.3                   | 85.5% | 51.6   | 94.6% | 114.1  | 45.2% |
| 24      | 33.3                  | 97.8% | 25.4                   | 94.3% | 34.5                  | 97.5% | 26.3                   | 91.5% | 36.4                  | 94.2% | 26.9                   | 88.2% | 40.7                  | 91.2% | 26.0                   | 94.2% | 53.4   | 95.5% | 103.9  | 59.3% |
| 25      | 33.3                  | 97.1% | 25.1                   | 96.5% | 35.0                  | 96.8% | 25.6                   | 95.6% | 34.8                  | 94.9% | 28.8                   | 85.7% | 41.0                  | 90.7% | 26.5                   | 94.5% | 55.7   | 90.4% | 76.8   | 93.2% |
| 26（9月末） | 32.0                  | 97.8% | 24.7                   | 97.4% | 33.2                  | 97.5% | 24.9                   | 97.8% | 32.9                  | 96.7% | 25.3                   | 91.7% | 39.0                  | 91.4% | 25.3                   | 96.9% | 50.6   | 95.8% | 91.1   | 83.6% |

（参考）

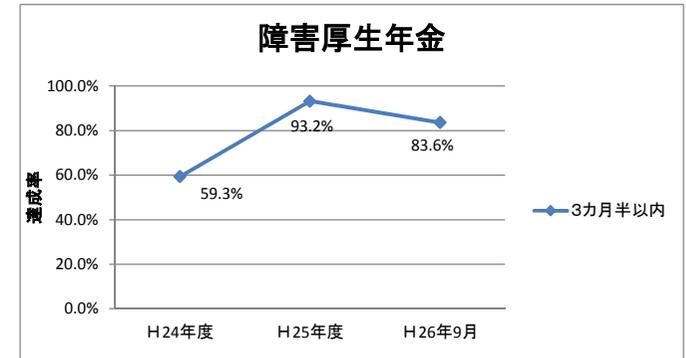
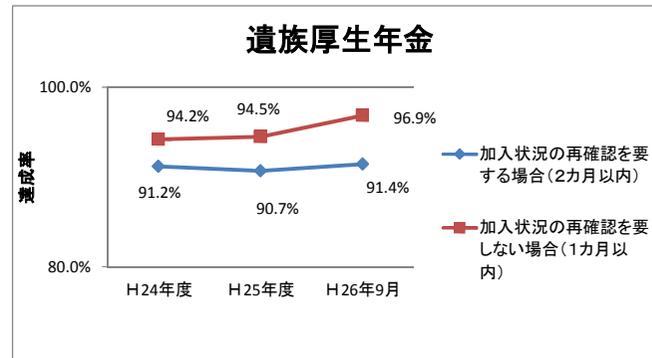
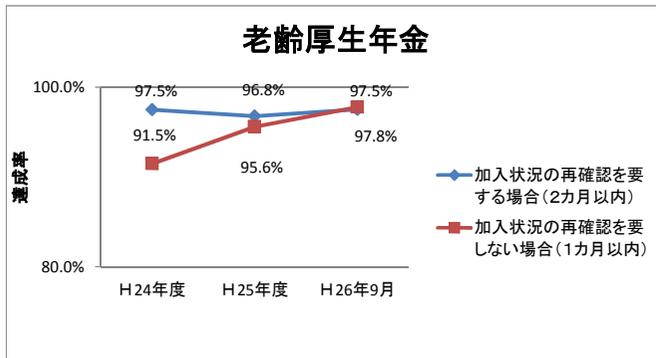
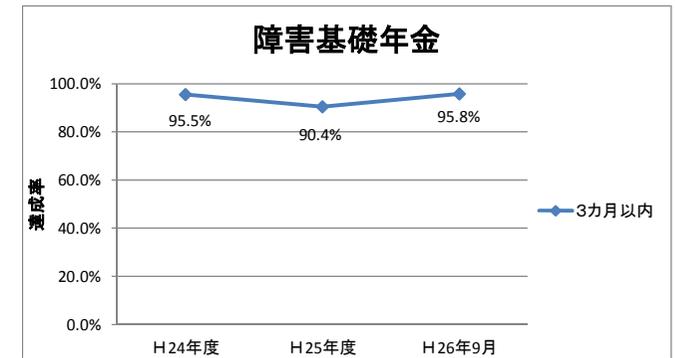
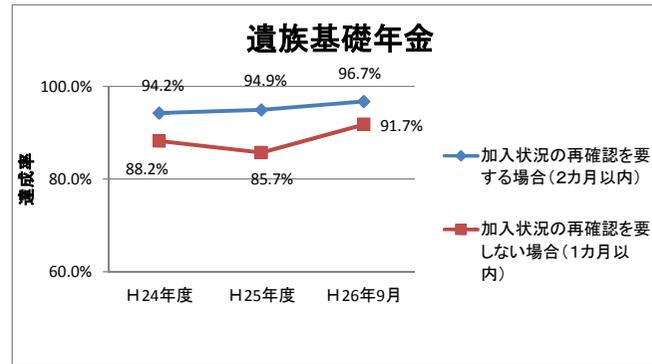
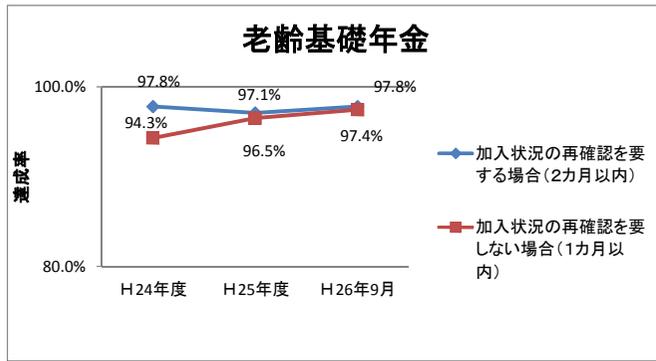
|      |      |       |      |       |      |       |      |       |      |       |      |       |      |       |      |       |      |       |      |       |
|------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|
| 9月単月 | 31.7 | 97.3% | 24.8 | 98.6% | 32.7 | 97.7% | 25.1 | 98.7% | 31.9 | 98.2% | 24.7 | 93.9% | 38.9 | 91.0% | 25.3 | 97.6% | 52.9 | 94.3% | 97.3 | 74.1% |
|------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|

（注1） サービススタンダードとは、請求書を受け付けてから年金証書が届くまでの所要日数の目標を定めたものであり、上記数値は、請求者に対する不備返戻、医師照会、実地調査及び市町村からの回付に要した日数を除く所要日数によるものである。

（注2） 達成率は、各月の裁定件数（分母）に対するサービススタンダードを達成した件数（分子）の割合である。

（注3） 日本年金機構中期計画において、「各サービススタンダードの達成率を90%以上とすることを目指す。」とされている。

## (参考) サービススタンダード推移



## 制度改正への対応状況

○平成 24 年制定分

【平成 26 年 4 月施行分】

### I. 年金機能強化法

| 制 度 改 正 事 項                            | 件 数             |
|--|-----------------|
| 遺族基礎年金の支給要件に係る男女差の解消                   | 決定件数 349件       |
| 老齢年金の支給繰下げに係る支給開始時期の改善                 | —               |
| 国民年金の任意加入被保険者期間中の保険料未納期間に関する合算対象期間への算入 | —               |
| 障害年金の額改定請求に係る待機期間の一部緩和                 | —               |
| 特別支給の老齢厚生年金に係る障害者特例の支給開始時期の改善          | —               |
| 未支給年金の請求権者の範囲拡大                        | —               |
| 所在不明の年金受給者に係る届出制度の創設                   | 受付件数 171件       |
| 産休期間中の保険料免除                            | 受付件数 121,441件   |
| 国民年金保険料免除期間に係る保険料納付の取扱いの改善             | 受付件数 3,259件     |
| 国民年金保険料の免除等に係る遡及期間の見直し                 | —               |
| 付加保険料の納付期間の延長                          | —               |
| 国民年金保険料の2年前納制度の創設                      | 口座振替件数 292,163件 |

※件数は、現時点で把握可能な平成 26 年 4 月～9 月までの実績。

- ◆施行に当たっては、事前に年金事務所等に対する意見照会や事務処理の説明会を行うなど所要の準備を進めたこともあり、施行日以降、現時点までシステム上のトラブルもなく、順調に事務処理が行われている。  
また、政府広報による周知（厚生労働省）と併せて、機構としても対象者に対する個別周知や年金事務所、市町村等の窓口、事業主を通じてチラシ配付などの一般周知を行ったこともあり、被保険者及び受給者に大きな混乱はみられなかった。
- ◆施行後の実施状況については、逐次、把握し監視していく予定。

【平成 27 年 10 月施行分】

Ⅱ. 被用者年金一元化法

- ◆システム開発中。
- ◆平成 26 年 6～8 月に各ブロックにおいて年金事務所長に対する事務処理の概要の説明会を実施。
- ◆事務処理の概要の説明会において寄せられた意見・要望を踏まえて平成 27 年 1 月目途に各種マニュアルを年金事務所等へ情報提供する予定。
- ◆その後、年金事務所等の担当者の質問・要望を取り込んだ上で平成 27 年 4～5 月にかけて事務説明会を開催する予定。
- ◆その他、本部で行う各種事務、業務委託、相談対応、WM 設置等について整理・検討を進めている。

【平成 28 年 10 月施行分】

Ⅲ. 年金機能強化法（短時間労働者に対する厚生年金・健康保険の適用拡大）

- ◆システム開発中。
- ◆平成 27 年 10 月施行時と同様に、事前に資料（事務処理の概要及び各種マニュアル）を情報提供し、年金事務所等の担当者の質問・要望を取り込んだ上で平成 28 年 4 月から事務説明会を開催する予定。

【実施時期検討中】

Ⅳ. 年金機能強化法（受給資格期間の短縮）

Ⅴ. 年金生活者支援給付金法

- ◆システム開発等の施行準備作業を継続。

○平成 25 年制定分（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法）関連）

番号制度は、複数の機関に存在する個人の情報を同一人の情報であるということの確認を行えるようになることで、社会保障・税制度に係る行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現する社会基盤（インフラ）である。

年金業務においては、被保険者の確実な適用、被保険者、受給権者等からの届出・申請や届出の際の添付書類の省略が可能となるなどのメリットがあることから、機構では番号制度の導入に向けて準備を行っている。

なお、併せて法人番号についても年金業務での活用に関して検討を進めているところである。

【平成 28 年 1 月施行分】

I. 個人番号と基礎年金番号の紐付、個人番号による年金の相談・照会業務

◆ システム開発中。

【平成 29 年 1 月／7 月施行分】

II. 個人番号による届出・申請、情報提供ネットワークシステムによる情報連携

◆ システム開発の準備中。

○平成 26 年制定分（年金事業運営改善法関連）

【平成 26 年 10 月施行分】

I. 学生納付特例事務法人制度の見直し

- ◆ 施行に当たっては、学生納付特例事務法人及び市区町村に対し周知を行うとともに、事務センター及び年金事務所に対して変更後の事務取扱を指示するなど所要の手続きを進めたことにより、大きな混乱もなく順調に事務処理が進められている。

【平成 27 年 1 月施行分】

II. 滞納保険料等の延滞金利率軽減

- ◆ システム設定の作業中。
- ◆ 日本年金機構HP、納入告知書（納付書）等を送付する際に同封するお知らせ等に新しい延滞金の利率を記載して周知する予定。

【平成 27 年 3 月施行分】

III. 年金記録の訂正手続き

- ◆ 平成 27 年 1 月に、各拠点に対して事前説明会を実施予定。
- ◆ 平成 27 年 3 月から訂正請求の受付開始。

【平成 27 年 7 月施行分】

IV. 免除申請の受託制度

- ◆ システム開発中。

【平成 27 年 10 月施行分】

V. 国年保険料の新後納制度（5年後納）

- ◆ 平成 26 年 12 月からシステム開発に着手する予定。

【公布の日（平成 26 年 6 月）から 2 年以内施行分】

VI. 事務処理誤りによる特例保険料の納付制度

VII. 付加保険料の納付等の特例制度

◆ 事務処理内容（業務仕様）について検討中。

【平成 28 年 7 月施行分】

VIII. 国年保険料の納付猶予制度の対象者拡大

◆ 事務処理内容（業務仕様）について検討中。

国民年金付加保険料特例納付制度の対応

1. 概要

国民年金の付加年金は任意加入であり、付加保険料が納期限（翌月末）までに納付されないときは辞退したとみなされ<sup>(\*)</sup>、付加保険料が納付できなくなる制度となっていた。

このため、納期限（翌月末）を経過して納付した者は、本来辞退したとみなされるにもかかわらず、還付すべき付加保険料の取扱いが統一化されていなかったため、還付された者とされていない者が混在しており、「年金記録問題に関する特別委員会」より法律改正も含む対応の検討を求められ、第 186 国会に付加保険料の特例的な納付制度を新設する「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を改正する法律」が提出され、平成 26 年 6 月 4 日に参議院で可決成立、同月 11 日付で公布された。

(\*) みなし辞退の規定は、年金機能強化法（平成 24 年 8 月成立）により平成 26 年 4 月から撤廃されている。

2. 国民年金付加保険料特例納付制度の概要

(1) 納期限までに納付しなかったために辞退の申し出をしたとみなされた者（付加保険料が還付された者も還付されていない者も同様）は、施行後 3 年間のうちに、事後的な付加保険料の納付<sup>(\*)1</sup>を行うことができるものとする<sup>(\*)2</sup>。

\*1 納付可能な期間は、承認の属する月前 10 年以内の期間に限ることとする。

\*2 還付されていない者については、事務的に、還付すべき額と事後的に納付する付加保険料を相殺する。

(2) 既に老齢基礎年金を受給している者が事後的な付加保険料の納付をしたときは、原則として納付の翌月から付加年金額を増額する。

(3) 付加保険料が還付されていない老齢基礎年金受給者については、事後的な付加保険料の納付期間満了（施行後 3 年）までその年金額を維持する。

(4) 施行時期

公布日から 2 年以内で政令で定める日より施行

3. 法施行に向けた主なスケジュール（予定）

| 事 項               | 平成26年度 |     |    |    |    | 平成27年度 |    |    |    |    |    |     |     |     |    | 平成28年度 |    |    |    |    |
|-------------------|--------|-----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|--------|----|----|----|----|
|                   | 11月    | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月     | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月     | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 |
| 対象者の要件定義（抽出条件）の検討 | →      |     |    |    |    |        |    |    |    |    |    |     |     |     |    |        |    |    |    |    |
| 事務処理方法等の検討        | →      |     |    |    |    |        |    |    |    |    |    |     |     |     |    |        |    |    |    |    |
| 事務処理要領・マニュアル等の作成  |        |     |    |    |    | ←      |    |    |    |    |    |     |     |     |    |        |    |    |    |    |
| システムの開発           |        |     |    |    |    | ←      |    |    |    |    |    |     |     |     |    |        |    |    |    |    |

※ 対象者を機械的に判断するためには、未納月の前後の納付状況や収納年月日など、様々なケースを想定して要件を定義する必要があること、また相殺・納付・還付に対応するため、納付書作成機能や保険料収納機能に改修を加える必要があり、複雑な仕組みとなることからシステム開発は約 13 カ月程度の期間を見込んでいる。

※ その他の事項については施行時期や政省令の公布時期等を踏まえてスケジュールを具体化する。

※ 対象者数の推計は平成 27 年度当初を予定している。なお、平成 25 年 11 月 26 日開催の「年金記録問題に関する特別委員会」に提出した資料で 22 万人と推計している。

## IV 年金相談の状況及びお客様の声の状況

○年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

○コールセンターの対応状況（応答率）

○日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況

（参考資料1）相談に関する改善への主な取組

（参考資料2）サービス改善への主な取組

（参考資料3）地域年金展開事業について



## 年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成26年度

|           |                 | 4月       | 5月       | 6月       | 7月       | 8月       | 9月       | 4月～9月<br>平均 |
|-----------|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| 1ヶ月平均待ち時間 | 1時間以上の事務所数      | 1ヶ所      | 0ヶ所      | 0ヶ所      | 0ヶ所      | 0ヶ所      | 0ヶ所      | 0ヶ所         |
|           | 30分以上1時間未満の事務所数 | 11ヶ所     | 3ヶ所      | 1ヶ所      | 0ヶ所      | 3ヶ所      | 2ヶ所      | 3ヶ所         |
|           | 相談件数            | 488,463件 | 441,726件 | 484,518件 | 456,457件 | 428,806件 | 450,770件 | 458,457件    |
|           | 平均待ち時間          | 12分      | 10分      | 10分      | 8分       | 8分       | 10分      | 10分         |

（注） 312事務所の13時台の状況（お客様対応業務システムより抽出）

※ 中期計画

「来所相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。」

## 年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

| 項 目        |   | 4月   | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月     | 11月     | 12月     | 1月      | 2月      | 3月      | 平均      |       |
|------------|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 平成<br>21年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 71ヶ所   | 49ヶ所    | 37ヶ所    | 19ヶ所    | 25ヶ所    | 39ヶ所    | 37ヶ所    | 26ヶ所    | 34ヶ所    | 98ヶ所    | 68ヶ所    | 45ヶ所    | 46ヶ所    |       |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。 |         |         |         |         |         |         |         |         |         | 103ヶ所   | 98ヶ所    | 108ヶ所   | 103ヶ所 |
|            | 相談件数  | 724,546  | 567,636 | 687,405 | 634,793 | 593,598 | 585,605 | 646,223 | 585,180 | 537,557 | 607,461 | 637,952 | 708,736 | 626,391 |       |

| 項 目        |   | 4月      | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月     | 11月     | 12月     | 1月      | 2月      | 3月      | 平均      |
|------------|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 平成<br>22年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 28ヶ所    | 7ヶ所     | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 5ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 4ヶ所     | 2ヶ所     | 0ヶ所     | 4ヶ所     |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 103ヶ所   | 83ヶ所    | 57ヶ所    | 20ヶ所    | 23ヶ所    | 27ヶ所    | 43ヶ所    | 27ヶ所    | 12ヶ所    | 52ヶ所    | 47ヶ所    | 24ヶ所    | 43ヶ所    |
|            | 相談件数  | 547,415 | 441,587 | 524,397 | 457,618 | 470,248 | 463,899 | 488,938 | 504,762 | 428,761 | 505,596 | 560,749 | 586,973 | 498,412 |

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

| 項 目        |   | 4月      | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月     | 11月     | 12月     | 1月      | 2月      | 3月      | 平均      |
|------------|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 平成<br>24年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 0ヶ所     | 1ヶ所     | 1ヶ所     | 0ヶ所     |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 28ヶ所    | 8ヶ所     | 3ヶ所     | 0ヶ所     | 1ヶ所     | 4ヶ所     | 15ヶ所    | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 36ヶ所    | 28ヶ所    | 19ヶ所    | 12ヶ所    |
|            | 相談件数  | 510,044 | 506,197 | 516,739 | 475,528 | 505,088 | 448,959 | 555,510 | 493,356 | 427,941 | 535,195 | 558,695 | 579,396 | 509,387 |

| 項 目        |   | 4月      | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月     | 11月     | 12月     | 1月      | 2月      | 3月      | 平均      |
|------------|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 平成<br>25年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 0ヶ所     |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 15ヶ所    | 4ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 2ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 11ヶ所    | 2ヶ所     | 5ヶ所     | 3ヶ所     |
|            | 相談件数  | 523,342 | 467,490 | 434,768 | 443,155 | 425,580 | 410,040 | 473,555 | 423,705 | 397,233 | 463,822 | 466,269 | 512,660 | 453,468 |

| 項 目        |   | 4月      | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 平均 |
|------------|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| 平成<br>26年度 | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>1時間以上の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点)      | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     | 0ヶ所     |     |     |     |    |    |    |    |
|            | 1ヶ月の待ち時間の平均が<br>30分以上1時間未満の<br>年金事務所数<br>(312年金事務所・13時時点) | 11ヶ所    | 3ヶ所     | 1ヶ所     | 0ヶ所     | 3ヶ所     | 2ヶ所     |     |     |     |    |    |    |    |
|            | 相談件数  | 488,463 | 441,726 | 484,518 | 456,457 | 428,806 | 450,770 |     |     |     |    |    |    |    |

コールセンターの対応状況（応答率）

平成26年度

| 項 目  |                      | 4月                      | 5月                      | 6月                      | 7月                      | 8月                      | 9月                      | 4月～9月の<br>各月の<br>加重平均 | (参考)<br>4月～9月の<br>各月の<br>単純平均 |
|--|----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 一般年金相談<br>〔ねんきん<br>ダイヤル〕                         | 応答率                  | 91.4%                   | 91.7%                   | 63.8%                   | 92.4%                   | 89.5%                   | 91.7%                   | 83.2%                 | 86.8%                         |
|  | 月間応答呼数<br>／<br>月間総呼数 | <u>29.8万件</u><br>32.6万件 | <u>23.3万件</u><br>25.4万件 | <u>36.9万件</u><br>57.9万件 | <u>25.0万件</u><br>27.1万件 | <u>27.3万件</u><br>30.6万件 | <u>22.6万件</u><br>24.6万件 | —                     | —                             |
| 記録問題<br>〔ねんきん<br>定期便・<br>ねんきん<br>ネット等専用<br>ダイヤル〕 | 応答率                  | 88.2%                   | 90.3%                   | 87.1%                   | 80.8%                   | 89.3%                   | 89.2%                   | 87.1%                 | 87.5%                         |
|  | 月間応答呼数<br>／<br>月間総呼数 | <u>7.6万件</u><br>8.6万件   | <u>6.0万件</u><br>6.6万件   | <u>8.1万件</u><br>9.3万件   | <u>7.6万件</u><br>9.4万件   | <u>5.8万件</u><br>6.5万件   | <u>6.6万件</u><br>7.4万件   | —                     | —                             |

※中期計画

「コールセンター（ねんきんダイヤル）については、コールセンターの業務の効率化を進めつつ、基盤強化等を図ることにより、引き続き応答率70%以上を維持することを目指す。」

## ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

## 【平成22年度】

|      | 4月      | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月     | 11月     | 12月     | 1月      | 2月      | 3月      | 合計        | 各月平均    | 備考   |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|--|
| 総呼数  | 533,765 | 346,591 | 909,593 | 350,422 | 417,301 | 322,982 | 802,687 | 867,817 | 367,155 | 581,433 | 943,297 | 463,978 | 6,907,021 | 575,585 | 通常期ブース数: 745席<br>繁忙期ブース数: 845席 (22.11、23.1~23.3) |
| 応答呼数 | 359,329 | 245,372 | 344,412 | 268,922 | 283,045 | 252,585 | 350,517 | 454,781 | 282,551 | 369,875 | 426,005 | 312,461 | 3,949,855 | 329,155 |  |
| 応答率  | 67.3%   | 70.8%   | 37.9%   | 76.7%   | 67.8%   | 78.2%   | 43.7%   | 52.4%   | 77.5%   | 63.6%   | 45.2%   | 67.3%   | 57.1%     | 62.4%   |  |

## 【平成23年度】

|      | 4月      | 5月      | 6月        | 7月      | 8月      | 9月      | 10月     | 11月     | 12月     | 1月      | 2月      | 3月      | 合計        | 各月平均    | 備考  |
|------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---|
| 総呼数  | 622,063 | 632,732 | 1,470,092 | 298,372 | 342,292 | 273,682 | 687,399 | 583,263 | 340,188 | 475,180 | 638,995 | 412,110 | 6,776,368 | 564,697 | 通常期ブース数: 745席(4月~)<br>785席(6月~)<br>繁忙期ブース数: 885席(23.11、24.1~24.3) |
| 応答呼数 | 319,093 | 270,968 | 377,573   | 251,294 | 282,527 | 234,916 | 349,048 | 452,892 | 292,435 | 380,333 | 504,806 | 356,527 | 4,072,412 | 339,368 |   |
| 応答率  | 51.3%   | 42.8%   | 25.7%     | 84.2%   | 82.5%   | 85.8%   | 50.8%   | 77.6%   | 86.0%   | 80.0%   | 79.0%   | 86.5%   | 60.1%     | 69.4%   |   |

## 【平成24年度】

|      | 4月      | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月     | 11月     | 12月     | 1月      | 2月      | 3月      | 合計        | 各月平均    | 備考  |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---|
| 総呼数  | 429,549 | 299,318 | 788,928 | 309,086 | 375,667 | 265,770 | 701,134 | 446,215 | 319,355 | 463,056 | 672,059 | 395,487 | 5,465,624 | 455,469 | 通常期ブース数: 785席<br>繁忙期ブース数: 845席(6月、10月)<br>885席(24.11、25.1~25.3) |
| 応答呼数 | 339,681 | 266,920 | 399,420 | 282,652 | 332,692 | 245,534 | 482,852 | 408,515 | 289,605 | 410,318 | 481,525 | 360,752 | 4,300,466 | 358,372 |   |
| 応答率  | 79.1%   | 89.2%   | 50.6%   | 91.4%   | 88.6%   | 92.4%   | 68.9%   | 91.6%   | 90.7%   | 88.6%   | 71.6%   | 91.2%   | 78.7%     | 82.8%   |   |

## 【平成25年度】

|      | 4月      | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月     | 11月     | 12月     | 1月      | 2月      | 3月      | 合計        | 各月平均    | 備考  |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---|
| 総呼数  | 377,418 | 269,697 | 399,811 | 263,328 | 309,463 | 258,441 | 643,198 | 409,425 | 554,107 | 415,931 | 493,655 | 360,531 | 4,755,005 | 396,250 | 通常期ブース数: 785席<br>繁忙期ブース数: 845席(6月、10月)<br>885席(25.11、26.1~26.3) |
| 応答呼数 | 325,175 | 247,577 | 330,715 | 243,800 | 286,416 | 239,809 | 467,630 | 370,910 | 377,475 | 380,121 | 434,117 | 331,816 | 4,035,561 | 336,297 |   |
| 応答率  | 86.2%   | 91.8%   | 82.7%   | 92.6%   | 92.6%   | 92.8%   | 72.7%   | 90.6%   | 68.1%   | 91.4%   | 87.9%   | 92.0%   | 84.9%     | 86.8%   |   |

## 【平成26年度】

|                                   | 4月      | 5月      | 6月      | 7月      | 8月      | 9月      | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計        | 各月平均    | 備考   |
|-----------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----|-----|-----|----|----|----|-----------|---------|--|
| 総呼数                               | 326,023 | 253,810 | 578,968 | 270,779 | 305,517 | 245,867 |     |     |     |    |    |    | 1,980,964 | 330,161 | 通常期ブース数: 795席<br>繁忙期ブース数: 855~885席<br>855席(6月、10月) |
| 応答呼数 (1)                          | 298,095 | 232,846 | 369,136 | 250,225 | 273,301 | 225,516 |     |     |     |    |    |    | 1,649,119 | 274,853 |  |
| 応答率                               | 91.4%   | 91.7%   | 63.8%   | 92.4%   | 89.5%   | 91.7%   |     |     |     |    |    |    | 83.2%     | 86.8%   |  |
| 《参考》<br>事務所からの転送<br>分<br>応答呼数 (2) | 76,887  | 65,507  | 57,373  | 72,941  | 68,291  | 69,993  |     |     |     |    |    |    | 410,992   | 68,499  |  |
| 応答呼数総計<br>(1)+(2)                 | 374,982 | 298,353 | 426,509 | 323,166 | 341,592 | 295,509 |     |     |     |    |    |    | 2,060,111 | 343,352 |  |

改定通知書  
振込通知書振込通知書(介護  
保険料の変更)扶養親族  
等申告書社会保険料  
控除証明書

源泉徴収票

(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成22年度~25年度には11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)

(注2) 偶数月15日に年金振込

(注3) 特例水準解消に伴う改定通知書、振込通知書を平成25年12月上旬、及び平成26年6月上旬に送付

# 日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況

(平成26年度)

| 分類             |                      | 4月                |      | 5月    |       | 6月    |       | 7月    |       | 8月    |       | 9月    |       | 合計    |       |       |
|----------------|----------------------|-------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                |                      | 件数                | %    | 件数    | %     | 件数    | %     | 件数    | %     | 件数    | %     | 件数    | %     | 件数    | %     |       |
| 機構運営関係         | サービス関係               | ①接遇対応（職員マナー・待ち時間） | 144  | 10.8% | 94    | 9.9%  | 100   | 7.1%  | 111   | 8.6%  | 109   | 9.9%  | 118   | 11.2% | 676   | 9.5%  |
|                |                      | ②事務所への電話・コールセンター  | 77   | 5.8%  | 39    | 4.1%  | 63    | 4.4%  | 66    | 5.1%  | 38    | 3.5%  | 34    | 3.2%  | 317   | 4.4%  |
|                |                      | ③各種お知らせ文書         | 146  | 11.0% | 99    | 10.5% | 162   | 11.4% | 125   | 9.7%  | 121   | 11.0% | 107   | 10.2% | 760   | 10.7% |
|                |                      | ④ホームページ・ねんきんネット   | 84   | 6.3%  | 54    | 5.7%  | 78    | 5.5%  | 55    | 4.3%  | 66    | 6.0%  | 41    | 3.9%  | 378   | 5.3%  |
|                |                      | 小計（①～④合計）a        | 451  | 33.9% | 286   | 30.3% | 403   | 28.5% | 357   | 27.7% | 334   | 30.4% | 300   | 28.5% | 2,131 | 29.9% |
|                | 事務処理関係               | ⑤年金給付業務           | 190  | 14.3% | 161   | 17.0% | 227   | 16.0% | 185   | 14.3% | 178   | 16.2% | 183   | 17.4% | 1,124 | 15.8% |
|                |                      | ⑥国民年金業務           | 187  | 14.0% | 128   | 13.5% | 123   | 8.7%  | 140   | 10.9% | 91    | 8.3%  | 105   | 10.0% | 774   | 10.9% |
|                |                      | ⑦厚生年金業務（適用・徴収）    | 82   | 6.2%  | 39    | 4.1%  | 79    | 5.6%  | 97    | 7.5%  | 69    | 6.3%  | 52    | 4.9%  | 418   | 5.9%  |
|                |                      | 小計（⑤～⑦合計）b        | 459  | 34.5% | 328   | 34.7% | 429   | 30.3% | 422   | 32.7% | 338   | 30.8% | 340   | 32.3% | 2,316 | 32.5% |
|                | ⑧個人情報（本人確認・代理人による手続） | 7                 | 0.5% | 12    | 1.3%  | 9     | 0.6%  | 13    | 1.0%  | 12    | 1.1%  | 12    | 1.1%  | 65    | 0.9%  |       |
|                | ⑨施設・組織等のご意見          | 21                | 1.6% | 16    | 1.7%  | 16    | 1.1%  | 21    | 1.6%  | 20    | 1.8%  | 26    | 2.5%  | 120   | 1.7%  |       |
|                | ⑩その他（①～⑨以外）          | 42                | 3.2% | 77    | 8.1%  | 46    | 3.2%  | 36    | 2.8%  | 32    | 2.9%  | 30    | 2.8%  | 263   | 3.7%  |       |
| 小計（a+b+⑧～⑩合計）c | 980                  | 73.6%             | 719  | 76.1% | 903   | 63.8% | 849   | 65.8% | 736   | 67.1% | 708   | 67.2% | 4,895 | 68.6% |       |       |
| ⑪励まし・おほめ       | 170                  | 12.8%             | 118  | 12.5% | 203   | 14.3% | 257   | 19.9% | 227   | 20.7% | 233   | 22.1% | 1,208 | 16.9% |       |       |
| ⑫年金政策、制度立案関係   | 181                  | 13.6%             | 108  | 11.4% | 310   | 21.9% | 184   | 14.3% | 134   | 12.2% | 112   | 10.6% | 1,029 | 14.4% |       |       |
| 合計（①～⑫合計）      | 1,331                | 100%              | 945  | 100%  | 1,416 | 100%  | 1,290 | 100%  | 1,097 | 100%  | 1,053 | 100%  | 7,132 | 100%  |       |       |

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成26年4月1日～平成26年9月30日受付分)

| 分類              |                          | 件数                    | 内訳(%)                            | 具体例                               |   |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| 機構運営関係          | サービス関係                   | ①接遇対応<br>(職員マナー・待ち時間) | 676                              | 9.5%                              | 対応が悪い(職員の態度が横柄、言葉遣いが悪い)等                        |
|                 |                          | ②事務所への電話<br>・コールセンター  | 317                              | 4.4%                              | 事務所・コールセンターの電話の不通、コールセンターに関する苦情(対応の悪さ)等         |
|                 |                          | ③各種お知らせ文書             | 760                              | 10.7%                             | 統合通知書(年金額改定通知書+年金振込通知書)・支給額変更通知書・年金請求書に関する苦情    |
|                 |                          | ④ホームページ<br>・ねんきんネット   | 378                              | 5.3%                              | ねんきんネットが利用しにくい(分りやすい操作方法・言葉を使ってもらいたい、情報の更新が遅い)等 |
|                 |                          | 小計(①～④合計) a           | 2,131                            | 29.9%                             |   |
|                 | 事務処理関係                   | ⑤年金給付業務               | 1,124                            | 15.8%                             | 年金の支払いに関する苦情(支払いに時間がかかりすぎる)、統合通知書の到着時期に関する苦情等   |
|                 |                          | ⑥国民年金業務               | 774                              | 10.9%                             | 収納業務に関する苦情、納付督促業務の委託業者への苦情、2年前納に関する苦情等          |
|                 |                          | ⑦厚生年金業務<br>(適用・徴収)    | 418                              | 5.9%                              | 未適用事業所に関する通報、滞納事業所への滞納処分に対する苦情等                 |
|                 |                          | 小計(⑤～⑦合計) b           | 2,316                            | 32.5%                             |   |
|                 | ⑧個人情報<br>(本人確認・代理人による手続) | 65                    | 0.9%                             | 本人確認(照会時の確認が厳しすぎる)等               |   |
|                 | ⑨施設・組織等のご意見              | 120                   | 1.7%                             | 年金事務所の施設(エレベーターを設置してほしい、駐車場が少ない)等 |   |
|                 | ⑩その他(①～⑨以外)              | 263                   | 3.7%                             | 不審メールへの問い合わせ等                     |   |
| 小計(a+b+⑧～⑩合計) c | 4,895                    | 68.6%                 |                                  |                                   |   |
| ⑪励まし・おほめ        | 1,208                    | 16.9%                 | 激励(年金事務所職員の親切・丁寧な説明に対するおほめ、励まし)等 |                                   |   |
| ⑫年金政策、制度立案関係    | 1,029                    | 14.4%                 | 年金額の特例水準の解消に関するご意見・ご要望等          |                                   |   |
| 合計(①～⑫合計)       |                          | 7,132                 | 100%                             |                                   |   |

# 「お客様からの声」の年度比較(件数)

## <機構運営関係>

(平成22年度)

※機構運営関係合計はその他を含む

| 分類     | 4月    | 5月  | 6月    | 7月    | 8月    | 9月    | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 合計     |
|--------|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
| 機構運営関係 | 1,022 | 825 | 1,006 | 1,121 | 1,650 | 1,008 | 925 | 924 | 787 | 713 | 896 | 839 | 11,716 |
| サービス関係 | 485   | 353 | 417   | 516   | 573   | 444   | 472 | 478 | 391 | 382 | 449 | 369 | 5,329  |
| 事務処理関係 | 405   | 347 | 383   | 442   | 457   | 334   | 291 | 308 | 268 | 229 | 301 | 297 | 4,062  |
| 励まし関係  | 33    | 19  | 33    | 30    | 39    | 39    | 45  | 48  | 54  | 51  | 53  | 59  | 503    |

(平成23年度)

| 分類     | 4月  | 5月  | 6月    | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 合計     |
|--------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
| 機構運営関係 | 808 | 816 | 1,087 | 838 | 922 | 713 | 845 | 879 | 782 | 699 | 934 | 789 | 10,112 |
| サービス関係 | 370 | 394 | 570   | 358 | 419 | 342 | 439 | 451 | 380 | 361 | 485 | 388 | 4,957  |
| 事務処理関係 | 312 | 271 | 318   | 298 | 271 | 222 | 272 | 322 | 293 | 232 | 256 | 259 | 3,326  |
| 励まし関係  | 50  | 34  | 34    | 34  | 77  | 47  | 27  | 56  | 43  | 56  | 42  | 53  | 553    |

(平成24年度)

| 分類     | 4月  | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 合計    |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 機構運営関係 | 878 | 866 | 794 | 846 | 820 | 643 | 811 | 710 | 712 | 643 | 823 | 713 | 9,259 |
| サービス関係 | 433 | 415 | 368 | 356 | 417 | 312 | 374 | 287 | 264 | 272 | 351 | 300 | 4,149 |
| 事務処理関係 | 337 | 338 | 321 | 381 | 313 | 247 | 335 | 337 | 356 | 306 | 359 | 307 | 3,937 |
| 励まし関係  | 37  | 36  | 62  | 37  | 60  | 41  | 62  | 68  | 87  | 77  | 100 | 93  | 760   |

(平成25年度)

| 分類     | 4月  | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月  | 2月  | 3月  | 合計    |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 機構運営関係 | 796 | 739 | 866 | 830 | 705 | 726 | 877 | 675 | 861 | 811 | 866 | 883 | 9,635 |
| サービス関係 | 330 | 320 | 352 | 339 | 274 | 310 | 438 | 299 | 428 | 314 | 334 | 327 | 4,065 |
| 事務処理関係 | 368 | 308 | 359 | 340 | 295 | 330 | 364 | 281 | 368 | 401 | 430 | 416 | 4,260 |
| 励まし関係  | 93  | 90  | 94  | 136 | 133 | 119 | 151 | 202 | 211 | 170 | 182 | 173 | 1,754 |

(平成26年度)

| 分類     | 4月  | 5月  | 6月  | 7月  | 8月  | 9月  | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計    |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|-------|
| 機構運営関係 | 980 | 719 | 903 | 849 | 736 | 708 |     |     |     |    |    |    | 4,895 |
| サービス関係 | 451 | 286 | 403 | 357 | 334 | 300 |     |     |     |    |    |    | 2,131 |
| 事務処理関係 | 459 | 328 | 429 | 422 | 338 | 340 |     |     |     |    |    |    | 2,316 |
| 励まし関係  | 170 | 118 | 203 | 257 | 227 | 233 |     |     |     |    |    |    | 1,208 |



## 相談関係でこれまでに講じた主な対策(平成 22 年 1 月～平成 26 年 9 月)

※波線部分は平成 26 年 4 月～9 月実績

## &lt; I 人材の確保養成 &gt;

- ① 窓口年金相談の特定業務契約職員の賃金引上げ(1割引上げ。東京のクラス①の例 9,910 円/日 → 10,900 円/日)[22 年 5 月]
- ② 相談担当特定業務契約職員の処遇改善(対象者の範囲を混雑時や昼休み等の窓口対応を行いブース選任と同様の業務を行っている者まで拡大)[24 年 4 月]
- ③ 新規相談担当者の研修(研修マニュアル。研修用 DVD)[22 年 9 月、22 年 7 月]、スキルチェックテスト[22 年 9 月]、研修用 DVD(老齢、遺族、障害)[24 年 3 月]
- ④ 相談窓口職員の研修(OJTの優良事例の全国展開)[23 年 10 月]、優良教材の情報提供[24 年 3 月]、年金事務所における電話相談研修の実施を指示[24 年 6 月]、CS活動及び相談スキル向上推進のための基本方針策定[24 年 12 月]、研修資料(「事務処理誤りを防ぐために」及び「デモンシステム研修資料」)の全国展開[25 年 3 月]
- ⑤ 窓口年金相談の特定業務契約職員のテストと昇給[22 年 11 月～]
- ⑥ 相談講師職員の養成(講師養成研修の実施)[23 年 4 月、10 月、11 月、24 年 2 月、5 月、7 月、9 月、25 年 2 月、5 月、7 月、9 月、26 年 2 月、5 月実施]、実地研修指導の実施[23 年度 4 ブロックで 4 回開催、24 年度 6 ブロックで 8 回開催、25 年度 7 ブロックで 8 回開催]
- ⑦ 有期雇用職員から正規職員への登用(相談業務担当者を含む特定業務契約職員を正規職員へ登用)[23 年 7 月～]
- ⑧ ウインドマシンの研修用モデルの作成[22 年 11 月]、ウインドマシンの研修用モデルの充実(各被保険者記録照会画面の追加)[23 年 12 月]、(支払改定記録照会画面、年金額履歴照会画面などを追加)[24 年 4 月](画面拡大、記号の漢字化等)[25 年 4 月]、研修用一般パソコン及びインストール用 CD の配付[23 年 11 月、23 年 12 月]
- ⑨ エルダー職員の年金相談業務への積極的活用[24 年 4 月]、年金相談専任職員制度の創設[24 年 10 月採用]
- ⑩ 相談窓口体制の強化のため、中、大規模事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース(障害年金、離婚分割、雇用との調整、併給調整等)は、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制(窓口ブースの4割相当を正規職員が対応)を構築。[26 年 4 月 36.3%]

## < II 相談窓口業務の効率化 >

- ① 窓口仕分けの実施(障害・遺族等の複雑事例、ターンラウンド、届出のみ、社労士分)[22年7月]、来訪相談管理運営マニュアルの改訂(フロア担当者の設置、受付窓口業務の明確化、本人及び代理人の確認方法等の明記)[24年8月]、年金相談マニュアルの即時検索システム[22年7月]
- ② 相談待ち時間表示(待ち人数、待ち時間をリアルタイムに表示する「待ち時間情報表示サービス」を南関東ブロックの48年金事務所に導入[23年4月]、近畿ブロックの40年金事務所への拡大[24年3月]、中部ブロックの27年金事務所及び北関東・信越ブロックの8事務所への拡大[25年3月]、北海道ブロックの札幌市内4年金事務所、東北ブロックの6年金事務所、中国ブロックの9年金事務所及び九州ブロックの11年金事務所への拡大[26年3月])

南関東ブロックの48年金事務所におけるリアルタイム混雑状況へのアクセス数の比較

|        | 4月     | 5月     | 6月     | 7月     | 8月     | 9月     | 上半期計    |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 平成25年度 | 58,423 | 53,970 | 47,296 | 51,172 | 63,788 | 50,108 | 324,757 |
| 平成26年度 | 62,312 | 56,161 | 64,394 | 56,938 | 64,326 | 56,859 | 360,990 |

- ③ 相談事蹟管理システム(相談記録の事蹟をデータベース化)の導入[23年6月]、相談事蹟管理システムについて、「お客様対応業務システム」へ統合[25年9月]、現場からの意見等を基にお客様対応業務システムの一部改修を実施[26年9月]
- ④ お客様誤認事例パンフの作成・HP掲載(国年保険料納付開始時等)[22年8月]  
請求漏れ事例パンフの作成・HP掲載(在職等)[22年10月]
- ⑤ 相談受付票の簡素化(相談内容を事蹟管理システムに合わせ簡素化)[23年10月]
- ⑥ 待ち時間短縮対策の好事例(川越事務所の取組事例)を全国展開[24年2月]、先進的取組事例(「電話相談事績シートによる請求用紙等の送付」、「所内応援体制の当番ローテーション」、「障害年金チェックシート」)の全国展開[24年3月]
- ⑦ 社労士委託ブースの「年金記録相談窓口」委託から「一般年金相談窓口」委託への移行[24年4月～]
- ⑧ 受付進捗管理システム(各種申請書のバーコードによる進捗管理)の導入[24年10月]
- ⑨ 年金相談・年金給付体制の確立に向けた基本方針の策定[25年2月]
- ⑩ ウインドマシンの改善(操作性の向上(届書コード検索機能の追加)、印字画面の改善(記号の漢字化)、見込額試算システムの改善)[25年4月]

⑪ 出張相談に活用する可搬型窓口装置での年金相談マニュアルの閲覧[26年4月]

<Ⅲ コールセンターの充実等>

- ① コールセンターと年金事務所の連携強化(コールセンターと所在地ブロック本部・年金事務所との連絡の場を活用し連携強化を図るよう指示)  
[22年8月~]
- ② コールセンターの総呼数の分散化・減少化対策[23年6月~]
  - ・コールセンター内分散発送[年1通知6月、振込通知書(介護保険料)及び扶養親族等申告書10月、源泉徴収票1月]、印刷業者の分割納品[源泉徴収票1月]
  - ・源泉徴収票送付後の混雑期に案内ガイダンス(「源泉徴収票に関する相談は、お急ぎでない場合は、1月20日以降におかけ直し下さい。」)  
[24年1月]、混雑期のナビダイヤルガイダンスの変更(混雑時期における再度の架電案内)[年一通知24年6月~、振込通知書(介護保険料)  
24年10月~、源泉徴収票25年1月~]
- ③ レベル確認テストの実施(誤案内事例に基づくレベル確認テストを毎年8月に実施)[23年8月~]
- ④ コールセンターの増席(第1コールセンターを40席拡充)[23年6月]
- ⑤ 臨時ブースの設置(電話相談の多い期間にオペレータの席数を増加)[年一通知6月に60席、振込通知(介護保険料)10月に60席、扶養親族等申告書11月に100席増、源泉徴収票1月~3月100席及び11月~3月に別に社会保険料控除の専用ダイヤル50席設置]
- ⑥ HPへのQ&Aの掲載(特定テーマのQ&AをHPに掲載し、入電を軽減させる。)[源泉徴収票は24年1月~、扶養親族等申告書及び控除証明書は23年10月~、源泉徴収票は、24年1月~]
- ⑦ 年金事務所の電話相談軽減(IVR転送のモデル実施県を埼玉、福島に拡大)[24年4月]、平成25年度及び26年度の2年度で全国拡大を指示[24年12月]
- ⑧ コールセンター運営の改善(源泉徴収票の再交付業務の簡素化(単票方式から一覧表方式に変更))[24年1月]
- ⑨ コールセンター運営の効率化(事跡記述等「あと処理」の簡素化)[23年12月、24年5月、25年1月、25年4月]
- ⑩ コールセンターの運営委託期間の延長(3年→5年)(第2コールセンターの平成25年9月からの委託を5年契約に変更)
- ⑪ コールセンターの「お客様満足度調査(「往復はがき」の送付によるCS調査を実施)[24年2月2万枚、25年2月1万枚、26年2月1.2万枚]
- ⑫ 「コールセンター支援システム」の相談事跡について、統合ネットワークを活用し「お客様対応業務システム」に取り込み、各拠点での閲覧を可能とし、情報の共有化[25年9月]

- ⑬ 特例水準解消への対応のため、コールセンターのオペレータ席数の増席〔25年12月、26年6月〕
- ⑭ ねんきんダイヤル(第1CC)の電子申請ヘルプデスク(10席)及び社会保険料控除証明書対応(11月～3月50席)をねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤルに移管し、空きスペースを活用し、通年で10席、11月～3月に50席程度増席し、効率的運用を図る。〔26年4月〕
- ⑮ ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤルに、電子申請ヘルプデスク(10席)及び社会保険料控除証明書対応(11月～3月50席)を統合し、ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤルとして電話番号を一本化〔26年4月〕
- ⑯ 電話相談における被保険者の本人確認項目の追加〔26年9月〕

#### <IV 街角の年金相談センターとの連携>

- ① 社労士会への研修の協力(研修材料テキスト、テスト)〔22年8月、12月、23年3月〕(WM研修用モデル等の提供)〔22年12月〕、マナースタンダードDVDの提供〔23年6月〕、新規年金相談担当者研修用DVDの提供〔24年5月〕、後納制度の事務説明会及びマナースタンダード研修の実施〔24年6月〕
- ② 年金相談センターへの情報提供(紙台帳検索システムの提供)〔23年3月〕
- ③ 常設型出張相談所の設置(八王子、川越)〔23年7月〕、(秋田)〔23年8月〕、(高松、松山、鹿児島)〔23年9月〕、(藤沢、足立)〔23年10月〕、(津)〔23年11月〕、(江戸川)〔24年1月〕、(練馬、武蔵野、厚木、西宮)〔24年9月〕、(鳥栖)〔24年10月〕、(市川)〔24年9月〕、(盛岡、浜松、中津、江東)〔25年10月〕、京都〔25年10月〕
- ④ 年金相談センター、常設型出張相談所の利用促進等の実施〔24年3月～〕
- ⑤ 常設型出張相談所への固定型窓口装置の設置〔24年9月〕
- ⑥ 年金相談センターの効果的配置(富山年金相談センターの移転)〔24年12月〕、(横浜年金相談センターの移転)〔25年1月〕、(町田年金相談センターの移転)〔25年12月〕

富山年金相談センターにおける移転前後の年金相談件数の比較

|                   | 平成23年度 | 平成24年度  | 平成25年度  |
|-------------------|--------|---------|---------|
| 富山年金相談センターの年金相談件数 | 8,941件 | (12月移転) | 10,658件 |
| (参考)年金相談件数(全国)    | 734万件  | 722万件   | 640万件   |

## <V その他>

- ① 相談窓口プライバシーの確保(22年度に引き続きプライバシーに配慮した設備の改善を指示。国年窓口も対象に改善)[23年6月]
- ② 混雑事務所の個別対策(22年度に引き続きブース増設(常設ブース9事務所12ブース、予備ブース8事務所9ブースを増設)[23年11月]
- ③ ホームページの混雑予測の改善(2週間前の混雑実績を廃止し、当月分、翌月分、時間帯別の混雑予測に変更)[23年7月]、過去分(前年同月)の混雑状況の掲示[23年11月]
- ④ インターネットを活用した情報提供(市区町村、郵便局等へのパソコンの設置)[23年2月]、年金額見込計算サービス等の機能の拡充[23年10月]
- ⑤ HPのペンションアンサーの構築(国税庁のタックスアンサーに倣い、ホームページのQ&Aにキーワード検索機能を追加)[23年8月]  
発送文書の分散化(年1回振込通知、振込通知書、扶養親等族申告書、源泉徴収票について分散発送)[23年6月~]、発送文書の整理合理化(「初回支払額のお知らせ」と「振込通知書」及び「未支給年金・保険給付決定通知書」と「未支給年金・保険給付振込通知書」の統合化)[24年6月]、発送文書の同封化(同一基礎年金番号、同一住所の複数の通知書(統合通知書、改定通知書、振込通知書)について同封して発送)[25年6月]
- ⑥ お客様向け通知文書に関する対応体制のチェック(通知文書について、事前審査状況、事務所等の周知、コールセンターの対応等のチェック体制の構築)[23年8月]
- ⑦ 本人、代理人確認の弾力化(キャッシュカード等を追加)[23年9月]、(本人、代理人の確認方法の明確化)[24年7月]
- ⑧ 年金請求等に係る金融機関の証明の簡素化(「払渡希望金融機関の証明書」の添付が必要→預金通帳の写し等でも可)[23年11月]
- ⑨ 後納制度及び主婦年金追納制度の円滑実施(専用ブースの設置)[24年4月]、(社労士会への説明会の開催)[24年6月]、(専用ダイヤルの設置、ねんきんネットへの後納後年金見込額試算機能等の追加)[24年8月]
- ⑩ 記録確認手順の策定[24年11月]、記録の確認手順の徹底及び研修の促進[26年2月]



## サービス改善への主な取組み（平成 22 年 1 月～平成 26 年 9 月）

※波線部分は平成 26 年 4 月～9 月実績

### < I CS(お客様満足)推進の取組 >

#### ① サービスリーダーの設置とサービスチェック

- ・サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置。また、サービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェック〔平成 22 年 6 月～〕
- ・サービスチェック項目の見直しを実施(案内板の表示、優先受付票、ネームプレート設置)〔平成 23 年 9 月〕
- ・サービスチェック項目の見直しを実施(マナースタンダードに関する項目の追加、フロア担当者等に関する項目の追加)〔平成 25 年 1 月〕
- ・サービスチェック項目の見直しを実施(お客様にお渡しする名刺に関する項目(国年窓口等)の追加)〔平成 25 年 4 月〕、(年金事務所の一般年金相談ブース及び記載台への「杖置き」の設置項目の追加)〔平成 25 年 5 月〕

#### ② CS研修(平成 24 年度まではマナースタンダード研修)

- ・「マナースタンダード実践テキスト」を作成し全国に周知。これに基づき接遇研修を実施〔平成 22 年 10 月～〕
- ・同一内容の研修が全国で実施できるように講師用テキスト「マナースタンダード実践テキスト・指導者用手引き」を作成し、全国9ブロック本部にて管理者向けに活用方法を中心とした研修を実施〔平成 23 年 1 月～3 月〕
- ・よりわかりやすいマナースタンダード研修が実施できるように、「マナースタンダード実践テキストDVD(研修部主導・サ推部監修)」を作成し、全拠点に配布〔平成 23 年 4 月〕
- ・お客様満足度アンケート調査結果や現場からの意見を踏まえ、「マナースタンダード実践テキスト」の改訂を実施〔平成 23 年 10 月〕
- ・「マナースタンダード実践テキスト」の改訂点を中心に説明するマナースタンダード研修を全国9ブロック本部にて実施〔平成 23 年 10 月～平成 24 年 1 月〕
- ・機構のCS(お客様満足)についての考え方を中心に説明するマナースタンダード研修を全国8ブロック本部にて実施〔平成 24 年 10 月～平成 25 年 2 月〕
- ・ブロック本部、事務所の管理職員を対象としたCSへの取組、年度重点施策等の研修(CS本部研修)を実施〔平成 25 年 5 月 23 日～24 日〕
- ・機構のCS(お客様満足)についての考え方を中心に説明するCSブロック研修を全国9ブロック本部にて実施〔平成 25 年 5 月～7 月〕
- ・本部主催でブロック本部CS担当者及び代表事務所のサービスリーダー(副所長)に対し、CSへの取組、他社事例、障害のあるお客様に対する対応方法等の研修を実施〔平成 26 年 5 月 29 日～30 日〕
- ・各ブロック本部管内の年金事務所副所長及び相談担当者向けに、CS理念及びマナースタンダード研修を全国9ブロック本部

にて実施〔平成 26 年 5 月～8 月〕

- ③ 個別事務所でのマナー改善
  - ・個別改善した対応事例を機構ホームページに公表〔平成 22 年 6 月～〕
  - ・担当者の氏名がお客様にわかりやすく見えるように、お客様窓口担当者には卓上ネームプレートを設置〔平成 23 年 7 月〕
  - ・個別の年金事務所のサービス向上の指導のため、4か月のうち苦情があった年金事務所の情報を、管轄するブロック本部へ年3回(4月、8月、12月)提供〔平成 22 年 9 月～〕平成 26 年 2 月より情報提供を毎月に変更
  - ・年金事務所での年金相談時に担当者の名刺をお渡しすることについて改めて周知徹底〔平成 25 年 3 月〕
- ④ 機構のCS施策、事務所の好取組事例、おほめにつながった事例等を内容とする「CS通信」を作成、機構LANに掲載し全職員へ周知〔平成 24 年 10 月～〕
- ⑤ 成果指標
  - ・サービス・相談分野における事務所ごとのパフォーマンスを、待ち時間、顧客満足(CS)、品質(苦情、事務処理誤り)の総合評価で行い、その結果をホームページで公表するとともに全職員に周知〔平成 25 年 5 月〕
  - ・お客様からの感謝、お褒めの言葉が多い年金事務所及びサービス・相談分野において特に優良と認められる年金事務所に対して全国所長会議で表彰実施〔平成 25 年 4 月〕
- ⑥ CS(お客様満足)の推進
  - ・CS活動推進の柱となる「サービス推進の手引き」の冊子を作成し、平成 25 年 1 月に機構LANに掲載。3月末に全職員に対し冊子を配布
  - ・平成 25 年度以降の相談業務を含めたCS研修体系を構築〔平成 24 年 12 月〕
  - ・お客様の声・CS調査等でおほめの多い年金事務所を表彰するため、日本年金機構CS表彰規程を制定〔平成 24 年 12 月〕
  - ・民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成研修を実施〔平成 25 年 1 月、平成 26 年 1 月〕
- ⑦ 障害のある方へのマナー改善等
  - ・障害のあるお客様向け接遇テキストとして、「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全国へ機構LANを通じて配布〔平成 22 年 12 月〕
  - ・「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」の活用方法の研修を全国9ブロックにおいて実施〔平成 23 年 1 月～3 月〕
  - ・本部及び各ブロック本部単位で認知症サポーター養成講座の実施(受講者数:737名)〔平成 26 年 7 月～8 月〕

- ⑧ 来訪者への案内の向上
  - ・案内員の腕章着用、チェックリストの策定〔平成 22 年 4 月、6 月〕
- ⑨ 年金事務所内の案内板、レイアウト改善
  - ・案内板は全て変更、レイアウトは改善要望調査後、所要経費を順次配賦〔平成 22 年 4 月、6 月〕
- ⑩ 適切な苦情対応への対策強化
  - ・ロールプレイングシナリオを送付するとともに、適切な苦情対応の手引きの改訂〔平成 23 年 8 月〕
  - ・サービスリーダー会議及びマナースタンダード研修において上記シナリオの徹底〔平成 23 年 10 月～平成 24 年 1 月〕
  - ・顧問弁護士との委嘱契約〔平成 23 年 11 月～〕
  - ・強度苦情・不当要求事例等を基にした「苦情対応事例集」第 2 版発刊〔平成 25 年 7 月〕
  - ・お客様対応業務システムの活用による進捗管理(特に未完了案件)の強化〔平成 25 年 12 月〕
  - ・顧問弁護士による強度苦情者対応研修の実施〔平成 26 年 2 月〕
  - ・顧問弁護士の強度苦情者対応研修(平成 26 年 2 月)内容を参考に、CS本部研修〔平成 26 年 5 月〕及び CS ブロック研修にて強度苦情者対応研修を実施〔平成 26 年 7 月～8 月〕

## < II お客様の声の収集 >

- ① お客様の声の集約・分析(対応状況について、日次で事務所等から本部へ報告)〔平成 22 年 1 月～〕
- ② 年金事務所お客様サービスモニター会議(お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする。平成 22 年度 8ヶ所、平成 23 年度 15ヶ所、平成 24 年度 18ヶ所、平成 25 年度 18ヶ所で実施)〔平成 23 年 1～3 月、平成 23 年 11 月～平成 24 年 1 月、平成 24 年 10 月～12 月、平成 25 年 11 月～12 月〕
- ③ 「お客様の声」報告様式の改善(「お客様の声報告」と「事件・事故・事務処理誤り報告」を別様式とし、効率化を図る)〔平成 23 年 7 月〕
- ④ 「お客様の声」を効率的に蓄積・管理・分析を行うための「お客様対応業務システム」の構築〔平成 25 年 9 月〕
- ⑤ お客様サービスの向上を図ることを目的とした本部内コールセンターの設置〔平成 25 年 10 月〕
- ⑥ お客様の声をより多く集約し活用するために、現場等から要請のあるお客様対応業務システム改修を実施〔平成 26 年 9 月一部改修〕

### <Ⅲ 各種調査の実施>

- ① お客様満足度アンケート(各事務所及び年金相談センターにおいて実施)[平成22年3月、平成23年3月、平成24年1月、平成25年1月、平成26年1月]
- ② 外部調査機関による窓口等調査(民間の第三者機関による覆面調査を実施)[平成23年1~2月、平成24年1~2月、平成25年1月~2月、平成26年1月]

#### 【お客様満足度アンケート、覆面調査をふまえた具体的な改善】

- ・平成22年度・・・マナースタンダードテキスト改訂により言葉遣い(クッション言葉)の徹底を対応
- ・平成23年度・・・パーテーションの設置によるプライバシーの確保、卓上ネームプレートの設置、待ち時間表示の仕方および掲示場所の改善を対応
- ・平成24年度・・・マナースタンダード研修において、あいさつ・電話対応の改善を指導
- ・平成25年度・・・CSブロック研修において、あいさつ・電話対応の改善を指導

### <Ⅳ わかりやすい文書づくり・情報提供>

- ① お客様向け文書審査チーム
  - ・お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内に「お客様向け文書審査チーム」を設置[平成22年1月~](実績:平成22年度64件、平成23年度68件、平成24年度97件、平成25年度104件、平成26年上期65件)
- ② お客様向け文書モニター会議
  - ・一般の方にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善[平成22年4月~]
  - ・一般の方に加え、文書デザイナー(文書作成のプロ)に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善[平成23年4月~](実績:平成22年度16件、平成23年度11件、平成24年度17件、平成25年度12件、平成26年上期7件)
- ③ 文書づくりの職員研修
  - ・文書審査事務を円滑に進めることを目的として、文書審査事務担当者が、文書評価・改善活動を行う技術者を育成する認定プログラムに参加[平成25年6月]
  - ・「お客様向け文書作成担当者」および「お客様向け文書審査チームの審査担当者」の文書構成能力・作成能力の向上を図るため、職場内研修を開催[平成25年3月、平成26年3月]

・文書作成の基本を学ぶ文書作成研修を本部及び全国9ブロックで実施〔平成26年5月、7月～8月〕

④ わかりやすい言葉置き換え例集

- ・窓口や電話の対応の際に、わかりやすい説明をするために「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成〔平成22年1月〕
- ・一般の方からの意見集約を踏まえ改訂〔平成22年11月〕

⑤ 「お客様向け文書」作成ガイドラインの作成

- ・お客様向け文書を作成する担当部署向けに、文書作成時の注意点等を整理したガイドラインを作成〔平成22年12月〕
- ・「お客様向け文書モニター会議」で出た意見や文書デザイナーからのアドバイスを参考に改訂（「赤」を使う場合の注意点の追記、「漢字とひらがなの使い分け例集」の追加等）〔平成24年3月、平成25年3月、平成25年11月〕

⑥ 通知文書関係の「お客様の声」の分析強化（通知文書に関する「お客様の声」について毎月集計・分析を実施）〔平成23年8月～〕

## <V その他>

① サービス・業務改善コンテスト（各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価し表彰を行う。標準化できる取組は全国展開を推進）〔平成22年6月、12月、平成23年12月、平成24年12月、平成25年12月〕

|                  |   |  |
|------------------|---|--|
| 平成22年度コンテストの全国展開 | 本 渡年金事務所  | 「優先相談カード」、「再来所確認シート」、「年金相談記録ツール」             |
| 平成23年度コンテストの全国展開 | 徳島南年金事務所<br>三 原年金事務所  | 「年金相談対応職員を増やそうよ！キャンペーン」<br>「保留文書等の進捗管理BOX設置」 |
| 平成24年度コンテストの全国展開 | 標準化する取組は無（ただし、青森年金事務所「パンフレットスタンド表示の改善（POP）」<br>他16取組について情報提供済）      |  |
| 平成25年度コンテストの全国展開 | 標準化する取組は無（ただし、稚内年金事務所「書類の作成・受付・返戻の禁止事項等の<br>注意喚起用シート」他4取組について情報提供済） |  |

② 「理事長メールへのメール・手紙取扱要領」及び「お客様の声対応要領」の改正（本部からの依頼により年金事務所に対応した場合、対応結果を事務所からブロック本部にも情報提供するよう改正）〔平成23年10月〕

③ 民間企業からの学習（民間企業のお客様サービスについて、担当者より取組等をヒアリング）〔平成22年8月、9月、平成24年7月、平成25年8月〕

- ④ 年金局への制度改善要望(お客様や職員の意見をもとに年金局へ制度改善要望をとりまとめる)[平成 23 年 3 月]
- ⑤ 好対応事例の紹介(全国の年金事務所等に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について全国共有する)[平成 23 年 8 月～]
- ⑥ ブロック本部における「お客様対応電話」の録音設備等の導入[平成 23 年 10 月]
- ⑦ 年金事務所における「杖置き」の設置[平成 25 年 2 月]

## 地域年金展開事業への主な取組み（平成 24 年 4 月～平成 26 年 9 月）

※波線部分は平成 26 年 4 月～9 月実績

### ① 年金セミナー事業

- ・年金局を通じて、文部科学省と連携し、教育委員会の指導主事が出席する会議で年金セミナーの取組を周知〔平成 24 年 11 月、平成 25 年 11 月、平成 26 年 7 月〕
- ・学校での年金セミナーで講師を務める職員を対象に、効果的なプレゼンテーションに関する技術や知識の習得を目的とした「年金セミナー担当者会議」の実施〔平成 26 年 3 月、平成 26 年 6 月、9 月〕
- ・教育機関における年金セミナー実施回数：平成 24 年度 515 回、平成 25 年度 1,398 回、※平成 26 年上期 580 回  
 ※年金セミナーの実施時期は学校の授業カリキュラムの理由から下期に集中する。
- ・教育機関等において年金セミナーを実施拡大する目的で、教職員経験者の方々を地域年金推進員として活動していただく地域年金推進員制度を実施（平成 26 年 9 月末現在 30 名を委嘱）〔平成 26 年 6 月～〕

### ② 「わたしと年金エッセイ」

- ・エッセイの募集（平成 24 年度：446 件、平成 25 年度：793 件、平成 26 年度：1,036 件）〔平成 24 年 6 月～11 月、平成 25 年 6 月～11 月、平成 26 年 6 月～9 月〕
- ・エッセイ募集の教育機関へのアプローチ用に「年金のはなし」をベースとしてリーフレットを作成〔平成 25 年 5 月〕
- ・平成 26 年度より厚生労働大臣表彰を創設〔平成 26 年 6 月～〕

### ③ 年金制度の啓発資料

- ・「退職後の年金手続きガイド」を作成〔平成 24 年 4 月、平成 25 年 4 月、平成 25 年 7 月、平成 26 年 4 月〕
- ・「知っておきたい年金のはなし」を作成〔平成 24 年 4 月、平成 25 年 4 月、平成 25 年 7 月、平成 26 年 4 月〕
- ・「知っておきたい年金のはなし」概要版の作成〔平成 25 年 9 月、26 年 4 月〕
- ・「退職後の年金手続きガイド」及び「知っておきたい年金のはなし」の管理帳票化〔平成 25 年 5 月〕
- ・大学・高校生を対象とした「知っておきたい年金のはなし」説明用資料（パワーポイント、アンケート、Q&A）作成〔平成 25 年 5 月、平成 26 年 4 月〕
- ・大学での年金制度啓発活動の一環として、大学HPへの年金制度周知掲載の依頼実施〔平成 25 年 11 月～〕
- ・視覚や聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明動画資料を作成し、HPに掲載〔平成 25 年 12 月、平成 26 年 7 月〕

### ④ 年金委員活動支援事業

- ・年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、表彰制度（平成 23 年 11 月、平成 24 年 11 月、平成 25 年 11 月実施）を設ける〔平成 23 年 4 月※地域年金展開事業開始前より実施している事業〕

- ・厚生労働大臣表彰の創設を年金局に対し要請〔平成 24 年度〕
  - ・「平成 24 年度の年金委員活動に関する取組方針」の策定を周知〔平成 24 年 4 月〕
- ・年金委員事務手続きの簡素化(職域型委員の証明写真添付の不要、委嘱状・解職状の様式変更等)〔平成 24 年 4 月〕
- ・全国の年金委員(各ブロック地域型・職域型各 2 名)を対象に機構本部主催による年金委員研修を実施〔平成 24 年 10 月、平成 25 年 10 月～11 月〕
- ・年金委員会設置取組み方針の設定〔平成 24 年 7 月〕
- ・年金委員〔地域型〕活動の手引きの作成〔平成 24 年 12 月〕
- ・年金管理審議官通知に基づき、年金委員活動の取組み方針を明示し、具体的な活動方針の打ち出し、年金委員の活性化を図る〔平成 25 年 4 月〕
- ・厚生労働大臣表彰の実施〔平成 25 年 11 月実施〕
- ・年金委員〔地域型〕活動の手引きの冊子化〔平成 25 年 9 月〕
- ・年金委員の委嘱拡大に向けた取組み(退職する職域型年金委員や年金受給者協会等への働きかけ)〔平成 25 年 9 月～〕

#### ⑤ 関係団体との連携

- ・自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた公的年金制度勧奨活動の開始〔平成 24 年 4 月～〕
- ・地域年金事業運営調整会議の設置〔平成 24 年 4 月〕

#### ⑥ ねんきん月間

- ・公的年金を身近に感じていただき、年金制度に対する理解を深めていただくよう、各種の普及・啓発活動を展開〔平成 25 年 11 月〕

#### ⑦ 内部体制

- ・都道府県代表事務所の強化(総務調整課の設置)〔平成 24 年 4 月〕
- ・強化年金事務所の設置(各ブロック 2 事務所)〔平成 24 年 4 月〕
- ・強化年金事務所の追加設置(各ブロック 4 事務所)〔平成 25 年 4 月〕
- ・サービスリーダー会議(サービス・業務改善委員会へ適宜ブロック担当部長が出席し、サービス改善の一体的促進を図る)〔平成 24 年 11 月、平成 25 年 10 月、平成 26 年 5 月〕
- ・機構 LAN フォルダに「地域年金展開事業」に関する項目を設置し、全国で作成した資料や指示・依頼等事業活動に必要な情報をいつでもだれでも入手できる仕組みを構築した〔平成 26 年 3 月〕

## サービス・業務改善コンテスト及び職員提案制度の状況について

サービス・業務改善コンテスト及び職員提案制度については、お客様の声に直に接する年金事務所等の現場職員の意見をサービス改善・業務改善に反映させることで、お客様サービスの向上及び効果的かつ効率的な業務運営に資すること目的とした取組。

現行、お客様の声を含め現場からの声を拾い上げるチャネルは次のとおり。



- ・ 職員提案制度
- ・ サービス・業務改善コンテスト
- ・ 地方・現場からの主な要望・提案
- ・ 役員出張に伴う事務所訪問
- ・ お客様サービスモニター会議
- ・ 年金事務所に設置したご意見箱
- ・ お客様の声(ホームページ)
- ・ お客様対応業務システム など

機構設立当初、サービス・業務改善コンテスト及び職員提案制度は新たな取組でもあり、投稿件数、採用件数が多かったが、

- ①現場の声を拾い上げる様々なルートがあること(左記)
  - ②喫緊の課題に関する意見要望が、機構本部で検討、もしくは改善につながり、減少してきていること
- が件数の推移に影響しているものと考えている。

(職員提案制度の状況)

(平成26年9月末現在)

(サービス・業務改善コンテスト)

|        | 投稿件数 | 採用件数 | 既に検討中 |        | 応募取組    | 全国展開 |
|--------|------|------|-------|--------|---------|------|
| 平成21年度 | 54件  | 13件  | 22件   | 平成21年度 | —       | —    |
| 平成22年度 | 517件 | 110件 | 198件  | 平成22年度 | 199件    | 16件  |
| 平成23年度 | 455件 | 116件 | 158件  | 平成23年度 | 134件    | 44件  |
| 平成24年度 | 271件 | 67件  | 57件   | 平成24年度 | 117件    | 17件  |
| 平成25年度 | 175件 | 51件  | 41件   | 平成25年度 | 123件    | 5件   |
| 平成26年度 | 98件  | 18件  | 18件   | 平成26年度 | 12月開催予定 |      |

※「既に検討中」: 機構本部で提案内容と同様の効果がある改善を既に検討しているもの。