

資料2 社会保険業務に関する指摘等

- 年金に関する行政評価・監視 - 国民年金業務を中心として -
 - ＜評価・監視結果に基づく第1次勧告＞（概要） 1
- 平成15年度に社会保険庁が達成すべき
 - 目標についての厚生労働省の評価の概要 8
- 会計検査院の「平成15年度決算検査報告」に掲記された不当事項の概要 13
- 年金週間における年金相談の実施状況 14

年金に関する行政評価・監視
— 国民年金業務を中心として —

＜評価・監視結果に基づく第1次勧告＞

「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として合規性・適正性・能率性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

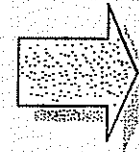
概 略

経 緯

年金法案の国会審議やマスコミの報道を通じて、社会保険庁の年金業務の問題点が顕在化。特に国民年金の未加入問題や未納問題について、世論の厳しい批判
5月14日の麻生総務大臣の指示を受け、国民年金業務を中心として行政評価・監視の実施に着手

(参考)

- ・国民年金未加入者が多数存在：未加入者数63万5,000人
(平成13年10月推計)
- ・国民年金保険料未納者が多数存在：納付率63.4%(平成15年度)



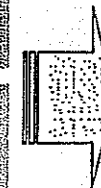
第1次勧告：平成16年6月から厚生労働省(本省)、社会保険庁(本庁)を調査中。社会保険庁改革に資するよう、現時点の本省庁調査に基づき、具体的な改善すべき事項を勧告

今後の予定：平成16年8月から9月まで管区行政評価局・行政評価事務所が社会保険事務局等を実態調査。今後、これら調査結果に基づき、第2次勧告を予定

第1次勧告の柱

現時点の調査に基づき、以下の点について改善すべき事項を勧告

- 1 適用業務等の的確な実施
住基ネットシステムを活用して、第1号未加入者の把握、年金受給権者の現況届の廃止
- 2 保険料徴収業務の的確かつ効果的な実施
年度別の納付率の目標値の設定、納付督励等の業務ごとの目標値の設定及びこれら目標値に基づく全国の社会保険事務局等の業務管理の実施
- 3 社会保険事務局等の定員配置の見直し



勧告先：
厚生労働省
勧告日(予定)：
平成16年10月8日

勧告事項① 適用業務等の的確な実施


現状・実態

- 20歳に到達する者のうち、第1号未加入者(参考1)の把握については、既に住民基本台帳ネットワークシステム(以下「住基ネットシステム」という。)を活用
それ以外の第1号未加入者を未把握。同様に、住基ネットシステムから情報提供を受け把握することが可能
・ 第1号未加入者数：63万5,000人(平成13年10月 社会保険庁推計)
- 年金受給権者の現況届(年1回)、氏名及び住所変更届については、住基ネットシステムを利用できるとされていることから、住基ネットシステムの活用により、その廃止が可能
・ 年金受給権者の現況届出数：2,628万件 氏名及び住所変更届出数：199万件(平成14年度)

(参考1)第1号未加入者：第1号被保険者(参考2)になるべき者であって、加入手続を行っていないため基礎年金番号を有していないもの

(参考2)国民年金の被保険者

- ① 第1号被保険者：日本国内に住所を有する20歳以上60歳未満の者であって、次の②及び③のいずれにも該当しないもの
- ② 第2号被保険者：厚生年金保険その他の被用者年金各法の被保険者又は組合員若しくは加入者
- ③ 第3号被保険者：第2号被保険者の被扶養配偶者であって20歳以上60歳未満の者



(次ページの住民基本台帳ネットワークシステムからの情報利用のイメージ参照)

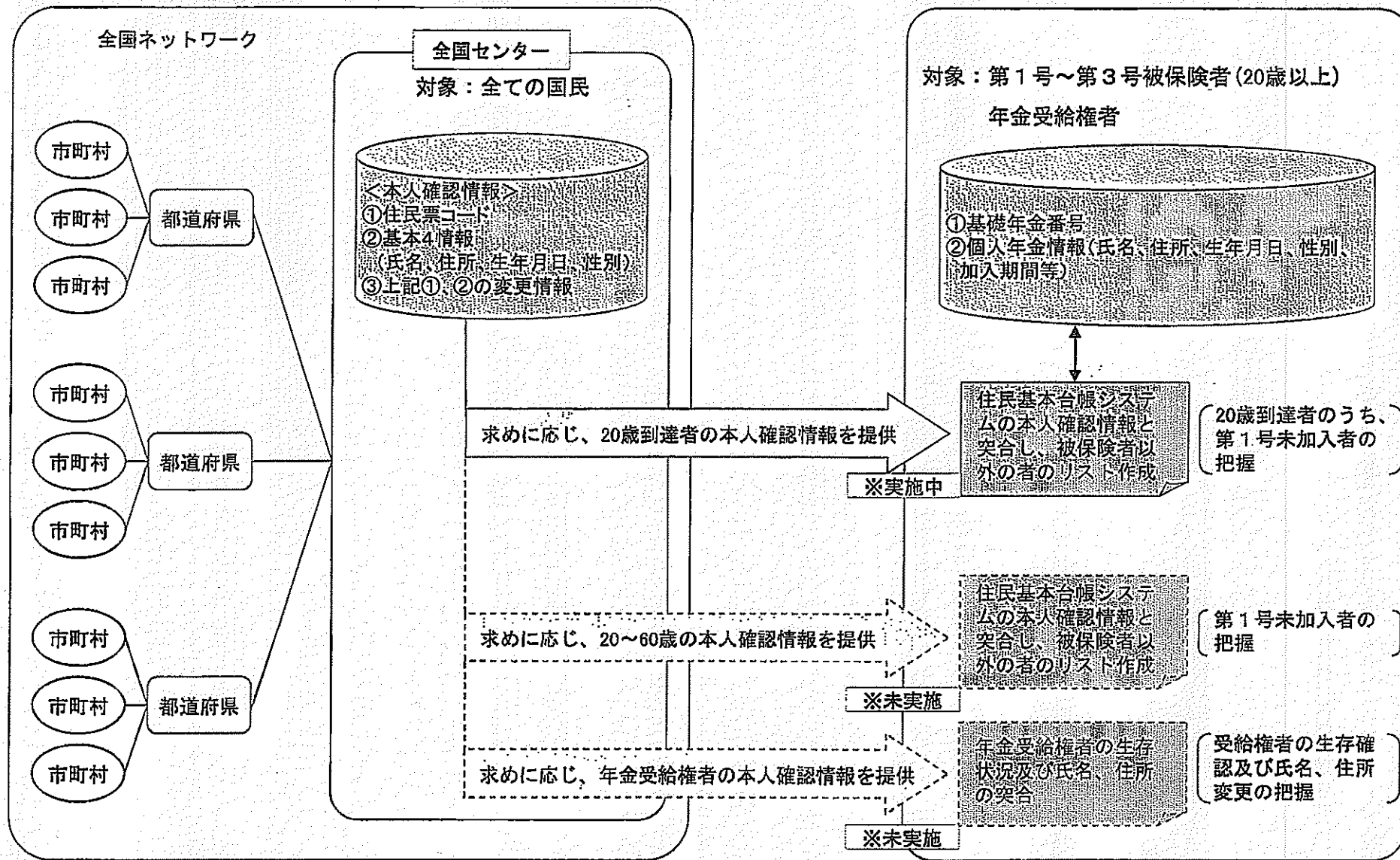
勧告要旨

- 住基ネットシステムを活用することにより、
 - ① 第1号未加入者を把握すること。
 - ② 年金受給権者の現況届を廃止すること。
 - ③ 年金受給権者の氏名及び住所変更届を廃止することを検討すること。

資料 住民基本台帳ネットワークシステムからの情報利用のイメージ

<住民基本台帳ネットワークシステム>

<基礎年金番号システム>



勧告事項② 保険料徴収業務の的確かつ効果的な実施

現状・実態

- 厚生労働省は、平成19年度までに保険料納付率80%を社会保険庁の中期目標として設定。しかし、年度別の具体的目標値は未設定(参考1)
 - ・ 保険料徴収業務は平成14年度に市町村から国(社会保険庁)へ移管
 - ・ 第1号被保険者の保険料納付率(参考2)の推移…平成9年度79.6%→13年度70.9%→14年度62.8%→15年度63.4%
- 毎年度、戸別訪問による納付督促等の実施件数などについて具体的目標値を設定し、これにより社会保険事務局等の業務管理を行うことが効果的。しかし、社会保険庁は目標値を未設定

(参考1)「実施庁に係る実績評価に関する調査結果」に基づく通知(平成16年7月総務省行政評価局)においても、可能な限り具体的かつ定量的な目標の設定に努めることを指摘。今回の勧告は、社会保険庁が達成すべき目標として「前年度を上回る保険料納付率とすること」と設定している点について、改善を求めたもの。

(参考2) 保険料納付率
$$\frac{\text{第1号被保険者が実際に納付した月数}}{\text{すべての第1号被保険者が保険料として納付すべき月数} - (\text{全額免除月数} + \text{納付猶予月数})} \times 100 (\%)$$

勧告要旨

- 厚生労働省(本省)は、保険料納付率について、中期目標を達成するため年度別の目標値を設定すること。
- 社会保険庁は、納付督促等の実施に当たって、毎年度、それぞれの業務ごとに目標値を設定し、これに基づき、社会保険事務局等の業務管理を行うこと。

勧告事項③ 社会保険事務局等の定員配置の見直し

現状・実態

- 職員1人当たりの被保険者数、基礎年金受給者数及び事業所数を単純合計して比較すると、総じて都市部を抱える社会保険事務局等が地方の社会保険事務局等より数値が高く、社会保険事務局等間でかなりの格差
- ・ 社会保険事務局等の平成16年度末定員：社会保険庁1万7,466人 のうち1万6,582人

各社会保険事務局管内の定員1人当たりの第1号被保険者数等

(単位：人、事業所)

区分	社会保険事務局名	定員 a	国民年金		厚生年金保険	政府管掌健康保険	基礎年金受給権者数 f	計 (b+c+d+e+f) g	定員1人当たり 数 g/a
			第1号被保険者数 b	第3号被保険者数 c	事業所数 d	事業所数 e			
(全国)		16,658	21,774,826	11,333,658	1,651,493	1,522,868	20,663,480	56,946,325	3,418.6
定員1人当たりの業務対象数が高い事務局	千葉	351	1,081,861	613,131	38,169	33,128	800,185	2,566,474	7,311.9
	埼玉	402	1,252,341	725,675	50,126	45,988	858,507	2,932,637	7,295.1
	神奈川	608	1,417,280	906,016	67,226	59,277	1,048,899	3,498,698	5,754.4
	茨城	281	557,731	266,366	23,511	22,587	488,621	1,358,816	4,835.6
	奈良	139	249,045	155,163	12,457	12,262	226,326	655,253	4,714.1
定員1人当たりの業務対象数が低い事務局	富山	196	152,353	82,176	17,345	17,066	219,382	488,322	2,491.4
	福井	153	111,939	54,344	15,269	14,733	159,011	355,296	2,322.2
	島根	153	93,762	50,176	12,458	12,260	179,735	348,391	2,277.1
	高知	173	132,777	47,078	11,697	11,666	175,576	378,794	2,189.6
	鳥取	125	84,785	41,927	9,175	9,088	125,315	270,290	2,162.3

(注) 1 当省の調査結果による。

2 「定員」(a欄)は平成14年度末定員で、「第1号被保険者数」(b欄)から「基礎年金受給権者数」(f欄)までは、平成13年度末の数である。

勧告要旨

- 業務量に応じて均衡のとれたものとなるよう、社会保険事務局等の定員配置を見直すことを検討すること。

その他の勧告事項

- 納付率向上効果、費用対効果についての分析結果を踏まえた有効な納付督促等の積極的実施
- 基礎年金番号に統合するため、複数の年金手帳記号番号を有する者に対して、年金加入歴を申し出るよう注意喚起の実施
- 社会保険庁ホームページの積極的な開設・充実

○ 平成15年度に社会保険庁が達成すべき目標についての厚生労働省の評価の概要

平成15年度に達成すべき目標	社会保険庁の実績報告の概要	厚生労働省の評価の概要
1 適用事務に関する事項		
<p>○ 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の適用対象事業所（船舶所有者を含む。）の適正な把握に努め、適用を促進すること。</p>	<p>○ 商業登記申請書や法人登記申請書、船員法適用船舶所有者名簿の閲覧、新規設立法人事業所一覧表、就労実態調査対象者一覧表及び平成14年度に厚生年金保険と労働保険の適用事業所に関するデータを突合した情報を活用して未適用事業所の適正な把握に努めた。</p>	<p>○ 前年度に引き続き、周知及び広報の徹底、情報の活用等により、適用事業所の把握及び当該事業所の適用の促進に向けた取組が行われた。</p> <p>○ 今後、「緊急対応プログラム」等に基づき、職権適用及び重点的な加入指導等の適用対策の強化に努めることが必要。</p>
<p>○ 国民年金の20歳到達者の把握及び20歳到達者の完全適用により未加入者の解消を図ること。</p> <p>【数値目標等】</p> <p>○ 20歳到達者の完全適用</p>	<p>○ 住民基本台帳ネットワークシステムから取得した20歳到達者情報及び市町村の協力により得られた在日外国人に係る20歳到達者情報と社会保険庁で保有する第二号被保険者情報を突合し、第一号被保険者となる者を把握した。</p> <p>○ 20歳到達者の適用率は100%となり、数値目標の20歳到達者の完全適用を達成した。</p>	<p>○ 新たに住基ネットの利用及びその他市町村の協力による20歳到達者情報の把握及びそれに基づく加入勧奨並びに年金手帳の送付による適用の実施により、20歳到達者の完全適用の体制が整えられた。</p> <p>○ 引き続き住基ネットの活用等により20歳到達者の確保に努めることが必要であるとともに、適用後の保険料の適切な納付のため、効果的な広報・加入勧奨等を通じて年金制度に対する理解を得た上で、届出による適用を促進することが必要。</p>
2 保険料等収納事務に関する事項		
<p>○ 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の保険料の納期内納入の励行指導、口座振替の促進等により、保険料及び児童手当の拠出金の適正な納入を促進すること。</p>	<p>○ 口座振替実施率は、対前年度比</p> <ul style="list-style-type: none"> ・厚生年金保険が0.2%減の83.6% ・政府管掌健康保険が0.3%減の81.3% ・船員保険が0.9%減の56.7% <p>となり、前年度と比較して若干減少し、目標の達</p>	<p>○ 各保険料の収納率は、「前年度と同じ、又は上回る保険料収納率となること」とする目標を概ね達成しているが、口座振替については、「前年度を上回る口座振替実施率となること」とする目標の達成には至らなかった。</p>

平成15年度に達成すべき目標	社会保険庁の実績報告の概要	厚生労働省の評価の概要
<p>【数値目標等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 前年度を上回る口座振替実施率となること ○ 前年度と同じ、又は上回る保険料収納率となること 	<p>成はできなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 保険料収納率については、対前年度比 <ul style="list-style-type: none"> ・厚生年金保険が0.23%増の97.94% ・政府管掌健康保険が0.44%増の97.27% ・船員保険が0.13%増の91.11% <p>となり、前年度を上回った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 今後、各保険料の確実な収納に向け、適正な滞納事業所の管理及び着実な滞納処分の実施等により、前年度の収納実績を上回るための取組が必要。口座振替については、新規適用時において口座振替実施を促すこと等により、口座振替利用の促進に努めることが必要。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 政府管掌健康保険事業・船員保険事業・厚生年金保険事業の保険料の納期内納入の励行指導において、保険料等を滞納する事業主（船舶所有者を含む。）に対する納付の督促及び滞納処分を確実に実施すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新規に口座振替が不能となった事業所については、保険料滞納の発生防止のために、電話等で納入督促を実施し、納入告知書を再送付するなど新規滞納事業所を増加させないよう努めた。 ○ 納付計画不履行や、長期・大口滞納事業所について、財産調査を行い、差押予告通知を发出するなどの納付督促に努め、進展がない事業所に対しては差押えを実施して、滞納整理に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各保険料及び児童手当拠出金の収納額については、いずれも昨年同様調定額を下回っているが、収納額の割合は前年度実績を若干上回っており、保険料の確実な納付を推進する上で進展があった。 ○ 一方、差押え事業所数については前年度と比較して減少。今後とも調定額に見合った保険料収納に向けて、滞納者への処分及び納入の督促等に係る積極的な取組の実施が必要。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 国民年金被保険者に対する保険料納付督促、口座振替の促進及び強制徴収の実施などにより、保険料の確実な収納を図ること。 <p>【数値目標等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 前年度を上回る保険料納付率となること ○ 前年度を上回る口座振替実施率となること 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 国民年金保険料の確実な収納を図るために、平成15年8月、省内に「国民年金特別対策本部」を設置し、本庁、地方庁とが一体となって、着実な収納体制の確立に取り組んできた。 ○ 国民年金保険料の納付率は、63.4%と、若干ながら前年度(62.8%)を上回り、10年連続の下落傾向に一定の歯止めをかける結果を残した。 ○ 口座振替実施率は、前年度比0.1%減の35.1%と低下し、目標は達成できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 15年度の取組の結果、国民年金保険料納付率は前年度実績を若干上回ったものの、平成19年度の納付率80%という中長期的な目標の達成には不十分と言わざるをえない。 ○ 今後、「緊急対応プログラム」に基づき、未納等の要因別収納対策等の推進、関係省庁等との連携による社会全体での取組の推進により、中長期的目標を着実に実現するため、社会保険事務所ごとの年度別行動計画の策定等、適用・徴収対策の強化等を図ることが必要。

平成15年度に達成すべき目標	社会保険庁の実績報告の概要	厚生労働省の評価の概要
<ul style="list-style-type: none"> ○ 国民年金保険料の免除制度等の周知に努めること。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 免除に該当しながら未申請の未納者に対して、市町村の協力を得て、個別にダイレクトメールや電話、戸別訪問等により免除制度の周知に努めた。 ○ 申請全額免除者、申請半額免除者及び学生納付特例者については、平成14年度に比べ大幅に増加した。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 関係機関の協力等を通じた免除制度の周知等の取組の結果、法定免除、申請免除及び学生納付特例のいずれについても前年度を上回っていることから、進展があった。 ○ 「緊急対応プログラム」に基づき、今後実施予定の多段階免除制度及び若年者納付猶予制度も含め、引き続き該当者に対する的確な周知の推進が必要。
<p>3 保険給付事務に関する事項</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ○ 政府管掌健康保険事業・船員保険事業におけるレセプト点検調査、第三者に対する損害賠償請求権の行使等を通じて、医療費適正化を推進すること。 <p>【数値目標等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 前年度の被保険者1人当たり点検効果額を上回ること 	<ul style="list-style-type: none"> ○ レセプト情報管理システムを活用し、特に縦覧点検を中心とする内容点検及び外傷性点検のより一層の充実に努めた。 ○ 船員保険の被保険者1人当たりの点検効果額については、11,186円（対前年度比597円増）と目標が達成できたが、政府管掌健康保険については、対前年度比で179円減少して3,740円となり、目標の完全達成には至らなかった。 ○ 政府管掌健康保険については概ね12ヶ月分のレセプトを対象に医療費通知を実施することとした。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1人当たりの点検効果額については、総合的にみると「前年度の被保険者1人当たり点検効果額を上回る」という目標が達成されたとはいえない。 ○ 今後、レセプト点検の充実を図る上で、レセプト情報管理システムを十分に活用し、点検調査件数の十分な確保に努める等、質及び量の双方に留意した取組の強化が必要。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金給付は適正に決定し、支給すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 現況届を活用した就労実態調査について、就労情報記載欄の様式を見直すこと及び事業主から就労実態の回答を得ることとした通知を发出し、当該通知に基づき現況届を活用した就労実態の把握・届出の励行などを実施し、年金の給付を適正かつ遅滞なく行うように努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 現況届を活用し、就労実態の把握・届出の励行を実施すること等により、特別支給の老齢厚生年金の不適正支給の防止を図る等の取組が実施された。 ○ 年金の給付誤りに係る事案については、今後の対応に全力をあげ、改善策の迅速かつ確実な実施を推進するとともに、年金給付システム及び事務処理の総点検

平成15年度に達成すべき目標	社会保険庁の実績報告の概要	厚生労働省の評価の概要
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 平成15年度に公表した年金給付誤りについて、事象、原因及び今後の対応等について記載。 	<p>を進め、年金給付の適正な決定及び支給を推進していくことが重要。</p>
<p>4 保健事業及び福祉施設事業に関する事項</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ○ 社会保険事業に係る保健・福祉施設事業は、適切かつ効率的に実施すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 社会保険病院等の保健・福祉施設について、各委託先団体が策定した事業計画等に沿い、事業を実施するよう指導するとともに、委託先団体への監査及び経営状況等についての個別監査を実施した。 ○ 社会保険病院の見直しについては、それぞれの病院に策定させた経営改善計画に基づく取り組みを進めている。 ○ 年金福祉施設及び委託先公益法人の見直しについては、与党年金制度改革協議会での合意等を踏まえ、今後徹底した整理合理化を進めることとした。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 福祉施設及び社会保険病院の延べ利用者数は、15年度についても前年度実績を下回った。 ○ 福祉施設については、行政改革大綱等の内容を踏まえた整理合理化を推進することが必要であるとともに、社会保険病院についても、定められた経営改善計画を、着実に推進していくことが必要。
<p>5 広報、情報公開、相談等に関する事項</p>		
<ul style="list-style-type: none"> ○ 厚生年金保険事業・国民年金事業において、年金個人情報提供の充実を図るなど、事業主、被保険者、受給権者等の利用しやすい年金相談体制を充実すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 年金電話相談の集約化を進めるとともに、平成16年1月よりインターネットによる年金見込額試算の受付を開始し、年金見込額試算の対象年齢を58歳から55歳以上に引き下げ、サービスの向上に努めた。 ○ 社会保険事務所において、相談担当職員に対する接遇研修の実施、相談窓口の充実、社会保険出張相談の充実などの体制整備に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 職員に対する接遇研修の実施、相談窓口の充実、インターネットによる年金見込額試算の受付開始等、年金相談体制の強化に向けた取組が行われた。 ○ 年金相談の急速な増加等に対しては、多様化・高度化する国民のニーズ把握と、それに対応したサービスの提供及びそのための社会保険事務所の体制等の見直し等が課題。そのため、「緊急対応プログラム」に基づき進められている年金相談センターの拡充、年金電話相談の拡充をはじめ、様々な角度からの、多様な

平成15年度に達成すべき目標	社会保険庁の実績報告の概要	厚生労働省の評価の概要
<ul style="list-style-type: none"> ○ 国民からの相談に対しては、懇切丁寧に対応すること。また、事業に対する意見は真摯に聞き、事業の改善に役立てること。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地方社会保険事務局に「さわやか行政サービス推進委員会」を設置し、総合案内窓口の設置や案内係の配置、届書の記載例の整備等に努めるとともに、職員に対する接遇研修及び業務研修の実施などにより、一層の行政サービスの充実に努めた。 ○ 社会保険庁ホームページにおいて、社会保険制度全般の事業運営に関してご意見・ご要望を受け付けるようコーナーを拡充するよう取り組み、広く国民の意見を事業運営の改善に役立てるように努めるとともに、寄せられた質問については回答するなど、懇切な対応に努めた。 	<p>手段の活用による相談体制の充実、被保険者に対する定期的な年金個人情報提供の提供、相談窓口におけるサービスの向上等に早急に取り組んでいくことが重要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 国民からの相談への対応については、電話がかかりにくいことや待ち時間を短縮すべきことなどが指摘されているところ、「緊急対応プログラム」に基づき、相談時間の確保のための取組を進めることが必要。 ○ 利用者である国民のニーズの把握及びそれに対応したサービスの提供を実施する上で、広く国民の意見を受け止め、年金相談体制の充実とともに利用者の立場に立ったサービス提供の実施が重要であり、「緊急対応プログラム」に基づき、「長官への手紙・長官へのメール」等の取組を推進することが必要。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 国民に対する情報提供の充実を図るとともに、レセプトの開示等についても適切に対応すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 社会保険庁ホームページのトップページの一新をはじめとする所要の見直しに取り組むなど、社会保険行政に関する総合的な情報提供に努めた。 ○ レセプトの開示は、個人情報の保護に十分配慮するとともに、早期開示に努めた。 ○ 58歳到達者に対し、平成16年3月より「年金加入記録のお知らせ」を送付し、年金加入記録の確認を行い年金裁定に要する期間を短縮するとともに、希望者には、平成16年4月より「年金見込額のお知らせ」を送付することとした。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ レセプト開示件数の前年度比増、年金個人情報の提供については、新たに58歳到達者に対し、年金加入記録の確認に係る通知を送付する等の取組が行われた。 ○ 一方、職員による業務外での個人情報閲覧、国民年金の個人情報の盗難・紛失等の問題の反省に立ち、「緊急対応プログラム」に基づき、個人情報へのアクセス制限、内部規程の職員への周知徹底、監視体制の強化等が実施されているが、引き続き、個人情報保護等のためのチェックシステムの強化を図ることが必要。

会計検査院の「平成15年度決算検査報告」に掲記された不当事項の概要（平成16年11月9日内閣送付）

新

1 金銭登録機の購入契約が会計法令の趣旨に反し適切でなかったもの 【指摘金額 4億4,648万円】

- (1) 事前に特定の業者だけに仕様等の説明を行い、随意契約を締結していたのは、契約における公正性、透明性、競争性等が確保されておらず、適切とは認められない。
- (2) 本庁で一括して調達することができたと思料される。したがって、社会保険事務局等で個々に契約し、合理的理由もなく小口に分割して随意契約を締結しているのは、契約における競争性、経済性等が確保されておらず、適切とは認められない。
→ 平成16年度においては競争入札により調達を実施

新

2 届出用紙等印刷システムの役務契約について、必要性がなく不当と認められるもの 【指摘金額 22億7,136万円】

- (1) 社会保険事務局等に設置した印刷システムからの15年度における出力枚数は、921システム中254システムにおいて全くなかった。一方、印刷システムを設置していない市区町村においては、届出書等のコピーで対応したり、社会保険事務局等から届出書等を入手したりすることで十分足りている状況であった。
- (2) 上記の使用実績などを考慮すると、印刷システム導入に当たって検討を十分行ったとは認められず、届出書等のコピー等で十分に対応が可能であったのに、印刷システムを導入したことは適切でない。
→ 平成16年7月末で役務契約を終了

3 健康保険及び厚生年金保険の保険料の徴収に当たり、徴収額が不足していたもの 【指摘金額 25億7,716万円】

- 短時間就労者等を使用している適用事業所の事業主が、届出を適正に行っていなかったなどのため、多額の保険料が徴収不足となっていた。
→ 指摘のあった徴収不足については、既に徴収決定を完了し、収納に鋭意努力

4 老齢厚生年金及び老齢基礎年金の支給が適正でなかったもの 【指摘金額 3億2,417万円】

- 特別支給の老齢厚生年金等の受給権者が、厚生年金保険の適用事業所に常用的に使用されていて、年金額の一部又は全部の支給を停止すべきであったのに、事業主から適正な届出がなされなかったなどのため、年金の支給停止の手続きが執られていなかった。このため、特別支給の老齢厚生年金等の受給権者に対する支給が適正に行われていなかった。
→ 指摘のあった老齢厚生年金等については、既に返還の措置を講じた。

年金週間における年金相談の実施状況

1. 土日の実施状況

- 11月6日(土)7日(日)の両日、全国286の社会保険事務所、12の年金相談センター及びイベント会場等においても年金相談を実施。
- 休日に社会保険オンラインシステムを稼働させて年金個人記録を使用した年金相談を行うのは、初めての試みであった。

	来訪相談者数 合計	8:30 ~9:29	9:30 ~10:00	10:01 ~11:00	11:01 ~12:00	12:01 ~13:00	13:01 ~14:00	14:01 ~15:00	15:01 ~16:00	16:01 ~17:00
6日(土)	5,801人*1 平均 18.9人	646人 (11.1%)	749人 (12.9%)	1,086人 (18.7%)	779人 (13.4%)	412人 (7.1%)	806人 (13.9%)	759人 (13.1%)	479人 (8.3%)	85人 (1.5%)
7日(日)	5,506人 平均 18.0人	656人 (11.9%)	734人 (13.3%)	1,020人 (18.5%)	715人 (13.0%)	414人 (7.5%)	688人 (12.5%)	690人 (12.5%)	480人 (8.7%)	109人 (2.0%)

- *1 平成15年11月の1日当たり平均来訪相談者数36,789人の15.8%
- *2 最多来訪社会保険事務所：川越社会保険事務所(埼玉)103人、11月6日(土)
- *3 土曜日が日曜日よりも多かった社会保険事務所等：166ヶ所(53.9%)
- *4 午前の来訪者割合：6日(土)56.2% 7日(日)56.7%
- *5 庁舎外での状況(再掲)

	11月6日(土)	11月7日(日)
東京駅八重洲地下街(東京)	115人	121人
青梅産業祭(東京)	35人	—
オギノリバーシティ(山梨)	37人	78人
東濃健康ウォーク(岐阜)	—	12人
ゆめタウン博多(福岡)	86人	105人
小倉伊勢丹(福岡)	27人	37人
合計	300人	353人

2. 平日時間延長による年金相談の実施結果

(1) 実施状況

平日(11月8日～12日)には、通常午後5時までの受付時間を午後7時まで延長して全国312ヶ所の社会保険事務所、10ヶ所の年金相談センター及び社会保険業務センター中央年金相談室で年金相談を実施した。

(2) 年金相談来訪者数(午後5時以降)

○ 平日の延長時間帯(午後5時以降)の来訪者総数は、全国で3,795人(1ヶ所平均11.7人)だった。

(参考) 11月8日から12日の午後5時までの来訪相談者総数は、全国で166,145人だった。

○ 日別の延長時間帯来訪者数を見ると、10日(水)の来訪者が最も多かった。

8日(月) 679人(17.9%)

9日(火) 815人(21.5%)

10日(水) 816人(21.5%)

11日(木) 718人(18.9%)

12日(金) 767人(20.2%)

○ 延長時間帯別の来訪者数を見ると、午後5時台が59.7%で最も多かった。

17:00～ 2,267人(59.7%)

18:00～ 1,387人(36.5%)

19:00～ 141人(3.7%)

※ 午後5時時点で相談待ちの年金相談来訪者数

493人

3. 年金週間中の来訪相談者の属性と満足度について

年金週間中の11月6日(土)、7日(日)、8日(月)に、社会保険事務所においてアンケート調査を実施した。その結果概要は以下のとおり。

(1) 来訪者の属性

土曜日、日曜日の来訪者及び平日の午後5時以降の来訪者は、59歳以下の者が過半数を占めていた。特に、土曜日の午後、日曜日は、59歳以下の来訪者が6割を超えていた。

(2) 年金相談に対する満足度

年金相談に対する満足度は、「満足」「まあ満足」をあわせて8割を超えている。特に、土曜日、日曜日の満足度は9割を超えている。

(3) 年金相談時間に対する要望

年金相談に来訪した人に、今後、年金相談を実施してほしい曜日等を尋ねたところ、最も希望する人が多かったのは土曜日、次いで日曜日であった。

今後年金相談を希望する時間帯

	回答者数 (人)	年金相談を希望する時間帯				
		平日早朝	平日夜間	土曜日	日曜日	祝祭日
来訪者 (土曜日)	600	4%	13%	74%	45%	11%
来訪者 (日曜日)	588	2%	13%	40%	73%	11%
来訪者 (平日17時まで)	1,888	14%	15%	34%	25%	9%
来訪者 (平日17時以降)	55	4%	60%	36%	24%	5%
	3,131	10%	15%	43%	38%	9%