

(3) 相談業務の質の向上

(到達目標)

- すべての国民が年金相談及び年金電話相談に満足できるものとなるよう、質の向上を図る。



(これまでの取組)

- 年金相談件数の増加に対応し、かつ、相談者のニーズに応じた的確な対応を行うことができるよう、
 - ・ 社会保険労務士の資格を有する者への年金相談員の委嘱
 - ・ 年金相談員の研修の定期的な開催等を実施。



(今後の取組)

- 年金相談員のスキルに応じた研修の実施、年金相談業務のマニュアル作成等により、年金相談員のレベルの統一化・向上を図るとともに、円滑かつ効率的に対応できる相談体制を整備。
【実施スケジュール】
 - 平成17年度 年金相談員のスキル把握及び研修カリキュラムの作成
 - 平成18年度 年金相談員担当者のレベル別研修の実施
- 民間における年金相談を促進するため、社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー等に対する年金相談研修の実施【平成17年度～】。

(4) 被保険者及び年金受給者の記録管理の徹底

(到達目標)

- すべての被保険者及び年金受給者の記録の整備・管理を確実に行う。

(これまでの取組)

- 住所変更、婚姻による氏名変更等により、同一人に対し、複数の基礎年金番号が付与されている問題(重複付番)について、平成9年度、平成12年度及び平成16年度の調査において判明した重複付番の解消に向け、記録の集中処理を実施。
- 基礎年金番号導入(平成9年1月)以前の過去記録(約1,870万人分)について、平成10年度から順次、本人照会及び基礎年金番号ファイルへの収録を実施。
- 市町村との協力・連携により、対象市町村内のすべての被保険者の加入記録の整備等を実施(平成17年10月～)。
- 国民年金の加入漏れの防止、申請者の負担軽減等を図るため、以下の事務に住民基本台帳ネットワークシステムを活用。
 - ・ 20歳到達者に対する国民年金への加入勧奨(平成15年4月～)
 - ・ 裁定請求の本人確認事務(裁定請求書の添付書類(住民票の写し等)の省略)(平成15年10月～)

(今後の取組)

- 新たに専門チームを設置し、重複付番の定期的な調査及び過去記録の整理を引き続き進めるとともに、年金個人情報の提供の取組を通じ、本人による記録確認の機会を増加させることにより、年金加入記録の整備を推進。
【実施スケジュール】平成18年3月 専門チーム設置
平成19年3月 被保険者期間中間点通知の実施
- 被保険者等へのサービスの向上、事務処理の効率化等を図る観点から、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した被保険者等の記録管理を推進。
【実施スケジュール】平成18年度中に開始 年金受給者の生存確認(現況届の省略)
国民年金未加入者の把握・加入勧奨(34歳到達者情報の活用)
平成23年4月～ 国民年金・厚生年金の被保険者等の氏名・住所変更届等の原則廃止