

H22.07.27

年金記録回復基準等に関する電話調査（覆面調査）の結果概要

年金記録回復委員会事務局

日本年金機構の浜松西年金事務所において、担当者が時効特例法の解釈を誤り、本来時効特例給付が発生するお客様に対し、発生しないとの誤った説明を行っていた事案が発生した。

この結果、現場における各種施策の正確な認識状況に疑問が生じたことから、大臣の指示を受け、年金記録問題の解決に向けこれまで取り組んできた年金記録の回復基準等について、年金記録回復委員会実務家及び有志の委員のご協力を頂いて、7月5日から16日にかけて実態調査を行った。

1 調査の概要

- ・ 調査の客観性を確保する観点から、年金記録回復委員会の実務家検討会による調査とし、実務家及び有志の委員4名にご協力いただいで120事務所への架電方式（覆面調査）により調査を行った。
- ・ 具体的には以下4点の年金記録回復基準及び減額事例への対応について委員で分担いただいで、年金事務所の代表番号又はお客様相談室に電話をかけ、年金事務所の担当者に一般の相談者として質問を行い、対応状況や回答内容をチェックした。
 - ①国民年金に係る記録回復基準について（短期間の未納期間あり）
 - ②標準報酬遡及訂正事案等に係る記録回復基準について（同僚事案）
 - ③脱退手当金に係る記録回復基準について（まだら事案）
 - ④記録回復により減額となるケースの取扱いについて
- ・ 電話での調査に際しては、質問事項の認識状況だけでなく、日本年金機構がお客様へのお約束としている3コール以内での対応や電話での接遇等についても、可能な範囲で調査いただいた。

2 調査結果

- 今回調査を行った結果、年金事務所の担当者における回復基準等の認知状況については、適正に認識しているものが、
 - ・ 標準報酬遡及訂正事案に係る回復基準： 約1／3
 - ・ 国民年金に係る回復基準： 1件
 - ・ 脱退手当金に係る回復基準： 0件

・減額事案に係る取り扱い： 16件 であった。

基準の種類	評 価				
	A:適正	B:一部不適正 又は説明不足	C:誤認	D:不知	E:論外
国民年金	(3.3%) 1 件	(3.3%) 1 件	(3.3%) 1 件	(86.7%) 26 件	(3.3%) 1 件
厚年標準報酬 遡及訂正事案	(37.9%) 11 件	(27.6%) 8 件	(6.9%) 2 件	(13.8%) 4 件	(13.8%) 4 件
脱退手当金	(0.0%) 0 件	(0.0%) 0 件	(0.0%) 0 件	(66.7%) 20 件	(33.3%) 10 件
減額事案	(53.3%) 16 件	(23.3%) 7 件	(3.3%) 1 件	(20.0%) 6 件	(0.0%) 0 件
計	(23.5%) 28 件	(13.4%) 16 件	(3.4%) 4 件	(47.1%) 56 件	(12.6%) 15 件

* 厚年標準報酬遡及訂正事案では、5回以上架電するも話し中で調査終了が1件あり。

- 電話での接遇面においては、8割以上の事務所において、電話がつながった場合は3コール以内に電話に出ている等、新たな取り組みが浸透している印象がある一方、一部の事務所において所属・氏名を名乗らない担当者もあるなど、職員のサービスマナーについてなお一層の徹底が必要と感じられるケースも見受けられた。
- なお、本調査の結果については、質問の仕方・評価の仕方はそれぞれ担当委員により異なるものであることに留意する必要がある。

3 今後の対応

年金事務所における回復基準等に係る認識は予想以上に低いレベルであり、担当職員に対する各種情報の周知等のあり方について、本部の対応を含め根本的に見直す必要がある。具体的には次のような対応を行う。

- 1) 年金事務所職員への周知徹底と認識チェック
 - 各年金事務所において、本部が作成したテスト問題によりチェックテストを行う（7月中）。
- 2) 研修・説明会の緊急実施
 - 機構本部に、全ブロック本部の相談・給付支援部、適用・徴収(業務)支援部の担当G長等の担当者を集め研修・説明会を実施（8月上旬）。
 - 上記研修・説明会実施後、各ブロック本部から各年金事務所の年金相談、記録確認の担当者に対し、伝達研修を実施（8月中）