

ヒアリング出席者提出資料

「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」ヒアリング資料

平成 23 年 9 月 26 日
特定社会保険労務士 深澤理香

1. ねんきん定期便

(1) (2) きちんとして見ていただくにはどうしたらよいか。その上で、内容をわかりやすくするにはどうしたらよいか。どの程度の頻度でお知らせすることが望ましいか。

→①書式は現状でいいと思う。

ただし、毎年送られてくると、同じ会社に勤めている人や主婦にとっては、また同じものがきたという感じなので、2～3年毎に、加入記録全体の記載されたものと一緒に発送した方がよい。

②国民年金の部分は納付と未納についてははっきり分かるように表示してほしいという意見が多い（経費の関係で白黒になったという話も聞くが、この部分だけは色分けして表示した方がよいと思う）。

③年金相談は、一般的に人生の節目（結婚、退職等）や何かあったとき（配偶者の死亡、病気になったとき等）に行うことが多く、会社員や主婦はあまり関心がないと思われる。一般の人にもねんきん定期便をみてもらうには、会社やPTA、病院等に講師を派遣してお話しするのも一案かと思う。

(3) 紙の郵送から電子版「ねんきん定期便」への移行を促進するために、どのような方策が考えられるか。

→①せっかく利用され始めている現在のねんきん定期便の存在を更に周知することを求めたい。電子版への移行についてはPRするとともに、誰でも簡単に操作でき利用できるようなシステムが望まれる。

②利用する国民が、便利・手軽だと思えば放っておいても移行していくのではという意見もある。

2. ねんきんネット

(1) 自宅のパソコンでの「ねんきんネット」の利用を促進するために、どのような方策が考えられるか。

→①見ていただくための広報を積極的に行ってはどうか（テレビCM等でねんきん定期便の重要性をPRする、生活情報番組等で取り上げてもらう等）。

【利用促進のイメージ】

テレビCM等の広報⇒定期便・ネット⇒相談とつなげたい。

②せっかくのネットなのに、マルチメディア機能を活かしていないのではないか。
操作方法の解説動画を掲載する等の工夫もあっていいのではないか。

(2) インターネットを使えない方のために、どのようなサービスが必要か。

→①実際のところ、自宅パソコンでの「ねんきんネット」利用は難しい、面倒という声が多い。また、そもそもパソコンがない人もかなりいる。市町村・郵便局・年金事務所等の窓口で記録を交付することがよいと思う。

②ネットが使えない人には、街角センターで相談員が、市区町村では月2回程度社労士が巡回し、見方の指導や年金相談を行う等の仕組みを考えてはどうか。ねんきん定期便も同じことがいえるが、紙や電子による情報提供と人による相談は常にパックで考えるべきではないか。

(3) 市町村や郵便局に加えて、金融機関の窓口を積極的に活用することについてどう考えるか。

→①年金受取口座が一般の金融機関に開かれることが多いことからすると、一定の効果は期待できる。

②一方で、当事者はあくまで「国」なので、他に拡散させずに当事者能力を発揮すべきだという意見も多い。

③営業的に利用されることには疑問を感じる。

3. 年金通帳

(1) 預金通帳と同じような「年金通帳」を作って、その「年金通帳」に保険料の納付状況を記録していく仕組みについて、どう考えるか。

→①ご自身の年金保険料の納付状況を確認するためのものであるならば、ねんきん定期便やねんきんネットの方が、かえて利便性が高いのではないか。通帳を導入した場合、発行事務、記帳のシステム開発に莫大なコストが生じるし、国民にとっても、ご自身で管理しなくてはならない等の課題が考えられる。

②年金制度は現役世代が高齢者世代を支えるという世代間扶養の考えで運営されているものである。通帳を作ってしまうと、個人の問題になり、「いくら払った、いくらもらえる、得か損か・・・」と考えてしまい、社会保険である年金制度の存在意義・必要性の理解が薄れるのではと懸念される。

③年金は老後だけの問題でなく、大黒柱を失ったときの遺族年金や病気やけがのあと一定の障害が残ったときの障害年金もあることを考えると通帳は無用ではないか。

④実際には保険料を払わない会社員や公務員の妻（第三号被保険者）にとっても通帳は不要ではないか。

以上

金融機関窓口での「ねんきんネット」の記録交付および年金通帳への記帳に関する銀行界の考え方

1. インターネットを使えない方に対し、金融機関窓口で「ねんきんネット」の記録を交付することについての銀行界の考え方

【基本的考え方】

- ・インターネットを使えない方に対し、広く窓口で「ねんきんネット」の記録を交付する体制を整備する必要性については理解する。
- ・ただし、本サービスは基礎年金番号という特に慎重な取扱いが求められる情報を用いるものであり、利用者の立場に立った場合、そうした情報は公的機関において取り扱うことが、親和性が高く違和感がないと想定されることから、まずは本サービスを取り扱う市町村や郵便局の窓口を更に広げる取組みを進めることが望ましいと考えられる。
- ・一方、本件について複数行にヒアリングしたところ、銀行界として本サービスを取り扱うことには、以下のとおり課題が多く、（法令上取扱い可能と整理された場合においても）慎重にならざるを得ないとの意見が多く寄せられた。

【法令上の課題】

- ・銀行業は免許業種であり、銀行が行うことのできる業務は銀行法上で定められている（銀行法第10条～第12条）。
- ・「ねんきんネット」の記録交付業務が、銀行法上取り扱うことのできる業務かどうかについて、法令上の整理が必要。

【情報の管理態勢整備に関する課題】

- ・本サービスで用いられる基礎年金番号は、利用者の立場に立った場合、公的機関において取り扱うことが、親和性が高く違和感がないと想定されることから、銀行で取り扱うこととした場合には、特に慎重な取扱いが求められるものと考えられる。
- ・また、基礎年金番号の取扱いに加え、本サービスを通じて年金情報等の個人情報にアクセス可能となることから、情報の漏えいや権限の悪用等は決してあってはならず、相当程度の情報管理態勢を構築する必要があるものと考えられる。
- ・銀行は、従来から厳格な情報管理態勢を構築しているが、本サービスの取扱いにおいて、更に重い管理負担（システム投資等も含む）が生じることも想定され、その場合、本サービスの取扱いに向けてのハードルは高くなるものと考えられる。

【実務への支障に関する課題】

- ・銀行はサービス向上のため、お客さまの「待ち時間短縮」に取り組んでいる。
- ・しかし、銀行では、情報管理の徹底を図るためインターネットにアクセス可能な者が一部に限定されている場合があること等から、本サービスを受け付けた時に、一定の時間を要することも想定される。

そのため、銀行の本来業務である金融サービスの提供に当たり、お客さまの待ち時間が従来以

上に長くなり、お客さまへのサービス低下や苦情発生に繋がる懸念がある。

- ・また、本サービスに関する新たな事務や、お客さまから求められるレベルの公的年金に関する知識を窓口の職員が習得する必要がある、その教育等に要する負担も発生する（お客さまから専門知識を要する質問が来ることも想定され、その場合、年金事務所等の担当者に直接確認を依頼するよう誘導せざるを得ず、不満や苦情に繋がる懸念がある）。

【ビジネス上の課題】

- ・民間企業である銀行が本サービスを取り扱うに当たっては、管理負担等に見合うだけの業務委託手数料を収受できる仕組み等の構築や、本サービスで得られた情報を金融商品のセールスに活用できる等の措置についても、併せて検討が必要と考えられる。
- ・仮に厳格なファイアウォールを設けることを求められた場合、年金記録を手交した行員が、後日、当該依頼人から資産運用等の相談を受けた場合に対応できなくなるといった問題があり、営業活動が萎縮する懸念がある。また、どの行員が当該依頼人に年金記録を交付したかという情報を管理する枠組みを新たに構築する必要がある。
- ・お客さまから全取引先の年金記録情報について調べたうえでセールスしているのではないかという疑念を持たれる懸念があり、他の業務にも支障が生じる懸念がある。

2. 年金通帳への記帳について

【基本的考え方】

- ・キャッシュカードと異なり、各銀行で通帳の仕様は異なっており、他行ATMでは通帳の記帳はできない。
- ・年金通帳の記帳を銀行ATMで行うためには、まず銀行界で通帳の仕様の統一を図る必要があるが、それにはATMのハード部分を含め銀行毎・ATM毎に大規模なシステム開発が必要となり、莫大な費用がかかる。
- ・については、年金通帳への記帳に銀行のATMを使うことは現実的ではない。

以 上