

| 平成24年度計画 | 平成24年度計画に対する取組状況 |
|---|--|
| <p>Ⅱ. 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</p> <p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(1) 国民年金の納付率の向上</p> <p>① 国民年金の納付率の向上に向けて、機構全体及び年金事務所ごとに平成24年度行動計画を策定し、収納対策を効果的・効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては、機構全体として、</p> <p>ア 平成22年度分保険料の最終納付率については、平成22年度の現年度納付率から5.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。</p> <p>イ 平成23年度分保険料の平成24年度末時点の納付率については、平成23年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。</p> <p>ウ 平成24年度分保険料の現年度納付率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、平成21年度からの納付実績を上回る水準を確保することに より60%台に回復するとともに、更なる改善を目指すこと。</p> | <p><実績></p> <p>○国民年金保険料の納付率の向上に向けて、機構全体及び各年金事務所において、行動計画を策定しました。行動計画においては、①市場化テスト事業（※14）が収納対策の支柱となることから、受託事業者との協力・連携を強化すること、②市区町村から提供される所得情報に基づき、免除等申請勧奨の着実な実施及び強制徴収の厳正な執行を行うことを基本的な方針として掲げ、行動計画に基づき以下の取組を推進しました。</p> <p>○特に平成24年度における現年度分納付率については、当面、納付率の低下傾向に歯止めをかけ、これを回復させることを目標に比較的所得が高い中長期未納者や免除等に該当する未納者など未納者属性分類に応じた特別催告状を2回送付するとともに市場化テスト受託事業者と連携した電話、戸別訪問による納付督促や免除等申請勧奨の積極的な実施により、平成18年度以降低下傾向であった納付率に歯止めをかけ前年度の納付率を上回りました。（納付率改善事務所は312年金事務所中235年金事務所）</p> <p>○今後は、中期計画における目標の達成に向け、より効果が見込める対象者に属性分類に応じた督促を積極的に実施します。</p> <p>具体的には平成24年度から実施している特別催告状の取組をさらに拡大実施することとし、納付率が低調な若年層を中心に特別催告状を送付するとともに、市場化テスト受託事業者と連携した効果的かつ効果的な取組を実施します。</p> <p><平成24年度における主な取組み>※市場化テスト事業実施分を含む ・未納納付書の送付 1,447万件</p> |

エ 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。
オ コンビニエンスストア、インターネットショッピ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こと。

- ・ 免除等申請勸奨状（ターンアラウンド）の送付 280万件
- ・ 未納保険料納付勸奨通知書（催告状）の送付 1,114万件
- ・ 特別催告状の送付 182万件
- ・ 電話納付督励 5,260万件（内、市場化業者分 5,207万件）
- ・ 戸別訪問督励 576万件（内、市場化業者分 432万件）

【別表7：国民年金保険料収納対策に係る平成24年度行動計画（全体版）】

【別表8：国民年金保険料収納対策の業務の概要と納めやすい環境をつくる取組】

② 市場化テスト受託事業者と本部、ブロック本部及び年金事務所が連携を強化し、納付督励業務及び免除等勸奨業務それぞれについて要求水準達成に向けた取組を実施する。
なお、市場化テスト受託事業者の取組が不十分な場合には、訪問督励件数増などの必要な要請・指導を行う。
また、次回契約更改（平成24年10月）に当たっては、督励の方法等を見直した上で、業務の質を適正に評価した業者選定を行うとともに、円滑な事業継続ができるよう、進捗管理等の取組を徹底する。

○債権管理回収業務の経験を有する者を機構本部及びブロック本部に配置し、市場化テスト事業の進捗管理を徹底・強化するとともに、都道府県単位で毎月開催する打合せ会議に機構本部からも出席し、受託事業者への助言・提案・指導を継続して実施し協力連携を図りました。
また、平成21年度及び平成22年度開始分の受託事業者に対しては、四半期ごとにヒアリングを実施して、活動内容の確認を行うとともに、実績向上に向けた助言・提案・指導を行いました。
この結果、委託期間終了時（平成24年9月30日）においては、現年度保険料の達成目標については全契約30地区中3地区が達成し、免除承認件数についても29地区が達成することができましたが、過年度分保険料の達成目標は達成できませんでした。
平成24年度における契約更新に当たっては、督励頻度を滞納者すべてに対し少なくとも6ヶ月ごとから3ヶ月ごとへ変更し、また、戸別訪問員の必須配置数を増員するなど納付督励体制の強化を図りました。さらに、受託事業者からの報告書について督励結果の分析などを追加し、より適切な実績及び成果の測定・把握を可能としました。

《用語解説》

(※14) 市場化テストは、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成18年法律第51号）に基づき実施しており、従来、官が行ってきた事業に民間事業者の参入機会を広げ、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により、低コストでより良いサービスの提供を目指す仕組みです。
機構では、この仕組みを利用して国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く納付督励業務等

を包括的に民間委託しています。

【別表 9：国民年金保険料収納対策に係る平成24年度行動計画進捗管理表】

【別表 10：国民年金保険料収納事業（市場化テスト）受託事業者の状況】

③ 収納対策強化指定年金事務所の指定納付率及び強制徴収の実施状況を踏まえ、保険料収納対策の強化が必要な年金事務所を指定し、本部及びブロック本部の指導・支援の下、納付率の向上に取り組む。

④ 強制徴収の着実な実施

一定の所得があり、保険料免除や学生納付特例の対象とはならない者が、保険料を長期滞納している場合には、全員を強制徴収対象者と位置付けた上で、所得や納付の状況など被保険者の置かれた実情を踏まえつつ、強制徴収に移行する。

強制徴収の実施に当たっては、最終催告の確実な送付を行い、それでも自主的に納付しない者について、滞納処分を実施する。

また、徴収が困難な事案については、本部、ブロック本部及び年金事務所の連携を密にして、組織全体で早期に滞納の解消を図り、保険料収入の確保に努める。さらに、必要に応じ、国税庁に委任する仕組みを

○国民年金保険料納付率及び目標納付率の達成状況を踏まえ、312ヶ所の年金事務所のうち、平成23年度には収納対策強化指定年金事務所として指定した29ヶ所の年金事務所を54ヶ所に拡大し指定しました。

強化指定年金事務所について、本部とブロック本部との連携のもと取組の進捗管理及び指導を強化した結果、42ヶ所の年金事務所において前年度の納付率を上回りました。

○保険料の負担能力がありながら、度重なる納付督促によっても年金制度や保険料の納付に対する理解が得られない未納者に対しては、強制徴収による厳格な対応を行いました。強制徴収の実施に当たっては、最終催告状の送付から差押えなどの一連の手続により2年以内の完結を目指した取組を進めました。（最終催告状の送付件数は約7万件で、前年比約3.8万件の増、差押え件数は約6,200件で、前年比約1,200件の増）

また、研修センターにおいて徴収（収納）職員（約600人）を対象に実務研修を実施したほか、ブロック本部においても経験の浅い職員等（約1,300人）を対象に実務研修を実施しました。

滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、年金事務所において委任対象者に取組等を進めた結果、平成24年度中に国税庁委任に至った案件はありませんでした。（なお、国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、対象者の約22%は保険料納付となっています。）

【別表 11：財務大臣（国税庁）への滞納処分の委任の流れ】

積極的に活用する。

⑤ 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や学生納付特例の対象となり得る者であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている者について、免除等申請勧奨を行った結果として免除等に結び付いた割合を把握するとともに、平成23年所得に基づく免除勧奨対象者等について、平成25年度夏までに、少なくともその半数を免除・納付に結び付けるべく、未納者の属性等に応じた収納対策を推進する。

⑥ 保険料の納め忘れを防止するため、口座振替制度及びクレジットカードによる保険料納付を周知し、その利用促進を図る。また、保険料を納めやすい環境作りの一環として、コンビニエンスストアやインターネットバンキングによる保険料納付の周知を図る。

○所得情報を活用して、免除等に該当する者に対し、簡単な記載事項の記入により申請が可能なたーンアラウンド方式による申請勧奨を免除等申請書未提出者に対して2回実施しました。また、保険料免除、学生納付特例及び若年者納付猶予制度等の利用者に対して、当該期間についての追納制度を周知するために個別勧奨を実施しました。

○口座振替を推進するため、資格取得時における口座振替勸奨、口座振替申出書と返信用封筒を同封したダイレクトメール等による勧奨、未適用者に対する特定業務契約職員による戸別訪問での勧奨、市場化テスト受託事業者による勧奨等により積極的な取組を実施しましたが、平成24年度における口座振替実施率は35.3%と平成23年度末の35.6%を0.3ポイント下回りました。

○保険料を納付しやすい環境づくりとしてコンビニエンスストアでの納付、インターネットや携帯電話などによる電子納付、クレジットカードによる納付方法について、納付書の裏面及び納付書に同封するチラシに説明を記載することにより周知を図り、その利用促進に努めました。コンビニエンスストア等での納付件数の平成24年度の合計数は、1,483万件となり、前年度の1,381万件を上回りました。

⑦ 市区町村、各種団体との連携・協力
所得情報の取得や周知等に係る協力等、

○未納者の属性に応じた収納対策を実施するために必要となる市町村からの所得情報の提供については、協力要請の結果、全国1,742市区町村のうち1,736市区町村から提供を受けており、昨年より

市区町村や各種団体と連携・協力して取組を進める。

未提供の市区町村数が1市区町村減少しました。(平成23年度は1,742市区町村のうち提供を受けていたのは1,735市区町村)

⑧ 公的年金制度に対する理解の促進
公的年金制度に対する漠然とした不安感や不信感を払しょくし、制度の意義や仕組みなどの正しい理解を促進するため、1月を「ねんきん月間」と定め、周知活動を集行的に行う。特に大学生等の若年層に対しては、「ねんきん月間」をはじめ、様々な機会を通じて啓発の取組を強化する。

○平成24年度「ねんきん月間」の取組として、大学生等に対する学生納付特例制度の周知及び市町村役場及び商業施設等での各種相談会や納付相談会等により年金相談等を集中的に行い、公的年金制度に対する正しい理解の促進を図りました。

⑨ 年金確保支援法に基づく後納制度については、施行に向けた準備を的確に行うとともに、対象者への届出勧奨を行い、本制度利用者の実情に配慮しつつ、制度の利用促進を図る。

○後納制度については、平成24年10月の施行に合わせ、受付体制の整備及び事務処理体制の整備を行うとともに平成24年8月からは対象者に対する事前お知らせを送付(平成24年度 1,335万件)しました。

○年金事務所においては後納制度の相談に対応できるよう専用相談窓口を開設しました。また、国民年金保険料専用ダイヤル(コールセンター)を設置し電話相談に対応しました。

◆後納制度の実施状況(平成24年8月から平成25年3月まで)

- ・お知らせの送付数 1,335万件
- ・相談件数 64万件
- ・コールセンター応答数 33万件
- ・後納申込書受付数 55万件

・納付対象月数（保険料額） 944 万月（1,388 億円）

・納付月数（保険料額） 574 万月（ 845 億円）

○後納制度の利用を促進するため、ポスターを作成し市区町村、ハローワーク、国立病院、都道府県庁等に配付しました。（平成 24 年 8 月～ 3.7 万枚）

○厚生年金適用事業所に向けて後納制度に関するリーフレットを配付し事業所内の従業員等に周知を図りました。（平成 24 年 11 月～ 191 万枚）
また、希望する自治会に対し回覧板用リーフレットを作成配付し各戸住民への周知を図りました。（平成 24 年 11 月～ 63 万枚）

○市区町村の広報誌により後納制度を周知する目的で記事の掲載を依頼しました。（随時）

○社会保障と税の一体改革における議論を踏まえ設定した新たな目標の達成に向け、未納者属性に応じた収納対策の推進等を図る行動計画を策定し、収納対策の強化を図り取り組みました。
また、平成 25 年 2 月に社会保障・税一体改革担当大臣の下に「年金保険料の徴収体制強化のための検討チーム」が設置されたことを受け、厚生労働省と連携し、有効な収納対策の強化等について検討を行いました。

<自己評価（要因分析含む）> 評語：B

○国民年金保険料の納付率については、行動計画に基づく事業の進捗管理、市場化テスト受託事業者との連携、強制徴収の適正な実施等に取り組み、平成 24 年度の現年度納付率は 59.0% と前年度を上回りました。

⑩ 社会保障と税の一体改革の検討状況を踏まえつつ、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の強化を図る。

○現年度納付率の状況をブロック別にみると、全てのブロック（9ブロック）で前年度を上回り、事務所別では235事務所（平成23年度は81事務所）が前年度を上回る結果となりました。

○平成24年度においては、目標達成に向けた取組強化として特別催告状を積極的に実施したことにより納付率の改善が図られたものと考えられます。

今後は、目標達成に向け、さらに市場化テスト事業者と連携を密にした特別催告状の取組を充実強化することとしております。

また、市場化テスト受託事業者との一層の連携を強化するとともに口座振替及びクレジットカード納付の利用促進、国民年金制度に関する啓発活動の促進等に取り組むこととしています。また、厚生労働省と連携を密にして更なる収納対策の検討を行います。

○様々な機会を捉えて口座振替勧奨に取り組みましたが、口座振替実施率は、前年度を0.3ポイント下回る結果となりました。

○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し、年度計画の目標を達成しています。特に、クレジットカードによる納付件数については、大幅な伸びを示しています。

国民年金保険料収納対策に係る平成24年度行動計画（全体版）

1. 基本的考え方

国民年金保険料の収納実績の向上は、負担の公平性及び年金受給権の確保の観点のほか、公的年金制度に対する信頼を回復するための重要課題である。

平成24年度においても、機構本部及び各年金事務所で行動計画を策定し、計画的・効率的な収納対策に取り組むこととするが、市場化テスト事業が収納対策の支柱となることから、事業の進捗管理を徹底するとともに、受託事業者との協力・連携を強化し、事業実績の向上を図ることとする。

また、市区町村から提供される所得情報に基づき、免除等申請勧奨の着実な実施及び強制徴収の厳正な執行を行うこととする。

各年金事務所においては、行動計画に掲げた取組を実施するに当たり、市区町村、ハローワーク等関係機関との協力・連携体制を密にし、事業の円滑な実施に努める。

2. 年金機構全体の目標

- (1) 平成22年度分保険料の最終納付率については、平成22年度の現年度納付率から5.5ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- (2) 平成23年度分保険料の平成24年度末時点の納付率については、平成23年度末から4.0ポイント程度の伸び幅を確保すること。
- (3) 平成24年度分保険料の現年度納付率については、これまでの納付率の低下傾向から回復基調に転換させ、平成21年度の納付実績を上回る水準を確保することにより60%台に回復するとともに、更なる改善を目指すこと。なお、平成22年度又は平成23年度分保険料の現年度納付率（推計）が平成21年度分保険料の現年度納付率を上回る年金事務所については、平成22年度又は平成23年度のいずれか高い納付率と同程度の水準確保を目標とするこ

と。

- (4) 所得が低い等の事情により、本来は保険料免除や学生納付特例の対象となり得る者であるにもかかわらず、申請手続きを行っていないために未納状態となっている者について、免除等申請勸奨を行った結果として免除等に結び付いた割合を把握するとともに、平成 23 年所得に基づく免除勸奨対象者等について、平成 25 年度夏までに少なくともその半数を免除・納付に結び付けるべく、未納者の属性等に応じた取納対策を推進する。
- (5) 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。
- (6) コンビニエンスストア、インターネットバンク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こと。

3. 計画期間

平成 24 年 5 月～平成 25 年 4 月

4. 本部、ブロック本部、年金事務所それぞれの取組

(1) 受託事業者との連携体制

機構本部国民年金部長を総括責任者、ブロック本部適用・徴収(業務)支援部長及び年金事務所国民年金課長を地域責任者として、事業進捗状況の管理を徹底するとともに、受託事業者との連携を強化する。

(2) 機構本部

① 市場化テスト事業の進捗管理の徹底

ア 受託事業者とのヒアリングを四半期に 1 回(改善指示を行った受託事業者については 2 ヶ月に 1 回)実施し、各ブロック本部からの報告等に基づき、督励方法の見直し等の指導、要請を行う。

なお、ヒアリング内容については、ブロック本部及び年金事務所に情報提供する。

イ 受託事業者ごとに納付督励効果の分析・評価を行い、受託事業者に助言、提案、指導を実施するとともに、よ

り効果的な納付督励を実施するため、各年金事務所の好取組事例を把握し、ブロック本部及び年金事務所に情報提供する。

ウ 受託事業者に対し、達成目標の達成状況が最低水準を下回る場合や企画提案書に基づく取組が不十分な場合は、契約書又は公共サービス改革法に基づく業務改善の指示を行う。

エ 次回契約更改（平成 24 年 10 月）に当たっては、督励の方法等を見直した上で、業務の質を適正に評価した事業者選定を行うとともに、円滑な事業継続ができるよう、進捗管理等の取組を徹底する。また、次回事業の仕様に關する説明会をブロック本部単位で実施する。

② 強制徴収の進捗管理

年金事務所において平成 23 年度以前に着手した強制徴収対象者のすべてが完納に結びつくよう取組ができていないか、平成 24 年度に新たな強制徴収の対象者を適切に選定の上、取組に着手できているかについて適宜ブロック本部を通じて取組の進捗管理を行う。

③ 「国民年金保険料収納対策強化指定年金事務所」の指定

納付率や強制徴収の実施状況が低調な年金事務所を、「国民年金保険料収納対策強化指定年金事務所」として指定し、ブロック本部の協力を得て納付率改善や強制徴収の実績向上のための指導を強化する。

④ 要員の確保

ア 強制徴収の体制強化を図るために、平成 23 年度に引き続き年金事務所に 404 名の准職員を配置する。

イ 市場化テスト事業の体制強化を図るため、平成 23 年度に未配置のブロック本部に債権回収業務の経験を有する職員を配置する。

⑤ 研修の充実・強化

研修センターにおいて強制徴収担当職員の実務研修を 600 名規模で実施する。なお、研修の区分は、新任担当者、中堅担当者、指導者とする。

⑥ 各種同封チラシの作成

納付書、免除ターンアラウンド、特別催告状等に同封する各種チラシを作成する。

- ⑦ 調達業務の的確な実施
行動計画年間スケジュールに基づき各施策について、年金事務所の取組が円滑に実施できるよう、調達業務等の一連の業務を的確に実施する。
- ⑧ 担当部長会議等の開催
ブロック本部適用・徴収（業務）支援部長会議を四半期に1回開催するほか、必要に応じて国民年金支援グループ長会議を開催する。また、ブロック本部長参集適用・徴収対策会議を6月及び12月に開催する。
- ⑨ 法改正等に伴う収納対策における対応
年金確保支援法に基づき後納制度の施行に併せて、過去に未納期間を有する方への対応、第3号被保険者不整合記録を保有する方の種別変更等の処理、被保険者種別変更の届出がない場合の資格取得等の手続きの早期化に伴う未納の解消に向けた収納対策を適切に取り組む。

(3) ブロック本部

- ① 行動計画の点検及び進捗管理・指導
ア 行動計画の策定に当たって、年金事務所に必要な助言・指導を行うとともに、年金事務所から提出された行動計画案が策定手順書に沿ったものとなっているか点検する。
イ 原則として毎月1回「部内会議」を開催し、年金事務所ごとに、ブロック全体の行動計画の進捗状況をはじめ、収納対策全般について管理するとともに、取組に遅れがある場合には、その原因と必要な対策を協議し、指導、支援方針を決定する。
なお、部内会議の出席者は、適用・徴収（業務）支援部長、国民年金支援グループ長、担当参事役及び担当者とする。
- ② 市場化テスト受託事業者及び年金事務所との連携
管内で開催されるすべての月例打合せ会議に出席し、受託事業者及び年金事務所に対して必要な助言・提案・指導を行う。

また、各県での受託事業者に対する助言・提案・指導や受託事業者からの改善策などを横断的に把握して、他県
の打合せで聴取した問題点や好取組事例などを年金事務所情報提供する。

なお、月例打合せ会議の状況については、契約地区毎に取りまとめて機構本部に報告する。

※ ブロック本部適用・徴収（業務）支援部長が行う改善指示については、市場化テスト事業における民間競争
入札実施要項が確定した後に別途示す。

③ 所得情報提供に関する市町村への協力依頼

扶養親族情報を含めた所得情報の提供に関し、すべての市区町村から平成 24 年 7 月末までに提供が得られるよ
う、提供が得られない市区町村など、年金事務所での対応が困難な場合は、ブロック本部から市区町村へ協力依頼
を行う。

④ 強制徴収の着実な実施

強制徴収対象者のすべてが 2 年以内に完納に結びつくように、年金事務所における強制徴収の取組の進捗管理を
着実に実施し、年金事務所に対して具体的な支援及び指導を行う。

ア 平成 23 年度以前に最終催告状を送付したもののついて、平成 24 年 6 月末までに全件再点検を実施し、納付
に至っていない者については、以下の取組について指導を行う。

i) 督促状送付済み者については、7 月末までに財産調査に着手し、速やかに差押えを行う。

ii) 督促状を送付していない者については、7 月末までに督促状を送付し、8 月末までに財産調査に着手、12
月までに差押えを行う。

イ 平成 24 年度に新たに強制徴収の対象者として選定した者については、平成 24 年 8 月以降、早期に（遅くとも
平成 24 年 12 月末までに）最終催告状を全件送付する。

その後、納付に至っていない者については、平成 25 年 2 月末までに督促状を送付し、3 月末までに財産調査
に全件着手させる。

ウ 財務大臣（国税庁）への滞納処分等の権限委任（以下「国税委任」という。）要件（滞納月数が 24 月以上で、
滞納者又は連帯納付義務者の平成 23 年の控除後所得が 1,000 万円以上）に該当するすべてについて、平成 25

年3月末までには完結するよう進捗状況を把握し指導・助言を行う。

また、必要に応じて年金事務所と共同で財産調査や差押えを実施する。

なお、誠実な納付意思が認められず、財産の隠ぺいが疑われる案件については、速やかに国税委任の手続きを行う。

工 強制徴収実務経験のない新任課長を対象に、任命日からおおむね3ヶ月以内に年金事務所において、「国民年金保険料の強制徴収に係る事務処理要領」等を用いた実務指導を実施する。

才 社会保険業務の経験が3年未満の者で、新たに強制徴収担当となった職員を対象に、一定の場所に集合させて、平成22年9月10日【国年指2010-359】「ブロック本部が行う徴収職員及び収納職員の研修」（指示・依頼）によるカリキュラムに従って、1日程度の実務研修を徴収職員の認可申請から1ヶ月以内を実施する。

⑤ 「国民年金保険料収納対策強化指定年金事務所」の進捗管理

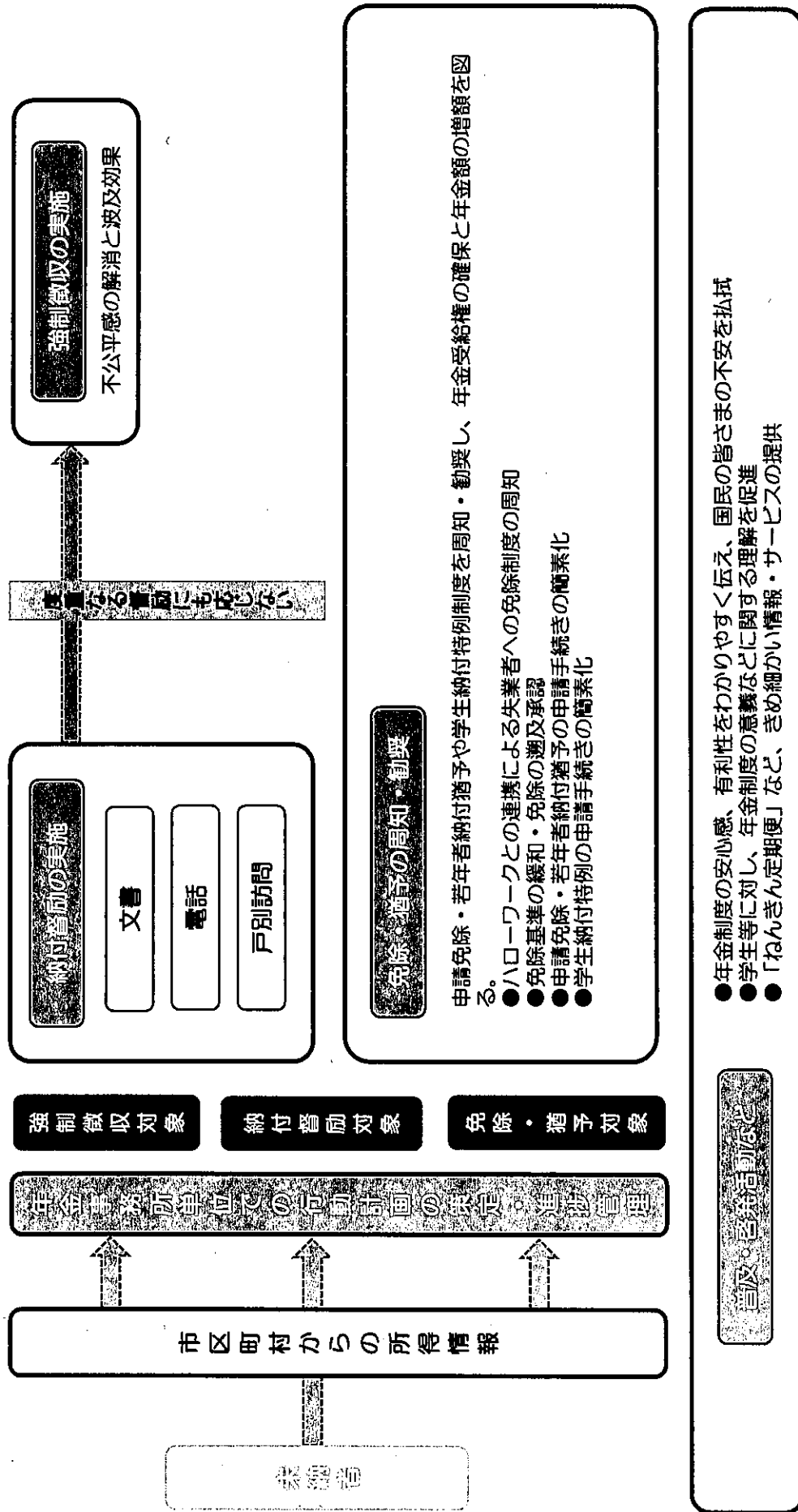
「国民年金保険料収納対策強化指定年金事務所」に指定された年金事務所に対して、収納対策全般の取組について具体的な実地指導を行う。

(4) 年金事務所

平成24年度行動計画策定手順書に従って行動計画を策定し、その計画を着実に実施するとともに、進捗管理を徹底する。

なお、機構本部において事業実績を評価する際、東日本大震災の被災地の年金事務所については、被災後の復旧・復興状況を十分配慮するものとする。

【別表8】 国民年金保険料収納対策の業務の概要と納めやすい環境をつくる取組



<納めやすい環境づくりの整備>

- 年金制度の安心感、有利性をわかりやすく伝え、国民の皆さまの不安を払拭
- 学生等に対し、年金制度の意義などに関する理解を促進
- 「ねんきん定期便」など、きめ細かい情報・サービスの提供
- 口座振替の促進
- 口座振替割引制度の促進
- 任意加入者の口座振替の原則化
- 税申告時の社会保険料控除証明書の添付義務化
- インターネット納付の促進
- クレジットカード納付の促進
- コンビニ納付の促進

国民年金保険料収納対策に係る平成24年度行動計画進捗管理表(5~4月に係る取組)

| 項 目 | 項目 | 当月末計画累計 (件) | | 当月末実績累計 (件) | 達成率 (B/A) | 年度当初計画(件) | 備考 |
|--------|---|----------------|------------|----------------|--------------|------------|---|
| | | A | B | | | | |
| 1 | 年金事務所 | 電話勧奨 | 515,723 | 527,416 | 102.3% | 510,608 | ※特別催告状に係る電話勧奨は計画件数を設定していないため、実績件数を計画件数として計上。特別催告状に係る電話勧奨件数は401,299件 |
| | | | 戸別訪問 | 1,440,061 | 90.6% | 1,555,184 | |
| | | | 文書勧奨 | 37,973,385 | 96.3% | 35,247,446 | |
| 4 | 市受 場託 化 子 又 ト | 電話勧奨 | 42,806,202 | 44,475,773 | 103.9% | 42,071,870 | ※対象期間 H24年5月~H24年9月 6事業者 312年金事務所 ※対象期間 H24年10月~ 4事業者 116年金事務所 ※対象期間 H25年2月~ 3事業者 196年金事務所 |
| | | | 戸別訪問 | 3,582,884 | 102.1% | 3,500,040 | |
| | | | 文書勧奨 | 8,341,574 | 103.2% | 8,337,080 | |
| 7 | 納受 付 案 内 事 業 者 ・ 勤 業 | 電話勧奨 | 8,465,816 | 7,595,180 | 89.7% | 7,858,890 | ※対象期間 H24年10月~H25年1月 6事業者 196年金事務所 |
| | | | 戸別訪問 | 730,891 | 90.8% | 662,815 | |

注:平成24年10月開始分の入れにおける不滞地区(13地区196事務所)については、納付案内・勧奨事業として実施した。計画及び実績数値は、市場化テラスト事業については前業者の実績を合算している。納付案内・勧奨事業は10月~1月累計。

| 項 目 | 項目 | 当月末勧奨累計 (人) | | 当月末接触累計 (人) | 接触率 (B/A) | 備考 |
|--------|---|----------------|------------|----------------|--------------|---|
| | | A | B | | | |
| 9 | 市受 場託 化 子 又 ト | 電話勧奨 | 11,043,999 | 2,334,300 | 21.14% | ※対象期間 H24年10月~ 4事業者 116年金事務所 ※対象期間 H25年2月~ 3事業者 196年金事務所 |
| | | | 戸別訪問 | 1,780,279 | 400,550 | |
| 11 | 納受 付 案 内 事 業 者 ・ 勤 業 | 電話勧奨 | 6,085,298 | 1,029,685 | 16.92% | ※対象期間 H24年10月~H25年1月 6事業者 196年金事務所 |
| | | | 戸別訪問 | 579,421 | 21.00% | |

注:平成24年10月契約更改に伴い、受託事業者を変更。(平成24年10月~4月実績累計)対象期間は備考参照。

国民年金保険料収納事業(市場化テスト)受託事業者の状況

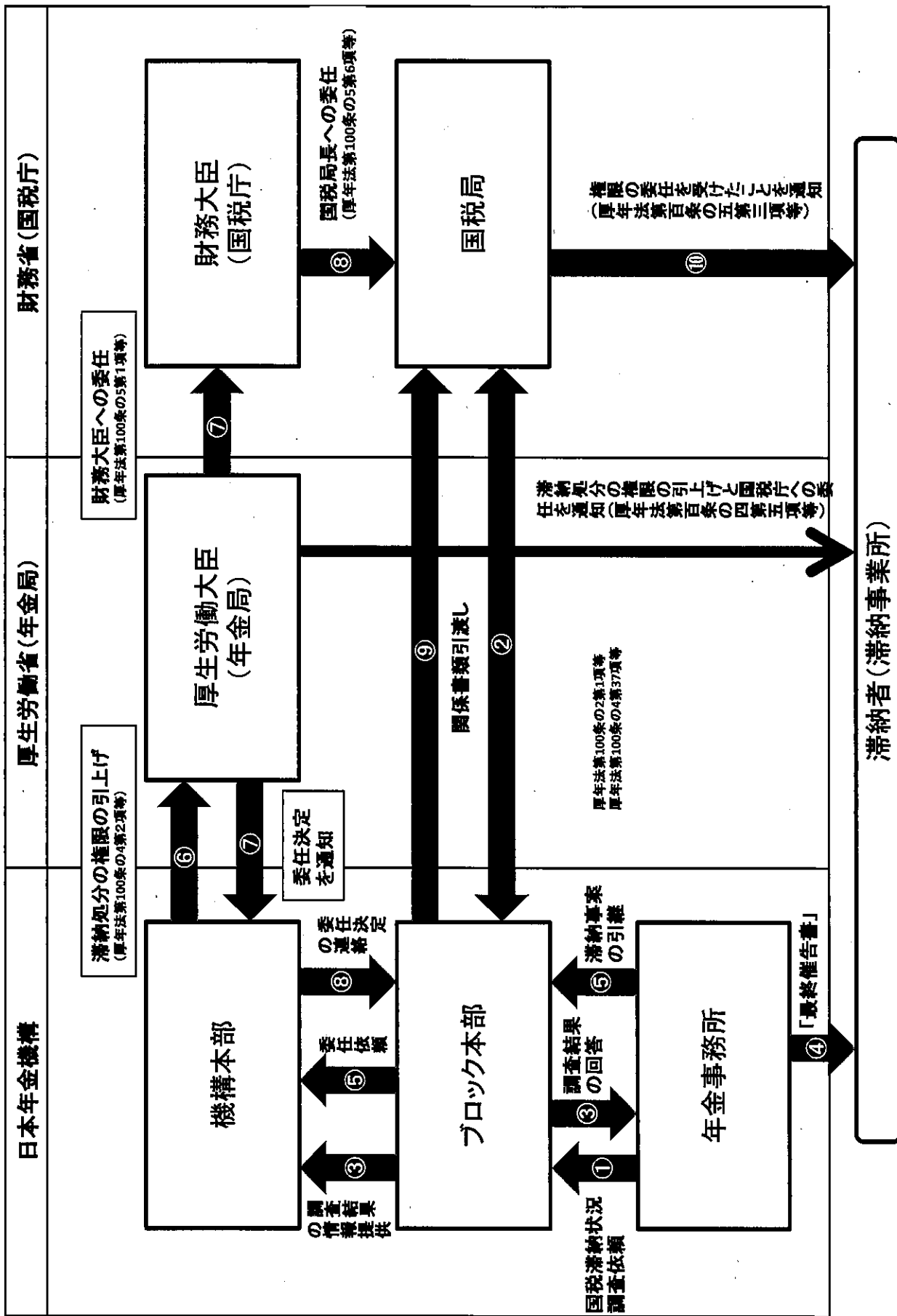
| | 納付率(現年度) | | | 達成率(現年度) | |
|---------------------|----------------------|----------|-------|----------|--------|
| | 平成24年4月末 | 平成25年4月末 | 増減 | 達成目標 | 最低水準 |
| | 116か所 (H24年10月開始) | 56.3% | 56.6% | 0.3% | 82.9% |
| 196か所 (H25年2月開始) | 60.0% | 60.3% | 0.4% | 90.0% | 100.6% |
| 合計 | 58.6% | 59.0% | 0.3% | 86.1% | 96.6% |

○ 平成25年2月以降の市場化事業について

- ・平成24年10月開始・・・10地区(116事務所)
- ・平成25年2月開始・・・13地区(196事務所)

(13地区については、平成24年10月～平成25年1月の間、納付案内・勧奨事業として実施)

財務大臣(国税庁)への滞納処分の委任の流れ



| 平成24年度計画 | 平成24年度計画に対する取組状況 |
|---|---|
| <p>II. 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</p> <p>2. 保険料等収納事務に関する事項</p> <p>(2) 厚生年金保険・健康保険・船員保険等の徴収対策の推進</p> <p>厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに平成24年度行動計画を策定し、以下のような取組を効果的・効率的に推進する。</p> <p>なお、行動計画の策定に当たっては機構全体として、口座振替実施率が前年度と同等以上の水準を確保することを目標とする。</p> <p>① 口座振替の推進</p> <p>口座振替による保険料納付の推進を図るため、適用事業所の新規適用時においては、原則として口座振替を利用するよう事業主に協力を求める。</p> <p>② 滞納事業所に対する納付指導及び滞納処分</p> <ul style="list-style-type: none"> 滞納事業所に対しては、速やかに保険料 | <p><実績></p> <p>○厚生年金保険等の保険料等の徴収対策については、機構全体及び年金事務所ごとに行動計画を策定し、行動計画に基づく取組を推進しました。</p> <p>【別表12：厚生年金保険等の収納に係る平成24年度行動計画（機構全体版）】</p> <p>○新規適用届を提出した事業所に対する口座振替の勧奨を推進するなどの取組を行った結果、平成24年度口座振替実施率は83.0%と、前年度の実績82.7%を上回りました。</p> <p>○厚生年金保険の保険料収納率（過年度分を含む。）は、98.1%と前年度98.0%を上回りました。また、全国健康保険協会健康保険の保険料収納率（過年度分を含む。）についても、96.9%と前年度96.5%を上回りました。</p> <p>○基幹業務強化の方針のもと、本部がブロック本部に対して年金事務所への指導・支援を強化するよう指示したことにより、年金事務所は滞納事業所に対して早期の納付指導を行うとともに、滞納処分を確実に行いました。また、インターネット公売を新たに開始するなど取り組みを強化した結果、</p> |

の納付督促を行い、確実な徴収と滞納の長期化の防止を図る。

なお、新規滞納事業所に対しては、初期手順に従い、納付督促及び滞納処分を確実に実施する。

- ・ 現下の厳しい経済情勢を踏まえ、滞納事業所から納付が困難である旨の申出があった場合には、事業所の経営状況や将来の見通しなどを丁寧に聞き取った上で、きめ細かな納付指導を行う。

- ・ また、繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付指導に応じない事業所に対しては、関係法令に基づき滞納処分を迅速かつ確実に実施し、保険料の確保に努める。

さらに、必要に応じ、国税庁と連携協力し、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用する。

平成 24 年度の差押事業所数は 22,556 件と前年度の 17,798 件を大きく上回りました。

○滞納処分の国税庁委任の仕組みについては、平成 24 年度中での委任には至りませんが、委任候補となっている滞納事業所に対する納付折衝、滞納処分等に取り組んだ結果、平成 25 年 5 月に国税庁に 3 件委任しました。また、滞納事業所に対して国税庁委任の対象となる可能性を説明した結果、対象事業所の約 47%は保険料納付となっています。

○保険料債権管理の一環として、従来より時効中断措置の徹底を図っており、平成 24 年度においても引き続き給付財源である保険料債権の確保に努めました。

【別表 13：厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移】

【別表 14：各ブロック別保険料徴収状況】

【別表 15：滞納事業所の状況】

＜自己評価（要因分析含む）＞ 評語：A

○口座振替実施率は前年度を上回り、目標を達成しました。また、前年度を大きく上回る差押えを実施するなど滞納処分の確実な実施などに努めた結果、保険料収納率も前年度を上回りました。

【別表 16：主な経済指標の年次推移】

厚生年金保険等の収納に係る平成24年度行動計画(全体版)

1. 対象期間

平成24年4月～平成25年3月

2. 機構全体の目標

保険料収入を確実に確保し、保険料収納未済額の減少を図るため、以下に掲げる目標の達成に向けて取り組む。

- (1) 未適用事業所への適用対策の進捗状況を踏まえ、保険料収入を確実に確保する。
- (2) 口座振替実施率について、前年度と同等以上の水準を確保する。
- (3) 納期限内収納の確保に努めるとともに、新たな滞納事業所を発生させないため、初期手順に基づく納付督促の徹底を図ることとし、新規発生した滞納事業所については、滞納を早期に解消する。
- (4) 時効中断措置の全件実施を確実に行うなど、保険料債権の確実な管理を行うとともに、繰り返しの納付指導にも応じない滞納事業所には搜索、差押え、公売などの滞納処分を確実に実施する。
- (5) 保険料収入を確実に確保するため、国税庁に委任する仕組みを適切に活用する。
- (6) 執行停止及び不納欠損について、適正かつ計画的に実施する。

3. 目標達成のための主要な取組

- (1) 口座振替の推進
年金事務所は、口座振替による保険料納付を推進するため、口座振替未実施事業所に対する勧奨や周知に取り組む。特に適用事業所の新規適用時において口座振替を利用するよう事業主に協力を求めるなど適用調査課と連携して取り組む。
- (2) 新規滞納の早期解消の徹底

①年金事務所は、滞納事業所数や滞納額の増加を抑制するため、新規滞納について、納期限後、督促状送付前及び指定期限前における電話又は文書による納付督促を徹底し、早期の滞納解消を図り、滞納が解消しない場合には、滞納処分を確実に実施する。

②ブロック本部は、取組が遅れている年金事務所に対して速やかに指導する。

(3) 進捗管理の徹底

①年金事務所は、滞納処分の取組が遅滞しないよう常に滞納事業所に対する管理を徹底する。また、所長、副所長及び厚生年金徴収課職員による徴収対策会議を月に1回以上開催し、滞納事業所に対する進捗管理を図る。

②ブロック本部は、常に管内年金事務所の滞納処分状況を分析し、滞納処分の取組が遅れている年金事務所に対して速やかに取組を指導する。

③本部は、定期的に年金事務所の滞納処分状況を分析し、ブロック本部及び年金事務所に対して徴収対策の策定を指導する。

(4) 滞納処分の徹底

①年金事務所においては、以下の点に留意して滞納処分に取り組む。

・滞納事業所が年金事務所に対して約束した事項（納付、納付計画書の提出、来所等）について繰り返し不履行があった場合には、財産調査や滞納処分を速やかに実施するなど毅然とした姿勢で取り組む。

・滞納事業所の倒産等で保険料の収入確保を図らなければならない場合には、滞納処分を速やかに実施して保険料収入を確保する。

・財産調査が速やかに実施できるよう日頃より滞納事業所から決算書等の資料の提出を求め、また、本部で契約するインターネットの企業情報も活用して財産調査を行う。

・決算書等の提出がない場合又は決算書等では滞納額の解消につながる有効な財産が見つからない場合は、質問検査権の行使や捜索を実施して財産を把握する。

・繰り返し納付指導したにもかかわらず、納付に応じない滞納事業所には速やかに捜索、差押え、公売などの滞納処分を確実に実施する。

②ブロック本部は、以下の内容について年金事務所を指導する。

・年金事務所の滞納処分の取組が遅れている事案についてブロック本部職員が同行指導するなどして滞納の解消を図る。

・滞納事業所の倒産等で保険料の収入確保を図らなければならない場合には、滞納処分を速やかに実施して保険料収入を確保するよう、年金事務所を指導する。

(5) 財務大臣（国税庁）への滞納処分の権限委任

①年金事務所は、形式要件（滞納月数が24月以上、かつ、滞納金額が1億円以上）を満たす事案について納付協議に応じない場合又は納付の不履行がある場合には搜索、差押え、公売などの滞納処分を確実に実施する。なお、搜索、差押え、公売などの滞納処分を確実に実施しても滞納金額が解消しない場合は、国税庁に委任する仕組みを積極的に活用するため、速やかにブロック本部に対して委任に向けての協議を行う。

②ブロック本部は、滞納状況が改善しない事案について年金事務所に対して国税庁への委任に向けた滞納処分を指導する。

③本部は、国税庁への委任に向けて、年金事務所又はブロック本部の取組を指導支援するとともに、厚生労働省及び国税庁と調整を行う。

(6) 適切な債権管理の徹底

①年金事務所は、以下の点に留意して滞納処分に取り組む。

- ・毎年、債務承認書の徴取又は滞納処分の実施により時効中断の徹底を図る。
- ・滞納処分の執行停止及び不納欠損を計画的に処理する。
- ・事業主が行方不明である場合又は事業実態がないと疑われる滞納事業所については、財産調査及び滞納処分を実施するとともに、速やかに適用調査課に認定全喪調査を依頼する。

②ブロック本部は、取組が遅れている年金事務所に対して速やかに指導する。

(7) 人材育成の充実

①年金事務所は、本部及びブロック本部が実施した研修のフィードバックを行うとともに、それぞれの年金事務所の実情に応じて事例検討等の研修を実施する。

②ブロック本部は、本部が実施した新任担当者及び中堅担当者に対する研修のフォローアップを行うとともに、それぞれのブロック管内の実情に応じて財産調査、滞納処分の執行停止等の研修を実施する。

③ブロック本部は、徴収実務経験がなく、新たに徴収担当又は収納担当となった職員を対象に、徴収職員又は収納職員の認可申請から1ヶ月以内に1日程度の実務研修を実施する。

④本部は、保険料徴収のスキルアップを図るため、新任担当者、中堅担当者、指導者のコース区分により研修を実施する。

⑤本部は、訴訟担当者を育成するため、ブロック本部の職員に対して訴訟事務を積極的に支援する。

厚生年金保険料等の収納対策に関する指標の推移(年度別)

| 指標名 | 単位 | 20年度 | 21年度 | 22年度 | 23年度 | 24年度 |
|----------------------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 保険料決定額 (過年度分を含む)① | 厚生年金保険 | 230,627 | 226,940 | 232,430 | 239,581 | 246,116 |
| | 協会管掌健康保険 | 68,052 | 65,480 | 74,985 | 76,722 | 81,192 |
| | 船員保険 | 655 | 596 | 387 | 378 | 374 |
| 保険料収納額 (過年度分を含む)② | 厚生年金保険 | 226,905 | 222,409 | 227,253 | 234,699 | 241,549 |
| | 協会管掌健康保険 | 66,181 | 63,194 | 72,243 | 74,074 | 78,653 |
| | 船員保険 | 611 | 551 | 344 | 341 | 340 |
| 不納欠損額③ | 厚生年金保険 | 157 | 228 | 407 | 380 | 362 |
| | 協会管掌健康保険 | 80 | 117 | 201 | 191 | 188 |
| | 船員保険 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 収納未済額 ①-②-③ | 厚生年金保険 | 3,565 | 4,303 | 4,770 | 4,502 | 4,205 |
| | 協会管掌健康保険 | 1,791 | 2,169 | 2,541 | 2,457 | 2,351 |
| | 船員保険 | 41 | 41 | 38 | 33 | 30 |
| 保険料収納率 ②/① | 厚生年金保険 | % | 98.0 | 97.8 | 98.0 | 98.1 |
| | 協会管掌健康保険 | % | 97.2 | 96.5 | 96.3 | 96.5 |
| | 船員保険 | % | 93.3 | 92.4 | 88.9 | 90.1 |
| 滞納事業所数 | 事業所 | 147,171 | 162,423 | 162,461 | 162,735 | 154,013 |
| 差押え事業所数 | 事業所 | 10,483 | 8,250 | 13,707 | 17,798 | 22,556 |
| 口座振替実施率 | 厚生年金保険 | % | 81.9 | 81.2 | 81.6 | 82.7 |
| | 協会管掌健康保険 | % | 82.8 | 81.5 | 82.1 | 82.9 |
| | 船員保険 | % | 55.6 | 52.1 | 68.4 | 68.9 |

(注1)協会管掌健康保険とは、全国健康保険協会が運営してい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。同健康保険の保険料については、年金保険料と併せて、機構が一括して徴収を行っています。

(注2)滞納事業所数は、延滞金のみを滞納している事業所を除いた事業所数を計上しています。

各ブロック別保険料徴収状況

＜厚生年金保険料＞

(単位:円)

| ブロック | 年度 | 徴収決定済額 | 増減率 | 収納済歳入額 | 増減率 | 不納欠損額 | 増減率 | 不納欠損率 | 収納未済歳入額 | 増減率 | 収納率 (本年度) | 収納率差 | |
|--------|-------|--------------------|-------|--------------------|-------|----------------|---------|--------|-----------------|---------|-----------------|-------|--------|
| 北海道 | 24 | 685,143,095,172 | 1.84% | 666,864,378,334 | 2.09% | 2,090,625,562 | 45.36% | 0.31% | 16,188,091,276 | -10.62% | 97.33% | 0.24% | |
| | 23 | 672,763,410,643 | | 1,438,288,275 | | 1,254,115,275 | | 52.23% | 0.12% | | 31,058,918,831 | | 97.09% |
| | 24-23 | 12,379,684,529 | | 652,337,287 | | 655,023,693 | | 1.56% | 5.27% | | -1,924,064,059 | | |
| 東北 | 24 | 1,095,504,611,337 | 3.98% | 1,065,936,633,474 | 4.37% | 1,909,138,968 | 27.50% | 0.17% | 27,658,838,895 | -10.95% | 97.30% | 0.37% | |
| | 23 | 1,053,616,225,705 | | 1,021,303,191,599 | | 1,254,115,275 | | 0.13% | 0.12% | | 31,058,918,831 | | 96.93% |
| | 24-23 | 41,888,385,632 | | 44,633,441,875 | | 655,023,693 | | 1.56% | 5.27% | | -1,924,064,059 | | |
| 北関東-信越 | 24 | 2,260,919,158,744 | 2.74% | 2,221,386,164,741 | 2.95% | 2,946,716,942 | -27.50% | 0.13% | 36,586,277,061 | -5.52% | 98.25% | 0.20% | |
| | 23 | 2,200,535,912,325 | | 2,157,747,528,613 | | 4,064,240,210 | | 0.18% | 0.18% | | 38,724,143,502 | | 98.06% |
| | 24-23 | 60,383,246,419 | | 63,638,636,128 | | -1,117,523,268 | | -1.85% | -1.85% | | -2,137,866,441 | | |
| 南関東 | 24 | 9,871,898,422,320 | 2.89% | 9,718,265,382,954 | 3.04% | 13,092,625,990 | 7.16% | 0.13% | 140,540,413,376 | -6.93% | 98.44% | 0.15% | |
| | 23 | 9,594,542,460,905 | | 9,431,313,279,712 | | 12,218,170,626 | | 0.13% | 0.13% | | 151,011,010,567 | | 98.30% |
| | 24-23 | 277,355,961,415 | | 286,952,103,242 | | 874,455,364 | | 0.32% | 0.32% | | -10,470,597,191 | | |
| 中部 | 24 | 3,174,919,626,504 | 3.25% | 3,123,800,025,104 | 3.51% | 4,204,247,107 | -21.69% | 0.13% | 46,915,354,293 | -9.34% | 98.39% | 0.25% | |
| | 23 | 3,074,865,288,788 | | 3,017,745,778,659 | | 5,368,592,193 | | 0.17% | 0.17% | | 51,750,917,936 | | 98.14% |
| | 24-23 | 100,054,337,716 | | 106,054,246,445 | | -1,164,345,086 | | -1.16% | -1.16% | | -4,835,563,643 | | |
| 近畿 | 24 | 3,997,807,458,964 | 1.98% | 3,919,736,201,539 | 2.17% | 6,273,771,281 | -10.52% | 0.16% | 71,797,486,144 | -6.38% | 98.05% | 0.18% | |
| | 23 | 3,920,222,293,585 | | 3,836,519,494,639 | | 7,011,570,929 | | 0.18% | 0.18% | | 76,691,228,017 | | 97.86% |
| | 24-23 | 77,585,165,379 | | 83,216,706,900 | | -737,799,648 | | -0.95% | -0.95% | | -4,893,741,873 | | |
| 中国 | 24 | 1,105,228,699,487 | 1.92% | 1,075,610,130,446 | 2.08% | 2,012,728,315 | -1.24% | 0.18% | 27,605,840,726 | -3.66% | 97.32% | 0.15% | |
| | 23 | 1,084,401,850,378 | | 1,053,708,019,597 | | 2,037,932,109 | | 0.19% | 0.19% | | 28,655,898,672 | | 97.17% |
| | 24-23 | 20,826,849,109 | | 21,902,110,849 | | -25,203,794 | | -0.12% | -0.12% | | -1,050,057,946 | | |
| 四国 | 24 | 546,490,853,403 | 1.60% | 534,979,839,761 | 1.77% | 803,372,158 | -31.97% | 0.15% | 10,707,641,484 | -2.88% | 97.89% | 0.16% | |
| | 23 | 537,861,070,301 | | 525,655,343,679 | | 1,180,831,279 | | 0.22% | 0.22% | | 11,024,895,343 | | 97.73% |
| | 24-23 | 8,629,783,102 | | 9,324,496,082 | | -377,459,121 | | -4.37% | -4.37% | | -317,253,859 | | |
| 九州 | 24 | 1,873,696,313,319 | 2.99% | 1,828,360,337,619 | 3.14% | 2,837,541,144 | -16.62% | 0.15% | 42,498,434,556 | -1.73% | 97.58% | 0.14% | |
| | 23 | 1,819,325,059,895 | | 1,772,674,643,306 | | 3,403,194,532 | | 0.19% | 0.19% | | 43,247,222,057 | | 97.44% |
| | 24-23 | 54,371,253,424 | | 55,685,694,313 | | -565,653,388 | | -1.04% | -1.04% | | -748,787,501 | | |
| 全国 | 24 | 24,611,608,239,250 | 2.73% | 24,154,939,093,972 | 2.92% | 36,170,767,467 | -4.76% | 0.15% | 420,498,377,811 | -6.61% | 98.14% | 0.18% | |
| | 23 | 23,958,133,572,525 | | 23,469,880,246,837 | | 37,976,935,428 | | 0.16% | 0.16% | | 450,276,390,260 | | 97.96% |
| | 24-23 | 653,474,666,725 | | 685,058,847,135 | | -1,806,167,961 | | -0.28% | -0.28% | | -29,778,012,449 | | |

各ブロック別保険料徴収状況

| ブロック | 年度 | (単位:円) | | | | | | | | | | |
|--------|-------|-------------------|-------|-------------------|-------|----------------|---------|-----------------|---------|--------|--------------|------|
| | | 徴収決定済額 | 増減率 | 収納済収入額 | 増減率 | 不納欠損額 | 増減率 | 不納欠損率 | 収納未済収入額 | 増減率 | 収納率 (本年度) | 収納率差 |
| 北海道 | 24 | 363,754,392,063 | | 353,368,353,919 | | 958,253,510 | | 9,427,784,634 | | 97.14% | | |
| | 23 | 346,006,625,649 | 5.13% | 335,173,152,942 | 5.43% | 776,445,576 | 23.42% | 10,057,027,131 | -6.26% | 96.87% | 0.28% | |
| | 24-23 | 17,747,766,414 | | 18,195,200,977 | | 181,807,934 | | -629,242,497 | | | | |
| 東北 | 24 | 581,234,892,964 | | 563,999,349,022 | | 1,079,057,982 | | 16,156,485,960 | | 97.03% | | |
| | 23 | 539,624,697,382 | 7.71% | 520,935,795,651 | 8.27% | 693,400,615 | 55.62% | 17,995,501,116 | -10.22% | 96.54% | 0.50% | |
| | 24-23 | 41,610,195,582 | | 43,063,553,371 | | 385,657,367 | | -1,839,015,156 | | | | |
| 北関東・信越 | 24 | 945,111,054,242 | | 922,558,794,511 | | 1,610,433,947 | | 20,941,825,784 | | 97.61% | | |
| | 23 | 893,293,886,187 | 5.80% | 869,664,725,363 | 6.08% | 1,900,851,417 | -15.28% | 21,728,309,407 | -3.62% | 97.35% | 0.26% | |
| | 24-23 | 51,817,168,055 | | 52,894,069,148 | | -290,417,470 | | -786,483,623 | | | | |
| 南関東 | 24 | 1,582,974,032,436 | | 1,503,463,834,898 | | 6,253,585,726 | | 73,256,611,812 | | 94.98% | | |
| | 23 | 1,487,706,223,818 | 6.40% | 1,405,496,850,115 | 6.97% | 5,916,318,115 | 5.70% | 76,293,055,588 | -3.98% | 94.47% | 0.50% | |
| | 24-23 | 95,267,808,618 | | 97,966,984,783 | | 337,267,611 | | -3,036,443,776 | | | | |
| 中部 | 24 | 1,236,395,834,728 | | 1,206,353,359,592 | | 2,328,253,326 | | 27,714,221,810 | | 97.57% | | |
| | 23 | 1,172,911,321,159 | 5.41% | 1,140,208,840,165 | 5.80% | 2,815,142,538 | -17.30% | 29,887,338,456 | -7.27% | 97.21% | 0.36% | |
| | 24-23 | 63,484,513,569 | | 66,144,519,427 | | -486,889,212 | | -2,173,116,646 | | | | |
| 近畿 | 24 | 1,518,269,180,596 | | 1,474,225,863,624 | | 3,438,643,976 | | 40,604,672,996 | | 97.10% | | |
| | 23 | 1,440,944,778,157 | 5.37% | 1,394,943,238,114 | 5.68% | 3,419,739,291 | 0.55% | 42,581,800,752 | -4.64% | 96.81% | 0.29% | |
| | 24-23 | 77,324,402,439 | | 79,282,625,510 | | 18,904,685 | | -1,977,127,756 | | | | |
| 中国 | 24 | 575,808,035,483 | | 558,518,722,276 | | 1,127,429,341 | | 16,161,883,866 | | 97.00% | | |
| | 23 | 549,762,425,456 | 4.74% | 532,265,613,181 | 4.93% | 1,036,064,792 | 8.82% | 16,460,747,483 | -1.82% | 96.82% | 0.18% | |
| | 24-23 | 26,045,610,027 | | 26,253,109,095 | | 91,364,549 | | -298,863,617 | | | | |
| 四国 | 24 | 300,394,487,283 | | 293,761,886,831 | | 414,629,173 | | 6,217,971,279 | | 97.79% | | |
| | 23 | 285,487,860,918 | 5.22% | 278,611,497,035 | 5.44% | 638,968,155 | -35.11% | 6,237,395,728 | -0.31% | 97.59% | 0.20% | |
| | 24-23 | 14,906,626,365 | | 15,150,389,796 | | -224,338,982 | | -19,424,449 | | | | |
| 九州 | 24 | 1,015,266,180,588 | | 989,086,120,304 | | 1,613,996,954 | | 24,566,063,330 | | 97.42% | | |
| | 23 | 956,453,210,699 | 6.15% | 930,104,003,638 | 6.34% | 1,859,158,942 | -13.19% | 24,490,048,119 | 0.31% | 97.25% | 0.18% | |
| | 24-23 | 58,812,969,889 | | 58,982,116,666 | | -245,161,988 | | 76,015,211 | | | | |
| 全国 | 24 | 8,119,208,090,383 | | 7,865,336,284,977 | | 18,824,283,935 | | 235,047,521,471 | | 96.87% | | |
| | 23 | 7,672,191,029,425 | 5.83% | 7,407,403,716,204 | 6.18% | 19,056,089,441 | -1.22% | 245,731,223,780 | -4.35% | 96.55% | 0.32% | |
| | 24-23 | 447,017,060,958 | | 457,932,568,773 | | -231,805,506 | | -10,683,702,309 | | | | |

各ブロック別保険料徴収状況

＜船員保険料＞

(単位:円)

(単位:円)

| ブロック | 年度 | 徴収決定済額 | 増減率 | 収納済歳入額 | 増減率 | 不納欠損額 | 増減率 | 収納未済歳入額 | 増減率 | 収納率 (本年度) | 収納率差 |
|--------|-------|----------------|---------|----------------|--------|--------------|----------|---------------|---------|--------------|--------|
| 北海道 | 24 | 2,681,258,078 | | 1,963,826,018 | | 209,212,439 | | 508,219,621 | | 73.24% | -0.21% |
| | 23 | 2,674,219,656 | 0.26% | 1,964,327,316 | -0.03% | 6,893,152 | 2935.08% | 702,999,188 | -27.71% | 73.45% | |
| | 24-23 | 7,038,422 | | -501,298 | | 202,319,287 | | -194,779,567 | | | |
| 東北 | 24 | 2,621,308,146 | | 2,087,685,156 | | 15,095,814 | | 518,527,176 | | 79.64% | 2.95% |
| | 23 | 2,452,114,661 | 6.90% | 1,880,563,017 | 11.01% | 0 | #DIV/0! | 571,551,644 | -9.28% | 76.69% | |
| | 24-23 | 169,193,485 | | 207,122,139 | | 15,095,814 | | -53,024,468 | | | |
| 北関東・信越 | 24 | 740,552,850 | | 672,204,387 | | 0 | | 68,348,463 | | 90.77% | 16.41% |
| | 23 | 907,106,584 | -18.36% | 674,495,569 | -0.34% | 154,681,262 | -100.00% | 77,929,753 | -12.29% | 74.36% | |
| | 24-23 | -166,553,734 | | -2,291,182 | | -154,681,262 | | -9,581,290 | | | |
| 南関東 | 24 | 7,550,513,582 | | 7,374,312,200 | | 15,996,586 | | 160,204,796 | | 97.67% | 0.30% |
| | 23 | 7,723,316,973 | -2.24% | 7,520,293,793 | -1.94% | 21,749,197 | -26.45% | 181,273,983 | -11.62% | 97.37% | |
| | 24-23 | -172,803,391 | | -145,981,593 | | -5,752,611 | | -21,069,187 | | | |
| 中部 | 24 | 2,830,577,206 | | 2,650,799,175 | | 4,249,229 | | 175,528,802 | | 93.65% | 0.11% |
| | 23 | 2,871,115,380 | -1.41% | 2,685,654,664 | -1.30% | 50,559,537 | -91.60% | 134,901,179 | 30.12% | 93.54% | |
| | 24-23 | -40,538,174 | | -34,855,489 | | -46,310,308 | | 40,627,623 | | | |
| 近畿 | 24 | 4,175,367,009 | | 4,119,383,966 | | 362,932 | | 55,620,111 | | 98.66% | 0.71% |
| | 23 | 4,194,814,735 | -0.46% | 4,108,631,501 | 0.26% | 38,165,431 | -99.05% | 48,017,803 | 15.83% | 97.95% | |
| | 24-23 | -19,447,726 | | 10,752,465 | | -37,802,499 | | 7,602,308 | | | |
| 中国 | 24 | 5,168,079,105 | | 4,855,241,102 | | 12,595,600 | | 300,242,403 | | 93.95% | 0.64% |
| | 23 | 5,219,540,968 | -0.99% | 4,869,945,225 | -0.30% | 53,582,275 | -76.49% | 296,013,468 | 1.43% | 93.30% | |
| | 24-23 | -51,461,863 | | -14,704,123 | | -40,986,675 | | 4,228,935 | | | |
| 四国 | 24 | 4,676,811,327 | | 4,290,002,319 | | 78,720,111 | | 308,088,897 | | 91.73% | 0.75% |
| | 23 | 4,787,514,099 | -2.31% | 4,355,861,968 | -1.51% | 58,746,675 | 34.00% | 372,905,456 | -17.38% | 90.98% | |
| | 24-23 | -110,702,772 | | -65,859,649 | | 19,973,436 | | -64,816,559 | | | |
| 九州 | 24 | 6,933,629,093 | | 5,994,441,776 | | 35,914,222 | | 903,273,095 | | 86.45% | 0.24% |
| | 23 | 6,953,939,918 | -0.29% | 5,994,977,997 | -0.01% | 50,398,340 | -28.74% | 908,563,581 | -0.58% | 86.21% | |
| | 24-23 | -20,310,825 | | -536,221 | | -14,484,118 | | -5,290,486 | | | |
| 全国 | 24 | 37,378,096,396 | | 34,007,896,099 | | 372,146,933 | | 2,998,053,364 | | 90.98% | 0.85% |
| | 23 | 37,783,682,974 | -1.07% | 34,054,751,050 | -0.14% | 434,775,869 | -14.40% | 3,294,156,055 | -8.99% | 90.13% | |
| | 24-23 | -405,586,578 | | -46,854,951 | | -62,628,936 | | -296,102,691 | | | |

【別表15】

滞納事業所の状況

(単位:件)

| | 新規滞納事業所数 | 滞納解消事業所数 | 滞納事業所数(月末) (3月末 186,805) |
|-------------|----------|----------|-------------------------------|
| 平成24年 4月 | 8,677 | 8,294 | 187,188 |
| 5月 | 8,906 | 12,885 | 183,209 |
| 6月 | 6,800 | 6,753 | 183,256 |
| 7月 | 8,047 | 6,255 | 185,048 |
| 8月 | 6,236 | 8,313 | 182,971 |
| 9月 | 7,936 | 6,048 | 184,859 |
| 10月 | 6,968 | 7,722 | 184,105 |
| 11月 | 6,353 | 6,565 | 183,893 |
| 12月 | 6,620 | 7,165 | 183,348 |
| 平成25年 1月 | 7,513 | 7,886 | 182,975 |
| 2月 | 7,414 | 7,012 | 183,377 |
| 3月 | 6,297 | 10,568 | 179,106 |
| 合計 | 87,767 | 95,466 | 179,106 |

＜主な経済指標の年次推移＞

我が国経済は、東日本大震災からの復興需要や政策効果の発現等により夏場にかけて回復に向けた動きが見られたが、その後の世界経済の減速等を背景として輸出や生産が減少し、平成24年度の国内総生産の実質成長率は、1%程度と見込まれる。また、雇用も依然として厳しい状況となっている。

| | 2008年度 平成20年度 | 2009年度 平成21年度 | 2010年度 平成22年度 | 2011年度 平成23年度 | 2012年度 平成24年度 |
|-------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------------|
| 国内総生産(名目) | 494.2兆円 -4.2% | 474.0兆円 -3.7% | 479.2兆円 1.1% | 473.3兆円 -1.4% | 474.9兆円(程度) 0.3%(程度) |
| 国内総生産(実質) | -3.7% | -2.4% | 3.1% | 0.3% | 1.0%(程度) |
| 国民所得(名目) | 351.5兆円 -7.1% | 339.2兆円 -3.6% | 349.3兆円 2.0% | 346.8兆円 -1.6% | 349.1兆円(程度) 0.7%(程度) |
| 消費者物価指数・変化率 | 1.1% | -1.7% | -0.4% | -0.1% | -0.1%(程度) |
| 労働力人口 | 6,648万人 -0.3% | 6,608万人 -0.6% | 6,587万人 -0.3% | 6,578万人 -0.8% | 6,547万人(程度) -0.5%(程度) |
| 完全失業率 | 4.1% | 5.2% | 5.0% | 4.5% | 4.2%(程度) |
| 有効求人倍率 | 1.02倍 | 0.45倍 | 0.56倍 | 0.68倍 | 0.82倍(程度) |

(注) 経済認識については、「平成25年度の経済見通しと経済財政運営の基本的態度」(平成25年2月28日閣議決定)を参考に記述した。数値については、「平成25年度の経済見通しと経済財政運営の基本的態度」(内閣府HP)及び「一般職業紹介状況」(厚生労働省HP)より抜粋。

| 平成24年度計画 | 平成24年度計画に対する取組状況 |
|--|--|
| <p>II. 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</p> <p>3. 給付事務に関する事項</p> <p>① 迅速な決定</p> <p>「サービススタンダード」の達成状況を適切に把握し、達成率が前年度の実績を上回り、中期計画の最終年度における目標である90%にできるだけ近づけるよう取組を推進する。</p> <p>なお、達成率の低い障害厚生年金については、年金事務所・事務センターから本部への年金請求書の送付期間の短縮化や戻件数の削減、審査スキルの向上を図る。</p> | <p><実績></p> <p>○年金請求書を受け付けてから年金が裁定され、年金証書が請求者に届くまでの標準的な所要日数をサービススタンダードとして設定して、迅速な決定、年金のお支払に取り組みんでいます。</p> <p><設定したサービススタンダードの内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 老齢基礎・老齢厚生年金、遺族基礎・遺族厚生年金 : 2か月以内 ・ 障害基礎年金 : 3か月以内 ・ 障害厚生年金 : 3か月半以内 <p>○平成24年度においては、いずれも概ね前年度の実績を上回り改善が図られ、サービススタンダードの達成率は、遺族基礎年金及び障害厚生年金を除き目標の90%台となりました。</p> <p>本部及びブロック本部においては、各事務センターの進捗状況を月次で管理し、適時、適切な指導、支援を行いました。</p> <p>【別表17：サービススタンダードの達成状況】</p> <p>○障害厚生年金については、引き続き、本部の審査体制の維持とスキルの向上及び事務所、事務センターとの連携の強化を図るとともに、達成率を改善するため、11月に本部の行動計画を策定して取組の強化に努めてきました。この結果、達成状況については、前年度の45.2%から59.3%（3月単月では82.6%）と、14.1%改善されました。また、未処理件数については、7,405件から5,352件、平均所要日数については114.1日から103.9日と前年度より改善を図ることができました。</p> |

② 正確な支給

年金給付関係の事務処理誤りを防止するため、事務処理誤りについての情報共有や事務処理マニュアルの徹底等を図る。

○業務の実施に係る手順、判断基準等を明確に記載した「国民年金・厚生年金保険年金給付業務処理マニュアル」に発出済の指示依頼を毎月収録して、適正な業務処理に努めました。

・平成24年度にマニュアルに取り込んだ指示依頼件数 79件（うち年金給付に係るもの 26件）

○また、年金給付の支給誤りについて情報共有を図るため、次の取組を実施しました。

・業務処理マニュアルの徹底を図ることを目的として、10月にブロック本部のマニュアルインストラクター全員を対象とした研修（受講者数40人）、11月に代表年金事務所、12月に事務センターのアシスタントマニュアルインストラクターを対象とした研修（受講者数47人（代表年金事務所46人（事務センター））

・事務処理誤りを防止し適正な事務処理を行いサービスタウンの向上を図ることを目的として、11月及び12月に事務センターの年金給付グループの職員を対象とした年金給付事務研修（受講者数108人）

・事務処理誤りの多い事例や、事務処理誤り防止に関する取組状況について意識共有のための現場との意見交換（5ブロック）

・障害年金の認定事務の適正化を図るための障害年金事務打合せ（8ブロック）

・説明誤りや事務処理誤りの多い事例の概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などの情報提供

公的年金等の受給者の扶養親族等申告書にかかる注意喚起

賞与支払届（70歳以上被用者を含む）にかかる注意喚起

公的年金等の源泉徴収票等にかかる注意喚起

国民年金各種届出等の事務処理誤り事例

厚生年金保険適用関係の事務処理に関する注意喚起

・事件・事故・事務処理誤りの発生状況及び統計的資料の機構LANへの掲載

○時効特例給付の業務処理について、担当職員からの問題提起等を契機として、平成25年1月に外部の弁護士・有識者を中心とした調査委員会を設置し、実態把握を行った結果、当該時効特例給付の支給に当たり業務の不統一・不公平が生じていたことが判明しました（4月に調査結果公表）。具

体的には、調査対象となった10ケースのうち4ケースについて業務処理の不統一が認められ追加支払が必要であること、残りの6ケースについても不統一の可能性があることが判明しました。また、その要因として、処理基準等の整備がされおらず、周知徹底も不十分であること、指導監督官庁との関係などの問題が指摘されています。

○調査結果を重く受け止め、今後、これまでに処理した時効特例給付の全件(310万件)を対象に検証を行い、業務処理の不統一により追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止に取り組むこととしています。対応策の実施に当たっては、年金局とも調整しながら、的確に検証を行い、取組を進めていくこととしています。

○老齢基礎年金又は老齢厚生年金の受給資格を満たしている方には、年金加入記録等をあらかじめ記載した年金請求書(ターンアラウンド方式)を、60歳又は65歳到達の3か月前に送付しています。

○60歳以降に受給権が発生する方には、「老齢年金のお知らせ」を、受給資格が確認できない方には、「年金加入期間の確認について(ご案内)」を、60歳到達の3か月前に送付しています。

○また、昭和28年4月2日以降に生まれた男子の方から特別支給の老齢厚生年金(報酬比例部分)の受給開始年齢が61歳以降に順次引き上げられることになりましたので、「老齢年金のお知らせ(支給開始年齢変更分)」を平成25年2月から平成26年12月までの間、原則として60歳に到達する3か月前に送付しています。

○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は、「年金請求を促すためのお知らせ」を、69歳到達月に送付しています。

(平成24年度送付件数)

- ・年金請求書(ターンアラウンド方式) 1,457,941件
- ・老齢年金のお知らせ(はがき) 198,713件

③ 年金受給にできる限り結び付けていくための取組

受給者の申請忘れ、申請漏れを防止するため、年金支給年齢(60歳又は65歳)に到達する直前に、あらかじめ年金加入履歴等が記載されている年金請求書(ターンアラウンド方式)を本人宛に送付する等の取組を行う。また、69歳到達時に受給資格期間を満たしながら年金請求を行っていない方に対して、年金請求を促すためのお

知らせを送付する。

- ④ 住基ネットを活用した届出手続の簡素化
新規裁定者等に対し、住民票コードの収録状況をお知らせし、住所変更や死亡の届出の省略について周知する。また被保険者の住所変更届の省略の実現に向けて、住民票コードの収録作業を進める。

- ・年金加入期間の確認について（ご案内）（はがき） 133,166 件
- ・老齢年金のお知らせ（支給開始年齢変更分）（はがき） 146,982 件
- ・年金請求を促すためのお知らせ（はがき） 23,144 件

○平成24年度に新たに年金受給者となった者及び住民票コードの登録申請書を提出した者に対して、毎月「住民票コードの収録に関するお知らせ」により、住民票コードの収録状況及び今後の現況、住所変更、死亡の届出の要否についてお知らせをしました。また、住民票コードの収録者について、住基ネットを活用した届出の省略を実施しました。

なお、被保険者については、資格取得時や住所変更時を契機として住民票コードの収録作業を進めました。

【参考1】「住民票コードの収録に関するお知らせ」の送付件数 2,009,931 件（平成24年度）

【参考2】住民票コードの収録率（平成25年3月現在）

受給権者：98.9%（平成24年5月の98.7%から0.2%増）

被保険者：89.0%（平成25年7月の88.4%から0.6%増）

＜自己評価（要因分析含む）＞ **評価：B**

○年金給付については、サービススタンダードの達成状況の改善のための取組を推進した結果、一部を除いて、設定したサービススタンダードにおいて、前年度の実績を上回り改善が図られました。しかしながら、障害厚生年金の達成率については、未だ最終年度の目標である90%と大きく乖離しています。引き続き、本部の審査体制の維持とスキル向上により、本部処理日数の短縮に努めるとともに、事務所・事務センターとの連携を強化し、進達日数及び返戻率の削減を図り、目標を達成できるよう取組を進めることとしています。

○時効特例給付の業務処理について、調査委員会の実態把握の結果、処理基準の整備や周知徹底などが不十分であったことにより業務の不統一・不公平が生じていたことが判明しましたが、正確な支給やお客様の年金権確保の観点に照らし、今回の問題を重く受け止めています。今後、これまでに処理した時効特例給付の全件を対象に検証を行い、業務処理の不統一により追加支払い等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、業務処理の不統一が生じることのないよう、再発防止策を確実に実施していくこととしています。

○また、職員の意見を十分汲み取ることができなかったという、組織としてのガバナンス不足や風通しの悪さについては、今回の問題の反省に立ち、管理職員が常に問題意識を持ち職員の意見に真摯に向き合い、風通しの良い職場環境となるよう取り組みることとしています。

サービスタウンダーの達成状況

| 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 | | | | | |
|----------|------------|-------|----------------------------|------------|------|----------------------------|------------|-------|----------------------------|------------|------|----------------------------|------------|-------|----------------------------|------------|------|----------------------------|-------|-------|--|
| | 平均所収 日額 | 達成率 | 加入状況の把握率を要しない 場合(1カ月以内) | 平均所収 日額 | 達成率 | 加入状況の把握率を要しない 場合(1カ月以内) | 平均所収 日額 | 達成率 | 加入状況の把握率を要しない 場合(2カ月以内) | 平均所収 日額 | 達成率 | 加入状況の把握率を要しない 場合(1カ月以内) | 平均所収 日額 | 達成率 | 加入状況の把握率を要しない 場合(1カ月以内) | 平均所収 日額 | 達成率 | 加入状況の把握率を要しない 場合(3カ月以内) | | | |
| 19 | 41.9 | 94.3% | 31.2 | 64.6% | 45.1 | 87.2% | 35.4 | 52.4% | 42.2 | 91.0% | 34.2 | 59.1% | 45.4 | 83.8% | 31.8 | 65.4% | 58.2 | 90.1% | 101.3 | 72.4% | |
| 20 | 44.1 | 87.7% | 34.8 | 56.6% | 50.3 | 76.1% | 40.3 | 45.7% | 46.2 | 83.2% | 36.2 | 54.6% | 53.0 | 74.5% | 37.9 | 55.0% | 62.4 | 87.9% | 130.8 | 31.0% | |
| 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(4月末) | 34.6 | 98.0% | 26.0 | 89.8% | 35.1 | 98.3% | 27.6 | 83.9% | 37.0 | 94.9% | 26.9 | 79.0% | 41.7 | 89.3% | 26.7 | 89.6% | 51.8 | 96.1% | 116.0 | 43.4% | |
| 24(5月末) | 33.2 | 98.1% | 25.2 | 91.4% | 34.0 | 98.2% | 26.6 | 86.6% | 35.1 | 94.9% | 26.8 | 82.2% | 40.5 | 89.9% | 25.7 | 92.1% | 51.4 | 95.6% | 109.5 | 52.7% | |
| 24(6月末) | 33.0 | 98.4% | 25.1 | 92.8% | 34.0 | 98.2% | 26.4 | 88.5% | 35.8 | 94.5% | 26.2 | 85.5% | 40.4 | 90.6% | 25.8 | 92.4% | 50.4 | 96.0% | 108.0 | 55.0% | |
| 24(7月末) | 33.2 | 98.1% | 25.0 | 94.0% | 34.2 | 97.7% | 26.3 | 90.2% | 35.2 | 95.5% | 26.0 | 86.5% | 40.6 | 90.7% | 25.7 | 92.8% | 50.4 | 96.3% | 107.5 | 54.7% | |
| 24(8月末) | 32.9 | 98.1% | 24.9 | 95.0% | 34.0 | 97.7% | 26.1 | 91.7% | 35.1 | 95.2% | 25.7 | 88.3% | 40.5 | 90.9% | 25.7 | 93.5% | 50.5 | 96.6% | 107.9 | 53.1% | |
| 24(9月末) | 32.8 | 98.1% | 24.9 | 95.6% | 33.9 | 97.8% | 26.0 | 92.5% | 35.3 | 95.6% | 25.5 | 88.9% | 40.4 | 91.1% | 25.6 | 94.1% | 51.0 | 96.5% | 108.2 | 51.5% | |
| 24(10月末) | 32.7 | 98.2% | 24.9 | 95.8% | 33.8 | 97.8% | 26.0 | 92.8% | 34.8 | 96.0% | 25.6 | 90.2% | 40.5 | 91.2% | 25.7 | 94.4% | 51.8 | 96.1% | 108.5 | 51.2% | |
| 24(11月末) | 32.6 | 98.1% | 25.1 | 95.2% | 33.8 | 97.9% | 26.1 | 92.0% | 35.5 | 95.4% | 26.7 | 89.9% | 40.3 | 91.6% | 25.8 | 94.4% | 52.7 | 95.8% | 108.4 | 52.1% | |
| 24(12月末) | 32.9 | 98.0% | 25.1 | 94.9% | 34.0 | 97.7% | 26.2 | 91.6% | 35.6 | 95.2% | 26.8 | 89.3% | 40.2 | 91.8% | 25.8 | 94.4% | 53.2 | 95.7% | 107.7 | 53.6% | |
| 24(1月末) | 32.7 | 98.0% | 25.1 | 95.4% | 33.8 | 97.7% | 26.2 | 91.9% | 36.4 | 94.8% | 26.6 | 89.6% | 40.0 | 91.8% | 25.8 | 94.7% | 53.3 | 95.6% | 106.7 | 55.3% | |
| 24(2月末) | 32.9 | 97.9% | 25.3 | 94.5% | 34.0 | 97.7% | 26.2 | 91.5% | 36.4 | 94.7% | 26.7 | 88.4% | 40.2 | 91.7% | 25.9 | 94.4% | 53.5 | 95.5% | 105.3 | 57.2% | |
| 24(3月末) | 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% | |
| (参考) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3月単月 | 33.5 | 97.5% | 26.1 | 91.9% | 35.2 | 97.2% | 26.6 | 90.9% | 36.2 | 90.7% | 28.3 | 85.0% | 42.2 | 88.9% | 27.3 | 92.8% | 52.1 | 95.8% | 87.2 | 82.6% | |

(注1) サービスタウンダーとは、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) 日本年金機構中期計画において、「中期目標期間中、毎年度の達成率が前年度の当該率と同等以上の水準を確保するとともに、設定した各サービスタウンダーについて、最終年度においては当該達成率を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

