

# 年金記録問題への対応状況について

平成22年12月14日

日本年金機構



# I . 年金記録問題への対応の実施計画（工程表）の状況



## 年金記録問題への対応の実施計画（工程表）の状況

### 1 2月末終了目途の事項の状況

#### （1）事項

- ① 平成22年3月以前受付分の年金記録確認のお知らせ（黄色便）（処理困難ケースを除く）
- ② 平成22年3月以前受付分のねんきん定期便（処理困難ケースを除く）
- ③ 平成22年3月以前受付分の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）（処理困難ケースを除く）

#### （2）12月3日時点状況

- ① 平成22年3月以前受付分の年金記録確認のお知らせ（黄色便）（処理困難ケースを除く）
  - 残件数は、処理困難ケースを除き、約8千件。（残り実質3週間。11月29日の週の処理件数は5,031件）
- ② 平成22年3月以前受付分のねんきん定期便（処理困難ケースを除く）
  - 残件数は、処理困難ケースを除き、約2万件。（残り実質3週間。11月29日の週の処理件数14,324件）
- ③ 平成22年3月以前受付分の受給者等への標準報酬等のお知らせ（受給者便）（処理困難ケースを除く）
  - 残件数は、処理困難ケースを除き、約1万6千件（残り実質3週間。11月29日の週の処理件数は9,104件）

#### （3）目標達成に向けた取組み

- ① 進捗管理の徹底
  - 各取組の実績については、11月より週次によるとりまとめを行っているところであり、引き続き進捗管理を徹底。
- ② 社会保険オンラインシステムの休日稼働日等の活用
  - 12月17日（金）の稼働延長日及び12月23日（祝・木）の休日稼働日を効果的に活用し、実績が思わしくない都道府県はもとより、処理の進んでいる都道府県においても事務処理を促進。



## 年金記録問題への対応の実施計画（工程表） <概要>

	22年度										23年度	24年度	25年度
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
<b>1 ねんきん特別便</b> (1) 受給者及び事務所来訪加入者 ① 21年3月以前受付分 ② 21年4月から22年3月までの受付分 (2) 加入者 ① 21年3月以前受付分 ② 21年4月から22年3月までの受付分											(注)共済期間の確認を要するものについては、共済過去記録により確認を行うことができるものは左記により作業を行い、更に共済組合等への照会を要するものは、共済組合等から速やかに回答を得て迅速に処理することを目指す。		
<b>2 フォローアップ照会</b>											現在の対象者以外のフォローアップや情報提供の実施については、費用対効果を見極めるためサンプル的なフォローアップ・情報提供を行い、その結果を踏まえ検討		
<b>3 厚生年金等の旧台帳記録（約1466万件）に係る調査</b>											グレー便を送付した68万件以外のものについて、住基ネットとの突合せを行い、新たな年金受給につながる可能性がある方に対するお知らせ等の対応を検討 ※22年3月末で未処理のグレー便対象案件		
<b>4 年金記録の確認のお知らせ（黄色便）</b>											※22年3月以前受付分 〔22年12月末を目途に確認作業を行う（処理困難ケースを除く）〕		
<b>5 ねんきん定期便</b>											※22年3月以前受付分 〔22年12月末を目途に確認作業を行う（処理困難ケースを除く）〕		
<b>6 標準報酬等の遡及訂正事案</b>											これまでの救済事案の分析とともに、1条件のみ、2条件のみ該当のサンプル調査を行い、更なる記録回復方策を検討 ※2万件戸別訪問対象の従業員事案の新基準等に基づく記録回復		
<b>7 年金事務所段階での記録回復の促進</b>											・21年12月に定められた国民年金、脱退手当金に関する新基準等に基づき、救済を進める ・これまでの第三者委員会におけるあっせん・非あっせん事案についての分析やサンプル調査の結果等を踏まえ、更なる記録回復方策を検討		

	22年度	23年度	24年度	25年度									
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月				
8 年金を受給できる可能性がある未受給者への対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>21年12月に送付した「年金の加入期間に関するお知らせ」の対象者に対して、引き続ききめ細やかな相談対応を行う。</li> <li>上記相談対応の状況等についてフォローアップを行い、3月末の状況を踏まえ必要な対応を行う。</li> <li>受給資格期間(25年)を満たしている者への具体的な対応策を検討・実施</li> </ul>												
9 受給者等への標準報酬等のお知らせ(受給者便)	<p>発送</p> <p>22年11月末までに送付を完了</p> <p>処理</p> <p>22年3月以前受付分を22年12月末までを目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)</p> <p>23年3月以前受付分を23年12月末までを目途に確認作業を行う(処理困難ケースを除く)</p>												
10 厚生年金基金記録との突合せ	<p>▲4月を目途に1次審査開始</p> <p>▲10月を目途に2次審査開始</p> <p>24年10月末までに基金等から報告があったものについて25年3月末までを目途に必要な記録訂正を進める</p>												
11 紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ	<p>国年特殊台帳等</p> <p>▲6月末までを目途に二次審査終了</p> <p>▲9月末までを目途に本人にお知らせ</p> <p>国年被保険者名簿、厚年被保険者名簿</p> <p>▲秋ごろまでには作業開始</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>22年度中には、25年度までの4年間で全件照合を完了できる実施体制を整備。</li> <li>23年度までの2年間に集中的に取り組む。</li> </ul>												
12 再裁定等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○再裁定の進達: 年金事務所における申出受付から本部への進達について平均処理期間を0.5か月とすることを目指す。</li> <li>○再裁定の処理: 難易度の高い案件も含め、2.5か月程度(進達期間を合わせて3か月程度)で処理できることを目指す。</li> <li>○時効特例給付: 支払いのための期間を22年6月末までに概ね2か月程度とすることを目指す。</li> <li>○特別加算金の支給: 遅延加算金法に基づく特別加算金の支給について、円滑かつ迅速な処理に努める。</li> </ul>												

※環境の整備等

① 自宅や市区町村、郵便局等における年金記録の確認

- ・23年3月までに、現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。また、自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って、保険料納付状況などを確認できるようにする。また、23年度から新たに年金見込額のお知らせもできるよう、システム開発等の準備作業を進める。
- ・その上で、年金通帳について、国民の意向に関し調査を行い、検討を進める。

② 相談体制の整備

③ 関係団体等への協力依頼

④ 各種お知らせの未送達分への対応の検討



H22.12.14

年金事務所に対する記録回復基準関係での電話調査（2回目）の結果（素案）  
～認識は進んだが内容の把握が不十分～

年金記録回復委員会事務局

年金事務所の担当者が記録回復基準などについてどの程度適切に認識しているか把握するため、回復委員会有志委員のご協力を頂いて、10月に2回目の電話調査（覆面調査）を実施した。これは、年金事務所の担当者がお客様に法令解釈を誤ってご説明した事案の発生を受けて本年7月に実施した電話調査（覆面調査）の結果が芳しくなかったことから、日本年金機構において直ちに全職員を対象とした認識点検テスト及び担当者等を対象とした研修を実施したことを受け、その成果を把握するために行ったもの。このほど、調査結果がまとまったので、以下その概要を報告する。

## 1 調査結果

【表：調査の評価結果】

基準の種類	評 価					計
	A:適正	B:説明不足	C:一部誤認	D:誤認	E:不知	
国民年金	6件 13.0% (3.3%)	11件 23.9% (3.3%)	0件 0% (0.0%)	22件 47.8% (3.3%)	7件 15.2% (90.0%)	46件 100% (100%)
厚年標準報酬 遡及訂正事案	11件 23.4% (37.9%)	10件 21.3% (27.6%)	3件 6.4% (0.0%)	12件 25.5% (6.9%)	11件 23.4% (27.6%)	47件 100% (100%)
脱退手当金	2件 4.3% (0.0%)	10件 21.3% (0.0%)	15件 31.9% (0.0%)	9件 19.1% (0.0%)	11件 23.4% (100.0%)	47件 100% (100%)
減額事案	25件 58.1% (53.3%)	13件 30.2% (23.3%)	0件 0% (0.0%)	0件 0% (3.3%)	5件 11.6% (20.0%)	43件 100% (100%)
計	44件 24.0% (23.5%)	44件 24.0% (13.4%)	18件 9.8% (0.0%)	43件 23.5% (3.4%)	34件 18.6% (59.7%)	183件 100% (100%)

※ 5回以上架電するも話し中等で調査終了が、国民年金事案では2件、標準報酬遡及訂正事案では1件、脱退手当金事案では1件あり。

※ 減額事案においては、架電するも年金ダイヤルへ誘導され調査終了が5件あり。

※ ( )内は前回調査における割合。今回の調査と前回の調査では評価区分が一部異なるため、次のように比較している。：「適正」⇔「適正」、「説明不足」および「一部誤認」⇔「一部不適正又は説明不足」、「誤認」⇔「誤認」、「不知」⇔「不知」および「論外」

## 1) 全体の傾向

年金事務所の現場の認識状況は、前回の調査結果において多かった「不知」「論外」が大きく減少し、「説明不足」「一部誤認」へシフトした。

## 2) 各基準等の概況 (表参照)

- ①国民年金事案については、「適正」が13.0%に増加。前回は「不知」「論外」が全体の9割を占めていたが、今回「不知」は15.2%に低下。
- ②標準報酬遡及訂正事案については、「適正」は前回の37.9%から今回は23.4%に減少。「誤認」は前回6.9%が今回は25.5%へ増加。
- ③脱退手当金事案については、前回は「不知」「論外」で100%であったが、「不知」は23.4%に減少。
- ④減額事案については、「適正」はやや増加し、「不知」はやや減少。

## 3) 接遇面の状況

前回の調査結果と比較すると全体的に向上。電話がつながった場合は9割以上が3コール以内に電話に出ており、所属名については7割、氏名について最初に電話に出て対応した職員は9割以上、交替した担当職員は7割強が名乗っている一方で、職員のサービスマナーの一層の徹底が必要と感じられるケースも見受けられた。

## 4) 留意点

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り、各事務所の担当者1名だけに照会したものであることに留意する必要がある。

## 2 調査の概要

- 1) 実施主体：年金記録回復委員会実務検討会による調査。
- 2) 対象：前回調査した120年金事務所を除く144事務所を対象。うち48事務所については2つの事案について調査。
- 3) 調査時期：平成22年10月1日から平成22年10月25日
- 4) 調査の内容と方法：前回と同様、これまでに策定した①国民年金事案、②標準報酬の遡及訂正事案、③脱退手当金事案の回復基準、および、④記録統合により減額となる事案の4点それぞれについて具体的な質問内容をあらかじめ設定し、回復委員有志4名で質問項目を分担した上で、年金事務所へ一般の相談者として(覆面的に)電話にて質問し、その回答内容を事務所ごとに評価し集計した。同時に電話対応における接遇状況についても可能な範囲で調査した。

## 3 今後の対応

前回の調査結果を受け日本年金機構が行った認識点検テスト及び研修の成果が実感できない結果であり、お客様からの問い合わせに対して「解りやすく納得が得られる説明」という観点から対策を見直す必要がある。具体的には次のような対応を行う。

- 1) 年金事務所における記録回復基準等の更なる周知徹底及び適切な相談対応の徹底
  - 記録回復基準等に関する年金事務所内での研修の更なる徹底を指示。
  - 記録回復基準等に関する相談に対する「望ましい回答例」及び「不適切な回答例」を本部において作成し、年金事務所等に周知徹底。
  - 記録回復基準に該当するか否かを判断するための「可否確認票」(チェックリスト)の作成の要否の確認のための手順を明確化し、年金事務所等に周知徹底。
  - 今後、適切な相談対応についての研修に活用するためのDVDを作成。

## 2) 適切な相談対応の支援

- スムーズな相談対応を図るため、これまでにお客様に送付した、年金記録の確認をいただくための各種「お知らせ」の一覧表を作成し、相談窓口に常備。
- 機構本部からお客様に新たにお送りする郵便物について、事前に現物見本を年金事務所等へ送付することの徹底。
- この他、窓口対応職員の全体的なレベルアップを図る観点からの参考とするため、金融機関等における取組例を収集・研究。

## 3) 自動音声案内の改善

- お客様からの電話相談が年金事務所の担当課にスムーズにつながるよう、「年金相談」を選択した場合に一律にコールセンターへのかけ直しを自動案内することとなっていた一部の県における取扱いについて、速やかに是正を行う。
- 11月に実施した年金事務所における自動音声システムの状況調査の結果を踏まえ、標準的な自動音声案内のフロー図を作成し、地方へ提示。

平成22年12月14日

日本年金機構

## 年金事務所段階における記録回復の状況について

1. 年金事務所段階における記録回復件数(全国) . . . . . 1
2. 国民年金に係る短期間の申立て及び脱退手当金に係る申立てについての年金事務所段階での記録回復状況 . . . . . 3
3. 第三者委員会への送付後に年金事務所段階における記録回復基準に該当することが判明した事案 . . . . . 4



# 1. 年金事務所段階における記録回復件数

	合計	厚生年金						国民年金						
		計	遡及訂正事案				脱退手当金 21年12月・ 22年4月の 基準	計	20年4月の基準				21年12月の基準	
			20年12月 の基準等	21年12月 の基準	①、②の 同僚事案	あっせん事案 の同僚事案			①	②	③	④	⑤	⑥
			①	②	③	④			⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
21年12月末 (累計)	1,731	996	505	-	210	281	-	735	14	24	5	692	-	-
22年10月末 (累計)	3,164	1,987	613	267	478	586	43	1,177	19	35	11	1,059	45	8
21年12月末 件数との差	+1,433	+991	+108	+267	+268	+305	+43	+442	+5	+11	+6	+367	+45	+8

## <厚生年金>

- ① 20年12月の基準(全喪日以後の遡及訂正事案であって、給与明細等があるもの)及び21年5月の基準(同年12月から②の基準に移行)
- ② 21年12月の基準(6.9万件該当の従業員事案)

## <国民年金>

- ① 20年4月の基準(確定申告書(控)によるもの)
- ② 20年4月の基準(家計簿によるもの)
- ③ 20年4月の基準(預貯金通帳等によるもの)
- ④ 20年4月の基準(1年以下の未納期間に対する申立てによるもの(現年度))
- ⑤ 21年12月の基準(1年以下の未納期間に対する申立てによるもの(現年度・過年度問わず))
- ⑥ 21年12月の基準(2年以下の未納期間に対する申立てによるもの(現年度・過年度問わず))

(注)上記の記録回復件数は、加入者の場合、年金事務所等で記録回復を行い、ご本人に通知を行った件数であり、受給者の場合、ご本人から再裁定の申出をいただいた上で、年金事務所等で記録回復を行い、ご本人に通知を行った件数である。

# 【参考】

## 年金事務所段階における記録回復件数(月別)

	合計	厚生年金						国民年金						
		計	遡及訂正事案				脱退手当金 21年12月・ 22年4月の 基準	計	20年4月の基準				21年12月の基準	
			20年12月 の基準等	21年12月 の基準	①、②の 同僚事案	あっせん事案 の同僚事案			①	②	③	④	⑤	⑥
			①	②	③	④			⑤	①	②	③	④	⑤
22年1月	154	147	1	9	31	105	1	7	0	0	0	6	0	1
22年2月	80	62	7	18	26	10	1	18	1	0	0	14	3	0
22年3月	130	85	28	24	14	19	0	45	0	0	0	36	9	0
22年4月	94	65	11	27	17	8	2	29	0	1	2	26	0	0
22年5月	138	82	20	26	22	13	1	56	0	1	2	47	6	0
22年6月	167	128	10	49	44	23	2	39	0	2	0	30	4	3
22年7月	146	99	9	40	36	8	6	47	0	2	0	38	6	1
22年8月	154	83	7	26	27	18	5	71	1	0	2	61	5	2
22年9月	164	114	6	33	29	37	9	50	3	0	0	37	10	0
22年10月	206	126	9	15	22	64	16	80	0	5	0	72	2	1
22年1月～10月 合計	1,433	991	108	267	268	305	43	442	5	11	6	367	45	8

### <厚生年金>

- ① 20年12月の基準(全喪日以後の遡及訂正事案であって、給与明細等があるもの)及び21年5月の基準(同年12月から②の基準に移行)
- ② 21年12月の基準(6.9万件該当の従業員事案)

### <国民年金>

- ① 20年4月の基準(確定申告書(控)によるもの)
- ② 20年4月の基準(家計簿によるもの)
- ③ 20年4月の基準(預貯金通帳等によるもの)
- ④ 20年4月の基準(1年以下の未納期間に対する申立てによるもの(現年度))
- ⑤ 21年12月の基準(1年以下の未納期間に対する申立てによるもの(現年度・過年度問わず))
- ⑥ 21年12月の基準(2年以下の未納期間に対する申立てによるもの(現年度・過年度問わず))

(注1)上記の記録回復件数は、加入者の場合、年金事務所等で記録回復を行い、ご本人に通知を行った件数であり、受給者の場合、ご本人から再裁定の申出をいただいた上で、年金事務所等で記録回復を行い、ご本人に通知を行った件数である。

(注2)上記の各月の記録回復件数は、前月末までの累積件数として報告のあったものと当月末までの累積件数として報告があったものとの差分を計上している。

## 2. 国民年金に係る短期間の申立て及び脱退手当金に係る申立てについての年金事務所段階での記録回復状況【速報値】＜平成22年5月以降＞

### 1. 国民年金に係る短期間の申立て

	対象となる 申立て (注)	年金事務所段階での記録回復			
		年金事務所段階での記録回復	第三者委員会へ送付	本人による申立ての取下げ等	内容確認中
22年5月から10月末まで	3,857	325	2,906	118	508

(注)「対象となる申立て」：

- ・ 平成22年4月以前に提出され、同年4月末時点で処理未了の年金記録確認の申立て
- ・ 平成22年5月以降に提出された年金記録確認の申立てのうち、国民年金に関するものであって、申立期間が1つであり、かつ2年以下であるもの

### 2. 脱退手当金に係る申立て

	対象となる 申立て (注)	年金事務所段階での記録回復			
		年金事務所段階での記録回復	第三者委員会へ送付	本人による申立ての取下げ等	内容確認中
22年5月から10月末まで	4,769	39	1,075	52	3,603

(注)「対象となる申立て」：

- ・ 平成22年4月以前に提出され、同年4月末時点で処理未了の年金記録確認の申立て
- ・ 平成22年5月以降に提出された年金記録確認の申立てのうち、脱退手当金に関するもの



3. 第三者委員会への送付後に年金事務所段階における記録回復基準に該当することが判明した事案について  
 (平成22年1月から10月までの件数<速報値>)

		厚生年金			国民年金							
		計	遡及訂正事案		脱退手当金	計	20年4月の基準				21年12月の基準	
			20年12月 21年12月 の基準等	あっせん事案 の同僚事案	21年12月 22年4月 の基準							
			①	②	③		①	②	③	④	⑤	⑥
判明した事案数		83	35	31	17	48	0	1	0	29	17	1
(内訳)	該当する記録回復基準の 設定前に送付したもの	18	7	0	11	9	0	0	0	0	9	0
	上記以外の理由によるもの	65	28	31	6	39	0	1	0	29	8	1

<厚生年金>

- ① 20年12月の基準(全喪日以後の遡及訂正事案であって、給与明細等があるもの)、21年5月の基準(同年12月から21年12月基準に移行)及び21年12月の基準(6.9万件該当の従業員事案)

<国民年金>

- ① 20年4月の基準(確定申告書(控)によるもの)  
 ② 20年4月の基準(家計簿によるもの)  
 ③ 20年4月の基準(預貯金通帳等によるもの)  
 ④ 20年4月の基準(1年以下の未納期間に対する申立てによるもの(現年度))  
 ⑤ 21年12月の基準(1年以下の未納期間に対する申立てによるもの(現年度・過年度問わず))  
 ⑥ 21年12月の基準(2年以下の未納期間に対する申立てによるもの(現年度・過年度問わず))

【参考】

第三者委員会への送付後に年金事務所段階における記録回復基準に該当することが判明した事案(該当する記録回復基準の設定前に送付したものを除く)について

		厚生年金(65件)			国民年金(39件)	計
		遡及訂正事案 (28件)	あっせん事案の 同僚事案(31件)	脱退手当金 (6件)		
「記録回復可否確認票」を作成したが、確認結果に誤りがあった		8件	15件 [7件]	2件	4件	29件 [21件]
「記録回復可否確認票」を作成しなかった		20件	16件 [6件]	4件	35件	75件 [65件]
「記録回復可否確認票」を作成しなかった理由	基準があることを知らなかった	1件	0件	1件	3件	5件
	基準に該当しないと誤認した	19件	9件 [3件]	2件	23件	53件 [47件]
	詳細不明等	0件	7件 [3件]	1件	9件	17件 [13件]

(注) [ ]内は、第三者委員会への送付時に、機構本部(又は社会保険庁本庁)作成の「同僚リスト」が年金事務所(又は社会保険事務所)に到達していなかったケースを除いた件数。