

社会保険庁の組織・業務の見直しについて

平成16年11月12日

社 会 保 険 庁

社会保険庁の組織・業務の見直しについて

1 社会保険庁の組織の見直しについて

社会保険庁の業務や組織の在り方については、内閣官房長官の下に置かれた「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」において基本に立ち返った検討が行われており、来年夏を目途に結論をいただくこととなっている。

社会保険事業の運営主体は、次のような基本的な要素を満たすことが求められる。

- ・ 国民の信頼の下で、将来にわたり、持続可能性を有すること
- ・ 被保険者情報の保護の徹底が図られること
- ・ 強制徴収等の公権的な行為を迅速・確実に行えること
- ・ 効率的・効果的に業務を行うこと

2 社会保険業務の見直しについて

(1) 基本的考え方

社会保険業務を行うに際しては、どのような運営主体であっても、効率的・効果的な組織であることが必要と考えており、現在、社会保険庁としては、緊急対応プログラムに沿った改革を進めている。

効率的で質の高いサービスの実現を目指し、職員が一丸となって社会保険業務に取り組むとともに、権利義務の確定などのコア業務以外について、業務効率化の観点から外部委託の範囲の拡大を進める。

緊急対応プログラム（抜粋）

年金相談に関し、ファイナンシャルプランナーの活用、金融機関における対応など、民間ビジネスとしての環境整備方策について検討する。

入力事務等の外部委託を拡大し、社会保険事務所における業務の重点化を図る（17年度）

既に外部委託している事業等について事務局単位からブロック単位に委託先を集約するなど、効率化を図るためのモデル事業を実施する（17年度）

(2) これまでの主な外部委託事例

届書等の入力業務

年金給付業務における振込通知書等の作成・発送業務

電話相談業務

国民年金保険料納付督促業務

未適用事業所に対する巡回説明（社会保険労務士へ委託）

(3) 今後の外部委託の促進について

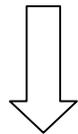
業務効率化の観点から外部委託の範囲の拡大を進めるが、まずは喫緊の課題である国民年金保険料の納付率向上に向けて、現在、国民年金保険料収納業務の外部委託の拡大について検討中。

また、高齢化の進展や国民年金制度への関心の高まりによって、年金相談件数が増加する中、年金相談業務に関して、外部委託の拡大について検討中。

国民年金保険料収納業務の外部委託のイメージ

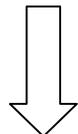
委託業務のイメージ

電話による納付督促業務の委託範囲の拡大



- ・ 現在実施している電話による納付督促の委託について、納付督促対象者を現在の短期未納者から、長期未納者や1次的な接触では納付約束を得られなかった者等へ拡大する。

戸別訪問による納付督促業務の委託



- ・ 現在、納付督促業務については、電話による納付督促業務のみ外部委託を行っているが、新たに、電話納付督促を踏まえて実施する未納者に対する戸別訪問による納付督促業務を外部委託する。

保険料の納付委託の拡大

- ・ 現行の納付委託制度（例：コンビニにおける収納）を活用し、対象となる業種を拡大した上で、納付督促に応じた未納者からの保険料の収納を委託する。
これらの業務を個別に又は包括的に委託。

所得情報に関わる免除対象者、強制徴収対象者となり得る未納者について、引き続き社会保険庁が自ら実施。

検討課題

具体的な実施方法については、今後更に検討することとしているが、現時点において、少なくとも以下の点が検討課題として考えられる。

個人情報の保護

- ・ 未納者の情報を委託業者に提供するに当たり、行政機関個人情報保護法等に基づき、安全確保の措置等をどのように担保するか。

新たな仕組みへの被保険者の理解の確保

- ・ 国民年金保険料の納付督促等のために民間企業が戸別訪問することがなかった中で、このような新しい仕組みへの被保険者の抵抗感を和らげるような措置をいかに構築するか。

インセンティブの付与

- ・ 委託額の設定に当たって、どのようにインセンティブの働くものとすることができるか。

進捗管理

- ・ 対象被保険者ごとに、どのような納付督促がいつ、どの程度行われたか、実際に納付されたかどうか等を社会保険庁としてどのように効率的に管理していくのか。

対象地域の設定

- ・ 当面は、例えば一部の社会保険事務所において試行的に実施するなど、段階的な導入について検討が必要。

年金相談業務の外部委託のイメージ

外部委託のイメージ

電話相談業務

- ・ 社会保険庁から送付した通知書等に関する問合せ等の電話による年金相談の外部委託について、さらに民間企業を活用する。

相談関連業務

- ・ 新たに、文書、インターネット等による年金相談のような即時対応を求められない年金相談において、相談者に係る被保険者記録の抽出等の回答作成補助業務を外部委託する。

民間ビジネスとしての年金相談

- ・ 社会保険庁から被保険者等への積極的な年金個人情報提供を推進することにより、ファイナンシャルプランナー等が、被保険者等が入手した自己の年金個人情報を用いて、年金相談業務を行う基盤を整える。

裁定請求書の受付・審査業務など権利義務の確定に直接結びつく面談による年金相談について、引き続き社会保険庁が自ら実施。

検討課題

具体的な実施方法については、今後更に検討することとしているが、現時点において、少なくとも以下の点が検討課題として考えられる。

個人情報の保護

- ・ 被保険者等の情報を委託業者に提供するに当たり、行政機関個人情報保護法等に基づき、安全確保の措置等をどのように担保するか。

参考資料

≪ 平成16年11月12日(金) 官製市場民間開放委員会提出資料 ≫

○ 社会保険庁の在り方に関する有識者会議の開催について	1
○ 社会保険庁の組織の在り方についての論点	3
○ 社会保険庁改革の工程について	11
○ 緊急対応プログラム（修正版）	12
○ 国民年金に関する事務の流れ	28
○ 国民年金保険料の収納方法	29
○ 国民年金保険料納付督促のイメージ	30
○ 国民年金電話納付督促業務の委託概要	31
○ 国民年金保険料の納付委託制度について	32
○ 国民年金第1号被保険者の納付者・未納者の世帯所得の状況	39
○ 年齢階級別納付率	40
○ 平成16年度 未適用事業所の適用促進について	41
○ 年金相談の相談方法・費用・件数について	42
○ 社会保険業務センターにおける電話相談業務の委託	43

社会保険庁の在り方に関する有識者会議の開催について

平成16年8月4日
内閣官房長官決裁

1 設置の趣旨

今般の年金制度改革の審議等を通じて、制度の実施庁である社会保険庁の事業運営の在り方について様々な指摘を受けたことを踏まえ、社会保険庁の存立の在り方について、基本に立ち返った検討を行う場として、有識者の参加を得つつ、「社会保険庁の在り方に関する有識者会議」（以下「有識者会議」という。）を開催する。

2 検討事項

（1）組織の在り方について

- ①社会保険業務の機能と特質
- ②社会保険業務にふさわしい組織形態のあり方
- ③民営化又は外部委託できる部門の範囲

（2）緊急対応方策について

（3）その他

3 構成

（1）有識者会議は、内閣官房長官及び厚生労働大臣並びに別紙に掲げる者により構成し、内閣官房長官が開催する。

（2）内閣官房長官は、有識者の中から有識者会議の座長を依頼する。

（3）有識者会議は、必要に応じ、構成員以外の関係者の出席を求めることができる。

4 その他

有識者会議の庶務は、厚生労働省の協力を得て、内閣官房において処理する。

社会保険庁の在り方に関する有識者会議名簿

朝倉 敏夫 (読売新聞東京本社常務取締役論説委員長)

渥美 雅子 (弁護士)

大熊 由紀子 (国際医療福祉大学大学院教授)

大山 永昭 (東京工業大学教授)

金子 晃 (慶応義塾大学名誉教授)

草野 忠義 (日本労働組合総連合会事務局長)

松浦 稔明 (全国市長会社会文教委員会委員長・坂出市長)

矢野 弘典 (日本経済団体連合会専務理事)

[政府側]

内閣官房長官

厚生労働大臣

社会保険庁の組織の在り方についての論点

平成16年10月25日

社会保険庁

1. 社会保険事業の運営主体に求められる基本的要素

- 少子高齢化の進展の中で、国民の信頼の下、将来にわたり持続可能性を確保すること。（破綻は許されない）
- 国民全てによる支え合いの仕組みが確保されること。
- 年金については、全国民を対象に、一元的、超長期的に被保険者情報を管理できること。
- 政府管掌健康保険については、健康保険組合や共済組合の加入者以外の全ての被用者の受け皿としての機能が確保されること。
- 被保険者情報の保護の徹底が図られること。
- 保険料の強制徴収、滞納処分等の公権的な行為を迅速・確実に行えること。
- 効率的・効果的に業務を行えること。

2. 効率的・効果的な組織の徹底

(1) 基本的な考え方

- ① 運営主体がどのように変わろうと、効率的・効果的な組織であることを徹底することが必要。
- ② 今後も、高齢化の進展に伴い、年金裁定請求、年金相談等の業務量の増加が見込まれるが、
 - ・ システムの合理化等により、業務量の増加を抑制するとともに、
 - ・ 社会保険事業としてのコア業務以外は、積極的に外部委託や非正規雇用の活用により、組織のスリム化・効率化を進める。
- ③ また、効果的な業務執行ができる拠点、人員配置を行う。

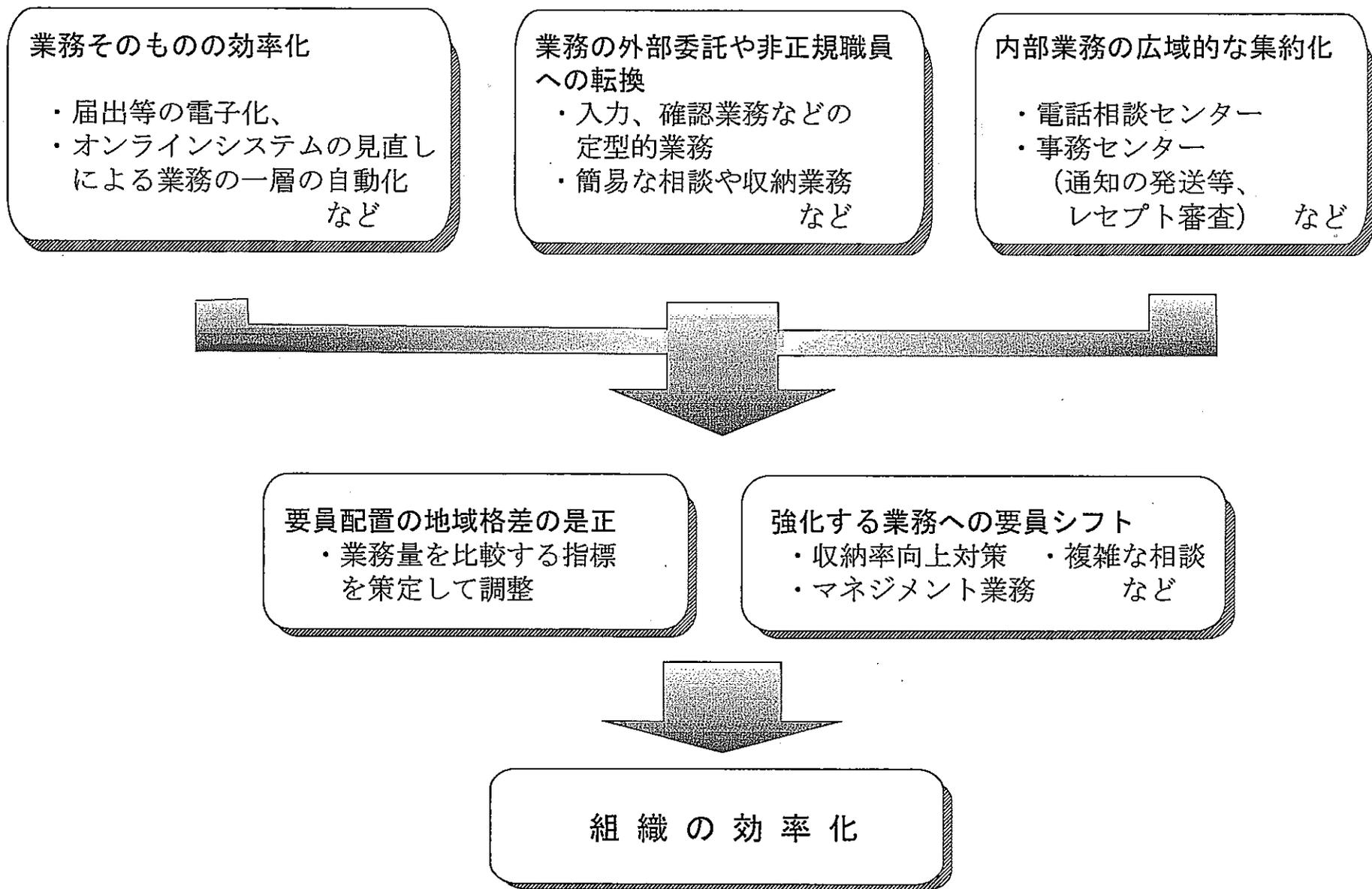
(2) 社会保険事業のコア業務

- ① マネジメント業務・・収納率の向上、サービス改善、コスト削減等の業務改善、委託業務の管理など
 - ② 権利義務を具体的に確定するための業務・・年金の裁定審査、保険料の決定、手当金の給付審査など
 - ③ 「公」の名義で行うことが必要な業務・・強制徴収など
 - ④ 社会保険の高度な知識が必要な業務・・複雑な相談など
- <業務の分野>

	政管健保	厚生年金	国民年金	コア業務 (例)	非コア業務 (例)
全体の業務管理				業務管理	
記録管理、システム 適用 (資格の得喪)				システム企画 等	ソフト開発、保守管理 等
徴収				資格確定、立入調査 等	入力、確認業務 等
給付				長期滞納者への対応 等	通常の戸別訪問、電話督促等
相談				給付の裁定 等	入力、確認業務 等
保健事業				複雑事案への対応 等	軽易な相談
				事業の企画立案	健診事業 等

(注) これらの業務のほか、医療保険制度全体を所管する厚生労働大臣から権限の委任を受けて、保険医療機関の指定、監督等の業務を行っている。

(3) 組織の効率化の方策



(4) 効果的な拠点・人員の配置

①拠点の配置の在り方

○国民へのサービス拠点はきめ細かく配置

- ・ 社会保険事務所、年金相談センター、社会保険出張相談所などの国民へのサービスの拠点は、地域の特性等を考慮しながら、きめ細かく配置

○内部業務は集約化を進める

- ・ 社会保険事務所で行っている届出等の処理、通知の発送等の内部業務や、電話対応業務のうち、集約化が可能なものは、都道府県単位の事務センター、電話相談センターへの集約化を進める。
- ・ さらに、業務の特性に応じ、都道府県単位を超えた広域的な業務の推進も検討。

②人員配置の在り方

○人員配置の地域間格差の是正

- ・ 最適な人員資源の配分を実現するため、業務量指標等について改めて検証を行い、段階的な人員配置の見直し計画を策定し、人員配置の地域間格差を是正する。

○適材適所と人材の流動化

- ・ 適材適所の配置を行うとともに、全国組織としての一体感の醸成、中央組織と地方組織の相互の緊密な連携、取組好事例等の全国展開、広い視野に立った人材の育成などといった観点から、中央組織と地方組織との間、地方組織の間での人事交流の拡大を行う。

3. 独立行政法人化その他の公法人化等について

社会保険庁について、独立行政法人化その他の公法人化等をしてはどうかという議論に関しては、例えば、以下のような論点があるが、どのように考えるか。

- お客様志向の職員意識の徹底を図るための組織形態は、どのようなものか。
- 効率的・効果的な業務推進のために、内部組織、人員配置の見直しを柔軟に行える組織形態は、どのようなものか。
- 強制徴収等の公権力の行使を迅速に行うための組織形態は、どのようなものか。
- 加入納付の義務感や、長期の信頼性を確保するための組織形態は、どのようなものか。
- 国会や厚生労働大臣の関与との関係を、どのように考えるか。
- 市町村との連携との関係を、どのように考えるか。

4. 徴収部門の他の機関との統合論について

徴収部門の他の機関との統合論について、例えば、以下のような論点があるが、どのように考えるか。

(1) 徴収部門を国税庁に統合してはどうかという議論について

- 統合された徴収部門以外の適用・給付・相談・記録管理の部門について、どのように考えるか。
- 国民年金第1号被保険者の約2200万人のうち、所得税の申告納税者数は約350万人と推計されるが、税務署が把握していない層について、どのように考えるか。
- 国民年金の場合、未納額は最高でも約30万円であり、少額多数債権という特性について、どのように考えるか。

(2) 徴収業務を市町村へ再び委ねてはどうかという議論について

- 国民年金の保険料の徴収事務を、平成14年に市町村から国に移した経緯の中で、どのように考えるか。
- 国民年金と地域保険である国民健康保険や介護保険との関係をどのように考えるか。
- 自治会等の地域組織との連携や、商工会などの事業団体との連携、市町村との協力関係について、どのように考えるか。

(1) 年金制度改革との関連

○今般の「国民年金法等の一部を改正する法律」の附則第3条では、

「1 政府は、社会保障制度に関する国会の審議を踏まえ、社会保障制度全般について、税、社会保険料などの負担と給付の在り方を含め、一体的な見直しを行いつつ、これとの整合を図り、公的年金制度について必要な見直しを行うものとする。

2 前項の公的年金制度についての見直しを行うに当たっては、公的年金制度の一元化を展望し、体系の在り方について検討を行うものとする。」

とされている。

○本年7月に、内閣官房に、内閣官房長官が主宰する「社会保障の在り方に関する懇談会」が設けられ、社会保障の基本的考え方、給付と負担の在り方、制度の在り方、その他の検討を行っている。

(2) 医療保険制度改革との関連

○医療保険制度に関する基本方針（平成15年3月28日閣議決定）を踏まえ、次期医療保険制度改革においては、都道府県単位を軸として保険者の再編・統合を進めていくこととされている。

○政府管掌健康保険の再編については、

- ・「事業運営の効率性等を考慮しつつ、財政運営は、基本的には、都道府県を単位としたものとする」
- ・「引き続き、政管健保の組織形態等の在り方について検討する」
- ・「この基本方針に基づく医療保険制度体系に関する改革については、平成20年度に向けて実現を目指す」とされている。

○現在、医療保険制度体系に係る改革の具体的内容については、社会保障審議会医療保険部会において検討を進めているところであり、平成18年の通常国会への法案提出を検討中。

社会保険庁改革の工程について

		社会保険庁の在り方に関する有識者会議	
平成16年	8月	・ 第1回 ・ 第2回	} 課題と方向性の整理
	9月	・ 第3回	
	10月	・ 第4回	緊急対応方策の具体化
	11月	・ 第5回	中間報告
			平成17年度予算政府原案閣議決定
平成17年	夏	・ 第6回 以降	} 組織の在り方等の検討
			平成18年度 予算・組織定員要求

緊急対応プログラム（修正版）

2004年10月25日
社会保険庁

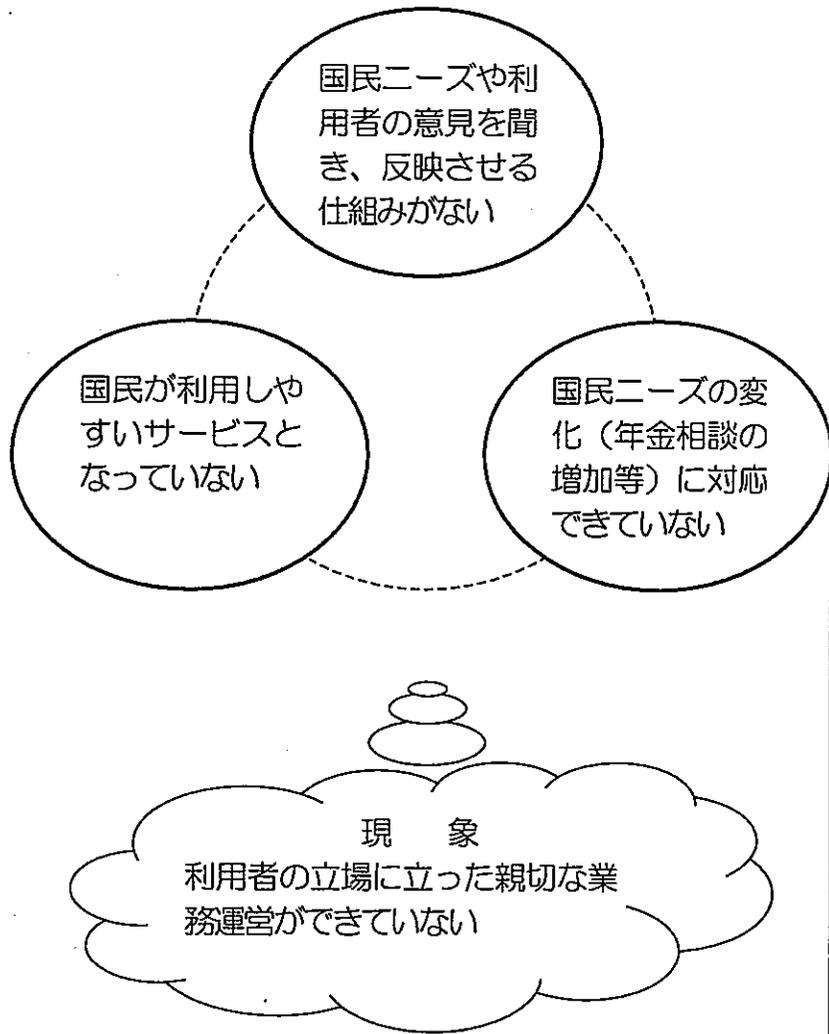
○効率的で質の高い社会保険サービスの実現に向けて、この「緊急対応プログラム」に基づき、実施可能なものから逐次取組を開始するとともに、今後検討することとしている事項についても早急に具体化を図り、社会保険庁の抜本的な改革を推進する。

(注) 前回からの修正点については、下線を付している。
※は既に実施している事項である。

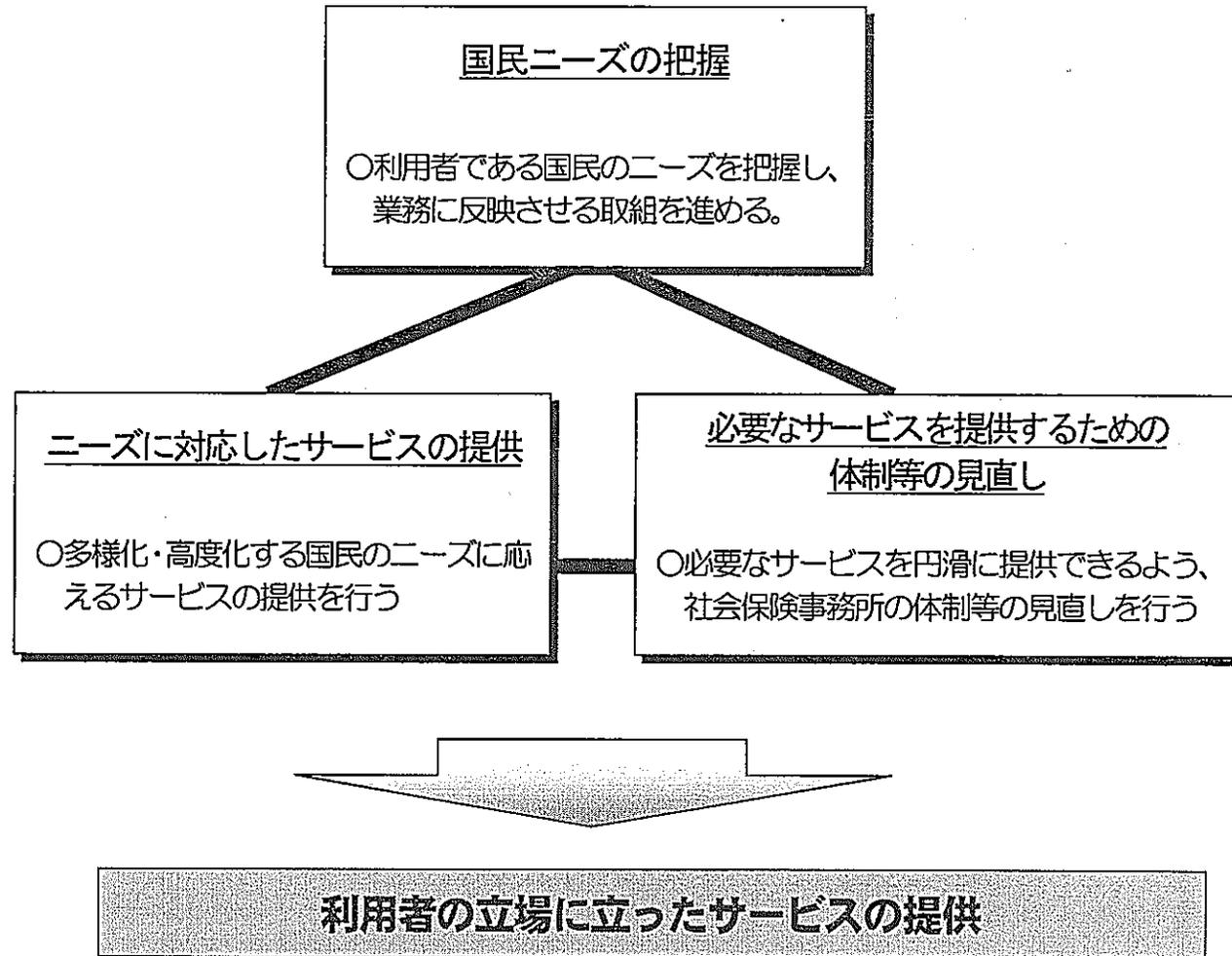
1. 国民サービスの向上

(1) 現状と対応の方向性

現 状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 国民ニーズの把握

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁の業務やサービスの改善・効率化に関する意見・アイデアを広く国民から募集する「長官への手紙・長官へのメール」を実施する※
- ②利用者からの苦情等への対応マニュアルを見直し、その周知徹底を図るとともに、業務改善に反映することができる国民の声（苦情等）報告体制を整備する※

【来年度以降に実施する事項】

- 社会保険事務所の来訪者に対して、窓口サービスの満足度に関する定期的なアンケート調査等を実施する（17年度）

イ ニーズに対応したサービスの提供

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁ホームページを充実して、社会保険庁改革の推進状況を逐次国民に情報提供するとともに、各種窓口の案内や制度の分かりやすい説明、各地域別の情報提供に努める（随時）
- ②年金受給が近づいた58歳到達者に対して、被保険者記録を直接本人宛に通知するとともに、希望する方に対しては年金見込み額を別途通知する※
- ③社会保険事務所等における待ち時間の解消や勤労者等平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談の充実を図る
 - ：昼休み時間帯における相談の実施の徹底※
 - ：お盆明けにおける相談時間の延長※
 - ：年金週間における平日夜間及び休日の相談の実施（16年11月）
 - ：毎週月曜日における相談時間の延長（16年度中）
 - ：土日における相談のモデル実施（16年度中）

- ：予約制の導入モデル事業の実施（16年度中）
- ：インターネット（個人認証を活用）を利用した年金個人情報の提供（16年度中）
- ：障害者・高齢者に配慮したファックスによる年金相談の開始（16年度中）
- ④申請書類等を記入しやすくし、記載すべき内容がわかりやすいものとするため、年金受給者等の視点に立った各種申請書類等の見直しを行う（随時）
- ⑤高齢者や障害者が相談しやすい環境を整備するため、相談窓口のバリアフリー化を推進する（随時）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険事務所等における年金相談に際し、具体的な年金見込額に関し情報提供を行う対象者の範囲を55歳以上から50歳以上に引き下げる（17年度）
- ②毎年、年金加入者全員に対する保険料納付記録等の通知を行う仕組みを検討する（20年度からポイントにより保険料納付実績とそれに基づく年金額の見込みを定期的に通知するポイント制を導入）
- ③年金請求者の利便性の向上を図るため、年金支給年齢に到達する直前に、年金加入履歴等が記載されている裁定請求書を郵送する仕組みを検討する
- ④社会保険事務所の配置や地域ニーズを考慮して、ハローワークや市町村の庁舎を活用した相談事業を検討する
- ⑤政府管掌健康保険の被保険者が身近な場所で健診を受けられるよう健診実施機関の増大を図るなど、被保険者のニーズに対応した健康診断の推進について検討する
- ⑥政府管掌健康保険において年2回実施している医療費通知に併せて、レセプトの開示請求が可能である旨及びその手続き等について被保険者に情報提供する（17年度）
- ⑦社会保険事務局ごとに社会保険事務所等におけるサービスの改善方策等について、地域住民、関係団体等の意見を反映させるためのサービス改善委員会を設置する（17年度）
- ⑧住民基本台帳ネットワークを活用して、年金受給者の生存確認を行う（18年度を目途に実施を検討）

ウ 必要なサービスを提供するための体制等の見直し

【緊急（今年度中）に実施する事項】

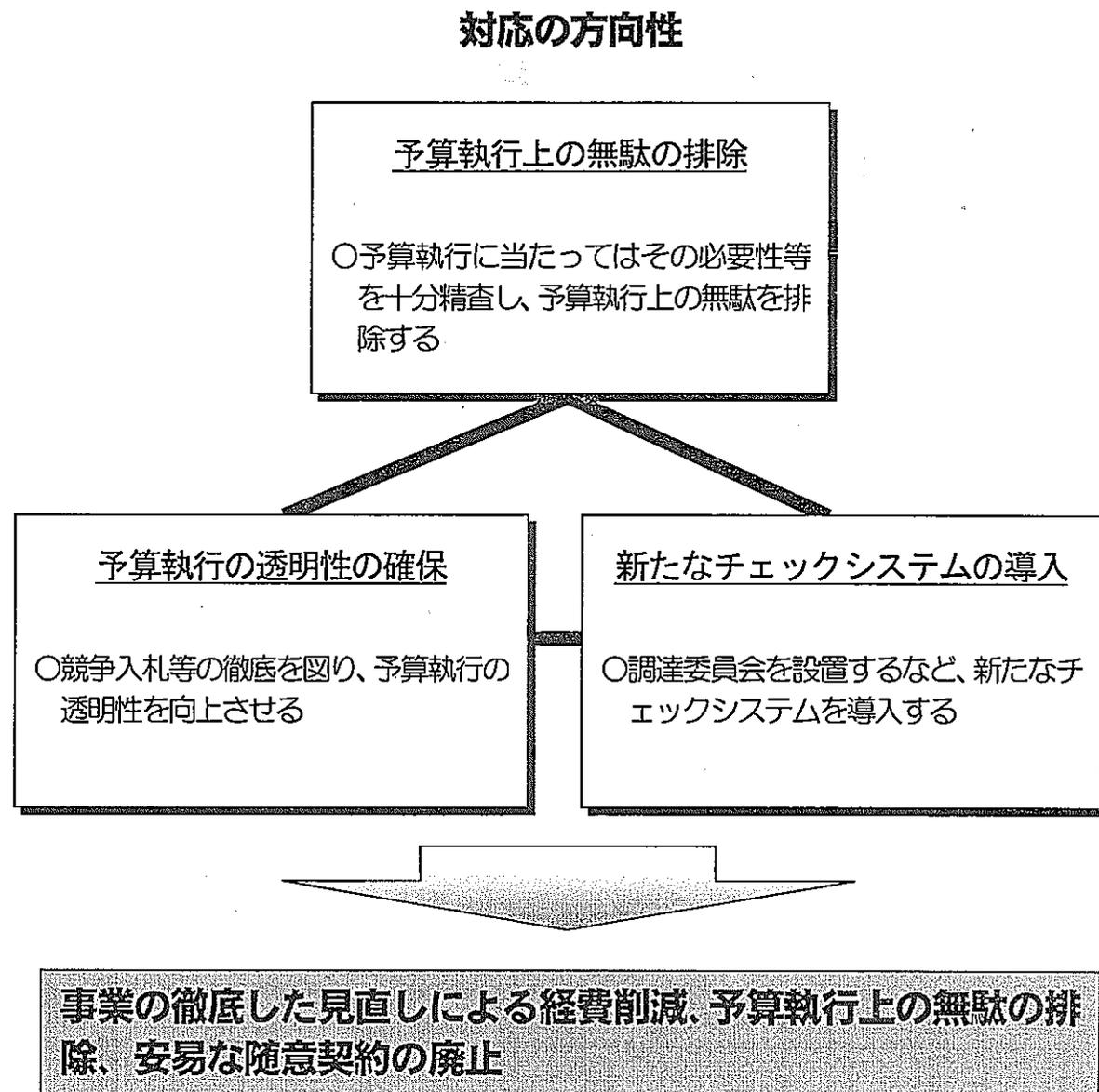
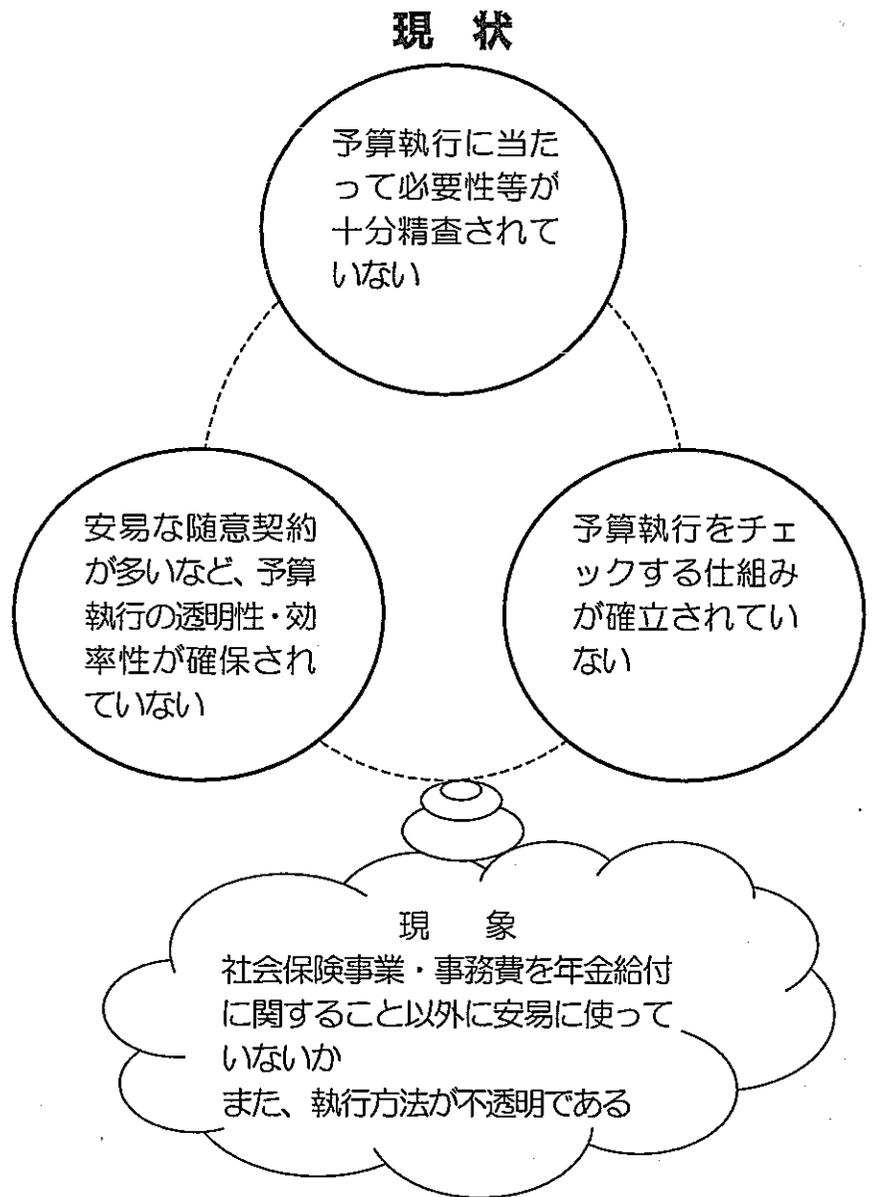
- ①年金相談の急増等に対応するため、社会保険事務所の窓口増設を図るとともに、年金相談センターの増設（7カ所→73カ所）及び地域ニーズに応じた移転・廃止を行う（16年度中）
- ②社会保険事務所等に行かなくても年金相談ができるよう年金電話相談センターを拡充（10カ所→23カ所）するとともに、効率的・効果的な電話相談の充実方策について検討する（16年度中）
- ③社会保険事務所におけるワンストップサービスの実現のため、総合相談室を拡充する（16年度中に128ヶ所）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険労務士等について、年金相談業務における活用方策や社会保険事務所の審査業務等の簡略化に資する活用方策を検討する
- ②年金相談に関し、ファイナンシャルプランナーの活用、金融機関における対応など、民間ビジネスとしての環境整備方策について検討する
- ③入力事務等の外部委託を拡大し、社会保険事務所における業務の重点化を図る（17年度）
- ④既に外部委託している事業等について事務局単位からブロック単位に委託先を集約するなど、効率化を図るためのモデル事業を実施する（17年度）
- ⑤政府管掌健康保険におけるレセプト点検について、効果的な改善手法を検討する

2. 予算執行の透明性の確保等

(1) 現状と対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 予算執行上の無駄の排除

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①平成16年度の事務費執行に当たっては、宿舍の建て替え、公用車の購入、交際費の使用は極力行わない※
- ②年金福祉施設整備には新たに年金保険料財源を投入しない※
- ③調達コストの削減目標数値を設定し、事務費の徹底した経費削減を実施する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①社会保険オンラインシステムの刷新可能性調査を踏まえた最適化計画を策定する（17年度）
- ②厚生年金会館や厚生年金病院などの保健・福祉施設を売却する（17年度）
併せて、これらの施設を運営している法人について、廃止を含めた整理合理化を進める

イ 予算執行の透明性の確保

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①調達における競争性・透明性の確保を図り、調達コストを効率化するため、競争入札又は企画競争を原則とする※
- ②社会保険庁の予算について、広く国民に情報提供するため、インターネット等を活用してわかりやすい形で公表する（16年度中）

ウ 新たなチェックシステムの導入

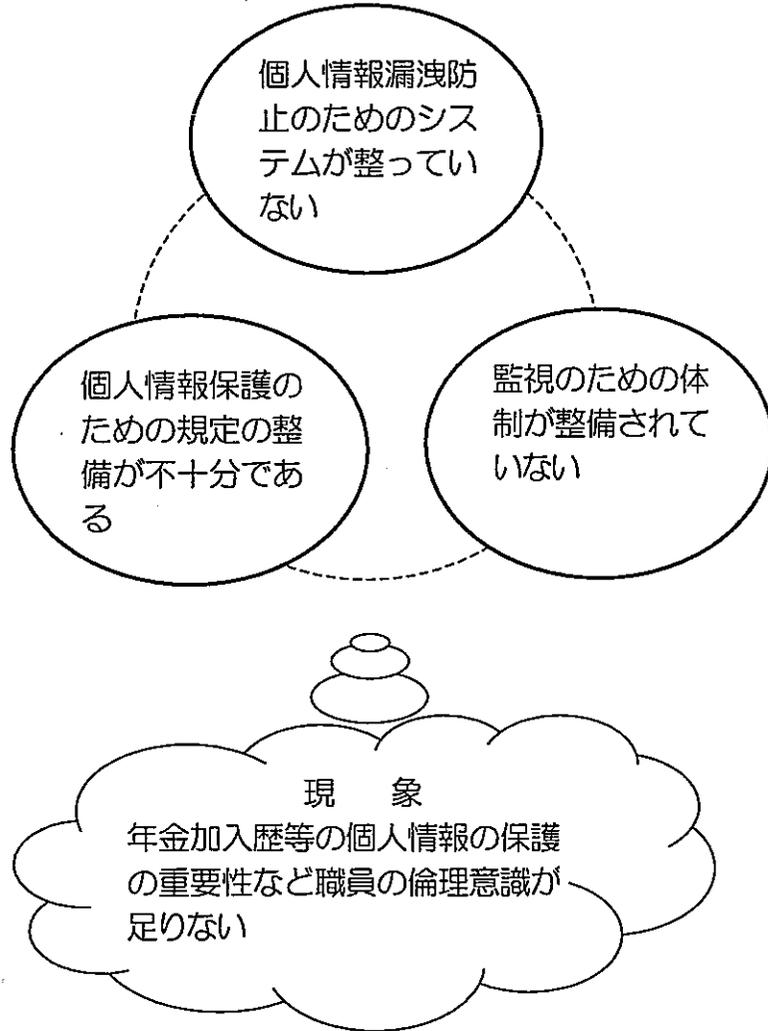
【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①年間を通じた調達の進行管理を行うとともに、一定額以上の調達案件の審査等を実施するため、調達委員会を設置する※
- ②社会保険事務所毎に事業単位での予算の執行状況を把握し、事業コストを管理する（16年度中）
- ③予算執行についての内部監査を強化する（16年度中）

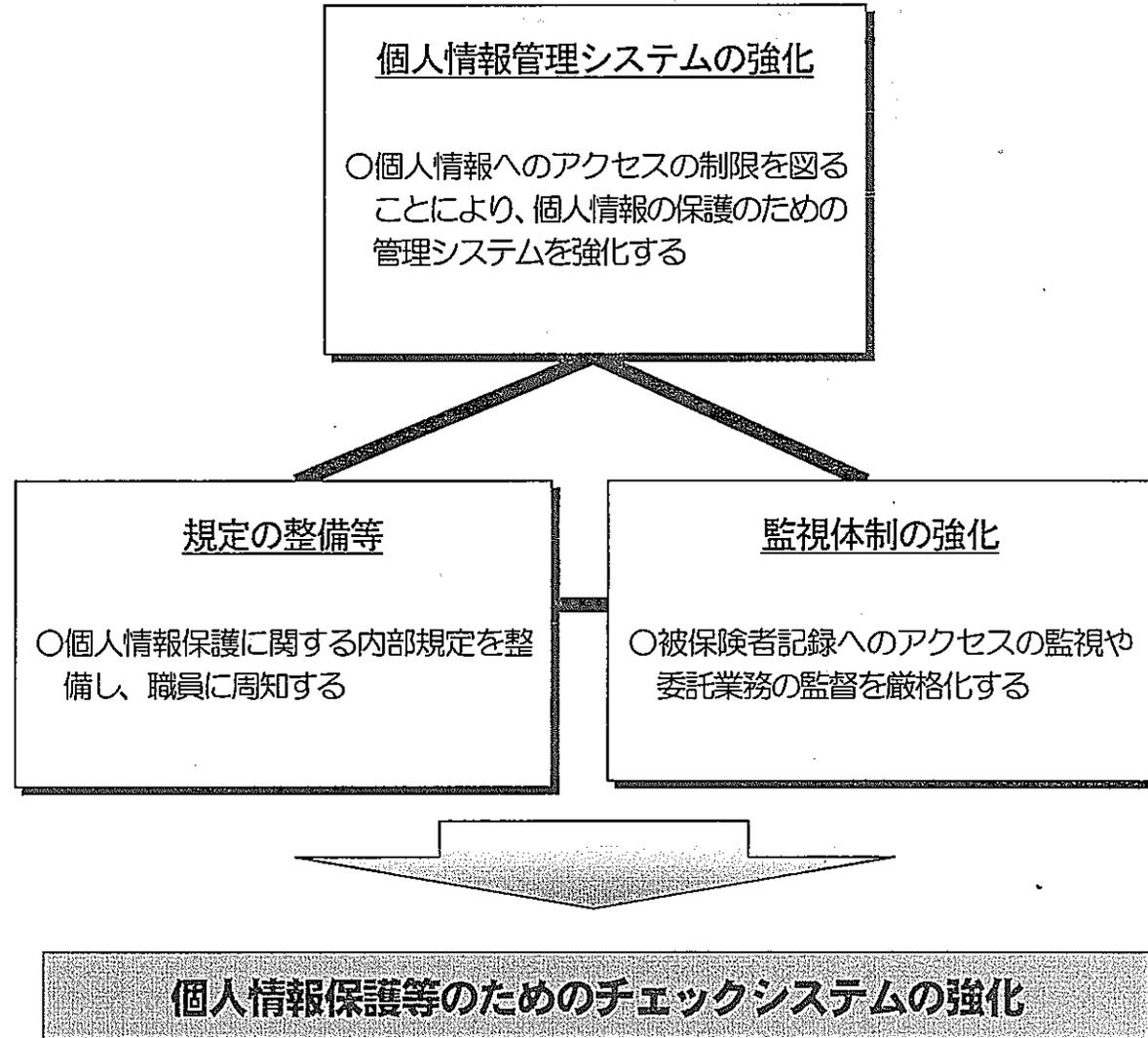
3. 個人情報保護等の徹底

(1) 現状と対応の方向性

現 状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 個人情報管理システムの強化

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①端末操作に必要なカードについて、管理責任を明確にするため担当職員毎にカード番号を固定化する※
- ②カードの安全性を確保するため、本人識別のパスワードを登録する仕組みとする※
- ③相談業務以外を担当する職員については、氏名索引照会処理が行えないようカード機能を制限する（16年度中）

イ 規定の整備等

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- 個人情報保護のための措置の確実な実施を図るため、社会保険庁電子計算機処理データ保護管理規程を見直し、職員への周知を徹底する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- 行政機関個人情報保護法の円滑な施行を図るため、開示請求や訂正請求に対応するための窓口設置等の体制を整備する（17年4月）

ウ 監視体制の強化

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①業務目的外の閲覧等について被保険者記録へのアクセス内容を監視できるようにする（16年度中）
- ②個人情報にかかわる業務を委託する場合における委託先の選定、業務の監督等の厳格化を図る（16年度中）

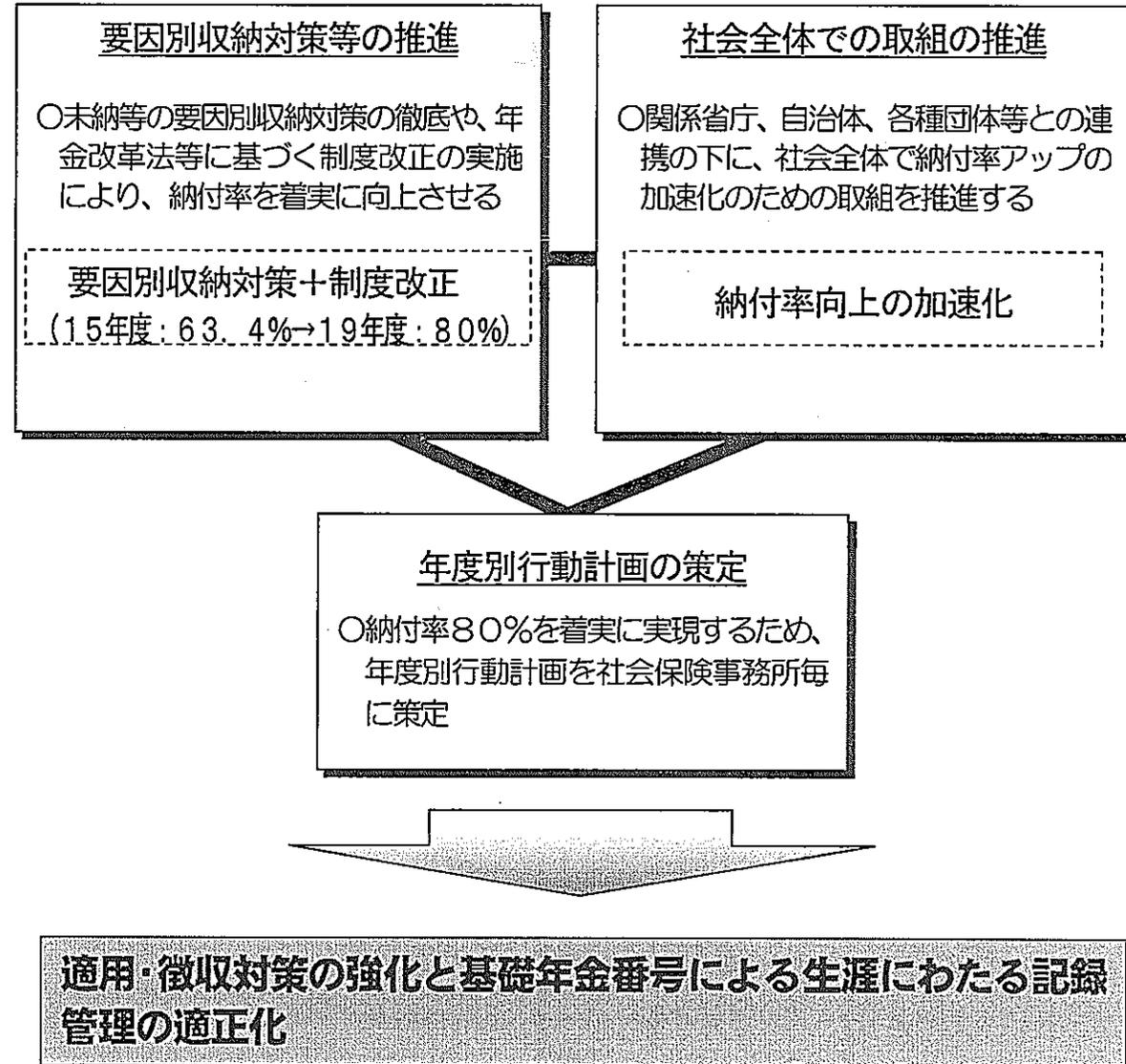
4. 保険料徴収の徹底

(1) 現状と対応の方向性

現 状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 要因別収納対策等の推進

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①コンビニ、インターネットバンキング等による保険料納付等の周知・推進を図り、納付しやすい環境づくりを進める※
- ②被保険者の納付手続きの簡素化や納付忘れの防止を図るため、資格取得時や納付督促時等における口座振替の勧奨を徹底する※
- ③負担能力がありながら未納である約3万人について強制徴収を実施する※
- ④ハローワークとの連携により、失業者に対し、種別変更の手続きや特例免除制度の周知の徹底を図る※
- ⑤厚生年金・健康保険について、事業所から本年1月から9月までに提出された全喪届の総点検を実施し、違法な脱退の是正を行うとともに、一定規模以上の未適用事業所に対する重点的な加入指導や職権適用を実施する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①若年層の失業・無業者等に対し、保険料追納の機会を付与する納付猶予制度を導入する（17年4月）
- ②口座振替の活用を促進するため、口座振替割引制度を拡充する（17年4月）
- ③転職により厚生年金から脱退した者であって一定期間国民年金に加入しない者について職権適用等を実施する（17年4月）
- ④国民年金の資格喪失後、一定期間厚生年金等の加入の届出がない者に対して通知を行い、国民年金の未加入状態の発生を防止する（17年度）
- ⑤未納者に対する効果的な納付督促の手法の検討・普及等を図る（17年度）
- ⑥強制徴収の実施規模の拡大について検討・実施する（17年度）
- ⑦現行の全額免除・半額免除に加え、3/4免除・1/4免除の段階を追加した多段階免除制度を導入する（18年7月）
- ⑧労働保険との徴収事務の一元化について、更に効率化できる事務処理方法等を検討し、可能なものから逐次実現を図る（随時）

イ 社会全体での取組の推進

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①町内会長等を特別国民年金推進員に任命し、特定地域毎の収納の強化を図る※
- ②商工会などの業界団体へ保険料収納を委託し、地域に根ざした収納活動を実施する（随時、関係団体への協力を依頼）
- ③市町村から所得情報を取得し、所得がある方については強制徴収を実施するとともに、所得の低い方については免除周知を的確に実施する※
- ④保険料納付意識の徹底を図るため、国民年金保険料納付額証明書を発行する（17年2月）
- ⑤中・高校生を対象とした年金教育を拡充する（随時、関係機関への協力を依頼）

【来年度以降に実施する事項】

- 以下の事項について検討し、関係省庁、自治体、各種団体等との連携の下に納付率の向上を加速化させるための取組を推進する（随時）
 - ：保険料の未納・未加入者に対する各種資格取得の制限
 - ：国民健康保険との保険料徴収事務等における連携
 - ：住民基本台帳ネットワークの活用（生存、住所データ）
 - ：大学との連携による年金教育の推進、制度の周知徹底
 - ：厚生年金が適用されないパート等に対する事業主を通じた周知の徹底
- 国民の年金教育について社会保険大学校の活用を図る（17年4月）

ウ 年度別行動計画の策定

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- 納付率80%（平成19年度）を達成するため、社会保険事務所毎に年度別行動計画の策定を開始する※

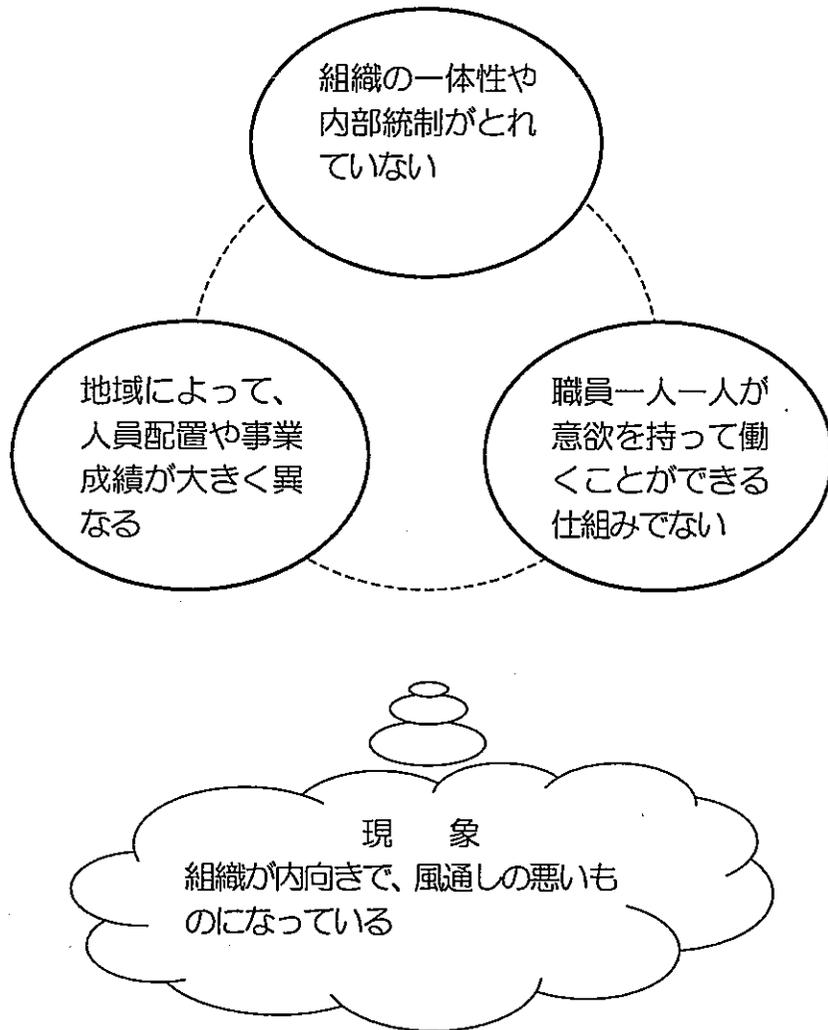
【来年度以降に実施する事項】

- 年度別行動計画に基づく達成状況等を確認・検証し、次年度の行動計画の策定等を行う（17年度）

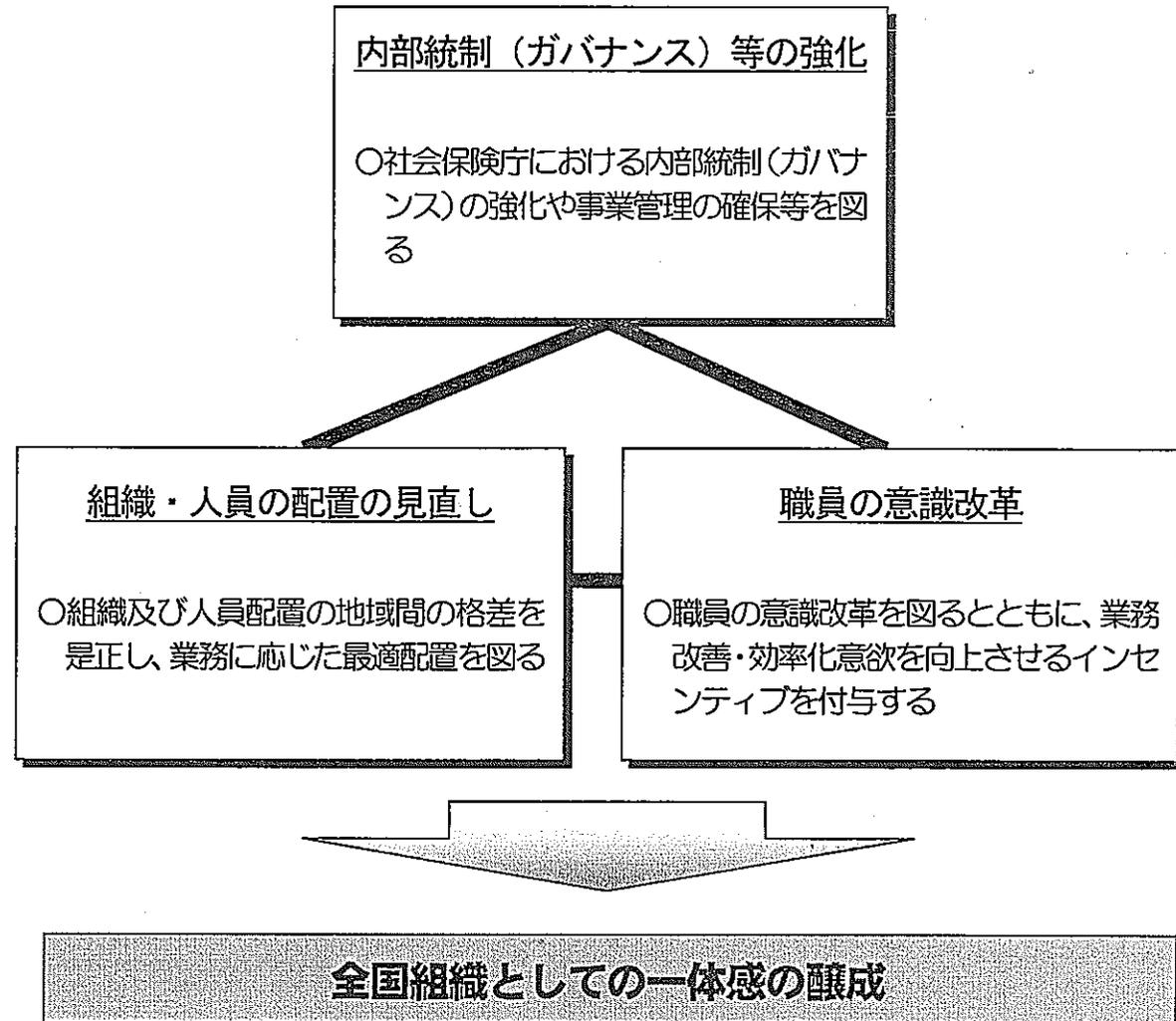
5. 組織の改革

(1) 現状と対応の方向性

現 状



対応の方向性



(2) 具体的方策

ア 内部統制（ガバナンス）等の強化

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①社会保険庁の事業内容や業務の実施方法等の事業全般について、保険料拠出者や利用者の意見を反映させ、その改善を図ることを目的として、労使代表、学識経験者等からなる運営評議会を設置する※
- ②経済界の協力により顧問的役割を担う者や、プロジェクトリーダー、アドバイザリースタッフ等を配置する※
- ③法令等の遵守上の問題事例について、職員が通報できる内部通報制度を設け、通報への対応や防止策を検討するコンプライアンス委員会を設置する※
- ④年金の給付誤り等の事例が生じた場合には、適切かつ迅速に公表する（随時）

【来年度以降に実施する事項】

- 実績評価と目標設定を明確にして業務管理を行うとともに、社会保険事業計画を全面的に見直す（17年度）

イ 組織・人員の配置の見直し

【緊急（今年度中）に実施する事項】

- 人員配置の地域間格差を是正し、最適な人員資源の配分を実現するため、今後の業務の見直し方針を踏まえつつ、段階的な人員配置の見直し計画を策定する（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①事務所等の拠点の配置を可能なものから順次見直し、効果的な業務の展開を図る（随時）
- ②地方における好取組事例等の積極的な全国展開を図るとともに、本庁と現場との風通しを良くするため、本庁と地方庁の人事交流を大幅に拡大する（17年度）
- ③地方職員の本庁主要ポストへの登用を拡大する（17年度）

ウ 職員の意識改革

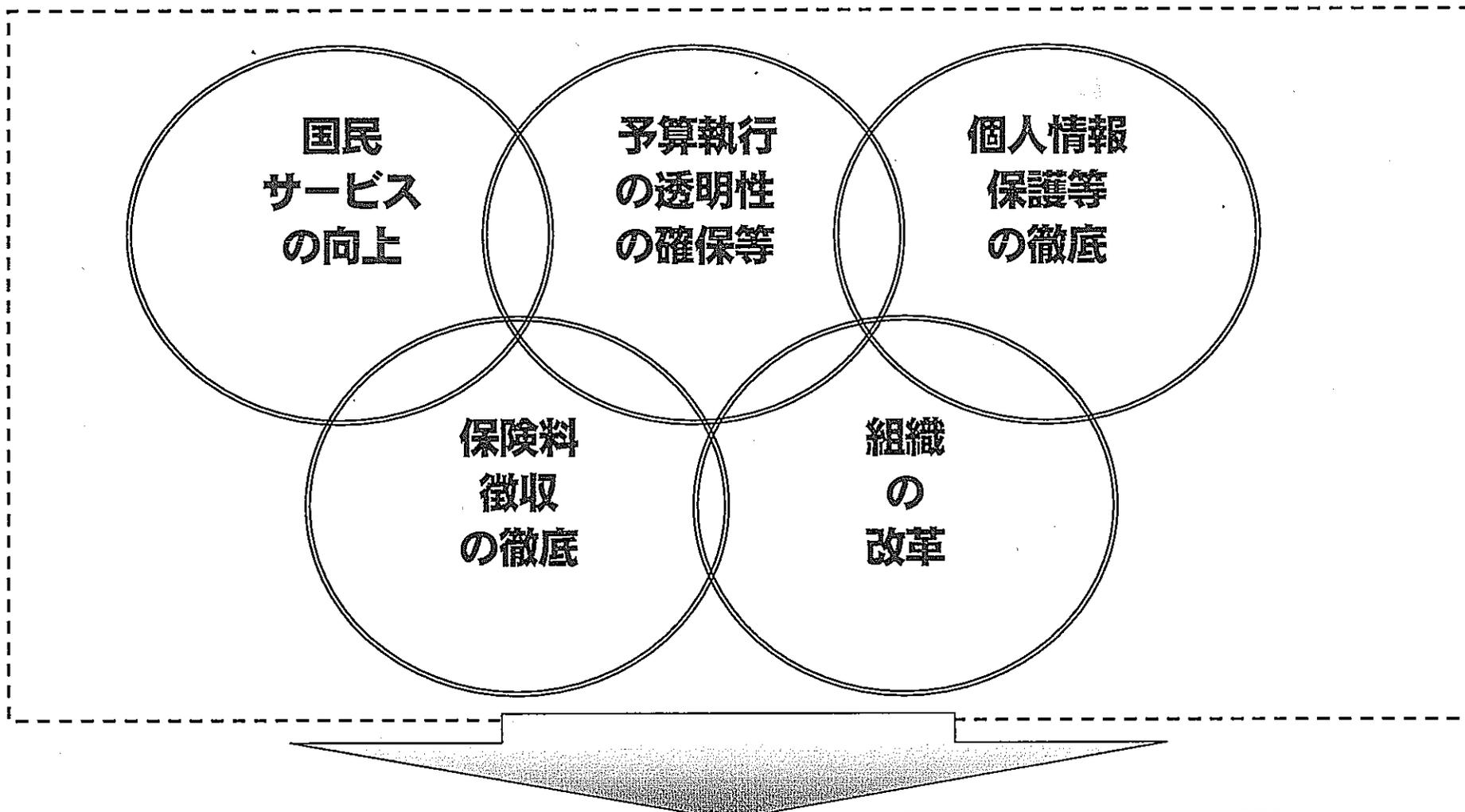
【緊急（今年度中）に実施する事項】

- ①個々の職員が業務改善案を提案できる内部改善提案制度を設ける※
- ②お客様志向の意識改革を図るため、職員行動規範を策定し、徹底する（16年中）
- ③国民のニーズに対応したお客様志向の社会保険サービスを提供するため、職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直しを行う（16年度中）

【来年度以降に実施する事項】

- ①各事務局・事務所ごとの事業実績を公表して、各事務局・事務所間の競争を促すとともに、効果的な取組を実施した事務所に対して、表彰制度の積極的な活用を図る（17年度）
- ②実績給割合の拡大など国民年金推進員及び職員の給与の在り方について、公務員制度改革の動向を踏まえつつ検討する

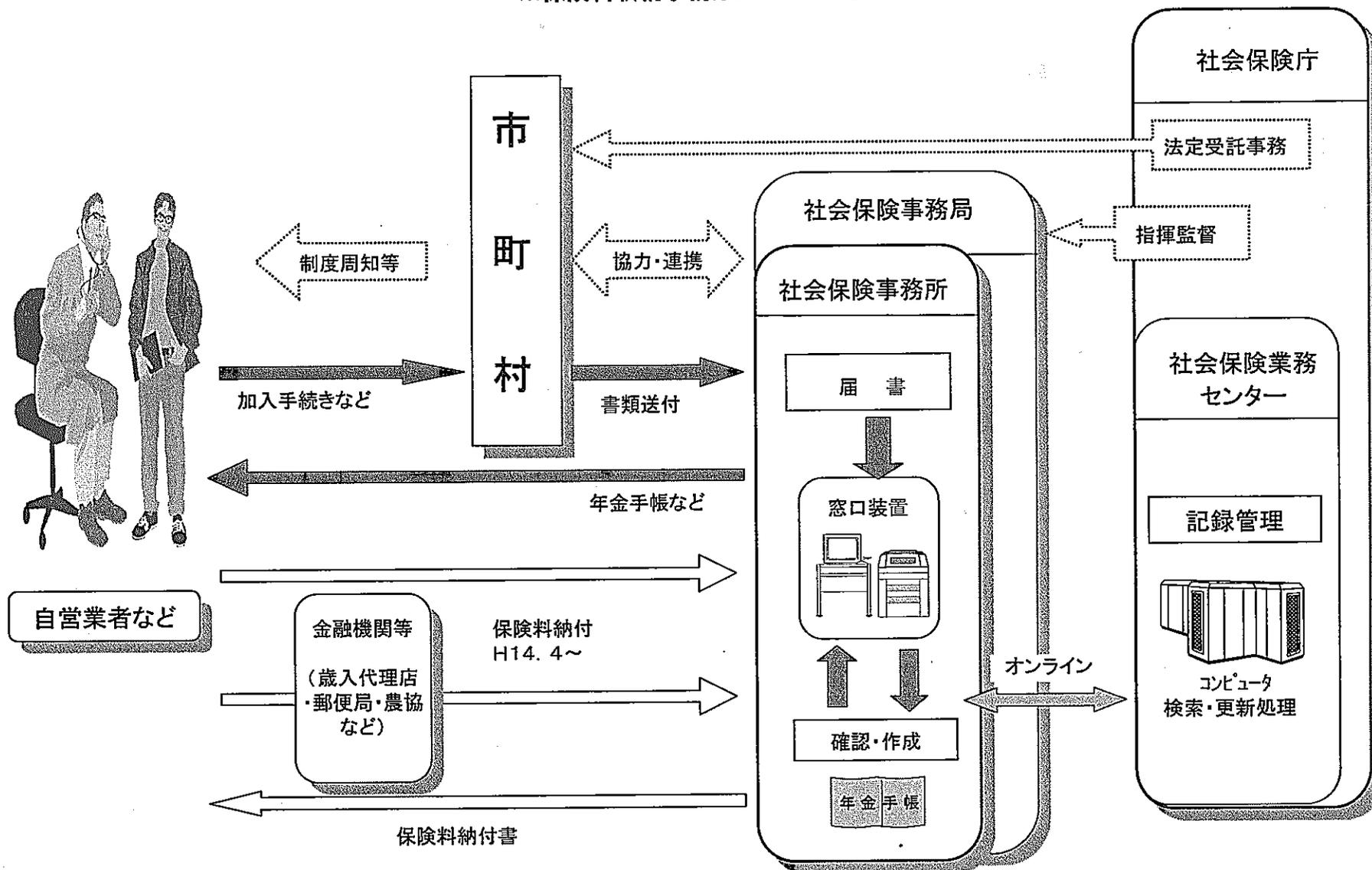
6. 組織の在り方の見直し



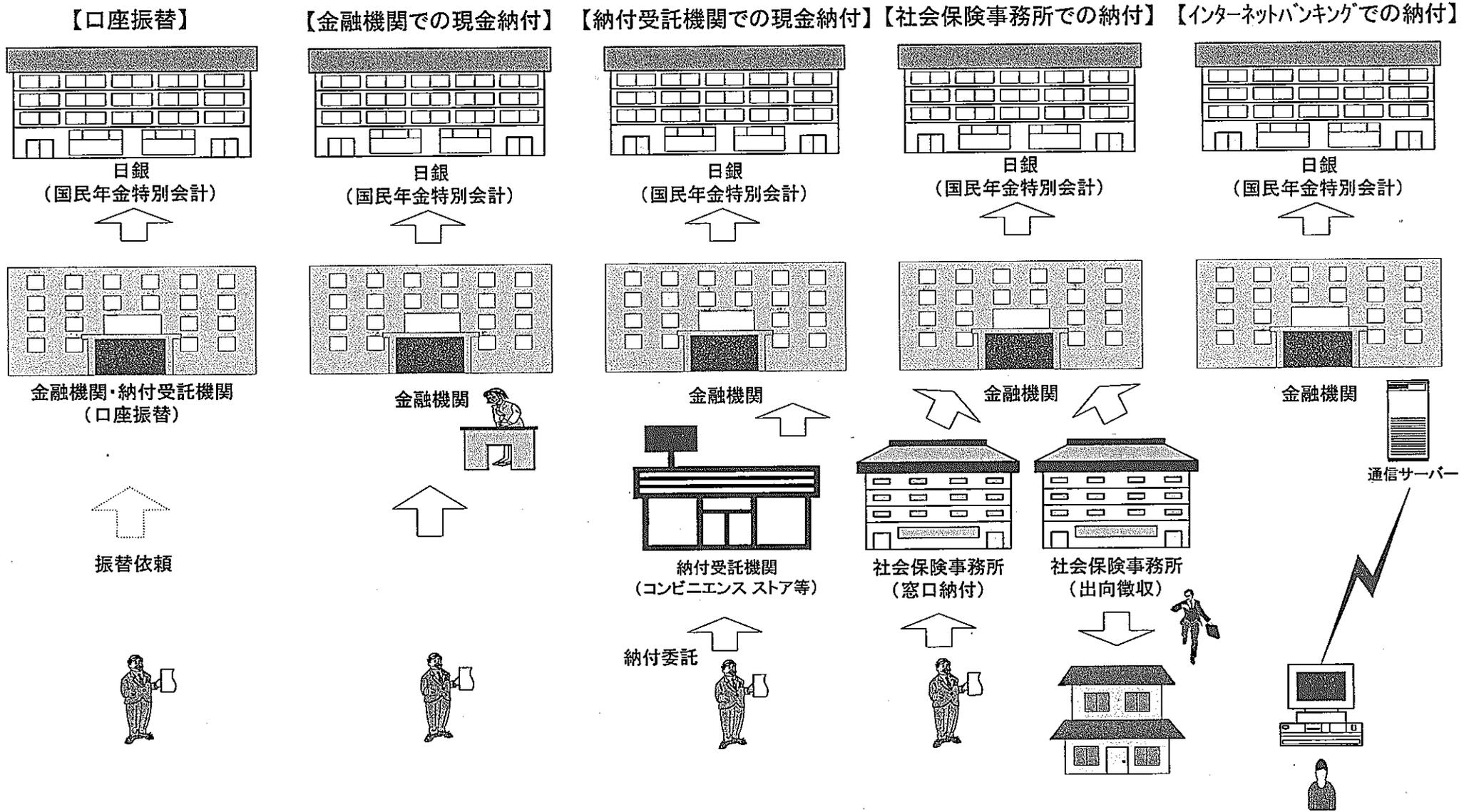
○社会保険業務の効率化・サービスの向上を踏まえつつ、社会保険業務にふさわしい組織形態の在り方や民営化又は外部委託できる部門の範囲について検討

国民年金に関する事務の流れ (H12. 4から)

※保険料収納事務はH14. 4から



国民年金保険料の収納方法



(参考)平成15年度歳入における収納処理件数

【6,081万件】

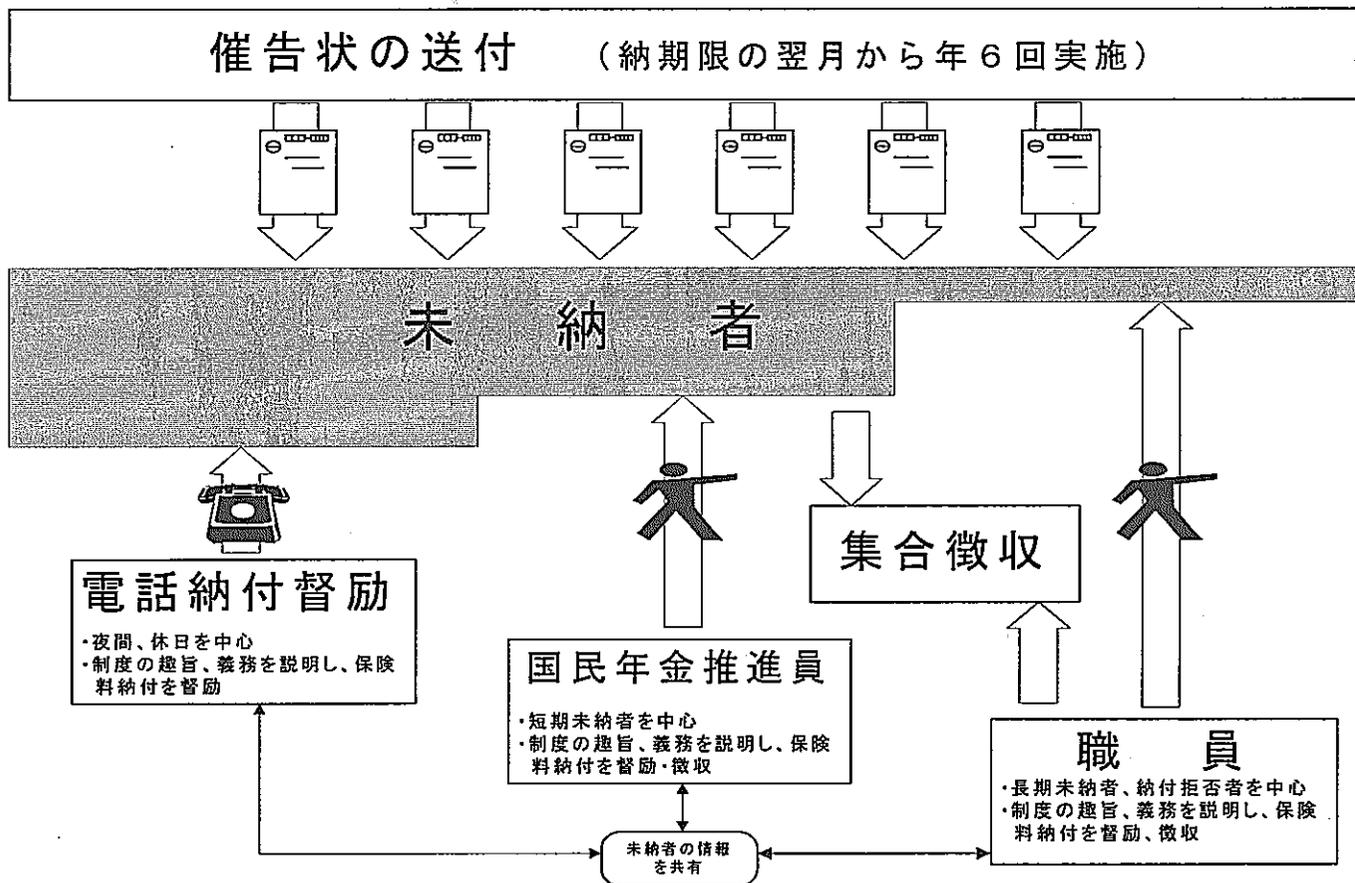
【5,627万件】

【1,519万件】

【159万件】

※16年4月実施

国民年金保険料納付督促のイメージ



国民年金電話納付督促業務の委託概要

- 社会保険事務局等から月次に提供する国民年金電話納付督促調査票に基づき、国民年金保険料が一時的・短期的に未納となっている被保険者に対し、電話による納付督促を行い、その結果について当該調査票の所定欄に記入し、社会保険事務局等へ報告。
- 電話による納付督促は、未納被保険者との接触率を向上させるため、夜間・休日も実施しており、不在や通話中等である場合は翌日以降に時間帯を変えるなどして、同一の未納被保険者に対して最低3回は実施。
- 委託に当たっては、各社会保険事務局において示された委託要領に基づき、一般競争入札により委託業者を決定し、契約を締結。

国民年金保険料の納付委託制度について

制度の概要

平成 14 年 4 月から印紙検認事務が廃止され保険料の徴収事務が国に移管されることに伴い、国庫金を扱えない農協等における保険料の納付が出来なくなり、被保険者の利便性が低下するおそれがあった。そこで、被保険者の利便性を確保する観点から、被保険者の委託を受けた第三者（受託者）が保険料の納付を行う制度を設けた。

① 保険料の納付委託（国民年金法第 92 条の 3）

被保険者の委託を受けて、①国民年金基金（連合会）及び②保険料の納付に関する事務（納付事務）を適正かつ確実に実施することができると認められ、かつ政令で定める要件に該当する者として社会保険庁長官が指定するものは保険料の納付事務を行うことができる。

社会保険庁長官が指定するものは、金融機関（日銀歳入代理店ではないもの）、国民年金事務組合、コンビニエンスストア（平成 16 年 2 月から）等を規定している。

（国民年金法施行令第 6 条の 14 及び国民年金法施行規則第 72 条）

② 納付受託者の責任（国民年金法第 92 条の 4）

被保険者が委託に基づき保険料の納付のために金銭を納付受託者に交付した場合には、納付受託者はその限度において、政府に対し保険料を納付する責任を負う。

③ 納付受託者に対する監督（国民年金法第 92 条の 5）

納付受託者が納付事務を確実に履行することを担保するため、帳簿の備付義務、報告義務及び立入検査に係る規定が設けられている。

④ 指定の取消（国民年金法第 92 条の 6）

社会保険庁長官の指定を受けた納付受託者が指定の要件に該当しなくなったとき又は監督規定に違反したときは指定を取り消すこととされている。

指定の状況

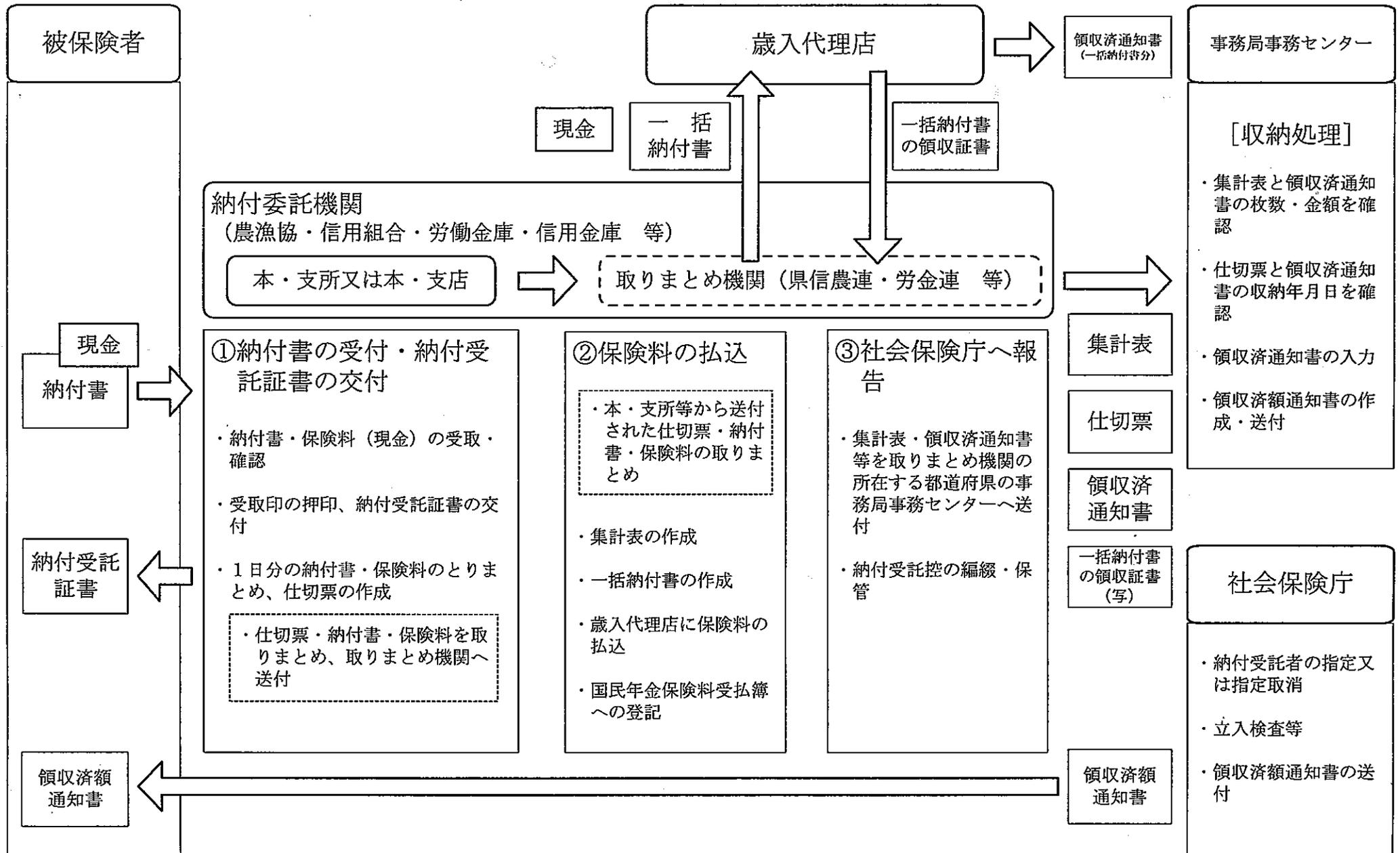
○ 平成 14 年 4 月現在の納付受託者数 1, 865 件

信用金庫 31、農業協同組合 1,114、漁業協同組合 563、信用協同組合 133、労働金庫 21、日本国民年金協会、東京都個人タクシー国民年金事務組合、大阪質屋国民年金事務組合

委託手数料

○ 農協等の納付受託者に対しては、1 件につき 10 円、コンビニに対しては、1 件につき 51 円を支払っている。

納付受託機関における国民年金保険料収納事務の流れ



○ 国民年金法（昭和三十四年法律第百四十一号）

（保険料の納付委託）

第九十二条の三 次に掲げる者は、被保険者（第一号に掲げる者にあつては国民年金基金の加入員に限る。）の委託を受けて、保険料の納付に関する事務（以下「納付事務」という。）を行うことができる。

- 一 国民年金基金又は国民年金基金連合会
- 二 納付事務を適正かつ確実に実施することができるものと認められ、かつ、政令で定める要件に該当する者として社会保険庁長官が指定するもの
- 2 国民年金基金又は国民年金基金連合会が前項の委託を受けて納付事務を行う場合には、第百四十五条第五号中「この章」とあるのは、「第九十二条の三第一項又はこの章」とするほか、この法律の規定の適用に関し必要な事項は、政令で定める。
- 3 社会保険庁長官は、第一項第二号の規定による指定をしたときは、当該指定を受けた者の名称及び住所並びに事務所の所在地を公示しなければならない。
- 4 第一項第二号の規定による指定を受けた者は、その名称及び住所並びに事務所の所在地を変更しようとするときは、あらかじめ、その旨を社会保険庁長官に届け出なければならない。
- 5 社会保険庁長官は、前項の規定による届出があつたときは、当該届出に係る事項を公示しなければならない。

第九十二条の四 被保険者が前条第一項の委託に基づき保険料を同項各号に掲げる者で納付事務を行うもの（以下「納付受託者」という。）に交付したときは、納付受託者は、政府に対して当該保険料の納付の責めに任ずるものとする。

- 2 納付受託者は、前項の規定により被保険者から保険料の交付を受けたときは、遅滞なく、厚生労働省令で定めるところにより、その旨及び交付を受けた年月日を社会保険庁長官に報告しなければならない。
- 3 被保険者が第一項の規定により保険料を納付受託者に交付したとき（前納に係る保険料にあつては、前納に係る期間の各月が経過したとき）は、当該保険料に係る被保険者期間は、第五条第二項の規定の適用については保険料納付済期間とみなす。
- 4 被保険者が第一項の規定により、第九十条の二第一項から第三項までの規定によりその一部の額につき納付することを要しないものとされた保険料を納付受託者に交付したとき（前納に係る保険料にあつては、前納に係る期間の各月が経過したとき）は、当該保険料に係る被保険者期間は、前項の規定にかかわらず、第五条第五項の規定の適用については保険料四分の三免除期間と、同条第六項の規定の適用については保険料半額免除期間と、同条第七項の規定の適用については保険料四分の一免除期間とみなす。

- 5 この法律の規定により政府が延滞金を徴収する場合において、その徴収について納付受託者の責めに帰すべき理由があるときは、その限度で、納付受託者は、政府に対して当該延滞金の納付の責めに任ずるものとする。
- 6 政府は、第一項又は前項の規定により納付受託者が納付すべき徴収金については、当該納付受託者に対して第九十六条第四項の規定による処分をしてもなお徴収すべき残余がある場合に限り、その残余の額を当該被保険者から徴収することができる。

第九十二条の五 納付受託者は、厚生労働省令で定めるところにより、帳簿を備え付け、これに納付事務に関する事項を記載し、及びこれを保存しなければならない。

- 2 社会保険庁長官は、この法律を施行するため必要があると認めるときは、その必要な限度で、厚生労働省令で定めるところにより、納付受託者に対し、報告をさせることができる。
- 3 社会保険庁長官は、この法律を施行するため必要があると認めるときは、その必要な限度で、その職員に、納付受託者の事務所に立ち入り、納付受託者の帳簿、書類その他必要な物件を検査させ、又は関係者に質問させることができる。
- 4 前項の規定により立入検査を行う職員は、その身分を示す証明書を携帯し、かつ、関係者の請求があるときは、これを提示しなければならない。
- 5 第三項に規定する権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

第九十二条の六 社会保険庁長官は、第九十二条の三第一項第二号の規定による指定を受けた者が次の各号のいずれかに該当するときは、その指定を取り消すことができる。

- 一 第九十二条の三第一項第二号に規定する指定の要件に該当しなくなつたとき。
 - 二 第九十二条の四第二項又は前条第二項の規定による報告をせず、又は虚偽の報告をしたとき。
 - 三 前条第一項の規定に違反して、帳簿を備え付けず、帳簿に記載せず、若しくは帳簿に虚偽の記載をし、又は帳簿を保存しなかつたとき。
 - 四 前条第三項の規定による立入り若しくは検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は同項の規定による質問に対して陳述をせず、若しくは虚偽の陳述をしたとき。
- 2 社会保険庁長官は、前項の規定により指定を取り消したときは、その旨を公示しなければならない。

○ 国民年金法施行令（昭和三十四年政令第百八十四号）

（納付受託者の指定要件）

第六條の十四 法第九十二條の三第一項第二号に規定する政令で定める要件は、次に掲げるものとする。

- 一 納付受託者（法第九十二條の四第一項に規定する納付受託者をいう。）として納付事務（法第九十二條の三第一項に規定する納付事務をいう。）を行うことが保険料の徴収の確保及び被保険者の便益の増進に寄与すると認められること。
- 二 納付事務を適正かつ確実に遂行するに足りる経理的及び技術的な基礎を有するものとして厚生労働省令で定める基準を満たしていること。

○ 国民年金法施行規則（昭和三十五年厚生省令第十二号）

（令第六條の十四第二号に規定する厚生労働省令で定める基準）

第七十二條 令第六條の十四第二号に規定する厚生労働省令で定める基準は、次のいずれかに掲げる者であること又は国民年金の保険料若しくは公共料金（日本国内において供給される電気、ガス及び水道水その他これに準ずるものに係る料金をいう。）に関する事務処理の実績を有する者であることとする。

- 一 信用金庫法（昭和三十六年法律第二百三十八号）に規定する信用金庫又は信用金庫連合会
- 二 農業協同組合法（昭和三十二年法律第百三十二号）に規定する農業協同組合又は農業協同組合連合会（同法第十条第一項第三号に規定する事業を行うものに限る。）
- 三 水産業協同組合法（昭和三十二年法律第二百四十二号）に規定する漁業協同組合（同法第十一条第一項第四号の事業を行うものに限る。）、漁業協同組合連合会（同法第八十七条第一項第四号の事業を行うものに限る。）、水産加工業協同組合（同法第九十三条第一項第二号の事業を行うものに限る。）又は水産加工業協同組合連合会（同法第九十七条第一項第二号の事業を行うものに限る。）
- 四 中小企業等協同組合法（昭和三十四年法律第百八十一号）に規定する信用協同組合又は同法第九条の九第一項第一号の事業を行う協同組合連合会
- 五 労働金庫法（昭和三十八年法律第二百二十七号）に規定する労働金庫又は労働金庫連合会

(納付受託希望の申出)

第七十二条の二 法第九十二条の三第一項第二号に規定する社会保険庁長官の指定を受けようとする者は、その名称及び住所並びに事務所の所在地を記載した申出書を社会保険庁長官に提出しなければならない。

2 前項の申出書には、定款、商業登記簿の謄本並びに最終の貸借対照表、損益計算書及び営業報告書（法人でない者にあつては、資産又は納税に関する証明書）又はこれらに準ずるものを添えなければならない。ただし、社会保険庁長官が、インターネットにおいて識別するための文字、記号その他の符号又はこれらの結合をその使用に係る電子計算機に入力することによって、自動公衆送信装置（著作権法（昭和四十五年法律第四十八号）第二条第一項第九号の五イに規定する自動公衆送信装置をいう。）に記録されている情報のうち法第九十二条の三第一項第二号に規定する措置を執るための用に供するものの内容を閲覧し、かつ、当該電子計算機に備えられたファイルに当該情報を記録することができる場合については、この限りではない。

(納付受託者の名称等の変更の申出)

第七十二条の三 法第九十二条の三第三項の規定により、社会保険庁長官の指定を受けた者が、その名称及び住所並びに事務所の所在地を変更しようとするときは、変更しようとする日の六十日前の日又はその変更を決定した日の翌日から起算して十四日後の日のいずれか早い日までに、その旨を記載した申出書を社会保険庁長官に提出しなければならない。

(納付受託による納付の方法)

第七十二条の四 被保険者は、法第九十二条の四第一項に規定する納付受託者（以下「納付受託者」という。）に保険料の納付を委託するときは、令第六条の十三の規定により社会保険庁長官が交付する納付書を添えて行わなければならない。

2 納付受託者は、被保険者から納付の委託を受けたときは、当該被保険者に、次に掲げる事項を記載した書面を交付しなければならない。

- 一 納付受託者の名称及び当該納付受託者が納付の委託を受けた旨
- 二 納付を委託した被保険者の氏名及び住所並びに基礎年金番号
- 三 納付を委託された保険料の額及び当該保険料に係る期間
- 四 納付を委託された年月日

(納付受託者による保険料の納付)

第七十二条の五 納付受託者は、法第九十二条の四第一項の規定により保険料を納付しようとするときは、国民年金法等に基づく保険料の納付手続の特例に関する省令（昭和四十年大蔵省令第四十五号。以下「納付手続特例省令」という。）別紙第一号書式により納付しなければならない。

(納付受託者の報告)

第七十二条の六 法第九十二条の四第二項に規定する報告は、次に掲げる事項を記載した書面に、様式第五号の集計表及び様式第六号の集計表並びに日本銀行の領収証書の写しを添えて、これを社会保険庁長官に送付することにより行わなければならない。

- 一 納付受託者の名称
- 二 納付を委託した被保険者の氏名、生年月日及び住所並びに基礎年金番号
- 三 納付を委託された保険料の額及び当該保険料に係る期間
- 四 納付を委託された年月日

(国民年金保険料納付受託記録簿の記載事項)

第七十二条の七 法第九十二条の五第一項の規定により、納付受託者が備え付けなければならない帳簿は、国民年金保険料納付受託記録簿（様式第七号）とする。

- 2 納付受託者は、前項の帳簿を、その完結の日から三年間保存しなければならない。

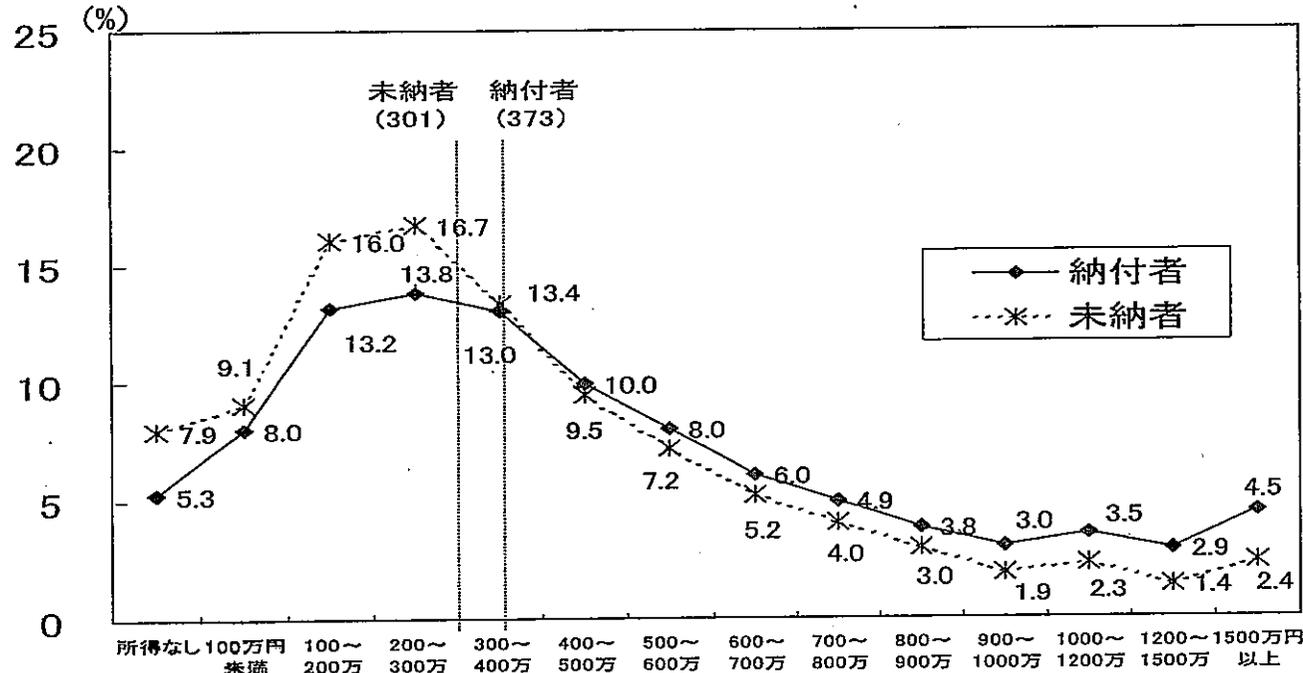
(指定取消の通知)

第七十二条の八 社会保険庁長官は、法第九十二条の六第一項の規定による指定の取消をしたときは、文書で、その旨及び取消の理由を納付受託者に通知しなければならない。

国民年金第1号被保険者の納付者・未納者の世帯所得の状況

○ 納付者と未納者の世帯所得の分布を比較すると、未納者における低所得者の占める割合は、納付者における低所得者の占める割合より高くなっているが、納付者と未納者の分布は、それほど大きな相違は見られず、高所得者層であっても未納者がいる。

納付者・未納者の世帯所得（平成13年）の状況



注1 () 内は中央値である。

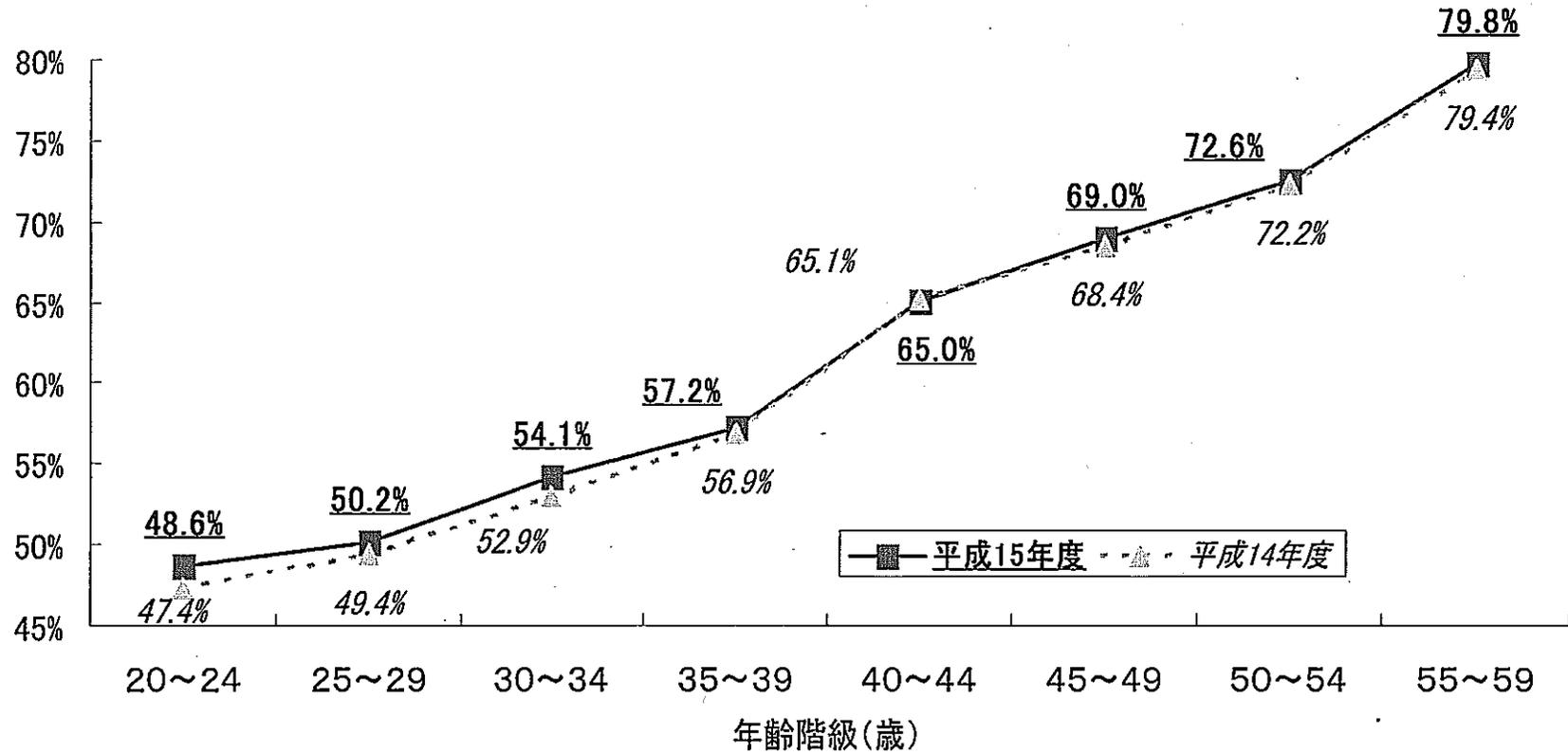
注2 所得不詳を除く。

出所 平成14年国民年金被保険者実態調査結果（速報）

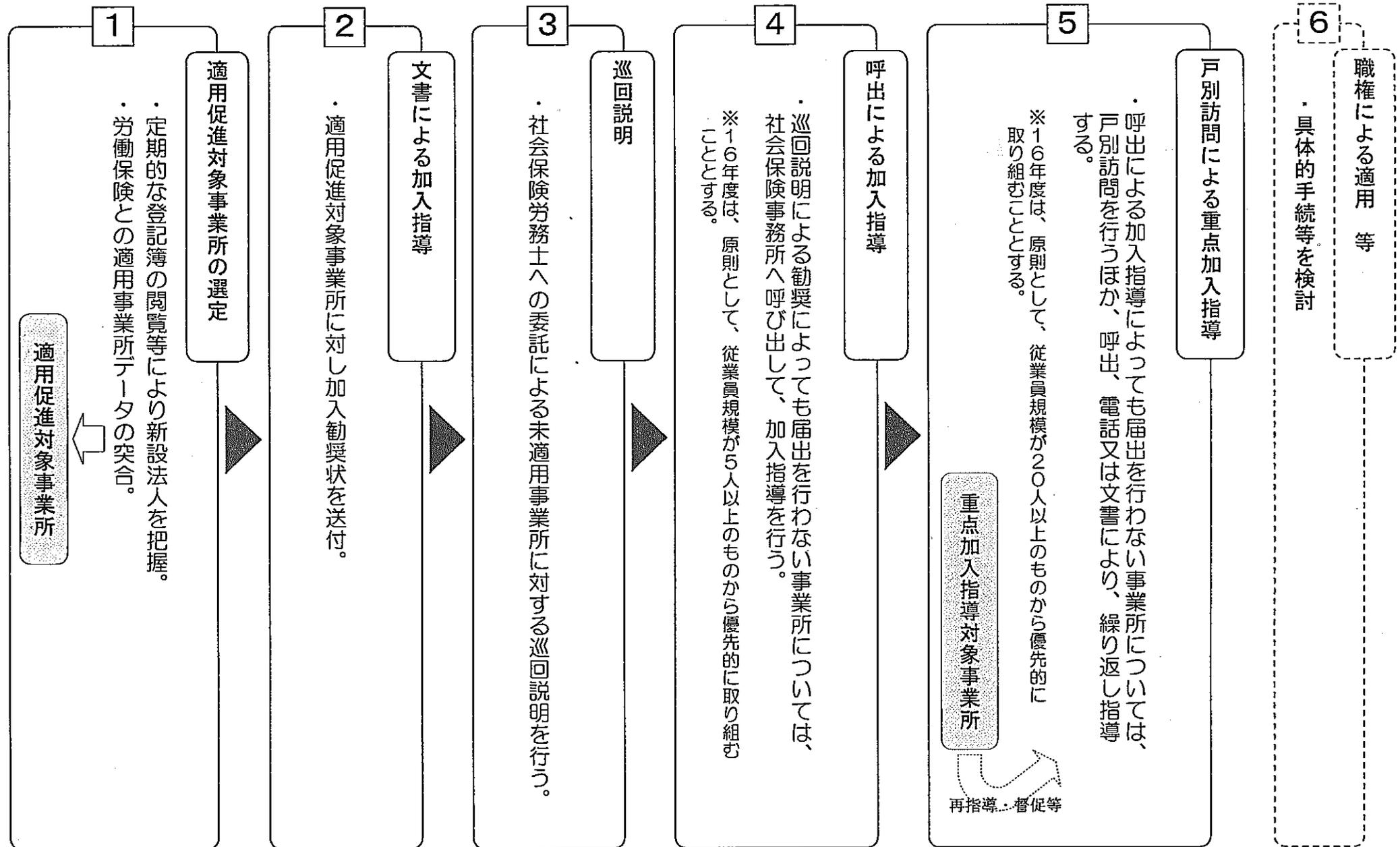
所得階級	所得なし	100万円未満	100～200万円	200～300万円	300～400万円	400～500万円	500～600万円	600～700万円	700～800万円	800～900万円	900～1000万円	1000～1200万円	1200～1500万円	1500万円以上
総数	7.9	18.2	32.8	46.8	58.9	67.8	75.0	80.4	84.9	88.3	91.0	94.0	96.4	100.0
納付者	5.3	13.3	26.5	40.3	53.3	63.3	71.3	77.3	82.3	86.1	89.1	92.6	95.5	100.0
未納者	7.9	17.0	33.1	49.8	63.2	72.7	79.8	85.0	89.0	92.0	93.9	96.2	97.6	100.0

注) 総数には、申請免除者及び学生納付特例者も含む。

年齢階級別納付率(現年度分)



平成16年度 未適用事業所の適用促進について



①. 登記簿による対象事業所の把握
平成14年度実績 約96千件

②. ①の事業所に対する巡回説明
平成14年度実績 約38千件

③. ②により把握した対象事業所
平成14年度実績 約17千件

年金相談の相談方法・費用・件数について

平成16年11月1日現在

自動応答システム

- 年金についての定型的質問にコンピュータが音声又はFAXで自動応答

年金電話番
全国7か所

222, 480件
2.6億円

インターネットによる照会

- 年金額簡易試算
- 年金に関する情報及び届書の入手

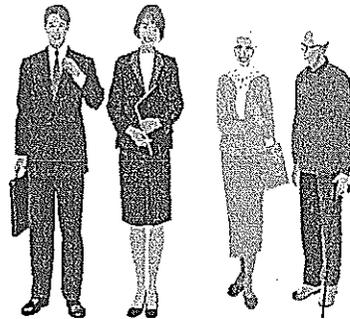
社会保険庁
ホームページ

年金額試算1, 492, 949件
9百万円

- 年金見込額試算照会の申し込み

142, 074件
(16年1月～9月末)
0.3億円

被保険者、年金受給権者等



来訪、電話、文書による相談

- 主として受給権者からの
- 年金制度
- 年金受給額

社会保険業務センター
中央年金相談室

社会保険オンラインシステム

来訪相談 19, 357人
電話相談 498, 238本
(電話相談委託 0.6億円)
文書相談 64, 664通

職員 5名
職員 9名
オペレータ 55名
職員 9名
平成16年10月
1日現在

オンライン
681億円

来訪、電話、文書による相談

- 年金制度
- 年金の加入期間、見込額
- 各種手続き

社会保険事務所(312か所)

常設窓口
職員 583名
謝金 798名
平成16年7月1日現在

来訪相談 7, 325, 819人
電話相談・文書相談件数は把握していない
社会保険相談員等人件費等 23.9億円
年金相談コーナー整備費 33.8億円
年金相談関係事業実施経費 12.5億円

来訪による相談

※社会保険事務所と同じ

年金相談センター(71か所)

職員 137名
謝金 232名
平成16年7月1日現在

来訪相談 1, 241, 452人
電話相談 216, 896本
文書相談 169通
37.6億円

電話による相談

※社会保険事務所と同じ

年金電話相談センター(13か所)

管理職員 38名
(うち4名併任)
謝金 345名
平成16年11月1日現在

電話相談 819, 448本
(平成15年度末7か所)
24.9億円

※注書きのある場合を除き、件数は15年度、金額は16年度予算。

社会保険業務センターにおける電話相談業務の委託

1. 一般電話相談

社会保険業務センターの電話相談業務については、年金相談業務に関する専門的知識や経験を有する人材を確保している民間の法人に委託している。

○ 電話相談業務の内容

電話による年金相談に関する業務のうち、

- ・ 年金制度及び社会保険業務センターが提供する個人データ等に基づく相談業務
- ・ 相談者に対する届出用紙の発送業務 等

○ 体制

管理者 1名 管理補助者 2名 相談員 56名

2. 特定電話相談

(1) 平成16年3月から実施している「年金加入記録のお知らせ」及び「年金見込額のお知らせ」に係る電話相談業務については、それぞれ別の民間企業に委託している。

(派遣人数)

年金加入記録のお知らせ 20名

年金見込額のお知らせ 24名

(2) 物価スライド実施時(6月)及び扶養親族等申告書の提出時(11月)など、定型的な相談が集中する時期には、別途他の民間企業に電話相談業務を委託している。