

第16回年金業務・社会保険庁監視等委員会議事録

1. 日時 平成21年2月27日（金） 14:00～15:00
2. 場所 中央合同庁舎第5号館2階共用第6会議室
3. 出席者
（委員会）葛西委員長 大宅委員長代理 磯村委員 岩瀬委員 住田委員 村岡委員
（総務省）橋口行政管理局長、田部事務室長 小森主任調査員ほか
（厚生労働省）森山総括審議官
（社会保険庁）坂野社会保険庁長官 薄井総務部長 中野社会保険業務センター所長
福本運営部企画課長 井上運営部年金保険課長
4. 議事次第
 - (1) 社会保険庁からのヒアリング
 - (2) その他
5. 会議経過

【葛西委員長】 ただいまから、第16回年金業務・社会保険庁監視等委員会を開催いたします。

本日は、厚生労働省から森山総括審議官、社会保険庁から坂野長官をはじめ、皆様の出席をいただいております。前回に引き続きまして、年金記録適正化実施工程表に基づく進捗状況などのご説明をいただくとともに、当委員会において宿題となっている事項についてもご回答いただいて、その後、質疑応答に移りたいと思います。

それでは、よろしくご説明のほどお願いします。

【福本企画課長】 それでは、資料のご説明をさせていただきたいと思います。まず、資料1でございます。定例の進捗状況の概要を整理いたしております。個別事項のところでございますが、まず、「名寄せ特別便」の状況でございます。「名寄せ特別便」、受給者は252万人、送付した方の8割、加入者は437万人で6割、トータル689万人の方から回答をいただいております。それから、②は「全員特別便」でございます。「全員特別便」は、受給者は2,561万人で約8割の方、加入者は3,633万人で6割の方から回答をいただいております。この特別便に関しては、引き続き回答を求めていくというようなことで対応をしていくということにしております。

資料の2ページ以降は、例によって工程の形で整理をしたものでございますので、ここは説明を省略させていただきます。資料2でございます。

対応の個別の状況について、順次ご説明、ご報告をいたしたいと思えます。最初、1ページでございます。今、総括的なことを申し上げましたけれども、「ねんきん特別便」の状況であります。全体ではこのような状況でございます。一番上、1億900万人に送付をし、トータルでいいますと6,900万人、6割の方からご回答をいただいたということになります。左のほうは「名寄せ特別便」、右のほうは「全員特別便」、上下受給者、加入者と分かれております。先ほどかいつまんで数字を申し上げましたけれども、受給者300万人のうち、回答は252万人、84%。「訂正あり」というご回答は、回答いただいたうちの43%でございます。下のほうですけれども、加入者6割の方から回答をいただき、そのうち「訂正あり」が72%。「全員特別便」のほうですけれども、先ほど資料1で説明した数字でございます。回答が、受給者75%、加入者57%ということになっております。右のほうには、それを総計したものです。一番右下には、全体の数として掲げております。

この1ページの左のほうですけれども、フォローアップ照会の状況について、ここに数字を入れております。受給者の「名寄せ特別便」は、フォローアップ照会をするということになっております。「訂正なし」で回答いただいた方、それから、未回答の方のうち、フォローアップ対象となる方、88万人ということでございますが、この方々に対して、個別に対応していくということでありまして、照会を終わった人数が30万人。そのうち、浮いている記録は自分の記録であるというご回答をいただきましたものが24万人という状況になってございます。

2ページにまいります。未統合記録の解明の状況ということでございます。例の5,000万件の対応という形で見たものでございます。上のほうから2つ目の「○」ですけれども、5,000万件の未統合記録のうち統合済みの記録は900万件ということになっております。今後、解明を進める記録は1,200万件ということでございます。左、右で整理をしておりますけれども、左は当初の19年12月の時点の数字、総計が5,095万でございますけれども、その内訳はこのようになっております。今後、解明を進める記録、2,445万件ということでありまして、それに取り組んできております。右のほう、20年12月の数字ということになりますが、今後解明を進める記録、2,400万件が1,200万件ということになっております。解明作業について、これは次以降で申し上げますけれども、具体的に解明作業をしておるものの数が533万件という状況でございます。

この解明作業でございますけれども、3ページで、具体的な解明の作業の各事業について

での進捗を示しております。いわゆる「ねんきん特別便」は、浮いておる記録でありますけれども、基礎年金番号を持っている人との名寄せをして、持ち主が見つかったというのが1,100万件。逆に、そういうことでなかったものが、該当者が見つからなかった、名寄せをしても該当者がなかったということになるわけです。それをどう説明をし、持ち主を見つけていくかというのが説明作業でございますが、1つは、別のやり方で、持ち主と思われる人を見つけていくということ。そしてもう一つは、浮いておる記録自体が、浮いておる記録のID、氏名なり生年月日なりが、本来の氏名、あるいは生年月日で正しく登録されていない場合には、基礎年金番号の氏名等と名寄せをしましても外れてしまうということになります。

それぞれに対応して、こういう調査をいたしておるわけですが、まず1つ目は、住基ネットの中で、持ち主らしき人を見つけることをしております。住民基本台帳のネットの中で、氏名・生年月日・性別で名寄せをいたしまして、今、生きておられるという方を見つけ出しまして、そのうち年金受給資格をその記録のみで満たしておる方、2万5,000人という数字でございました。この方々に対してお知らせをいたしまして、ご本人の記録かどうかを確認していただくという作業をいたしております。昨年6月から7月にかけて送付をし、回答をいただいたものが1万人という状況でございます。

そのほか、2番でありますけれども、これは漢字カナ変換記録に係る調査ということでございます。浮いておる記録の情報が違っている場合。これはコンピュータ入力をいたしておるわけですが、漢字をカナに変換をするときに、カナしかない、あるいは正しい漢字という形で登録されていない場合に、正しい漢字なりを確認いたしまして、その記録そのものを直し、もう1回名寄せをするという作業でございます。この2番で書いてありますように、払出簿という紙の原簿に当たりまして、本来どういう氏名であったかというのを確認いたします。名寄せをいたしました結果、18万人の方が、そういうことで新たに持ち主がわかり、お知らせを送付して、9万人の方から回答をいただいておりますという状況にあります。

3つ目、氏名変更履歴であります。これは浮いておる記録が旧姓である場合であります。基礎年金番号で管理をしておる今の氏名、これは現在の氏名という場合には、名寄せで当たらないわけでありまして、旧姓であるとすれば持ち主がわかるかどうかという話であります。オンライン記録の中に、氏名変更の履歴というものが残っております。かつての旧姓がどうだったかというのがわかります。その旧姓を用いて、名寄せをしてみますという

ことでございます。現在150万人、旧姓で名寄せをいたしますと、持ち主と思われる方が見つかっております。昨年末から現在にかけて、150万人の方に対してお知らせを送付して、確認をしていただくという作業を続けております。いずれも1番、2番、3番、やり方は同じでございます、名寄せをして、ご本人にご案内をし、確認をしていただくという作業であります。

4つ目、払出簿による調査でありますけれども、これはその氏名とか生年月日そのものが違っておるといふものです。2番でも申し上げましたけれども、払出簿に当たりまして、具体的に氏名・生年月日・性別の3情報について、オンライン上のデータと、紙の原簿であります払出簿が違ってないかどうかを確認し、違っていている場合にはオンラインの記録を置き直して、もう1回突き合わせ、名寄せをするということでございます。これは現在、払出簿による確認ということを進めておるといふ状況でございます。

4ページに参りまして、先ほど、5,000万件の全体の姿をかいつまんで申し上げましたけれども、定例のこのフォームにいたしますと、5,000万件全体は、こういう状況になっております。19年12月から20年12月までこういう推移をたどり、この20年12月のところのポイントとなる数字を、先ほどの概要の形でご説明をしたということでございます。

続きまして、5ページでございます。これは「ねんきん特別便」の専用ダイヤルで相談体制を敷いておりますが、それにかかってきた数、応答ができた数、その割合というものです。これも定例のご報告をしておるものでございますが、直近の状況、右の端になります。12月、それから1月は、ご案内のように、電話がかかってくる呼数、それから、それに対して応答しておる呼数の数は少なく、かつ9割を超える応答率ということになっておるといふのが現状でございます。

次、6ページでございます。これは例の標準報酬の事案についての対応状況のご報告をしておる紙でございます。事案の概要は、ご案内のとおりでございます。今後の方向で書いてあるところでございますけれども、この標準報酬問題に関しては、年金記録問題拡大作業委員会という場が設けられております。6ページの1つ目の枠の下、「今後の方向」の1つ目の「○」で書きましたように、被害者救済ということについてのやり方、それから、社会保険事務所職員の関与ということについての調査なりを、どういうふうに進めていくかという検討をいただいております。2つ目の「○」ですけれども、コンピュータの記録から、不適正な処理の可能性がある記録、全体で6万9,000件を抽出したということは、

前から申し上げているところでございますが、そのうち2万件が受給者であります。これは、家庭訪問をいたしまして確認をいただくと。本来、コンピュータに入っております今の標準報酬額が、実際にもらわれていた報酬額とマッチしておるものかどうかということを確認していただくという作業になります。

6ページの下のほう、「※」で書いておりますが、訪問件数が7,790件ということになっております。その訪問した結果、右のほうのグラフであります。まず、右のほうの円グラフ、年金記録の確認状況ということで書いてあります。「事実と相違なし」33%、「事実と相違あり」55%。これは確認していただいたものが、オンラインに収録されております記録、受給者でありますから、それが年金額の算定基礎として使われておるわけでありまして、その報酬額とは違いましたと。自分は、その報酬額ではありませんでしたというふうに回答いただいた方が5割でございます。

その左のほうにあります円グラフであります。訪問した相手方の属性でございます。事業主であったという方は48%、役員であった方が22%、それから、従業員であった方が28%ということになります。問題になりますのは、特に従業員でございまして、社員、従業員ということですから、自らはなかなか社会保険事務所と接触する機会はないわけで、自分の知らないところで記録が変えられていたということになるのは、この従業員ということになります。それから、左のほうの7,790件の訪問調査の際に、幾つか聞き取りをしておるもので、事務所職員の関与をうかがわせるような内容の回答をされた方が5%、426件あります。具体性のある内容は、どこの事務所のどういう職員とやりとりをいたしました。滞納をしており、それを調整するというので、標準報酬額を高く一たん入れたものを、さかのぼって低くしたというような陳述をされておる方、その具体的な事務所名とか、職員の名前とかいうものまで出ているのが69件という状況でございます。

7ページでございますが、こういう形で家庭訪問を続けておるわけですが、今後やるべきこととしてありますのが、この7ページの2つ目の「○」でございます。個別の話としては、まず救済ということ。本人に、自分の記録はそうではなかったということの陳述をいただくと同時に、それを確認しまして、この2つ目の「○」で書いてありますように、標準報酬等が事実と反して訂正がされている、実際は高い給与でしたがそれが低くなっておるということでありまして、年金額が目減りをしておるということになりますので、実に反するということになりまして、救済する、標準報酬額を本来の高い額に直すということになります。そのときのプロセスとして、やはりその事実の調査をするとい

うこととなります。具体的には、給与明細書、源泉徴収票、預金通帳の写し。これはご本人が保管され、持っておられるものということでありまして、こういうもので当時の給与額が確認できれば、その当時の給与額に直すというようなことです。

それから、2つ目の「・」では、年金組織の外にこういう記録がある場合。雇用保険で失業給付を受けられておるような場合には、失業給付の算定基礎として、その方の給与額を使いますので、その給与額が記録として残っておりますのでそれを見るときか、厚生年金基金に加入しておられる場合には、厚生年金基金という組織が、当時の給与額、標準報酬額を持っております。それを見て確認できれば、給与実態、勤務実態が確認できるということで救済をする。そういうものがない場合には、事業主、あるいは社会保険事務所の個別の調査というまできまして、事実と反する処理であるかどうかを見極めた上で救済に進むという手順でございます。

「※」は、1月末時点で2万件のうち、実際に訂正をした件数でございます。給与明細とか源泉徴収票等があれば訂正をするということで進めてきておりまして、実績として7件ということになっておるということでございます。それから、一番下は、もう一つの今後やるべきこととして、社会保険事務所職員の関与というのがあったのかどうか。事実は高い給与であったにもかかわらず、そうではない額に訂正をした、そのことに関して、社会保険事務所職員が認識をしていた、あるいはそれを事業主との間で相談といいますか、調整をしたというようなことがあります場合には、関与ということになります。これに関する調査でありますけれども、具体的には、これからこの調査を進めていくということでございます。以上、標準報酬の話でございます。

あと、8ページは、定例でお出しをしておるものもございますけれども、年金記録を救済するときに、国民年金の場合に、国民年金保険料を納めたという領収書をお持ちの方があられる場合には、その領収書で、実際に国民年金の納付をしています。にもかかわらず記録上は未納になっているとなると、これはおかしいとなります。領収書があれば訂正するということございまして、その件数でございます。3カ月ごとの数字でございまして、直近の今回の資料という意味では、20年6月までの件数の下の方の4,415件というのが、領収書のみによって訂正をした件数の現在の数字でございます。その上に書いてあります9,803件は、オンライン上には記録はなかったが領収書はお持ちであった、さらに紙の台帳とかを見ればありましたというものであります。4,415件は、オンラインにもそういう記録がなく、かつ紙の台帳とかにもなく、まさに本人の領収書のみを証拠として救済

をしたという案件の件数の累積ということでございます。

9ページは、その件数の詳細を書いたものでございます。定例でこういう形で集計をしているものということで、ごらんいただきたいと思えます。

あと、10ページ、11ページであります。この監視委員会の中で、年金記録の訂正という年金記録問題の対応に、どれぐらいのコストをかけて仕事をしているかという話がございました。それと現在の進捗状況を比較して見る必要があるのではないかというような文脈だったと思えますが、実際にはこういう予算を計上し、こういう形で執行してきております。19年から、このページには、20年度の補正予算までの数字を入れております。例えば、3番の、20年度当初予算、298億円というところだと、内訳としては、「ねんきん特別便」に162億円、それから、先ほども触れました専用ダイヤル、コールセンターでありますけれども、そういうところの運営経費に58億円ということで予算を執行して、この年金記録問題への対応をしてきておるというものでございます。

11ページは、国会でまだ審議中のものでございますけれども、21年度予算案です。21年度予算案の中では284億円を盛り込みまして、ここで書きましたような事項に充てていくということで予定をしておるということでございます。以上でございます。

【葛西委員長】 それでは、ただいまの資料説明につきまして、ご意見、ご質問がございましたら、委員のほうから自由にご発言をいただきたいと思えます。

【村岡委員】 最終到達点について、目標としておられることの確認をしたいんですが、1億人に対して聞きましたと。片や、抜けた5,000万件がありますと。目標は、5,000万件がゼロになって、しかも1億人が全員納得する、これが今時点で目標と考えてよろしいんですか。やっていらっしゃる作業の、少なくとも正式の目標はそうだと考えてよろしいですか。

【福本企画課長】 目指すべきこととしては、そういうこととしてやってきておるということでございます。それがいつの時点なのかとか、最後そこまで行くのかどうかというのは、また別の話でございます。

【村岡委員】 先ほど予算の話が出ましたけれども、今までおやりになって、おっしゃるのは難しいかもしれませんが、その目標がどれぐらい時間をかければ到達できそうだとすることは言えそうですか。それとも、やってみなきゃ永久にわからないことですか。

【福本企画課長】 端的に今、どれぐらいあと時間をかければ、先ほどの話で言いますと、ゼロになっているか、あるいはゼロに近い数字までいくのか、

なかなか今の時点で、どういう話かというのは難しいという状況だと思います。

【村岡委員】 どれぐらいならいつまでに行けそうだというデータをお持ちだと考えてよろしいですか。

【福本企画課長】 今回の段階で、内部的にこれをもってここまでという話のものがあるということではないんです。先ほども「特別便」の状況を申し上げましたけれども、回答が6割ぐらいまでは来ましたが、まだ回答はいただく必要があるだろうとも思っていますし、それから、個別の未解明、未統合記録の解明状況について幾つか細かな話を申し上げましたけれども、これもなおまだフィニッシュということではないなと思っていて、引き続き、このあたりは続けていく。あるいは、標準報酬の話なんかは、まだこれからの部分もございまして、今、いつまでにどうこうという指標を明確に持っているわけではないということでございます。

【坂野長官】 厚生労働大臣も国会の場において、現時点、現内閣としては、最後の1人まで正しい年金をお支払いするための努力を、今後とも継続的に続けたい。時間はかかるけれども、一つ一つきちんとやっていきたい。そういうスタンスであることをご理解いただきたいという答弁をしておるわけでございます。

したがって、私どもも大臣の指示のもとに、そういうスタンスで仕事をしておりますけれども、おっしゃるように、ある時点である状態になれば、これは国民の方々のご判断を仰ぐというような何らかの形でとりながら、作業のやり方なり、そういうものについて、1つのめどなり、手法の転換なり、そういうことも考えるべき時期がいずれ来るだろうとは考えております。ただ、そのことについて、まだ私どもとして、具体的なイメージを持ち合わせておりません。そういう点については、ご理解をいただきたいと考えます。

【磯村委員】 年金記録に関しては、まだまだわからないことがいっぱいあると、私は思っております。

例えば、まだほとんど手がついていない案件の1つに、厚生年金基金の代行返上部分も含めましたデータと、社会保険庁が持っているデータとの食い違い。当時の話題になりましたときの新聞の記事の見出しによりますと、5%は違っているのではないかという見出しの記事がありました。あれが事実かどうかは、まだわかりません。例えば、そういうことです。それから、標準報酬の問題1つ取り上げましても、あるいは、標準報酬とは別に、それと対になるべき厚生年金の資格を喪失した人たちのデータというのも、まだわかりませんよね。

そういうふうには、大きいか小さいかは別にして、塊として実態がよくわからない部分はまだまだあるんじゃないのかなと。だから、そういったものがもう少し時間をかけて1つずつ、これはこのくらいで、しかも、処理にこれぐらいの人数がかかって、お金がこれぐらいかかるけれども、実際にでき上がった効果はこれぐらいというものが、もう少し必要じゃないのかなと、私は思っておりますので、私どもはやっぱりもうちょっと肅々と、わからない部分を少しでも浮き彫りにした上で、国民の皆さんに情報を出すべきではないかなと、こんなふうに思っております。

【葛西委員長】 当座はそういうことですね。

【村岡委員】 もう1点、今度は別のことをお伺いしたいんですが、資料2の1ページの表を見ますと20年末全体で、「訂正あり」とおっしゃった方が正確には991万人ですけども、ざっと1,000万人いらっしゃいますと。この1,000万人の方の処理をするには、どれぐらい時間がかかると考えればよろしいんですか。この1,000万人の方に対して、あなたのおっしゃるとおり訂正しますというか、場合によっては、あなたのは勘違いで、これが正しいんですというのかいろいろあると思いますが、いずれにせよこれを処理するのに、あとどれぐらいかかると考えればよろしいんですか。

【福本企画課長】 これも実際に申し出どおりであるかどうかということには、先生おっしゃるとおり、調査ということをいたします。その調査も実はさまざまでありますし、あるいは、「訂正あり」という申し出自体もさまざまなんです。厚生年金についてのものもあれば、国民年金のものもあり、あるいは、記録が抜けているというよりは、制度についての誤解に基づいて書かれているようなものもあります。さまざま対応の仕方が違います。あるいは、調べるという場合でも、国民年金の場合でありますと、実際、事務を処理したところとして市町村が絡んでまいりますし、これも工程についてさまざまということでございまして、塊としてとらえればどうかということと同時に、実際これはどれぐらい終わるといえるのは、なかなか今、見極め難いということでもあります。いずれにしても進行中ということでございまして、厚生年金は厚生年金の、国民年金は国民年金の話として進行中で、しかも、それも時間のかかるものもあれば、短いものもあるというのが現実なんです。だから、終わるといえるのがいつか、何をもって終わるかということもあるんだと思いますけれども、いつごろまでというのを、なかなかちよつとすることが難しいというのが実際のところでございます。

【村岡委員】 繰り返し、専門家でいらっしゃいますから、「訂正あり」の中にもいろいろ

ろなレベルのものがあって、こういう塊についてはこれぐらいでできそうですとか、こういう問題はちょっと時間がかかりますとか、そういうような仕分けというのは難しいんですか。何を伺いたいかという、仮に私が「訂正あり」で出したとして、あなたの「訂正あり」はこういうことだから時間がかかりますよ、例えば1年かかりますよとか、あなたの「訂正あり」はこういうことですから、一月で終わりますよとか、仮に私が「訂正あり」で出したら、少なくともそういうことは言ってほしいなど。もちろん問題によっては時間がかかりますよと言われれば、それはそれでしょうがないと思うかどうかは別にして。ただ出したけれども、永久にいつまでかわかりませんと言われると、これまた不安になるんじゃないかと思うんですけれども、いかがでしょう。

【福本企画課長】 おっしゃる点はよくわかります。こういうものの処理を進捗させていくということを考えたときに、ある程度見えてきますと、そういうパターンに分けて定型的な答えの仕方、レターの送り方がないのかどうかというのは、そういうことを現場から吸い上げて考えてみてはおります。と同時に、今の時点ではそれを見るにつけ、いろいろあるなどというのが現実であります。処理を進捗させるという点でもそうですし、あるいは、処理を進捗させるという中で、先生おっしゃいましたように、大体こういうのはこういう誤解だから、こういうものを返せばということが見えてくれば、いずれにしても数が結構ありますから、答えを返すにしてもある時間がかかるわけですが、どれぐらいでご本人に回答書が送れるかというのは見えてくるんだろうとは思いますが、おっしゃる点は非常に参考になりますし、そういう視点で我々も続けていることは事実ですが、重ね重ね恐縮でありますけれども、今の時点でパターン分けして、長くかかりそうなものと、そうでないものという見極めがついているということでは、ちょっとないということでございます。

【村岡委員】 たくさんの作業をやっていらっしゃいますよね。それこそ丁寧に一件一件訪問される仕事から、未回答の方にもう1回、いろいろな仕事をやっていらっしゃると思いますし、全部大事だとは思いますが、その作業にメリハリというか、当面はこの991万人の方を先にやりますとか、そういうことは難しいんですか。仮に今、ほかの作業をやっていらっしゃる方が、こっちにかかったからできるのかどうかということも、私はわかりませんが、今、余りにもたくさんの仕事を抱えていらっしゃって、あれも先はわからない、これも先はわからないでは大変じゃないかなと。そうすると、当然有限の人数でやっていらっしゃるわけですから、当面はこの作業を優先してお答えするよう

にしますとか、そういうことって難しいんですか。

【福本企画課長】 今の話も、全体の工程を進めていくときに、視点として持つべきものとして、我々は優先順位づけを常に考えながらおります。実際、今の時点で、全体的にこの分野をいつまでにとか、この分野だけはここまでにとかいうような話にはなっていないんですけれども、これは現場の実際の処理の仕方という点でもそうかもしれません。あるいは、我々の考え方という点で、実際にそれで動かしているということではないですけれども、待っておられるものを先にとということではあるんだろうと思うんです。

その意味で、一番優先という意味では、年金記録が見つかって、実際額の改定をして、振り込まれるのを待っている、いわゆる再裁定の状況について、前回少しご報告したと思うんですけれども、ああいうものというのは、金額がもうわかっているという話で、受給者の方でありますので一番先にと。そういうところが全体の中では優先的になっていくというような頭は持っておりますし、ここは業務センターという中央で処理をしておりますので、その人員を重点的に考えるというような話で進めておるということではございません。

【岩瀬委員】 村岡先生の話とちょっとダブるかもしれませんがけれども、今日いただいた資料2の中の1ページ目に、「特別便」の回答状況で、回答者の中で、「訂正あり」と回答した人が991万人おられるという数字がありますけれども、本人の記録と確認できて再裁定につなげていったのと、差がすごくある感じがするんです。この作業を今、どの程度、どういう体制でやっていて、この約991万をいつまでに処理ができるのか、その見込みをちょっと教えていただけませんか。

それともう一つ、この人たちは、「訂正あり」と回答してきているわけですね。この中で、受給者と加入者が分けられると思いますが、加入者に対して、「定期便」を4月から出しますよね。これは出すというふうに決まったのかどうかを教えてもらいたいのと、「訂正あり」と回答している人たちに、訂正が訂正されていない形で出るということにおける混乱というのが、予想されるのかされないのか。コールセンターの体制も今のままでいいのか、4月以降増強するのか、その辺をちょっと教えていただけませんか。

【福本企画課長】 「訂正あり」という話と、実際に再裁定なりで受付をしておるところ。再裁定というところに行くものは、年金記録が見つかって、額の改定をする手続に入り、地方庁から業務センターに申達がされた数字ということになります。その間にギャップがある。そこはまさに調査をし、まだ記録がお申し出のとおりありましたということに

なっていないということになります。概括的に申し上げれば、そういうことになります。

「特別便」の処理がどういう体制でという話ですけれども、これは地方庁と本庁とでやっているところもございます。いつまでにという話でということであれば、先ほど、村岡委員からもお話があったところだと思うんですが、具体的にいつまでにそれが処理できるかということについて、今、明確に言えるという状況にはないというのがお答えでございます。

2つ目の話として、「定期便」の話がございました。4月から「定期便」を出す、決まったのか決まっていないのかという話については、この4月から「定期便」を出すということ自体は、いわゆる政府全体の記録問題の工程表という中で、当初からそういうふうにプランニングをしてきておりますし、今、既にいろいろな準備に入っております。業者の選定に入り、いわゆる印刷とか、封入の作業に進んでいくということをしてしております。

あとは、「定期便」で記録が書かれて、かつ標準報酬なりが新たな情報として加わって出ているわけですけれども、実際、「特別便」の自分の記録を見て抜けがあるのではないか、あるいは疑問をお持ちの方について、「定期便」という中に反映されていないものがあるはずだということも、そのとおりであります。それで「定期便」が生年月日ごとにといいますか、誕生日ごとに出て行くわけでございます。その混乱といいますか、自分の申し出をしたものが、まだ反映されていないという話はあり得ることだと思います。まだ「特別便」について申し出をいただいて、回答できていないものは反映をしておりませんので、その点はお含みおきくださいということを、「定期便」に書いて出すということは、我々もいたしておりますし、それで印刷をしたものを作って出すというつもりでおります。

それから、もちろんそういうことも含めまして、相談体制をまた改めて、先ほど、今の応答率はこんな状況だということでもございましたけれども、「定期便」ということに備えて、コールセンターなりの体制を敷くべきというのは、おっしゃるとおりだと思ひまして、コールセンターでの体制、特にまた標準報酬とかが入ってまいりますので、今、応答要領というようなものを鋭意作成して、準備を整えているという状況でございます。

【岩瀬委員】 作業の体制で、本庁と地方庁でおやりになっているということだと思いますけれども、それは人員的に何人ぐらいの体制でやっているのかとか、あるいは、職員がどの程度関与していて、あと、外部業者がどの程度関与しているのか。外部業者というのは、具体的にどういう業者をお願いしているのか。入札でやっていらっしゃると思うんですが、その辺をちょっと具体的に教えていただけませんか。それと、場所ですね。ど

こでやっているのか。

【福本企画課長】 この処理でありますけれども、「特別便」の処理は、受給者をやる場所としては、地方の事務局、事務所ということになっております。加入者は、そもそも回答が業務センターあてに郵送で参ります。中央のほうで責任を持って処理をするということになっております。それが分担でございます。実際の場所なり人員ということでありませぬけれども、地方におきましては、地方の事務所であると同時に、地方によっては、事務所が312ございますが、312でやっておるところもございませぬし、47ごとに事務局というブロック単位の組織がございませぬ。そこで集約化をして、そういう場所でやっている。あるいは、外注なりをしているところもあると思っております。

それから、中央の場合も、直営だけではできませんので、外注をいたしまして、実際にはこういう業務を、従来、年金の行政の中で、記録の照会があつて回答をするという業務が、年金受給年齢に到達する間際であります58歳のときに、その方の記録を1回お送りして確認をしてもらうという作業をいたしておりました。そういう業務に携わってきておる業者が実はありまして、そこに「特別便」の業務についても委託をしまして、処理をしてもらっているということでございます。

あとは人員とかという話でありますけれども、まず職員という話で言いますと、大体地方庁で1万2,000人正規職員がおりますけれども、そのうちの3割程度です。東京をとりましたら3割程度ですから4,000人が、「ねんきん特別便」だけではなく、いろいろなフォローアップ照会から、標準報酬の対応も含めてですけれども、年金記録問題に従事をしておるといふような状況です。それから、非正規の職員でありますけれども、地方庁でも、非正規の職員の確保、あるいは委託なり派遣職員なりを確保しましてやっておる数が3,000人ばかりでございます。そういう体制で、年金記録の問題への対応に当たっているという把握をしております。

【岩瀬委員】 ちょっと追加でもう一つお聞きしたいんですけれども、正規職員が4,000人と非正規が3,000人、プラス外部の業者ということですか。外部業者がこの3,000の中に入っちゃうんですか。

【福本企画課長】 外部業者自身は入っていません。

【岩瀬委員】 これプラス外部業者がいるということですか。

【福本企画課長】 ええ。委託という概念のところは、その人数はとらえておりませぬ。先ほど申し上げました数字は、派遣で来てもらっているか、非常勤としてみずから雇って

いるかという人数でございます。

【岩瀬委員】 その外部業者の具体的な名前というのを教えてもらえませんか。今、58歳時の際に、記録を送付して確認してもらって、そこはスキルがあるから頼んでいるんだという話だったと思うんですけども、その具体的な名前を。

【福本企画課長】 これは中央庁でやっているところで、SBCですね。私が理解している固有名詞はそういう業者です。

【岩瀬委員】 ここだけですか。

【福本企画課長】 そこですね。

【岩瀬委員】 そこ1社だけですか。

【中野所長】 現時点で記録の整備の業務を担当してもらっているのは、SBCという会社でございます。こちらは入札で契約をしております。

【岩瀬委員】 社会保険庁が、そこ1社しか頼んでいないということですね。

【中野所長】 これも、契約でいいますと2回契約をしております、入札で1回目、SBCが契約をして、拡張分についても入札を行いまして、2社から参加があったんですが、予定価格よりも高い入札だったものですから最終的な契約に至らず、結果としては不落随契という形で、SBCという会社と契約をして、現時点ではSBCという会社をお願いをしております。

【岩瀬委員】 わかりました。

【磯村委員】 日本年金機構についてですが、ある日突然に受給者・加入者の意向とは無関係に、そういう組織ができて、看板ができて名前が変わるわけですね。当然、現在継続中のいろいろなお仕事のすべてが、こと年金関係に関する限り、その機構に引き継がれるわけですね。この監視委員会としては、おそらく引き継ぎの直前の時点まで、いろいろなことをウオッチさせていただくという任務があるだろうと思うんですが、その引き継ぎの時点は今から考えますと、ほんとうにこれ、うまく引き継ぎをしていただけそうなのかという、心配がございます。

例えば今、岩瀬委員のご質問に対するお答えの中に、未処理の部分がいろいろあるというふうなお話がありました。これ、単純に数字でいいますと、「訂正あり」という回答の991万人中、先般の新聞によりますと、訂正を受け付けたにもかかわらず処理が滞留しているのが約90万件ですか。そのうち業務センターでの未処理、未支給が80万人とか何とかという数字がありますが、例えば、この「訂正あり」の中の処理状況が一体どうなっ

ておるのか。メディアの報道では、断片的に伺うことができますが、我々はこれを全く知りません。一体社会保険事務所の現場に一体幾らたまっているのか。業務センターに幾ら封を切られていないのがたまっているのか、封を切ったのがたまっているのか。それをだれかがチェックしたのが幾らあって、未チェックがどれぐらいあって、そういう実態をほとんど我々はどうかがい知ることができません。これは皆さん方がおつかみになっていらっしゃるんだったらお聞かせいただきたいし、おつかみになっていらっしゃるんだったら、おつかみいただくようにしないと、これでは引き継ぎできませんよね。こういうたまりぐあい一体どうなっておるのか。これが第1点。

それから、先ほど、「定期便」のお話がありました。全加入者7,000万人に、「定期便」が1年間に送られるということは、大変なお金と手間がかかるわけでございます。今度の「定期便」には標準報酬が入りますから、標準報酬ということをおわかりの方は、それなりに疑問は持っているでしょう。ちょっとでも標準報酬が月ごとに変動があると、特に上がった場合はいいんですが、下がった場合は何でだろうということになりますね。それから、おわかりにならない方はおわかりにならない方なりに、これは一体月収とどう違うんですかという質問が出るでしょう。それから、それに関連する誤認もいろいろ出てくると思います。これの返信状況と対応状況をどう見ていらっしゃるのか。もう4月から始まりますよね。何%ぐらい見ていらっしゃるか。あるいは、従来の「特別便」や従来の「定期便」と、どれぐらい違うように推測していらっしゃるのかどうか。これによって人手が増え、あるいは、場合によったら引き継ぎの時点でも、引きずらなきゃいかんだろうと思うんです。

実は、この「定期便」というのがもうあと1カ月なので、私、ホームページを見てみました。パブリックコメントをもらったというホームページは出ていますけれども、その結果どう直ったかというのは、昨日の時点ではまだ出てないんです。こういうふうな事前PRというのは、もうちょっとおやりになってもいいんじゃないかなと思います。

それから、「定期便」についての予告編は、社会保険庁のホームページにも厚労省のホームページにも全く出ていませんね。「特別便」のことはいろいろ出ています。そういう事前PRもなさらないまま、4月から発送、業者も決まっていますと。業者を決めただけでは、僕は済まないと思うんです。お返事をいただくのは、加入者の方からですから。この辺のことも含めて、定期便というのを一体どう処理なさって、どう対応なさるのか、これが2つ目でございます。

3つ目に、今、現場の社会保険事務所の皆さん方のお声を聞きますと、とてもじゃないけど、人手が足りないという声が、ひしひしと聞こえてきます。さっきもお話がありましたが、かなりのウエートが、「特別便」等の処理にかかっているということからすれば、当然だろうと思います。おそらく定員は、通常の業務を処理する枠内の定員なんだろうから、「特別便」の作業等が入れば、それはオーバーフローするわけでありまして。いろいろと村岡先生もご指摘のように、きめ細かくいろいろな仕事を満遍なく誠実にやっていたら、やればやるだけ人手が足りなくなってくるんです。何か病欠も多い、退職も多いという話も聞きます。じゃ、新機構に移るときに、一体どれくらいの間が足りなくて、新機構に行ったらどうするのかということまでの計画は、現在、いらっしゃる方がお作りにならなければいかんだろうと思うんです。あるいは、ここにいらっしゃるキャリアの方は、厚労省の所属ですから、機構には行かないんだということで、あそこはおれたちが行かないところだから、適当に計画を作っておけばいいやというふうなお気持ちでいらっしゃるとは思いたくありませんけれども、そういう実態も含めて、機構に移る前に引き継ぎに支障がないかどうか、人手の問題も含めて、もうちょっと今からいろいろな計画をお作りになって、お聞かせいただいてもよろしいのではないかなと思います。以上です。

【薄井総務部長】 いずれにいたしましても機構に移るときに、仕事は特に、いわゆる日本年金機構のミッションは、延々として今のところから続いていくわけです。さらにルーチンの仕事に加えて、年金記録の問題というのがあるというのが、今の状況でございます。おっしゃられるように、その引き継ぎがきちっとできるように、これは私ども、かかわっておりますけれどもなかなか難しい仕事であろうと思っておりますが、これをきちっとなし遂げることが、国民のために、今、社会保険庁にいる人間、それから、日本年金機構に移る人間も含めて、きちっとやらなければいけない。特に12月までは、まだ日本年金機構は立ち上がっておりませんから、今の私どもが、きちっと責任を持って整理をしなければいけない事柄であると思っております。またいろいろお知恵をかりながら、きちっとした整理をしていきたいと思っております。

【住田委員】 まず、「ねんきん特別便」の回答状況なんですけれども、資料2の1ページを拝見しますと、受給者の回答率、加入者の回答率がそれぞれ書いてありまして、特に「特別便」の受給者の回答率84%とあります。ここまできたらかなりの回答状況だろうと、私は考えます。通常、アンケート調査だと、6割、7割がいいところですから。9割

ぐらいまでいけば、1つの山は越したんだろうと思うんですが、どんなふうな回答状況だったかを、時系列的に1つの山が築けるでしょうから、それをお示しいただきたいです。

「全員特別便」の受給者についても、75%までできておりますから、もう一息いけば、その域に達するのかなと思いつつながら、この数字を拝見しました。

そうしますと、今、数として非常に積み残しになっているのは、加入者の回答がないものだろうと思います。それぞれ34%と40%、これが数として大きくて、ある意味で、数字の上であまり進んでいないなと思わせるような部分だろうと思うんですが。加入者の場合、まだあまり切実でないので、どうしても遅れがちになっているのかもしれませんが。ただ、これをどのような形で督促して、回答率を上げていくのか。そして、それについてはどのような限界があるのか。新聞広告をやったら少し数字が上がったとか、そういうこともいろいろあるかと思いつつけれども、このあたりの限界はある程度考えていく必要があると思います。受給間近になってきた段階で今度は一押しして、さらにもう1回やるぐらいの形で決めるということが、将来見通しをしていく上で、考えられるのではないのでしょうか。

2つ目は、予算額に関してです。先ほどもいろいろお話が出ているのはこのことだろうと思うんですが、10ページになりますが、ざっと計算しましたところ、今のところ、この5,000万件のために758億円の予算が投入されていて、その1件に関して言えば、千五百幾らになります。これが許容できる数字がどうかというのは、1回いろいろなところで意見をお聞きになったらいかがかと思うんです。そして次年度も、当然のことながら予算を組んで、それなりに外注して、郵便等の費用をかけて、広告費もかけてというようなことになるでしょうが、この1件を解消するために、国民としてどのぐらいまでだったら許容できるのか。いや、ここまできたら、これ以上お金を使わないでほしいと思うのか。ただ、受給される方にとってみれば一生の問題ですので、生きている限りはいただきたい金額ですから、それが大体あと余生としてこれぐらいいただけるんだから、2,000円や3,000円なんか全然惜しくないと思われるのか、ここら辺は政治判断というより、私、1回ぐらいは世論調査もやっていただいたほうがいいんじゃないかなという気がいたします。

そして、最後に、先ほどは、どうしても制度の誤解に基づいての質問等がございますとありましたが、いわゆる企業でいうと、お客様相談室とか、苦情処理窓口なんですけど、こういう方々の対応というのは、頭脳労働、そして肉体労働に対するものとして、感情労働

というらしいんですけども、精神的に大変疲弊する仕事だろうと思っています。職場の方では、おそらく対応しきれないものがたくさんあると思います。法律家としても、こういう方々の対応というのは非常に苦慮している場合がございます。できれば専門的な方がちゃんと支援されて、バーンアウトしないような形で、職員の方が過度な負担でお辞めになることのないように、メンタルヘルスについても、心がけていただければと思っております。以上です。

【葛西委員長】

それでは、本日の会議は、これで終了ということで、どうもご苦労さまでございました。次回は3月25日14時から開催いたします。本日は御多用のところ、誠にありがとうございました。

以上