

## 第17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3月25日(水) 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 石井運営部長 中野社会保険業務センター所長 福本運営部企画課長 片岡運営部サービス推進課長 井上運営部年金保険課長
4. 議事次第
  - (1) 厚生労働省・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】 それでは、ただいまより第17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、皆様のご出席をいただいております。前回に引き続き、年金記録適正化実施工程表に基づく進捗状況等についてご説明をいただき、また宿題となっている事項についてもご回答いただければと思います。

【福本企画課長】 それでは、資料は今回3つございますが、まず資料1、年金記録問題の統合等に係る作業の主な進捗状況のご説明をいたしたいと思っております。

資料1の1ページ目でございます。全体の進捗状況、それから個別事項を書いてございます。個別事項では、定例のものでございますけれども、「特別便」の関係、これをリバイスした最新の状況、1月30日現在の状況であります。「名寄せ特別便」を1,030万人に送付いたしました、その回答等の状況であります。受給者、加入者合わせまして697万人。受給者は約8割、加入者は約6割の方から回答をいただいているというのが直近の数字でございます。

それから②でありますけれども、「全員特別便」であります。「名寄せ特別便」以外の特別便を9,850万人に送付いたしております。回答の状況は受給者2,500万人、加入

者3,900万人、合わせまして6,500万人程度でございます。受給者からは8割、加入者からは6割の方から回答をいただいているというのが直近の状況でございます。

関連の資料といたしまして、1枚めくっていただきますと、今申し上げました「ねんきん特別便」の状況を書いております。前は12月26日現在でございましたが、今回は1月末現在の数字ということでございます。一番上、トータルでいきますと1億900万人の方に送付いたしまして、このうち7,200万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。その内訳については、ポイントは先ほど申し上げたようなことで、ここに類型に分けて整理をいたしております。

もう1枚めくっていただきまして、前回よりさらに状況が進んだところの話として、直近の数字をもう1つ入れております。電話相談の状況でございます。前回、2月の第3週のところまでをご報告したと思います。その後、3月の第1週、第2週の直近の状況が一番右端に書いてあります。ごらんいただきましてお分かりのように、総呼数が増えております。それに対して、総呼数に応じて応答できる数がこのような状況でございますから、応答率が下がっております。

この原因でありますけれども、箱の一番下を書いております3月の第1週から第2週についての解説でございますけれども、受給者の「全員便」の方で未回答の方に、「回答のお願い」を送付するというこの計画を従来からいたしておりました。それを2月の下旬から3月の中旬にかけて、まだ回答をいただけていない受給者「全員便」の方に「回答のお願い」を送付いたしました。トータルで720万通ございました。その方々から「ねんきん特別便」専用ダイヤルに対して電話がございました。その中には、送られてきた「ねんきん特別便」をなくしたのもう1回送ってほしいとかいうようなものなどがあるわけでございますけれども、その電話の数が多くなりましたので、電話相談の数が、この3月の第1週第2週というところで増えているという状況でございます。送付自体は3月の中旬で終わりましたので、間もなくすればこの事態は従来の形に戻るとは思いますけれども、直近の数字として見ますと、3月の第1週第2週、電話の呼数が多くなっておるとい状況でございます。

この2点が、前回いろいろ数字を報告いたしましたけれども、直近版として数字が新たにできたところでございます。

次のページ、これは従来のものでございます。進捗状況表を時系列の形にして整理しておるものということでございます。これについての説明は省略いたしたいと思っております。

資料1は以上でございます。

【片岡サービス推進課長】　　続きまして資料2、「ねんきん定期便」についてご説明いたします。資料をおめくりいただきまして、1ページです。

「ねんきん定期便」につきまして、簡単にご説明いたします。

被保険者一人ひとりに対しまして、保険料納付実績や年金見込額など、年金に関する個人情報をご本人の方々に分かりやすく通知して、ご確認いただくために始める制度でございます。この21年4月から毎年誕生月に送付するということでございます。

通知する内容ですが、初年度の21年度につきましては、ここにあります①から⑥まで、年金加入期間、年金見込額。50歳未満の方には加入実績に応じた見込額、50歳以上の方には、作成時点での加入制度に引き続き加入したと想定いたしまして、それに基づく将来見込額。それから保険料の納付額。④ですが、年金加入履歴。これは「特別便」において送付したものと同様のものがございます。それから⑤、⑥ですが、厚生年金につきましてはすべての期間の月ごとの標準報酬月額・賞与額、保険料納付額。国民年金につきましては、これもすべての期間の月ごとの保険料納付状況として、納付、未納、免除等の区別をお知らせしているものがございます。

翌年度の22年度以降につきましては、(1)①から③については更新してお知らせいたします。それから⑤、⑥について、直近1年分をお知らせいたします。ただし、節目の年齢時の方、具体的には35歳、45歳、58歳の方については、21年度と同様のフルのバージョンでお送りするというような内容でございます。

続きまして、2ページでございます。一般的には以上の方に今ご説明した資料をお送りするわけですが、「ねんきん定期便」におきましては、注意喚起の書類をそれぞれ必要な方、該当する方にお送りすることとしております。具体的には、左にあります、「名寄せ便」の中で蓋然性の高い方で未回答の方に対しましては、注意喚起の文書と、そもそもその結びつく可能性のある記録そのものの一部を記載したお知らせをお送りいたします。よく見ていただきたいものですので、通常は空色の封筒なんですけど、オレンジ色の封筒となります。それから回答票は水色ということで、水色というのは、漏れがあってもなくても必ず回答していただくのが水色という整理をしております、そのようなものをお送りさせていただくということでございます。

②は「名寄せ便」に訂正なしと回答した方ですが、蓋然性が高いと思われる方でございます。その方については、結びつく可能性のある記録の一部をお知らせいたします。それ

から、「名寄せ便」で蓋然性が高い方以外の方、それからそもそも「全員便」に未回答の方については、記録確認についての注意喚起の文書を同封しております。それが「特別便」関係の①、②、③でございます。もう1つ、④でございますが、標準報酬の遡及訂正事案の可能性のある方です。コンピュータ上で抜き出しまして144万件、3つの条件のどれかに該当する方、その方につきましてはオレンジ色の封筒と水色の回答票で、注意を必要とする部分について朱書きしたお知らせを同封することとしております。

具体的には次の3ページで今ご説明した内容ですが、それぞれ、オレンジ色の封筒で水色の回答票と、大体こういう形でございます。このように、注意を要する方に対してはオレンジ色の封筒。それから回答票についても、必ず回答していただきたい方については、それを分けた回答票を同封してお願いすることとしております。

続きまして、4ページでございます。前回宿題をいただいておりました、「ねんきん定期便」について、広報とか相談体制はどのように考えているのかということでございます。まず広報につきましては、「ねんきん定期便」は初めての取り組みでございますので、「政府公報」を活用していろいろな広報を行います。それからホームページ等においても、「ねんきん定期便」に関する広報を行いたいと思っております。具体的には、ここに書かれておりますように政府公報、それから社会保険庁の取り組み等を書かせていただいております。特に新聞折込広告「あしたのニッポン」ですが、ちょっと先をめぐっていただきまして、6ページから9ページでございます。これの倍ぐらいの大きさを新聞折込の広告を、3月22日、今週の日曜日に約3,600万部を各家庭に配布するというような広報をやっております。そのほかテレビ、ラジオ、また4月以降もインターネットテレビなどを行うこととしております。

それから、社会保険庁においてもできることをやっていこうということで、本庁、社会保険事務局のホームページによる広報です。本庁のホームページにつきましては、3月19日に立ち上げまして、まだ一部、内容が完全ではございませんが、逐次そこは内容を膨らませて広報に取り組んでいきたいと思っております。それから社会保険事務局における広報誌の広報として、事務所のお知らせや掲示、チラシなどで広報する。それからあと、地方自治体や関係団体の広報誌にも広報をお願いしたいと思っております。

2の相談体制です。まず、電話相談につきましては、「ねんきん定期便」の専用ダイヤルを設置して、4月から500ブース程度で対応を予定しております。この電話番号自身は今「特別便」で用いている電話番号と同じ番号で、それを切りかえて対応しようと思っ

おりまして、「特別便」に関する相談もこの「定期便」専用ダイヤルでお受けすることとしております。社会保険事務所、年金相談センターの相談窓口につきましては、社会保険労務士会の協力を得て、「定期便」専用の窓口を設けて来訪相談に対応したいと思っております。

次の5ページです。(3)、(4)、(5)ですが、「特別便」のときと同様に、関係方面に協力をいろいろお願いしたいと思っております。まず(3)ですが、社会保険労務士会連合会の全国的な協力を得て、都道府県の社会保険労務士会による無料相談、あるいは市区町村・郵便局・農協漁協等における社会保険労務士による相談等をお願いしたいと思っております。これは社会保険労務士連合会にももう相談済みでございまして、ご協力いただけることとなっております。(4)ですが、市町村の協力を得て、「ねんきん定期便」に関する相談の実施、それから(5)は事業主・労働組合の協力を得て、具体的には社会保険委員にご協力・ご参加いただいて、相談を実施していただくということでございます。(5)につきましては、これから協力依頼等を予定しております。

それから3ですが、被保険者からいただいた回答についての対応はどういうように考えているかということでございます。基本的には、「定期便」においては郵送で回答していただくということを考えております。したがって、「ねんきん定期便」には、先ほど申しましたように回答書、それから返信用の封筒を同封してございまして、「もれ」や「誤り」があった場合等については、社会保険業務センター宛に郵送していただくということを考えております。社会保険業務センターにおいては、受け付けた回答について順次調査し、その結果を本人にお知らせするということとありますが、標準報酬に関する訂正の申出の内容でありましたら、それにつきましては社会保険事務所に回送し、社会保険事務所において調査し、その結果を本人にお知らせすることとしております。

基本的には郵送で回答していただくこととしておるのですが、そうはいつでも社会保険事務所に来訪されて訂正の申出をされる方も当然いらっしゃいますので、その場合においては社会保険事務所において調査し、その結果をご本人にお知らせするという対応を考えております。

6ページ以降が、先ほど申しました新聞折込広告でございます。

それから、資料2の別添資料としてつけておりますが、これは「ねんきん定期便」の書式でございまして、ご参考までに、50歳未満の方用ということで添付させていただいておりますが、これはパブリックコメントを行いまして広くご意見を募集して直したところ

でございます、個々の説明につきましては省略させていただきます。

資料2につきましては以上でございます。

【井上年金保険課長】 資料3に沿いまして「標準報酬・資格喪失の遡及訂正事案」についてご説明を申し上げます。

表紙2枚めくりますと、そこが1ページでございます。前回は標準報酬等の遡及訂正事案につきましては同様の資料でご説明申し上げておりますので、数字を更新した部分、それからまたその後の新たな取り組みのところを中心にご説明申し上げます。

1ページ目の事案の概要でございます。ここは前回と一緒にございますので、省略いたします。

今後の方向でございますが、ここも、1つ目の「○」、2つ目の「○」は同様でございます。そして、「年金記録問題 拡大作業委員会」のご意見を伺いながら、被害者救済を第一義として、併せて、社会保険事務所職員の関与が疑われる事案の事実関係の解明を図る、こういうことで取り組んでおるところでございます。そして、すべてのコンピュータ記録から不適正な処理の可能性がある記録、いわゆる5等級以上さかのぼって引き下げているとか、6カ月以上さかのぼっているとか、そういった3条件に該当するもの6.9万件を抽出しまして、このうち特に厚生年金の受給者約2万件については、昨年10月から社会保険事務所職員が戸別訪問をいたしまして、記録の確認及び調査を実施しているところでございます。

この戸別訪問の実施状況につきましては、前回は第2回の中間報告の数字、すなわち昨年11月23日までの訪問実施分の数字をお示したところでございまして、その際には訪問件数が7,790件ということでございましたが、今回お示ししているのは第3回の中間報告の数字でございまして、12月21日までの訪問実施分です。そして、1回目の訪問のときにご回答が不明な点があった方についてフォローアップを1月13日まで行った結果も反映した数字ということでありますが、訪問件数は1万5,502件というふうが増えております。

その回答の内容でございますが、右側の円グラフのところでございます。訪問の対象となった方々の事業所でのお立場でございますけれども、事業主が52%ということで、半分強でございます。前回お示したときには48%でしたので、若干、事業主の割合が増えております。役員が21%、従業員が25%、こういうことでございます。特に従業員の方の場合は、ご本人がご存じないところで記録が訂正されて、標準報酬が引き下げられ

ているという可能性が高いケースで、特に救済に向けて取り組みが必要な分と考えております。

右側が年金記録の確認の状況ということでございまして、「事実と相違あり」というご回答が55%。これは前回お示したものと変わっておりません。「事実と相違なし」が32%というような結果でございます。

左下のところをごらんいただきますと、訪問対象となった方のうち、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、これは大半が事業主でございますけれども、1,056件ございました。そのうち、具体性のある内容の回答、例えば社会保険事務所の職員の具体的な名前を挙げて、職員が特定できるような形で社会保険事務所からこのような働きかけがあつてこのような届出を出したとか、そういった具体性のある内容をされた事例、これが159件ということでございます。このような証言のあつたケースについては、事実関係の確認ということで優先的に調査をしなければいけない部分と考えているところでございます。

1,056件と今回お示ししているところが、前回の時点では426件でございました。それから、具体的な内容の回答をされた方の件数は、前回69件でありましたけれども、これが159件というふうに、訪問の数が増えたのに従つて増えております。特に、前回お示した時点での69件について、調査に向けての人員体制なども考慮しまして、まずは前回お示した69件から、職員の関与についての事実関係の調査を行うということで、先週末に関係の社会保険事務局に調査を始めるように指示をしたところでございまして、まずは69件のところから調査に取りかかっているところでございます。

次のページをごらんいただきまして、1つ目の「○」、2つ目の「○」のところは前回と変わっておりません。21年中に厚生年金の受給者全員に対して標準報酬等の情報を含むお知らせをお送りする。それからまた、加入者については4月から「ねんきん定期便」をお送りするという、先ほどの資料2のご説明でございます。3条件のうちの1つにでも該当する延べ144万件については、これらのお知らせなり「定期便」をお送りする際に、注意喚起の文書を合わせてお送りするというようにしているところでございます。

被害者の救済に関しましては、昨年12月に通知を出しまして、一定の条件に該当する場合には第三者委員会に送付することなく、社会保険事務所の段階で年金記録を訂正して被害者の救済を図るという方針を通知したところでございます。具体的には、2つ目の「○」の「・」のところでありまして、給与明細書、源泉徴収票等々、給与の実態が確認

できるような書類をご本人がお持ちの場合ですとか、雇用保険や厚生年金基金の記録というのを社会保険事務所のほうから確認して、そして給与実態・勤務実態を確認できるような場合等、条件に該当する場合には社会保険事務所段階で記録の訂正を行い、救済する、こういう取り組みを始めております。

2月末の時点で、社会保険事務所段階での記録訂正が48件ということでございまして、事案の数からするとまだまだ救済すべきと思われる数が進んでおりませんが、さらに今後、この取り組みを加速させて進めていきたいと考えているところでございます。

さらに、最後のところでございますが、社会保険事務所職員の関与に関する調査についても、先ほど申し上げたとおり、69件について先週末に関係事務局に指示をいたしまして取り組みを始めたところでございまして、できるだけ早急に実態を把握し、そして、不適正な遡及訂正の職員の関与というものが確認できた場合には、厳正に対処していくということで取り組んでまいりたいと考えているところでございます。

3ページ以降は、関係の公表資料を幾つかつけておりまして、こちらはご参考までにごらんいただければと思います。

資料の説明は以上でございます。

**【葛西委員長】** それでは、ただいま説明がございました件について、委員のほうからご質問、ご意見、自由にいただきたいと思っております。

**【岩瀬委員】** 「定期便」の処理について伺いたいですけれども、これは今ある「特別便」の処理体制で「定期便」も処理をするという形をとるのか、新たに「定期便」の特別な処理の体制をつくるのか、まずそれを教えていただきたい。「定期便」というのは全部お台場にある業務センターに集められて、そこで処理をされるのか。そこで、標準報酬の訂正に関しては、お台場から各社会保険事務所に回送されるのか。その辺、ちょっと教えていただけますか。

**【福本企画課長】** お答えします。今日の説明資料の資料2の5ページに回答への対応のことを書いております。加入者の「定期便」に関しての処理ですけれども、「特別便」との関係で申し上げますと、「特別便」は、受給者は現場事務所での処理、加入者は業務センター、あるいは委託をしたお台場にある事業者での処理というのを原則にいたしております。「定期便」は加入者ということであるわけですが、その処理の流れとしてはここに書きましたように、まず郵送で回答していただくというのは、郵送のあて先は業務センター、中央庁になります。実際、それを処理していくフレームとしては(2)で書きました

とおりでございますが、「定期便」は例の標準報酬の関係が含まれておりまして、標準報酬の関係についての話が来るといことが考えられます。違っているといことが考えられます。そうなりますと、標準報酬についての調査、中には、先ほど資料3に出ていましたように、遡及して訂正しているといことがあって、おかしいといような話も、その本人からのお申出の中に入ってくると思ひます。

そこで、標準報酬に関する申出があるものについては、社会保険事務所に回送いたしまして社会保険事務所で処理をする。逆に、標準報酬に関しないものは、ある意味で「特別便」と同じように、会社に勤めていた期間がやっぱりおかしいとか、標準報酬ではないところとい話になり得るわけでした、これは先ほど申し上げましたように従来から、「特別便」が業務センターで処理しているとい流れの中で処理をするといことで考えております。

もう1つの処理体制とい点ですけれども、大きく言えば業務センターと、それから事務所といことに分かれます。特別の体制をつくるのかどうかといことに関して言いますと、ある部分は従来の中といことであります。社会保険事務所の業務は社会保険事務所内で処理をすると。ただ「特別便」とは違って、標準報酬についての問い合わせとか、先ほどの標準報酬の遡及訂正といような話になってまいりますと、従来とはちょっと違った業務といことになるかもしれませんが、ただ、基本は従来記録調査をしているところがやるといことだと思ひます。

業務センターに関する書類に関して言いますと、「特別便」の処理にさらにこの定期便の分が加わるわけですから、業務量としては加わりますので、その体制を拡充するといことについては考えないといけませんし、「定期便」といことで量がこれだけ来て増えますので、拡充して対応していくといことを考えているといことでございます。

【岩瀬委員】　　ちょっと追加でお聞きしたいんですけども、基本的に業務センターに全部集めるわけですね。

【福本企画課長】　　はい、郵送は。

【岩瀬委員】　　郵送は全部集めるわけですね。そして集めて、標準報酬に関する訂正の部分があれば、それは各社会保険事務所に送付して、そこで記録担当の方がそれを処理すると。標準報酬の訂正がないものに関してはお台場で処理をするとい体制なわけですね。

【福本企画課長】　　はい。基本、そうです。

【岩瀬委員】　　具体的にちょっとお聞きしたいんですけども、今ですら手いっぱいな

状態で処理が相当たまっているのに、これができるのかできないのかですね。拡充するというのであれば、どういう体制を考えていてこれがスムーズに処理ができるのか、それをちょっと教えていただけませんか。

【福本企画課長】 具体的には、地方の事務所に関していいますと、今、「特別便」の処理をする際には、いわゆる通常の正規の職員だけでは手が回らないところがございまして、これは賃金職員等を確保してその処理をしているというようなこととございます。その量が、「定期便」というのが新たに加わりますので、地方事務所に関していうと、賃金職員等をさらに増やして処理をするということになる。そういうことを拡充として考えています。

それから業務センターのも同じでありまして、お台場になるか、場所がちょっと違うところになるか分かりませんが、とにかく今やっておるものを拡充する、要するに人数を増やす。民間事業者に委託をしてやっているわけですが、その人数を増やして処理をするということを考えております。

【岩瀬委員】 民間事業者に関してですけれども、前回、SBCがやっている。これSBC以外の業者も入れてやるということですか。

【福本企画課長】 具体的には、SBCもそうですし、処理に関しては入札になりますので、その入札に応じてきた業者ということになりますから、それほどこの業者になるかはその結果次第。

【岩瀬委員】 それの入札はいつやるんですか。

【福本企画課長】 入札の手続きはまだ始めておりませんが、新年度予算の執行になりますので、4月になって4月の時点で入札の手続きをします。

【岩瀬委員】 それで間に合いますか。

【福本企画課長】 実際は、入札し、それから研修をし、ということであるわけですが、実際、4月から送付をしていきますが、郵送で返ってくるというときにはタイムラグがいずれあると思っています。新年度予算の執行になりますので4月になってからでないと始められませんので、4月からそういうことをし、業者なりの研修もし、できるだけ早く対応できるようにしたいと思います。

【岩瀬委員】 分かりました。

【村岡委員】 今に関連して、いろいろ大変なのは認めますけれども、仮に私が当事者、当事者というのは一般国民としての当事者だとすると、いつまでに私の年金記録が処理されるのかということを知りたいですね。やはりそういう情報というのは出さざるを

得ないんじゃないですか。例えば半年でできますとか1年でできますとか。それがないと、何か闇夜に鉄砲を撃っている感じで、返答は出したんだけどどうなりますかというのを、また電話でしょっちゅう聞いてもしようがないですし、その辺は何か工夫はできないんですか。もちろん、案件によっていろいろ違うから一概にはできないというのは分かるんですけども、ここまで来るとそれを何かの形でやっていただくというのは、ある意味で説明責任の一環じゃないかと思うんですけど、いかがでしょう。

**【福本企画課長】** 前日も村岡先生からは類似の話をいただいたと思います。今いただいているのは「定期便」ということに関しての話だと思います。

実際に回答して、その調査をして答えをするというのにどれぐらいかかるかを、一般の国民に、あるいはそういう申出をされた方に答えができないのかという話だろうと思います。

確かに、具体的にどれぐらいでご回答できますという話が言えればいいんですけども、繰り返して恐縮ですが、今の時点で、特に「定期便」という話になりますと、先ほどから申し上げておりますような標準報酬の関係等が入ってきますので、そこに関して、まずはそもそも申出がどれぐらい来るか、答えがどれぐらい来るかということもありますし、それをどういう形でどういうものが来るのかということが見込めないところがありますので、少なくとも今の時点で、あるいは出す時点で、いつまでにとというのがなかなか、嘘にならないで言えるものとしてあるかということになりますと、ちょっと難しいということでございます。

ただ、もちろん、現に回答をした方に対して、適切な範囲で時間内に処理をするということについては、当然、我々、努めなければならないと思いますので、一般論としてはできるだけ早くということなんですけど、それがどれぐらいのインターバルで答えができるのかは、量と、それから1件1件の中身ですね。もちろん、前回もちょっと「特別便」の話で申し上げましたが、中身がそれぞれ時間のかかり方が違いますので、これもなかなか一概に言えないと。標準的な話で言うのがいいのかどうかというのもちょっとありまして、悩ましいところでございます。

**【村岡委員】** やっぱり最後の一人までとおっしゃった方がいるわけですね。しかも、そのときに明確におっしゃらなかったかもしれないけれども、いつまでというのは皆さん頭の中に大体相場論があるとすると、やるために必要な資源はこれだけですからもっとくださいとおっしゃるのはそちらの責任だと思うんですね。例えば、今の人員の倍必要だっ

たら、倍くださいと。倍の人員がなければ時間が倍かかりますよとおっしゃるのはそちらの責任であって、今の人員で成り行き任せにやっていたらいつまでかかるか分かりませんというのは、ある意味で技術的に正しい答えかもしれませんが、政治的に正しい答えじゃないんじゃないかなと思うんですが。

【福本企画課長】 実際、処理をしているということになりました場合に、今、村岡先生おっしゃったように、その処理をするために時間がかかるゆえんが体制なり我々の人員の側にあるということも、当然あると思います。その場合には、その体制を実際、拡充していくということも考えないといけないと。それは実際、予算の確保なり何なりになるわけですけども、それは我々もそういうふうに思っております。

この「定期便」という業務が付加されるに際して、それも含めて考えましたときに、来年度、4月からの話であります、今までのとおりで。新年度からは拡充する予算はありますけれども、それだけでまた足りるのかどうか、実際の状況を見極めて、その拡充なりを考えていかなければならないということは、我々もそういうふうに思っております。

【村岡委員】 よろしく申し上げます。

【葛西委員長】 確かに、いつになるか分からないですけど、回答は出したけれども、まったくそれが届いたのか届かないのかも分からないし、いつごろかも分からないでほっておかれると、多分、いろんな形で不満がたまりますから、ただいま処理中であるとか、しばらく待っていてくださいとか何か言えばいいのかもしれませんがね。いつまでにやりますというのはなかなか言えないでしょうが、何かないと、どうなっちゃったのか分からない、それが半年たっても何も来ないとなると、いろんな形で不満や不安が出る可能性があるような気もするんだけど、そういうことはできるんですかね。

【福本企画課長】 それは実際、受け付けている、今処理中であるということ自体は、我々、把握をしておるわけですけど、今、委員長がおっしゃったような話は、「今確かに受け付けました」、「今調査をしております」というようなことを個々人に返すということですね。

【葛西委員長】 そういうことです。

【福本企画課長】 それはできることだと思います。

【住田委員】 訂正をし、不足額が判明して、お支払いしているというケースですが、私の周りでもかなりあります。これで決着がついたという、そういう数字についてもどこかで分かりやすく出していただくと、ああ、自分は今ここら辺にいるんだなという形で待

っていただける可能性もあると思うんですね。ですから、本当に最終処理してご納得、ご満足いただいたという、そういう例とかそういう数字というの、どこかで出していただければありがたいと思います。

【磯村委員】 今のお話に関連して、今度の「定期便」、ざっと7,000万通、月に600万通近く送るわけですが、これに対する返信率はどれくらい見込んでいらっしゃるんですか。

【片岡サービス推進課長】 「特別便」のときの返信率というんですか、「訂正あり」率につきましては、5%ぐらいかなという形で今考えております。

【磯村委員】 そうですか。「特別便」のときには加入歴・職歴だけでしたね。今度は標準報酬が入りますね。

【片岡サービス推進課長】 はい。

【磯村委員】 それで同じ返信率でよろしいですか。

【片岡サービス推進課長】 そこは確たることというのはなかなか難しいかと思いますが、基本的に、まず「特別便」でご回答いただいた内容については、今回は回答していただく必要がありませんという形でしておりますので、そこはきちり十分に周知されているかという点とあれですので、また同じような回答をされるかもしれませんが、大体それと同じぐらいが一つの目安かなという形で、それ以上の確たる証拠というか、資料があるわけではございません。

【磯村委員】 これまでの皆さん方のご苦勞を見ておりますと、そのご苦勞は二通りありますね。1つは量が多かったということ。もう1つは、後工程への対応の安全度の見込み方が少なかった、あるいは後工程への配慮が少なかったことによって、自分で種をまいて今苦勞しておられるという部分と、僕は二通りあるような気がするんです。

今度の「定期便」は、私は「特別便」よりも返信率は高いし、かつ問い合わせの数も多くなるだろうと思います。というのは、これは前回は申し上げましたけれども、標準報酬という言葉が少し分かりかけている方がさらに詳しく聞くとか、あるいはそもそも標準報酬というのは何だろうかとか、いろいろな周辺質問がかなり多いだろうと思います。それに対応する手間も、僕は、「特別便」よりは恐らく1.5倍ぐらいは増えるんじゃないかなと懸念しております。

そこで皆さん方は、「特別便」のときは5%だから、今度も5%でいいだろうというふうな楽観的な数字をお持ちにならずに、「特別便」のときは5%だったから、今度は1.5倍

の7%から8%を見込んでおこうと。もしそこで幸いにして余ったら、今の「特別便」のたまりの処理に向けよう。したがって、今度の「定期便」は、少なくとも来たらすぐ返すという態勢を、少し安全度を見込んで取っておくということを今からご準備いただいておかないと、前の「特別便」のたまりの二の舞になりはしないかなという感じがいたします。

この際、少し安全度を見込んだらいかがですか。それによって少しでも当初の予定より早くご返事ができたら、それが国民の安心感につながって、「特別便」のほうは遅かったけれども今度は早いわねと。しかも、そこで余りが出れば、今までの「特別便」のたまりのほうへ回せますよね。少し安全度を見込まれたらいかがですか。以上です。

**【住田委員】** 資料1の最初の2ページ目の「ねんきん特別便」の状況の割合のところなんですけれども、受給者と加入者で回答率と、それから回答の中でも「訂正あり」率というのが有意の差が出ているなという気がいたします。例えば、受給者の回答率は84%ですけど、「訂正あり」は37%で、回答者の中の半分以下であった。一方、加入者の場合は回答率は61%と低い、「訂正あり」というものは回答者中72%と非常に多い。これは「訂正あり」ということで訂正を期待して出されたわけで、このような対応をするのは加入者のほうの方が多いようですね。そうすると、加入者の回答率は低いけれども、ある程度必要なものについては、期待される部分についてはかなりご回答が来ているというふうに考えられるのでしょうか。その辺について分析と評価、それから今後の対応として、こういう数字を見ながらどう考えられるかということ、皆様の現場の感覚を教えてくださいければと思います。

**【福本企画課長】** 今おっしゃられたような差が確かにあります。受給者と加入者で、「名寄せ特別便」、それから「全員便」もそうですが、「名寄せ特別便」のほうがわりとはっきり出ていると思います。加入者のほうが、回答が来たうち「訂正あり」率が高いというお話であります。

これは、我々の分析なり思っておりますところは、やはり加入者のほうが、送りましたものが、今から見るとまた近い過去のものでありますので記憶が鮮明であって、どこの会社に勤めていたときの記録が抜けているとか、その会社に勤めはじめないし会社を退職した日付が自分の記憶と違うというところがわりとはっきりしている、そのことが「訂正あり」の割合が高いところに出ていると。

逆に、回答率ということについては、感心がある・ないというところも確かにあると思

います。受給者は今もらっている年金額が変わるということであるのに対して、加入者は将来の話であるということと同時に、逆にそういうことからすると、回答の見方として、ここは見て回答してくださいよとなっているんですが、実際、間違っていなければそのままであるとか、勤めはじめてまだ短い期間の場合は、そう間違いもないということで、未回答の割合もまた多いのかなという気がします。それに対して受給者のほうが回答率が高いというのは、見て確実に回答されますし、これは現に受給されている方でありますから、社会保険事務所なり社会保険庁との書類のやり取りというのは従来もあるわけですね。一方通行のものもありますし、ご本人から返してもらうというものもあります。年金に関しての手紙なりはがきが来て、それに対して返すということが従来、年金受給者としての生活の中であるということからも、こういう、とりあえず回答は返すという話になっているのではないかと。

ただ、記憶ということに関していうと、「訂正あり」と「なし」の割合がこうなりますのは、過去の古い話でありますとなかなか分からないので、見て返すんだけど「訂正なし」にはなっていると。そういうのがこういう差にあらわれておるのではないかとこのように考えております。

**【村岡委員】** 1つお伺いしたいんですけれども、先ほどから出ている広報ですけれども、これ「ねんきん定期便」の広報って拝見しますと、新聞折込ですね。新聞折込をどれだけの人が見るかよく分かりませんが、私個人でいえば、折込はばさっと捨てます。その他もいろいろあるんですけど、なかなか一般の方はごらんになりそうなものはない。多少、おっしゃるように、厚生省のホームページを拝見しますといろいろ詳しいデータは出ているんですが、あのホームページをそんなにたくさんの方がごらんになるのか。

例えば新聞の1ページを買い取って、1年に2回とか、分かりやすい形でPRするというのは難しいことなんですか。やっぱりこれ、ある意味でのPR作戦って大事だと思うんですね。こういうことになっていますという現状、またこうしますということを適宜、それこそホームページも普通はなかなか見ないとかいう方にも分かっていたくためには、新聞の一面買い切りとか何かが一番いいと思うんですけど、そういうのは難しいんですか。

**【片岡サービス推進課長】** 新聞の一面というとなかなか難しいかと思いますが、「特別便」のときにも新聞の下の方だけで広報したりとかしております、これは内閣の政府広報室にご相談して、適宜、必要な広報を展開していくということでございますので。また「定期便」に関しましてもそのような協力依頼というか、そこは内閣府の政府広報室と

もよく相談して、できる限りは対応していきたいと思っております。

【村岡委員】 昔、安倍さんが一面買い切りで電気を消しましょうという広告を出されましたよね。あれの類似としていけば、一面の広告ぐらいお出しになってもいいんじゃないかなと思うんですけど。

【大宅委員長代理】 危険なのは、私はずっと広告とかPRをやってきたんですけど、役所がやろうとすると、絶対間違ったことは書けない。全部きちんと書くんですよ。だれも読む気がしないところに1ページ分使ったら、もう大変な無駄になるので、本当に重要なところだけ、ちゃんと返事していますか、ちゃんと自分の記録をチェックしてくださいよっていうだけとか、そういうふうにしない限り、この案内を見たってお分りのように、まず開けた途端に見る気がなくなるっていうものに往々にしてなるんですね。だから、切り捨てできて、本当に簡潔にメッセージだけ伝わるのが可能であれば有効なんですけど、そうじゃないと無駄だと私は思います。

【葛西委員長】 そういう広告をやるのは内閣府の予算になるんですか。それとも厚生労働省かほかの予算ですか。

【片岡サービス推進課長】 社会保険庁の予算は限られておりまして、これまでも内閣府の政府広報室にいろいろご協力いただいておりますので、今回も事の重要性をよくご説明を今しておるところでございますので、できる限りご配慮いただけるよう努力したいと思っております。

【葛西委員長】 そうですよ。

【石井運営部長】 若干、広告の打ち方についてちょっと補足をさせていただいたほうがよろしいかと思うんですが。

折込版での広報というのは、記録問題関係では3回目なんですね。最初は問題がホットな形で持ち上がったときでして、それは安倍元総理の時代でした。そして、19年7月5日に政府・与党の基本的な取り組み方針というのができてから本格的な作業に入ったわけですが、2弾目の発出の時期というのは、「ねんきん特別便」を送り始めるそのタイミングだったんですね。日にしますと19年12月17日だったと思います。そこで、要するに折込版という形でいくかあるいは全面広告という形でいくかということで、実は私どもと内閣広報室との間でかなり深い議論をいたしました。

そうしましたところ、内閣広報室のほうではいろいろな行政分野のものを手がけておりますし、それから同じ新聞を使うのでも折込もあれば、紙面を使うのもあるし、紙面も一

面もあれば下のほうを使うとか、それから突き出しとか、いろいろ形態がございますね。それぞれに応じて、実は一つの情報を持っておりまして、内閣広報室の判断としては、この年金記録問題、その時点では「特別便」の関係のお知らせですが、内容も込み入っている、それから見ていただくべき着眼もいろいろある、そうすると一面より情報量も多いし、それからまた、それはそれで特にお手元に何らかの形で保存してもらいたいというようなことから、折込版のほうがよろしいんじゃないでしょうかという話になったという経緯がございます。

今回の「定期便」ですけれど、そのときの経験も踏まえて、確か「特別便」に関するお知らせをそういう形でやったところ、わりと普及率がよかったというふうに聞いておりまして、そういうことも今回踏まえてということのようです。彼のほうからも申し上げましたが、紙面の活用とうまく組み合わせながらやっていかなくてはいけないと思っています。内閣広報室ともよく相談しながらと思っています。

**【住田委員】** 今、広報の話が出ましたが、どうやって遡及するか、どうやって認知のレベルを上げるかという専門的な、統計的な数字もお持ちだと思いますので、それでやっていただければいいと思いますが、結局、高齢者とかそれに近い方というのは、紙からの情報よりも口コミとか耳から入る情報に非常に動かされやすいということが、振り込め詐欺の事例を言うまでもなく、いわれていることです。広告はかなり費用がかかるものですから、ある程度回数が限られると思いますけれども、口コミで市役所とかいろいろなところの窓口で、また民生委員さんとか何かのついでにそういうことを一言言っていただくような、何かそういうようなパターン化したものをお渡しして、そして、折りに触れてこういうことを言ってくださいと。介護の方に関しても、別の事故を防ぐという意味もありますので、そういう意味での別の広報を考えていただくということもぜひお願いしたいと思います。

**【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5月20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