

総評相第 36 号
平成 29 年 3 月 24 日

日本年金機構理事長 殿

総務省行政評価局長

視覚障害の障害年金受給者宛ての年金額改定通知書等の改善（あっせん）

当局では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 1 項第 15 号に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当局に対し、「視覚障害で障害年金を受給している。毎年 6 月に日本年金機構から年金額改定通知書が郵送されてくるが、通知書の文字が読めず困っている。通知書に点字表記をするなど、改善してほしい。」との申出がありました。

この申出を受け、総務大臣が開催する行政苦情救済推進会議において民間有識者の意見を聴取するなどにより検討した結果、当局としては、下記のとおり、年金額改定通知書及びその他の年金の支払いに関する通知書（以下「年金額改定通知書等」という。）について、次の措置を講ずる必要があると考えます。

今後、視覚障害の認定を受けている障害年金受給者（以下「視覚障害の障害年金受給者」という。）をシステム上で抽出することができる仕組みを構築する等して、視覚障害の障害年金受給者宛ての年金額改定通知書等に年金額等の個別情報に係る音声コード（文字内容をコード情報に変換したもので、活字文書読上げ装置を使って文字内容を音声化することができるもの）を印刷して送付することなどを検討すること。

ついては、貴機構において、必要な措置を御検討ください。

なお、これに対する貴機構の措置結果等について、平成 29 年 9 月 25 日までにお知らせください。

記

1 年金給付に関する通知書

年金額改定通知書は、物価の変動等に応じて年金額が改定された場合に日本年金機構が年金受給者に改定された年金額を通知するものである（厚生年金保険法（昭和 29 年法律第 115 号）第 2 条の 2、厚生年金保険法施行規則（昭和 29 年厚生省令第 37 号）第 82 条第 1 項、国民年金法（昭和 34 年法律第 141 号）第 4 条、国民年金法施行規則（昭和 35 年厚生省令第 12 号）第 65 条第 1 項）。

日本年金機構は、年金給付に関する通知書として、年金額改定通知書のほかに、下表の通知書を年金受給者に送付している。

表 1 日本年金機構が送付する年金給付に関する通知書

	名称	目的等
ア	年金決定通知書・支給額変更通知書	年金額が決定又は変更されたときに、年金額を通知するもの (厚生年金保険法第 33 条、厚生年金保険法施行規則第 82 条第 1 項、国民年金法第 16 条、国民年金法施行規則第 65 条第 1 項)
イ	年金振込通知書	口座振込で年金を受け取る受給者に対して、各支払期の年金支払額を通知するもの
ウ	年金支払通知書	過去に遡って年金額の変更が発生した時に、年金支払額等を通知するもの
エ	公的年金等の源泉徴収票	老齢又は退職を支給事由とする年金受給者に対し、支払われた年金額や源泉徴収された所得税額等を通知するもの

(注) 日本年金機構のホームページ等に基づき、当局が作成した。

なお、年金額改定通知書及び表 1 のアの年金決定通知書・支給額変更通知書は、名宛人に対する処分の通知であり、通知の名宛人は、処分の内容について不服があるときは、不服申立ての手続きをとることができる。

また、平成 28 年度の年金額改定通知書（表 1 のイの年金振込通知書を併せて印刷したもの）の送付件数は、約 3,600 万件である。

2 当局の調査結果

(1) 視覚障害の障害年金受給者

平成 26 年の年金制度基礎調査（障害年金受給者実態調査）によれば、視覚障害の障害年金受給者数は、約 9 万 3,000 人である。年金制度別及び障害等級別の内訳は、表 2 のとおりである。

表2 視覚障害の障害年金受給者9万3,000人の内訳 (単位:人)

	1級	2級	3級
厚生年金	1万2,000	3,000	1,000
国民年金	6万9,000	8,000	—

なお、障害年金受給者の全体数については、厚生年金は約38万5,000人、国民年金は約155万8,000人であり、平成26年度に障害年金受給者宛てに送付された年金額改定通知書の件数は、約200万件である。

(2) 日本年金機構による視覚障害者への配慮

年金額改定通知書及び表1の通知書については、点字表記等の視覚障害の障害年金受給者に配慮した対応はされていないが、日本年金機構が送付する他の文書の中には、点字表記をした「年金受給者のしおり」や音声コードを印刷した「ねんきん定期便」がある。

それぞれの視覚障害者への配慮及び送付状況等は、次のとおりである。

ア 年金受給者のしおり

年金受給者のしおりは、厚生年金又は国民年金の年金受給者が提出する現況届・生計維持確認届・障害状態確認届について説明するパンフレットであり、全てのページに、活字印刷された文字の点訳がされている。これは、視覚障害の程度が1級又は2級の者のうち、希望する者に配布されており、年間約7,900人に送付されている。

なお、パンフレットを送付する封筒についても、日本年金機構の名称、所在地及び問合せ先電話番号が点字で表記されている。

イ ねんきん定期便

ねんきん定期便は、厚生年金保険及び国民年金の被保険者に保険料納付の実績及び将来の給付に関する情報を書面で通知し(厚生年金保険法第31条の2、厚生年金保険法施行規則第12条の2、国民年金法第14条の5、国民年金法施行規則第15条の4)、年金加入記録の確認を求めるものであり、はがき又は封書で送付される。

ねんきん定期便の送付は、平成21年度に開始されたが、24年度から、はがき及び封書で送付するもののいずれも、各人の加入期間や保険料納付額等の個別情報の音声コードが印刷されている。

なお、ねんきん定期便の送付用封筒の右下部には、当初から、音声コードが印刷されるとともに、音声コード認識用の半円の切り込みが付されているが、この音声コードの内容は、送付された物がねんきん定期便であること、ねんきん定期便専用ダイヤルの番号及び年金事務所の照会先等を知らせるものである。

また、平成27年度のねんきん定期便の送付数は、約6,419万件である。

(3) 視覚障害者団体の要望等

ア 社会福祉法人日本身体障害者団体連合会の意見

第3回日本年金機構運営評議会（平成22年9月29日開催）において、障害者団体へのヒアリングが行われ、三つの団体から障害年金等に関する意見書が提出されている。このうち、社会福祉法人日本身体障害者団体連合会の意見書には、「年金特別便・年金定期便の封筒に音声コードを付けていただいておりますが、中身に関して、音声コード付き又は点字になっていないので、自分の方から機構にお願いしたら、音声コード付き又は点字にした内容を返送していただきたい。」と記載されている。

日本年金機構は、当該意見等を踏まえて、前記(2)イのとおり、平成24年度から、ねんきん定期便に個別情報についての音声コードを印刷することとしたとしている。

イ 社会福祉法人日本盲人会連合会の要望

社会福祉法人日本盲人会連合会は、視覚障害者が日常生活等で不便や差別を感じる事項を取りまとめた小冊子を作成し、ホームページに掲載している。

当該小冊子には、「役所からの通知など墨字のものしかなく、誰かに読んでもらうまで、内容が分からない。」と記載されており、これについて、障害者基本法（昭和45年法律第84号）第4条第2項又は障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第7条第2項の「合理的配慮」を求めるものとして、「点字・音声・拡大文字化をしてほしい。」との要望が記載されている。

ウ 内閣府の呼び掛け

内閣府のホームページの障害者施策に関するページには、視覚障害者は必ずしも点字を読めるわけではないこと、視覚障害者の自立又は社会参加のために、「音声コード」の普及等に理解と協力を求めること等が記載されている。

なお、内閣府の平成28年版障害者白書においては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律第7条第2項の「合理的配慮」について、障害者やその家族、介助者等、コミュニケーションを支援する人から何らかの配慮を求める意思の表明があった場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、社会的障壁（障害者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のもの）を取り除くために必要かつ合理的な配慮を行うことが求められるとされている。

エ 「視覚障害者用活字文書読上げ装置」の給付事業

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17

年法律第 123 号) 第 77 条第 1 項第 6 号の規定に基づき、市町村は、厚生労働省令で定めるところにより、地域生活支援事業として、日常生活用具給付等事業を行っている。

当該事業は、障害者等の日常生活がより円滑に行われるための用具を給付又は貸与するものであり、日常生活用具を必要とする障害者、障害児、難病患者等からの申請を受けて、市町村が給付等の決定をする。費用の負担割合は、国は 100 分の 50 以内、都道府県は 100 分の 25 以内となっており、利用者負担については、市町村の判断によることとされている。

厚生労働省のホームページにおいては、「視覚障害者用活字文書読上げ装置」について、視覚障害者を対象とした情報・意思疎通支援用具の一つの例とされている。

3 日本年金機構の意見

年金額改定通知書に個別情報の点字表記をする又は音声コードを印刷することについては、以下の二つの課題があるため、当面、対応することは困難である。

なお、現在、受給者本人から、年金事務所やねんきんダイヤルに電話で個別情報に関する照会があった場合には、基礎年金番号を確認した上で、当該受給者の個別情報を回答しているが、この取扱いの周知を図るため、ねんきん定期便に印刷している音声コードの内容にこの取扱いの内容を含めること等を検討している。

(1) 年金額改定通知書の作成についての時間的な制約があること

年金額改定通知書については、6 月 15 日 (4 月分の年金支給日) 前に届くよう、複数の業者に印刷、郵便局への持込み等の作業を委託している。

平成 28 年度の年金額改定通知書の作成については、日本年金機構が年金額のデータを業者に提供した後、業者が年金額改定通知書を印刷するまでの間は、3 から 5 営業日となっており、この間に年金額改定通知書に点字表記をする作業を行うことはできない。

また、年金額改定通知書への音声コードの印刷については、ねんきん定期便の音声コードの印刷における作業時間 (10 万件当たり 5 時間) を踏まえると、音声コードの印刷も含めた約 3,600 万件の年金額改定通知書の作成作業について、3 から 5 営業日内で行うことは困難であると考えられる。

(2) 予算を確保しなければならないこと

年金額改定通知書に点字表記をする場合には、原版作成費用 (1 枚当たり 2,000 から 3,000 円) を要する上、現在の圧着式はがきの通知書ではなく、封書による通知書とする必要があるため、郵送費も増額しなければならない。

また、年金額改定通知書に音声コードを印刷する場合には、ねんきん定期便の音声コードの印刷費用（1件当たり約25円。コード使用のライセンス料及び作業費用）と同程度の金額を加算した年金額改定通知書の印刷費用を確保しなければならない。

現在、障害年金受給者（約200万人）又は視覚障害の障害年金受給者（約9万3,000人）をシステム上で抽出することはできず、これらの受給者に限り、年金額改定通知書音声コードを印刷するという場合には、障害年金受給者又は視覚障害の障害年金受給者を抽出して、その個別情報の音声コードのデータを作成するためのシステム開発が必要となる。

4 改善の必要性

上記3の日本年金機構の意見について、行政苦情救済推進会議において検討した結果、視覚障害の障害年金受給者の不便を解消する観点から、次のような意見があった。

- ① 視覚障害者の全てが点字を読むことができるわけではないとされていることからすると、視覚障害者への配慮としては、点字表記をするのではなく、音声コードを印刷するのが望ましい。
- ② 視覚障害の障害年金受給者をシステム上で抽出するようにして、年金額改定通知書のみならず、他の通知書についても、個別情報を音声コード化して印刷するのが望ましい。

これらの行政苦情救済推進会議の意見を踏まえて、当局が検討した結果、日本年金機構は、次の措置を講ずる必要がある。

今後、視覚障害の障害年金受給者をシステム上で抽出することができる仕組みを構築する等して、視覚障害の障害年金受給者宛ての年金額改定通知書等に年金額等の個別情報に係る音声コードを印刷して送付することなどを検討すること。