

## 年金記録適正化実施工程表（相談・広報関係）（案）

平成19年9月  
厚生労働省・  内の記述は、7月5日政府・与党取りまとめ

## 1 相談関係

## Ⅱ 相談体制の拡充

すべての年金受給権者及び現役加入者の方々に加入履歴をお知らせすることに伴い予想される相談件数の増加に十分対応できるようにするため、相談体制を今後着実に整備していく必要がある。

- 12月以降、名寄せにより新たに記録が結び付くと思われる方及びその他の方に「ねんきん特別便」が順次送付されることに伴い、電話相談、来訪相談件数が増加すると予想される。そこで、これまでの58歳通知（※）や年金記録相談の特別強化体制（※）における電話相談、来訪相談の状況等を勘案して見通しを立てつつ、「ねんきん特別便」の送付に対応した相談体制の基本的な考え方について（案）（別添1）に基づき、「ねんきん特別便専用ダイヤル」の設置並びに市区町村、商工会議所等での巡回相談及び社会保険事務所に於ける相談窓口の拡充等十分な対応ができるよう準備する。

※ 58歳通知：平成16年3月から、58歳に到達された方々に対し、年金加入記録及び年金見込額を通知している。

※ 年金記録相談の特別強化体制：平成18年8月から、年金記録に不安や疑問を持つ方々に対し、年金記録の確認や必要な調査に迅速に対応できるよう、社会保険事務所の窓口において、年金加入記録について徹底的に調査・確認を行っている。

- 平成20年4月以降の厚生年金被保険者に係る「ねんきん特別便」については、経済団体と連携し、各企業の協力を得て事業主経由で送付することを調整する。また、事業主経由で送付された「ねんきん特別便」に対する照会及び年金記録統合の一括代行手続きについても、協力を依頼する。このため、各企業の社会保険委員（事業主からの推薦に基づき社会保険庁長官が委嘱する方で、現在、全国で

約 18 万人) やそれ以外の社会保険事務担当者の方々に対して、11 月末までを目途に、全国の社会保険事務所で研修会を開催し、マニュアルを配布し、次の事項について協力を依頼する予定である。

- ・「ねんきん特別便」の被保険者への転送依頼
- ・「ねんきん特別便」転送後の被保険者からの委任に基づく照会及び年金記録統合の一括代行手続きの依頼
- ・電話相談、来訪相談に関する留意事項

## II 1. 相談体制の拡充

### (1) 来訪相談

#### ① 市町村における巡回相談の実施等

すべての市町村において、巡回相談を実施する。【平成 19 年 7 月目途】さらに、これらの市町村における巡回相談を定期的・計画的に実施する。これらの巡回相談の実施の際、社会保険労務士会の協力を得る。

なお、社会保険労務士会においても、無料年金相談会等の年金相談を実施することとしている。

また、年金相談への対応窓口を開設し、年金加入記録の照会の取り次ぎや年金記録の確認を始め、住民からの年金記録の相談への対応の充実が図られるよう、市町村の取組を促進する。

- 7 月中に全国の 1,827 市区町村のうち 1,743 市区町村において巡回相談を実施し、市区町村役場、商工会議所、商工会、公民館、体育館等で 108,840 人が来訪した。

今後とも引き続き、市区町村、商工会議所等における相談体制を拡充していく。また、相談の機会を利用して、国民年金保険料の納付の場の提供なども行っていく。(別添 2、3)

- 市区町村窓口に来訪した方が年金記録を確認できるよう、市区町村と社会保険事務所との間に年金記録を優先的に確認するためのホットラインの開設等を行っており、7 月末までに 1,827 市区町村のうち 1,616 市区町村においてホットラインが開設された。

更に、ホットラインの必要な残る市区町村に対する開設を進めるとともに、11 月末までを目途に、市区町村担当者に対する説明会を開

催するなど、住民対応の充実が図られるよう市区町村が取り組みやすい環境を整備していく。(別添4)

## II 1.

### (1)

#### ② 企業等における相談機能の充実

日本経団連、日本商工会議所及び全国商工会連合会からの協力を得て、企業等における年金に関する相談機能を充実する。具体的には、

ア 企業及び商工会議所に「年金相談窓口」等を設置すること  
イ 現役加入者ご本人からの依頼に応じて年金記録に関する照会を企業内で取りまとめ社会保険事務所に提出すること等について、協力を依頼する。【平成19年7月以降随時】

企業、商工会議所及び商工会館に設置される照会・相談窓口  
に社会保険庁職員を派遣し、年金照会を可能とするなど適切な措置を早急に講じる。また、これらの措置を実施するために社会保険労務士会からの協力も得る。

この場合、確認漏れが生じないように、依頼に先立って、社会保険庁において、詳細なマニュアルを作成し企業の社会保険委員等を対象とした研修を実施する。

- 7月中に136商工会議所、71商工会において実施し、商工会議所には7,637人、商工会には2,998人の方々がそれぞれ来訪した。  
今後とも引き続き、商工会議所等における相談体制を拡充していく。(別添5)

- 年金記録の照会を希望する従業員・配偶者の方の委任に基づく、企業による年金記録照会及び年金記録統合の一括代行手続きについて、7月18日の日本経団連、31日の関西経営者協会、8月9日の愛知県経営者協会における各会合において、社会保険庁から協力を依頼した。今後とも、経済団体等と連携して必要に応じて協力を依頼する。

## Ⅱ 1.

### (1)

#### ③ 認知症の高齢者等への対応

社会保険事務所等に来て説明できない認知症の高齢者、施設入所者等については、以下のような対応を行う。【平成19年8月以降随時】

ア 通知に返事がない方に対し、電話で問い合わせ、認知症等の事情がある場合には、市町村とも連携して職員が出向くことを基本とする。

イ 本人の了解の下で社会保険事務所等に提供いただく様々な情報を受け付けるとともに、来訪相談において本人の履歴をその場で開示する場合は、委任状に基づく代理人に対しても対応する。

- 認知症の高齢者等及び代理人が社会保険事務所等に相談のため来訪された際に混乱することがないように、8月中に、社会保険事務所に対して、市区町村、社会福祉協議会、地域包括支援センターとの連携等に関し、留意事項を通知した。

また、「ねんきん特別便」を送付しても返事がない、社会保険事務所等に来訪できない場合には、職員が出向くことを基本とし、その具体的対応について、12月までの間に、社会保険事務所に対して、留意事項を通知する。

## Ⅱ 1.

### (2) 電話相談

社会保険庁による全国の電話相談センターの機能を集約化するとともに、社会保険労務士等民間に協力を十分得ながら、電話相談窓口の充実を行うなど、電話相談体制を強化する【平成19年7月以降逐次実施】

- これまで「ねんきんあんしんダイヤル」により電話照会されてきた方々に対し加入記録を回答してきた。このため、この加入記録について幅広く相談に対応できる「ねんきんダイヤル」へのニーズが高まってきている。

これに対し、7月17日にねんきんダイヤル第1コールセンターを

東京に開設し、8月1日に「ねんきんあんしんダイヤル」のうち、150ブースの応答席数を「ねんきんダイヤル」に変更した。

※ 8月1日時点の応答席数

ねんきんダイヤル	886
ねんきんあんしんダイヤル	740

(別添6、別添7)

※ねんきんダイヤル

社会保険庁から送付された年金記録回答票に関する問い合わせや一般の年金相談に対して市内通話料金で利用できる。(0570-05-1165)

※ねんきんあんしんダイヤル

後日お答え方式(氏名、生年月日、基礎年金番号等の基本的情報をお聞きし、その後、記録回答票をお送りする方式)によるフリーダイヤル。(0120-657830)

## II 1.

### (3) インターネットによる照会

インターネットによる照会に必要なID及びパスワードの発行までの期間を短縮する【平成19年7月目途】

- 8月末時点で、ID及びパスワードの申込件数は、平成18年3月の開始以来の累計 121.4万件、発行件数は同 93.0万件、未処理件数は同 2千件となっている。ID及びパスワードの発行までの期間は、8月中に平常ペースの2週間程度に短縮された。(別添8)
- インターネットによる照会を促進するため、広報を強化するとともに、必要に応じて体制を整備する。

## II 2. 相談への対応状況の定期的な公表.

相談体制の現状が国民の目から見て明らかになるよう、電話相談の応答率、社会保険事務所での来訪相談の待ち時間、本人の履歴を確認するための回答票の送付までの期間など、相談への対応の状況について、定期的に公表を行う。【平成19年7月以降随時】

- 電話相談の応答率については、社会保険庁ホームページ等により毎

日公表している。

(別添9)

- 社会保険事務所での来訪相談の待ち時間に関しては、社会保険庁ホームページ等により相談窓口の混雑状況を週次で情報提供している。  
今後、待ち時間の解消策として、混雑していない曜日や時間帯に来訪者を誘導できるよう、待ち時間の公表の仕方を改善する。

(別添10)

- 電話相談で年金記録回答票を送付するよう依頼を受けてから、実際に社会保険庁から依頼者に送付するまでに要する期間については、社会保険庁ホームページ等により週次で公表している。

(別添11)

## 2 広報関係

- 年金記録問題に関し、政府広報を随時実施してきた。 (別添12)
- 今後とも、12月からの「ねんきん特別便」送付に際して、政府広報を積極的に活用するほか、本庁ホームページにおいて年金記録問題に関する対策の進捗状況を随時公表するとともに、年金広報(秋及び年度末)等の中にも年金記録問題についての情報を加える。
- 地方自治体、関係団体、報道機関の関係者が、年金問題を適切に取り上げ、政府による広報が実を上げるよう、当該関係者への説明を積極的に展開する。

### <社会保険庁>

- ・ 本庁ホームページによる広報
- ・ 本庁が行う新聞やポスターを通じた年金広報(秋及び年度末)  
(参考) 平成18年11月の年金月間に向けた秋の年金広報
  - 新聞 朝刊5段モノクロ広告を2回掲載
  - 10月下旬 中央紙5紙、ブロック紙4紙、地方紙36紙
  - 11月中旬 中央紙5紙、ブロック紙4紙、地方紙42紙
  - ポスター 7,500枚×2種類
- ・ 国民年金パンフレット、年金請求手続きの周知用パンフレット

### <地方社会保険事務局>

- ・ 地方社会保険事務局ホームページによる広報
- ・ 納入告知書に同封する広報誌等による広報、社会保険事務所への掲示
- ・ 地方自治体、関係団体の広報誌等への広報の要請