

# 「ねんきん特別便」について

平成 20 年 3 月 19 日

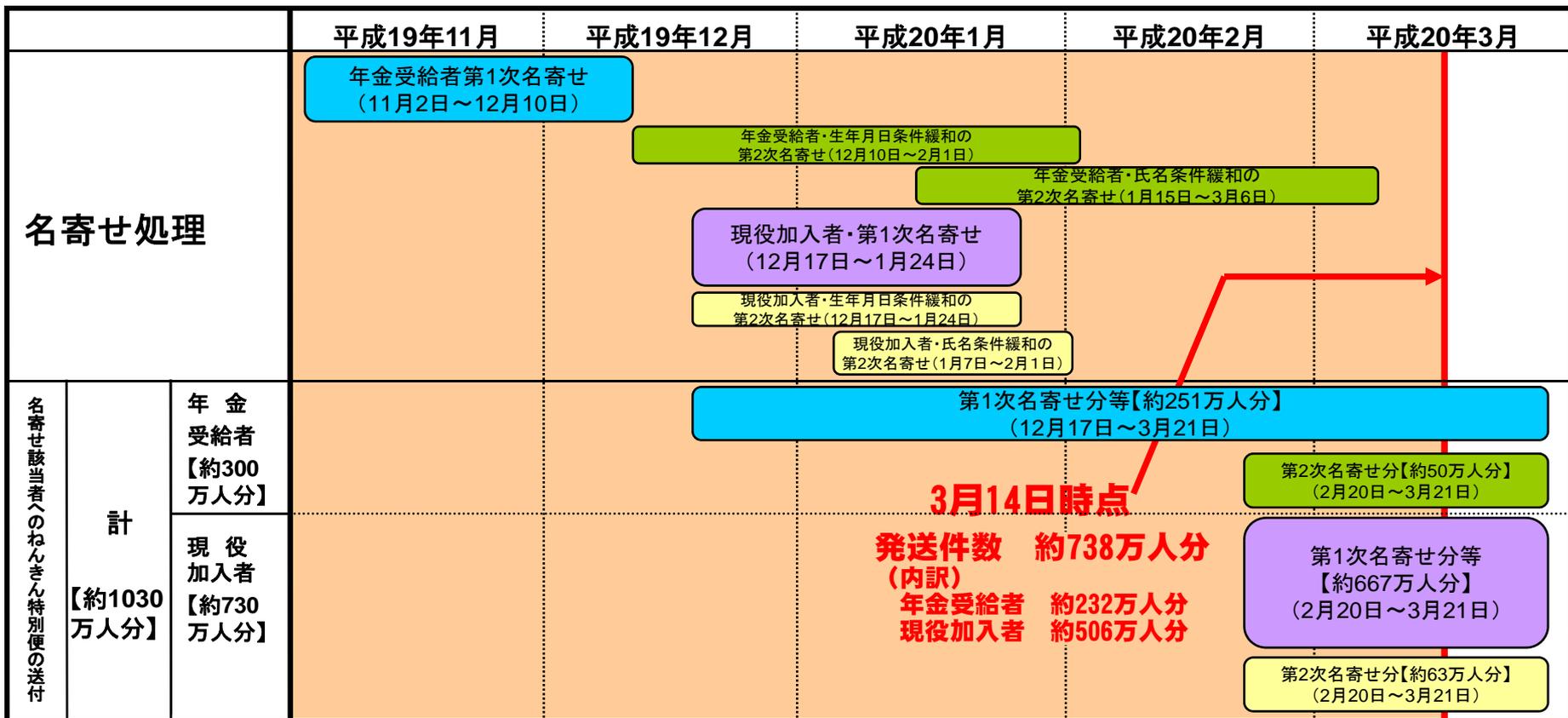
社 会 保 険 庁

( 目 次 )

- ・ 「5000 万件」の名寄せ及び「ねんきん特別便」送付の進捗状況(平成 3 月 14 日現在) ..... 1
- ・ 「ねんきん特別便」の状況(平成 20 年3月4日現在) ..... 2
- ・ 「ねんきん特別便」に「訂正なし」と回答した方に対する入念調査の状況 ..... 3
- ・ 「ねんきん特別便」についての発送・相談・回答状況 ..... 5
- ・ 相談体制の強化について ..... 6
- ・ ねんきん特別便に対応する電話相談体制について ..... 8
- ・ ねんきん特別便についての広報の実績・今後の予定 ..... 10

# 「5000万件」の名寄せ及び「ねんきん特別便」送付の進捗状況(3月14日現在) 社会保険庁

- 昨年7月5日に政府・与党連絡協議会でとりまとめた「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」においては、本年3月までを目途に、「5000万件」の未統合記録と1億人の年金受給者・現役加入者の方々の記録をコンピュータ上で突き合わせ、その結果記録が結び付く可能性がある方々へ、「ねんきん特別便」をお送りするとされていた。
- 「5000万件」の未統合記録と1億人の年金受給者・現役加入者の記録のコンピュータ上での突合せ(名寄せ)は、3月6日に完了。その結果記録が結び付く可能性がある方々への「ねんきん特別便」の発送は、予定通り、3月21日までに完了する予定。
- 残る記録については、4月以降も、
  - ・4月から5月までにすべての年金受給者に、6月から10月までにすべての現役加入者に、「ねんきん特別便」をお送りし、国民お一人お一人に記録をご確認いただく、
  - ・これと並行して、記録の内容に応じた調査・照会等の対策を講じる
 ことにより、記録の解明・統合を粘り強く進めていく。



## 「ねんきん特別便」の状況（平成20年3月4日現在）

| 発 送   |   |                  | 回 答    |                   |                  |                   |
|---|---|------------------|--------|-------------------|------------------|-------------------|
| 発送日   | 年金受給者   | 現役加入者            |        | 年金受給者             | 現役加入者            | 合 計               |
| <b>【未到達】</b>  |   |                  |        |                   |                  |                   |
| 19年<br>12月17日<br>25, 26日  | 約30万人<br>約18万人  |                  | 1月7日時点 | 約0.2万人(0.5%)      | —                | 約0.2万人(0.5%)      |
|   |   |                  | 3月4日現在 | 約1万人(0.4%)        | 約4.4万人(3.6%)     | 約5.4万人(1.5%)      |
| <b>【未回答】</b>  |   |                  |        |                   |                  |                   |
| 20年<br>1月9日<br>16日<br>23, 24日<br>30日<br>2月6日<br>13日<br>20日<br>27日 | 約12万人<br>約13万人<br>約30万人<br>約5万人<br>約20万人<br>約40万人<br>約40万人<br>約24万人 |                  | 1月7日時点 | 約32万人(65.7%)      | —                | 約32万人(65.7%)      |
|   |   |                  | 3月4日現在 | 約122万人(52.5%)     | 約113万人(91.2%)    | 約235万人(66.0%)     |
| <b>【回 答】</b>  |   |                  |        |                   |                  |                   |
|   |   |                  | 年金受給者  | 現役加入者             | 合 計              |                   |
|   | 計 約232万人  | 計 約124万人         | 1/7 時点 | 約16万人<br>(33.8%)  | —                | 約16万人<br>(33.8%)  |
|   |   |                  | 3/4 現在 | 約109万人<br>(47.0%) | 約6.5万人<br>(5.2%) | 約116万人<br>(32.5%) |
| <b>【訂正あり】</b>   |   |                  |        |                   |                  |                   |
|   |   |                  | 年金受給者  | 現役加入者             | 合 計              |                   |
|   |   |                  | 1/7 時点 | 約2万人<br>(4.4%)    | —                | 約2万人<br>(4.4%)    |
|   |   |                  | 3/4 現在 | 約28万人<br>(12.2%)  | 約4.6万人<br>(3.7%) | 約33万人<br>(9.3%)   |
| <b>【訂正なし】</b>   |   |                  |        |                   |                  |                   |
|   |   |                  | 年金受給者  | 現役加入者             | 合 計              |                   |
|   |   |                  | 1/7 時点 | 約14万人<br>(29.4%)  | —                | 約14万人<br>(29.4%)  |
|   |   |                  | 3/4 現在 | 約81万人<br>(34.8%)  | 約1.9万人<br>(1.5%) | 約83万人<br>(23.2%)  |
| 3月5日<br>12日   |   | 約168万人<br>約213万人 |        |                   |                  |                   |
| 以下、今後の予定  |   |                  |        |                   |                  |                   |
| 19~21日  | 約68万人   | 約224万人           |        |                   |                  |                   |
|   | 計 約300万人  | 計 約730万人         |        |                   |                  |                   |

(注1) 現役加入者については、2月20日及び27日に発送したところであり、約1週間から2週間後の状況である。

(注2) 未到達件数等については一部推計を含む。

※( )内の%は年金受給者・現役加入者・合計それぞれの発送件数に対する割合。

# ねんきん特別便に「訂正なし」と回答した方に対する 入念照会の状況

平成20年3月14日  
社会保険庁

## 1. 入念照会の状況（平成20年2月29日現在）

| 相談の有無          | 人 数    | 割 合    |
|----------------|--------|--------|
| 入念照会を行った方      | 27,241 | 100.0% |
| 電話による照会を行った方   | 21,293 | 78.2%  |
| 戸別訪問による照会を行った方 | 5,948  | 21.8%  |

※「ねんきん特別便」の記載内容に「訂正なし」と回答いただいた方は、平成20年1月25日時点において248,593人であり、このうち入念照会の対象となる方（ご本人の基礎年金番号の記録と、それに結び付く可能性のある記録との間に期間の重複がなく、かつ、結び付く可能性のある方が他にいない方）107,344人に対して、平成20年2月19日までの間に入念照会を行った結果である。

※「入念照会の対象となる方」で「入念照会を行った方」以外の方については、引き続き調査中。

## 2. 記録の確認結果

| 確認の結果                         | 人 数    | 割 合    |
|-------------------------------|--------|--------|
| ご本人の記録であると確認できた方              | 21,285 | 78.1%  |
| 情報提供を行ったが、ご本人の記録であると確認できなかった方 | 5,956  | 21.9%  |
| 計                             | 27,241 | 100.0% |

※回答をいただいた方に対し、結び付く可能性のある記録の加入期間、年金種別を示すとともに、その記録が厚生年金の場合は事業所名及び事業所の所在地市区町村を、国民年金の場合は当時の住所地市区町村を示した。

※「ご本人の記録であると確認できた方」については、社会保険事務所又は年金相談センターに来訪していただき、記録の訂正の手続きを行っていただくようお願いしている。

## 3. 社会保険事務所等への相談等の状況

| 相談の有無                     | 人 数    | 割 合    |
|---------------------------|--------|--------|
| 社会保険事務所や年金相談センターに来訪相談をした方 | 699    | 2.6%   |
| 「ねんきん特別便専用ダイヤル」に電話相談をした方  | 175    | 0.6%   |
| 電話と来訪いずれも相談をした方           | 81     | 0.3%   |
| 相談をしていない方                 | 26,286 | 96.5%  |
| 計                         | 27,241 | 100.0% |

#### 4. 確認はがきで「訂正がない」と回答した理由

| 「訂正がない」と回答した理由                | 人 数    | 割 合    |
|-------------------------------|--------|--------|
| 年金記録に間違いがないと思っていた             | 12,522 | 46.0%  |
| すでに年金記録の確認を行っている              | 3,261  | 12.0%  |
| 他に年金制度に加入した記憶がない              | 2,754  | 10.1%  |
| 年金記録が思い出せなかった                 | 2,049  | 7.5%   |
| 手続き方法がわからなかった                 | 1,630  | 6.0%   |
| 年金額がそれほど増える訳ではない              | 1,362  | 5.0%   |
| あまり関心がない                      | 1,315  | 4.8%   |
| 自分の年金記録ではないため思い出せなかった（遺族年金の方） | 1,273  | 4.7%   |
| 現在の年金額で満足している                 | 418    | 1.5%   |
| その他                           | 657    | 2.4%   |
| 計                             | 27,241 | 100.0% |

# 「ねんきん特別便」についての発送・相談・回答状況

平成20年3月19日  
社会保険庁

## 1. 「ねんきん特別便」発送状況（3月4日現在）

|           | 12月分     | 1月分      | 2月分        | 3月分     | 累計         |
|-----------|----------|----------|------------|---------|------------|
| 年金受給者発送件数 | 481,717件 | 600,279件 | 1,238,650件 | 0件      | 2,320,646件 |
| 現役加入者発送件数 | 0件       | 0件       | 1,238,315件 | 0件      | 1,238,315件 |
| 未到達件数     | 1,430件   | 2,983件   | 30,497件    | 19,484件 | 54,394件    |

12月17日から発送開始

## 2. 「ねんきん特別便専用ダイヤル」への相談状況（3月4日現在）

|      | 12月分    | 1月分     | 2月分      | 3月分      | 累計       |
|------|---------|---------|----------|----------|----------|
| 総呼数  | 42,649件 | 95,525件 | 201,657件 | 110,728件 | 450,559件 |
| 応答呼数 | 39,395件 | 87,675件 | 187,206件 | 62,886件  | 377,162件 |
| 応答率  | 92.4%   | 91.8%   | 92.8%    | 56.8%    | 83.7%    |

## 3. ねんきん特別便相談・回答の受付状況（3月4日現在）

|             |                   | 12月分     | 1月分      | 2月分      | 3月分      | 累計         |
|-------------|-------------------|----------|----------|----------|----------|------------|
| 来訪相談・郵送受付件数 |                   | 103,084件 | 333,802件 | 612,545件 | 139,463件 | 1,188,894件 |
| 年金受給者       | 記録の訂正の受付件数(1)     | 15,710件  | 74,063件  | 171,399件 | 22,470件  | 283,642件   |
|             | 記録の訂正無しの回答受付件数(1) | 84,282件  | 248,461件 | 398,637件 | 76,509件  | 807,889件   |
|             | 合計                | 99,992件  | 322,524件 | 570,036件 | 98,979件  | 1,091,531件 |
| 現役加入者       | 記録の訂正の受付件数(1)     | 0件       | 0件       | 18,841件  | 27,235件  | 46,076件    |
|             | 記録の訂正無しの回答受付件数(1) | 0件       | 0件       | 8,097件   | 10,775件  | 18,872件    |
|             | 合計                | 0件       | 0件       | 26,938件  | 38,010件  | 64,948件    |
| 相談のみ(2)     |                   | 2,708件   | 9,306件   | 11,508件  | 1,864件   | 25,386件    |
| その他(3)      |                   | 384件     | 1,972件   | 4,063件   | 610件     | 7,029件     |

1...社会保険事務所、年金相談センター及び社会保険業務センターで受け付けた件数の合計である。

2...ねんきん特別便についての相談のみで、回答の提出がなかったものである。

3...回答を既に提出された方からの相談など、他の区分にあてはまらないものである。

件数については速報値のため、修正される場合があり得る。

## 相談体制の強化について

### ① 社会保険事務所等の相談体制の拡充

「ねんきん特別便」の送付の本格化に伴い、相談体制を順次拡充。

#### ○ ねんきん特別便専用コールセンターの最大席数

350席（19.12.17）→ 700席（20.1.21）→ 1090席（20.2.12）→ 1240席（20.3.10）  
→ 1390席（20.3.17）

#### ○ 社会保険事務所の窓口相談

- ・ 来訪相談用の臨時相談窓口の設置
- ・ 社会保険庁OB、社会保険労務士等に協力を求め、相談窓口配置
- ・ 来訪相談の増加、相談後の記録の確認・補正業務に他の部門の職員を弾力的に配置
- ・ 事務所間の職員の配置の弾力化

#### ○ 出張相談等の実施

### ② 社会保険労務士の協力による相談の実施

身近な場所で気軽に相談できるようにするため、社会保険労務士の協力を得て、以下について着手。

- ・ 全国の社会保険労務士事務所及び都道府県社会保険労務士会の年金相談センターで相談を実施
- ・ 協力を得られる市区町村、郵便局、農漁協において、社会保険労務士による相談を実施
- ・ 各都道府県社会保険労務士会に窓口装置（WM）を貸与
- ・ これらの取組に係る周知・広報

# 年金記録相談の特別強化体制の状況

平成20年3月19日  
社会保険庁

## 1. 「照会申出書」受付状況

|  | ＜3月末＞                         |          | 4月                           |          | 5月                          |          | 6月                           |          | ＜6月末＞                         |          | 7月                           |          | 8月                           |          | 9月                           |          |
|--|-------------------------------|----------|------------------------------|----------|-----------------------------|----------|------------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------------|----------|------------------------------|----------|------------------------------|----------|
|  | 件数<br>(H18/8/21～<br>H19/3/30) | 割合       | 件数<br>(H19/4/2～<br>H19/4/27) | 割合       | 件数<br>(H19/5/2～<br>H19/6/1) | 割合       | 件数<br>(H19/6/4～<br>H19/6/30) | 割合       | 件数<br>(H18/8/21～<br>H19/6/30) | 割合       | 件数<br>(H19/7/1～<br>H19/7/28) | 割合       | 件数<br>(H19/7/29～<br>H19/9/1) | 割合       | 件数<br>(H19/9/2～<br>H19/9/30) | 割合       |
| (1)窓口受付・処理状況                                   |                               |          |                              |          |                             |          |                              |          |                               |          |                              |          |                              |          |                              |          |
| 年金相談窓口での記録確認                                   | 2,153,815                     | (100.0%) | 362,368                      | (100.0%) | 458,484                     | (100.0%) | 1,009,151                    | (100.0%) | 3,983,818                     | (100.0%) | 787,175                      | (100.0%) | 652,228                      | (100.0%) | 449,605                      | (100.0%) |
| 窓口調査により確認済み                                    | 2,124,314                     | (98.6%)  | 356,601                      | (98.4%)  | 448,887                     | (97.9%)  | 944,057                      | (93.5%)  | 3,873,859                     | (97.2%)  | 712,417                      | (90.5%)  | 602,450                      | (92.4%)  | 419,826                      | (93.4%)  |
| 基礎年金番号に収録済み                                    | 1,841,332                     | (85.5%)  | 313,312                      | (86.5%)  | 387,682                     | (84.6%)  | 807,420                      | (80.0%)  | 3,349,746                     | (84.1%)  | 610,080                      | (77.5%)  | 519,073                      | (79.6%)  | 362,336                      | (80.6%)  |
| 他の年金手帳記号番号で記録あり                                | 180,003                       | (8.4%)   | 27,245                       | (7.5%)   | 38,504                      | (8.4%)   | 84,908                       | (8.4%)   | 330,660                       | (8.3%)   | 62,985                       | (8.0%)   | 51,925                       | (8.0%)   | 36,106                       | (8.0%)   |
| 旧姓で記録あり  | 71,681                        | (3.3%)   | 11,675                       | (3.2%)   | 16,215                      | (3.5%)   | 30,708                       | (3.0%)   | 130,279                       | (3.3%)   | 22,946                       | (2.9%)   | 20,116                       | (3.1%)   | 14,858                       | (3.3%)   |
| その他  | 31,298                        | (1.5%)   | 4,369                        | (1.2%)   | 6,486                       | (1.4%)   | 21,021                       | (2.1%)   | 63,174                        | (1.6%)   | 16,406                       | (2.1%)   | 11,336                       | (1.7%)   | 6,526                        | (1.5%)   |
| 照会申出書(改めて調査の申出)受付                              | 29,501                        | (1.4%)   | 5,767                        | (1.6%)   | 9,597                       | (2.1%)   | 65,094                       | (6.5%)   | 109,959                       | (2.8%)   | 74,758                       | (9.5%)   | 49,778                       | (7.6%)   | 29,779                       | (6.6%)   |
| (2)郵送等受付                                       |                               |          |                              |          |                             |          |                              |          |                               |          |                              |          |                              |          |                              |          |
| 照会申出書受付(直接受付)                                  | 34,673                        |          | 4,848                        |          | 5,420                       |          | 30,252                       |          | 75,193                        |          | 51,641                       |          | 37,919                       |          | 20,425                       |          |
| ※ インターネット等により事前に記録を確認した方で、直接窓口<br>に照会申出書を提出した方 |                               |          |                              |          |                             |          |                              |          |                               |          |                              |          |                              |          |                              |          |
| (3)受付総合計                                       |                               |          |                              |          |                             |          |                              |          |                               |          |                              |          |                              |          |                              |          |
| 照会申出書受付(総合計)                                   | 64,174                        | (100.0%) | 10,615                       |          | 15,017                      |          | 95,346                       |          | 185,152                       | (100.0%) | 126,399                      |          | 87,697                       |          | 50,204                       |          |

## 2. 処理状況

| 内訳                  | ＜3月末＞  |         |          | ＜6月末＞  |         |          |
|---------------------|--------|---------|----------|--------|---------|----------|
|                     | 件数     | 割合      | 割合       | 件数     | 割合      | 割合       |
| 回答済                 | 56,999 | (88.8%) | (100.0%) | 94,935 | (51.3%) | (100.0%) |
| ご本人申立のとおり記録が確認できたもの | 36,364 | (56.7%) | (63.8%)  | 59,149 | (31.9%) | (62.3%)  |
| ご本人申立の記録の一部が確認できたもの | 3,197  | (5.0%)  | (5.6%)   | 4,791  | (2.6%)  | (5.0%)   |
| ご本人申立の記録が確認できなかったもの | 17,438 | (27.2%) | (30.6%)  | 30,995 | (16.7%) | (32.6%)  |
| 照会中又は審査中            | 7,175  | (11.2%) |          | 90,217 | (48.7%) |          |

## 1. 「照会申出書」受付状況

|  | ＜9月末＞                         |          | 10月                           |          | 11月                            |          | 12月                            |          | ＜12月末＞                         |          |
|--|-------------------------------|----------|-------------------------------|----------|--------------------------------|----------|--------------------------------|----------|--------------------------------|----------|
|  | 件数<br>(H18/8/21～<br>H19/9/30) | 割合       | 件数<br>(H19/10/1～<br>H19/11/2) | 割合       | 件数<br>(H19/11/5～<br>H19/11/30) | 割合       | 件数<br>(H19/12/3～<br>H19/12/28) | 割合       | 件数<br>(H18/8/21～<br>H19/12/28) | 割合       |
| (1)窓口受付・処理状況                                   |                               |          |                               |          |                                |          |                                |          |                                |          |
| 年金相談窓口での記録確認                                   | 5,872,826                     | (100.0%) | 591,022                       | (100.0%) | 423,066                        | (100.0%) | 422,342                        | (100.0%) | 7,309,256                      | (100.0%) |
| 窓口調査により確認済み                                    | 5,608,552                     | (95.5%)  | 556,828                       | (94.2%)  | 401,956                        | (95.0%)  | 398,062                        | (94.3%)  | 6,965,398                      | (95.3%)  |
| 基礎年金番号に収録済み                                    | 4,841,235                     | (82.4%)  | 479,509                       | (81.1%)  | 345,411                        | (81.6%)  | 338,002                        | (80.0%)  | 6,004,157                      | (82.1%)  |
| 他の年金手帳記号番号で記録あり                                | 481,676                       | (8.2%)   | 49,540                        | (8.4%)   | 36,542                         | (8.6%)   | 39,729                         | (9.4%)   | 607,487                        | (8.3%)   |
| 旧姓で記録あり  | 188,199                       | (3.2%)   | 19,834                        | (3.4%)   | 14,279                         | (3.4%)   | 14,386                         | (3.4%)   | 236,698                        | (3.2%)   |
| その他  | 97,442                        | (1.7%)   | 7,945                         | (1.3%)   | 5,724                          | (1.4%)   | 5,945                          | (1.4%)   | 117,056                        | (1.6%)   |
| 照会申出書(改めて調査の申出)受付                              | 264,274                       | (4.5%)   | 34,194                        | (5.8%)   | 21,110                         | (5.0%)   | 24,280                         | (5.7%)   | 343,858                        | (4.7%)   |
| (2)郵送等受付                                       |                               |          |                               |          |                                |          |                                |          |                                |          |
| 照会申出書受付(直接受付)                                  | 185,178                       |          | 25,122                        |          | 15,487                         |          | 16,077                         |          | 241,864                        |          |
| ※ インターネット等により事前に記録を確認した方で、直接窓口<br>に照会申出書を提出した方 |                               |          |                               |          |                                |          |                                |          |                                |          |
| (3)受付総合計                                       |                               |          |                               |          |                                |          |                                |          |                                |          |
| 照会申出書受付(総合計)                                   | 449,452                       | (100.0%) | 59,316                        |          | 36,597                         |          | 40,357                         |          | 585,722                        | (100.0%) |

## 2. 処理状況

| 内訳                  | ＜9月末＞   |         |          | ＜12月末＞  |         |          |
|---------------------|---------|---------|----------|---------|---------|----------|
|                     | 件数      | 割合      | 割合       | 件数      | 割合      | 割合       |
| 回答済                 | 253,503 | (56.4%) | (100.0%) | 405,971 | (69.3%) | (100.0%) |
| ご本人申立のとおり記録が確認できたもの | 126,114 | (28.1%) | (49.7%)  | 177,984 | (30.4%) | (43.8%)  |
| ご本人申立の記録の一部が確認できたもの | 10,596  | (2.4%)  | (4.2%)   | 16,683  | (2.8%)  | (4.1%)   |
| ご本人申立の記録が確認できなかったもの | 116,793 | (26.0%) | (46.1%)  | 211,304 | (36.1%) | (52.0%)  |
| 照会中又は審査中            | 195,949 | (43.6%) |          | 179,751 | (30.7%) |          |

平成 20 年 3 月 19 日  
社 会 保 険 庁

## ねんきん特別便に対応する電話相談体制に係る調達について

### (国会等における指摘事項)

ねんきん特別便専用ダイヤルに係る電話相談業務委託契約の調達にあたって、1月21日から採用した2社の契約単価、特に人件費単価の差が大きい。選定が甘いのではないか。

### (指摘を受けての対応)

- ① 2社の人件費単価の差は、その要素である研修費用を人件費に含めるか、固定費用に含めるかにより生じたものであり、その考えを統一して仮計算すると大きな差はない。また、契約総額についても、入札により、より安い業者が落札している。
- ② ただし、契約書における経費の内訳については、要素の計上方法等について考え方の整理が不十分であったと考えており、今後の調達においては十分留意することとした。
- ③ なお、その後調達した5社については、研修費用は固定費用に計上することに統一したため、人件費の単価において大きな差はない。

### (参考)

#### ねんきん特別便専用ダイヤルの拡充について

- ① 平成20年1月21日に2社400席を追加。
- ② 2月12日から5社640席を追加（累計で1,090席）。  
2月6日の平成19年度補正予算の成立を受け、年度末までの対応のため随意契約。
- ③ 3月17日時点において、相談席数は1,390席を確保。

## ねんきん特別便専用ダイヤルの電話相談業務委託契約額の比較

| 業者名           | 1月21日から3月31日まで実施分<br>※一般競争入札(総合評価落札方式)により調達 |            |                      |               |         |                    |             | 2月12日から3月31日まで実施分<br>※19年度補正予算成立後速やかに業務を実施するため随意契約により調達 |                    |            |                      |               |         |                    |             |                 |
|---------------|---|------------|----------------------|---------------|---------|--------------------|-------------|---|--------------------|------------|----------------------|---------------|---------|--------------------|-------------|-----------------|
|               | オペレーター席数<br>(設置場所)                          |            | 単価(①~④:時間当たり、⑤:月当たり) |               |         |                    |             | 経費総額  | オペレーター席数<br>(設置場所) |            | 単価(①~④:時間当たり、⑤:月当たり) |               |         |                    |             | 経費総額            |
|               |   |            | ①管理者                 | ②スーパー<br>バイザー | ③オペレーター | ④バックオフィス<br>オペレーター | ⑤設備使<br>用料等 |   |                    |            | ①管理者                 | ②スーパー<br>バイザー | ③オペレーター | ④バックオフィス<br>オペレーター | ⑤設備使<br>用料等 |                 |
| KDDIエボルバ      | 200席  | 新宿区<br>西新宿 | 2,900円               | 2,300円        | 1,850円  | 1,750円             | 30.4百万円     | 278.3百万円  | +80席               | 新宿区<br>西新宿 | 2,900円               | 2,300円        | 1,850円  | —                  | 18.1百万円     | 80.1百万円         |
| もしもしホットライン    | 200席  | 豊島区<br>北大塚 | 5,500円               | 3,200円        | 2,390円  | 2,080円             | 19.1百万円     | 300.3百万円  | +150席              | 新宿区<br>西新宿 | 2,900円               | 2,250円        | 2,150円  | 1,900円             | 37.1百万円     | 183.3百万円        |
| テレマーケティングジャパン | —   | —          | —                    | —             | —       | —                  | —           | —   | 200席               | 渋谷区<br>笹塚  | 2,950円               | 2,550円        | 2,050円  | 1,900円             | 39.9百万円     | 222.4百万円        |
| ベルシステム24      | —   | —          | —                    | —             | —       | —                  | —           | —   | 100席               | 渋谷区<br>神宮前 | 2,900円               | 2,300円        | 1,950円  | 1,900円             | 22.7百万円     | 114.4百万円        |
| NTTソルコ        | —   | —          | —                    | —             | —       | —                  | —           | —   | 110席               | 横浜市<br>西区  | 2,900円               | 2,300円        | 1,850円  | 1,850円             | 24.2百万円     | 114.4百万円        |
| <b>小計</b>     | <b>400席</b>                                 |            |                      |               |         |                    |             | <b>578.5百万円</b>   | <b>640席</b>        |            |                      |               |         |                    |             | <b>714.5百万円</b> |
| <b>合計</b>     |   |            |                      |               |         |                    |             |   | <b>1,040席</b>      |            |                      |               |         |                    |             | <b>1,293百万円</b> |

(注1)1月21日から3月31日実施分にかかるKDDIエボルバともしもしホットラインとの単価の差は、主として研修費用を「人件費」と「設備使用料等」のいずれに計上しているかに起因するもの。

(注2)2月12日から3月31日実施分の契約では、研修費用を「設備使用料等」に計上することに統一を図ったため、単価において大きな差は無くなった。

(注3)経費総額は各職種等の単価に予定数量を乗じて算出した予定額であり今後変動があり得る。

★19年度補正予算額と契約総額との差額 **523百万円** ←

| <参考><br>19年度<br>補正予算 | オペレーター席数   | 単価(①~④:時間当たり、⑤:1席・1日当たり) |               |         |                    |             | 19年度<br>補正予算額   |
|----------------------|------------|--------------------------|---------------|---------|--------------------|-------------|-----------------|
|                      |            | ①管理者                     | ②スーパー<br>バイザー | ③オペレーター | ④バックオフィス<br>オペレーター | ⑤設備使<br>用料等 |                 |
|                      | 1,200席(最大) | 3,000円                   | 2,600円        | 2,000円  | 1,800円             | ※ 8,000円    | <b>1,816百万円</b> |

※設備使用料等の月額は200席相当分で**50百万円**(=8,000円×200席×30日×1.05)程度。

## ねんきん特別便についての広報の実績・今後の予定

### 1. これまでの主な広報の実績（1月下旬から3月中旬）

#### （1）政府広報新聞・雑誌広告

①新聞記事下広告：2月29日～3月2日、3月3日～5日、3月17日～20日に新聞記事下広告（7段カラー）をそれぞれ中央5紙、ブロック3紙、地方65紙に掲載（別紙1、2、3）

#### 【広報内容】

- 「ねんきん特別便」を受け取った方をお願いしたい事項（年金加入履歴の確認・その後の手続き）の周知
- 「ねんきん特別便」に係る相談先の案内（「ねんきん特別便専用ダイヤル」の番号や受付対応時間など）
- 「ねんきん特別便」の確認ポイントの周知（資格喪失年月日と資格取得年月日の間の空白期間における加入歴の有無など）
- 「ねんきん特別便」送付や記録確認に必要な届出（結婚等による名字の変更、転居に伴う住所変更）の呼びかけ
- 「ねんきん特別便」に係る記録の訂正により年金支給額が増えた事例の紹介

②雑誌広告：文藝春秋4月号（3月10日発売）に舛添大臣と葛西監視等委員会委員長との対談を掲載

## (2) 政府広報テレビ・ラジオ番組など

- ①「ご存じですか」(舛添大臣出演)、「キク!みる!」、「栗村智のHappy!ニッポン!」において、国民の皆様にわかりやすく説明。
- ②テレビ・スポット:(3月18日から1週間、全国の民放局で放映)

### 【広報内容】

- 「ねんきん特別便」が届いた場合の「ねんきん特別便専用ダイヤル」や最寄りの社会保険事務所へのお問い合わせの呼びかけ
- 「ねんきん特別便」に係る記録の訂正により年金支給額が増える可能性があることの説明
- 「旧姓履歴の申出集中キャンペーン」の紹介と申し出の呼びかけ
- 3月までに届いた「ねんきん特別便」と4月以降に届いた「ねんきん特別便」のそれぞれの返送方法の説明
- 「旧令共済組合員期間」の説明と同期間を持っている可能性のある方々への最寄りの社会保険事務所へのお問い合わせの呼びかけ

## (3) 社会保険庁における広報の取り組み

- ①社会保険庁ホームページに「ねんきん特別便」のコーナーを掲載中  
(<http://www.sia.go.jp/top/kaikaku/kiroku/tokubetsubin/index.html>)
- ②社会保険事務局宛に広報用チラシを提供し、チラシの幅広い活用を指示(自治体や関係団体への提供など)。

## 2. 今後の広報の予定（本年3月下旬～3月末日途）

### （1）今後予定している広報内容

これまでの「ねんきん特別便」の回答状況を踏まえるとともに、名寄せで特定されなかった記録の統合に向けて、以下の内容が国民各層に幅広く浸透するよう、集中的な広報を実施する。

- 「ねんきん特別便」が届いた場合の「ねんきん特別便専用ダイヤル」のご利用や社会保険事務所へのご相談の呼びかけ
- 全ての年金受給者を対象にした御自身の年金加入記録のご確認のお願い（年金記録の「漏れ」や「間違い」の有無の確認など）  
なお、広報の方向性としては「より視覚に訴える広報」を指向し、
  - ・ テーマや情報量の絞込み
  - ・ イラストなどによる視覚的効果の活用
  - ・ 平易な表現と大きな文字の使用

に努める。

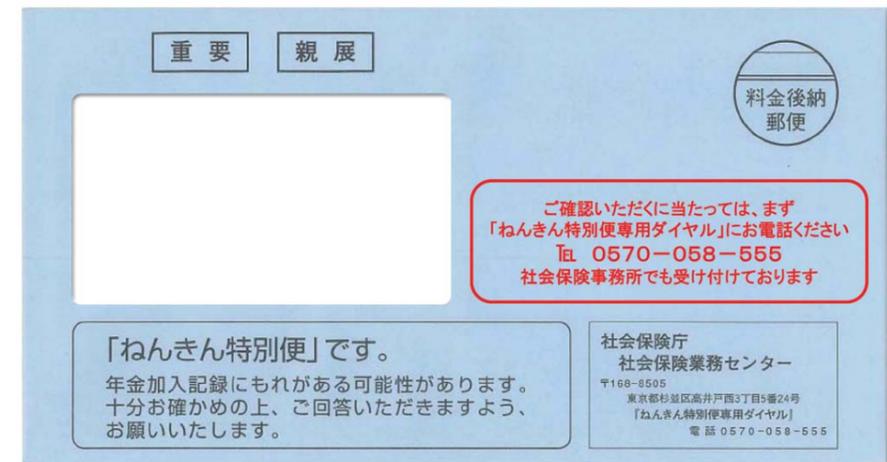
### （2）広報媒体

- 政府広報の活用
- 社会保険庁ホームページ掲載や社会保険事務所窓口等におけるチラシの配布、納入告知書への同封など
- 新聞家庭欄の活用（対談記事などにより女性読者の年金一般に関する理解の徹底を図る）
- 女性を読者層とする出版社への協力要請等（旧姓による職歴の申し出の注意喚起）
- 関係団体を通じた周知広報
  - ・ 自治体広報への掲載依頼
  - ・ 経済団体に、企業の社内報などへの掲載依頼
  - ・ 福祉関係団体（例：老人福祉施設、視覚障害者関係団体、民生委員団体への広報依頼など）

## 「ねんきん特別便」(年金記録問題)に関する政府広報実績

| 広報媒体区分             | 掲載日等               | 掲載紙・番組名等                                      |
|--------------------|--------------------|---|
| 新聞突出し広告            | 11月22～25日          | 毎日新聞、朝日新聞、日本経済新聞、地方65紙                        |
|                    | 12月18～23日          | 産経新聞、朝日新聞、ブロック3紙、読売新聞、毎日新聞                    |
|                    | 3月17～23日           | 読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、日本経済新聞、ブロック3紙、地方65紙       |
| 新聞折込広告             | 12月17日             | あしたのニッポン(全国3,000万部配布)                         |
| 新聞記事下広告<br>(カラー7段) | 2月29日～3月2日         | 読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、日本経済新聞、ブロック3紙、地方65紙       |
|                    | 3月3日～5日            | 読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、日本経済新聞、ブロック3紙、地方65紙       |
|                    | 3月17日～20日          | 読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、日本経済新聞、ブロック3紙、地方65紙       |
| テレビ番組              | 11月30日             | キク!みる!  |
|                    | 12月7日              | ご存じですか～くらしナビ最前線～                              |
|                    | 12月16日             | そこが聞きたい!ニッポンの明日                               |
|                    | 3月10日              | ご存じですか～くらしナビ最前線～                              |
|                    | 3月14日              | キク!みる!  |
| ラジオ番組              | 11月10日             | 栗村智のHAPPY!ニッポン!<br>(お知らせコーナーのみ)               |
|                    | 11月17、24、<br>12月1日 | 中山秀征のBeautiful Japan(番組内CMのみ)                 |
|                    | 12月15日             | 栗村智のHAPPY!ニッポン!                               |
|                    | 3月15日              | 栗村智のHAPPY!ニッポン!                               |
| 政府インターネットテレビ       | 12月20日～            | 「ねんきん特別便」のお知らせ                                |
| テレビスポット<br>CM      | 1月19日～             | ねんきん特別便「記録漏れの確認・返送」篇                          |
|                    | 1月26日～             | ねんきん特別便「住所・名字の変更の連絡」篇                         |
|                    | 3月18日～             | ねんきん特別便「記録訂正手続きの呼びかけ」篇<br>及び「記録確認に係る相談の呼びかけ」篇 |
| 広報誌(フリーパター)        | 3月5日               | Cabinet(A4半面記事掲載)                             |
| 雑誌                 | 3月10日              | 文藝春秋(舛添大臣・葛西監視等委員会委員長・見城アナ対談)                 |
|                    | 3月17～19日、25日       | オレンジページ、女性自身、女性セブン、クロワッサン                     |
| インターネット<br>テキスト広告  | 11月5～11日           | 47NEWS, jiji.com                              |
|                    | 11月12、13日          | asahi.com                                     |
|                    | 12月17～23日          | asahi.com                                     |
|                    | 12月31～1月6日         | NIKKEI NET                                    |
|                    | 3月17～23日           | asahi.com                                     |
| モバイル携帯端末           | 12月17～23日          | The News                                      |
| 視覚障害者<br>向け資料      | 11月発行              | 音声広報CD、点字広報誌のトピックに取り上げ                        |
|                    | 3月発行               | 音声広報CDのトピックに取り上げ                              |

# 「ねんきん特別便」→ が届いたら



「ねんきん特別便専用ダイヤル」へすぐお電話ください。

もれている可能性のある記録をお伝えして、記録を訂正いたします。  
その結果、年金支給額が増える可能性があります。

「ねんきん特別便専用ダイヤル」 月～金曜日：午前9時～午後8時  
第2土曜日：午前9時～午後5時



# 0570-058-555

※IP電話（ひかり電話など）、PHSからは「03-6700-1144」にお電話ください。

\*休日明けや、お手元にお知らせが届いた直後は、混み合う場合があります。  
\*一部、オンラインが稼働しない日があります。ご照会の内容によっては、翌日以降に回答させていただくことがありますので、ご了承ください。

またはお近くの  
社会保険事務所へ



【年金支給額が増えた例（A男さん75歳の場合）】  
13か月分のお勤め期間の記録もれが見つかり、年金支給額が年額で約5万円増え、過去にさかのぼって受け取れる金額が約53万円でした。

【年金支給額が増えた例（B子さん70歳の場合）】  
10か月分のお勤め期間の記録もれが見つかり、年金支給額が年額で約3万円増え、また、過去にさかのぼって受け取れる金額が約38万円でした。

\*これらは例であり、実際には様々なケースがあります。



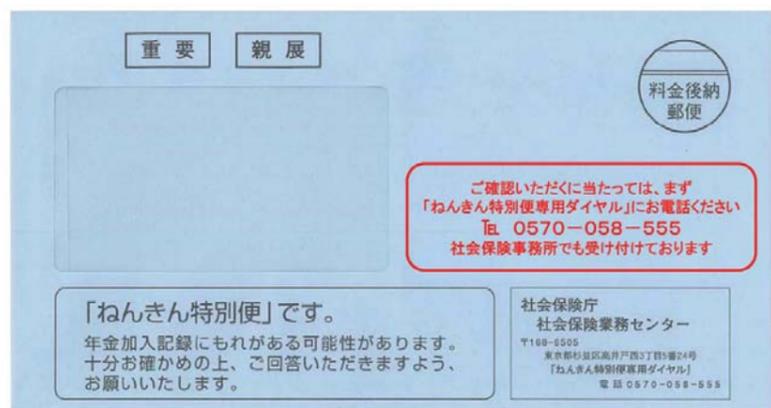
全国の社会保険労務士会でも無料相談窓口を開設しております。  
詳しくは、全国社会保険労務士会連合会ホームページ  
<http://www.shakaihokenroumushi.jp/> をご覧ください。

- 社会保険庁ホームページでも「ねんきん特別便 年金記録のお知らせ」に関するQ&Aを掲載しています。  
社会保険庁ホームページ <http://www.sia.go.jp/>
- 一般の年金相談は、「ねんきんダイヤル」0570-05-1165まで

【この広報に関するお問い合わせは】社会保険庁 運営部企画課 TEL.03-5253-1111(代)

政府広報 | 社会保険庁  
政府広報オンライン  
<http://www.gov-online.go.jp/>

# 「ねんきん特別便」を受け取った皆さまへ



あなたの年金加入記録と思われる記録が見つかっています。  
**記録が訂正されれば年金支給額が増える可能性が高いので、**  
 お手数ですが、ご連絡をお願いいたします。

### 【年金支給額が増えた例】

A子さん(67歳)の場合には、結婚前の1年分のお勤めの期間が見つかり、年金支給額が年額で約3万円増えました。  
 \*一つの例であり、実際には様々なケースがあります。

## 「ねんきん特別便専用ダイヤル」



# 0570-058-555

※IP電話(ひかり電話など)、PHSからは「03-6700-1144」にお電話ください。

月～金曜日：午前9時～午後8時  
 第2土曜日及び3月9日(日)：午前9時～午後5時  
 \*休日明けや、お手元にお知らせが届いた直後は、混み合う場合があります。  
 \*一部、オンラインが稼働しない日があります。ご照会の内容によっては、翌日以降に回答させていただくことがありますので、ご了承ください。

またはお近くの  
**社会保険事務所へ**

皆さまの年金支給額に関わる記録について内容をお伝えします。ぜひお問い合わせください。

### ■「ねんきん特別便」確認ポイントの例 以下の3つのチェック項目をご参考に、ご自分の記録をお確かめください。

| ②番号 | ③加入制度 | ④お勤め先の名称または共済組合名等 | ⑤資格取得年月日     | ⑥資格喪失年月日    | ⑦加入月数 |
|-----|-------|-------------------|--------------|-------------|-------|
| 1   | 船保    | ABC船舶             | 平成 4. 4. 1   | 平成 5. 10. 1 | 18    |
| 2   | 国年    | 国民年金              | #平成 5. 10. 1 | 平成 7. 5. 1  | 19    |
| 3   | 厚年    | 東京株式会社            | #平成 7. 4. 1  | 平成 8. 4. 1  | 12    |
| 4   | 共済    | 〇〇共済組合            | 平成 8. 10. 00 | 平成12. 4. 00 | 42    |
| 5   | 厚年    | 高井戸社会保険 株式会社      | 平成16. 4. 1   |             | 43    |

**チェック1**  
 この前の期間について、加入歴はございませんでしょうか？

**チェック2**  
 空白の期間について、加入歴はございませんでしょうか？

**チェック3**  
 このあとの期間について、加入歴はございませんでしょうか？

全国の社会保険労務士会でも無料相談窓口を開設しております。詳しくは、全国社会保険労務士会連合会ホームページ <http://www.shakaihokenroumushi.jp/> をご覧ください。

- 社会保険庁ホームページでも「ねんきん特別便 年金記録のお知らせ」に関するQ&Aを掲載しています。社会保険庁ホームページ <http://www.sia.go.jp/>
- 一般の年金相談は、「ねんきんダイヤル」0570-05-1165まで

【この広報に関するお問い合わせは】社会保険庁 運営部企画課 TEL.03-5253-1111(代)



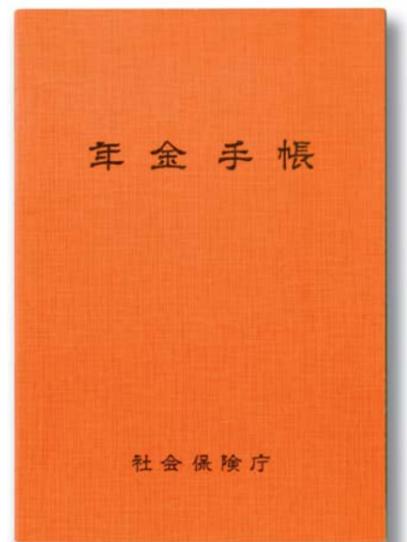
政府広報 | 社会保険庁

政府広報オンライン <http://www.gov-online.go.jp/>

# 平成8年12月以前に 旧姓で年金に加入していた皆さまへ

氏名変更の届出をされていない方は、  
平成8年12月以前の年金加入記録がもれているかもしれません。

古い年金手帳をお確かめいただき、変更をされていない方は申出をお急ぎください。



ご自身の年金加入記録の  
お問い合わせは

A子さん(67歳)の場合には、結婚前の  
1年分のお勤めの期間が見つかり、年金  
支給額が年額で約3万円増えました。  
\*一つの例であり、実際には様々なケースがあります。

「ねんきん特別便専用ダイヤル」



## 0570-058-555

※IP電話(ひかり電話など)、PHSからは「03-6700-1144」にお電話ください。

月～金曜日：午前9時～午後8時

第2土曜日及び3月9日(日)：午前9時～午後5時

\*休日明けや、お手元にお知らせが届いた直後は、混み合う場合があります。  
\*一部、オンラインが稼働しない日があります。ご照会の内容によっては、  
翌日以降に回答させていただくことがありますので、ご了承ください。

またはお近くの  
**社会保険事務所**へ

すべての年金受給者・  
現役加入者の皆さまへ

引越等で住所が変わった方は、届出をお願いします。

- 「ねんきん特別便」はすべての年金受給者・被保険者の方に順次お送りします。
- 現在の住所とお届けいただいている住所が異なると「ねんきん特別便」をお送りできません。住所変更・訂正は、ご自身による手続きが必要となりますので、届出がまだの方は、お勤めの会社や市区町村の窓口にご連絡ください。

- 社会保険庁ホームページでも「ねんきん特別便 年金記録のお知らせ」に関するQ&Aを掲載しています。  
社会保険庁ホームページ <http://www.sia.go.jp/>
- 一般の年金相談は、  
「ねんきんダイヤル」0570-05-1165 まで

【この広報に関するお問い合わせは】 社会保険庁 運営部企画課 TEL.03-5253-1111(代)



政府広報 | 社会保険庁

政府広報オンライン  
<http://www.gov-online.go.jp/>