

## 平成22年度 第6回年金業務監視委員会 議事録

1 日時 平成22年10月22日（金）17:00～18:30

2 場所 中央合同庁舎第2号館8階第1特別会議室

3 出席者

（委員会）郷原委員長 高山委員長代理 片桐委員 岸村委員 草野委員 村岡委員  
吉山委員

（総務省）内山総務大臣政務官

田中行政評価局長 宮島年金業務監視委員会事務室長 讃岐総務課長  
平野評価監視官 明渡評価監視官

4 議事次第

厚生労働省・日本年金機構からのヒアリング

5 会議経過

厚生労働省・日本年金機構からのヒアリング

【郷原委員長】 それでは、定刻となりましたので、ただいまより、第6回年金業務監視委員会を開催いたします。

議事に先立ちまして、今回、9月に就任されました内山政務官が初めておいでいただきましたので、ごあいさつをいただきたいと思います。

【内山政務官】 皆さん、こんにちは。総務大臣政務官を務めます内山晃でございます。

私自身も、社会保険労務士として活動しておりましたので、年金については長い付き合いでございます。年金記録問題を端緒とした年金を取り巻く厳しい状況について、年金に対する国民の信頼を回復することは、年金に長く携わっている私にとって重要な任務であると考えています。日本年金機構とそれを監督する厚生労働省の年金業務実施状況を第三者的に監視する年金業務監視委員会の活動は非常に重要であり、本委員会に参画できることは、私自身の任務と一致するところでございます。

本日は、「ねんきんネット」及び外部委託業務について、厚生労働省及び日本年金機構からヒアリングを行うと聞いております。厚生労働省及び日本年金機構からの御説明を踏まえ、郷原委員長を始め、委員の皆様の活発な審議を御期待申し上げます。ありがとうございます。

【郷原委員長】 ありがとうございます。

それでは、これから議事に入ります。

本日は、前回、9月の第5回委員会において行いましたヒアリングの中で出てまいりました2つの問題、「ねんきんネット」と外部への委託業務の現状等について、厚生労働省及び日本年金機構からヒアリングをする予定になっております。

それでは、日本年金機構のほうから、これらの点について御説明をお願いします。

【伊原記録問題対策部長】 それでは、御説明させていただきます。記録問題対策部長の伊原でございます。座って説明させていただきます。

お手元に資料1ということで、『ねんきんネット』について」という資料がございます。今日は、この資料に基づきまして、私のほうから簡単に御説明させていただいた上で、向こうの画面のほうに画像のイメージ、現在開発中ですが、それを使って具体的なものを御説明させていただきたいと思っております。

ページをめくっていただきまして、「ねんきんネット」の基本的な考え方というところを御覧いただきたいと思えます。上の箱のところがございますように、自宅に居ながらにして、インターネットでいつでも自分の年金記録を確認できるようにするという。さらに、インターネットの御使用がなかなか難しい、パソコンを持ってない方や御高齢の方には、同じ内容のものを郵便局、あるいは市区町村でお渡しすると、こういうことを考えております。来年の春からこれを具体的に実施したいと考えております。

この中身に入る前に、今回の「ねんきんネット」の位置付けというものを御説明させていただきます。記録問題への対応は、この4年の間続いておりますが、そうした中で、紙台帳とコンピュータ記録の突合せといった形で、行政側として御本人の年金記録を正しいかどうかの確認する作業が先週からスタートしました。ところが、もう一つどうしても必要なことがある。それは、年金機構が持っているデータというのは、紙台帳であったり、コンピュータの記録ですが、年金機構の側では、どうしてもそれ以上のことは分からない。御本人がどこに勤めたとか、昔、どのように保険料を納めたかというのは御本人でしか分からないということがあります。そうしたものは、やはり国民の皆様のほうから御確認いただく必要がどうしてもあり、そういった意味で、今までねんきん特別便、ねんきん定期便を送らせていただきましたが、さらに、今回いつでも自宅で確認できるようにする。それによって御自身がお気付きになられる環境をきちんと整備することをねらいにしております。

一番上の、1番のところを御覧いただきたいと思いますが、「年金記録の国民サイドからの確認」、まさにこれが一番最初の目的でございます。今回の「ねんきんネット」では、後から申し上げますけれども、未納・未加入といった、御本人にとって問題となる記録の部分、こうした部分が、ポップアップとあって、画面に色が付いて出てくる。「ここを確認してくださいね」ということがわかりやすく出てくる。あるいは昔のことですので、もうお忘れになられている方も多数ございます。そうした方が自分の記録について思い出す手掛かりとして、一回履歴を整理していただくことが非常に有効です。履歴整理といっても、急に履歴書を書こうといてもなかなか思い出せませんから、コンピュータと対話しながら埋めていく、あるいはプルダウンに入れていくというようなことも可能にしております。御自身の記録に関して疑問があるという方が、「私の履歴整理表」を持って年金事務所に来ていただければ、その場で記録の確認ができる、あるいはおかしなところについて見付けることができるというふうになるものと考えております。

ちなみに、先週からスタートしました紙台帳の突合せの関係では、紙台帳検索システムが併せてスタートいたしました。これは、今まで全国各地にばらばらに所在していた紙台帳が、コンピュータ記録ですべて検索できるといったものであります。そういった意味で、この「私の履歴整理表」を持って事務所に来ていただければ、その事務所でどんな紙台帳が昔あったのかということも御覧いただけるようになりますので、そういった意味でも、来年の春からは、このシステムは記録問題対応に大きく寄与するものと考えております。

それから、2番目に、「お客様の立場に立ったサービス」です。現在でも、インターネットで御自身の記録を確認することができます。しかし、申し込んでから2週間ほど時間が掛かってしまうという状況です。これを即時に閲覧できるようにします。それから、下にございますが、新しい年金記録を確認できます。今、定期便は1年に1回ですが、今回のシステムでは、記録の内容が毎月更新されますので、新しい記録を確認することができます。それから、先ほど申し上げましたように、別画面へリンクさせたり、ポップアップを使うことによって、今の定期便でも「難しい」、「こんなにいっぱい送られてきて分からない」という話がございますが、インターネットは、バーチャルに自分の関心事を追求していくことができますので、そうした仕組みを使って調べやすくしています。また、レイアウトにも配慮しております。この画面を作るに当たりましては、多くの方に御意見を伺って今まで作業してまいりました。

それから、3番目に、「更なる改善」ということで、では、この「ねんきんネット」を、

この先、日本年金機構はどのように使っていこうと考えているかという点ですが、まずは、来年の秋には、年金見込額の試算、あるいは保険料の納付済み額の表示もできるようにしていきたいと考えております。特に年金見込額の試算に関しましては、今、50代後半とか、60代前半の方で、年金をもらいながら働き続けようという方が非常に増えております。そうした方で、どのくらいの給料をもらいながら働くことが御自身にとって良いのかということをお相談される方が、多く年金事務所にいらっしゃっております。もし、インターネットで自分の年金額と給料の額を、つまり、在職老齢年金の部分を調べられるようになれば、わざわざ年金事務所に出向かなくても済むといったことも考えられます。それは国民の方にとってもメリットですし、年金事務所の混雑を緩和するという意味でもメリットになるのではないかと考えておまして、こうした改善を図っていきたいと考えております。

その下にございますように、ねんきん定期便、これも毎年誕生月にお送りさせていただいておりますが、時々聞こえてくる声として、「毎年こんな分厚い書類を送ってこなくてもいい」という話もあります。そうした中で、この「ねんきんネット」で御確認いただけると、「毎年送ってもらえるなら、わざわざ郵便は要らない」ということを言っていただける方もおられるのではないかと考えております。そうした方にはねんきん定期便を省略するようなことも考えておりますし、将来的には、受給者の方に支払通知書を始めお送りしております書類も郵送ではなくて、電子で送れるようになれば、これもコスト削減にもつながっていくのではないかと考えております。

そして、最後に、「記録問題の更なる対応」です。いろいろな記録問題がある中で、未統合記録の5,000万件とか、あるいは国民年金の特殊台帳の突合せ結果を検索できないかというものです。例えば、国民年金の特殊台帳については、亡くなられた方もいらっしゃいますが、その中には紙台帳と突合せをしたら、訂正が必要だという方が5万人ほど分かっております。ところが、この5万人の方の遺族の方の住所も明らかではないという状況でございまして、この突合せ結果をどうするかということが課題になっております。

厚生労働省の年金記録回復委員会でその取扱いを議論したところ、まずは、このねんきんネットでそのような記録の開示（検索）をいたしまして、遺族の方で「これは私の家族のものではないか」というような方がいらっしゃれば、年金事務所にアプローチしていただくことで、その死亡者の記録を結び付けていき、未支給年金の支給につなげていくことが可能なのではないかと意見が出ました。来年の秋をめどに、こうした「ねんきんネッ

ト」を使った対応を進めていけないかと考えております。また、将来的な議論としては、5,000万件の未統合記録の中でどうしても解決できないようなものも、開示したり検索していくことができないか、ということも検討課題となっています。

以上が基本的なコンセプト、考え方でございます。詳しい画面等につきましては、機構の宮入が今から御説明させていただきたいと思っております。お願いします。

【日本年金機構職員（宮入）】 日本年金機構で本事業を担当しております。

早速デモのほうで御説明をさせていただきたいと思っておりますので、いったん電気のほうを消していただければと思います。

プロジェクターを準備させていただき、なるべく見やすいような画面に設定をさせていただいた状態ではありますが、もし見づらい方がいらっしゃいましたら、デモの間だけ前に出ていただく等で御覧いただければと思います。

早速デモを進めさせていただきたいと思っております。

現在、表示されている画面でございますが、日本年金機構のホームページを若干変更したものでございまして、今回の「ねんきんネット」の記録を見る画面につきましては、日本年金機構のホームページから入っていただくこととなります。今回のデモにつきましては、既にユーザーIDや、パスワードを発行された方が、御自身の記録を確認するということを見ていただければと思います。機構ホームページの右上に、今、「年金個人情報サービス」というところがありますが、こちらのほうでユーザーIDとパスワードを入力していただき、ログインという形で入っていただきますと、日本年金機構トップページから「ねんきんネット」という画面のほうに遷移するような形になります。幾つか開発中ではございますが、若干いろいろな表示が出ていますが、最初に御覧いただく部分としましては、まず、御本人のお名前や御住所等がこちらに表示されまして、先ほど申し上げたように、年金の記録につきましては、毎月、月単位で更新をいたしますので、更新をした年月日ですとか、そちらについておおむね1か月程度で更新をするということを、御本人にお知らせするという画面になっております。

その下に各種のメニューがございまして、一番主要な機能としましては、御自身の年金の記録を御照会いただくというものが、まず最初のメニューとしてあります。先ほどのように、御自身の記録について、我々日本年金機構が管理している記録がおかしいのではないかという場合には、年金事務所に行っていただいて御相談をするとき、「私の履歴整理表」ということで、確認をしたい記録について、相談がスムーズに進むような整理表を作るた

めの入力の支援のメニューがございます。そして、以下、各種の補助的なメニューがございます。今回のデモにつきましては、まず、年金の記録の照会の画面につきまして御説明をします。

年金の記録照会の画面ですが、幾つかメニューが分かれております。「1-1」、「1-2」、「1-3」というふうに順次ございますが、まず、大きく現在の年金個人情報の提供システムと異なる改善された部分につきまして御説明をいたします。まず、御自身の年金の記録につきまして、一覧表をお示しして、各年度ごとに御自身の年齢を表示し、その年齢で各月でどの制度に御加入していただいたのかということにつきまして、色で分けをして、今回ですと、国民年金の制度、厚生年金の制度、船員保険の制度というふうにご覧いただけますが、こちらの画面で一覧的に表示をして、御自身の記録を概観していただき、大まかに問題がないかどうかということを見ていただく画面となっております。こちらにつきまして、幾つかの月の部分について赤い表示がされておりますが、この部分が、先ほど御説明した記録問題の解消の一つの機能として、例えば、国民年金で赤く表示がされている機能につきましては、社会保険のオンラインシステム上は保険料が未納となっている期間でございます。

一方、厚生年金のほうでは、5等級以上変動があるケース、こちらについては標準報酬月額が本人の知らないところで改ざんをされているというような事象もございまして、そうしたことはないかどうかという趣旨で注意喚起を促すということで、赤く表示をしております。

さらに、各制度が重複して記録されている場合につきましては、重複という期間で、期間が重複している場合ですと、どちらかが正しい記録で、どちらかが誤っている記録かということもありますので、こちらについても注意を喚起させていただいております。こちらでは表示がないのですが、どの期間にも加入されていない未加入の期間につきましては、未加入ということで表示がされて、同じく赤い表示で本当に年金の制度に御加入されていないのかどうかということを確認いただくという表示をさせていただいております。それぞれの期間につきまして、内容がよく分からない場合には、通常はこういう表示をしないんですが、内容を深く確認したい場合には、この表示を開いていただいて、この表示が何の意味があるのかということについて、御自身のほうで御確認いただくという形で、今回こういったヘルプの画面を充実することで機能の改善を図っているところでございます。御自身の記録について問題がないという形で確認がとれれば、強調表

示、今、赤い字でされておりますが、強調表示を消していただくことで、確認が終了したという変更で、今後見ていただくときには赤い表示を消すということは、機能として設けております。

先ほどヘルプの画面を幾つか充実したというふうに申し上げたのですが、今回、ポップアップの機能や、表示・非表示を制御して、通常はシンプルな画面にして、深く確認をしたい場合には表示をするという形で、幾つか段階的に、不明な点についてのヘルプを充実するというので、今回機能を拡充したものとなっております。さらに、各制度ごとにもう少し細かく見たい場合、国民年金、厚生年金、船員保険と、それぞれ制度がございまして、例えば、国民年金の制度でしたら、先ほどは国民年金、国年という表示がされていたところがございますが、国民年金制度の詳細な画面ですと、その国民年金制度で加入している中で、保険料納付されていらっしやったのか、未納であったのか、3号の期間であったのかという、更に詳細な画面をこちらのほうで御確認いただくということとしております。

現在、保険料をお納めいただけてないが、まだ納付の可能月数でお納めいただけてないという状況につきましては、納付が可能ですということで、保険料納付の注意喚起を促すというような形での表示も新しく設けております。

同じように、例えば、納付というのはどういう意味があるのか、といった表示については、年金の記録の見方を表示するというので御確認をいただこうと考えております。

以上が国民年金の詳細な画面でございまして、続きまして、厚生年金の詳細な画面を御説明いたします。

厚生年金につきましては、どの会社に就職をされて、いつ御退職をされているのかという情報を表示してございまして、就職年月、退職年月、お勤め先の会社の名称、標準報酬が変更になったときの各月の状況につきまして表示をしております。こちらにつきましても、この方の場合ですと、平成19年に26万円のお給料をもらっていたんですが、平成20年3月に大きく標準報酬月額が下がっております。こちらについて赤い字で表示をしております、本当に御自身の給料が下がったのか、給料が変わらないのに、事業主が当時の社会保険事務所に標準報酬が下がったと知らせていて、実は、給料は下がっていなかったのかということについて、御本人の側から御確認をいただきたいということで、赤字の表示をして、注意の喚起を促しているところがございます。

以上が国民年金、厚生年金、船員保険も厚生年金と同様の表示をすることと予定してお

りまして、その下のほうにまいります。その下、1-2でございまして、年金記録の備考の情報というものが幾つかございまして、今回お示ししている表示ですと、社会保険のシステムのほうでは、脱退手当金を支給されているという情報について表示をしています。その他各種特例的な情報がありますので、こちらにつきましても御確認をいただくこととしております。

その下のほうにまいります。合算対象の期間というのは、先ほどの制度で申し上げますと、国民年金でも、厚生年金でもない表示で、未加入という表示がされているんですが、その場合でも、合算対象の期間でありましたら、年金の資格25年があるかないかを見るときには、算定の対象となりますので、未加入となっている期間でありましても、合算対象か否かということについては、御確認をいただければということで、こちらのほうで情報を出しております。

上記の情報につきまして、総括的に保険料の納付の月数について集計した表示が加入期間の情報ということで、国民年金、厚生年金、船員保険と、各月の情報について集約したものを表示しております。

最後の情報になりますが、年金額の試算ということで、こちらにつきましては、23年2月の時点では、ねんきん定期便を御送付したときの情報について表示しておりまして、23年の秋をめどに、この情報を基にして御本人のほうでいろいろな試算をできるように機能を追加したいというふうに考えております。

以上が、加入期間から各制度で、年金の見込額といった一連の記録の情報になります。各月の記録、年金の備考情報、合算対象の情報、見込額ということで、一連の照会が年金記録の照会ということで、こちらの画面で御自身の現時点での年金記録を確認いただける画面となっております。

今回追加する機能で、記録の照会画面を御自身が見ていただいて、未加入であるとか、未納であるとかといった期間について、実は納めているでありますとか、年金の制度を加入をしているという場合につきましては、年金事務所のほうに行っていただいて、御相談をいただくといったときに、「私の履歴整理表」というものを作成して、相談がスムーズにいくように、あらかじめ御自身が記憶されている情報について、こちらで質問を投げかける形で「私の履歴整理表」を作成するという入力支援機能を今回設けております。

今回、「私の履歴を作成する」といったボタンを押していただきますと、どの期間を作るのかから始まりまして、幾つかの段階ごとに入力をしていただいて、それが完成しますと、

最終的に年金事務所のほうに御相談いただける「私の履歴整理表」が作成される、という順次の手順を踏んでいただく形で、スムーズに作成いただけるのではないかと考えております。

履歴整理表のほうにつきましては、まず、日本年金機構のほうで管理をしている記録自体、名前でありますとか、生年月日、性別といった基本情報が誤っているケースも考えられますので、そうした基本的な情報についての誤りがあるかないかといった点を入力いただいて、更にどの期間について確認するか。例えば、こちらに表示されている国民年金の未納期間が、平成17年度の12月に未納になっている、確認をしてください、自分は納めているという方の場合でしたら、こちらの作成の期間としては、例えば、17年度の12月の期間を作るといった形で指定をしていただいで進めていただきます。

続いて、本人の基本的な情報を入れていただいて、就学・就職の年月日といったものを入れていただくという形で、順次入れていただく流れとなっております。時間的な制約もありますので、順次入れていただいてという情報のみで進めさせていただきますが、居住地の情報や、転入転出の情報や、婚姻の情報といった、その期間における御自身の生活の環境における情報を各種入れていただくということで、最終的には入れていただいた情報がすべてシステム上のほうでいったん編集をして、問題がなければ、入力完了ということで、PDFの形でファイルを作りまして、これを印刷していただき、年金事務所のほうに行っていただいて、御相談していただくという流れを検討しております。

以上、駆け足になってしまいましたが、「ねんきんネット」の基本的な記録画面の変更情報と、「私の履歴整理表」の作成の支援の関係について御説明をさせていただきました。こちらのシステムにつきましては、今後、サービス向上、記録問題の解決、年金業務の効率化という柱立てに向けて、引き続き機能のほうを改善していきたいということで、まずは、2月向けに「私の履歴整理表」や未納・未加入の表示といった画面が見やすくなるような改善をしていきたいということで考えております。

デモのほうは以上で終了させていただきますので、電気のほうをつけてください。

続きまして、本説明資料のほうで御説明をさせていただきたいと考えております。

資料の7ページのほうをお開きいただければと思います。

7ページでございますが、先ほど、デモで御説明したもののというのが、御自宅でインターネットで見ていただく部分でございます。御自宅にパソコンが無い方につきましては、年金事務所ですとか、郵便局、市区町村のほうにお越しいただいて、今、画面で見ていた

いただいたものと同じ情報を紙で印刷をして、御本人にお渡しをいただくということを想定しております。7ページの絵のほうで、左側に利用者の方が来ていただいて、窓口で申請書を書いていただいて、年金事務所等で本人の確認をしていただいて、記録の照会をシステム上、職員が入力をして印字をします。印字をして、相談に来られた方にお渡しをするということで、窓口の業務のほうをさせていただこうというふうに考えております。

続いて、8ページでございます。前回、御指摘のあったように、「ねんきんネット」を市区町村で実現するとき、セキュリティが問題ではないかという御指摘を頂いたというふうに認識しております。セキュリティにつきまして、どういった点を考慮しているかということで、市区町村、ネットワーク、日本年金機構という簡単な絵を示しております。市区町村のほうの端末でございますが、ID、パスワードの関係、パスワードの強度等合わせまして、最後の文章で、現在、市区町村の端末について、ウィンドウズ2000という古いオペレーティングシステムを使っておりますが、保守が切れているという状況での御指摘を頂いております。こちらにつきましては、先般、厚生労働省のほうから、各市区町村のほうに対しまして、端末を更改するように指示をさせていただいたところでございます。その更改をして、新しい端末の上で「ねんきんネット」の事業のほうに御協力をしていただければと考えております。

駆け足になりましたが、以上で御説明のほうを終了させていただきます。

【伊原記録問題対策部長】 以上でございます。

【郷原委員長】 外部委託も合わせて30分のつもりでしたが、できるだけ急いで、外部委託の説明をお願いします。

【井上事業企画部長】 日本年金機構事業企画部長の井上でございます。私のほうから、引き続き、資料2に沿って外部委託業務について御説明申し上げます。座って御説明申し上げます。

表紙をおめくりいただきまして、1ページでございますが、ここには外部委託の全体的な状況についてまとめてございます。日本年金機構におきましては、業務の効率化やサービスの向上につながると考えられるような業務につきましては、積極的に外部委託を行うという方向で取り組んでおります。この基本的な考え方につきましては、2ページ目に、平成20年の7月に閣議決定されました、「日本年金機構の基本計画」を掲載しておりますけれども、この中に、外部委託についての考え方が示されておまして、これに沿って実施しているところでございます。1ページ目の1と2に書いてある内容は、この基本計画に

掲げている内容のポイントを整理したものでございます。

1の基本的考え方ですが、外部委託を進めるに当たっては、その前提として、現行業務の徹底した見直しを行い、システム化などを通じた合理化・効率化を図り、その上で機構全体としての業務の効率化やコスト削減、国民サービスの向上に資する業務につきましては、積極的に外部委託を行うということで取り組んでおります。契約の締結に当たっては、一般競争入札を原則としますが、委託する業務の内容に応じて、価格のみの競争ではなく、特に業務の質の部分について重視する必要がある業務につきましては、総合評価落札方式や企画競争といった形を活用しております。

外部委託業務の適正な管理・監視ですが、委託者として管理責任をきちんと果たしていくという観点から取り組んでおりまして、外部委託業務を統括的に管理する部門を設置する。これは私の事業企画部の下に外部委託管理グループという部門を設けまして、こちらで契約の内容の審査などを行っております。また、外部委託規程の策定などの体制面の整備を行っております。それから、契約を結ぶ際には、業者との間でサービス品質に関する合意というものを契約と併せて締結しております。また、委託業務の実施期間中は、業務の実施状況についての的確なモニタリングを実施するというので、定期的に業者から報告を求めたり、定期的に打ち合わせを行ったり、必要に応じて立入検査を行ったりといった形でモニタリングを行っております。そして、個人情報管理のための必要な措置を講じることを契約上の義務として明確化するというので、個人情報の管理ということを非常に重視しており、例えば、業者に個人情報の取扱いに関する規則を定めてもらい、管理責任者をきちんと決めて、責任ある体制で取り組んでいただくというようなことを、義務として明確化して取り組んでおります。

主な外部委託の概要ということで、表に四つほど主なものを掲げております。コールセンターにおける年金電話相談事業、これは後ほど詳しく御説明申し上げます。また、年金相談センター運營業務委託事業ということで、全国51か所の年金相談センターにおける相談業務等の運營業務、これは全国社会保険労務士連合会に委託しているものでございます。それからまた、国民年金の保険料、滞納している方に対する納付督促業務、市場化テストということで実施しております。また、厚生年金、健康保険の未適用事業所に対する適用促進事業、こういったものを外部委託という形で実施しているところでございます。

【村上年金相談部長】      引き続きまして、ねんきんダイヤルの運営状況について説明をさせていただきます。年金相談部の村上でございます。

3 ページを御覧いただきたいのですが、コールセンターの運営につきましては、これまで全国で23の年金相談センターがございましたが、これを平成19年7月から、順次、平成20年8月までの間に全国3か所に集約いたしまして、外部委託による運営を実施しているところでございます。外部委託に至った経緯につきましては、市場化テスト、これは2か所でやっておりますけど、この結果を踏まえ、また、「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」で外部委託を行うこととしております。運営状況につきましては、以下のとおりでございます。

次のページでございますが、「お客様の声」における「不十分な説明等」の状況でございます。これはお客様の声として、コールセンター、あるいは年金事務所、機構本部へ寄せられたものの件数でございまして、「不十分な説明等」の事案につきましては、22年の4月から9月までに241件、これは1万件当たり1.37件ということになっております。ここに表がありますが、1か月平均約40件のこういった不十分な説明等がございまして。

次のページですが、この「不十分な説明等」の内容でございます。内容的には支払時期、あるいは支払金額に関するものが多くを占めているところでございます。これは22年8月から9月まで、今年の8月から9月までの間にコールセンターで直接受け付けたお客様の声により集計、分析しているところでございます。この内容分析につきましては、始めたばかりで今後十分に適切な対応してまいりたいと考えております。

具体的な内容については、ここにあるとおりですので、省略させていただきます。

次に、6ページの品質確保に関してですが、難しい質問への対応につきましては、まず、オペレーターが質問を受け、それで答えられないものについては、スーパーバイザーに上げております。スーパーバイザーも答えられないものについては、常駐しております職員に上げて、職員が回答するという形を採っております。内容によっては、担当部署に書類の確認するもの、あるいは法律解釈、そういったものにつきましては、いったん電話を切って、後から折り返し電話をしております。

次に、研修の充実ですが、コールセンターの委託業務の開始前に、これは職員が1か月、それから、委託後につきましては、新規オペレーターの採用がございまして、そちらにつきましては、委託業者で1か月間の研修をしております。さらに、時期に応じた研修を行いまして、知識レベルの統一を図っております。

次に、スキルチェックによるレベルチェックですが、スキルチェックについては、三つのコールセンター合同のスキルチェックテスト、こちらは職員が問題を作成しております

が、コールセンターにおいて逐次研修終了後にスキルチェックを行ってレベルの確認を行っているところでございます。

次に、モニタリングによるレベルチェックですが、これも職員が定期的にモニタリングを行いまして、結果をスコア表により点数化いたしまして、品質の管理を行っているところでございます。

次に、<sup>じせき</sup>事蹟管理とフォローアップでございます。<sup>じせき</sup>事蹟管理につきましては、コールセンターの支援システムの<sup>じせき</sup>事蹟管理機能というのがありまして、そこで<sup>じせき</sup>事蹟を管理しております。この<sup>じせき</sup>事蹟につきましては、個人が特定できて、具体的な相談を行ったもの、これは全体の約5割程度ですが、こちらについてはスーパーバイザーがその日のうちにすべての<sup>じせき</sup>事蹟を確認し、チェックをしているところでございます。間違い等がありましたら、お客様あてにコールバックを行っているところでございます。

次に、誤り事例に対する再発防止の指導でございます。誤り事例が報告された場合、まず一点は、対応したオペレーターが特定できる場合については、事実確認を行いまして、指導を行っております。オペレーターが特定できない場合でも、全オペレーターに対してその事実の周知徹底を行いまして、スキルチェックの問題に反映させるなどして定着を行っているところでございます。

あと、8ページで、先ほどの研修の内容、これは時期に応じてやっております。それから、モニタリングもこういった形でやっているの、御覧いただきたいと思います。

以上でございます。

**【郷原委員長】** よろしいですか。それでは、ただいまの年金の外部委託に関する御説明について、御意見、御質問をお願いします。

**【内山政務官】** 質問をしたいと思います。

政務官の内山晃でございますけれども、「ねんきんネット」の現行利用者数というのは、今どのくらいあるのかと。それから、改善後の利用者の数の見込み数、どの程度見込んでいるのか、それをお聞かせいただきたいと思います。

**【伊原記録問題対策部長】** 私のほうから御説明させていただきますと、確か、今の登録者数は160万人だったと記憶しております。そういう意味では、まだ普及していないというのが現状だと思います。そこで、来年春にこの「ねんきんネット」を普及させるに当たっては、即時に、アクセスできるようにしたいと考えておりまして、来年、年金制度に加入されている方と受給者の方にアクセスコードをお送りしたいと思っています。定期便の

中に入れてお送りすることで、今の160万人を大幅に拡大したいと思っています。しかし、それが何万人になるかは、実際お送りしてみて、そのアクセスコードでどれだけの方が年金機構の、このインターネットのウェブサイトアクセスしてくれるかはわかりませんので、その見込みは立てておりません。

【内山政務官】 ある程度見込みを立てておかないと、積算根拠とか、システムの大きさとかというのはいろいろあるかと思いますが、私が、なぜ聞いたのかといいますと、初めてこの資料を見ますと、本当にそんなに簡単に見込めるんだらうか。そんな疑問を今、単純に感じたんですね。私だったら、どうやって手続をしていったらいいんだらうか。非常に、この手続に何か難解さをちょっと感じるんですけど、その辺の二つ、真に見込みを、どこまでもっていくという目標があるのかどうか。それから、このアクセスコードを送れば、本当にそんなに簡単にやれるのかという点についてもお尋ねをしたいと思います。

【伊原記録問題対策部長】 前者は、宮入さんのほうから容量の話をしてもらいたいと思います。後者につきましては、今回、アクセスコードが送られた場合には、日本年金機構のウェブサイトを開いていただければ、そのアクセスコードを入れればもう作業ができるということです。手順・手続としては、そんなに難しいことではないと思っております。問題は、アクセスコードが送られたら、自分の年金記録を確認してみようと、そこまでやってみようと思う方が、どれだけいるかだと思います。逆に言うと、ちょっと面倒だから、まあ、いいや、そのままという形で放置されてしまうと残念ながらつながらないんですが、いかに手に取っていただいて、自分のアクセスコードを入力していただくか、そこに尽きると思っております。

【日本年金機構職員（宮入）】 前者の問いですが、どれくらいを見込めるかという御質問でよろしかったでしょうか。

【内山政務官】 目標を見込んでいるか。

【日本年金機構職員（宮入）】 目標ですか。まず、実際のシステム上ではいつでも対応できるように、国民全員の方の記録を確保しているんですが、今回、ねんきん定期便で送る方というのは、基本的には国民全員になると思っております。インターネットの普及率が、全世帯平均、大体7割から8割ぐらい、ネットを使っていらっしゃる方がいるので、可能であればそこを目指したいというふうに考えております。

【内山政務官】 具体的な数字は？

【日本年金機構職員（宮入）】 具体的な数字につきましては、当初は、率は低いのでは

ないかと思いますが、全世帯の6割から7割程度を目指せないか、ということを考えております。

【伊原記録問題対策部長】 正直に申し上げて、実は、年金記録の確認だけですと、多くの方々は、どれほどインセンティブがあるのかと思いますが、冒頭申し上げました、資料1のところの1ページを御覧いただきたいと思いますが、できれば、近いうちに定期便だけじゃなくて、各種通知、つまり、受給者の方であれば支払通知書をこの「ねんきんネット」でお送りすることができるようになれば、受給者の方は、特にこれを使うというインセンティブは高まると思っております。ですから、来年は一举に、宮入が申し上げたような6割、7割等はいくとは思っておりませんが、できるだけ早く、この各種通知をインターネットでお送りできるようにすることによって、受給者の方にとって馴染みのあるネットにしたいと考えております。年金記録だけの確認だけですと、政務官がおっしゃられたように、どれほど皆が、ということになるかと思いますが、その次を目指したいと考えております。

【高山委員長代理】 「ねんきんネット」は将来的に見れば、非常に大切な国民の共有財産になる可能性が極めて高いと思います。日本は電子政府化が非常に遅れています。電子政府化を、こういう「ねんきんネット」を使って着実に進めることは、それ自体、非常に大事なことだと思っています。大事に育ててほしいと思いますので、幾つか質問させていただきます。

まず、こういう大事なものを、どうしてこんなに急いでやっているのか。今の機構にこの「ねんきんネット」担当の専任スタッフは一体、何人いるのでしょうか。また、兼務の人はどのくらいでしょうか。非常に限られたマンパワーでやっていると思いますが、来年2月に間に合わすということですが、ちゃんとシステムを作ってからやるということも一つの選択肢としてあるのではないか。早くやるとしても、市区町村と郵便局も巻き込んでやるとしたら、それは、相手のあることでして、機構の中だけではできません。何かを始める前には、パイロットスタディだとかモデル事業を実施し、あらかじめ、どういうことが起こるかということテストしながら、全体に少しずつ広げていくのが普通だと思うんです。郵便局だとか、市区町村を使う、しかも、それを来年の2月から全部一斉にやるんだという形で、本当にできるのか。このことについて、改める余地がないのかということが第一点です。今のような、極めて限られたマンパワーで本当にできるのかということを中心に心配しています。私は、最初につまずいてほしくない。できるところ、确实なところから

始めるということが大事じゃないかと思っています。

二点目は、先ほど画面で説明なさっていただいたんですが、共済年金の話に一切触れられていなかった。年金加入記録に共済も一部入っているという人は結構います。共済年金グループとのタイアップをどう考えているのか。将来的には一緒に見ることができると期待しています。

三点目は、履歴整理表を作り、PDFにして印刷し、それを年金事務所の窓口で御持参くださいという話、何のためにネットでやるか。年金の履歴整理表を作成したら、問い合わせなり、修正のお願いなりをネット上でできるようにしてほしい。なぜ、年金事務所へ行って、紙でやらなきゃいけないのか。ネットでやるということは、ネット上で解決できるようにするということが目標にすべきです。その辺について、どんなお考えなのかをお聞きしたい。

【伊原記録問題対策部長】 三つ、御質問いただきました。一つ目は、どんな体制でこの「ねんきんネット」の開発をやっているのかということですが、今でも実は、「ねんきんネット」とは言いませんけれど、「年金個人情報提供システム」ということで、160万人の方が利用されております。このために、4人のスタッフが専従でやっております。それ以外に、今回は、この開発をするためにスタッフとして全部で4人かかわっております。1人が、今、宮入がおりますが、もう一人、彼と一緒に働いている者がおります。あと、システム支援事業者として、日本アイ・ビー・エム社から2人のスタッフがサポートとしております。

それから、この「ねんきんネット」は、基本的には御自宅のコンピュータで御覧いただくというコンセプトなので、システムだけ作ればでき上がるのですが、コンピュータをお持ちではない方のために、郵便局や、市区町村でも同じものを提供するというのがもう一つの柱になっております。ここにつきましては、現在、まさに総務省ともお話ししながら、市区町村、それから、郵便局に働きかけをしております。端的に申し上げて、郵便局は非常に協力的でいらっしゃるしまして、大体、来年の2月に、現段階で200ぐらいの郵便局で御協力いただけるというような感じになっております。

市区町村には、現在、ちょうど今月中にお願いの通知を出して、それで、年金事務所長が各市区町村にお願いにあがろうと思っております。ただ、市区町村も今、お忙しくて、なかなか年金の現場まで、体制強化が難しいとの声があります。今、国民年金の事務をやっていると思いますが、今回どこまで協力していただけるか、ここはまだ未知数のと

ころがございます。

ただ、いずれにしても、まず自宅で確認していただくことが基本になると思っていますので、そこは来年の春にはきちんと運用できるというふうに、今、考えています。そういう意味では、郵便局も市区町村も、来年の春に全国一斉スタートではなくて、先ほど申し上げたような、数十とか、数百といったところから始めて、どれほど利用者がいるのか、あるいはどういうサポートができるのかというのを、よく見極めていきたいと考えております。

それから、二つ目に、共済年金ですが、これは、「ねんきんネット」の問題以前に、残念ながら日本年金機構はまだ地共済を始めとして、すべての共済の記録をまだ保有しておりません。各共済との間で、調整が済んでいないので、そういった意味で、まずは、共済の記録を、こちらの厚生年金、国民年金の記録とどう統合するか、これが今の現状でございます。

それから、履歴整理表については、わざわざ年金事務所に持って行かずにネットで相談できないかという御指摘でございました。これについては、我々も随分議論いたしました。今、年金以外に、様々なメーカーや、サービスの会社が各種の相談をネットでやっている例があります。幾つか見てみましたが、やはり、現実問題として、年金の相談については非常に多様であり、これを相手と対面でなくて、メールのやり取りで解決するのは、正直、難しいだろうと。相当トラブルが発生する可能性が高いので、今回はちょっと断念させていただいております。

ただ、将来的には、今回、「ねんきんネット」を作ることによって、お一人お一人のメールアドレスを頂くこととなります。そうすると、年金機構と国民お一人お一人との間で、メールアドレスを通じたやりとりも可能となります。各種の情報の提供とか、御案内ができるようになりますし、返事ももらうことは可能になります。ですから、当面は年金機構のほうから、「ねんきんネット」の利用者の方に対して、情報提供するというところから始めたいと思っています。ただ、将来的には、先生が御指摘のような、双方向的なものができるれば、それは非常に有効になると思っていますが、来年の段階では、そこまでは難しいと思っています。

**【郷原委員長】** 今の市区町村の話ですが、まさにこの前、第5回のこの委員会でヒアリングをしたときに、その市区町村の担当者から、「ねんきんネット」の話がいきなり出てきて、先ほどお話があったように、市区町村にある、随分旧式の、ウィンドウズ2000のよ

うな旧式のOSでそのままやるような話になっているが、それも、セキュリティを考えると、とんでもない話だということで、相当不安で、本当にこんなことをやるのか、という疑問の声が上がったというところが、今回の問題の発端なんです。

今、お話を聞いたら、そんなふうな形で強行するというのではなくて、実際、きちんとした形でやっていくということはよく分かったのですが、現場でそういうようなちゃんとやっていくという説明ができてないので、市区町村の側はびっくりしているわけです。聞いてみても、「いや、自分にはよく分からない。そういうことでやれという話だから。」と、非常に無責任な回答になって、それがますます市区町村との間の協力関係を阻害するような話になっているのではないかと思うんですね。ですから、我々が聞く話は、本部の、非常にちゃんと練られたきちんとした話だから、ちゃんと聞いてみるとそんな不安は無いんですが、どうもその年金機構の現場のところで、何かよく分からないまま、無責任な対応が行われているということが、相当あるのではないかと思います。

これは外部委託の問題もそうだと思いますが、そういう機構の組織全体の中で末端のセンシティブティというか、責任感みたいなものを、どうやって確保するのかということについて、むしろそちらの面で問題なのではないかという気がするんですが、その辺りはいかがでしょうか。本部として、末端に対してどのような対応、指示されているのかということ。

**【薄井副理事長】** 今、御指摘のように、私ども、新しい政策を立てるときに、本部で立案をして、それを私どもの312の事務所で、認識をしないといけない。それから、ブロック本部が間にありますけど、その辺に、私どもが、考えというのはこういうことだということを、まずよく説明するのが大事だと思っています。そこが、今回のお話、ちょっといろいろな経過はありますけれども、十分にできないまま、市区町村の声がこの委員会にも伝えられたと思っています。

この話というのは、多分この話だけではなくて、ほかの話でもあり得る話だと思うので、私ども本部と事務所の間で、本部から事務所にこうやれという指示をするだけではなくて、こういう趣旨でこれはやるんだから、それを踏まえて動いてくれとか、そういうことを、やはりきめ細かくやっていかなくてはいけないと思っています。

**【草野委員】** また、市区町村の話になるんですが、ヒアリングのときに、今も、前の社保庁の時代よりも、市区町村の窓口と、それから、年金事務所の窓口の意思の疎通というのがうまくいってないという指摘があって、時間も掛かるし、それから、ベテランの職

員の方たちがいなくなったことで、なかなか情報が得られないということを非常に強く言っていました。今回、パソコンが使えない方は、相当な数いらっしゃると思うんですよね。そういう方たちが郵便局や市区町村の窓口で殺到したときに、今でも、市区町村レベルと年金事務所の間での意思疎通が難しい、なかなかできない、というふうに言われているのに、果たして本当にスムーズにこの仕組みでいくのかというのは、どうしてもやはり心配になります。

ネットが使える人は、言ってみれば、若い世代だと思いますが、つまり、今、使えない方たち、もうすぐ年金をもらうとか、今まさにその世代の人たちが一番緊急性が高いわけで、そういう人たちがまず優先的に救済される、あるいは自分の情報にアクセスされるシステムに本当になっているかどうかというところは、正直疑問に思います。

それから、ウィンドウズ2000を更改して新しいソフトにしましたというふうにおっしゃいましたけれども、本当にそれによってセキュリティが守られるのか。つまり、例えば市区町村レベルで情報を出すということになるわけですね。そうすると、市区町村レベルで出す情報というのは、市区町村レベルでの責任というのも伴うわけで、そこまでの、市区町村の中でそういうセキュリティシステムとか、その辺りのことは、きちんと年金機構との間で了解みたいなのが得られるのかどうか。そこも非常に重要だと思いますが、いかがでしょうか。

【伊原記録問題対策部長】 システムについては、<sup>みやいり</sup>宮入のほうから御説明させたいと思いますが、今回、市区町村の現場、あるいは日本郵政の現場でお渡しするのは、御自宅で見られるものと同じものをお渡することになります。そうすると、郵便局の職員なり、市区町村の職員がお客様のプライバシーにかかわるものを御覧になることになりますので、当然のことながら、この事業に従事していただく市区町村の職員、あるいは日本郵政との間では契約を結ぶ必要があると考えています。契約といいますか、別な形で、そこはきちんと先方との間でルールを決めてやろうと思っております。

それから、最初、殺到するかどうかということですが、そのところは、まさに、この話が、どこまで今の国民の皆様の中で、自分の年金記録の確認に対してニーズがあるかという問題と絡んでくると思っています。今、我々として一番使われるだろうと思っているのは、御自宅で今、コンピュータをお持ちの方であろうと思います。郵便局や、市区町村の窓口までお越しになるかどうかということにつきましては、もう既に、定期便とか、標準報酬便とか、今までお送りしておりますので、殺到して窓口で列ができるといった、以

前の記録問題のような事態が起こるとは、ちょっと考えておりません。逆に言うと、郵便局では、日本郵政としてこうした事業をどう位置付けていくかというようなこととも関連すると思います。そこと年金事務所がどう連携していくかということだと思います。

ただ、もう一点、委員長からも御指摘がありました。よく聞く話として、年金機構になってから、市区町村と年金事務所の連携が悪くなったと。一つの原因として、よく知っているスタッフがなくなったという声は、正直、聞いております。私のセクションではありませんが、国民年金部などがそこを<sup>まぐ</sup>危惧して、今年の夏になってから、「かけはし」という、市区町村向けの広報誌を出すようにしました。今までちょっと距離が空いてしまった市区町村と、それから、我々機構との間でそういう距離を取り戻す作業も今、始めております。おっしゃるとおり、課題だと思っております。今回のこの「ねんきんネット」についても、協力してもらおうべく、年金事務所長が市区町村に足を運んでもらおうと思っております。何とかもう少し協力関係というか、連携関係を回復していきたいと思っております。

【内山政務官】 委員長、よろしいですか。

【郷原委員長】 はい。

【内山政務官】 二点ほどまた質問したいんですけど。

途中から参加しておりますので、そういう議論があったかどうかわかりませんが、平成23年度のねんきん定期便の、このアクセスコードに書かれたものは、送付する場合には、普通の郵送なのか、書留で送るのか、そのどちらかをお聞かせいただきたいということと、なぜ郵便局であって、銀行が無いのかという、この二点をお尋ねをしたいと思います。

【伊原記録問題対策部長】 まず、この資料1の6ページのところだと思いますけれども、来年の定期便、まだ（案）で確定しておりませんが、今、一般のモニターの方なども御覧いただいて、最後の整理をしている段階ですが、この6ページのようなイメージで来年の定期便はお送りしたいと思っております。送り方としましては、やはり郵送費等をできるだけ節約するというのもございまして、親展で、普通郵便でお送りするというのを考えております。

それから、今回、日本郵政にお願いしておりますが、他の金融機関に関しては、今回は入っておりません。ただ、当然のことながら、日本郵政とだけやると決めたわけではございませんので、今後、日本郵政の現状とか、あるいは金融機関からの求めがあれば検討していくことになるんだろうと思っております。ただ、やはりニーズを含めてどのくらいあるのかというところは、来年春にやってみないと分からないというところもありまして、まずは、

一番地域の現場に根付いている郵便局からスタートしていくのではないかと考えております。

ちなみに、このプロジェクト自身は、民主党のマニフェストにあります年金通帳から議論がスタートしております。今、来年の春に向けてこうした「ねんきんネット」の立ち上げ作業をしておりますが、こうした作業を一回やって、その上で、年金通帳を含めて、どのような形で実現するのかということ、国民的なアンケートを実施し、考えていきたいと思っております。

**【村岡委員】** 多分、同じような質問の繰り返しになると思いますが、このシステムが将来、定常的にずっと動いていくという意味では、国民の皆さんに対するサービスの向上でいいと思いますが、瞬間的に考えますと、年金記録、今までにも、もう定期便など、いっぱい送っているわけですね。それで、レスポンスしていただけない方が、これでもってレスポンスしていただけるのかどうか。要するに、長い将来はいいんですけども、今まで何も来なかった方が、これで、この瞬間にそういう掘り起こしができるのかどうかというのが、非常に素朴に疑問に思うんですが、その辺りについてはどうお考えですか。

もう一つは、長い将来についてはむしろ内山政務官に伺いたいんですが、非常にはっきり言って、電子政府、いろいろお作りになりましたけど、あまり使われていないですね。そうすると、こういうものも含めて、長い将来的には、電子政府としてどういうふうにユーザーにプロモーションするかというのは、非常に大事な課題だと思います。ですから、瞬間的なことは年金機構からお答えいただきたいんですけど、長い将来については、むしろ内山政務官の方の御担当ではないかと思っております。

**【伊原記録問題対策部長】** 先ほどの資料1の1ページを御覧いただきたいと思いますが、先ほど委員から御指摘がありましたように、特別便とか、定期便とか、標準報酬便とか、いろいろなものをお送りしておりますので、国民の皆様からすると、もういろいろな便が来ていると。それに対して、心当たりの方は反応されている方もいらっしゃいますし、「難しいからいいや」というふうに思われている方もいらっしゃったと思います。今回、この「ねんきんネット」をやって、どれだけのレスポンスがあるか。そこは確定的には申し上げることはできませんが、我々が考えていますのは、この年金記録だけを提供するための「ねんきんネット」ではなくて、その右側にございますように。

**【村岡委員】** 将来的には分かるんですけども。

**【伊原記録問題対策部長】** 将来的といっても、もう来年のですね。

【村岡委員】 私は、年金記録のところだけを伺っているんですが。

【伊原記録問題対策部長】 年金記録でいえば、今、右側にありますように、5,000万件の記録とか、死亡者の記録の検索というのは利用されるのではないかと考えております。これは今まで見付からなかったとか、年金事務所に行っても駄目だったというような方が利用される可能性があると思っています。それから、記録以外の関係でいえば、こちらから支払い通知や、定期便などの通知を送るというのを電子で送るといったような形で利用される方もいるものと考えております。

【内山政務官】 将来的には、今、住基ネットを使いまして、多角的ないろいろな情報を管理しようという方向に進んでいることは間違いないわけでありまして、こういった年金記録等のキーは、やはり、そういうところに載っていくんだろうと思います。まだ、今、それをまさに構築を始めようという検討の段階でございます。

【村岡委員】 ですから、そういう長い目で見た計画の中でうまく進めていきませんと、多分個別に作っていくと、それぞれが情報もばらばらに持ってて、あまり使い勝手の良くない電子政府が出来上がってしまうのではないかと思うので、是非、よろしく願います。

【内山政務官】 よろしく願います。

【郷原委員長】 将来的、長期的という観点で考えると、今の大部分がパソコンを使いこなしている世代は、10年先ぐらいには、最終的にこういう形で自分の年金に関する記録をしっかりと確認して、何か文句があったら言っていくという方向になるのではないかと思います。そうだとすると、逆に、紙台帳とコンピュータ記録の突合せを、機構のほうが先にやってしまう必要が、そういう年代についてあるのかどうか。高年齢世代は必要があるとしても、若年層に関しては、少し見直しも必要なのではないかという気もするんですね、将来的な問題としては。そこはどうでしょう。

【伊原記録問題対策部長】 紙台帳につきましては、4年間で全件照合という一つの目標がございしますが、作業の進め方としては、受給者の方から、特に年齢の高い方から作業していくと。したがって、若い方につきましては、やや順番が劣後して、来年とか、再来年からスタートすることになります。

もう一つは、我々、来年の秋からは、現役の人については新しく裁定を受ける人、これはきちんとやろうというふうに考えております。そういう意味では、今、委員長のお話のあったような議論というのはあり得るものだと思いますが、他方、この突合せというのは、

国民年金の特殊台帳をやってみて分かったんですけど、こちらから記録をお送りした方でも、突合せで初めて分かるという方がいらっしゃいます。ですから、御本人が気付かないケースというのが、国民年金の特殊台帳で8割あったわけですね。そうしたことも考えると、「いや、もう現役なら自分で分かるはずだからいいでしょう」とまで言えるかどうかは、ちょっとわかりません。ただ、手順としてみると、年齢の高い方からやっていきますので、若い方についてどうするかは、もう少し、費用対効果も含めて考えるということは、議論としてはあるかもしれません。

【郷原委員長】 逆に言えば、こちらを使い勝手の良いものにどんどん高めていって、多くの人がそれをぱっと見て確認してもらえるようなものにしていくことがこの一、二年ぐらいの間にめどがつけられれば、その紙台帳との突合業務についての再検討の余地が出てくるかもしれないということだと思っんですね、若年層に関しては。

もう時間がかかりオーバーしているんですが、まだ外部委託の関係についてどうですか、よろしいですか。

【吉山委員】 「ねんきんネット」のことですが、よろしいですか。すみません。「ねんきんネット」で年金の記録がパソコンで見れるということは、非常にすばらしいし、効果もあると思うのですが、ただ、先ほど情報提供を優先にして、受給者の方をターゲットにしていくというお話が出ていたと思うのですが、ネットの普及率が六、七割だとしても、高齢者、受給者というのはネット弱者なんですよね。だから、そういう方たちは、先ほど伊原部長もおっしゃっていたと思うのですが、年金の記録というのは本当に千差万別なので、ネットだけに頼らず、それも情報提供して送りっ放しではなく、窓口その他の相談業務も同時に充実させていかないと、ネットで確認したから本人が安心してしまって、その内容が間違っていたということの心配も、ちょっと考えられるのではないかと考えております。その辺り、同時進行で両方充実させるというお考えはなく、どちらかという、ネットのほうにすべて移行していかれるお考えでしょうか。

【伊原記録問題対策部長】 記録問題に関しては、実は、先週から紙台帳の突合せが始まりましたけれども、今考えておりますのは、来年の春になりますと、紙台帳と紐付かなかった1億2,000万枚の方がいらっしゃるものですから、申出キャンペーンと申しますか、是非、年金事務所に、ちょっと心配があるとか、以前見つけてくれと言ったけど、記録が見付からなかったという方も、もう一度チャレンジしてみてください、というようなキャンペーンを、来年やろうと思っております。それは、年金事務所にとって大きな負荷が掛か

るんですが、そういった意味で、決してねんきんネットがスタートするから、年金事務所のほうはもういいですというふうにはならないと思いますし、正直言って、「ねんきんネット」で先ほどのようなものを見て、自分の記録のところには赤い印がついていると、皆さん、やはり、ちょっとこれ、もう一回確認しなきゃという方も、増えると思うんですね。そういう意味では、別に窓口のほうを手を抜くというようなことは全く考えておりません。

【吉山委員】 はい。

【郷原委員長】 それでは、外部委託のほうについて何か、はい。

【高山委員長代理】 せっかくの機会ですから、質問させていただきます。

コールセンターをめぐる状況は、私の理解では、まず、電話を掛けてもなかなかつながらない、そこを何とかしてくれという苦情が非常に多かった。そのために、とにかく早くつながるように、というところにウエイトが掛かっていました。それはそれで確かに重要なことだと思うんですが、記録問題等を考えると、提供される情報が正確であること、それがサービスの死命を制する問題だと思うんです。

今回、コールセンターにおける不十分な説明に関する資料が提供されております。この説明ミスは、どちらかというところ、担当者のケアレスミスに近い。周知徹底をすれば、こういうものは少なくなっていくのではないかと。人間、いずれにしても、ケアレスミスはどうしても避けられないから、ゼロにすることはできないと思います。今年8月、9月分の支払時期とか、支払金額等に関する不十分な説明は、4月、5月と比べて減っているのか。4月、5月でやったことでどうもここがおかしいんじゃないかということが確認できたら、そここのところ減らす努力を何らかの形です。特に、スーパーバイザーによるフォローアップをすると説明の中には書いてある。コールバックするというところになっている。当日、翌日に<sup>じせき</sup>事蹟を確認し、内容を確認してやっているということなんですが、こういう苦情が現に上がってくるということは、スーパーバイザーのところはうまく機能していないということだと思う。そここのところをどう改善するのか。

今日、配られた最後の表に、顧客満足度の調査で、設問内容について「1」、「2」、「3」とあるんですけども、ここに、間違った情報の提供はなかったかという設問項目がない。それは、今後、もし調査をやるんだしたら、入れてほしいと思います。

それから、その委託業者のモニタリングをする、評価をする、3年間で契約しておりますが、成績の良いところを残し、そうでないところを、差別化する。そういう意味では、より正確な<sup>じせき</sup>情報を提供している組織にプラスのインセンティブを与えるような評価体系を、

何らかの形でお考えいただきたいと思っています。

以上です。

**【矢崎理事】** 十分なお答えかどうかわかりませんが、まず、応答率は、見ていただいてもわかりますように、今、お話しがありましたように、いろいろな苦情点がございます。こちらにつきましては、私どもも、予算要求のほうで、もう一つコールセンターを作れないかということも考えております。ただ、これは予算が付くかどうかということでありませぬ。当然ながら、今、先生がおっしゃったように、その質の問題というのも当然大事だというふうに認識しています。ただ、なかなか今まで十分な分析、対応というのはできてない面もありまして、実は、この5ページのものも、私どもとしても、いろいろな不十分なお客様の声というのを集計、分析する必要があるだろうということで、実は、8月から始めたものでありまして、これも、今、コールセンターへ直に受けた分だけですが、もう少しいろいろなルートで入ってくると思いますので、その辺り、こういうものをまず集計、分析して、先生のおっしゃいますように、個々のケースの積上げではあります、構造的に、もし、問題があるならば、どのような手が打てるのかといったこともやっていきたいと思ひます。それから、もっと広い意味で言えば、いらっしゃったときもお話ししたと思ひますが、いろいろな文書を出して、その跳ね返りというのは多いですので、それをどれだけわかりやすく、お互い間違いをしないような形で、文書提供、インターネットの話もあります、紙ベースのものもそういうことができないかということもやっていきたいと思ひます。

それから、契約自体も、一応3か年ということでありませぬけれども、これも機構になっていろいろこれからまたやっていかなくてははいけません、冒頭説明しましたように、品質管理という意味でも、サービス・レベル・アグリーメントというようなものも作り、やり始めておりまして、そういった結果も見ながら考えていきたい。

さらに言えば、3年更新ということでありまして、もう一つは、3年後に業者が変わった場合の問題ということも意識しておりまして、その切り替えを含めてその契約の在り方というの、課題であろうと考えております。

**【郷原委員長】** 理事長に基本的な外部委託の考え方についてお伺ひしたいんですが、ここに基本的な考え方が書かれていますけれども、まず、そもそも何のために外部委託をするのか、外部化をするのかというところの考え方の確立が必要だと思ひます。当然、まず、効率性ということから考えると、外部委託のほうの方がトータルでコストが安いとか、

品質が高くなるという判断がないといけないと思います。その辺りどのようにして外部化のメリットを考えられているのか。ここに外部化のコストが書いてありますけれども、それと内部でやった場合とどう違うのか。

それから、外部化というのは、メリットがある反面、外部化によって内部の人たちのスキルが低下するとか、外部の人といろいろな年金受給者とか、いろいろな国民の多くの人と直接触れ合うことを通して、年金問題についての実情を皆どう考えているかということを知ることとか、そういう有形・無形のメリットもあると思うんですが、それが外部化することによって失われる面もあると思うんですね。いろいろな組織で不祥事などが起こったときに、その業務を外部化するってよくやるんですね。しかし、それがかえってマイナスにつながることもあると思うんですね。そういう面で、そもそも外部化についてどういう基本方針で望んでおられるのかということをお伺いしたいんですが。

【紀陸理事長】 今、委員長が御指摘いただいた点は、我が機構だけでなく、いろいろな組織で業務を進める場合のアウトソースの場合の留意点といいますか、一つ基本的な委託する側が押さえておかなければいけない問題だと思っております。ただ、今現在、機構は、ここにございます基本計画の上で走っております、ここには書いてございませんが、人の制約の面が、定員の枠というのがございます。それから、非正規の方々の枠もございます。その中で、この記録問題も含めて、相当にいろいろな業務がございますので、今の人員の組み合わせをアウトソースしながら、どういうふうに戻していくのかというのは非常に悩みが多いところでございます。基本的な業務を全部外部委託しますと、まさに御指摘のように、中のノウハウが失われてしまうという点がございまして、例えば、典型的な相談業務につきましても、ここも実は、このコールセンターのほかに、外部委託している部分でございまして、中の人員と外にお願いする人員との組み合わせはきちりやっけていかなければいけない。それから、適用徴収など、いわば通常業務の部分も、中できちんと人員を育てながら外部にも委託していると。そういうどんな仕事も外に委託するものと、中できちんとノウハウを維持していかなければいけない部分の人員確保と、この組み合わせで私どもはいくべきだと思っております。コストだけで考えますと、いわば業務の正確性と申しますか、その部分が失われてしまうということございまして、基本の枠はこの基本計画で私ども、当面は走らざるを得ないと思っているんですね。その中で、できるだけ中のノウハウが維持できるようなことでもって対応していきたいと思っております。基本的な考え方だけでございますが、そういうふうに思っております。

【郷原委員長】　　もしかすると、そもそものその基本計画というの自体にも、ちょっと無理があるのかもしれないと思うんですよ。いろいろヒアリングをしたりした中で、市区町村とのコラボレーションも必ずしもうまくいってない。それから、まさに今回の紙コン業務の発注の問題も、外部委託に関して問題が生じたということであることは否定できないと思うんですね。そういう意味で、もうこの半年余りの間に起きたこと全体を見てみると、どうも根本的に問題があると。今、機構が従わざるを得ないその基本的な方向にも何か問題があるのかもしれないという気がしてならないんですね。今日、局長はもう退出されましたが、そういった面も含めて、もう少し根本的に考えられたほうがいいんじゃないかというのは、おそらく私だけではなくて、今までヒアリングなどでいろいろな話を聞いてきた各委員の共通した認識じゃないかと思うんですね。その辺りのことをよく改めて考えてみられたほうがいいんじゃないかと思います。

【紀陸理事長】　　はい。機構は基本的に厚労省の監視、管理監督のもとに置かれておりまして、基本的に厚労省の仕事を請け負ってやっている機関でございます。ただ、そうはいいながらも、いわゆる平たい言葉で二人三脚でこの公的な制度を運用していく責務を負っておりまして、機構本部と、厚労省の幹部の人たちとできるだけ定期に協議をしており、いろいろな問題を密に論じる機会も公的に設けておりまして、今、委員長から御指摘いただいた点も含めて、できるだけ齟齬そごがないようにいろいろ協議を密にしまいたいというふう存じます。

【ふるいち古都総務課長】　　すみません。今、郷原委員長が言われたお話、基本計画も相当準備はやってきたわけですが、基本計画から始まり、1月に立ち上げて、実際始めてみますと、最初に想定したのとは少し違うじゃないかと。それは機構においても、厚生労働省の中においても両方あるわけです。従来は、事務所でやっていたことを、今度1か所集約した場合に、これはまたすごい負荷が掛かってきたりしていると。そういう意味では、当初いろいろ考えて作ったのでしょうけれども、いろいろな課題はたくさん出てきているのではないかなと思います。それは日々一生懸命直そう直そうと、いろいろなレベルがあるかと思えますし、係同士でやって話がつくものもありますし、先ほど理事長が言われたように、我々も定期的にトップで懇談をして、少なくともどういう大きな課題があるのかというのは、まず、共通認識を持って対応したりするというふうになっております。

もちろん、始まってちょうど10か月余りでありますから、我々自身がまだまだ慣れない面があるのか、あるいは仕事の進め方において、工夫の余地がないのかどうかと、こうい

うことはしっかりやっていかなきゃいけないのではないかなと思っております。今日、石井のほうもいろいろ今、回っており、おりませんけれども、事業部門などを見ておりますと、1日のうちの半分ぐらいは、日本年金機構と連絡を取っているんじゃないでしょうかね。それぐらい一生懸命やっていることはやっているということでありまして、そういうものをきちんと吸い上げていって、運用で改善できるのは何なのかと。あるいはもう少しそうではない、もう一個高いレベルでやるものは何なのか。あるいは、制度的に何らかしなくてはいけないのかというのは折々整理をしながら、より効率のいい成果の上がるような形で努力していきたいと思っておりまして、我々としても、日本年金機構とは一体的にしっかりやっていきたいと思っております。

【郷原委員長】 ほかに、この外部委託の問題について、何かございますか。

【岸村委員】 やはり、先ほどのネットの問題もそうなんです、こういう開発によって、今後、国民の問い合わせが減る方向に持っていくのか、もしくは新たな問い合わせを増やす要素なのかと、その辺りがいま一つちょっと見えなくて、そういう意味でいうと、私は市区町村にありますから、職員からいろいろ聞きますが、要は事務所との関係ですね。先ほども再構築のお話でしたが、是非、もし、こういうのを置くのであれば、厚労省の予算の面も含めて、市区町村との関係の再構築といいますか、強化を、是非、早急に具体的に進めていく必要があるのかなと。おそらく、質問といいますか、答えなくはいけないことが増えるのではないかなと。ただ、一回解決すれば、普通は黙っていればいいんですが、度々アクセスできるとなると、新たな質問、疑問がわいてきますので、そういう意味では、事務所のレベルアップとともに、是非、市区町村の関係の再構築を重要視していただきたいなというのを、意見も含めて申し上げました。

【郷原委員長】 それでは、政務官。何か、外部委託についてありましたら。

【内山政務官】 最後に、先ほどねんきん定期便の送付は普通郵便だということをお聞きしましたけれども、郵便が間違っ<sup>て</sup>届いたり、第三者に搾取されたりしたときに、アクセスキーが書かれているわけですから、何か不正に使われるといいますか、問題が新たに生じるのではないかと危惧<sup>きく</sup>するんですが、その辺はいかがお考えですか。

【伊原記録問題対策部長】 今回、アクセスキーは入れるのですが、その代わり、基礎年金番号は入れないことにしております。今回、「ねんきんネット」にアクセスするためには、アクセスキーと御本人の名前と生年月日と基礎年金番号が必要ですので、アクセスキーだけ取っても、成りすまして、「ねんきんネット」に接続することはできないというふう

な配慮は行っております。

<sup>みやいり</sup>  
宮入さん、何かほかに。

【日本年金機構職員（<sup>みやいり</sup>宮入）】 ええ、おっしゃるとおりです。

【郷原委員長】 それでは、時間も大幅に超過しておりますので、この辺りで本日の委員会は終了ということにさせていただきたいと思います。

以上