

平成23年度第4回年金業務監視委員会

平成23年9月13日

【郷原委員長】 それでは、若干定刻より前ですけれども、おそろいですので始めたいと思います。

平成23年度第4回年金業務監視委員会を開催いたします。本日、高山委員、草野委員につきましては所用のため欠席されております。

本日は議事に先立ちまして、今月就任されました主濱総務大臣政務官から御挨拶をいただきたいと思います。お願いいたします。

【主濱総務大臣政務官】 9月5日、総務大臣政務官を拝命いたしました主濱了でございます。参議院議員でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

私自身、安心な社会保障の確立ということ、私自身のマニフェストにきちんと掲げております。誰しものが安心して暮らせる社会をつくるために、公平・公正な年金制度に改革したいと考えているところでございます。やはり退職後の生活保障がきちんとしていないと、現職のときの活動に影響が出てくるのではないだろうか、こう私は思っておりますので、いずれ公平・公正な制度をきちんと作っていただきたいと、こう思っているところでございます。

それから、私は長年地方行政に携わっておりました。当時は年金行政は県にもありまして、そういうものには直接は携わらなかったんですが、国民の皆様それぞれ密接な関係のある年金業務について、現場の実情について非常によく見ておりまして、特に関心が高かったところでございます。年金に対する国民の信頼を回復すること、これはもう本当に重要な課題であるということでもあります。日本年金機構とそれを監督する厚生労働省、この年金業務の実施状況を監視する年金業務監視委員会の活動は、本当に重要な業務であると私は認識をしているところでございます。

郷原委員長を始め、委員の皆様方には、是非とも活発な御審議を賜り、いい方向に向けていただきたい、このようにお願いを申し上げまして、私の挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。ありがとうございます。

【郷原委員長】 主濱政務官、御挨拶ありがとうございました。

なお、主濱政務官におかれましては、御公務の関係でここで退席されます。どうもあり

がとうございました。

【主濱総務大臣政務官】 よろしく申し上げます。

(主濱総務大臣政務官退席)

【郷原委員長】 それでは、これから議事に入ります。

本日は日本年金機構における業務改善の取組状況及びねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会について、厚生労働省及び日本年金機構からヒアリングを行います。

まず日本年金機構における業務改善の取組状況についてヒアリングを行います。この議題については、前回の委員会で日本年金機構職員の意識改革のための取組事項及び今後の課題について、また、現場等からの意見・要望による年金制度の改善事項について、委員会で報告していただくように要請していたものです。日本年金機構においては業務改善に向け様々な取組を実施していることかと思いますが、説明の時間もございますので、ポイントを絞って御説明していただき、補足すべき点は後ほど質疑応答の中で御説明いただくということにしたいと思います。

それでは、お願いします。

【薄井副理事長】 副理事長の薄井でございます。私のほうから資料を二点配らせていただいておりますが、それに基づきまして御説明をさせていただきます。

今ほど委員長からもございましたように、先般のこの委員会におきまして、年金業務を進める上では使命感というのは大事であると、そのための意識をどのように高めていくのか、維持していくのかという観点と、それから、もう一つは現場にいろいろな声があるが、その声というものをどのようにして制度改善等にかかしていくのかと、こういう観点からのお尋ねがございました。それらにつきまして資料を整理しておりますので、御説明をさせていただきます。

まず資料1-1を御覧いただきたいと思います。こちらは主に「職員の意識改革に向けた取組み」ということで整理をさせていただいております。おめくりをいただきまして1ページを御覧いただきたいと思いますが、意識改革というのは、今、今日の時点であるというよりは、日本年金機構というものをつくりまして、その目標といいましょうか、その中にまず本来目指すべきものがあるということでございます。1ページにございますように、設立の段階で四つの柱を運営方針に掲げました。お客様の立場に立ってサービスを提供していく。それから、お客様の御意見を反映する、情報公開に努めると。それから、

民間の経験のある職員も入れて新しい人事方針の下に進めていき、組織風土も変える。それから、コンプライアンス、リスク管理、組織ガバナンスの確立と、こういったことを挙げさせていただいております。

それらにつきまして、主な取組が右のほうに書いてございますが、具体的なところは後ほどの資料等がございますので、それを見ながら御説明させていただきます。まず一点目のお客様の立場に立ったサービスにつきましては、2ページにございますが、日本年金機構設立当時、「お客様へのお約束10か条」というものを掲げまして、これに沿って各拠点ごとに取り組んでいるところでございます。それから、分かりやすい文書にすることが大事であるということも含めまして、お客様文書の改善といった取組を進めておりますが、これら全体につきまして3ページから4ページにかけて整理をさせていただいております。

まず3ページのところ、四点ほどございますが、分かりやすい文書にしていくための「文書審査チーム」というのを作る、あるいは、「お客様向け文書モニター会議」を開く、こういったことで取組を進めております。それから、後ほど出てまいります業務改善、制度改善に向けた取組とも絡んできますが、お客様の声というものを、いかに集約して改善にいかしていくか、こういうことが大事ですので、(2)のところにございますように、年金事務所においてありますご意見箱、あるいは、コールセンター、本部への電話、メール・手紙、こういった様々なルートでお客様の声が入ってまいるわけですが、これを本部のサービス推進部で集約して分析する、ホームページでそれを公表する。それから、二つ目の丸にございますが、これを基に仕分をして、理事長の下の「サービス・業務改善委員会」に諮りながら、業務の改善、サービスの改善、あるいは、文書の改善、ホームページの改善につなげているということでございます。

それから、4ページに参りまして、まだまだお客様向けの接客マナーが十分でないという御指摘もございましたので、接遇テキストとしまして、「マナースタンダード実践テキスト」というものを作り、さらに、そのDVDを作るなどにより、機構の中での研修を図っています。それから、こういったものを自分のところだけで見るということではいけませんので、各種外部の声による実態把握ということで、年金事務所から幾つかの拠点を選んで、「年金事務所 お客様サービスモニター会議」というものを各ブロック1か所で始めました。それから、「お客様満足度アンケート」、あるいは、いわゆる覆面調査、こういったものも実施しているところでございます。

5ページに参りまして、今度はお客様ではなく職員の意見を反映するためのツールとい

うことでございます。こちらも幾つかのツールを作っております、一つは業務改善に関する職員からの提案を募集いたしまして、月次で評価してフィードバックすることでございます。例えば年金相談に対応するためにはウインドウマシンを使ってお客様相談に応じるわけですが、そのための研修のデモシステムを作るなど、こういったことなどを含めて職員提案を業務にいかしているということでございます。もう一つは、組織運営あるいは人事に関する職員の意見については、「理事長への声」という制度を設けまして、これも月次で評価をする、フィードバックすることでございます。それから、(3)にございますように、これは昨年の4月、日本年金機構の発足当初に置いたわけでございますが、本部の若手職員による五つのプロジェクトチームを作りまして、7月に提言を出してもらいました。

それから、(4)でございますが、サービス・業務改善のためのコンテスト、これは全国の事務所、事務センターから応募を受けまして、昨年は2回実施したところでございます。これはコンテストで良いものを表彰することだけではなくて、例えば一つ目の丸でございますが、年金相談事跡管理システム、あるいは、二つ目の丸について申し上げると、磁気媒体届出書を受け付けたときの確認を支援するためのツールと、こういったものを全国展開していく取組を進めてございます。それから、(5)は昨年の厚木の事案の後、こちらの委員会でも御説明させていただきましたが、現場の職員の意見も踏まえながら、「事務処理誤り総合再発防止策」というものを策定したということでございます。それから、(6)にございますように、身近な業務改善の取組というものも進めてございます。それから、ブロック本部の若手職員によるプロジェクトチームというものも、昨年の秋以降、順次設置をしているところでございます。

さらに、7ページに参りまして組織風土改革の関係でございます。これは、昨年は、日本年金機構立ち上げの段階でのいろいろな仕事を進めてまいったわけですが、本年はいよいよ組織風土を改めるということの元年ということを紀陸理事長のほうで位置付けまして、そこに書いてございますように、コミュニケーション、あるいはハウ・レン・ソウ、あるいは管理職のマネジメント能力、それから、職員の改善・改革意識の向上と、こういったことを大きな柱といたしまして取組を進めてございます。主な取組といたしましては、組織風土改革実践PT、職員意識調査、さん付け運動、サンキューカード、マネジメント研修、「求められる職員像」あるいは「求められる管理職像」ということで、これは9ページに書いてございますが、そういったものを作って、これを職員の血になり肉になるようにし

ようと、こういうことで取組を進めてございます。

それから、8ページ、「6. コンプライアンス意識向上の取り組み」でございます。これは昨年もコンプライアンス関係で幾つかの問題事案が発生いたしました。多くの職員はよく理解していると思いますが、一部に問題事例があるということでもございまして、これは繰り返し、繰り返し、コンプライアンス意識向上のための取組を進めていかなければいけないということで、(1)にございますように各種研修を実施しております。特に、「コンプライアンス・ミニ講座」は機構LANを使ってやります。それから、毎週1回「きずな」という社内報を出しておりますが、そこにリスク・コンプライアンスの講座を載せると、こういったことなどを含めて研修を進めているところでございます。

それから、8ページの下のほうにございますが、「コンプライアンス意識調査」というものを去年6月と、今年度も実施しておりますが、それを踏まえてコンプライアンス意識の向上に取り組んでいくということで、社会保険庁当時の調査と比べましても、意識の高さといったものは上がってきているように思います。一方で、職場の中で上司などに報告や相談がなかなかしにくいということを感じている現状もございますので、こういったところも変えていかなければいけないということでございます。10ページには職員意識調査等も載せてございます。後ほどお目通しをいただけたらと思います。

以上が意識改革に向けた取組ということでございますが、このようなお客様の声あるいは職員提案、こういったものを業務改善あるいは制度の改善につなげていくための取組という格好で整理したのが、資料1-2ということでございます。こちらもおめくりをいただきまして1ページでございますが、制度改善の関係、それから、2ページに「業務改善への取組」と書かせていただいておりますが、その前に3ページの図を御覧いただきたいと思います。先ほど御説明いたしましたように、お客様からの声は、いろいろなルートがございまして、月に1,500件ほど来ております。こういったものにつきましては、いろいろなものがございまして、サービス推進部を中心に仕分をいたしてございます。

仕分の結果ですが、年金政策あるいは制度立案につながるものについては、厚生労働省年金局に送り、個別の年金事務所でいろいろと問題があった案件については、年金事務所に返して年金事務所を指導して対応してもらおう。それから、そこから後は本部として対応すべき事柄ということになります。業務方法あるいはサービスの改善、文書の改善、ホームページの改善、こういうところにつきまして仕分をして担当各部に回していく。それから、職員からの提案は、現在、月に約40件ほど来ております。これも業務系の提案で

すが、内容を確認して事業担当各部に振るということでございまして、こういったものを、月1回、理事長の下で開いておりますサービス・業務改善委員会で取り上げて、日本年金機構における改革・改善、あるいは、年金局への要望につなげていくということでございます。

大きな流れは以上でございますが、もう一回、1ページにお戻りいただきまして、「年金局への制度改善要望」ということでございますが、お客様の声を、機構の地方あるいは本部の中で整理をいたしまして、機構の中でできないようなもの、あるいは、制度にまたがるようなもの、こういったものにつきまして精査いたしまして、年金局に制度改善要望として今年の3月に出しているところでございます。

要望の例をそこに挙げさせていただいておりますが、例えば、年金の受給資格期間の短縮については、現在は25年が原則でございますが、これを10年程度に短縮すると。それから、国民年金の任意加入制度でございますが、現在は70歳までと決まっておりますが、これを70歳を超えても加入できるようにできないか。それから、年金については基礎年金繰下げ支給の制度がございますが、70歳を過ぎて繰下げ支給の申出をされる方につきましては、請求をされたときからお支払いするという法体系になっております。したがって、例えば、71歳で来られたときには、70歳から71歳の間の年金が支給されないということでクレームにもつながっているわけでございますが、こういったケースにつきましては、70歳からの遡及支払ができるようにできないか。あるいは、滞納事業主であっても、1回適用すれば厚生年金の給付対象にはなるということでございますが、悪質な事業主に対しては給付制限というものが検討できないか、こういったものなどを要望いたしているところでございます。これらにつきましては年金局で受け止めて、様々な機会に制度改善等の議論の俎上<sup>そじょう</sup>に乗せていただけるものと考えているところでございます。

それから、二つ目でございますが、お客様の声、先ほどの例でも御説明いたしましたが、仕分を行った上で政策、制度立案に関するものにつきましては年金局に送っております。4ページを御覧いただきたいと思いますが、そこに、この7月に受付をした分ということで書いてございます。1,600件の要望があったわけですが、そのうちで、制度の実施に関するもの1,258件は日本年金機構で対応いたしますが、376件は政策なり制度立案に絡むものということで年金局のほうにおつなぎをするということをやっております。それから、具体的なものとして幾つか挙げさせていただいておりますが、主なお客様の声ということでそこに10個ほど挙げてございます。項番6～10は主として業務運営に関するものですが、

左の項番1～5は制度マターということで厚生労働省に伝えているもので、このように公表させていただいているところでございます。

1ページにお戻りいただきまして、3のところですが、業務につきまして年金局と適宜調整をするということでございます。例えば、法改正などという大上段なものではありませんが、最近の事例で一つ申し上げますと、東日本大震災がございました。年金あるいは医療保険もそうですが、4月～6月の給与支払いをベースにして標準報酬月額というのを決めまして、それをその年の9月から翌年8月までの保険料徴収や給付のベースにしているということで、定時決定と呼んでおりますが、それを行います。私も震災後に東北管内に行きましたが、そのときに東北ブロックで聞いた声としまして、例えば4月～6月、3月もあると思いますが、具体的に定時決定の期間となりますと4月～6月でございますが、震災の関係でタクシーが非常にたくさん利用され、歩合給が非常に高かったと。そういう人が、7月になったら、お客が減って収入も減っているのに、4月～6月の高い収入で定時決定されますと、1年間高い保険料になるということで、これは何とかならないかという声などもございまして、そのようなケースにつきましては、定時決定に係る特例という制度がございまして、そのような特例の対象にするということや年金局で整理をしていただきまして、随時改定という制度もあるんですが、その制度によらなくても定時決定の段階でそのような特例が設けられるということなども、今回の震災に絡めて実施をしたというところでございます。

それから、2ページは機構としての業務改善の取組ということで、お客様の声、あるいは、職員提案、それから、サービス・業務改善コンテストということで整理してございますが、ここは先ほど御説明したものと基本的な枠組みは重複しておりますので、説明は省略させていただきます。以上でございます。

【郷原委員長】      ありがとうございました。

それでは、まず職員の意識改革のための取組事項及び今後の課題に関する説明についての御意見、御質問、御発言いかがでしょうか。

【吉山委員】      御説明ありがとうございました。8ページの一番下のところに「およそ2割の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じている現状」というのが出ているのですが、今まではこのような調査はなさっていなかったわけですね。今までどのぐらい相談しにくい状況にあったか、もしくは風通しがあまりよくない状況であったかという比較ができればと思ったんですが。

【薄井副理事長】 社会保険庁時代のものは、今は手元に持っておりませんが、社会保険庁時代も、必ずしも相談しやすかったと言えないところはあったと思います。ただ、日本年金機構になってそこが劇的に改善されたかという点、必ずしもそうではないので、今年は何・レン・ソウの徹底であるとか、地域によってはいろいろと相談しやすくする運動といったものを拠点、拠点で、あるいは、ブロック単位でやっているということがございます。

【吉山委員】 分かりました。ということは、まだ今は2割という状態ですが、これがもっと減って行って、風通しがもっとよくなるという方向を目指していらっしゃるわけですね。

【薄井副理事長】 組織ですから、上意下達のところも一方では必要ですが、本当に率直な相談とか、こういうことができ、例えば問題の芽があってもそれが早期に摘み取れるとか、そのような組織を目指すべきだと考えております。そういう意味では、この2割をできるだけ小さくしていくということが目標だと思っております。

【吉山委員】 分かりました。年金事務所へ伺いますと、非常に雰囲気明るくなったと感じるときがございますので、かなり変わってきているのではないかと思っております。ありがとうございました。

【片桐委員】 取組については大体こういった形と納得できたんですが、今現在、どういう点に問題を感じていらっしゃるのか、簡単に御説明いただきたいと思っております。

【薄井副理事長】 例えば、今、吉山委員から御意見がありましたが、何・レン・ソウということはずっと言っています。例えば、事務処理誤りがあったときにも大体は速やかに報告が上がってきますが、それが少し遅くなるとか、大きな問題にならない事例もありますが、それが問題になる芽にもなりますから、そういうときはできるだけ早く何・レン・ソウをしてもらおうなど、そのようなことは大きな課題だと思っております。

それから、組織風土ということで、やはりざつとばらんに物事が話ができるような風土を作らなければいけませんし、それから、人事ということでは、昨年、社会保険庁からの職員に加え、民間から1,000名を超える人に職員として来てもらって仕事を始めたので、そういうふうな官と民の組織のそれぞれの良いところとか、そのようなものが発揮できるような組織にしていくということなども大事な課題であると思っております。

【片桐委員】 その各論の部分というのは何となく分かったんですが、そもそも、何が問題だと、どういうところが原因で、そういう良くない部分が出てきている、もしくは改

善したい部分が出てきているということがあるのでしょうか。

【薄井副理事長】 もともと、旧社会保険庁時代にいろいろな課題が指摘されて、それを払拭して例えばこの資料1-1の最初のページにあるように、お客様の立場と、昔は行政の組織でしたから「お客様」という言葉自体が極めてなじみにくい言葉だったであろうと思います。ただ、今、日本年金機構になって1年9か月がたちましたが、「お客様」という言葉は、もう誰でも普通に言えるようになってきていると。それから、例えばコンプライアンスということについても、やはり職員一人一人の意識の中にそのようなものは根付いてきている部分もあると思っています。ただ、一方で、個別の事例でいくと、これもお客様の声の中にあるのですが、事務所で非常に上から目線で対応されたとか、親切な対応がなかったとかいうところもありますので、そこは多くの職員は理解して実践をしているのですが、なかなかそこが変わりきっていない職員もいますので、そこは粘り強く一緒にやっついこうということを働きかけていくことが大事だと思っています。

【村岡委員】 よろしいですか。資料1-1の一番最後の10ページに「職員意識調査」といったものがありますよね。大体このようなアンケート調査を例えば5段階でやると、御承知のように、ほとんどの人が3か4に付けるんですよ。5に付ける人もあまりいないし、1に付ける人もいない、大体きれいな分布になってしまう。それはそれでいいのですが、それぞれ、何で「そう思う」でなくて「まあそう思う」なのかなど、その辺りの詳しい分析はおやりになっているんですか。個々の結構ですが、おやりになっているかどうかだけ伺いたいんですが。

【薄井副理事長】 この辺りは、実は拠点ごとにもかなり違います。お恥ずかしい話ですが、本部のほうが、理事長の紀陸は「本部のお客様というのは現場である」と言っているのですが、やはり事務所等からの問い合わせに対して、上から目線での対応が多いなどの不満の声もあって、そういうところを変えていくということは、やはり大事だと思っています。実はこのようなもの以外に自由記載等もありますので、なかなか定量的に見にくいところもあるというのが事実でございますが、これは役員がそれぞれ目を通して改善すべきものを改善していくということでやっております。

【長田経営企画グループ長】 調査設計の関係で若干、補足をさせていただきますと、全ての問いについて網羅的ということではないのですが、例えば「所属部署の雰囲気は良いか」ということについて、「あまりそう思わない」という方に対しては、なぜそうなのかといったようなことを更問いで、幾つかの設問項目については設けて把握をしてございま

す。

【村岡委員】 もう一点よろしいですか。個人的なことですが、私もそろそろ年金に手が届くので、先日はがきをいただきまして年金事務所に伺いました。非常にきちんと対応をやっていただいて、そこには何も不満がないのですが、たまたま家内と二人で行って気が付いたのですが、多分、年金事務所の職員の方は同じ説明を何百回もやってらっしゃるわけですね。専門家の方であると。そういう意味ではお疲れになっているんだろうということは分かるんですが、行くほうは全くの素人ですね。繰下げという言葉すら内容が分からないとか。そうすると、やはりお疲れではありましょけれども、それぞれの対応のときにレベルを相当下げて説明していただくとか、そのための資料を用意していただくとか、そういうことが何かしら必要ではないかと。

それで、以前の委員会でも議論が出たと思いますし、何回も同じことで恐縮ですが、文書をそういう形で拝見しますと、やはり分かりにくい。そういう意味で、先ほど「お客様向け文書モニター会議」というものもあったと思いますが、是非、素人の方を集めて分かるか分からないかということ、年金について多少とも分かっている方ではなくて、全然分からない、いわゆる街の方を集めてきてやっていただくということが大事だと思います。その意味でいくと、必ずウインドウマシンのコピーをいただきますよね。あのコピーははっきり言うと素人の人は何を見ても分からない。唯一分かるのが、やめたらどれぐらいもらえそうかと書いてあるところで、あとは分からない。そうしますと、日本年金機構という新しい組織になったときにいろいろなことを改善するための一つの強力なツールというのが、たしか、新システムだったと思うんですね。そういう意味で、新システムでどれだけのものが改良できそうかという話は、そのうちいつかお聞かせいただけるのでしょうか。

【薄井副理事長】 一つは、分かりやすい文書にしていくということで、これはやはり根本の制度がありますから、できるだけ分かりやすくしながらも、なかなか分かりにくいという話は常にあります。そういう意味では、こちらに直接寄せられるお客様の声、あるいはモニター会議での声、こういったものを踏まえて、一度には全部変えられないので、一つ一つ見直しをしていくということでやっていきたいと思っています。それから、モニター会議のほうは、ある程度、社会保険労務士であるとか、そういう御経験のある方もいらっしゃいますが、一方で、もともと素人の方にもお入りいただいておりますので、そういう方の率直な御意見というのも踏まえながらと思っております。

それから、システムのお話が出ましたが、根本の年金業務システムの刷新をどう進めていくかということにつきましては、年金制度の新しい議論などとの兼ね合いを踏まえながら、年金局のほうで刷新のスケジュールを整理していただき、私どもとタイアップして進めていくということだろうと思っております。ただ、そのようなもの之前にお客様に分かりやすく情報提供すること、先ほど、ウインドウマシンから打ち出した情報は分かりにくいというお話がありましたが、確かに分かりにくいのですが、そういうものをどう改善していくかという話はあると思っております。また、以前に御説明しましたが、今年2月から始めました「ねんきんネット」を御覧いただくと、御本人のいろいろな情報が分かる格好で、これはかなり読みやすくなったのではと思っております。まだ、2月スタートのときは第1バージョンでございますが、この秋から、例えば見込額についていろいろな前提を入れた試算をできるようにするとか、そのようなことなども進めてまいりまして、お客様に親切な情報が提供できるようにしていきたいと思っております。

**【村岡委員】**      ありがとうございます。

**【岸村委員】**      風通しのいい組織風土というものは、やはり、どこの組織でも非常に大きな課題で、我々、横浜市役所でもいつも言っているのですが、ここにも求められる職員像や管理職像というものが9ページにありまして、全くこのとおりでだろうと思うんですが、参考までに、横浜市役所の場合、ホウ・レン・ソウのところはもう一つ加えて、「ホウレンソウは上司から」という言葉があります。つまり、上司にしか集まってこない情報などもありますので、積極的に上司のほうから部下を支援するといえますか、そういう意味で、あれはどうなっているかという相談を、上司のほうから積極的に語りかけていくと、部下は自分のことを見てもらっているなど、考えてもらっているなどということ、やる気につながるのではないかと。ですから、管理というよりは、どちらかというとコーチングというんですか、ティーチングじゃなくて支援する側ですね、こういうような手法で何とかこの風通しのいい組織作りのために、いろいろと苦労はしていますが、我々もチャレンジをしていると、紹介をさせていただきます。

**【郷原委員長】**      このコンプライアンス意識向上の取組ですが、ここで言うコンプライアンスというのは、現在は何に重点を置いて、コンプライアンスの取組を考えられているんでしょうか。

**【薄井副理事長】**      コンプライアンスは非常に広いので、やはり具体事例に即して職員に伝えていくということはかなり大事だと思っております。ですから、根本的なところでコ

ンプライアンスが大事だというのは訴えるんですが、そのほかにトピック的なもので、例えば年金記録を目的外で閲覧してはいけないというケースであるとか、昨年で言えば、厚木事案や、紙台帳とコンピュータ記録の閲覧に関する情報漏えいなどがあったので、その辺りは業者との接点は気を付けなければいけないなど、そのような問題事例を踏まえた研修やケーススタディなどを実際にはやっております。もちろん、そのような各論だけではないというのがありますので、根本的なところでは、日本年金機構というのは法令に基づき仕事をしているわけだし、それから、お客様の立場という原点に立って仕事をやるんだということを、常日頃から伝えていきたいと思っております。

**【郷原委員長】** 若干、私の持論に関係するのですが、最近の組織のコンプライアンスに関する問題で非常に厄介なのは、特に震災前と後とで世の中の環境が激変をしていて、以前の感覚でやっているると社会の要請に答えられなくなるということが、結果的に社会の要請に反して不祥事やコンプライアンス問題を発生させるということにつながる。そういう基本的な認識を持っているんですが、最近の問題をそういう面で考えると、日本年金機構の業務について、震災前と後とでどういう環境変化が起きていて、ここで言われているお客様の要望や、求められていることに関しても、どういった新たなものに答えられないのかという問題意識を持たないと、その大きなずれについていけなくなるということが往々にしてあると思うんですが、既に、そういったことを現場でいろいろと感じられているのではないかと思うんですね。震災で、特に東日本や東北などで、こういう、今までは考えられなかったような問題が起きている中で、それをみんなで共有して対応していくという具体例は何かないですか。

**【薄井副理事長】** 今、委員長がおっしゃったような観点での問題と言えるかどうか分かりませんが、東北3県、あるいは青森、茨城、千葉も含めてということですが、このようなところではやはり厚生年金・健康保険の適用という観点から見ると、会社の事業というのはなかなか大変な状況になっている。そうすると、保険料の納付ということをお求めするというのは非常に難しくなってくるということがございます。千葉では行っていませんが、青森と茨城は保険料納付期限の延長を行って行りましたが、これは、先般、延長が解けました。それから、岩手、宮城、福島も海岸沿いはまだ納付期限を延長したままですが、内陸部は、先般、納付期限を設定いたしましたので、これからそれをお納めいただくこととなります。もちろん、これまでその都度、お納めいただいていた会社もあるんですが、その辺りは、会社の状況もありますから、要は負担能力など、そ

の辺りを見ながら必要に応じて猶予をするなど、こういうものを使いながらやっていくという仕事などが、現場では必要になってくると思っております。

それから、年金給付は、亡くなられた方、あるいは、特に行方不明の方については、法律上は3か月で死亡認定として給付ができるという仕組みになっているんですが、まだそれほど件数はたくさん出てきておられない状況だと思っております。いずれにしても、東北、特に3県を中心として、そういった業務は難しいところがありますので、この4月～9月まで全国ブロックからもその応援に入って、相談などに対応するというところでやってきました。大体、大きな山は越えたのではないかと思っております。ただ、事業主のところ、これはひょっとしたら5県以外でも震災の影響で非常に事業が厳しくなっているところもありますので、そのようなところも、法律は法律ですが、納付の相談に十分応じるといったことなどは現場で必要だろうと思っております。

**【郷原委員長】** 被災地に一番典型的かつ極端に変化の影響が表れるんだと思いますが、やはり、いろいろな影響が日本全国で様々な形で表れてくるのに対して、日本年金機構の現場がどれだけセンシティブに反応して対応できるかというところが、今の状況下におけるコンプライアンスの非常に重要な要素だと思うんですね。ですから、まずそのコンプライアンスをどう捉えるかという段階から、法令違反、規則違反はやってはいけないなどということを今更言わなくてはいけないようなレベルの問題ではなくて、むしろ意図しない形で社会の要請に反してしまうというリスクを、みんなで積極的に感じ取っていこうというような考え方も、このコンプライアンスということの中に含めて考えていくことが必要なのではないかと思いますけどね。

それから、また逆の問題として、コンプライアンスを前向きに考える、お客様対応をやる、現場からの提案をするなどというようにところに積極的についていける人が、かなりの部分だと思うんですが、だから、いい方向に向かっていると思うんですが、そういったことについていきにくいような、モチベーションが下がっているような人というの中にはいるのではないかと思いますね。吹きだまり的な状況になっている人、そういうところにいろいろな問題が顕在化してくる可能性があるので、全体として前向きにいろいろな取組をされていることは大変すばらしいと思うんですが、その一方でそこから取り残されている職員がいないかということにも、注意をする必要があると思うんですね。感想めいた話ですが。

**【薄井副理事長】** 御指摘については、今、有期雇用職員を入れると2万名を超える職

員が機構におりますが、やはりこのような問題意識を持って積極的に動いている人、あるいは、積極的ではないが、そういうことを踏まえて考えている人がいる一方で、そういう感覚になかなか慣れていない人がいるのは事実でして、そういう中から本当にいろいろな問題事例も実は起きてきているということだと思いますから、そういうところについても目配りをしていくということは、やはり大事だと思っております。

それから、もう一つ気に留めなければいけないのは、旧社会保険庁にはいろいろな問題事例があって、「マニュアルに少しでも違反したら処分を受ける」という、マニュアル至上主義とでも言うべき感覚が一部にあるのも事実なんですね。ですから、マニュアルには当然従ってやらなければいけないんですが、一方でマニュアルにべったりで、いわゆる「もう考えないでそれに従っていればいい」というのではなくて、お客様の声とか、あるいは、現場での業務改善の声のようなものを創意工夫していかしていくと、こういうことも必要だと思っております。両立というのはなかなか難しいところもあるんですが、目指していきたいと思っております。

**【郷原委員長】** それでは、続いて現場等からの意見・要望による年金制度の改善事項に関する説明について、御意見、御質問がございましたら御発言をお願いします。

**【吉山委員】** 1 ページ目に要望の例というのが出ておりまして、この中で、例えば年金受給資格期間の25年を10年にとか、そういうものは制度の根幹に関わることなので、検討してもなかなか結論の出ないことだと思うのですが、三つ目の繰下げ支給の弾力化のうち、今70歳になるかならないかの人に初めて通知を出して、「そろそろ手続きしないと」というようなことをしてらっしゃると思うのですが、70歳を超しても繰り下げると年金がどんどん増えていくと思っている方々も結構いらっしゃるようで、国民の方が誤解していらっしゃる。確かに繰下げとか繰上げという言葉自体難しいと思うのですが、できれば65歳過ぎの方々に、もう少しまめに、そして、分かりやすくというのは非常に難しいことだと思うのですが、通知を出すなりしていただければ、ここを少し解消できる部分があるのではないかと思うのですが、何か改善はお考えでしょうか。

**【薄井副理事長】** 請求漏れ、つまり、年金の請求権・受給権があるにもかかわらず請求をされてない方がいらっしゃるということで、そういう方をターゲットに、70歳になる前にこれをお知らせをするということは、今、吉山委員のお話にもございましたが、それはやっております。ただ、どのタイミングでやるのがいいのかとなりますと、65歳から70歳になる間というのは、待機をされていたらだんだん支給額が増えていくものですから、

その過程でどこまでお待ちになろうとしているのかというところもあるので、そこは一般的な広報ということになるかと思っております。ただ、私どもがこういう要望を出させていただいたのは、やはり70歳まではそうやって増えていくんですが、70歳を超えると増えない。71歳になって来られて「何で1年分もらえないんだ」と、こういう声がやはり現場で非常に多うございますので、ここで制度として改善できないかという要望を、年金局に出させていただいているということでございます。

【吉山委員】 はい、分かりました。確かに71～72歳になってから実際の金額を聞いて慌てるという方がいらっしゃるようなので、是非お願いしたいと思います。

もう一つよろしいでしょうか。3ページ目の案件が幾つか並んでいる中の二つ目、「個別事務所案件」というのがあるんですが、具体的にどのようなものが多いんでしょうか。分かれば結構です。

【渡辺サービス推進部長】 サービス推進部長です。お答えさせていただきます。

やはり多いのは、先ほどの4ページ、別紙のところの右側にあるような形で、7番ですね。やはり説明が不十分だった、態度やマナーがもう一つであった、悪かったというようなこと、あるいは、6番にあるような、先ほども御指摘いただきましたが、各種通知案内をもう少し分かりやすいものにしてほしい、この辺りのところがやはり主になっております。

【吉山委員】 分かりました。では、例えば取扱いでおかしなものがあったとか、そういうことがたくさんあるというわけではないわけですね。

【渡辺サービス推進部長】 そういうものもあります。こういう処理に対してはもう少し丁寧に、こういう形でとか、あるいは、先ほどお話ししたことにも絡みますが、説明が不十分ということをもう少し拡大しますと、持ってくる書類をもう少し丁寧に言っただけならば二度手間にならなかったのに、これを持ってきてくださいと言われたので次回持ってきたら、まだ足りないものがあったであるとか、その辺りはもう少しきめ細かく言っただけでいいというものもばらばらございます。

【吉山委員】 はい、分かりました。それに対して、例えば添付書類の不備で二度手間になるということが生じたときには、職員の方々にその旨を連絡なさって以後気を付けるようにとか、連絡はなさってらっしゃるんですね。

【渡辺サービス推進部長】 はい、これは事務所の所長や副所長から朝礼等を含めて、あるいは、課長から事務所全員に徹底する、あるいは、ブロック本部等を通して、あるい

は、本部等の通知を通して、こういう事務所でこういう例があったのだと、特に目立つ事例に関しては、他の事務所等でも共有できるような形で紹介させていただくということで、今、4か月に一度、年に3回なんですが、4か月分をまとめまして私どもの部で改善事例の代表的な例というのを全組織に共有するような形にしています。このような事例でお客様から御注意いただいたと、こういう形で改善して共有して改善に向けて動いたということ、全事務所・全事務センターに共有できるような形にしまして、他山の石として捉えていくような形でやってもらうようにしております。

【吉山委員】 はい、ありがとうございます。

【片桐委員】 お客様の声の集計報告を拝見して思ったのは、とりあえずこの対応というところには「貴重な御意見として承り」や、「努めてまいります」というような、そういう書き方になっていると思いますが、おそらく、確かにその場ではこういう対応しかできないんだと思うんですが、長期的には、この本質的な問題だと認識されたものに関しては、やはり、具体的に何か内部を改善されて、実際にそれが業務の改善につながり、お客様サービスの改善につながっているんだと思いますが、そのように実際に改善するというのも当然大事です。あと、改善した結果をお客様に見せる場面というのもある意味ではすごく重要ではないかと思いますが、そのようなものはあるのでしょうか。

【渡辺サービス推進部長】 今、御指摘いただいた点に関しては、これは今までは週次で、8月以降は月次で公表させていただいているので、今、御指摘いただいたとおり、対応のところは比較的一般的な対応文になっていますが、個別にこういう対応をしたというのは、先ほど吉山委員の御意見に対して私が御回答させていただいた、組織内で共有して、具体的にこういう事例に対しては、こういうふうに対応していこうというのをやるという範囲になっていまして、それを、具体的な改善事例として、公表するというのは、現時点ではまだやっておりませんが、職員の周知に努めた対応事例についてはホームページで公表しています。

【薄井副理事長】 そういう形での整理ではないですが、例えば、お客様の声を踏まえて改善した事例で、今、思い付くものを申し上げますと、年金事務所に相談ブースというのがございます。相談ブースというのは、昔は単なるカウンターだったんですが、今は一応仕切りが付いています。しかし、やはり「隣の声が聞こえる」とか、そういうお話などがあるので、単に平行の仕切りではなくて、少しカーブしたような格好で、狭いスペースですから完全に声が聞こえないというのは難しいんですが、少しでもプライバシーに配慮

できるように進めていきたいと思いますか、こういうものは目に見える形だと思いますが、現場の状況を聞きながら進めていくということなども、お客様の声を踏まえてやっているものとして挙げられると思います。

**【渡辺サービス推進部長】** あともう少し追加させていただきますと、東北の年金事務所ではやはりお客様の声で、車椅子のお客様に対してスロープを作るということをやりました。それまでは、車椅子のお客様が来られるとインターホンを押していただいて、二、三人の職員がそこへ出て行って車椅子を持ち上げて運んでいて、それがサービスというふうに考えていたんですが、車椅子の方から見ると、そういうふうにされるのは、やはり精神的に負担になると。それよりも、手すりスロープを作ってもらい、自力で窓口に入っていくということのほうが、非常に自分としてはいいという声を聞いて、その年金事務所はビルを借りていたんですけれども、ビルのオーナーと粘り強く交渉して実現したというのがあります。あと、年金事務所に行く地図が分かりづらくて、非常に近くに見えたので自転車で行ったら、1時間も迷ってしまったという例もありまして、これに関してはグーグルマップを全事務所、載せるような形にしたという改善例もございます。

**【片桐委員】** 今御説明いただいた内容で、地道な改善をされているということは今お聞きして分かるんですが、やはり国民としては、制度の信頼性を高めてもらうという目的で、そういった改善が実際に功を奏しているということを目で見せられると、気持ち的に変わってくるような気がしますので、今はまだそんなに目を見張るようなというようなアピール性がないのかもしれないので、もう少し前進した段階で、もう少しアピール性が高まったところで、そういったものを開示していただけないかと思います。

**【長田経営企画グループ長】** 現時点での開示的な取組で一点付け加えさせていただきますと、昨年からの試みで、アニュアルレポートというものを、いわゆる年次報告書でございますが、出しております。これは、サービスに特化したものでなくて、日本年金機構全体の業務をできるだけ分かりやすくお伝えする報告書を出そうということでございますが、その中で、昨年度も幾つかお客様の声をきっかけとしたサービス改善事例というものをコラム的に紹介をしております、今年度も10月頃を目途に、そういったアニュアルレポートの公表を予定しており、今、サービス推進部長が申し上げたような事例も含めて、幾つか、紹介はさせていただく予定です。これについては、ホームページにアップすることによって、全ての皆さんが閲覧いただけるような形にすることとしておりますので、補足をさせていただきます。

【村岡委員】 よろしいですか。3 ページ目の左上にお客様の声の分類がありますよね。この一番上の理事長メール、手紙は別として理事長メールというのは理事長宛てに直接メールが届くということですか。次のページを見ると手紙が大体20件ぐらいですから、ほとんどがメールだと思うんですが、1,000件強のうちの200件だから約20%ですよ。理事長に直接メールが送られるというのは、普通の会社であつたら社長にそんなにたくさん送るかなと。すみません、非常に勘ぐると、年金事務所やコールセンターに最初に文句を言ったが、面倒を見てくれなかったから、理事長に直接当たってやれという人がいるのではないかと、これは私が勝手に勘ぐったんですが、そういうことではないですよ。

【紀陸理事長】 そういうものもございます。今お話しのように、年金事務所や事務センターでいろいろと訂正を申し出たけれども、なかなか聞いてくれないということで、理事長メールがあるからメールが来るという場合も、あるいは、お手紙が来る場合もございます。ただ、必ずしも全部が全部そういうものではなくて、要するに、ホームページから「理事長メール」というものが簡単に送れるので、特にどちらかというとな女性の方やお若い方が、こういうメールを使われる方々がおられます。

【村岡委員】 はい、分かりました。

【薄井副理事長】 一言、形式だけ申し上げますと、ホームページに「理事長メール」というフォーマットがあつて、そこに記入していただいて、それを担当のところで一応預かつて、理事長と私も目を通すというスタイルで現実にはマネジメントしております。

【村岡委員】 分かりました。

【郷原委員長】 1 ページの「年金局への制度改善要望」の例として、一番最後に「滞納事業主に対する給付制限の導入」ということが書かれているんですが、これをもう少し詳しく、どういう場合に給付制限の対象になるのかということをお教えしてもらえますか。

【薄井副理事長】 あまり具体的なことが書いてあるわけではないんですが、厚生年金は適用すると、事業主が保険料を滞納しても給付をするという仕組みになっているということは御存じだと思うんですが、そういう状態の中で、本当に意図的に最初から、結果として会社の経営がうまくいかなくて左前になるというケースもあると思いますが、そうではなくて、最初からもうとにかくあまり払うつもりがなくて適用を受けるということも、法人であれば論理的にはあり得るわけで、それをどこの範囲まで対象とするかは別ですが、私どもとしては、滞納事業主の方自身の未納期間分については、年金額に反映させないというような仕組みができないかと。それにより、一種のモラルハザードのようなものを防

げるのではないかということで、制度の改善要望として年金局に出させていただいたということでございます。

【郷原委員長】 年金局のほうはどうなんですか、そういう問題については。

【中村事業管理課長】 事業管理課長でございますが、今のお話も含めてでございますが、日本年金機構などから制度的な要望をいただいたときは、それについて検討しようというスタンスで臨んでいるということでございまして、今の点につきましても、既に、今、社会保障審議会の年金部会での御議論が、全体としての一体改革の関係で始まっていますので、そうしたところの<sup>そじょう</sup>俎上に乗せていくべきかどうかということ、現在、内部的に検討しているという点がございます。確かに、今、悪質なケースという話も副理事長からもございましたが、実際に実施するにしても、どういった場合を対象に行うのか、あるいは、事業主だけでなく、例えば取締役のような範囲まで広げるべきか、様々な論点もあろうかと思っておりますので、そういったところを、今、事務的に検討しているといった状況でございます。

【郷原委員長】 ということは、この年金局への要望をホームページで公表するに当たっては、事前に年金局のほうで、このぐらいだったら公表してもらってもいいというようなことを事前に言われているわけではなくて、これはあくまで日本年金機構の側で、これは是非というものは積極的に公表し、あとは年金局の側で考えてもらう、そういうことですか。

【薄井副理事長】 お客様の声は、先ほどのこの資料の最後でございますように、いろいろな声がございます。中には、これは年金制度の立て方からして、お客様はそうおっしゃっているけれども、これは幾ら私どもから見ても難しいというようなものもありますから、それを全て生情報としてはお伝えしますが、こういうような格好で、制度改善要望と整理すべきものとは思っておりません。ただ、そういう中で、やはりこれは制度改善要望として、答えがプラスになるかマイナスになるか分からないが、議論すべき案件になるのではないかとと思われるものは、年金局に出そうということでやっております。それらの中には、現場として、これはそのとおりにやってもらうのが望ましいのではないかと、そういうことでよく検討してほしいというものがあれば、一応、こういうテーマもあるということで検討してほしいという形を出しているものもございます。いずれにしても、むしろ、私どもからはあまり制約をかけずに、出てきたものは箒にも棒にも掛からないものを除いて、逆に出すということでやらせていただいたところでございます。

【郷原委員長】　そこは非常に重要なところだと思うんですね。最初から厚生労働省サイドの考え方などで縛りがかかって、こんなものは言ってもあまり取り上げてもらえないというものは公表されないということになると、その職員の側でプロジェクトチームで検討しても、その検討結果が生かされないということになりかねないですよ。厚労省は厚労省の最終的な判断というものはあるだろうけれども、できるだけ、機構は機構として職員の間で積極的に検討してもらって、それが表に出ることだけでも意味があると思うんですね。そのほうが望ましいのではないかという感じがします。幅広く公表されたほうがですね。

【薄井副理事長】　今回のものは、日本年金機構が発足してここ1年ぐらいでいろいろ出てきた、あるいは、その前からあったような現場の声も含めて整理をしてお渡ししたので、こういうチャンスが毎月、毎月来るわけではございませんが、今おっしゃったように、制度を立案するのは厚労省でございますので、そこで取捨選択、これは厚労省の関係の審議会等もあろうかと思えます。そちらで取捨選択はあると思えますが、そういう私どもの現場から出てきた声はできるだけお伝えするということにしたいと思っております。

【岸村委員】　この資料とは外れますが、昨年はよく事務所のほうにお邪魔したんですが、その頃の一番の課題は、待ち時間が長いというようなこと、あと、窓口に出ている方の制度に対する習熟度がまだ浅いといえますか、慣れていない。今は現状をどのように評価してらっしゃるでしょうか。

【薄井副理事長】　窓口の待ち時間は、確かに設立当初は非常に長い事務所がございました。特に南関東ですね、東京、神奈川、千葉、それから、北関東になります。埼玉と、この辺りに待ち時間が結構長い事務所がありました。場合によっては2時間ぐらいということもありましたが、年度当初スタートしたときに、例えば、全所で応援する体制をつくるか、そういうことを含めてやってまいりまして、今は、1時間超えの事務所はないわけではないのですが、ほとんどないような状態になっています。もちろん年金の仕事というものは波が結構ありまして、お客様に文書をお送りするとか、あるいは、偶数月の15日というのは定期のお支払いの日ですが、その少し前には相談が来るとか、そういう山がありまして、そういうときは今も1時間超えというのはありますが、全体的にはそこはかなり改善されてきています。

一方で、職員の質のほうですが、確かに日本年金機構になりまして、従来からいた職員が入れ替わっているというところもございます。そういう意味では、職員に研修をして習

熟をさせるということが求められておりました。これはいわゆる拠点ごとに勉強会を開くとか、それから、そういう勉強会で講師ができるような人を養成するとか、こういったことを含めてやってきており、まだまだ十分ではございませんが、相談の体制もかなり整ってきたかなと思っております。ただ一方で、例えば、相談をやってきたベテラン職員が辞めるということになると、すぐその穴埋めができるかというところとできないので、いろいろな状況をウォッチしていきまして、この事務所はまた1時間超えたねというようなことを見ると、例えばそんな事情が背後にあるとか、そういうことがございますので、ここはきめ細かなフォローがこれからも要るんだろうと思っております。

**【岸村委員】** ありがとうございます。

**【郷原委員長】** それでは、この議題については、この辺りでよろしいでしょうか、

それでは、続いて、ねんきん定期便・ねんきんネット・年金通帳等に関する検討会についてヒアリングを行います。このうちねんきんネットについては昨年度の委員会において地方自治体や日本年金機構からヒアリングを行うなど、当委員会でもその運用を注目しているところです。先月、厚生労働省においてこの検討会の第1回会合が開催されたということですので、本日はこのねんきんネットをはじめとする年金記録確認のあり方の検討状況について御説明をお願いします。

**【尾崎年金記録回復室長】** 厚生労働省年金局尾崎でございます。私のほうからこの検討会の議題につきまして、資料に沿って説明をさせていただきたいと思っております。よろしくお願ひいたします。

資料の2-1で、検討会の開催要綱をまず御覧いただければと思います。「1.」の目的ということでございまして、この検討会でございますが、年金記録問題の再発の防止及び加入者サービスの向上に向けまして、国民の皆様御自身でいつでも気軽に年金記録を確認できる、それを効率的に記録確認ができるようにする、その在り方につきましてどのようにしていくかについて検討するというところで、この検討会を立ち上げたところでございます。御存じだと思いますが、平成21年4月からねんきん定期便の郵送が始まっておりますし、ねんきんネットは平成23年2月からということでスタートしております。年金通帳でございますが、これは、預金通帳と同じように、いわゆる年金の保険料の納付状況を紙で記帳していくというような御提案が示されているということでございまして、いずれにいたしましても、こういった三つのことにつきまして、国民の皆様方に手軽に効率的な記録確認をしていくためにどうするかについての検討会を立ち上げたということでございます。

「2.」の構成員でございまして、厚生労働大臣が関係者の参集を求め開催するというところで、裏でございまして、参集者の名簿ということで、ここに座長以下7名の方の委員のリストを掲載しております。座長には大山座長にお願いをしているところでございまして、法律の専門家の方、あるいは経済団体、あるいは労働の関係の方、あるいは年金に関する調査研究の専門の方、それから、主婦の方、あるいは公募・アンケートといったことに関する専門の方に集まっていたきまして、この検討会で御審議をいただいているということでございます。

資料2-1のほうに戻っていただければと思いますが、「2.」の(3)でございまして、本検討会の参集者のうち1名を座長ということで、先ほどお話をさせていただきました大山先生に座長をお願いしているということでございます。

「3.」の検討課題ということでございまして、この検討会におきます検討の議題につきまして四つほど記しております。一つ目でございますが、「確認できるようにする年金記録情報」ということでございまして、国民の皆様方が自ら確認できるようにする、その年金情報の内容につきまして分かりやすくするにはどうするか、きちんと見ていただくにはどうするか、こういったことなどにつきまして御検討いただきたいということでございます。それから、二つ目のポツでございますが、年金記録の確認方法をどうするかということでございまして、例えばネットの利用促進を図るにはどうするか、あるいは定期便の頻度等についてどう考えるか、あるいはインターネットが使えない方のためにどのようなサービスが必要か、そういったことなどにつきまして御検討をいただくということになっております。それから、三つ目でございますが、現行サービスということで、定期便とネットにつきまして、その課題や改善方策につきまして御審議をいただきたいということでございます。それから、最後でございますが、年金通帳のあり方、これにつきましてどう考えるかということについても、あわせて御検討いただきたいということでお願いをしているところでございます。

「4.」の運営方法でございますが、公開ということで、既に委員長のほうからお話しがございましたとおり、8月9日に第1回の検討会を開催しております。第1回の検討会、資料2-2ということで議事概要を付けておりますが、その議事概要の内容を簡単に御説明する前に、この運営につきまして今後の進め方を先に御説明をさせていただきたいと思っております。8月9日に第1回の検討会をさせていただきました。その後、この検討会の趣旨でございますが、できるだけ国民の皆様方が手軽に効率的に確認できると、こういう趣

旨でつくらせていただいたものでございますので、広く国民の方々の声を聴くということで、関係者のヒアリングでありますとか、公聴会、それから、加入者、国民の方々向けのアンケートといったものを使いまして、それで広く国民の声を聴いていき、その国民の声を聴いて検討会で御審議いただく、こういう予定になっております。第2回は9月下旬に関係者ヒアリング、それから、10月に公聴会を行う予定でございまして、10月中にはアンケートの結果もまとめさせていただき予定でございまして、そして、年内、11月ぐらいにもできれば意見をまとめていただきたい、このような日程をお願いをしているところでございまして、私ども検討会の意見を踏まえまして年金記録のあり方、様々な現行サービス等につきまして、御意見を踏まえながら検討していきたいと考えているところでございます。

資料2-2でございまして、第1回が8月9日でございまして、その議事概要を資料として付けております。主にこの第1回、趣旨でございまして、最初の検討会だったということもございまして、ねんきん定期便・ねんきんネットの現状等につきまして、事務局のほうから御説明をさせていただいた後に、主にフリートキングということで委員の方々の御意見等を出し、御審議いただいたということでございます。

1ページ目、この議事概要の主なところでございまして、大山座長のほうから改めましてこの検討会の趣旨につきましての御説明がございました。大山座長のほうからも一番下から2行目でございまして、国民自身がいつでも気軽に年金記録を確認できる効率的な仕組みをどう作っていけばよいか、これを検討会でしっかり検討いただきたいというようなお話をまずいただいたところでございます。

資料2ページ、資料3ページ、この辺りにつきましては現状についての質問等がなされた部分でございまして、その後4ページ目以降でございまして、御検討いただきたい事項、あるいは公聴会やアンケート、この公聴会といいますのは、先ほど御説明させていただきました、10月中旬ぐらいに公聴会で国民の方々の声を聴いていくと、それから、アンケートにつきましても、もう既にアンケートの郵送等を始めておりますが、10月までにまとめるということでございまして、こういった方針等も含めながら御議論いただいたところでございます。

主な御意見等を簡単に御紹介をさせていただきますと、アンケートにつきまして幾つか御意見があったのと、それから、年金通帳についての御意見、あるいは、「ねんきんネットもいいが、年金事務所等の窓口に来るお客さんを増やす、接点を増やすというようなことも必要ではないか」などの御意見があったところでございます。いずれにいたしましても、

これから9月下旬以降、ヒアリング、公聴会、アンケート、こういったことで国民の声を広く聴きながら、検討会で御審議いただいて、その結果を踏まえまして年金記録の確認をどのようにしていくのがいいかということについて、日本年金機構と年金局でしっかり議論をしていきたいと考えているところでございます。簡単でございますが、以上でございます。よろしくお願いいたします。

【郷原委員長】 それでは、今の説明について御意見、御質問などどうでしょうか。

【村岡委員】 いい機会ですから教えていただきたいんですが、ねんきんネットには、今、どれぐらいアクセスがあるんですか。

【伊原記録問題対策部長】 今年の2月28日から始めまして、9月3日までの間に新規にユーザーIDを登録していただいている方が31万人です。実際に記録照会をされた方は55万人になっております。ちょっと余談になりますが、先ほど窓口の話も出たので御説明させていただきますと、今、年金事務所に来られる方は大体、毎月60万人ぐらいです。それから、年金機構のコールセンターにお電話いただく方、これが月80万人ぐらいです。それに対して、年金機構のホームページにアクセスされる方、これは延べですが、今、大体100万件ぐらいになってまいりまして、そういう意味で、年金機構においてホームページの果たす役割が非常に大事になっております。その100万件の中でねんきんネットを御覧になるとか、あるいは、それを利用されたりする方が、20万ぐらいというのが現状でございます。

【吉山委員】 よろしいですか。年金通帳に関しては漠然としていて、よく分からないのですが、納付状況だけを紙で印刷する通帳なのでしょうか。

【尾崎年金記録回復室長】 年金通帳でございますが、今、出てきているものとしたしましては、保険料の納付状況等について、紙で記録を確認できるようにするということが、一つ御提案として出てきているということでございます。それを、私どもとしても、国民の方々へのアンケートにおきまして、単に一言で年金通帳といたしても分かりにくいだろうということでございまして、そこにつきましては、預金通帳と同じような年金通帳というものを作って、その年金通帳に保険料の納付状況等を記帳していく仕組みを作る、これについてどう考えるかと、このような形で、アンケート等で御意見をいただく予定です。

【吉山委員】 ということは、頂いた年金通帳に、銀行のATMなどに行くような感じでどこかに記帳しに行き、その記帳したものを後生大事に持っていて、何十年分かつたものを持って年金の裁定請求なり請求をしに行くということですか。

【尾崎年金記録回復室長】 私どものほうでもそのアンケートにおきまして、年金通帳というもので40年間、自分の責任で持ち続けて、自ら記録を記帳しに行くということについてどうかということで、アンケートの中にも設定しております。

【吉山委員】 40年間想定ということは国民年金だけでしょうか、厚生年金もですね。

【尾崎年金記録回復室長】 はい。

【吉山委員】 もし、通帳と言われてもらったら、私は嬉しいと思うんですね。中を見た時点で何を期待するかというと、幾らもらえるかの金額というか、毎月納めていたものがどれだけたまって、幾らもらえるかになるのではないかと考えています。年金に対して興味を示す方がまず何を聞かれるかということ、年金相談などで出てくるのは、幾らもらえますかが1番目です。2番目はもらえるかどうか。もらえるかどうかの中には二通りあると思いますが、今まで真面目に納めてこなかったから加入期間が足りているかというものと、将来、年金制度があるかというのと二通りあると思うんですが、納付状況が紙に印字されているということでその方の納付状況だけは分かるので、どういう表示をなさるか分かりませんが、300月と書いてあれば、「あ、これで25年行ったな」ということが分かるのですが、もらえる金額や、あと今後の制度というのはまた別問題ですが、そういうことは分からないので、その1冊の手帳を何十年か持っていることが、非常に不思議で……。

【尾崎年金記録回復室長】 年金通帳というものの自体が、今ございませんので、そこはまさに我々としても、年金通帳という提案があるけれども、これについてアンケートであるとか、あるいは、公聴会、関係者ヒアリング等でどのようなことを考えていくかということ、国民の声を聴いた上で検討していくということでございます。第1回の検討会でもこの年金通帳自体につきまして、いろいろな御意見があったということでございますので、検討会でいろいろな国民の声を聴いて検討していくことになると思います。

【吉山委員】 非常に面白い発想が出てきたなどは思っているんですが、今の若い方は、例えばパスワードを入れれば携帯電話で加入期間が分かるとか、そういうものであったら利用すると思うのですが、紙媒体のものをそれほど何年も持ち続けるのか。あとは制度が変わっていくと、例えばカードを国民が1枚ずつ持っていれば、それで年金の記録が分かるようになるとか、何かそういう形が変わっていくのではないかと考えています。あと、この間、別の手続で通帳のコピーを下さいと申しあげたら、通帳を持っていないという人がいたんですね。やはり、ネット関係でやりとりをしている方は通帳を持っていないという若い方もいらっしゃるくらいですので、面白いと思って見てくださるか、もしくはど

こかにしまっしてしまっして全然使わないかのどちらかだと思っております。

【尾崎年金記録回復室長】 第1回検討会でも、様々な議論が出たんですが、紙でというよりは、例えばネットなり、むしろ、何か別の形でいつでも記録が確認できるという方法のほうがいいのではないかとといった様々な御意見がありました。いずれにしても、これはいろいろな国民の声を聴いて、これからしっかりと議論していただいて、そこで検討結果を踏まえて私どもが年金機構ともよく議論をしながら、探していきたいと思っておりますので御理解いただければと思います。

【郷原委員長】 この検討会の性格ですが、厚生労働省のほうで、一応基本的にこういう方向に持っていきたいという原案があって、それについての意見を伺うということなんです。

【尾崎年金記録回復室長】 私どものほうでは、検討会を立ち上げていくときに、やはり国民の声をしっかり聴いて、その結果も踏まえながらどうしていくかということだろうということで、まず私どもとしては、関係者ヒアリング、公聴会、アンケート、これが10月末までには出そろうように、今、準備をしておりますので、その結果を踏まえた上で、省内あるいは機構ともよく相談をしていきたい、このように考えているところでございます。

【郷原委員長】 この検討会として何か成果を出すんですか。何か報告書のようなものを、検討会としての検討結果を何らかの形でまとめるということなのか、それとも、この検討会での意見を踏まえて厚生労働省のほうで何かまとめられるというだけなのか。

【尾崎年金記録回復室長】 検討会におきまして報告書をまとめていただくという方向でお願いしたいと思っておりますが、検討会で具体的にどのような形でやっていくかということは、今後、検討会の中でもいろいろな御議論があると思っておりますので、最終的にどういう形になるかというのは、今後の審議の結果いかんになります。

【郷原委員長】 それでは、他には特に無いようですので、予定していた議事はこれで終わりですので、本日の議事は終了させていただきたいと思っております。

どうもありがとうございました。