

平成25年度第1回年金業務監視委員会

平成25年4月16日

【郷原委員長】 それでは、定刻になりましたので、ただいまより、平成25年度第1回年金業務監視委員会を開催いたします。

なお、草野委員につきましては、本日、所用のため欠席されております。

本日は、年金記録訂正に係る時効特例給付について、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。

この議題につきましては、昨年11月に、日本年金機構の職員から年金業務監視委員会委員長宛てに、時効特例給付の事務処理等に係る問題提起があり、その後、日本年金機構に設置された「時効特例給付の業務実態等に関する調査委員会」において、調査が進められていたものであります。それでは、調査委員会の調査結果等についての御説明をお願いいたします。

【水島理事長】 日本年金機構の理事長、水島でございます。どうかよろしく願い申し上げます。

1月18日に理事長に就任いたしました。重責に身が引き締まる思いでございますが、是非御指導をよろしく願い申し上げます。

当機構は、国民の大きな批判を受けて廃止されました社会保険庁の後継組織として、22年1月に発足をいたしております。以降、年金業務監視委員会の御指導、御鞭撻^{むちたつ}をいただきまして、様々な取組を進め、3年余りが経過いたしました。委員の先生方には、大変お世話になり、心から御礼と深く感謝を申し上げる次第でございます。

機構の信頼回復への道のりはまだ険しく、まさに道半ばでございます。引き続きの御指導をよろしく願い申し上げます。

さて、本日は、ただいま郷原委員長からお話ございましたとおり、機構職員から時効特例給付に係る問題提起があったことを受けまして、本年1月、機構といたしまして、外部の弁護士、有識者を中心とした客観的、公正な立場からの調査委員会を設置させていただきました。その報告書がまとまりました。あわせて、今後の対応策につきまして、検討を進めてきたところでございます。

これらにつきまして、この後、担当者から御報告をさせていただきますが、結論といた

しまして、調査委員会による調査の結果、当該時効特例給付の支給に当たりまして、業務の不統一・不公平が発生いたしておりました。まず、この点につきまして、心からおわびを申し上げる次第でございます。

恐縮でございますが、座らせていただいて、お話をさせていただきます。

不統一・不公平の内容につきましては、後ほど御報告をさせていただきますが、これまでの調査の過程におきまして、私が実感をし、機構として真摯に反省して対応しなければならないと考えている点、3点について申し上げます。

まず、第1点目でございますが、いわゆる本部が介在した形での業務処理のルール化、統一化、これは機構発足以来、進めてまいったものでございますが、この方針を地方には徹底をいたしまして、いわゆる現場に任されていたというローカルルールを排除するために努力をし、現場については、ある程度徹底してきたというふうに私どもとしては考えております。しかしながら、時効特例給付業務については、全く新しい性格の業務ではございました。また、本部現業部門で一括して集中処理をしてきたがゆえに、地方のようなマニュアルの整備、事務処理の統一化が徹底して行われてまいりませんでした。この結果、取扱いの時期、あるいは、担当者間による業務の不統一、取扱いの不公平が発生してしまったということであります。この点につきましては、組織体制の在り方といたしまして、大いに問題があったというふうに認識をいたしておりまして、強く反省をしているところでございます。

2点目といたしまして、組織としてのガバナンスの不足、風通しの悪さがあったという点でございます。本件は、職員からの問題提起を発端といたしておりますが、結果的に、この問題を速やかにくみ取ることができなかつたわけでありまして。記録問題対応やお客サービス向上など、これまでいろいろと改善の取組を組織として実施してきたわけですが、一方で、虚心坦懐に問題の指摘に対応できなかったということは、この数年の当機構への強い批判の中で、自己防衛、あるいは組織防衛的な面があったということは否定できないと考えております。強く反省しなければならないと率直に考えておる次第でございます。

最後に、3点目でございますが、これが極めて本質的な問題だというふうに私は認識をいたしておりますが、この問題に限らず、機構組織の底流に流れる根本的な問題であります。すなわち、国民の年金権を守るという基本的な責任感、使命感が組織全体に徹底できていなかったということが、本件の最大の原因であるというふうに考えております。本件

について申し上げますれば、取扱いを変更した際に、変更前との不公平感に思いが至っていないということ、業務処理上のルールをマニュアル化せずに放置し、その結果として、先ほど申し上げました不統一・不公平が発生してしまったということ、依然として事務処理誤りが多いということからみましても、当機構の仕事のやり方として、まずお客様の年金権を守るという基本的な責任感、使命感がまだまだ欠けていると感じております。私は、その点を何としても是正をいたしまして、組織の文化を変えていかなければならないと強く認識しているところでございます。

これらの反省に立ちまして、厚生労働省の監督指導のもと、私が陣頭指揮を執り、今後の対応策の実施に当たってまいります。その実施状況の検証も含めて、私が責任を持って当たる所存でございますので、何とぞ御理解をいただければと存じておる次第であります。

また、社会の安心のインフラである年金制度の運用を担っていることに思いをいたし、強い責任感と使命感を持って業務に当たるよう、改めて全職員に徹底させてまいる所存でございます。どうか、引き続き、御指導をよろしくお願い申し上げます。

【高倉年金管理審議官】 厚生労働省の年金管理審議官、高倉と申します。日本年金機構の指導・監督を行う立場にあります厚生労働省年金局の事業部門の責任者として、一言申し上げます。

まず、機構におきまして、本件業務の不統一・不公平が生じていたことにつきまして、心からおわびを申し上げます。

厚生労働大臣より、日本年金機構と年金局に対しまして、今回の調査結果、また、当年金業務監視委員会での御議論を踏まえて、必要な対応方策を速やかに実施すること、また、この機会に、これに限らず機構の業務全般につきまして、国民の信頼を損なうことのないよう、改めて緊張感を持って、国民目線で業務に取り組むこととの指示を受けております。あわせて、日本年金機構と年金局の業務分担や連携の在り方などにつきまして、調査・確認の上、改善点を検討するようとの指示も受けております。

これらの大臣の指示、また、業務監視委員会の御指摘、御指導を踏まえまして、年金局におきましても、責任を持って真摯に対応してまいる所存でございますので、御理解いただければと存じます。今後とも、御指導のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

【大西事業管理課長】 厚生労働省年金局事業管理課長の太田でございます。私から、お手元の資料に沿いまして、御説明を申し上げます。失礼します。

お手元の資料、説明資料1を御覧いただきたいと存じます。「時効特例給付の業務実態等

に関する調査結果について」でございます。先ほど日本年金機構理事長より御報告いたしました。時効特例給付の業務実態等に関する調査委員会、お手元の説明資料3という、分厚い80ページぐらいの資料をお手元にお配りさせていただいておりますが、この資料のポイントをまとめたものが、この説明資料1でございます。

そもそもこの事案の背景でございます時効特例法でございますけれども、時効特例法は、年金記録の訂正に伴う年金の増額分が5年で時効消滅するという問題への対応として議員立法で制定されたもので、平成19年7月に公布・施行されたものでございます。これまでに310万件を処理し、支給総額は1兆8,500億円に上っております。

お手元に参考資料1「時効特例給付について」という資料をお配りさせていただいておりますが、こちらに時効特例法の基本的な中身を御説明させていただいておりますので、少し御紹介させていただきます。

表紙をおめくりいただきまして、1ページ目ですが、時効特例給付制度の概要ということでございます。この時効特例法が施行される前は、年金を受ける権利は5年を経過すると時効消滅していたものでございますけれども、この法律によりまして、記録の訂正がなされた上で、年金の裁定が行われた場合には、5年で時効消滅する部分について、時効特例給付として支払うというものでございます。

この事務処理につきましては、年金事務所で受付をいたしますけれども、その後の審査等の支払の事務は、年金機構本部で実施をしております。現在ですと、処理件数の約50%は、システムで機械的に処理をしておりますけれども、残りの50%ぐらいは、逆に、一件一件、職員が手作業で処理をしているということでございます。今回、調査委員会で調査をいたしました約8万7,500件でございますが、これは時効特例給付全体の2.82%に当たっているということでございます。

支給決定額等は次のページにございますが、省略いたしまして、3ページ目に、今回の事案の経過がございます。平成19年に年金記録問題、いわゆる5千万件の未統合記録の問題というのが明らかになって以来、この時効特例法が議員立法により制定されまして、その後、平成22年には社会保険庁が廃止され、日本年金機構、今の体制になっているということでございます。この時効特例法の業務処理に当たる組織として、支払部に再裁定・時効特例室が設置されたのは23年4月で、それより前は、こういう組織ではなくて、支払部の中の一部門として処理をしていたということでございます。職員から問題提起があったのは、昨年1月以降でございます。最初は室内においてでしたが、7月以降、「理事長へ

の声」への投稿ですとか、「法令等違反通報制度」による通報などが機構内で行われてきたということでございます。そして、冒頭、委員長からもお話がございました11月には、年金業務監視委員会にも、この職員からこの問題について連絡があり、明らかになったということでございます。これを受けまして、委員長の御指導もございまして、1月には調査委員会を設置しまして、今般の調査報告書そのままをまとめたということでございます。

次のページは、法律の実際の条文、全5条でございますが、説明は省略をいたします。

そして、その次のページ、5ページでございますが、時効特例法の対象となる記録訂正、法律の内容をコンパクトにまとめますと、こういうことでございます。

まず1点目ですけれども、法の対象となる「記録訂正」とは、厚年法・国年法の規定で、被保険者の氏名、生年月日等を記録するという規定がございますけれども、その規定に基づいて記録された事項の訂正がなされた上で、保険給付を受ける権利に係る裁定が行われたものが対象ということでございます。

そして、時効特例法附則第2条の規定によりまして、この法律が施行される平成19年7月より前の記録訂正につきましても、この時効特例給付が支払われるというのが、この第2点目でございます。

それから、3点目でございますけれども、この時効特例法というのは、もともと法律の趣旨といたしまして、年金記録問題に対する包括的な対応の一環として、記録訂正に伴う年金増額分のうち、5年で時効消滅してしまう部分について遡ってお支払をするというものでございます。こういう趣旨からしますと、単に請求遅れで時効消滅した、御本人が権利の上に眠っていたといいましょうか、時効にかからしめてしまったという部分については、法律の対象ではありません。記録訂正に伴う部分が、この時効特例法の対象であるというのが、3点目でございます。

4点目に、この法律では、記録訂正に係る増額分を支給するということでございますけれども、実際には、記録が見付かると、年金がそれによって増える場合と減る場合という両方があります。この場合につきましては、両方が一体的に生じる場合には、増えた分と減る分を差し引きして支給をするという形をとっておりますが、この記録訂正が複数あった場合などにつきましては、増減が一体的に生じているのか、そうでないのかということで、差引きをするかしないか、その都度判断が必要ということになります。

最後の6ページ目は、後で御説明をさせていただきます。

説明資料1にお戻りいただきます。経緯につきましては、今の資料で御説明しましたの

で、説明は省略いたしまして、2ページ目、調査結果の概要というところを御説明いたします。

今回、職員からの問題提起があった、8万7,500件に上りますけれども、いわゆる10ケースについて調査をしております。最初の4ケースにつきましては、この調査の結果、業務処理に不統一が認められ、年金受給者の間に不公平が生じているというふうに認められております。

具体的には、まず①「オールゼロ記録ケース」とございまして、昭和32年10月より前の厚生年金の資格喪失をした方のマイクロフィルムによって管理されていた記録に関するケースでございますが、これにつきましては、該当7,224件のうち1,030件について、本来支払うべきところが支払われていなかった、追加支給が必要であるというふうに認められております。

それから、次、記録訂正に伴い通算老齢年金に増額分と失権遡及による過払い分があるケース、これがまさに増える分と払い過ぎの部分が同時に発生しているケースですけれども、このようなケースにつきましては、実は、機構内で解釈の変更が途中でなされております。正しくは、通算老齢年金の増額分は変更後の取扱いが正しく、そのまま支払い、過払い分との調整は行わないということですが、実際、点検の結果では、変更前の処理247件のうち192件は変更後の処理とすべきであったということ、それから、解釈を変更した後であっても、10件は変更前の処理を行っていたということで、支給業務にばらつきがあったということで、追加支給が必要であることが判明しております。

それから、3ページ目でございます。「ケースその2」とございまして、記録訂正に伴い通算老齢年金に増額分と再取得失権による過払い分があるケースということでございます。このケースにつきましても、点検結果のところを御覧いただきますと、これも解釈の変更が途中で行われていたんですが、変更前の処理84件のうち59件は、変更後の処理に直さなければならないことが判明している。それから、変更後に処理された23件のうち13件は、変更前のままの処理をしてしまったということで、これらについて追加支給が必要であるというふうに認められております。

それから、④「ケースその3」でございます。記録訂正に伴い、通算老齢年金と老齢年金に増額分があつて、同時に国民年金は過払い、払い過ぎが見付かったというようなケースでございます。これにつきましても、該当する44件のうち、7件は処理方針と異なる差引きが行われていることが認められたということになってございます。

4 ページ目に、今、御説明しました4件以外の6ケースがございます。このうち、「請求遅れ」のケースにつきましては、先ほど御紹介をいたしました参考資料1の6ページ目に、具体的な事例を御紹介させていただいております。恐縮ですが、そちらをちょっと御覧いただければと存じます。

このケースですけれども、元々、厚生年金のAという期間と、Bという期間に基づいて厚生年金保険法の老齢年金を受給していたという方に、平成23年7月に新たな年金記録Cが見付かったという場合がございます。Cの記録判明に伴いまして、この方の過去の年金支給記録を精査しましたところ、受給権は支給開始年齢到達によりまして、昭和50年4月に発生しておりますが、記録訂正が行われたのは、それからかなり間がたってから、60年5月に、A不足Bという、手帳番号の重複取消処理をしているということがございます。それから、さらに請求まで5年以上の間が空いてから請求がなされているということが、平成23年の記録判明に伴いまして判明したということがございます。記録Cが判明いたしましたので、この方につきましては、従来支払っていた老齢年金の額を増額するという処理が1つは必要になるわけですが、あわせまして、この方の請求が随分遅れて、従来、時効消滅させていた部分、この部分につきましては、時効特例給付を支給すべきかどうかということが、改めて検討しなければならないということがございます。

この件につきましては、この下の「事案処理の考え方」というところがございますけれども、記録訂正と訂正後の記録に基づく裁定請求に時間差がある場合、運用上、記録訂正から1年以内に裁定請求が行われた場合には時効特例法の対象とし、記録訂正から1年を経過した後に裁定請求が行われた場合は、単なる請求遅延として時効特例法の対象外とするということであります。

この1年という一定の基準でございますけれども、これは、要するに、この記録訂正からそれほど間がなく請求がなされて、1年以内に請求されているというケースでは、きっとこのケースでは、記録が判明したことに伴って、後から請求がなされてきたのだろうと考えております。ところが、記録訂正から請求まで随分間が空いているという方の場合には、これはきっと権利の上に眠っていた、普通の請求遅れだったという可能性が高いため、これは時効特例法の対象にはならないということで、一定の基準という意味で、1年という基準を設けまして、個別の事情があつて反証がある、1年を過ぎて、2年、3年たってから請求したけれども、これは権利の上に眠っていたのではなくて、記録訂正が後から判明したというような個別の事情を見て、反証があればともかくとして、証拠がなければ、

この場合は不支給というような取扱いをする、これが、この請求遅れのケースでございます。

元の資料に戻りまして、説明資料1の4ページ目の中の6ケースについては、時間の関係上、説明は省略させていただきますが、これらについては、現時点では、サンプル調査などを行った結果、業務の不統一が見付かっておりません。見付かっておりませんが、調査委員会でいろいろ職員からアンケート、ヒアリング、そういったものを行った結果として、不統一・不公平が生じている可能性があるということが認定されております。

恐縮ですが、5ページ目へ移らせていただきます。本報告書では、業務の不統一・不公平発生の要因・背景について、分析をいただいております。(1) 時効特例法の法律構成等でございますけれども、解釈が必ずしも一義的ではなくて、その余地が大きいということ。あるいは、施行日が成立から非常に間もなかったというようなこと。それから、(2) 処理基準がきちんと整備をされていなかったこと。理事長からも最初に申し上げましたとおりでございますが、そういった業務処理が行われていたということ。次のページでございますが、その担当する室内でも処理方針の周知徹底がなされていなかったこと。

それから、(3) 案件決裁のあり方、過去処理案件の扱いというところでございますが、案件決裁を通じて業務の統一性を図るということは、なかなか処理件数上考えて難しいわけでございますけれども、例えば、事後的な抽出・点検などを行うことによって統一を図るべきであったのに、そういうことは行われていなかったというような問題。

それから、6ページ目の(4)、下のほうでございますが、指導・監督部門ということで、平成19年7月から機構発足の22年1月までは本庁の年金保険課、それから、22年1月以降は、私ども年金局事業管理課の責任ということでございますけれども、機構に対して、きちんと指導・監督を行っていなかったという点についても、御指摘をいただいております。

それから、7ページ目の最後のところ、コンプライアンス問題対応の関係の調査結果ということでございます。御本人がいろいろ機構内で、「理事長への声」や法令違反通報制度などに基づいた問題提起をしていたわけですが、これに対する機構内での対応がどうであったかということにつきましては、機構内の規程等に照らしまして、特段、不当ないし不適切として指摘すべき事実・事項はないというふうに報告いただいております。

以上が、報告書で御指摘いただいた概要でございます。

次に、私ども厚生労働省年金局及び日本年金機構としての、この御指摘への対応が、説明資料2でございます。

調査委員会の調査結果を重く受け止め、これまでに処理した時効特例給付の全件を対象に検証を行い、業務処理の不統一により、時効特例給付の追加支払等が必要となるケースについて、是正措置を講ずるとともに、今後、業務処理の不統一が起こらないような再発防止に取り組むということを中心内容としております。

是正につきましては、1 ページ目の 1、(1) でございますけれども、既に判明している 4 ケースにつきましては、なるべく速やかにということで、7 月から順次追加支払を行います。その前にも、お知らせ・お詫び文書などをお知らせするというところでございます。それ以外の 6 ケースにつきましては、今後、検証を行っていくということでございます。

2 ページ目の (3) でございますが、以上の 10 ケース以外のケースにつきましても、なかなか現時点では、具体的にどういう事例で不統一が生じるかということの類型化はまだできていないわけではございませんが、サンプル調査などを実施しまして、不統一が生じ得る類型がないかというようなことを検証してまいります。

それから、今回の事案に伴うお客様からの照会に対しては、きちんと対応できる電話の設置等を行ってまいります。

それから、3 ページ目、今後の再発防止の取組でございますが、(1) 処理基準の整備・明確化、それから、(2) 処理基準の周知徹底、これは機構内で処理基準の周知徹底を図るというものでございます。

それから、(3) 疑義があった場合の対応ということで、機構及び年金局において、こういった解釈に疑義がある場合は、きちんと対応するということを徹底してまいります。

それから、4 ページ目の (4) 審査体制等の改善でございますが、①、②、③、④とございますとおり、機構内での審査体制について、是正をしてまいります。

それから、4 ページ目の (5) 年金局からの機構に対する指導・監督ということにつきましても、定期的な報告など、積極的に指導・監督を行ってまいります。

5 ページ目の (6) コンプライアンス対応というところでございますが、報告書では、規程違反はなかったということで報告いただいておりますけれども、組織管理上の観点からは、やはり職員の問題提起というものを上の者がしっかりとくみ取っていなかったと認められますので、問題意識を持って管理職員が職員の意見に真摯に向き合うということ徹底するというようにしております。

最後に、(7) 機構及び年金局の責任の明確化ということでございます。機構においても、本報告書の指摘を踏まえた調査確認を改めて行いまして、必要な処分等を行います。それ

から、厚生労働省におきましても、今回の報告書は、機構内で設置された調査委員会の報告でございますので、改めて厚生労働省内で調査を実施いたしまして、それに基づいて、業務上の改善点を検討するとともに、必要な処分等を行うということにしております。

説明は以上です。

【郷原委員長】 ありがとうございます。

それでは、ただいまの説明について、御質問、御意見等ございましたら、御発言をお願いいたします。

【片山総務大臣政務官】 すみません、出なければならぬので。

本日は、お聞かせいただいて誠にありがとうございました。私も19年のときに関与をしておりまして、高倉さんは当時担当の課長でいらっしゃった、薄井さんもいらっしゃった。

今回の件について、水島理事長のほうから、非常に真摯な自己反省があり、特に大変強い言葉で、組織的なガバナンスの欠如ですとか、あるいは、年金受給権というものに対する認識ですか、この御反省の言葉は非常に重たいと思うので、組織として大変抜本的な改善策をおとりになると思うのですが、今の御説明を伺っただけでも、実際にこういうことがあったことが分かって、自分が年金を訂正された310万件のうちの該当者だった場合に、年金が戻ってくるのかどうかということが、これだけを公表されても、やや分かりにくいと思います。ですから、まず最初にそういう御反省を述べておられるのであれば、組織的な対応によって、本来返ってくるべきものが少ししか返ってこなかった、あるいは、多くもらった方もいるかもしれませんが、特に前者の方が訂正を言い出しやすくするための改善というのを、もう少し前面に出された方がいいのではないかと思います。

これは6年前も私どもは、同じようなお話をさせていただきました。その後、民主党政権は年金を売りものにして、追及した方が大臣をされたわけですが、その間もそういうことが全く改善されていなかった。いずれにしても、これだけの膨大なものを処理するのは難しいということだったのでしょうが、そのあたりが若干欠けていて、分かりにくいというふうに感じました。田村大臣におかれては、当事者として、現大臣として、できるだけことはされるということを発表されていたのを伺っておりまして、総務大臣も、この委員会の責任者として、そういうことを申し上げると思いますが、まず、当事者として関わる方に対して、それが分かるようにしないといけないと思います。今回、サンプル調査ですから、310万件の中で、この4ケース、それから、残りのケースについて、埋まっているものの発掘をするということが、改善策というんですか、少しでも事態をよくするために

これから必要な、前向きなことです。そこにもう少し視点を当てて、310万件の方が、今回の業務実態調査の結果として、年金をさらに追加してもらえるケースが自分であるかどうか分かった場合に、申し出しやすくなるような形をおとりいただければと思います。

すみません、この後、公務のため退室するので、大変失礼いたしました。

(片山総務大臣政務官退室)

【郷原委員長】 それでは、いかがでしょうか。ほかに御意見、御質問、お願いします。

【吉山委員】 御説明ありがとうございました。

幾つか質問があるのですが、まず1つ、説明資料1の2ページ目、②の「ケースその1」で、点検結果として、変更後はどうするとか、変更前はどうかと書いてあるんですけども、変更後というのは、いつ、何をした時点から変更後となさるのでしょうか。

というのは、変更前でしたら、過払いの分を差し引かれてしまう、変更後だったら、過払い分の調整を行わないというので、かなり金額的に違いが出てくるので、お尋ねします。

【松田理事】 まず、2ページの②の「ケースその1」、増額と過払い分があるケースということで、③の「ケースその2」もそうなんですけれども、この取扱いの変更については、実は、時効特例法自体は19年7月から施行されておりますが、その後の事情変更としまして、遅延加算金法というものが、22年4月の末から施行されています。したがって、その際に、どの時効特例給付、どの期間の給付にこの遅延加算金法による加算を付けるのか。要するに、遅延加算金法というのは、現在価値にその年金額を見直すという形で加算を付ける制度でありますけれども、そういう意味で、この変更の取扱いを検討して、遅延加算金の施行とは時期がずれてはいますけれども、そういう契機で、この取扱いの変更をしたということでもあります。

それで、差引きについては、ちょっと複雑なんですけれども、この点検結果で出ていますのは、②の「ケースその1」のケースで言いますと、これは全件を確認しておりますけれども、このケースに該当するものが269件あり、その内訳として、変更前に処理したものが247件であり、変更後の処理が22件あったということです。したがって、変更前の処理がそのままになっているというのは、本当は変更後の処理に変えないといけませんから、これがそういう処理になっていないものが192件ありました。それから、変更後の処理、これが22件ありましたけれども、本当は変更後の方針で処理をしないといけないんですけれども、それが周知ができていなくて、まだ変更前の、本当は変えるべき従前の処理のまま処理がされていたものが10件あるということでもあります。この192件と10件について言い

ますと、追加的な支払等の対応が必要になってくるというものであります。

対応した答えになっているかどうか分かりませんが、一応そういう性格のものだということですが。

同じようなのが、③の「ケースその2」が、取扱いを途中で変更しているものであり、該当件数のうち、ここにある件数について、追加的な対応が必要だということでもあります。

【吉山委員】 ありがとうございます。何か釈然としません。

【松田理事】 具体的には、ケースが非常に複雑なので、ざっくり言うと、そういうようなことだというふうに御理解いただければと思います。

【吉山委員】 分かりました。

先ほどから不統一とか不公平という言葉が出ているのですが、どの時点でどうするというをはっきり決めた上で処理していくのが非常に必要だと思うのですが、特に通算老齢年金受給者ということは、かなり高齢の方になってくるので、この説明をシンプルにするというのは非常に難しいと思うのですが、分かりやすい対応というのが必要だと思います。

【松田理事】 そうですね。かなり複雑ですし、かなり年金に関する知識が無いと、どうということなのか、なかなか理解しにくい面があると思っています。

それで、先ほど片山政務官からも御指摘がありましたけれども、該当する方に対しては、我々として、分かりやすく説明する必要があるかと思っています。我々の基本的な考え方とすれば、報告書で不統一があると認められている4ケース、これについては、基本的には全件を確認して、我々から御案内をするというアプローチをすることを考えています。

それから、それ以外の6ケースについて申し上げますと、分かりやすくする努力は必要ですが、現時点で、サンプル的な調査ではあり、まだ不統一があるということでは見つかっていない状況でございますので、我々としては、これからサンプル的な手法も使いながら点検をし、基本的には我々の方から該当する方にアプローチをするという形で対応することを考えているということでもあります。

もちろん、年金事務所等の窓口では、いろいろ御心配のある方が御相談になるかと思えますので、窓口では、きちんと、こういうケースであるということは説明できるような対応はしたいというふうに思っているところであります。

【吉山委員】 今、窓口の説明のことをおっしゃっていたので、1つ、心配事項があります。説明資料2の2ページ目の(4)のところで、照会対応電話と書いてありますけれ

ども、今の窓口の相談もそうですが、この件の問い合わせが来たときに、正確に説明のできる方をそこに配置することはできるのでしょうか。

【松田理事】 これも、まさに御指摘のとおりでありまして、かなり個別の事例に即した相談なり問い合わせになる可能性が高いと思っています。一般的に、「これは、今回どうということなの？」ということであれば、一通りの対応はできるかと思えますけれども、「私は、こういうケースで、こういうような形で給付をもらっているんだけど、どうなんでしょうかね。」というような対応が求められる可能性が高いと思っています。そういう場合は、ある程度、我々も窓口装置で記録の確認をしながらという形になりますので、一度電話なり、あるいは窓口でもそうなんですけれども、相談をお受けした中で、事後的にこちらの方から電話をかけ直して、実際にどういう事情であったのかよく聞いた上でやらないと、なかなか対応は難しいと思っていますので、そういう対応を考えているところであります。

【吉山委員】 難しいですが、お願いいたします。

【松田理事】 はい。

【郷原委員長】 いかがでしょうか。ほかに御質問、御意見は。

【高山委員長代理】 私自身、胸に手を当てて考えますと、しばしば間違いを犯しますし、行き届かないこともままありますので、このような案件が機構の中で生じたということ自体は、それほど驚きではありません。

問題は、自分たちは常に間違える、行き届かないことがある、ということを前提にして、それをすぐカバーできるような体制をきちんと作り上げて、それを機能させることです。

今回の問題は、職員から具体的な問題提起があった。それを内部で十分にくみ上げることができなかった。それから、その職員はいろいろな形で問題提起をあちこちになさったようですが、結果的には、年金記録回復委員会でも、それを真剣に取り上げることをしなかった。厚生労働省の中では、結局、この問題に適切に対応できなかった。その結果、総務省に問題が持ち込まれた。そして年金業務監視委員会で調査をしたらどうですかという話になった。

厚生労働省の内部、あるいは機構の内部で、この問題をきちんと処理できなかったこと、あるいは、年金記録回復委員会もそうでした。非常に遺憾です。運用3号のときも全く同じでした。国民が期待している然るべき役割を果たせなかった。なぜ果たせなかったのか。もう一回しっかり考え直していただきたい。

先ほど理事長がおっしゃいましたけれども、ガバナンスの問題が、まだまだ不十分であ

ったと思います。あるいは、厚生労働省年金局と機構との連携のあり方も、やはりもう一回しっかりと再検討なさっていただきたいと思っています。

以上です。

【郷原委員長】 御質問というよりも、御意見、御感想ということですね。

【高山委員長代理】 はい。

【郷原委員長】 私も、高山委員と同じような感想を持っております。

昨年、年金業務監視委員会として、非公式に、この問題について、現職職員からの問題の指摘に関して説明・報告を受けたときは、問題の指摘は2つあったわけです。機構のやり方が違法であるという指摘、それと、不統一であるという、2つの指摘で、そのうち、違法であるという指摘については、これはもう年金局でも、違法ではないという考え方であるということで、その点については、現職職員の指摘が正しくないということを明確に述べられています。

そこはよいのですが、しかし、それでは、その現職職員の言っている解釈が間違っているのかというと、必ずしもそうとは言えないというお答えがありました。そうすると、これは非常に解釈の難しい問題で、現場で不統一が起きている可能性があるのではないかということをおっしゃったのですが、どうも、その不統一を確認するということに対して、あまり積極的に対応がなされなかった。それが、今回のような対応の遅れを招いた面はあるのではないかと考えております。

ところが、この報告書の中にも書かれているように、先ほどの厚生労働省の御説明にもあったように、少なくとも機構のコンプライアンス関連規程上は、不適切な事実、事項ということにはなかったというふうに認められているわけです。そのことが、私は非常に大きな問題だと思います。これは、とりもなおさず、機構のコンプライアンス対応が、法令・規則に反するものを抽出するということに偏っているのではないかと考えています。本件に対する機構の対応は、規程には違反していなかったかもしれない。そして、違法なことをやっていたというようなことではなかったかもしれない。しかし、年金業務に関して、統一的なやり方を行って、公平に年金受給者を扱っていかなければならないというのは、もう何と云っても年金業務の最大の社会的要請のはずですから、それが果たされていないということについて、組織がどのように取り組んでいくのかということが、まさに日本年金機構としてのコンプライアンスそのものであり、それを指導・監督する厚生労働省としてのコンプライアンスだと思います。そういったことについて、規程は必ずしもそ

のようになっていない上、規程を超えたものを、どうも年金機構でも重視していなかったと言わざるを得ないのではないかと考えております。

そういう面で、今後のこの問題を踏まえた対応として、もっと広い観点から、また業務の在り方、どうやったら年金業務に関する社会の要請に応えられるのかという観点から、いろいろな見直しをしていただきたいと考えています。これも私の感想めいた意見です。

【村岡委員】 1点よろしいですか。

先ほど理事長は、今後の対策ということで、いろいろとおっしゃっており、非常に結構だと思っておりますが、1点だけ、これは私の個人的経験なのですけれども、内部告発をされたことがあります。後からの反省に立つと、結局、いろいろなことが上がってきたときに、処理する方としては、正当な理由があつて遅れたと思つているんですけども、結局、遅れている理由をしっかりと告発した者に、しかるべく早くフィードバックしていなかったということがあります。処理する側としては、いろいろ調べてから処理しなければいけないから、当然、調べるには、相応の時間がかかるという正当な理由があつたとは思つていのですが、後から考えると、そういう状況であることを告発した者に時々刻々とフィードバックしなかったから、そういうことになつたのではないかと思います。当時関わつた者として、私の個人的経験から反省がありますので、先ほど理事長もいろいろおっしゃいましたけれども、そういうきめ細かな対策を、是非お願いしたいと思つています。

それから、2点目、これもお願いですが、先ほどの説明資料2の2ページで、(3)に、(1)及び(2)以外のケースということで、2行で書かれていますけど、多分、一般の方からは、このところが心配だということがいろいろ出てくると思つています。是非ここは、先ほどからも皆さんがおっしゃっているように、分かりやすい形で御説明いただければと思つています。

多分、いろいろ難しいことだと思つていますけれども、最低限、こういう場合は絶対大丈夫なんだ、ということだけでも教えていただければ、私は少なくとも大丈夫なところに入つている、ということを個人でチェックができるのだと思つていますし、全員が、この照会対応電話に殺到したら大変なことになると思つていますので、そういう大丈夫なところはチェックできるような仕組みを、そういうような方法を是非お考えいただければと思つていますので、よろしくお願ひします。

【郷原委員長】 いかがでしょうか。

【吉山委員】 今の村岡委員の発言をもとに、今の説明資料2の2ページのところの(3)、

「約5割はシステムにより機械処理を行っており」の、このシステムにより機械的に処理できる内容、人がゴーサインを出さなくても、きちんと処理できる内容というのを教えてください。

【松田理事】 機械処理ということですね。

【吉山委員】 事務的に処理できるのは、どういうケースかということ。

【松田理事】 これは基本的には、支払の基本的な事項についての支給額の計算と支払に向けての通知書の自動的な出力など、そういう機能を中心としたものになっています。ですから、そこでエラーが出てしまうと、全てがもう手作業になってまいります。なかなか説明は難しいのですけれども、このシステムで、かなり基礎的な部分については対応できるというふうに考えていただければと思っています。

ですから、少しでも複雑、あるいは、複数の年金で、差引き調整が必要なケースは、当然ながら、システムでは対応できませんので、一度支給額を計算し直すということです。要するに、期間判明によって、期間追加で支給額が増額になりますけれども、前のと比較するなどの基本的な支給額の計算はシステムで計算しますけれども、それが実際に時効特例給付の要件、時効特例法の対象になる記録訂正であるのかどうかとか、初めて記録訂正によって受給要件を満たすものかどうかというようなことについて、システムで判断するものではありません。支給額の計算はシステムで行っていますが、実際に給付を支給しているものかどうか、記録訂正が法の対象の記録訂正なのか、あるいは、受給要件に初めて該当するのかどうかというところは、手作業というか、人間の目で判断していく必要があるということでもあります。

ただ、単純に記録がぼんを見付かりましたというようなケースも結構多いと思いますから、そういうものはかなり単純でありますので、支給額を計算して、受給要件とか、要件該当というのは、基本的なところをチェックすれば出せますので、そういう面では、このシステムはかなり使えると思います。

【吉山委員】 ありがとうございます。

1つ何か不統一なものとか、誤りがあって、もし国民の方が年金制度の信頼を欠くようなことがあると、システムにまで疑いの目を向けてしまうと思うので、時効特例法に該当するとかしないとか、人間の判断を仰ぐところは判断した上で、単純な計算であれば、システムに委ねていると思ってもよろしいでしょうか。

【松田理事】 そうですね。基本的にそういうことで理解いただければと思います。

【吉山委員】 では、システムのエラーは疑わなくてもいいですね。

【松田理事】 はい。

【吉山委員】 ありがとうございます。

【郷原委員長】 どうぞ。

【岸村委員】 具体的な質問というわけではないんですが、冒頭の理事長の総括的な御説明の中で、様々な業務を行う上で、ルールの統一化を図るときに、地方といいますか、事務所単位では徹底ができていたけれども、今回のような本部対応に関して統一が図れなかったというようなお話があったかと思うんですが、もしそのお話のとおりだとすると、なぜ各事務所単位ではルールの統一が徹底できているのかという、その辺の根拠といいますか、担保となる考え方みたいなものがありましたら、お聞かせいただければと思います。

【薄井副理事長】 社会保険の関係の仕事は、かつては機関委任事務でございまして、それぞれの都道府県ごとにいわばルールがあるような格好でございました。社会保険庁の最後の頃、そのときにはもう地方事務官制度は廃止になっていましたけど、まだそういうローカルルールというのがありましたので、マニュアルを作って、これは給付だけではなくて、適用とか、徴収とか、そういう分野もそうですけど、それを作って、年金事務所ではマニュアルに沿って仕事をしてもらおうという形で進めてまいりました。機構になるに当たっても、それを改めて徹底をしたところでございます。今も、そのマニュアルについては、必要に応じて見直し、それから、疑義照会で、さらにマニュアルでは分からないことも示していくということでやっています。

一方で、本部は、そういう地方ではないものですから、お膝元ということで、言葉はちょっと悪いですが、一種の職人的な伝承というか、そういう世界で仕事が行われてきたという意味で、ドキュメント（文書化）が必ずしもされていなかった、そういうことが、やはり今回の一連の事象のバック（背景）にあったのではないかと考えております。そこは反省しなければいけないことだと思っております。

【岸村委員】 そうしますと、今の説明でよく分かったのですが、つまり、様々なルール、マニュアルについては、各事務所には徹底したものが出ているけれども、実際にそこに不統一な存在があるかないかというのは別な問題だというふうに考えますが、事務所は全部統一されていてというのは、現場と意見交換する身からすると、ちょっと腑に落ちないところがあるのですが。

【薄井副理事長】 今、相対的なドキュメント化（文書化）という意味で申し上げます

た。もちろん、いろいろなケースはございますし、ケースも実態が違いますので、できるだけマニュアルに沿って標準化・統一化された仕事をしていくということを心がけておりますけれども、いろいろな判断があって、お客様から見ると御不満に思われて、審査請求などに至る案件もございます。できるだけ標準化・統一化の努力をしていくということだろうと思っております。

【岸村委員】 分かりました。

【郷原委員長】 今回の時効特例給付の問題は、そもそもマニュアルや基準がしっかり整備されておらず、統一が図られていなかったという問題が指摘されているわけで、そういう問題は、少なくとも事務所レベルではあまりないという、しっかりマニュアル化というのが行われている、基準化が行われているという意味ですよね、まずは。

【薄井副理事長】 そういうことを目指しております。もちろん、いろいろな事象がありますので、全て網羅的にはできないので、そういうようなところも、ここがちょっと疑問点ということが分かれば、マニュアルにするなり、あるいは、疑義照会で示すなど、できるだけ統一された運用がなされるようにしていくことが、私どもの仕事だと思っております。

【高倉年金管理審議官】 1点よろしいでしょうか。

様々な御指摘、本当に私どもの認識が不十分でありましたところを御教示いただいておりますものとして、重く受け止めて、改善に努めてまいりたいと思っております。

各委員の御指摘の中で、1点、ほかの委員会の、ある意味、名誉にも関わることがありますので、事実関係だけ御報告を一言申し上げます。年金記録回復委員会との関係です。あと、年金局もそうでございますが、事実関係といたしましては、こちらに問題提起があった時点とほとんど同時に年金局も、年金記録回復委員会も、今回の事案を認識するに至りました。その時点で、冒頭、課長が資料説明の中で申しましたとおり、いろいろと年金業務監視委員会に御指導いただいて、まずは第三者による客観的な調査をきちんとした上で材料を整理し、かつ、対応方針も作った上で、さらに議論に供していく必要があるという御指導をいただいた中で、その調査に、いわば客観的に第三者がヘッドになってやっていただく調査に誠実に対応していくというのがまず先でありまして、それで今日、こういう形でその結果を公表し、対応案についても、種々今御指摘をいただいております。これをまた年金記録回復委員会の方にもフィードバックをするような形ということで、その間は、いわばこちらの御指示に基づく作業を見守るという対応でやっていたということは、

御理解いただければと思います。

ただ、全体的な問題として、特に我々年金局が、様々な問題が起き得る、高山先生御指摘のとおり、人間は間違い得るという認識をもっと強く持って、もっといろいろな不統一の可能性を想定して、早期に是正できる仕組み、これは本当に重い課題として、これから全力を挙げてまいりたいと思っています。

以上でございます。

【郷原委員長】 高山委員が言われたのは、今回、こういう調査が行われて、結果がはっきり出た後に対応することについてではなくて、こういうような方向で客観的な調査を行うことについて、厚労省あるいは年金記録回復委員会などのリーダーシップが発揮されたのではなくて、こういう方向に向かったことについては、結局、他省庁の、外部から監視する立場にある年金業務監視委員会の方でいろいろ要請をした結果そうなったというような経過について言われているんだと思っているんですね。

【高倉年金管理審議官】 はい。恐れ入ります。

【郷原委員長】 はい。

【片桐委員】 1つ、ちょっと質問させてください。

説明資料2の3ページの(3)の①の、疑義があった場合の対応のところ、「法制度の解釈に関する疑義については、制度関係部署又は必要に応じ年金局に文書による照会を行うことを徹底する」と書いてあるんですが、例えば、私が一職員だったとした場合に、法制度の解釈について何か疑義があったときというのは、もうすぐにこの文書によって、制度関係部署とか年金局に照会を行うということは、多分、ないのではないかと考えていますが、そのときの業務のフローみたいなものというのは、何かありますでしょうか。

【松田理事】 疑義照会の具体的な手順というか、どういう流れでやっていくかというのは、要領が定められています。基本的には、よくあるパターンというのは、全国の年金事務所から本部に問い合わせをする、照会をするというケースがかなり多いです。また、全国に9つのブロック本部がありますけれども、そこで一度スクリーニングをかけながら本部に問い合わせをする、様式も一応定めていますけれども、そういう基本的な手順なり、どういう形でやるのかということは、ルールが定められています。

したがって、それに則ってまずやるということで、今、地方の例を出しましたけれども、事務処理をしている立場では、年金事務所も、本部の例えば今回の時効特例給付の処理部門も同じですから、そこで、一個人というよりも、やはり中で少し議論をした上で、よく

分からないということを文書で、この時効特例給付のケースで言いますと、まずは本部の中に年金給付部という制度を所管している部署がありますので、そこに聞いて、やはりこれは年金局の解釈をきちんと聞く必要があるというものであれば、今度は、年金給付部から年金局に照会するという手順が定まっています。

【片桐委員】 そのスクリーニングのところの議事録といいますか、記録というのは、何か残されているものなんでしょうか。

【松田理事】 今、スクリーニングと申し上げたのは、例えば、事務所から照会をするときに、ブロック本部に一度上げるのですが、これはなぜかという、疑義照会で全国からいろいろなケースで照会があって、全部照会が上がってくると、本部も対応が大変ですから、似たようなケースでもう既に出ているものであれば一度スクリーニングをかける形となっています。過去に照会したもので似たようなものがあれば、これでいいじゃないですかということであれば、もうブロック本部から、これはこういうことかという返しをしています。

そういう意味で、私はスクリーニングという言葉を使ったのですけれども、ほかに似たような事例があるのかどうかとか、一応そういったものをチェックをするということです。

議事録ということをおっしゃいましたが、議事録という意味がちょっと違います。

【片桐委員】 記録という感じでしょうかね。そこで、例えば、これはもう既に過去に片付けられている案件だというものはあるでしょうし、また、そういうのは問題じゃないんじゃないのというものもあるかもしれないですし、これは問題だねというものもあるかもしれないですね。そういったものをふるいにかけて結果として上がっていく部分というのは、多分、出ているんだと思うんですが、そのふるい落とされた部分というのは、記録か何かで残っていらっしゃるのかなと思ひまして。

【松田理事】 これも全てかどうか分かりませんが、少なくとも地方からブロック本部に上がってきているようなものは、全てできているかどうか分かりませんが、一応事跡としては残っているのではないかと、ちょっと正確ではないかもしれませんが、そういう形ではないかと思っています。

今、できるだけ疑義照会回答も、少なくとも機構内部、これは地方も含めまして、閲覧できるような形で、内部的なLANには過去の疑義照会のケースを全部見られるようにしております。それも、例えば厚生年金の適用、あるいは給付のように、できるだけ分野ごとに閲覧できるようにして、疑義照会するまでもなく、過去のものを見れば、類似事例がここ

にあるなということを検索できるような形で周知をするというような取組はしているところであります。

【片桐委員】 ありがとうございます。

【郷原委員長】 ほかに、ございませんか。

では、最後に私の方から若干申し上げたいと思います。先ほど来、各委員からの意見にもありましたように、今回の問題について、不統一が結果的に明らかになったということと、それから、こういう問題について、残念ながら、迅速な対応ができなかった、やや対応が遅れてしまったということ、それらのことを十分に重く受け止めて、先ほど水島理事長もおっしゃっていたように、今回の問題を機に、しっかり国民の年金受給権を深く認識して、重く受け止めてやっていただくことが必要だろうと思います。

我々も、今回の問題は、まだ調査が終わったわけではなくて、4ケース以外の案件について、どういう問題があるのかということについては、引き続き調査をされるのだと思いますし、それについての報告を受け、また、今回の問題に対する事後対応についても、今後、また適宜報告を受けて、我々としても関心を持って見守っていきたいと思っています。

それでは、今日の委員会はこれで終わりにしたいと思います。どうもありがとうございました。