

国民年金業務の運営等に関する行政評価・監視

< 評価・監視結果に基づく通知 >

「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政運営全般を対象として、主として合规性・適正性・能率性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

この「行政評価・監視」は、九州管区行政評価局が独自に企画し、実施したものです。

平成 15 年 12 月

総務省 九州管区行政評価局

所在地：福岡市博多区博多駅東 2-11-1
電 話：092-431-7081（代表）
FAX：092-431-8592

国民年金業務の運営等に関する行政評価・監視結果

総務省 九州管区行政評価局
局長：渡辺 秀一

第1 実施の背景

- 近年、少子・高齢化や景気低迷等により、保険料の未納者が年々増加して、第1号被保険者の保険料の収納率が年々低下し、平成14年度は全国で過去最低
- 国民年金の保険料徴収事務が平成14年4月に市町村から国（社会保険庁）に移管
- この調査は、国民年金業務の適正な運営等を確保する観点から実施

第2 実施時期等

- 1 実施時期：平成15年8月～11月
- 2 対象機関：福岡社会保険事務局、社会保険事務所
- 3 担当部局：第一部第3評価監視官

第3 通知年月日等

- 1 調査結果通知年月日 平成15年12月24日（水）
- 2 調査結果通知先 福岡社会保険事務局

第4 調査結果の概要

別紙のとおり。

【問い合わせ】
九州管区行政評価局
第一部第3評価監視官（川原）
電話：092-431-7081

(別紙)

調査結果の概要

今回、福岡社会保険事務局（以下「福岡社保局」という。）、南福岡及び八幡の2社会保険事務所（以下「社保」という。）を調査した結果、適用事務、保険料収納事務の実施状況及び社保の窓口サービスにおいて、次のような状況がみられた。

1 適用事務の実施状況

(1) 厚生年金及び共済年金を脱退した者に対する加入励行の促進

① 南福岡社保では、平成14年4月から9月の6か月間に厚生年金及び共済年金を脱退した者（以下「第2号被保険者資格喪失者」という。）は18,153人、このうち、資格喪失日から8か月経過後においても、未届出者が2,530人(13.9パーセント)

資格喪失日から6か月経過後の勧奨の後、社会保険庁から未適用者一覧表が2回(8か月及び17か月経過後)配信されるが、その取扱いについて社会保険庁より示されていないことから、特段の措置なし

② 平成15年8月における第2号被保険者資格喪失から17か月経過後の未届出者は、2社保で合計2,515人、このうち、383人の年齢をみると、現在加入した場合60歳までに国民年金受給資格(25年の保険料納付期間)が得られる35歳未満の未加入者が204人(53.3パーセント)

(説明)

- ・ 国民年金は、国民年金法第7条に基づき、20歳以上60歳未満の者で厚生年金及び共済年金に加入していない者が全員加入することを義務付けられている制度
 - ・ 社会保険庁では、20歳に到達した者については、平成7年度以降、加入勧奨に応じない者に対して職権適用。20歳到達者以外の者については国民年金の未加入者の把握及び確実な適用、第2号被保険者資格喪失者に対しては種別変更届出の励行促進を指導
- また、福岡社保局では、年齢が35歳未満の者については、できる範囲内において職権適用し、当該通知書と納付書を送付

【改善所見の要旨】

福岡社保局は、国民年金の未届出者の一層の適用促進を図る観点から、社保に対して、社会保険庁から配信される国民年金未適用者一覧表を活用し、適用促進を図るよう指導する必要がある。

(2) 学生納付特例制度の周知

20歳以上の学生等が在籍している学生納付特例制度の対象校255校のうち、①平成14及び15年度にポスター及びリーフレットを配布していない大学等が11校(4.3パーセント)、②平成14年度は配布しているが、15年度は配布していない大学等が51校(20.0パーセント)

(説明)

- ・ 学生納付特例制度は、平成12年4月1日に創設。大学、短大、高等学校、専修学校及び各種学校等に在学する20歳以上の学生等で前年の所得が一定額以下の者が申請を行った場合に、在学期間中の保険料の納付を猶予する制度
- ・ 福岡社保局では、20歳到達者については年金手帳交付時又は戸別訪問時に、制度周知
- ・ 福岡社保局は、平成12年度以降毎年度(5月頃)、社会保険庁が作成したポスター及びリーフレットを社保管内の各大学等へ配布し、学生に周知するよう社保を指導

【改善所見の要旨】

福岡社保局は、社保に対して、学生納付特例制度の対象となる大学等に対して、継続的にポスター及びリーフレットを配布するよう指導する必要がある。

2 保険料収納事務の実施状況

(1) 納付督促の効果的実施

ア 外部委託による電話納付督促

- ① 平成15年8月の外部委託による電話納付督促から2社保の合計200件を抽出。このうち、納付約束をした者(71件:35.5パーセント)に対しては、口座振替勧奨を行うこととされているが、これを行った事蹟の記載なし:36件
- ② 委託事業者から、「電話納付督促実施結果報告書(被保険者別)」等において口座振替勧奨結果の報告を求めている。

(説明)

- ・ 福岡社保局は、社会保険庁通知に基づき、外部委託による電話納付督促を実施
- ・ 外部委託による電話納付督促の対象は、新規未納者及び短期未納者

【改善所見の要旨】

福岡社保局は、外部委託による電話納付督促をより実効あるものとする観点から、次の措置を講ずる必要がある。

- ① 委託事業者に対し、納付約束した者に対する口座振替の勧奨状況の事蹟を的確に記載するよう指導すること。
- ② 委託事業者が行った口座振替勧奨の結果については「電話納付督促実施結果報告書(被保険者別)」等により報告を求めること。

イ 国民年金推進員の活動推進

南福岡及び八幡社保に配置されている国民年金推進員(南福岡社保11人、八幡社保8人。以下「推進員」という。)について、平成15年8月を中心に活動状況等を調査

- ① 午前8時から同10時(南福岡社保は午前8時から同9時)、あるいは午後7時から同9時(南福岡社保は午後8時から同9時)までの時間帯において戸別訪問する推進員なし
- ② 戸別訪問のための事前準備及び結果の報告等を行うために社保におおむね1週間につき1日

出勤するとともに、自宅において事前準備・報告等の事務に1～2時間要している推進員あり（5人）

③ 戸別訪問時の納付督促等の実施について、

- i) 納付約束をした者に口座振替勧奨を行った事蹟の記載なし：5件
- ii) 未納理由を経済的困難と回答した者に免除制度の周知を行った事蹟の記載なし：5件
- iii) 本人と接触しているのに未納理由を把握した事蹟の記載なし：13件

（説 明）

- ・ 社会保険庁通知において、未納者対策の積極的な展開のための推進員の活用、推進員の職務、推進員の勤務時間等を明示。

【改善所見の要旨】

福岡社保局は、推進員を一層効果的に活用する観点から、社保に対して、次のとおり指導する必要がある。

- ① 推進員の勤務時間については、推進員をより一層積極的に展開することを考慮したものとすること。
- ② 推進員の戸別訪問については、勤務時間をより有効に活用させること。
- ③ 推進員の戸別訪問時の納付督促については、口座振替勧奨等の事蹟を的確に記載すること。

ウ 系統的な納付督促の推進

2社保における平成15年4月から6月に未納月がある者を合計200人抽出し、平成14及び15年度（4月から9月）までの間において福岡社保局及び2社保が行った納付督促状況を調査

- ① 新規未納者に推進員等が長期間（未納発生後7か月以上）接触した事蹟がなく未納期間が継続（平成14年度：4件、15年4月～9月：1件）
- ② 納付約束したが納付されないまま、長期間（5か月以上）接触した事蹟なし（平成14年度：2件、15年4月～9月：4件）

（説 明）

- ・ 未納者に対する対策については、社会保険庁通知で、①催告状の送付（社会保険庁が年6回実施）、②電話による納付督促（新規未納者及び短期未納者を中心に実施）、③推進員を活用した戸別訪問等を系統的に実施、また、未納期間の長期化を防止し収納の確保を図ることを明示。

【改善所見の要旨】

福岡社保局は、未納期間の長期化を防止し収納の確保を図る観点から、社保に対して、新規未納者や納付約束した者に対する早期の電話による納付督促、推進員等の戸別訪問による納付督促に、なお一層努めるよう指導する必要がある。

エ 集合徴収の実施

2 社保では、主として市区町村の役場会議室で、平日の午前 10 時～午後 5 時の時間帯に開催しており、集合徴収案内状送付件数に対する来場者数の割合は、南福岡社保の場合、平成 14 年度 1.0 パーセント、同 15 年度 1.7 パーセント、また、八幡社保の場合、同じく 2.2 パーセント、5.9 パーセント

(説明)

- ・ 集合徴収は、社保が、過年度保険料（前年度及び前々年度の保険料）の未納者に対して、来訪を求め年金相談を兼ねて、地域の実情に応じ効率的かつ効果的に実施することとされている。
- ・ 集合徴収の来所者に占める納付約束、収納件数の割合は、南福岡社保の場合、平成 14 年度 48.0 パーセント、八幡社保の場合、同じく 46.8 パーセントと収納効果あり

【改善所見の要旨】

福岡社保局は、社保に対して、集合徴収の来訪者の増加を図る観点から、大型商業施設等の利用、夜間開催の実施等について検討するよう指導する必要がある。

(2) 口座振替制度等の周知促進

- ① 国民年金保険料の収納窓口指定されている管内の金融機関に「国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書」を送付し窓口への備付けを依頼しているが、119 機関（日本郵政公社を含む。）のうち 12 機関（4 信用金庫、及び 8 漁協）について送付漏れ
- ② 福岡社保局が作成したチラシに、国民年金保険料の口座振替の手続先として社保を未記載
- ③ 福岡社保局のホームページ及び②のチラシに、国民年金保険料の納付窓口として社保を未記載

(説明)

- ・ 社会保険庁は国民年金保険料の口座振替による納付について、各種広報媒体等により周知を図ることを指導
- ・ 保険料の収納窓口が、平成 14 年度から、社保、日本銀行の本支店・代理店・歳入代理店、郵便局のほか、国民年金基金（連合会）・農協・漁協・信用組合などに拡大

【改善所見の要旨】

福岡社保局は、保険料の確実な収納を確保するための最も有効な手段とされる口座振替制度の周知等を図る観点から、次の措置を講じる必要がある。

- ① 国民年金保険料の収納窓口指定されている管内の金融機関のすべてに対して、国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書を送付し、窓口への備付けを依頼すること。
- ② 口座振替制度を周知するチラシについては、手続先として社保を明記すること。
- ③ 保険料の収納窓口を周知する福岡社保局のホームページやチラシについては、納付窓口として社保を明記すること。

3 社会保険事務所の窓口サービスの改善

(1) オンラインシステム稼働時間延長に伴う就業時間等の周知

管内の11社保が行っている執務時間終了後の電話照会に対する録音テープの内容について、

- ① 執務開始時間又はコンピュータ稼働開始時間を30分又は40分遅くしているなど内容が間違っているもの（4社保）

また、昼休み時間帯（12時から13時まで）は、業務を行っていないこととなっているもの（1社保）

- ② 執務時間を全く周知していないもの（4社保）

(2) 昼休み時間帯における窓口対応

南福岡及び八幡社保では、1階の年金相談室の来訪者に対して、午後の相談開始は13時と案内しており、昼休み時間帯に同室の待合室に来訪者が待機している状況

(3) 高齢者・身体障害者等の安全及び利便を図るための施設・設備の整備

南福岡及び八幡社保の国民年金担当課へ通ずる階段の手すりに沿って2階へ上る場合、国民年金基金の看板又は空気清浄機にそれぞれ行き当たる。

（説 明）

- ・ 社会保険庁では、平成14年11月1日から、社会保険事務所等における①昼休み時間帯の窓口対応を行うこと、②社会保険オンラインシステムの稼働時間を午前8時30分から午後5時までへ延長し、オンラインシステムを活用した相談業務等の充実を指導
- ・ 福岡社保局管内では、平成15年2月1日から、職員の交替勤務による昼休み時間帯の窓口対応を開始
- ・ 南福岡及び八幡社保では、高齢者・身体障害者等来訪者安全及び利便を図るため、身体障害者用駐車場等を整備、受付番号発券機及び空気清浄機を設置

【改善所見の要旨】

福岡社保局は、国民に対するより一層の行政サービスの向上を図る観点から、社保に対して、次のとおり、指導する必要がある。

- ① 就業時間終了後の電話照会に対応する録音テープについては、訂正等を行うこと。
- ② 昼休み時間帯に年金相談室の待合室で待機している来訪者に対して、窓口対応がより向上するよう検討すること。
- ③ 視覚障害者、高齢者等が利用する場合、不便となっている施設・設備については、障害物除去等の措置を講じること。

＜参考資料＞

○制度の概要

- ・国民年金制度：昭和 36 年 4 月開始
- ・被保険者：20 歳から 60 歳未満
- ・保険料：月額 13,300 円
- ・被保険者の種別と保険料の納付方法

種 別	対象となる被保険者の区別	保険料の納付方法
第 1 号被保険者	日本国内に住所を有する 20 歳～60 歳未満の者であって、第 2 号及び 3 号に該当しないもの	自分で保険料を納める
第 2 号 〃	被用者年金各法の被保険者、組合員又は加入者（厚生年金や共済年金に加入している人）	加入している年金制度から納める
第 3 号 〃	第 2 号被保険者の配偶者であって主として第 2 号被保険者の収入により生計を維持するもの	配偶者の加入している年金制度から納める

(注) 国民年金法第 7 条による。

○福岡県における第 1 号被保険者数等の推移

(単位：人、%)

区 分	平成 10 年度	11 年度	12 年度	13 年度	14 年度
推定被保険者数 a	816,664	841,913	848,438	(不明)	(不明)
第 1 号被保険者数 b	776,143	805,593	817,013	833,401	843,258
適用率 b/a	95.0	95.7	96.3	—	—

(注) 1 福岡社保局の資料による。

- 2 適用率（第 1 号被保険者数／推定被保険者数×100）について、福岡社保局は、平成 13 年度以降市町村から推定被保険者数を把握するための情報提供が得られないとして算出していない

○国民年金保険料の納付率等の推移

(単位：月、%)

年 度		平成 10 年度	11 年度	12 年度	13 年度	14 年度
区 分						
福岡県 全体	納付対象月数 a	6,426,246	6,573,693	6,497,509	6,548,616	7,797,039
	納付月数 b	4,767,088	4,824,615	4,697,328	4,656,245	4,628,648
	納付率 b/a	74.2	73.4	72.3	71.1	59.4 (△11.7)
全国	納付率	76.6	74.5	73.0	70.9	62.8 (△ 8.1)

(注) 1 福岡社保局の提出資料による。

- 2 「納付率」(%) = 納付月数 / 納付対象月数 × 100。納付対象月数とは当該年度分の保険料として納付すべき月数（全額免除月数を含まない。）であり、納付月数はそのうち当該年度中（翌年度 4 月末まで）に実際に納付された月数である。

なお、「納付率」は平成 13 年度以前は「検認率」、平成 14 年度は「収納率」と称していた。

- 3 納付率欄の () 書きは、対 13 年度比である。