

年金に関する行政評価・監視
結果に基づく第2次勧告
- 国民年金業務を中心として -

平成16年12月

総務省

前 書 き

我が国の公的年金制度は、基礎年金（国民年金）を国民共通の給付として支給するとともに、被用者に対しては報酬比例の年金を支給するものであり、老齢・障害等によって生活の安定が損なわれることの防止を目的としている。

公的年金については、少子高齢化の著しい進行等により、年金財政の運営が一層厳しいものとなることが予測されており、社会経済と調和した持続可能な制度の構築と制度に対する信頼の確保等を図るため、政府は、年金の給付水準と負担額との見直し等の事項を盛り込んだ国民年金法等の一部を改正する法律案を第 159 回国会に提出した。同法律案は平成 16 年 6 月、可決成立したところである。

このような中で、国民年金については、多数の適用漏れ者（いわゆる未加入者）が存在している。また、適用者についても、多数の保険料未納者が存在している状況にあり、平成 15 年度の国民年金保険料の納付率は 63.4%となっている。このため、国民年金被保険者の適用業務及び保険料徴収業務をより効果的に実施することが求められている。

また、被保険者等の年金加入期間、保険料納付期間、将来支給される年金見込額等年金個人情報被保険者等の視点に立って提供する等、行政サービスの充実・向上が求められている。

この行政評価・監視は、国民年金制度の安定的な運営を確保する等の観点から、適用業務の実施状況、保険料徴収業務の実施状況、被保険者等に対するサービスの実施状況等を調査し、関係行政の改善に資することを目的として実施したものである。

第 1 次勧告（平成 16 年 10 月）においては、厚生労働省（本省）に対する調査結果に基づき、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した未加入者の把握、保険料納付率等について、中期目標を達成するための年度別の目標値の設定、業務量に応じた社会保険事務局等の定員配置の見直しの検討等について、勧告を行ったところであり、今回の第 2 次勧告においては、第 1 次勧告後における社会保険庁（本庁）に対する調査結果及び社会保険事務局、社会保険事務所等に対する調査結果に基づき、更なる具体的改善方策を取りまとめたものである。

目 次

	ページ
1 第1号未加入問題及び保険料未納問題が年金制度に与える影響	1
2 適用業務の的確な実施	4
3 保険料徴収業務の効果的な実施	10
(1) 保険料徴収対策の効果確保のための定期的評価と見直し	10
(2) 保険料徴収業務の見直し	12
4 被保険者等に対する行政サービスの改善	27
(1) 被保険者等に対する窓口サービスの改善	27
(2) 申請等手続の利便性の向上	30
(3) 被保険者等に対するその他行政サービスの向上	33
5 社会保険庁における業務の実施体制等の見直し	35
(1) 業務の実施体制の見直し	35
(2) 人事交流の推進	37
(3) 業務の実効性の確保	39
(4) 業務費用の見直し	39
6 厚生労働省における社会保険庁（実施庁）に係る的確な実績評価の 実施	42

1 第1号未加入問題及び保険料未納問題が年金制度に与える影響

我が国の公的年金制度は、「国民年金（基礎年金）」を基礎として、その上に「被用者年金」が、さらにその上に「企業年金」が上乗せされた3階建ての体系となっている。その1階部分となる「国民年金（基礎年金）」は、自営業者や無業者も含め、20歳以上60歳未満のすべての国民に加入が義務付けられているものであり、保険料の納付期間が25年以上である等の要件を満たした加入者に対しては、共通に「基礎年金」が給付されることとなっている。

しかしながら、国民年金原簿に第1号被保険者（注1）として登録されていない第1号未加入者（注2）及び第1号種別変更未届者（注3）並びに国民年金原簿に登録されている第1号被保険者のうちの未納者は、年金受給資格を得るために必要な保険料納付期間25年の要件を満たすことができず、公的年金を受給できないことや保険料納付期間が短いことで公的年金の額が低くなることにより、老後の生活の収入が不十分となるおそれがある。そして、これに伴い家族が老親を経済的に支援する必要が生じるなど、未納者及び未加入者やその家族の生活に大きな問題を生じさせる。

他方で、保険料未納者は、次のように、年金制度全体に影響を与えることとなる。

基礎年金は、全国民に対する共通の支給であることから、その給付に要する費用については、国民全体で公平に負担する仕組みとなっている。具体的には、基礎年金の給付に要する費用を、国民年金制度の第1号被保険者（注1）に係る負担分と、厚生年金等の被用者年金制度の第2号及び第3号被保険者（注1）に係る負担分とに、それぞれの被保険者数の割合に応じてあん分する。その上で、第1号被保険者に係る負担分については国民年金制度が、また、第2号及び第3号被保険者に係る負担分については被用者年金制度が、それぞれの基礎年金拠出金として拠出する。このうち第1号被保険者については、当該年度において被保険者が納付した保険料に係る保険料納付済期間（保険料半額免除期間は1/2）の総月数を12か月で除して人数に換算したものを、基礎年金給付に要する費用を負担すべき被保険者数としている。

このため、当該年度において保険料を納付していない期間を有する者が増

えると、これに応じて第1号被保険者の基礎年金拠出金算定対象者数が減少し、被保険者1人当たりの基礎年金拠出金額の上昇を招くほか、国民年金制度以外の被用者年金制度の基礎年金拠出金負担割合が大きくなる。

平成10年度から14年度までの国民年金の基礎年金勘定の収支状況を見ると、支出面では、毎年、年金受給者数の増加に伴い基礎年金給付費が増加し、また、収入面では、毎年、基礎年金拠出金等収入総額が増加している。1人当たりの基礎年金拠出金額は、高齢化による基礎年金給付費の増加及び基礎年金拠出金算定対象者数の減少に伴い急上昇しており、具体的には、基礎年金拠出金算定対象者数が平成10年度の6,089万人から、14年度には5,814万人と減少した結果、1人当たりの基礎年金拠出金額(月額)は10年度の1万6,988円から、14年度には2万1,450円へと上昇している。なお、このうち国庫負担相当額を除いた保険料相当額(月額)は、平成10年度の1万1,325円から、14年度には1万4,300円へと上昇している。

平成14年度の第1号被保険者の保険料納付率(注4)は実際には62.8%であったが、これを、19年度までの保険料納付率の目標として厚生労働省が設定した80%であったと仮定した場合に、14年度の基礎年金財政にどのような影響があるかを当省(行政評価局)において試算してみたところ、基礎年金拠出金算定対象者数は約310万人増加し、1人当たりの基礎年金拠出金額は約2万400円となり、国庫負担相当額を除いた保険料相当額(月額)は約1万3,600円(前段の1万4,300円に比し約700円の減少)に抑制でき、また、被用者年金制度からの基礎年金拠出金負担総額(国庫負担相当額を除いた保険料相当額総額)も約4,000億円(年額)軽減されるとの結果を得た。

なお、これは保険料納付者数が増加した場合の単年度における年金財政に与える影響をみたものであるが、厚生労働省は、年金財政を長期的にみた場合、保険料納付者数や保険料収入総額の増大という影響だけでなく、将来の年金受給権者数や年金給付総額の増大という影響があることに留意が必要であると説明している。

このように、第1号未加入者及び未納者の増加は、未納者及び未加入者や家族の生活に大きな問題を生じさせるほか、上記の試算結果からみると、保険料未納者の増加は国民年金制度にとどまらず年金制度全体に影響を与え

るものである。このため、第1号未加入者及び未納者の減少を図ることは、極めて重要である。

平成16年の国民年金法(昭和24年法律第141号)の改正により、基礎年金の国庫負担の割合については、現在の3分の1から2分の1へと16年度から21年度までに段階的に引き上げられることになっているが、年金制度の安定的な運営の確保を図るためには、今後も年金受給者数の増加が見込まれることから、国民年金原簿に第1号被保険者として登録されていない第1号未加入者及び第1号種別変更未届者の人数を減少させることに加え、国民年金原簿に登録されている第1号被保険者のうちの未納者数の減少を図ることが強く求められる。

(注1) 国民年金の被保険者は、国民年金法第7条第1項において、日本国内に住所を有する20歳以上60歳未満の者であって、次の及びのいずれにも該当しないものを「第1号被保険者」(平成14年度末現在2,237万人)と、厚生年金保険その他の被用者年金各法の被保険者又は組合員若しくは加入者を「第2号被保険者」(同年度末現在3,686万人)と及び第2号被保険者の被扶養配偶者であって20歳以上60歳未満の者を「第3号被保険者」(同年度末現在1,124万人)というたされている。

(注2) 第1号被保険者になるべき者であって、加入手続きを行っていないため、基礎年金番号を有していない者

(注3) 第2号被保険者又は第3号被保険者から第1号被保険者への種別変更の届出を行わなかったため、国民年金原簿に第1号被保険者として登録されていない者

(注4) すべての第1号被保険者が当該年度分(4月から翌年3月分)の保険料として納付すべき月数(全額免除の免除月数及び学生納付特例を受ける者の納付猶予月数を含まない。)の総合計のうち、被保険者が当該年度中(翌年4月末までに)実際に納付した月数の総合計の割合

2 適用業務の的確な実施

国民年金の被保険者は、項目1の(注1)で述べたとおり、国民年金法第7条第1項第1号から第3号に該当する者とされている。

第1号被保険者は、国民年金法第12条第1項において、資格の取得、喪失及び種別変更並びに氏名及び住所の変更に関する事項を、市町村長(特別区の区長を含む。以下同じ。)に届け出なければならないとされている。

第2号被保険者(共済組合の組合員又は私立学校教職員共済制度の加入者を除く。)は、厚生年金保険法(昭和29年法律第115号)第27条において、資格の取得及び喪失に関する事項を、事業主が社会保険庁長官に届け出なければならないとされている。

第3号被保険者は、国民年金法第12条第5項及び第6項において、資格の取得、喪失及び種別変更に関する事項を、配偶者である第2号被保険者を使用する事業主を経由して、社会保険庁長官に届け出なければならないとされている。

社会保険庁の「平成13年公的年金加入状況等調査」(平成13年10月15日現在)の結果によると、基礎年金番号を有している者であって、国民年金原簿に第1号被保険者として登録されていない者等は約92万2,000人と推計されている。その中には、第1号種別変更未届者と第3号被保険者であるにもかかわらず、届出を行わなかったために国民年金原簿に第3号被保険者として登録されていない者等が含まれているが、そのほとんどは第1号種別変更未届者と考えられる。

また、基礎年金番号を有していない第1号未加入者は約63万5,000人と推計されている。

年金受給権者の増加による基礎年金給付費総額の増加が避けられない中で、第1号未加入者及び第1号種別変更未届者が国民年金原簿に第1号被保険者として登録されずに保険料の徴収が行われなことは、年金制度の安定的な運営の確保に影響を与えるものとなっていく。

このため、当省が平成16年10月の「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第1次勧告 - 国民年金業務を中心として - 」において指摘したように住民基本台帳ネットワークシステムを活用して把握される第1号未加入者

とともに、第1号種別変更未届者の加入手続を早急に行うことが必要となっている。

また、社会保険庁が適用業務（国民年金への新規加入や既に国民年金に加入している者の被保険者種別の変更等に係る業務）を的確に実施することは、国民年金保険料の安定的な収入の基礎となるばかりでなく、年金を受給できる資格を得られない者の発生の防止や年金受給権者に対する確実な年金給付など、国民皆年金の実現を図るための基本的かつ重要な対策の一つとなっている。

今回、53 社会保険事務局等（18 社会保険事務局及びこれら管内の35 社会保険事務所）及び219 市町村において、第1号被保険者の適用業務の実施状況を調査した結果、次のような状況がみられた。

「平成13年公的年金加入状況等調査」の結果によると、第1号未加入者が加入手続を行わなかった理由として、「制度の仕組みを知らなかった」（15.9%）、「加入の届出をする必要はないと思ったから」（14.4%）、「うっかり届出を忘れていたから」（7.8%）と制度の仕組みや届出の必要性を知らなかったこと又は忘れていたことを挙げている者が相当数いる（38.1%）。

また、第1号種別変更未届者に対して、第1号被保険者への種別変更届の提出を勧奨する文書（以下「勧奨状」という。）は、離職した者及びその被扶養配偶者に対し、離職等から2か月後及び6か月後の2回にわたり送付されているが、平成15年度において、1回目の勧奨で第1号被保険者への種別変更届を提出する者が半数近く（47.8%）に上ることからも、種別変更届の提出に係る周知が十分ではない状況がうかがえる。なお、平成15年度における勧奨状の送付数は、1回目が約278万件、2回目が約145万件となっている。

このような状況の中で、第2号被保険者及び第3号被保険者の資格を喪失して第1号被保険者となる者に対して自発的な種別変更届の提出を勧奨する方法としては、例えば、被用者の離職時に事業主の協力を得て、届出手続の手引及び届出書を離職者に配布することも一つの有効な手段と

考えられる。

調査した 18 社会保険事務局の中には、届出手順の手引及び届出書を事業主にセットで送付して離職者への配布を依頼することが、自発的な届出提出を促す上で有効であるとしてこれを実施しているものが 1 社会保険事務局みられたことから、他の社会保険事務局においても、このような取組の積極的な実施が望まれる。

第 1 号被保険者への種別変更届の届出書は、国民年金法第 12 条第 1 項において、市町村長に届け出なければならないとされているが、郵送による届出書の受付を促進することは、被保険者の利便を向上させ、届出の励行を推進する上で効果的と考えられる。

しかし、社会保険庁は、第 1 号被保険者への種別変更届の届出書の郵送による提出を認めているものの、調査した 53 社会保険事務局等（18 社会保険事務局及びこれら管内の 35 社会保険事務所）では、いずれも市町村及び被保険者に対して、郵送による届出書の受付が可能であるということを知していない。

このため、調査した 219 市町村について郵送による届出書の受付状況を見ると、届出書の記載漏れ及び書類の添付漏れがある等を理由として、原則として郵送による届出書を受け付けないとしているものが 108 市町村（49.3%）あり、また、郵送による届出書の受付を可能としている 111 市町村（50.7%）においても、被保険者に郵送による届出書の受付が可能であるということを知しているのは 3 市町村（2.7%）にすぎないものとなっている。

なお、郵送による届出書を受け付けない理由として挙げている（ ）届出書の記載漏れについては、市町村で記載可能であれば補正すること、又記載不可能であれば返戻して再び郵送してもらうこと、（ ）書類の添付漏れについては、書類を郵送するように連絡することにより対応が可能である。

前述のとおり、社会保険庁は第 2 号被保険者又は第 3 号被保険者の資格喪失者に対して、第 1 号被保険者への種別変更届の提出を求める勧奨状を被用者の離職等の 2 か月後及び 6 か月後に送付するよう、社会保険事務局

等を指示しているところであるが、第1号被保険者の資格は国民年金法第7条第1項及び第8条の規定に基づき、届出がなくても一定の事実が発生すれば取得されるものであることから、第1号被保険者の資格を取得したにもかかわらず届け出ない者に対しては同庁の職務権限による適用（以下「職権適用」という。）を行うことが可能である。しかし、社会保険庁は、勸奨後の事務の取扱いは各々の社会保険事務局等の方針に任せており、第1号種別変更未届者に対する職権適用の実施までは指示していない。なお、社会保険庁においては、20歳に到達し第1号被保険者となった者で、資格取得の届出を行わない者に対しては、平成7年度から職権適用を行っているところである。

調査した53社会保険事務局等（18社会保険事務局及びこれら管内の35社会保険事務所）における平成15年度の第1号種別変更未届者に対する職権適用の実施状況をみると、18社会保険事務局のうち2社会保険事務局（11.1%）においては、職権適用を実施するよう管内の社会保険事務所に対して指示しているが、残りの16社会保険事務局（88.9%）では、職権適用を実施するよう指示していない。このこともあって、35社会保険事務所のうち職権適用を実施しているのは、社会保険事務局の指示に基づき実施している4社会保険事務所と独自の判断で実施している1社会保険事務所の合計5社会保険事務所（14.3%）となっており、残りの30社会保険事務所（85.7%）では、職権適用を実施していない。

また、上記の職権適用を実施している5社会保険事務所においては、いずれの社会保険事務所も、保険料納付期間が25年以上ないと年金受給資格が得られないことを考慮して、職権適用の対象者をすべての第1号種別変更未届者とするのではなく、35歳未満の者に限定する等、必ずしも国民年金法第7条の規定に基づく国民皆年金の理念に沿って実施していない状況がみられる。

なお、平成15年度に職権適用を実施するよう管内の社会保険事務所に対して指示していない16社会保険事務局のうち1社会保険事務局では、14年度には管内分を一括して職権適用を実施していたが、社会保険庁から職権適用の実施に当たっての手続が示されていないこともあり、共済組合の資格

取得者等適用対象外の者を職権適用したため苦情を受け、14年11月から職権適用を中断している状況となっている。

一方、勸奨状の効果を把握するため、第1号被保険者となるべき者に対する離職等から2か月後及び6か月後の2回にわたる勸奨状の送付者数並びに離職等から8か月後を経過してもなお種別変更の届出を行っていない者の数を把握できた9社会保険事務局における平成15年度のそれぞれの数をみると、()1回目の勸奨状の送付者数は76万3,215人、()2回目の勸奨状の送付者数は42万6,653人、()離職等から8か月後を経過してもなお種別変更の届出を行っていない者の数は、35万3,545人となっていた。

これらからみると、上記()と()の人数差33万6,562人(当初の人数の44.1%)が最初の勸奨状の送付による届出効果があった者、()と()の人数差7万3,108人(当初の人数の9.6%)が2回目の勸奨状の送付による届出効果があった者であり、残りの()の人数35万3,545人(当初の人数の46.3%)が2回にわたる勸奨状の送付による効果がなかった者とみなすことができる。

2回にわたり勸奨状を送付しても半数近くの者が第1号被保険者への種別変更届出を行っておらず、また、最初の勸奨状の効果に比べて2回目の勸奨状の効果は著しく低いことから、2回目の勸奨状の送付に替えて、速やかに職権適用を行うことが適当であると認められる。

なお、社会保険庁は、平成17年4月から全国的に第1号種別変更未届者に対する職権適用を実施する予定としているが、16年10月時点において、いまだ職権適用の対象者等が明確とはなっておらず、また、2回にわたる勸奨状の送付後も第1号種別変更未届者に対して戸別訪問勸奨を行うことについても検討中としている。

ちなみに、平成16年度予算では、勸奨状の送付に係る予算額は7億円、勸奨状送付対象者数は641万5,000件、勸奨状1件当たりの送付単価は110円となっている。

したがって、厚生労働省は、第1号被保険者の適用事務の的確な実施を図

る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

第2号被保険者及び第3号被保険者の資格喪失者に対して、事業主の協力を得て、事業主から第1号種別変更届の届出書の手引及び届出書を離職する被用者に配布してもらう等、上記の資格喪失者で第1号被保険者になる者が容易にこれらを手に入れるよう社会保険事務局等に指示すること。

また、第1号種別変更届出については、郵送でも受付が可能であることを市町村及び被保険者に周知徹底するよう社会保険事務局等に指示すること。

職権適用の実施については、職権適用に係る全国統一的な手続を定めた上、次の措置を講ずるよう社会保険事務局等に指示すること。

() 職権適用に係る全国統一的な手続に基づき、第1号種別変更未届者に対して勧奨状を送付し、当該勧奨に応じないすべての者に対し、速やかに職権適用を実施すること。

また、職権適用の対象外となる者に対する適用の回避を図るため、職権適用の対象外となる場合には速やかに社会保険事務所に申し出る旨を勧奨状に明記することなどにより、第1号種別変更未届者への周知を図ること。

() 住民基本台帳ネットワークシステムを活用する等して把握した第1号未加入者に対して勧奨状を送付し、当該勧奨に応じないすべての者に対し、速やかに職権適用を実施すること。

3 保険料徴収業務の効果的な実施

(1) 保険料徴収対策の効果確保のための定期的評価と見直し

当省は、平成 16 年 10 月の「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第 1 次勧告 国民年金業務を中心として」において、保険料納付率が低下している実態を踏まえ、19 年度までの保険料納付率の目標として厚生労働省が設定した 80%を達成するため、年度別の目標値を設定するように同省に対して勧告した。

社会保険庁では、中期目標を達成するため、社会保険事務所ごとに年度別の行動計画を策定させ、当該計画の実施に着手させるとともに、平成 16 年 10 月 22 日に国民年金保険料収納にかかる年度別の行動計画（アクションプログラム。以下「行動計画」という。）を公表したところである。

行動計画では、平成 15 年度の保険料納付率 63.4%を、16 年度 65.7%、17 年度 69.5%、18 年度 74.5%、19 年度 80.0%に引き上げて、中期目標を達成するとしている。これによれば、平成 19 年度の保険料納付率を 15 年度と対比して 16.6 ポイント改善する必要があり、そのうちの 9.2 ポイントを国民年金法改正の効果により（注）、残り 7.4 ポイントを戸別訪問や電話による納付督促等の強化により、実現するとしている。

（注） 国民年金法改正の効果による保険料納付率の 9.2 ポイントの改善については、口座振替割引制度の導入（翌月末の口座振替を当月末に口座振替することにより割引）（平成 17 年 4 月施行）、申請免除・学生納付特例の承認期間の遡及（申請した月の前月からとなっている申請免除・学生納付特例の承認期間の始期を原則として直前の 7 月・4 月に遡及）（17 年 4 月施行）、若年者の保険料納付猶予制度の新設（30 歳未満の若年者であって、その所得が全額免除基準以下であるものについて、保険料納付を猶予）（17 年 4 月施行）、全額申請免除（単身世帯）の拡大（単身世帯の全額免除基準の所得上限額の引上げ）（17 年 7 月施行）、免除の多段階化（現在の全額免除及び半額免除に、四分の三免除及び四分の一免除を加えて、4 段階化）（18 年 7 月施行）によるものとされている。

当省において、これらの各種の施策が、保険料納付率を算出する際の分子及び分母にどのような影響があるのか分析してみた。まず、保険料納付率の分子となる実際に保険料を納付した月数については、国民年金法改正の効果である口座振替割引制度の導入等や戸別訪問や電話による納付督促等の強化によって、平成 15 年度の 1 億 3,492 万月から 19 年度には 1 億

4,847 万月へと 1,355 万月増加（10.0%の増加）する。

次に、保険料納付率の分母となる保険料を納付すべき対象月数については、国民年金法改正の効果である申請免除の承認期間の遡及等によって、同法の改正前までは保険料として納付すべき対象月数であったものが、対象月数から除外されて、平成 15 年度の 2 億 1,276 万月から 19 年度には 1 億 8,558 万月へと 2,718 万月減少（12.8%の減少）する。

他方で、実際に納付した月数が、平成元年度から 15 年度までの 15 年間にわたって、1 億 5,025 万月から 1 億 3,492 万月と 1,533 万月の減少傾向（10.2%減少）となっており、また、年金制度に対する不信が広がる中で、保険料未納者に対する現在の収納対策等を漫然と強化するだけで、果たして実際に納付した月数の大幅な増加（平成 19 年度には 15 年度比で約 10% 増加を目標）あるいは保険料納付総額の増加につながるかどうかは、現状では明らかではない。このような状況からみて、社会保険庁は、各種の対策が実際どのような効果を上げているかについて、毎年度、前年度までの行動計画の実施結果を検証しつつ、収納対策に取り組むことが求められる。

したがって、厚生労働省は、実効ある保険料収納対策の充実強化を図る観点から、行動計画の実施結果について、毎年度、後述(2)で示している個別の収納対策ごとの改善及び評価を踏まえた総合的な評価を行い、その評価結果を公表するとともに、その後の行動計画に反映させて、その完全達成を図る必要がある。

(2) 保険料徴収業務の見直し

保険料については、国民年金法に次のように規定されている。

同法第 88 条において、第 1 号被保険者は保険料を納付する義務を負い、世帯主は、その世帯に属する被保険者の保険料を、また、配偶者の一方は、被保険者たる他方の保険料を連帯して納付する義務を負うこととされている。

同法第 91 条において、保険料（平成 16 年度は月額 1 万 3,300 円）については、納付義務が免除されたとき又は保険料を前納した場合を除き、翌月の末日までに納付することとされており、同法第 95 条において、社会保険庁長官は、この法律に別段の規定があるものを除くほか、国税徴収の例によって徴収するとされている。

同法第 96 条において、保険料を滞納する者があるときは、社会保険庁長官は、納付義務者に対して督促することができるほか、督促を受けた者が、その指定期限までに納付しないときは、国税滞納処分の例によってこれを処分することができることとされている。

同法第 102 条第 3 項において、保険料を徴収する権利は 2 年を経過したときは時効によって消滅するとされている。

なお、同法第 102 条第 4 項において、督促は、時効中断の効力を有するとされており、社会保険庁が納付義務者に対して督促状を送付することによって行われる。

保険料納付率は、平成 6 年度は 85% を超えていたが、その後は年々低下し、14 年度には 62.8% と過去最低となった。その背景には、経済状況の悪化による第 1 号被保険者の支払能力の低下や年金制度に対する不信の広がり、特に 14 年度については、保険料徴収業務が市町村から国（社会保険庁）に移管されたことや保険料免除基準の明確化により全額免除者が大幅に減少したことなどが影響したといわれている。平成 15 年度の保険料納付率は若干上昇したものの、63.4% にとどまっている。

今後も年金受給者数の増加が見込まれることから、第 1 号未加入者数、第 1 号種別変更未届者数及び未納者数を減らし、保険料納付率を上昇させ

ることにより、保険料収入の確保を通じて年金制度の安定的な運営の確保を図ることが求められる。

現在、社会保険庁は、国民年金保険料の主要な収納対策として、()口座振替の促進、()納付督促の強化、()強制徴収の強化に取り組んでいる。

() 口座振替は、第 1 号被保険者の保険料納付手続の負担を軽減するだけでなく、第 1 号被保険者から確実に保険料の収納を期待できる観点から、保険料収納対策として最も有効な手段の一つである。

() 納付督促は、保険料未納者に対して未納保険料の納付を促すものであり、自発的な保険料納付の可能性を有する未納者向けの手段である。現在、納付督促の手段として、催告状の送付（年 6 回）を行い、催告状を送付しても納付しない者に対しては、委託業者による電話納付督促、国民年金推進員による戸別訪問督促、社会保険事務所職員による電話納付督促、戸別訪問督促、集合徴収等が実施されている。

() 強制徴収は、保険料未納者から未納保険料を強制的に徴収するものであり、上記()の納付督促を行ったにもかかわらず、保険料納付を行わない者への手段である。

今回、85 社会保険事務局等（18 社会保険事務局及びこれら管内の 67 社会保険事務所）における保険料徴収業務の実施状況を調査した結果、次のような状況がみられた。

ア 口座振替の勧奨

国民年金法第 92 条の 2 において、保険料の口座振替は、被保険者の申出を受け、社会保険庁長官が承認することにより行われるとされており、社会保険庁は、「国民年金保険料に係る口座振替の取扱いについて」（平成 14 年 2 月 4 日付け庁保発第 9 号社会保険事務局長あて社会保険庁運営部年金保険課長通知）において、確実な保険料の収納を確保する観点から最も有効な手段の一つであることから、その促進に努めるとしている。

なお、「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第 1 次勧告 - 国民年金業務を中心として - 」においても、口座振替実施率（第 1 号被保険

者から全額免除及び学生納付特例者を除いた者のうち、口座振替により保険料を納付している者の割合)について、毎年度、目標値を設定するように勧告したところである。

調査した 18 社会保険事務局管内における平成 15 年度の口座振替実施率と保険料納付率との関連をみると、口座振替実施率が高い社会保険事務局では保険料納付率もおおむね高い等の関連性が認められることから、例えば年金相談の際の来所者や納付督促の際の保険料未納者に対して口座振替を勧奨する等、口座振替数の増加対策に取り組む必要性は高い。

しかし、平成 15 年度末現在の口座振替実施率をみると、全国で 35.1%にとどまっており、また、調査した 18 社会保険事務局の口座振替実施率は、最も高いところで 54.2%、最も低いところで 25.1%となっており、口座振替実施率の上昇の余地が認められる。

また、これら 18 社会保険事務局管内において、納付督促を行った際、保険料納付について理解を示した 4,037 人に対する委託業者や国民年金推進員による口座振替の勧奨状況について調査したところ、勧奨が行われているのは 153 人(3.8%)にとどまっており、残りの 3,884 人(96.2%)に対しては勧奨が行われなかった又は勧奨が行われた事実を確認できなかった状況であり、委託業者や国民年金推進員に対して口座振替の勧奨の実施が徹底されているとは認められない状況がみられた。

一方、調査した 18 社会保険事務局及びこれら管内の 67 社会保険事務所の中には、未納期間が比較的短い保険料未納者を対象に確実な納付を求めるためにダイレクトメールによる口座振替の勧奨を行う等工夫しているもの(5 社会保険事務局及び 4 社会保険事務所)もみられた。

なお、社会保険庁は、平成 16 年 10 月に「国民年金保険料の口座振替による納付の促進について」(平成 16 年 10 月 21 日付け庁保険発第 1021001 号社会保険庁運営部年金保険課長通知)において、社会保険事務局等に対し、口座振替の勧奨の推進を指示している。

イ 電話納付督促

社会保険庁は、平成 15 年度において、1 か月以上保険料が未納となった第 1 号被保険者約 1,010 万人に対して、できるだけ速やかに催告状を送付しているとしている。また、催告状によっても納付しない者に対しては、委託業者及び社会保険事務所職員による電話納付督促を行っているとしている。

しかし、社会保険事務局等では、平成 14 年度に市町村から保険料徴収業務が移管された際、市町村が把握していた電話番号を引き継げなかったこと等から、管内の保険料未納者の電話番号を的確に把握できておらず、15 年度時点で電話番号が判明している約 340 万人に対してのみ、電話納付督促を実施するにとどまっている。

調査した 18 社会保険事務局における委託業者及び社会保険事務所職員による電話納付督促の実施状況について調査したところ、次のような状況がみられた。

(ア) 委託業者による電話納付督促

委託業者による電話納付督促の対象者は、「国民年金保険料の電話納付督促の実施について」(平成 14 年 1 月 28 日付け庁保険発第 4 号社会保険事務局長あて社会保険庁運営部年金保険課長通知)において、未納期間がおおむね未納発生から 6 か月未満の保険料未納者となっている。

a 電話納付督促の実施状況

調査した 18 社会保険事務局における、平成 15 年度の委託業者による電話納付督促の実施状況をみると、延べ 210 万 3,877 回実施しており、そのうち延べ 132 万 1,342 回(62.8%)で未納者本人又はその家族と通話ができ納付督促が行われている(通話できた割合をみると、18 社会保険事務局中、最高が 76.2%、最低が 48.5%)。

しかし、いずれの社会保険事務局においても、これらのうち、どの程度が保険料の納付に結び付いたかは把握していない。

b 成果に応じた報酬体系の導入等委託契約の見直し

電話納付督促の委託契約については、「国民年金保険料の電話納付督促の実施について」において、社会保険事務局ごとに契約する

こととされ、また、「国民年金保険料の電話納付督促事務について」
(平成14年1月28日付け社会保険事務局長あて社会保険庁運営部
年金保険課国民年金事業室長補佐事務連絡)において、社会保険事
務局は、委託業者と電話1回当たりの単価で契約することとされて
おり、事業費は平成16年度予算で18億円となっている。

調査した18社会保険事務局の平成15年度における電話納付督促
に係る委託業者との契約状況をみると、電話納付督促1回当たりの
平均単価は210円となっているが、300円を越えるものが3社会保
険事務局みられ、単価の最高額385円と最低額142円の間で最大2.7
倍の格差がある。

また、電話納付督促は、未納者本人又はその家族に対して通話が
できて納付督促をすることが成果となるにもかかわらず、上記のと
おり電話1回(3回不通で1回と算定)当たりの単価で契約されて
いる。当省(行政評価局)において、18社会保険事務局における平
成15年度に実施された委託業者による電話納付督促について、電
話納付督促実績と委託業者に対する支払額から、実際に電話による
納付督促を行った1回当たりの費用を算出してみたところ、1回当
たり費用の平均は348円となっているが、社会保険事務局の中には、
1回当たり費用に808円を要しているものもみられた。このように、
現在の委託契約は、未納者本人又はその家族に対して実際に納付督
励を行おうとするインセンティブが十分に働くものとなっておら
ず、より効果的に業務を実施した委託業者を十分に評価する報酬体
系となっていない。

以上のことから、委託方式、委託内容、委託単価等を見直す余地
があると認められる。

(イ) 社会保険事務所職員による電話納付督促

社会保険事務所職員による電話納付督促は、主に未納期間が6か月
以上になっている未納者や、6か月未満でも委託業者による電話納付
督促によっても納付しない者を対象に実施されている。

調査した18社会保険事務局のうち、社会保険事務所職員による電

話納付督促の実施状況を把握している 16 社会保険事務局管内における平成 15 年度の社会保険事務所職員による電話納付督促の実施状況をみると、延べ 48 万 7,863 回実施しており、そのうち延べ 24 万 6,055 回（50.4%）で未納者本人又はその家族と通話ができて納付督促が行われている（通話ができた割合を、16 社会保険事務局別にみると、最高が 66.5%、最低が 37.0%）。

しかし、16 社会保険事務局及びこれら管内の 59 社会保険事務所は、いずれもこれらのうち、どの程度が保険料の納付に結び付いていたかについては把握していない。

ウ 戸別訪問督促

社会保険庁は、従来から催告状及び電話による納付督促によっても納付に結び付かなかった未納者のうち、平成 15 年度は約 510 万人に対し、非常勤職員である国民年金推進員（平成 15 年度末現在、全国に 1,948 人配置。社会保険庁では、逐年、増員し、18 年度には 3,700 人とする予定）及び社会保険事務所職員による戸別訪問督促を実施している。

調査した 18 社会保険事務局及びこれら管内の 67 社会保険事務所における国民年金推進員及び社会保険事務所職員による戸別訪問督促の実施状況について調査したところ、次のような状況がみられた。

(ア) 国民年金推進員による戸別訪問督促

国民年金推進員による戸別訪問督促の対象者は、「国民年金推進員設置要綱」（平成 14 年 1 月 17 日付け庁発第 1 号）において、未納期間が主として 12 か月未満の未納者とされている。

a 戸別訪問督促の実施状況

調査した 18 社会保険事務局管内における、平成 15 年度の国民年金推進員による戸別訪問督促の実施状況をみると、延べ 484 万 9,911 回実施しており、そのうち延べ 207 万 9,870 回（42.9%）で未納者本人又はその家族と面談し納付督促が行われているが、実際に保険料の納付に結び付いたものは延べ 19 万 5,863 回（戸別訪問督促が実施されたもののうち 4.0%、未納者本人又はその家族に対して面

談し納付督促が行われたもののうち9.4%)にとどまっている。

なお、各社会保険事務局管内における国民年金推進員による戸別訪問督促の保険料収納率(戸別訪問督促の実施回数のうち、実際に保険料の納付に結び付いたものの割合)をみると、最高で15.5%、最低で1.6%となっており、保険料収納率の高い社会保険事務局及びその管内の社会保険事務所では、例えば社会保険庁が作成した全国共通のマニュアルだけでなく、地域の実情に応じたマニュアルを作成して国民年金推進員の指導に活用する、業務に関する数値目標を設定して指導するなど、独自の工夫を講じている。

社会保険庁は、平成16年10月より全国の社会保険事務局等に対して、庁内報や社会保険庁LANシステムを活用した内部改善提案制度等により、業務に工夫を講じている例を収集・整理し、情報提供するようにしている。

b 納付督促の実施時期

国民年金推進員による戸別訪問督促は、未納期間が主として12か月未満の未納者を対象としている。また、前述イ(ア)の委託業者による電話納付督促は、未納期間がおおむね6か月未満の未納者を対象としている。

しかしながら、調査した18社会保険事務局管内において平成16年7月から9月までの間に、国民年金推進員による戸別訪問督促又は委託業者による電話納付督促の対象となった保険料未納者3,282人を抽出し、それらの者に対する納付督促の実施状況について調査したところ、未納発生から最初の納付督促が実施されるまでに1年以上経過しているものが576人(17.6%)もみられ、未納者に対する納付督促が適切な時期に行われていない状況がみられた。

c 業務管理の徹底

国民年金推進員の勤務時間については、「国民年金推進員の取扱いについて」(平成14年1月17日付け庁保発第1号社会保険事務局局長あて社会保険庁総務部総務課長、職員課長、経理課長、運営部年金保険課長連名通知)において、1週間当たり30時間となって

おり、原則として夜間（午後5時から午後9時までの間）及び休日（土曜日及び日曜日）における勤務時間が1週間当たりの勤務時間の2分の1を超えるものとされている。

調査した18社会保険事務局管内の35社会保険事務所に所属する国民年金推進員のうち280人を抽出し、平成16年7月から8月までのうち任意の1週間における勤務すべき時間及び実際の勤務時間について調査したところ、大半は適正に勤務している実態がみられる一方、勤務すべき時間（夜間及び休日の勤務すべき時間の場合を含む。）の3割以上に当たる時間について実際に業務に従事しているか不明である者が23人（8.2%）みられた。その中には、報告書上では週7時間しか戸別訪問督励を実施していないとされている者や保険料未納者が在宅している可能性が高い夜間及び休日の勤務を早く切り上げて保険料未納者と面談する機会が少なくなっている者も存在している。

このように、国民年金推進員に対する業務管理については、任免や採用後の指導等が必ずしも十分行われているとはいえない状況がみられた。

d 成果に応じた報酬体系の導入

社会保険事務局等が国民年金推進員に対して支給する給与は、「国民年金推進員の取扱いについて」において、月額15万5,000円（平成16年度）とされ、さらに期末給与が6月に0.75か月分、12月に0.85か月分支給される。また、平成15年度から勤務成績が特に優秀な者には0.3か月分、優秀な者には0.15か月分の勤勉給与が、期末給与に加えて支給されることとなっている。

調査した18社会保険事務局管内の36社会保険事務所に所属する国民年金推進員のうち、平成15年度に12か月間勤務した242人について、戸別訪問督励により収納した保険料総額（平成15年度現在の月額保険料1万3,300円）と年間給与総額を比較すると、223万8,600円の年間給与で、2,702万5,600円（収納月数2,032月）の保険料総額を収納した者がいる一方、214万5,000円の年間給与

を得ながら、1年間全く保険料を収納できなかった者がおり、上記の報酬体系が効果的に業務を実施した国民年金推進員を評価するものとして機能しているとは認められず、経費の増額を招かない範囲でより一層成果が評価される報酬体系とする必要がある。

なお、保険料徴収業務については平成13年度まで市町村が担当しており、調査した18社会保険事務局管内の市町村の中には国民年金推進員と同様の非常勤職員等に戸別訪問督励を実施させていたものがあつた。今回18社会保険事務局管内の36市町村における非常勤職員等の報酬体系をみると、例えば基本給に加えて収納月数や口座振替申出数等に応じて歩合給を支給するなど、上記の社会保険庁の報酬体系以上に業務の成果に応じた報酬体系を導入していたところが21市町村(58.3%)あり、そのうち14市町村(38.9%)では成果に応じた報酬体系が保険料納付率上昇に一定の効果があつたと説明している。

e 収納保険料と経費

調査した18社会保険事務局管内の36社会保険事務所に所属する国民年金推進員のうち、平成15年度に12か月間勤務した242人(全国1,948人の12.4%)について、戸別訪問督励により実際に収納した保険料の月数を調査したところ、国民年金推進員1人当たりの収納した保険料の月数の平均は440月である。当省において、これから全国1,948人の国民年金推進員の全員が収納した保険料を推計すると約85万7,000月(保険料収入額約110億円)になる。これは、15年度の保険料の実際に納付した月数1億3,492万月(約1兆7,918億円)の0.6%を占めるにとどまっている(平成15年度保険料納付率62.8%のうち0.4ポイント)。

また、戸別訪問督励により実際に収納した年間の保険料は国民年金推進員1人当たり平均585.2万円(440月)であるが、他方で国民年金推進員の給与及び手当に係る平成15年度予算(50億円)からみた国民年金推進員1人当たりの平均経費だけでも257.1万円を要しており、収納額に対する経費割合は少なく見積もっても43.9%

にも達している。国民年金推進員は、訪問先での保険料収納業務だけでなく、納付督促による納付約束、口座振替の勧奨、年金相談等の業務を幅広く行っているが、将来の年金支給を考慮すると、この収納額対経費の割合では、効率的な業務執行が行われているとはいえない状況にある。社会保険庁は、前述のとおり平成 18 年度には国民年金推進員を 3,700 人に増員する予定としているが、従来 of 活動のやり方を改善しないまま国民年金推進員を増員していただくだけでは、大きな改善効果は期待できないだけでなく、業務経費の増大を招きかねない懸念がある。

(イ) 社会保険事務所職員による戸別訪問督促

社会保険事務所職員による戸別訪問督促は、主に未納期間が 12 か月以上となっている未納者や、12 か月未満でも委託業者による電話納付督促及び国民年金推進員による戸別訪問督促を受けても納付しない者を対象に実施されている。

調査した 18 社会保険事務局管内における平成 15 年度の社会保険事務所職員による戸別訪問督促の実施状況をみると、延べ 33 万 3,120 回実施しており、そのうち延べ 14 万 5,551 回 (43.7%) で未納者本人又はその家族と面談し納付督促が行われているが、実際に保険料の納付に結び付いたものは 8,277 回 (戸別訪問督促が実施されたもののうち 2.5%、未納者本人又はその家族に対して面談し納付督促が行われたもののうち 5.7%) となっている。

なお、各社会保険事務局管内における社会保険事務所職員による戸別訪問督促の保険料収納率をみると、最高で 7.5%、最低で 1.1% となっており、保険料収納率の高い社会保険事務局及びその管内の社会保険事務所では、例えば保険料未納者が多数居住していることが把握できた大規模集合団地で集中的かつ効率的に戸別訪問を実施するなど、独自の工夫を講じている。

エ 集合徴収

社会保険事務局等は、市町村役場等公的施設や店舗などで、主に会場

周辺に居住する未納者を対象として納付督促や年金相談を行う集合徴収を随時実施しており、平成 15 年度は約 16 万人が来場したとしている。

調査した 18 社会保険事務局のうち、集合徴収の案内状送付者数及び実施結果を把握している 16 社会保険事務局管内における平成 15 年度の集合徴収実施状況をみると、延べ 614 万 2,479 人に対して案内状（はがき）を送付しており（郵送料 3 億円程度）、そのうち、延べ 9 万 1,953 人（1.5%）が来場している。さらに、実際に保険料の納付に結び付いたものは、延べ 4 万 7,404 人（案内状を送付した者のうち 0.8%、来場者のうち 51.6%）となっている。

なお、各社会保険事務局の保険料収納率（案内状を送付した人数のうち、実際に保険料の納付に結び付いたものの割合）をみると、最高で 1.3%、最低で 0.4%となっており、全体として効果が高いとは認められないが、保険料収納率が相対的に高い社会保険事務局及びその管内の社会保険事務所では、例えばそれまで使用していた全国共通の様式の案内文書を送付するのではなく、未納者の年齢など属性に応じた案内文書を作成して送付するよう改めるなど、独自の工夫を講じており、効果が上がっているとしている。

オ 強制徴収

国民年金法第 102 条第 3 項において、保険料を徴収する権利は 2 年を経過したときは時効によって消滅するとされており、平成 15 年度には 2 年前の 13 年度の未納保険料約 8,476 億円が時効中断の効力を有する督促を実施することなく時効によって消滅している。

平成 15 年度の新規に発生した未納保険料は、約 1 兆円となっており、これらについては可能な限り時効の中断を図り、時効消滅する前に納付させる必要がある。

このような状況を踏まえ、社会保険庁は、「国民年金特別対策本部の設置について」（平成 15 年 8 月 4 日庁保険発第 0804001 号社会保険事務局長あて社会保険庁運営部年金保険課長通知）において、十分な所得や資産がありながら、度重なる納付督促によっても納付せず、他の被保険

者の納付意欲に悪影響を与えかねない保険料未納者に対して、平成 15 年度から強制徴収の実施を開始している。

強制徴収は、事前に最終催告状を送付し、それでも納付に応じない者に対して、時効中断の効力を有する督促状を送付し、その後、具体的手続に入るものである。

平成 15 年度は 9,654 人に最終催告状を送付し、それでも応じない 394 人（4.1%）に対して督促状を送付している。そして、督促状にも応じない 29 人について強制徴収を実施している。平成 16 年度は、市町村等から提供された保険料未納者の所得情報を活用して、約 3 万人を対象に強制徴収手続に入るため最終催告状の送付を実施するとしている。

なお、徴収できる保険料は 1 人当たり最大で約 32 万円であり、最終催告状を送付した者全てから徴収できたとしても約 100 億円（平成 15 年度の新規に発生した未納保険料約 1 兆円の約 1%）にとどまる。

今回調査した 18 社会保険事務局管内における 15 年度の強制徴収の実施状況について調査したところ、最終催告状の送付対象者 4,490 人から、送付後の所得状況等把握により保険料免除対象者に該当することが判明した者等 1,118 人を除いた 3,372 人のうち、最終催告状又は時効中断の効力を有する督促状により納付をしたものは 2,361 人（70.0%）と多数に上っている状況がみられ（実際に強制徴収を実施したのは 14 人）、強制徴収手続による効果が認められる。

上記のように、強制徴収手続による効果が確認できる中であって、「平成 14 年国民年金被保険者実態調査」の結果によると、過去 2 年間全く保険料を納付していない未納者だけでも 327 万人に上っている中で、時効中断の効力を有する督促状を送付して未納保険料の消滅時効を中断させる強制徴収手続を行う対象者を平成 16 年度の 3 万人よりも更に拡大する必要があるとみられる。

なお、社会保険庁も、「緊急対応プログラム」（平成 16 年 9 月 17 日公表）において、平成 17 年度に、強制徴収の実施規模の拡大について検討・実施するとしている。

カ 一連の保険料の収納対策の見直し

平成 14 年度から 15 年度にかけての保険料納付率の変化をみると、前述のとおり 62.8%から 63.4%と 0.6 ポイントの上昇となった。

平成 15 年度の保険料納付率の上昇の要因分析を行ったところ、次のような状況がみられた。

保険料納付率算定の分子となる実際に納付した月数が、1 億 3,627 万月から 1 億 3,492 万月と 135 万月減少(1.0%の減少)している(注)にもかかわらず、保険料納付率は上昇している。

(注)上記は、現年度分(当該年度に係る保険料)について述べているが、それだけでなく、過年度分(時効消滅していない過去の年度の保険料)も合わせた保険料の納付月数については、平成 14 年度の 1 億 4,337 万月から 15 年度は 1 億 4,539 万月と 202 万月増加している。

これは、分子の減少以上に、保険料納付率算定の分母となる納付すべき月数が、2 億 1,712 万月から 2 億 1,276 万月と 436 万月減少(2.0%の減少)していることによる。具体的には、第 1 号被保険者数が約 2,206 万人から 1.3 万人しか増加していない一方で、それ以上に納付対象月数の算定対象者にならない全額免除者が 246 万人から 25 万人増加、学生納付特例者が 154 万人から 14 万人増加していることによる。

これらを見る限りでは、平成 15 年度の保険料納付率の改善は、全額免除者や学生納付特例者の増加による納付対象者の減少によるところが大きく、口座振替の勧奨、保険料未納者に対する電話納付督促、戸別訪問督促、集合徴収等が効果を上げているか必ずしも明らかではない。

調査した 18 社会保険事務局管内の実際に納付した月数をみても、平成 14 年度と 15 年度を比較して増加しているものは 3 社会保険事務局(16.7%)にとどまり、残る 15 社会保険事務局(83.3%)では、納付すべき月数だけでなく、実際に納付した月数も減少している(注)。

(注)上記は、現年度分(当該年度に係る保険料)について述べているが、それだけでなく、過年度分(時効消滅していない過去の年度の保険料)も合わせた保険料の納付月数については、15 社会保険事務局で増加している。

社会保険庁は、平成 19 年度までに保険料納付率を 80%とする中期目標を定め、前述(1)の国民年金保険料収納にかかる行動計画（アクションプログラム）を策定し、取り組んでいる。

しかし、実際に納付した月数については、前述(1)のとおり、平成元年度から 15 年度までの 15 年間にわたって 1 億 5,025 万月から 1 億 3,492 万月と 1,533 万月の減少傾向（10.2%減少）となっている。また、年金制度に対する不信が広がる中で、従来実施している口座振替を促進するとともに、保険料未納者に対して、電話納付督促、戸別訪問督促、集合徴収等の納付督促を強化するという対策だけでは、実際に納付した月数の増加につながるかどうかは、前述アからエまでのような現状では明らかでない状況にあると認められる。

「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第 1 次勧告 - 国民年金業務を中心として - 」において、当省は、社会保険庁は、それぞれ納付督促等の業務ごとに、どの程度納付率の向上に結び付いているかについての分析結果及び保険料納付額等という成果（アウトカム）指標を用いた費用対効果についての分析結果を踏まえて、有効な納付督促等を積極的に展開することを勧告した。

しかし、社会保険庁（本庁）だけでなく、調査した 18 社会保険事務局及びこれら管内の 67 社会保険事務所における口座振替勧奨、電話納付督促、戸別訪問督促及び集合徴収に係る効果測定及び費用対効果分析の状況をみても、収納対策の効果測定及び費用対効果分析を行う人的・時間的余裕がないこと、収納対策と納付の因果関係を立証する手法がないこと等を理由として、収納対策の効果測定及び費用対効果についての分析を行っている社会保険事務局等はなく、それぞれの収納対策がどの程度効果を上げているか判明しないまま実施している状況がみられる。

このような状況の下、現在の収納対策について、費用対効果を勘案しつつ、思い切って効果の乏しい収納方法を縮小廃止して効果の高い収納方法への重点化を図る、高い効果が得られるように収納方法を改善・工夫する等、全体としてより一層の収納効果を上げるものとなるよう、専門家の知見も活用して抜本的な見直しを行う必要があると認められる。

したがって、厚生労働省は、保険料徴収業務を効果的に実施する観点から、次の措置を講ずる必要がある。

保険料の口座振替の勧奨について、引き続き工夫を講じている例を収集・整理し、好取組事例（ベスト・プラクティス）を全国の社会保険事務局等に対し、積極的に情報提供していくこと。特に口座振替実施率の低い社会保険事務局等においては、このような事例も参考にして、口座振替の勧奨を一層推進すること。

納付督促について、

- () 引き続き工夫を講じている例を収集・整理し、好取組事例（ベスト・プラクティス）を全国の社会保険事務局等に対し、積極的に情報提供していくこと。
- () 委託業者による電話納付督促や国民年金推進員による戸別訪問督促等一連の納付督促が的確に実施されるよう、社会保険事務局等に指示すること。
- () 保険料収納に結び付けるという成果を上げることについて、委託業者や国民年金推進員のインセンティブが働くよう、経費増加を招かない範囲で、関係機関と調整の上、その報酬に成果主義の要素を盛り込むこと。

強制徴収手続を行う対象者を拡大すること。

上記 から までのほか、現在の収納対策について、費用対効果を勘案しつつ、全体としてより一層の収納効果を上げるものとなるよう見直しを行うこと。

4 被保険者等に対する行政サービスの改善

(1) 被保険者等に対する窓口サービスの改善

年金制度に対する国民の信頼を確保する等の観点から、被保険者や年金受給者に対して、年金制度や本人の年金加入期間、保険料納付期間、将来支給される年金見込額等の年金個人情報被保険者等の利便性に配慮して適時適切に提供することが重要である。国民の視点に立った顧客（被保険者、年金受給者）志向の行政サービスの提供が求められており、特に年金相談を受ける窓口サービスの改善が急務となっている。

社会保険庁においては、被保険者等からの様々な年金相談を受けるため、全国312の社会保険事務所の事務所に年金相談の窓口を設置するほかに、被保険者や年金受給者の多い都市部にある71の社会保険事務所については、事務所内の年金相談の窓口に加えて、年金相談センターを社会保険事務所外の繁華街のビル等内に設置している。

今回、52社会保険事務所等（36社会保険事務所及び16年金相談センター）における年金相談の実施状況を調査した結果、次のような状況がみられた。

ア 年金相談の待ち時間の解消

社会保険事務所及び年金相談センターにおいては、年金相談に来所等する被保険者等の数が年々増えてきており、待ち時間等を把握できた51社会保険事務所等（19社会保険事務所及び16社会保険事務所とその内部組織である16年金相談センター）における相談者が来所等してから実際に相談が開始されるまでの待ち時間をみると、2時間以上が4社会保険事務所等（2社会保険事務所及び2年金相談センター。7.8%）、1時間以上2時間未満が12社会保険事務所等（9社会保険事務所及び3年金相談センター。23.5%）となっている。

待ち時間を解消するための対策をみると、1時間以内の待ち時間となっている35社会保険事務所等（24社会保険事務所及び11年金相談センター）の中には、2社会保険事務所等（1社会保険事務所及び1年金相談センター。5.7%）が、社会保険委員が委嘱されている事業所の60歳

に達した被保険者及び 55 歳以上の被保険者に限定したものではありません。日時予約制を行っている。

しかし、1 時間以上の待ち時間となっている 16 社会保険事務所等(11 社会保険事務所及び 5 年金相談センター)の中には、各種対策を講じている社会保険事務所等もみられるものの、いずれも待ち時間を解消するような特段の有効な対策とはなっていない。

イ 年金相談受付の改善

社会保険庁においては、社会保険事務所等に来所等しなくても年金相談が受けられるように年金電話相談センターを拡充している。しかし、電話以外の例えば電子メールによる年金相談の受付については、いずれの社会保険事務所等においても受け付けていない状況にある。

また、ファックスによる年金相談の受付については、社会保険庁は、平成 16 年 4 月に聴覚障害者団体から社会保険事務所におけるファックスによる年金相談の受付の要望を受け、16 年 5 月及び 7 月の 2 回にわたり、事務連絡により、社会保険事務局長に対し、適切な対応に努めるよう指示している。しかしながら、調査した 52 社会保険事務所等におけるファックスによる年金相談の受付の状況をみると、21 社会保険事務所等(12 社会保険事務所及び 9 年金相談センター。40.4%)で、「ファックスは業務用を使用することとしている」等の理由により、受け付けていない状況にある。

さらに、相談等の窓口の開設時間については、当省(行政評価局行政相談課)は、社会保険事務所において昼休み時間でも相談等の窓口業務を実施してほしいとの申出を受けたことから、平成 14 年 4 月に社会保険庁に対し、「国民に対する一層の行政サービスの確保の観点から、社会保険事務所の体制等に応じた昼休み時間の窓口業務の受付・処理が行えるよう職員の勤務時間に関する訓令の見直し等について検討する必要がある」とあっせんを行った。その結果、社会保険庁は「社会保険庁に勤務する職員の勤務時間に関する訓令」(平成 6 年 8 月 23 日付け社会保険庁訓令第 3 号)を改正(14 年 11 月)し、昼休み時間帯の窓口対応を行う

こととし、また、「さわやか行政サービス推進に係る取組方針について」(平成16年2月16日付け庁文発第0216003号社会保険事務局長あて社会保険庁総務部総務課長通知)においても、業務取扱時間(8時30分から17時)の表示、昼休みの窓口業務の実施を挙げている。

しかし、調査した52社会保険事務所等における相談受付窓口の開設時間をみると、2社会保険事務所(3.8%)については、30分遅れの9時からの開設となっている状況がみられた。

ウ 年金相談の実施体制の見直し

相談者数等の集計方法が同一で、比較可能な20社会保険事務所の年金相談等の窓口における平成15年度の業務量について、窓口へ来訪した相談者数を基に、窓口対応するために常時配置されている職員(非常勤職員も含む。)1人当たりの相談者数を比較すると、平均は5,362人(22.3人/日)であり、最多は7,504人(31.3人/日)、最少は3,323人(13.8人/日)となっており、最多と最少との間で2.3倍の格差が生じている。

さらに、上記と同様に比較可能な9年金相談センターにおける窓口で対応するために常時配置されている職員(非常勤職員も含む。)1人当たりの相談者数を比較すると、平均は4,186人(17.4人/日)であり、最多は8,997人(37.5人/日)、最少は2,544人(10.6人/日)となっており、最多と最少との間で3.5倍の格差が生じている。

また、上記の9年金相談センターにおける1日当たりの相談者数をみると、平均72.8人、最多115.6人、最少40.6人となっており、最少の年金相談センターでは、1時間当たり4.8人である。さらに、1日当たりの相談者数が平均以下の年金相談センターが4箇所あるが、いずれも社会保険事務所から直線で約300mから2kmの距離に近接設置されている。

年金相談センターを適正配置するためには、年金相談センターを設置するための客観的指標に基づく基準が必要と考えられるが、社会保険庁では、「年金相談センターの設置について」(平成15年1月10日付け庁文発第56号社会保険事務局長あて社会保険庁長官通知)において、「セ

ンターは、受給権者及び被保険者等の相談対象者が多い都市部に設置する。」としているにすぎず、具体的な相談者数等に基づく設置基準とはなっていない。

したがって、厚生労働省は、被保険者等に対する窓口サービスを効果的かつ効率的に実施する点から、次の措置を講ずる必要がある。

社会保険事務所及び年金相談センターにおける相談等の待ち時間の解消のための措置状況を把握し、長時間の待ち時間が日常化しているところについては速やかに相談窓口を増設するとともに、日時予約制等の対策を講じさせ、好取組事例（ベストプラクティス）があれば他の社会保険事務所等へ周知を図ること。

ファックスによる年金相談の受付の実施の徹底を図ること。また、電子メールによる年金相談の受付についても実施すること。

社会保険事務局等に対し、相談等の窓口の開設時間について、業務開始時間である午前8時30分から開設することの徹底を図ること。

社会保険事務局等に対し、社会保険事務所及び年金相談センターの相談窓口の配置について、年金相談の相談者（見込）数等に基づく基準を定め、見直すよう指示すること。

また、年金相談センターについては、相談者（見込）数等に基づく設置基準を定めるとともに、当該設置基準を充たさないものについては、速やかに廃止・移転すること。

(2) 申請等手続の利便性の向上

第1号被保険者は、長期にわたって保険料を納付する必要があるが、所得がない、生活保護法等の公的扶助を受けている等で、努力してもなお納付することが困難な者が存在する。これらの者は、将来において国民年金制度による所得保障が必要となり、また、資力が回復し保険料の納付が可能になることも当然予想される。

このため、国民年金法第89条から第90条の2において、これらの者を国民年金制度から除外することなく保険料の納付義務だけを免除し、給付

の受給要件では保険料滞納期間と区分して保険料免除期間とし、資格期間に算入させるため、生活保護法による公的扶助を受けている者等については、届出により保険料の全額が免除される（法定免除）ほか、前年の所得が一定の基準額以下の者等については、申請により保険料の全額又は半額が免除されることとされている（申請免除）。

また、同法第 90 条の 3 において、大学等の学生である第 1 号被保険者のうち、前年の所得が一定の基準額以下であるものについては、親等に保険料負担を求めることなく、本人が社会人になってから保険料を支払うことを期待して、申請により保険料の納付が猶予されること（学生納付特例申請）とされている。

なお、同法第 94 条において、これらの者はいずれも、追納ができることとされている。

今回、53 社会保険事務局等(18 社会保険事務局及びこれら管内の 35 社会保険事務所)及び 216 市町村における保険料の申請免除及び学生納付特例申請の処理状況等を調査した結果、次のような状況がみられた。

ア 免除申請及び学生納付特例申請の事務処理期間

社会保険庁は、「行政手続法の施行に伴う事務取扱について」（平成 14 年 11 月 5 日付け庁保険発第 37 号地方社会保険事務局長あて社会保険庁運営部企画課長、同医療保険課長、同年金保険課長連名通知）において、免除申請、学生納付特例申請のいずれも、市町村が受理してから社会保険事務所が審査決定するまでの標準処理期間を 30 日前後としている。

今回、35 社会保険事務所における平成 16 年 4 月以降に審査決定した保険料免除申請について 1,080 件、学生納付特例申請について 1,047 件を抽出して、社会保険事務所が市町村の進達を受けてから、被保険者に通知するまでの審査期間を調査したところ、これらいずれの申請も、申請に係る該当事由の確認は、市町村において市町村税課税台帳による所得額、市町村税額等の確認結果を申請書に記入していることから、社会保険事務所では特段の難しい審査が必要ないにもかかわらず全体で 1 か月以上を要しているものが保険料免除申請で 210 件（19.4%）学生納付

特例申請で 144 件（13.8%）みられる。

また、35 社会保険事務所において、保険料免除申請について、1 か月未満ですべて審査決定している社会保険事務所が 12 事務所（34.3%）みられる一方、1 か月以上の審査期間が生じているものが 23 事務所（65.7%）みられる。

ちなみに、各社会保険事務所について抽出した保険料免除申請 30 件のうち半数以上の審査に 1 か月以上を要しているものが 5 事務所（14.3%）みられる。

また、学生納付特例申請についても、1 か月未満ですべて審査決定している社会保険事務所が 19 事務所（54.3%）みられる一方、1 か月以上の審査期間が生じているものが 16 事務所（45.7%）みられる。

ちなみに、各社会保険事務所について抽出した学生納付特例申請 30 件のうち半数以上の審査に 1 か月以上を要しているものが 3 事務所（8.6%）みられる。

このようなことから、社会保険事務所における保険料免除申請及び学生納付特例申請についての審査が、迅速に行われていない状況が認められる。

イ 免除制度の周知及び郵送受理の徹底

「平成 13 年公的年金加入状況等調査結果」によれば、保険料の免除制度を知っている者は、第 1 号被保険者で 63.3%、第 1 号未加入者で 38.1%となっている。特に 20 歳から 29 歳までの年齢階層では、同制度を知っている者は、第 1 号被保険者で 53.0%、第 1 号未加入者で 30.9%にとどまっており、保険料免除制度が国民に十分周知されていない状況がみられる。

また、市町村に対する法定免除の届出及び免除申請並びに学生納付特例申請について、社会保険庁は、当該届出書及び申請書の受付は郵送でも可能としているものの、調査した社会保険事務局等は、いずれも市町村及び被保険者に対して郵送による届出書及び申請書の受付が可能であるということを周知していないため、郵送による届出書及び申請書の受

付は各々の市町村の判断にゆだねられている状況にある。

このため、調査した 216 市町村についてみると、原則として郵送による届出及び申請を受け付けないところが保険料免除に係る届出・申請で 58 市町村（26.9%）、学生納付特例申請については 56 市町村（25.9%）ある。

したがって、厚生労働省は、申請等手続の利便性の向上の観点から、早急に次の措置を講ずる必要がある。

保険料免除申請及び学生納付特例申請について、申請から承認通知までの期間を短縮するよう社会保険事務所に指示すること。

保険料免除制度について、第 2 号被保険者資格喪失者に対する種別変更の届出の勧奨状に保険料免除申請書を同封する等、第 1 号被保険者、第 1 号未加入者及び第 1 号種別変更未届者に対して、周知徹底すること。

保険料の免除の届出及び免除申請並びに学生納付特例申請については、郵送で受付が可能であることを市町村及び被保険者に周知徹底するよう社会保険事務局等に指示すること。

(3) 被保険者等に対するその他行政サービスの向上

厚生労働省においては、社会保険庁の業務運営について、被保険者等に対するサービス意識の欠如等の問題点が指摘されていることを踏まえ、日々の業務に携わる社会保険庁職員の意識改革を図るとともに、社会保険事務所を利用する者の利便性を図り、国民の視点に立った行政サービスの向上に努めることが重要である。

今回、53 社会保険事務局等（18 社会保険事務局及びこれら管内の 35 社会保険事務所）における被保険者等に対する行政サービスの実施状況を調査した結果、社会保険庁（本庁）の指示とは別に独自の行政サービスを行っているものがあり、これらの中には、例えば、以下のとおり全国の社会保険事務局等の業務の参考になるものがみられたが、これまで、社会保険庁においては、社会保険事務局等の被保険者等に対する行政サービスのう

ち、好取組事例(ベスト・プラクティス)を収集していなかったことから、全国の社会保険事務局等に対する情報提供は行っていない状況にあった。

来訪者の増加等に対応し、窓口の振り分け等を行うため、総合案内窓口を設置しているもの(6 社会保険事務所)

被保険者から希望があった場合、各種会合に講師を派遣し、年金講習会を開催しているもの(1 社会保険事務所)

20 歳到達者に対する国民年金制度への加入手続を分かりやすくするため、パンフレットを色刷りにし、資格取得届出書、学生納付特例申請書等を一体化しているもの(1 社会保険事務所)

なお、平成 16 年 10 月より、社会保険庁は、全国の社会保険事務局等に対して、庁内報や社会保険庁 L A N システムを活用した内部改善提案制度等により、業務に工夫を講じている例を収集・整理し、情報提供することとしたところである。

したがって、厚生労働省は、被保険者等に対する行政サービスの向上を図る観点から、社会保険事務局等における被保険者等に対する行政サービスのうち、好取組事例(ベスト・プラクティス)を引き続き収集・整理し、全国の社会保険事務局等に対し、積極的に情報提供する必要がある。

5 社会保険庁における業務の実施体制等の見直し

(1) 業務の実施体制の見直し

社会保険庁の出先機関である社会保険事務局及び社会保険事務所は、従来、都道府県の組織として位置付けられていたが、地方分権の推進を図るための関係法律の整備等に関する法律（平成 11 年法律第 87 号）の施行に伴い、平成 12 年 4 月 1 日から、都道府県の組織を離れ、厚生労働省設置法（平成 11 年法律第 97 号）第 29 条第 1 項及び第 30 条第 1 項において、社会保険庁の地方支分部局として再編された。

社会保険事務局は、厚生労働省設置法第 29 条第 2 項において、社会保険庁の所掌事務を分掌することとされ、社会保険事務所は、同法第 30 条第 1 項において、社会保険事務局の所掌事務の一部を分掌することとされている。

また、国民年金法による国民年金事業の経営に当たっては、国民年金特別会計法（昭和 36 年 4 月法律第 63 号）第 1 条において、特別会計（以下「国民年金特別会計」という。）が設置され、一般会計と区分して経理されている。

国民年金業務に従事する職員及び短期の保険料未納者に対して納付督促等を行う国民年金推進員並びに被保険者及び年金受給者に対して年金相談等を行う社会保険相談員などの非常勤職員については、国民年金特別会計から給与が支給されている。

「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第 1 次勧告 - 国民年金業務を中心として - 」においては、社会保険庁の主要な業務である国民年金業務、厚生年金業務及び政府管掌健康保険業務について、都道府県ごとに置かれている社会保険事務局等の定員が業務量に応じて均衡のとれたものとなるよう、社会保険事務局の定員配置を見直すことを検討する必要があると勧告したところである。

現在、社会保険庁においては、緊急対応プログラムに基づき、平成 16 年度中に、人員配置の見直し計画を策定し、17 年度より人員配置の地域間格差の是正に着手することとしている。

今回、第 1 次勧告を踏まえつつ、18 社会保険事務局及びこれら管内の 33 社会保険事務所について、国民年金業務に限定して、業務量と密接な関係を有するとみられる指標を基に、社会保険事務局（本局）各社会保険事務所ごとに、国民年金特別会計（厚生保険特別会計及び船員保険特別会計を除く。）から給与が支給されている職員及び非常勤職員も含めた場合における 1 人当たりの数値について調査した結果、次のような状況がみられた。

ア 社会保険事務局（本局）

社会保険事務局は、国民年金業務の実施に当たり、管内の社会保険事務所の指導・監督業務のほか企画業務等を所掌している。そこで国民年金業務の業務量と密接な関係を有するとみられる第 1 号被保険者数、第 3 号被保険者数及び基礎年金受給権者数を合計した人数を基に、18 社会保険事務局（本局）の国民年金特別会計から給与が支給されている職員 1 人当たり、また、これら職員に国民年金業務に従事している非常勤職員を加えた職員等 1 人当たりの数値を比較すると、社会保険事務局（本局）間でかなりの格差がみられる。

イ 社会保険事務所

調査した 33 社会保険事務所について、国民年金業務を量的に把握する際の基礎的な指標と考えられる（ ）保険料未納者に対する戸別訪問件数、（ ）最終催告状の送付件数、（ ）種別変更届出件数、（ ）保険料の法定免除届出件数、保険料の免除申請件数及び学生納付特例申請件数の合計件数を基に、各社会保険事務所ごとに、国民年金特別会計から給与が支給されている職員 1 人当たり、また、これら職員に国民年金業務に従事している非常勤職員を加えた職員等 1 人当たりの数値を比較すると、社会保険事務所間でかなりの格差がみられる。

このように職員又は職員等 1 人当たりの数値に格差が生じているのは、社会保険庁において国民年金特別会計から給与が支給されている職員及び非常勤職員の配置に係る算定基準が作成されていないことによる。

したがって、厚生労働省は、前述した社会保険事務局等の定員配置を見直すことを検討する必要があるとした当省の第1次勧告に基づく定員配置の見直しを行う際には、国民年金業務に従事する職員及び非常勤職員の適正配置を行う観点から、次の措置を講ずる必要がある。

社会保険事務所における国民年金業務に係る職員及び非常勤職員数が業務量に応じて均衡のとれたものとなるよう、職員及び非常勤職員の配置に係る算定基準を作成すること。

上記で作成した算定基準に基づき社会保険事務所の職員の定員配置及び非常勤職員の配置を見直すとともに、管内の社会保険事務所の職員配置数等に基づき社会保険事務局(本局)の定員配置及び非常勤職員の配置数を見直すこと。

(2) 人事交流の推進

職員の人事交流を推進することは、様々な部署における業務経験を通じて職員の資質の向上が期待されるほか、職員を適材適所で活用することによる業務能率の向上が期待される。

社会保険庁の出先機関である社会保険事務局及び社会保険事務所の職員については、従来、主務大臣が人事権を有し、都道府県知事が業務の指導監督を行うこととされていた「地方事務官」であったが、都道府県域をまたがる人事異動はほとんど行われていなかった。しかし、地方分権の推進を図るための関係法律の整備等に関する法律の施行に伴い、平成12年4月1日以降、これら職員の身分が厚生労働事務官とされたことから、その人事交流についても推進されることが期待されている。

今回、平成16年度における社会保険庁(本庁)、社会保険事務局及び社会保険事務所における採用別の職員構成及び人事交流の状況を調査した結果、次のような状況がみられた。

社会保険庁(本庁)においては、平成16年10月1日現在、全職員数(891人)に占める厚生労働省(本省)採用者であって社会保険庁に出向してい

る者は33人(3.7%)であり、同様に社会保険庁から厚生労働省(本省)への出向も行われている(200人)。

また、人事交流として地方局から出向している者は35人(3.9%)となっており、この地方局からの出向者のうち、平成16年度(10月1日まで)における人事異動によるものは12人となっている。残りの822人(92.4%)は、本庁採用者及び地方局で採用となり、そのまま本庁職員としてとどまる者となっている。

また、社会保険事務局及び社会保険事務所においては、全職員数(1万6,582人)に占める厚生労働省(本省)採用者であって出向している者は4人、本庁からの出向者は264人(1.6%)となっており、このうち、平成16年度(10月1日まで)における人事異動によるものは、83人となっている。残り1万6,314人(98.4%)は、地方局採用者及び本庁で採用となり、その後地方局へ転勤となり、そのまま地方局職員としてとどまった者となっている。しかし、地方局採用者については、同一都道府県内の社会保険事務局とその管内社会保険事務所間の人事交流は行われているが、社会保険事務局間をまたがった人事異動は皆無となっている。

このように、社会保険事務局間の人事交流は行われておらず、また、本庁と社会保険事務局間の人事交流についてもほとんど行われていないことから、人事交流が積極的に行われているとは認められない。

このため、本庁、社会保険事務局のいずれも、本庁又は社会保険事務局がそれぞれにおいて採用した職員が、それぞれの職員数の大半を占めている状況となっている。

したがって、厚生労働省は、職員の資質の向上、職員を適材適所で活用することによる業務能率の向上及び職員の適正配置の観点から、「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第1次勧告 - 国民年金業務を中心として - 」において、社会保険事務局等の定員配置を見直すことを検討する必要があるとした当省の勧告を踏まえ、速やかに社会保険庁(本庁)・社会保険事務局相互間、社会保険事務局相互間における人事交流の拡大に着手する必要がある。

(3) 業務の実効性の確保

社会保険庁は、平成 15 年度及び 16 年度の社会保険事業計画に基づく事業運営方針において、社会保険事業の実施に当たって、事業運営に関する地方社会保険事務局ヒアリングや各社会保険事務局等に対する社会保険業務監察等において、管内の課題及び問題点の改善に必要な指導・助言を行う等、社会保険事務局の取組を積極的に支援することとしている。

このため、社会保険庁は、毎年 6 月に開催される地方社会保険事務局ヒアリングにおいて、各社会保険事務局に対し、前年度の事業実績を踏まえた当該年度の具体的な対応方針並びにその実施に当たっての課題及び問題点の報告を求める等、各社会保険事務局管内の課題及び問題点の把握を行っている。

しかし、調査した 18 社会保険事務局に対する社会保険庁の指導等の実施状況を調査した結果、4 社会保険事務局（22.2%）は、平成 15 年度に国民年金保険料収納対策強化に係る指定を受けている社会保険事務所を管内に有しているため、15 年度以降、社会保険庁から指導等を受けているが、いずれの社会保険事務局も管内の課題及び問題点を必ずしも十分に把握し切れていない状況にある。

したがって、厚生労働省は、業務の実効性の確保を図る観点から、各社会保険事務局管内の課題及び問題点を踏まえ、地方社会保険事務局ヒアリング等において必要な指導及び助言を行うなど社会保険事務局の取組を積極的に支援する必要がある。

(4) 業務費用の見直し

社会保険庁は、国民年金保険料の徴収コストについて、徴収額は平成 15 年度の決算額、事務費は同予算額を用いて、適用・給付事務費を除く徴収事務費を計算した（平成 16 年 11 月）が、それによると、保険料収入 100 円当たりの徴収コストを 3.17 円と説明している。

ちなみに、税込 100 円当たりの業務費用（平成 14 年度決算額）でみると国税 1.66 円、地方税 2.63 円となっている。

社会保険庁においては、今後、平成 16 年 9 月に定めた緊急対応プログラムに盛り込んだ、宿舍の建て替え、公用車の購入、交際費の使用は極力行わない、年金福祉施設整備には新たに年金保険料財源を投入しない、調達における競争性・透明性の確保を図り、調達コストを効率化するため、競争入札又は企画競争を原則とする等の方針に基づいて予算執行の透明性を確保することとしている。

今回、社会保険庁等における国民年金に係る業務の執行状況を調査した結果、次のような状況もみられた。

ア 住民基本台帳ネットワークシステムを活用した年金受給権者の現況届、氏名及び住所変更届等の廃止

「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第 1 次勧告 - 国民年金業務を中心として - 」において、住民基本台帳ネットワークシステムを活用した年金受給権者の現況届の廃止、氏名及び住所変更届等の廃止の検討を指摘したところであるが、これにより、業務費用を見直す余地が認められる。

イ 委託業者による電話納付督促の契約料

納付督促に係る委託契約については、「国民年金保険料の電話納付督促の実施について」において、社会保険事務局ごとに行うものとされている。

項目 3 (2)イ(ア) b で述べたとおり、調査した 18 社会保険事務局における電話納付督促に係る委託業者との契約状況からみて、委託単価を見直す余地が認められる。

ウ 市町村に配備したパソコンの活用

社会保険庁は、市町村が効率的に法定受託事務(注)を行えるよう専用のパソコンを 1 市町村 1 台当たり約 35 万円の設置費並びに毎年度の機

器保守料及び通信回線費用も負担した上、パソコンによる被保険者情報を社会保険業務センターから提供している。

(注) 法定受託事務とは、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 2 条第 9 項において定められている事務で、国が本来果たすべき役割に係るものであって、国においてその適正な処理を特に確保する必要があるものとして法律又は政令に特に定めるもの等をいう。

調査した 36 市町村における被保険者情報の活用状況をみると、このうち 23 市町村（63.9%）については、被保険者情報を検索しておらず、パソコンの電源すら入れていないものや電源は入れているが、ほとんど検索していないものがあるなど、その利用が極めて非効率なものとなっている。

したがって、厚生労働省は、国民年金に係る業務費用を効率的に執行する観点から、保険料徴収業務やその関連業務等についても各般にわたってその費用の状況や利用の実態を的確に把握し、その合理化に努める必要がある。

6 厚生労働省における社会保険庁（実施庁）に係る的確な実績評価の実施
実施庁は、中央省庁等改革基本法（平成 10 年法律第 103 号）等に基づき、主として政策の実施機能を担う組織として平成 13 年 1 月の省庁再編時に導入されたものである。社会保険庁は、厚生労働省の実施庁となっている。

中央省庁等改革基本法第 16 条第 6 項第 1 号及び第 2 号において、府省の長は、実施庁の所掌する事務に係る権限を当該実施庁の長に委任し、当該権限委任事務の実施基準等を定め公表するとともに、実施庁が達成すべき目標を設定し、その目標に対する実績を評価して公表することとされている。

当省は、厚生労働省に対して、平成 16 年 7 月の「実施庁に係る実績評価に関する調査」において、可能な限り具体的かつ定量的な目標の設定に努めること等を通知したところである。

また、当省は、「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第 1 次勧告 - 国民年金業務を中心として - 」及びこの第 2 次勧告において、適用業務の的確な実施、保険料徴収業務の的確かつ効果的な実施、被保険者等に対するサービス改善、業務の実施体制等の見直しなどについて、様々な改善点を勧告している。

これらの勧告・通知事項については、社会保険庁において早急に改善に向けて取り組むことが重要である。

一方、厚生労働省においては、当該勧告・通知事項を踏まえ、被保険者の適用、保険料徴収等の事務に関する基本的かつ重要な事項について、社会保険庁が達成すべき目標を設定し、当該目標に対する社会保険庁の実績を毎年度の確に評価し、公表することが求められる。

したがって、厚生労働省は、社会保険庁改革に資する観点から、特に当省が「年金に関する行政評価・監視結果に基づく第 1 次勧告 - 国民年金業務を中心として - 」及びこの第 2 次勧告で指摘した事項を踏まえ、社会保険庁に対して適切な達成すべき目標を設定するとともに、当該目標に対する社会保険庁の実績を毎年度の確に評価し、公表する必要がある。