

年金業務の運営に関する行政評価・監視  
－国民年金業務を中心として－

結果報告書

平成30年12月

総務省行政評価局



## 前 書 き

国民年金制度は、全ての国民を対象に、老齡、障害又は死亡による所得の喪失又は減少により国民生活の安定が損なわれることを国民の共同連帯により防止し、健全な国民生活の維持及び向上に寄与することを目的とする、政府が管掌する公的年金制度である。

国民年金の保険者は政府（厚生労働省）であり、国民年金事業の財政責任と管理責任を負っているが、国民年金の適用、年金保険料の徴収、年金給付の裁定、給付等の事務の権限は、国民年金法（昭和 34 年法律第 141 号）及び日本年金機構法（平成 19 年法律第 109 号）の規定に基づき、厚生労働大臣から、平成 22 年 1 月に発足した日本年金機構（以下「機構」という。）に委任又は委託され、機構がこれらの事務を実施している。

厚生労働大臣が定める、3 年以上 5 年以下の期間において機構が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。現中期目標は平成 26 年 4 月 1 日から 31 年 3 月 31 日までを目標期間とするもの）では、国民年金保険料の収納対策が「従来からの懸案事項」とされ、低水準にとどまっている保険料納付率の速やかな引上げが求められている。このため、機構では、中期目標を達成するために定めた計画（以下「中期計画」という。現中期計画は平成 26 年 4 月 1 日から 31 年 3 月 31 日までを計画期間とするもの）において、効果的かつ効率的な納付督促の実施、保険料納付義務の免除・猶予制度の利用促進等の収納対策を進めることで、目標期間中、現年度納付率について 60% 台半ばを、最終納付率について各年度の現年度納付率から 5 ポイント程度の伸び幅を確保することを目指すこととしている。

一方で、保険料の納付義務を免除・猶予された期間がある場合には、保険料を全額納付した場合と比べ将来受け取れる年金額が低くなることから、当該期間の保険料について後から納付（追納）する制度が設けられているが、その利用状況等は明らかになっていない。

また、中期目標においては、年金業務に対する国民の信頼回復の観点から、正確な事務処理、国民の視点に立ったサービスの向上が求められてい

るが、従来から、既に死亡した親族を生存しているように装った不正受給事案が発生しているほか、当省の行政相談には、国民年金業務の運営に関する苦情等事案が寄せられている。

この行政評価・監視は、以上のような状況を踏まえ、機構における中期計画等に基づく業務運営を評価するとともに、保険料納付率の向上、無年金者及び低年金者の発生抑止並びに機構への信頼性の向上を図る観点から、国民年金の適用、国民年金保険料の収納その他の業務運営の状況を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

# 目 次

第1 行政評価・監視の目的等	1
第2 行政評価・監視結果	
1 国民年金制度及び国民年金業務の運営の概要等	2
2 国民年金保険料の的確な収納	32
(1) 20歳到達者に対する適用業務の見直し	32
(2) 国民年金保険料の収納対策の的確な実施	48
3 無年金者・低年金者の発生抑止	84
(1) 免除等制度の的確な運用の徹底	84
(2) 追納制度の利用の促進	99
4 国民年金業務の運営に対する国民の信頼性の確保	116
(1) 事務処理誤り等発生後の迅速かつ的確な処理の徹底	116
(2) 所在不明となった年金受給権者に対する的確な措置の実施	142
(3) 国民の視点に立った年金業務の実施	158

# 図 表 目 次

## 1 国民年金制度及び国民年金業務の運営の概要等

図表 1-①	機構の組織（平成 30 年 4 月 1 日現在）	7
図表 1-②	機構の職員（平成 29 年 4 月 1 日現在）	8
図表 1-③	被保険者資格に関する法令の規定	9
図表 1-④	強制加入の被保険者	11
図表 1-⑤	保険料に関する法令の規定	12
図表 1-⑥	保険料の免除・納付猶予に関する法令の規定	13
図表 1-⑦	保険料の免除等の区分及びその概要	17
図表 1-⑧	中期目標等に関する法令の規定	18
図表 1-⑨	日本年金機構中期目標（平成 26 年 2 月 28 日（28 年 2 月 29 日変更））（抜粋）	19
図表 1-⑩	中期計画及び年度計画	20
図表 1-⑪	国民年金保険料収納対策にかかる平成 29 年度行動計画の策定指示（平成 29 年 4 月）（抜粋）	24
図表 1-⑫	未納者への対応の全体像	25
図表 1-⑬	国民年金の未納者に対する対応	26
図表 1-⑭	第 1 号被保険者数等の推移	27
図表 1-⑮	「国民年金被保険者実態調査」（平成 27 年 12 月厚生労働省）の結果（抜粋）	28
図表 1-⑯	本行政評価・監視の実施期間中に発生した、年金業務の運営に対する信頼性を損ねると考えられる事案の概要	29

## 2 国民年金保険料の的確な収納

### (1) 20 歳到達者に対する適用業務の見直し

図表 2-(1)-①	被保険者資格取得に関する法令の規定	36
図表 2-(1)-②	中期計画及び年度計画	37
図表 2-(1)-③	平成 29 年度国民年金適用対策にかかる重点目標（平成 29 年 4 月）（抜粋）	41
図表 2-(1)-④	20 歳到達者による被保険者資格取得の届出状況	42
図表 2-(1)-⑤	20 歳到達者に対する戸別訪問等業務の実施状況	42
図表 2-(1)-⑥	20 歳到達者に対する戸別訪問等業務を実施していない理由（主なもの）	43
図表 2-(1)-⑦	戸別訪問等業務を実施する体制の整備に苦慮している例	43
図表 2-(1)-⑧	20 歳到達者に対する戸別訪問等業務の実施結果	44
図表 2-(1)-⑨	20 歳到達者に対する職権適用の状況	45
図表 2-(1)-⑩	業務削減会議において検討されている 20 歳到達者に対する適用業務の見直しの概要	46
図表 2-(1)-⑪	20 歳到達者の現年度納付率の状況	47
図表 2-(1)-⑫	職権適用者を中心とした 20 歳到達者に対するフォローアップ等を行っている例	47

## (2) 国民年金保険料の収納対策の的確な実施

図表 2- (2) -①	保険料の納付方法に関する法令の規定	55
図表 2- (2) -②	保険料の納付方法	56
図表 2- (2) -③	国民年金保険料収納対策にかかる平成 29 年度行動計画（全体版）（平成 29 年 4 月日本年金機構）（抜粋）	57
図表 2- (2) -④	国民年金保険料収納対策にかかる平成 29 年度行動計画策定手順書（平成 29 年 4 月日本年金機構）（抜粋）	58
図表 2- (2) -⑤	必須対策の実施状況	62
図表 2- (2) -⑥	独自対策の実施状況（主なもの）	63
図表 2- (2) -⑦	独自対策に係る取組例	64
図表 2- (2) -⑧	独自対策（口座振替等の利用促進を図るための取組）の実施状況	66
図表 2- (2) -⑨	最終催告状を送付した者に対する口座振替勧奨の取組例	67
図表 2- (2) -⑩	年金事務所と受託事業者の間で積極的に連携を進めている例	68
図表 2- (2) -⑪	年金事務所等との連携に関する受託事業者の意見要望（主なもの）	69
図表 2- (2) -⑫	関係機関との協力・連携に係る取組の実施状況	70
図表 2- (2) -⑬	年金事務所との協力・連携等に関する市の意見要望（主なもの）	71
図表 2- (2) -⑭	各年度の現年度納付率等	72
図表 2- (2) -⑮	調査した 45 年金事務所における現年度納付率の目標及び実績	73
図表 2- (2) -⑯	各年度における口座振替等の利用状況	75
図表 2- (2) -⑰	平成 27 年度及び 28 年度の最終催告状送付者の口座振替の申請状況	76
図表 2- (2) -⑱	調査した 45 年金事務所における平成 27 年度及び 28 年度に最終催告状を送付した者の口座振替の申請状況	76
図表 2- (2) -⑲	口座振替実施率と現年度納付率との相関関係	77
図表 2- (2) -⑳	口座振替利用者の現年度納付率（平成 28 年度）	78
図表 2- (2) -㉑	口座振替を開始した強制徴収対象者の保険料の納付状況	78
図表 2- (2) -㉒	口座振替の利用促進に係る市の意見（主なもの）	79
図表 2- (2) -㉓	国民健康保険の保険料の口座振替による納付を促進するための積極的な取組を実施している例	80

## 3 無年金者・低年金者の発生抑止

### (1) 免除等制度の的確な運用の徹底

図表 3- (1) -①	継続免除等に関する法令の規定	88
図表 3- (1) -②	「申請全額免除等の継続申請に係る事務の取扱いについて」（平成 18 年 3 月 23 日付け庁保険発第 0323001 号社会保険庁運営部年金保険課長通知）（抜粋）	89
図表 3- (1) -③	「国民年金保険料の免除等の事務に係る質疑応答について」（平成 18 年 8 月 3 日付け庁保険発第 0803001 号社会保険庁運営部年金保険課長通知）（抜粋）	90
図表 3- (1) -④	7 月 1 日より前の世帯構成に基づく所得情報等に基づき継続免除等審査を行っている例	91

図表 3- (1) -⑤	継続免除審査に係る所得情報等の提供状況	92
図表 3- (1) -⑥	7月1日より前の世帯構成に基づく所得情報等であることをあらかじめ把握しており、その後所得情報等の再確認を求めている例	93
図表 3- (1) -⑦	法定免除に関する法令の規定	94
図表 3- (1) -⑧	国民年金保険料収納対策にかかる平成 29 年度行動計画策定手順書（平成 29 年 4 月日本年金機構）（抜粋）	95
図表 3- (1) -⑨	行動計画に基づく取組（適正な法定免除処理）の実施状況	96
図表 3- (1) -⑩	「業務処理要領」（平成 29 年 4 月 1 日要領第 197 号）（抜粋）	96
図表 3- (1) -⑪	「国民年金法第 89 条第 2 号に規定する法定免除の該当者等に関する事務の取扱いについて」（平成 25 年 10 月 22 日付け年管管第 1022 第 6 号厚生労働省年金局事業管理課長通知）（抜粋）	97

## (2) 追納制度の利用の促進

図表 3- (2) -①	追納に関する法令の規定	103
図表 3- (2) -②	「国民年金保険料の追納勧奨について」（平成 17 年 7 月 29 日付け庁保険発第 0729002 号社会保険庁運営部年金保険課長通知）（抜粋）	105
図表 3- (2) -③	学生納付特例及び納付猶予の利用者数	106
図表 3- (2) -④	調査した年金事務所における追納勧奨状の送付状況	106
図表 3- (2) -⑤	追納勧奨状の送付計画が形骸化していると考えられる例	107
図表 3- (2) -⑥	追納勧奨の実施に関する消極的な意見	109
図表 3- (2) -⑦	年度計画等における追納に関する記載	110
図表 3- (2) -⑧	追納に関するデータ	111
図表 3- (2) -⑨	追納制度の利用状況の試算	112
図表 3- (2) -⑩	「国民年金被保険者実態調査」（平成 27 年 12 月厚生労働省）の結果（抜粋）	114
図表 3- (2) -⑪	追納制度利用者の属性分析の結果	114

## 4 国民年金業務の運営に対する国民の信頼性の確保

### (1) 事務処理誤り等発生後の迅速かつ的確な処理の徹底

図表 4- (1) -①	中期計画及び年度計画における事務処理誤りの防止に関する記載	120
図表 4- (1) -②	「事務処理誤り等に関する緊急再発防止策（指示・依頼）」（平成 26 年 9 月 12 日日本年金機構）（抜粋）	122
図表 4- (1) -③	「事件・事故・事務処理誤り対応要領」（平成 22 年 1 月 1 日制定・29 年 6 月 1 日改正 日本年金機構）（抜粋）	126
図表 4- (1) -④	「業務処理要領」（平成 29 年 4 月 1 日要領第 197 号）（抜粋）	128
図表 4- (1) -⑤	事務処理誤り等の発生防止対策の具体例	129
図表 4- (1) -⑥	事務処理誤りの発生件数（全国）	131
図表 4- (1) -⑦	国民年金の適用及び保険料収納に関する事務処理誤り等の発生件数	131
図表 4- (1) -⑧	事務処理誤り等の事案の発生状況	132
図表 4- (1) -⑨	処理完了事案の処理期間の状況	133

図表 4- (1) - ⑩	機構本部の担当部署における個別協議の処理件数及び処理体制	134
図表 4- (1) - ⑪	年金事務所等から機構本部に個別協議された事務処理誤り等の事案の内容等	135
図表 4- (1) - ⑫	解決方法が限定されていると考えられる事案の例	139
図表 4- (1) - ⑬	機構本部への個別協議が長期化することによる影響が生じている例	141

## (2) 所在不明となった年金受給権者に対する的確な措置の実施

図表 4- (2) - ①	受給権者の生存確認に関する法令の規定	147
図表 4- (2) - ②	「現況届により生存確認を行っている年金受給権者への対応について」 (平成 29 年 1 月 19 日付け年管管発 0119 第 2 号厚生労働省年金局事業管理課長通知) (抜粋)	150
図表 4- (2) - ③	受給権者の死亡及び所在確認に関する法令の規定	151
図表 4- (2) - ④	年金支給の一時差止めに関する法令の規定	152
図表 4- (2) - ⑤	1 か月以上所在不明となっている 70 歳以上の者の推計	153
図表 4- (2) - ⑥	所在不明届の提出義務が生じてから所在不明届が提出されるまでに要した期間の状況	153
図表 4- (2) - ⑦	機構による所在不明届の提出に係る周知	154
図表 4- (2) - ⑧	調査した年金事務所において所在不明者の把握に努めている例	155
図表 4- (2) - ⑨	機構が実施した全国の受給権者の生存確認等調査の概要	156
図表 4- (2) - ⑩	当該受給権者に係る所在不明届の提出義務が発生してから所在不明届が提出されるまでに長期間が経過していたため、この間に多額の年金が支給されていた例	157

## (3) 国民の視点に立った年金業務の実施

### ア 失業特例免除申請書の添付書類の見直し

図表 4- (3) - ア - ①	失業特例免除に関する法令の規定	161
図表 4- (3) - ア - ②	「「国民年金保険料の免除等に係る適切な事務処理の徹底について」の一部改正について」(平成 26 年 9 月 19 日付け年管管発 0919 第 4 号厚生労働省年金局事業管理課長通知) (抜粋)	163
図表 4- (3) - ア - ③	免除等通知で定められている失業特例免除申請書の添付書類	164
図表 4- (3) - ア - ④	離職票等の様式	165
図表 4- (3) - ア - ⑤	失業特例免除申請書の添付書類の状況	167
図表 4- (3) - ア - ⑥	失業特例免除を申請した者が当該申請に係る免除年度の前免除年度についても、同一の離職の事実に基づく失業特例免除を申請していた例	167
図表 4- (3) - ア - ⑦	調査した事務センターにおける失業特例免除の申請の取扱い	168

### イ 口座振替による前納の見直し

図表 4- (3) - イ - ①	保険料の前納に関する法令の規定	172
図表 4- (3) - イ - ②	被保険者の誕生月の違いによる口座振替による 2 年前納の利用開始可能時期の違い	173
図表 4- (3) - イ - ③	保険料を前納する場合の前納できる月、納付方法、納付時期及び	

	前納保険料額（平成 30 年度）	-----	174
ウ	前納保険料の口座振替の中止に係る事務の改善		
	図表 4- (3) -ウ-①	口座振替を中止する事務等に係るスケジュール	-----180
	図表 4- (3) -ウ-②	機構による口座振替の辞退等に係る周知	-----181
	図表 4- (3) -ウ-③	調査した年金事務所における口座振替辞退申出書の提出を促す取組 の例	-----182
	図表 4- (3) -ウ-④	平成 29 年 4 月における緊急停止の依頼状況	-----183
	図表 4- (3) -ウ-⑤	調査した年金事務所において口座振替辞退申出書の提出を待たず に緊急停止依頼を行っている例	-----184
	図表 4- (3) -ウ-⑥	口座振替の緊急停止に関する職員提案	-----185
	図表 4- (3) -ウ-⑦	基本的に口座振替の緊急停止は行わないとしている年金事務所の例	----186
エ	納付順を誤った追納の処理の弾力化		
	図表 4- (3) -エ-①	保険料の追納の納付順に関する法令の規定	-----190
	図表 4- (3) -エ-②	保険料の後納及びその納付順に関する法令の規定	-----191
	図表 4- (3) -エ-③	「政府管掌年金事業等の運営の改善のための国民年金法等の一部を 改正する法律の施行に伴う後納保険料の納付に関する事務の取扱いに ついて」（平成 27 年 9 月 17 日付け年管管発 0917 第 2 号厚生労働省 年金局事業管理課長通知）（抜粋）	-----192
	図表 4- (3) -エ-④	機構による追納順誤りの発生を防止するための取組の例	-----194
	図表 4- (3) -エ-⑤	合理的な処理とは考えられない追納順誤り事案の処理を行っている例	--196