

## 相談体制の強化について

### ① 社会保険事務所等の相談体制の拡充

「ねんきん特別便」の送付の本格化に伴い、相談体制を順次拡充。

- ねんきん特別便専用コールセンターの最大席数  
350席 (19.12.17) → 700席 (20.1.21) → 1000席 (20.2.12) (→最大1300席まで拡充)
- 社会保険事務所の窓口相談
  - ・ 来訪相談用の臨時相談窓口の設置
  - ・ 社会保険庁OB、社会保険労務士等に協力を求め、相談窓口配置
  - ・ 来訪相談の増加、相談後の記録の確認・補正業務に他の部門の職員を弾力的に配置
  - ・ 事務所間の職員の配置の弾力化
- 出張相談等の実施

### ② 社会保険労務士の協力による相談の実施

身近な場所で気軽に相談できるようにするため、社会保険労務士の協力を得て、以下について着手又は準備中。

- ・ 全国の社会保険労務士事務所及び都道府県社会保険労務士会の年金相談センターで相談を実施
- ・ 協力を得られる市区町村、郵便局、農漁協において、社会保険労務士による相談を実施
- ・ 各都道府県社会保険労務士会に窓口装置(WM)を貸与予定
- ・ これらの取組に係る周知・広報

## 年金記録の統合等に係る作業の主な進捗状況（ポイント） 《平成 20 年 2 月 15 日現在》

### 「5000 万件」の名寄せ・加入履歴等のお知らせ（ねんきん特別便）

- 「5000 万件」の記録と 1 億人の記録とのコンピュータ上での突合せを順次実施中。
  - 平成 19 年 12 月 17 日から、第 1 次名寄せの結果記録が結びつく可能性がある年金受給者へ、「ねんきん特別便」を順次送付中。これまでに約 168 万人の方へ送付済。
- 平成 20 年 3 月末までに、名寄せの結果記録が結びつく可能性がある年金受給者及び現役加入者に順次送付する予定。

（注）名寄せの内容

第 1 次名寄せは、氏名・性別・生年月日の 3 項目で名寄せを実施した上で、基礎年金番号で管理されている年金加入記録と期間重複チェックを行うもの。

第 2 次名寄せは、上記 3 項目の一部について条件を緩和し、名寄せ等を実施するもの。

### 相談・広報

- 来訪相談、巡回相談及び電話相談を強化。
    - ・ 相談件数の増加に合わせて、市町村や商工会議所、商工会等で行う巡回相談を強化。
    - ・ 「ねんきん特別便」専用ダイヤルを拡充。  
700 席（平成 20 年 1 月 21 日）→ 1000 席（平成 20 年 2 月 12 日）→ 最大 1300 席
  - 広報
    - ・ 社会保険庁の HP に「ねんきん特別便」のコーナーを開設（平成 19 年 12 月 14 日）。
    - ・ 「ねんきん特別便」の送付に合わせ、趣旨、加入記録の確認方法や、記録訂正の手続等について、新聞、TV、ラジオ、HP を中心として周知広報を実施（平成 19 年 12 月～。例：新聞折込広告（平成 19 年 12 月 17 日））。
- 市町村、経済団体、企業、社会保険労務士等との協力・連携の下に、国を挙げて、記録確認の周知徹底、ねんきん特別便の内容・手続等に関する広報、相談体制の確保等に取り組む。

### コンピュータの記録と台帳等の記録の突合せ

- 被保険者台帳等の社会保険事務所における保管状況、市町村の国民年金被保険者名簿の保管状況等を把握、公表（平成 19 年 8 月 23 日、9 月 10 日）。
  - 記録の突合せ
    - ・ 厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査を実施中（平成 20 年 1 月 17 日～）。
- 来年度以降、厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査の結果の分析等を行う。
- 国民年金の特殊台帳等の記録の突合せについて、具体的な実施方法等を検討。

## 年金記録の統合等に係る作業の主な進捗状況（ポイント） 《平成 20 年 2 月 15 日現在》

### 「5000 万件」の名寄せ・加入履歴等のお知らせ（ねんきん特別便）

- 「5000 万件」の記録と 1 億人の記録とのコンピュータ上での突合せを順次実施中。
- 平成 19 年 12 月 17 日から、第 1 次名寄せの結果記録が結びつく可能性がある年金受給者へ、「ねんきん特別便」を順次送付中。これまでに約 168 万人の方へ送付済。
  - 平成 20 年 3 月末までに、名寄せの結果記録が結びつく可能性がある年金受給者及び現役加入者に順次送付する予定。

（注）名寄せの内容

第 1 次名寄せは、氏名・性別・生年月日の 3 項目で名寄せを実施した上で、基礎年金番号で管理されている年金加入記録と期間重複チェックを行うもの。

第 2 次名寄せは、上記 3 項目の一部について条件を緩和し、名寄せ等を実施するもの。

### 相談・広報

- 来訪相談、巡回相談及び電話相談を強化。
    - ・ 相談件数の増加に合わせて、市町村や商工会議所、商工会等で行う巡回相談を強化。
    - ・ 「ねんきん特別便」専用ダイヤルを拡充。  
700 席（平成 20 年 1 月 21 日）→ 1000 席（平成 20 年 2 月 12 日）→ 最大 1300 席
  - 広報
    - ・ 社会保険庁の HP に「ねんきん特別便」のコーナーを開設（平成 19 年 12 月 14 日）。
    - ・ 「ねんきん特別便」の送付に合わせ、趣旨、加入記録の確認方法や、記録訂正の手続等について、新聞、TV、ラジオ、HP を中心として周知広報を実施（平成 19 年 12 月～。例：新聞折込広告（平成 19 年 12 月 17 日））。
- 市町村、経済団体、企業、社会保険労務士等との協力・連携の下に、国を挙げて、記録確認の周知徹底、ねんきん特別便の内容・手続等に関する広報、相談体制の確保等に取り組む。

### コンピュータの記録と台帳等の記録の突合せ

- 被保険者台帳等の社会保険事務所における保管状況、市町村の国民年金被保険者名簿の保管状況等を把握、公表（平成 19 年 8 月 23 日、9 月 10 日）。
- 記録の突合せ
  - ・ 厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査を実施中（平成 20 年 1 月 17 日～）。
    - 来年度以降、厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査の結果の分析等を行う。
    - 国民年金の特殊台帳等の記録の突合せについて、具体的な実施方法等を検討。

※詳しい情報は、年金記録の統合等に係る作業の進捗状況HPへ  
 (http://www.sia.go.jp/top/kaikaku/kiroku/070831shintyoku.htm)

## 年金記録の統合等に係る作業の進捗状況 《平成20年2月15日現在》

	進捗状況(～20年2月15日)	今後の予定(～20年3月)	今後の予定(20年4月～)
全体	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」(年金業務刷新に関する政府・与党連絡協議会とりまとめ)を策定・公表(19年7月5日)                      * http://www.sia.go.jp/top/kaikaku/kiroku/070706taisei.htm</li> <li>○「年金記録適正化実施工程表」を策定・公表(19年8月23日、9月10日改定(広報・相談関係追加))                      * http://www.sia.go.jp/top/kaikaku/kiroku/pdf/1.pdf</li> <li>○日々の年金相談等により、記録の統合が進展                      * 約5,095万件(18年6月末)→約4,870万件(19年7月末)[約220万件減少]                      →約4,710万件(20年1月末)[約385万件減少]</li> <li>○「年金記録問題に関する関係閣僚会議」に「年金記録問題に関する今後の対応」を提出(20年1月24日)</li> </ul>		
基礎年金番号への記録の統合関係	<p>名寄せのためのシステム開発 (19年8月～11月目途)</p> <p>名寄せとねんきん特別便の送付(記録が結びつく可能性がある方)(19年12月～20年3月目途)</p> <p>ねんきん特別便の送付(受給者)(20年4、5月目途)</p> <p>ねんきん特別便の送付(被保険者)(20年6月～10月目途)</p>	<p>○年金受給者との名寄せ(第2次)を、引き続き実施(19年12月～20年3月目途)</p> <p>○被保険者との名寄せ(第1次・第2次)を、引き続き実施(19年12月～20年3月目途)</p>	
	<p>基礎年金番号に結びついていない「5000万件」の記録の名寄せ・加入履歴等のお知らせ(ねんきん特別便)</p> <p>○「名寄せ」「ねんきん特別便」に関するシステム開発に係る契約を締結(19年8月30日)し、引き続きシステム開発を実施中</p> <p>○氏名等が収録されていない記録(約524万件)について、年金手帳記号番号払出簿等を参照して、記録を補正する作業を実施(19年9月7日～20年1月10日)</p> <p>○年金受給者との基本(第1次)名寄せを実施(19年11月～12月)</p> <p>○年金受給者との名寄せ(第2次)を開始(19年12月～)、順次名寄せを実施中</p> <p>○被保険者との名寄せ(第1次・第2次)を開始(19年12月～)、順次名寄せを実施中</p> <p>○第1次名寄せの結果、記録が結びつく可能性がある年金受給者へ、お知らせを順次送付中(19年12月17日～)</p> <p>* 送付件数 1,682,051件(20年2月15日現在)</p> <p>回答数 545,570件(20年2月7日現在)</p> <p>* 相談状況</p> <p>1. 電話相談 147,849件(20年2月7日現在)</p> <p>2. 来訪相談 156,865件(20年2月7日現在)</p> <p>○封筒に、確認に当たって来訪や電話による照会・相談を促す注意書きを付記(19年1月16日～)</p> <p>○「訂正なし」と回答いただいたもののうち、内容からみて優先度が高いと思われるものについて、入念的な照会を開始し、順次実施中</p> <p>○加入履歴のチェックポイントを分かりやすく示した資料を同封して送付(20年2月6日～)</p>	<p>○名寄せの結果記録が結びつく可能性がある方へ加入履歴等のお知らせ(「ねんきん特別便」)を、引き続き送付(19年12月17日～20年3月目途)</p> <p>○「訂正なし」と回答いただいたもののうち、内容からみて優先度が高いと思われるものについて、引き続き入念的な照会を実施</p>	<p>○加入履歴等のお知らせ(受給者)(20年4～5月目途)</p> <p>○加入履歴等のお知らせ(被保険者)(20年6月～10月目途)</p>
	<p>年齢別・加入期間別の悉皆調査等</p> <p>引き続き解明を進め、順次絞り込みを進める</p>		
	<p>「5000万件」の記録の内容の解明</p> <p>○民間の専門家による分析チームを設置(19年8月20日)</p> <p>○「5000万件」の未統合記録の内容の全体像を推計・公表(19年12月11日)</p>	<p>○「5000万件」等の名寄せ作業と並行して、引き続き、解明のための分類作業、年齢別・加入期間別の調査等を実施</p> <p>○名寄せ作業では特定できない記録について、内容を解明し、それぞれに応じて記録を結びつけるための対策を実施</p>	
	<p>「1430万件」及び「36万件」への対応</p> <p>名寄せのためのシステム開発 (19年8月～)</p> <p>名寄せと記録が結びつくと思われる方への通知 (～20年5月目途)</p>	<p>○「1430万件」・「36万件」に関するシステム開発に係る契約を締結(19年8月30日)し、引き続きシステム開発を実施中</p> <p>○「名寄せ」に必要な旧台帳の情報を抽出し、入力対象者リストを作成(19年9月3日～20年1月31日)</p> <p>○「1430万件」・「36万件」の名寄せを行い、記録が結びつく可能性がある方へ通知を送付(～20年5月目途)</p>	
	<p>18年10月以降これまでに発生した可能性のある重複付番の解消に向けた個別訪問等の徹底した調査(19年10月以降逐次)</p> <p>新規付番の際の同一人調査の完全実施、重複付番発生を徹底的に防止(今後随時)</p>		
基礎年金番号の重複付番の解消及び発生防止	<p>○19年10月末において判明した重複付番の解消に向け、個別訪問等徹底した調査を実施</p> <p>* 重複付番: 8,392件(19年10月末現在) → 503件(20年2月1日現在)</p>	<p>○19年10月末において判明した重複付番の解消に向け、個別訪問等徹底した調査を実施</p> <p>○新規付番の際の同一人調査を完全実施、重複付番発生を徹底的に防止</p>	<p>○今後も継続して定期的に年3回確認</p>

		進捗状況(～20年2月15日)	今後の予定(～20年3月)	今後の予定(20年4月～)	
基礎年金番号への記録の統合関係	いわゆる無年金者の方への記録問題に関するお知らせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各都道府県介護保険主官部局を通じ、市区町村への協力依頼の通知を发出(19年12月17日)し、あわせて協力に当たっての事前調査を実施</li> <li>○チラシの記載内容について意見募集を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○調査結果を踏まえチラシ等の調達手続を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険料徴収に関する情報を活用し、注意喚起と呼びかけ(20年6月目途～20年度以降随時～)</li> </ul>	
	厚生年金基金と社会保険庁の記録の突合せ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○企業年金連合会と随時、打合せを実施</li> <li>○システム開発期間等の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○同左</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○介護保険料徴収に関する情報を活用し、注意喚起と呼びかけ(20年6月目途)</li> <li>記録突合せについてのシステム開発、企業年金連合会等への提供(20年12月目途)</li> <li>○記録突合せについてのシステム開発、企業年金連合会等への提供(20年12月目途)</li> </ul>	
	共済過去記録の基礎年金番号への統合等	<p style="text-align: center;">共済過去記録の基礎年金番号への統合に係るシステム開発、記録の受入、名寄せ、照会、記録の整備(21年度中まで目途)</p> <p style="text-align: center;">旧令共済組合員期間の厚生年金被保険者期間への通算に関する制度について、制度の仕組みや手続きの周知(19年度以降随時)</p>			
相談関係	相談体制の拡充等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○共済過去記録の抽出の内容や方法等について、共済組合等と検討</li> <li>○旧令共済組合員期間の厚生年金被保険者期間への通算に関する制度について、政府広報を実施(19年12月)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○共済組合等が抽出した共済過去記録の受入れ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○共済組合等が抽出した共済過去記録の受入れ</li> <li>○名寄せ、照会等</li> </ul>	
	相談体制の整備	<p style="text-align: center;">相談体制の整備</p>			
	市町村における巡回相談の実施等	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ねんきん特別便に係る相談状況(再掲)               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話相談 147,849件(20年2月7日現在)</li> <li>2. 来訪相談 156,865件(20年2月7日現在)</li> </ol> </li> <li>○「ねんきん特別便相談対応マニュアル」を改訂(20年1月31日)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市町村、経済団体、企業等との協力・連携の下に、国を挙げて、記録確認の周知徹底、ねんきん特別便の内容・手続等に関する広報、相談体制の確保等を実施               <ul style="list-style-type: none"> <li>・社会保険労務士会等の協力を得ながら市区町村、商工会議所等での巡回相談及び社会保険事務所における相談窓口を拡充</li> <li>・各企業の社会保険委員や社会保険事務担当者の方々に対し、「ねんきん特別便」の被保険者への転送等について協力を依頼</li> </ul> </li> <li>○社会保険労務士会の協力を得て、市役所、郵便局、農協等の一角で「ねんきん特別便」に関する相談等を実施</li> </ul>		
来訪相談	市町村における巡回相談の実施等	<p style="text-align: center;">市区町村における巡回相談の定期的・計画的な実施等</p>			
	企業等における相談機能の充実	<p style="text-align: center;">企業等における年金に関する相談機能の充実</p> <p style="text-align: center;">企業による年金記録照会等について必要に応じて協力依頼</p>			
	認知症の高齢者の方等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○7月から11月までに全国1,827市区町村(20年1月15日現在1,818市区町村)のうち1,813市区町村において延べ6,450回の巡回相談を実施               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 226,245人の方が来訪</li> </ul> </li> <li>○全国1,827市区町村のうち1,616市区町村に、市区町村と社会保険事務所の間を結ぶホットラインを開設(19年7月末時点)</li> <li>○市区町村担当者に対する説明会を全国8ブロックで開催(19年11月28日～12月14日)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市区町村役場を活用した巡回相談の継続実施及び拡充</li> <li>○必要に応じた市区町村に対するホットライン開設の継続</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○7月から11月にかけて延べ804商工会議所、延べ817商工会で相談を実施               <ul style="list-style-type: none"> <li>* 商工会議所に32,435人、商工会に16,465人の方が来訪</li> </ul> </li> <li>○企業による年金記録照会及び年金記録統合の一括代行手続について、日本経団連(19年7月18日)、関西経営者協会(同31日)、愛知県経営者協会(8月9日)に協力を依頼するとともに、社会保険委員を対象とした研修を随時全国で実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○経済団体と連携して、次の項目について企業等に協力を依頼               <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ねんきん特別便」の被保険者への転送依頼</li> <li>・「ねんきん特別便」転送後の被保険者からの委任に基づく照会及び年金記録統合の一括代行手続の依頼</li> <li>・電話相談、来訪相談に関する留意事項の周知</li> </ul> </li> <li>○商工会議所・商工会における巡回相談の継続実施及び拡充</li> </ul>			
	<p style="text-align: center;">認知症の高齢者の方、施設に入所されている方等についての対応(19年8月以降随時)</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○認知症の高齢者の方等及び代理の方が相談来訪された際に混乱することがないように、社会保険事務所に対して留意事項を通知(19年8月21日)</li> <li>○関係団体に協力要請(19年12月)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○社会保険事務所に来訪できない方等の具体的対応について、各社会保険事務局に通知</li> </ul>			

		進捗状況(～20年2月15日)	今後の予定(～20年3月)	今後の予定(20年4月～)
相談関係	電話相談	社会保険庁による全国の電話相談センターの機能の集約化、社会保険労務士等民間に協力を十分に得ながら、電話相談窓口の充実等電話相談体制を強化(19年7月以降逐次)		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ねんきんダイヤル第1コールセンターを東京に開設(19年7月17日)</li> <li>○ねんきん特別便専用ダイヤルの設置(350席)(19年12月17日)</li> <li>○ねんきん特別便専用ダイヤルの拡充(350席→700席(20年1月21日)→1000席(20年2月12日))</li> <li>* 応答席数(20年2月12日現在)</li> <li>ねんきん特別便専用ダイヤル:1000</li> <li>ねんきんダイヤル:586</li> <li>ねんきんあんしんダイヤル:60</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ねんきん特別便専用ダイヤルの拡充</li> <li>1000席(20年2月12日) → 最大1300席</li> <li>○ねんきんダイヤル第2コールセンターを20年3月に開設</li> </ul>	
	インターネットによる照会	ID及びパスワードの発行までの時間短縮(19年7月目途)	インターネット照会に係る広報の強化及び必要に応じた体制の整備	
		ID及びパスワードの発行までの期間は、8月中旬に平常ペースの2週間程度に短縮 * 申込み件数 153.9万件 発行件数 119.2万件(18年3月～20年2月11日累計)	○申込み件数の増加等に応じて体制を整備	
広報の実施	年金記録問題に関する広報の実施			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○年金記録問題に関し、政府広報等を随時実施</li> <li>○「年金記録に対する信頼の回復と新たな年金記録管理体制の確立について」の進捗状況を、社会保険庁ホームページに掲載(19年9月1日)、随時更新中</li> <li>* <a href="http://www.sia.go.jp/top/kaikaku/kiroku/070831shintyoku.htm">http://www.sia.go.jp/top/kaikaku/kiroku/070831shintyoku.htm</a></li> <li>○「ねんきん特別便」のコーナーを社会保険庁ホームページに開設(19年12月14日)</li> <li>○新聞折込広告(タブロイド版4面)を3000万部配布(19年12月17日)</li> <li>○「旧姓履歴の申出集中キャンペーン」を実施中(20年2月～)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○引き続き、対策の進捗状況を社会保険庁ホームページに掲載、更新</li> <li>○地方自治体、関係団体、報道機関への説明を展開</li> <li>○「ねんきん特別便」に関する相談の案内を拡充</li> <li>○「旧姓履歴の申出集中キャンペーン」を引き続き実施</li> </ul>	
コンピュータの記録と台帳等の記録の突合せ	国民年金特殊台帳の記録の突合せ	市町村・社会保険庁において、保管媒体に応じた準備作業(名簿の出力、整理等)の実施・突合せの具体的な実施方法の検討		突合せの実施
		○5月時点での社会保険事務所における被保険者台帳の保管状況について調査結果を公表(19年8月23日)	○国民年金特殊台帳の記録の突合せについて、具体的な実施方法を検討	○国民年金特殊台帳の記録の突合せを実施
	国民年金被保険者名簿の記録の突合せ	市町村・社会保険庁において、保管媒体に応じた準備作業(名簿の出力、整理等)の実施・突合せの具体的な実施方法の検討		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○市町村における国民年金被保険者名簿の保管状況について公表(19年8月23日)</li> <li>○社会保険事務所における国民年金被保険者名簿(社会保険事務所移管分)の保管状況について公表(19年9月10日)</li> </ul>	市町村・社会保険庁において、保管媒体に応じた準備作業(名簿の出力、整理等)の検討・突合せの具体的な実施方法の検討	
厚生年金被保険者名簿等の記録の突合せ	サンプル調査の実施方法の検討・サンプル調査の実施			サンプル調査の結果の分析等
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○5月時点での社会保険事務所における厚生年金被保険者名簿等の保管状況について調査結果を公表(19年8月23日)</li> <li>○厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査を実施中(20年1月17日～)</li> </ul>	厚生年金被保険者名簿等のサンプル調査を引き続き実施	
新たな年金記録管理システムの構築(レガシーシステムの刷新)	システム開発、刷新システム導入(23年度中目途)			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「社会保険業務の業務・システム最適化計画」の策定(18年3月)</li> <li>○基本設計書の作成(19年3月)</li> <li>○詳細設計以降の設計・開発業務の調達に係る意見招請を実施(19年8月6日)</li> </ul>	○詳細設計以降の調達は開始		
年金時効特例法により年金の増額の対象となる方々へのお知らせ	年金時効特例法の対象となる方に、時効特例給付支払手続用紙(ターンアラウンド方式)を順次送付(19年9月から1年以内を目途)			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○手続の件数や支給決定件数について、社会保険庁HPに掲載し、随時更新</li> <li>* 手続受付 25,867件(20年2月10日現在)</li> <li>* 支給決定 17,114件(19年12月28日現在)</li> <li>○対象となる方に、時効特例給付支払手続用紙(ターンアラウンド方式)を送付</li> </ul>	○対象となる方に、時効特例給付支払手続用紙(ターンアラウンド方式)を引き続き送付		○対象となる方に時効特例給付支払手続用紙(ターンアラウンド方式)を引き続き送付