WEB 年金広報 2022年 10 Vol.115 (通巻

発行所 特定非営利活動法人 年金·福祉推進協議会

〒101-0047

東京都千代田区内神田 2-15-9 The Kanda 282 9F TEL:03-5209-1281 FAX:03-3256-8928

https://www.npo-nenkin.jp F-mail: info@npo-nenkin.ip



第60回全国都市国民年金協議会総会及び研修会(神奈川県横浜市) ――新型コロナウイルス感染症の影響で書面での開催

第60回全国都市国民年金協議会総会及び研修会は、2022年8月26日に関東ブロック・神奈川県横浜市で開催 される予定でしたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から対面による実施を見送り、書面での開 催となりました。新型コロナウイルス感染症の影響による書面開催は前回の兵庫県神戸市に続き3回目。

【第60回全国都市国民年金協議会総会の審議内容】

通常であれば、1日目に分科会、2日目に総会と研修会が開催されますが、今回は全会員市(区)による書面 審議が行われました。その結果、「第1号議案 要望書について」及び「第2号議案 次期総会開催市について」は いずれも全会員一致で承認されました。

その後、全国都市国民年金協議会名(会長:横浜市長・山中竹春氏)で厚生労働省、日本年金機構の両者に 「国民年金制度改善についての要望書」を提出しました (資料1)。要望書は厚生労働省宛て・日本年金機構宛て 共通で、下記の内容となっています。

- 1. 国民年金事務の一元化について
 - (1) 国民年金事務の日本年金機構への一元化
 - (2) 障害年金事務の窓口一元化
 - (3) テレビ電話等を活用した年金事務所との遠隔相談の導入
- 2. 国民年金事務費交付金について
 - (1) 国民年金事務に要した経費の全額支給
 - (2) 事務費交付金等にかかる事務負担軽減
 - (3) 標準化システムの導入について
- 3. 国民年金制度に係る要望について
 - (1) 職権による資格取得ついて
 - (2) 年金生活者支援給付金制度の情報連携ついて
 - (3) 海外任意加入の手続の簡略化
- 4. 日本年金機構への要望について
 - (1) 住民向け障害年金ヘルプデスクの設置
 - (2) 日本年金機構における電話対応の充実と電子メール等による相談対応
 - (3) マイナンバーによる情報連携の推進および取得情報の適切な利用について
 - (4) 住民サービスの向上と適正な事務処理体制の確立について
 - (5) 65歳到達時の選択申出書について

【第60回全国都市国民年金協議会総会の審議結果】

全国都市協議国民年金協議会の会長の横浜市長・山中竹春氏より会員市(区)長に宛てて報告が行われました (資料2)。決議書の提出都市数は796都市(議決日2021年8月27日現在)で、すべて有効票でした。「第1号議案 要望書について」「第2号議案 次期総会開催市について」ともに、賛成796票・反対0票で承認されました。

なお、要望書と回答の受渡し方法は、前回同様に郵送としています。

次期総会(第61回総会)は北海道ブロック・苫小牧市で開催されます。次期開催都市は、慣例により議決日の 翌日から会長市となります。

<資料1> 国民年金制度改善についての要望書(厚生労働省宛て・日本年金機構宛て共通)(1/6)

1. 国民年金事務の一元化について

(1) 国民年金事務の日本年金機構への一元化

現在の国民年金事務は、取り扱う内容によって市町村(特別区を含む。以下 同じ)と年金事務所とで対応する窓口が異なるなど、被保険者にとって極めて 分かりづらい状況にある上に、受付をした市町村では日本年金機構での処理の 進捗状況を把握できないため、結果として住民サービスの低下を招いたり、不 信感を持たれたりすることにつながっている。

マイナンバーを利用した情報連携の本格運用により、日本年金機構は住民 基本台帳の公簿情報の取得が可能となったことに加えて、国民年金にかかる加 入や免除の電子申請が開始された。また、新型コロナウイルス感染症の影響に よる郵送手続きの増加から、住民が市町村窓口へ直接出向く必要性は減少し、 市町村に年金窓口を設ける必然性も希薄になっていると考えられる。

また、日本年金機構の出先窓口を設置するなどにより、年金手続きを市町村 の窓口で行う他の手続きと同時に行うことも可能であることから、行政手続き の「スマート化」と「わかりやすさ」の推進、及びそれに伴い変化する市町村 の役割を鑑みて、全ての国民年金事務を日本年金機構へ一元化することを要望 する。

あわせて、国民年金事務の一元化が実現されるまでの間、段階的措置として、 次の(2)および(3)の事項について早急に対応されたい。

(2) 障害年金事務の窓口一元化

障害年金事務については、障害内容や年金制度に関する総合的かつ専門的な 知識を必要とする。比較的短期間で人事異動があり、しかも少人数で他業務と 併せて年金事務を担当する市町村職員では、対応の質の維持や継承が困難なた め、請求者の相談ニーズに十分応えることができていない状況である。

そのため、窓口対応が長時間となり、書類不備による返戻等も多く、請求者 の負担を増やす要因にもなっている。

このように、市町村での受付は「地域住民に最も身近な窓口」という市民の 利便性よりも、市民への負担の方が大きいと思われる。

ついては、請求者の利便性のため、年金記録を保有し、専門的な職員体制の 構築が可能な日本年金機構における障害年金事務の窓口一元化の早期実現を 強く要望する。

また、現時点においても、形式審査以外の不備による書類の返戻については、 請求者へ十分な説明責任を果たすために、障害年金センターから本人へ直接返 戻するよう要望する。

(3) テレビ電話等を活用した年金事務所との遠隔相談の導入

現在、市町村では実情にあった窓口業務の見直しが急速に進められているが、 死亡に伴う年金手続きや年金の受給相談については、市町村だけでは対応出来 ないことが多く、その場合は年金事務所を案内しているが、結局は必要な書類 を入手するために、再度、市町村の窓口に来庁されることが多い。

<資料1> 国民年金制度改善についての要望書(厚生労働省宛て・日本年金機構宛て共通)(2/6)

そのため、一元化を図るにあたっては、住民サービスや利便性確保の観点か ら、市町村の希望により庁舎等にテレビ電話等を利用して年金事務所に遠隔相 談が行える環境を整備していただくよう要望する。

< 資料1 > 国民年金制度改善についての要望書(厚生労働省宛て・日本年金機構宛て共通)(3/6)

2. 国民年金事務費交付金について

(1) 国民年金事務に要した経費の全額支給

国民年金事務費等交付金については、令和元年度の実態調査にもとづき、抜本的な算定方法の見直しが行われたことで、多くの市町村において令和2年度の交付金の増額が図られたが、依然として全額交付されず超過負担が発生している状況である。

ついては、国民年金事務に係る交付金対象額の全額支給を強く要望する。

(2) 事務費交付金等にかかる事務負担軽減

国民年金事務費等交付金については、市町村の作業期間を延ばすための見直 しのはずが、提出期限が前倒しされたことで作業期間が短縮され、かえって市 町村の負担が重くなった。

さらに、令和元年度以降、年金生活者支援給付金にかかる交付金事務も加わったことで、いっそう交付金事務は複雑化している。

ついては、国民年金事務費等の交付金にかかる事務の簡素化および令和2年 度において効果が見られなかった作業期間の改善を早急に図るよう要望する。 また、大量の作業を伴う実態調査の実施や算定方法の見直しにあたっては、 市町村の予算編成の時期を考慮したうえで、早い段階での周知および通知の発 出を要望する。

さらに、事務費交付金の算定については、特に協力・連携事務の相談業務についてどこまでが法定受託事務であり、どこからが協力・連携事務になるのかが非常にわかりづらく、この区分に係る事務負担が非常に大きいため、法定受託事務及び協力・連携事務のそれぞれの範囲について、より詳細に示した資料等を提供するなど基準や事例を明示するよう要望する。

(3)標準化システムの導入について

国民年金業務にかかる標準化システムへの移行にあたり、市町村のシステム 運用の実態によって、様々な課題が生じることが予想されるため、課題への対 応期間を考慮したスケジュールを策定し、財源面も含めた対応環境の整備につ いて、国が主導のもと支援すること。

また、標準化の実効性を高める観点からも、市町村の実情や交付金事務にかかる事務作業の負担軽減などを踏まえたうえで、市町村の意見を丁寧に聴取しながら推進すること。

<資料1> 国民年金制度改善についての要望書(厚生労働省宛て・日本年金機構宛て共通)(4/6)

3. 国民年金制度に係る要望について

(1)職権による資格取得について

令和元年10月から20歳到達時の本人による加入手続きが原則不要になった ことと同様に、第2号被保険者や第3号被保険者の資格喪失後に行う第1号被 保険者への種別変更届についても、必要に応じて法改正を検討のうえ、事業主 からの資格喪失届をもって種別変更処理を行うなど、本人手続きの簡略化を図 るよう要望する。

(2) 年金生活者支援給付金制度の情報連携について

年金生活者支援給付金制度における所得等の審査事務について、国保中央会 ルートで市町村が情報提供する時点と、日本年金機構が情報連携で情報取得す る時点が異なるため、把握方法の違いによって、判定結果が変わるケースが生 じている。

公平性を確保し、精度の高い審査を行うためにも、全ての対象者の所得情報 について、日本年金機構がマイナンバーを利用した情報連携により情報取得す る方法に切り替えるよう要望する。

(3) 海外任意加入の手続の簡略化

国民年金法施行規則第71条により、国民年金第一号被保険者が海外転出し、 同月内に任意加入被保険者となる場合等であって、引き続き同一口座から口座 振替による納付を行う旨の申出があった場合は、預金口座の番号等の記入を省 略できるとされているが、被保険者においては、国民年金第一号被保険者が海 外転出し、同月内に任意加入被保険者となる場合等においては、引き続き従前 の納付方法を希望する場合が多いため、申出があったときではなく、他の納付 方法を希望する申出がなかったときには、従前の納付方法とする規定に改正す るよう要望する。

また、同規則第71条の2においても第71条と同様の規定に改正するよう要 望する。

<資料1> 国民年金制度改善についての要望書(厚生労働省宛て・日本年金機構宛て共通)(5/6)

4. 日本年金機構への要望について

(1) 住民向け障害年金ヘルプデスクの設置

障害年金請求者向けの電話相談については、現在、一般の年金相談と合わせ て、「ねんきんダイヤル」や年金事務所で対応しているが、電話がつながらな いため、市町村への問い合わせが増加し、業務を圧迫している。また、電話が ようやくつながっても、回答が得られるのに更に時間がかかることも多く、お 客様を長い時間待たせるケースもある。一方で市町村が利用している「障害年 金市町村事務ヘルプデスク」は、回答内容も適切で説明精度も高いと感じられ

ついては、請求者の負担軽減の観点から、住民向け障害年金ヘルプデスクの 設置を要望する。

(2) 日本年金機構における電話対応の充実と電子メール等による相談対応

年金事務所及びねんきんダイヤル等へ電話がつながらないことについては、 これまでも、繰り返し要望してきたが、依然として状況が改善されていない。 コロナ禍において、年金事務所では電話や郵便での対応を求めているにも関わ らず、住民からも「年金事務所に電話がつながらない」との苦情が多々寄せら れ、その対応に時間が割かれている状況である。また、市町村から年金事務所 へ記録等の確認をするために電話をしても繋がらず、ようやく繋がっても、回 答をもらうまでに時間がかかることも多く、長時間窓口で住民を待たせてしま う。

また、年金事務所等への電話での問い合わせが困難である方や、海外在住者 からの国民年金の任意加入や老齢年金請求等についての相談が、市町村のホー ムページを通じて電子メールで寄せられることがあり、相談件数も年々増加し ている。相談内容によっては、年金事務所へ確認し、市町村の国民年金担当か ら電子メールで回答を行っているが、厚生年金保険に関する相談もあるため、 市町村で対応するには限界がある。

ついては、日本年金機構において、電話回線の増設及び電子メールや類似シ ステムを用いた相談対応を実施していただくよう要望する。

特に、給付業務については、お客様相談室の市町村専用電話番号の設置や、 市町村向けねんきんダイヤルでの詳しい知識を持った職員の配置などの対応 を要望する。

(3) マイナンバーによる情報連携の推進および取得情報の適切な利用について

マイナンバーを利用した情報連携を積極的に活用することで、今以上に被保 険者の利便性の向上や事務の負担軽減が見込まれることから、情報連携による 情報取得が本格運用されていない事務においても、早期に情報連携を活用する よう要望する。

また、現在、国民年金保険料の特例免除に必要な雇用保険情報についても、 本格実施ではないものの、日本年金機構において、情報連携による利用が開始 されているが、特例免除の審査において、情報連携で取得した雇用保険情報の



<資料1> 国民年金制度改善についての要望書(厚生労働省宛て・日本年金機構宛て共通)(6/6)

みでのシステムに依存した審査が行われ、本人が記載した申請書の内容や資格 記録との整合性が取れておらず、窓口での説明内容と結果との齟齬からトラブ ルが発生した事例もある。

ついては、情報連携による事務処理やシステム設計においては、十分な制度 理解と検証作業を行ったうえで本格実施されるようあわせて要望する。

(4) 住民サービスの向上と適正な事務処理体制の確立について

日本年金機構の事務処理体制については、住民及び市町村への誤った案内や確認不足により、住民からの苦情が発生し、その対応に大変苦慮している。

例えば、既に海外へ転出し国内に住所が無いにもかかわらず、第1号被保険者として職権適用したり、20歳到達者に対して、海外転出者・死亡者等を考慮せず誕生日のみで該当者を抽出したことで発出された通知を同住所に居住する親族などが受け取り、苦情の原因となっている。職権適用を行う場合には、直近の住民情報の確認を徹底するよう要望する。

また特に、給付関係の電話による問合せの際、誤った回答や本来、年金事務所ですべき手続きを誤って市町村へ案内することなどが頻繁に発生しているため、年金事務所職員のスキル向上を引き続き強く要望する。

(5) 65 歳到達時の選択申出書について

65歳前に障害年金等の給付を受けている方の65歳到達時の選択申出書について、案内不足により未提出となり年金が一時停止とならないよう、繰下げ意思確認のハガキ送付時に選択申出書の様式を同封するか、選択申出書の提出が必要であることを強調した案内を送付することを要望する。

令和4年8月31日

全国都市国民年金協議会

会長 横浜市長 山中 竹春

<資料2> 総会の審議結果等について

全都協横第 10 号 令和4年8月31日

全国都市国民年金協議会 会員市(区)長 様

> 全国都市国民年金協議会 会長 横浜市長 山中 竹春 (公 印 省 略)

第60回全国都市国民年金協議会総会の審議結果等について(報告)

日頃から全国都市国民年金協議会の運営につきまして、御尽力をいただき厚 くお礼申し上げます。

さて、令和4年8月12日付け全都協横第8号で通知いたしました書面による 本協議会総会の審議結果につきまして、下記のとおり全国都市国民年金協議会 会則第9条第3項により承認されましたので、報告いたします。

記

- 1 決議書の提出都市数 796都市(全て有効票)※全796都市(令和4年8月31日現在)
- 2 第1号議案 要望書について 賛成 796票、反対 0票
- 3 第2号議案 次期総会開催市について 賛成 796票、反対 0票
- 4 議決日 令和4年8月31日
- 5 その他
- (1) 要望書及び回答の受渡方法につきましては、前回と同様に郵送とします。
- (2) 慣例により、議決日の翌日から次期総会開催地である苫小牧市(北海道 ブロック)が会長市となります。

【事務局】

〒231-0005 神奈川県横浜市中区本町 6-50-10 横浜市健康福祉局保険年金課国民年金係 松尾・大貫 E-mail: kf-kokuminenkin@city.yokohama.lg.jp

TEL: 045-671-2418 (直通) FAX: 045-664-0403