

特集1

第61回全国都市国民年金協議会「国民年金制度改善についての要望書」に対して厚労省より回答

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った第61回全国都市国民年金協議会総会（2023年8月31日、北海道ブロック・北海道苫小牧市）において提出された「国民年金制度改善についての要望書」（年金広報2022年9月号 https://www.npo-nenkin.jp/web_koho/source/vol1115_special_1.pdf）に対して、同年10月13日に厚生労働省より「回答」が出されました。「回答」の概要は次のとおりです。

◆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について

現在、国民年金第1号被保険者に係る資格関係の届出、免除等の申請及び年金の裁定請求に係る事務については、法定受託事務として市区町村にお願いしています。

これについては、市区町村が住民にとって身近な窓口であり、市区町村窓口で行う他の手続と同時に行うことが可能であり、また、住民サービスの観点からも市区町村側にとって大きな意義があると考えています。市区町村にはご理解とご協力をお願いします。

(2) 障害年金事務の窓口一元化について

障害基礎年金の年金請求書の提出先については、年金受給者にとっての利便性を考え、地域住民に最も身近な窓口である市区町村に法定受託事務としてお願いしています。

障害基礎年金の請求事務については、窓口における相談及び請求書等の点検受理が過度の負担とならないよう、窓口業務の円滑な実施を支援するための資料（「障害基礎年金お手続きガイド」や「障害基礎年金ハンドブック」など）を掲載した「市町村国民年金事務サポートツール（業務支援ツール）」を厚生労働省ホームページ上で運営しています。また、2022年度から障害基礎年金請求書の書き方を紹介した動画の掲載を開始したほか、相談対応のサポートとしてヘルプデスクを設置し、初診日や診断書に関する事項など障害年金特有の医学的事項に関する照会に対応しています。

形式審査以外の不備による書類の返戻については、文書ではなく対面での相談希望も相当数あると考えられ、また、障害者の立場に立ったきめ細かな対応を行うためにも、市区町村での返戻対応をお願いしています。

このような取組みにより手続きが円滑に進むよう努めていきたいと考えていますので、ご理解とご協力をお願いします。今後も、市区町村と国（厚生労働省年金局及び地方厚生（支）局）及び日本年金機構とが密接な連携を保ち、国民年金業務を円滑に進めることが肝要と考えています。

◆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について

国民年金等事務費交付金については、これまでも市区町村の超過負担が解消されるよう要望をいただいておりますが、事務費交付金をより適切に交付できるよう、引き続き適切な予算の確保に努めるとともに、市区町村における国民年金事務の負担軽減のため、必要な検討を行ってまいります。

(2) 事務費交付金等にかかる事務費負担軽減について

国民年金等事務費交付金に係る申請等業務の簡素化については、これまでも要望をいただいております、2020年度の決算審査事務（2021年度より実施）より、様式への公印省略や電子媒体による報告等、事務の簡素化を図りました。引き続き市区町村の事務負担の軽減、作業期間の確保に努めてまいります。

また、実態調査や算定方法の見直し等の際には、速やかに情報提供できるよう努める。相談業務の区分については、相談の内容から判断して法定受託事務となる相談以外は、協力・連携に区分をお願いします。詳細資料の提供については、範囲の詳細を示すことにより却って市区町村の申請事務負担が増加する恐れがある考えられるため、判断に迷うものについては地方厚生局へ照会してください。

◆国民年金制度に係る要望について

(1) 職権適用拡大の適用による手続きの簡略化について

職権適用拡大を行っていくことについては、第2号被保険者が資格喪失後に第1号被保険者ではなく第3号被保険者になる場合もあり、被保険者の状況を正確に把握することができるか等の観点から慎重な検討が必要です。そのため、まず被保険者本人に手続きしていただく音が前提となるものと考えています。ご理解、ご協力をお願いします。

(2) 市区町村を跨ぐ被保険者の手続きについて

この事項については、被保険者から手続きをしていただくことが基本と考えており、生活保護情報を保有する市区町村からの情報を活用することで一定程度対応することができると考えています。また、海外からの転入者については2024年度から住民票の情報に基づき届出勧奨及び職権適用することが可能となるシステム改修を進めているところです。

(3) 被保険者の誤解を招きやすい事案の改善について

学生納付特例の対象となる期間については、学校への入学・卒業時期や学校の設立時期等により4月から翌年3月までの期間すべてが対象とならない事態が想定されることから、本人に「月」単位で期間を記入していただき確認を行うようにしています。

資格取得や種別変更届と免除申請書を同時に受け付けた場合においては、それぞれの処理、診査にかかる時間が異なり、免除が承認されない場合も散見されることから、保険料納付機会が失われることの内容納付書を発送しています。そのため納付書が届いてから免除の審査結果が届くまで一定期間お待ちいただくよう市区町村には説明していただくようお願いします。

(4) 受付時期による前納割引制度の使用可否について

口座振替による保険料前納について、前納保険料引落日に産前産後免除に該当する場合は、免除期間後の納付月から、翌月末引き落としとして各月の口座振替が行われますが、年度半ばから前納を希望する方には、納付書による前納を案内していただくようお願いします。2024年からは、任意の月から当年度末または翌年度までの口座振替による前納の申し出の受付も開始する予定です。

(5) 年金制度の充実に向けた取り組みの推進について

外国人の国民年金加入について、日本に居住する外国人に対して日本人と同じように社会保障制度を適用することは国際的にも要請されています。年金制度は老齢の他、障害や死亡といった保険事故にも対応するために、対人期間が短い外国人でも障害給付や遺族給付の対象としています。

国民年金保険の免除申請については、必要に応じて所得に係る税の申告を適切に行っていることを前提として、保険料王府が困難な方からの免除申請を迅速に審査し、障害給付等の保険事故に備えていただく必要があるため、現行どおりの取り扱いとしました。

◆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について

年金請求者からの障害年金に関する一般的な電話相談については、老齢年金、遺族年金に関する相談と同様に、ねんきんダイヤルや年金事務所で対応しています。さらに、チャットボットの拡充や機構ホームページのお客向けQ&Aの充実を図り、応答率の向上に努めるとともに、オペレーターへの研修を強化することで応答品質の向上を図っています。

また、個別の障害年金請求者からの相談については、市区町村や年金事務所の窓口において、初診日や診断書に関する事項、納付要件などを個別に確認しながら対応する必要がある。現在は、市区町村窓口で相談対応を行っている職員へのサポートとして、障害年金センターの「市区町村専用ヘルプデスク」において対応しています。なお、障害年金の個別相談の中には、高度な専門知識を要する年金相談も見受けられるため、障害年金の相談体制の充実に向けて、引き続き検討してまいります。

(2) 日本年金機構における電子メール等による相談対応について

お客様からの年金事務所への電話による問い合わせについては、IVRの機能を活用し、コールセンターにおいても対応できるようにしており、円滑に電話対応が行えるよう協力連携体制の強化に努めています。2023年度5月から年金ダイヤルのオペレーター配置席数を30席増席し、オペレーターの研修強化を行っています。

なお、市区町村からの年金記録に関するお問い合わせは、ねんきん加入者ダイヤルでも対応しているほか、当機構から貸与している「ウィンドマシン (WM)」により確認することができます。WMでは受給者情報も確認することができます。引き続き、マニュアルの充実等に努めていくので、WMを積極的な活用をお願いします。

日本年金機構では、膨大なお客様の個人情報を持っており、個人情報については近年の状況を踏まえ幻覚に対応すべきと考えています。現在、オンラインで安全にねんきん相談を行うことができる仕組みの構築を進めています。

(3) 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

日頃より、日本年金機構の実施する事務についてのご理解・ご協力と、お客様からの照会・相談に対応いただいていることに厚く御礼申し上げます。

国民年金に係る手続きについては、年金事務所または市区町村においてできることを周知しています。どこで手続きを行うかについては、お客様の利便性を考慮して判断されるべきものであり、その趣旨に則り引き続き適切に対応してまいります。

年金請求者や年金受給者から出たwの問い合わせがあった場合、各相談マニュアルに準じ、できる限り統一的なお客様対応を行うこととしており、個別の相談があった場合には年金事務所で丁寧に対応することとしています。

(4) 国民年金手続きの電子申請マニュアルの作成について

現在、日本年金機構では、電子申請の利用促進に取り組んでいるところです。国民年金の電子申請の手続きについては、ホームページへの掲載やリーフレットの作成を行い、利用までの流れなどを案内しています。市区町村に対しては、情報誌「かけはし」や事前の周知文書にて概要をお知らせしていますが、あわせて市区町村窓口で説明する際に活用できる資料を提供いたします。