

特集

第63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

第63回全国都市国民年金協議会総会（中国ブロック・山口県美祢市）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」※に対して同年11月厚生労働省より「回答」が出されました。「回答」の概要は次のとおりです。

※2025年10月号 (https://www.npo-nenkin.jp/web_koho/source/vol151_special.pdf)

◆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

国民年金第1号被保険者の資格関係の届出、免除等の申請及び年金の裁定請求に係る事務は、法定受託事務となっています。市区町村窓口で所得情報や生活保護受給情報等の情報を確認することにより、免除申請や法定免除の届出の円滑な手続きにもつながることや、国民健康保険・転入届など関連する手続きと一体的な対応を行えることなど、住民の負担軽減になるものと考えられます。引き続き、ご理解とご協力のほど、よろしくお願ひいたします。

また、市区町村窓口の体制強化の支援等として、下記を実施しています。

- ・ 窓口事務の円滑な実施を支援するための資料「市区町村国民年金事務サポートツール」を厚生労働省ホームページに掲載するとともに、日本年金機構による国民年金事務担当者向けの研修を実施。
- ・ 住民が市区町村の窓口に出向くことなく、種別変更や免除等の手続きが行えるよう、電子申請の整備や利用を推進。
- ・ 市区町村の国民年金担当者における制度理解の促進及び住民に対する制度説明に活用することを目的とした情報誌「かけはし」による情報提供等を実施。

今後も、老齢年金の新規裁判者等の増加が見込まれる中、国民年金業務を円滑に進めるために、市区町村、国及び日本年金機構が密接な連携を保ち、業務の効率化を進めながら取り組むことが肝要であると考えています。引き続き、ご協力いただきますよう、よろしくお願ひいたします。

(2) 障害年金事務の窓口一元化について

障害基礎年金の裁判請求にかかる事務は、法定受託事務として市区町村にお願いしています。障害年金の請求は提出する書類が多く、留意事項もあることなどから、障害者福祉等の窓口でもある身近な市区町村窓口において相談し、年金請求手続きができるることは住民にとって利便性が高いと考えています。引き続きご理解とご協力ををお願いいたします。

障害年金の請求後に提出書類に不備があった場合は、受付時に記載内容や添付書類を確認していただいた市区町村へ返戻し、住民の方への対応をお願いしています。

厚生労働省及び日本年金機構では、市区町村における円滑な障害基礎年金の請求書受付事務のために、窓口事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掲載するとともに、市区町村向け情報誌「かけはし」において、窓口事務での注意点や返戻事例等照会事例を掲載するなどの支援を行っています。

また、YouTube厚生労働省チャンネル、日本年金機構ホームページでは障害基礎年金請求書の書き方を紹介した動画を掲載しています。また、日本年金機構では、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するため、「市区町村専用ヘルプデスク」を設置しています。更に障害年金センターから障害年金請求書の返戻を行った事例について返戻理由と解説をまとめた返戻事例集、および照会件数の多い事例を中心としたQ&Aを作成し、市区町村窓口で相談対応を行っている職員の方をサポートするよう取り組んでいます。

ご提案の障害基礎年金の請求を20歳前傷病のみとすることについては、地域住民にとっての利便性の観点から、身近な市区町村で相談や手続きが可能な対象者が限定されることに理解が得られるかという点も踏まえ、慎重な検討が必要と考えます。今後も窓口における住民サービスの一層の向上を図るため、さらなる内容の充実に努めます。市区町村と国（厚生労働省年金局、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ために、引き続きご協力をよろしくお願いします。

◆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

国民年金事務費等交付金については、市区町村の実態をより反映した適切な交付となるよう、国民年金事務に関する調査を実施し、その結果を踏まえた見直しを行っています。そのうえで、人事院勧告等を踏まえ毎年度増額の要求を図っており、引き続き、国民年金事務の運営に必要な予算の確保に向け努めます。

(2) 事務費交付金等にかかる事務費負担軽減について

交付金にかかる事務負担軽減については、これまで下記の対応により一定の改善を図っています。

- 各種申請様式の簡素化（令和6年度「協力・連携算定基礎表」様式の削減）。
- 各種申請様式の作業期間の延長（令和6年度「算定基礎表」及び「支出見込額」の作業期間延長）。

また、令和5年度から、市区町村が国から交付される予算額の見込みを立てやすくするために、年度末の資金交付に先だって、12月時点で判明している単価等を提供しています。引き続き、交付金に係る事務における十分な作業期間の確保や各種手続きの簡素化に努めるとともに、交付金に係る各種届出や算定方法の見直しを行う際には、速やかな情報提供に努めます。

協力・連携事務と法定受託事務との整理については、下記のような対応を行っています。

- 協力・連携計画書の作成に係る通知において、法定受託事務と協力・連携事務の考え方を示している。
- 地方厚生局に市区町村国民年金事務担当者に向けた窓口を設け、交付金事務に関するご説明や参考となる資料を案内している。

ご要望の算定方法の見直しについては、被保険者数等の外形的な数値のみで、一律に交付金額を算定する方式をとることにより、適切な予算の執行となるかなど、慎重な検討を要するものと考えています。その上で、現在の算定方法については、既に被保険者数等の数に単価を乗じた額で算出するといった算定方法を採用しています。

関係職員の年齢等の項目は、本交付金にかかる単価の見直しなどの際の基礎資料として活用するため、記載していただいている、ご協力いただきますようお願いいたします。

◆国民年金制度に係る要望について

(1) 国民年金加入における日本年金機構での職権適用について

第2号被保険者等の資格喪失に伴う第1号被保険者への加入手続については、資格喪失から約2か月、本人からの手続がなかった場合に、日本年金機構から対象者へ加入手続の勧奨状を送付し、その後、約2か月手続がない場合には、第1号被保険者への種別変更手続を職権で実施しています。

第2号被保険者等の資格喪失を契機として、即座に第1号被保険者として適用することは、被保険者本人に届出をしていただくという正確な適用のためのプロセスを省いてしまうことで、転職等によって引き続き第2号被保険者となる方など、本来は第1号被保険者とならない方を誤って適用することに繋がり、国民年金保険料を誤って納付されるケースなども考えられます。このため、ご要望の実現は難しいと考えています。

なお、第2号被保険者等の資格を喪失した方に対する第1号被保険者への職権による種別変更手続については、これまで5か月を要していましたが、事務フローの見直し及びシステム改修を行うことで事務処理の効率化を図り、令和7年1月から4か月に期間を短縮しました。

(2) 失業特例による国民年金保険料免除の自動審査あるいはターンアラウンド様式の採用について

失業特例による免除申請の際には、マイナンバー情報を連携しても雇用保険関係情報を取得できない方がいるため、失業等の事実を確認できる書類の添付を求めています。

また、前年度に失業特例による免除を受けている方でも、前年度の免除申請後に複数回失業している方は、必ずしも前年度と同じ失業事由、失業日ではない可能性があるため、失業等の事実を確認できる書類を、改めて添付していただく必要があります。

このように、失業特例については自動審査やターンアラウンド方式には馴染まないと考えます。市区町村窓口の事務負担の軽減を図るため、郵送や電子申請による手続きの推進に向けて、日本年金機構と連携して周知に努めます。

(3) 付加保険料の納付について

付加保険料の納付については、国民年金法（昭和34年法律第141号）第87条の2第2項において、定額保険料の納付済み期間の分について納付することができる旨が規定されています。

このため、口座振替により定額保険料を納付している方が、新たに付加保険料の納付を申出た場合、定額保険料の口座振替日以後に付加保険料を納付した際には、付加保険料は納付済となります（「記録に反映された後で付加保険料を納付する必要」があるという要望文の記載は事実とは異なります）。

一方で、定額保険料の口座振替日より前に、開始月分の付加保険料を納付書で納付した場合は、前述の法令に基づき、付加保険料が還付となります。現行法規やシステム上の制約から、現時点でご要望の事項を実現することは困難ですが、市区町村において事務担当者や被保険者の方が付加保険料の手続きについて正確にご理解いただけるよう、一層分かりやすい説明に努めます。

(4) 産前産後免除該当届の代理申請について

委任による免除等の申請の取扱いについては「委任による免除等の申請の取扱いについて（通知）」（平成18年7月28日付府保険発第0728001号。社会保険庁運営部年金保険課庁通知）において、

「次のいずれにも該当する場合に限り、委任状がない場合であっても委任による免除等の申請を認めることとする。」

(1)免除等を申請しようとする被保険者と受任者…の間に免除等の申請に関する合意…

(2)受任者が次に掲げる者であること。

①免除等を申請しようとする被保険者に係る国民年金保険料について、…当該被保険者の属する世帯の世帯主又は当該被保険者の配偶者…

②免除等を申請しようとする被保険者の同居の親族…」

とされており、現行においても要望文のような取扱いは可能です。併せて、産前産後免除制度は、令和6年3月から電子申請が可能となっており、出産前後、育児期間中など、来庁することが難しい被保険者にもご利用いただけるよう、制度案内リーフレット等により周知を図っています。

(5) 生計同一案系に関する申立書について

年金受給者との生計維持関係の認定については、生計維持関係等の認定日において、生計同一要件及び収入要件を満たしている場合に、生計維持関係があるものとして認定しています。

「生計同一関係に関する申立書」に記載する内容は、生計同一関係の確認・認定において重要な判断材料であるとともに、同一の様式内でも請求者の続柄等によって生計同一関係認定要件等が異なっており一律に記載できないことから、選択肢を設け簡素化することは適切ではないと考えています。また、統一の様式を用いる場合は、本回答する必要がない設問に対して回答を求めてしまうことがあるため、請求者の負担を軽減するといった観点からも請求者の続柄等に応じた様式を用いています。

なお、今後はご意見も踏まえ、わかりやすい記載要領等を示す等、請求者の負担軽減を図ることを検討します。

◆日本年金機構への要望について

(1) 外国人の新規取得届と保険料免除申請について

外国人の年金受給権を確保する観点から、外国人（技能実習生を含む）の受け入れ、支援等に関する機関に対して、来日時における年金制度への加入、免除等の手続きに関する制度周知を依頼しています。

国民年金の加入及び免除の手続きは、日本年金機構ホームページ等により、市区町村や年金事務所の窓口で行えることに加え、電子申請や郵送による手続きも案内しています。いずれの方法で手続きを行うかは、お客様の利便性等を考慮して判断されるものですで、引き続きご協力をいただきますようお願いいたします。電子申請や郵送による手続き方法を含め、より分かりやすい周知を検討します。

(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について

年金事務所の電話については、昨年度に年金事務所の規模に応じた回線数を定めた「IVR設定の標準モデル」を策定し、順次回線数を増設するなど、改善を図っています。ねんきんダイヤル等のコールセンターについては、コールセンター間での協力連携体制の強化、入電が多い繁忙期や週の初日などのオペレーターの増員などにより、応答率は令和2年度以降70%以上を維持しています。引き続き、応答率の改善に努めます。

また、被保険者が日本年金機構へ直接問い合わせできる手段の拡充策として、海外にお住まいの方や身体等の障害がある方を対象にねんきんネットを通じて年金相談を行うことができる仕組みを令和7年1月に構築し、試行実施を開始しました。今後も利用者のニーズ等の把握を進めながら本格実施に向けた検討を進めます。

(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

ア 国民年金の電子手続きの前倒し実現と、現行の電子手続きの見直しについて

国民年金の加入手続きや納付といった主な手続きについては、これまでマイナポータルやねんきんネットを活用したオンラインサービスの拡充を進め、利便性の向上を図ってきました。

例えば、各種手続きの申請機能については、令和4年度に国民年金の資格取得手続き、保険料免除・学生納付特例手続きの簡易な電子申請機能を構築し、令和5年度に口座振替手続き、令和6年度に一部の年金給付関係の手続きを対象に追加するなど、対象手続きの拡大を進めてきました。令和8年度には、育児期間中の保険料納付免除手続きについて追加予定です。

また、申請以外の機能も、ねんきんネットを活用した国民年金保険料のオンライン納付やオンライン文書相談の環境を構築してきました。今後も、利用者のニーズを見極めながら、更なる対象手続きの拡大等について検討します。

イ 年金事務所・年金ダイヤル等の電話が依然として繋がらないことについて

応答率の向上については、ホームページの年金Q&A やチャットボットなどのオンラインサービスの充実などにより取り組んでいます。

年金事務所の電話については、昨年度に年金事務所の規模に応じた回線数を定めた「IVR設定の標準モデル」を策定し、順次回線数を増設するなど、改善を図っています。

ねんきんダイヤル等のコールセンターについては、コールセンター間での協力連携体制の強化、入電が多い繁忙期や週の初日などのオペレーターの増員などにより、応答率は令和2年度以降70%以上を維持しています。

また、オペレーターに対しては、研修の強化に加え、お客様満足度調査の結果やお客様からの声等に基づく指導を実施することで対応スキルの向上に努めています。今後も円滑に電話対応が行えるよう、自動音声案内ガイダンスの見直しの検討を含め、引き続き取り組みを進めます。

ウ 時間を問わず個別の相談に対応できる体制の構築について

日本年金機構ホームページの年金Q&A や、ねんきんチャットボットについては、継続的に質問・回答の追加修正を行っており、今後もお客様のご意見・ご要望を踏まえ、より分かりやすい内容となるよう改善に努めます。また、令和7年1月にねんきんネットを通じて個別の年金相談を行うことができる仕組みを構築し、試行実施を開始しました。今後も利用者のニーズ等の把握を進めながら本格実施に向けた検討を進めます。

エ 遠隔地等の市区町村からの要請にも速やかに検討・対応することについて

日本年金機構では、年金事務所が設置されていない地域や遠隔地及び離島地域を対象に出張相談を行っています。引き続き、市町村と協力・連携しながら速やかに検討を行います。また、令和8年度以降、年金相談需要の増加が見込まれていることから、日本年金機構では年金相談できる職員の人材育成を進め、人員が確保できるよう取り組んでいるところです。今後もお客様のニーズに応えることができるよう、検討します。

(4) 可搬型照会用窓口装置の使用改善について

可搬型照会用窓口装置にかかるインターフェースの改良やサインインに関する改善等については、いずれも大規模なシステム改修が必要であること等から、現時点では実現が困難です。

今後も、市区町村において、法定受託事務及び協力・連携に係る事務を正確かつ円満に実施していただくため、当面、可搬型照会用窓口装置の操作研修の一層の充実を図るとともに、インターフェースの改良について検討を進めます。また、窓口装置へのサインインに関する改善については、情報セキュリティに係る政府統一基準を踏まえ検討します。