

[contents]

5

国民年金・厚生年金 保険省令改正にともなう通知

「厚生年金法の一部改正法」の実施に先立ち、国民年金・厚生年金保険に関する2つの通知が厚生労働省より発出された。

「国民年金法施行規則の一部を改正する省令 の施行について」(年普発0628第2号平成25年6月28日)

6月28日、「国民年金法施行規則の一部を改正省令」に基づいて厚生労働省より通知が発出された。

「厚生年金保険法施行規則の一部を改正する 省令の施行について」(年普発0628第2号平成25年6月28日)

6月28日、「厚生年金保険法施行規則の一部を改正省令」に基づいて厚生労働省より通知が発出された。

6 ~ 7

クローズアップ 年金事務所

旭川年金事務所

未適事業所の訪問や若者向けの年金セミナー開催などサービスの向上に努める旭川年金事務所を取材した。

8 ~ 9

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

東京都千代田区

保険料後納制度の対象者について独自の配慮を行っている東京都千代田区保健福祉部保険年金課国民年金係を取材した。

Topics

「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律」が公布・一部実施

6月26日、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律」が参議院で可決・成立し、28日に公布された(平成25年法律第63号)。そして、この法律に盛り込まれている改正事項のうち、国民年金第3号被保険者のいわゆる「不整合記録問題」に係る対応策が、7月1日から実施されることとなった。

また、この法律の施行に伴い、「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律の一部の施行に伴う関係政令の整備等に関する政令」(平成25年政令第210号)及び「国民年金法施行規則の一部を改正する省令」(平成25年厚生労働省令第87号)が6月28日に公布された。

第3号不整合記録問題

国民年金の第3号被保険者の

「不整合記録問題」とは、国民年金の加入記録において、実際には第1号被保険者であったにもかかわらず、種別変更の手続を怠ったまま誤って第3号被保険者のままとされている記録のことをいう。「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律」(以下、「厚年法等の一部改正法」)では、この問題への対応策として、不整合記録に基づく不整合期間に係る特例等が定められている。

時効消滅不整合期間の 届出および特定期間の 概要

平成25年6月以前の保険料納付済期間で、第3号被保険者とされていた被保険者期間のうち、第1号被保険者の被保険者期間として不整合記録の訂正がなされた期間(3号特例該当届による届出期間を除く)であって、不整合記録の訂正がなされ

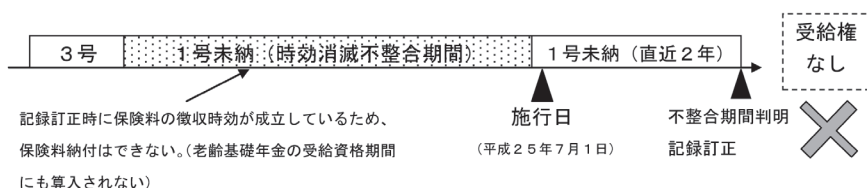
たときに保険料を徴収する権利がすでに時効によって消滅している期間(時効消滅不整合期間)は、厚生労働大臣に届出をすることができる。

この届出が行われた時効消滅不整合期間は「特定期間」となり、その届出が行われた日以後は、年金額には反映されないが、年金の受給資格要件や保険料納付要件を判定するにあたっては保険料免除期間(学生納付特例期間)と同等のものとして取り扱われる期間とみなされる。

任意加入対象期間の 取扱い

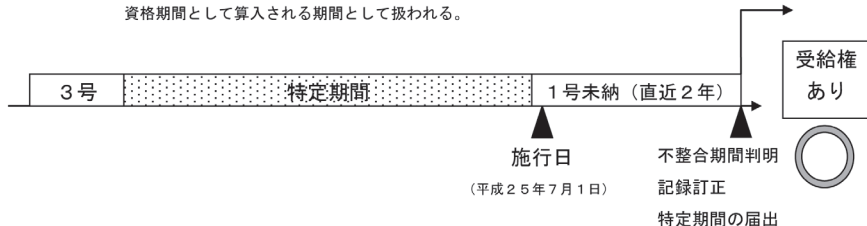
上記のように、時効消滅不整合期間は、第3号被保険者とされていた被保険者期間のうち、第1号被保険者の被保険者期間へと記録訂正がなされたものであり、次の①～③に掲げるような任意加入対象期間へと訂正がなされた場合には、この期間は

【特定期間の届出が行われていない場合】



【特定期間の届出が行われた場合】

届出の効果：届出日以降、年金額には反映しないが年金の受給資格期間として算入される期間として扱われる。



時効消滅不整合期間とされず、通常どおり、任意加入未加入期間として取り扱われる。

①昭和61年4月以降の海外在住期間

②昭和61年4月から平成3年3月までに学生であった期間

③昭和61年4月以降の老齢給付を受けることができた期間

したがって、これらの期間は、特定期間や次に述べる「特定保険料の納付」(特例追納)の対象とはならない。

特定保険料の納付の概要

上記の特定期間は、厚生労働大臣の承認を受ければ特例追納をすることができる。

特例追納が可能となる期間は、平成25年7月1日から平成27年3月31日までの間は適用されないこととなっている。そのため、特例追納が可能な期間は、平成27年4月1日から平成30年3月31日までの3年間となる。

ただし、特例追納の申込書の提出は、平成27年2月1日から行うことができる。

特例追納の対象期間は、それぞれ次に掲げる期間となる。

- 特例追納する時点で60歳未満

の者：承認があった月前10年以内の期間

- 特例追納する時点で60歳以上の者：50歳以上60歳未満であった期間

また、特定保険料の額は、それぞれ次に掲げる額となる。

ア. 承認があった月前10年以内の期間：各月の保険料に相当する額に政令で定める額を加算した額

イ. 承認があった月前10年を超える期間：アの額のうち最も高い額

特例追納は平成27年4月1日から可能となるが、平成26年度末に具体的な額が告示される予定である。

特例追納は、先に経過した月から順次行うこととされており、特例追納が行われたときは、特例追納が行われた日に、特例追納した月の保険料が納付されたものとみなされる。

また、平成24年10月1日から平成27年9月30日までの間に実施されている保険料の後納制度については、特例追納の対象期間と後納制度の対象期間が重なる場合には、その期間の保険料を納付するにあたっては、後納制度を利用するものとされている。

特定受給者とその具体的な範囲

平成25年7月1日以後に不整合記録の訂正がなされて時効消滅不整合期間を有することになった者で、同日において時効消滅不整合期間を保険料納付済期間として老齢給付を受けている者を特定受給者という。この特定受給者の範囲は次のようになる。

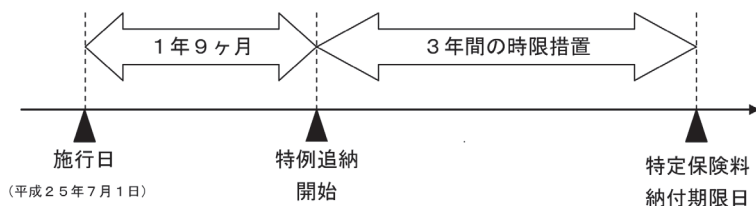
<特定受給者に含まれる者>

①平成25年7月1日前に特別支給の老齢厚生年金または特別支給の退職共済年金(時効消滅不整合期間を保険料納付済期間として裁定されたものに限る)が失権となった者であって、同日以後に老齢給付の年金請求を行う者(この老齢給付のすべてについて支給繰下げの申出をする者を除き、老齢給付について、時効消滅不整合期間を保険料納付済期間として裁定される者に限る)

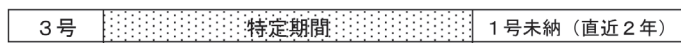
②平成25年7月1日前に老齢給付の受給権を取得したが、同日以後にその老齢給付の年金請求を行う者(老齢給付のすべてについて支給繰下げの申出をする者を除く)であって、かつ、その老齢給付の裁定後に不整合記録の訂正がなされる者

③平成23年3月8日に廃止された運用3号に関する通知(平成22年12月15日、厚生労働省年金局事業企画課長・事業管理課長連名通知)に基づいて、平成23年1月1日から同年2月24日までの間に老齢給付の裁定が行われた者であって、平成25年7月1日以後に不整合記録の訂正がなされる者

【特例追納】



【特例追納の対象となる期間】



- ①60歳以上の者：50歳以上60歳未満の期間
- ②60歳未満の者：特例追納をする時点から過去10年以内の期間

を除いたもの（訂正前年金額）に、100分の90を乗じたもの。

特例追納による 老齢基礎年金の額の改定

特定受給者が特例追納したときは、平成30年4月から老齢基礎年金の額が改定されることになる。ただし、特例追納した後の訂正後年金額が減額下限額に満たないときは、平成30年4月以後の老齢基礎年金として減額下限額に相当する額が支給されるため、実際に支給される年金額への影響は生じないことになる。

一方、平成25年7月1日前に不整合記録の訂正がなされた老齢給付の受給者や、平成25年7月1日以後に受給権を取得した老齢給付の受給者は、特定受給者ではないが特例追納をすることができる。

このような特定受給者以外の老齢給付の受給者が特例追納したときは、その翌月から、老齢基礎年金の額が改定されることになる。

<特定受給者に含まれない者>

特定受給者は、平成25年7月1日以後に時効消滅不整合期間を有することになった者であることが要件とされているが、第3号被保険者とされていた被保険者期間のうち、任意加入対象期間へと訂正された期間は時効消滅不整合期間にならない。このため、平成25年7月1日以後に第3号被保険者の被保険者期間として記録訂正がなされた場合であっても、訂正後の期間のすべてが任意加入対象期間であるときは特定受給者にはならない。

た後の年金記録に基づく年金額とされることになる。ただし、特例として、次に掲げる訂正後年金額と減額下限額とを比較して、訂正後年金額のほうが小さいときは、減額下限額に相当する年金額が支給されることになる。

○訂正後年金額—不整合記録の訂正がなされた後の年金記録（特例追納がなされた期間は保険料納付済期間）に基づく年金額であって、付加年金および振替加算額を除いたもの。

○減額下限額—時効消滅不整合期間を保険料納付済期間とみなして算定した年金額であって、付加年金および振替加算額

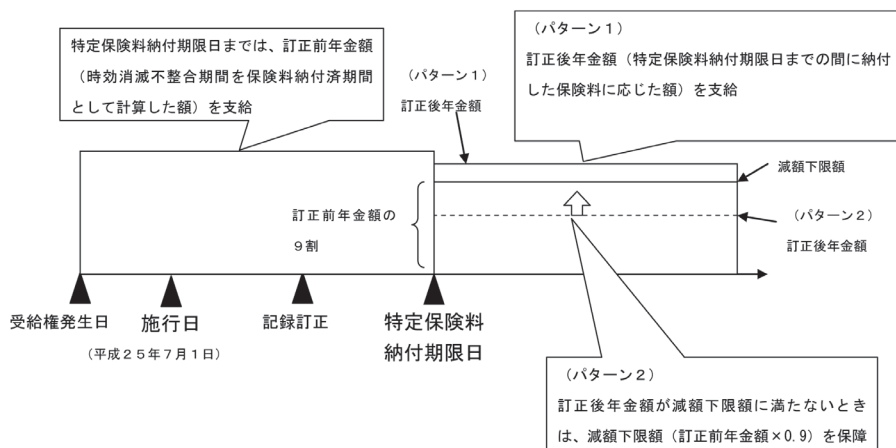
【特定受給者の年金について】

- （パターン1）訂正後年金額が訂正前年金額の9割以上のケース。
- （パターン2）訂正後年金額が訂正前年金額の9割に満たないケース。

特定受給者に対する 老齢給付の特例

特定受給者は、平成30年3月31日（特定保険料納付期限日）までの間、時効消滅不整合期間は保険料納付済期間とみなされる。このため、平成30年3月31日までの間は、不整合記録の訂正がなされる前と同等の年金額が支給されることになる。

一方、平成30年4月以後については、特定受給者に支給される老齢基礎年金の額は、原則として不整合記録の訂正がなされ



老齢基礎年金の増額分の支払いに関する特例

老齢基礎年金の増額分の支払いに関する特例オンラインシステムの改修が必要となるため、特定受給者以外の老齢給付の受給者が平成27年4月1日から平成28年2月29日までの間に特例追納したときは、通常の取扱いと異なり、特例追納による老齢基礎年金の増額分については、平成28年5月にまとめて支払われることになる。

また、そのような者が、特例追納による老齢基礎年金の増額分の支払いを受けずに平成28年5月までに死亡した場合には、その増額分は、未支給年金の請求者に対して平成28年5月以降に支払われることになる。

障害給付・遺族給付の特例の概要

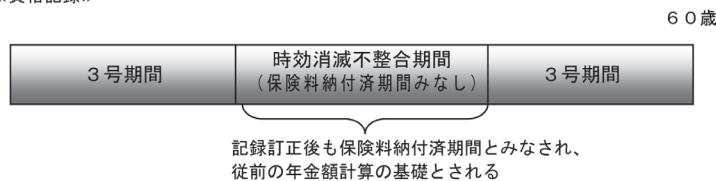
平成25年7月1日以後に不整合記録の訂正がなされた者であって、同日において、不整合期間を保険料納付済期間として障害給付を受けている者（これらの給付の全部につき支給が停止されている者を含む）は、障害給付に関する規定を適用する場合においては、不整合期間は保険料納付済期間とみなされる。

また、平成25年7月1日以後に不整合記録の訂正がなされた者の死亡に係る遺族給付であって、同日において、不整合期間を保険料納付済期間として支給されている遺族給付（これらの給付の全部につき支給が停止されている者を含む）は、遺族給付に関する規定を適用する場合においては、不整合期間が保険料納付済期間とみなされる。

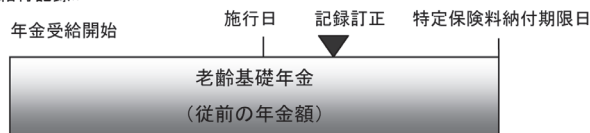
【特定受給者の年金額のパターン】

- ア 特定保険料納付期限日までの間の老齢基礎年金の額
特定保険料納付期限日の属する月分までは、従前の年金額が支給される。

《資格記録》



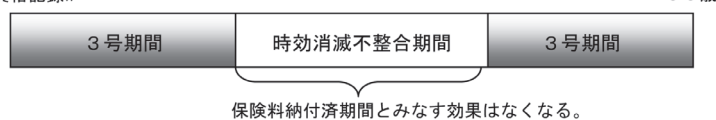
《給付記録》



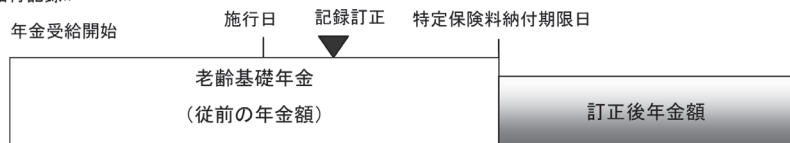
- イ 特定保険料納付期限日の属する月の翌月以後の月分の老齢基礎年金の額（特例追納を行わなかったケース）

それまでの納付実績に応じた年金額（以下「訂正後年金額」という。）が支給される。なお、訂正後年金額が減額下限額に満たないときは、減額下限額とされる。

《資格記録》



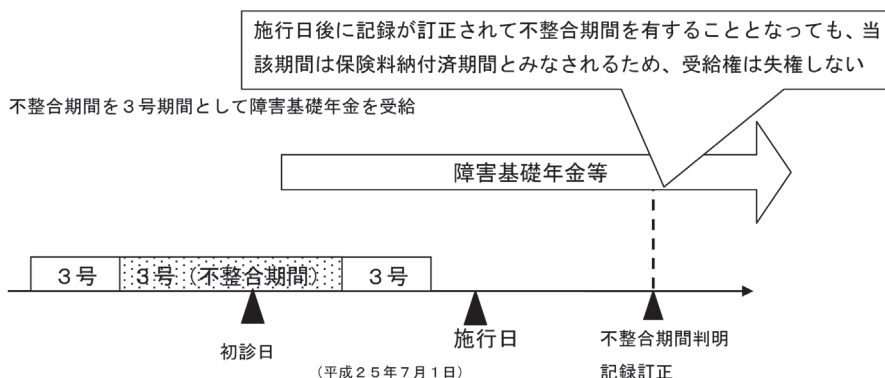
《給付記録》



特定期間該当届の効果は、原則として提出日以後に生ずるが、平成25年6月26日以後に初診日または死亡日がある場合には、次のようになる。初診日または死亡日以後に不整合記録の

訂正がなされた場合：平成25年6月26日から平成30年3月31日まで、初診日前または死亡日前に不整合記録の訂正がなされた場合：平成25年6月26日から平成25年9月30日まで。

【障害基礎年金、遺族基礎年金等について】



国民年金・厚生年金保険省令改正にともなう通知

「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律」(以下、厚年法等の一部改正法)と略称)が公布され、7月1日から実施されるに先立っ

て、6月28日「公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律の一部の施行期日を定める政令」(平成25年政令第209号)の公布とともに、国民年

金法施行規則・厚生年金保険法施行規則の改正が行われ、厚生労働省年金局より国民年金および厚生年金保険に関する2つの通知が発出された。

国民年金法施行規則の一部を改正する省令の施行について

(年管発0628第2号平成25年6月28日)

この通知は、「国民年金法施行規則の一部を改正する省令」(平成25年厚生労働省令第87号)

に基づいて発出されたもので、「厚年法等の一部改正法」の改正事項のうち、「時効消滅不整

合期間」についての届出手続について定めたものである。

この通知の内容は、「時効消滅不整合期間」についての届出は、氏名、性別、生年月日、住所、基礎年金番号、時効消滅不整合期間等を記載した届書に、国民年金手帳等を添えて、日本年金機構に提出することにより行う、とするものである。

実施期日は平成25年7月1日からとされている。

厚生年金保険法施行規則等の一部を改正する省令の施行について

(年管発0628第4号平成25年6月28日)

この通知は、「厚生年金保険法施行規則等の一部を改正する省令」(平成25年厚生労働省令第88号)の公布にあわせて発出されたものである。

この改正省令の内容は次のようなものである。

現行では、65歳未満の人を対象とした老齢厚生年金と雇用保険法の基本手当・高年齢雇用継続給付との調整を行うため、65歳未満の老齢厚生年金の受給権者が①雇用保険法の求職の申込

みをしたとき、または②高年齢雇用継続給の支給を受けることができるようになったときは、「支給停止事由該当届」を提出しなければならないことになっている。

これについて、①老齢厚生年金の年金請求書に雇用保険被保険者番号を記載してある人、および②雇用保険被保険者番号を記載した「支給停止事由該当届」を提出したことがある人については、職業安定局からの雇用保

険法による給付に関する情報を活用することによって、「支給停止事由該当届」の提出が不要となる。

この改正は、①旧三共済(JT、JR、NTT)の組合員期間を有する65歳未満の人に支給される退職共済年金、②旧農林共済の組合員期間を有する65歳未満の人に支給される退職共済年金であって、それぞれ厚生年金保険の管掌者である政府が支給することとされているものについても、同様の扱いとなる。

この改正の施行期日は、平成25年10月1日からとされている。ただし、この施行期日前に生じた事由に基づく「支給停止事由該当届」の提出は、これまでどおりとなっている。

【クローズアップ年金事務所】

南北224キロ、年間寒暖差70度の地域で
創意工夫をこらす

旭川年金事務所(北海道)



管轄エリアは北海道の中央部に当たり、その面積は新潟県に匹敵。冬の厳しい寒さに加え、夏の最高気温も全国トップレベルという過酷な環境だが、その一方で大雪山連峰をはじめとする雄大な自然に恵まれ、年間30万人の来場者を誇る旭山動物園も有名だ。職員の創意工夫でサービスの質の向上に努めている旭川年金事務所を訪ねてみた。

杖・傘ホルダーを設置した
最初の年金事務所

旭川年金事務所の管轄エリアは「広い」の一言に尽きよう。南北の距離は約224キロに及び、面積は約1万平方キロメートル(全道の12.7%、全国の2.8%)。23市町村、人口では約52万人(道人口の1割)を管轄する。

盆地であることから、冬の最低気温はマイナス41度になる一方、夏の最高気温は36度にもものぼり、年間寒暖差が70度以上もある。

「マイナス20度を下回ると、もはや『寒い』というより『痛い』という感じです」と苦笑するのは遠藤弘之所長。

日本年金機構の設立準備事務局の管理補佐、機構発足後は本部の総務グループ長を経て、昨年4月に旭川の地を踏んだ。

同事務所の職員は全68名。内訳は正規職員26名、准職員10名、エルダー職員4名、特定業務契約職員25名、アシスタント3名。多くは北海道出身だ。

同事務所では長年、窓口サービスの質の向上に努めている。事務所内は来客の導線を考えて

レイアウト。また、筆記台などへの杖・傘ホルダーの設置は同事務所が最初に始めたことから、全国の年金事務所に広がったという。子ども連れの相談者に配慮してキッズスペースも設置。「いずれも職員のアイデアから生まれた工夫です」。

年金記録問題の際は多くの相談者であふれ返ったが、今は落ち着きを取り戻している。機構発足後に採用された職員も質の高い顧客対応ができるよう、所内全体で月1回、各課内でも月1回の研修を実施している。

「機構になって職員数は減った一方で、業務量は増えていきます。でも、忙しいからこそスキルアップしてより効率的に業務を処理しよう、と話しています。職員全員で意見を出し合い、それを吸い上げて業務を推進していきたいとも考えています」。

高校・大学・専門学校等で
年金セミナーをスタート

地域の若者に年金の大切さを知ってもらうことも必要だ。今年から地域年金展開事業として、管内の高校や大学、専門学校等で、学生を対象にした年金セミナーも始めた。今年1月に全50校に打診したところ、9校から「受けたい」と返事があり、まず

4月に2つの専門学校で開催。

「いずれも私が講師を務めました。緊張しましたよ(笑)」と話するのは三浦正副所長だ。

学生の心をつかむにはトークも大事。原稿はあまり見ず、パワーポイントを使って順序よく説明するよう心掛けた。結果、学生たちからの評判は、「年金のことが知られてよかった」と上々だった。ほかの学校からも「社会教育の一環として年金セミナーを受けさせたい」と関心が寄せられている。「次回は若手職員も講師に送りたい。より年齢の近い人から話を聞けば、若い方の年金への関心はさらに高まると期待しています」。

適用促進班の外回りで
適用事業所数が増加岩尾美登里厚
生年金適用調査
課長は、

岩見沢年金事務所の厚生年金徴収課長を経て、今年4月に旭川に異動してきた。早く旭川のまちや職場に慣れたいと、旭川のご当地検定のテキストを購



入して勉強中。「まだ歴史と旭川ラーメンのところを読んだだけですが(笑)、だいぶまちのことがわかってきた気がします」。

厚生年金適用調査課の職員は15名。同事務所では厚生年金の適用事業者数が多く、しかも年々増えている。2012年度は7,419件(被保険者数9万165人)。適用事業所数が増えているのは、景気が上向いているということではなく、同課内で適用促進班を結成し、職員2名が事業所周りをしている成果だ。

岩尾課長は、「約束しても会えない、会っても話が進まない事業所もある上、職員は1人で事業者のもとに向かうので心細くもあるはず。しかも厳しい夏の暑さ、冬の寒さのなかでの外回りは大変です。未適事業所がようやく適用届を出しに来所していただいたときには、『あなたが頑張ったおかげだね』と職員をみんなでねぎらっています」という。

また、課内のコミュニケーションや報・連・相も大切にしている。『『〇〇に行ってきます』『行ってらっしゃい』の声かけは欠かさず、『今日はこうでした』と課員から報告があれば『次はこうしては』と調査責任者から助言をしています。また、私も含め事務所職員は半数以上が女性なので、男性上司とは違う目線で女性職員への心配りもしたいと考えています」。

厚生年金保険料収納率は99.4%と全国トップクラス

同事務所は、厚生年金保険の保険料収納率が99.4%(2012年度)と道内でトップ、全国でもトップクラスの数字を長年維持していることも大きな特徴だ。

「それだけに、この収納率を維持しなければというプレッシャーは常に感じています」と話すの

は石丸徹厚生年金徴収課長。

高い収納率を維持するために、「滞納が生じたら初期段階で対応する」ということを厚生年金徴収課の職員7名で心がけている。口座引き落としが確認できなかった事業所には、督促状を送る少し前に電話し、指定日までの支払いを約束してもらう。もし「払えない」と言われた場合は、処分の対象になるという結果を早く伝える。

「どこも厳しいのは承知していますが、私たちにも任務がある。少しでも成果をあげ、高い収納率を次の代に引き継がなければと思っています」。

国民保険料納付率は61%台出張相談も実施

国民年金課の職員は14名。田中克博国民年金課長は、新さっぽろ年金事務所の厚生年金徴収課長を経て、昨年4月より現職だ。

旭川年金事務所管内の国民年金保険料の納付率はここ3年、61%超をキープしており、2012年度は前年度より0.27ポイント高い61.96%。しかし地域差があり、町村部では70~80%と高い一方、旭川市では50%台だ。

市場化テストについては、昨年10月が事業者との再契約の時期だったが、北海道地区では入札は行われたものの落札には至らず、昨年10月から今年1月はやむなくかつての委託事業者に一時的に委託することになった。とはいえ、未納の案内はしてもらえても督促はしてもらえないため、その間は年金事務所が督促を実施した。「予想していなかった事態で、業務も増え



て大変でしたね」と田中課長。その後、無事に市場化テスト事業者は決定し、2月から委託開始。納付率は徐々に目標数値に近づいてきている。「納付率向上には全所体制で取り組むことが必要。全職員とコミュニケーションをとりながら推進していきたいです」。

一方、お客様相談室は職員21名。相談ブースは7つあり、待ち時間は30分~1時間。来客数は1日約100人で、1件当たりの相談時間は平均約30分だが、内容により長引くこともある。

「年金よりも生活の相談をいただくことも少なくないですね」と話すのは三浦寛お客様相談室長。

管轄エリアが広いだけに、名寄市、富良野市、士別市、美深町に1~2ヵ月に1回、職員が赴いて出張相談も行っている。車で片道2時間弱もかかるため、相談時間は朝9時半~午後3時半と短めに設定している。だが、相談は事前予約制としていることから、あらかじめ必要な資料や情報等は準備していくため、1件につき30分程度で対応できている。

同相談室では職員のスキルアップにも努めており、毎朝の事例報告なども利用して知識と経験を積んでいる。また、定年退職後に継続雇用された「エルダー職員」の3名も頼りになる存在だ。古い知識もあり、相談客にとっては年齢が近いので信頼関係も築きやすい。「より効率良く対応して顧客満足度を上げられるよう、職員全体のレベルをさらに上げていきたいと考えています」(三浦室長)。



ねんきん最前線
市区町村 VOICE

東京都千代田区 保健福祉部 保険年金課 国民年金係

後納制度による保険料納付を 応急資金貸付で支援

千代田区は官公庁や企業のオフィスが集まるまち。人口は5万230人と都内自治体のなかでは少数だが、丁寧な窓口サービスに努めている。また、昨年10月から始まった後納制度については、保険料を納めれば年金受給資格が取得できる人を対象に、区の応急資金貸付制度を利用できるようにした。今年3月からの実施で、23区では初めての試みだ。



「スピード・スマイル・信頼」 の3Sを心がける

千代田区の人口は、昼間は通過者も含めて80～90万人にものぼるが、居住人口は5万230人（平成25年4月現在）。それでも、3万9000人近くにまで減少していた14年前に比べれば増加しており、現・石川雅己区長になって以来進められてきた子育て支援策や住宅施策が奏功しているようだ。

また、区役所全体で窓口のサービス向上にも努めている。まず一つがワンストップ・サービスの実施。来訪者には総合受付の職員が「どのようなご用件ですか？」「それなら〇〇課で、こちらです」と声をかけ、さらにその先でも別の職員が案内して、担当職員をカウンターまで呼び出してくれる。「お客様がいらっしゃると、もちろん我々の席からも見えますが、あえていったん別の職員が声かけをすることで、担当職員は準備万端で窓口に向かえるわけです」と新治博保険年金課長は説明する。

窓口での対応の仕方については、区役所全体で「スピード・スマイル・信頼」の3つのSを柱とする「フレッシュ・サービス」を展開。国民年金係も、この

サービススタンダードに即した窓口サービスを心がけている。

国民年金係の職員は3人。加えて、実務経験豊富な社会保険労務士が非常勤年金相談員として4人在籍し、交代で毎日窓口対応をしている。

相談内容の7～8割は、退職による厚生年金から国民年金への切り替えに関するもので、65歳になって国民年金を請求するために来る人は、月に数件程度だ。「件数が少ない分、来庁された方への説明は丁寧に行うように努めています」と話すのは、担当して5年になる年金相談員の川崎祐子さん。案内もれがないように、「学生、若年者、退職者、第3号被保険者、海外転入者、外国人、障害者手帳保持者・生活保護受給者」のいずれの人が相談に来て、伝えるべきことを伝えたり、説明もれがないかが一目でわかるチェック表を国民年金係内で作り、全職員は必ずその表をチェックしながら窓口対応を行っている。

また、保険年金課には国民健康保険係もあるため、例えば会社を退職した人など、年金と国保が加入得喪手続きの際等連携に心がけている。千代田区役所では国民年金係ほか、住民票・戸籍や区民税などのサービスの窓口がワンフロアにまとまって

いるので、来た人はエレベータに乗って、あちこち移動したりすることなく、1か所で用事が済ませられて便利なおうえ、職員同士も連携がとりやすい。

相談者の背景を考え 言葉かけにも配慮する

年金に関する職員の知識は、OJTで培っている。担当して3年半で、今年の「フレッシュ・サービス」の委員も務めている山本慧さんは、「経験のある職員と一緒に積極的に窓口に立つことが一番の勉強になるので、現場経験を大事にしています」と話す。窓口で相談に来た人が何を求めているかをしっかり把握し、迅速かつ的確に対応することも大切だ。「対応に迷うことがあったら、ホットラインを使って年金事務所に確認してから対応しています」（山本さん）。

担当して2年の松崎由紀子さんも「わからないことがあると、日本年金機構のホームページを見て調べたりと、常にリアルタイムの情報を知るよう努めています」と語る。

職員間では、再び相談に来た人にどの職員が応対してもスムーズにやりとりができるよう、必ずメモを残して情報化の共有を図っている。

相談に来た人への言葉のかけ方にも配慮している。「たとえば、退職による国民年金への切り替えで相談に来られた方は、もしかすると、会社の業績が悪くなって辞めざるを得なかったのかもしれないし、相談に来る直前にたまたま何か気分の良くないことがあった人もいるかもしれない。私たちがどんなに丁寧に接したつもりでも、何気ない一言が思いもよらず相手の方の怒りに触れてしまう場合もあります。相談者のお話を親身になって傾聴するなかで徐々に波長を合わせていく感じで対応するようにしています」(新治課長)。

そうして丁寧に対応した結果、相談者から「ありがとう」と言ってもらえることは、職員としてやりがいを感じる時だ。

「海外に出国するお子さんの代理で、親御さんが在外任意加入の手続きに来られたケースでは、『自分が亡くなって子どもが年金をもらえる年齢になったとき、子どもは感謝してくれるだろうか』『子どもの将来の生活が少しでもラクになってくれればうれしいんだけど』と話しており、その親心に胸を打たれました。私も、『きっとお子さんは喜んでくださいますよ』とお答えして、ほのぼのとしたやりとりをさせていただきました。こうした会話も大切だなと思いました」(松崎さん)。

DVDでの加入届出 慣れるにはまだ時間が

千代田区では今年5月から、電子媒体(DVD)による届出書の進達を始めた。とはいえ、届出の内容により、紙帳票を作成しなければなら

ないものもあるため、二度手間となり、まだ慣れない面がある。「DVDで届け出た場合、年金事務所からお客様への納付書の発送が紙帳票による届出の場合よりも遅れ、お客様から区に問い合わせが来ることがあります。また、データが文字化けすることもあるので、注意しなくてはなりません」(山本さん)。

しかし、DVD化は機構にとっては入力の手間が省けることになるし、手書きの際の転記ミスも減る。「ここ1～2年は大変ですが、それを乗り越えれば何とかなるのではないかと思います」(川崎さん)。

一方、今年3月市町村情報照会システムが「ねんきんネット」に統合されたため、現在は電話照会による確認を行っているが、たくさんの件数に対応することは困難だ。そこで今秋からは「ねんきんネット」の導入を予定している。今年4月に着任した野崎敏子国民年金係長は、「年金に関する情報は決して間違っはいけないもの。『ねんきんネット』を使うことで、正確な情報を、さらにお客様を待たせることなく迅速に提供したい」と話す。

年金を払う必要性をより社会に周知していくことも必要だ。昨年10月から後納制度が始まったのを機に、年金をもらう年齢に近くなった人たちが慌てて過去10年以内の保険料を納めに来ているが、最大10年分となれば200万円近い金額になる。「すぐに払える方はいいですが、簡単

ではありません。やはり早いうちから毎月支払うことが大切だと知ってほしいですね」(野崎係長)。

後納制度については、千代田区は独自の試みを行っている。それは、過去10年の保険料に納め忘れの保険料があって、後納制度を利用して保険料を納めることで年金受給資格が取得できる人を対象に、区の応急資金貸付制度(貸付限度額33万円。所得制限なし・無利子)を利用して保険料を納められるようにしたことだ。相談・申請受付は今年3月より開始。23区では初の試みだ。

「区の福祉総務係(応急資金貸付制度の担当)と私たち国民年金係が連携して対応するのですが、後納制度の受付窓口は年金事務所になっているため、区からは年金事務所に対して、『もし後納制度の利用対象になる区民の方がいらしたら、区の応急資金貸付制度のちらしをお渡しして、周知をしてほしい』と連携をお願いしてあります」(新治課長)。

しかし、今年3月から6月末現在までの約4か月間で、この件に関しての相談はいくつかあったが、現実に融資制度の利用に至った人は、まだいない。「現実には、後納制度の利用者は、融資制度の対象とならない年金額を増やす方が多いのかもしれませんが、やはり保険料は早いうちから納めていただけるよう、周知が大切だと痛感します」(新治課長)。



新治博保険年金課長



野崎敏子国民年金係長



山本慧さん



松崎由紀子さん



川崎祐子さん