

[contents]

1 厚生年金基金等の
離婚分割移換金に過徴収
平成27年2月20日、厚生労働省は厚生年金
基金等から離婚分割移換金について過徴
収及び過小徴収があったことを報告した。

2 平成26年12月末現在 国年保険料
現年度納付率は59.8%
平成27年2月18日、厚生労働省は平成26年12月
現在の国民年金保険料の納付率を公表した。減年
度納付率は対前年同期比+1.6%の59.8%となった。

2 ～ 3 年金積立金成 26 年度第3四半期
収益率がプラス5.16%
平成27年2月27日、年金積立金管理運用独立行政法人は「平成
26年度第3四半期運用状況」を公表した。収益率(期間率)は、国
内外の株式及び外国債権の上昇等により、+5.16%となった。

4 ～ 6 クローズアップ年金事務所
愛媛県松山西年金事務所
「自ら考え行動する」をモットーにお
客様サービスの充実を図り、相談ブ
ースのレイアウトを工夫しお客様の
プライバシーを大切にしている。

Topics

厚労省で年金記録の訂正請求手続きがスタート

年金記録の訂正は、平成27年
3月1日より、総務省に対する
年金記録の「確認申立て」に代
わり、厚生労働省に対しての訂
正を求める手続きができるよう
になった。訂正請求の受付は、
これまでと同様、年金事務所で
行われる。

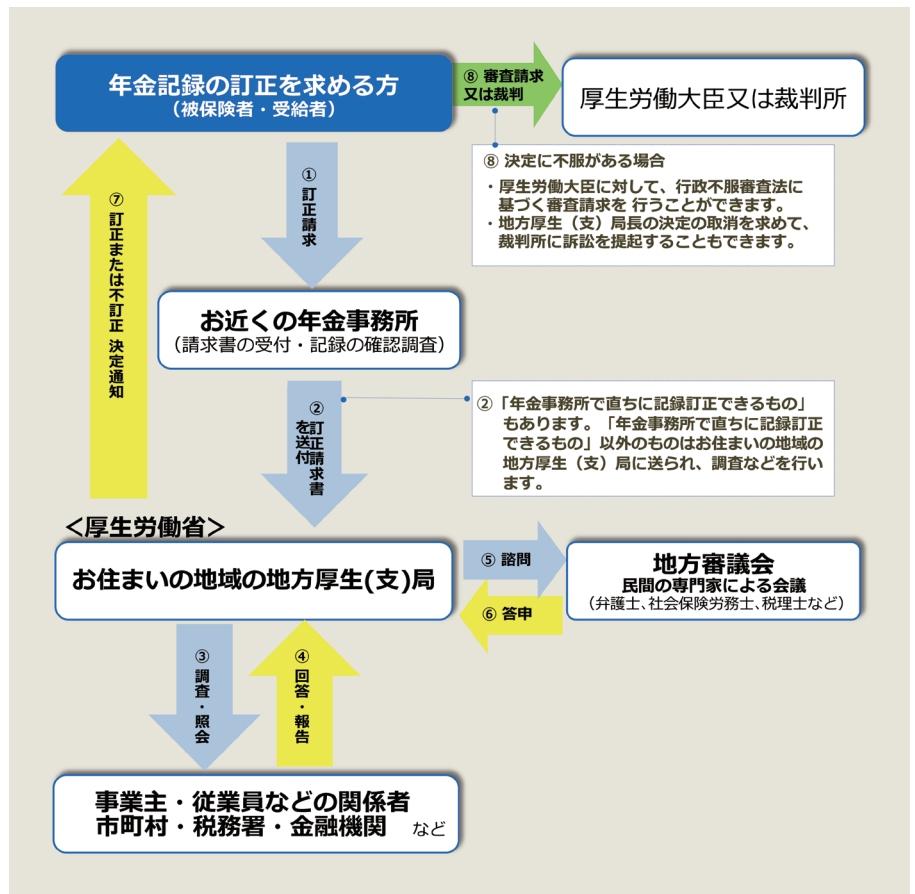
請求期限はなく、年金記録に
誤りがあると思われる人は、過
去のどの時点の記録であって
も、訂正を請求できる。手続き
には①年金記録訂正請求書 ②
同意書 ③請求の概要 が必要。
さらに「請求内容に関する
状況が分かる資料」として、確
定申告書、給与明細書、源泉徴
収票、預貯金通帳などが必要で
ある。

訂正請求は被保険者本人(過
去に被保険者であった人を含
む)が行うが、本人が死亡して
いる場合は、一定の条件に該当
する遺族が行うことができる。

厚生労働省では、請求内容に
ついて様々な関連資料や周辺事
情に基づき総合的に判断を行
う。ただし、資料や周辺事情が
乏しい場合には、訂正記録が認
められないこともある。

訂正手続の流れについては図
1を参照。

図1 年金記録の訂正手続の流れ (平成27年3月1日以降)



厚生年金基金等の離婚 分割移換金に過徴収

平成27年2月20日、厚生労働
省は厚生年金基金及び企業年金
連合会(以下、「厚生年金基金
等」)から国が徴収している離
婚分割移換金について、過徴収

及び過小徴収があったことを報
告した。個人の年金給付や被保
険者記録への影響はない。

1. 過徴収等の原因

過徴収等の原因は、平成27年
1月に離婚分割移換金の計算方
法を定めた告示の改正を行った

時に、日本年金機構との連携不足により、この改正内容が日本年金機構のシステムに反映されず離婚分割移換金の額が誤って算入されてしまったことによる。

また、離婚分割移換金の計算の算定システムを構築した当初より、端数処理に誤りがあった。

2. 影響の範囲

過徴収	504 基金分 (約4億5,700万円) ※企業年金連合会分は 約2億2,900万円
過小徴収	86 基金分 (621円)

3. 今後の対応

過徴収となっている厚生年金基金等に対して速やかに還付手続きを行う。追加徴収については金額が微小のため、平成25年度の徴収時(平成27年3月予定)に上乗せして徴収する。

4. 再発防止の徹底

厚生労働省年金局内及び日本年金機構との間で、告示や改正等の連絡を緊密に行うことによって、再発を防止するとしている。

平成26年12月末現在 国年保険料 現年度納付率 は59.8%

平成27年2月18日、厚生労働省は平成26年12月末現在の国民年金保険料の納付率を公表した。

過去2年分を集計した「平成24年度分の納付率」(過年度2年目)は66.9%で、平成24年度末から現在までの伸びは+7.9ポイントとなった。平成26年度末時点の目標は+6.5ポイントであった。

「平成25年度分の納付率」(過年度1年目)は65.4%で、平成25年度末から+4.5ポイントとなった。平成26年度末時点の目標は、+4.0ポイントであった。

また、平成26年4月～平成26年11月分(現年度分)の納付率

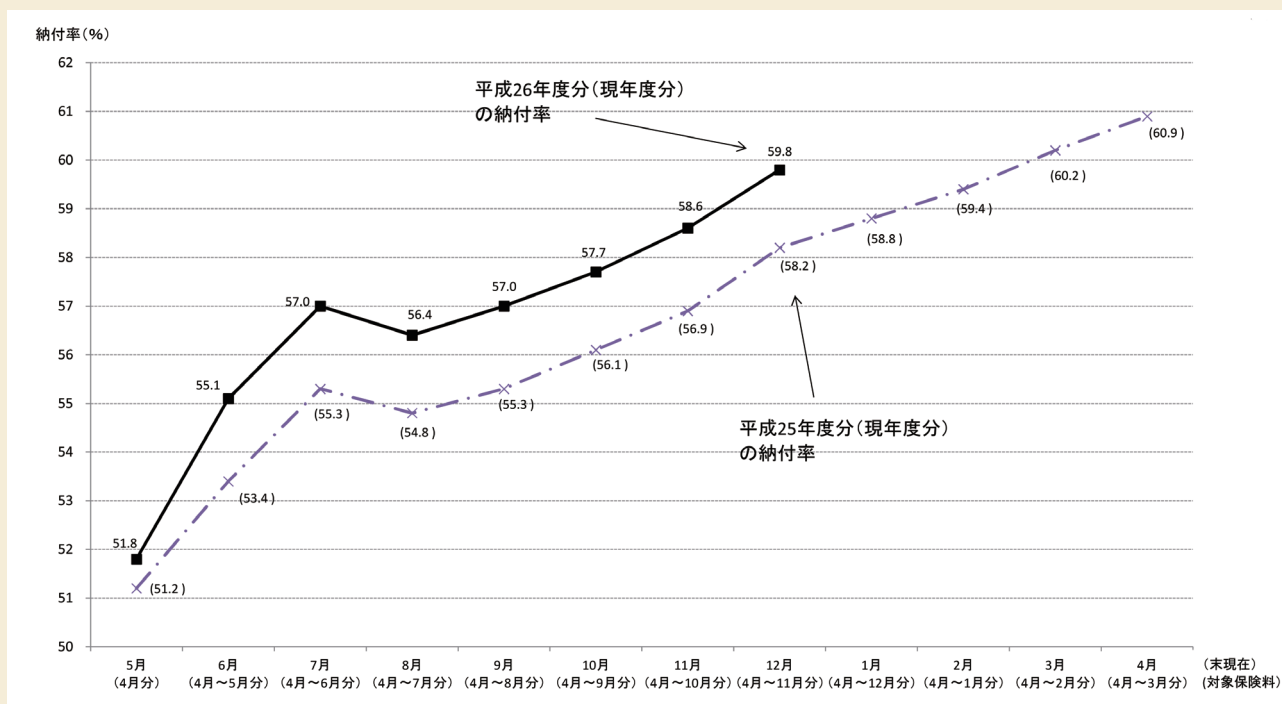
は59.8%で、対前年同期比は+1.6%となった(図2)。平成26年度末時点の目標は、前年度実績(60.9%)を上回る水準を保つことであった。現年度分だけを見ると、最も納付率が高い都道府県は島根県の73.1%で、次いで新潟県の72.5%、富山県の71.4%となっている。対前年同期の伸び率が最も大きいのは奈良県の+3.4%(現年度65.1%)、次いで高知県の+3.1%(現年度64.0%)、島根県の+3.0%(現年度73.1%)となっている。

なお、強制徴収の実施状況は、平成26年4月～12月分で、最終催告状送付が61,941件、督促状送付が38,653件、財産差押が9,267件であった。

年金積立金成26年度 第3四半期収益率が プラス5.16%

平成27年2月27日、年金積立金管理運用独立行政法人は「平成26年度第3四半期運用状況」

図2 国民年金保険料の納付率(現年度分)の推移



を公表した。これによると第3四半期の収益率（期間率）は、国内外の株式及び外国債権の上

昇等により、+5.16%となった。収益額は+6兆6,233円、運用資産額は137兆358億円となった。

このことにより平成13年度の自主運用開始からの累積収益額は47兆9,093億円となった。

図3 平成26年度第3四半期運用状況の概要

	平成25年度	第26年度				
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	年度
収益率（%）	8.64	1.77	2.87	5.16	—	9.96
収益額（億円）	102,207	22,222	36,223	66,233	—	124,678
運用資産額（億円）	1,265,771	1,272,627	1,308,846	1,370,358	—	1,370,358

〈参考1〉 市場運用分

	平成25年度	第26年度		
		第1四半期	第2四半期	第3四半期
修正総合収益率（%） （時間加重収益率）	9.27 (9.23)	1.86 (1.89)	3.02 (3.00)	5.41 (5.30)
総合収益額（億円）	100,685	21,899	35,935	65,978
運用資産額（億円）	1,184,539	1,199,636	1,244,110	1,313,867

〈参考2〉 財投債

	平成25年度	第26年度		
		第1四半期	第2四半期	第3四半期
収益率（%）	1.58	0.40	0.40	0.41
収益額（億円）	1,522	323	288	258
運用資産額（億円）	81,232	72,991	64,737	56,492

※市場運用分は時価による評価、財投債は償却原価法による評価に未収収益を含めたものにより算出。

※収益率及び収益額は、運用手数料等控除前のものです。また、各期間の収益率は期間率、平成25年度（年度は年率）。

【クローズアップ年金事務所】

「自ら考え行動する」をモットーに
お客様サービスの充実を図る

松山西年金事務所（愛媛県）

松山市は人口で四国最大の都市であると同時に、「道後温泉」などで知られる観光のまちでもある。松山西年金事務所は、朝礼で各職員が述べる「一人一言」などの実践で、積極的に所内のコミュニケーションを図っていることが特徴。また、事務所のあり方について上司が押し付けるのではなく職員1人ひとりが考えて行動すること、つまり「自ら考え行動する」ということが、結果として職員の人としての魅力と組織力を高め、お客様に「来てよかった」と思われる年金事務所づくりにつながっていると考えている。

所内レイアウトの変更で
お客様のプライバシーをより確保

松山西年金事務所は、国民年金では伊予市、大洲市、松前町、砥部町、内子町の2市3町（人口約15万8,000人、被保険者約3万1,000人）を管轄し、厚生年金・船員年金では松山市の北部・西部も含め3市3町（事業所数約5,900件、被保険者数約10万人）を管轄する。商業と金融のまちである松山市とともに、小規模の市町もあるという二面性を持つことが管内の特徴だ。

松山西年金事務所の職員数は今年2月末現在では51名。51名のうち、正規職員は21名、准職員8名、特定契約職員21名、アシスタント職員1名だ。

現在、同年金事務所で取り組んでいることの1つはワークライフバランスの確保（超過勤務の縮減）。「記録問題はほぼ収束し、しかし一方で制度改正が控えている。仕事は多くても人は限られているので、心身を壊さないようにしなければならぬ。取り組みの甲斐があって、最近は残業や長時間勤務も減ってきました」と田村誠所長。高松西年金事務所、香川事務センター長を経て、平成26年4月よ

り現職だ。

職員の負担軽減のため、外部の社会保険労務士とペアでの出張年金相談（大洲市で月3回、旧長浜町地域〈現大洲市〉で月1回、内子町で月2回）を行っている。

「サービス改善」という点では今年2月末、所内のレイアウトを変更した。お客様のプライバシーをより確保できるよう相談ブースの位置や向き、仕切りの高さを変え、執務室入室には電子キーを設置して個人情報のセキュリティも確保した（写真①）。

また、執務室内の整理整頓を心がける「きれい化」を実践している。「身の回りをきれいにすると何かが始まる」というのが田村所長の考え方。

職員のスキルアップ対策としては、お客様相談室内で毎週水曜日の朝礼後に、実際の事例などをもとにしたミニ研修を10～15分実施している。お客様相談室からは朝礼時間の短縮要望があり、これを機に水曜日の全体朝礼は連絡事項のみとなり、他課も触発されて随時だがミニ研修に取

り組み始めている。

また、水曜日を除く毎朝の朝礼では「一人一言」を実践している。これは1日につき1人職員に何かコメントを述べてもらうというもの。自分の趣味や、日ごろ気になっていることについてなど何でもよい。最初は職員の間から抵抗の声もあったが、全国からの転勤があり人の出入りがあるので、お互いを知るツールになっている。

田村所長は、組織目標の前に職員1人ひとりが「自ら考え行動する」ということが大切だと考えている。「上意下達でなく、職員が自分で考えて行動すれば、自然に組織力の向上も組織目標の達成もでき、お客様サービスの充実にもつながると考えています。言い換えると、『個を高め、組織力を高め、目標を完



写真①：お客様のプライバシーと個人情報のセキュリティを確保するため、相談ブースのレイアウトを変更し、執務室入室には電子キーを設置

遂する』ということ。各人が本来の年金事務所のあり方を考え、人としての魅力を高め、『年金のことなら松山西年金事務所で相談するのが良い』と言われるような年金事務所にしたい」と語る。

ほぼ全職員が参加する食事でコミュニケーション促進

同事務所は今年度末まで代表事務所であるため、副所長は2名体制。うち1名は**宇都宮玲人副所長**（総務調整課長）だ。年金事務所は対人業務が主なので、年金セミナーや窓口での説明をするにも話し上手でないとはいけない。『一人一言』も、特に若い人には話し方の訓練になるといえます」。

地域年金展開事業では、今年度は高校を対象とした年金セミナーの実施に力を入れた。地域年金推進員（県立高校校長先生OB）にパイプ役になってもらい、管内すべての13公立高校において3年生を対象に実施。結果も好評だった。

年金セミナーを担当したのは、若手職員で結成された3チーム（1チーム2名体制）だ。「4月に採用されたばかりの職員もチームに選ばれ、当初は年長の職員から『若手にはまだ無理じゃないか』という声もありましたが、本人たちはやる気十分。事前に3回ほど練習して、デモを先輩職員に見てもらって『けっこうイケますよ』『ここは改善したほうがいい』と意見を出してもらっていましたね。こうやって職員同士が年齢や役職にかかわらずコミュニケーションがとれるのも、実践の効果かもしれません」。

明るく前向きな対応で顧客満足度アップをめざす

宇都宮副所長が総務関係を担

当する一方、業務関係を担当しているのは**仁尾三根夫副所長**。地域年金展開事業は宇都宮副所長と協力し合って対応している。13高校で実施した年金セミナーでは、仁尾副所長の発案で、過去に年金エッセイコンクールで優勝した中学生の作品を読んで聞かせた。「親を亡くしたけれど、遺族年金でとても助かった」という内容のエッセイだ。「高校生にとっては、自分たちと歳が近い中学生の話の聞いたことで、年金制度がより身近に感じられたようです。年金セミナーでは単に説明するのではなく、子どもの心をどうつかむかが大切だと考えています」。

仁尾副所長は、「職員が自然に笑顔になるように」と、「一人一言」でじゃんけん大会をしたり、ダジャレやオヤジギャグ（OG）を言ったりしている。「すべりっぱなしですが、職員には嫌な顔をせずに付き合ってもらっています（笑）」。

副所長の仕事は、職員の笑顔づくりのために裏方・演出家に徹することだとも考えている。

そんな仁尾副所長が常に口にしている言葉が「ATM」（明るく・楽しく・前向きに）。送信するメールの最後にも、自分の名前と「ATM」を必ず付けている。「自然と笑顔で対応できるようにしてCS（顧客満足）を高めていきたい。明るく、『いつ相談に来て伊〜予〜（い〜よ〜）』という雰囲気のある事務所にしたいですね（笑）」。

未適用事業所の適用は今年度目標をすでに達成

厚生年金適用調査課の職員は10名。管轄する事業所数は約5,900件（厚生年金5,862件、船員年金52件）、被保険者数は約10万人（厚生年金9万9,689人、船員年金909人）だ。管内には、

海岸部に帝人、三浦工業などの工場やその下請け企業が多く存在し、内陸部には住宅地が広がっている。「管轄が松山市内から広域にわたっていること、業種も多種で遠方では車で2時間程度かかることが、特徴でもあり苦勞する点です」と**横山幸重厚生年金適用調査課長**は話す。

未適用事業所への適用促進においては、事業所に何度も足を運んでも代表者に会えないことがあり苦慮している。現在、未適用の事業所数は約150件。今年度は61件が適用目標で、今年1月末にすでに達成した。

平成27年度からは国税庁からの情報提供が開始されることとなり、全国で7万事業所を適用する目標の予定。同事務所も加入指導の強化に取り組む。また、事業所調査はすべての適用事業所を対象に4年に1回実施することを基本としており、平成27年度は4年目となるため、全件実施に向け全力を尽くす考えだ。

厚生年金保険料等の収納率は四国ブロック内で2位

厚生年金徴収課の職員は計8名。管内の保険料の収納率（平成25年度）は、健康保険料98.79%、厚生年金保険料98.96%で、ともに四国ブロック本部管内15年金事務所のなかで第2位の収納率を維持している。船員年金保険料の収納率に至っては100%だ。「課員の不断の努力の成果です」と**中橋直厚生年金徴収課長**は胸を張る。

徴収業務で苦勞するのは、被保険者が事業主のみの事業所で、事業主が急に所在不明になり、納入督促を行うことが困難になるケースが数多くあることだ。「納付折衝相手をいかに早く見つけ出すかが滞納解消への第1歩なので、手紙を置いた

り、家族のもとを訪れたり、課員と知恵を絞って対応しています」。

厳しい経済状況でも、納期内に保険料を納めてくれる事業所も多い。だから第2位の収納率を維持できている。「そうした事業所との公平性を確保するためにも、課員一丸となって『滞納は許さない』の気持ちで徴収業務を行っていきます」。

所得情報の提供は年5回 地区国年協議会の開催も活発

国民年金課の職員は9名。収納対策については、平成26年度行動計画に基づき、所得や年齢および未納月数に応じた特別催告状の送付を強化しており、すでに計画数を上回る件数を送付している。「職員が1つひとつ手で封緘し、約7,600先に送りました」と田所正人国民年金課長は説明する。

同事務所の特徴は、市町との協力・連携が非常に密であることだ。所得情報の提供は年5回ほど行われ、約2カ月に1回は担当課長が市町を訪問。所得情報の提供があるたびに免除ターンアラウンドを定期的に送付している。また、県内で唯一、社保庁時代から続いている研修会である「西中予地区国民年金協議会」を市町が持ち回りで年2回開催しているので、担当者同士のコミュニケーションが深められている。会場は今まで同事務所が提供してきたが、今年度は幹事である内子町が提供してくれたため、内子町の雰囲気を目や肌で知る機会ともなった。こうした市町の協力・連携のおかげで管内の納付率は高く、平成27年1月末時点で72.45%となっている。

「今年度内に前年度(73.06%)以上の納付率に改善すること、強制徴収による収納目標の

達成をめざします」。

言いたいことを言える職場 なのがいいところ

お客様相談室の職員数は13名。相談ブースは常設6、混雑時はプラス1になる。相談者数は1日70人程度(年間平均)だが、今年1月以降は混雑して1日平均80人程度で、100人になる日も。待ち時間も増え、通常時は10～15分程度だが、1月以降は時間帯等により30分を超えることもある。

お客様相談室といえば、毎週水曜日の朝礼後にミニ研修を始め、その日の朝礼時間の短縮まで要求・実現させた部署だ。「みんなが好きなことを言える職場なのがこの事務所のいいところ。所長は、できることとそうでないことをハッキリ言ってくださるのでいいですね」と、山本恵お客様相談室長は語る。

ミニ研修では、日々の相談で気づいたことや注意をするポイント等を吸い上げ、朝礼や回覧文書で周知している。「ベテランでも『それは知らなかった』ということがあるので気づく機会になっています」。

お客様相談室は直接お客様の対応をする部署であり、知識はもちろんだが「人間力」が必要



写真②：前列中央から時計回りに、田村誠所長、宇都宮玲人副所長、横山幸重厚生年金適用調査課長、田所正人国民年金課長、中橋直厚生年金徴収課長、山本恵お客様相談室長、仁尾三根夫副所長

とされると山本室長は言う。「元気や笑顔が大事といっても、単に元気が良いのではいけないし、作り笑顔でもいけない。自然な笑顔が大事です」。

また、窓口対応の仕方については、先輩の窓口対応をまねしたり指導を受けたりするよりも、自分なりのやり方を身に付けていくことを大切にしている。伊予弁で「ほうよねー(そうですよね)」「そうなんやー(そうなんですね)」と答えて親しみやすくしている人もいる。

「不安を抱えて来所されたお客様が、お帰りの際は笑顔でお礼を言ってくださる姿を見ると、大切さとやりがいを感じます。現在はスタッフに恵まれ良い雰囲気の室なので、引き続きスキルアップをめざしたいです」。