

～高齢化社会に向けた年金サービスの将来像について～

IT研究会 第5グループ

<担当委員>

原寫 努 (ニッセイ情報テクノロジー)

渡部 和弘 (三菱UFJ信託銀行)

<メンバー>

三宅 孝典 (第一生命情報システム)

日高 教孝 (フコク情報システム)

森田 新 (三井生命)

柳 英理子 (三菱UFJ信託銀行)

成木 弘明 (全共連)

岩澤 美由紀 (ニッセイ情報テクノロジー)

石塚 彩香 (ニッセイ情報テクノロジー)

<目次>

はじめに

第1章 日本の年金制度と高齢化社会

第2章 年金受給者サービス・事務の現状と課題

第3章 共同事業化モデル

第4章 年金共同サービスセンター構想

第5章 今後の展望

おわりに

謝辞

はじめに

近年、高齢化が進んでいる日本において、年金受給は退職した人々の主な生活基盤の1つとなっている。しかし、現在の日本の年金制度は、“年金制度は複雑なものである”というイメージを抱きやすい状態にある。その背景には、日本の年金制度は多種多様なものが存在していることにある。現在の日本の年金制度は大きく「公的年金」「私的年金」の2つに分類される。公的年金は、国民年金制度・厚生年金制度・共済年金制度、私的年金は、確定拠出企業年金制度・確定給付企業年金制度・厚生年金基金制度・個人年金制度から成り立っており、各年金制度は、個人が就いている職種・企業、また個人的に加入している保険商品や、それらを提供している保険会社等により関係する制度が異なるため、年金受給者にとって複雑化していることは明らかである。

また、年金機関側にとっても、近年の日本の高齢者人口増加に伴い、年金支払事務の増加が見込まれ、事務側への負担が大きくなることは顕著である。

高齢者の増加に伴い浮き彫りになった、「年金受給・年金支払事務の増加」「多種多様にある年金制度」といった現在の日本が抱える年金制度の課題、問題について、対策の検討を行う必要性が高まっている。

本論文では、高齢化社会に伴い負荷が高くなることが想定される「年金受給者事務」に着目し、「年金機関（※）」・「年金受給者」双方にとって“やさしいサービス”の提供に向けた課題の分析・検討を行う。そして、現在は実現されていない年金制度毎の垣根を越えた「年金共同サービスセンター構想」を提言し、この実現性について考察する。

(※) 本論文においては、各年金制度の契約管理、運営を実施している主体のことを「年金機関」と定義し、確定給付企業年金、厚生年金基金の場合の「受託機関」、確定拠出年金の場合の「運営管理機関」を示すものとする。

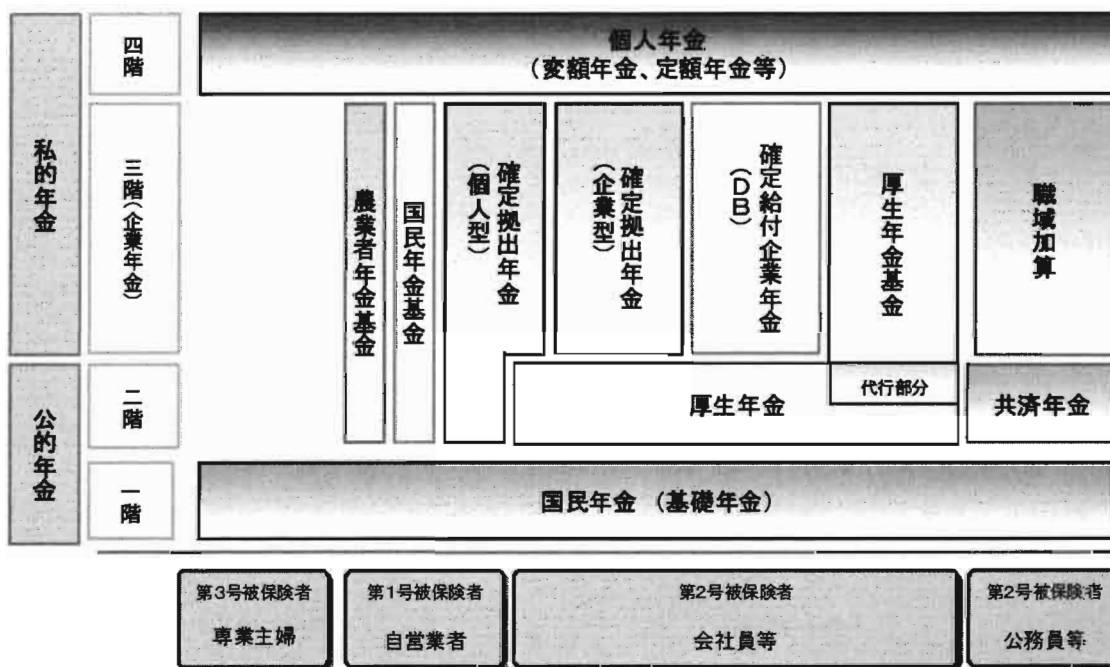
第1章 日本の年金制度と高齢化社会

「年金機関」・「年金受給者」双方にとって“やさしいサービス”とは何かを論じるにあたり、本章では現在の日本の年金制度の種類・概要、日本における人口の推移、年金制度の加入者・受給者の数について解説する。

1. 日本の年金制度

日本における公的・私的年金は、一般的に4階建ての仕組みと言われている（【図表 I-1】）。1階部分は、全国民共通の年金制度である「国民年金」、2階部分は、会社員の年金制度である「厚生年金」、公務員の年金制度である「共済年金」、自営業者の年金制度である「国民年金基金」、「農業者年金基金」等、3階部分（企業年金）は、会社独自の上乗せ制度である「厚生年金基金制度」「確定拠出年金制度」、公務員独自の上乗せ制度である「職域加算」、4階部分（個人年金）は、個人で積み立てを行う「個人年金」が該当する。1階、2階部分が「公的年金」、3階、4階部分が「私的年金」と呼ばれている。

【図表 I-1】日本における年金制度の概要



(1) 公的年金

公的年金は、国が運営・実施している年金制度であり、「国民年金」「厚生年金」「共済年金」から成り立っている。それぞれに老齢による就労不能に対する保障（老齢給付）の他、障害による就労不能に対する保障（障害給付）、家計維持者の死亡による被扶養者の生活保障（遺族給付）がある。

「国民年金」は、日本国内に住所のある20歳以上60歳未満である全ての人々が強制加入する制度であり、20歳から60歳の誕生日の前月まで保険料を納めた場合、65歳より満額の基礎年金が支給される。国民年金の年金支払における年金機関は、「日本年金機構」である。

「厚生年金」は、民間企業で働く70歳未満の従業員が加入する年金制度である。基礎年金の上乗せとして報酬比例年金が支給される。年金機関は国民年金と同様、「日本年金機構」である。

「共済年金」は、「国家公務員共済組合」、「地方公務員等共済組合」、「私立学校教職員共済」から成り立ち、国家公務員、地方公務員、私立学校教職員が加入する年金制度である。厚生年金と同様、基礎年金の上乗せとして報酬比例年金が支給される。年金機関は、国民年金、厚生年金とは異なり、各「共済組合」となっている。

(2) 私的年金

① 企業年金

企業年金制度とは、従業員に年金もしくは退職金を支払うために必要資金をあらかじめ積み立てていく制度である。年金制度として、「厚生年金基金」「確定給付企業年金（DB）」「確定拠出年金（企業型・個人型）」等が存在する。

「厚生年金基金」は、企業や業界団体等が厚生労働大臣の認可を受けて設立する法人であり、年金給付のうち老齢厚生年金の一部を代行するとともに、厚生年金基金独自の上乗せを行い、年金資産を管理・運用して年金給付を行なう。

「確定給付企業年金（DB）」は、運営形態により、企業が法人格のある企業年金基金を厚生労働大臣の認可を受けて設立する「基金型」と、労働者合意の年金規約を制定し、厚生労働大臣の承認を受ける「規約型」の2つに大別され、年金資産を管理・運用して年金給付を行なう。「厚生年金基金」「確定給付企業年金」は共に、給付額があらかじめ定められており、それに必要な掛け金を積み立てていく制度である。

「確定拠出年金」は、運営形態により、企業が実施する「企業型」と国民年金基金連合会が実施し、確定給付型企業年金のない従業員や自営業者等が加入する「個人型」の2つに大別される。いずれも規約を作成し、厚生労働大臣の承認を受ける。拠出された掛け金は個人ごとに明確に区分され、掛け金と個人の運用指図による運用収益との合計額をもとに給付額が決定される。

② 個人年金

個人年金は、一般的に公的年金・企業年金以外に生命保険会社等と個人的に契約を結ぶ年金保険である。制度や規約は年金商品によって異なる。

個人年金保険は、年金であると同時に生命保険商品の1つでもあり、生存している限り一生涯年金を受取る「終身年金」や、5年や10年などの一定期間年金を受取る「確定年金」の他、納めた保険料の運用結果に応じて、受取額が変動する「変額年金」等様々な種類が存在する。

当項で述べた年金制度を、加入者数、受給者数と共に整理すると、日本の年金制度は様々なものが存在し、またいくつもの年金機関が携わっていることがわかる。（【図表 I-2】）

【図表 I-2】日本の年金制度と加入者・受給者数

分類		年金機関(※)	対象者	加入者数	年金受給者数	
公的年金	国民年金 (基礎年金)	日本年金機構	全国民(20歳以上)	6800万人	2830万人	
	厚生年金	日本年金機構	民間企業労働者 (70歳未満)	3500万人	2940万人	
	共済年金	国家公務員共済 組合連合会等	国家公務員 地方公務員 私立学校教職員	440万人	410万人	
私的年金	企業年金	厚生年金基金	生保、信託等	民間企業に属する従業員	450万人	270万人
		確定給付企業 年金	生保、信託等	民間企業に属する従業員	730万人	110万人
		確定拠出年金	生保、銀行、損保、信託等	民間企業に属する従業員	380万人	-
	個人 年金	-	生保、損保等	個人	1970万人	700万人

2. 高齢化社会と年金制度運営をめぐる課題

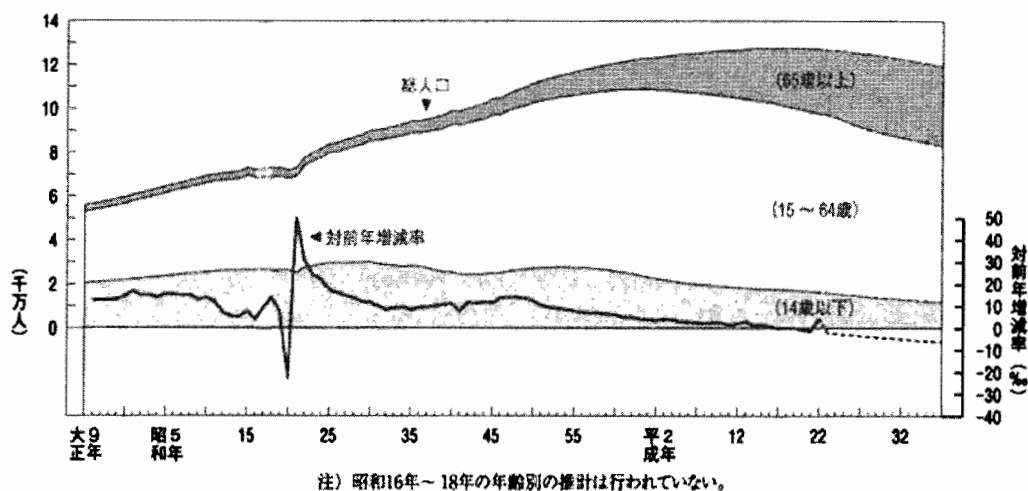
(1) 加速化する高齢化社会

わが国の年齢別の人口の推移を見ると、1947～49年生まれの「団塊の世代」が65歳を迎えることもあり、65歳以上の高齢者の増加は顕著である。

2012年9月現在、日本の総人口である1億2753万人のうち、65歳以上の人口は3074万人であり、総人口の24.1%を占める。65歳以上の高齢者は前年より102万人もの大幅増となっている一方で、0～64歳までの人口は128万人減となっている。

65歳以上の高齢者人口の直近10年間を調査したところ、2362万人（平成14年）から3057万人（平成24年）と695万人も増加している。このまま高齢者人口の増加が続けば、2020年には今より556万人増の3630万人に達する見込みとなり、総人口に占める割合は少子化の影響も受け、約3分の1に及ぶと考えられる。よって、現在の日本において、超高齢化が加速的に進展していることが容易に想像できる。（【図表I-3】）

【図表I-3】 総人口の推移



(2) 顕在化する年金制度運営を巡る課題

前項の65歳以上の人口増加は、年金制度運営の観点でみると年金受給者の増加となって現れる。受給者管理事務を担う各年金機関は受給者管理事務負荷、コスト増となることが確実であり、それらは今後、より顕著になってくることが見込まれる。これは、年金制度（商品）、年金機関を問わず共通の課題であり、解決策の検討においても横断的な取組みが必要になると考える。

第2章 年金受給者サービス・事務の現状と課題

本章では、各年金制度における年金受給者に対する事務サービスの現状を比較検討し、そこから見えてくる年金受給者サービスの特性ならびに課題について整理する。

1. 年金受給者に対するサービス・事務の現状

年金受給者向けの事務サービスは年金給付発生後の受給期間において発生する事務サービスであり、概ね【図表Ⅱ－1】のとおりである。ここから分かるとおり、一部の年金制度固有の事務はあるものの、大部分が各年金制度共通で実施されている事務サービスであることが分かる。また、このうち、主要事務サービスである「支払通知の送付」「源泉徴収票の送付」「受給者からの照会対応」「住所・氏名・口座等の変更手続」「生存確認」について、事務フローを分析し年金制度ごとの比較検討を行う。なお、個人年金、公的年金の場合は、間に事業主が入らず、年金受給者と年金機関が直接やりとりを行っているが、大まかな事務フローは同様である。

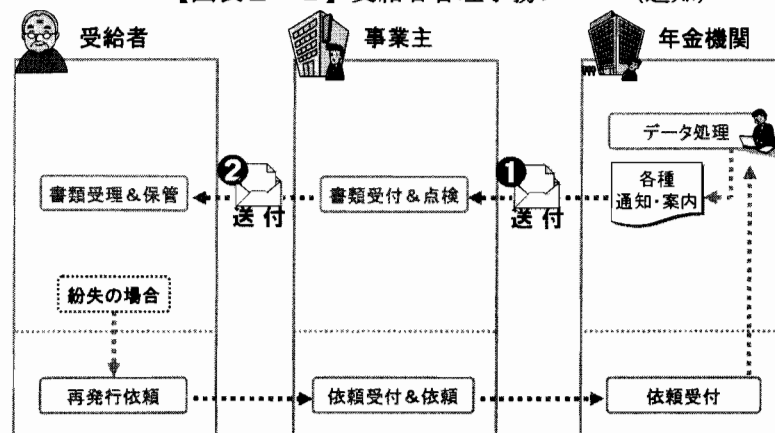
【図表Ⅱ－1】受給者管理事務の内容

分類	項目	内容	公的年金	企業年金	個人年金
通知	1 支払通知	1年間の支払年金額の案内通知	○	○	○
	2 源泉徴収票発行	1年間で支払われた年金額の源泉徴収票の発行	○	○	○
	3 年金額改訂の通知	年金額が変動する給付内容の受給者にかかる年金額の案内通知	×	○	×
	4 支給満了時の案内	受給者に対する支払が満了を迎えたことを通知する事務	×	○	○
照会	5 一時金額照会	受給者からの一時金請求にかかる金額の照会に対応する事務	○	○	○
	6 年金額照会	受給者からの年金額の照会に対応する事務	○	○	○
手続	7 資格喪失時の手続	退職などにより、年金制度の資格を喪失した際の手続	○	○	×
	8 支給開始時の手続	線下後の年金請求にかかる事務	○	○	×
	9 一時金請求手続	受給者からの一時金請求にかかる手続事務	○	○	○
	10 変更手続	受給者の登録情報(住所・口座等)の変更手続にかかる事務	○	○	○
生存確認	11 生存確認	保証期間後、生存を条件に給付する受給者にかかる生存状況を確認する事務	△	○	○

(1) 「通知」にかかる事務フロー（【図表Ⅱ－2】）

「通知」にかかる事務では、年金機関から事業主経由で受給者宛に「支払通知」や「源泉徴収票」等の各種通知・案内文書が送付される。万一、受給者が各種通知・文書を紛失した場合は事業主経由で年金機関に連絡し、年金機関が通知・文書を再送する。制度間での共通点は「紙媒体の帳票による事務の流れが一般的である」ということであり、相違点は「交付するタイミングが制度により異なる（都度または年1回）」ということである。

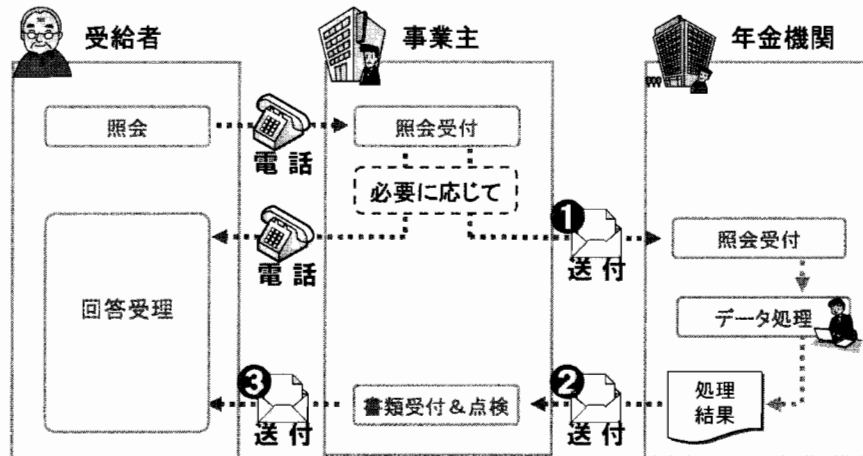
【図表Ⅱ－2】受給者管理事務フロー（通知）



(2) 照会にかかる事務フロー (【図表Ⅱ-3】)

「照会」にかかる事務では、受給者から事業主への電話照会から始まるのが一般的であり、事業主は、可能な限り当該電話をもって回答する。ただし、金額の照会等、その場で回答が困難な内容は必要に応じて年金機関に依頼し、年金機関から受理した回答文書を事業主経由で受給者へ送付する。制度間での共通点は、「どの年金機関においても同様にコールセンター等にて電話による照会対応を行っている」ということであり、相違点は特段見受けられない。

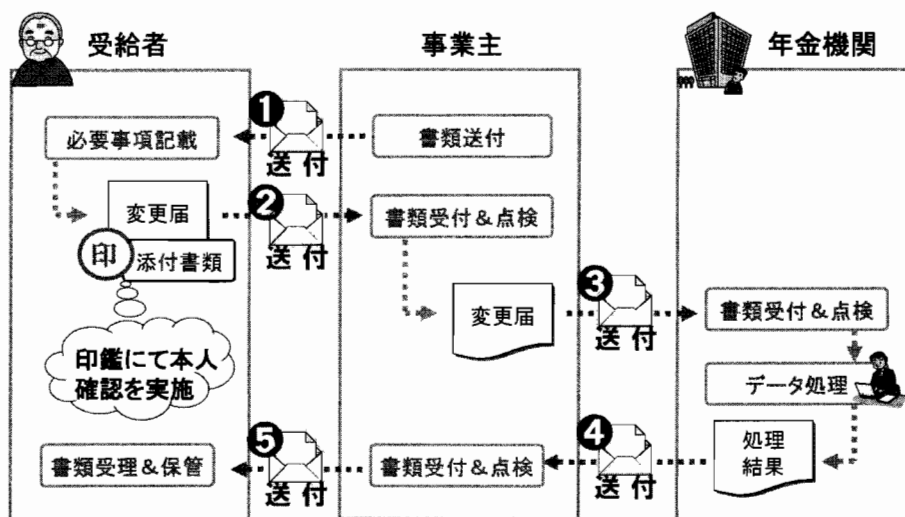
【図表Ⅱ-3】受給者管理事務フロー (照会)



(3) 手続にかかる事務フロー (【図表Ⅱ-4】)

「手続」にかかる事務では、「住所・氏名・口座等の変更手続」等があり、受給者から事業主宛に変更届を送付する。当該変更届には受給者本人であることを確認するための「本人の押印」が必要であり、受給者は、当該変更届に必要な事項の記入および押印したうえで、添付書類を同封し事業主宛に送付する。事業主は、受給者からの届出内容の点検後、指図として年金機関宛に通知書を送付する。年金機関は、送付書類に不備がないことを確認の上、データ処理を実施し、処理結果を事業主経由で受給者宛に送付する。制度間での共通点は、「紙媒体の帳票による事務の流れが一般的である」ということであり、相違点は「確定拠出年金はWebを使用した変更も可能である」ということである。

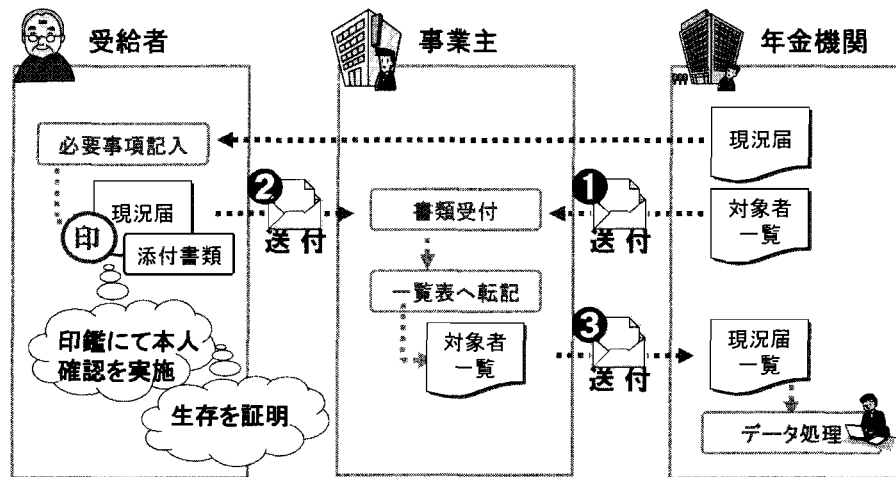
【図表Ⅱ-4】受給者管理事務フロー (手続)



(4) 生存確認にかかる事務フロー（【図表Ⅱ－5】）

「生存確認」にかかる事務では、事務の始まりは、生存確認日到来前に年金機関から事業主には「対象者一覧表」が、受給者宛には「現況届」と呼ばれる案内文書がそれぞれ送付される。受給者は、現況届を受領後、役所にて市区町村長の押印もしくは住民票を取得し、事業主宛に送付する。事業主は、当該結果に基づき対象者一覧表へ生存結果を転記したうえで、支払指図として年金機関宛に「対象者一覧表」を送付する。年金機関は、当該支払指図に基づき処理を実施する。また、受給者は、生存を証明するために役所まで出向き、市区町村長の押印もしくは住民票を取得しなければならない。制度間での共通点は「紙媒体の帳票による事務の流れが一般的である」ということであり、相違点は「公的年金は住基ネットで行っている」ということである。

【図表Ⅱ－5】受給者管理事務（生存確認）



2. 受給者管理事務サービスの課題

前節で整理した受給者管理事務サービスにおける現状をもとに課題を整理する。（【図表Ⅱ－6】）

(1) 受給者管理事務サービスの特性

これまで見た年金受給者管理事務の現状から課題発生の原因となりうる特性を整理すると、以下の3点に集約できる。

- ① 全ての年金制度・年金機関において紙媒体の帳票による事務が中心となっている
 - ② 年金制度・年金機関間で若干の取扱相違はあるものの、ほぼ同様の事務が制度（個社）単位に行われている
 - ③ 事務サービスの対象となる年金受給者は今後増加の一途をたどる
- 以上の点から発生する課題を「年金受給者の立場」「年金機関の立場」それぞれから考えてみる。

(2) 年金受給者の立場からの見た課題

紙媒体による帳票が事務の中心となっていることにより、年金受給者側での各種通知・案内文書の保管・管理が必要となり、紛失等の懸念がある。また、各種手続においても、紙媒体での手続による負担感がある。特に、複数の年金制度や年金機関から給付を受けている年金受給者にとっては、通知、手続が制度や年金機関単位に重複発生し、照会・相談窓口も制度・年金機関単位となるため一層負担感が増すこととなる。今後、年金受給者が増加するにつれ、これらの課題を抱える年金受給者数も増加し、課題性は高まるが見込まれる。

(3) 年金機関の立場から見た課題

①定量面（コスト）

コストの観点で見た場合、支払通知、源泉徴収票等の年金受給者向けの各種通知・案内文書に関する印刷費、郵送費が発生している。また、年金制度・年金機関間でほぼ同様の事務を実施しているにも関わらず、現在は個社単位での事務となっていることから、そのシステム費用、人件費等は全て個社での負担となっている。

これらのコスト負担は年金受給者の増加に伴い年々重くなっていくと見込まれる。

②定性面（事務品質・リスク）

事務品質・リスクの観点からは、帳票の誤入力、誤発送、ならびに紙管理による紛失等のリスクが内在しており事務品質低下の懸念がある。特に、年金受給者の増加に伴いそのリスクは増大するとともに処理件数、照会応答件数の増加により各年金受給者へのサービスレベルの低下も懸念される。

【図表Ⅱ－6】受給者管理事務サービスの課題

NO	受給者事務の特性 (課題発生の原因要素)	受給者の立場から見た課題	年金機関の立場から見た課題	
		定性面(利便性)	定量面(コスト)	定性面(事務品質、リスク)
1	紙媒体中心の事務	・通知物管理負担(紛失等懸念) ・各種手続き負担(手間・煩雑さ)	・印刷、郵送コスト負担	・誤入力、誤発送等の事務リスク ・紙管理による紛失リスク
2	制度間での共通事務	・手続き、通知関係の重複 ・照会、手続き窓口の分散化	・システム、人件費等の個社負担	—
3	年金受給者増加	・上記課題性の増大	・上記課題性の増大	・上記課題性の増大 ・処理・応対数増によるサービス低下懸念

第3章 共同事業化モデル

前章までで見た年金受給者増加に伴う課題、現状の年金受給者向け事務・サービスの特性・課題を踏まえ、本章ではその解決に向けた方策として年金制度横断的な取組みとして受給者事務・サービスにおける共同事業化モデルを検討する。

1. 目指すべき方向性

課題解決に向けて「事務サービス」「システム装備」の両側面から目指すべき方向性を考える。事務サービス面においては、年金制度によらず共通で行われている受給者管理事務を集約するとともに、依然ペーパー中心となっている「通知」「手続」について、徹底したペーパーレスを推進し、各年金機関での負担が増加していく事務コストの圧縮と事務品質の向上を目指す。また、この事務サービスを支えるシステム装備面においては、現在、年金機関が個別に構築・保有している受給者管理システムの共通化の実現を目指すとともに、ペーパーレスを実現するためにインターネット上に受給者向けのポータルサイトの構築を目指す。

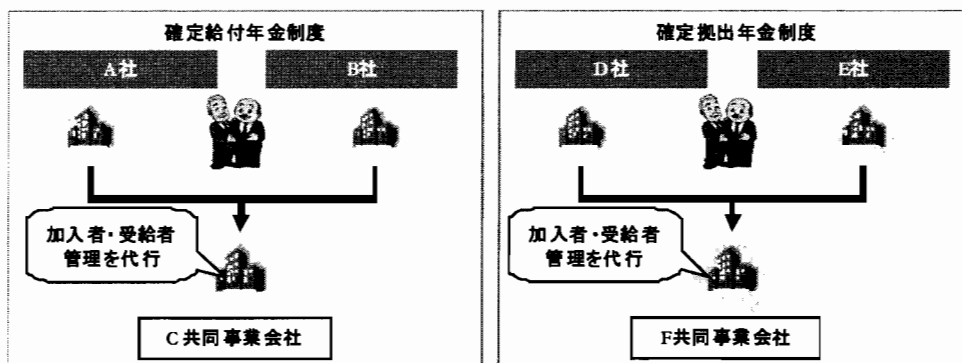
上記観点を実現し、最大限の効果を得る方策として、我々は受給者管理事務の共同事業化が最適なモデルと考えた。

2. 年金分野における共同事業

(1) 既存の共同事業（【図表Ⅲ－1】）

年金分野における共同事業は既に複数存在しているが、いずれも確定拠出年金、確定給付型企业年金（厚生年金基金、確定給付企業年金）という同一の年金制度内での共同事業形態であり、加入者管理から受給者管理までの一連の制度管理業務を担っている。これらの共同事業は、年金機関側の事務効率化、コスト削減を主眼に置いた取り組みである。

【図表Ⅲ－1】年金制度における既存の共同事業化イメージ



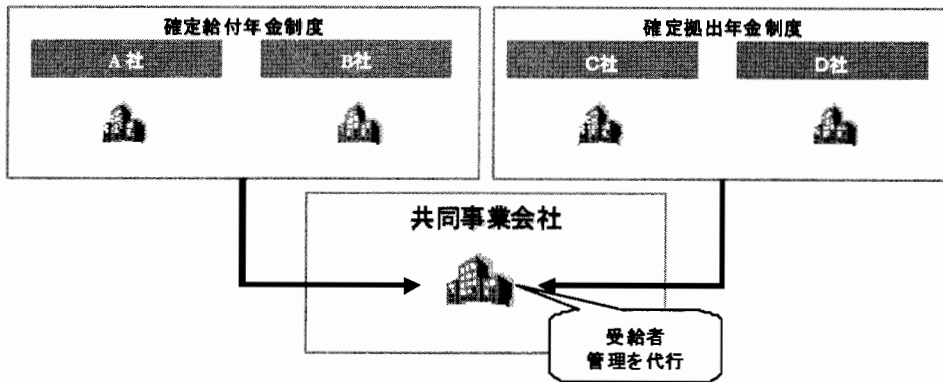
(2) 我々が目指す共同事業モデル（【図表Ⅲ－2】）

一方、我々が目指す共同事業は、「受給者管理事務特化」、「年金制度横断」を満たす、従来にない新しい事業モデルである。この共同事業モデルは以下の特長を備え、年金制度運営において抱える課題を解決する最適な方策と考える。

- ① 年金制度運営上の最大の課題となっている受給者事務課題に対し、制度の枠を超えて包括的な課題解決を図ることが可能。
- ② 従来の共同事業の目的である年金機関の事務効率化（コスト削減）に加え、複数の年金制度から給付を受けている受給者へのサービス一元化が図られ、受給者にも利便性向上のメリットが提供できる。

- ③ 事務、システムの独自性が少ない受給者管理事務に絞り込むことで、軽微なシステム装備で最大の効果が見込める。また、過剰なデータ、システムを構築・保有しないことでコスト効果のみならず、リスク低減も図ることができる。

【図表Ⅲ－２】受給者事務 共同事業化イメージ



3. 共同事業化実現に向けた論点

本節では、実際に受給者管理事務の共同化を進める場合、公的年金から私的年金まで多様化している年金制度において「いつ」「誰が」「どの範囲で」「どのようなステップ」で実現していくこと望ましいか、我々が考える共同事業化について主な論点を整理する。

(1) 運営主体と実現ステップ ～ 「民」主導でのアプローチ

我々が提言する受給者管理事務の共同事業は、理論的には公的年金、私的年金を含めた年金制度全体の社会インフラとして整備することが最大限の効果が得られると考えられる。しかしながら、実際の構築を想定した場合、当初から公的年金の約3,000万人の受給者も対象とした仕組みを構築し運営することは容易なことではない。特に、公的年金を含む場合は、行政、厚生労働省等も絡む国家的事業となり、我々の関与が難しい政治的側面も強くなる。

そこで我々は最終的には公的年金、私的年金を含めた官民横断の共同事業を理想の形とするものの、まずは我々「民」主導でスタートし「民」の知恵を出してこの共同事業がビジネスとして成立するモデルを構築することを考える。具体的な実現ステップは以下に示すとおりである（【図表Ⅲ－３】）。

<STEP 1>

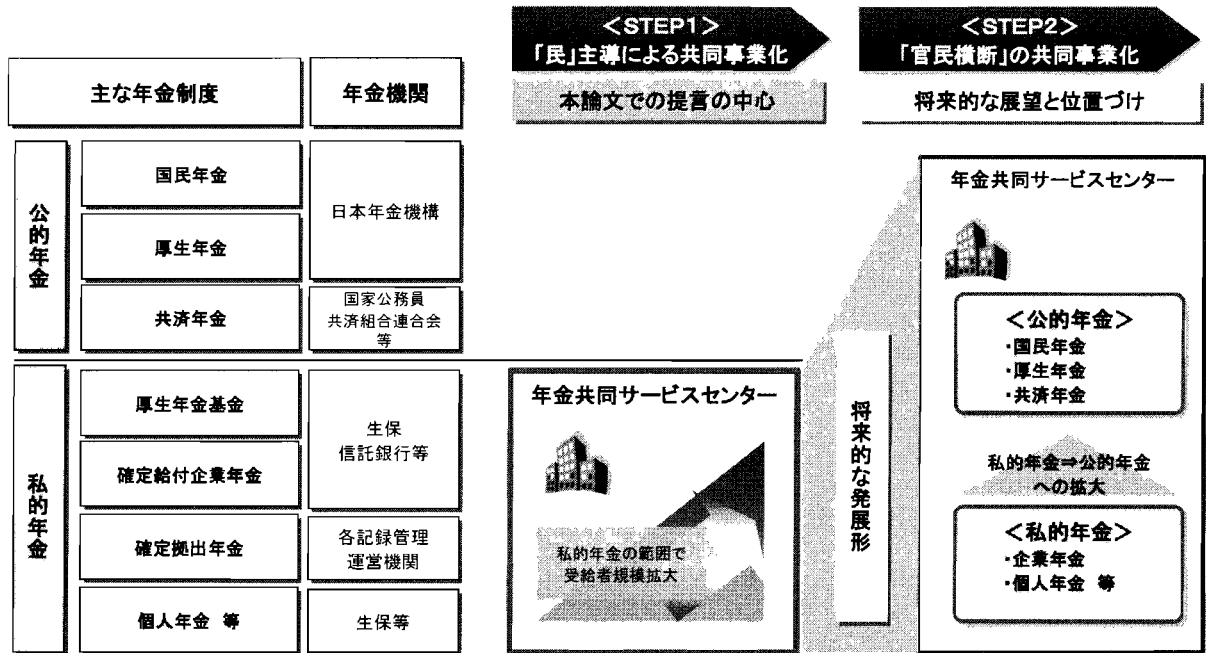
企業年金、個人年金の私的年金を共同事業化のスコープとして「民」主導で共同事業機関（年金共同サービスセンター）を設立する。私的年金を運営する年金機関の共同事業化対象の拡大と、受給者の新サービス利用促進を図り、共同事業化ビジネスの成立を目指す。

尚、次章以降本論文においては、本ステップの実現方法・課題を中心に提言する。

<STEP 2>

将来的な発展形（最終形）として、公的年金の受給者に範囲を拡大し、官民横断の共同事業化を目指す。但し、本論文においては今後の展望課題として位置づける。

【図表Ⅲ－3】共同事業化の実現ステップ（イメージ）



(2) 実現時期

共同事業の実現時期については、現在も年々年金受給者増加が進み課題性が大きくなる状況下において、早期にメリットを享受する観点からは可能な限り早期実現が望ましいものの、一方で共同事業の運営においては、年金受給者である高齢者層に抵抗感なく受け入れられ、多くの高齢者に普及し活用が見込めることが必要となる。

我々が目指す共同事業においては、受給者に対するサービス提供の仕組みとして、インターネット上で提供するポータルサイトを最大限活用することを想定していることから、高齢者層へのインターネット普及率の観点を評価軸として、実現に適した時期を考察する。

総務省が行った「平成 23 年通信利用動向調査の結果」によると、60 歳以上のインターネット利用水準は増加傾向にあるものの、他の世代に比べると低い水準にある。13 歳～49 歳までの利用率が 9 割を超えており、50 歳～59 歳でも 86.1%となっているのに対し、60 歳以上は大きく下落している。(60 歳～64 歳で 73.9%、65 歳～69 歳で 60.9%、70 歳～79 歳で 42.6%、80 歳以上で 4.3%) 過去 3 年間の推移を見ると、65 歳～69 歳では年あたり約 1%、70 歳～79 歳では年あたり約 5%の増加傾向にある。このことから 60 歳以上のインターネット利用率は確実に高くなっていくと予想され、現在の 50 代が年金受給年齢を迎える頃には 70 歳代の利用率も 7 割を超えると考えられる。

以上の点を踏まえ、共同事業化の実現時期としては、大半の高齢者もインターネットを使っていると想定される 5～10 年後に実現することが最も効果的であり、2020 年頃をターゲットとすることと考える。

4. 共同事業化モデル（まとめ）

本章で述べた内容を共同事業化の考え方をまとめると以下のとおりとなる。

- ◇年金制度横断的な受給者管理事務に特化した従来にない新たな共同事業化形態
- ◇現実的な実現ステップとしてまずは私的年金の範囲で「民」主体でビジネス化
- ◇高齢者にもインターネット利用が浸透する 2020 年頃の実現

以上の考え方をもとに次章では我々が考える共同事業機関の具体的な構想を述べる。

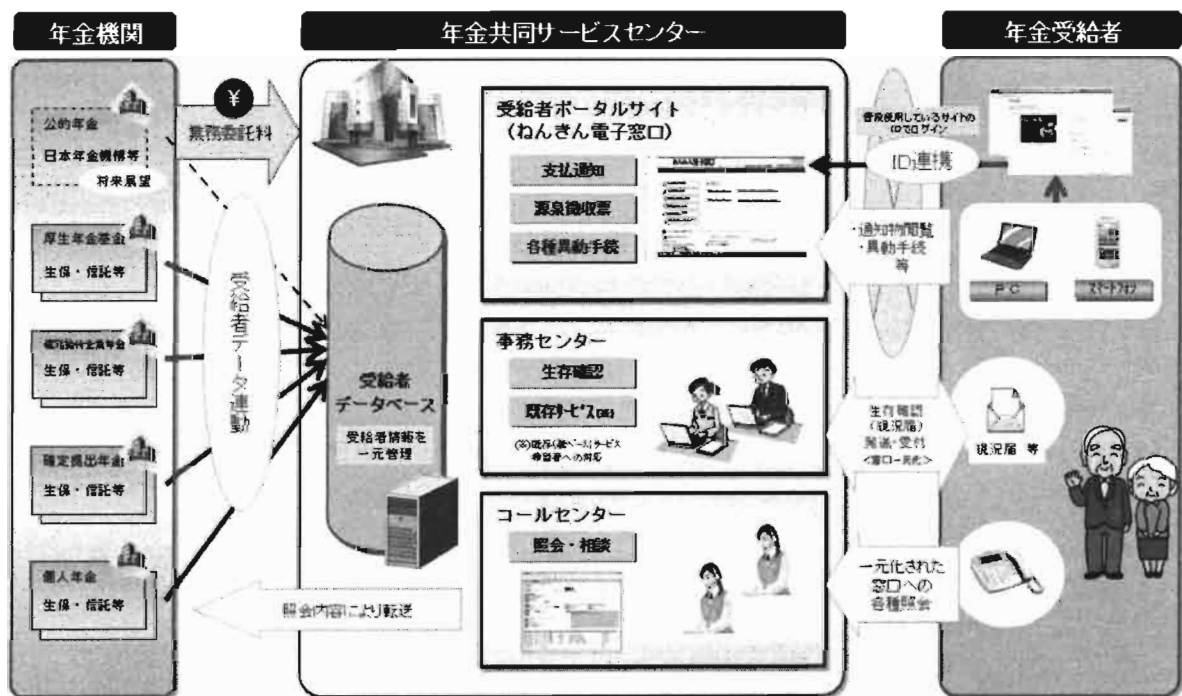
第4章 年金共同サービスセンター構想

本章では共同事業化モデルの具体案として「年金共同サービスセンター」の設立を提案し、提供するサービス内容やサービス提供の仕組みを解説する。また、併せて設立の実現性および設立に伴う課題についても考察する。

1. 年金共同サービスセンターの全体像

我々が提案する「年金共同サービスセンター」の全体像は、【図表IV-1】の通りである。「年金共同サービスセンター」では、年金受給者が複数の年金機関で行っていた各種事務手続を集約（一本化）し、各年金機関に代わり、年金管理事務を行なうサービスを提供する。「年金共同サービスセンター」の設立により、各年金機関で重複していた事務を1回で済むようにし、年金受給者にとっても年金機関にとっても“やさしいサービス”の提供を実現する。

【図表IV-1】年金共同サービスセンター全体図



2. サービス提供内容

本節では、「年金共同サービスセンター」において提供するサービスについて説明する。

(1) 年金受給者向け各種手続、通知物のWebサービス化

現行の年金受給者管理事務において共通している一部の事務をWeb化し、新サービスとして提供する。Web上に各年金受給者用のポータルサイト（「ねんきん電子窓口」【図表IV-2】）を創設し、年金受給者はポータルサイト上から諸変更手続や各年金機関からの通知物の確認を行なえるようにする。主要なサービス内容について以下内容を想定している。

【図表Ⅳ-2】受給者ポータルサイト 「ねんきん電子窓口」



① 各種手続

引越しに伴う「住所変更」、婚姻等による「氏名変更」や「口座変更」等の事務手続をポータルサイト上で実施できるサービスを提供する。

年金受給者が各事由によりポータルサイト上から事務手続を実施すると、「年金共同サービスセンター」より、必要に応じて年金受給者が加入している各年金機関へ各種変更の連絡が行なわれる。

② 各種通知

各年金受給者のポータルサイト上で、各年金機関からの通知物を確認できるサービスを提供する。各年金機関から連携される受給者データを元に「支払通知」「源泉徴収票」等の通知データを年金受給者ごとに取りまとめ、ポータルサイト上に掲載する。また、ポータルサイト上に通知物が掲載されたタイミングで年金受給者宛に「通知物掲載のお知らせ」としてメール送信する。これにより年金受給者は、給付を受けているすべての年金に関する情報を自身のポータルサイト上で確認でき、必要に応じてダウンロード、印刷が可能となる。

(2) 事務サービスの一本化（集約化）

年金受給者からの「照会」「生存確認」等、各年金機関ごとに行われていたサービスを「年金共同サービスセンター」で集約化し、受給者向け窓口を一本化したサービスを提供する。

① 生存確認（現況届）

「年金共同サービスセンター」では、生存確認に使用する現況届を年金受給者より年に1度受領することで、生存確認を行い、年金受給者が加入している全ての年金機関へ生存の連絡を行なう。

各年金制度により、提出回数や提出時期は異なるが、最低でも年に1度生存確認をしていることが共通している為、年に1度現況届を受領すれば「生存している」こととする。

② 照会窓口（コールセンター）の一本化

「年金共同サービスセンター」にコールセンターを設置することで、受給者からの照会窓口を一本化する。ここでの照会内容は、「手続方法」「帳票の参照方法」「受給者の死亡後の手続」等、年金共同サービスセンターで提供しているサービスの他、年金制度を問わず、全ての照会窓口として受け付ける。

年金制度固有の間合わせを受けた場合は、各年金機関のコールセンターに転送を行なう。

コールセンターを設置することで、年金制度毎に問い合わせ先を変えて連絡をするのではなく、「年金共同サービスセンター」に連絡すれば、どこの年金制度においても全ての疑問が解決されるような仕組みとなる。

(3) 既存サービスとの併用

前項までで「年金共同サービスセンター」での新サービス提供の内容を述べたが、新サービスを利用するか否かは、年金受給者の選択制となるであろう。既存のサービスを希望する年金受給者向けには紙ベースでの通知等、既存形式のサービス提供が必要となると想定される。従って、完全に新サービスに移行されるまでの間は既存の事務体制、システム装備も必要となり、将来的に対応策を検討することが必要となる。

3. システム構築におけるポイント

「年金共同サービスセンター」を支えるシステム構築における最大のポイントは、「ユーザーが年金受給者という高齢者である」、「複数の年金機関の情報を一元化しサービス提供する」という従来の年金機関のシステムにはない特性に対応する工夫が必要な点である。本節では、最新のIT技術とともに実現性も考慮した上で、システム構築におけるポイントを検討する。

(1) ユーザー利用の観点から

「年金共同サービスセンター」が提供するサービスでは、ポータルサイトを最大限に活用することを想定している。多くの年金受給者に利用してもらう為、ポータルサイトには高齢者向けの「使いやすさ・分かりやすさ」を意識したづくりが求められる。

① 高齢者に”やさしい”インターフェースデバイス

高齢者向けの「使いやすく」「わかりやすい」づくりの1つのポイントとして、高齢者にとって使いやすいインターフェースデバイスの利用が必要となる。

現在、パソコンやスマートフォンなどのデバイスは高齢者向けのものも市場に出ており、我々が対象としている「2020年に65歳以上となっている年金受給者」は、このデバイスを保持し、親しんでいる人が多く存在していることは明らかである。

「年金共同サービスセンター」で提供するWebサービスは、“シンプルなデザインで簡易な操作性”が既に保証されている高齢者向けのパソコン・スマートフォンでも利用できるシステムを構築する。

② 高齢者にも“アクセスしやすい”仕掛け

高齢者向けの「使いやすく」「わかりやすい」づくりのもう1つのポイントとして、高齢者に気軽にWebサービスにアクセスしてもらうことがある。

一般的にポータルサイトの利用にあたっては、ポータルサイト専用のユーザーIDとパスワードの入力が必要であるが、現在さまざまな場面でIDが発行され、その管理は利用者にとって煩雑となっている。

当ポータルサイトで取り扱う事務手続きや通知は、1年に数回程度の頻度で発生するものであり、ただでさえ、さまざまなサービスで発行されているID等の管理が煩雑になっている状況に、さらにIDの発行を行ない、管理を強いることは、高齢者にとって“やさしい”サービスの提供であるとは言いがたい。また、ポータルサイトへのログイン回数が少なければ、年金受給者がIDやパスワードを忘れる可能性が高くなり、必要なときに使えないという状況も起こりうる。

そこで、当ポータルサイトの利用に当たっては、このような課題を解消する方策として、OpenIDというプロトコルを使用したID連携の仕組みを活用し、簡単・気軽にログインできるようなシステムを導入する。(詳細は第3項で後述する)

(2) システム構築の観点から

① 生存確認の実現手段

生存確認においては、昨今の技術進展に伴い本人を確認する手段として生体認証を活用する事例が増えており、我々も「静脈認証」「声紋認証」の活用を中心に生存確認の実現を検討したが、以下の観点からポータルサイトのシステムは利用せず、現行事務どおり紙面提出の運用を継続する方針とした。

<静脈認証>

生体認証の中でも認証精度が高く、装備費用も比較的安価な点、また、海外においても生存確認に活用している事例もあることから「静脈認証」の採用を検討した。しかし、現段階では1台数千円の認証装置を受給者に準備してもらう必要があり、現行どおり生存確認（現況届）をハガキで送付する方がはるかに安価であるため、受給者にメリットを提供することは困難である。また、一度パソコン上に取込んだ静脈データは技術的には再利用可能なため、悪意を持って“なりすまし”を行うことも可能である。

以上の点から、コスト面、安全性面から現段階で具体的な課題解消の見通しが見えないため採用を見送ることとした。

<声紋認証>

受給者のコスト負担が不要となる方法としてコールセンターを窓口とした電話での声紋認証を検討したが、現状では声紋での本人の識別精度が低く、技術的な進展の見通しが不透明なため生存確認としての採用は見送りとした。

② マイナンバーの活用是非

各年金機関で保持している年金受給者のデータを「年金共同サービスセンター」で一元管理するために、名寄せが必要となる。名寄せキーとして、現在検討されているマイナンバー（共通番号制度）の活用が有効であると考えられる。「年金共同サービスセンター」のシステムにおいても採用を検討したが以下の観点から将来的には名寄せキーとしての活用が期待できるものの、本論文ではマイナンバーには依存しない方針とした。

- ・既に、2012年に閣議決定され近々国会への法案提出も見込まれる状況にあるが、「プライバシー安全性の観点」「莫大なシステム費用」等、依然として課題も多く、実現の見通しが不透明である。
- ・また、「年金共同サービスセンター」でのマイナンバー利用には、マイナンバーの民間開放の法案成立が必要となるが、最早で2018年と言われているものの、明確な時期や範囲については方針は示されておらず不透明な状況である。

(3) ID連携技術の活用

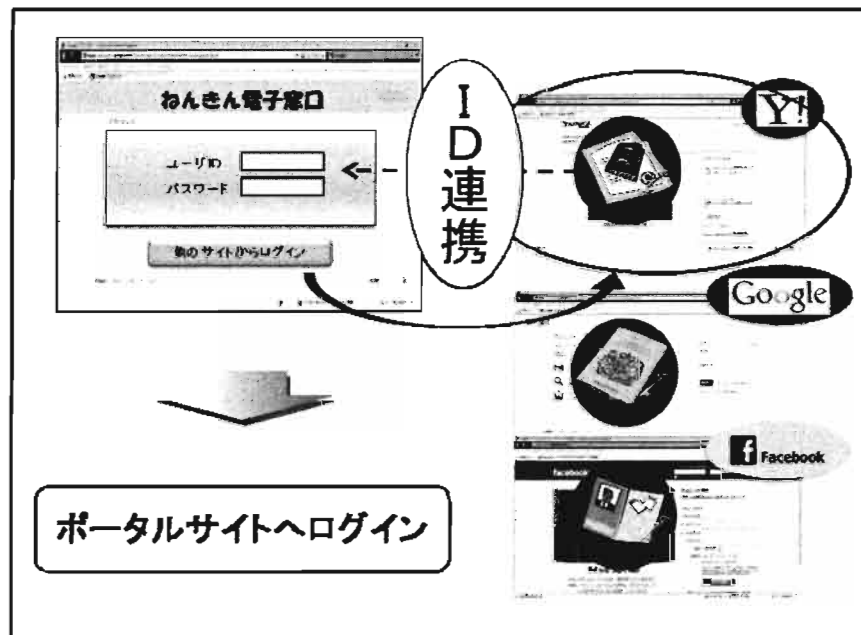
前項で論述した、高齢者にも“アクセス”しやすい仕組みとして採用するID連携について、その仕組みと実現するプロトコルであるOpenIDの技術について述べる。

① ID連携とは

「ID連携」とは、ID関連情報を相互に紐づけることにより、個々のシステムを利用することができる仕組みである。

複数のシステムを利用する場合に、これまでは個々のシステムで認証を行う、または個々のシステムのID関連情報を一ヶ所に集約することで認証を一度で済ませるという方法をとってきた。前者の場合には、利用者は個々のシステムのIDを管理する必要があるため、管理の煩雑さや各システムへの認証作業の手間が懸念される。また後者の場合を「ID統合」というが、実現するためにはID関連情報を一ヶ所に集約するためにシステムを再構築する必要がある。また認証データには個人情報が含まれることがあり、一ヶ所に集約するためには個人情報を外部に提供しなければならない場合も考えられる。そこで今日研究されている技術が「ID連携」である（【図表IV-3】）。そして、これを実現するプロトコルが「OpenID」である。

【図表IV-3】 ID連携のイメージ図



② OpenIDとトラストフレームワーク

OpenIDとはインターネット認証の標準規格の一つで、「1人に1つのID関連情報」を持たせることによりインターネットサービスの利用を可能にする技術のことである。普段から利用するサイトのIDをOpenIDに設定することにより、利用者が管理するIDは1つとなるため、サービスの利便性が向上する。OpenIDを使用したID連携の実現においては、現在では各ベンダーからのソリューションとして提供されており、導入期間は最短で1ヶ月程度、初期費用は数百万円程度で比較的手軽に導入できる仕組みとなっている。

また、現在インターネット上で利用できるIDにはその信頼性を明確に規定したものではなく、どのIDをOpenIDに利用できるかは事業者同士が個別に提携する必要がある。IDの信頼性を規定する「トラストフレームワーク」の具体化が欧米を中心に進められている。トラストフレームワークに規定された一定レベル以上の信頼性をもつIDをOpenIDとすることにより、事業者同士が個別に提携する煩雑さを解消できる。トラストフレームワークについては参考文献を参照いただきたい。

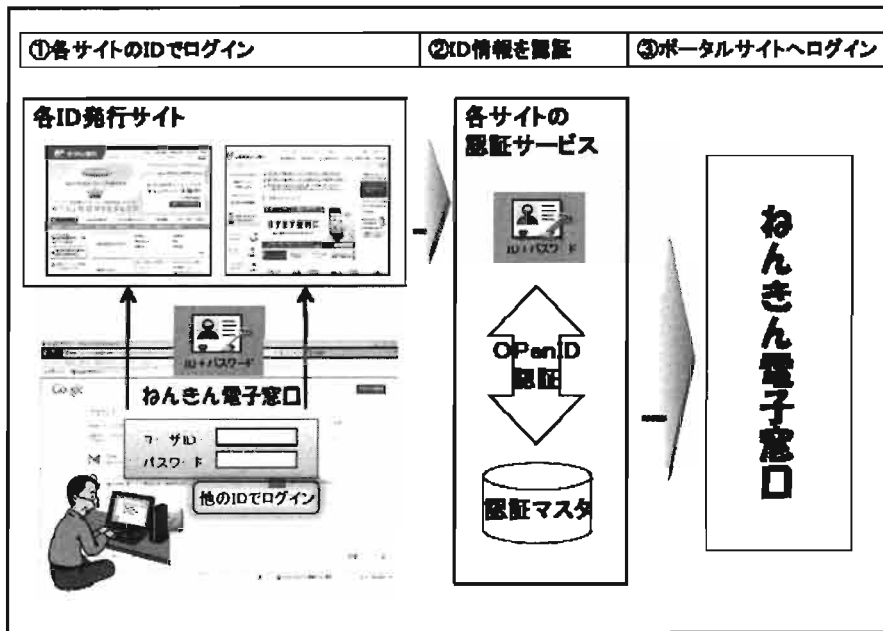
③ ねんきん電子窓口での利用について

では、実際に「ねんきん電子窓口」にOpenIDを利用した場合の実現イメージと利用方法について見てみる。YahooIDを利用して「年金共同サービスセンター」の受給者ポータルサイト（ねんきん電子窓口）へのログインを例に説明する。

ポータルサイトにログインする際に、まずはYahooの認証サイトからYahooのIDを使用してログインを行う。Yahooの認証サイトで確認がとれると、その情報を連携することによりポータルサイト（ねんきん電子窓口）の利用が可能となる仕組みである。（【図表IV-4】）

普段から利用するサイトのIDをOpenIDに設定することにより、利用者が管理するIDは1つとなるため、サービスの利便性が向上する。

【図表IV-4】OpenID利用のイメージ図



4. 年金共同サービスセンターがもたらす効果

「年金共同サービスセンター」が設立されることにより、「共同事業化による事務集約」「ポータルサイトによるペーパーレス化」の実現ができ、第2章で見た現状の課題に対して、部分的な課題解決にとどまらず全体から見て最適な課題解決が図れるとともに、波及的な効果も見込まれると考えられる。本節では「年金受給者の立場から見た効果」と「年金機関の立場から見た効果」を整理する。

(1) 年金受給者の立場から見た効果

①現状課題の解決（利便性の向上）

第2章【図表Ⅱ-6】で整理した年金受給者における「紙媒体中心の事務による負担感」「手続・通知の重複／窓口の分散」等の課題に対して、年金共同サービスセンターを設立することにより「ポータルサイト上でのペーパーレス事務の実現」「事務サービスの集約化により重複感の解消、窓口の一本化」が図られる。これにより年金受給者にとっての利便性が大きく向上すると考えられる。

②波及的効果

上記に加え以下の点においても波及的な効果が見込まれる。

- ・通知、手続とも従来郵送によるタイムラグが発生していたが、ポータルサイトの活用により大幅にスピードアップが図られる。
- ・支払通知等が集約化されることにより、複数年金から給付を受けている年金受給者にとっては自分自身の受け取る年金額がトータルした金額で把握することが可能となり、年金の使用用途、さらには資産運用を含めたライフプラン検討もより容易になる。

(2) 年金機関の立場から見た効果

①現状課題の解決

a. 定量面（コスト削減）

従来、各年金機関が負担していた紙媒体の事務により発生する印刷・郵送コスト、年金機関単位での個別事務となっていたことによるシステム費用、人件費等が、年金共同サービスセンターへの業務委託料として平準化されるため、全体コストの削減が見込まれる。年金共同サービスセンターを設立することで、各年金機関の最大の課題となっていた、年金受給者の増加に伴うコスト負担について将来に亘って抑制が可能となる。

尚、実際のコスト削減効果については、第6節でモデルケースを設定し検証する。

b. 定性面（事務品質向上・リスク抑制）

ポータルサイトによるWebサービスの実現により紙媒体の事務による誤入力、誤発送、紛失等のリスクが排除でき、事務品質の向上が期待できる。また、年金受給者増加に伴うサービス低下懸念に関しても、集約化効果によりサービスレベルの維持・向上が可能となる。

②波及的效果

上記に加え年金機関においても以下の点で波及的な効果が期待できる。

- ・各年金機関にとっては、年金共同サービスセンターへの業務委託料のみを意識すればよく、受給者増加に伴い必要となる事務要員調達、ノウハウ継承、システム開発等、付随する企画・検討負荷が大幅に軽減される。
- ・事務品質向上・リスク抑制に伴い、従来発生していたリスク事象発生時の対応負荷、管理負荷が大幅に抑制される。

5. 年金共同サービスセンタービジネスの確立に向けて

我々は、年金共同サービスセンターを民間の機関として設立することを考えているため、前節で述べた効果を出しつつ、年金共同サービスセンター自体が事業として成り立つことが必須である。本節では年金共同サービスセンターのビジネスモデルが確立するポイントについて整理する。

(1) 事業収益の確保

年金共同サービスセンターの収入は、業務委託をした各年金機関からの業務委託料が中心となり、まずは、業務委託料収入で長期的に収益を生むことができるかがポイントとなる。更に、共同事業化モデル全体で考えた場合には、各年金機関のコスト削減効果を同時に創出も意識し、「各年金機関の現行コスト>業務委託料>年金共同サービスセンターの運営コスト」の構図が成立することが必要となる。

(2) 受託する受給者数の確保

年金共同サービスセンターが安定的な収入を確保し、収益を増加させていくためには受託する受給者数を多数確保することが必須である。年金共同サービスセンターは年金制度共通の事務集約という前提において設立されているため、対応するためのシステムや業務範囲は固まっており、受託する受給者数が増加した場合でも特別な対応を行う必要がなく、受給者の増加が収益の増加に直結する構造となる。また、年金共同サービスセンターの効果を最大限発揮するためには、新たなWebサービス利用者を増加させることが必要である。

6. コストシミュレーションによる定量効果検証

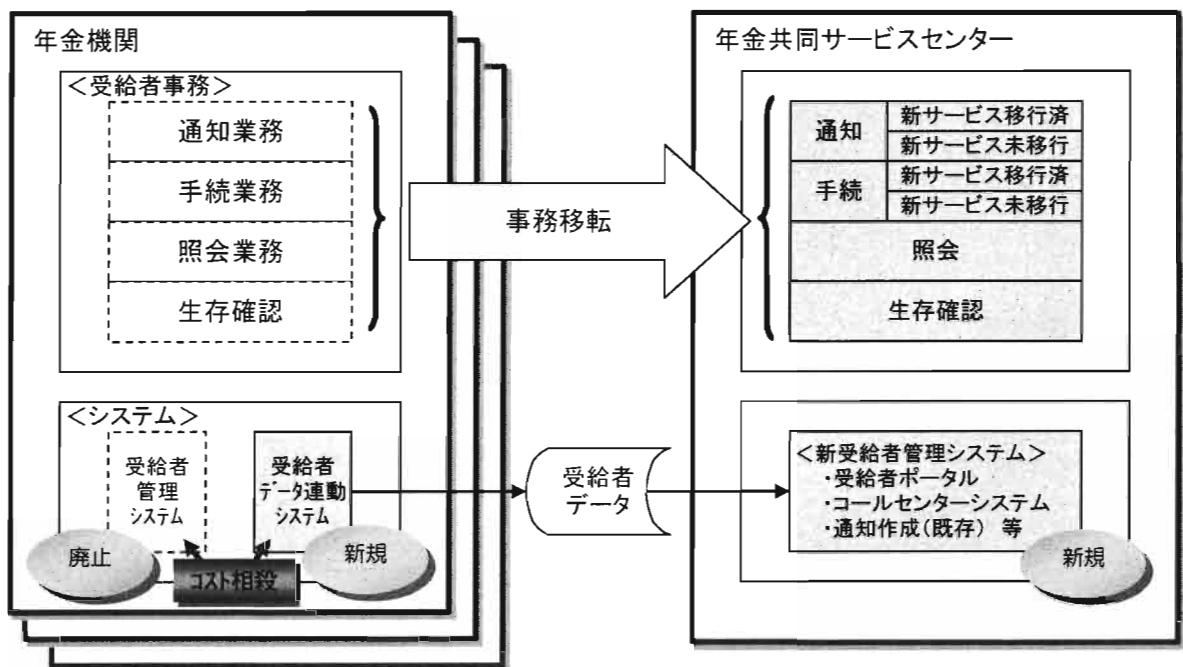
本節では、実際に我々が考える年金共同サービスセンター設立により見込まれるコスト削減効果、ならびに年金共同サービスセンター自体の事業性についてモデルケースを設定してシミュレーションすることにより定量的に検証する。

(1) モデルケース想定

シミュレーションにあたり、モデルケースとして前提とする考え方は以下のとおりとする（【図表IV-7】）。尚、詳細前提、基礎数値等については【別紙1】を参照いただきたい。

- ・年金機関から年金共同サービスセンターへ事務移転する範囲は、第2章第1節の【図表II-1】で定義した「通知」「手続」「照会」「生存確認」を対象とする。
- ・移行段階で年金共同サービスセンターが提供する新サービス（ポータルサイトを活用したWebベースの事務）を利用せず、従来どおりの紙ベースでの取り扱いを希望する受給者に対する事務も含め年金共同サービスセンターに移転するものとする。
- ・移転対象の受給者は、企業年金全体での受給者規模である400万人を見込み、年金共同サービスセンター設立時に移転するものとする。

【図表IV-7】 共同事業化移転モデル



(2) シミュレーション結果

① コスト削減効果

シミュレーション結果について、まず、「共同事業化を実施せず現行の形態を継続した場合」の各年金機関が負担する総コストと「共同事業化を実施した場合」の年金共同サービスセンターが負担する総コストを比較してみると、5年計で3,390百万（削減率27.6%）の削減効果があることが分かる（【図表IV-8】）。現行形態での各年金機関のシステム費用が様々であり定量的に評価できないため現行形態でのシステム費用をゼロとした前提での比較であり、システム費用を加味すると更に削減効果が大きくなると見込まれる。

【図表IV-8】共同事業化による総コスト削減効果

＜現行形態を継続した場合＞		➔	＜共同事業化後＞		＜削減効果＞	
費用項目	5年計 (百万円)		費用項目	5年計 (百万円)	削減額 (百万円)	削減割合
システム費用		システム費用	1,500	-1,500		
人件費	4,000	人件費	2,800	1,200	30.0%	
印刷郵送費	4,800	印刷郵送費	2,160	2,640	55.0%	
諸経費	3,500	諸経費	2,450	1,050	30.0%	
合計	12,300	合計	8,910	3,390	27.5%	

次に、仮に年金機関が独自に年金共同サービスセンターと同様のサービスを提供した場合のコスト効果有無を検証してみる。ここでは、受給者数 50 万人を管理する年金機関を例にシミュレーションしてみる。

新システム開発にかかるシステム費用については、年金共同サービスセンターの場合の半額として評価したが、5年計コストで見ると、現行形態を継続した場合に比べ新サービスへ移行した場合、216 百万のコスト増となる（【図表IV-9】）。この点から、年金共同サービスセンターで提供するサービスを年金機関で個別に実施しても「システム費用が独自負担になる」「集約化効果が見込めない」等の観点からコスト効果は見込めないことが分かり、年金共同サービスセンターのコスト優位性が確認できた。

【図表IV-9】年金機関が独自で新サービスを実施した場合のコスト評価

＜現行形態を継続した場合＞		➔	＜新サービスへ移行した場合＞		＜削減効果＞	
費用項目	5年計 (百万円)		費用項目	5年計 (百万円)	削減額 (百万円)	削減割合
システム費用	0	システム費用	750	-750		
人件費	500	人件費	375	125	25.0%	
印刷郵送費	600	印刷郵送費	300	300	50.0%	
諸経費	438	諸経費	328	110	25.0%	
合計	1,538	合計	1,753	-216	-14.0%	

② 年金共同サービスセンターの事業性

我々が提言する共同事業化モデルは、各年金機関のコスト削減を図りつつ、年金共同サービスセンターも事業として確立されるものである。そこで、年金共同サービスセンターの事業性の観点から検証してみる。

共同事業化後の年金機関から年金共同サービスセンターへ支払う業務委託料総額を現行総コスト（12,300 百万円／5年）の75%水準（9,225 百万円／5年）に設定したモデルで考えると5年計の年金共同サービスセンターの事業損益は315 百万円の収益を生む（【図表IV-10】）。次に、年度ごとの損益で見ると設立当初は赤字構造となるものの、3年目で単年度黒字転換、5年目で累計損失を解消し累計黒字化できる。

また、5年目の収益率は35.2%水準となり以降も受給者が減少しない限り同水準以上の収益率をできる。以上のことから、年金共同サービスセンター設立により、各年金機関のコスト負担は25%削減を実現しつつ年金共同サービスセンター事業としても安定的収益が見込める事業モデルであると言える。

【図表IV-10】年金共同サービスセンターの事業性評価

年金機関 (5年計/単位:百万円)		業務委託料 1,845百万円/年 (9,225百万円/5年)	年金共同サービスセンター事業収支 (5年計/単位:百万円)	
現行総コスト	12,300		(収入)	(支出)
業務委託料	9,225		業務委託料	9,225
削減額	3,075		システム費用	1,500
削減率	25%		人件費	2,800
			印刷郵送費	2,160
			諸経費	2,450
			計	9,225
			計	8,910
			損益	315

項目		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	5年計
売上	業務委託料	1,845	1,845	1,845	1,845	1,845	9,225
原価	システム費用	300	300	300	300	300	1,500
	人件費	688	624	560	496	432	2,800
	印刷郵送費	778	605	432	259	86	2,160
	諸経費	602	546	490	434	378	2,450
(原価計)		2,368	2,075	1,782	1,489	1,196	8,910
単年度損益		-523	-230	63	356	649	315
	利益率	-28.3%	-12.5%	3.4%	19.3%	35.2%	
累計損益		-523	-753	-690	-334	315	

(3) シミュレーション結果を踏まえての考察

前項で見たように我々が想定したモデルケースにおいては、各年金機関、年金共同サービスセンター双方において一定のコスト効果と事業収益を得られる事業モデルであるということが言えた。一方で、シミュレーションで使用した前提事項はグループ内で妥当性を検討したものであるもののモデルケースとして単純化した部分もあり、実際のケースにおいては年金共同サービスセンターに移転される受給者数の推移、システム開発規模等により、大きく変動する可能性があるため、実際の検討においては詳細に評価する必要がある。

第5章 今後の展望

本章では、前章で提案した「年金共同サービスセンター」の将来的な発展の可能性を述べる。

我々の提言する「年金共同サービスセンター」の設立は、様々な制度で成り立っているわが国の年金制度の中で年々増加し続ける年金受給者にとって、各年金制度の垣根を越えた利便性の高いサービスを提供することにより、生活の質の向上が期待できるものである。本論文の結びとして、我々の提言にかかる今後の展望を述べる。

1. 対象年金制度の拡大

本研究では、まずは当該システムを現実的な視点で、早期確立・導入・安定運用させることを主眼の1つとしており、また、民間主体で「年金共同サービスセンター」を設立することを前提としている為、私的年金が対象となっており、公的年金は今回の研究の対象外としている。しかし、国民年金は、全日本国民が将来、一生涯給付を受けられるものであるため、公的年金制度の導入については、今後の「年金共同サービスセンター」の展望として検討すべき事項の1つである。

年金管理事務は公的年金においても私的年金と共通のものであるため、「年金共同サービスセンター」で取り扱うことが可能である。公的年金の導入が可能となれば、現在存在している日本の年金制度を網羅でき、ポータルサイトより国民年金と私的年金を合わせた年金受給総額を確認すること等が可能となり、資産運用等の検討に役立つ。また、日本の年金制度全てを網羅することで、受給者が加入している年金制度の中で、「年金共同サービスセンター」の利用が可能な制度、利用が不可能な制度のばらつきがなくなり、利便性の向上が図れる。

公的年金の事務サービス提供側である国や地方自治体においても、事務の効率化が図れるようになり、我々の研究テーマとしている「制度の枠組みを超えた、年金受給者・年金機関双方にとってやさしいサービスの構築・提供の実現」へさらに大きく近付くことができると言える。

2. 社会インフラシステムの利用

(1) 住基ネット

現在、国民年金、共済年金等の公的年金では、年金受給に伴う生存確認方法として住基ネットが利用されている。また最近、確定給付企業年金、厚生年金基金でも住基ネットを利用した生存確認が可能となった。一方で、個人年金等の私的年金では、民間企業による住基ネットの利用が許可されていないため、各基金にて現況届の提出により生存確認を実施している。

しかし今後、法律改訂で民間企業での住基ネットの利用が可能となれば、「年金共同サービスセンター」で請け負う生存確認の事務作業についても現況届での確認作業の手間が省かれ、効率化が図れることとなり、「年金共同サービスセンター」においても更なるサービスの向上が期待できる。

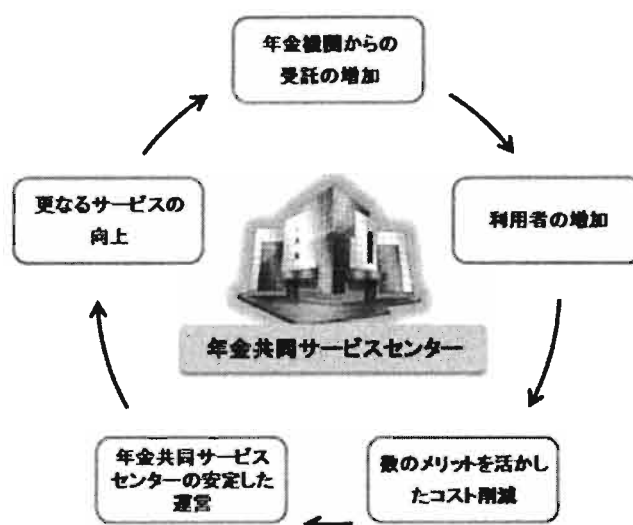
(2) マイナンバー制度

本研究では、第4章で述べた通り、マイナンバーに依存しない方針としている。しかし、マイナンバーを利用し、公的年金制度も含め、厚生年金、私的年金共に同一番号で年金データを一元的に管理することができれば、システム構築の観点の利点として、前節で述べた公的年金制度も対象とした場合の名寄せ作業や、名寄せに必要なデータベースの構築等が不要となる。

3. 提供するサービスの拡充

今回、我々が提言している「年金共同サービスセンター」での提供サービスは、第4章で述べた通り、「年金受給者向け各種手続、通知物のWebサービス化」「管理事務の一本化」である。しかし、今後「年金共同サービスセンター」で提供するサービスとして、「請求手続の自動化」「年金ライフコンサルティング」といった現在のサービスから更に利便性に富んだものへの進化と、更にはもう一步踏み込んだサービスとして、mixi や facebook のような SNS サービスを導入し、年金受給者同士でのコミュニケーションツールとしての役割を担ったり、また、高齢者ならではの知識や経験を生かした職種の募集の広告を載せる等行い、社会と繋がりをもてるようなサービスを提供することも可能であると考え。そのようなサービス展開をしていくことで、新しく展開されたサービスに惹かれた年金受給者の「年金共同サービスセンター」の加入者・利用者が増加することが期待され、「年金共同サービスセンター」としても、「年金共同サービスセンター」の利用者増加に目をつけた企業が広告を掲載するようになり、収入を上げることが期待できる。ポータルサイトを使った広告ビジネスは、一般的なポータルサイトと違い、サイト利用者が年金受給者層に限られるため一定の確かな広告効果は認められる。加えて出資者である年金機関は同時に金融機関でもあるため、退職金の運用や投資、保険、相続等の各種相談に対し各社がアピールできるメリットもあるであろう。（【図表V-1】）

【図表V-1】年金共同サービスセンター運営ステップのサイクルイメージ



また、日本国内の年金受給者だけではなく、海外居住をしている年金受給者へのサポートサービスも検討し、将来的には日本の年金制度に加入している全年金受給権利保持者へのサービスを提供することも今後の展望の1つである。（【図表V-2】）

【図表V-2】受給者向けサービス展開例

例	概要	備考
請求手続のWeb化	特段の申出がない限り、加入者の現在の年齢と、支給年齢を元に、自動的に請求手続を行い、年金開始案内から年金支払までの一連の作業を共同サービスセンターにて実施する。	※ただし、現在は法律で申出することが支払の上で必須となっている。
年金ライフコンサルティング	<ul style="list-style-type: none"> 受取れる年金総額を元に、物価の安い海外で生活した場合のシミュレーション、老後の海外リゾート生活を提案。 資産運用アドバイス 単身で入居可能な住居の斡旋 	<p>各旅行会社と連携を図ることで、多彩な案を提供。</p> <p>日本の経済市場の活性化にも貢献。</p> <p>資産運用するための商品開発をすることで、年金機関側にもメリットが生まれる。</p>
SNSサービス	年金受給者同士、また、高齢者の経験を求める企業が情報交換できるサービス。	
職業紹介サービス	高齢者の経験、知恵を求める企業と、働きたい年金受給者を出会わせるサービス。	<p>各種企業との連携を図り、有能な労働者を提供することで作業効率や能率UPとなり、日本社会に貢献できる。</p> <p>また、年金受給者も年金以外の収入を得ることができる。</p>
海外年金受給サポート	日本の年金に加入した期間がある、海外居住の方に、年金受給のサポートを行なう。	※海外年金受給サポートサイトは既に存在しているので、既存のサポートサイトと連携を図っていくことが現実的。

更に、「年金共同サービスセンター」の利用対象者は年金受給者としているが、年金受給者のみでなく加入者まで対象の範囲を拡大し、加入者についても各種通知の電子化の検討を行う余地があると考えられる。

日本における年金制度加入者・受給者の「年金共同サービスセンター」の加入率100%を目指し、各年金機関側のコスト、そして地球環境のためにも紙での各種通知や事務手続の運用を0に近づけていけるようなサービスの展開内容は多様に存在する。

おわりに

現在、わが国では超高齢化社会を迎えている。公的年金の加入者、受給者、支給額の推移を見ても、加入者は年々減少している状況に対し、受給者・支給額は増加の一途を辿っている。年金受給者が増加すれば、当然のごとくそれに伴う年金支払業務にかかるコストも増加する。

我々が提言している「年金共同サービスセンター」の設立は、現在の日本が向かっている近い将来において発生するそうした課題を軽減させるものである。「年金共同サービスセンター」で提供する情報技術を活用したサービス・利便性の高い事務運用システムで、年金受給者にとってだけではなく、年金機関、日本の年金制度において有用なやさしいサービスになりうるものと考えられる。

本論文での提言が、現在の日本の年金制度をより永続的な社会保障制度の確立の一端として寄与できれば幸甚である。

謝辞

本論文を作成するにあたり株式会社野村総合研究所より共通番号制度について、富士通株式会社より高齢者向け製品についての最新動向について、株式会社日立製作所より生存確認を目的とした本人認証に関する最新技術についての情報を頂いた。ここに感謝の意を表す。

〈参考文献〉

- ・ 日本年金機構ホームページ (<http://www.nenkin.go.jp>)
- ・ 企業年金連合会 (http://www.pfa.or.jp/nenkin/nenkin_tsusan/nenkin_tsususan01.html)
- ・ 日本経済新聞 (http://www.nikkei.com/article/DGXNASFS16001_W2A910C1000000/)
- ・ GranArch (グランアーク)「クラウド時代のID連携」(<http://granarch.nri.co.jp>)
- ・ 総務省「平成23年通信利用動向調査報道資料」
(http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/120530_1.pdf)
- ・ 総務省 統計局ホームページ (<http://www.stat.go.jp/data/nihon/g0302.htm>)
- ・ 総務省 統計局・政策統括官・統計研修所 (<http://www.stat.go.jp/data/jinsui/>)
- ・ 完全解説「共通番号制度」 マイナンバー法の真実、プライバシー保護は大丈夫か? (八木晃二)
- ・ 『知的生産創造』2012年6月号(第20巻第6号)掲載論文「共通番号制度の実現に向けた「本人確認」のあるべき姿」(八木晃二/内山昇/山崎崇生)
- ・ 海外年金受給サポートサイト (<http://overseas.yoshimura-sr.com/index.php>)
- ・ 平成23年度IT研究会研究論文「確定給付企業年金制度管理業務の事務品質向上・効率化について」(第4グループ)

【別紙1】コストシミュレーションの前提・基礎数値

②新サービス利用率

年金共同サービスセンターが提供する新サービスを利用する受給者の年度別推移は下表のとおり見込む。

	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
新サービス利用率	10%	30%	50%	70%	90%
新サービス利用者数(千人)	400	1,200	2,000	2,800	3,600
既存サービス利用者数(千人)	3,600	2,800	2,000	1,200	400

③システム開発費用

共同事業化に伴うシステム開発費用の前提は以下のとおり

分類	年間費用 (百万)	備考(内訳等)
年金共同サービスセンターシステム	300	・新規開発:1,000百万(5年償却として年間200百万) ・システム運用・保守:年間100百万円
年金機関側のシステム	±0	・各年金機関で発生する以下増減要素は簡略化のため相殺する前提。 (増加)年金共同サービスセンターへの受給者データ連動システム (減少)既存受給者管理システムの廃止

④共同事業化後の各コストの削減率

分類		人件費	印刷郵送費
通知	新サービス利用者	50%削減	10%削減(※)
	既存サービス利用者	10%削減(※)	10%削減(※)
手続	新サービス利用者	50%削減	
	既存サービス利用者	10%削減(※)	
照会		10%削減(※)	
生存確認		10%削減(※)	10%削減(※)

(※) 対象受給者のうち、複数年金制度からの受給者を20%と見込んだ前提

⑤基礎数値

項目	基礎数値	備考
受給者一人あたり人件費(年間)	200円/人	
人件費単価(年間)	4,000千円/年	
帳票1枚あたりの印刷費	30円/枚	
帳票1枚あたりの郵送費	50円/枚	
支払通知発行枚数	受給者数×1.5	
源泉徴収票発行枚数	受給者数×1.0	
現況届(生存確認)発行枚数	受給者数×0.5	
受給者一人あたり諸経費(年間)	3,500千円/年	事務スペース、備品、光熱費等