

第 7 回 徴収分科会

議 事 録

官民競争入札等監理委員会

第7回徴収分科会 議事次第

日 時：平成 20 年 10 月 31 日（金）10:00～11:32

場 所：永田町合同庁舎 1 階 第 1 共用会議室

1. 開 会

2. 議 事

- (1) 地方公共団体の納付勧奨業務の民間委託等事例調査について
- (2) 船橋市からのヒアリング
- (3) 株式会社ベルシステム 24 からのヒアリング
- (4) 社会保険庁からのヒアリング

3. 閉 会

○森主査 それでは、定刻になりましたので、第7回の「徴収分科会」を開始させていただきます。本日は公共サービス改革基本方針において早急に検討するとされている公金の徴収業務に係る民間事業者の活用の在り方の検討について、地方税等の徴収業務のうち請求行為を民間委託するに当たって弁護士法の特例を設けることについての検討をするため、地方公共団体における納付勧奨業務の民間委託等の先進事例について、事務局に調査をしていただきましたので、その結果の報告をしていただいた後に船橋市及び株式会社ベルシステム24からのヒアリングを実施させていただきます。

また、国民年金保険料収納及び免除勧奨業務について、社会保険庁からのヒアリングを実施させていただきます。なお、本日は高橋専門委員には御都合により欠席というお届けがございましたので、御報告をさせていただきます。それでは、事務局の方からよろしくお願いいたします。

○事務局 それでは、事務局から地方公共団体の納付勧奨業務の民間委託等事例調査について、御説明をさせていただきます。資料1を御覧ください。今年の7月末から9月下旬にかけて、当事務局において首都圏の6地方公共団体に納付勧奨業務の民間委託等についてヒアリングを行いました。

概要でございますが、まず、ヒアリングの対象地方公共団体ですが、船橋市、三鷹市、柏市、練馬区、東久留米市、府中市の6つでございます。対象としている地方税ですが、市民税、県民税、軽自動車税、固定資産税、都市計画税を主としまして、それに加えて幾つかの自治体においては介護保険料や国民健康保険料なども対象にしているところでございます。

契約の種類については委託契約でテレマーケティング会社に委託をしている自治体が2つ、派遣契約でサービサーに委託をしている自治体が2つ、委託契約でシルバー人材センターに委託をしている自治体が2つでございます。

続いて、納付額等の増加等の効果でございますが、納付額の増加、納付勧奨業務の民間委託についての直接的な効果がどこまでかということを取り出すことは困難ではありますが、納付額の増加や職員が滞納整理等に専念できる時間の増加、高齢者の社会参加等の効果が示されたところでございます。

続いて、弁護士法第72条、「弁護士以外の請求行為禁止」に抵触しないための措置でございますけれども、いずれの地方公共団体も納付勧奨にとどめていて、特に支障が生じているという話はございませんでした。

続いて、民間委託等を進めるに当たって示された課題でございますけれども、派遣と委託、請負との違いの明確化や派遣受入期間の制限、今、最長3年になっておりますけれども、その緩和や受託事業者の個人情報保護対策に対する客観的なレベルが確認可能な制度の構築などの課題が示されたところでございます。以上でございます。

○森主査 はい。それでは、引き続きまして、本日、船橋市の方から船橋市における納付勧奨の民間委託につきましてお伺いをしたいと思いますので、船橋市の方に入っていた

きたいと思います。

(船橋市関係者入室)

それでは、船橋市における納付勧奨業務の民間委託について、お伺いをしたいと思います。船橋市税務部納税課の岩田主幹、よろしく願いをいたします。なお、大変、時間も限られておりますので、御説明につきましては15分程度ということで、ひとつ、進めていただきたいと思います。

○岩田主幹 では、よろしいですか。

○森主査 はい。

○岩田主幹 では、早速ですけれども、船橋市納税課の岩田です。本日は平成19年10月から開始しました船橋市納税コールセンターの事例紹介をさせていただきます。導入の背景。規制改革・民間開放3か年計画の中で地方税の徴収の向上や国民の不公平感を払拭する観点から、徴収業務にノウハウを有する民間事業者を活用することが重要であるとされました。

また、民間委託が可能な業務の例として滞納者に対する電話による自主納付がその一つであると示されました。従来のように電話や文書による催告から滞納処分まですべてを職員が行うのではなく、業務内容を精査し、徴税吏員として公権力の行使をする部分と、職員以外、外部委託、臨時職員等、業務に分類し、効率的・効果的に取り組んでいくことが大切であることから、この業務はその第一歩であります。

特に平成18年度の税制改正や、平成19年度に行われた税源移譲によって、現年課税分の個人市県民税の負担額が多くなるため、現年度の徴収率低下が予想されるなど、自治体の徴収力が求められることになり、本市にとっては新しい取組みの一つとして導入したものです。

導入の目的ですが、ここに書いてあります。市税徴収率の向上をさせるために多くの自治体は苦勞をしているところでありますが、徴収率が高い自治体は現年度分の徴収率が高く、その結果、滞納繰越される金額が少なく、収入未済額の総額につきましても減少しております。したがって、滞納整理業務を効率性という観点から現年度の新規滞納者の抑制と現年度徴収率の向上を図ることを目的としております。

導入の注意点です。船橋において納税コールセンターという新しい取組みを行う上で注意した点を申し上げます。まず、契約形態についてでございます。市の職員がこの業務を直接行うべきか、業務委託契約で行うのか、労働者派遣契約で行うのかといったことについてです。

当市においては当業務が公権力の行使に当たらないこと、費用対効果、業務の継続性、オペレーターの研修や質の維持、客観的な成果を求めることができる等を理由に業務委託契約で行うことを決定しました。なお、厚生労働省千葉労働局に確認したところ、滞納者に対する電話による自主納付の呼びかけ業務は、労働派遣法の26の専門業務には該当しないという見解が示されているため、一応、期間制限がありまして、3年が限度になります。

ということです。

業務委託でやる場合の注意点として、偽装請負の払拭があります。徴税吏員が業務に直接、監督指揮をしてはいけないということです。また、執務場所をどこにするかという点についても問題となりました。徴税吏員のすぐ隣であればどうしても監督指揮するのではないかという懸念があるわけです。社会的に偽装請負が問題となっていることから、この点について十分注意を払いました。

続きまして、個人情報の保護。個人情報の保護をいかに徹底して行うか。業者の選定、契約書、仕様書の内容をどのようなものにするかなど、検討する必要があります。また、業者の選定に当たってはプロポーザル方式を採用し、プライバシーマークの認証を条件にしました。

また、執務場所も市役所庁舎内としております。情報セキュリティーについては、パソコンの起動時にUSBを差し込まないと使用できないような設定とか、パソコンにワイヤーフックをかけて盗難防止をする、部屋の鍵の管理、建物のアラームの管理ということで、十分、注意を払っております。また、帳票、紙も個人情報が印刷されたものについては、すぐシュレッダーで廃棄をするというような取扱いになっております。

あと、もう二点。滞納整理システムとの連動です。滞納者の情報を随時、機械的に抽出することが必要であると。最新の収納情報、最新の折衝情報を把握した上でオペレーターが電話をすることが必要になります。また、その結果について徴税吏員も知らなければならないということがありますので、電話催告のシステムないしカスタマイズが必要となるということです。

納税コールセンターで使用するシステムはカスタマイズによって更に個人の所得、特徴の勤務先、所有する不動産等についてはオペレーターが見えないように情報も制限しております。

あと、もう一点、電話番号の登録が重要になってきます。電話番号を調査して登録率を上げることが、この成果に対してすごく重要になってきます。課税資料から調査をして登録するだけではまだ不十分であるということで、船橋は市販の電話帳から住所、漢字氏名をキーにマッチングを行いまして、同一住所の本人及び家族について登録しました。併せて税情報以外に国民健康保険料に登録された電話番号も同様に登録したということになります。

これは納税コールセンターの位置ですが、こちらが船橋市役所の位置であります。これが市役所分庁舎にある納税コールセンターです。距離的には船橋市役所から200mほど離れた場所になります。2階にあります。本来、一般的に申し上げますと、業務委託の場合には人、物、資金の調達など、すべて受託者側で行うべきものであるということになっておりますけれども、一応、物の製造とか、そういうことと異なり、滞納者の情報を第三者に提供するという観点から、個人情報がとても重要だということで庁内でやっておりますということになります。

これが船橋納税コールセンターの執務風景であります。オペレーターが画面を見て一件ごとに電話で納税の呼びかけを行っております。オペレーターは3人ですが、このほかに、左側に陰で隠れていますが、管理者1名が必ず常駐しております。センターの管理業務や市との連絡窓口をその管理者が行っていると。設備については、机、いす、パソコン、電話ヘッドフォンセット、プリンタ、シュレッダー、ロッカー、キャビネットというものがあります。

概要ですが、市役所分庁舎内に納税コールセンターを設けまして、催告業務に精通した民間企業の電話オペレーターが現年度分の新規滞納者に対して早期に市税の自主納付の呼びかけ、電話催告や市税口座振替の勧奨、不在者には文書催告を行います。不在者というのは電話をかけても不在の方です。通常、日中の昼間にかける、不在の場合には夜間にかける。更に不在の方については日曜日にかけて、3回かけても不在の方については、それ以上やっても効率が悪いということで文書を送っておりますということです。

コールセンターは一応、毎週土曜日と第一、第三日曜日、祝祭日が休日となっております。それ以外に年末年始、ゴールデンウィーク、お盆は一応、休みにしているということになっております。

業務の流れ。これは細かいのですが、データの流れと業務の流れがありまして、ちょっと時間が足りないので省略させていただきます。

業務の内容ですが、管理者の業務。電話催告対象者を定期的に抽出する。これは管理者がやっております。次のページでその方法について御説明します。あと、業務に対する苦情等に対応するということと、これに対して折返しの電話は一応、管理者の電話にかかるようになっております。

そのほか、管理者の仕事として日報、従事者の状況ですね。出勤、退勤、電話発信件数、受信件数、納付書、文書発送件数、従事者以外の来室者、特記事項が記載されているものを、日々、出しております。あと、それ以外に週報、月報を市役所の方にいただいているということです。

また、オペレーターの業務ですが、現年分のみの新規滞納者に対して電話の納税呼びかけを行っているとということで、先ほど申し上げましたけれども、日中、夜間、日曜日、3回、確認しているということです。

次に催告対象者の抽出。これは管理者がやっていますが、船橋の滞納整理システムでカスタマイズしたものです。抽出は納税コールセンターの管理者が定期的に行っていると。抽出条件は地区、電話番号の有無、税目、滞納年度、金額。除外条件として最近の納付者は除外している。行き違いになるといけないということですね。あと、最近の折衝者も除外しております。そのほか、滞納処分中の方、執行停止中の方、分納、納付委託中の方はこのコールセンターの対象者から除外しているということになっております。

この画面についてはコールセンター以外にも使用できまして、電話番号を登録されていない人で所得税の申告書とか市県民税の申告書が出ている人はいないとか、それ以外に

年齢条件で滞納者、税目ということで抽出できます。具体的に言うと、例えば65歳以上で市県民税を滞納している人はどれだけいるの、どういう名簿なのというようなものにも広く使えるようにしております。

続きまして、発信トークスクリプトと滞納者の反応です。これはコールセンターのオペレーターの台本ですが、これは管理者が作成しております。内容については、見ていただければわかりますけれども、注意点として言葉遣いを丁寧にするようにしているということと、会話相手がだれなのか、しっかり確認して、まず滞納者本人と話すようにしております。

夫婦の場合には相手を確認の上、了解が得られた場合のみ話してほしいということで、それ以外については個人情報なので、本人以外、例えば親と子であっても内容は話してほしくないというように取り扱っております。

納税コールセンターの開設につきましては、市の広報、ホームページ、記者発表等でアピールしていますが、開設当初は電話を受けた方、初めて電話を受けた方については余りにも話し方が上手で「本当に市から委託されたの」という問い合わせがありました。我々が電話催告をやりますけれども、「ちょっときつい」というお叱りのお言葉をもらっています。もしくは、今、よく行われている振り込め詐欺がありますよね。「あれじゃないの」というような電話も確かにありますけれども、最近、この納税コールセンターが市民に周知されたということで、そういう問い合わせも減っております。

次に成果ですが、平成19年10月1日から、半年間、平成20年3月31日までの成果を申し上げます。電話催告の延べ、ここに、下の方にありますけれども、合計のところです。31,179という数字があります。3万1,179件やりまして、そのうち納付済みが3,902件、12.5%が納付されたということです。

また、金額ベースで申し上げますと、13億400万円に対して納付が1億2,800万円。架電による納付率は9.8%という状況でありました。もっとも、この件数とか金額については架電によって納付されたのか、あるいは偶然に本人が納付の意思があって遅れて納付されたのか、それははっきりとらえられていないというような、いささかラフな部分もありますけれども、明らかにこういう数字として表れているということです。

いずれにいたしましても、平成19年度の税源移譲の影響から、個人市民税の徴収に大きな不安を抱いてスタートしたわけですが、これ以外に船橋はコンビニ収納もちょうど19年度に開始したのですが、一応、コールセンター業務とタイムリーに開設したということではないかと、また、その結果、大きな成果を得たということで考えております。

今後の展開としましては、年度税目、市税以外の公課についても拡大ということを考えております。ちなみにこれは滞納者の数がどれだけになったのということで、船橋の状況をグラフで表してみました。平成8年度から19年度、棒線グラフで滞納者の数が年々、増加していったわけですが、ところが、平成19年度、これはいろいろな要因があると思いますけれども、たまたま納税コールセンターとか市税コンビニ収納を開始したことが影響した

のか、19年度については滞納者数が減っているということで、これも一部は納税コールセンターの成果ではないかと考えております。時間が限られていますので、一応、概略ですが、以上で説明を終わりにしたいと思います。

○森主査 どうも、大変、御苦労さまでございました。それでは、委員の皆様方の方から御意見、御質問等ございましたら。次の議題もございいますので、10時半ということで打ち切らせていただきますので、済みませんが、御遠慮なく岩田様の方に、実際に最後の滞納者の数が減っているというのはいろんな意味で、やはり一つのしるしではないかと私も率直に感じたのですが、どうぞ、御遠慮なく御発言をしていただければと思います。

○新部専門委員 では。

○森主査 はい、どうぞ。委員。

○新部専門委員 東京都の新部です。私も同じような仕事をしておりますので、この場でなくてもいいでしょうけれども、あえて聞かせていただく、質問をさせていただきますが、その事案の委託期間はどのようになりますか。

○岩田主幹 この19年度については10月から3月31日の半年間ということで、20年度については4月1日から翌年、来年の3月31日の一年間としております。

○新部専門委員 Aさんにおいて電話で懲憑して、お約束いただきました。そうなりますと、もう、その委託業務は終了ですか。その人、Aさんに限って言えば。

○岩田主幹 はい。ただし、その方についてまた滞納が出ていたら、またその委託業者の対象者に入ってくるわけですね。例えば、市民税の1期で納税コールセンターでやったと。その後、固定資産税を持って行って、固定資産税の2期に入ってくるのか市民税の2期に入ってくるというように、一応、期別ごとに対象者として入ってきます。

○新部専門委員 そうすると、対象者は繰り返すわけですね。

○岩田主幹 はい。

○新部専門委員 それから、電話で着信して交渉したときに、「お支払いします」と。しかしながら、支払いがされなかった。その際はもう一度、電話をするのですか。

○岩田主幹 はい。入っていきます。

○新部専門委員 入っていくのですか。

○岩田主幹 はい。

○新部専門委員 繰り返すのですね。

○岩田主幹 はい。現年度の間は何回も繰り返してやるような形になります。

○新部専門委員 それから、コールセンターの組織図の中で管理者、これは委託業務を受けた方の者ですよ。

○岩田主幹 そうです。それで船橋の場合にはベルさんに委託しておりますので、管理者もベルさんの方がやっております。

○新部専門委員 コールセンターで電話催告、懲憑する対象者を抽出するということですが、これは管理者が抽出するのですか。

○岩田主幹 はい。そうです。機械的に管理者が抽出できるようにシステムをカスタマイズしまして、今回は例えば平成 20 年度の市県民税の 1 期の対象者を抽出するとかということで、督促のスケジュールとかもすべてベルさんの方に教えてありますから、それを定期的にやってもらっています。

○新部専門委員 そうすると、管理者が抽出する際は対象とならない方の情報は。

○岩田主幹 見えません。

○新部専門委員 見えないようになっているのですか。

○岩田主幹 はい。対象者だけ見える、検索できるということです。

○新部専門委員 対象者だけが見えるのですね。

○岩田主幹 はい。

○新部専門委員 わかりました。

○小山専門委員 ちょっと、よろしいですか。つまらない質問ですが、今、オペレーターが 3 名ということですが、この人たちは全然、替わりませんか。

○岩田主幹 実際、登録は 9 名ほどいます。常時、常駐する方が管理者 1 名のオペレーター 3 名ということになっております。

○森主査 管理者はもう替わらないのですか。

○岩田主幹 1 名いますが、管理者も例えば時間が変更になるとか、遅番のときにはということで、一応、副管理者を置いてありまして、管理者が不在のときはその副管理者が管理者をやってもらうというふうにしております。

○小山専門委員 それから、つまらない質問ですが、これは電話代は向こう持ちですか、市の持ちですか。

○岩田主幹 電話料金は全部、市の持ちとして。行政財産も市の方で免除しているということです。

○森主査 例えば電話機、あるいはパソコン、ああいうものはその使用料と言っはいいませんが、それは取っていらっしゃるのですか。

○岩田主幹 使用料は免除ということで。

○森主査 免除ということで、そういう契約であれしているわけですね。

○岩田主幹 はい。そうです。本来、委託であると請負者側が負担するというふうになっていますけれども、これはなかなか、そうすると最終的には委託料にはね返ってくるわけです。ですから、当初、契約・仕様書の中できちっと規定すればいいのかなという考えでやっております。

○小山専門委員 もう一点、よろしいですか。

○森主査 どうぞ。

○小山専門委員 岩田さんにきつい質問かどうかわかりませんが、要はこういう現年度分といいますか、要するに公権力の行使に当たらない部分を民間に委託して、本来の職員は滞納処分に専念するのだと。

○岩田主幹　そういうことです。

○小山専門委員　こういうことなものですから、本当の効果測定としては、本来の職員たちの滞納処分がどれだけ増えたかということは、何かそこについては。

○岩田主幹　今、手持ちには資料がありませんが、平成19年度については滞納処分件数も前年度に比べて大幅に増えていますし、20年度、更に大幅に増えています。勿論、徴収率もここ3年ぐらいは、もう、5年ですか、かなり右肩に上がっております。勿論、ですから、このコールセンターだけではなくて、市でコンビニ収納の方も19年度に始めまして、納税通知書とか督促状の封入・封緘も皆、民間委託できるようになりましたので、職員が毎月、その作業をやらなくて済むようになったということで、最近ですと、債権の差押えの件数が大幅に増えています。ですから、それは直接、この中には出てきませんが、付随的に出てきております。

○小山専門委員　それを大いに披露していただこうと思ったのですが。

○岩田主幹　時間がちょっと制限がありましたので。

○森主査　船橋市さんの場合は、例えばこの今の税務課の職員の方は、大体、何年ぐらいのローテーションで替わっていくのですか。

○岩田主幹　通常ですと、若い方ですと3年から5年ぐらいで異動ですけれども、すべてそういうふうな異動サイクルですと、滞納整理に関して蓄積できない部分がありますよね。ですから、私などはもう12年、ずっと納税課にいますが、やはりそういう職員もいないといけないということです。そういう職員が定期的にOJTをやりまして、滞納整理に関して研修をやって、若い職員はやっております。

○森主査　なるほど。

○本田副主査　今、船橋市の財政はどんな感じですか。

○岩田主幹　ちょっと範囲が広いのですが、確かに財政状況は厳しくて、市税の平成19年度の決算の時期ですけれども、我々の納税課の中では徴収率をアップすると。予算に対して調定、あと徴収率で予算確保というのが大きな目的ですが、徴収率に関しては、平成19年度は現年、滞繰合わせて94%を超えましたので、かなり成績が上がっているということで、財政部門の方でもやはり市税の徴収に関して人間的なもの、予算的なものも十分付けていただいて、対応できるような形になっております。

○本田副主査　職員の年齢構成的には、やはり団塊問題があるのですか。

○岩田主幹　年齢構成は今まで、結構、50歳過ぎの職員が多かったのですが、最近では20代、市役所に入った新人が、もしくは20代の職員がかなり多くなってきて、若返ったと考えております。あと5年ぐらいで、55歳以上の職員もかなりいるので、あと5年ぐらいすると更に若くなるだろうというふうには考えております。

○本田副主査　今、そういうことを申し上げたのは、先ほど、ちょっと小山さんが話されて、今、委託しているのは、コールセンターからの電話による呼びかけだけですよ。公権力の行使といったことはよく聞くけれども、財政問題も厳しい中、加えて年齢構成を

見た場合、辞めた人と同数を採るなどという発想ではなくて、できるだけ業務を外に出していこうという、範囲を拡大しようというような感覚は市役所の方にはないのですか。

○岩田主幹 私どもの方でコールセンターの業務で税以外の部分も、広報の方で例えば市民の相談関係でコールセンターという話もあって、船橋のコールセンターの現場を「市民の声を聞く課」というところが「ちょっと見させてくれ」というようなお話もありました。ですから、税以外の部門でもコールセンターの業務には関心があると認識しております。

○本田副主査 あと、非常にショックだったのは、件数3万で納付した人が3,900人。

○岩田主幹 件数ですね。

○本田副主査 電話催告は13億円で1億2,000。これは我々、国民の問題かもしれないけれども、これだけなんですか。

○岩田主幹 なかなか、同じ方に関して何回もやると、実はこの予算獲得のときに、市の職員が納税コールセンターを開設したときの成果がどのぐらい見込めるのかということで、職員が試行的にやってみたわけです。土曜日と平日の夜間にやりまして、電話連絡を受けた方が1か月後、どのぐらい納付があるのだということで試行的にやってみた数字が、連絡が通じた方については、1か月後、5割の方が入ってきたんですよ。電話を受けなかった、不在で電話ができなかった方についても30%、入ってきたというようにあります。

ただし、このコールセンターに関してはやはり、全然、ノー折衝、全然、折衝していない方が多いので、なかなか、率として、金額的にはある程度、成果が出ていますけれども、1回の電話で納付していただけるのは思ったより低いと認識しております。

○森主査 時間もまいりましたので、大変、いろいろとまだまだ御質問があるかもしれませんが、これで船橋市さんからのヒアリングを終わらせていただきます。岩田さん、どうも、大変、ありがとうございました。

○岩田主幹 どうもありがとうございました。失礼します。

(船橋市関係者退室)

(株式会社ベルシステム24関係者入室)

○森主査 それでは、ベルシステム24の川島執行役員、よろしく願いをいたします。なお、時間も大変押しておりますので、恐れ入りますが、15分以内ということで、済みませんが、御説明のほど。また後ほど質問等ございますので、よろしく願います。

○川島常務執行役員 本日はこのような機会をいただき、ありがとうございます。とりあえずはお手元の資料に従って、手短かに御説明の方をさせていただきたいと思っております。まず、1枚目をめくっていただいて、当社が何の会社であるかということですが、御存じの方は御存じかと思っておりますが、主にコールセンターを中心にしたビジネスを全国で展開させていただいております。

それで、「コールセンターとは何ぞや」ということですが、今までは割と電話を中心にビジネスモデルが展開されていきましたが、昨今、いろんなメディアの移り変わりの中で、eメールであったり、Webであったり、モバイルであったりということで、

今まで電話中心であったものがまた少しずつ、そういった媒体が変わってきていると。

しかしながら、サービス自体はある意味、変わってなくて、エンドユーザーの声を聞くとか、逆に言うと企業様からの情報を伝えるとか、そういったことを主に中心にしてやっております。

もう1枚、めくっていただきまして、弊社の中で民間委託がどのくらい行われているかということ、少し円グラフで表させていただきました。昨年度に比べて、実はこの円グラフ上では全く同じ大きさなのですが、実は約4倍ぐらいの規模に膨れております。その中にどんなカテゴリでサービスを提供しているかというものを、左側が昨年度、本年度が右側ということですが、コールセンターは比較的、それなりに堅調に伸びてはいますが、やはり一番大きな伸びを示していますのが催告関係ということでございます。非常にこちらの方、昨年度に比べると約倍、4倍なので、もしかしたら6倍ぐらいの規模感で推移しているかなというのが、今の弊社の状況でございます。

続きまして、ページをめくっていただいて、「各自治体様が抱えていた課題と民間委託」ということで少しまとめさせていただきました。弊社がどういう形で関わっているかということ、少し整理させていただいております。各自治体様によってかなり事情が異なっているかと思えますけれども、こちらに表した共通の課題ということで、弊社がどういうことをサービスとして提供できるかということ、少し整理させていただいております。

左側が税源移譲ということでのプロセスということでございます。真ん中が自治体様が主に抱えていらっしゃる課題。1番目が「人的課題」ということで、専門的に徴収を行える職員の方がいらっしゃるのか、職員の手が空いた際に実施しているというのが実情でございます、しっかりした徴収活動、そういうことがなかなか行えないというのがまず一つの課題でございます。

2つ目の課題が「経験とノウハウがない」ということで、電話による催告をある意味、経験がなかなか少ないということで効果的なトークができないとか、あと不快にさせないトークですね。こちらの方はある意味、催告ではありますけれども、ある意味、住民の方等に不快な気持ちをさせないようなトークの仕方いろいろありますので、そういったところのノウハウがないと。最終的には「人」にノウハウが貯まらない仕組みということで、ある意味、多分、俗人的な対応をされているかと思えます。そういったところでは非常にノウハウが貯まりにくいということもございまして、最終的にはコンタクト率がある意味、上がらない。更に効果が上がらないということで、そういったところでパフォーマンスが上がっていかないというようなところを課題として持たれています。

それを我々としては右側の5つの軸で、採用のノウハウ、そういったことができる人のアサインとか、当然、その方たちをマネジメントするノウハウ、更に催告のノウハウ、電話対応のノウハウ等々でお手伝いの方をさせていただくということになっております。

ページをめくっていただいて、次が少し、弊社の今の取組事例ということで、ちょっと水田の方から御説明の方をさせていただきたいと思えます。

○水田氏 はい。5 ページ目の方になりますけれども、10 月現在の自治体納税の業務の実績という形で、抜粋した形ではありますけれども、記載の方をさせていただいております。関東地区でいいますと、船橋市様が一番最初にやられているという形で、約 1 年、弊社の方でやらせていただいております。あと杉並区様、大田区様、三鷹市様、あとは地方自治体の納税という形ではありませんが、神奈川県庁様より自動車税コールセンターという形で実績がございます。

あと、やはりこの取組みとして多いのが関東地区もそうですけれども、比較的、九州の方はこういった業務の委託が結構、進んでいるのかなと思われれます。北九州市様は弊社の方でやらせていただきましてから約 2 年ぐらい経っております。あとは福岡市様であるとか久留米市様。あと、北九州の方ではなくて鹿児島市様、那覇市様という形でも業務の実績の方をやらせていただいているという形でございます。

ただ、船橋市様とか北九州市様は 1 年から約 2 年間ぐらいの業務実績はありますけれども、ほかの自治体様はこの船橋市様とかをベンチマークして、最近、やり始めているという形でありますので、ここら辺の実績は今後、弊社の方で取って行って、新たな御提案であったり、そういったものをしていかないといけないという段階でございます。

6 ページ目になりますけれども、ちょっと個別な事例という形で記載をさせていただいております。こちらの方は、今まではどちらかという弊社の方に電話の催告、電話だけを切り出した形での税金の催告業務という形が、ほぼそういうような形でしたが、こちらも最近、業務をやり始めたある自治体様の実績になります。電話は電話で催告業務をやらせていただきますが、今回、委託されたものに関しては更に訪問も含めた形での委託という形で、少し特殊な事例という形で個別にこちらの方を記載させていただいております。

訪問のマネジメントというようになりますと、やはり現場の庁舎から離れたところにありますので、その解決策としてGPSの携帯を持たせて、そこで行動を監視するであるとか、そこら辺のマネジメントであったり、あとはセキュリティーの部分であったり、そこら辺も細心の注意を払いながら、今、実際にその業務の方を委託していただいているという形でございます。

いろいろ、そういった納付の案内の業務という形で、今後、より実績であったり、本当にどういう成果になっていくのかというのが、これから、どんどん、恐らく数値として貯まっていくかと思えます。民間委託会社としては、やはりそこら辺の実績であったり、成果であったりというものを検証して、今後はより効率的かつ成果の上がるやり方というものを提案していかないといけないのかなという形で思っております。以上でございます。

○森主査 どうも、大変、御苦勞さまでございました。ありがとうございました。それでは、10 時 55 分までしばらく 10 分ほどございますので、それぞれ各委員の方から御質問等をさせていただいて、一つだけ、最初に私の方から。

今、最後のところで「訪問」と。これはおたく様の方から提案をされたのか、あるいは自治体さんの方から「電話催告だけではなくて、こういうことでやれないだろうか」と。

途中、どういう経緯だったのでしょうか。

○水田氏 経緯といたしましては、自治体様の方からの御提案が先でございます。

○森主査 そのときに、例えばそれをやることに対する課題と申しますか、問題点、そういうものは議論をされた、そういう経緯があるんですか。

○水田氏 さようですね。やはり、先ほどもちょっと申し上げましたとおり、電話だけという形であれば、全員が同じ場所でマネジメント、管理ができるのですが、訪問という形になりますとどうしても目から離れていってしまうというところで、その管理をどうするかとか、やはりそういったところが非常に問題というか、課題になってくるという部分はあるかと思えます。

そこで、やはりそこを監視するために、今、GPSの携帯であったりというところでこの行動を監視するであるとか、あとはそもそものモラル的な教育であったり、そこら辺を充実させて行うという形で、一応、課題の解決を図ろうという形にはなっております。

○森主査 例えば現場で訪問先からの苦情、トラブル、そういうことはあるんですか。

○水田氏 現在のところは特には上がってきてはおりません。もしかしたら、今後はやはり訪問先でのいろんなトラブルであったり、そういうものが出てくる可能性はあるかもしれませんが、現在のところは上がってきてはおりません。

○森主査 ありがとうございます。では、どうぞ。

○新部専門委員 新部です。関連の質問ですが、訪問による納付態勢業務については総務省さんの方でも一つの民間委託、民間活用の例示として挙げられているわけです。その際、留意すべき点がいろいろ挙げられていますが、実際、自治体の納税催告業務実績の中で訪問による催告業務ということですが、差し支えなければ、実施団体を教えていただきたいのですが。

○水田氏 こちらは大田区様の例です。

○新部専門委員 大田区ですか。

○水田氏 はい。

○新部専門委員 戸別の訪問はやはり非常に微妙な問題を含んでいますので、総務省さんの方で出している中でも気を付けるべき点はありますが、「では、具体的に」というところはないものですから、今、実際、導入するときにはその辺を十分、自治体の方からも委託の方に仕様書の中で明確に示していますか。

○水田氏 仕様書の中に関しては、その業務内容であったり、そこら辺は詳しく記載はされております。あとはどういった形の。そうですね。業務内容自体は書かれてはいるのですが、実際に詳細の管理方法であったり、そのスパンであったり、そこら辺に関してはそれほど細かく指定されているという形の建て付けにはなっていません。

○新部専門委員 そうですか。「適正な業務執行と個人情報の保護の観点から、十分、留意してください」ということなものですので、では具体的にどのような形でと双方が認識されてやっているのか、ちょっと気になったもので質問をいたしました。

○森主査 どうぞ。

○小山専門委員 今の続きになりますが、いわゆるこういう公金の催告業務に参入されたわけですが、公金といたしますか、この大田区の例以外というか、公金以外で訪問による催告業務は今までやられていたのですか。

○川島常務執行役員 そういう意味では、特にそういうことは我々としてはやっていませんでした。そういう意味では訪問というフィールドは、やはり今まで我々も電話という、どちらかというところと非対面の商売を中心にやっておりますので、ある意味、チャレンジな部分といたしますか、今回はそういうふうにとらえています。

○小山専門委員 そうですか。先ほど、新部委員から話がありましたように、総務省の通達では文書による催告と、それから臨戸催告がありますけれども、我々のイメージとしては臨戸催告はサービサーの分野なのかなと。皆さんの会社は電話催告のノウハウをお持ちですから、電話催告が主で、もし現場へ行くとすればサービサーの方の守備範囲なのかなという気がしていたのですが、実はサービサーは余り積極的ではないんですね。

ないところで、よく踏み切られたなど。それこそ、どういうふうにしてその検討をされて踏み切られたのかというのは本当に、ましてや仕事だということなものですから、非常に興味のあるところですね。

○水田氏 催告の訪問は本当にチャレンジで初めてでしたが、例えば、もともと、選挙業務の出口調査の調査員の部分であったり、あとは対法人営業の営業マンの委託をされて弊社の方でマネジメントをするというノウハウはありましたので、そこら辺の人をどう使うかというところのノウハウはそもそもあったというところで、「弊社でもできるだろう、当然、お役に立てるだろう」という形で今回、チャレンジをしたという形になります。

○小山専門委員 それから、もう一点。先ほど、船橋市さんもおやりになっているようですけれども、船橋市さんの方で皆さんが電話のところでお話しになる簡単なあれをいただきましたが、臨戸、臨場されてもやはり同じような、余り、「払え」とか何とかというところまでは言わないということですか。

○水田氏 はい。勿論です。

○川島常務執行役員 そういう意味では、多少、案内業務に近いかもしれませんね。余りこういうところまでは。

○小山専門委員 「電話を待っていますよ」というところが。

○森主査 では、ほとんどが電話のやりとりと同じような、臨戸をしても大体、「私はどこどこの者ですが」云々と、やはりそういうことの。

○川島常務執行役員 はい。ある意味で対面することでまた何か違う、住民の方が気付く部分があるのではないかとこのところでの対応でございます。

○小山専門委員 当然、例えば大田区役所でしたら「大田区役所から来ました」ということですよ。皆さんの会社から来たということではないですよ。

○水田氏 はい。

○本田副主査 今回の話の続きになりますが、「催促をして、もうちょっと上げよう」という感じは皆さんの方にはないですか。「してはいかん」という話はわかりますが、事業をせっかくここまでやっておられるのであれば、催告業務など、事業範囲を「もうちょっと、民間に広げるべきではないか」という発想はありませんか。そして、そのためにはどういうことをやればよいと思われませんか。

○川島常務執行役員 我々としては、先ほど、ちょっと水田が言いましたように、もう少し実績をつくって成果をもうちょっと示さないと、なかなか、ある意味、自治体の方もある種の勇気だと思いますし、当然、我々の中では個人情報保護法に従って、いろんな情報管理のインフラを持っているのですが、やはりそれはそれであくまでもインフラであって、我々としてはこういう取組みの中で成果を少し示して行って、もっともっと催告業務の効率化といいますか、もしかしたら、A自治体さんとB自治体さんが同じようなやり方でも全然構わないかと思えますし、そういう自治体を越えた効率化とか、そういったことも今後は出てくるのではないかと我々は考えていますが、まだまだ、そういう意味では成果の部分、なかなか、各自治体さんのやり方がばらつきがあるのかなというのは、正直、まだちょっと感じているところがございます。多分、我々からもっと積極的に行かなければいけないのかなというのはありますけれども、なかなか、実績としてはまだ少ない方かなと。

○本田副主査 せっかく、皆さんの場合にはこういう受託をされてやっているわけですから、その市町村にしても、国にしても、業務を委託していくというのはそれなりの理由があり、目的があります。更にその目的が達せられるように、是非、皆さんの方から「こうすべきだ」というのをどんどん出してもらった方がいいのではないかという感じがするものですから。

○水田氏 ありがとうございます。

○川島常務執行役員 ありがとうございます。

○森主査 よろしゅうございましょうか。

○新部専門委員 一点、いいですか。

○森主査 はい、どうぞ。

○新部専門委員 御社の方から出ている提案書といいますか、「各自治体様が抱えていた課題と民間委託」のところですが、自治体が抱えている人的課題のところ、こういう部分も確かにあろうかと思っています。それで、その対応の部分ですが、人材の採用・育成ノウハウをお持ちだということなわけですけれども、先ほど、御説明ですと業務量が、催告業務がどんどん増えているというお話です。その辺の部分で対応する人がコールセンターではオペレーターですよね。これを採用していくということになるのでしょうかけれども、この育成の期間とか育成方法とか、その辺を教えていただければと思うのですが。

○水田氏 今、実際に行わせていただいている自治体様の業務に本当に特化した研修は、今、現段階では1週間かかっていないぐらいで知識であるとかの研修はさせていただいて

います。その前に弊社自体として基本的な電話の対応の研修であったり、あとは一番大切なのは情報のセキュリティーの研修であったり、あとはいわゆるビジネスマナーと言われているマナー的な研修をやらせていただいていると。それが3日間ぐらいで、弊社の中で実際にやらせていただいて、実際に弊社として自信を持って出せる人材であったり、情報セキュリティーの考えを持った者が実際に業務の研修という形で、今、この催告業務ですと実質は3日から4日ぐらいでやらせていただいて、それから業務に就くという形でやらせていただいております。

○新部専門委員 わかりました。

○森主査 よろしいですか。まだまだ、御質問等があるかもしれませんが、予定の時間がまいりましたので、ベルシステム24様には大変、御苦労さまでございました。ありがとうございます。とりわけ、また今日は「訪問」ということで、新たなそういうことを教えていただきまして、ありがとうございました。

○水田氏 ありがとうございます。

○川島常務執行役員 はい。

○森主査 どうも、御苦労さまでした。

○川島常務執行役員 では、失礼します。

○森主査 どうも、御苦労さまでした。ありがとうございました。

(株式会社ベルシステム24関係者退室)

○森主査 それでは、これまでの船橋市さん、今のベルシステム24さん等のヒアリングを受けまして、地方公共団体の納付勧奨業務の民間委託等について、委員の皆様方の方で御自由に御意見、あるいはまた御発言をいただければと思いますが、どうですか。

○小山専門委員 今、お話ししましたように、私のイメージとしては臨戸までできるのはサービサーなのか。電話催告は勿論、コールセンター業者がお持ちで、ですから、私もサービサーの人間といろいろ話をするとき、「電話催告だけなら、多分、コールセンター業者の方が圧倒的に有利だろうな」という話をしてきたところなのですが、サービサーの方は実際には臨戸催告は非常に消極でありまして、今も幾つかのサービサーは、これは業務委託ではなくて人材派遣としてやっているところもあるんですね。

サービサーの中には人材派遣業も持っているところがありますので、人材派遣としてやっているところがどうも多いようなのです。ですから、本来の、一番先に聞いた、サービサーに来ていただいて話を聞きましたよね。あのときには「弁護士法の特例を解いてくれ」とか、いろんな話がありましたけれども、今、割と出てきているようなサービサーは皆、人材派遣業も兼ねておりまして、人材派遣業でやっているようなのです。

そうすると、正直なところ、だんだんわからなくなってきた。今、要するにどういう資格で、替わりに行けるといのは別にサービサーでなくてもいいということになると、だれでもできるのかなど。総務省の通達が「コールセンター業者なり、サービサーを使え」ということなものですから、そんなことになっているのかなど。では、だれでもできてし

まうのかなと。

ただ、人材派遣業ではない人が人材派遣というわけにもいかないですし、私のイメージは、コールセンター業者は恐らく自前の催告システムとか、そういうものを使って自分のところでやるというイメージでしたね。ところが、今の船橋市などを聞いているとまさにオペレーターが行って、向こうでやるということなものですから、そうすると特にコールセンター業者でなくてもできてしまいそうな、人材派遣業でありさえすればいいのかなと思って、どうも、だれがどこまでできるのかというのがよくわからなくなってきたというのが正直なところですよ。

だれがやっても、一定の成果が上がったということは、多分、間違いのないと思います。本当は自治体としては臨戸催告までしてほしいのだと思うんですよ。臨戸催告までしてほしいのではないかとこの気がしているのですが。

○本田副主査 ただ、そこで問題があるのでしょうか。公権力の行使という問題と弁護士法の問題、そこいらがかなりナーバスになっている。

○小山専門委員 そうですね。

○本田副主査 そういう意味では社会保険庁の国民年金保険料収納事業は弁護士法の問題もちゃんとやっていますし、受託業者である「もしもしホットライン」など、あれは臨戸もやっているわけです。恐らく、かなり範囲が広いですからね。だから、どうやって広げていくかというような感じでいかなければいけないのかなと。

ちょっと、事務局に伺いたいのですが、今の船橋市とこのベルシステム 24 の委託は随契ですか、それとも競争でやったのですか。

○事務局 随意契約です。

○本田副主査 また、今、それぞれの自治体が困っていて、何とか業務を出していかなければいけないということだと思いますけれども、それにはやはり事業として成り立つ規模としておかないと、競争にもならないだろうし、関心も出てこないと思うんですよ。今、これはそこがわかっているのかどうか、わかりませんが、船橋市とこのベルシステム 24 との委託契約はどれぐらいの金額ですか。

○事務局 平成 19 年度ですと、半年ですが、1,460 万円でございます。

○新部専門委員 今日の話、私も戸別訪問のところなのですが、いわゆる民間委託、総務省から確かに提案はされている。でも、実際、現場の、確かに大田区さんはニーズを持ったのでしょけれども、実際、滞納整理を、徴収業務を効率的にやろうとしたときに果たして馴染むのかなというのが、私の経験則といいますか、正直、その中にはあります。

そこまで使うことが効率的なのかというと、そこがちょっと気に懸かりますね。ただ、総務省から出ていますから、そういう取組みをされたことかと思えますけれども。

○森主査 特にこの問題はある程度、また一つの課題ということを投げかけていただけたのではないかと思います。ですから、弁護士法の問題とか、あるいは労働の関係のとか、いろんな法の狭間の中でやり方によってはやれる仕組みが、ただ、それが今おっしゃった

効率的かどうかということとはまた別の問題だと考えて、まだまだ、これは研究していかななくてはいけない問題だと思いますけれども、今日、一つ、また新しいそういうことを投げかけていただけたということで、それを同じような共通認識を持たせていただければと思います。

それでは、引き続きまして社会保険庁の方から国民年金保険料収納及び免除勸奨業務につきまして伺いたいと思いますので、よろしく願いをいたします。

(社会保険庁関係者入室)

○森主査 よろしゅうございますか。それでは、国民年金保険料収納及び免除勸奨業務につきましてお伺いをさせていただきたいと思います。社会保険庁運営部、国民年金事業室の西田室長様、ひとつ、よろしく願いいたします。なお、時間も限られておりますので、15分程度でひとつ御説明をお願いして、その後、質疑とさせていただければと思います。ひとつ、よろしく願いいたします。

○西田室長 社会保険庁でございます。国民年金事業室の西田でございますが、よろしく願いいたします。皆様にはこの市場化も21年になりますと5年ということで、大変、長い間、いろいろ御指導をいただいているわけでございますが、21年についても今まで同様、取り組んでいきたいと思っておりますので、よろしく願いいたしたいと思っております。それでは、資料の説明をさせていただきますので、よろしく願いいたします。

お手元に資料4-1がございますが、まず、これをベースにお話をさせていただきたいと思っております。1ページ目は今まで5年ということなので、簡単に御説明をさせていただきますが、制度の現状ということでございます。国民年金、20歳から60歳まで、すべての方に入っていただくということになっているわけでございますけれども、特に1号とって、国民年金単独の方に対する保険料の収納は大変苦慮しておりまして、この取組みということで市場化についても取り組ませていただいているわけでございますけれども、具体的には、今までは強制徴収と免除勸奨部分を除いた部分の納付督促を市場化として取り組んでまいりましたが、現在、平成17年から順次、取り組んできまして、20年度で約185か所の事務所でやっております。

その状況をちょっと御説明いたしますと、資料4-2がございますけれども、1ページを見ていただきますと、最初に、これが現在の標準的な社会保険事務所の組織でございます。この中に太枠で「国民年金業務課」、「国民年金保険料課」という課がございます。

徴収関係はこの国民年金保険料課でやっております。この中で行っております保険料の収納は勿論、普通に入ってくるころはそれでよろしいのですが、この納付督促、督促、及び免除という部分があるわけでございますけれども、今までこの督促というところの業務を市場化でやっていたというところがございます。21年につきましても、このところを引き続き取り組んでいくということと、新たに免除に対する市場化という取組みをしていきたいと考えております。これが今の社会保険事務所の組織の中の業務でございます。

2枚目が、今現在、やっております収納業務の業務フローでございますけれども、左か

ら右へ流れるような形で処理をしておりますが、新規未納者が発生したところから納付督促等を始めていきながら、所得の高い人についても納めていただけないところについては、最終的には強制徴収という形になり、所得の低い方で、一定程度、所得の低い方につきましては、保険料を納められないという方につきましては免除という形で対応するわけですが、その中間のところの保険料を納めていただけない方に対する納付督促がこの市場化の実際の業務になっております。

次に3ページ目でございますけれども、それをより具体的にしましたものでございますが、「国民年金事業の概要図」という形です。これが現在、社会保険事務所が行っている業務、国民年金関係の業務の中で右から2つ目のところに赤で「民間委託対象業務」とございすけれども、主に現在、これを職員や収納指導員、国民年金推進員という形と、電話については現在、市場化とは別にテレマーケティングをやっておりますけれども、この業務を一括的に民間委託対象業務として取り組んでいるわけですが、具体的には、特に電話督促、戸別訪問、文書による督促等が中心になって、業務を推進をしております。

具体的には21年からはこの免除という右側部分につきましても取組みをしていきたいと考えておりますけれども、中身につきましては後でまた御説明をさせていただきたいと思っておりますけれども、一応、現状といたしましては、この3ページのところは以上でございます。

4ページに行きますと、今現在、取り組んでいる状況で、20年10月で185の事務所でその市場化をやっておりまして、取り組んでいる事業者ごとに、各県ごとに分布を示しております。

続きまして、5ページでございます。これが取り組んできた市場化の経緯でございます。17年から5か所からスタートして、18年に35か所、19年に95か所、20年に185か所、あと残りの127か所を21年10月から取り組みたいということでございまして、この場合、従来の保険料の納付督促に加えまして、下の部分にある免除等の勧奨業務についても併せて取り組みたいということでございます。

次の6ページからはこの免除の取組みが閣議決定、社会保険庁の改革の中で日本年金機構をつくるわけでございますけれども、ここの基本方針が閣議決定しておりまして、この中で従来の納付督促に加えて免除業務も外部委託をするという方針が示されまして、これに向けてこの市場化の中で取り組んでいきたいと考えております。

具体的には8ページのところの中段のところに、ちょっと色で網かけになっておりますけれども、国民年金保険料の納付督促業務のほかに免除勧奨業務を外部委託するという形で閣議決定されておまして、これに基づいて取り組んでいきたいと考えております。

それで、もとの資料に戻っていただきまして、具体的にこの2ページの上の方の業務概要を資料で御説明させていただきましても、枠で括った2からの「21年度以降の業務に係る対象」ということで御説明をさせていただきたいと思っております。

まず、(1)といたしまして、箇所数でございますけれども、現在、312のうちのと

残り 127 か所が残っておりますので、これをすべて取り組みまして、全社会保険事務所でこの納付督促について市場化を進めたいということでございます。

次の 3 ページ目に行きますと、対象業務ということでございますが、先ほど、ちょっと触れましたけれども、今、既に行っております納付督促業務に加えまして、免除勸奨業務を外部委託したいということでございますが、今やっている業務との関係もございまして、ここにちょっと書いてありますけれども、ターンアラウンド方式ということで、もともと市町村から所得情報をいただいておりますので、この所得情報によりまして、一定程度、低い方につきましては、大体、免除に該当するだろうという対象者を私どもの方で把握しておりますので、この方につきましては、一旦、「免除申請に該当すると思われま。免除しませんか」という形で、ターンアラウンドで被保険者の方に御案内し、そこで提出されない方に対して免除勸奨をしていこうというのが、この免除部分の市場化に取り組んでいただく分野と考えております。ここで、「ただし、ターンアラウンド方式を除く」というふうに書かせていただいております。

具体的には、もう一回、先ほどの資料に戻っていただきますと、資料の 3 ページを見ていただきますと、先ほどの納付督促の赤枠の左の方でございますけれども、「免除等」という業務の中でございます。具体的に、その一番下の「ターンアラウンド方式による」というのはそういうことでございまして、このターンアラウンド方式により、具体的にはまず学生である方につきましては、最初に 20 歳のときに申請いただくときに、4 年生までそういう申請を意思を示している方につきましては、翌年になったら署名をもらうだけの話なのですが、「継続していいですね」という確認のためにターンアラウンドを学生さんにやらせていただいておりますということと、もう一つ、今、先ほど申しましたように、所得でそういうことに該当するだろうという方に対して、ターンアラウンド方式で申請を案内しております。

その申請に基づきまして、市町村を通じて社会保険事務所の方へ申請が上がってくるわけで、社会保険事務所がそれをもとに承認するわけでございますけれども、そのターンアラウンドだけではなかなか出てこないという方がおられますので、その「免除等」の一番右のところ「勸奨」という形で電話、戸別訪問、文書という形で、今、現実には勸奨しているわけでございますけれども、ここを市場化するという形になります。

具体的なイメージ図は、今、見ていただいている資料の 11 ページのところでございます。これが今まで取り組んでいた納付督促という委託業務の範囲の中に、下の赤の点線で示してございますけれども、この中に免除申請という業務も入れて市場化に出すということ。要するに今までの免除勸奨と納付督促を区分するのではなく、一括して業務をやりたいという考え方でございます。

一応、内容的にはこういうことでございます。済みませんが、またもとの資料の 3 ページに戻っていただきまして、「実施時期及び期間」というところでございますけれども、具体的には今までどおり、実施時期を 21 年 10 月から。また、期間を 3 年という形で行い

たいと考えているわけでございます。

ちょっと、このところで、今、検討課題がございまして、一点は、今、社会保険庁が国として、ずっとやっているうちにはこのとおりで全く問題はないのですが、22年1月から日本年金機構に変わるに当たって、予算のセットの仕方といたしましては、21年度10月、11月、12月と、3か月だけが国の予算になりまして、22年1月から3か月につきましては、その新法人の予算になるわけでございますけれども、その最初の3か月だけの予算の中で複数年度の契約をするという今の会計法上の縛りがありまして、今、私どもも何とか事業を円滑にやるための手当てが何かできないかと財務省と協議を進めているところでございますけれども、今はまだそこには制度上の壁があるということがありまして、ここでは一応、「10月からスタート」と書かせていただいておりますけれども、ちょっと、その調整を踏まえないと、ここが実現できるかどうか、まだペンディングの要素があるということでございます。

どうしても、そのところが抜けられなければ、これを3か月ずらして、機構の立ち上げが22年1月ですから、2年9か月になるかもしれませんけれども、そういう形でこの実施予定、時期、期間を考えなければいけないのかなとは思っているのですが、ただ、この22年1月という切り替えのときはいろんな意味で、この業務だけではなくて、煩雑な要素がたくさんあると思いますので、できれば、私どもとしては21年10月にきちっとこの事業を開始して、そのまま新法人に継承できるよう努めていかなければいけないなど考えております。

それともう一点、この中でちょっとお断りをしておかなければいけないのですが、「業務の内容」の中で、今はこのままですが、戸別訪問に行ったときに本人から申請書を受け取れると一番いいのですが、今、社労士法という法律の中で「お金をもらってそういうことができるのは、社労士さんだけです」という縛りが入っているものですから、この縛りを、この委託で戸別訪問に行った業者が受け取れるような手続をできるといいなど、今、考えておりまして、そのところを事務局とも御相談をさせていただきながら、何とかそういうことが実現できるように改正しなければいけないと考えておりまして、これからいろいろ御相談をさせていただきたいということでございます。

ですので、それができるまでは、一応、御本人様から社会保険事務所に直接、送っていただくという手法にはなろうかと思っておりますけれども、今、申し上げましたように、従来ベースに免除勧奨を加えますが、ちょっと期間の問題と、業務の中でさっき言った社労士法の関係で、直接、その委託を受けた業者が受け取れるという形に変更できるための法律改正の2点を検討課題としてこれから整理が必要になりますけれども、一応、21年の市場化の枠組みは、今、御説明したような内容で進めていきたいと考えております。よろしくお願いたします。

○森主査 どうも、御苦労さまでございました。ありがとうございました。それでは、各委員の方から御自由に御発言、御意見、あるいは御質問等ございましたら、御遠慮なく御

発言をしていただければと思います。

では、私の方から。今、一番最後におっしゃられました社労士法との関係で、いわゆるそのハードルがあると。せつかく業務をやる場合ですと、例えば受託業者はやはりそれまで一連の流れの中でやった方がある面では成果も上がるし、また逆に言うと、出した方もやはりそういうことで、ましてや、今、おっしゃいましたように、本人が郵送で送らなければいけないというようなことというよりも、やはりそういう中で受け渡しができることの方が、より。

○西田室長 そうですね。当庁としては、その効果があると考えております。今もお送りするときに、返信用の封筒でやっていますので、御本人様にそんなに御負担ではないのですが、もともとの国民年金という制度は非常に難しく、我々が被保険者と一対一で常に向かい合っているなら一番問題はないのですが、結構、この制度に背を向けてる方が多いのと、ちょっと勸奨の進め方もありまして、特にこの免除は勸奨に何度も行くのですが、届出さえ出してもらえばいいことなのですが、なかなか現実には、届出を出していただけないという方が多いものですから、そういう方を相手にする場合はやはり面談の中できちっと受け取ってくる方が、確実な対応ができるのではないかと考えております。

○森主査 どうぞ。

○小山専門委員 前から180とか、数を増やすという、前年辺りで、「この10月開始というのをもっと早めてもらえないのか」というところがここで何回も議論をしたところなのですが、これは受ける側の方の要望があったようですね。「10月よりもうちょっと前倒しできないのでしょうか」という話があったやに記憶しているのですが、その辺はもう改善の余地なしですか。

○西田室長 このところはいろんな業務の流れから10月にさせていただいているのですが、一つはもともと対象者を整理するときに市町村から所得情報をいただいてやるわけですが、税情報なものですから、もともと6月ごろによく市町村の中で整理できる状況であり、市町村からその情報をもらえるのが早くても6月の末か7月に入ってからという時期的なものがまずございます。

そこから我々が免除対象とかそういう絞り込みをやっていくということがありますし、あと、ほとんどの市町村からいただいているわけですが、市町村もいろんな準備がございまして、もらえる時期がもうちょっとずれ込むのが現実の話でございまして、そういう意味ではそういう情報をいただくタイミングと私どもが対象者を選定することを考えますと10月程度にならざるを得ないというのが、一つの前倒しできない理由なのです。

○小山専門委員 ですから、免除の方は確かにおっしゃるとおりで所得情報がなければできないと思いますけれども、徴収は、催告する方はどうですか。

○西田室長 催告ももともとと同じことで、被保険者全体の所得情報をもらい、もともとはその免除勸奨の対象と普通の納付督促の対象と強制徴収の対象を区分けして整理をしていくわけなので、そういう意味ではやはり免除と同じ所得情報に基づく処理となっております。

す。

それともう一つ、例えば新年度の4月分の保険料は5月末に納めますが、そこから1か月経過したものを対象に出すということになると、勧奨業務を行うタイミングのようなものも一つございますので、私どもとしてはやはり、時期的には10月実施が最良であり、これを前倒しするのは難しく、今のが一番、効率性があるのではないかと考えております。

○小山専門委員 前、伺った説明では決算、締切りとの関係で前年対比とかそういうものが6月末か何かに終わるので、それが終わらない限りは前倒しできないと、こういう。私は今のお話の方は納得できますけどね。

○西田室長 今、おっしゃった理由も併せてこの中に書かせていただいておりますが、確かに前年の状況を見てやるときに、4月末が一番、最終的に前年度の納付の締切りになるものですから、これをもっていろんな整理をしていくと、やはりその状況把握をするのが実際は6月末とか7月というふうに、社会保険側の事情もございます。

○森主査 どうですか。では、私が。済みません。また127か所ということで、全部で312か所で全国全部ということですけども、過去、ずっと17年度からやってこられて、それぞれ実績が出てきていますけれども、実際に私も、過去、行われた中でいわゆるコストは確かに。しかし、例えば納付の督促をやって、それが成果としてというその辺のことはなかなか、やはり見えないというのは、その辺、何か例えばお感じになっていることはあるんですか。

○西田室長 17年からの5か所と、18年の35か所しか結果的には成果が出ていませんので、ここの中で評価をせざるを得ないのですが、今回も参考資料としてはお付けしてございますけれども、内容的には後でまた御高覧いただくということでもよろしくお願ひしたいと思います。

中身としては非常にまだ成果がきちっと、市場化として取り組んだ公共サービスの、国がやっていたサービス、プラスアルファのような要素の民間要素がまだ出ていないというところが正直なところでございまして、そういったところをいろいろ検証しながら、19年10月からのところでいろんな改善を加えて、本格スタートをさせていただいているということもございます。

ですので、そういったところの評価をしなければ一概には言えませんけれども、先ほど、申しましたように制度に背を向けている、普通の一対一で向き合っている方に対する対応は非常にやりやすいのですが、どちらかというところ、この年金に対する関心の薄い方とか、そういう方を対象にやるものですから、なかなかアプローチがしにくいというのが、多分、民間事業者の実感だと思います。

そういう意味で受けていただく業者さんともいろいろ話はしますが、やはり、国民年金という客体の状況とか、そういうものは今までちょっと認識されていなかったところはやはり認識を改めるといって多くて、そういう意味では、今、ようやくこの客体がどういう客体なのかを認識し始め、これから民間のノウハウを培ってもらってやっていかなければ

ばいけないということなのですが、導入間もない段階で私どもも一概には比較はできませんが、当初のねらっている成果は出ていないというのは十分に受けとめまして、次の改善や契約更新のときなど改善に努めていかなければいけないと考えております。

○森主査 どうぞ。

○新部専門委員 一点ですけれども、成果のことといたしますか、その部分ですが、口座振替獲得の要求水準と実績で相当の格差がありますよね。要求水準が高いのか、取組みが弱いのか、どのように分析されているのでしょうか。

○西田室長 もう、これは完全に取組みが弱いということで、今、この35までは社会保険事務所がその前年にやっていた実績をそのまま要求水準にしていますので、そこを超えないと、もう、これはとにかく、先ほどの公共サービス、プラス民間ノウハウが成果を出すということにならないので、水準としては高いと考えておりません。

ただ、先ほど、業者さんも国民年金被保険者の客体という認識がまず先にありまして、やはりこちらに面と向かって話をする方と、この制度に背を向けている方に対する声のかけ方は大分違うということで、今、どうしても一渡り、必ずアプローチはするのですが、この中身を見ていただくと電話とか文書とか、そういうものがやはり多うございまして、私ども、社会保険はそうではなくて、戸別訪問とかそういうところを中心に結構やっていたものですから、やはり背を向けている方に対しては戸別訪問とかそういうことをしないと、なかなか対応していただけないというのが正直な実感なのです。

ただ、今度、「戸別訪問だけ」と業者さんに言うと、業者さんもコストも含めてなかなかシビアなところがあるので、そういうところを総合的に少しマネジメントする手法を我々も一緒になって考えていかなければいけないと思っておりますけれども、今、この18年の35に関してだけ言えば、水準は決して高いものではなくて、あくまでもアプローチが足りなかった。それもやはり電話とか文書ではなくて、ある程度、口座振替を取ってくるというのは、戸別訪問をしないとなかなか取れないというのが実情ではないかと考えています。

○新部専門委員 わかりました。

○森主査 どうぞ。

○本田副主査 いずれにしても、22年1月から新しい機構になって、仕事はずっと続いていくわけですから、しかもこの業務はまさに市場化テストで312か所を出すということを皆さん自身も決断されているので、納付率にしましても、内容にしても、是非、いい方になるように頑張ってもらいたいなという感じでいっぱいでございます。

○西田室長 皆様方の御指導をいただきながら、今、本当に19年が本格実施のスタートなので、何とか民間の業者さんと我々が一体になって事業として育てていきたいと思っておりますので、今後ともひとつよろしく御指導のほど、お願い申し上げたいと思います。

○森主査 一つだけ。その127か所で今度、免除勸奨等をする。それは先ほどおっしゃったように、ある面では事業者の方の意識を相当高めていかないと、これは新たな業務で

すよね。そうすると、ある面ではやはり相当のきちっとしたやりとりを参入したいという業者さんとやらないと、恐らく、なかなか成果が上がらない。そこに創意工夫といいますか、そういうものが働くような仕組み、仕掛けを、ある面では例えば社会保険庁が持っているいろいろなノウハウをオープンしてやらないと、恐らく、なかなか難しいのではないかと、そういう懸念がするのですが、いかがですか。

○西田室長 そうですね。まさに今のこの免除だけではなくて、今まで社会保険庁が培ってきたノウハウを最大限、向こうの方に理解していただいて、取り組んでいただきたいと思っておりますけれども、コストの関係があるから向こうはなかなか戸別というのは出ないのですが、おっしゃるとおりで、今まで社会保険庁が培ってきたものを最大限、向こうに理解していただき、取り組んでいただくというふうに、是非、お願いしたいと思っております。

ただ、一つ、客体の違いとしましては、税の納付は必ず本人がお金を払わなければいけない人、こちらは届出さえしてもらえれば実は、今、1万4,410円ですが、3分の1ぐらいは国がその人のために貯金してくれるような要素があるんですね。だから、本当は本人からすれば受け入れやすいはずなのですが、その届出が出していただけないのが現実なのです。お金を直接出すのと、届出を出すのとではちょっと違いがあるのかなと思いはしますが、この辺、今度は意識の薄さと濃さの問題もちょっとあるものですから、その辺をうまく、相手の客体を認識しながら、そういったノウハウも民間の人に助成していきたいと考えます。

○森主査 よろしゅうございますか。

○小山専門委員 では、最後に。

○森主査 はい、どうぞ。

○小山専門委員 今の免除のことですけれども、今まで職員の方がおやりになっていたわけですよね。

○西田室長 はい。

○小山専門委員 その場合は、免除申請はかなりの確率で取れていたのですか。

○西田室長 そうですね。免除の種類は「法免」とか「申免」とか、いろいろありますけれども、19年度で言えば約405万件ぐらい免除申請があって、それを承認しているわけですから、そのうちの100万ぐらいは面談という形で、戸別勧奨により取れている数だと思います。

それが郵送になったら取れないかといったら、ちょっと、一概に取れないとは思えませんが、行ったから渡してくれるというのも多分ありますので、それは「申し訳ないのですが、封筒に入れて申請書を送っていただけませんか」という形でお話しすれば、出す気のある人はそんなに抵抗感はないような気もしますが、いずれにしても、やはりその場で預かってくるにこしたことはないのです、是非、そういう取組みはしていきたいと思っております。

○森主査 それでは、ありがとうございました。これで終わらせていただきます。どうも、

大変、御苦労さまでした。ありがとうございました。

○西田室長 どうもありがとうございました。引き続き、御指導のほど、よろしくお願い申し上げます。

○森主査 どうも、御苦労さまでした。

○西田室長 では、失礼いたします。

(社会保険庁関係者退室)

○森主査 それでは、以上で本日の議題に関しましては終了させていただきましたので、事務局の方から説明をしておく事項がございましたら、お願いします。ありますか。

○事務局 本日は御議論、ありがとうございました。本日、いただきました課題等を踏まえまして、また検討をいたしまして、今度、出させていただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

○森主査 それでは、本日の徴収分科会をこれで終了させていただきます。