

年 機 構 発 第 3 号  
平成 26 年 4 月 7 日

官民競争入札等監理委員会  
委員長 榎 谷 隆 夫 殿

日本年金機構  
理事長 水 島 藤 一 郎



国民年金保険料の収納事業の適正かつ確実な  
実施を確保するための措置について（通知）

標記について、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「法」という。）第27条の規定に基づき、下記のとおり受託事業者に対して業務改善に関する事項を指示しましたので、通知します。

記

1. 指示した事業者

本店：愛知県名古屋市東区葵三丁目12番7号

商号：株式会社アイ・シー・アール

2. 指示事項

(1) 経営管理（ガバナンス）態勢の改善・強化

- ① 本事案の背景にある経営管理上の問題点も踏まえ、経営責任を明確にすること。
- ② 不適切な事務処理が生じないように、適切な業務運営態勢を整備するとともに、督励実施計画に基づく実績の進捗管理について、経営陣が関与する態勢を構築すること。
- ③ 不適切な事務処理を未然に防止するため、定期的な業務監査の実施等効性のある内部監査態勢を構築すること。

(2) 組織における規範意識の再構築

- ① 不適切な事務処理や社内的问题点を早期に察知するための制度（例えば、内部通報制度など）を構築すること。
- ② 役職員の職業倫理感を徹底するための教育や研修を定期的実施すること。

- (3) 上記(1)、(2)に関して速やかに改善策等を検討し、改善計画書を平成26年5月7日(水)までに日本年金機構に提出すること。また、改善計画に基づく実施状況については、書面により毎月20日までに報告すること。

### 3. 指示した理由

国民年金保険料収納事業(以下、「本事業」という。)につき、法第20条1項の規定に基づいて業務を受託した上記1.の事業者(以下、「当該事業者」という。)が雇用した熊本業務センターに勤務する複数の社員が以下の不適切な処理を行った事実(以下「本件事実」という。)が判明した。

- ① 戸別訪問に係る訪問督励の事蹟について、訪問事蹟がないにもかかわらず不正に事蹟を追加した不適切な報告を、日本年金機構(以下「機構」という。)あてに平成25年8月から10月の間において4,461件行った。
- ② 電話督励について、架電事蹟がないにもかかわらず不正に事蹟を追加した不適切な報告を、機構あてに平成24年10月から11月及び平成25年4月から10月の間において175,479件行った。

上記の不適切な処理は、当該事業者及び当該事業者の第三者委員会の報告によれば、当該事業者の熊本業務センターの管理者を含む一部の社員が組織上の命令系統によらず独断で行われたものであるが、その原因として、役職者の具体的な権限が明確化されておらず、管理体制が不十分な状態であったことに加え、組織的なガバナンスが形骸化していたことをあげている。

また、当該事業者の熊本業務センターの管理者が深くかかわった不適切な処理であるため、受託者としての経営責任は明確にする必要がある。

本件事実は、国民年金保険料収納事業に対する信頼を失う行為であるとともにコンプライアンスの観点から看過することができないものであり、本事業の適正かつ確実な実施に支障を生じさせるものであることから、法第27条第1項の規定に基づき、上記2.の事項について必要な措置をとるべきことを指示することとした。