

事務連絡  
平成 22 年 4 月 23 日

厚生労働省担当官 殿

内閣府公共サービス改革推進室

国民年金保険料収納事業の実績評価のための  
実施状況を踏まえた改善策等に対する質問

平素より当室の事務作業に御理解・御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

- 1 標記に関してですが、現在、官民競争入札等監理委員会入札監理小委員会において「国民年金保険料収納事業【平成 19、20 年度事業開始分】（日本年金機構）」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 6 月 2 日法律第 51 号）（以下「公共サービス改革法」という。）第 7 条第 8 項に基づき当室が作成する実績評価が審議中（これまで第 118 回（本年 2 月 19 日）、第 119 回（本年 3 月 19 日）、第 122 回（本年 4 月 21 日）入札監理小委員会を開催）です。当室が評価を行なう参考として、下記に掲げる質問に対する文書による回答を 5 月 6 日（木）までにお願ひ致します。本質問及びそれに対する回答は当室の評価の参考資料として開示・公表される可能性があるため、念のため申し添えます。
- 2 なお、公共サービス改革法第 7 条第 1 項に基づく本年度の公共サービス改革基本方針（平成 21 年 7 月 10 日閣議決定）（以下「基本方針」という。）別表において、国民年金保険料収納事業（平成 22 年 10 月から平成 24 年 9 月までの 2 年間）に関して平成 22 年 4 月までに入札公告し、平成 22 年 10 月から落札者による事業を実施する旨規定されています。しかしながら、現在審議中の実績評価の内容に対する日本年金機構による改善策の内容について、厚生労働省及び日本年金機構から十分な説明がなされていないため、実績評価を取りまとめることができず、入札監理小委員会における実施要項の審議に入れない状況となっていることも踏まえて回答を検討するようお願い致します。

問い合わせ先

内閣府公共サービス改革推進室

参事官 山西

参事官補佐 上田

記

- 1 19年度開始（契約期間：19年10月から22年9月までの3年間）及び20年度開始（契約期間：20年10月から22年9月までの2年間）の国民年金保険料収納事業の事後評価作業で、現状では、安値落札により戸別訪問がうまく機能しておらず、民間受託事業者が接触可能な保険料滞納者のみに電話で接触し、「取りやすいところから取る」のみとなっていると判断せざるを得ない状況が明らかになった。

国民年金保険料収納事業は、できる限り安価で円滑に実現できれば望ましい。旧社会保険庁の業務がかなりの社会的批判を受けたことから、仮に安価で従来の業務の運営が実現すれば、従来の業務は全否定をされることになるとも考えられる。しかしながら、短期的には少ないコストで納付率を維持することが可能な場合もあるものの、保険加入者から、仮に「保険料を納付しなくても、当局が強制徴収できるのは費用対効果から極一部の悪質な滞納者であり、自分のところには当局から何も言ってこない」と看做されれば、保険加入者が保険料を納付する意欲が減退し、コンプライアンスの低下が明らかとなれば直ちに滞納者が増加する。このため、保険加入者一人一人に自発的に納付を促すためには、保険加入者に対して、将来を考えれば保険料を毎月きちんと納付した方が得策であることを十分に納得していただけるようコストをかけて、中長期的に広報、相談、指導等を的確に行なっていくことが必要となる。

以上を踏まえると、現在の当局が「取りやすいところから取る」のみとなっている状況のままでは、保険料納付へのコンプライアンスの低下と、保険契約者の数の縮小という国民年金制度の根幹に影響する事態を招きかねないと考えられる。このため、早急に具体的な改善策を取る必要があると考えられるが、どのように対応する方針なのか。また、公共サービス改革法に基づく民間委託で民間の創意工夫を活用させるためには安値落札価格となっている現状を是正する必要があるが、十分な予算措置が取られるのか。

- 2 今回の国民年金保険料収納事業の事後評価作業では、昨年実施要項の審議が行なわれた21年度開始事業（契約期間：21年10月から24年9月までの3年間）に関しても審議が行われ、日本年金機構より現状分析の説明が行われた。21年度開始事業は「免除等勸奨業務が追加され、難易度が上がった一方で、口座振替獲得のインセンティブの強化等が行なわれているが、21年10月から12月の実績では要求水準の達成が極めて厳しい状況」とのことである。一方で、「21年度開始事業の要求水準の設定は、19年度開始事業及び20年度開始事業と比べ、難易度が上がっているが、過去の実績等から、必ずしも過度な目標設定とは言えない。」とし、「次期実施要項においても、納付率向上を目指す上では、21年度開始事業と同じ設定が必要」としている。

しかしながら21年度開始事業については、19年度開始事業及び20年度開始事業と同様の安値落札が行なわれており、従来経費と比べても、安値落札の傾向は強まっている。このため、日本年金機構が目標達成を働きかけても、民間受託事業者はコストを理由に戸別訪問をしないという問題が悪化するものと考えられ、しかも、契約期間がなお2年以上残っている状況となっている。

(参考)

(内閣府試算)

国民年金保険料収納事業	官による従来経費 (間接部門費除く全経費)	今回落札した金額 (1年間当たり)
平成19年度開始分	57.9億円	20.7億円 (従来経費の35.8%)
平成20年度開始分	49.4億円	13.2億円 (従来経費の26.8%)
平成21年度開始分	71.8億円	11.0億円 (従来経費の15.4%)

このような事態が生じている場合、民間企業のみならず、国の行政機関の場合であっても、執行体制の補充・強化策等が検討されることになると考えるが、官民競争入札等監理委員会入札監理小委員会（第122回）においては、厚生労働省及び日本年金機構から何ら対応策について言及は行なわれなかった。21年度開始事業について、内閣府公共サービス改革推進室は必要に応じ、中間的な実績評価を行なう必要があるものとするが、厚生労働省及び日本年金機構は予算措置も含めてどのような是正策を検討しているのか。

- 3 内閣府が作成する国民年金保険料収納事業【平成19、20年度事業開始分】の実績評価の内容は、達成目標に届かず、満足の得られない結果であることを表明するとともに、いくつかの是正策の提示を求めるものとなる見込みである。日本年金機構に対して厳しい内容の評価とならざるを得ない見込みであることから、この実績評価の内容を日本年金機構に関して設置されている政府内の各種第三者委員会においても審議し、今後の是正内容等を的確に監視・モニタリングしてもらう必要があるが、厚生労働省及び日本年金機構は、そのためにどのような手続を用意することが可能か。
- 4 日本年金機構の国民年金保険料収納事業担当の幹部の官民競争入札等監理委員会第119回及び第122回入札監理小委員会における応答は、現場で民間受託事業者が指摘する問題点等に関して、日本年金機構が事実関係を調査して的確に対応を行なう旨を表明することも無く、また、保険料収納事業の実務についてアカウンタブルな説明を行えなかったものと判断せざるを得ないものであった。

国民年金保険料収納事業の公共サービス改革法に基づく民間委託で民間の創意工夫を活用させるためには、日本年金機構の幹部が民間受託事業者を的確に指揮監督するために、現場の職員や保険料滞納者との円滑なコミュニケーションを取り、リーダーシップを発揮することが不可欠となる。民間企業の営業の現場で問題点の改善や顧客の声を重視し、カスタマー・サービスを展開する等営業面でリーダーシップを発揮する経験豊富な人材の登用や、国民年金保険料収納事業の経験豊富な人材の登用等の適切な人材配置を検討する必要がある。

るが、どのような是正策が考えられるのか。

- 5 これまでの官民競争入札等監理委員会入札監理小委員会における内閣府の実績評価案に関する議論において、厚生労働省及び日本年金機構の実務担当者から改善策に関する具体的な提案等の応答が十分になされていないと判断せざるを得ない状況である。また、日本年金機構の幹部や保険料収納事業担当職員に業務に精通する者が少ないものと認められた。
  - (1) 日本年金機構に保険料収納事業の企画立案を行なう経験のある職員は十分に配置されているのか。
  - (2) 公共サービス改革法に基づく民間委託の実務作業は、これまで地域事務所で行なわれてきた（21年度事業（全国の1/3）の地域数11、応札数56、22年度事業（全国の2/3）の地域数19、応札数見込み（21年度並と試算）95）が、2年後には全国一元的な入札事務作業を日本年金機構の本部で行なわなければならないが、応札者の審査や契約作成作業はかなりの事務量になるものと見込まれる。現在、これに対応する職員の数は十分に配置されているのか。
- 6 官民競争入札等監理委員会入札監理小委員会の委員の要請を受けて、内閣府が国民年金保険料収納事業の受託事業者のヒアリングを実施し、入札監理小委員会において要望や問題点等を紹介したのに対し、厚生労働省及び日本年金機構からは具体的な改善策は明確にされておらず、また、日本年金機構の幹部からは、民間事業者の声等に積極的に対応する姿勢は見受けることができなかった。日本年金機構では、現場事務所でのトラブルの発生や年金加入者からの苦情等が発生した場合、どの程度の時間で理事長及び担当幹部に報告されているのか。民間企業のトップのように現場の声を吸い上げてトップが方針を上意下達する仕組みは機能しているのか。
- 7 日本年金機構に関する政府の各種第三者委員会で「民間企業のノウハウ」の活用を要請されているが、国民年金保険料収納事業においては民間企業の活用がうまくできていない。旧社会保険庁時代のグッド・プラクティス、ノウハウを具体的に示して民間事業者に「何が求められているのか」がわかる委託を行なう必要がある。保険料収納事業の具体的な実施方法をすべて受託事業者に「丸投げ」している状況といわざるを得ないが、どのように改善するのか
- 8 旧社会保険庁への批判や、民間企業のノウハウの活用の強調が、これまでの仕事のやり方を全否定させ、職員を萎縮させ、旧社会保険庁時代のノウハウを発言することができにくい環境を生み出しているおそれがあるのではないか。一方で、「いわゆる「偽装請負」となる可能性があるから、保険料収納事業の委託に際し、日本年金機構が個別具体的な要求ができない」と考えるのは不適切であり、「実施方法をすべて受託事業者に丸投げしている状況」を正当化する

根拠とはならない。以上を踏まえて、国民年金保険料収納事業に関する社会保険庁時代のグッド・プラクティスの活用を可能とするためには、その旨が日本年金機構の運営方針に明確に盛り込まれる必要があるが、どのような是正措置を取ることが可能なのか。

- 9 免除勧奨業務の強化の意味が的確に現場に伝わらないと、納付率を上げるために免除勧奨案件を甘く認定して報告する等の不適切な処理が増加するが、民間受託事業者の業務内容をチェックするどのようなセーフガード措置がとられているのか。地方税徴収業務のノウハウを生かしてコンプライアンスを強調する業者が存在する一方で、「取りやすいところから取る」方針で電話のみで免除勧奨業務を行なうことを提案する業者が存在することに対してはどのように対応するのか。
- 10 安値競争と悪質業者を排除するためには、総合評価の評価点の算出方法を除算方式から加算方式に変更する必要があるものとする。しかしながら、単に方式を変更するのではなく、民間事業者に対して具体的に何を要求するのか。次回実施要項の達成目標は何かを明らかにする必要があるが、どのような達成目標を考えているのか。
- 11 民間受託事業者が内閣府のヒアリングにおいて、日本年金機構による年金加入者等への広報の強化の必要性とともに、「地方税の徴収業務の事務委託と比べて戸別訪問事務が極めて手薄（ある事業者の場合、ある自治体に地方税の事務委託で30人派遣しているのに対し、国民年金関係では1人）であり、このままではコンプライアンスが低下して皆が納めなくなるおそれがあるため、年金の徴収業務は将来が危ういのではないか」との懸念を表明している。

一方で、官民競争入札等監理委員会入札監理小委員会において、厚生労働省及び日本年金機構の実務担当者からは、過去には国民年金推進員を配置したという説明が行われるものの、現在の戸別訪問で何を民間受託事業者に要求するのかを明らかにする応答がなされていない。戸別訪問に関し、厚生労働省及び日本年金機構から具体的な構想の提示ができないのであれば、内閣府の実績評価においては、戸別訪問に関しては従来の国民年金推進員の仕組みを明確に示して民間委託するよう是正を求めざるを得ない。このような中で、厚生労働省及び日本年金機構が国民年金推進員を基本とした民間委託を新たに開始することを表明することに何か支障があるのか。
- 12 戸別訪問の実施は保険料徴収のみが目的と民間受託事業者に理解されると、民間事業者は電話徴収による安値落札をするし、日本年金機構が戸別訪問の増加を指導しても電話徴収により対応が可能として「外には出て行かない」。また、自治体からの地方税徴収事務（地方税職員の場合は個々の事務で広報、相談、指導、調査を組み合わせている）の受託事業の場合は滞納者への戸別訪問によ

る納付勧奨に極めて細やかな対応を要求されるに対し、日本年金機構の保険料収納事業の場合は単純な指示しかなくされていない。戸別訪問は何を達成目標とするものとし、どのようにモニタリングすべきものなのか。

13 民間受託事業者が内閣府によるヒアリングにおいて、「契約対象地域に離島、山間地等の遠隔地を含む場合、戸別訪問に関しては民間事業者がどの程度戸別訪問をすべきなのかがわからない」旨の指摘をしたことに関し、官民競争入札等監理委員会入札監理小委員会（第122回）（議事録は公開）において、日本年金機構幹部から、「滞納が多い都市部への戸別訪問を強化すること」、「地方の遠隔地は納付率が高いことが多いので」等と発言し、そのような回答により本指摘への回答は済んだものと整理する旨の発言がなされた。しかしながら、民間の生命保険等のビジネスの場合、支払いが良好な地域には戸別訪問はしないことが明らかになれば、そのような保険会社と契約する顧客は限られてくるのではないのか。また、国の行政機関や自治体が離島、山間地域等への行政サービスの提供やコンプライアンスの維持の取締りのために幹部・職員を派遣しているのに対し、日本年金機構の場合は、そのような地域への保険料滞納者に対しては戸別訪問をすることがない旨を明らかにするというのは問題ではないのか。本件について入札を検討する民間事業者会社に対してどのように説明する予定であるのか。

14 民間受託事業者が内閣府によるヒアリングにおいて、「厚生労働省の国民年金保険料の納付率等の新聞発表が現年度納付率に重点を置いているため、現場の年金事務所の幹部が、民間受託事業者に対して、事務所の成績を上げるために現年度分の徴収に特に重点を置いた徴収を行なう指示している」、「民間受託事業者は契約上、現年度分と過年度分両方とも達成すべき目標を課せられていりにもかかわらず、現場の年金事務所幹部は現年度分の作業に重点を置くよう指導してくるため、どのように対応したらいいのか苦慮する」との指摘がなされている。この点に対してどのように対応するのか。また、現年度分の納付よりも、時効にならないよう過年度分の支払いを行ないたい未納者が多い中で、そのような未納者に対してどのように民間受託事業者に具体的に対応するよう指導するのか。

本質問に関し、第122回入札監理小委員会において、日本年金機構幹部から、日本年金機構としては現年度分と過年度分ともに納付率の向上を目標設定しており現年度分のみ集中した事務を指導している事実は無い旨の説明がなされた。しかしながら、本部の指示に関して、現場で職員と民間受託事業者が混乱していると認められることに対し、今後、現場に対して混乱解消のために、どのような具体的な指示を出すのか、明確な回答を得ることができなかった。民間企業であれば、このような事態が営業で生じた場合は収益に直結するため、業務執行担当役員が直ちに何らかの具体策を提示するものと考えられる。

(1) 提出された公表資料「平成20年度における国民年金保険料の納付率に

ついて」は明らかに、過年度分の納付実績や取組方針について言及しておらず、この内容では、収納事務に取り組む民間受託事業者に、「現年度分の納付率向上の方が過年度分の納付率向上よりも優先されていないか」という誤解を与え、また、民間受託事業者が現場の年金事務所幹部から、期末の時期に「成績を上げるために現年度分の徴収に特に重点を置いた徴収を指示」され、不合理な圧力を受けるおそれが生じる内容であり不相当と認めざるを得ない。公共サービス改革法に基づく民間委託で民間の創意工夫を活用させるためには、このような公表内容は現場に無用な圧力をかけないように是正する必要がある。どのような改善策が考えられるか。

- (2) 本件に関し、日本年金機構は、現場の年金事務所に誤った指示を民間受託事業者に行なわないようどのように指導しているのか。また、本件が119回入札監理小委員会において議論された後、どのような対応を行っているのか。
  - (3) 現場の年金事務所幹部から不合理な圧力を民間受託事業者が受けた場合、民間事業者はどのように対応すべきなのか。この点に関し、日本年金機構は本部が責任を持って対応する等の明確な指示文書を発出している事実があるのか。
- 15 日本年金機構の滞納者の名簿のうち、住所や電話番号が不明の者は何%程度存在すると考えているのか。日本年金機構は他の国の行政機関や自治体のように、住所や電話番号が不明の者の移動情報の解明を行なっているのか。民間受託事業者が接触可能な保険契約者のみに電話で接触し、「取りやすいところから取る」のみとならないようどのような工夫を行なっているのか。
- 16 日本年金機構と受託事業者の連携の強化がいわゆる偽装請負と見なされないために、両者間の情報交換やノウハウの交換が業務委託に不可欠であること等連携の強化の基本的な考え方をどのように実施要項で記載するのか。
- 17 民間受託事業者が戸別訪問を重視するようにするためには、総合評価の評価基準で戸別訪問に関する事項に高いウェイトを置く方法と支払い方法のインセンティブやディスインセンティブを活用する方法が考えられるが、どのように改善することを考えているのか。
- 18 民間受託事業者が内閣府によるヒアリングにおいて、「民間受託事業者が電話勧奨をする際に振り込め詐欺と疑われるのを防ぐために、民間事業者が納付勧奨をしていることに関し、年金事務所の封筒に以前は明記されていたのが、なくなってしまったので、改めて年金事務所の封筒に明記してもらいたい。」との要望がなされたことを官民競争入札等監理委員会入札監理小委員会において紹介したが、厚生労働省及び日本年金機構からは、何ら対応が示されていない。こ

の点に関し、どのような対応を考えているのか。

以上



# 国民年金保険料収納事業の民間委託（市場化テラスト事業）に対する 厚生労働省年金局及び日本年金機構の考え方について

内閣府からの指摘事項	厚生労働省年金局及び日本年金機構の考え方	次期実施要項への反映案
<p>(1)現在の当局が「取りやすいところから取る」のみとなっている状況のままでは、保険料納付へのコンプライアンスの低下と、保険契約者の数の縮小という国民年金制度の根幹に影響する事態を招きかねないと考えられる。このため、早急に具体的な改善策を取る必要があると考えられるが、どのように対応する方針なのか。また、公共サービス改革法に基づく民間委託で民間の創意工夫を活用させるためには安値落札価格となっている現状を是正する必要があるが、十分な予算措置が取られるのか。</p>	<p>国民年金保険料の収納対策としては、①口座振替の促進やコンピュニエンスストア納付など、保険料の納めやすい環境を整備するとともに、②市町村からの所得情報活用により、十分な負担能力がありながら納付義務を果たさない場合には、強制徴収による厳正な対応を図る、③一方、負担能力が乏しい場合には、免除や学生納付制度等を活用することにより、確実な年金受給権に結び付けけるなど、未納の特性に応じたきめ細かな対策に取り組んできたところである。</p> <p>国民年金の納付率向上は、被保険者の負担の公平をとるとともに、将来の低年金・無年金者の発生を防止する観点からも極めて重要であることから、引き続き各般の納付率向上に向けた取組の強化に努めていきたい。</p> <p>市場化テラスト事業は、このような取組みの中核であり、その成果が十分に上がるよう改善を図る必要があると考えている。</p> <p>なお、予定価格の設定にあたっては、質の確保及びコスト削減という公共サービス改革法の目的が実現できるよう、適切な積算を行い、必要な予算は確保するようにしたい。</p>	<p>すでに閣議決定されたうえで、平成22年10月から事業対象となる185事務所について、対象業務に免除等勧奨業務を追加し、拡大実施する。</p> <p>その際、入札監理小委員会の指導のもと、具体的な改善策を講じたい。</p>
<p>(2)21年度開始事業について、内閣府公共サービス改革推進室は、必要に応じ、中間的な実績評価を行なう必要があるものと考え、厚生労働省及び日本年金機構は予算措置も含めてどのような策を検討しているのか。</p>	<p>年金事務所向けの連携マニュアルの作成、日本年金機構における体制確保など、現行契約において可能な範囲で対応の強化を図る。</p>	<p style="text-align: center;">-</p>
<p>(3)内閣府で公表する実績評価について、日本年金機構に関して設置されている政府内各種第3者委員会においても審議し、今後の是正内容等を的確に監視・モニタリングしてもらう必要があるが、厚生労働省及び日本年金機構は、そのためにどのような手続を用意することが可能か。</p>	<p>日本年金機構の事業実績については、社会保障審議会日本年金機構評価部会において審議されることになっており、国民年金保険料収納事業の実績についても評価対象となる。</p>	<p style="text-align: center;">-</p>
<p>(4)国民年金保険料収納事業の公共サービス改革法に基づく民間委託で民間の創意工夫を活用させるためには、日本年金機構の幹部が民間受託事業者を的確に指揮監督するために、現場の職員や保険料滞納者との円滑なコミュニケーションを取り、リーダーシップを発揮することが不可欠となる。民間企業の営業の現場で問題点の改善や顧客の声を重視し、カスタマー・サービスを展開する等営業面でリーダーシップを発揮する経験豊富な人材の登用や、国民年金保険料収納事業の経験豊富な人材の登用等の適切な人材配置を検討する必要があるが、どのような是正策が考えられるのか。</p>	<p>日本年金機構発足に当たっては、民間企業経験者の積極的な採用、本部への年金事務所業務経験者等の配置増、外部委託を横断的に管理する専門部署の設置などの措置を講じたところである。</p>	<p style="text-align: center;">-</p>

内閣府からの指摘事項	厚生労働省年金局及び日本年金機構の考え方	次期実施要項への反映案
<p>(5) 日本年金機構に保険料収納事業の企画立案を行なう経験のある職員は十分に配置されているのか。また、公共サービス改革法に基づく民間委託の実務作業は、これまで地域事務所で行われてきた(21年度事業(全国の1/3))の地域数11、応札数56、22年度事業(全国の2/3)の地域数19、応札数見込み(21年度並と試算)95)が、2年後には全国一元的な入札事務作業を日本年金機構の本部で行なわなければならないが、応札者の審査や契約作成作業はかなりの事務量になるものと見込まれる。現在、これに対応する職員の数は十分に配置されているのか。</p>	<p>しかしながら、人事異動に伴う市場化テスト事業業務経験者の不足、採用辞退者の発生による欠員など、必ずしも十分な体制となっていない面もあり、今後とも必要な体制確保を図っていきたい。</p>	

内閣府からの指摘事項	厚生労働省年金局及び日本年金機構の考え方	次期実施要項への反映案
<p>(6) 日本年金機構では、現場事務所でのトラブルの発生や年金加入者からの苦情等が発生した場合、どの程度の時間で理事長及び担当幹部に報告されているのか。民間企業のトップのように現場の声を吸い上げてトップが方針を上意下達する仕組みは機能しているのか。</p>	<p>現場事務所でのトラブルについては、事件・事故・事務処理遅延やコンプライアンス報告として、また加入者からの苦情については、苦情報告や「理事長へのメール」などを通じて本部に報告がある仕組みとなっており、重要案件については即時に理事長まで報告がなされている。その中で、必要な対応については随時、幹部から指示を行っている。</p>	<p>—</p>
<p>(7) 日本年金機構に関する政府の各種第3者委員会で「民間企業のノウハウ」の活用を要請されているが、保険料収納事業の具体的な実施方法をすべて受託事業者に「丸投げ」している状況といわざるを得ないが、どのように改善するのか。</p>	<p>質の向上を図るために必要な受託事業者との連携が十分でなかったことについて反省しており、今後、この点を改善し、受託事業者との連携強化に努めていきたい。</p>	<p>別紙2参照</p>
<p>(8) 国民年金保険料収納事業に関する社会保険庁時代のグッド・プラクティスの活用を可能とするためには、その旨が日本年金機構の運営方針に明確に盛り込まれる必要があるが、どのような是正措置を講ずることが可能なのか。</p>	<p>受託事業者と機構本部、ブロック本部及び年金事務所との連携強化に必要な事項を実施要項に盛り込むとともに、年金事務所向けの連携マニュアルを作成したい。また、受託事業者、機構本部、ブロック本部及び年金事務所において、連絡責任者を明確化したい。</p>	<p>別紙2参照</p>
<p>(9) 免除給付業務の強化の意味が的確に現場に伝わらないと、納付率を上げるために免除給付案件を甘く認定して報告する等の不適切な処理が増加するが、民間受託事業者の業務内容をチェックするどのようなセーフガード措置がとられているのか。また、地方税徴収業務のノウハウを生かしてコンプライアンスを強調する業者が存在する一方で、「取りやすい」ところから取る」方針で電話のみで免除給付業務を行なうことを提案する業者が存在することに對してはどのような対応するのか。</p>	<p>電話、文書、戸別訪問の適切な組み合わせにより実施すべきであると考え、戸別訪問が有効な契機については、経済状況などに配慮したきめ細かな対応となるため、戸別訪問が有効な旨を説明し、必要な取組を定めることとする。 また、納付督促を行う中で、「経済的に納付が困難である」といったことが滞納の理由であった場合には、年金受給権の確保の観点から免除制度の活用を積極的に説明する必要があると考える。 なお、これらの説明により滞納者から免除等申請が行われたケースについては、年金事務所において関係法令に基づき審査を行い、承認することとなっている。</p>	<p>別紙1参照</p>
<p>(10) 安値競争と悪質業者を排除するためには、総合評価の評価点の算出方法を除算方式から加算方式に変更する必要があるものと考えられる。しかしながら、単に方式を変更するのではなく、民間事業者に對して具体的に何を要求するのか。次回実施要項の達成目標は何かを明らかにする必要があるが、どのような達成目標を考えているのか。</p>	<p>事業の目的は、従来どおり「国民年金制度の意義・役割、保険料納付義務及び年金受給権の確保に係る理解の促進を図ることにより、滞納保険料の納付のみならず将来にわたる自主的な保険料納付に結びつけ、保険料収納の向上を図るもの」と考えており、次期実施要項においても同様である。 また、総合評価点の算出方法は除算方式から加算方式に変更することとした。 なお、加算方式への変更と併せて、要求水準未達成の場合の減額措置の見直し（増額措置と同様の措置とする）も行いたい。</p>	<p>—</p>
<p>(11) 戸別訪問に関し、何を民間業者に要求するのか明らかにしない中で、内閣府の実績評価において、従来の国民年金推進員の仕組みを明確に示して民間委託によるより是正を求めた場合、厚生労働省及び日本年金機構が国民年金推進員を基本とした民間委託を開始することを表明することに何か支障があるのか。</p>	<p>戸別訪問は、電話、文書で効果が上がらない者を対象に、この対象者が多い地域から優先的に実施することを予定している。 戸別訪問においては、保険料収納だけでなく、口座振替の獲得、滞納者の状況に応じて免除</p>	<p>別紙4参照</p>

内閣府からの指摘事項	厚生労働省年金局及び日本年金機構の考え方	次期実施要項への反映案
<p>(12) 地方税徴収事務（地方税職員の場合は個々の事務で広報、相談、指導、調査を組み合わせている）の受託事業の場合は滞納者への戸別訪問による納付勧奨に極めて細やかな対応を要求されるに對し、日本年金機構の保険料収納事務の場合は単純な指示しかなされたいない。戸別訪問は何を達成目標とするものとし、どのようにモニタリングすべきものなのか。</p>	<p>寺勸奨を行ったことや、その即座としての年並加入の意義の説明を行ったことも重要であること考えらる。</p> <p>なお、具体的な戸別訪問の実施件数や配置人数の設定までには行わないが、従来の国民年金推進員の配置状況や活動状況などについては、十分な情報開示を行う。</p>	<p>加賦に参照</p>

内閣府からの指摘事項	厚生労働省年金局及び日本年金機構の考え方	次期実施要項への反映案
<p>(13)国の行政機関や自治体が離島、山間地域等への行政サービスを提供やコンプライアンスの維持の取締りのために幹部職員を派遣しているのに対し、日本年金機構の場合は、そのような地域への保険料滞納者に対しては戸別訪問をすることがない旨を明らかにするといった問題は問題ではないのか、本件について入札を検討する民間事業者に対してどのよう説明する予定であるのか。</p>	<p>戸別訪問は、電話、文書で効果が上がらない者を対象に、この対象者が多い地域から優先的に実施することを予定している。 また、対象者が相当数存在する場合には実施を求めるとなるが、具体的にはコストパフォーマンスも勘案して判断すべきと考える。</p>	別紙1参照
<p>(14)内閣府による民間受託事業者ヒアリングにおいて、「厚生労働省の国民年金保険料の納付率等の新聞発表が現年度納付率に重点を置いていたため、現場の年金事務所の幹部が、民間受託事業者に対して、事務所の成績を上げるために現年度分の徴収に特に重点を置いて徴収を行なう指示している」との指摘がなされている。この点に対してどのよう対応するのか。また、現年度分の納付よりも、時効にならないよう過年度の支払いを行ないたい未納者が多い中で、そのような未納者に対してどのよう民間受託事業者に具体的に対応するよう指導するのか。また、現場で職員と民間受託事業者が混乱していることと認められるのか。今後、現場に対して混乱解消のために、どのような具体的な指示を出すのか。</p>	<p>日本年金機構の事業計画においては、現年度保険料と過年度保険料の両方について目標を設定しており、年金事務所に周知している。 また、厚生労働省における保険料納付率のプレス発表についても、現年度納付率と過年度納付率を併記しているが、今後さらに工夫をしたい。(別紙3参照) なお、現年度保険料と過年度保険料に関する指示内容の適正化についても、年金事務所向け連携マニュアルに盛り込むこととした。</p>	-
<p>①公表資料「平成20年度における国民年金保険料の納付率について」は、明らかに、過年度分の納付実績や取組方針について言及しておらず、この内容では現年度分の納付率向上の方が優先されていないかという誤解を与え、不合理な圧力を受けおそれが生じる内容であり不適当と認めざるを得ない。公共サービス改革法に基づく民間委託で民間の創意工夫を活用させるためには、このような公表内容は現場に無用な圧力をかけないよう是正する必要がある。どのような改善策が考えられるか。</p>		
<p>②日本年金機構は、現場の年金事務所に誤った指示を民間受託事業者に行なわないようどのように指導しているのか。</p>		
<p>③現場の年金事務所幹部から不合理な圧力を民間受託事業者が受けた場合、民間事業者はどのように対応すべきなのか。この点に関する、日本年金機構は本部が責任を持って対応する等の明確な指示文書を出している事実があるのか。</p>		
<p>(15)日本年金機構の滞納者の名簿のうち、住所や電話番号が不明の者は何%程度存在すると考えているのか。日本年金機構は他の国の行政機関や自治体のように、住所や電話番号が不明の者の移動情報の解明を行なっているのか。民間受託事業者が接触可能な保険契約者のみに電話で接触し、「取りやすすいところから取る」のみとならないようどのような工夫を行なっているのか。</p>	<p>電話番号については、国民年金原簿の必須記載事項ではないが、各種届出等への記載をお願いし、協力が得られる範囲でデータの入力に努めているところ。したがって、滞納者名簿に電話番号が不明な者は一定数含まれざるを得ないことをご理解願いたい。 なお、住所については、住基ネットとの突合等により把握に最大限努力しているが、平成23年4月からは、住基ネットが保有する本人情報(現住所等)を取得することとしている。</p>	-

内閣府からの指摘事項	厚生労働省年金局及び日本年金機構の考え方	次期実施要項への反映案
<p>(16) 日本年金機構と受託事業者の連携の強化がいわゆる偽装請負と見なされないために、両者の間の情報交換やノウハウの交換が業務委託に不可欠であること等連携の強化の基本的な考え方をどのように実施要項に記載するのか。</p>	<p>受託事業者と機構本部、ブロック本部及び年金事務所との連携強化に必要な事項を実施要項に盛り込むとともに、年金事務所向けの連携マニュアルを作成したい。また、受託事業者、機構本部、ブロック本部及び年金事務所において、連絡責任者を明確化したい。</p>	別紙2 参照
<p>(17) 民間受託事業者が戸別訪問を重視するようにするために、総合評価の評価基準で戸別訪問に関する事項に高いウェイトを置く方法と支払い方法のインセンティブやディスプレイを活用する方法が考えられるが、どのように改善することを考えているのか。</p>	<p>戸別訪問実施に必要な人員が十分に配置されていることを入札における加点要素として高く評価するなど、総合評価基準表の設定を工夫する。</p>	別紙1 参照
<p>(18) 内閣府による民間受託事業者ヒアリングにおいて、「民間受託事業者が電話勧奨をする際に振り込み詐欺と疑われるのを防ぐために、民間事業者が納付勧奨をしていることに関し、年金事務所の封筒に以前は明記されていたのが、なくなってしまうので、改めて年金事務所の封筒に明記してもらいたい。」との要望がなされたことに関し、どのような対応を考えているのか。</p>	<p>各年金事務所の納付書送付用封筒に、順次、その旨を印刷しているところである。</p>	-

## 実施要項改正における戸別訪問活用の考え方

- (1) これまでの実施要項においては、公共サービス改革法の趣旨に鑑み、民間の創意工夫やノウハウを最大限活用するため、督励手法はすべて民間事業者の提案に委ねており、本来、委託元である社会保険庁が期待する督励手法の位置付けについて、十分な記載内容となっていなかった。その結果、低価格競争が進み、要求水準の達成状況も同様に低調な傾向となっているところである。

民間の創意工夫を活用しつつ、要求水準の達成並びに納付率向上を図る必要があることから、次期実施要項案については、「電話」、「文書」、「戸別訪問」を適切に組み合わせて実施することを明記し、併せて戸別訪問に必要な人員を必ず配置させることとしたい。
- (2) 戸別訪問による納付督励は、すべての滞納者に実施するものではなく、電話、文書による督励だけで実績が上がらない者を対象とする。

また、戸別訪問の対象者が多い地域から優先的に実施するものとする。  
なお、山間僻地など遠隔地であっても、対象者が相当数存在する場合には実施を求めることとなるが、具体的にはコストパフォーマンスも勘案して判断すべきと考える。
- (3) 戸別訪問による納付督励の業務内容については、「国民年金制度の意義・役割、保険料納付義務及び年金受給権の確保等に係る理解の促進を図ることにより、滞納保険料の納付のみならず将来にわたる自主的な保険料納付に結び付け、保険料収納の向上を図る」ことを目的とし、対象者の経済状況等に応じ、納付督励や口座振替勧奨、免除等勧奨を実施するものとする。また、納付督励に必要な制度の説明や国民年金加入の意義などについての普及啓発も行うものとする。
- (4) 戸別訪問員の具体的な人数や実施件数については、定量的な要求はせず、電話、文書督励との適切な組み合わせ方を各民間事業者の創意工夫により設定することが適切と考えるが、これまでの各地域ごとの国民年金推進員の設置数や活動回数など、積算に必要な十分な情報開示を行うこととする。

## 実施要項改正における受託事業者との連携協力の考え方

以下の点を次期実施要項に明記することとしたい。

- ① 受託事業者において、契約期間中の各年度ごとに、要求水準達成のための納付督促実施計画（事業計画）を提出すること。（各月ごとの実施報告書の提出については記載済み）
- ② 本部との定例打合せ（四半期ごと）の他、県別に各年金事務所・ブロック本部との定例月次打合せを実施すること。（これまでは「業務管理マニュアル」において明示）  
このため、受託事業者における各県ごとの責任者を明確にすること。
- ③ 毎月報告される実施報告書等に基づき、要求水準の達成が困難と見込まれる事業者に対して、機構本部、ブロック本部及び年金事務所は、事業目標達成に向けた助言・要請を行う。受託事業者は、これを受け、必要な改善措置を講じること。



(照会先)  
 厚生労働省年金局  
 事業管理課  
 課長補佐 大田 成昭 (内線 3661)  
 事業企画課調査室  
 室長補佐 仲津留 隆 (内線 3582)  
 電話(代表) 03-5253-1111

平成 22 年 3 月 23 日

## 国民年金保険料の納付率について

(平成 22 年 1 月末現在)

○現年度分(21年4月～21年12月分)の納付率は、58.9%(対前年同期比  
 △2.0%)

	納付月数 (4月分～12月分)	納付対象月数 (4月分～12月分)	納付率
22年1月末 (対前年同期)	7,745万月 (△4.3%)	13,158万月 (△1.0%)	58.9% (△2.0%)
21年1月末	8,094万月	13,290万月	60.9%

○過年度分(19年度分)の納付率は、19年度末から4.4ポイントの伸び

	19年度末 現在	20年度末 現在	11月末 現在	12月末 現在	1月末 現在	19年度末現在 からの伸び
19年度分	63.9%	66.7%	68.1%	68.2%	68.4%	+4.4%

○過年度分(20年度分)の納付率は、20年度末から2.6ポイントの伸び

	20年度末 現在	11月末 現在	12月末 現在	1月末 現在	20年度末現在 からの伸び
20年度分	62.1%	64.3%	64.5%	64.6%	+2.6%

## 都道府県別納付状況

平成22年1月末現在

(単位:%)

都道府県	現年度分		過年度分			
	納付率	納付率伸び (対前年同期)	19年度分		20年度分	
			納付率	19年度末現在 からの伸び	納付率	20年度末現在 からの伸び
<b>全 国</b>	<b>58.9</b>	<b>Δ2.0</b>	<b>68.4</b>	<b>+4.4</b>	<b>64.6</b>	<b>+2.6</b>
北海道	57.7	Δ1.2	67.5	+5.1	63.6	+3.5
青森	56.8	Δ1.4	66.4	+4.6	63.0	+3.1
岩手	66.7	Δ3.0	78.5	+4.7	74.7	+2.9
宮城	56.7	Δ2.0	67.1	+4.9	63.4	+3.4
秋田	69.5	Δ2.1	80.2	+4.2	76.6	+2.9
山形	69.9	Δ2.3	79.2	+4.4	76.2	+2.5
福島	59.8	Δ2.1	71.5	+4.3	67.9	+2.8
茨城	56.3	Δ1.8	64.8	+3.9	61.2	+2.1
栃木	57.2	Δ2.3	66.3	+4.0	63.2	+2.6
群馬	62.4	Δ2.7	72.4	+4.0	68.8	+2.5
埼玉	55.9	Δ2.5	65.3	+4.4	61.2	+2.1
千葉	56.9	Δ1.5	65.6	+4.4	61.9	+2.6
東京都	55.4	Δ1.5	64.6	+5.3	60.5	+2.8
神奈川県	58.2	Δ0.9	66.9	+5.0	62.9	+2.7
新潟	71.3	Δ1.8	80.2	+4.1	77.0	+2.6
富山	69.5	Δ2.3	78.5	+3.9	75.1	+2.1
石川	69.8	Δ2.1	78.3	+3.8	75.5	+2.3
福井	70.4	Δ2.2	79.4	+3.9	76.4	+2.5
山梨	66.1	Δ3.6	76.6	+3.6	72.9	+2.3
長野	67.7	Δ2.6	77.9	+3.9	73.9	+2.5
岐阜	68.3	Δ2.4	76.0	+2.9	72.9	+1.5
静岡県	62.1	Δ2.9	71.7	+3.7	67.9	+2.3
愛知県	61.5	Δ2.3	70.0	+3.6	66.6	+2.1
三重	66.5	Δ1.5	74.4	+3.4	71.0	+1.9
滋賀	65.8	Δ2.3	74.5	+3.7	71.2	+2.2
京都	59.5	Δ2.5	68.9	+4.2	65.9	+3.0
大阪	49.4	Δ2.3	59.5	+5.1	55.3	+2.5
兵庫県	58.0	Δ2.0	67.5	+4.6	63.9	+2.7
奈良	62.4	Δ1.9	71.1	+3.8	67.9	+2.1
和歌山	67.5	Δ2.5	75.3	+3.8	72.8	+1.5
鳥取	65.0	Δ3.4	77.2	+4.3	72.9	+2.7
島根	71.7	Δ2.4	81.5	+3.9	78.3	+2.4
岡山	59.9	Δ3.1	71.6	+4.5	67.2	+2.8
広島	62.3	Δ2.2	71.9	+4.3	68.5	+2.8
山口	66.3	Δ2.8	75.7	+4.1	72.9	+2.2
徳島	61.9	Δ1.9	70.4	+3.8	67.1	+2.4
香川	67.7	Δ1.7	76.7	+4.0	73.7	+2.7
愛媛	66.9	Δ2.4	76.3	+3.2	72.9	+2.5
高知	61.8	Δ3.6	71.7	+3.4	67.9	+1.1
福岡	56.6	Δ2.9	67.1	+3.9	63.4	+2.2
佐賀	63.2	Δ2.2	73.2	+4.5	69.5	+2.5
長崎	54.4	Δ1.8	64.1	+4.3	60.3	+2.8
熊本	59.2	Δ2.3	69.3	+4.6	65.6	+2.6
大分	62.4	Δ3.6	72.9	+3.6	70.0	+1.8
宮崎	58.3	Δ2.1	68.0	+4.7	65.2	+2.9
鹿児島	56.9	Δ2.1	67.8	+3.9	63.5	+2.5
沖縄	36.8	Δ1.4	48.5	+5.6	43.7	+3.5

(参考資料1)

## 現年度分の納付率の推移

(単位：%)

	21年度 (実績)	20年度 (実績)
5月末現在(4月分)	52.7	54.3
6月末現在(4月～5月分)	55.6	57.4
7月末現在(4月～6月分)	56.9	58.9
8月末現在(4月～7月分)	56.6	58.5
9月末現在(4月～8月分)	56.9	58.8
10月末現在(4月～9月分)	57.5	59.4
11月末現在(4月～10月分)	58.0	59.9
12月末現在(4月～11月分)	58.8	60.7
1月末現在(4月～12月分)	58.9	60.9
2月末現在(4月～1月分)		61.1
3月末現在(4月～2月分)		61.5
4月末現在(4月～3月分)		62.1

(単位：%)

	現年度					前年同期 全額免除 割合	前年度末 全額免除 割合	対前年同期 増減幅
	法定免除 割合	申請全額 割合	学特割合	若年割合	全額免除 割合			
<b>全 国</b>	<b>6.1</b>	<b>10.4</b>	<b>7.8</b>	<b>1.8</b>	<b>26.2</b>	<b>25.1</b>	<b>26.5</b>	<b>1.0</b>
北海道	10.1	14.3	7.2	2.1	33.7	31.5	33.1	2.2
青森	7.8	17.8	5.3	2.0	32.9	31.2	33.2	1.7
岩手	7.9	13.4	5.4	1.8	28.5	28.2	30.0	0.3
宮城	5.5	11.1	7.5	2.0	26.2	25.4	27.1	0.8
秋田	7.8	14.4	6.2	1.9	30.4	29.0	30.8	1.3
山形	6.5	10.6	7.0	2.0	26.1	24.8	25.7	1.3
福島	6.6	12.5	6.8	2.4	28.3	26.2	29.2	2.1
茨城	4.5	9.0	7.4	1.5	22.5	21.5	22.7	1.0
栃木	5.3	8.7	6.8	1.8	22.6	22.3	24.1	0.3
群馬	4.9	8.4	6.9	1.7	21.9	22.2	23.5	-0.3
埼玉	4.3	6.3	7.7	1.6	19.9	18.8	20.0	1.0
千葉	4.4	5.4	7.9	1.5	19.3	18.7	19.9	0.5
東京都	4.4	5.8	7.6	1.3	19.1	18.2	19.3	0.9
神奈川県	5.2	5.5	7.9	1.5	20.1	18.6	19.7	1.6
新潟	7.1	8.7	8.3	2.0	26.1	25.2	26.3	0.9
富山	6.1	7.3	8.8	1.4	23.5	22.6	24.1	0.9
石川	5.7	9.2	9.4	2.0	26.3	25.1	26.4	1.2
福井	5.6	9.3	8.4	1.9	25.2	24.4	25.7	0.8
山梨	5.2	9.6	9.0	1.9	25.7	25.8	27.0	-0.2
長野	5.9	8.7	6.9	1.7	23.2	22.3	23.7	0.9
岐阜	4.7	8.2	7.3	1.5	21.7	20.4	21.6	1.3
静岡県	5.1	6.2	7.1	1.3	19.7	19.4	20.2	0.3
愛知県	4.5	7.8	7.0	1.5	20.8	19.8	20.7	1.0
三重	6.0	8.7	7.5	1.7	23.9	22.5	23.7	1.4
滋賀	5.2	9.4	9.9	2.2	26.7	25.7	27.2	1.0
京都	6.8	13.0	9.8	2.1	31.7	31.5	32.9	0.2
大阪	6.7	13.8	7.5	2.1	30.2	28.6	30.0	1.5
兵庫	6.3	12.4	10.0	2.1	30.8	29.3	31.0	1.5
奈良	5.5	12.5	10.4	2.2	30.6	30.1	31.4	0.5
和歌山	6.2	16.0	7.7	2.4	32.3	32.4	33.8	-0.2
鳥取	7.7	14.7	8.4	2.5	33.3	33.0	34.3	0.3
島根	9.1	11.0	9.4	1.9	31.3	30.1	31.7	1.2
岡山	7.2	10.8	8.8	1.8	28.5	29.0	30.3	-0.5
広島	7.5	9.6	9.1	1.6	27.9	26.8	28.6	1.0
山口	8.0	13.4	8.2	2.3	31.9	31.2	32.6	0.7
徳島	8.5	15.3	9.0	1.8	34.6	32.7	34.0	1.8
香川	6.7	11.6	9.0	1.7	29.0	28.5	29.7	0.6
愛媛	8.2	17.3	7.7	2.5	35.7	34.2	35.3	1.6
高知	9.4	16.3	7.6	2.1	35.4	35.1	36.0	0.3
福岡	8.0	16.2	9.3	2.4	36.0	34.9	36.9	1.0
佐賀	7.0	13.9	8.3	2.4	31.7	30.4	32.0	1.2
長崎	9.2	14.1	6.5	1.7	31.5	30.4	32.2	1.1
熊本	7.1	14.0	7.0	2.0	30.2	28.5	30.6	1.7
大分	8.5	16.1	9.0	3.0	36.7	35.9	38.0	0.7
宮崎	7.7	17.8	6.7	2.2	34.3	32.9	34.5	1.5
鹿児島	9.9	17.7	6.9	2.2	36.8	35.2	36.9	1.6
沖縄	7.0	28.2	5.5	2.2	42.9	40.9	43.0	2.0

注)

法定免除者数＋申請全額免除者数＋学生納付特例者数＋若年納付猶予者数

全額免除割合＝

第1号被保険者数(任意加入被保険者を除く)

(参考資料3)

### 納付率の定義

#### 現年度分の納付率

- ・現年度分の納付率は、1月末納期限までの現年度分保険料を下記の定義により算出したもの。

(21年12月分保険料であれば22年1月末納期限 → 22年2月末算出)

$$\text{21年度分の納付率} = \frac{\left[ \begin{array}{l} \text{21年4月から22年1月末納期限までの} \\ \text{納付月数 (未経過の前納含まず)} \end{array} \right]}{\left[ \begin{array}{l} \text{21年4月から22年1月末納期限までの} \\ \text{納付対象月数} \end{array} \right]}$$

#### 過年度分の納付率

- ・過年度分(19・20年度分)の納付率は、22年1月末までの過年度分保険料を下記の定義により算出したもの。

$$\text{19年度分の納付率} = \frac{\left[ \begin{array}{l} \text{19年4月から22年1月末までの} \\ \text{19年度分の納付月数} \end{array} \right]}{\left[ \begin{array}{l} \text{22年1月末現在における} \\ \text{19年度分の納付対象月数} \end{array} \right]}$$

$$\text{20年度分の納付率} = \frac{\left[ \begin{array}{l} \text{20年4月から22年1月末までの} \\ \text{20年度分の納付月数} \end{array} \right]}{\left[ \begin{array}{l} \text{22年1月末現在における} \\ \text{20年度分の納付対象月数} \end{array} \right]}$$