

入札監理小委員会 第448回議事録

総務省官民競争入札等監理委員会事務局

第448回入札監理小委員会議事次第

日 時：平成29年3月22日(水)16：41～17：35

場 所：永田町合同庁舎1階 第3共用会議室

1. 実施要項（案）の審議

○国民年金保険料収納事業（日本年金機構）

2. その他

<出席者>

（委 員）

尾花主査、浅羽副主査、辻専門委員、生島専門委員、川澤専門委員

（日本年金機構）

国民年金部 土子部長、清水収納企画グループ長、斉藤参事役、大島部員、松井部員

（事務局）

栗原参事官、清水谷企画官

○尾花主査 それでは、ただいまから第448回入札監理小委員会を開催します。

本日は、「国民年金保険料収納事業」の実施要項（案）についての審議を行います。

最初に「国民年金保険料収納事業」の実施要項（案）について、日本年金機構国民年金部土子国民年金部長よりご説明をお願いしたいと思います。

なお、説明は15分程度でお願いいたします。

○土子国民年金部長 日本年金機構国民年金部の土子といたします。よろしくお願いします。

お手元に資料をお配りしております。

私のほうで、平成29年度開始実施要項の主な改訂ポイントをメインに説明をさせていただきたいと思っております。そのほか資料としましては、ポンチ絵が入りました別紙1から7までの参考資料3と、それから、1枚もので、委託事業の概要についてという資料を用意させていただきました。

私から、今回の入札実施要項の改正案につきましてご説明の前に、まず改めまして、この事業の概要につきまして、1枚ものの青いペーパーをご用意させていただきましたので、ごく簡単にご説明をさせていただきたいと思います。

この事業、国民年金保険料の収納事業、市場化テスト事業でございますが、日本年金機構におきましては、平成19年10月開始事業より競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づきまして、現在、当機構では全国を23地区に分けまして、現在の事業者は6事業者により全ての年金事務所で実施しております。

主たる委託事業の内容としましては、こちらのペーパーにもございますが、1つは、国民年金未納者に対する納付の督促、それから、保険料免除の督促、国民年金保険料の納付受託業務と、そのような業務になっております。今回の入札は23地区のうちの10地区、全体では、全国に312年金事務所ございますが、そのうちの116事務所に係る、本年10月からの事業に向けての入札案件となりますので、よろしくお願いをしたいと思います。

それでは、改訂のポイントにつきまして、私から説明をさせていただきたいと思います。参考資料2でございます。

今回の改正は大きく分けまして4つのカテゴリーの改正と整理をいたしました。1つは、情報セキュリティの強化、これが1ページから4ページ。それから、2つ目が、5ページになりますが、事業の効率化。それから、3点目が、7ページ、品質の確保。それから、15ページの契約の見直しという形で整理をいたしましたので、こちらの資料

に基づきましてご説明をさせていただきます。

また、前回の当委員会で事業評価の際にご意見をいただきました事業の効率性を高めるという観点も踏まえまして、今回の改訂事項を検討させていただきました。

まず初めに、1つ目のカテゴリでございますが、1ページの情報セキュリティの強化になります。改訂の内容は大きく分けて3点でございますが、まず1点目、①個人情報セキュリティ対策を新設してまいりました。平成27年に当機構におきまして発生しました不正アクセス事案を受けまして、機構内部においても個人情報のセキュリティ対策を現在強化しておりまして、本事業以外の外部委託についても、情報セキュリティ対策を徹底しているところでございます。本事業の適切な実施を行うためにも、受託事業者さんにおいても、情報セキュリティ対策をより一層徹底する必要があると考えております。今までの実施要項でも、個人情報の保護に関する法律によりまして、秘密保持という義務づけをしておるわけでございますが、今回はさらに、機構が定めております外部委託の標準仕様に準じて情報セキュリティ対策を講じるように明記をいたしました。

特に大きな改訂について説明をさせていただきます。1ページの8の(i)、(ii)の部分になると思いますが、参考資料3におきましてイメージ図をつくってまいりましたので、こちらでご説明をさせていただきたいと思っております。

まず、一例を挙げますと、委託業務に関し、個人情報を取り扱う電子計算機と、真ん中の部分になりますが、これがPC、スマートフォン、中央のイラストの部分において、インターネットからの物理的な隔離。これはオレンジ色で示してある枠の部分でございます。または、論理的な隔離。これはオレンジ色と水色の枠が、環境が完全に隔離した状況にするでありますとか、あるいは個人情報を取り扱う電子計算機において、通信ネットワークを構築する場合、こちらは受託事業者のサーバーと、それから訪問員の端末という矢印の部分になろうかと思いますが、閉域網、あるいは専用回線を使用するように制限をかけることによって不正アクセスの制限を行うことといたしております。

また、本事業では、戸別訪問員が情報端末を携帯し、未納者の情報を確認してございます。今ほどの矢印の部分になりますが、ここについても厳格なセキュリティ対策を講じる必要があることから、さらに具体的なセキュリティを講じるように明記をいたします。こちら、可能な限り最新の情報セキュリティ対策を取り込む必要がございますので、業務説明会を実施する際に具体的な対策を提示することとしております。

参考資料2の1ページから2ページに具体的な対策を列挙してございますが、14項目

を新たにセキュリティ対策として設けることといたしました。

次に、情報セキュリティ対策の2つ目になります。4ページの②になります。再委託範囲の見直しをすることといたしました。こちらにつきましても、機構が定める標準仕様の取り扱いに準じて、個人情報の取り扱いの厳格化を図ることといたしまして、個人情報が目に触れる業務の再委託を禁止することといたしました。これにより影響を受けるのは、事業者独自に現在督促文書の作成や発送をしているケースがございます。今後はこの見直しによりまして、再委託ができなくなるということになりますが、自社による印刷、あるいは共同企業体による分業での対応が可能と考えております。

次に、情報セキュリティ対策の3点目、4ページの③、貸与物品の部分になります。こちらは現在日本年金機構から委託事業者に貸与している可搬型の照会用窓口装置の取り扱いについてでございますが、今まで業務の実施方法について記載していたマニュアルに明記したものを、あらかじめ実施要項に明記することという整理をさせていただいております。

次に2つ目のカテゴリー、5ページ目の2番、事業の効率化。事業者の効率化でございますが、この内容については3点ございます。1点目は、督促頻度の見直しということでございますが、現在は、滞納者全てに少なくとも3カ月に一度の頻度で督促を行うというふうにしておりますところを、滞納者全てに対して少なくとも6カ月ごとの督促頻度で行うということで、頻度を下げたいということを考えております。これは機構において、特別催告、あるいは催告状の送付を別途行っておることもございまして、既に広く滞納者へ督促を実施しているということもございます。受託者からの独自の文書催告の送付物と、同一対象者に過剰な督促を避けて、機構から送付した滞納者に対して情報を共有して、連携しながら進めていきたいと考えております。この文書督促頻度を減少することで文書送付の費用の削減にもつながると考えております。

それから、事業者効率化、②としまして戸別訪問員の必須配置数の見直しについてでございます。5ページでございます。こちらにつきましては少しわかりづらいため、戸別訪問員の配置方法の見直しということで、参考資料3、別紙2でございます。具体的に、わかりづらいので、こちらで説明していきたいと思っております。非常に、あり得ないことですが、1つの県に6つの年金事務所があって、それぞれの事務所には5万人ずつの滞納者がいると仮定したケースでございます。従来の考え方ですと、5万人いますと、滞納者1万5,000人に対して1人の割合で戸別訪問員を配置していましたので、A年金事務所、

B、Cともに5万人を1万5,000で割り足しまして、3.3に繰り上げまして、4人ずつの戸別訪問員を配置していたところを、新しい方式によりまして、各県の滞納者1万5,000人に対して1人の配置数にすると考えておりまして、こちらによりますと、配置人員は1県で10名ということで、実質2名の減員を図ることができると考えております。

10名の内訳は、各年金事務所に1名ずつと、県配置として、県でシェアして訪問員を使うという部分で、7名についてはそういう使い方をしたいと考えております。訪問員全体の人数は減ることになりますけれども、必須配置を県域に設定することによって、年金事務所や地域の特性に応じた戸別訪問員の配置を可能としまして、受託事業者の創意工夫の創出がより期待できると考えております。

戸別訪問員は、電話督促や文書督促に比べて1件の督促をするコストが高く、費用対効果が低いことを、以前事業の評価をいただいた際にご指摘をいただいている案件でございます。こちらにつきまして、さらなる効率的な事業の実施について検討が必要でありますというご意見をいただいたことを反映できるものと考えております。

それから、事業の効率化の3点目でございます。参考資料2の6ページ、③になります。こちらは対象地区及び対象年金事務所の見直しについてですが、現在機構では、全国312の年金事務所に15の地域部といった単位で所轄をしているところでございます。地域部という組織形態が、実は昨年の4月の日本年金機構の組織改変でできた単位であるために、市場化の委託事業の委託地域と不整合が生じております。今回の入札で、契約地域のうち近畿と九州についても、機構における地域部ごとの年金事務所の地区割りと相違しているケースが生じておりますので、こちらにつきまして地区割りの見直しを図りたいと思っております。

次に3点目のカテゴリー。7ページの品質の確保についてでございます。こちらは事業実施体制についてと達成目標についての新設、改訂を行っております。事業の実施体制につきましては、7ページの①にございますが、事業従事者の教育、育成ということで、これまで業務の実施前及び随時に個人情報の取り扱いに関する教育、訓練を行っていますが、個人情報の取り扱いを含めて、年金制度の理解とか接遇、マナーの研修を毎月実施することを必須としたいと考えております。

次に、7ページの品質確保の(2)の部分になりますが、達成目標についての改訂でございます。こちら、大きく変更する部分になりますが、達成目標の設定及び委託費の増減の変更になります。現在、達成目標の設定につきましては、納付月数あるいは免除獲得件

数というところに行っているわけですが、達成目標の指標を納付月数から納付率へ変更したいと考えております。これは、機構の組織目標については全て納付率ということで指標としていることから、事業者の目標と機構の目標を合わせることで、より一層の連携が図れると考えております。

また、機構では、未納者に対して特別催告状というものを発送しておりますが、発送後、一定期間の納付督促と合わせて機構自身が行う業務としています。しかし、今まで機構の業務としながら、受託事業者の実績に含まれていた部分がございますので、今回、特別催告状を送付した日から、4日目から、催告状に記載してあります期限の14日間の納付につきましては、事業者の達成の実績から除外することといたしました。これにより受託事業者の本来の実績が反映するものと考えております。

次に9ページの②、達成目標を設定する際の加算率の改訂でございますが、今までは機構が目標とする納付率を達成するために必要な納付月数をもとに全国で一律の設定をしてまいりましたが、今回は年金事務所ごとに未納月数に応じた納付割合、あるいは免除割合を勘案した加算率を適用したいと考えております。これにより、前回の事業評価の際に、地域差を考慮した達成目標を検討すべきというご意見をいただいたことを踏まえた設定ができるものと考えております。

また、10ページの⑤でございますが、納付月数と免除等獲得件数の達成目標の按分についても見直しを行いたいと考えております。

それから、11ページの⑥でございますが、これは委託費の増減措置の見直しについてでございます。こちらは参考資料3の別紙5でご説明させていただきたいと思っております。

イメージ図をご用意しておりますけれども、達成目標におけるインセンティブについてでございますが、本事業では達成目標の達成状況を契約期間中の一定期間ごとに評価することとしておりまして、その達成割合に応じて委託費の増減措置を設けてございます。現在の増減割合につきましては、達成率100%を上回るごとに、0.1%上回るごとに委託費を0.1%増額。つまり1対1で対応しているところでございますが、今回は一定の割合までは従前からの増額割合を抑制して、一定の割合を超えたところから割合を増加する、上昇させるということを考えています。また、減額割合、こちらは目標達成の下振れになりますけれども、一定の割合を下回った場合は割合を抑制し、これにより100%達成が必達目標であることを強く意識してもらうこと、あるいは達成目標を達成した場合にインセンティブがございますので、達成率の向上を図ることが期待できると考えてございます。

具体的には、ここに数字が示してございますけれども、この数字で、前回、今回の事業をお読みとりいただければと考えております。

それから、次に13ページの⑦でございます。こちらは口座獲得と電話番号獲得によるインセンティブの改訂でございますが、こちらにつきましては参考資料3、別紙6をごらんいただきたいと思います。報酬の表記の方法としましては税率の変更に対応できるように、税込みから税抜き方法に変更をまずいたしました。また、口座振替によるインセンティブにつきましては、現在1件の獲得をするごとに2,000円及び納付月数12カ月という形で加算をしまいましたが、現在の基準の数値に照らし合わせて、従前の算定基準から金額を算出しますと、大幅な乖離が見られましたことから見直しを行ったものでございます。結果、口座獲得1件に対して2,700円を支払うものと改訂をさせていただきました。

それから、次に14ページの⑨、業務改善指示基準の見直しについてでございます。こちらは達成目標の達成状況の不良及び企画提案書の不履行があった場合について、改善指示を出せるということとしていましたが、今回は確実に改善指示が発出できるよう基準を明確にすることといたしました。また、業務品質を確保するために、業務の改善を指示したにもかかわらず改善が見られない受託事業者、つまり業務遂行に支障を来すことが想定される事業者につきましては入札参加資格の制限を行うこととするために、競争入札に参加するものに必要な参加資格の見直しを行いたいと考えております。ちなみに今回の入札において制限のかかる業者はございません。

最後、4つ目のカテゴリーになりますが、契約の見直しというところでございます。15ページになります。2点ほど改訂を検討しています。15ページの①についてでございますが、不測の事態による達成目標等の見直しになります。これは近年地震など多く発生しておりますので、今後大規模な災害等を事由として機構からの要請によって督促が中止した場合の契約内容の見直しについて、基準や手続を具体的に明記いたしました。

それから、16ページの②でございますが、契約の延長の見直しについてでございます。こちらは参考資料3の最後のページになろうかと思いますが、別紙7でございます。現在も一定の要件により1年間の延長を行うことができると決めておりますが、達成目標の達成は事業実施に関して確保されるべき事業の質であることから、高い結果の出た受託事業者さんにおいては契約期間をさらに延伸するという事で、1年の延長から2年の延長としたいと考えております。

契約期間の延長要件としましては、1期、2期、全ての達成目標の達成率が110%を超えていること、それから、総合評価基準の必須項目を引き続き満たしていること、入札参加資格を満たしていること等でございます。なお、3期、4期の間に延長要件に該当しなくなる場合もございますので、その場合には契約延長を1年間に変更、または延長を取り消すことができるようにもしてございます。延長期間を1年から2年に延ばすことで、延長要件は少し厳しくなりますが、受託事業者にとっては長い期間事業を実施できることから、投資効率が上がるという大きなメリットもあると考えております。

今回の改正要項、大変雑駁な説明ではございますけれども、私からは以上でございます。よろしくお願いいたします。

○尾花主査 ありがとうございます。

それでは、ただいまご説明いただきました実施要項（案）について、ご質問、ご意見のある委員はご発言願います。

○浅羽副主査 よろしいでしょうか。どうもご説明ありがとうございます。ご説明いただいた中で、17分の9ページで、年金事務所ごとの所得階層別というところが今回のポイントの一つと拝聴いたしました。具体的にですけれども、実施要項（案）の別紙2-1というのがそこになるのでしょうか。

○土子国民年金部長 何ページでしょうか。

○浅羽副主査 この2-1で、ページ数でいうと、73分の38以降がこれになるのでしょうか、該当する箇所としては。

○大島部員 お答えさせていただきます。各事業者にお示しする達成目標、おっしゃっており、別紙2-1において納付率といった形で各事業者の方にお示しするという事で考えております。

○浅羽副主査 ここの数字、今、ブランクになっているんですけれども、これは機構で受託された方に示すのか、それとも受託前に機構から示す予定なのか、そのあたりはどのようになっているのでしょうか。

○大島部員 こちらにつきましては、入札公告時、あらかじめ達成目標というのは事業の入札の、事業者の判断基準の1つでもございますので、その際には、こちらでお示した上で入札のご検討いただくことと今のところは想定しております。

○浅羽副主査 そのときに所得階層別というのが今回ポイントになっていると思うんですけれども、この場合の所得というのはどこから出てくる、何をもとにして……。

○土子国民年金部長 当機構におきましては、市区町村に年に1回以上情報提供を受けておりますので、その所得をもとに判断をするというような形になると思います。

○浅羽副主査 その場合は市町村民税所得割の課税所得というやつでしょうか。

○土子国民年金部長 全部……。

○清水収納企画グループ長 そうですね。基本的には……。

○浅羽副主査 基本的な考え方としてですね。

○清水収納企画グループ長 もらい方で、控除後所得という形で。

○浅羽副主査 控除後所得。

○清水収納企画グループ長 という形で全て未納者に対してもらっているということですけれども。

○浅羽副主査 私が少し気になったのは、1つ、ここはブランクになっていて、その考え方が、事業者にどこで示されているのかというので、公告前にこれが出るということであれば問題ないだろう、これは確認させていただいたものが1点。

もう一つが、その統計データで、国民年金の保険料を納める人だけというのが抜き出せるものだったかなというのが。

○土子国民年金部長 情報提供に当たりまして、私どもから、欲しい人のデータを市町村に上げまして、そこに所得情報を入れ込んだものを返してもらうという方法をとっていますので。

○浅羽副主査 つまり給与所得以外のところを、給与所得じゃないところを出すというやつですね。

○土子国民年金部長 給与所得じゃないところもちろんございます。中には未申告の人当然おられます。

○浅羽副主査 かつ年齢を切る等して。

○土子国民年金部長 そうですね。

○浅羽副主査 そういうデータを出していただいた上でということですね。

○土子国民年金部長 いただいたデータを加工して、どういった階層に督促するかというのは機構で、そのデータを加工するという方法をとっております。

○浅羽副主査 了解しました。結構、そのデータ自体を開示するのは無理でしょうし、全体の……、そうか、このデータに、この2-1にならない限りは開示できないという。

○土子国民年金部長 そうですね。なぜここがブランクになっているかといいますと、実

は未納者の対策というのは機構でもやっておりますし、年金事務所の、平成29年度の事業の目標を今まさに策定している段階でございますので、そことリンクした形で事業者さんにも目標の設定をしたいと考えておりますので、ここはまさにこれから数字が出てくるというところでございます。

○浅羽副主査 ということは、2016年所得をもとにやるということですね。

○土子国民年金部長 前年度所得ですから、そうですね、はい。

○清水収納企画グループ長 そうですね、はい。

○浅羽副主査 かしこまりました。ありがとうございます。

○尾花主査 ほかに。

○川澤専門委員 ご説明ありがとうございました。3点ほどお伺いしたいんですけれども、まず1点目が、今回情報セキュリティの強化というところで、先ほど参考資料3のポンチ絵でご説明いただいたセキュリティ対策を講じられると理解いたしました。ここで1点、1ページのところで、訪問員端末からインターネットサイトにアクセスするところを、しません、私の理解が及んでないかもしれないんですけれども、これは訪問員の方がインターネットにアクセスできないようにするということでしょうか。例えば、訪問員の方は戸別訪問もされると思いますので、地図とかそういったところのマップを使えないというところ、戸別訪問の効率性を下げないかどうかというところを若干気にしたんですけれども、そのあたりはいかがでしょうか。

○斉藤参事役 そこは私がお答えします。物理的な隔離がされていない場合、基本的にはネットでマップを見るというのは禁止します。例えば、マップを見るソフトをアプリとして導入して、ネットを介さないで、そこで地図を見るという仕組みを今……。

○川澤専門委員 GPS機能で現在地と戸別訪問する先は確認できるような仕組みはあると。

○斉藤参事役 総合的には、はい。

○川澤専門委員 なるほど、わかりました。ありがとうございます。

続いて、17分の6のところで、今回、戸別訪問員の必須配置数の見直しというところで、実績を踏まえて訪問員数を、県配置とするとされてらっしゃるかと思います。特に県配置としますと、県の中でどういう地域、もしくは人数、人数は必須ですけれども、配置するかというところが、かなり事業者の方のノウハウを踏まえた提案による部分が多いと思うんですが、そういったいい提案を引き出すという意味で、評価基準の中でどういうよ

うな工夫がなされているかというところを確認したくて、実施要項の73分の55のところで、実施体制の部分については加点で、100点という形で配点されてらっしゃるかと思うんですが、この中の1つ目のポツの、安定的かつ継続的な従事人員体制の対策というところに含まれてくるかとは思いますが、仮に、非常に今回の見直しのところで、県配置というところでポイントを置かれるようであれば、例えば例示とか、県配置の中でどう効率的に体制を組まれるかですとか、そういったところで提案を引き出すような工夫もあり得るのかなと思いましたので、これはただの意見ですが。

○斉藤参事役 ありがとうございます。ご意見を踏まえまして、検討をさせていただきたいと思います。

○川澤専門委員 最後1点ですけれども、17分の7で、品質の確保の部分の教育、育成というところで、今回情報セキュリティの強化というところも毎月こういった研修を実施するということになっているんですけれども、毎月というのが過度に負担をかけないものかどうかというところを若干懸念しました。つまり座学のような形で月1回何時間もということになると、そこは事業者の方がウェブ上でやるとかいうような工夫があると思うんですけれども、そのあたりの頻度については、もしご検討の経緯があればぜひ伺いさせていただきたいなと、いかがでしょうか。

○土子部長 そうですね、ここの研修、情報セキュリティの件もそうですけれども、戸別訪問員のマナーが悪いというお客様の声が非常に多うございまして、基本的なマナーといえますか、ビジネスマナーみたいなものも含めて少し評価をしたいなというところが実はあります。月1回という頻度が、これは新規で入る人以外も合わせて、そこについては確かに、機構が月1回研修をやっているのかといったらそんなこともないわけで、確かに、その頻度については検討の余地があるかなと思います。ご意見を踏まえまして。

○川澤専門委員 そういったご事情があられると、非常にそれが重要ということであれば特に問題はないと思うんですけれども、従事者の方が毎月どのぐらい勤務しているかというところも、勤務日数が少ない中で毎月1回となると、それはそれでかなりの……。

○土子部長 何をもって研修とするかということもあると思うんですが、例えば朝礼するときに少しアナウンスするとかという方法もありかなと思っています。

○川澤専門委員 わかりました、ありがとうございます。

○辻専門委員 よろしいですか。参考資料2の17分の8でございます。上で特別催告状の効果があつた場合には実績から除外するとございます。おそらく受託事業者さんからす

ると、かなり関心の対象じゃないかなと思うんですが、ここで念のためですけれども、特別催告状というのは、ほかの催告と比べてどういう違いがあるのでしょうか。

○土子国民年金部長 若干文面が強いものになっております。このまま未納を放置しますと、強制徴収に移行するケースもありますよというような、強制徴収へのほめかしも入ったものになっております。

○辻専門委員 つまりほかの徴収行為と違うのは、強制徴収というエッセンスが入っている点が違うんですか。

○土子国民年金部長 はい、そうです。

○清水収納企画グループ長 あと、期限というのを指定しているというのも違います。いついつまで納めてくださいというような形で期限を指定していると。

○辻専門委員 受託者さんは、機構さんが特別催告状を出す前の時点においては、特段強制徴収しますよとか、期限とかいうのは言ってはいけないんですか。

○大島部員 いえ、そういったことはございません。もちろん納付の催告という中の事業者の業務の中では当然約束というものもございますので、約束をする際に期限を切るといった行為は事業者では行っているところでございます。その上で、実際、特段催告状は送られる方がどういった方かといいますと、いろいろなカテゴリーに分けまして、何カ月未納かあるとか、年齢層が何歳代だというもので、いろいろなカテゴリーに分けながら年金機構でお客様へ文書を送っていると。それで期限を切って催告をしているというところがございます。その期間中のみ、私どもが文書を送って、期限を切った日までの期間は、これはもともとの実施要項の中でも機構の業務としてすみ分けをしているところでございますので、そこにつきまして、事業者はもともと督促ができない期間になっております。なので、そちらについて、今回の実績から除外をすると今考えているところでございます。

○辻専門委員 事業者は督促ができない？

○大島部員 特別催告状を送付してから一定期間内については督促ができない。

○土子国民年金部長 14日間までは督促ができないという話で、ですから、15日目以降に納付されたものについては事業者の実績というふうにカウントするということでございます。

○辻専門委員 念のためですけれども、もう一回、同じ質問かもしれません。この特別催告状を出す前の時点において、事業者さんは強制徴収しますよという警告はできるんですね、できないんでしょうか。

○大島部員 制度のご案内という意味で、もちろん強制徴収をやる権限というのは日本年金機構にございまして、事業者にはございせんから、事業者がやるといったことは当然申し上げることはできません。ただ、制度のご案内として、そういった対象になり得るところにつきましては、制度のご案内の中の一つ、制度周知というところで業務の範疇に含めております。

○辻専門委員 となると、事業者さんとしては、このまま払わないとおそらく近々、近いうちに年金機構さんから特別催告状が来ますよと。その中には強制徴収しますよという意味合いと、それから期限も書かれて、そういう紙が来ますよというご案内をすることが可能ですね。それをやると、多分、年金機構さんにとっては、そういうご紹介をしてもらうのはうれしいのかなと思うんですけれども、つまり特別催告状が来た場合には、債務者の方は観念をして払ってしまう傾向もあるのかなと推測するんですが、ここでポイントですけれども、従前、特別催告状を出したことによって、おそらく幾らかの回収の数字が上がっていたんじゃないかと推測するんですが、上がった数字というのが、17分の8に書かれている上から3行目ですか、米印が書いてあって、特別催告状の効果による納付率と書かれているんですけれども、この下に全国平均とございまして、0.73とか0.44とか、このあたりの数字が特別催告を発出した結果上がった数字という趣旨ですか。

○大島部員 そうですね。特別催告状をお送りして、4日から14日の間に納付されたものの月数、これを27年度の全国平均としたものがこちらの納付率で換算したところの0.73%、過年度1年目は0.44%、過年度2年目は0.14%となっております。

○辻専門委員 分母は全体の納付月数？

○大島部員 そうですね。

○清水収納企画グループ長 納付月数……。

○大島部員 納付対象月数ですね。

○辻専門委員 納付対象月数。

○大島部員 はい。

○辻専門委員 で、分子が実際に納付された月数となると、この数字はあまり大した数字ではないという評価でよろしいのでしょうか。

○清水収納企画グループ長 そうですね。でも、なかなか納付率を1%上げるの大変ですよということで考えれば大した数字かどうかというのはあれですけれども、全体からすると、こういうウエートだということになるんです。

○辻専門委員 わかりました。私からは一旦結構です。

○生島専門委員 ご説明ありがとうございました。1点だけお伺いしたかったのが、こちらの17分の5ページの事業の効率化のところで、督励頻度を3カ月から6カ月に見直すということですが、文書送付費用の削減が、確かにこれで見込まれる部分はあると思うんですが、この催告状を送付する期間が短くなることで、それが納付率との相関というのはどうなるのかなというところは、どのようにコストパフォーマンスを検証されたのかなと思ひまして、それをお聞きしたかったのと。

○大島部員 今のお話ですね、まさにおっしゃるとおり、6カ月の頻度にするによって督励の件数が減る、つまり納付率が減るのではないかという懸念でございます。こちらにつきましては、私どもといたしましては、まず業務品質の確保ということで達成目標の達成率というのを示しております。実際に達成率を100%にするためにどれだけ督励をしなければならないのかというところにつきましては、年に4回、つまり3カ月ごとの督励であったり、6カ月に1回の年に2回の督励以上に督励をしなければならない部分がございます。ただ、実際に私どもで、もう一つのセーフティーといたしまして、連絡がつかない方、あるいはどこに住んでいるのか判別しがたい方、表札がないであるとか、そういった方につきましても督励をしないということになってしまいますと、どこかで連絡がついた際に年金権が確保できなくなってしまったという懸念があるというところから、今までは3カ月に一度というセーフティーを設けていたところでございます。ただ、実際に、3カ月に1回というのがほんとうに必要なのかどうかと見直した際に、私ども、年金機構から、そういった方々に対して特別催告状、あるいは催告状、そういった文書を重ねてお送りしているということもありましたので、それプラス事業者から4カ月に1回ごとに同じようなお手紙をたびたび送付することが本来必要なのかどうか、コスト面であったり、本来必要性という面で見直しまして、今回6カ月に一度という頻度に落とさせていただいたというところでございます。

○清水収納企画グループ長 実際、機構から、先ほど特別催告状であったりだとか催告状というのをたくさん送っているというところがあって、実はかなり重複している部分があるんですね。実際は年金事務所と、それから業者の人というのは、機構が今何をやってるよと、こういう文書を送りましたよ、そういう後追いをやってもらったり、連携をしながらやっていただくということですが、文書に関してはかなり重複している部分があるというようところで、必ずしもそれが無駄かどうかというのは別として、2カ月続けて同

じような文書が行くとか、そういったものがかなり、時期によっても違うんですけれども、例えば機構なんかで言うと、11月というのは大量に催告状であったりという文書を送るわけですが、業者さんも12月に、続けて11月、12月に催告状を送ったりとか、かなり重複している部分があるので、そういった意味でも、文書については見直しをしても、そういう重複した、無駄かどうかはあれですが、そういったところが見られるということはありますので。

○生島専門委員　あまりたくさん送ったからといって、納付率の向上に非常に大きく寄与しているわけではなさそうだなというところですね。

○清水収納企画グループ長　なので、機構としてはこういうものをやってるよといったことに連携して、例えば業者さんと電話をかけたんだとか、そういうところに重点を置くことによって、かなり効果って上がってくるんじゃないのかなと見ているところがあるんですね。

多分文書で言うと、例えば11月に機構から大量に送って、12月にも文書を業者さんが送っていると。これって一概に絶対そうかどうかとは言えないんですけれども、12月に業者さんが送った80%ぐらいが11月に機構が送っているであったりとか、それは時期によって違うのであれですが、そういったところは少し、いろんな意味で連携しつつやっていく部分なのかなというところがあります。

○生島専門委員　ちなみにですけれども、電話でありますとか、文書の送付、それから戸別訪問それぞれあるんですけれども、納付率に、例えば電話1件でどれぐらい寄与するとか、文書を何回送ると、どれぐらい寄与してるとか、戸別訪問はどうかというような分析は可能ですか。

○土子国民年金部長　表にはございませんが、参考値としては、電話督促が大体50%ちょっとぐらいで、それから、文書督促が40%を少し超えるぐらいで、戸別訪問が7%というような結果にはなっております。

○生島専門委員　戸別訪問は効果が高そうに見えて、コストは高いけれども、寄与率は低いと。

○土子国民年金部長　ですので、そこは戸別訪問のコストパフォーマンスの議論になると思うんですけれども、電話督促の効果というのが一番大きい。

○生島専門委員　そうすると仮に、私が心配したのは、文書送付を減らしたときに、その寄与率が大きかった場合に、そこを減らして、同じ達成目標だった場合に次が厳しくなる

のかなと思ったんですけれども、それは例えば電話の回数を増やすですとか、そういうことで、特段業者さんのご負担にはならないと。

○土子国民年金部長 はい。ならないと考えています。

○生島専門委員 わかりました。ありがとうございました。以上です。

○尾花主査 ありがとうございます。

○辻専門委員 1点だけよろしいですか。先ほどの17分の8の、特別催告状の部分でございます。おそらく年金機構さんはいろんな実験をやってみて、その後反省してみて、効果が上がっていれば、今後も持続させようとかいう戦略をとっているかと思います。今回、新しい特別催告状に関しては、特定の期間については、実績から除外するという新しい実験をなさると思いますので、今後しばらく注視していただいて、うまくいかなかった場合には何でうまくいかなかったのかと。特に、おそらく事業者さんの立場に立ってみると、できるだけ特別催告状の期間には払ってもらいたくないとどうしても心の中では思ってしまうと思いますので、おそらく現場の方に渡すトークスクリプトとか多分あると思うんですよ。こういうせりふで説得しましょうと。

多分、今回新しい実験が入ったことによって、トークスクリプトも一部変更されるかもしれないと僕は懸念しています。そうすると、今までの事業者さんが一生懸命説得する、そのときに、おそらく年金機構さんがなさっていた特別催告状に関しても1つの道具として、説得のツールとして使ってたんじゃないかなと僕は思うんですけれども、それが今回の実績から除外されるという新しい環境に置かれたことによって、ひょっとするとスクリプトが変更されて、あまり大きい声では言えませんが、この期間には払われないように何とか誘導するとかいう方法に行きかねないかなと思いますので、そのあたり、もし可能だったら……。

1点質問ですけれども、現場でトークスクリプトの内容というのは年金機構さんは把握することが可能でしょうか。

○土子国民年金部長 これはもちろん可能です。

○辻専門委員 でしたら、そのあたりもごらんになっていただいて、今回のこの実験でうまくいけばよし、うまくいかなかった場合にはトークスクリプトがどう変更されたとか、そのあたりもごらんになっていただければと思いました。

以上です。

○土子国民年金部長 承知しました。

スクリプトの内容というは戸別の業者ごとで。

○大島部員 事業の開始前に、事前に各事業者から業務マニュアルを、トークスクリプト等につきましては提出いただいて、本部国民年金部で内容を確認するという事になっておりますので、こちら、まず確認するという事、及び私ども、今、3カ月に一度、各受託事業者をお招きいたしまして、ヒアリングを行っております。その際に、オペレーターの方の電話の録音内容の確認をしております、そこで品質の確保、あるいは向上というのを図っているところでございますので、そういったところでもある程度、今のご懸念については担保ができるのかなと考えております。

○土子国民年金部長 今年度はコールセンターに立ち入りに入って聞かせてもらったりとかということも実はしています。

○辻専門委員 聞かせてもらう対象の会話というのは無作為に抽出して聞けるのか、それとも向こうが選んだものを聞かされるのかどっちでしょうか。

○土子国民年金部長 無作為です。

○辻専門委員 無作為。わかりました。

○尾花主査 今、実施要項を拝見していて、新たに加わったところを質問させていただきたいんですが、73分の15で、(b)のウのところ、「過去3年以内に当該業務又は類似の業務を相当量完了した実績を有している者であること」という資格要件を入れられたように思うんですが、これは新たに入れられた？

○大島部員 はい。こちらにつきましては、私ども日本年金機構の外部委託業務につきまして同様の資格として設けておりまして、「(イ) 当該業務を確実に実施できる者であること」の担保として(ウ)をお示ししているところでございます。実際には当該業務または類似の業務ということで、例えば公共料金の徴収業務、あるいはオペレーターのコールセンター業務、そういったところ経験につきましても、これは類似の業務として勘案すると考えておりまして、そういった意味で参入障壁には今のところはならないのかなと考えております。

○尾花主査 資格要件で「相当量」という表記自体、何か指針のようなものは開示されますか。

○大島部員 それは具体的に何年かというところでしょうか。

○尾花主査 何を意味してるんでしょうというのがわからなかったの、要件として入れたいというご意向はわかったんですが、類似業務も今ご説明いただいたのでわかったんで

すが、相当量と書かれること自体が、要項としてわりと珍しいので申し上げました。相当量というのが明確ではないなと思いましたので、何か要項に書くか、もしくは説明会で説明するかなどは必要かなと思います。

○土子国民年金部長 ありがとうございます。そこにつきましては確かにあいまいな表記になっておりますので、削るか、あるいはもうちょっと具体的に入れるか、検討させていただきたいと思います。

○尾花主査 ご検討いただいた部分とか、ご提案いただいている部分については、非常に議論をしていただいた上での提案だと思うので、私個人としてはコメントはないんですが、また、見ていて1点気になったのは、73分の5ページのところで、(2)の契約期間の延長部分ですが、「なお」のところ、(イ)から(エ)の条件に該当しないことが明らかになった場合は、業務委託期間を1年間に変更または延長を取り消すことができるということですが、(イ)から(エ)を見ますと、非常に重要なものもあって、こういった場合は、延長を取り消しもできるし契約も解除しますという2本立てになっているという解釈でいいですか。

○土子国民年金部長 そうですね。主に(エ)の部分であれば。

○尾花主査 解除ですね。

○土子国民年金部長 はい。まさに解除の要件にも合致する部分でございます。なので、場合によって解除で、かつ、こちらで延長取り消し。解除すれば当然延長の取り消しになりますので、延長されないということになりますので、そこは一体ですけれども、必ずしも解除には至らないが延長するには不適格というところが。

○尾花主査 1年に縮めるとか、機構さん側の選択肢を広げる定め方をしていますと理解すればいいでしょうか。

○大島部員 はい。あくまでもこちらの業務主体は事業者と、あと、私ども、各地域の年金事務所でございます。そちらにつきましては、例えば急に契約を解除いたしますと、新たな事業者をまた再度入札ということになりますので、そうなりますと、いろいろな諸所の準備であったり、あるいは再入札といったところで間があいてしまうと、その間未納者に対して督促ができないといったケースが想定されるものですから、そういったことはないように、柔軟に対応できるような書きぶりとさせていただいております。

○尾花主査 わかりました。よろしいでしょうか。

それでは、本実施要項(案)の審議はこれまでとさせていただきます。事務局から何か

確認すべき事項はありますか。

○事務局　ございません。

○尾花主査　それでは、本実施要項（案）につきましては、本日をもって小委員会での審議は終了したものと改めて小委員会を開催することはせず、実施要項（案）の取り扱いや監理委員会への報告資料の作成については、私に一任いただきたいと思います。委員の先生方、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。今後、実施要項（案）の内容等に何か疑義が生じた場合には事務局から各委員にお知らせし、適宜、意見交換をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

なお、委員の先生方におかれましては、さらなる質問や確認したい事項がございましたら、事務局にお寄せくださいますようお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。

— 了 —