

## 日本年金機構における年金相談センターの全国 社会保険労務士会連合会への業務委託について

### 1 年金相談センターについて

年金相談センターは、高齢化の進展等に伴う年金相談件数の増大等に対応するため、平成 4 年より各県に整備。平成 16 年度より来訪者数が比較的少ない年金相談センターは廃止され、現在、27 都道府県に 51 ヶ所設置されている。

平成 22 年 1 月から全国社会保険労務士会連合会（以下「連合会」という。）に運營業務を委託しているが、連合会においては、「街角年金相談センター構想」があり、年金相談センターを「街角の年金相談センター」と呼称している。

### 2 委託に至った経緯について

「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」（平成 20 年 7 月 29 日閣議決定）において、「全国 54 ヶ所の年金相談センターにおける相談業務の外部委託を行う。」とされたことに基づき、日本年金機構設立委員会（21 年 5 月 19 日）において、

- ・ 全国社会保険労務士会連合会に、全国 51 ヶ所の年金相談センターにおける相談業務を一括して委託する。
- ・ 当初の委託契約期間は、3 年 3 ヶ月（当初の中期計画期間）とする。

という基本方針が了承された。

### 3 委託内容について

#### ① 委託期間

平成 22 年 1 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日。

#### ② 業務内容

- ・ 相談窓口寄せられる年金相談等への回答・案内等対応業務
- ・ 各種申請書等の受付等対応業務等

# 業務委託契約書



日本年金機構 理事長 紀陸 孝 を甲とし、全国社会保険労務士会連合会 会長 金田 修 を乙として、下記の案件について以下各条項を締結する。

## 記

契約件名 年金相談センター運營業務委託

契約金額 (1) 金6,502,553,418円  
(うち消費税等額309,645,400円)  
(2) 前項の消費税等額は、消費税法第28条第1項及び第29条並びに地方税法第72条の82及び第72条の83の規定に基づき、契約金額に105分の5を乗じて得た額である。

### (総則)

- 第1条 甲及び乙は、この業務委託契約書のほか、この業務委託契約書に付属する業務委託標準仕様書(以下「仕様書」という。)に定める内容について信義誠実に実施しなければならない。
- 2 甲及び乙は、当該業務を円滑に実施するため、定期的に協議を行うものとする。

### (法令遵守等)

- 第2条 本契約の履行にあたり乙は、甲が作成する仕様書に従い関係諸法令を守り、当該業務に従事する者(以下「業務従事者」という。)を適正に配置するものとする。
- 2 乙は、当該業務の実施に関し、当該業務の趣旨に従い誠実かつ善良なる管理者の注意をもって、処理しなければならない。

### (仕様書の疑義)

- 第3条 乙は、仕様書に疑義がある場合は、速やかに甲に説明を求めるものとする。

### (委託期間等)

- 第4条 委託期間及び履行場所は、次のとおりとする。
- 委託期間：平成22年1月1日～平成25年3月31日
- 履行場所：仕様書のとおり

### (サービス水準に関する合意)

- 第5条 甲及び乙は、契約締結にあたり目標とすべきサービス水準に関する合意事項について、書面を作成することとする。
- 2 乙は、前項の目標とするサービス水準について、定期的な進捗管理を行うとともに、甲と緊密な連携をもって、目標を達成するよう努めなければならない。

(情報の取得)

第6条 乙は、当該業務の遂行上、組織的に作成又は取得した文書等について、甲から要求があった場合については、速やかに提出するものとする。

ただし、やむを得ない事情により、乙が作成又は取得した文書等の全部又は一部について、甲に提出できないことを協議し、甲の同意を得た場合については、この限りではない。

(秘密の保持等)

第7条 乙は、当該業務の実施により知り得た秘密について、他に漏らし又は目的外に使用してはならない。

2 前項の規定は、契約終了後も有効とする。

3 乙は、業務従事者より、個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の提出を求めること（契約終了後及び退職後においても有効である旨が記載されていること。）等により、秘密の保持等のための管理体制を整備するものとする。

4 乙は、前項の規定により提出された誓約書の写しを、当該業務の開始までに甲に提出しなければならない。

5 乙は、不正の利益を得る目的、若しくは甲又は乙に損害を与える目的を持って第1項の規定に違反した者について、就業規則等に従い厳正な処分を行い、その処分内容を甲に報告しなければならない。

(個人情報の漏えい等)

第8条 乙は、当該業務の実施に関して、個人情報や機密情報の漏えい又は漏えいが疑われる事象等が発生したときは、直ちに発生した事象等の詳細を文書にて担当職員に報告し、その指示を受けなければならない。契約終了後においても同様とする。

2 乙は、前項に規定する事象等が発生した場合に対応するための体制を整備しなければならない。

(個人情報の適正な取扱い)

第9条 乙は、当該業務の実施に関し入手した個人情報について、目的外利用等を行ってはならない。

2 乙は、当該業務の実施に関し入手した個人情報の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。ただし、甲が必要と認めた場合はこの限りでない。

3 乙は、前項ただし書きにより、複写複製物等を作成した場合において本人又は代理人に配布した場合を除き、適切に廃棄又は消去するものとする。

(個人情報の取扱いに係る規則等)

第10条 乙は、就業規則等において、以下に掲げる事項を当該業務の開始までに定めなければならない。

(1) 個人情報の取扱いに係る業務に関する取扱規程

(2) 個人情報の取扱状況の点検に関する規程

(3) 個人情報の取扱いに関する業務従事者の役割・責任に係る規程

(4) 個人情報の取扱いに関する規程に違反した業務従事者に対する処分の内容

2 乙は、業務従事者に対する使用者としての法令上の全ての責任及び監督の責任を負わなければならない。

(個人情報保護に関する体制の整備)

第11条 乙は、当該業務の開始までに個人情報の安全管理に係る業務遂行の総責任者（以下「総括管理責任者」という。）及び個人情報の取扱いを行う部署における管理者（以下「部署管理者」という。）を設置するとともに、個人情報の取扱状況の点検計画を策定し、点検の実施管理者（以下「点検管理者」という。）を設置しなければならない。

2 乙は、総括管理責任者に次の各号の業務を所管させるものとする。

- (1) 個人情報の取扱いに関する規程等の周知
- (2) 部署管理者からの報告聴取及び部署管理者への助言・指導
- (3) 個人情報保護に関する教育・研修の企画
- (4) その他当該業務全体における個人情報保護に関すること

3 乙は、部署管理者に次の各号の業務を所管させるものとする。

- (1) 個人情報取扱者の指定及び変更等の管理
- (2) 年金相談受付（処理）票及び集計リスト（月報等）及びこれに準ずるもの（以下「年金相談受付票等」という。）の管理
- (3) 年金相談受付票等（届書複写複製等を行ったものを含む）の保管場所の指定及び管理
- (4) 個人情報の取扱状況の把握
- (5) 個人情報保護に関する教育・研修の実施
- (6) 総括管理責任者に対する報告
- (7) その他所管部署における個人情報の安全管理に関すること

4 乙は、総括管理責任者、部署管理者及び点検管理者から、個人情報の取扱規程違反等、不適切な個人情報の取扱いに係る報告があった場合には、速やかにその改善を行うものとする。

5 乙は、当該業務の開始までに、個人情報の漏えい等が発生した場合における原因調査、再発防止及び事後対策等の検討のための対応体制を整備するものとする。

6 乙は、総括管理責任者及び部署管理者を指定し、仕様書に定める期日までに、甲に対して、その旨報告するものとする。これを変更する場合も同様とする。

(教育・研修の実施)

第12条 乙は、当該業務の実施前及び随時に、前条に定める業務従事者に対し個人情報の取扱いに係る教育・研修を行うものとする。

2 乙は、定期的又は随時に個人情報保護に係る取扱規程等に違反した場合の処分の周知を行うものとする。

3 乙は、個人情報の取扱いに関する規程、業務従事者に対する教育・研修内容等について、定期的に見直しを行わなければならない。

(業務履行体制の整備等)

第13条 乙は、当該業務の処理、業務従事者の服務等の監督を行うための体制並びに履行場所における責任者及び履行場所における責任者の不在時の補助者となる者（以下「責任者等」という。）を定め、予め甲に通知しなければならない。これを変更する場合も同様とする。

2 乙は、業務従事者の氏名等を予め甲に通知するものとし、業務従事者以外の者に当該業務を行わせてはならない。

(一括再委託の禁止)

第14条 乙は、当該業務の全部を一括して第三者に請け負わせてはならない。

(再委託の承認及び変更)

第15条 乙は、やむを得ない事情により当該業務の一部について第三者に請け負わせようとする場合には、再委託先の名称、所在地、連絡先、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性、必要性、再委託先の履行能力及び報告徴収、個人情報を取り扱う業務にあつては個人情報の管理、その他運営管理の方法等の詳細を示した上、事前に甲の承認を得なければならない。

ただし、当該業務の一部について、社会保険労務士に再委託する場合は、この限りでない。

- 2 甲は、前項の再委託先が不適当であると認めるときは、承認をしないことができる。承認をした再委託先が後に不適当であると判明したときは、乙に対してその変更を求めることができる。
- 3 乙は、第1項の承認を受けた場合には、速やかに再委託先と本契約にて乙に課せられている守秘義務等と同等以上の条件及び必要に応じて甲が自ら、再委託先に対して調査等を行える条件が含まれた契約を締結することとし、甲からその契約書の写しについて提示の要求があつた場合は、速やかにこれを提示するものとする。
- 4 第1項の規定に基づき、第三者に当該業務の一部を請け負わせた場合においても、その業務における管理責任、事故等の報告義務等については、乙が負うこととする。

(災害時の対応)

第16条 乙は、当該業務の実施において、火災その他非常事態が発生したときは、甲に協力して、当該業務における甲の損害を最小限にとどめるよう努めなければならない。

- 2 乙は、前項の非常事態が発生した後において、甲に協力して、当該業務が継続的に行えるよう努めなければならない。

(報告及び確認)

第17条 乙は、仕様書に示す相談窓口稼働及び実施体制等実績報告書を作成しなければならない。また、月毎にその内容について、甲が甲の職員の中から指定する職員(以下「担当職員」という。)の確認を受けなければならない。

- 2 乙は、前項の確認において、適切である旨の確認を得たときをもって当該月にかかる業務を完了するものとする。

(指示)

第18条 甲は、この契約の履行に関し、乙に業務遂行上の不適切な行為がある場合には、担当職員に必要な指示を行わせることができる。

- 2 前項の場合、乙は、担当職員の指示に従わなければならない。

(調査等)

第19条 甲又は担当職員は、乙の事務所又は履行場所に立ち入り、当該業務の実施状況について、随時に調査を行うこととし、乙に必要な報告を求めることができるものとする。

- 2 前項の場合、甲又は担当職員は、乙に対して業務遂行上必要な指導を行うことができるものとする。
- 3 甲は、国の甲に対する検査・監督上の要請に対応するため、必要に応じて、乙に

対し委託業務に関する資料の提出その他の必要な調査等について協力を求めることができる。

(委託費の支払)

第20条 乙は、委託費の概算払を受けようとするときは、月単位に甲の出納責任者に対して、支払請求書を提出するものとする。

2 出納責任者は、前項の支払請求書を受理したときは、その日から起算して30日以内に支払うものとする。

(実績の報告)

第21条 乙は、毎月の業務が終了したときは、速やかに仕様書別紙2「相談窓口稼働及び実施体制等実績報告」を甲に報告しなければならない。

(委託費の返還)

第22条 甲は、第21条の報告を確認し、機構が示す業務体制を満たしていないことが認められるときは、乙に対して委託費の全部又は一部の返還を求めるとし、その後支払う委託費がある場合は、返還額を充当することができるものとする。

(支払遅延利息)

第23条 出納責任者の責に帰す理由により前条の約定期限内に甲の出納責任者が対価を支払わないときは、乙は、甲に対して支払うべき対価金額に対する期限の翌日から支払済みまで年3.6パーセントの割合（年当たりの割合は、うるう年の日を含む期間についても、365日の割合とする。）を乗じて計算した遅延利息（100円未満の端数があるとき、又は100円未満であるときは、その端数額又はその全額を切り捨てる。）の支払を請求することができる。ただし、約定期限に支払をしないことが天災地変等やむを得ない理由による場合は、当該理由の継続する期間を、遅延利息を支払う日数から減ずるものとする。

(関係書類の整備・保存)

第24条 乙は、当該業務の実施に伴い作成された書類を日本年金機構文書保存規程に基づき、委託期間中保存しなければならない。

2 乙は、委託費について、その内容を明らかにするため、必要に応じて会計帳簿、振込書・領収書、決議書、預金通帳等の関係書類を整備しなければならない。

3 前項の書類等は、本事業の終了した日の属する年度の終了後5年間保存しなければならない。

(権利義務の譲渡等)

第25条 乙は、甲の承諾を得た場合を除き、この契約によって生ずる権利又は義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡又は委任してはならない。

(甲の解除権)

第26条 甲は自己の都合によって契約の全部又は一部の解除を行う場合は、乙に対して60日前までに文書による予告を行うことにより本契約を解除することができる。

2 甲は、乙が次の各号の一に該当するときは、本契約の全部又は一部を解除することができる。なお、契約が解除された場合において、乙は、甲又は甲の指定する者

に対し当該業務の円滑な引継ぎをなし、業務処理の継続に支障がないよう協力する義務を負う。

- (1) 乙の責に帰す理由により、本契約の全部若しくは一部を履行しないとき、又は履行する見込みがないと明らかに認められるとき。
  - (2) 当該業務の遂行につき、著しく不適切な行為があり、甲の業務に重大な支障を及ぼすと認められるとき。
  - (3) 故意にこの契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は指示、調査等を不当に拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。
- 3 甲は、乙から提供されるサービス水準が、本契約の締結の際に定められたサービス水準に達しない場合で、かつ、その改善が見込めない場合には、乙に対して60日前までに文書による予告を行うことにより本契約を解除することができる。

#### (乙の解除権)

第27条 乙は、甲がその責めに帰すべき理由により、契約上の義務に違反した場合には、相当の期間を定めてその履行を催告し、その期間内に履行がないときは、この契約の全部又は一部を解除することができる。

- 2 前項の規定は、乙が乙に生じた損害につき、賠償を請求することを妨げない。

#### (損害賠償)

第28条 甲及び乙は、この契約書に掲げる事項を遵守せず、相手方に損害を与えた場合には、相手方に対し通常かつ直接の損害に限り賠償しなければならない。

- 2 本契約において相手方に請求できる損害賠償の範囲には、天災地変その他の不可抗力により生じた損害、自己の責に帰すべき事由により生じた損害及び逸失利益は含まれないものとする。

#### (事情の変更)

第29条 甲及び乙は、この契約の締結後、天災地変、法令の制定又は改廃、年金相談センターの増設又は変更、その他の著しい事情の変更により、この契約に定める事項が不当となったと認められる場合は、この契約に定める事項を変更するため、協議することができる。

- 2 甲及び乙は、市場価格の動向、技術革新等からみて本契約金額について変更の必要があると認められる場合は、協議することができる。
- 3 前2項の規定により契約金額の変更に関して、協議が行われる場合は、協議を申し出た側は、見積書等の書類を作成し、速やかに相手側に提出するものとする。

#### (施設、機器等の使用)

第30条 甲は、乙が履行場所において当該業務を行う場合については、当該履行場所における施設機器及び電力等は無償で使用させるものとする。

- 2 乙は、前項の規定により使用を認められた施設、機器等については、善良なる管理者の注意をもって使用するとともに、これを目的外に使用してはならない。

#### (補償事項)

第31条 乙は、この契約に基づいて行った当該業務の履行中に、乙の業務従事者の故意又は重大な過失により、甲の建物、施設機器又はその他物品に損害を与えたときは、無償で物品の取替え若しくは修理するものとする。

(業務の処理責任)

第32条 乙の行う当該業務の処理に瑕疵があり、又は善良な管理者の注意を欠いたため、不完全な処理が行われた場合には、乙は甲に対し直ちに完全な履行となるよう追完を行う。

(支払代金の相殺)

第33条 この契約により乙が甲に支払うべき金額があるときは、甲はこの金額と乙に支払う代金を相殺することができる。

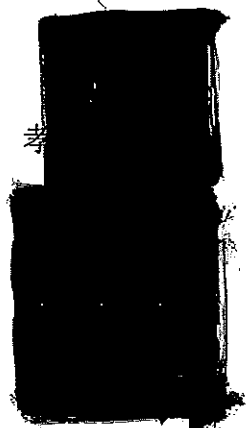
(紛争又は疑義の解決方法)

第34条 この契約について、甲乙間に紛争又は疑義が生じた場合には、甲乙協議の上解決するものとする。

上記の契約の締結を証するため、この証書2通を作成し、両者記名押印のうえ各自1通を保有するものとする。

平成22年1月1日

甲 日本年金機構理事長 紀 陸  
乙 全国社会保険労務士会連合会会長 金 田





# 年金相談センター運營業務委託仕様書（概要版）

## 1 委託業務の内容

### （1）年金相談業務

#### 【主な内容】

- 年金制度に関する相談
- 国民年金・厚生年金保険の加入記録、年金請求、年金支払額等に関する相談
- 年金受給者の諸変更手続きに関する相談

### （2）裁定請求書等の受付等業務

#### 【主な内容】

- 国民年金・厚生年金保険の裁定請求書の配布、受付、内容点検
- 年金受給者の諸変更に関する届出書等の配布、受付、内容点検

### （3）各種証明書等再交付申請書の受付・再交付業務

#### 【主な内容】

年金証書、源泉徴収票、改定通知書、振込通知書、被保険者記録照会回答票、年金見込額試算等に係る再交付申請書の配布、受付、内容点検、再交付の業務

### （4）年金制度等に関する周知等

#### 【主な内容】

年金制度等に関するチラシ、パンフレット、ポスターを備付け、来訪者に年金に関する各種情報提供を実施する業務

### （5）業務の運用管理及び報告業務

#### 【主な内容】

- 機構本部への委託業務に関する実績・統計の報告
- 年金相談業務等に関する研修計画・実施
- 機構が提供する法律改正や困難事例に係る情報の提供・指導

## 2 委託業務の実施期間

平成22年1月1日～平成25年3月31日

## 3 運営時間

平日：午前8時30分～午後5時15分（ただし、月曜日は、午前8時30分～午後7時00分）※月曜日が休日の場合は、直後の休日でない平日

第2土曜日：午前9時30分～午後4時00分

## 4 履行場所

全国51箇所の年金相談センター（別添）

年金相談センター一覧

別添

都道府県	年金相談センター	委託相談窓口数			住所
		通常	月曜夜間	第2土曜日	
北海道	札幌駅前年金相談センター	5	0	2	札幌市中央区北3条西3丁目ノース3・3ビル3階
	麻生年金相談センター	5	0	3	札幌市北区北38条西4
宮城	仙台年金相談センター	4(1)	2	2	仙台市青葉区国分町3-6-1仙台パークビルディング2階
山形	酒田年金相談センター	4(1)	2	2	酒田市中町2-5-19酒田本町ビル1階
福島	福島年金相談センター	3(1)	2	0	福島市北五老内町7-5 f・s・M37(イヌム37)2階
茨城	水戸年金相談センター	2(1)	2	0	水戸市南町3-4-10 住友生命水戸ビル1階
	土浦年金相談センター	3(1)	2	2	茨城県土浦市桜町1-16-12住友生命土浦ビル3階
群馬	前橋年金相談センター	3(1)	0	0	前橋市亀里町1310群馬県JAビル3階
埼玉	大宮年金相談センター	5(1)	2	2	さいたま市大宮区桜木町2-287大宮西口大栄ビル3階
	川口年金相談センター	9	2	4	川口市本町4-1-8川口センタービル13階
千葉	千葉年金相談センター	6	2	2	千葉市中央区新田町4-22サンライトビル1階
	船橋年金相談センター	9	2	5	船橋市本町1-3-1フェイスビル7階
	柏年金相談センター	9	2	5	柏市柏4-8-1柏東口金子ビル1階
東京	新宿年金相談センター	5	2	2	新宿区西新宿1-7-1松岡セントラルビル8階
	町田年金相談センター	7	2	3	町田市森野1-15-13パリオビル5階
	立川年金相談センター	5	2	2	立川市曙町2-7-16鈴春ビル6階
	国分寺年金相談センター	5	2	2	国分寺市南町3-20-3国分寺ターミナルビル8階
	大森年金相談センター	4(1)	2	2	大田区山王2-8-26東辰ビル5階
神奈川	横浜年金相談センター	6	2	2	横浜市西区高島2-14-17クレアール横浜ビル3階
	戸塚年金相談センター	5	2	2	横浜市戸塚区上倉田町498-11第5吉本ビル3階
	溝ノ口年金相談センター	7	0	2	川崎市高津区溝口1-3-1メクティプラザ1 10階
	相模大野年金相談センター	8	2	3	相模原市相模大野3-8-1小田急相模大野ステーションスクエア1階
新潟	新潟年金相談センター	4	0	0	新潟市中央区米山5-1-35カレント・さくらビル1階
富山	富山年金相談センター	3	2	2	富山市牛島町18-7アーバンプレイスビル1階
石川	金沢年金相談センター	4	2	2	金沢市鳴和1-17-30
長野	長野年金相談センター	5	2	0	長野市中御所45-1山王ビル1階
岐阜	岐阜年金相談センター	5	2	2	岐阜市香蘭2-23オーキッドパーク西棟3階
静岡	静岡年金相談センター	3(1)	2	2	静岡市駿河区南町18-1サウスポット静岡ビル2階
	沼津年金相談センター	2(1)	0	0	沼津市大手町3-8-23エッセイスタービル4階
愛知	名古屋年金相談センター	4(1)	2	2	名古屋市中村区椿町1-16井門名古屋ビル2階
	千種年金相談センター	4(1)	2	2	名古屋市東区葵3-15-31住友生命千種ビル6階
滋賀	大津年金相談センター	3	0	0	大津市梅林1-3-10滋賀ビル8階
京都	宇治年金相談センター	7	2	3	宇治市広野町西裏54-2
大阪	天王寺年金相談センター	7	2	2	大阪市天王寺区南河堀町10-17ACTY天王寺2階
	吹田年金相談センター	5(1)	2	3	吹田市片山町1-3-1メロート吹田2番館10階
	堺東年金相談センター	7	2	2	堺市堺区中瓦町1-1-21堺東八幸ビル7階
	枚方年金相談センター	5	2	2	枚方市岡東町5-23アーバンエース枚方ビル2階
	城東年金相談センター	5	2	2	大阪市城東区中央1-8-24東洋プラザ蒲生ビル1階
	東大阪年金相談センター	9	2	2	東大阪市永和1-18-12NTT東大阪ビル1F
	豊中年金相談センター	6	2	2	豊中市本町1-1-3豊中高架下店舗南ブロック1F
	なかもず年金相談センター	7	2	4	堺市北区長曾根町130-23堺商工会議所会館1階
兵庫	須磨年金相談センター	3(1)	2	0	神戸市須磨区磯馴町6丁目2番5号シーサイドシャトー須磨1階
	尼崎年金相談センター	4(1)	2	2	尼崎市南塚口町2-1-2-208塚口さんさんタウン2番館2階
	姫路年金相談センター	4	2	2	姫路市南畝町2-53ネオオフィス姫路南1階
奈良	奈良年金相談センター	4	0	0	奈良市大宮町4-281新大宮センタービル1階
岡山	岡山年金相談センター	8	2	4	岡山市北区昭和町4-55
広島	広島年金相談センター	3	2	2	広島市中区橋本町10-10
	福山年金相談センター	3	2	0	福山市東桜町1-21エストパルクビル6階
山口	防府年金相談センター	4	2	2	防府市戎町1-8-25防府広総第3ビル3階
福岡	北九州年金相談センター	4(1)	2	2	北九州市八幡西区西曲里町2-1黒崎テクノプラザ I 1階
熊本	熊本年金相談センター	3	2	2	熊本市花畑町4-1太陽生命第2ビル3F
合計		254(16)	86	99	

※委託相談窓口数の通常欄の( )内は、予備窓口の数である。