

年 機 構 発 第 / 号
平成25年7月23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：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号

商号：株式会社アイヴィジット

2. 指示事項

- (1) 戸別訪問員が法令を遵守し、適切な業務を遂行するために、管理者による訪問事跡内容の確認、サービスの質の確認、戸別訪問員との情報共有等、戸別訪問員の管理の方法を改善すること。
- (2) 国民年金保険料収納業務に従事するすべての職員（管理者、電話オペレーター、戸別訪問員等全員）に対するコンプライアンスの研修について、内容や頻度を見直した上で定期的の実施し、業務従事者全員の法令遵守に対する意識を高めること。
- (3) 本件に関わる業務部門以外のコンプライアンスに関する専門部門による業務監査を定期的の実施し、その結果を踏まえ業務の改善や事故防止策を検討すること。
- (4) 上記(1)、(2)、(3)に関して速やかに改善策等を検討し、改善計画書を平成25年7月30日（火）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.の事業者が雇用する中部③地区の戸別訪問員の一人が、被保険者の意思を確認することなく、以下の不適切な業務処理を、平成25年3月2日から3月14日の間において行った事実（以下、「本件事実」という。）が判明した。

- ① 被保険者14名の国民年金保険料免除・納付猶予申請書を自ら作成した。
- ② 前項の申請書を、日本年金機構にあてて、郵便差出箱に投函した。
- ③ 上記以外に、戸別訪問において、被保険者宅を訪問していないにもかかわらず被保険者宅を訪問した、あるいは被保険者と接触をしたなどとする内容の活動報告を200件行った。

本件事実は、年金に対するお客様の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。

そこで、上記1.の事業者に対し、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。