

平成 21 年度及び平成 22 年度  
国民年金保険料収納事業の評価（案）等の概要

○国民年金保険料収納事業の評価（案）

1. 業務内容及び契約期間

日本年金機構が実施している国民年金保険料の収納事業のうち、滞納者（強制徴収対象者を除く）に対する納付督促業務（免除等申請勧奨を含む）。

契約期間：平成 21 年 10 月から平成 24 年 9 月までの 3 年間（127 事務所）

平成 22 年 10 月から平成 24 年 9 月までの 2 年間（185 事務所）

2. 実施状況に関する評価

確保されるべき質として設定した保険料納付獲得月数に係る要求水準（達成目標）の実績（達成率）は、21 年度開始分では、どの年度区分等（現年度、過年度 1 年目、過年度 2 年目、免除等承認）においても、達成率が 100%未満であるが、22 年度開始分では、現年度を除き、達成率が 100%を超えるなど改善が見られる。

一方、納付督促の実施手法別の実施件数（1 か月当たり）をみると、21 年度開始分では、電話督促を前回（20 年度：年金事務所の実績）より大幅に増加（118,137 回⇒642,260 回）しているが、戸別訪問による督促件数は激減（464,750 回⇒32,983 回）し、実施件数合計についても、前回より減少（839,701 回⇒798,545 回）している。22 年度開始分では、戸別訪問については前回（19,20 年度開始分）より増加（120,542 回⇒189,676 回）したものの、電話督促が前回より減少（2,433,217 回⇒1,451,666 回）しており、実施件数合計としても、前回実績を下回って（3,117,998 回⇒2,128,007 回）おり、いずれも量（規模）の面で必ずしも十分な実施体制とはなっていない。

また、保険料納付率の推移（現年度）としては、20 年度の 62.1%から、21 年度 60.0%、22 年度 59.3%と低下傾向をたどっているが、22 年度開始分の現年度納付率における前年度からの下げ幅を見ると、▲0.4%と減少の幅が縮小し下げ止まりの兆しが見られる。

納付率低下の要因としては、比較的納付率の高い高年齢者の割合が低下したことや、東日本大震災の発生で、受託民間事業者のコールセンターが被災したことにより、督促業務を停止したこと、また、年金制度そのものへの不信感といった背景も考えられるが、まずは、本事業において、保険料収納対策を強化し、納付率の低下傾向に歯止めをかけることが当面の課題である。

### 3. 21年度開始分の業務改善指示前後の実施状況に関する評価

21年度開始分については、実績として最低水準にも達していない状況であったことから、全受託事業者に対し、22年7月及び23年4月に業務改善を指示しているが、1回目の改善指示後には、全ての督励手法で実施件数を大幅に増やしており、保険料獲得月数（1か月当たり）の合計においても、改善指示前より+6.5%と、一定程度の改善が見られる。一方、2回目の改善指示後においては、改善指示前より督励実施件数を増やしているものの、戸別訪問を除き、1回目の改善指示後より督励実施件数は少なくなっており、保険料獲得月数の合計においても、一部東日本大震災の影響も見られるが、改善指示前よりむしろ悪化（▲2.5%）している。

### 4. 実施経費に関する評価

21年度開始分の実施経費は、従来費用（19年度：71.8億円）の約15%（11.0億円）と過度な安値入札となっている。22年度開始分の実施経費については、従来費用（21年度：43.4億円）と比べると、削減率はごくわずか（▲0.6%）であるが、市場化テスト実施前の従来費用（17年度：108.7億円）と比べた場合、その約40%（43.1億円）となっており、21年度開始分の過度な安値入札の状況と比べ、やや改善が見られる。

また、本事業は、要求水準（達成目標）の達成状況に応じて、委託費に関しインセンティブ及びディスインセンティブ（増減額措置）が設けられているが、例えば、21年度開始分における第1期及び第2期の委託費計約6.4億円に対し、およそ3割に当たる約2.1億円が、増減額措置により返還される見込みとなっているなど、受託民間事業者の実施意欲を削ぎかねない状況となっている。

### 5. 今後の事業について

本事業については、機構の方針のとおり、平成24年10月から全312事務所を対象に、引き続き法に基づく対象公共サービスとして行っていく必要があると考えるが、そのためのありとあらゆる方策を実践していくことが求められており、以下の事項について、検討・見直しを行っていく必要がある。

#### ① 要求水準（達成目標）の見直しについて

これまでの納付率低下の要因を分析し、実績や経済状況等も織込んだ上で、現実的に受託民間事業者が達成可能な水準（かつ納付率の低下傾向に歯止めをかける水準）を設定するとともに、過度に委託費の減額を招くような増減額措置についても、適正な水準に設定することが求めら

れる。

② 効果的な納付督促の実施について

21年度開始分、22年度開始分ともに、督促件数の合計が前回実績を下回っており、まずは、督促業務を行うための一定の量（規模）を確保する観点から、戸別訪問に最低限必要な訪問員の設置数や督促頻度の引き上げなど実施体制の強化について検討を行う。その上で、民間事業者の創意工夫を活かせる仕組みについても検討が必要である。

③ 安値入札の是正

これまでの安値入札の状況を見ると、まだまだコストをかけて実施体制を改善する余地があると考えられる。このため、本事業において期待する実施体制（督促業務を行うための一定の規模）を明示した上で、適正な価格での入札参加を促す必要がある。また、民間事業者のより質の高い企画提案を評価できるような工夫についても検討が必要である。

④ 連携の強化、準備期間の十分な確保

機構本部（及び年金事務所）の指導体制をこれまで以上に強化するとともに、受託民間事業者からの声を吸い上げ、分析・活用できる体制をとることで、双方向から実施体制の強化を図る。また、次回入札に際しては、落札者決定後の準備期間を十分確保し、次期事業の開始当初から業務を最大限効果的に行える体制をとることが求められる。

⑤ モニタリング作業の継続

2回にわたり業務改善を指示している 21年度開始分については、事業実績のモニタリング作業を継続し、厚生労働省及び機構との協議を行っていくこととする。

○国民年金保険料収納事業に係る要求水準（達成目標）及び最低水準の見直しについて

- ・ 平成21年度開始分及び平成22年度開始分の要求水準等について、実施要項に則って、被保険者数の減少に伴う見直しを行った。