

平成 24 年 2 月 1 日
内閣府公共サービス改革推進室

平成 21 年度及び平成 22 年度 民間競争入札実施事業
国民年金保険料収納事業の評価（案）

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 7 条第 8 項の規定に基づく標記の事業の評価は以下のとおりである。

I 事業概要等

1. 実施の経緯及び事業の概要

- (1) 日本年金機構（平成 21 年 12 月まで社会保険庁。以下「機構」という。）所管の国民年金保険料収納事業は、法第 7 条に基づく公共サービス改革基本方針（平成 18 年 9 月 5 日及び平成 19 年 10 月 26 日閣議決定）において、法第 14 条に基づく民間競争入札（以下「民間競争入札」という。）を実施することを決定した。
- (2) これを受けて、機構は官民競争入札等監理委員会の議を経て「国民年金保険料収納事業における民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）を定め、民間競争入札により受託民間事業者を決定し、平成 21 年度及び平成 22 年度から本事業を実施した。その概要は以下のとおり。

事 項	内 容
業務内容	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 年度開始分 平成 21 年 10 月から平成 24 年 9 月までの 3 年間 平成 22 年度開始分 平成 22 年 10 月から平成 24 年 9 月までの 2 年間
受託民間事業者	平成 21 年度開始分 11 地区・127 事務所 (株) オリエントコーポレーション 5 地区・61 事務所 (株) エヌ・ティ・ティ・ソルコ 2 地区・23 事務所 (株) アイヴィジット 2 地区・22 事務所 キャリアリンク (株) 2 地区・21 事務所

契約金額 (単年度)	平成 22 年度開始分 19 地区・185 事務所 (株) アイヴィジット 11 地区・117 事務所 日立キャピタル債権回収・日立キャピタル共同企業体 6 地区・56 事務所 アイ・シー・アール バックスグループ共同企業体 2 地区・12 事務所 平成 21 年度開始分 1, 1 0 2, 6 9 3, 4 5 2 円 (税込) 平成 22 年度開始分 4, 3 1 3, 2 9 1, 0 1 9 円 (税込)
業務にあたり確保 されるべき質 (達成目標)	・目標とする納付率を基に、収納すべき保険料納付月数(要求水準)及び免除等承認件数を下記内容にて事務所ごと個別に設定。 平成 21 年度開始分 ①現年度保険料 事業実施前年度における各事務所の現年度納付月数+1.0~1.5% ②過年度 1 年目保険料 事業実施前年度における各事務所の現年度納付月数+2.7% ③過年度 2 年目保険料 事業実施前年度における各事務所の過年度1年目納付月数+1.8% ④免除等承認件数 事業実施前年度における免除等承認件数+0.5% 平成 22 年度開始分 ①現年度保険料 事業実施前年度における各事務所の現年度納付月数+1.0~1.2% ②過年度 1 年目保険料 事業実施前年度における各事務所の現年度納付月数+2.7% ③過年度 2 年目保険料 事業実施前年度における各事務所の過年度1年目納付月数+1.8% ④免除等承認件数 事業実施前年度における免除等承認件数+0.5%

2. 受託事業者決定の経緯

(1) 平成 21 年度開始分

全国 312 事務所のうち 127 事務所を対象に 11 地区に分け、地区ごとに入札を実施。各地区の入札参加者は 4~7 者であり、平成 21 年 8 月 28 日~9 月 9 日の間に開札、総合評価を行い、上記受託事業者が落札者となった。

(2) 平成 22 年度開始分

全国 312 事務所のうち 185 事務所を対象に 19 地区に分け、地区ごとに入札を実施。各地区の入札参加者は 3～6 者であり、平成 22 年 8 月 30 日～9 月 1 日の間に開札、総合評価を行い、上記受託事業者が落札者となった。

Ⅱ 要求水準（達成目標）等データの分析等

1. 実施状況の分析について

機構から提出された平成 21 年度及び平成 22 年度開始分の事業実施状況報告（別添）に基づき、対象公共サービスの質の達成水準及び経費の削減の観点から効果を上げているか等について分析を行うものとする。

2. 本事業の確保されるべき質として設定された目標の達成度等

(1) 対象公共サービスの質

ア 要求水準（達成目標）の達成状況

要求水準（達成目標）の達成状況（達成・未達成事務所数）

実施年度	期間	年度区分等	達成事務所	未達成事務所
H21 開始 (127 事務所)	第 3 期 H22. 5～H23. 4	現年度	0 (0.0%)	127 (100.0%)
		過年度 1 年目	0 (0.0%)	127 (100.0%)
		過年度 2 年目	0 (0.0%)	127 (100.0%)
		免除等承認	12 (9.4%)	115 (90.6%)
H22 開始 (185 事務所)	第 1 期 H22. 10～H23. 4	現年度	2 (1.1%)	183 (98.9%)
		過年度 1 年目	166 (89.7%)	19 (10.3%)
		過年度 2 年目	115 (62.2%)	70 (37.8%)
		免除等承認	117 (63.2%)	68 (36.8%)

※かっこ内は、各年度開始分の年度区分等における全事務所に占める割合(%)。

要求水準（達成目標）の達成率

実施年度	年度区分等	要求水準	実績	達成率(%)
H21 開始 (127 事務所) (第 3 期)	現年度	5,691,137 月	2,756,131 月	48.4
	過年度 1 年目	4,858,596 月	3,344,715 月	68.6
	過年度 2 年目	1,861,120 月	1,191,349 月	64.0
	免除等承認	1,912,409 件	1,754,970 件	91.8

H22 開始 (185 事務所) (第 1 期)	現年度	8,178,618 月	5,102,518 月	62.4
	過年度 1 年目	1,725,828 月	2,250,210 月	130.4
	過年度 2 年目	1,416,668 月	1,610,854 月	113.7
	免除等承認	1,036,808 件	1,127,768 件	108.8

※達成率(%)＝納付月数（免除等承認件数）の実績／納付月数（免除等承認件数）の
要求水準（達成目標）×100

「納付月数の要求水準（達成目標）」とは、当該期間分として、受託民間事業者に
獲得すべき目標として求めている保険料の納付月数の総計であり、「納付月数の実
績」は、そのうち、当該期間中に実際に保険料として獲得できた月数である。

保険料納付月数の要求水準（達成目標）について、平成 21 年度開始分
は、全ての年度区分において、達成事務所が皆無であったものの、平成
22 年度開始分は、過年度 1 年目分において、目標を達成した事務所が約
9 割であり、過年度 2 年目分においても 6 割を超え、目標に対する達成
水準についても現年度以外は 100%を超えるなど改善の傾向が見られる。

イ 国民年金保険料の納付月数等の前回との比較

平成 21 年度開始分第 3 期

実施年度	現年度	過年度 1 年目	過年度 2 年目	免除等
H21 開始	29,774,965 月	1,133,838 月	790,819 月	<u>1,754,970 件</u>
前回(H20 年度)	<u>33,794,544 月</u>	<u>1,173,376 月</u>	<u>872,996 月</u>	1,734,389 件

※前回とは、市場化テスト実施前の年金事務所の平成 20 年 5 月～21 年 4 月における実績で
ある（次の「ウ」についても同じ）。

平成 22 年度開始分第 1 期

実施年度	現年度	過年度 1 年目	過年度 2 年目	免除等
H22 開始	41,349,650 月	<u>2,234,822 月</u>	<u>1,636,451 月</u>	<u>1,127,768 件</u>
前回(H19, 20 開始)	<u>42,817,473 月</u>	1,173,376 月	1,481,609 月	1,057,921 件

※前回とは、市場化テスト（平成 19 年度及び 20 年度開始分）の平成 21 年 10 月～22 年 4
月における実績である（次の「ウ」についても同じ）。また、前回の実績のうち、免除等
（承認件数）については、免除等勧奨業務が委託対象外であったため、同期間の年金事務
所における実績である。

平成 21 年度開始分については、免除等承認件数を除く全ての保険料納付
に係る実績が前回は下回っているが、平成 22 年度開始分については、現年

度保険料納付月数を除き、全ての実績が前回を上回っており、ここでも改善の傾向が見られる。

ウ 納付督促の実施手法別の実施件数の前回との比較（１か月当たり）

平成 21 年度開始分第 3 期

（下段（ ）書きは実施手法全体に占める割合）

実施年度	電話	戸別	文書	合計
H21 開始	<u>642,260 回</u>	32,983 回	123,302 回	798,545 回
一人当たり	<u>0.25 回</u>	0.01 回	0.05 回	0.31 回
（全体に占める割合）	(80.1%)	(4.1%)	(15.4%)	(100.0%)
前回 (H20 年度)	118,137 回	<u>464,750 回</u>	<u>256,814 回</u>	<u>839,701 回</u>
一人当たり	0.05 回	<u>0.18 回</u>	<u>0.10 回</u>	<u>0.33 回</u>
（全体に占める割合）	(14.1%)	(55.3%)	(30.6%)	(100.0%)

※未納者数（期間平均）は、平成 21 年度が 2,612,270 人、前回は 2,536,975 人。

平成 22 年度開始分第 1 期

（下段（ ）書きは実施手法全体に占める割合）

実施年度	電話	戸別	文書	合計
H22 開始	1,451,666 回	<u>189,676 回</u>	486,665 回	2,128,007 回
一人当たり	0.21 回	<u>0.03 回</u>	0.07 回	0.30 回
（全体に占める割合）	(68.2%)	(8.9%)	(22.9%)	(100.0%)
前回 (H19, 20 開始)	<u>2,433,217 回</u>	120,542 回	<u>564,239 回</u>	<u>3,117,998 回</u>
一人当たり	<u>0.49 回</u>	0.02 回	<u>0.11 回</u>	<u>0.62 回</u>
（全体に占める割合）	(78.0%)	(3.9%)	(18.1%)	(100.0%)

※未納者数（期間平均）は、平成 22 年度が 7,023,972 人、前回は 4,994,634 人。

平成 21 年度開始分については、戸別訪問による督促件数が激減し、全体に占める割合も 55.3%から 4.1%へ大幅に減少している一方、平成 22 年度開始分については、実施要項で、戸別訪問に従事する者の必須配置数（滞納者 2.5 万人に対し 1 名）を設けたことから、前回より戸別訪問による督促を重視した実績となっており、全体に占める割合も 3.9%から 8.9%に増加している。なお、戸別訪問に従事する者の実際の配置数は、22 年度開始分で滞納者 1.3 万人に対し 1 名、21 年度開始分で 1.7 万人に対し 1 名となっている。

また、督促頻度についても、22 年度開始分から、すべての保険料滞納者に対して、文書、電話又は戸別訪問などにより、少なくとも半年に一度の督促を実施するよう求めているところであるが、22 年度開始分、21 年度開始分の督促回数合計はともに、前回実績よりも低い水準にとどまっており、

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。

エ 同一期間（平成 22 年 10 月～23 年 4 月）における納付率「伸び幅」の
平成 21 年度開始分と 22 年度開始分との比較

実施年度	現年度	過年度 1 年目	過年度 2 年目
H21 開始	+3.8% (59.6%⇒63.5%)	+1.2% (66.3%⇒67.6%)	+0.8% (71.3%⇒72.1%)
H22 開始	+4.0% (53.7%⇒57.7%)	+1.6% (59.9%⇒61.5%)	+1.1% (63.7%⇒64.7%)

※平成 22 年 9 月末時点の納付率が、同一期間中（平成 22 年 10 月～23 年 4 月）にどれだけ伸びたかを示したもの。

納付率の期間伸び幅は、いずれの年度区分においても、平成 22 年度開始分の方が大きくなっており、平成 21 年度開始分と比較して、好調な実績を裏付けるものとなっている。

オ 平成 21 年度開始分と 22 年度開始分における保険料納付率の推移

[現年度]

実施年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
（全国）	62.1%	60.0% (▲2.1%)	59.3% (▲0.7%)
H21 開始・127 事務所	67.9%	64.8% (▲2.9%)	63.5% (▲1.3%)
H22 開始・185 事務所	59.7%	58.1% (▲1.6%)	57.7% (▲0.4%)

※かっこ内は対前年度との差

[過年度 1 年目]

実施年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
（全国）	66.7%	65.0% (▲1.7%)	63.2% (▲1.8%)
H21 開始・127 事務所	72.5%	70.7% (▲1.8%)	67.6% (▲3.1%)
H22 開始・185 事務所	64.4%	62.7% (▲1.7%)	61.5% (▲1.2%)

※かっこ内は対前年度との差

[過年度 2 年目]

実施年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度
（全国）	70.8%	68.6% (▲2.2%)	66.8% (▲1.8%)
H21 開始・127 事務所	75.9%	73.9% (▲2.0%)	72.1% (▲1.8%)
H22 開始・185 事務所	68.7%	66.5% (▲2.2%)	64.7% (▲1.8%)

※かっこ内は対前年度との差

保険料納付率については、ここ数年低下傾向をたどっている。低下の要因としては、納付率の高い高齢者の割合の低下や東日本大震災による影響等様々なことが考えられるが、本事業における収納対策も十分な効果を上げているとは言い難い。

保険料納付率について、平成 21 年度開始分と平成 22 年度開始分とを比較すると、21 年度開始分の方が高い値となっているが、これはもともと、21 年度開始分の 127 事務所に係る地域が、22 年度開始分の地域と比較して、納付率の実績が良い地域だったという経緯があり、この地域の下げ幅が大きいことが、全体の納付率の低下にも影響しているものと思われる。

平成 22 年度における前年度からの納付率の下げ幅を見てみると、相対的に 21 年度開始分の方が大きくなっている。また、22 年度開始分の現年度納付率については前年度より下がっているものの、▲0.4%と減少の幅が縮小し下げ止まりの兆しが見れるが、引き続き注視が必要である。

(2) 平成 21 年度開始分の業務改善指示前後の実施状況

平成 21 年度開始分の第 1 期及び第 2 期の要求水準の達成状況については、いずれも最低水準にも達しない実績であったため、平成 22 年 7 月に、全受託事業者（4 社）に対して業務改善を指示。その後も大幅な実績の改善が見られないことから、平成 23 年 4 月に 2 回目の業務改善を指示しているが、改善指示前後の実施状況については、以下のとおり。

[納付督促実施件数（督促手法別）の 1 か月当たり平均]

	電話	戸別	文書	合計
改善指示前 (H22. 5～H22. 9)	433, 464 件	28, 489 件	90, 879 件	552, 832 件
改善指示後① (H22. 10～H23. 4)	<u>788, 966 件</u>	36, 026 件	<u>143, 747 件</u>	<u>968, 739 件</u>
改善指示後② (H23. 5～H23. 9)	672, 364 件	<u>42, 589 件</u>	132, 005 件	846, 958 件
増減率①	+82. 0%	+26. 5%	+58. 2%	+75. 2%
増減率②	+55. 1%	+49. 5%	+45. 3%	+53. 2%

※増減率①は、改善指示前と改善指示後①との比較であり、増減率②は、改善指示前と改善指示後②との比較である。

[保険料獲得月数の1か月当たり平均]

	現年度	過年度1年目	過年度2年目	合計
改善指示前 (H22.5～H22.9)	229,511 月	122,374 月	67,023 月	418,908 月
改善指示後① (H22.10～H23.4)	<u>271,814 月</u>	101,233 月	73,153 月	<u>446,199 月</u>
改善指示後② (H23.5～H23.9)	180,675 月	<u>131,589 月</u>	<u>96,020 月</u>	408,284 月
増減率①	+18.4%	▲17.3%	+9.2%	+6.5%
増減率②	▲21.3%	+7.5%	+43.3%	▲2.5%

※増減率①は、改善指示前と改善指示後①との比較であり、増減率②は、改善指示前と改善指示後②との比較である。

1 回目の改善指示後には、全ての手法で納付督促実施件数を大幅に増やしており、保険料獲得月数の合計においても、改善指示前より増加していて、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、改善指示前よりも納付督促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は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くなっている。

(3) 実施経費

平成 21 年度開始分については、市場化テスト実施前の従来費用（平成 19 年度）に比べて大幅にコストが削減されているが、従来費用（71.8 億円）の約 15%程度と過度な安値入札となっており、民間事業者の督促の体制としても、戸別訪問が激減し、電話督促を主な手法として採用していることが実績からうかがえる。一方、平成 22 年度開始分からは、年金事務所ごとに戸別訪問従事者の必須配置数を設定したことや、免除等申請勧奨業務の追加等のため、従来費用からの削減額はごくわずかであった。

なお、22 年度開始分について、市場化テスト実施前の従来費用（平成 17 年度）と比べた場合、契約額は従来費用（108.7 億円）の約 40%であり、平成 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、督促納付月数 1 月（及び免除等承認件数 1 件）獲得当たりによした費用としては、21 年度開始分、22 年度開始分ともに、従来費用を下回っており、納付獲得月数等の実績を上げるため、まだまだコストをかける余地があると思われる。

ア 平成 21 年度開始分 127 事務所（１年）

従来費用：7,176,895,000 円（平成 19 年度）

契約額：1,102,693,452 円

削減額：6,074,201,548 円（▲84.7%）

イ 平成 22 年度開始分 185 事務所（１年）

従来費用：4,339,446,000 円（平成 21 年度）

契約額：4,313,291,019 円

削減額：26,154,981 円（▲0.6%）

（参考）平成 22 年度開始分 185 事務所における市場化テスト実施前の従来費用（平成 17 年度）との比較は、以下のとおり。

従来費用：10,874,840,000 円（平成 17 年度）

契約額：4,313,291,019 円

削減額：6,561,548,981 円（▲60.4%）

ウ 督励納付月数 1 月（及び免除等承認件数 1 件）獲得あたりに要した費用

平成 21 年度開始分第 3 期

実施年度	納付 1 月（免除 1 件）獲得に要した費用
H21 開始・127 事務所	<u>166.5 円</u>
年金事務所 (H19 年度)	1,021.8 円

平成 22 年度開始分第 1 期

実施年度	納付 1 月（免除 1 件）獲得に要した費用
H22 開始・185 事務所	<u>251.6 円</u>
前回 (H19, 20 年度開始)	329.9 円

(4) インセンティブ及びディスインセンティブについて

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、平成 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。

21 年度開始分と比較して要求水準の達成状況が良好な 22 年度開始分にお

いても、委託費に占める割合は減っているものの、増減額措置による返還が発生する見込みとなっており、今後この増減額措置の在り方について、次期事業の実施要項案作成までに、見直しが必要になるものとする。

なお、要求水準（達成目標）及び最低水準の計算根拠として、入札直前の被保険者数の推計値が用いられているところであるが、実際に被保険者数が推計値より減少した場合は、実施要項に規定のあるとおり、要求水準（達成目標）等について見直し（再計算）することができることとなっている。ここ最近では、被保険者数の減少が続いており、前年度と比較して、平成 19 年度末は▲4.29%、20 年度末は▲1.77%、21 年度末は▲0.78%、22 年度末は▲2.41%前年度より被保険者数が減少している。この実際の被保険者数と当初の推計値との間に乖離が生じたことから、これまで次の各年度開始分において、要求水準（達成目標）等の再計算を行ってきており、いずれも平均で、平成 19 年度開始分第 2 期については、現年度▲2.1%、過年度▲8.5%、19 年度開始分第 3 期については、現年度▲3.7%、20 年度開始分第 2 期については、現年度▲1.6%と、要求水準（達成目標）等の再計算を行い引き下げている。また、21 年度開始分及び 22 年度開始分についても、要求水準（達成目標）等の計算根拠としている 22 年度末の被保険者数と推計値との間に乖離が生じていることから、今年度（23 年度）中に、再計算を行う予定となっている。なお、21 年度末の被保険者数は、前年度からの減少幅が小さく、推計値との乖離幅も小さかったことから、昨年度における各年度開始分の要求水準等の再計算は行われていない。

この要求水準（達成目標）等の再計算については、委託費の増減に結びつくものであることから、今後、恣意的な運用とならぬよう、推計値と実際の被保険者数との間に、どのくらいの乖離が生じた場合に再計算を行うのか等について明確なルール作りを行うとともに、受託民間事業者が変動可能性を認識できるよう、情報開示を行う必要があると考える。

(5) 本事業における機構の今後の方針

平成 21 年度開始分及び平成 22 年度開始分の実施期間としては、ともに平成 24 年 9 月を終期としているので、平成 24 年 10 月から全 312 事務所を対象に新たに事業を開始したいとしている。

実施要項の内容を大きく見直した 22 年度開始分が、21 年度開始分と比較して、要求水準（達成目標）の達成状況等に改善が見られることから、次期事業の実施要項作成に当たっては、平成 22 年度の事業開始に当たって見直した内容を踏まえ、以下のとおり、機構において更なる必要な見直しを行うこととしている。

- ① 納付督促については、効率的に収納等へ結び付けるための具体的な手法や督促頻度（22 年度開始分では 6 か月毎としている）について検討する。
- ② 戸別訪問の最低限必要な設置数として、滞納者 2.5 万人に対して 1 名としている設定の在り方について検討。
- ③ 要求水準（達成目標）の見直し。
- ④ 入札に当たって、企画提案書の内容の履行確実性を判断できるよう、様式を検討するとともに、各企画提案の評価の差を明確にするため、総合評価の加点項目を検討する。

3. 評価

国民年金保険料の納付率については、数年来、低下傾向が続いているが、納付率低下に歯止めをかけ、今後とも、公的年金制度を維持していくためには、本事業について必要な見直しを行った上で、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。次期事業実施に向け、機構として、納付率低下に歯止めをかける姿勢・メッセージを強く打ち出し、そのための広報や制度の周知徹底も含め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）の達成状況とその見直しの必要性

要求水準（達成目標）の達成状況は、平成 22 年度開始分で改善傾向が見られるものの、平成 21 年度開始分については、受託民間事業者に対し二度にわたって業務改善を指示するなど低調であり、国民年金保険料納付率の低下傾向に歯止めをかけるまでには至っていない（納付率の推移（現年度）は、平成 20 年度の 62.1%から、21 年度 60.0%、22 年度 59.3%と低下傾向が続いている）。納付率低下の要因としては、全体として見れば、納付率の高い高齢者の割合が低下する一方、若年者層や非正規労働者の割合が増加したこと、東日本大震災の発生により、受託民間事業者のコールセンターが被災し、電話による納付督促業務が停滞したことや被災地における納付督促を停止したこと、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、市場化テストとして実施している本事業において、保険料収納対策を強化し、まずは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。

このため、要求水準（達成目標）についても、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必要な見直しを行い、受託民間事業者の実施意欲を削ぐことがないよう、適正な水準に設定することが求められる。

また、2. (4)でも述べたところであるが、被保険者数の減少に伴う要求水準（達成目標）等の再計算について、こういった場合に見直しを行うかについて明確にルール化し、情報開示を行う必要がある。

(2) 効果的な納付督促の実施、民間事業者の創意工夫の発揮

平成 22 年度開始分の実施要項策定に当たり、納付督促を強化する取組みとして、全ての保険料滞納者に対して、少なくとも半年に一度の納付督促を実施するよう求めたところであるが、22 年度開始分の督促実績としては、電話督促、文書督促ともに、前回実績を下回っている状況にある。また、平成 21 年度開始分については、電話督促のみ前回実績を上回っているものの、戸別訪問については、もともと戸別訪問に従事する者について事務所ごとの必須配置数を設定していなかったこともあり、前回実績を大きく下回る状況にある。戸別訪問従事者の必須配置数としては、22 年度開始分から、滞納者 2.5 万人に対して 1 名と設定しているところであるが、現状は、22 年度開始分で滞納者 1.3 万人に対し 1 名、21 年度開始分で 1.7 万人に対し 1 名となっており、22 年度開始分から求めている最低限の人数は確保できている状況にはある。

ただし、督促件数を手法別でみると、戸別訪問の割合は、21 年度開始分で全体の約 4%、22 年度開始分でも約 9%に過ぎず、旧社会保険庁時代に、国民年金推進員が督促業務を実施していた際の督促手法別において、戸別訪問が半分以上を占めていた実績とはかなりの隔たりがあり、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、2. (1)ウでも述べたとおり、督促手法を効果的に行うための体制が整っているとは言い難い。

このため、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、次期事業の実施要項作成の際には、戸別訪問に最低限必要な設置数の引き上げについて検討するとともに、督促頻度についても、効果的な頻度を設定する必要があると考えられる。督促頻度については、これまでの実績を踏まえると、滞納者に対し少なくとも 3 か月に 1 度もしくはそれ以上の頻度で督促を実施することを求めるなどの検討が必要である。

次に、上記の一定の規模を確保し、実施体制の強化に取り組んだ上で、最適な督促手法についても検討を行っていく必要がある。督促手法につい

ては、機構の過去の収納対策の経験等から、受託民間事業者に督励の効果が現れやすい時期の情報を提供したり、納付状況等を分析し、月例打合せ会議の場で、効果的な督励手法について検討を行ったりしてきているところであるが、引き続き、地域の実情等に合わせた効果的な督励手法の検討を行うとともに、うまくいっている事例等については、情報を共有する場を積極的に活用していくことが有効であると考えている。

また、受託民間事業者が督励業務を行っていく中で、督励手法に係るノウハウが蓄積し、より効果的な手法で行えることが見込まれる場合には、民間事業者の創意工夫を活かした督励手法が実施できる体制へ、柔軟に変更が可能であることを実施要項に規定することについて、検討が必要である。

(3) コストと質、安値入札の是正

(2)でも述べたところであるが、国民年金保険料収納事業の確保すべき質として、達成目標をどう設定し、そのために受託民間事業者に対して、戸別訪問に最低限必要な従事者の設置数をどのくらいに設定するのか、また、督励頻度をどう設定するのかについて検討の上、その求める水準を明確にする必要がある。戸別訪問従事者の必須配置数の引き上げ等は、コスト増につながるものの、これまでの安値入札の状況や保険料納付 1 月（及び免除等承認 1 件）獲得に要した費用をみると、まだまだ低い水準にとどまっており、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。次期事業実施に当たっては、入札に参加する民間事業者に対し、本事業において期待する実施体制（督励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、平成 22 年度開始分の入札から、評価の方式を加算方式に変更したところであるが、落札結果を見る限り、これまでの安値入札の是正に一定程度の効果があつたと考えられる。このため、入札の評価の方式としては、引き続き加算方式を採用するとともに、総合評価の配点・項目についても、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、次期事業に向けた準備期間の十分な確保

平成 22 年度開始分から、受託民間事業者との連携の強化ということで、機構においては、月次で定例打合せ会議を開催する等の取組みを行ってきたところであるが、今後、引き続き連携を強化するための前提として、機構本部（及び年金事務所）の管理・指導体制の強化が欠かせないものと

考える。機構では、監理委員会審議での指摘も踏まえ、新たな取組みの一つとして、機構本部及び全国 9 ブロック本部のうち 5 箇所において、民間から債権回収業務経験者を採用し、管理・指導体制の強化に努めたところであり、このような取組みを積極的に進めていることは評価できる。その効果も見ながら、将来的には、全てのブロック本部等でこの取組みを進めることについて検討することも必要である。また、市場化テスト実施前の旧社会保険庁時代からの保険料収納事業に係るノウハウの蓄積等について、確実に機構内部でも引き継ぎ、研修を行ったり、マニュアル化するなど、機構として、新たに参入してくる受託民間事業者に対しても、これまで以上に的確に指導できる体制を構築することが重要であると考え。その上で、実際に現場で督励業務を行っていく受託民間事業者からの声（うまくいった事例や創意工夫を活かした取組み等）を吸い上げ、分析・活用できる体制をとったり、受託民間事業者の実施体制や督励実績などをタイムリーに開示したりすることで、双方向から実施体制の強化が図られるものと期待できる。

さらに、督励手法及びその組み合わせについては、受託民間事業者の創意工夫を活かしていくことももちろん大事であるが、全てを民間事業者まかせにするのではなく、きめ細かい納付督励サービスを行えるよう、連携を強化していく必要がある。例えば、督励を行う文書の表現一つで、滞納者の保険料納付への対応が違ってくことも想定されるので、民間事業者の電話の受け答えも含め、機構として、これまで以上に細かく全体に目を配った上で、「サービス」の質を上げていくことが必要であると考え。

なお、平成 24 年 10 月から全 312 事務所で一斉に事業を開始することとなるが、スムーズに事業を実施するための準備期間を設け、確実に事業の引き継ぎを行うことも必要である。このため、入札等のスケジュールの設定は余裕を持ったものとし、落札者決定後の準備期間として、少なくとも 2 か月程度設けるなど、次期事業の開始当初から業務を最大限効果的に行っていく体制をとることが求められる。

(5) 事業の進捗管理、モニタリング作業の継続

地区ごとの要求水準等の達成状況を見ると、期によっても、保険料の年度区分等によってもさまざまであるが、機構においては、これまで以上に受託民間事業者の納付督励等の実績を正確に把握し、それらのデータを分析した上で、各地区・事務所ごとの事業の進捗管理を行う方法について検討を行い、収納実績の低調な年金事務所に対し、素早く対処・指導できるような体制の構築についても検討が必要であると考え。

また、内閣府公共サービス改革推進室は、官民競争入札等監理委員会とともに、平成 21 年度開始分の事業実績のモニタリング作業を継続する必要があるため、厚生労働省及び機構との協議を行っていくこととする。

以上

平成24年1月24日

国民年金保険料収納事業の実施状況について (平成21年度開始分、平成22年度開始分)

1. 委託業務内容

本委託事業は、日本年金機構が実施している国民年金保険料の収納業務のうち、国民年金保険料の滞納者（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。）を実施するものである。平成21年度開始分は127年金事務所、平成22年度開始分は185年金事務所において実施している。

- ① 保険料滞納者に対する国民年金保険料の納付督促業務
- ② 保険料滞納者に対する国民年金保険料の免除等申請手続の勧奨業務
- ③ 被保険者の委託に基づく国民年金保険料の納付受託業務
- ④ 事業報告書の作成業務
- ⑤ 定例打合せ会議の対応（平成22年度開始分のみ）

2. 委託期間

【平成21年度開始分】

- 第1期：平成21年10月～平成21年12月
- 第2期：平成22年1月～平成22年4月
- 第3期：平成22年5月～平成23年4月
- 第4期：平成23年5月～平成24年4月
- 第5期：平成24年5月～平成24年9月

【平成22年度開始分】

- 第1期：平成22年10月～平成23年4月
- 第2期：平成23年5月～平成24年4月
- 第3期：平成24年5月～平成24年9月

※ 本報告は、平成21年度開始分第3期及び平成22年度開始分第1期の実績である。

3. 受託事業者

別添1参照

【平成21年度開始分】

株式会社オリエントコーポレーション
株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ
株式会社アイヴィジット

キャリアリンク株式会社
【平成22年度開始分】
株式会社アイヴィジット
日立キャピタル債権回収・日立キャピタル共同企業体
アイ・シー・アール バックスグループ共同企業体

4. 入札状況

【平成21年度開始分】

- ・委託対象地区：11地区
- ・入札参加者数（延べ数）：56社
- ・開札日：各地方社会保険事務局において、平成21年8月28日から9月9日までの間にそれぞれ実施。

【平成22年度開始分】

- ・委託対象地区：19地区
- ・入札参加者数（延べ数）：96社
- ・開札日：日本年金機構本部において、平成22年8月30日から9月1日までの3日間実施。

I 確保されるべき事業の質の達成状況及び評価

実績の調査及び評価に当たって、要求水準（達成目標）達成状況及び納付率については、東日本大震災の被災地を管轄する26年金事務所の平成23年3月以降の実績を除いて算出している。

1. 要求水準（達成目標）・最低水準達成状況

別添2参照

事業実施に関して質の確保及び向上を図るため、民間事業者に対して事業の達成目標としての水準及び質の確保としての最低水準を設定している。平成21年度開始分については、これらを「要求水準」「最低水準」といい、平成22年度開始分については、「達成目標」「最低水準」という。

【平成21年度開始分】		納付月数			免除等承認
		現年度	過年度1年目	過年度2年目	
127事務所	実施結果	2,756,191月	3,344,715月	1,259,043月	1,754,970件
	要求水準	5,691,137月	4,858,596月	1,861,120月	1,912,409件
	達成率	48.4%	68.8%	67.6%	91.8%
	最低水準	4,461,414月	4,334,133月	1,658,037月	1,833,484件
	達成率	61.8%	77.2%	75.9%	95.7%

※ 被災地を除いた場合 (対象 16 事務所)		納付月数			免除等承認
		現年度	過年度1年目	過年度2年目	
111事務所	実施結果	2,679,510月	3,336,592月	1,251,643月	1,745,244件
	要求水準	5,505,968月	4,844,552月	1,851,405月	1,898,568件
	達成率	48.7%	68.9%	67.6%	91.9%
	最低水準	4,310,535月	4,322,270月	1,649,146月	1,820,246件
	達成率	62.2%	77.2%	75.9%	95.9%

【平成22年度開始分】

		納付月数			免除等承認
		現年度	過年度1年目	過年度2年目	
185事務所	実施結果	5,102,518月	2,250,210月	1,610,854月	1,127,768件
	達成目標	8,178,618月	1,725,827月	1,416,668月	1,036,808件
	達成率	62.4%	130.4%	113.7%	108.8%
	最低水準	7,112,952月	1,431,290月	1,293,130月	1,012,425件
	達成率	71.7%	157.2%	124.6%	111.4%

※ 被災地を除いた場合 (対象 10 事務所)		納付月数			免除等承認
		現年度	過年度1年目	過年度2年目	
175事務所	実施結果	5,020,558月	2,222,546月	1,591,501月	1,118,793件
	達成目標	8,021,420月	1,696,198月	1,399,380月	1,026,922件
	達成率	62.6%	131.0%	113.7%	108.9%
	最低水準	6,975,964月	1,406,722月	1,277,356月	1,002,760件
	達成率	72.0%	158.0%	124.6%	111.6%

2. 評価に当たっての調査方法

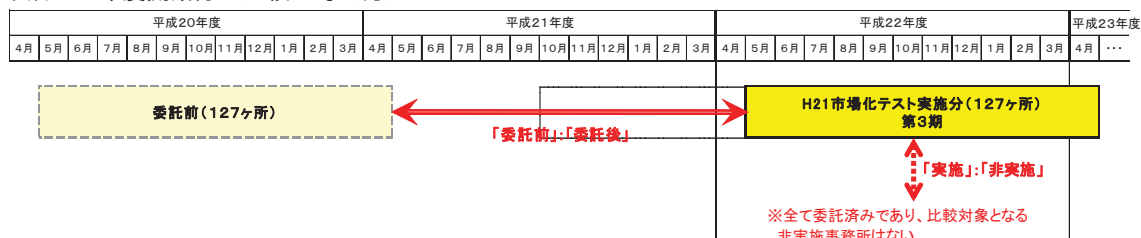
民間競争入札実施要項に基づき、以下の（ア）から（オ）の調査項目について民間事業者（市場化テスト実施事務所）及び委託前の年金事務所が実施した収納事業の実施状況について調査を行う。

- （ア）国民年金保険料の納付月数、納付率、免除等承認件数
- （イ）納付督促及び免除等申請手続勧奨の実施手法別の実施件数
- （ウ）全滞納者への督促の実施状況
- （エ）納付督促及び免除等申請手続勧奨の実施手法別の効果
- （オ）事業の運営に要した費用

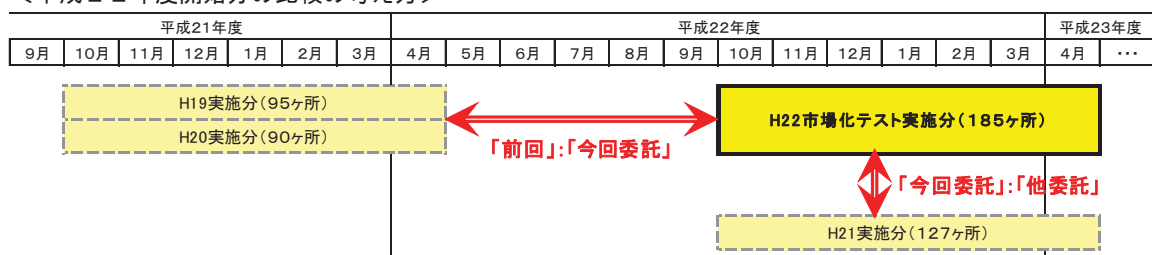
3. 比較

上記2の調査項目について、委託前の年金事務所及び前回委託事業の実績を比較する。

<平成21年度開始分の比較の考え方>



<平成22年度開始分の比較の考え方>



(ア) 国民年金保険料の納付月数、納付率、免除等承認件数の比較 別添3参照

- ① 現年度納付月数、過年度納付月数及び免除等(全額免除、学生納付特例、若年者納付猶予)承認件数

【平成21年度開始分】	現年度	過年度1年目	過年度2年目	免除等
H21開始(127事務所)	29,774,965月	1,133,838月	790,819月	1,754,970件
委託前	33,794,544月	1,173,376月	872,996月	1,734,389件

【平成22年度開始分】	現年度	過年度1年目	過年度2年目	免除等
H22開始(185事務所)	41,349,650月	2,234,822月	1,636,451月	1,127,768件
前回(185ヶ所)	42,817,473月	1,630,636月	1,481,609月	1,057,921件
他委託分(127ヶ所)	17,617,121月	702,922月	486,723月	464,341件

- ② 納付率及び免除承認率

【平成21年度開始分】	現年度 (年間伸び率)	過年度1年目 (年間伸び幅)	過年度2年目 (年間伸び幅)	免除等 (承認率)
H21開始 (127事務所)	56.0%→63.5% (+7.5ポイント)	65.3%→67.6% (+2.3ポイント)	70.8%→72.1% (+1.3ポイント)	<u>31.8%</u>
委託前	59.8%→67.9% (+8.2ポイント)	70.3%→72.5% (+2.2ポイント)	74.7%→75.9% (+1.2ポイント)	29.8%

【平成 22 年度開始分】

	現年度 (期間伸び幅)	過年度 1 年目 (期間伸び幅)	過年度 2 年目 (期間伸び幅)	免除等 (承認率)
H22 開始 (185 事務所)	53.7%→57.7% (+4.0 ㊦ イント)	59.9%→61.5% (+1.6 ㊦ イント)	63.7%→64.7% (+1.1 ㊦ イント)	8.3%
前回 (185 ケ所)	54.8%→58.1% (+3.3 ㊦ イント)	61.7%→62.7% (+1.0 ㊦ イント)	65.6%→66.5% (+0.9 ㊦ イント)	7.7%
他委託分 (127 ケ所)	59.6%→63.5% (+3.8 ㊦ イント)	66.3%→67.6% (+1.2 ㊦ イント)	71.3%→72.1% (+0.8 ㊦ イント)	<u>8.4%</u>

※ 現年度納付率については、市場化テスト事業の業務範囲となっていない「納付期限内納付」を含めた割合となっているため、これを除いた「督促対象納付月数」の比較。

【平成 21 年度開始分】

	納付月数	年間伸び幅
H21 開始 (127 事務所)	2,627,366 月	0%→13.3% (+13.3 ㊦ イント)
委託前	3,276,607 月	0%→17.0% (+17.0 ㊦ イント)

【平成 22 年度開始分】

	納付月数	期間伸び幅
H22 開始 (185 事務所)	5,002,486 月	6.9%→11.8% (+4.9 ㊦ イント)
前回 (185 ケ所)	5,112,163 月	7.3%→11.9% (+4.6 ㊦ イント)
他委託分 (127 ケ所)	1,908,577 月	8.0%→13.3% (+5.3 ㊦ イント)

(イ) 納付督促の実施手法別の実施件数の比較

別添 4 参照

「滞納者一人当たりの督促実施回数」の比較。

(下段：1 ケ月当たりの回数)

【平成 21 年度開始分】

	電話督促	戸別訪問	文書送付
H21 開始 (127 事務所)	<u>2.95 回</u> (<u>0.25 回</u>)	0.15 回 (0.01 回)	0.57 回 (0.05 回)
委託前	0.56 回 (0.05 回)	<u>2.20 回</u> (<u>0.18 回</u>)	<u>1.21 回</u> (<u>0.10 回</u>)

【平成 22 年度開始分】

	電話督促	戸別訪問	文書送付
H22 開始 (185 事務所)	1.45 回 (0.21 回)	<u>0.19 回</u> (<u>0.03 回</u>)	0.49 回 (0.07 回)
前回 (185 ケ所)	<u>3.41 回</u> (<u>0.49 回</u>)	0.17 回 (0.02 回)	<u>0.79 回</u> (<u>0.11 回</u>)
他委託分 (127 ケ所)	2.09 回 (0.30 回)	0.10 回 (0.01 回)	0.38 回 (0.05 回)

(ウ) 全滞納者への督促の実施状況の比較

別添4参照

「滞納者一人当たりの督促実施回数」の合計の比較。

【平成21年度開始分】

	合計督促回数（1ヶ月当たりの回数）
H21 開始（127 事務所）	3.67 回（0.31 回）
委託前	<u>3.97 回</u> （ <u>0.33 回</u> ）

【平成22年度開始分】

	合計督促回数（1ヶ月当たりの回数）
H22 開始（185 事務所）	2.12 回（0.30 回）
前回（185 ケ所）	<u>4.37 回</u> （ <u>0.62 回</u> ）
他委託分（127 ケ所）	2.56 回（0.37 回）

(エ) 接触率等の効果の比較

別添5参照

i) 電話督促

【平成21年度開始分】

	接触率（％）	効果率（％）	寄与率（月/件）
H21 開始（127 事務所）	32.3%	19.1%	<u>2.22 月</u>
委託前	<u>69.4%</u>	<u>28.1%</u>	2.12 月

【平成22年度開始分】

	接触率（％）	効果率（％）	寄与率（月/件）
H22 開始（185 事務所）	<u>33.7%</u>	17.1%	<u>2.73 月</u>
前回（185 ケ所）	14.7%	<u>23.2%</u>	2.66 月
他委託分（127 ケ所）	28.8%	17.4%	2.42 月

ii) 戸別訪問

【平成21年度開始分】

	接触率（％）	効果率（％）	寄与率（月/件）
H21 開始（127 事務所）	37.6%	8.1%	<u>2.85 月</u>
委託前	<u>66.3%</u>	<u>21.2%</u>	1.75 月

【平成22年度開始分】

	接触率（％）	効果率（％）	寄与率（月/件）
H22 開始（185 事務所）	24.0%	10.4%	2.78 月
前回（185 ケ所）	12.4%	<u>22.0%</u>	2.86 月
他委託分（127 ケ所）	<u>37.1%</u>	7.4%	<u>3.17 月</u>

注1) 接触率（督促実施により接触できた件数の割合）

注2) 効果率（接触できた件数のうち、納付した件数の割合）

注3) 寄与率（納付1件当たりの納付月数）

(オ) 事業の運営に要した費用の比較

別添6参照

督励納付月数 1 月及び免除等承認件数 1 件獲得あたりに要した費用。

【平成 21 年度開始分】

	納付 1 月（免除 1 件）獲得に要した費用
H21 開始（127 事務所） （H22. 5～H23. 4）	<u>1 6 6 . 5 円</u>
年金事務所 （平成 19 年度）	1 0 2 1 . 8 円

※ 年金事務所の費用算出に当たっては、実施要項別紙 3「従来の実施に要した経費」の平成 19 年度の数値を使用している

【平成 22 年度開始分】

	納付 1 月（免除 1 件）獲得に要した費用
H22 開始（185 事務所） （H22. 10～H23. 4）	<u>2 5 1 . 6 円</u>
前回（185 ケ所） （H21. 10～H22. 4）	3 2 9 . 9 円
他委託事業（127 ケ所） （H22. 10～H23. 4）	1 8 0 . 6 円

4. 要求水準（達成目標）が未達成となっている要因

【平成 21 年度開始分】

平成 21 年度開始分第 3 期については、第 1 期及び第 2 期の実績を踏まえ、平成 22 年 7 月に業務改善を指示したところであるが、結果として、すべての要求水準を達成することができなかった。

① 実施体制について

受託事業者の委託費については、従前（旧社会保険庁）の経費と比較して大幅に削減されているが、要求水準を達成するために必要な納付督励を実施する体制が確保できていないため、結果として獲得すべき納付月数や免除等申請件数が低調となっていると考えられる。（実施経費の状況については、下記Ⅱ参照。）

② 効果的な納付督励について

電話督励については、委託前と比較して実施回数は大幅に伸びているが、接触率及び効果率が委託前と比較して低調であることから、納付に結び付ける効果的な督励が実施されていないと考えられる。

文書督励については、委託前と比較して実施回数が半減していることから、滞納者に対し十分な納付督励が実施されていないと考えられる。

戸別訪問については、実施回数が大幅に減少している上、接触率、効果率ともに低調であることから、効果的な取組が実施されていないと考えられる。

<参考>納付督促の内訳（下段：１ヶ月当たりの督促件数）

【第３期】

電話督促 80.1% (642,260 回)	文書督促 15.4% (123,302 回)	戸別訪問 4.1% (32,983 回)
合計 (798,545 回)		

【委託前】

電話督促 14.1% (118,137 回)	文書督促 30.6% (256,814 回)	戸別訪問 55.3% (464,750 回)
合計 (839,700 回)		

③ 現年度保険料における要求水準の設定について

現年度保険料の要求水準については、第３期では委託開始年度から２年度目となり、2.0～3.0ポイントの上乗せ目標が加算されており、第１期及び第２期以上に達成が難しくなっている。（第１期及び第２期は初年度のため、1.0～1.5ポイントの上乗せとなっている。）

④ 過年度１年目、過年度２年目保険料の獲得実績について

第２期までの低調な実績について、第３期において不足分を解消するに至らなかった。

<第３期に繰り越される第２期の要求水準と実績>

※過年度２年目は翌期に繰り越されない。

		納付月数	
		現年度	過年度１年目
127事務所	実施結果	2,003,030月	417,990月
	要求水準	3,203,349月	647,497月
	達成率	62.5%	64.6%
第３期に繰り越される月数		1,200,319月	229,507月

【平成２２年度開始分】

平成２２年度開始分第１期については、現年度保険料の達成目標のみ達成されていない状況にある。

① 実施体制について

入札が事業開始直前になったことにより受託事業者の実施体制の整備が間に合わず計画していた納付督促が実施できなかったと考えられる。

② 効果的な納付督促について

電話督促については、実施回数が前回実施事業と比較して半減しているが、接触率と寄与率でカバーしている状況と考えられる。

寄与率が高くなった要因については、長期滞納者に対して保険料納付を案内し、まとまった納付月数を獲得できた結果と考えられる。

<参考>納付督促の内訳（下段：１ヶ月当たりの督促件数）

【第１期】

電話督促 68.2% (1,451,666 回)	文書督促 22.9% (486,665 回)	戸別訪問 8.9% (189,676 回)
合計 (2,128,006 回)		

【前回事業（H19 開始分 90 事務所、H20 開始分 95 事務所）】

電話督促 78.0% (2,433,217 回)	文書督促 18.1% (564,239 回)	戸別訪問 3.9% (120,542 回)
合計 (3,117,998 回)		

【他委託（H21 開始分 127 事務所）】

電話督促 81.4% (788,966 回)	文書督促 14.8% (143,747 回)	戸別訪問 3.7% (36,026 回)
合計 (968,739 回)		

③ 達成目標の設定について

現年度保険料の達成目標については、事業初年度は委託前年度から 1.0～1.2 ポイント上乘せされており、平成 21 年度開始分ほどではないが、その達成は難しい状況になっている。

Ⅱ 実施経費の状況及び評価

平成 21 年度開始分第 3 期における実施経費については、委託前の旧社会保険庁において実施していた経費が約 71.8 億円（平成 19 年度）であるのに対し、委託後は約 11.0 億円の委託費となっており、大幅に削減されている。

また、平成 22 年度開始分第 1 期における実施経費については、前回事業の委託費及び旧社会保険庁において実施していた経費（免除等申請勧奨業務分）の合計は約 25.3 億円であるのに対し、約 25.2 億円の委託費となっており、同程度となっているが、平成 22 年度開始分の業務内容については、前回事業（H19、H20 開始分）と比較して、免除等申請勧奨業務の追加や戸別訪問員の必須配置、要求水準及び入札方法の見直し等、委託費の増加要因が含まれていることから、一定程度の削減効果があったものと考えられる。

（参考）

平成 21 年度開始分の第 1 期及び第 2 期については、委託前の旧社会保険庁において実施していた経費が約 41.9 億円（平成 19 年度）となっている。一方、委託後の委託費は約 6.4 億円となっているが、要求水準達成状況に基づく増減額措置により、約 2.1 億円（見込み）の返還が発生していることから、実質的な実施経費は約 4.3 億円となっている。

Ⅲ 事業の主な実施状況

1. 要求水準（達成目標）の達成状況

【平成21年度開始分】（下段：被災地を管轄する16事務所を除いた場合）

①現年度保険料納付月数

2,756,191 月／5,691,137 月 = 48.4%（達成できた事務所はゼロ）

(2,679,519 月／5,505,968 月 = 48.7%)

②過年度1年目保険料納付月数

3,344,715 月／4,858,596 月 = 68.8%（達成できた事務所はゼロ）

(3,336,592 月／4,844,552 月 = 68.9%)

③過年度2年目保険料納付月数

1,259,043 月／1,861,120 月 = 67.7%（達成できた事務所はゼロ）

(1,251,643 月／1,851,405 月 = 67.6%)

④免除等承認件数

1,754,970 件／1,912,409 件 = 91.8%（12事務所が達成）

(1,745,643 件／1,898,568 件 = 91.9%)

【平成22年度開始分】（下段：被災地を管轄する10事務所を除いた場合）

①現年度保険料納付月数

5,102,518 月／8,178,618 月 = 62.4%（2事務所が達成）

(5,020,558 月／8,021,420 月 = 62.6%)

②過年度1年目保険料納付月数

2,250,210 月／1,725,827 月 = 130.4%（166事務所が達成）

(2,222,546 月／1,696,198 月 = 131.0%)

③過年度2年目保険料納付月数

1,610,854 月／1,416,668 月 = 113.7%（115事務所が達成）

(1,591,501 月／1,399,380 月 = 113.7%)

④免除等承認件数

1,127,768 件／1,036,808 件 = 108.8%（117事務所が達成）

(1,118,793 件／1,026,922 件 = 108.9%)

2. 国民年金保険料納付率の推移

[現年度]

(下段：対前年差)

	平成20年度	平成21年度	平成22年度
全国	62.1%	60.0% (▲2.1)	59.3% (▲0.7)
平成21年度開始分 127 事務所	67.9%	64.8% (▲2.9)	63.5% (▲1.3)
平成22年度開始分 185 事務所	59.7%	58.1% (▲1.6)	57.7% (▲0.4)

[過年度1年目]

(下段：対前年差)

	平成20年度	平成21年度	平成22年度
全国	66.7%	65.0% (▲1.7)	63.2% (▲1.8)
平成21年度開始分 127 事務所	72.5%	70.7% (▲1.8)	67.6% (▲3.1)
平成22年度開始分 185 事務所	64.4%	62.7% (▲1.7)	61.5% (▲1.2)

[過年度2年目]

(下段：対前年差)

	平成20年度	平成21年度	平成22年度
全国	70.8%	68.6% (▲2.2)	66.8% (▲1.8)
平成21年度開始分 127 事務所	75.9%	73.9% (▲2.0)	72.1% (▲1.8)
平成22年度開始分 185 事務所	68.7%	66.5% (▲2.2)	64.7% (▲1.8)

3. 平成21年度開始分受託事業者に対する業務改善指示

平成21年開始分の第1期及び第2期の実績は、すべての要求水準について、最低水準にも達しない状況であったことから、平成22年7月に、全受託事業者（4社）に対して業務改善を指示した。また、平成23年4月にも、実績向上が見られないことから、再度の業務改善を指示している。

要求水準（最低水準）の達成状況や各社の取組状況については、今後も引き続き注視する。

【滞納者一人当たり・一ヶ月当たりの督促実施回数】

	電話督促	戸別訪問	文書送付	合計督促回数
改善指示前 H22.5～H22.9	0.17 回/人・月	0.011 回/人・月	0.04 回/人・月	0.21 回/人・月
改善指示後① H22.10～H23.4	0.30 回/人・月	0.014 回/人・月	0.06 回/人・月	0.37 回/人・月
(指示前増加率)	177.6%	123.3%	149.3%	170.0%
改善指示後② H23.5～H23.9	0.24 回/人・月	0.015 回/人・月	0.05 回/人・月	0.30 回/人・月
(指示前増加率)	143.3%	136.7%	123.2%	139.5%

【一ヶ月当たりの接触件数、納付件数、納付月数】

電話督励	1ヶ月当たりの接触件数、納付件数、納付月数		
	接触件数 (接触率)	納付件数 (効果率)	納付月数 (寄与率)
改善指示前 H22.5～H22.9	180,507 件 (41.3%)	39,788 件 (22.0%)	76,857 月 (1.93 月/件)
改善指示後① H22.10～H23.4	227,104 件 (28.8%)	39,622 件 (17.4%)	95,974 月 (2.42 月/件)
(指示前増加率)	125.8%	99.6%	124.9%
改善指示後② H23.5～H23.9	206,710 件 (30.6%)	34,144 件 (16.5%)	69,932 件 (2.05 月/件)
(指示前増加率)	114.5%	85.8%	91.0%

戸別訪問	1ヶ月当たりの接触件数、納付件数、納付月数		
	接触件数 (接触率)	納付件数 (効果率)	納付月数 (寄与率)
改善指示前 H22.5～H22.9	11,086 件 (38.6%)	1,031 件 (9.3%)	2,501 月 (2.43 月/件)
改善指示後① H22.10～H23.4	13,376 件 (37.1%)	996 件 (7.4%)	3,160 月 (3.17 月/件)
(指示前増加率)	120.7%	96.6%	126.3%
改善指示後② H23.5～H23.9	16,701 件 (39.5%)	1,034 件 (6.2%)	2,728 月 (2.64 月/件)
(指示前増加率)	150.7%	100.3%	109.1%

【要求水準達成状況】

	現年度	過年度1年目	過年度2年目	免除等
改善指示前 (H22.9 末時点)	44.4%	65.0%	62.4%	100.8%
改善指示後① (第3期末)	48.4%	68.8%	67.6%	91.8%
改善指示後② (H23.9 末時点)	33.3%	53.9%	71.1%	101.6%

(参考) 1ヶ月当たりの納付督励実施件数と獲得した納付月数の平均

	1ヶ月当たりの納付督励実施件数 (下段：被災地域除く)			
	電話督励	戸別訪問	文書督励	【合計】
改善指示前 H22.5～H22.9	433,464 件 (363,451 件)	28,489 件 (24,269 件)	90,879 件 (83,302 件)	552,832 件 (471,021 件)
改善指示後① H22.10～H23.4	788,966 件 (729,298 件)	36,026 件 (32,527 件)	143,747 件 (134,981 件)	968,739 件 (896,806 件)
改善指示後② H23.5～H23.9	672,364 件 (620,144 件)	42,589 件 (38,313 件)	132,005 件 (123,086 件)	846,958 件 (781,542 件)

	1ヶ月当たりの獲得納付月数 (下段：被災地域除く)			
	現年度	過年度1年目	過年度2年目	【合計】
改善指示前 H22.5～H22.9	229,511 月 (191,666 月)	122,374 月 (104,397 月)	67,023 月 (58,724 月)	418,908 月 (354,787 月)
改善指示後① H22.10～H23.4	271,814 月 (230,486 月)	101,233 月 (87,694 月)	73,153 月 (63,871 月)	446,199 月 (382,052 月)
改善指示後② H23.5～H23.9	180,675 月 (150,613 月)	131,589 月 (112,361 月)	96,020 月 (84,618 月)	408,284 月 (347,592 月)

4. 平成22年度開始分における民間競争入札実施要項の主な改善点

平成22年度開始分の民間競争入札実施要項の策定に当たっては、実績が低調となっていた平成21年度開始分の実施状況や入札監理小委員会の意見を踏まえ、主に以下の点について改善を図った。

① 督促頻度の強化

すべての滞納者に対して、少なくとも半年に一度の納付督促を実施する。

② 戸別訪問による納付督促の強化

- ・ 文書や電話による納付督促を行っても納付に結び付かない場合は、戸別訪問による納付督促を実施することを基本的な考え方とする。
- ・ 戸別訪問に従事する者について、年金事務所ごとに必須配置数を設定する。

③ 受託事業者との連携の強化

各県ごとに月次で開催する年金事務所と受託事業者の定例打合せ会議の他に、機構本部においても四半期ごとに打合せ会議を実施する。

④ 入札の強化

- ・ 総合評価落札方式を見直し（除算式から加算式に変更）、質の高い企画提案を評価する。
- ・ 業務内容の多様性や事業規模を考慮し、民間事業者の参入機会の拡大を図る観点から、ジョイントベンチャーによる参加を認める。

5. 平成22年度開始分の実施状況

平成21年度開始分と平成22年度開始分における要求水準（達成目標）及び納付率の推移を比較した場合、平成22年度開始分は、落札者の決定が事業開始直前となり、各社において実施体制の整備が遅れたために本来実施すべき取組が十分に遂行できず、また、東日本大震災により納付督促が十分に実施できなかった地域があったが、要求水準（達成目標）の達成率は上回っている。

これは、年金事務所と受託事業者の協力連携が、これまでと比べて強化され、受託事業者に対するきめ細かな情報提供と受託事業者の取組結果の分析により、受託事業者において効果的な取組が実施できたことが一つの要因になっていると考えられる。

実施体制が整備された第2期以降は、計画どおりに必要な納付督促に取り組むことにより、実績の向上が期待される。

（1）一人当たりの督促実施回数

ア 受託事業者は、提供する滞納者データについて電話番号登録有り者と無し者で督促手法を区分しており、「有り者（全体の7割程度）」については3～4ヶ月ごとの頻度で電話督促を実施している。

イ 一方で「無し者（全体の3割程度）」については、最低限の期間（半年）でしか文書督励を実施しない傾向があることから、更に頻度を高めて督励する必要がある。

（2）戸別訪問

ア 督励手法の効果的な組合せの観点から、電話督励や文書督励でもなお納付に結び付かない者を対象に実施することを基本とし、戸別訪問は面談による活動であることから、保険料の収納や口座振替申出書、免除等申請書の受理とともに、制度周知について効果があるものと考えられる。

イ 配置数については、滞納者2.5万人当たり1名の必須配置数を設定しているが、各社の配置状況をみると、平均して1.3万人当たり1名となっている。

なお、滞納者当たりの配置数が多い受託事業者ほど、免除等要求水準の達成状況が良い結果となっている。

（3）協力連携の強化

別添7参照

ア 本事業の実施に当たって、受託事業者へ情報提供できるものや業務進捗管理の具体的な方法等について整理したマニュアルを作成し、受託事業者との連携強化と併せて年金事務所職員のスキルアップを図った。

イ 機構における行動計画に基づく取組については、機構本部から各社へ情報提供を行うとともに、年金事務所からはターンアラウンドによる免除等申請書の未提出者や納付に結び付きやすい一部免除承認者の未納情報など、具体的な対象者や効果的な取組方法等の情報提供を行った。これらに基づき各受託事業者が着実に取組を行った結果、効率的に納付月数や免除等を獲得することができ、納付率の向上が図られている事務所も見受けられる。

ウ 受託事業者が自ら実施する納付督励の効果分析に加え、年金事務所においても、督励事跡解析ツールなどを利用して、受託事業者が実施した督励対象者の納付状況等の分析やその後の納付督励について積極的に助言を行った。

（4）入札

ア 加算式の導入により、落札結果を見た場合、質の高い企画提案が評価され、これまでの価格重視の傾向に一定程度の歯止めがかかったものと考えられる。

イ ジョイントベンチャーによる参加を導入したことにより、落札者3社のうち、2社がこの仕組みを利用しており、単独では本事業の業務内容や事業規模に対応できなかった民間事業者についても、本事業への参入に繋がったものと考えられる。

6. 会計検査院における決算検査報告について

（1）会計検査院の意見表示の内容

会計検査院による検査においては、納付率が低下傾向にある理由の一つとして、本事業の要求水準達成率の低迷が挙げられており、その原因として①納付

督促の手法の検討が十分でないこと②企画提案書の内容に沿った督促計画により納付督促が実施されるための受託事業者に対する指導等が十分でないこと③受託事業者の納付督促の成果をより適正に把握し評価することに対する検討が十分でないことが指摘されている。

また、その改善例として、（ア）受託事業者との更なる連携を進めるとともに、戸別訪問の効果的な活用など有効な納付督促の手法について十分検討すること（イ）企画提案書の内容に沿った督促計画により督促が実施されるよう指導等の方策を検討すること（ウ）受託事業者による直接的な納付督促の成果がより適正に反映されるような達成目標及び実績の測定・把握方法の確立を検討することが示されている。

（２）対応の方針

当機構としては、会計検査院からの指摘を真摯に受け止め、対応できるものから実行に移すとともに、オンラインシステム改修や次回事業における実施要項への反映について検討することとしている。

IV 本事業の今後について

本事業の平成２１年度開始分及び平成２２年度開始分の事業期間は、いずれも平成２４年９月までとなっており、平成２４年１０月からは、公共サービス改革基本方針（平成２３年７月１３日閣議決定）に基づき、引き続き全３１２事務所で実施する方針である。

平成２２年度開始分については、平成２１年度開始分と比較して、納付率の改善や要求水準（達成目標）達成状況などの実績が改善していることから、次回の実施要項においては、平成２２年度開始分を基本として、必要な見直しを行うものとする。

１．納付督促の適正な実施

滞納者への納付督促に当たっては、その手法を民間事業者の裁量に委ねていたところであるが、すべての滞納者に確実に実施し、かつ、効率的に収納等へ結び付けるための具体的な手法（定量的なものを含む。）や督促頻度について検討する。（督促頻度については、平成２２年度開始分では半年ごととしている。）

２．戸別訪問の更なる活用

現在、最低限必要な設置数として、滞納者２．５万人に対して１名としているが、設置数の在り方について検討する。

3. 要求水準（達成目標）の設定

要求水準（達成目標）の設定の在り方について、日本年金機構の目標やこれまでの実績等を踏まえ、検討する。

4. 入札

- （１）企画提案書の内容が確実に実施される内容か、また、現実的に実施可能な数量となっているかを的確に判断できるよう、積算根拠を明示させるなど、企画提案書の様式を検討する。
- （２）各企画提案の評価の差を明確にするため、総合評価基準表の加点項目を検討する。

国民年金保険料収納事業の実施地区（事務所） （平成 21 年度開始分）

受託事業者名	受託箇所数
㈱オリエントコーポレーション	5 地区、61 事務所
対象地区名（年金事務所）	
・ 北海道（岩見沢、砂川、稚内、留萌） ・ 東北（青森、八戸、むつ、盛岡、一関、宮古、二戸、花巻、石巻、古川、秋田、鷹巣、大曲、本荘、山形、鶴岡、米沢、新庄、寒河江、東北福島、平、郡山、会津若松、相馬、白河） ・ 北関東信越①（桐生、高崎、渋川、新潟西、長岡、上越、三条、新発田、柏崎、新潟東、六日町） ・ 四国（高松東、高松西、善通寺） ・ 九州②（熊本東、熊本西、八代、本渡、玉名、大分、別府、佐伯、日田、延岡、都城、高鍋、川内、鹿児島南、鹿屋、奄美大島、鹿児島北、加治木）	

受託事業者名	受託箇所数
㈱エヌ・ティ・ティ・ソルコ	2 地区、23 事務所
対象地区名（年金事務所）	
・ 南関東（甲府、大月、竜王） ・ 中国（鳥取、米子、倉吉、松江、浜田、出雲、倉敷東、津山、高梁、倉敷西、福山、三原、三次、備後府中、山口、下関、徳山、宇部、岩国、萩）	

受託事業者名	受託箇所数
㈱アイヴィジット	2 地区、22 事務所
対象地区名（年金事務所）	
・ 北関東信越②（宇都宮西、栃木、大田原、今市、宇都宮東） ・ 中部（富山、高岡、魚津、砺波、金沢北、七尾、小松、金沢南、多治見、大垣、高山、美濃加茂、津、四日市、松阪、尾鷲、伊勢）	

受託事業者名	受託箇所数
キャリアリンク㈱	2 地区、21 事務所
対象地区名（年金事務所）	
・ 近畿（福井、敦賀、武生、大津、彦根、草津、奈良、大和高田、桜井、和歌山東、田辺、和歌山西） ・ 九州①（南福岡、直方、八幡、東福岡、小倉南、西福岡、佐賀、唐津、武雄）	

(別添 1 H22開始分)

国民年金保険料収納事業の実施地区（事務所）
（平成 22 年度開始分）

受託事業者名	受託箇所数
㈱アイヴィジット	11 地区、117 事務所
対象地区名（年金事務所）	
・ 北関東信越②（浦和、大宮、熊谷、川越、所沢、春日部、越谷、秩父） ・ 北関東信越③（前橋、太田、長野南、長野北、岡谷、伊那、飯田、松本、小諸） ・ 南関東①（千葉、幕張、船橋、市川、松戸、木更津、佐原） ・ 南関東②（千代田、中央、港、新宿、上野、文京、墨田、江東、江戸川、品川、大田、渋谷、目黒、池袋、北、板橋、足立、荒川、葛飾） ・ 南関東③（杉並、中野、世田谷、練馬、立川、青梅、八王子、武蔵野、府中） ・ 南関東④（鶴見、港北、横浜中、横浜西、横浜南、川崎、高津、平塚、厚木、相模原、小田原、横須賀、藤沢） ・ 中部②（静岡、清水、浜松東、浜松西、沼津、三島、島田、掛川、富士） ・ 近畿②（天満、福島、大手前、堀江、市岡、難波、淀川、今里、城東、吹田、豊中、守口、枚方） ・ 近畿③（天王寺、平野、玉出、貝塚、堺東、堺西、東大阪、八尾） ・ 近畿④（三宮、須磨、東灘、兵庫、姫路、尼崎、明石、西宮、豊岡、加古川） ・ 四国（徳島南、徳島北、阿波半田、松山東、松山西、新居浜、今治、宇和島、高知東、高知西、南国、幡多）	

受託事業者名	受託箇所数
日立キャピタル債権回収・日立キャピタル共同企業体	6 地区、56 事務所
対象地区名（年金事務所）	
・ 北海道（札幌東、札幌西、札幌北、新さっぽろ、函館、旭川、釧路、室蘭、苫小牧、小樽、北見、帯広） ・ 東北（弘前、仙台北、仙台南、大河原、仙台東） ・ 中部①（岐阜南、岐阜北、大曾根、中村、鶴舞、熱田、笠寺、昭和、名古屋西、名古屋北、豊橋、岡崎、一宮、瀬戸、半田、豊川、刈谷、豊田） ・ 近畿①（上京、舞鶴、中京、下京、京都南、京都西） ・ 中国（岡山東、岡山西、広島東、広島西、広島南、呉） ・ 九州①（博多、中福岡、久留米、小倉北、大牟田、長崎南、長崎北、佐世保、諫早）	

受託事業者名	受託箇所数
アイ・シー・アール バックスグループ共同企業体	2 地区、12 事務所
対象地区名（年金事務所）	
・ 北関東信越①（水戸南、水戸北、土浦、下館、日立） ・ 九州①（宮崎、那覇、浦添、コザ、名護、平良、石垣）	

要求水準等の達成状況

◆平成21年度開始分 第3期(H22.5～H23.4)

契約地区名	受託事業者	現年度		過年度1年目		過年度2年目		免除等	
		要求水準 達成率	最低水準 達成率	要求水準 達成率	最低水準 達成率	要求水準 達成率	最低水準 達成率	要求水準 達成率	最低水準 達成率
北海道地区	(株)オリエントコーポレーション	41.72%	54.58%	60.78%	68.23%	55.36%	61.85%	101.54%	106.04%
東北地区	(株)オリエントコーポレーション	49.30%	60.32%	68.56%	75.85%	63.33%	71.06%	92.03%	96.22%
北関東信越①地区	(株)アイヴィジット	54.84%	68.36%	74.65%	83.22%	76.72%	86.28%	89.36%	94.15%
北関東信越②地区	(株)オリエントコーポレーション	52.93%	68.12%	68.06%	76.75%	57.02%	63.81%	87.37%	91.90%
南関東地区	(株)エヌ・ティ・ティ・ソルコ	52.73%	64.08%	68.75%	75.87%	60.27%	67.66%	85.60%	89.46%
中部地区	(株)アイヴィジット	53.07%	68.74%	71.02%	80.06%	63.76%	71.50%	89.77%	94.65%
近畿地区	キャリアリンク(株)	45.94%	59.33%	67.32%	75.59%	65.69%	73.75%	89.80%	93.46%
中国地区	(株)エヌ・ティ・ティ・ソルコ	48.68%	62.55%	70.96%	79.70%	70.75%	79.33%	89.76%	93.46%
四国地区	(株)オリエントコーポレーション	44.92%	61.22%	68.95%	77.73%	68.40%	76.74%	92.66%	96.58%
九州①地区	キャリアリンク(株)	42.57%	56.76%	68.29%	77.62%	78.60%	88.47%	92.61%	95.72%
九州②地区	(株)オリエントコーポレーション	44.23%	56.81%	66.23%	74.50%	74.14%	83.38%	97.61%	101.27%
合 計		48.43%	61.78%	68.84%	77.17%	67.65%	75.94%	91.77%	95.72%

(別添2 H22開始分)

要求水準等の達成状況

◆平成22年度開始分 第1期(H22.10～H23.4)

契約地区名	受託事業者	現年度		過年度1年目		過年度2年目		免除等	
		要求水準 達成率	最低水準 達成率	要求水準 達成率	最低水準 達成率	要求水準 達成率	最低水準 達成率	要求水準 達成率	最低水準 達成率
北海道地区	日立キャピタル債権回収・日立キャピタル共同企業体	55.59%	64.06%	120.95%	145.86%	105.29%	115.35%	98.31%	100.25%
東北地区	日立キャピタル債権回収・日立キャピタル共同企業体	61.52%	69.95%	116.94%	141.04%	99.67%	109.24%	116.47%	118.75%
北関東信越①地区	アイ・シー・アール パックスグループ 共同企業体	58.33%	67.38%	100.71%	121.45%	91.91%	100.73%	128.91%	132.29%
北関東信越②地区	(株)アイヴィジット	63.68%	73.10%	147.75%	178.24%	126.03%	138.13%	94.09%	96.84%
北関東信越③地区	(株)アイヴィジット	61.98%	71.23%	124.46%	149.72%	90.36%	98.71%	102.43%	105.06%
南関東①地区	(株)アイヴィジット	66.38%	75.99%	143.99%	173.61%	117.66%	128.90%	107.83%	111.05%
南関東②地区	(株)アイヴィジット	68.32%	77.85%	147.04%	177.43%	136.49%	149.67%	99.13%	102.40%
南関東③地区	(株)アイヴィジット	67.85%	76.78%	148.54%	179.15%	139.96%	153.35%	91.19%	93.81%
南関東④地区	(株)アイヴィジット	61.48%	69.34%	145.45%	175.30%	129.24%	141.55%	113.38%	116.82%
中部①地区	日立キャピタル債権回収・日立キャピタル共同企業体	66.61%	77.92%	104.97%	126.40%	83.04%	90.84%	116.66%	119.95%
中部②地区	(株)アイヴィジット	64.25%	74.07%	120.95%	145.59%	84.03%	91.90%	96.47%	99.42%
近畿①地区	日立キャピタル債権回収・日立キャピタル共同企業体	59.59%	68.48%	113.85%	137.15%	108.83%	119.08%	133.93%	136.47%
近畿②地区	(株)アイヴィジット	58.00%	68.00%	130.45%	157.64%	130.49%	143.33%	136.45%	139.31%
近畿③地区	(株)アイヴィジット	56.19%	65.78%	122.25%	147.69%	121.57%	133.49%	136.66%	139.26%
近畿④地区	(株)アイヴィジット	59.15%	68.69%	118.38%	142.71%	105.26%	115.27%	112.47%	114.61%
中国地区	日立キャピタル債権回収・日立キャピタル共同企業体	62.23%	71.40%	136.77%	164.66%	104.10%	113.87%	99.91%	102.09%
四国地区	(株)アイヴィジット	57.91%	68.09%	114.74%	138.09%	86.41%	94.44%	82.73%	84.21%
九州①地区	日立キャピタル債権回収・日立キャピタル共同企業体	57.22%	66.67%	114.16%	137.63%	103.15%	113.01%	89.25%	90.92%
九州②地区	アイ・シー・アール パックスグループ 共同企業体	54.89%	64.09%	117.69%	142.57%	122.23%	134.60%	120.23%	121.92%
合 計		62.39%	71.74%	130.38%	157.22%	113.71%	124.57%	108.77%	111.39%

(注)事業実施に関する達成目標としての水準について、平成21年度開始分で表示していた「要求水準」は、平成22年度開始分では「達成目標」としている。

(ア) 納付率の「伸び幅」比較 詳細データ

平成21年度開始分

【第3期】平成22年5月～平成23年4月(12カ月)

《現年度》	委託前(H20保険料)		委託後(H22保険料)	
	H20.5末	H21.4末	H22.5末	H23.4末
納付対象月数	4,313,250月	49,738,989月	4,133,956月	46,920,699月
納付月数	2,578,794月	33,794,544月	2,313,992月	29,774,965月
納付率	59.8%	67.9%	56.0%	63.5%
年間伸び幅		+8.2ポイント		+7.5ポイント

＜督促納付のみ再掲＞	委託前(H20保険料)		委託後(H22保険料)	
	H21.4末		H23.4末	
督促納付対象月数	19,221,052月		19,773,100月	
督促納付月数	3,276,607月		2,627,366月	
督促納付率	17.0%		13.3%	
年間伸び幅	+17.0ポイント		+13.3ポイント	

《過年度1年目》	委託前(H19保険料)		委託後(H21保険料)	
	H20.5末	H21.4末	H22.5末	H23.4末
納付対象月数	52,010,549月	52,061,175月	49,269,033月	49,291,807月
納付月数	36,556,753月	37,730,129月	32,169,507月	33,303,345月
(差分)		1,173,376月		1,133,838月
納付率	70.3%	72.5%	65.3%	67.6%
年間伸び幅		+2.2ポイント		+2.3ポイント

《過年度2年目》	委託前(H18保険料)		委託後(H20保険料)	
	H20.5末	H21.4末	H22.5末	H23.4末
納付対象月数	54,458,225月	54,748,082月	49,756,573月	49,964,922月
納付月数	40,663,726月	41,536,722月	35,226,496月	36,017,315月
(差分)		872,996月		790,819月
納付率	74.7%	75.9%	70.8%	72.1%
年間伸び幅		+1.2ポイント		+1.3ポイント

《免除等承認件数》		委託前(H20)	委託後(H22)
承認件数		1,734,389件	1,754,970件
被保険者数		5,827,100人	5,521,860人
承認率		29.8%	31.8%

(ア) 納付率の「伸び幅」比較 詳細データ

平成22年度開始分

【第1期】平成22年10月～平成23年4月(7カ月)

《現年度》	前回(H21保険料)		他実施分(H22保険料)		今回実施分(H22保険料)	
	H21.9末	H22.4末	H22.9末	H23.4末	H22.9末	H23.4末
納付対象月数	53,046,931月	123,787,737月	20,387,517月	46,920,699月	51,793,064月	119,869,466月
納付月数	29,060,454月	71,877,927月	12,157,844月	29,774,965月	27,804,193月	69,153,843月
(差分)		42,817,473月		17,617,121月		41,349,650月
納付率	54.8%	58.1%	59.6%	63.5%	53.7%	57.7%
期間伸び幅		+3.3ポイント		+3.8ポイント		+4.0ポイント

<督促納付のみ再掲>	前回(H21保険料)		他実施分(H22保険料)		今回実施分(H22保険料)	
	H21.9末	H22.4末	H22.9末	H23.4末	H22.9末	H23.4末
督促納付対象月数	25,875,866月	58,911,362月	8,948,462月	19,773,100月	25,769,415月	57,498,653月
督促納付月数	1,889,389月	7,001,552月	718,789月	2,627,366月	1,780,544月	6,783,030月
(差分)		5,112,163月		1,908,577月		5,002,486月
督促納付率	7.3%	11.9%	8.0%	13.3%	6.9%	11.8%
期間伸び幅		+4.6ポイント		+5.3ポイント		+4.9ポイント

《過年度1年目》	前回(H20保険料)		他実施分(H21保険料)		今回実施分(H21保険料)	
	H21.9末	H22.4末	H22.9末	H23.4末	H22.9末	H23.4末
納付対象月数	124,984,712月	125,520,325月	49,146,332月	49,291,807月	123,205,524月	123,671,229月
納付月数	77,101,053月	78,731,689月	32,600,423月	33,303,345月	73,836,208月	76,071,030月
(差分)		1,630,636月		702,922月		2,234,822月
納付率	61.7%	62.7%	66.3%	67.6%	59.9%	61.5%
期間伸び幅		+1.0ポイント		+1.2ポイント		+1.6ポイント

《過年度2年目》	前回(H19保険料)		他実施分(H20保険料)		今回実施分(H20保険料)	
	H21.9末	H22.4末	H22.9末	H23.4末	H22.9末	H23.4末
納付対象月数	130,210,033月	130,688,281月	49,844,527月	49,964,922月	125,867,263月	126,314,686月
納付月数	85,389,047月	86,870,656月	35,530,592月	36,017,315月	80,146,635月	81,783,086月
(差分)		1,481,609月		486,723月		1,636,451月
納付率	65.6%	66.5%	71.3%	72.1%	63.7%	64.7%
期間伸び幅		+0.9ポイント		+0.8ポイント		+1.1ポイント

《免除等承認件数》	年金事務所(H21)※注		他実施分(H22)	今回実施分(H22)
	H21.10～H22.3		H22.10～H23.3	H22.10～H23.3
承認件数	1,057,921件		464,341件	1,127,768件
被保険者数	13,755,932人		5,521,860人	13,515,775人
承認率	7.7%		8.4%	8.3%

※注 前回実施分については、市場化テスト事業対象業務となっていなかったため、年金事務所の実績としている。

(イ)(ウ)滞納者への督促実施状況 詳細データ

1. 委託事業の取組

平成21年度開始分 第3期(H22.5～H23.4)12ヵ月

契約地区名	受託事業者	受託 事務所数	①滞納者数 (期間平均)	督促の種類と督促頻度							
				②電話	一人当たり (②/①)	③戸別	一人当たり (③/①)	④文書	一人当たり (④/①)	⑤合計 (②～④)	一人当たり (⑤/①)
北海道地区	㈱オリエントコーポレーション	4ヶ所	25,924 人	77,131回	2.98回	10,281回	0.40回	11,583回	0.45回	98,995回	3.82回
東北地区	㈱オリエントコーポレーション	25ヶ所	524,364 人	1,164,264回	2.22回	73,212回	0.14回	155,339回	0.30回	1,392,815回	2.66回
北関東信越①地区	㈱アイヴィジット	5ヶ所	167,736 人	368,545回	2.20回	33,190回	0.20回	82,057回	0.49回	483,792回	2.88回
北関東信越②地区	㈱オリエントコーポレーション	11ヶ所	212,833 人	492,054回	2.31回	27,983回	0.13回	99,601回	0.47回	619,638回	2.91回
南関東地区	㈱エヌ・ティ・ティ・ソルコ	3ヶ所	58,256 人	130,409回	2.24回	4,432回	0.08回	83,263回	1.43回	218,104回	3.74回
中部地区	㈱アイヴィジット	17ヶ所	313,920 人	798,213回	2.54回	80,100回	0.26回	144,308回	0.46回	1,022,621回	3.26回
近畿地区	キャリアリンク㈱	12ヶ所	281,587 人	1,491,981回	5.30回	30,667回	0.11回	167,755回	0.60回	1,690,403回	6.00回
中国地区	㈱エヌ・ティ・ティ・ソルコ	20ヶ所	261,602 人	596,688回	2.28回	24,032回	0.09回	446,771回	1.71回	1,067,491回	4.08回
四国地区	㈱オリエントコーポレーション	3ヶ所	53,906 人	146,013回	2.71回	11,172回	0.21回	27,518回	0.51回	184,703回	3.43回
九州①地区	キャリアリンク㈱	9ヶ所	316,988 人	1,344,368回	4.24回	40,271回	0.13回	119,133回	0.38回	1,503,772回	4.74回
九州②地区	㈱オリエントコーポレーション	18ヶ所	395,153 人	1,097,457回	2.78回	60,460回	0.15回	142,293回	0.36回	1,300,210回	3.29回
合計		127ヶ所	2,612,269 人	7,707,123回	2.95回	395,800回	0.15回	1,479,621回	0.57回	9,582,544回	3.67回
1ヵ月当たり				642,260回	0.25回	32,983回	0.01回	123,302回	0.05回	798,545回	0.31回

納付督促の割合	80.4%	4.1%	15.4%
---------	-------	------	-------

2. 委託前の取組

第3期との比較(H20.5～H21.4)12ヵ月

	事務所数	①滞納者数 (期間平均)	督促の種類と督促頻度							
			②電話	一人当たり (②/①)	③戸別	一人当たり (③/①)	④文書	一人当たり (④/①)	⑤合計 (②～④)	一人当たり (⑤/①)
委託前	127ヶ所	2,536,975 人	1,417,639回	0.56回	5,576,994回	2.20回	3,081,768回	1.21回	10,076,401回	3.97回
1ヵ月当たり			118,137回	0.05回	464,750回	0.18回	256,814回	0.10回	839,700回	0.33回

納付督促の割合	14.1%	55.3%	30.6%
---------	-------	-------	-------

(イ)(ウ)滞納者への督促実施状況 詳細データ

1. 委託事業の取組

平成22年度開始分 第1期(H22.10～H23.4)7ヵ月

契約地区名	受託事業者	受託事務所数	①滞納者数 (期間平均)	督促の種類と督促頻度							
				②電話	一人当たり (②/①)	③戸別	一人当たり (③/①)	④文書	一人当たり (④/①)	⑤合計 (②～④)	一人当たり (⑤/①)
北海道地区	日立キヤビタル債権回収・日立キヤビタル共同企業体	12ヶ所	402,609 人	830,505回	2.06回	76,662回	0.19回	183,128回	0.45回	1,090,295回	2.71回
東北地区	日立キヤビタル債権回収・日立キヤビタル共同企業体	5ヶ所	180,010 人	229,497回	1.27回	27,033回	0.15回	36,721回	0.20回	293,251回	1.63回
北関東信越①地区	アイ・シー・アール・ハウスグループ共同企業体	5ヶ所	245,624 人	358,202回	1.46回	24,742回	0.10回	74,161回	0.30回	457,105回	1.86回
北関東信越②地区	㈱アイヴィジット	8ヶ所	599,592 人	875,258回	1.46回	92,390回	0.15回	398,626回	0.66回	1,366,274回	2.28回
北関東信越③地区	㈱アイヴィジット	9ヶ所	210,205 人	564,756回	2.69回	45,749回	0.22回	108,982回	0.52回	719,487回	3.42回
南関東①地区	㈱アイヴィジット	7ヶ所	502,092 人	726,477回	1.45回	86,232回	0.17回	320,517回	0.64回	1,133,226回	2.26回
南関東②地区	㈱アイヴィジット	19ヶ所	596,314 人	832,840回	1.40回	108,444回	0.18回	362,221回	0.61回	1,303,505回	2.19回
南関東③地区	㈱アイヴィジット	9ヶ所	574,183 人	853,360回	1.49回	106,967回	0.19回	353,042回	0.61回	1,313,369回	2.29回
南関東④地区	㈱アイヴィジット	13ヶ所	660,303 人	635,396回	0.96回	102,354回	0.16回	367,406回	0.56回	1,105,156回	1.67回
中部①地区	日立キヤビタル債権回収・日立キヤビタル共同企業体	18ヶ所	571,260 人	1,118,807回	1.96回	108,251回	0.19回	158,321回	0.28回	1,385,379回	2.43回
中部②地区	㈱アイヴィジット	9ヶ所	273,433 人	290,429回	1.06回	65,729回	0.24回	138,979回	0.51回	495,137回	1.81回
近畿①地区	日立キヤビタル債権回収・日立キヤビタル共同企業体	6ヶ所	197,453 人	387,663回	1.96回	40,692回	0.21回	104,578回	0.53回	532,933回	2.70回
近畿②地区	㈱アイヴィジット	13ヶ所	423,705 人	384,907回	0.91回	121,807回	0.29回	170,245回	0.40回	676,959回	1.60回
近畿③地区	㈱アイヴィジット	8ヶ所	363,361 人	294,351回	0.81回	76,760回	0.21回	140,077回	0.39回	511,188回	1.41回
近畿④地区	㈱アイヴィジット	10ヶ所	404,855 人	404,603回	1.00回	74,085回	0.18回	189,797回	0.47回	668,485回	1.65回
中国地区	日立キヤビタル債権回収・日立キヤビタル共同企業体	6ヶ所	187,130 人	342,008回	1.83回	32,796回	0.18回	63,313回	0.34回	438,117回	2.34回
四国地区	㈱アイヴィジット	12ヶ所	194,219 人	253,936回	1.31回	37,060回	0.19回	69,427回	0.36回	360,423回	1.86回
九州①地区	日立キヤビタル債権回収・日立キヤビタル共同企業体	9ヶ所	221,079 人	401,975回	1.82回	49,227回	0.22回	64,311回	0.29回	515,513回	2.33回
九州②地区	アイ・シー・アール・ハウスグループ共同企業体	7ヶ所	216,545 人	376,689回	1.74回	50,750回	0.23回	102,804回	0.47回	530,243回	2.45回
合計		185ヶ所	7,023,972 人	10,161,659回	1.45回	1,327,730回	0.19回	3,406,656回	0.49回	14,896,045回	2.12回
1ヵ月当たり				1,451,666回	0.21回	189,676回	0.03回	486,665回	0.07回	2,128,006回	0.30回

納付督促の割合	68.2%	8.9%	22.9%
---------	-------	------	-------

2. 前回委託事業の取組

第1期との比較(H21.10～H22.4)7ヵ月

	事務所数	①滞納者数 (期間平均)	督促の種類と督促頻度							
			②電話	一人当たり (②/①)	③戸別	一人当たり (③/①)	④文書	一人当たり (④/①)	⑤合計 (②～④)	一人当たり (⑤/①)
前回委託事業 受託事業者合計	185ヶ所	4,994,634 人	17,032,519回	3.41回	843,795回	0.17回	3,949,675回	0.79回	21,825,989回	4.37回
1ヵ月当たり			2,433,217回	0.49回	120,542回	0.02回	564,239回	0.11回	3,117,998回	0.62回

納付督促の割合	78.0%	3.9%	18.1%
---------	-------	------	-------

3. 他委託事業の取組

第1期との比較(H22.10～H23.4)7ヵ月

	事務所数	①滞納者数 (期間平均)	督促の種類と督促頻度							
			②電話	一人当たり (②/①)	③戸別	一人当たり (③/①)	④文書	一人当たり (④/①)	⑤合計 (②～④)	一人当たり (⑤/①)
他委託事業 受託事業者合計	127ヶ所	2,646,986 人	5,522,761回	2.09回	252,182回	0.10回	1,006,231回	0.38回	6,781,174回	2.56回
1ヵ月当たり			788,966回	0.30回	36,026回	0.01回	143,747回	0.05回	968,739回	0.37回

納付督促の割合	81.4%	3.7%	14.8%
---------	-------	------	-------

(エ)実施手法別の効果(接触率等) 詳細データ
平成21年度開始分

【電話】

契約地区名	受託事業者	実施期間	督促実施件数 【電話】	接触件数	接触率(%)				
						納付件数	効果率(%)	納付月数	寄与率 (月/件)
北海道地区	㈱オリエントコーポレーション	H22.5～H23.4	77,131件	26,464件	34.3%	4,785件	18.1%	10,823月	2.26月
東北地区	㈱オリエントコーポレーション		1,164,264件	407,316件	35.0%	79,076件	19.4%	172,866月	2.19月
北関東信越①地区	㈱アイヴィジット		368,545件	103,942件	28.2%	21,987件	21.2%	52,171月	2.37月
北関東信越②地区	㈱オリエントコーポレーション		492,054件	175,292件	35.6%	35,575件	20.3%	79,202月	2.23月
南関東地区	㈱エヌ・ティ・ティ・ソルコ		130,409件	31,927件	24.5%	7,226件	22.6%	16,146月	2.23月
中部地区	㈱アイヴィジット		798,213件	238,760件	29.9%	58,629件	24.6%	129,949月	2.22月
近畿地区	キャリアリンク㈱		1,491,981件	374,673件	25.1%	89,228件	23.8%	202,855月	2.27月
中国地区	㈱エヌ・ティ・ティ・ソルコ		596,688件	154,525件	25.9%	33,563件	21.7%	76,162月	2.27月
四国地区	㈱オリエントコーポレーション		146,013件	46,668件	32.0%	8,262件	17.7%	21,045月	2.55月
九州①地区	キャリアリンク㈱		1,344,368件	568,339件	42.3%	79,557件	14.0%	172,804月	2.17月
九州②地区	㈱オリエントコーポレーション		1,097,457件	364,355件	33.2%	58,407件	16.0%	122,080月	2.09月
合計		H22.5～H23.4	7,707,123件	2,492,261件	32.3%	476,295件	19.1%	1,056,103月	2.22月
委託前		H20.5～H21.4	1,417,639件	984,472件	69.4%	277,045件	28.1%	587,981月	2.12月

【戸別訪問】

契約地区名	受託事業者	実施期間	督促実施件数 【戸別訪問】	接触件数	接触率(%)				
						納付件数	効果率(%)	納付月数	寄与率 (月/件)
北海道地区	㈱オリエントコーポレーション	H22.5～H23.4	10,281件	3,232件	31.4%	251件	7.8%	771月	3.07月
東北地区	㈱オリエントコーポレーション		73,212件	29,435件	40.2%	1,802件	6.1%	5,401月	3.00月
北関東信越①地区	㈱アイヴィジット		33,190件	9,242件	27.8%	1,049件	11.4%	3,309月	3.15月
北関東信越②地区	㈱オリエントコーポレーション		27,983件	10,958件	39.2%	1,059件	9.7%	3,267月	3.08月
南関東地区	㈱エヌ・ティ・ティ・ソルコ		4,432件	2,435件	54.9%	311件	12.8%	723月	2.32月
中部地区	㈱アイヴィジット		80,100件	23,322件	29.1%	2,760件	11.8%	7,450月	2.70月
近畿地区	キャリアリンク㈱		30,667件	14,666件	47.8%	1,148件	7.8%	3,481月	3.03月
中国地区	㈱エヌ・ティ・ティ・ソルコ		24,032件	10,835件	45.1%	614件	5.7%	1,813月	2.95月
四国地区	㈱オリエントコーポレーション		11,172件	2,979件	26.7%	107件	3.6%	398月	3.72月
九州①地区	キャリアリンク㈱		40,271件	21,751件	54.0%	2,156件	9.9%	5,569月	2.58月
九州②地区	㈱オリエントコーポレーション		60,460件	20,202件	33.4%	871件	4.3%	2,443月	2.80月
合計		H22.5～H23.4	395,800件	149,057件	37.7%	12,128件	8.1%	34,625月	2.85月
委託前		H20.5～H21.4	5,576,994件	3,695,061件	66.3%	782,387件	21.2%	1,368,521月	1.75月

(エ)実施手法別の効果(接触率等) 詳細データ
平成22年度開始分

【電話】

契約地区名	受託事業者	実施期間	督励実施件数 【電話】	接触件数	接触率(%)				
						納付件数	効果率(%)	納付月数	寄与率 (月ノ件)
北海道地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体	H22.10～H23.4	830,505件	314,137件	37.8%	26,486件	8.4%	73,801月	2.79月
東北地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		229,497件	90,956件	39.6%	8,208件	9.0%	25,231月	3.07月
北関東信越①地区	アイ・シー・アールハウダグループ共同企業体		358,202件	124,919件	34.9%	20,591件	16.5%	48,624月	2.36月
北関東信越②地区	㈱アイヴィジット		875,258件	265,012件	30.3%	61,817件	23.3%	161,718月	2.62月
北関東信越③地区	㈱アイヴィジット		564,756件	144,147件	25.5%	31,759件	22.0%	68,098月	2.14月
南関東①地区	㈱アイヴィジット		726,477件	232,382件	32.0%	57,797件	24.9%	160,729月	2.78月
南関東②地区	㈱アイヴィジット		832,840件	245,637件	29.5%	64,768件	26.4%	175,950月	2.72月
南関東③地区	㈱アイヴィジット		853,360件	249,520件	29.2%	68,783件	27.6%	193,708月	2.82月
南関東④地区	㈱アイヴィジット		635,396件	223,879件	35.2%	47,352件	21.2%	143,128月	3.02月
中部①地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		1,118,807件	387,757件	34.7%	42,593件	11.0%	133,152月	3.13月
中部②地区	㈱アイヴィジット		290,429件	128,918件	44.4%	24,198件	18.8%	61,870月	2.56月
近畿①地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		387,663件	148,883件	38.4%	13,756件	9.2%	39,828月	2.90月
近畿②地区	㈱アイヴィジット		384,907件	125,428件	32.6%	21,824件	17.4%	61,035月	2.80月
近畿③地区	㈱アイヴィジット		294,351件	97,913件	33.3%	15,306件	15.6%	42,831月	2.80月
近畿④地区	㈱アイヴィジット		404,603件	132,197件	32.7%	18,893件	14.3%	52,579月	2.78月
中国地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		342,008件	122,382件	35.8%	13,744件	11.2%	40,880月	2.97月
四国地区	㈱アイヴィジット		253,936件	95,613件	37.7%	15,424件	16.1%	37,888月	2.46月
九州①地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		401,975件	147,612件	36.7%	14,442件	9.8%	39,829月	2.76月
九州②地区	アイ・シー・アールハウダグループ共同企業体		376,689件	142,535件	37.8%	16,835件	11.8%	35,473月	2.11月
合計(185ヶ所)		H22.10～H23.4	10,161,659件	3,419,827件	33.7%	584,576件	17.1%	1,596,352月	2.73月
前回(185ヶ所)		H21.10～H22.4	17,032,519件	2,507,212件	14.7%	582,906件	23.2%	1,550,180月	2.66月
他委託分(127ヶ所)		H22.10～H23.4	5,522,761件	1,589,728件	28.8%	277,354件	17.4%	671,820月	2.42月

【戸別訪問】

契約地区名	受託事業者	実施期間	督励実施件数 【戸別訪問】	接触件数	接触率(%)				
						納付件数	効果率(%)	納付月数	寄与率 (月ノ件)
北海道地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体	H22.10～H23.4	76,662件	29,435件	38.4%	1,691件	5.7%	4,169月	2.47月
東北地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		27,033件	11,042件	40.8%	913件	8.3%	2,283月	2.50月
北関東信越①地区	アイ・シー・アールハウダグループ共同企業体		24,742件	7,695件	31.1%	1,101件	14.3%	3,521月	3.20月
北関東信越②地区	㈱アイヴィジット		92,390件	22,081件	23.9%	3,085件	14.0%	8,973月	2.91月
北関東信越③地区	㈱アイヴィジット		45,749件	11,491件	25.1%	1,393件	12.1%	3,465月	2.49月
南関東①地区	㈱アイヴィジット		86,232件	18,358件	21.3%	2,429件	13.2%	7,327月	3.02月
南関東②地区	㈱アイヴィジット		108,444件	18,620件	17.2%	2,763件	14.8%	7,374月	2.67月
南関東③地区	㈱アイヴィジット		106,967件	15,773件	14.7%	2,411件	15.3%	7,277月	3.02月
南関東④地区	㈱アイヴィジット		102,354件	24,400件	23.8%	3,876件	15.9%	10,346月	2.67月
中部①地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		108,251件	39,632件	36.6%	1,888件	4.8%	6,212月	3.29月
中部②地区	㈱アイヴィジット		65,729件	17,570件	26.7%	2,154件	12.3%	5,296月	2.46月
近畿①地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		40,692件	9,283件	22.8%	798件	8.6%	1,742月	2.18月
近畿②地区	㈱アイヴィジット		121,807件	17,914件	14.7%	2,185件	12.2%	6,097月	2.79月
近畿③地区	㈱アイヴィジット		76,760件	10,850件	14.1%	1,332件	12.3%	3,745月	2.81月
近畿④地区	㈱アイヴィジット		74,085件	13,976件	18.9%	1,519件	10.9%	4,389月	2.89月
中国地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		32,796件	9,650件	29.4%	567件	5.9%	1,603月	2.83月
四国地区	㈱アイヴィジット		37,060件	7,340件	19.8%	662件	9.0%	1,951月	2.95月
九州①地区	日立キヤビ外債権回収・日立キヤビ外共同企業体		49,227件	18,310件	37.2%	1,130件	6.2%	2,876月	2.55月
九州②地区	アイ・シー・アールハウダグループ共同企業体		50,750件	15,276件	30.1%	1,405件	9.2%	4,027月	2.87月
合計(185ヶ所)		H22.10～H23.4	1,327,730件	318,696件	24.0%	33,302件	10.4%	92,673月	2.78月
前回(185ヶ所)		H21.10～H22.4	843,795件	104,478件	12.4%	22,941件	22.0%	65,552月	2.86月
他委託分(127ヶ所)		H22.10～H23.4	252,182件	93,629件	37.1%	6,973件	7.4%	22,119月	3.17月

(オ)事業の運営に要した費用

平成21年度開始分

◆民間事業者

民間事業者【第3期(H22.5～H23.4)】			
	1月・件あたり コスト (①/②)	①委託費	②実施結果
合計 (平均)	166.5 円	1,102,693千円	6,620,882月・件

※1 「①委託費」は、第3期の期間中に支払われた委託費である。

※2 「②実施結果」は、第3期に獲得した現年度、過年度1年目、過年度2年目の納付月数と免除等承認件数の合計としている。

◆委託前(年金事務所による実施)

年金事務所			
	1月・件あたり コスト (③/④)	③事務所経費	④納付月数 ＋免除承認
合計 (平均)	1021.8円	7,638,894千円	7,475,929月・件

※1 「③事務所経費」は、実施要項別紙3「従来の実施に要した経費」の平成19年度の全地区(127事務所)合計としている。(年間経費)

※2 「④納付月数＋免除承認」は、平成20年度末時点の現年度、過年度1年目、過年度2年目の納付月数と年間免除承認件数の合計としている。(年度末最終確定値)

委託費と事業実施結果の総括

【第3期】(H22.5～H23.4)

契約地区名	受託 事務所数	①委託費 (12ヵ月分)	②未納者数 (期間累計)	③未納者1人 当たり委託費 ①/②	督促の種類と第1期(12か月間)における督促頻度				督促1回 当たりコスト ③/④	⑤実施結果 (獲得月数(件数))	納付1月又は 免除1件獲得 コスト ①/⑤
					電話 (一人当たり)	戸別訪問 (一人当たり)	文書 (一人当たり)	④合計 (一人当たり)			
北海道地区	4ヶ所	23,940,000 円	311,083人	77.0 円	2.98 回	0.40 回	0.45 回	3.82 回	20.2 円	67,632月・件	354.0 円
東北地区	25ヶ所	219,441,600 円	6,292,364人	34.9 円	2.22 回	0.140 回	0.30 回	2.66 回	13.1 円	1,325,590月・件	165.5 円
北関東信越①地区	5ヶ所	66,579,412 円	2,012,828人	33.1 円	2.20 回	0.20 回	0.49 回	2.88 回	11.5 円	382,416月・件	174.1 円
北関東信越②地区	11ヶ所	86,206,050 円	2,554,001人	33.8 円	2.31 回	0.13 回	0.47 回	2.91 回	11.6 円	539,292月・件	159.9 円
南関東地区	3ヶ所	26,453,700 円	699,068人	37.8 円	2.24 回	0.08 回	1.43 回	3.74 回	10.1 円	159,799月・件	165.5 円
中部地区	17ヶ所	157,578,259 円	3,767,039人	41.8 円	2.54 回	0.26 回	0.46 回	3.26 回	12.8 円	787,547月・件	200.1 円
近畿地区	12ヶ所	106,178,562 円	3,379,045人	31.4 円	5.30 回	0.11 回	0.60 回	6.00 回	5.2 円	749,783月・件	141.6 円
中国地区	20ヶ所	110,844,997 円	3,139,223人	35.3 円	2.28 回	0.09 回	1.71 回	4.08 回	8.7 円	714,432月・件	155.2 円
四国地区	3ヶ所	33,327,000 円	646,869人	51.5 円	2.71 回	0.21 回	0.51 回	3.43 回	15.0 円	147,630月・件	225.7 円
九州①地区	9ヶ所	104,677,272 円	3,803,861人	27.5 円	4.24 回	0.13 回	0.38 回	4.74 回	5.8 円	773,586月・件	135.3 円
九州②地区	18ヶ所	167,466,600 円	4,741,841人	35.3 円	2.78 回	0.15 回	0.36 回	3.29 回	10.7 円	973,175月・件	172.1 円
合計	127ヶ所	1,102,693,452 円	31,347,222人	35.2 円	2.95 回	0.15 回	0.57 回	3.67 回	9.6 円	6,620,882月・件	166.5 円

(オ)事業の運営に要した費用

平成22年度開始分

◆今回委託(185ヶ所)

	第1期(H22.10～H23.4)		
	1月・件あたり コスト (①/②)	①委託費	②実施結果
合計 (平均)	251.6 円	2,516,086千円	10,001,527月・件

※1 「①委託費」は、第1期の期間中に支払われた委託費である。

※2 「②実施結果」は、第1期に獲得した現年度、過年度1年目、過年度2年目の納付月数と免除等承認件数の合計としている。

◆前回委託(185ヶ所)

	(H21.10～H22.4)		
	1月あたり コスト (③/④)	③委託費	④納付月数
合計 (平均)	329.9円	1,976,178千円	5,989,398月

◆他委託(127ヶ所)

	(H22.10～H23.4)		
	1月・件あたり コスト (⑤/⑥)	⑤委託費	⑥納付月数 ＋免除承認
	180.6円	643,238千円	3,562,563月・件

※1 「③、⑤委託費」は、それぞれ落札額(税込)を対象期間で按分している。

※2 「④納付月数」は、平成21年度末時点の現年度、過年度1年目、過年度2年目の納付月数の合計としている。(年度末最終確定値)

※3 「⑥納付月数＋免除承認」は、平成22年度末時点の現年度、過年度1年目、過年度2年目の納付月数と年間免除承認件数の合計としている。(年度末最終確定値)

委託費と事業実施結果の総括

【第1期】(H22.10～H23.4)

契約地区名	受託 事務所数	①委託費 (7ヵ月分)	②未納者数 (期間累計)	③未納者1人 当たり委託費 ①/②	督促の種類と第1期(7か月間)における督促頻度				督促1回 当たりコスト ③/④	⑤実施結果 (獲得月数(件数))	納付1月又は 免除1件獲得 コスト ①/⑤
					電話 (一人当たり)	戸別訪問 (一人当たり)	文書 (一人当たり)	④合計 (一人当たり)			
北海道地区	12ヶ所	225,483,300 円	2,818,265人	80.0 円	2.06 回	0.19 回	0.45 回	2.71 回	29.5 円	495,667月・件	454.9 円
東北地区	5ヶ所	68,538,750 円	1,260,071人	54.4 円	1.27 回	0.15 回	0.20 回	1.63 回	33.4 円	254,340月・件	269.5 円
北関東信越①地区	5ヶ所	92,793,750 円	1,719,371人	54.0 円	1.46 回	0.10 回	0.30 回	1.86 回	29.0 円	332,736月・件	278.9 円
北関東信越②地区	8ヶ所	128,625,000 円	4,197,144人	30.6 円	1.46 回	0.15 回	0.66 回	2.28 回	13.4 円	896,470月・件	143.5 円
北関東信越③地区	9ヶ所	91,875,000 円	1,471,432人	62.4 円	2.69 回	0.22 回	0.52 回	3.42 回	18.2 円	317,924月・件	289.0 円
南関東①地区	7ヶ所	153,550,688 円	3,514,643人	43.7 円	1.45 回	0.17 回	0.64 回	2.26 回	19.4 円	754,841月・件	203.4 円
南関東②地区	19ヶ所	214,375,000 円	4,174,201人	51.4 円	1.40 回	0.18 回	0.61 回	2.19 回	23.5 円	922,528月・件	232.4 円
南関東③地区	9ヶ所	208,862,500 円	4,019,279人	52.0 円	1.49 回	0.19 回	0.61 回	2.29 回	22.7 円	943,657月・件	221.3 円
南関東④地区	13ヶ所	260,312,500 円	4,622,121人	56.3 円	0.96 回	0.16 回	0.56 回	1.67 回	33.6 円	1,093,349月・件	238.1 円
中部①地区	18ヶ所	221,404,050 円	3,998,818人	55.4 円	1.96 回	0.19 回	0.28 回	2.43 回	22.8 円	728,806月・件	303.8 円
中部②地区	9ヶ所	101,062,500 円	1,914,033人	52.8 円	1.06 回	0.24 回	0.51 回	1.81 回	29.2 円	376,477月・件	268.4 円
近畿①地区	6ヶ所	82,540,500 円	1,382,174人	59.7 円	1.96 回	0.21 回	0.53 回	2.70 回	22.1 円	281,281月・件	293.4 円
近畿②地区	13ヶ所	114,788,625 円	2,965,934人	38.7 円	0.91 回	0.29 回	0.40 回	1.60 回	24.2 円	543,424月・件	211.2 円
近畿③地区	8ヶ所	114,231,250 円	2,543,524人	44.9 円	0.81 回	0.21 回	0.39 回	1.41 回	31.9 円	452,214月・件	252.6 円
近畿④地区	10ヶ所	122,500,000 円	2,833,983人	43.2 円	1.00 回	0.18 回	0.47 回	1.65 回	26.2 円	550,948月・件	222.3 円
中国地区	6ヶ所	75,168,450 円	1,309,913人	57.4 円	1.83 回	0.18 回	0.34 回	2.34 回	24.5 円	278,570月・件	269.8 円
四国地区	12ヶ所	71,968,750 円	1,359,535人	52.9 円	1.31 回	0.19 回	0.36 回	1.86 回	28.5 円	253,240月・件	284.2 円
九州①地区	9ヶ所	97,355,160 円	1,547,551人	62.9 円	1.82 回	0.22 回	0.29 回	2.33 回	27.0 円	287,788月・件	338.3 円
九州②地区	7ヶ所	70,650,655 円	1,515,812人	46.6 円	1.74 回	0.23 回	0.47 回	2.45 回	19.0 円	237,267月・件	297.8 円
合計	185ヶ所	2,516,086,427 円	49,167,804人	51.2 円	1.45 回	0.19 回	0.49 回	2.12 回	24.1 円	10,001,527月・件	251.6 円

管理・指導体制強化の具体例

- 日本年金機構において、事業実施結果の分析や受託事業者との連携を強化するため、平成 23 年度に機構本部及び全国 9 ブロック本部のうち 5 箇所について債権回収業務の経験のある職員を配置し、管理・指導体制を強化した。
- 機構本部において、各種統計データや受託事業者からの事業報告書及びヒアリング等を踏まえた分析並びに進捗管理を行うための体制を強化した。また、機構本部で集計した各種統計データや受託事業者とのヒアリングの議事内容等について、機構内 LAN によりすべてのブロック本部及び年金事務所に対する情報提供を開始した。
- 平成 22 年 9 月に、事業の考え方や業務内容の詳細、各種関連資料等を取りまとめた機構職員用事務処理マニュアルを策定した。また、これに併せて受託事業者用マニュアルも整備し、受託事業者との連携強化を図った。

年金事務所による協力連携の具体例

- 受託事業者への督促対象者の情報提供について、地域や属性（納付に結び付きやすい多段階免除の未納者（3/4 免除など））で区分した戸別訪問対象者リストを週次で 100 件程度抽出し、提供している。
これに基づき受託事業者が督促を実施した際、未接触や態度保留などについては、取りこぼし防止対策として再訪問を実施するよう依頼して、取組みの効果を上げている。なお、進捗状況については、週次報告の提出の際に電話による打合せを実施し、情報を共有化している。
- 納付や免除に結び付きやすい未納者（納付書再発行依頼者、現在は厚生年金の短期未納者、直近まで厚生年金だった者（特例免除の可能性大）等）をリストアップし、受託事業者に提供している。
- 受託事業者から納付約束者や免除申請約束者リストを提出してもらい、納付や免除申請の履行状況を分析している。月例打合せ会議では、これらの履行状況を踏まえ、効果的な対象者の選定や督促方法を検討している。
- 厚生年金からの切り替えや、納付期限から遅れてきた者などの新規の短期未納者に対し、年金事務所から納付書を送付し、そのフォローを受託事業者に依頼している。納付書が手元にあるうちに納付督促を行うことで、約束の獲得向上が見込める。
- 納付率が低調な地域及び免除未申請者の多い地域等をリストアップし、受託事業者に情報提供する際に督促方法等の提案を行っている。

- 過去の収納対策の経験等から、督促の効果が表れやすい時期（学生が帰省する時期、農作物の収穫期等）のある地域情報を受託事業者へ提供し、納付督促や免除勧奨を依頼している。
- 受託事業者と共催で納付相談会を実施する際、事前に滞納者へ案内状を送付するが、その送付対象者に対する開催案内及び納付督促のフォローコールを依頼した。また、納付相談会に会場されなかった滞納者については、その後の納付状況などを確認し、フォローコールや戸別訪問による納付督促を依頼している。
- ターンアラウンド方式による免除申請書送付対象者について、送付対象リストを提供し、未提出となっている滞納者に対するフォローを依頼した。未提出者においては、電話や文書の督促のみでなく、戸別訪問により直接面談して、年金制度の説明を行いながら申請書を受理することで、確実に実績に繋がる。
- 所得未申告や書類不備等の理由で年金事務所が滞納者へ免除申請書を差し戻した滞納者について、再提出されていない者の情報を提供し、再提出のフォローを依頼している。
- 全額免除申請者のうち、却下となった者の却下理由を確認し、多段階免除申請が可能と思われるリストを作成して受託事業者へ提供し、多段階免除申請の獲得を依頼している。