

## 国民年金保険料収納事業の実施状況等について

### 国民年金保険料収納事業(平成21年度事業分)に係る業務改善計画の内容等について

1. 平成21年度開始事業分については、第1期及び第2期における要求水準(最低水準)達成状況が低調であることから、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」第27条に基づき、受託事業者(4社)に対して、平成22年7月9日付で業務改善計画の提出を指示し、同年8月9日に改善計画書を受理した。

2. 各社から提出された改善計画のポイントは次のとおり。

#### 【A社】

##### (1)改善の方向性について

電話督促と戸別訪問の接触件数増加により改善を図る。(効率性重視)

##### (2)体制の強化について

- ・電話オペレーター数を1.25倍にする
- ・戸別訪問員数を1.2倍にする

##### (3)納付督促の方針について

- ・電話督促については、架電数を維持しつつ、接触率を向上させ、納付約束の獲得及び履行の促進による増加を図る。
- ・戸別訪問については、免除申請書の未提出分の回収を重点的に行う。また、年金事務所で実施している職権適用者のフォローを行う。

#### 【B社】

##### (1)改善の方向性について

電話督促と戸別訪問の実施件数増加により改善を図る。(定量性重視)

##### (2)体制の強化について

- ・電話オペレーター数を1.8倍にする
- ・戸別訪問員数を1事務所1名の体制にする

##### (3)納付督促の方針について

- ・電話督促については、当初計画数の1.4倍の実施件数とし、相対的に接触件数や約束件数の増加を図る。また、機構が発出する文書をフォローし効率性を高める。

- ・年末年始期を集中実施期間として、免除申請書の未提出分の回収や、年金事務所  
所で実施している口座振替 DM や未納勧奨 DM のフォローを行う。

#### 【C社】

##### (1)改善の方向性について

電話督促の実施件数増加により改善を図る。(定量性重視)

##### (2)体制の強化について

電話オペレーター数を1.6倍にする

##### (3)納付督促の方針について

- ・電話督促については、当初計画数の1.5倍の実施件数とする。
- ・戸別訪問については、免除申請書の未提出分の回収だけでなく、保険料収納も促進する。

#### 【D社】

##### (1)改善の方向性について

電話督促の実施件数増加により改善を図る。(定量性重視)

##### (2)体制の強化について

- ・電話オペレーター数を2.3倍にする

##### (3)納付督促の方針について

- ・電話督促については、当初計画の2倍以上の実施件数とする。
- ・戸別訪問については、免除申請書の未提出分の回収を重点に、当初計画の1.4倍の実施件数とする。
- ・文書送付については、第3期中は当初計画の3倍以上とする。

# 国民年金保険料収納事業に係る実施状況の調査について(平成21年度事業開始分 第1期、第2期)

## 1. 事業概要

本事業は、「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、国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収を除く納付督促業務を包括的に民間委託し、民間事業者の創意工夫やノウハウの活用により保険料収納の向上を図ることを目的として民間競争入札により委託を実施。平成19年10月より順次委託対象事務所を拡大し、平成21年10月開始分をもって、全国312事務所すべてにおいて事業展開している。

### (1) 対象年金事務所

全312年金事務所のうち、127か所が対象。

### (2) 事業対象期間

平成21年10月～平成24年 9月(36か月)

事業対象期間については、事業の進捗状況を年度ごとに測定する観点から、5つの期間に分割し、それぞれ実績評価を行うこととしている。

【第1期】平成21年10月～平成21年12月( 3か月)※旧社会保険庁で実施

【第2期】平成22年 1月～平成22年 4月( 4か月)

【第3期】平成22年 5月～平成23年 4月(12か月)

【第4期】平成23年 5月～平成24年 4月(12か月)

【第5期】平成24年 5月～平成24年 9月( 5か月)

### (3) 実施内容

◎ 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(納付期限までに納付しない者で強制徴収を除く。)に対して、保険料の納付督促業務(免除等申請勧奨含む)を行う。

◎ なお、事業の実施に関して、確保されるべき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、「督促納付月数」及び「免除等承認件数」を上記の各期ごとに「要求水準」として設定し、事業実績に応じ、委託費の増額及び減額を措置することとしている。

※要求水準の「督促納付月数」は、さらに「現年度」、「過年度1年目」、「過年度2年目」と区分しており、納付率の評価に合せた設定としている。

## 2. 実施結果の調査項目

### (1) 調査の時期

平成21年12月末時点(第1期)、平成22年4月末時点(第2期)

### (2) 調査の実施方法

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) 全未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

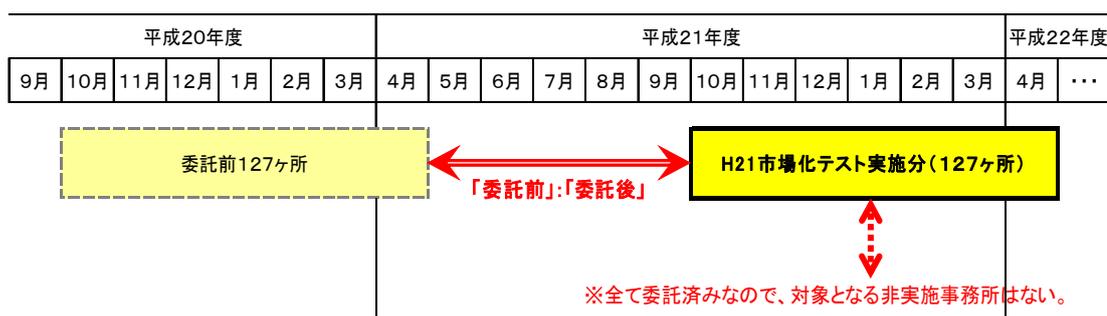
(接触率、納付約束率等)

(オ) 事業の運営に要した費用

### (3) 比較

上記(2)の調査結果により、民間事業者(市場化テスト実施事務所)と委託前の年金事務所の実績を比較する。

#### <比較対象の考え方>



### 3. 調査の結果

#### ● 第1期(平成21年10月～平成21年12月)に係る調査結果

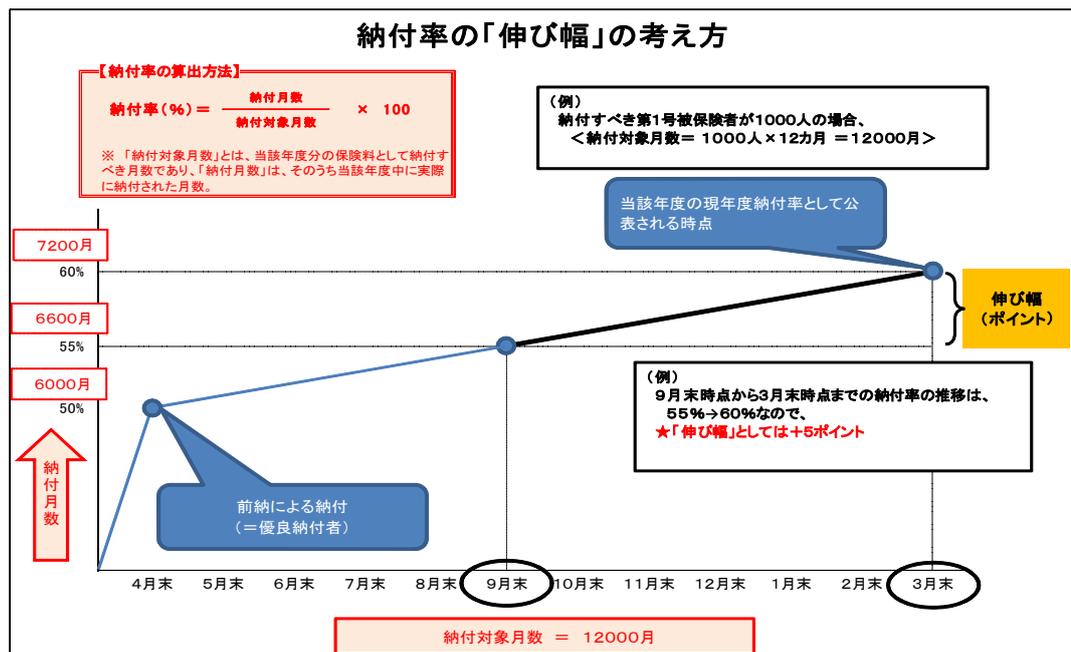
事業の達成目標である「要求水準」及び最低限の質の確保のための「最低水準」の達成状況については、下記の通りであった。

【第1期(平成21年10月～平成21年12月)】

		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か所	実施結果	919,219月	256,109月	212,002月	304,926件
	要求水準	1,419,948月	340,645月	304,281月	404,210件
	達成率	64.7%	75.2%	69.7%	75.4%
	最低水準	1,295,509月	286,563月	278,844月	395,653件
	達成率	71.0%	89.4%	76.0%	77.1%

#### (ア)-1. 国民年金保険料の納付月数、納付率、免除等承認件数

当該年度中に支払われるべき保険料納付月数について、市場化テストの実施によりどの程度累積させることができたか、納付率の「伸び幅」について比較する。



市場化テスト実施事務所(127か所)について、委託前の国で事業を行っていた期間(平成20年10月時点～21年12月末時点)における現年度及び過年度の納付率の「伸び幅」及び免除等(申請全額免除、学生納付督励、若年者納付猶予)承認処理件数を比較すると、下記の通りであった。

実績	現年度	過年度1年目	過年度2年目	免除等承認
市場化テスト実施事務所 【127か所】	+1.83ポイント	+0.43ポイント	+0.34ポイント	<u>304,926</u> 件
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>+2.12</u> ポイント	<u>+0.51</u> ポイント	<u>+0.36</u> ポイント	273,562 件

(ア)-2. 納付期限内納付月数を除いた比較

現年度納付率については、市場化テスト事業の督励範囲ではない「納付期限内納付月数」が含まれた割合となっていることから、市場化テスト事業の実施対象である「督励納付対象者累計[月数]」に対する「督励納付月数」の割合(以下「督励納付率」という。)の「伸び幅」についても比較する。

市場化テスト実施事務所(127か所)について、委託前の国で事業を行っていた期間(平成20年10月時点～20年12月末時点)における督励納付率の「伸び幅」は、下記の通りであった。

実績	督励納付対象
民間事業者 【127か所】	+1.81ポイント
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>+2.91</u> ポイント

(イ) 納付督励の実施手法別の実施件数

市場化テスト実施事務所(127か所)について、委託前の国で督励を行っていた期間(平成20年10月時点～20年12月末時点)における「未納者一人当たりの督励実施回数」を比較すると、下記の通りであった。

(下段: 1カ月当たりの回数)

実績(手法別)	電話督励	戸別訪問	文書送付
民間事業者 【127か所】	<u>0.38</u> 回 ( <u>0.13</u> 回)	0.01回 (0.004回)	<u>0.11</u> 回 ( <u>0.04</u> 回)
市場化テスト委託前 【127か所】	0.15回 (0.05回)	<u>0.54</u> 回 ( <u>0.18</u> 回)	0.005回 (0.002回)

(ウ)全未納者への督促の実施状況

民間事業者が督促している事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成20年10月時点～20年12月末時点)における「未納者一人当たりの督促手法別件数」の合計により、延べ督促回数を比較すると、下記の通りであった。

(下段:1カ月当たりの回数)

実績(合計)	督促回数(合計)
民間事業者 【127か所】	0.50回 (0.17回)
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>0.70回</u> ( <u>0.23回</u> )

(エ)納付督促の実施手法別の効果(接触率、納付約束率等)

電話督促と戸別訪問による督促について比較する。

- ・ 接触率(督促実施により接触できた件数の割合)
- ・ 効果率(接触できた件数のうち、納付した件数の割合)
- ・ 寄与率(納付1件当たりの納付月数)

i)電話督促

民間事業者が督促している事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成20年10月時点～20年12月末時点)における実施手法別の効果を比較すると、下記の通りであった。

実施結果(電話)	接触率(%)	効果率(%)	寄与率(月/件)
民間事業者 【127か所】	55.7%	18.6%	<u>2.29月</u>
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>70.9%</u>	<u>29.5%</u>	2.19月

ii)戸別訪問

民間事業者が督促している事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成20年10月時点～20年12月末時点)における実施手法別の効果を比較すると、下記の通りであった。

実施結果(訪問)	接触率(%)	効果率(%)	寄与率(月/件)
民間事業者 【127か所】	33.2%	11.1%	<u>2.66月</u>
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>66.4%</u>	<u>22.8%</u>	1.83月

(オ)事業の運営に要した費用

督励納付月数1月及び免除等承認件数1件獲得当たりには要した費用について、民間事業者と市場化テスト委託前を比較すると、下記の通りであった。

実施コスト	納付1ヵ月(免除1件)獲得に要する費用
民間事業者 H21.10~H21.12 【127か所】	<u>169.5円</u>
年金事務所 平成19年度 【127か所】	936.1円

● 第2期(平成22年1月～平成22年4月)に係る調査結果

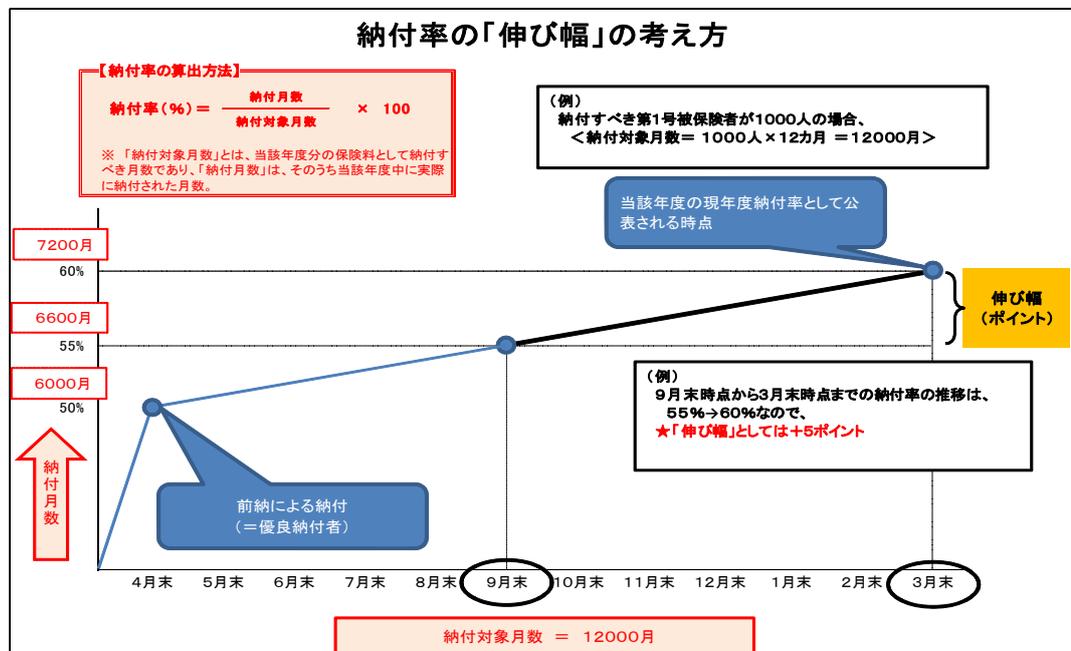
事業の達成目標である「要求水準」及び最低限の質の確保のための「最低水準」の達成状況については、下記の通りであった。

【第2期(平成22年1月～平成22年4月)】

		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か所	実施結果	2,003,030月	417,990月	359,815月	147,510件
	要求水準	3,203,349月	647,497月	518,474月	234,400件
	達成率	62.5%	64.6%	69.4%	62.9%
	最低水準	2,935,173月	546,592月	475,120月	229,439件
	達成率	68.2%	76.5%	75.7%	64.3%

(ア)-1. 国民年金保険料の納付月数、納付率、免除等承認件数 別添5—①参照

当該年度中に支払われるべき保険料納付月数について、市場化テストの実施によりどの程度累積させることができたか、納付率の「伸び幅」について比較する。



市場化テスト実施事務所(127か所)について、委託前の国で事業を行っていた期間(平成21年1月時点～21年4月末時点)における現年度及び過年度の納付率の「伸び幅」及び免除等(申請全額免除、学生納付督促、若年者納付猶予)承認処理件数を比較すると、下記の通りであった。

実績	現年度	過年度1年目	過年度2年目	免除等承認
市場化テスト実施事務所 【127か所】	+0.81ポイント	<u>+0.78ポイント</u>	<u>+0.58ポイント</u>	146,939件
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>+1.86ポイント</u>	+0.48ポイント	+0.29ポイント	<u>234,089件</u>

#### (ア)-2. 納付期限内納付月数を除いた比較

現年度納付率については、市場化テスト事業の督促範囲ではない「納付期限内納付月数」が含まれた割合となっていることから、市場化テスト事業の実施対象である「督促納付対象者累計[月数]」に対する「督促納付月数」の割合(以下「督促納付率」という。)の「伸び幅」についても比較する。

市場化テスト実施事務所(127か所)について、委託前の国で事業を行っていた期間(平成21年1月時点～21年4月末時点)における督促納付率の「伸び幅」は、下記の通りであった。

実績	督促納付対象
民間事業者 【127か所】	+1.19ポイント
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>+2.04ポイント</u>

#### (イ) 納付督促の実施手法別の実施件数

市場化テスト実施事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成21年1月時点～21年4月末時点)における「未納者一人当たりの督促実施回数」を比較すると、下記の通りであった。

(下段: 1カ月当たりの回数)

実績(手法別)	電話督促	戸別訪問	文書送付
民間事業者 【127か所】	<u>0.56回</u> (0.14回)	0.04回 (0.01回)	0.13回 (0.03回)
市場化テスト委託前 【127か所】	0.21回 (0.05回)	<u>0.65回</u> (0.16回)	<u>0.63回</u> (0.16回)

(ウ)全未納者への督促の実施状況

民間事業者が督促している事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成21年1月時点～21年4月末時点)における「未納者一人当たりの督促手法別件数」の合計により、延べ督促回数を比較すると、下記の通りであった。

(下段:1カ月当たりの回数)

実績(合計)	督促回数(合計)
民間事業者 【127か所】	0.74 回 (0.18 回)
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>1.49 回</u> ( <u>0.37 回</u> )

(エ)納付督促の実施手法別の効果(接触率、納付約束率等)

電話督促と戸別訪問による督促について比較する。

- ・ 接触率(督促実施により接触できた件数の割合)
- ・ 効果率(接触できた件数のうち、納付した件数の割合)
- ・ 寄与率(納付1件当たりの納付月数)

i)電話督促

民間事業者が督促している事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成21年1月時点～21年4月末時点)における実施手法別の効果を比較すると、下記の通りであった。

実施結果(電話)	接触率(%)	効果率(%)	寄与率(月/件)
民間事業者 【127か所】	27.3%	20.4%	<u>2.54 月</u>
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>66.3%</u>	<u>27.2%</u>	2.31 月

ii)戸別訪問

民間事業者が督促している事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成21年1月時点～21年4月末時点)における実施手法別の効果を比較すると、下記の通りであった。

実施結果(訪問)	接触率(%)	効果率(%)	寄与率(月/件)
民間事業者 【127か所】	38.6%	11.1%	<u>2.76 月</u>
市場化テスト委託前 (127か所)	<u>64.5%</u>	<u>18.8%</u>	2.02 月

(オ)事業の運営に要した費用

督励納付月数1月及び免除等承認件数1件獲得当たりには要した費用について、民間事業者と市場化テスト委託前を比較すると、下記の通りであった。

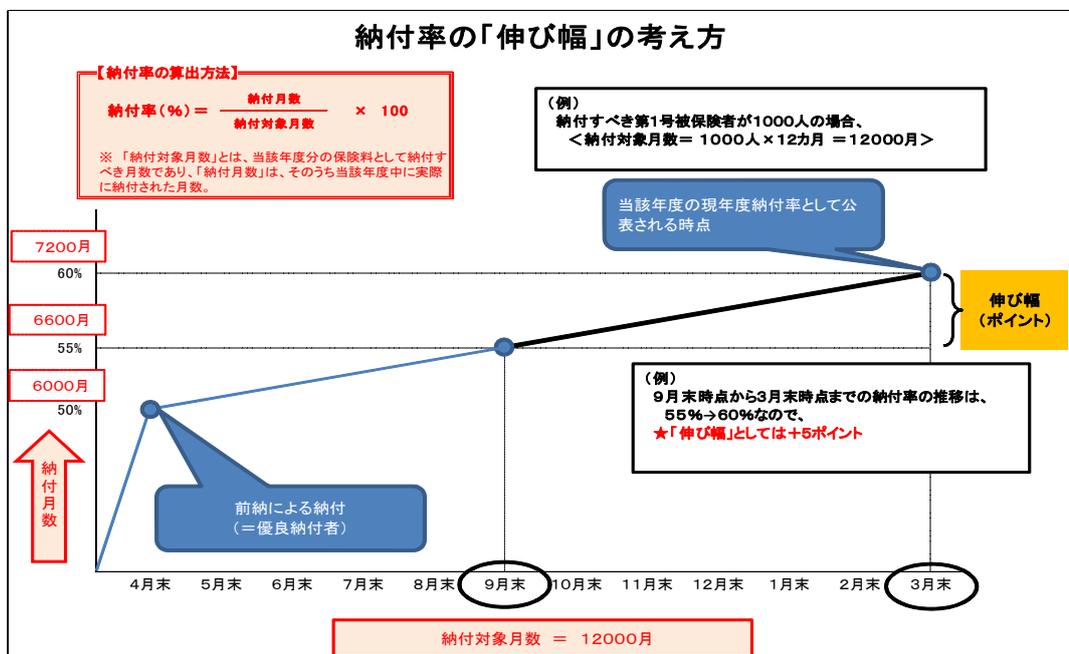
実施コスト	納付1ヵ月(免除1件)獲得に要する費用
民間事業者 H22.1～H22.4 (127か所)	<u>251.7円</u>
年金事務所 平成19年度 (127か所)	936.1円

● 第1期＋第2期(平成21年10月～平成22年4月)に係る調査結果

事業の達成目標である「要求水準」及び最低限の質の確保のための「最低水準」の達成状況については、第1期と第2期は同じ年度であることから、実績値を累計して算出することとしているため、第2期の実績が合計実績となる。

(ア)-1. 国民年金保険料の納付月数、納付率、免除等承認件数

当該年度中に支払われるべき保険料納付月数について、市場化テストの実施によりどの程度累積させることができたか、納付率の「伸び幅」について比較する。



市場化テスト実施事務所(127か所)について、委託前の国で事業を行っていた期間(平成20年10月時点～21年4月末時点)における現年度及び過年度の納付率の「伸び幅」及び免除等(申請全額免除、学生納付督励、若年者納付猶予)承認処理件数を比較すると、下記の通りであった。

実施結果	現年度	過年度1年目	過年度2年目	免除等承認
市場化テスト実施事務所 【127か所】	+2.64ポイント	+0.78ポイント	+0.58ポイント	451,865件
市場化テスト委託前 【127か所】	+3.98ポイント	+1.00ポイント	+0.65ポイント	507,651件

(ア)-2. 納付期限内納付月数を除いた比較

現年度納付率については、市場化テスト事業の督促範囲ではない「納付期限内納付月数」が含まれた割合となっていることから、市場化テスト事業の実施対象である「督促納付対象者累計[月数]」に対する「督促納付月数」の割合(以下「督促納付率」という。)の「伸び幅」についても比較する。

市場化テスト実施事務所(127か所)について、委託前の国で事業を行っていた期間(平成20年10月時点～21年4月末時点)における督促納付率の「伸び幅」は、下記の通りであった。

実績	督促納付対象
民間事業者 【127か所】	+3.00ポイント
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>+4.95ポイント</u>

(イ) 納付督促の実施手法別の実施件数

市場化テスト実施事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成20年10月時点～21年4月末時点)における「未納者一人当たりの督促実施回数」を比較すると、下記の通りであった。

(下段: 1カ月当たりの回数)

実績(手法別)	電話督促	戸別訪問	文書送付
民間事業者 【127か所】	<u>0.94回</u> (0.13回)	0.05回 (0.01回)	0.24回 (0.03回)
市場化テスト委託前 【127か所】	0.35回 (0.05回)	<u>1.20回</u> (0.17回)	<u>0.64回</u> (0.09回)

(ウ) 全未納者への督促の実施状況

別添6参照

民間事業者が督促している事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成20年10月時点～21年4月末時点)における「未納者一人当たりの督促手法別件数」の合計により、延べ督促回数を比較すると、下記の通りであった。

(下段: 1カ月当たりの回数)

実績(合計)	督促回数(合計)
民間事業者 【127か所】	1.23回 (0.18回)
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>2.19回</u> (0.31回)

(エ)納付督促の実施手法別の効果(接触率、納付約束率等)

電話督促と戸別訪問による督促について比較する。

- ・ 接触率(督促実施により接触できた件数の割合)
- ・ 効果率(接触できた件数のうち、納付した件数の割合)
- ・ 寄与率(納付1件当たりの納付月数)

i)電話督促

民間事業者が督促している事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成20年10月時点～21年4月末時点)における実施手法別の効果を比較すると、下記の通りであった。

実施結果(電話)	接触率(%)	効果率(%)	寄与率(月/件)
民間事業者 【127か所】	38.8%	19.4%	<u>2.40月</u>
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>68.2%</u>	<u>28.2%</u>	2.26月

ii)戸別訪問

民間事業者が督促している事務所(127か所)について、委託前の国で督促を行っていた期間(平成20年10月時点～21年4月末時点)における実施手法別の効果を比較すると、下記の通りであった。

実施結果(訪問)	接触率(%)	効果率(%)	寄与率(月/件)
民間事業者 【127か所】	37.3%	11.1%	<u>2.74月</u>
市場化テスト委託前 【127か所】	<u>65.4%</u>	<u>20.7%</u>	1.92月

(オ)事業の運営に要した費用

督促納付月数1月及び免除等承認件数1件当たりに要した費用について、民間事業者と市場化テスト委託前を比較すると、下記の通りであった。

実施コスト	納付1ヵ月(免除1件)獲得に要する費用
民間事業者 H21.10～H22.4 【127か所】	<u>208.4円</u>
年金事務所 平成19年度 【127か所】	936.1円