

第 1 1 9 回 入札監理小委員会 議事録

内閣府官民競争入札等監理委員会事務局

第119回 入札監理小委員会議事次第

日 時：平成22年3月19日（金）18:24～20:26

場 所：永田町合同庁舎1階 第1共用会議室

開 会

1. 民間競争入札の実施結果について

○登記簿等の公開に関する事務【平成22年度事業開始分】（法務省）

2. 実績評価（案）等について

○登記簿等の公開に関する事務【平成20、21年度事業開始分】（法務省）

○国民年金保険料収納事業【平成19、20年度事業開始分】（日本年金機構）

3. その他

閉 会

<出席者>

（委員）

樫谷主査、渡邊副主査、稲生専門委員

（法務省）

民事局 小川総務課長、内野局付、多田民事監査官、上村補佐官、三枝係長、堀井事務官

（日本年金機構）

石塚理事、事業管理部門 国民年金部 町田部長、吉野企画業務役、清川部員
厚生労働省年金局事業管理課 橋本課長

（内閣府）

公共サービス改革推進室 佐久間室長

（事務局）

佐久間事務局長、上野参事官、山西参事官、山谷企画官

○樫谷主査 それでは、ただいまから第 119 回入札監理小委員会を開催したいと思います。

本日は、

- ① 法務省の「登記簿等の公開に関する事務」の民間競争入札の実施結果について
 - ② 同じく「登記簿等の公開に関する事務」の実施状況及び実績評価（案）について
 - ③ 日本年金機構の「国民年金保険料収納事業」の実施状況及び実績評価（案）について
- の審議を行いたいと思います。

それでは、はじめに「登記簿等の公開に関する事務」の民間競争入札の実施結果について審議を行います。

本件につきましては、毎年度法務省から御報告いただいておりますので、本日ヒアリングを実施することといたしました。

本日は、法務省民事局 小川総務課長に御出席いただいておりますので、平成 21 年度に行われました民間競争入札の実施結果について、10 分程度で御説明いただきたいと思います。よろしくをお願いします。

○小川課長 民事局の総務課長の小川でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、今お話がございました平成 21 年度の登記簿等の公開に関する事務（乙号事務）の民間競争入札の結果につきまして、私の方から概略申し上げまして、担当の方から説明させていただきたいと思います。

まず、21 年度、これは 22 年の 4 月から開始する分でございますが、昨年入札の手続を終えてございます。全体で 41 の局、東京は 2 つに入札の単位を分けましたので、全部で 42 単位ということになりますが、42 の入札が行われまして、結果といたしまして、全体といたしまして、11 の事業者が落札してございます。これは後でまた御説明いたしますが、一昨年、昨年と比べましても、いわゆる多様な民間事業者の参入が進んできているのではないかとというふうに承知しております。全体としまして、42 の入札単位で、庁数、登記所の数で申しますと 148 ということになりますので、これまでの数と合わせますと、これで全国のほぼ 3 分の 2 を占める状態が、4 月から乙号事務包括委託になるということが言えようかと考えております。

それでは、詳しい点は担当者の方から説明させていただきます。

○多田民事監査官 民事監査官の多田でございます。よろしくをお願いします。

それでは、お手元の資料 1 に沿いまして御説明をさせていただきます。

まず、1 ページをごらんください。最初に、1 の「民間事業者の入札参加を促進するためにあらかじめ講じた措置」についてです。

1 つ目は「アンケート調査及びヒアリングの実施」です。

昨年 4 月に、平成 20 年度の乙号事務民間競争入札参加事業者 19 社を対象にアンケート調査をお願いし、12 社から回答をいただきました。5 月には、回答をいただきましたうちの数社につきましてヒアリングを行いました。

2 つ目は「現地見学会及び業務説明会の開催」です。

昨年 7 月から 8 月にかけて、入札対象庁 148 庁全庁において現地見学会を開催しましたほか、既に包括的民間委託を実施しております法務局・地方法務局の本局等において業務説明会を開催いたしました。この現地見学会と業務説明会には、延べ 279 事業者に参加をいただきました。

このほか、法務省のホームページ上で情報提供を行ったほか、関係諸団体に対する会員への周知・広報依頼も、昨年度は 15 団体でありましたが、2 団体増やしまして、17 団体に依頼をいたしました。

次に、3の「入札説明会・現地説明会の実施」についてです。

昨年8月11日から28日までの間に、入札説明会については、入札を実施する法務局・地方法務局の本局において、また、現地説明会については、入札対象庁において実施をいたしました。参加した事業者数は、次のページの表のとおりでございます。117事業者、延べにすると498事業者に参加していただきました。なお、昨年度の入札では67事業者、延べにすると283事業者に参加していただいたところであり、これを1入札当たりの平均で見ると、昨年度は約7.9事業者であったのに対して、本年度は約11.9事業者となり、5割増ということになります。

次に、6の「提案書の受付」についてです。提案書の受付結果は、表のとおりであり、すべての法務局・地方法務局において複数の事業者から提案書の提出がありました。全体としては、提案書提出民間事業者は37事業者、延べにすると247事業者でした。なお、昨年度の入札では、21事業者、延べにすると147事業者に提出していただいたところであり、これを1入札当たりの平均で見ると、昨年度が約4.1事業者であったのに対し、本年度は約5.9事業者となり、これも5割増ということになります。

次に、8の「提案書の評価」についてです。評価委員会は、入札を実施する各法務局・地方法務局ごとに設置しており、評価委員会の委員はすべて学識経験者等の外部委員としております。各局ごとの当該委員の職業及び人数は表のとおりです。これを職業別に見てみますと、5ページに記載しておりますように、大学教授等が34人(16.7%)、弁護士が36人(17.6%)、公認会計士が29人(14.2%)、司法書士が35人(17.2%)、土地家屋調査士が29人(14.2%)、その他の職業の方が41人(20.1%)となります。

次に、9の「入札(応札)状況」についてです。応札した事業者数は表のとおりでありまして、いわゆる1者入札はなく、最低で3者、最高10者に応札していただきました。全体の応札事業者数は35事業者、延べにすると238事業者でした。昨年度は、19事業者、延べ141事業者に応札していただきましたので、事業者数は約2倍に増加しており、1入札当たりの応札事業者数で見ると、昨年度が約3.9者であったのに対し、本年度は約5.9者となっていますので、これも5割増ということになります。

最後は、10の「入札結果」についてです。入札の結果は、8ページの札幌法務局から、以下那覇地方法務局まで記載のとおりであります。なお、札幌、水戸、前橋、長野、静岡、大阪、岡山、山口、松山、福岡、熊本、鹿児島、それと那覇の13局につきましても、総合評価点で最高点を上げた事業者の入札金額が、会計法令及び実施要項に定める調査基準価格を下回ったことから、予算・決算及び会計令第86条第1項に基づく低入札価格調査を行い、このうち、札幌、前橋、大阪、山口、松山、熊本及び鹿児島の7局につきましても、会計法第29条の6第2項の規定に基づき、総合評価点の次順位者を落札者としております。

次に、落札結果を若干分析してみますと、落札事業者は、資料A-1の欄外に記載しておりますが、11事業者であり、事業者ごとの落札数は記載のとおり、アイエーカンパニーが9局、民事法務協会が8局、総合人材センター及びマンパワー・ジャパンが7局、ATGcompanyが3局、日本コンベンションサービス及びエヌ・ティ・ティ・ソルコが2局、グロップ、テンプスタッフフォーラム、大澤事務所及びフジスタッフがそれぞれ1局という結果になりました。この11事業者のうち、民事法務協会、総合人材センター、ATGcompany、日本コンベンションサービス及び大澤事務所の5事業者が、これまでに受託実績がある事業者であり、そのほかの6事業者は新規参入事業者であります。昨年度の入札で落札した事業者は7事業者でありましたので、事業者数は約5割増ということになります。また、昨年度は、落札局数が2桁であった事

業者が2事業者ありましたが、本年度は、2桁であった事業者はありませんでした。このことから、昨年度よりもさらに多様な民間事業者の参入が実現したものと考えております。

経費面について、3年分の経費削減効果で見えますと、従来の実施に要した経費と落札金額を比較しますと、従来の実施に要した経費が、総額で約107億円であったのに対し、落札金額は約63億円でありますので、経費削減効果は約44億円となります。これを比率にしますと、落札金額は、従来の実施に要した経費の約59%ということになります。なお、昨年度入札では、2年分の経費削減効果が約26億円であり、落札金額は従来の実施に要した経費の約68%でした。また、予定価格と落札金額の比率であります落札率は、今回が約69%となっております。なお、昨年度入札では78%でした。このことから、市場化テストの目的の1つである経費の削減につきましても、一定の成果が得られたものと考えております。

なお、最低価格で落札した入札は、42入札中32入札であり、最低価格で入札した事業者以外の事業者が落札した入札、すなわち得点のアドバンテージによって落札した入札は10入札でした。

一方、提案書の評価点が最高点であった事業者以外の事業者が落札した入札、すなわち価格のアドバンテージによって落札した入札は23入札でした。このように得点のアドバンテージによって落札した入札が10入札であったのに対し、価格のアドバンテージによって落札した入札は、その2倍以上の23入札であったことから、今回の入札における総合評価落札方式は、得点のアドバンテージに比べて価格のアドバンテージが強く働いた入札であったと評価できると考えております。これらの状況を平成20年度入札について見えますと、36入札中、最低価格で入札した事業者以外の事業者が落札した入札、すなわち得点のアドバンテージによって落札した入札が15入札、それから、価格のアドバンテージによって落札した入札も、同数の15入札でした。このように、平成20年度入札では、得点のアドバンテージによって落札した入札と、価格のアドバンテージによって落札した入札は、いずれも15入札で同数でしたが、平成21年度の入札では、先ほど述べましたように、得点のアドバンテージによって落札した入札が10入札であったの対しまして、価格のアドバンテージによって落札した入札は、その2倍の23入札でしたので、本年度の入札は、昨年度の入札に比しても、より価格によるアドバンテージが強く働いたものと考えております。これは、入札参加事業者が増加したことにより、低廉な価格の入札が促進されたことが要因と考えられますが、それとともに、入札に参加した事業者がこれまでの経験を踏まえて、より質の高い提案をするようになり、得点の差が縮まってきたことも要因と考えられます。つまり、得点の差が縮まってきたことに伴って、得点のアドバンテージが相対的に低下した結果、価格によるアドバンテージが強く働いたものと考えております。この傾向は、総合評価落札方式を採用することにより、サービスの質の維持向上と経費の節減を実現しようとする公共サービス改革法の理念にかなうものと考えております。

次に、落札額の合計は63億1,100万円であったところ、最低入札価格の合計額は61億6,700万円であり、その差額であります1億4,400万円は、落札額の合計額の約2.3%に当たります。昨年度入札では、落札額の合計額が55億9,700万円だったところ、最低入札額の合計額が52億2,800万円であり、その差額である3億6,900万円は、落札額の合計額の約6.6%に相当しておりましたので、この比率は約3分の1に縮減したということになります。

以上、入札の経過と結果について御報告させていただきました。

なお、落札した事業者とは、1月中に全国で契約を締結済みであり、現在、各局において研修や引継ぎな

ど、円滑な導入のための準備を実施しております。

最後に、本日配付させていただきました資料について一言だけ御説明をいたします。資料A-2をごらんください。

この資料は、各評価委員に評価項目ごとに付していただいたコメントを、法務局別、事業者別に取りまとめたものです。なお、このコメントは、希望する入札参加事業者に対し、当該事業者に係る部分を通知しております。

以上が、資料の説明でございます。御報告を終わります。

○樫谷主査 ありがとうございます。

何か御質問・御意見はございますか。

受託をする事業者が広がったということについては、非常にすばらしいということですが、受託会社は一応すべて要件に合致しているのに、途中で受託業者の理由によって事業ができなくなると、そういうようなことの可能性は絶対ないということではないと思いますけれども、少ないと。その審査もしていると考えてよろしいのですか。

○多田民事監査官 そもそも入札参加資格につきましては、「全省庁統一参加資格」がございまして、そのAとB、それから、一部同種の受託実績があるCということで、これにつきましては、会社の信用度等を含めて、総務省の方で御調査をいただいていると思いますので、その辺りについては一定の担保がされているというふうに理解をしております。

○稲生専門委員 今回、平成21年度の入札一覧を見まして、多様な会社さんが落札されていると。一方で、今、主査の方からお話がありましたけれども、中には、勿論会社形態で見てもいけないのですけれども、合資会社といったような、割と小ぶりと考えられる会社さんが入っているとかな。要は、最近価格は下がっているのだけれども、その質の面に問題があるという案件が結構ありまして。そういう意味で、なかなか質と価格をどういうふうに揃えていくのかというのが今後課題になってくるのだらうと思われるから、先ほどの質問があったのだということだと思います。

そこら辺をどういうふうに考えていけばいいのかというときに、この除算方式がいいのか、加算方式がいいのかということもいろいろあると思うんですけども、そこら辺を法務省さんの方ではどういうふうにお考えになっているのか。つまり、質をどういうふうに今後高めていくのか。もっと言うと、ミスはどう減らすのかということが一番だと思うのですけれども、そこら辺をどういうふうに整理したらいいのかということ、私たちもたくさん資料を見ているものですから、うまく整理できてないのですけれども、いかがでしょうか。

○小川課長 質をどう維持するかというのは非常に重要な問題であるということは、この公共サービス改革法の枠組みの中である以上、当然のことだらうと思っております。後で、実施状況のことについて申し上げますので、そういったことも考慮しつつ、要項を適切に見直していくということは当然求められることだらうと思っております。

特に御指摘いただきましたように、21年度分は、新規の事業者が比較的大規模な局を落としているということもございますので、今御指摘いただきました点も含めて、22年度の実施状況を見ながら、適時、その質の向上を目指していきたいというふうには考えているところでございます。

○榎谷主査 資料1の8ページに札幌の例が出ていますね。民事法務協会が落札したと。440点で7,000万で62.59。Aが320点で入札が3,700万で、総合評価点が85.95ということになっておりますが、これが85.95という点数としては非常に高い点ですけれども、二番手である民事法務協会が落札したということになるわけですが、この理由については。

○多田民事監査官 欄外に若干のコメントを書いておりますが、先ほど冒頭の説明でもさせていただきました低入札価格調査を実施しております。その結果として、次順位者繰り上げなんですけど、低入札価格調査といいますのは、基準価格を予定価の60%にしておりますが、それを下回る場合には、しっかりちゃんと実施していただけるかどうかを念のために調査するという会計法でのルールがございます。実施要項でもそのように定めていただいているわけですが、その調査をいたしました結果、このA社につきましては、適正な履行をしていただけたということが確認できなかったと。結論から申し上げますとそういうことでございます。したがって、会計法の手続に従って、そのA社を排除いたしまして、会計法のルールに則って、次順位者でありました民事法務協会を落札者に決定したということでございます。

○榎谷主査 そうですけれども、Aは320点取っているんですよ。ということは、提案書の評価としては、高くはないけれども、最低ではないですよ。それがなぜ低価格なので二番手にしたのかと、こういう理由ですけれども。

○小川課長 ほかに実はこの例がございますが、本年度実施いたしました乙号事務の包括的民間委託契約に係る入札金額の関係で、今御説明申し上げました低入札価格調査を実施した際に、入札金額自体が錯誤による無効であると、こういう主張を行って、これは法律上こういうことが認められているわけではありませんが、いわゆる辞退に相当することをした会社がございまして。加えて、低入札価格調査に対する協力も、正当な理由がなく協力しないという態度でございましたので、先ほど申し上げましたように、低入札価格の結果として、次順位の方を落札したということでございます。これは会計法29条6第2項の規定に基づく措置ということでございます。

○榎谷主査 それはそういうことであっても、今後の入札に係るペナルティとかいうようなものは、会計法には特にはないのですか。

○小川課長 会計法にはございません。

会計法は、勿論、一定の事由について排除することを可能とするわけではございますが、今申し上げたような性質のものはいわば想定されておらないということだろうと思います。

○稲生専門委員 今のことをすごく重要だと思っておりますけれども、2点総務課長さんの方から理由を挙げられて、協力しなかったということと、あと錯誤によるというのがありまして。どちらの方を法務省さんでは重んじたのでしょうか。同じような形で、両方とも重要な事由であると。

○小川課長 勿論、協力しないという態度そのものが本来的に会計法規上重要だろうというふうに理解しております。

○稲生専門委員 勿論、このAがどこかというのはここで明らかにする必要はないわけですが、ほかの地区でも、ほかの局でも、その業者さんは恐らく入札に参加されているのではないかなと思うのですけれども。そうすると、ほかのところでは、入札金額と一定の条件が埋まっているのであれば、この会計法の規定にかからないわけございまして。違うところは落とせちゃうということだと思っておりますが、そこら辺

何か防止するような手立てというか、つまり、信頼関係が崩れてしまわないのかなという感じが。同じ法人でありながら、たまたま片方の方ではうまくいってしまったから仕事をもらうのだけれども、もう片方の方では、札幌のように引っかかってしまって、協力しなくて。そうすると、法務省さんとしては、同じ会社でありながら、片や信頼関係を失うことをされているから落としたと。もう片方では、形式条件に当てはまっていたので任さざるを得ないと。結構難しい舵取りを強いられると思うのですけれども、その点についてはどう考えておられるのでしょうか。

○小川課長 おっしゃるとおり、会社そのものとしては、今のような問題が生じるわけですが、基本的には、全体として見た場合の姿勢として、やはり不誠実な対応ということが言えようかと思っていますので、信頼関係をどう維持するかというのはなかなか難しいところでございます。ただ、少なくとも、今後、同種行為が生じないようにする一定の措置をとっていく必要があるだろうというふうには考えているところでございます。

○稲生専門委員 これから、要は一生懸命やってもらわなければいけないので、この業者はもう排除できないとは思っているのですけれども。ただ、今後は、1地点において何かそういう不誠実と思われる行為を相手があった場合には、別のところについても失格するとか、よくわかりませんが、何かそのような方法があればね。法律上の問題でないとすれば、要項上書いておくとかという形で手立てをお考えになっておいた方が無難かなという感じはしますね。勿論、この会社さんとは付き合っていくのでしょから、今後は適切な御指導を是非お願いをしたいと思うのですけれども。

とりあえず、これはコメントでございます。

○榎谷主査 質の維持が結果的にできればいいということではあるのですけれども、あまり不誠実だと問題なのかなと思うのですね。たまたま1個間違っただけというのはあるかも知れませんが、1個だけでなく、たくさんあるということになると、間違っただけということではないと思うのですね。何か意図があるのかなと、こういう感じがいたしますし。また、これを許していくと、もっといろいろな操作ができる可能性はありますよね。どこか関係会社と組んで、うちが辞退すればここになりますよということも可能は可能なんでね。保険をかけておこうかみたいなことも理屈は可能ですよね。そういうことをされないように、それは誠実な対応が求められるということは、どこかへひょっとしたら入れなければいけないのかもわかりませんね。これはここだけではないのかもわかりませんがね。

○小川課長 まずは、落札したところについての指導を徹底して、適正な実施を行うことが第一でございますが、次の実施要項も含めて、十分検討をしたいというふうに思っております。

○榎谷主査 事務局からは何かありますか。

○事務局 ございません。

○榎谷主査 わかりました。

それでは、引き続きまして「登記簿等の公開に関する事務」の実施状況及び実績評価（案）について審議を行いたいと思います。

登記簿等の公開に関する事務につきましては、平成20年度4月から事業を開始している22ヶ所の登記所と、平成21年4月から事業を開始しています135ヶ所の登記所において、現在も受託事業者が事業を実施しているところでありますが、平成21年11月末時点での実施状況を調査していただいておりますので、

まずは、平成 20 年度及び 21 年度開始事業分の実施状況につきまして、引き続き、小川総務課長より御説明を 10 分程度でお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

○小川課長 それでは、担当の方から説明をさせるようにいたします。

○多田民事監査官 それでは、お手元に御用意しました資料 2 に沿って御説明をさせていただきます。なお、この実施状況の調査は、平成 19 年度民間競争入札実施要項及び平成 20 年度民間競争入札実施要項の両要項において、内閣総理大臣が行う評価の時期を踏まえて、平成 21 年 12 月に実施することとされており、平成 21 年 11 月末までの実施状況を調査したものであります。

1 ページをごらんください。まず、「1 事業の概要」についてです。

この事業は、平成 18 年 9 月 5 日に閣議決定された公共サービス改革基本方針に基づき、登記所が行っている登記事務のうち登記簿等の公開に関する事務、すなわち登記事項証明書等の交付及び登記簿等の閲覧等に係る事務を包括的に民間事業者へ委託するため、民間競争入札による市場化テストを実施したものです。閣議決定では、平成 19 年度中に登記情報システム及び地図情報システムが導入されている登記所の一部を対象に民間競争入札を実施し、順次、全国の乙号事務に専従している職員の有する登記所に拡大して、平成 22 年度までに当該登記所のすべてについて民間競争入札を実施することとされております。本日御説明いたしますのは、平成 19 年度に入札を実施し、平成 20 年度から委託を開始した 22 庁と、平成 20 年度に入札を実施し、平成 21 年度から民間委託を開始した 135 庁の実施状況です。それぞれの年度に入札を行った対象登記所は、7 ページの別紙 1 のとおりであり、委託業務の実施期間は、平成 19 年度入札分が平成 20 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日までの 3 年間、平成 20 年度入札分が平成 21 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日までの 2 年間です。また、受託した民間事業者は、別紙 2 のとおりであります。

次に、本文の「2 確保すべき公共サービスの質」についてです。

確保すべき公共サービスの質につきましては、民間競争入札実施要項で定めており、1 つ目が、四半期に 1 回実施する利用者アンケート調査において一定の評価を得ること。具体的には、アンケート調査項目の総合的な満足度において、80%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」または「普通」との評価を得ること。アンケート調査項目の「証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間」において、80%以上の利用者から「10 分未満」、「20 分未満」または「30 分未満」との評価を得ることとしております。

2 つ目は、民間競争入札実施要項に記載のある各種証明書等を正しく作製するとともに、同証明書及び印鑑カードを請求者以外の第三者に誤って引き渡さないこととしております。

次に、「3 実施状況の調査項目」についてです。

実施要項の調査項目は、両年度の民間競争入札実施要項において、次の 4 項目、すなわち利用者アンケート調査結果、過誤処理の数、実施経費、総事件数及び延べ従事者数としております。

次に、4 の「実績」についてです。

ただいま申し上げた 4 つの調査項目の調査結果は、本文中に記載したほか、13 ページの別紙 3 から別紙 19 として取りまとめしております。

次に、実施状況に係る参考として、2 点御説明します。

1 点目は「受託事業者による創意と工夫の例」についてです。3 ページに（参考 1）として記載していますが、受託事業者による創意と工夫の例としては、

- ・四半期に1回実施するアンケート調査とは別に、独自のアンケート調査やお客様満足度調査を行う。
- ・従事者の研修のため、月例会を開催する。
- ・従事者全員が、毎日の「特記すべき事項」を連絡ノートに記載し、従事者全員にそれを回覧するなどして情報の共有を図る。

などが挙げられます。

2点目は、民間競争入札実施要項10（1）イに基づいて行った改善指示についてです。（参考2）として記載しているとおり、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するため、民間競争入札実施要項10（1）イに基づき、法務局・地方法務局の長から受託事業者の代表者に対して、文書による改善指示を发出したケースは、平成20年4月1日から平成21年11月30日までの間に7件ありました。改善指示を行った主な理由は、証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した待ち時間が長い、過誤事案が多発している、定められた期日までに日報が提出されていない、提案書に記載されている事項が履行されていない、などです。

なお、これらの改善指示を行ったところ、一部に改善までに期間を要した事案もありましたが、最終的には改善の措置が講じられております。

次に、「5 事業の評価」についてです。

公共サービス改革法に基づく市場化テストでは、公共サービスの質の維持向上及び経費の削減を図ることが求められておりますので、この2つの観点から、本事業の評価を行っております。

まず、「サービスの質の維持向上について」です。

本事業では、確保すべき公共サービスの質として、先に述べたとおり、アンケート調査による一定の評価を得ること及び過誤処理をしないことの2つを求めることとしておりますので、それぞれについて検討をいたしました。1つ目のアンケート調査の結果をみますと、13ページの別紙3及び24ページの別紙5のとおり、平成20年度委託開始庁22庁、平成21年度委託開始庁135庁のすべての登記所について、実施したすべてのアンケート調査において、確保すべき公共サービスの質として定めた80%の基準を達成しておりますので、この点については、確保すべき公共サービスの質が確保されていると考えられます。

なお、「総合的な満足度」の平均値でございますが、45ページの別紙8のとおり、平成20年度委託開始庁が97.8%、平成21年度委託開始庁が97.8%、証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間の平均値は、平成20年度委託開始庁が98.8%、平成21年度委託開始庁が98.7%であり、それぞれ80%の基準を大きく上回っております。

一方、平成20年度国実施庁及び平成21年度国実施庁におけるアンケート調査結果は、22ページの別紙4と42ページの別紙6のとおり、調査対象庁8庁について、実施したすべてのアンケート調査において上記の80%の基準を達成しており、また、先ほどの45ページの別紙8のとおり、平成20年度国実施庁における平均値は、「総合的な満足度」が98.7%、「証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間」が99.2%であり、平成21年度国実施庁における平均値は、「総合的な満足度」が98.6%、「証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間」が98.7%でありました。

このように、確保すべき公共サービスの質のうち、「総合的な満足度」及び「証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間」については、委託登記所と国が実施していた登記所とでは、ほぼ同程度のアンケート結果が得られたことから、サービスの質の向上が図られたとまではいえないものの、サービスの質の

維持は図られたものと評価することができます。

2つ目の過誤処理については、3ページの(参考3)をごらんください。委託開始時期によって対象登記所数及び調査期間が異なりますので、比較を容易にするため、1庁当たりの年間の発生件数に換算して見ますと、平成20年度委託開始庁では、22庁で30件の過誤が発生しており、1庁当たりの過誤処理発生件数は、年間で0.8件、平成21年度委託開始庁では、135庁で134件の過誤が発生しており、1庁当たりの過誤処理発生件数は、年間で約1.5件となります。平成21年度国実施庁では、8庁で1件の過誤が発生しており、1庁当たりの過誤処理発生件数は、年間で約0.2件となりますので、この平成21年度国実施庁と比べると、平成20年度委託開始庁では約4倍、平成21年度委託開始庁では約8倍の過誤が発生していることとなります。

このことから、確保すべき公共サービスの質のうち、過誤処理をしないという点については、国が実施した登記所と比較すると、質が低下したと評価せざるを得ません。

次に、「経費の削減について」です。

経費の削減に関しては、48ページの別紙10のとおり、平成20年度委託開始庁の1年間の実施経費は約12億9000万円であったところ、これらの登記所の従来の実施経費は約16億3000万円であり、約3億4000万円の削減効果が認められます。これは比率にしますと、約21%の経費の削減が図られたということになります。また、平成21年度委託開始庁の1年間の実施経費は、49ページの別紙11のとおり約28億円であったところ、これらの登記所の従来の実施経費は約41億1000万円であり、約13億1000万円の削減効果が認められます。これは比率にすると、約32%の経費の削減が図られたということになります。

このことから、市場化テストによって、大幅な経費の削減が図られたものと評価することができます。

なお、平成20年度の民間競争入札においては、平成19年度の民間競争入札に比べて、より多様な民間事業者の参入が実現するように実施要項を見直すとともに、現地見学会等を開催するなど、さらなる周知・広報に努めたことから、幅広い民間事業者の参入機会が確保され、また、その参入意欲が高まり、その結果、多数の民間事業者が入札に参加したことなどにより、前年度を上回る削減効果が出たものと考えられます。

次に、5ページに「(3) その他」として記載しておりますが、平成21年度当初の状況について御説明します。

平成21年度委託開始庁135庁のうち、一部の大規模な登記所において、年度当初に証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要する時間が1時間を超えるなどの窓口サービスの質の低下が見られたほか、登記所の規模にかかわらず過誤事案が頻繁に発生したり、接遇についての苦情が寄せられたりするなどの窓口サービスの質の低下が見られました。このため、法務局と受託事業者の間で、随時、打合せを行うなどして問題の解決策について協議をしたり、国において作成した過誤事例集や利用者アンケート調査の結果を受託事業者に提供するなどして、窓口サービスの向上に努めました。また、受託事業者においても、より良質な公共サービスの提供を図るため、民間事業者の観点から、様々な創意工夫の取組みも見られたところです。

最後に、本事業の評価のまとめとしましては、公共サービスの質の維持向上という観点では、確保すべき公共サービスの質として定めた事項のうち、満足度と時間に関しては、質の維持はおおむね図られたものの、過誤処理をしないということに関しては、サービスの質の低下が見られたと言わざるを得ない状況でした。一方で、経費の削減を図るという観点では、大きな効果が得られたと言えます。

ただ、昨年、行政刷新会議により実施された事業仕分けにおきましては、専ら経費節減を図る観点から、総合評価方式の抜本的な見直しとの評価をいただきました。当方といたしましては、総合評価落札方式は、公共サービス改革法の要請するところであると理解しており、この認識に立てば、先ほど述べましたとおり、既に経費の大幅な削減効果が上がっていること、あるいは一定の窓口サービスの低下が生ずる事態も一時見られたことも踏まえまして、総合評価方式によることが適当であると考えております。

乙号事務につきましては、以上のような状況を御報告させていただいた上で、貴委員会の御指導を得ながら、今後も引き続き公共サービス改革法に基づく市場化テストを適切に実施することにより、サービスの質の維持向上及び経費の削減を図ってまいりたいと考えております。

以上で、御説明を終わります。

○櫻谷主査 ありがとうございます。

続きまして、同事業の実績評価（案）につきまして、内閣府より御説明をいただきたいと思っております。5分程度でお願いします。

○公共サービス改革推進室 それでは、内閣府から、実績評価（案）について説明させていただきます。資料B-1をごらんください。

まず、事業の概要については、1ページ目の表にまとめておりでございます。今回の実績評価の対象は、平成19年度の入札と平成20年度の入札でございます。

続きまして、2ページ目は民間事業者決定の経緯でございます。

まず、(1)に平成19年度入札、それから、(2)に平成20年度入札の状況をまとめております。特に2ページ目の下、平成20年度の入札のところでございますけれども、落札事業者数が2事業者であったという平成19年度入札の結果を踏まえまして、実施要項の見直しを行っております。また、法務省において、入札公告前からの事業の周知広報に努めました。3ページ目ですが、これらの結果、落札事業者数が2事業者から7事業者へ増加するなど、多様な民間事業者の参入を促進することができたと考えられます。

続きまして、3ページ目の下、評価でございます。評価方法としましては、法務省から提出された実施状況の報告の内容を踏まえて行うとしております。

その評価の内容として、まず、対象公共サービスの質について4ページ目にまとめております。「利用者の満足度」につきましては、先ほど法務省から説明がございましたが、2つの基準、「総合的な満足度」と「要した時間」、両方の基準について、すべての対象登記所において、すべての回のアンケート調査において基準を達成しております。

もう一つの要求水準である「各種証明書等の適正な作製・引渡し」については、5ページ目の上のところに表を掲載しておりますが、この表のとおり、過誤処理が発生しております。

これらの分析でございますけれども、(2)のとおり、まず、利用者の満足度については、実施要項で定められた基準を達成しており、また、国が実施した登記所の結果や従来の実施状況とほぼ同等程度の結果が得られており、質が確保されたものと評価しております。

一方、「各種証明書等の適正な作製・引渡し」についてでございますが、こちらは先ほども説明がありましたが、国が実施した登記所や従来の実施状況よりも過誤処理の発生件数が多くなっており、こうした過誤処理を発生させないための対策を検討する必要があるのではないかとしております。

続きまして、経費でございますが、5ページ目の下の表のとおりです。その分析としましては、6ページ目(2)のとおり、大幅な削減が図られていると評価しております。

それから、その他の実施状況としまして、4(1)でございますが、民間事業者の発案による取組をまとめております。

(2)は改善指示の発出状況でございます。この改善指示は、実施要項に基づいて発出するものですが、先ほども説明がありましたとおり、7件発出されており、これらについては、民間事業者において、改善に向けた措置が講じられ、報告書が提出されているということですので、そうした措置の効果を確認することが必要ではないかとしております。

(3)のその他でございますが、これも先ほど説明がございましたが、平成21年度委託開始庁の一部の大規模な登記所において、業務開始当初に待ち時間が長くなったということがあったということでございます。平成21年度の入札事業の実施要項において、研修や引継ぎの充実強化を図るための修正を行っておりますので、この実施要項に基づく事業の実施状況を検証しつつ検討することが必要ではないかとしております。

最後の7ページ目の総括ですが、まず、対象公共サービスの質について、利用者の満足度については、基準を達成していますが、各種証明書の適正な作製・引渡しについては、国よりも過誤処理件数が多く、減額措置の対象となる事案も発生しております。経費については、大幅な削減が図られております。

本事業につきましては、計画において、今後の実施の予定が定められておりますので、今後も引き続き事業を実施していくということになりますけれども、その際には、まず、民間競争入札によって多様な民間事業者の参入を促進するということが必要でございます。これにつきましては、先ほど、平成20年度入札の際の実施要項の修正の説明をさせていただきました。それから、本日の議題1で、平成21年度入札の状況の説明がございましたけれども、平成21年度入札では11事業者が落札しており、引き続き、多様な民間事業者の参入を促進していくということでございます。もう一つの点として、今回の評価の中でございました過誤処理、改善指示、それから、業務開始当初の状況も踏まえて、実施要項の検討を行っていくことが必要ではないかとしております。

内閣府からの説明は以上でございます。

○榎谷主査 ありがとうございます。

ただいま御説明いただきました事業の実施状況及び実績評価(案)につきまして、御意見・御質問をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

○稲生専門委員 先ほども申し上げましたけれども、入札される場所が増加したということ、それから、価格面でも効果があらわれているということで、望ましい方向に向かっているのではないかと思います。利用者の満足度も、想定水準を超えているということで、そういう面でも評価できると。

一方で、問題の過誤でございますけれども、これを今後どういうふう防止していくのかというのが大きな課題だろうというふうに思います。それを検討する上でなんですけれども、どういった形で過誤が生じたのかということのその具体的な分析でございますが、要は、最初受託してすぐのときには慣れてないので、割と間違いが発生しやすい。だんだんそれが減っていくということもあるかと思っております。そういう意味では不慣れと申しますか、実務経験が不足しているという、こういう観点のミスが恐らくまず1つのグルー

プであるのだろうと。2つ目のグループとしては、例の資格要件とかですね。我々委員会としては、参入を促進するために、門戸の道を広げていただくということで申し上げたわけですが、そういう資格にかかわるような能力と申しますか、そこで起きてきているミスなのかどうかというのが恐らく2つ目の類型としてはあるのだろうと。それから、あとは3つ目でございます。形式的なミスと申しますか、凡ミスというか、あつてはいけないことではあります、恐らく3つ目の類型があるのだろうと。3つ目の類型については、例えば経費を削減せんがために、民間さんの方で、例えば本来であればダブルチェックを引いて、Aさんがやった仕事をBという方がチェックをすとか、そういう形で防ぐべきものだろうなというふうに思うのですけれども、そういった形で大雑把に3つぐらいに分けたときに、実際にミスがどんなふうに分類できたのかなと。もし、そういう形で分析されているのであればなんですけれども。つまり、単にミスがあったということだけではなくて、その過誤の中身というのでしょうか、ここら辺の分析というものをされているのかどうかをまずお聞きできればと思います。

○多田民事監査官 それでは、御説明いたします。

過誤処理、どういった案件が多かったかということをもっと最初に申し上げます。一番多い過誤は、登記事項証明書等の誤交付です。具体的に申し上げますと、地番を誤った登記事項証明書をつくって交付した。あるいは、土地の請求であるにもかかわらず、建物の事項証明書を作製して交付した。あるいは、一般申請では、これは公用という文言を付けてはいけないのですが、一般申請についても、役所からの請求に対して付する公用という文言を付けてしまったとか、そういったような類型がございます。減額事由にもなっておりますが、一部では、大変遺憾なことではあります、印鑑の証明書の誤交付というようなものもございました。過誤としては、そういったようなものでございまして。

あと、不慣れに起因してという御指摘でございますが、件数を御紹介いたしますと、当初4月の1か月が38件ございました。以下、5月が30件、6月が17件、以下月別に、19件、6件、12件、12件、10件というようなことございまして。今申し上げましたように、年度当初はやはり多いのは多いということがあります。ただ、それがゼロにはなっていないということで、慣れてきた後でも、多少の過誤は発生しているというようなことが件数から見る状況でございます。

それから、3点目の御指摘ですが、ダブルチェックをしないことによって凡ミスがあるのではないかとこの御指摘でございますが、凡ミスは確かにあります。ただ、それがダブルチェックをしないとかが直接の原因ということでもないのではないかとこのように感じております。過誤が発生しました場合には、その都度、法務局と会社の従業員ではない本社と申しますか、そちらの方といろいろ打合せをして、過誤防止についてどういうふうに対応するかというふうなことで協議をして、それを実践しておりますが、今、委員から御指摘がございましたような、例えばダブルチェック、あるいはトリプルチェックというようなことも含めまして、具体的な防止策をその都度適時に検討して、協議して、実践をしているというふうに承知しておりますので、そういったようなダブルチェックができないほどの状況ではないというふうに理解しております。

あと、これはなかなか評価が難しいかもしれないのですが、2点目におっしゃられました、そもそもその受託事業者の事業者としての能力に問題があるのではないかとこのことでございますが、この辺については今直ちにどうだということをおし上げるのはなかなか難しいかなというような気がしておりますが、一定の

従事者につきましては、非常に真摯にやっているというふうに各局から聞いておりますので、会社の意向に沿ってやっているということではないかと。ですから、一概に能力が低いところが多いということではないのではないかとこのように思います。

○稲生専門委員 そうすると、私が言った3つのことで全部分析できるとは思いませんが、不慣れな部分というのは、先ほどの月次ベースの発生件数でも見られるように、徐々に減ってきているということで、そういう意味では実務経験、最初はとにかく研修とかで今後はより一層こういう事態をなくすということで対応するということでしょうし。ダブルチェックについても、私は実はそれがかかってないのかなと思っていたものですから。ただ、それと恐らく類似というのか、そこら辺のチェックもどうやら大勢としてはあるらしいという御推測もありました。

ですので、最後に述べられた能力的なものなのかなという、そういう部分があるのかなと思ったら、そうでもないということになると、結局、どうやって今後防止するのかということですね。つまり、今、ある意味では10件ぐらいに収束しているところがあるような感じもいたしまして、要は、これがある意味ではもう仕方がない数字で、減らすことが望ましいというふうに考えるのか。勿論、減額、ペナルティの対象になるような、これは絶対あってはいけないわけですが、ある程度の例えば土地と建物を取り違えるとか、ここら辺は致し方ないということと考えていくのか、そこら辺はどう整理するのでしょうか。つまり、今後にもつながってくると思うのですが、仕方がないというふうな処理になるのか、どうなのかということですよ。ちょっとそこら辺はどういうふうに考えていけばよろしいのでしょうか。

○小川課長 勿論、仕方がないというわけにはまいりませんので、是非、今のミスをなくすことに全力を傾けなければいけないというふうに思っています。それは私どももそうですし、事業者もそうだと思います。

先ほどの資格要件的なことを申しますと、恐らくマニュアルですとか研修は勿論しているわけですが、私どもの本局の職員であれば、およそやらないような、つまり、登記の考え方からいくと、この段階でこういう証明書を出してはいけないという、そういうことも慣れない方がやると、要は、身についたものが蓄積されておきませんので、そういうものが出てしまうということもあって、研修を充実させて、少しでもその登記所の職員と近いポジションに持っていくように引き上げていくことが重要だと思っております。

それと、業者によっては、人の入れ替わりというのかなりあるんですね。これは今の経済情勢も反映していますし、いろいろな意味で入れ替わっていくことがございますので、常に一定の能力を保った人たちをキープできるようにしていただくというのは、それは勿論研修ということになると思うんですけど、そういう必要性も感じているところでございます。

○稲生専門委員 今のおっしゃったことは大変重要だと思っております。別の案件でも、人の入れ替わりとか、立ち上がりとか、そこで一番ミスが出やすいし、マンパワーも含めてですけれども、下がりやすいということも聞いておりますので、是非、次の要項には、そこら辺の何か対策を。要は、人が替わるときにどういう対策をとれるとか、恐らくそんなことを盛り込んでいただくといいのかなと思いますし、また、先ほどおっしゃいましたけれども、最初の検証で、恐らく民間さんならではのミスの仕方があると思いますので、そこら辺の事例集的なことですね。ここは公務員の方ではない民間さんの陥りやすい事例がもしまつてくれば、そこをまた研修という形で是非お広めいただければなというふうに思います。

私は以上です。

○渡邊副主査 まず、遅れて参りましたことをお詫び申し上げます。

もしかすると、私が遅れたときに既に御説明いただいていたのかもしれないのですが、私自身も、過誤の処理件数が、サービスの質ということでは非常に重要かと思っていて、この資料B-1の5ページを拝見しました。まず、平成20年度委託開始庁と、21年度委託開始庁と、あと、国の実施庁を比べるときに、1庁当たりの年間平均というのを取られて、それを分析のところで比較しておられるのですが、この数字だけを見たときと、1庁当たりの年間平均のところはどういうふうにその関係を考えたらいいかというのが、私これを拝見して、ちょっと悩ましいかなと思いました。

というのは、これは調査期間が例えば20月なのか8月なのかかわからないということですが、先ほど、御説明を伺っていると、スタート直後の慣れないことによるミス多発の時期と、例えば1年やってみて、一わたり一巡して、こういうときはこういうのを気をつければいいのだなとわかった後の過誤処理件数が少し違ってくるのではないかという、そういう気がします。そうすると、20月と8月を並べて比べてしまっているのか。1庁当たりの年間平均とすると、例えば20月であれば、それを半分まではいかないですが、12ヶ月ベースにならしてみると多分こういう数字になられると思うのです。もしそうだとすると、本当に比較をしようとする、立ち上げの最初の1年を取って見たらどうなるのか。そうすると、ちょっと違う見え方がしないのかなというのが拝見したときの感じです。また、もし比較するとすると、国はずっと続けてやっておられるわけですから、ある意味民間事業者が1年たった後の数字を比較するというのが、本当に比較しようとする、同じレベルで比較することになるのではないかなというふうに、素人ながら、今の御説明を伺っているとしまして。何かその辺りの配慮というか、それをここで少しされた方が、分析のところの正確性というか、もう一步突っ込んだ分析になられるのかなという気がして伺った次第です。

○多田民事監査官 そういう分析の仕方は、今委員から御指摘をいただきましたので、そういったことも引き続き行っていきたいというふうに思っております。

ただ、1点、こういった調査をしておりますのは、従来の実施状況と委託した後の実施状況がどう変わったんだというような観点も大切なことだと思いますので、それにつきましては、事業者が一定期間たった後に比較した方がいいのではないかとこの観点ではあると思うんですが、公共サービス改革法の市場化テストの導入の目的というようなことからしますと、委託をした際には、従来、国がやっていたところよりも下がるのは本来的ではないと考えておりますので、そういった観点でのいろいろな比較、検討をするという趣旨で、今、委員の御指摘あった1年たった後ということについても、今後、見てみたいというふうに考えます。

○渡邊副主査 誤解されるといけないので申し上げておくと、決して民間に最初の1年げたを履かせてほしいとか、それを申し上げているつもりではありません。例えばそういう切り方をすることによって、立ち上げまでの時期がどのぐらいかかるのか。例えば半年でいいのか、シーズンが一巡して1年かかるのかとか、多分そういう切り口が出てくると思うので。そうすると、例えば本当に1期に次の交代の時期に、何をどのぐらい覚悟をしなくてはいけないのかというのが見えてくる観点もあろうかなという趣旨ですので、よろしくをお願いします。

○榎谷主査 この過誤処理のデータがありますが、これは特定の事業者に偏っているとか、特定の局に偏っているとか、そんなのはあるのでしょうか。

○多田民事監査官 特定の局に極端に集中していることではどうもなさそうであります。事業者についての

偏りは、若干その傾向がなきにしもあらずということではないかと思えます。発生していない事業者もあるようでございますので、事業者による偏りという意味では一定の傾向があるということだと思います。

○榎谷主査 それから、過誤が出たときには、事業者の本社と法務局の御担当と協議をするというときに、その1件1件についてなぜ過誤処理になったのかという分析はされているんですけど。

○多田民事監査官 はい、しております。どこに原因があって、それを防止するためには、具体的にどうい
う措置を講じたらいいのかということについて、法務局と受託会社と協議をして、その対応策についても書
面でいただいております。そのフォローアップにつきましては、各登記所ごとに委託元責任者というのが
法務局職員でありますので、その委託元責任者が、過誤が発生したその作業工程が改善された状況で履行さ
れているかどうかというようなことについて目視をするというようなことでフォローアップをしていると
いうことをしております。

○榎谷主査 そうすると、半年ぐらいたって、10件前後が出ているというのは、先ほど稲生委員がおっし
ゃったように、担当者が交代したために過去の経験が経験的に生かされなかった、あるいは何かほかの理由
なのか、その辺はどのように。ゼロになるのかどうかは別として、一定のところ収束しそうなイメージが
ありますよね。これはどういうふうな理由だというふうにお考えなんですかね。2回、3回同じようなこと
を繰り返すということですよ。

○多田民事監査官 完全に、すべての庁で1年間全く過誤が出ないというのはなかなか難しいのではないかと
は思っておりますが、例えば、今、主査御指摘の繰り返して出るようなことがあれば、これはその対応策
自体にあるいは問題があるかもしれませんので、それについては再検証するというようなこと。現在、全国
の登記所の約3分の2ぐらいで4月から委託するわけですが、ある登記所で発生した事案について、違う登
記所でまた発生するということがあっても、これはまた困りますので。今、法務省でやっておりますのは、
全国から過誤事案を情報収集しております。その収集した情報を一覧にまとめまして、全国にフィードバッ
クをしております。そのフィードバックをして、こういう事案でこういう原因によって過誤が発生したとい
う情報を、すべての事業者、すべての登記所で共有をするように法務局に指示をして、過誤の撲滅に向け
ての取組をしているということでございます。

○榎谷主査 ありがとうございます。

いずれにしても、そういう情報は、入札を今回終わりましたと、そのときに当然研修の段階でそういうの
を示されると思うんですけども、その次のまた入札のときにも、是非そういう情報を出していただいて。
そうすると、原因によってはその体制の充実を図らないといけないかもわからないと。となると、それはコ
スト構造に影響してきますよね。そういうような情報を、実施要項に出すわけにはいかない部分もあるかも
わかりませんが、少なくとも説明会等では説明していただくということで、見積のコスト構造の中に反映で
きるようなものがあれば、是非積極的に出していただきたいなど、こういうふうに思います。

それから、印鑑証明の誤交付があるわけですけども、これについては推移というんですか、例えば4月、
5月がたまたまあったのか、それともコンスタントに出ているのか、その辺はどうなのでしょう。

○多田民事監査官 印鑑証明の発生の時期でございますが、今手元にあります資料によりますと、5月が3
件、6月が2件、8月が1件、10月1件、11月1件というようなことございまして。見方もあるのだし
ょうが、やはり年度の当初が多かったのかなという評価かもしれません。

○榎谷主査 割と収束しつつあるけれども、1件でゼロにはなっていないというようなイメージで見たいということですね。これについてもどうですか。同じように原因は分析されていると思うのですが、基本的には同じような原因ということでしょうかね。

○多田民事監査官 特に印鑑証明あるいは印鑑カードにつきましては、実施要項上の減額事由にしておりますので、原因究明、それから、防止策等につきまして、そのほかの過誤に比べてもしっかりとした調査、対応をするということで報告を上げさせるようにしておりますので、また、その報告書に基づいた対応をさせるということで取り扱っていきたいというふうに考えております。

○榎谷主査 どうぞよろしく申し上げます。

内閣府からの報告の中で、提案書の記載事項に書いておきながら履行されていないというふうな記載をされているのですが、やると言っておきながらやってないということについて問題も多いと思うのですが、そのために何か過誤が起こっているかというのはいち問題だと思います。その辺も、どこに原因があるのかということ突き詰めて、原因が分析できれば対応策もできると思いますし、今後の入札の際の事業者の方の御参考になるとと思いますので、できるだけ原因分析、追及をよろしくお願ひしたいと思います。

○多田民事監査官 はい、そのようにさせていただきます。

○榎谷主査 ありがとうございます。

内閣府から何かありますか。

○公共サービス改革推進室 本日の御指摘の中で、資料B-1、5ページの過誤処理の表についての御指摘がございましたが、ここは、確かに立ち上げ時期とその後の比較というのは考えられるのですが、今回対象となっている事業の、特に21年度開始庁が、まだ1年終わっていない時期で評価を迎えているという事情もございまして、内閣府と法務省で調整して御相談させていただけたらと思っております。

○榎谷主査 データを取っていただいていると思いますので、その辺のこともまたお知らせいただけたらと、こういうふうに思います。直らないものなのか、時間がたてば直るものなのか。あるいは対策が十分できているのかどうかとか。それに対して事業者の方がちゃんと対応されているのかどうか。あるいはそれは事業者別に、局別に見ていけば、もう少しどこかの本質が見えてくるのかなという気がいたしますので、よろしくお願ひしたいと思います。

よろしいですか。ほかにはございませんか。

ありがとうございます。

それでは、時間となりましたので、「登記簿等の公開に関する事務」に関する審議は、これまでとさせていただきます。

内閣府におかれましては、本日の審議を踏まえ、本評価（案）について、法務省とさらに協議を行っていただきまして、その結果を当小委員会まで御報告いただくようお願いしたいと思います。

また、委員の先生方におかれましては、本件に関する監理委員会への報告等については、私に一任いただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

（「よろしくお願ひします」と呼ぶ者あり）

○榎谷主査 ありがとうございます。

それでは、本件に関しましては、今後、私の方で調整を進めさせていただきたいと思ひます。

本日はどうもありがとうございました。

(法務省退席、日本年金機構入室)

○榎谷主査 すみません、大変お待たせいたしました。

続きまして、「国民年金保険料収納事業」の実施状況及び実績評価(案)について審議を行います。

本日は、日本年金機構 石塚理事に御出席いただいておりますので、前回の審議等を踏まえた実施状況の分析等につきまして、10分程度で御説明いただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

○石塚理事 担当理事の石塚でございます。

先生方、お忙しいところを、大変お世話になり、貴重なお時間をいただきありがとうございます。

市場化テストを本格的に国民年金に導入いたしまして、3年間を過ぎようとしておりますけれども、国民年金の納付率の向上にとって、いまや不可欠の存在になっているというふうに思っております。まだまだ機構サイドの方でも、慣れない面もあって、十分な成果を上げられてない面もあるかと思っておりますけれども、また、引き続き皆様の御意見、あるいはアドバイスをいただきながら、少しでも民間活力を活用した形で成果を上げられるようにということで私どもも努力してまいりたいと思っておりますので、引き続き御指導をお願いしたいと思います。

先日いただいた宿題のうち、特に直近の状況の分析ということがありましたので、内容については町田部長から説明をさせていただきます。よろしく申し上げます。

○町田部長 町田でございます。よろしく、どうぞお願いいたします。

前回の御説明の資料3の関係でございますけれども、概略と実施状況について御説明したわけですが、前回の説明後に、6点ほど御指摘があったと思っております。その御指摘を踏まえて資料を用意させていただきましたので、その概略につきまして御説明をさせていただきます。

まず、1点目でございますけれども、資料3の39ページに、19年度事業開始分、そして、その後、各事業者ごとののが載っております。45ページから、20年度事業開始分、そして、事業者ごとになっております。その最後のページの50ページに、昨年10月から開始いたしました、いわば21年度実施分の直近の状況につきまして資料を用意させていただきましたので、順次、概要につきまして御説明を申し上げます。

まず、19年度併せて20年度の関係につきまして御説明申し上げます。督励の詳細な状況等の把握ということで、直近の状態はどうかということの御指摘がございました。各受託業者ごとに、督励の実施状況、そして、要求水準の達成状況等につきましてグラフを作成いたしまして。特に、要求水準の達成状況につきましては、前回の資料には入っておりませんでしたけれども、重要なデータとなりますので、今回お示しさせていただきましたのものでございます。直近の状況につきましては、督励のペースを見ますと、上がっていないというのが現状でございます。ただし、昨年の秋に、各社会保険事務所に対して、市場化業者との連携強化ということで、私どもの方から指示をいたしまして、業者さんとヒアリングを密にするようにとの指示をしたところ、9月以降につきましては、件数等は伸びているような状況でございます。全体として見ますと、督励件数はほぼ横ばいであろうかなというふうに思っております。業者別に見ますと、明らかに督励を減少させているようなところも見受けられるというような状況がございます。そして、これが19年度20年度の状況、さらに、21年度の状況につきましても、この状況につきましても、ほぼ変わらない。まだ10月から始めたばかりでございますので、10月、11月、12月の3ヶ月分でございますので、はっきりとは申し上げられ

ませんが、状況につきましては、今のところ似たような状況なのかなと。ただし、10月からは免除等の勸奨業務等も入っておりますので、それにつきましては、達成率が結構高い状況に出ているのかなというふうに思われます。ただ、もう一方では、免除は7月から6月ということになりますので、社会保険庁の時代に7月からの新しく向けていろいろな機会を通じて勸奨業務をやっておりますので、その効果があらわれているのがちょうどこの辺りなのかなというところもできるので、はっきりとは言えないというのが状況でございます。それが19年度、20年度、21年度分でございます。

そして、既実施分につきまして、受託業者に対して個別の納付督促等に重点を置くように指示した場合に、そのコストの関係から、例えば解約を申し出た場合はどうなんだろうというような御指摘がございました。それにつきましては、ちょっと資料等はございませんけれども、口頭で申し上げますと、19年、20年の受託事業者に対しまして、戸別訪問の実施は、前回も御指摘いただいているとおり、偽装請負との関係もあることから、詳細な指示はなかなかできないというのが現状でございます。というような認識を我々もしているわけですが、戸別訪問の有効性につきましては、前回も申し上げましたけれども、重要であろうという認識は持っています。その上で、現在受託している事業者さんが撤退というようなことを申し出た場合には、その残された期間との兼ね合いで、逆に補完する事業者さんをどのように見させていくのかというふうな課題が残ってこようかと思えます。恐らくそういうことはないであろうというふうに考えておりますけれども、そのような課題も生じてくるであろうと思っております。

4点目でございますけれども、22年度開始分につきまして、戸別訪問を重視した要項にすることによって、その入札のコストが上がるというのが必然であろうと。その場合の予算等の確保はできるのかというようなことがございました。

そして、もう一点は、入札の方式について、今、除算式をとっておりますが、加算式の導入を検討することできるのかというような御指摘もございました。その点につきまして申し上げますと、入札方式そのものは一般競争入札という中で、そして、総合評価方式と落札方式ということをとっておりますので、会計規程の定めにも則った形でやっていくことになろうかと思えます。その上で、計算方式を除算式から加算式にすることにつきましては、当機構の会計、調達部門と、その関係部署とよく詰めた上で整理する必要があるかと思えますけれども、加算式ということについても可能ではないかというふうに思っております。

そして、最後でございますが、公共サービスの質を確保する観点から、人口の少ない離島でありますとか、山間部の地域においても督促をやったらどうだというようなことの御指摘もございました。実施要項に、その策定に当たりまして、例えば総合評価の基準表の中に必須項目や加算項目に加えて、そういった地域の戸別訪問や集合徴収の積極的な実施が高い評価というような形でしていけば、そういった工夫で何とかなのかなというふうな考えを持っております。

前回の御指摘を踏まえて、簡単でございますけれども、お話をさせていただきました。以上でございます。

○榎谷主査 ありがとうございます。

続きまして、同事業の実績評価（案）につきまして、内閣府より御説明をお願いいたします。

○山西参事官 最初に、内閣府の方の実績評価（案）の作業状況について、説明させていただきたいと思えます。

達成目標と実際の結果にかなり違いがあるものですから、こちらの検討が時間がかかりまして、実際に今

の案ができたのが本日の午後ということがございまして。その関係で、例えばの話ですけれども、年金機構の方にお渡しして事前に見ていただくというのもきょうの夕方という状況であったということでございますので、当然、本日、委員の皆様からの御意見を参考にさせていただくだけではなくて、本日の年金機構あるいは厚生労働省のお考えということも踏まえた上で、この実績評価（案）をもう一度見直していきたいと思っておりますので、どうかよろしく申し上げます。

技術的な点について、これから説明させていただきます。

○公共サービス改革推進室 資料Cをごらんいただけますでしょうか。前回の審議で指摘のありました受託事業者のヒアリング等につきまして、及び、前回指示された内容に基づいて変更されている部分について御説明申し上げます。

資料Cの5ページをごらんいただけますでしょうか。こちらに受託事業者からのヒアリング内容につきましてまとめさせていただいております。

まず、1番ですが、こちらは先ほどの話にもありましたけれども、総合評価の方式につきまして、除算方式ではなく、加算方式にすべきではないか。

2つ目といたしまして、督励を効果的に行うために、国民に年金を納めれば国庫の補てんもあるので、長期的にメリットが大きいということを正しく理解してもらうことが必要であろうと。特に若者などにつきましては、全然もらえないものだと思込んでいるらしいという意見がありました。

3番目としまして、時効である24ヶ月目にぎりぎり支払っている方が結構いるであろうというところから、その未納者の方の24ヶ月目で支払っている部分のリストをいただきたいというのがございました。

4点目としまして、収納実績のデータをタイムリーに提供していただきたいということです。こちらは、2ヶ月後にはいただけることで進められていたようなんですけども、機構への移行のところもあって、現在、11月分から1月分までのデータ提供が滞っているのもので、その収納状況に即した対策が組めないということが指摘されておりました。

5番目としまして、現年度分・過年度分双方に対する督励をするわけですが、事務所によっては、現年度分の督励に対してかなりのウェイトを置いてほしいような指示がなされるケースがあるということで、こちらについては、現場の事業者についても混乱を来すこともありますので、その辺りをはっきりしていただきたいというのが5番目です。

6番目が、各機関（地方自治体及びハローワーク等）との連携をきっちりしておいていただいて、無駄な作業が発生しないような形、もしくは効率的に業務が進むような形にしていきたいという要望がありました。

7番目としましては、民間委託している事実を、未納者に対してよりの確に周知していただきたいということです。こちらは、いまだに民間事業者に委託しているということを認識していない方から不信感を持たれてしまって、督励がうまく進まない事例があるという指摘でございます。

8番目につきましては、こちらは景気の悪化ですね。それによって下がっているところもあるのではないかとということでした。

次、7ページに行きまして、先ほどの御説明いただいた部分も含めてなんですけれども、こちらで、サービスの質としてどう明確化していくかというところをはっきりさせておくことが必要ではないかというこ

とでまとめさせていただいております。(3) ①イ〜トになるのですけれども、コストにつきましては、かなり大きく削減されてはいるのですけれども、督励納付率につきましては、要求水準を達成できていないところも多数あるということがございますので、こちらのバランスについてどう考えていくのか。

ハにつきましては、先ほどもありましたけれども、現年度・過年度の督励についてのバランスをどう考えていくのか。

ニにつきましては、具体的に、どの程度戸別訪問をすることが望ましいと考えているのか。具体的に要求水準として、戸別訪問の件数を達成目標として設定してしまうのかどうか。

ホにつきましては、こちらは事業者の話の中で、地方税を徴収するに当たってかなりの人員を押さえているケースもあるということがありましたけれども、戸別訪問の要員としてどれだけの数を用意しておくべきだというふうに考えておくべきなのか。

ヘにつきましては、免除勸奨ですね。21年10月からスタートしておりますけれども、それも踏まえまして、電話督励と戸別訪問とのバランスについてどのように考えていくのか。

トにつきましては、先ほどもありましたけれども、離島、山間地、こちらの戸別訪問につきまして、義務づけとしてしまうかどうかということにつきまして、明確化しておくことが必要なのではないかというふうに考えております。

続きまして、8ページの上の方のところですね。こちらは、前回の審議では、総合評価につきまして、除算方式ではなくて、加算方式にしてはどうかというようなレベルでのお話をさせていただいておりますけれども、事業者との話を聞いた内容、及び今回の結果を踏まえまして、その手の提案レベルのお話ではなくて、加算方式にすることが必須であろうというふうに考えております。先ほど、整理されてというお話がありまして、可能ではあろうという話ではあったんですが、当然御承知いただいているかと思っておりますけれども、21年度の結果で、金額がさらに下がっているところがかなりございます。事業者としても、せっかく訪問を増やそうと思って提案をしたにもかかわらず、それでは金額が高くなってしまったことにより、除算方式では金額を低く入れた業者でしか落札することができないということから、加算方式にすることが納付率を上げるためには必要であろうということヒアリングした業者が申しておりましたので、これはもう必須であるというふうに考えております。こちらは、先日も指摘させていただいたところではありますが、そこで戸別の訪問が増えることによって、今の応札額が電話だけを想定しているもので考えますと、当然増えていきますので、その辺りは増やしていただく必要があるというふうに考えております。

8ページの一番下のところに行きますけれども、今1番で挙げた以外の先ほど事業者からあった指摘のところを再度挙げておりますけれども、イのところですね。民間委託している事実を未納者に周知していただきたい。こちらで督励の話をする前に、まずはその正当性を説明しなければいけないというところでもかなりの労力が割かれてしまっているという話がありますので、これにつきましては、的確な周知をしていただきたい。

ロにつきましては、24ヶ月目で時効ぎりぎりです。払っているリストがいただければ、それに即したより効果的な督励が行えるということです。

ハにつきましては、先ほどの11月から1月分についてはまだいただけていないので、迅速にデータをいただきたいと思いますということでございます。

最後に、⑥番の「その他」ですけれども、19、20と比較しまして、21年度の実施要項でかなり変えているところがあります。ここにつきましては、22年度での実施要項を作成する上でも、納付率を向上させるために、21年度の実施要項に盛り込んだ内容につきましては、22年度向けの事業の実施要項につきましても、施策として盛り込む必要があると考えております。

ロにつきましては、次の評価審議に当たっての提言なんですけれども、22年度開始事業の実施要項がこれから審議されていく形になりますけれども、その次の調達、24年度の10月になります。24年度10月には、全事務所の312事務所が一気に調達する形になりますので、ここにつきましては、24年度の実施要項を審議する前の段階で、その前の評価を行うに当たって、23年の直近のデータを分析した上で評価を審議していく必要があるのではないかというふうに考えております。

事務局からは、以上です。

○榎谷主査 ありがとうございます。

ただいまの御説明につきまして、何か御意見・御質問がございましたら、御発言いただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

実施地域と非実施地域との対比の数字はどこに入れているんですか。

○公共サービス改革推進室 資料Cの3ページです。

○榎谷主査 問題は、その差の理由ですね。差の理由を、内閣府の方で、委託事業者のヒアリングをしていただいて、委託事業者の方から、いろいろ差がある理由ということではないのかもわかりませんが、課題についていろいろ御説明いただいているわけですね。

それと同時に、なぜ差が出るのか、そこをもう少し分析をしないと。つまり、その理由を明確にしないと、このヒアリングの内容がすべてなのか、もっとほかに何か理由があるのか、そこを詰めていかないと、民間事業者の方もどう対応したらいいかわからない。つまり、戸別訪問をもっと人材を投入してたくさんやれば、そうすると、ほかの非実施地域と同じレベルになるというのであれば、それを投入すればいいわけですね。必ずしもそうではないと。それは単に数字を上げるだけではなくて、意義も含めて御説明するという意味にしかすぎないのか。その辺はなぜ差が出るのか、この差の原因分析ですよ。それはできれば機構の方でももう少しヒアリングをしていただいたり、あるいはこれは事業者の方にヒアリングをするわけではなくて、非実施地域のところと見比べながら、どこがどう違うためにこうなっているんだということを、原因を分析して、その原因がわからない限りは対応策もできないわけですよ。同じことをまた繰り返すことになるんじゃないかなというように思いますので、ここにいろいろ内閣府の事務局でヒアリングをしていただいた、これがまだ完全なものなのかどうなのかよくわかりませんし、もっとヒアリングの数を増やさなければいけないのかもわかりませんが、これでもいろいろな課題が出ていることは事実ですが、これがすべての理由なのかどうなのかというのが、差がある理由が私の方もまだわかりませんので、まず、その現場をお持ちの機構の方で両方の観点で、非実施地域と実施地域それぞれできるだけ数多く分析をしていただくというのがよろしいのかなというふうに思います。

○稲生専門委員 同じことで補足ですけれども、資料Cの5ページ目の上のところですね。要は、4ページの終わりから(2)で「分析」を内閣府さんがされていて、5ページの上の固まりの文章で5行目というのでしょうか、第2パラグラフのところですけども。一応分析としては、非実施地域との差は2つ理由があ

ると。1つ目が、第2パラグラフを拝見すると、信頼関係の構築ですね。受託事業者さんと保険者との間の信頼関係の構築に時間を要するというのと、あと、もう一つが戸別訪問の件数が激減しているんじゃないかということ。一応この2つがあるわけです。つまり、この2つに尽きるのかということと、もし、仮にこの2つであるとすれば、どちらがその寄与しているのかということだと思います。ちなみに、1つ目の方の信頼関係の構築に時間を要することについては、赤字の部分、5ページの下の方の(3)の「受託事業者のヒアリング」でも、先ほど御説明ありましたけれども、6ページの例えば⑦の収納事務を民間委託している事実、これを未納者に的確に周知してほしいと。つまり、されていないんだというようなコメントをされているということですから、恐らく5ページの先ほど申し上げた2つの理由のうちの1つ目は多分直結しているんだろうなというのがあります。

ただ、もう一個の戸別訪問の件数。恐らく私もそうだと思いますのですけれども、これが納付率が下がっていることに直結しているかどうかということについてのコメントが、実はヒアリングの中には必ずしもないんですよ。勿論そうだろうと思いつつも、そこをちゃんとヒアリングをされて、受託事業者さんがどういうふうな行動をとって、結果的に、先ほど主査の方からおっしゃったように、納付率が下がってしまったのかということですね。ここはきちんと数字で把握しておかないと、じゃ、次にどうするんだということにつながっていかないのではないかとこのように思いますので。勿論、これはお任せになった機構さんからすれば、これは民間さんの問題であってということになるかもしれませんが、我々からすれば、それは委託なさっている機構さんにもきちんと分析の方をさせていただいて、対策を練って、次の年度へつなげていくということは大事だと思いますので、そこはくれぐれもよろしくお願いをしたいと思います。

以上です。

○渡邊副主査 やはり同じく5ページ目の今、稲生先生の方から御指摘のあった点とも関係するのですけれども、信頼関係の構築に時間を要するので、納付督促を実施しても、被保険者に信頼してもらいにくかったことというふうに書いておられます。何となくはわかるのですが、ただ、それは公の機関ではない民間事業者がコンタクトすることに起因しても信頼関係の構築が難しいとすると、時間をかけたからといってなかなか変わるものでもない。他方、さっき戸別訪問のご説明で出ていたように、何度も何度も足しげく通ってもらって、そういう何か情にほだされるというところの信頼関係であるとする、多分戸別訪問が必要だという結論につながりやすい。そういう意味では、ここに書いておられる信頼関係の構築の内容が具体的にどういうものであるかによって、それに対処する方法が違って来るように思われるものですから、何となく信頼関係の構築に時間がかかりますという結論をだすということではなくて、どういう意味の信頼関係なのかというところを多分もう少し突っ込んでいただければ、それにどう対応するのかということと結びつくのではないかなという気がしまして、そこが伺いたいというのが1点ございます。

もう一つは、それとも関連するのですが、受託事業者からのヒアリングです。多分、今はまだリストアップされておられる状況なので、まだこれが完成形ではないだろうとは思いますが、例えば6ページの③に書いてある「時効直前のタイミングである24ヶ月目にきちんと納付している者がおり」という説明に基づいた記載がありますが、やらなくてはいけないことはたくさんあるはずで、本当に、例えば24ヶ月目にきちんと納付する者が10%いるので、これをやりましょうという話なのか、それとも該当者が1人、2人だとすると、多分プライオリティをつけて、もう少しほかのことを先にやって、これは後回しというお話に

なるのだろうと思います。まだ事業者から聞いておられる段階だと思うので、そういう意味では精査まではまだ行っておられないのかもしれないのですが、その関係が、督促率を上げるための対応というか、具体的な措置を考える上でもう少し詰めない、これをやったがためにほかのことのタイミングがずれるぐらいであれば、ここはある程度プライオリティを低くして後回しにするとか、そういう対応を考えていただく上で、ここはもう少し突っ込んだ方がいいのではないかと考えます。例えば③と④のものを比べると、本当にこの収納実績データの配付が遅れているのであれば、多分こちらの方のプライオリティがはるかに高いのかなという素人ながら印象を持っていて、そういう意味ではこの辺りの、何がどのぐらい重要で、順位をつけて限られたリソースと時間でやるとしたらどうするかということまで多分踏み込んでいただかないと、次のステップに結びつくのがなかなか難しいのかなという印象を素人ながら受けました。この辺りをもう少し機構と民間事業者の言われることと、具体的に客観的なデータで、④の方が例えば3ヶ月遅れているのであれば、こちらをとにかく1ヶ月で出すようにするとか、そのためには③は多少プライオリティとしてちょっとあきらめますかということか、あるいは、これの比率が相当高いとすると、同じレベルでどんどんやっていただくとか、その辺りをこの関係を整理していただくべきものと思います。

さっきの原因と、それに対する対応という形でひも付けというか、それをすると、多分そのプライオリティも見えてくるのかなというところがあって、そこをもう少し整理して教えていただければなというふうに思いました。

○榎谷主査 機構からは何かありますか。

○石塚理事 全体的に的確なお答えができるかどうか。データとかで分析できる範囲のことは、データ取れる話か取れない話か、ちょっと事務的にやれることの分析をさせていただきたいと思いますが。ただ、直感的に言いますと、24ヶ月ぎりぎりになって納める方もいらっしゃるのでしょうけれども、一般的に言うと、ずっとためてしまうと、むしろ納めるというのはないので、できるだけ早い時期に、ためる前に勧奨してやっていただくというのがスムーズな納付につながるというのは、これは一般論ですけれども、むしろそういうことじゃないかなと。ぎりぎりまでためさせておいた人間をターゲットにやれば納付率が上がるのかどうかというのは、やや直感的な話で恐縮なんですけれども、そうではないのかなという気はいたします。

あと、実施事業者と未実施事業者の分析も、もう少し事務方にもさせてはいただきたいのですが、1つは、実施地域そのものが、割と難しい地域からお願いしたというような地域選定も、納付率の低い事務所、大都市部から先に委託をお願いしたということがありますので、そもそものターゲットが未実施地域は全体で見ると、もともとある程度田舎と言ったら変ですけれども、都市部ではなくて、ベースとして高い地域です。特に一番最初に19年度に市場化をお願いした地域などは、一般論で言うと、割と難しい地域をお願いしていますので、ベースの差がむしろある程度出ている面もあるのかなという気は1つはありますね。

あと、訪問の話は、我々はそれが大きいというふうに感じています。

あと、信頼回復という面もあるんだと思うんですけど。もう一つは、私どもはなかなか数字としては分析は難しいと思うんですけど、社会保険事務所は社会保険事務所で、それまでの長年ずっとやってきた中で信頼、いわゆるノウハウというか、例えば電話をかけるにしても、ここら辺のタイミングでかければいいのか、それなりの各地域の実情に応じたノウハウを蓄えてきたという話があると思いますので、それが市場化テストの業者の皆さんが入ってきていきなりやるわけですので、そこら辺でなかなか数字

的にはあわせませんけれども、やや差が出ている面もあるのかなと。

逆に申し上げますと、これまでの反省点でもあるのですけれども、請負ということでやっていただきますので、前回の議論にも偽装請負の話もあつたり、あまり規制はできないわけですが、社会保険事務所としてアドバイスできるような、ここをこうしたらうまくいくんじゃないですかと、そういう官と民のお互いのノウハウをもう少しうまくやっていけば上がっていくという面が相当大きいのではないかと。あまり数字的な話ではなくて恐縮なんですけれども、私がきょうお伺いしたお話の範囲では、そんな印象を持ちました。データでさらに分析できる面があれば、また、事務的に少しさせていただきたいと思います。

感想めいた話で恐縮なんですけれども。

○渡邊副主査 確かに偽装請負との関係から個別の具体的指示をするというのが不適切というのはそのとおりだと思います。ただ、それと区別して、発注者として、こういう希望、こういう目標で行うべきであるという説明をしなくていいわけではないと思います。しかも、過去の事例はこうだったという、その素材を与えるということまでを恐れ過ぎてというのか、結果的に何もしない。とりあえず自分たちのやりたいようにまずはやってみるみたいなことになっては、本末転倒かなというところがあります。基本は、発注者として、あるいは過去の経験から最もエフェクティブにというか、エフィシエントにというか、マニュアルまで行くとちょっと違うかもしれませんが、そういう蓄積の情報開示をするという観点で、偽装請負だから何もできないみたいに、あんまり縛られてしまうのは本当に本末転倒というか、かえってうまくいなくなる原因かなというのをお考えいただきたい。これは別に本件だけではなくて、皆さん偽装請負と言われることを恐れるが余り、情報開示としても出せませんみたいなふうに誤解があるといけないので、お願いしたいなというふうに思いました。

○榎谷主査 これは、事業者の方の管理・監督責任は機構の方にあるのですよね。機構に限らず発注者側にあると考えていいのですよね。管理・監督責任は当然あるし、結果的には、これは機構の業務になるわけですね。できなかったのは民間のせいですよというわけにはなかなかいかないと思うのですよね。ただ、一緒に電話をかけるとか、これは本当に偽装請負になる可能性はあるのですが、管理・監督をしっかりとしていくと。特に進捗管理をするとか、何かあったときには当然対応していくとか、だめなときには言うとか、それはむしろタイムリーにさせていただいた方がいいのかなと。また、上げるための、今までの過去の経験を教えてあげるとか、そういうようなことは非常に重要なのかなと、こういうふうに思います。

それから、民間企業なんかでも、例えば集金業務に係るいろいろな分析をしているのですけれども、例えば滞納をしている者が「入金をします」といったときに、入金をしたときに、普通これはどういう理由で入金したのかなということも、入金業務はちょっと置いておきまして。例えばコンビニなどで買物をしますと、レジで打っているのですけれども、それ以外に、これは女性なのか、男性なのか、年齢はどれぐらいなのかと打っているんですね。それは男性か女性かは分かりやすいかも知れませんが、年齢なんかでも、ある程度の枠の中で推測しながら打っているわけです。それは非常に重要なデータなんですね。そういうのでどういう層がどういうようなものを買いに来ているのか、男性なのか女性なのかということの分析をしているのですよね。全部はなかなか難しいかも知れませんが、どういう仕組みになっているのかちょっとわからないのですけれども、推測で、入金したものについてどういう理由でやったのか。つまり、訪問した効果なのか、あるいは訪問したところがわかれば、それは訪問によってより上がっているのかとか、ある程度わかっていく

と思うのですね。したがって、そういうことがないと、どこに力点を置いていいか。つまり、民間がやるとしたら、一遍試行錯誤を全部して、これが一番よかった。だから、こっちをやろうということになって、時間がかかるんですね。これは民間がやったところも含めて、できればそういうデータがわかれば、より早めにそっちの方に持っていけるというのか、効果がある方向に持っていけるのではないかなと思いますので、それはシステムの話なのかどうなのかはちょっとよくわかりませんが、できれば、そういう滞納の部分の入金の理由を推測して。これは 100%できなくてもいいのかもわかりませんね。ある程度 10 件に 1 件やるとか、100 件に 1 件やるとかということの中で、記号を入れていくとか、そうすれば、ある程度の傾向みたいなものが出てきたりする可能性もありますので、これは単なる素人の発想ですけども、また、いろいろな工夫をしていただけたら、どういう手を打ったときに一番効果があったということがわかるし、そのコストはどうだということもわかりますし、そういうデータをできれば、今後の入札のときに民間にも教えていただけたら、それは民間の方も。どういう行動をしたら一番いいか。つまり、訪問が一番いいのか、電話が一番いいのか、その他が一番いいのかというのがわかれば、人員の配置がわかりますので、コスト構造がわかってくる。そうすると、正しい見積ができる、成果のある見積ができる、そういうことになりますので、そんなこともちょっと考えていただけたらいいのかなというふうに、感想ですけども、思いました。

それから、もう一つは、納付との関係だけではなくて、例えば離島などは確かに採算が合わないので、トータルだけ考えると、離島などには行かない方が、やっても数が少ないわけですから、ということになるのですけれども、それは必要だとしたら、一定のここまで行きましょうとかいうようなことをひよっとしたら一定の目標といいますか、離島があるところの話ですけども、目標を置いて、それをクリアするというようなこともやらないといけないのかなと思います。離島だけでなく、もともと滞納者の方にそういう意識を持っていただくという意味では、最低限ここだけは行かなければいけないとかという義務も持たせてもらわなければいけないかも知れませんし、その辺は機構の大きな方針に従ってやっていただけたらいいと思います。もう少しきめ細やかな目標にすると同時に、その裏付けのデータをしっかり取っていただく。取る工夫はいろいろあるかも知わかりませんが、やっていただけたらなと、こういうふうに思いました。

○佐久間室長 今回の榎谷先生のおっしゃられていたところを伺っていて思ったのですけれども、マーケティングの世界などでは、買ってくれた人に「なぜ買ってくれましたか」というような、要するに、どういう働きかけがよかったのかというふうな、一般の消費者でしたら、価格だとか、品質だとか、あるいは広告がよかったとか、いろいろな分析をすると思うのですけれども、国民年金保険料に関しては、自分からお金を出して、結果として、後で、年金の支給を受けるということになるわけですから、ある意味一つの金融サービスを購入しているというような側面もあるわけですね。そういう観点で考えたときに、その人たちが、どういう理由でどういう働きかけをしたら効果があったのかというふうな観点でその調査を試みるというのは、それはへたな鉄砲数撃てば当たるといふのとは違うやり方だという点で、コストをどういうところに入れたら効果が上がるのかというふうな戦略をつくる材料になるということと言えます。

○榎谷主査 それから、機構がつくっていただいた資料 3 の 39 ページ以下のところですが、これのそれぞれの傾向を見ますと、トータルは別として、40～44 ページまでが 19 年度で、これを見ると、督促の実施状況が後半になってどんどん増えていくところと随分減っているところと、ちょっと極端に分かれているよう

な気がするんですね。この減っているようなところについては、事業者の方が機構と何か協議をするとか、あるいは指導するとかということはあるのでしょうか。

○町田部長 これは社会保険庁の時代になりますけれども、極端にこれだけ減っているという事実を、実は大変申しわけないんですが、我々は当時は本庁というレベルで考えたときに、なかなかここまでとらまえてなかったというのが現状でございます。ですから、その時点で、例えば社会保険事務所なり、当時の事務局なりがどれだけその実態を踏まえてそういう話をしていたのかということが、分析としてちょっとできてないという反省でございます。

○榎谷主査 内閣府から何かありますか。

○山西参事官 先ほどから、委員の御指摘のところ、内閣府の方で用意した評価について分析もちょっとやるようにという形で言われていたものですから、どこまで年金機構の方で分析がさらにできるものかという問題があるのと、私どもの方として考えていることを、確認のためにお伝えさせていただきますけれども、私どもとしては、評価というものの位置づけですけれども、まず、基本方針をどうするのか、あともう一つが、新しい事業年度について実施要項をつくるときに、どのようなものにするのか。その参考情報、非常に大きな場合は、例えば事業の廃止・民営化とか、あるいは官に戻せということも評価ではできるのかもわからないのですけれども、まず、情報提供を今回はさせていただいていると思っております。そこが、年金機構の方で、例えば、本当に達成率として、督促納付率だけを見ていくという形で仕事をしていくということをはっきりしていただいたら、私どもも今後そういう形の実施要項になる形で見えていくということになると思うのですけれども。

一方で、幾つかの会社をヒアリングしていたときに、基本的に、電話だけで十分対応が可能なんですと。大都会で、例えばの話ですけれども、6割ぐらいしか住所と電話番号の確認ができない。だけれども、電話をかけられるところで、取れるから取って、目標だけ達成したらいいんですということをやられていることもありますので、本当にそれだけでいいのかとか。それが先ほどから年金機構の方からの御意見、いろいろな形でこれから見直していきたいという言葉が最初ありましたけれども、そのときの参考情報という形で論点を挙げさせていただいているという考えでございます。

また、ヒアリングした事項について、これは順番はあまり考えずに列挙しているというものでございますので、ここに書いてあることは、あくまでも私どもが企業から聞いた事実でございます。これが本当に正しいかどうかは当然違いますし。ふだん毎月会議でいろいろな事情を聞いている年金機構の方が、いろいろな意見に対しての対応ということを一応事業者の方に言っていらっしゃると思っておりますので、私どもとしても、もう一度そこら辺で年金機構さんの方と話をさせていただいて、内容はここまで書くのは、ちょっと事実誤認じゃないかということがある場合は、もう一度見直しをさせていただきたいと思っております。

○榎谷主査 ありがとうございます。

内閣府の実績評価（案）については、これはあくまでも今のところはまだ参考であり、これをすべてやれば機構が充実していくということではなくて、機構の責任でまず分析をしていただくということですので、これはあくまでも一つの切り口だということですよ。そういう御理解をいただきたいということでもあります。

よろしいでしょうか。

それでは、時間となりましたので、国民年金保険料収納事業に関する審議は、これまでとさせていただきますと思います。

内閣府におかれましては、本日の審議を踏まえまして、本評価（案）につきまして、日本年金機構とさらに協議を行っていただき、その結果を当小委員会まで御報告いただきますようお願いいたします。

また、日本年金機構におかれましては、本日の議論を踏まえ、次期事業の実施要項（案）の改善の御検討を早急をお願いいたしますので、よろしくをお願いいたします。

それでは、本日の入札監理小委員会は、これにて終了したいと思います。

なお、次回の開催につきましては、事務局から追って連絡したいと思います。

本日は、どうもありがとうございました。