

## 1 事案の概要

- 扶養親族等申告書のデータ入力を委託したSAY企画との契約では、①納品遅れが常態化、②作業手順を遵守せず、③無断で中国の関連事業者に再委託、④虚偽報告を行う、などの契約違反があった。
  - また、①源泉徴収票の表示誤り（約55万人）、②入力漏れによる源泉徴収税額の誤り（約7.9万人）、③入力誤りによる源泉徴収税額の誤り（約7万人）が生じた。（その後、受給者への影響を最小限にとどめるため、機構全拠点の職員を動員し点検・補正等組織的に対応）
  - 発生原因の究明、今後の外部委託のあり方等について調査委員会（安田隆二委員長（一橋大学大学院特任教授））を設置し、検討を行った。
- ※ 年金個人情報を取り扱う119契約について、再委託等の契約違反がないか調査。4月6日に公表した恵和ビジネスを除き、重大な事案はなかった。

## 2 契約締結後の業務等の実態

SAY企画は、①ベリファイ入力を行わずOCR処理、②無断で中国の関連事業者に再委託、③業務履行体制が不十分（人員不足）、④納期の遅れが常態化、⑤議事録未作成、自主点検も形骸化、⑥納品時に多くの入力誤り・入力漏れ  
⇒ SAY企画は履行能力に乏しかった。

機構担当部署は、別の業者への切り替えは難しいと認識し、期限までに納品させることに注力した。このため、問題の全体像の把握・危機感の共有ができず、早い段階で組織を挙げた対応に切り替えることができなかった。

## 3 調達手続きの実態

- ① 総合評価落札方式も選択肢としてあったが、原則に従い、最低価格落札方式を採用
- ② A等級が本来等級であったが、入札参加者の拡大を図るため、機構において通例に従い、B・C等級まで拡大
- ③ 情報提供依頼（RFI）において3社から一括履行可能との回答があり、一括調達方式を選択  
⇒ 結果として、C等級のSAY企画が一社応札

## 4 今後の外部委託のあり方等

### 総論

- ① これまで進めてきた外部委託の活用は一定の合理性があり基本的な方向は適切  
年金事業運営への国民の信頼確保という特別な事情にかんがみ、外部委託する場合の委託方法のあり方を見直す

- ② コスト削減は引き続き重要であるが、今後は業務の正確性とサービスの質の向上を重視するよう転換

### 具体的対応策

- ① 業務の性質に応じて、機構が用意した場所で行う「インハウス型委託」を推進
- ② 年金個人情報を取り扱い、業者の履行能力の見極めが必要なものは総合評価落札方式の適用を原則化
- ③ 年金個人情報を扱う外部委託の調達は、全省庁統一資格の本来等級の適用を原則化
- ④ 複数年契約、業務の包括的な委託、調達単位の分割などを活用
- ⑤ 情報提供依頼（RFI）の的確な実施（情報収集すべき事項の明確化、対象事業者の拡大等）
- ⑥ 履行開始前、履行中の立入検査の強化、検品検査の基準策定、問題発生時の組織的な情報共有

### 機構運営の基本的事項

- ① 事業企画からお客様に届くまでの一貫した工程管理（コンティンジェンシープランを含む）
- ② 外部委託に係る体制の見直し（総合的な調整企画セクションを組織化、調達の「目利き」の育成）
- ③ IT化、システム化の推進（紙や入力業務の削減、機構内情報の活用、システム刷新等）
- ④ 人材育成や役職員の意識改革（機構の使命を改めて認識、お客様の立場に立った業務を徹底）