

# 国民年金保険料の収納業務（市場化テストモデル事業）に係る評価について

平成 1 9 年 2 月  
社会保険庁運営部年金保険課

## 目 次

I 事業概要	.....	1
II 事業実績	.....	3
III 実施結果を踏まえた見直し	.....	16
IV 今後の事業展開（対象事務所の拡大）	.....	17

## I 事業概要

### 1 目的

社会保険庁が実施している国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収や免除等申請勧奨を除く未納者に対する納付督促業務等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、収納率の向上を図るとともに、当該業務の質及びコストに関する官民間の透明・中立・公正な比較を実施する。

### 2 対象業務

次の業務を包括的に委託し、効率的・効果的に実施する手段・手法については、法令の範囲内において受託者の提案に委ねるものとする。

- ① 国民年金保険料の未納者（強制徴収及び免除等申請勧奨対象者を除く。）に対する納付督促
- ② 未納者からの委託に基づく保険料の納付受託
- ③ 未納者からの口座振替の獲得
- ④ 業務実施内容の記録及び報告

### 3 実施期間

平成17年10月から平成18年9月までの1年間

### 4 対象社会保険事務所及び受託事業者

対象社会保険事務所	管轄区域	受託事業者
弘前社会保険事務所（青森）	弘前市 黒石市 五所川原市 つがる市 平川市 西津軽郡 中津軽郡 南津軽郡 北津軽郡	（株）もしもしホットライン
足立社会保険事務所（東京）	足立区	エー・シー・エス債権管理回収（株）
熱田社会保険事務所（愛知）	名古屋市のうち熱田区、中川区、港区	エー・シー・エス債権管理回収（株）
大阪社会保険事務局平野事務所（大阪）	大阪市のうち東住吉区、平野区	エー・シー・エス債権管理回収（株）
宮崎社会保険事務所（宮崎）	宮崎市 日南市 宮崎郡 南那珂郡 東諸県郡	（株）もしもしホットライン

市場化テストモデル事業については、全国312ヶ所の社会保険事務所のうち、5ヶ所の社会保険事務所を対象（以下「対象事務所」という。）として実施した。5ヶ所の選定については、一定規模の被保険者数（5万人以上）を有し、かつ保険料の納付状況が低迷している社会保険事務所のうち、全国的な地域バランス（エリア分散、都市集中型、地方都市広域型）等を考慮して選定した。

受託事業者については、応札業者の提出した企画提案書及び入札書による総合評価落札方式（一般競争入札）により選定した。

○落札者決定までの経過

- 平成17年7月 7日 実施に関する方針の公表  
 7月11日 官報公告  
 7月26日 入札説明会実施（弘前及び足立）  
 7月27日 入札説明会実施（宮崎）  
 7月28日 入札説明会実施（平野）  
 7月29日 入札説明会実施（熱田）  
 8月31日 企画書提出締切、入札  
 9月 7日 評価委員会  
 9月 9日 開札  
 9月15日 全5ヶ所の落札者決定

対象事務所	受託事業者	①入札価格 (税抜き)	②評価点数 (企画提案書の評価点)	総合評価数値 (②÷①)	(参考) 入札参加者
弘前（青森）	(株) もしもしホットライン	41,330,000 円	800 点	0.0000194	5事業者
足立（東京）	エー・シー・エス債権管理回収(株)	24,707,000 円	740 点	0.0000300	9事業者
熱田（愛知）	エー・シー・エス債権管理回収(株)	20,935,000 円	740 点	0.0000353	3事業者
平野（大阪）	エー・シー・エス債権管理回収(株)	19,578,000 円	740 点	0.0000378	8事業者
宮崎（宮崎）	(株) もしもしホットライン	33,156,000 円	800 点	0.0000241	3事業者

株式会社もしもしホットライン

〈会社概要〉

設 立 昭和62年6月  
 資 本 金 9億98百万円  
 所 在 地 東京都渋谷区代々木2-6-5  
 テレコミュニケーションビル  
 支 店 北海道、東北、中部、関西、広島、沖縄支社  
 業 務 内 容 コールセンター運営

エー・シー・エス債権管理回収株式会社

〈会社概要〉

設 立 平成11年8月  
 許可番号 法務大臣第27号  
 資 本 金 5億円  
 所 在 地 東京都千代田区神田錦町1-2-1（本社）  
 支 店 東京、大阪、名古屋、福岡  
 業 務 内 容 特定金銭債権の管理回収

## Ⅱ 事業実績

### 1 事業目標に対する実施状況

受託事業者に対しては、事業の達成目標としての要求水準を設定し、この水準を達成することを目標とした。

〔要求水準・・・平成16年度における対象事務所の納付月数（過年度保険料を含む。ただし、強制徴収によって納付されたものを除く。）及び口座振替獲得者数の実績を基準として、被保険者数の増減を考慮して算出した率を乗じて設定。〕

#### (1) 未納者に対する国民年金保険料の納付督促業務

対象事務所において、委託期間中に収納された納付月数（過年度保険料を含む。ただし、強制徴収によって納付されたものを除く。）が要求水準を超えること。

(実施結果)

対象事務所	受託事業者	要求水準	実施結果		同一社会保険事務局内の他の社会保険事務所の達成率
			納付月数	要求水準に対する達成率	
弘前（青森）	（株）もしもしホットライン	570,953 月	601,566 月	105.36%	99.99%
足立（東京）	エー・シー・エス債権管理回収（株）	771,109 月	778,027 月	100.90%	103.05%
熱田（愛知）	エー・シー・エス債権管理回収（株）	436,291 月	444,545 月	101.89%	99.65%
平野（大阪）	エー・シー・エス債権管理回収（株）	314,565 月	304,535 月	96.81%	98.07%
宮崎（宮崎）	（株）もしもしホットライン	436,380 月	459,526 月	105.30%	99.43%

○ 受託事業者における納付月数に係る要求水準は、4ヶ所（弘前、足立、熱田、宮崎）で達成され、1ヶ所（平野）で達成されなかった。

○ 受託事業者の実施状況について、対象事務所と同一社会保険事務局内の他の社会保険事務所（以下「他事務所」という。）において同様に要求水準を設定し、その達成状況と比較してみると次のようになっている。

- ① 受託事業者の達成率が他事務所の達成率を上回っている（弘前、熱田、宮崎）
- ② 受託事業者の達成率が他事務所の達成率を下回っている（足立、平野）

## (2) 未納者からの口座振替納付の獲得業務

対象事務所において、委託期間中に受託事業者が未納者に対して勧奨の上獲得した新規口座振替納付者数が、要求水準を超えること。

(実施結果)

対象事務所	受託事業者	要求水準	実施結果	
			口座振替獲得数	要求水準に対する達成率
弘前（青森）	（株）もしもしホットライン	270 件	190 件	70.37%
足立（東京）	エー・シー・エス債権管理回収（株）	94 件	56 件	59.57%
熱田（愛知）	エー・シー・エス債権管理回収（株）	142 件	110 件	77.46%
平野（大阪）	エー・シー・エス債権管理回収（株）	26 件	27 件	103.85%
宮崎（宮崎）	（株）もしもしホットライン	487 件	108 件	22.18%

- 安定した収納の確保を図るために口座振替の獲得は重要であるが、受託事業者における口座振替の獲得に係る要求水準は、1ヶ所（平野）で達成され、4ヶ所（弘前、足立、熱田、宮崎）で達成されなかった。
- 達成状況がはかばかしくない要因としては、口座振替の獲得に当たり、受託事業者はコスト削減の観点から電話による勧奨を中心として実施しているのに対し、社会保険事務所においては人員を配置して戸別訪問を行うことにより確実な口座振替申請書の受理を確保しているといった相違によるものではないかと考えられる。

### (3) 納付率との関係

- 国民年金保険料の納付率の改善状況について見ると、対象事務所においては、他事務所に比していずれも低調である。
- 納付月数に係る要求水準がほぼ達成されているにもかかわらず納付率の面で低迷している要因としては、次の点が考えられる。
  - ① 対象事務所の免除等の実績が低調である。
  - ② 要求水準が納付率の向上が図られる水準となっておらず、結果として納付率の向上につながるだけの納付月数が獲得されなかった。
  - ③ 対象事務所において、積極的に受託事業者と連携・協力し、納付率の向上を目指すという取組が不十分であった。
- 以上を踏まえ、対象事務所の取組、要求水準の在り方、対象事務所と受託事業者との連携等について、今後、見直す必要がある。 → Ⅲ

対象事務所	納付率			
	17年度末	対前年度比	18年9月末	対前年度比
弘前(青森)	62.25%	+0.22%	55.24%	△0.23%
他事務所	67.39%	+4.40%	59.64%	+0.22%
他事務所との差	—	△4.18%	—	△0.45%
足立(東京)	55.82%	+1.81%	52.74%	+1.65%
他事務所	61.58%	+2.99%	57.29%	+1.62%
他事務所との差	—	△1.18%	—	+0.03%
熱田(愛知)	62.18%	+3.06%	57.76%	+1.00%
他事務所	69.60%	+3.47%	66.23%	+2.18%
他事務所との差	—	△0.41%	—	△1.18%
大阪(大阪)	49.10%	+2.63%	43.65%	△1.09%
他事務所	58.34%	+3.72%	52.38%	+0.07%
他事務所との差	—	△1.09%	—	△1.16%
宮崎(宮崎)	59.81%	+3.73%	53.57%	+0.46%
他事務所	68.56%	+6.36%	62.18%	+2.16%
他事務所との差	—	△2.63%	—	△1.70%

民間事業者				社会保険事務所				(強制徴収) 最終報告状1件 当たり納付月数
納付月数		免除率		免除率		免除率		
17年度末	対前年度比	18年9月末	対前年度比	17年度末	対前年度比	18年9月末	対前年度比	
573,006	△3.7%	215,274	△4.3%	29.89%	+3.78%	24.12%	+0.79%	(3.53月)
1,002,239	△2.6%	385,413	△2.4%	31.05%	+5.86%	22.64%	△0.71%	(4.26月)
—	△1.2%	—	△2.0%	—	△2.08%	—	+1.50%	(△0.73月)
705,002	△2.6%	276,120	△1.3%	17.60%	+2.29%	15.03%	+1.53%	(3.53月)
13,304,819	△1.3%	5,202,670	△0.9%	18.96%	+2.54%	14.94%	+0.34%	(4.26月)
—	△1.3%	—	△0.4%	—	△0.25%	—	+1.19%	(△0.73月)
414,267	△2.4%	162,898	△1.9%	23.90%	+3.20%	18.91%	+0.53%	(2.69月)
7,098,398	△2.2%	2,803,060	△1.3%	19.24%	+3.48%	15.85%	+1.20%	(3.37月)
—	△0.2%	—	△0.6%	—	△0.28%	—	△0.67%	(△0.68月)
279,365	△4.2%	105,764	△5.5%	27.73%	+2.76%	22.07%	△2.48%	(0.95月)
7,472,996	△3.3%	2,879,852	△3.5%	27.41%	+3.76%	18.85%	△2.85%	(1.59月)
—	△0.9%	—	△2.0%	—	△1.00%	—	+0.37%	(△0.64月)
430,092	△2.5%	166,758	△2.9%	29.10%	+5.37%	22.94%	+2.34%	(4.32月)
674,585	△1.4%	263,702	△1.4%	31.04%	+5.64%	23.86%	+1.52%	(3.18月)
—	△1.2%	—	△1.5%	—	△0.27%	—	+0.82%	(+1.14月)

## 2 コスト比較

事業に要した費用については、官・民の納付督促手法の相違、比較対象となる他事務所の地域性や被保険者規模等の相違などの要素を勘案して検証する必要があるが、あえて事業の効率性・効果を計るため、以下により比較を行った。

(納付月数1月当たりのコスト比較)

対象事務所	受託事業者	受託事業者における納付月数1月当たりコスト				他事務所における納付月数1月当たりコスト				
		納付督促実施状況		(割合)	17年度 納付対象月数	納付督促実施状況		(割合)	17年度 納付対象月数	
弘前(青森)	(株)もしもしホットライン	電 話	106,425 件	85%		77.3 円	164.0 円	電 話		21,506 件
		戸 別 訪 問	18,700 件	15%	戸 別 訪 問			97,564 件	71%	
		文 書	-	0%	集 合 徹 収 (文 書)			18,636 件	14%	
		計	125,125 件	100%	計			137,706 件	100%	
		17年度 納付対象月数	920,556 月		17年度 納付対象月数			495,747 月		
足立(東京)	エー・シー・エス債権管理回収(株)	電 話	119,612 件	80%	34.2 円	52.1 円	電 話	11,273 件	6%	744,966 月
		戸 別 訪 問	-	0%			戸 別 訪 問	65,931 件	38%	
		文 書	29,153 件	20%			集 合 徹 収 (文 書)	97,457 件	56%	
		計	148,765 件	100%			計	174,661 件	100%	
		17年度 納付対象月数	1,262,888 月				17年度 納付対象月数	744,966 月		
熱田(愛知)	エー・シー・エス債権管理回収(株)	電 話	127,707 件	90%	51.3 円	93.9 円	電 話	29,356 件	21%	679,944 月
		戸 別 訪 問	-	0%			戸 別 訪 問	51,680 件	37%	
		文 書	13,434 件	10%			集 合 徹 収 (文 書)	59,366 件	42%	
		計	141,141 件	100%			計	140,402 件	100%	
		17年度 納付対象月数	666,265 月				17年度 納付対象月数	679,944 月		
平野(大阪)	エー・シー・エス債権管理回収(株)	電 話	67,727 件	87%	65.3 円	131.0 円	電 話	29,069 件	15%	640,488 月
		戸 別 訪 問	-	0%			戸 別 訪 問	63,844 件	32%	
		文 書	10,355 件	13%			集 合 徹 収 (文 書)	106,192 件	53%	
		計	78,082 件	100%			計	199,105 件	100%	
		17年度 納付対象月数	568,958 月				17年度 納付対象月数	640,488 月		
宮崎(宮崎)	(株)もしもしホットライン	電 話	77,963 件	85%	80.8 円	149.1 円	電 話	23,962 件	20%	327,967 月
		戸 別 訪 問	14,197 件	15%			戸 別 訪 問	60,432 件	50%	
		文 書	-	0%			集 合 徹 収 (文 書)	35,690 件	30%	
		計	92,160 件	100%			計	120,084 件	100%	
		17年度 納付対象月数	719,038 月				17年度 納付対象月数	327,967 月		

注1) コストは、委託期間である平成17年10月～平成18年9月までの間に要した費用及び納付月数から算出した。

注2) 受託事業者の費用については、落札価格(委託費)のほか、要求水準を超過した納付月数に対する成功報酬額を含む。

ただし、要求水準を満たしていない場合には、未達成割合に応じて落札価格(委託費)を減じた額としている。

注3) 社会保険事務所の費用については、委託対象となる業務範囲に要した人件費、旅費及び物件費を計上している。

注4) 納付督促実施状況は、受託事業者については実績報告書による督促件数、社会保険事務所については同委託期間における1社会保険事務所あたりの平均実施件数である。



○ 社会保険事務所

- ・ 被保険者の年金受給権の確保の観点から、全ての未納者に対して接触を行うため、遠隔・山間地など全地域で納付督促を実施する方針の下に、電話に加え戸別訪問にかなりのウエイトをおいて納付督促を行うほか、遠隔地域を中心として年金相談も行える納付窓口を開設した集合徴収（呼出徴収）を実施しており、これらに応じた人件費等のコストがかかっている。

○ 受託事業者

- ・ 電話による納付督促を中心に実施し、未納期間が比較的少ない未納者など効率的に収納が見込める対象に的を絞るとともに、社会保険事務所の納付督促でかなりのウエイトを占めていた戸別訪問による納付督促は実施していないか、又は電話番号不明者など未納者の一部に対してのみ実施するなど、人件費を中心に相当のコストダウンを図っている。
- ・ 電話番号不明者などの一部に対して、(株)もしもしホットラインは戸別訪問督促を実施し、エー・シー・エス債権管理回収(株)は文書送付による督促を実施しており、受託事業者の間でも、納付督促手法の相違による費用の差が生じている。

市場化テストモデル事業(先行5ヶ所) 実施体制比較表

対象事務所		弘 前 (青森)	足 立 (東京)	熱 田 (愛知)
(管轄地域)		弘前市 黒石市 五所川原市 つがる市 平川市 西津軽郡 中津軽郡 南津軽郡 北津軽郡	足立区	名古屋市のうち熱田区、中川区、港区
受託事業者		(株)もしもしホットライン	エー・シー・エス債権管理回収(株)	エー・シー・エス債権管理回収(株)
	電話オペレータ	41 人 ※宮崎分と共同実施	15 人 ※熱田分と共同実施	15 人 ※足立分と共同実施
	戸別訪問員	6 人 弘前市及び五所川原市のみ戸別訪問を実施。他の市町村は未実施。	0 人	0 人
対象事務所	職 員	16 人 (中長期未納者への戸別訪問、電話督促) 推進員が不在の西目屋村は、職員が戸別訪問を実施。	8 人 (約束者の履行確認、推進員のフォロー、任意加入未納者を中心に戸別訪問、電話)	8 人 (中長期未納者への戸別訪問、電話督促)
	収納指導員	3 人 (中長期未納者への戸別訪問、電話督促)	2 人 (推進員補助、免除関係補助)	2 人 (推進員の管理、指導、事前・事後処理)
	国民年金推進員	18 人 (新規未納者及び短期未納者) ・弘前市 6人 ・尾上町、平賀町 1人 ・五所川原市 2人 ・板柳町、鶴田町 1人 ・五所川原市、中泊町 1人 ・大鰐町、碓ヶ関村 1人 ・黒石市 1人 ・深浦町、鱒ヶ沢町 1人 ・黒石市、田舎館村 1人 ・藤崎町 1人 ・つがる市 2人 ・西目屋村 0人	14 人 (全未納者) 郵便番号別に担当地域を固定 (全地域を網羅)	9 人 (全未納者) 郵便番号別に対象者を振分け、分担で実施 (全地域を網羅)
他(平務均所)	職 員	9.3 人	7.2 人	8.1 人
	収納指導員	3.0 人	1.9 人	0.0 人
	国民年金推進員	15.3 人 推進員が不在の3町村は、収納指導員が戸別訪問を実施。	9.8 人 推進員不在の4町村は、職員が戸別訪問(集合徴収)を実施。島嶼部は町村の要請があった場合に集合徴収を実施。利島、御蔵島、青ヶ島の3村は未実施。	9.2 人 推進員の活動のほか、すべての市区町村で職員が戸別訪問(集合徴収)を実施。

対象事務所		平 野 (大阪)	宮 崎 (宮崎)
(管轄地域)		大阪市のうち東住吉区、平野区	宮崎市 日南市 宮崎郡 南那珂郡 東諸県郡
受託事業者		エー・シー・エス債権管理回収(株)	(株)もしもしホットライン
	電話オペレータ	12 人	41 人 ※弘前分と共同実施
	戸別訪問員	0 人	6 人 管轄区域内のすべての市町村について戸別訪問を実施。
対象事務所	職 員	5 人 (長期未納者への戸別訪問・電話督促)	9 人 (長期未納者への戸別訪問、電話督促) 推進員が不在の綾町は、職員が戸別訪問を実施。
	収納指導員	1 人 (納付約束者への戸別訪問・電話督促)	3 人 (長期未納者への戸別訪問、電話督促)
	国民年金推進員	7 人 (短期・中期未納者) (全地域を網羅)	17 人 (短期・中期未納者) ・宮崎市 10人 ・南郷町 1人 ・日南市 1人 ・高岡町 1人 ・清武町 1人 ・国富町 1人 ・田野町(一部清武町) 1人 ・綾町 0人 ・北郷町(一部日南市) 1人
他(平務均所)	職 員	13.4 人	8.3 人
	収納指導員	2.5 人	2.0 人
	国民年金推進員	12.6 人 すべての市区町村に担当の推進員を設置。	13.3 人 推進員が不在の4町村は、職員が戸別訪問(集合徴収)を実施。

注): 受託事業者については、委託業務にかかる体制

注): 対象社会保険事務所については、平成17年4月現在の体制

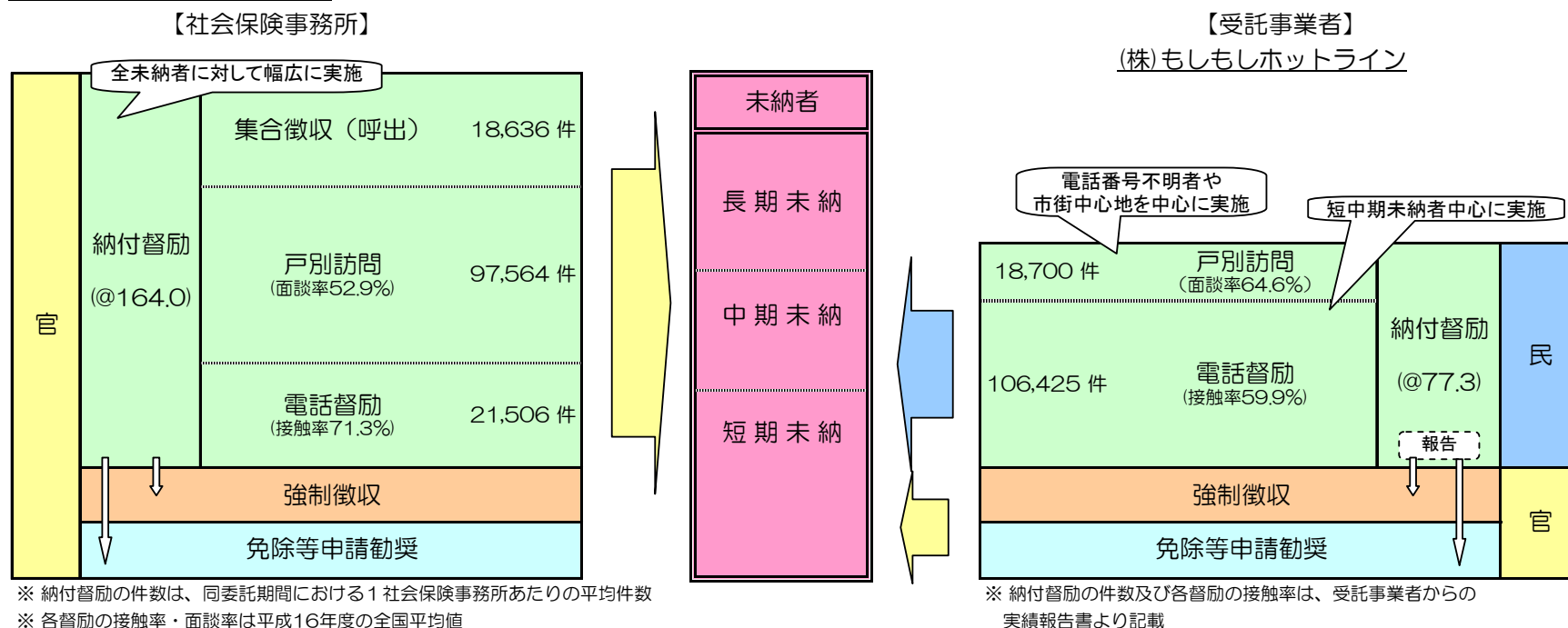
注): 他社会保険事務所については、平成18年4月現在の体制

### 3 事業実績

#### (1) 受託事業者における事業内容

社会保険事務所が行っている納付督促と受託事業者が行った納付督促の手法について、大まかな概念として示すと以下のとおりである。

(青森県内の他事務所の例)



#### ○ 社会保険事務所の納付督促

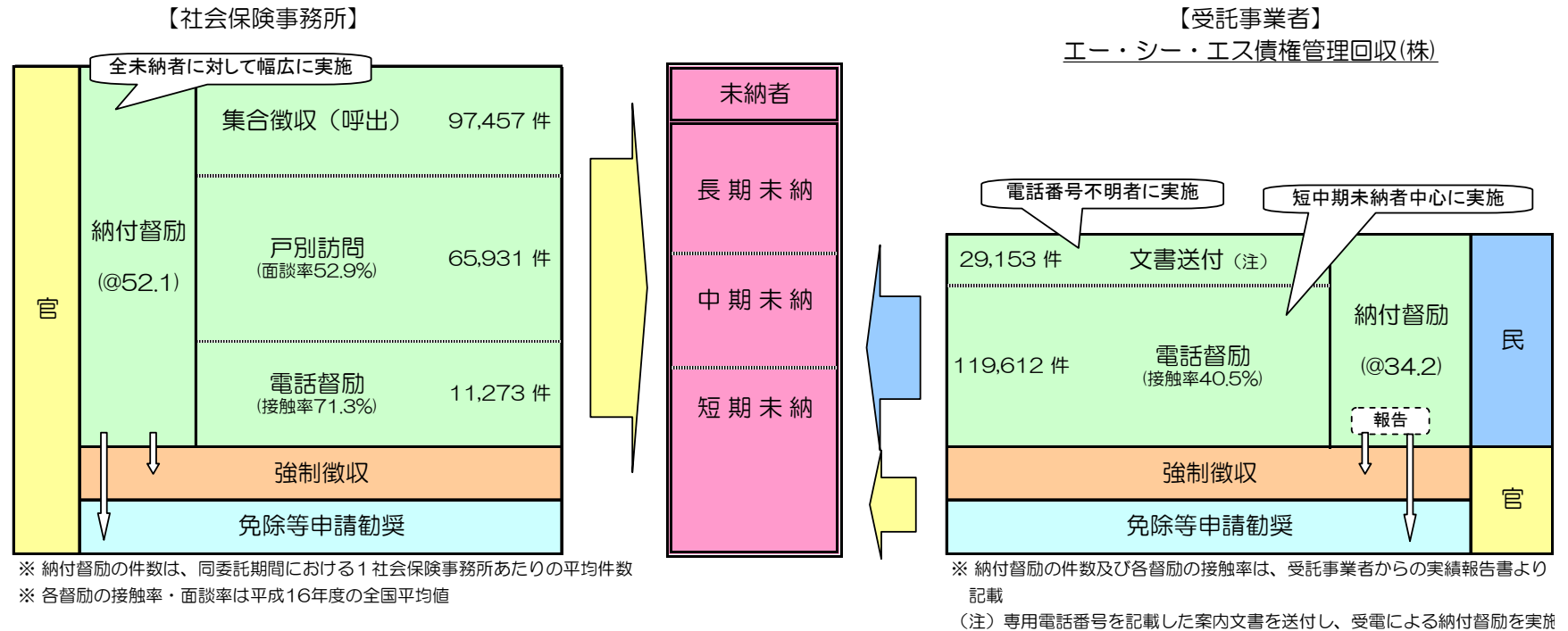
① 短中期未納者を中心に電話納付督促を実施し、②電話番号不明者、電話による納付督促での未接触者及び長期未納者に対しては戸別訪問による面談、③さらには、社会保険事務所から遠隔な地域を中心に年金相談を含めた納付窓口を開設し、呼出による集合徴収を実施するなど、未納者全般に渡る納付督促を幅広くきめ細かく実施している。

#### ○ 受託事業者（株）もしもしホットラインの事業展開

効率性やコストパフォーマンスの観点から、電話番号が収録されている未納者のうち、比較的納付に結びつきやすい短中期未納者を中心に集中的な電話督促を実施しており、電話番号不明者に対しては、戸別訪問による納付督促を一部実施している（未納者からの委託による納付受託も実施）が、督促の対象としない未納者が発生している。

なお、受託事業者が督促の対象としなかった者であっても、国から納付書と催告状の送付を行っている。

(東京都内の他事務所の例)



○ 社会保険事務所の納付督促

① 短中期末納者を中心に電話納付督促を実施し、②電話番号不明者、電話による納付督促での未接触者及び長期末納者に対しては戸別訪問による面談、③さらには、社会保険事務所から遠隔な地域を中心に年金相談を含めた納付窓口を開設し、呼出による集合徴収を実施するなど、未納者全般に渡る納付督促を幅広くきめ細かく実施している。

○ 受託事業者（エー・シー・エス債権管理回収(株)）の事業展開

効率性やコストパフォーマンスの観点から、電話番号が収録されている未納者のうち、比較的納付に結びつきやすい短中期末納者を中心に集中的な電話督促を実施しており、電話番号不明者の一部に対しては、専用電話番号を記載した案内文書を送付し、受電による納付督促を実施しているが、督促の対象としない未納者が発生している。

なお、受託事業者が督促の対象としなかった者であっても、国から納付書と催告状の送付を行っている。

## (2) 社会保険事務所毎の事業実績評価

### ① 弘前社会保険事務所の事業実績

受託事業者：(株)もしもしホットライン  
 納付督促手法：○電話納付督促主体（電話オペレータ 41名 ※ 宮崎社会保険事務所分も集約して実施）  
 架電はフリーダイヤル番号で発信し、受信による督促も実施  
 ○現地戸別訪問員 6名設置（未納者からの委託に基づく納付受託も実施）元国民年金推進員を登用

#### 【受託事業者における納付督促実施結果】

電話督促					
対象未納者数	延べ督促数	接触者数	接触率	納付約束数	納付約束率
38,103	106,425	22,812	59.9%	8,997	39.4%

戸別訪問督促						
対象未納者数	延べ督促数	接触者数	接触率	納付約束数	納付約束率	収納月数
14,936	18,700	9,645	64.6%	2,291	23.8%	5,627

#### 【事業実績】

対象事務所	民間事業者							社会保険事務所							納付率							
	納付月数						口座振替獲得数		免除率					(強制徴収)	納付率							
	要求水準達成率	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比	要求水準	18年9月末	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末		18年9月末	対前年度比	最終徴収1件迄の納付月数	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末
弘前	105.36%	595,172	573,006	△3.7%	225,037	215,274	△4.3%	270件	190件	26.11%	29.89%	+3.78%	23.33%	24.12%	+0.79%	(3.53月)	62.03%	62.25%	+0.22%	55.47%	55.24%	△0.23%
他事務所	99.99%	1,028,685	1,002,239	△2.6%	394,725	385,413	△2.4%			25.19%	31.05%	+5.86%	23.35%	22.64%	△0.71%	(4.26月)	62.99%	67.39%	+4.40%	59.42%	59.64%	+0.22%
他事務所との差	+5.37%	-	-	△1.2%	-	-	△2.0%			-	-	△2.08%	-	-	+1.50%	(△0.73月)	-	-	△4.18%	-	-	△0.45%

#### ○受託事業者

受託事業者の要求水準の達成率は、要求水準を5ポイント以上上回っており、他事務所と比しても上回っている。

#### ○社会保険事務所

免除の取組については、17年度の免除率の伸び（対前年度比）は他事務所に比して下回っているが、18年9月末の免除率の伸びは逆に上回っている。

強制徴収の取組については、他事務所と同等である。

#### ○納付率の改善状況

17年度及び18年9月末ともに他事務所に比して低調である。

17年度については、免除の取組が低調及び納付月数の伸びが低調であること、18年9月末については、免除の取組が好調に転じたものの納付月数の伸びが低調であることが要因と考える。

② 足立社会保険事務所の事業実績

- 受託事業者： エー・シー・エス債権管理回収(株)  
 納付督促手法： ○電話納付督促主体（電話オペレータ 15名）※熱田社会保険事務所分も集約して実施  
 架電はフリーダイヤル番号で発信し、受信による督促も実施  
 ○文書督促（専用電話番号を記載した案内文書を送付し、受電による納付督促）  
 ○対象地区内のケーブルテレビCMによる納付案内

【受託事業者における納付督促実施結果】

電話督促					
対象未納者数	延べ督促数	接触者数	接触率	納付約束数	納付約束率
547,964	119,612	48,486	40.5%	6,793	14.0%

文書督促	
対象未納者数	延べ督促数
344,540	29,153

【事業実績】

対象社会保険事務所	民間事業者								社会保険事務所							納付率						
	納付月数							口座振替獲得数		免除率						(強制徴収)						
	要求水準達成率	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比	要求水準	18年9月末	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比		最終催告1件当たり納付月数	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末
足立	100.90%	723,959	705,002	△2.6%	279,869	276,120	△1.3%	94件	56件	15.31%	17.60%	+2.29%	13.50%	15.03%	+1.53%	(3.53月)	54.01%	55.82%	+1.81%	51.09%	52.74%	+1.65%
他事務所	102.37%	13,483,852	13,304,819	△1.3%	5,251,081	5,202,670	△0.9%			16.42%	18.96%	+2.54%	14.60%	14.94%	+0.34%	(4.26月)	58.59%	61.58%	+2.99%	55.67%	57.29%	+1.62%
他事務所との差	△1.47%	-	-	△1.3%	-	-	△0.4%			-	-	△0.25%	-	-	+1.19%	(△0.73月)	-	-	△1.18%	-	-	+0.03%

○受託事業者

受託事業者の要求水準の達成率は、要求水準を達成しているが、他事務所の達成率より低いものとなっている。

○社会保険事務所

免除の取組については、17年度の免除率の伸びは他事務所に比して低調ではあるが大きな差は生じておらず、18年9月末の免除率の伸びは他事務所を上回っている。

強制徴収の取組については、他事務所に比して進んでいる。

○納付率の改善状況

17年度は他事務所に比して低調であるが、18年9月末は若干上回っている。

17年度については、免除の取組が低調及び納付月数の伸びが低調であること、18年9月末については、免除の取組が好調に転じたことが要因と考える。

### ③ 熱田社会保険事務所の事業実績

- 受託事業者： エー・シー・エス債権管理回収(株)  
 納付督促手法： ○電話納付督促主体（電話オペレータ 15名）※足立社会保険事務所分も集約して実施  
                             架電はフリーダイヤル番号で発信し、受信による督促も実施  
                             ○文書督促（専用電話番号を記載した案内文書を送付し、受電による納付督促）  
                             ○対象地区内のケーブルテレビCMによる納付案内

#### 【受託事業者における納付督促実施結果】

電 話 督 励					
対象未納者数	延べ督促数	接触者数	接触率	納付約束数	納付約束率
387,248	127,707	46,192	36.2%	6,153	13.3%

文 書 督 励	
対象未納者数	延べ督促数
179,447	13,434

#### 【事業実績】

対象社会保険事務所	民間事業者							社会保険事務所							納付率							
	納付月数						口座振替獲得数		免除率					(強制徴収)								
	要求水準達成率	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比	要求水準	18年9月末	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比	最終催告1年 当たり納付月数	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比
熱 田	101.89%	424,596	414,267	△2.4%	166,058	162,898	△1.9%	142件	110件	20.70%	23.90%	+3.20%	18.38%	18.91%	+0.53%	(2.69月)	59.12%	62.18%	+3.06%	56.76%	57.76%	+1.00%
他 事 務 所	99.65%	7,260,955	7,098,398	△2.2%	2,840,232	2,803,060	△1.3%			15.76%	19.24%	+3.48%	14.65%	15.85%	+1.20%	(3.37月)	66.13%	69.60%	+3.47%	64.05%	66.23%	+2.18%
他事務所との差	+2.24%	-	-	△0.2%	-	-	△0.6%			-	-	△0.28%	-	-	△0.67%	(△0.68月)	-	-	△0.41%	-	-	△1.18%

#### ○受託事業者

受託事業者の要求水準の達成率は、要求水準を約2ポイント上回っており、他事務所と比しても上回っている。

#### ○社会保険事務所

免除の取組については、他事務所に比べて低調である。

強制徴収の取組については、他事務所に比して進んでいる。

#### ○納付率の改善状況

17年度及び18年9月末ともに他事務所に比して低調であり、いずれも免除の取組が低調及び納付月数の伸びが低調であることが要因と考える。

④ 大阪社会保険事務局平野事務所の事業実績

- 受託事業者： エー・シー・エス債権管理回収(株)  
 納付督促手法： ○電話納付督促主体（電話オペレータ 12名）  
                                 架電はフリーダイヤル番号で発信し、受信による督促も実施  
                                 ○戸別訪問（専任訪問員は未設置）  
                                 ○文書督促（専用電話番号を記載した案内文書を送付し、受電による納付督促）  
                                 ○対象地区内のケーブルテレビCMによる納付案内

【受託事業者における納付督促実施結果】

電 話 督 励					
対象未納者数	延べ督促数	接触者数	接触率	納付約束数	納付約束率
334,294	67,727	42,577	62.9%	5,973	14.0%

文 書 督 励	
対象未納者数	延べ督促数
221,113	10,355

戸別訪問					
延べ督促数	接触者数	接触率	納付約束数	納付約束率	納付受託件数
1	1	100.0%	1	100.0%	1

【事業実績】

対象社会保険事務所	民間事業者								社会保険事務所							納付率						
	納付月数							口座振替獲得数		免除率						(強制徴収)						
	要求水準達成率	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比	要求水準	18年9月末	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比	最終徴収1件当たり納付月数	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比
平 野	96.81%	291,506	279,365	△4.2%	111,910	105,764	△5.5%	26件	27件	24.97%	27.73%	+2.76%	24.55%	22.07%	△2.48%	(0.95月)	46.47%	49.10%	+2.63%	44.74%	43.65%	△1.09%
他事務所	98.07%	7,727,007	7,472,996	△3.3%	2,983,828	2,879,852	△3.5%			23.65%	27.41%	+3.76%	21.70%	18.85%	△2.85%	(1.59月)	54.62%	58.34%	+3.72%	52.31%	52.38%	+0.07%
他事務所との差	△1.26%	-	-	△0.9%	-	-	△2.0%			-	-	△1.00%	-	-	+0.37%	(△0.64月)	-	-	△1.09%	-	-	△1.16%

- 受託事業者  
 受託事業者は、要求水準を達成しておらず、また、他事務所の達成率よりも低いものとなっている。なお、他事務所の要求水準の達成率も、水準に達していない。
- 社会保険事務所  
 免除の取組については、17年度の免除率の伸びは他事務所に比して低調であるが、18年9月末の免除率の伸びは逆に若干上回っている。  
 強制徴収の取組については、他事務所と同等である。
- 納付率の改善状況  
 17年度及び18年9月末ともに他事務所に比して低調である。  
 17年度については、免除の取組が低調及び納付月数の伸びが低調であること、18年9月末については、免除の取組が好調に転じたものの納付月数の伸びが低調であることが要因と考える。



⑤ 宮崎社会保険事務所の事業実績

受託事業者：(株)もしもしホットライン

納付督促手法：○電話納付督促主体（電話オペレータ 41名 ※ 弘前社会保険事務所分も集約して実施）  
架電はフリーダイヤル番号で発信し、受信による督促も実施

○現地戸別訪問員 6名設置（未納者からの委託に基づく納付受託も実施）元国民年金推進員を登用

【受託事業者における納付督促実施結果】

電話督促						
対象未納者数	延べ督促数	接触者数	接触率	納付約束数	納付約束率	
27,383	77,963	14,466	52.8%	7,113	49.2%	
戸別訪問督促						
対象未納者数	延べ督促数	接触者数	接触率	納付約束数	納付約束率	収納月数
9,461	14,197	6,299	66.6%	1,574	25.0%	4,918

【事業実績】

対象社会保険事務所	民間事業者								社会保険事務所							納付率						
	納付月数							口座振替獲得数		免除率					(強制徴収)							
	要求水準達成率	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比	要求水準	18年9月末	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比	最終徴収1件当たり納付月数	16年度末	17年度末	対前年度比	17年9月末	18年9月末	対前年度比
宮崎	105.30%	441,313	430,092	△2.5%	171,786	166,758	△2.9%	487件	108件	23.73%	29.10%	+5.37%	20.60%	22.94%	+2.34%	(4.32月)	56.08%	59.81%	+3.73%	53.11%	53.57%	+0.46%
他事務所	99.43%	683,931	674,585	△1.4%	267,533	263,702	△1.4%			25.40%	31.04%	+5.64%	22.34%	23.86%	+1.52%	(3.18月)	62.20%	68.56%	+6.36%	60.02%	62.18%	+2.16%
他事務所との差	+5.87%	-	-	△1.2%	-	-	△1.5%			-	-	△0.27%	-	-	+0.82%	(+1.14月)	-	-	△2.63%	-	-	△1.70%

○受託事業者

受託事業者の要求水準の達成率は、要求水準を5ポイント以上上回っているが、市町村合併による被保険者数の増加もあったため、要求水準の達成が受託事業者の成果か合併の影響によるものか一概に判断ができない。

○社会保険事務所

免除の取組については、17年度の免除率の伸びは他事務所に比して低調であるが、18年9月末の免除率の伸びは逆に若干上回っている。

強制徴収の取組については、他事務所に比して進んでいる。

○納付率の改善状況

17年度及び18年9月末ともに他事務所に比して低調である。

17年度については、免除の取組が低調及び納付月数の伸びが低調であること、18年9月末については、免除の取組が好調に転じたものの納付月数の伸びが低調であることが要因と考える。

### Ⅲ 実施結果を踏まえた見直し …… 対象事務所の拡大を前提として民間事業者の活力をより効果的に活用するための見直し

#### 1 基本設計に係る改善

##### (1) 要求水準の適正化

今般のモデル事業の対象事務所については、納付状況が低調な社会保険事務所を選定し、要求水準の納付月数についても、その対象事務所の実績を基に設定したことから低い水準となっているため、要求水準を達成したにもかかわらず、結果として納付率の向上につながるだけの納付月数が獲得されなかった。

このため、納付月数に係る今後の要求水準の設定に当たっては、納付率の向上につながる適正な水準を設定することが必要である。

##### (2) 受託事業者の決定方法の改善

受託事業者の決定に当たっては、事業者が企画提案する事業実施内容及び入札価格の双方により評価する総合評価落札方式（一般競争入札）により、「事業実施内容に係る企画評価点数」を「入札価格」で除して得た数値の最も高い者を落札者とする除算方式を採用した。

しかしながら、事業実施内容について高い評価を受けた事業者が低廉な価格で入札しているにもかかわらず、事業実施内容について最低限の評価しか受けていない事業者であっても著しく低廉な価格で入札すれば落札者となることは望ましくない。

納付率の向上は喫緊の最重要課題であるとともに、国民の年金受給権確保の観点から、単にコスト削減のみを優先するものではないことから、事業実施内容に係る評価に重点を置いた受託事業者の決定方法を検討していくことが必要である。

##### (3) 企画提案に対する必須要件の追加

民間事業者においては、効率性とコスト削減の観点から、遠隔・山間地域の未納者や未納期間の長い者など、比較的非効率な地域や対象者について納付督促を実施しないという選択を行っているが、公的年金事業としては、全ての被保険者の年金受給権確保に努める取組が重要であり、受託事業者の選定に当たっては、こうした取組を企画提案に対する必須要件として追加するなどの措置を検討する必要がある。

#### 2 事業実施面における改善

##### (1) 受託事業者への適切な指示・指導及び協力連携の強化

納付率向上に向けた収納対策においては、社会保険事務所が全体の取組を主導し、その中の一部として民間事業者の創意工夫やノウハウを最大限活用しながら、全体として納付率の向上を目指すものである。

このため、対象事務所においては、国が行うべき強制徴収や免除等申請勧奨の業務に特化し重点的な取組を実施するとともに、納付状況に係る事業管理を徹底し、受託事業者への適切な指示・指導及び協力連携を強化していくことが必要である。

## (2) 情報の早期提供

受託事業者へ提供している未納者の情報については、現在月1回の提供にとどまっているが、金融機関等で納付された保険料の収納情報を受託事業者がリアルタイムに把握することができていない。(社会保険オンラインシステムの端末装置を貸与しているが、個々の情報を1件毎に確認しなければならない。)

このため、未納者情報の早期提供について、早急に改善を図る必要がある。

## 3 事業の周知・広報の充実

市場化テストという民間委託事業に対する国民の認知度が低く、受託事業者が行う納付督促に対する苦情等により、受託事業者や対象事務所への問い合わせ等により、業務に支障をきたす場合があったことから、市場化テスト(民間委託事業)に対する国民の認知度を高めるための周知・広報について検討が必要である。

## IV 今後の事業展開(対象事務所の拡大)

国民年金保険料の納付率の向上を図るためには、未納者に対するきめ細やかな納付督促を行う一方で、度重なる納付督促にもかかわらず納付されない者に対しては財産差押えを含めた強制徴収による厳格な対応、また経済的な理由により納付が困難な者に対して保険料の免除等制度の周知並びに申請書の提出勧奨を行っていく必要がある。

市場化テストのモデル事業においては、国が行うべき業務と民間事業者へ最大限委託できる業務を明確にし、官と民の融合による最適な納付督促体制の整備を図ることを目的としており、平成18年7月からは新たに対象事務所を30ヶ所拡大し、現在35ヶ所の社会保険事務所で実施している。

国民年金保険料の収納業務については、「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)において対象業務として位置づけられ、順次対象事務所を拡大し実施していくことを予定している。

具体的には、公共サービス改革基本方針(平成18年9月)において、国民年金保険料収納事業については、民間競争入札を実施し、平成19年10月から22年9月までの3年間を契約期間として、全国312ヶ所のうち95ヶ所の社会保険事務所を対象とすることが既に閣議決定されている。さらに、平成20年度以降の事業における対象範囲等の拡大措置として、事業の実施状況を見つつ、将来的には、全国の社会保険事務所における国民年金保険料収納事業を民間競争入札の対象とすることとしている。

いずれにしても、納付率の向上に向けては、今般の市場化テストモデル事業の実施結果を踏まえて所要の改善を図り、より望ましい事業とした上で官と民の競争ではなく、官と民の融合により、効率的・効果的な事業展開を推進してまいりたい。