

国民年金保険料収納事業に係る業務説明会

1 一般競争入札に参加する者の必要な提出書類

総合評価のための書類（以下「提案書」という。）作成に必要な書類及びジョイント・ベンチャー（共同企業体）として応札を希望する場合に必要な書類のうち、可変媒体をDVDで配付するため、下記担当部に連絡すること。

<担当部>

日本年金機構国民年金部国民年金企画G

電話 03-5344-1100 内線 3345

<配付予定資料>

- ① 提案書概要版
- ② 実施要項（別紙3別添1）個人情報等の取扱いを含む業務の受託実績申立書
- ③ 実施要項（別紙3別添2）提案書データ編
- ④ 実施要項（別紙3別添3）ジョイント・ベンチャー（共同企業体）による競争参加資格審査申込書
- ⑤ 実施要項（別紙3別添4）ジョイント・ベンチャー（共同企業体）における業務分担
- ⑥ 実施要項（別紙3別添5）国民年金保険料収納事業共同企業体協定書（例）
- ⑦ 実施要項（別紙3別表1）評価項目一覧
- ⑧ 実施要項（別紙8）管理者等申請書
- ⑨ 実施要項（別紙13）再委託承認申請書

2 国民年金保険料収納事業の民間委託（市場化テスト事業）に関する協力連携の手引き

別添資料は、実施要項11（8）（イ）に規定する別途日本年金機構が定める「国民年金保険料収納事業の民間委託（市場化テスト事業）に関する協力連携の手引き」（以下「手引き」という。）です。

※ 手引きは、事業開始時に変更や改編される場合があります。

3 プレゼンテーションについて

提案書の評価を行うに当たり、提案書評価委員に対して、プレゼンテーションを実施していただきます。

（1）実施日

令和7年6月11日（水）

（2）実施時間の連絡

提案書の提出者に対して、令和7年6月5日（木）までに連絡します。

（3）プレゼンテーションの内容及び実施時間

- ① プレゼンテーションの説明時間は、35分以内とします。

※ 説明時間に限りがあるため、提案書は具体的かつ明確に記載してください。

- ② 提案書評価委員からの質疑応答時間は、15分程度とします。

（4）その他留意事項

- ① 実施体制について

プレゼンテーションに出席される方は、5名までとします。

- ② 使用する資料

プレゼンテーション用の資料は、入札説明書に定めた期限までに提出を受けた提案

書及び添付書類（データ編や提案書概要版等）を使用して実施することとし、新たな資料を使用することは認めません。

なお、提案書及び添付書類は、提案書評価委員に配付するため、当日持ち込む必要はありません。

③ 会社名

提案書及び添付書類は、「国民年金保険料収納事業民間競争入札実施要項別紙3 提案書作成手順」に基づき、会社名等の記載を一切認めていないことから、プレゼンテーションにおいても会社名を名乗ることは禁止します。

4 欠格事由該当審査書類について

（1）欠格事由該当審査

落札予定事業者は、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第10条第4号及び第6号から第9号までの暴力団排除に関する規定に係る審査のため、下記（2）の書類を提出してください。

（2）提出書類

次頁「欠格事由該当審査に必要な事項一覧」の調査に必要な事項について、「入札参加事業者等確認書」を作成してください。

なお、取得した個人情報、暴力団排除条項等の欠格事由の審査のため、必要な範囲内において利用し又は警察庁等関係行政機関に対し提供します。

また、記載内容に疑義が生じた場合は、必要に応じて住民票の写し等の提出を求める場合があります。

（3）ジョイントベンチャー（共同企業体）で応札する場合

すべての参加企業が提出してください。

（4）入札参加事業者等確認書

上記1で配付するDVDに可変媒体を格納します。

欠格事由該当審査に必要な事項一覧

		調査対象（※1）	調査に必要な事項
落札予定事業者	個人の 場合	① 落札予定事業者	・ 氏名、生年月日、性別、住所 ・ 商号又は屋号
		② ①の法定代理人（※2）	・ 氏名、生年月日、性別、住所
	法人の 場合	③ 落札予定事業者	・ 商号又は屋号 ・ 主たる事業所の所在地
		④ ③の役員	・ 氏名、生年月日、性別、住所、役職名
		⑤ ④の法定代理人	・ 氏名、生年月日、性別、住所
		⑥ ③の主要株主等（※3）（個人）	・ 氏名、生年月日、性別、住所
		⑦ ③の主要株主等（法人）	・ 商号又は屋号
		⑧ 相談役、顧問等④と同等以上の支配力を有する者	・ 氏名、生年月日、性別、住所
		⑨ ③の親会社等（※4）（個人）	・ 氏名、生年月日、性別、住所
		⑩ ⑨の法定代理人	・ 氏名、生年月日、性別、住所
		⑪ ③の親会社等（法人）	・ 商号又は屋号
		⑫ ⑪の役員	・ 氏名、生年月日、性別、住所
		⑬ ⑫の法定代理人	・ 氏名、生年月日、性別、住所
		⑭ 相談役、顧問等⑫と同等以上の支配力を有する者	・ 氏名、生年月日、性別、住所

※1 「調査対象」は、それぞれ該当する者がいる場合に対象とする。

※2 「法定代理人」とは、営業に関し成年者と同一の行為能力を有しない未成年者の場合の当該未成年者の法定代理人をいう。

※3 「主要株主等」とは、発行済株式総数の100分の5以上の株式を所有する株主及び出資総額の100分の5以上の額に相当する出資をしている者をいう。

※4 ここでいう「親会社等」は、入札参加事業者に対して、施行令第3条第1項各号のいずれかに該当する関係（特定支配関係）を有している者のみをいい、同上第2項に規定する者は含まないものとする。

（留意事項）

提出書類は、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律第10条各号に規定されている欠格事由該当性の審査に必要であり、提出書類に記載されている個人情報については、欠格事由該当性の審査のため、必要な範囲において利用し又は警察庁等関係行政機関に対し提供します。

また、記載内容に疑義が生じた場合等必要に応じて住民票の写し等の確認書類の提出を求める場合があります。

国民年金保険料収納事業の 民間委託（市場化テスト事業） に関する協力連携の手引き

令和8年5月開始事業

日本年金機構

国民年金部

本手引きは、日本年金機構と受託事業者が協力連携を図る際に留意すべき事項等を取りまとめたものであり、本手引きのほか、民間競争入札実施要項及び業務委託契約書に則り、事業運営に努めてください。

目 次

I	市場化テスト事業導入の経過	・ ・ ・	1
II	事業の概要	・ ・ ・	3
III	年金事務所及び地域部の役割	・ ・ ・	10
IV	受託事業者に対する情報提供等	・ ・ ・	12
V	受託事業者からの報告	・ ・ ・	14
VI	事業進捗管理	・ ・ ・	18
VII	月例打合せ会議の開催	・ ・ ・	22
VIII	事業ヒアリングの開催	・ ・ ・	24
IX	協力連携	・ ・ ・	24
X	受託事業者の管理	・ ・ ・	25
X I	指示について	・ ・ ・	28
X II	照会用窓口装置等の貸与の取扱い	・ ・ ・	28
X III	納入検査及び委託費の請求	・ ・ ・	28
X IV	周知・広報	・ ・ ・	30
X V	受託事業者の事業実施における注意点等	・ ・ ・	30

I 市場化テスト事業導入の経過

平成 16 年 3 月 19 日に閣議決定された「規制改革・民間開放推進 3 か年計画」において、国民年金保険料収納事業（以下「本事業」という。）について、民間開放促進の観点から市場化テスト（モデル事業）による民間委託の活用が決定された。

本事業は、平成 17 年度より 5 事務所でモデル事業を開始し、平成 18 年度には 35 事務所に拡大した。

第 164 回通常国会において、平成 18 年 5 月 26 日に「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「公共サービス改革法」という。）が成立したことにより、平成 19 年 10 月開始事業から法に基づく事業として本格実施している。

平成 19 年 10 月から 95 事務所、平成 20 年 10 月から 90 事務所、平成 21 年 10 月から残りの 127 事務所を実施することで、すべての事務所で民間委託することとなった。

令和 8 年 5 月以降は、309 事務所を令和 11 年 4 月までの事業として実施する。

なお、民間委託の変遷は、次頁「国民年金保険料収納事業の民間委託（市場化テスト事業）の変遷」のとおり。

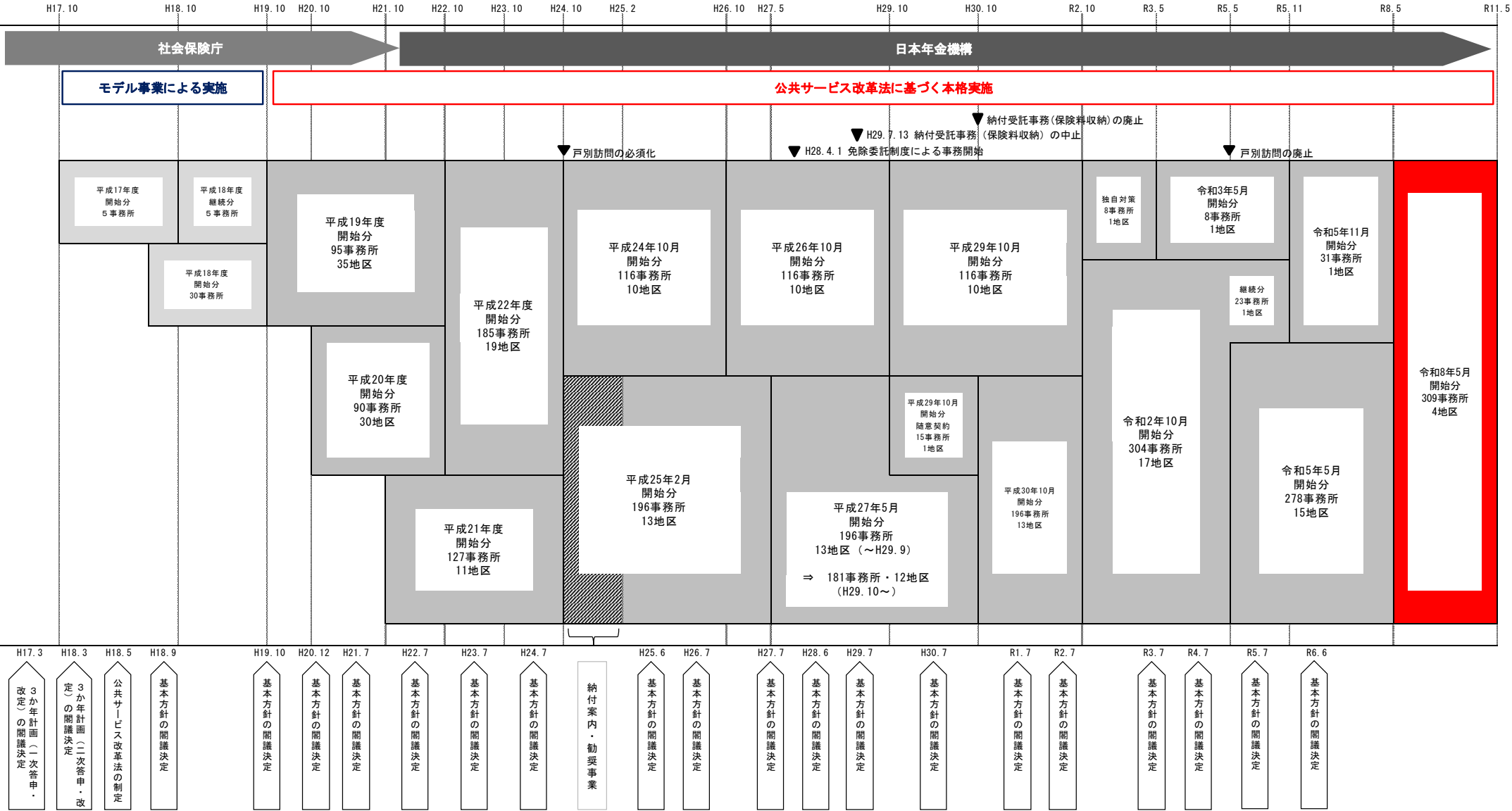
<「市場化テスト」の名前の由来>

「市場化テスト」という用語は、1990 年代にイギリス政府で実施された官民競争入札の名称であった「マーケット・テスト」の邦訳と言われています。（アメリカでは「コンペティティブ・ソーシング」、「マーケティゼーション」、「パブリックプライベート・コンペティション」等と呼ばれています。）

「市場化テスト」の「テスト」とは、ある公共サービスを民間に任せることができかどうかを判定するという意味ではなく、官がこれまで実施してきた公共サービスの分野に民との競争を持ち込んで最適なサービス提供者を決定するという考え方です。

なお、公共サービス改革法には、この考え方の他、公共サービスの質の向上と経費の削減の両方を追求するという目的が明記されています。

国民年金保険料収納事業の民間委託（市場化テスト事業）の変遷



Ⅱ 事業の概要

1 受託事業者の選定

市場化テスト事業は、公共サービス改革法に基づき、官民又は民間による競争入札を行うこととされており、入札にあたって民間競争入札実施要項を策定し、総務省に設置されている官民競争入札等監理委員会の議を経なければならない。

民間競争入札実施要項は、官民競争入札等監理委員会が定めている指針、官民競争入札等監理委員会（入札監理小委員会）における審議での意見及び指摘等を踏まえて定める必要がある。

本事業の「国民年金保険料収納事業民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）も、上記を踏まえて定めており、官民競争入札等監理委員会の議を経た上で入札している。

2 本事業の対象業務（イメージはP8～9 参照）

本事業は、日本年金機構（以下「機構」という。）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※¹に対する納付の勧奨（保険料の免除、納付猶予及び学生納付特例制度（以下「免除等」という。）の申請手続の勧奨を含む。）及び請求等の業務（以下「納付督励等」という。）を実施するものであり、下記（１）から（４）の業務を包括的に委託している。

下記（１）及び（２）の実施に当たり、その具体的な手段及び手法の詳細は、創意工夫を最大限活用する観点から受託事業者の提案に委ねるものとするが、従来の実施事業における文書及び電話による督励実績を参考とし、滞納者の特性に合わせて適切かつ効果的に実施するものとする。

なお、機構は、滞納者に対して、納付書（再交付依頼分の対応を含む。）、学生納付特例ターンアラウンド申請書※²、免除・納付猶予ターンアラウンド申請書※²、特別催告状及び催告状の発送、その他機構が必要と認めた業務を実施する。

※¹ 強制徴収対象者への納付督励は本事業の対象業務とならない。

※² ターンアラウンド方式による申請勧奨とは、市区町村から提供を受けた所得情報や被保険者から事前に登録のあった在学予定期間を基に抽出した者に対して、機構が定期的かつ機械的に申請書を送付するものである。

- （１）滞納者に対する国民年金保険料の納付督励業務※³
- （２）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
- （３）事業報告書等の作成・報告業務
- （４）月例打合せ会議等の対応

※3 滞納者の未納月数に応じて下記の頻度で実施する。

- ・ 1 か月から 6 か月の未納月数を有する者として情報提供された者は未納月数が 6 か月を超えるまでは少なくとも 3 か月に一度
- ・ 7 か月から 23 か月の未納月数を有する者として情報提供された者は未納月数が 23 か月を超えるまでは少なくとも 4 か月に一度
- ・ 24 か月以上の未納月数を有する者として情報提供された者は各期の最終月までに少なくとも一度

3 質の確保

本事業は、事業実施に関して質の確保及び向上を図るため、受託事業者に対して事業の達成目標を定めている。

達成目標は、「受託事業者による納付督促の効果により納付された割合」である督促納付率を、年金事務所別、各期別※、保険料の種別（現年度保険料、過年度 1 年目保険料、過年度 2 年目保険料）に設定している。

この達成目標の達成状況に応じて契約期間の各期別に委託費の増減額の措置を講じている。

※「各期」

【令和 8 年 5 月開始事業】

第 1 期：令和 8 年 5 月から令和 9 年 4 月まで

第 2 期：令和 9 年 5 月から令和 10 年 4 月まで

第 3 期：令和 10 年 5 月から令和 11 年 4 月まで

（１）達成目標（督促納付率）の考え方

〔現年度保険料〕

督促納付率〔%〕（現年度）＝

事業者督促月数※ ÷ （納付対象月数－納期内納付月数－強制徴収収納月数）

〔過年度 1 年目保険料〕

督促納付率〔%〕（過年度 1 年目）＝

事業者督促月数※ ÷ （納付対象月数－前年度末現年度納付月数－強制徴収収納月数）

〔過年度 2 年目保険料〕

督促納付率〔%〕（過年度 2 年目）＝

事業者督促月数※ ÷ （納付対象月数－前年度末過年度 1 年目納付月数－強制徴収収納月数）

※ 事業者督促月数とは、受託事業者が電話により本人又は連帯納付義務者と接触した事蹟のある日又は文書を送付した事蹟のある日（以下「接触日等」という。）以降、接触日等が属する月の翌月末日（期の最終月に接触日等が属する場合は当月末日）までの間に納付された月数の合計をいう。

（２）委託費の増減額措置（イメージはP10 参照）

各期別委託費を、保険料の種別、各期末の年金事務所の納付対象月数の割合別に按分した基本額（以下「事務所別基本額」という。）について、下記①から③のとおり増額措置又は減額措置を講ずる。

〔事務所別基本額の設定の考え方〕

（各期別委託費 ＝ 各期に支払った委託費）

・ 事務所別基本額（現年度）＝ 各期別委託費 × 1/3 × （各年金事務所の期末の現年度納付対象月数
÷ 対象地区の期末の現年度納付対象月数）

・ 事務所別基本額（過年度 1 年目）＝ 各期別委託費 × 1/3 × （各年金事務所の期末の過年度 1 年目納付対象月数
÷ 対象地区の期末の過年度 1 年目納付対象月数）

・ 事務所別基本額（過年度 2 年目）＝ 各期別委託費 × 1/3 × （各年金事務所の期末の過年度 2 年目納付対象月数
÷ 対象地区の期末の過年度 2 年目納付対象月数）

① 達成目標（督励納付率）に係る措置

ア 達成目標（督励納付率）を超過した場合

- ・ 達成割合が 100%から 110%まで
各達成目標について、それぞれ超過した割合 0.1%ごとに、0.05%を各事務所別基本額に乗じて得た額を増額する。
- ・ 達成割合が 110%以上 120%未満
各達成目標について、それぞれ超過した割合 0.1%ごとに、0.2%を各事務所別基本額に乗じて得た額を増額する。
- ・ 達成割合が 120%以上
各達成目標について、それぞれ超過した割合 0.1%ごとに、0.1%を各事務所別基本額に乗じて得た額を増額する。
なお、超過した割合が 0.1%未満の場合は、切り下げる。
また、増額する額は各事務所別基本額の 25%を限度とする。

イ 達成目標（督励納付率）に達しなかった場合

- ・ 達成割合が 95%以上 100%未満
各達成目標について、それぞれ未達成割合 0.1%ごとに、0.2%を各事務所別基本額に乗じて得た額を減額する。
- ・ 達成割合が 80%以上 95%未満
各達成目標について、それぞれ未達成割合 0.1%ごとに、0.05%を各事務所別基本額に乗じて得た額を減額する。
- ・ 達成割合が 80%未満
各達成目標について、それぞれ未達成割合 0.1%ごとに、0.1%を各事務所別基本額に乗じて得た額を減額する。
なお、未達成割合が 0.1%未満の場合は、切り上げる。

また、減額する額は各事務所別基本額の 25%を限度とする。

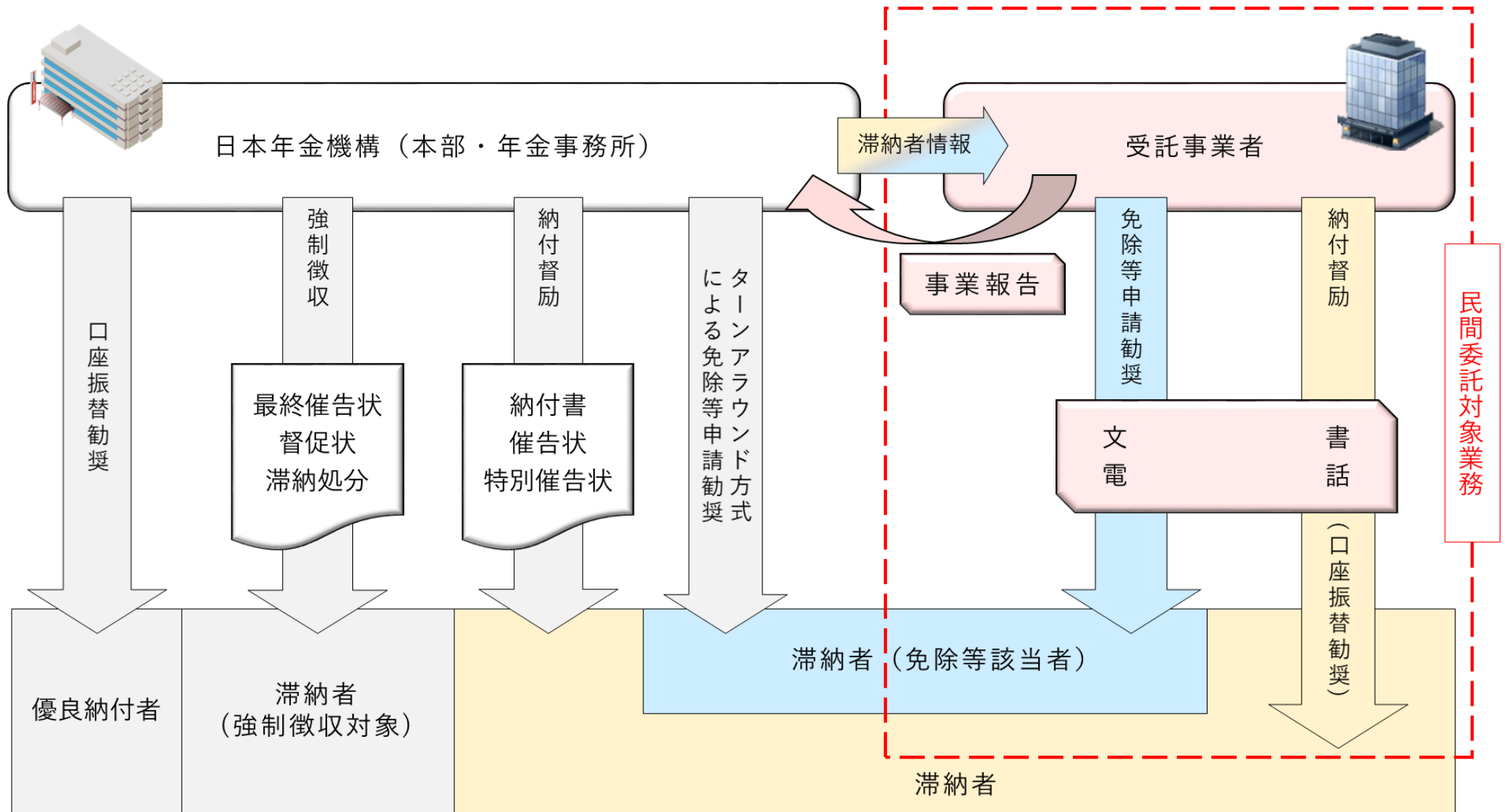
② 口座振替等の獲得目標件数に係る措置

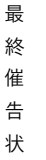
受託事業者が電話による口座振替等の申請を約束した上で、翌々月の末日までに新規に口座振替等が登録され、登録された月と同月に口座振替等の終了とならなかった件数について、獲得目標件数を上回った場合は、各事務所別基本額に 5%を乗じて得た額を増額し、獲得目標件数を下回った場合は、各事務所別基本額に 3.5%を乗じて得た額を減額する。

③ 事故・事務処理誤りに係る措置

受託事業者による事故・事務処理誤りが発生した場合は、その影響度合いに応じた減額点数を影響のあった対象者を管轄する年金事務所ごとに加算し、減額点数の累積に応じた減額率（最大 5%）を各事務所別基本額に乘じて得た額を減額する。

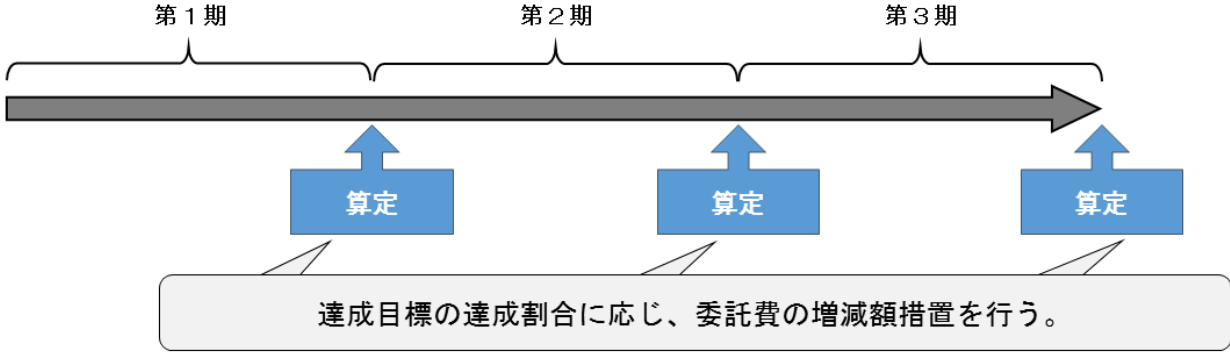
国民年金保険料収納事業の概要図



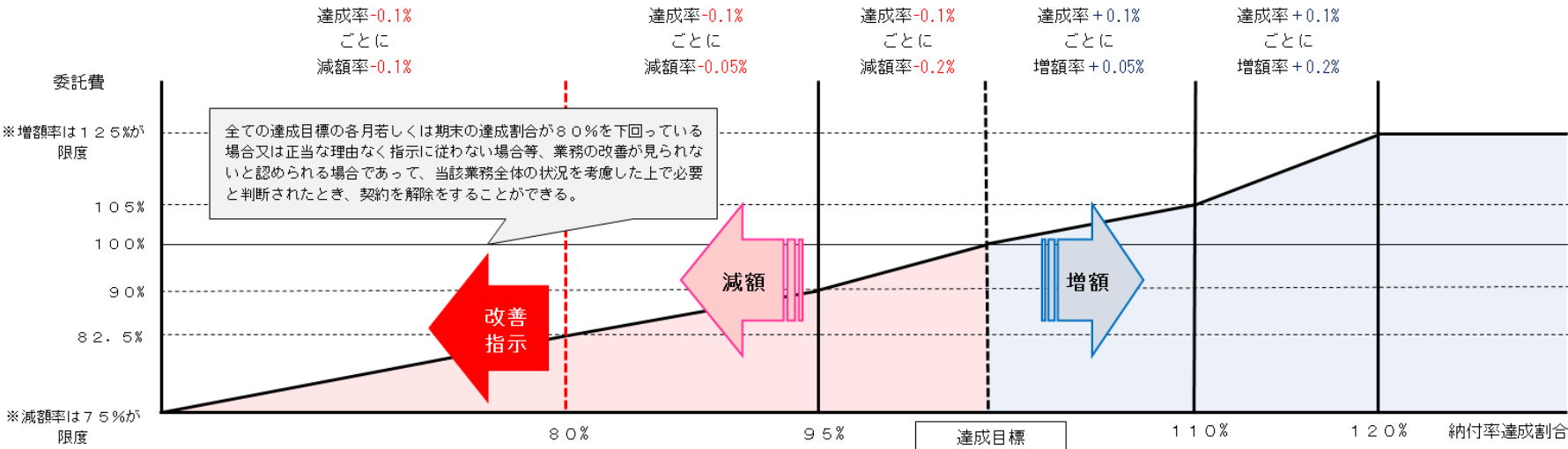


達成目標の達成状況の評価のイメージ

◆ 実施要項に定める事業対象期間の各期における事業実績に応じて、委託費の増減額措置を行う。



評価における委託費の増減額措置のイメージ



Ⅲ 年金事務所及び地域部の役割

公共サービス改革法に基づく競争の導入による公共サービスの改革は、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指している。

実施要項において、機構と受託事業者は、連携を図るとともに、機構において受託事業者の事業実施状況の把握と分析を行い、必要に応じて助言、提案、指導を行うなど、双方が協力して保険料納付率の向上に取り組む体制を構築するものとしている。

そのため、本事業における年金事務所及び地域部の具体的な役割は次のとおり。（イメージはP12 参照）

1 年金事務所

具体的な督励手法、滞納者の地域特性、これまでの収納対策等のノウハウ等を管理する。

- （１）受託事業者の事業実施状況を把握及び分析する。
- （２）月例打合せ会議で意見交換を行い、必要に応じて助言・提案・指導を行う。

2 地域部

管轄区域内（以下「管内」という。）の各年金事務所に係る受託事業者の事業実施状況を横断的に管理する。

- （１）地域部の判断又は年金事務所の要請により、オブザーバとして月例打合せ会議に参加し、年金事務所とともに受託事業者へ必要に応じて助言・提案・指導を行う。
- （２）管内の各年金事務所に対し、管内で開催した月例打合せ会議で聴取した問題点や好取組事例等を情報提供する。

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律 一抜粋一 （平成十八年六月二日法律第五十一号）

（国の行政機関等の責務）

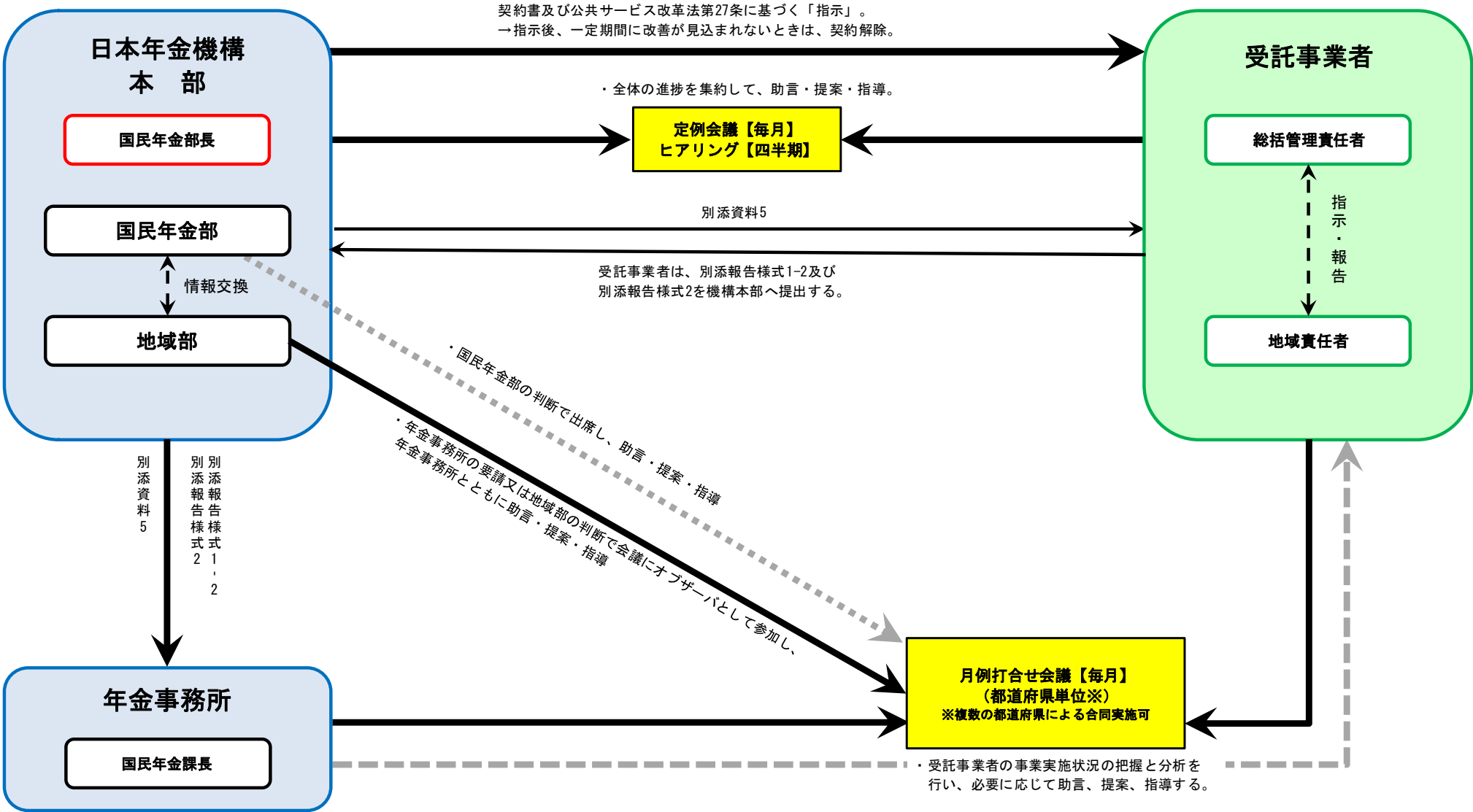
第四条 国の行政機関等は、前条の基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、国の行政機関等の公共サービスに関し見直しを行い、官民競争入札若しくは民間競争入札又は廃止の対象とする公共サービスを適切に選定するほか、国の行政機関等の関与その他の規制を必要最小限のものとすることにより民間事業者の創意と工夫がその実施する公共サービスに適切に反映されるよう措置するとともに、当該公共サービスの適正かつ確実な実施を確保するために必要かつ適切な監督を行わなければならない。

2 （略）

（民間事業者の責務）

第六条 公共サービス実施民間事業者は、基本理念にのっとり、その創意と工夫を生かしつつ、業務の公共性を踏まえてこれを適正かつ確実に実施するとともに、当該公共サービスに対する国民の信頼を確保するように努めなければならない。

受託事業者との連携に係るイメージ



IV 受託事業者に対する情報提供等

1 滞納者情報の提供

(1) 滞納者情報の抽出条件等 国民年金部

国民年金部から受託事業者に提供する「受託者向け国民年金納付督促対象者情報媒体」（以下「滞納者情報」という。）は、社会保険オンラインシステムからあらかじめ「強制徴収対象者（最終催告状送付者）」、「特定者・徴収事蹟表示（A～D、1～9）」等を除いた対象を抽出したものである。また、「免除等勧奨対象者」は、その旨の情報を付している。

◆抽出条件等の詳細は、次のとおり。

① 自動的に除かれる者

- ア 最終催告状発行事蹟の登録がある者
- イ 特定者・徴収事蹟表示（A～D、1～9）の登録がある者
- ウ 指定除外の登録がある者※

※ 特定者・徴収事蹟表示登録によらない滞納者情報への収録・非収録（指定収録・指定除外）は、別添資料 3-1「指定収録・指定除外の登録・取消の取扱い」を参照の上、処理すること。

② 免除等勧奨対象者として滞納者情報に付される情報

ア「全額免除基準該当者」、「納付猶予基準該当者」
所得情報に基づき、全額免除及び納付猶予の基準に該当する者。

イ「所得下限値以下に該当する者（免除勧奨対象者）」
被保険者、配偶者、世帯主のすべての控除後所得金額が 168 万円以下の者

なお、免除等勧奨対象者として付される情報は、システム上、以下の順で優先される。

- 「1」全額免除基準該当者
- 「2」納付猶予基準該当者
- 「3」所得下限値以下該当者

(2) 滞納者情報の提供方法及び提供スケジュール 国民年金部

国民年金部は、滞納者情報を別添資料 13「国民年金保険料収納事業受託事業者とのデータ授受に係るオンライン利用手順書」に基づき、原則、年金個人情報等専用共有フォルダ（オンラインフォルダ）（以下「オンライン」という。）を利用して受託事業者へ提供すること。

※ 滞納者情報の提供内容・媒体仕様は、実施要項別紙 16「受託者における媒体作成仕様書」及び別添資料 1「受託者における媒体作成仕様書（受託者向け国民年金納付督促

対象者情報媒体)【補足資料】」を参照すること。

滞納者情報の提供スケジュールは、別添資料 2「滞納者情報の提供スケジュール」のとおり。

2 納付状況等の情報提供 年金事務所・国民年金部

機構は、受託事業者の業務を補助するため、下記の情報を受託事業者へ提供すること。

なお、別添資料 13 に基づき、原則、オンラインを利用して受託事業者へ提供すること。

(1) 年金事務所から受託事業者へ提供するもの

① 毎月提供するもの

- ・事業状況統計表の写し（市区町村分）
- ・納付状況統計表の写し（市区町村分）

② 随時に提供するもの

- ・申請免除及び納付猶予ターンアラウンド送付者一覧
- ・学生納付特例ターンアラウンド送付者一覧
- ・最終催告状送付予定者一覧
- ・特別催告状送付対象者一覧
- ・上記に係る送付スケジュール

その他、月例打合せ会議で、受託事業者から情報提供の要請があった場合、受託事業者の事業実施に有効と考えられる情報※を受託事業者に対して提供すること。

※ 対象地区の未納属性、地域性の情報、控除証明書等の発行スケジュール、比較的即効性が見込まれる対象者の情報（一部分のみ未納者、免除等申請の未提出者）、市区町村広報誌等の関連資料など

(2) 国民年金部から受託事業者へ提供するもの

- ・行動計画年間スケジュール
- ・事務所別進捗管理シート（別添資料 5）
- ・年末、年度末特別対策納付書送付者及び送付スケジュール
- ・催告状兼納付書送付者及び送付スケジュール
- ・特別催告状送付者及び送付スケジュール
- ・特例免除対象地域及び対象期間（被災関係）
- ・免除等受付データ（別添資料 12「免除等申請書受付データ抽出スケジュール」）

(3) 機構内の情報共有

国民年金部は、国民年金部から受託事業者に情報提供したもののうち、

事業実施に必要な情報は、事務共有（職員）（T:）又は基幹共有（職員）（N:）に格納する。

3 督励止めリストの提供 年金事務所

年金事務所は、行き違いを防止する観点から、機構が納付又は免除申請を約束した者や戸別訪問の対象者等を受託事業者が指定した様式（以下「督励止めリスト」という。）により受託事業者へ提供すること。

なお、別添資料 13 に基づき、原則、ODライブを利用して受託事業者へ提供すること。

また、年金事務所は、滞納者に対する戸別訪問を実施する場合に、下記のとおり取り扱うこと。

（１）戸別訪問対象者の選定

戸別訪問対象者は、①又は②のとおり選定すること。

① 電話番号収録あり者

V 4（７）の別添報告様式 7「約束不履行者・接触不能者リスト」の対象者から年金事務所が戸別訪問すべき者を選定すること。

② 電話番号収録なし者

年金事務所が戸別訪問すべき者を選定すること。

（２）督励止めリスト提供サイクル

戸別訪問を実施する前月中旬※までに督励止めリストを受託事業者へ提供すること。また、督励止め期間の終期は、戸別訪問を実施する月の翌月末を設定すること。

※ 督励止めリストの具体的な提供サイクルは、受託事業者と協議の上、決定すること。

（３）督励止め解除

戸別訪問により納付又は免除申請を約束できなかった者は、受託事業者による督励を再開するため、戸別訪問を実施した月の翌月初旬に督励止めを解除する対象者を受託事業者が指定した様式により受託事業者へ提供すること。

V 受託事業者からの報告

実施要項に定めがない報告は、国民年金部と受託事業者が協議して決定すること。

なお、報告方法は、別添資料 13 に基づき、原則、ODライブを利用して機構へ報告すること。

1 督励実施計画 受託事業者・国民年金部・年金事務所

受託事業者は、受託事業者の提案書に基づく滞納者に対する月別の納付督

励等の計画（以下「督励実施計画」という。）を、国民年金部から提供される行動計画年間スケジュールを踏まえて作成し、各期の初月 20 日まで各年金事務所へ報告し、協議すること。受託事業者は、上記協議の内容を踏まえて督励実施計画を見直し、別添報告様式 1-1「納付督励等実施計画（外部委託事業者実施分）」及び別添報告様式 1-2「行動計画進捗管理表（外部委託事業者実施分）兼督励結果連絡票」により国民年金部へ報告し、協議すること。

年金事務所及び国民年金部は、督励実施計画について、受託事業者の提案書に基づく計画となっているか等、内容を精査すること。

また、上記協議を行う際、必要に応じて助言・提案・指導を行い、督励実施計画の見直しを提案すること。

2 日次報告 受託事業者・年金事務所・事務センター

受託事業者は、滞納者から納付書の再交付の申し出を受けた場合、滞納者の住所地を管轄する年金事務所（以下「管轄年金事務所」という。）へ、申し出を受けた日の翌日から遅くとも 2 営業日以内に別添報告様式 3「納付書再交付リスト」により報告すること。

年金事務所は、別添報告様式 3 の内容確認の上、事務センター（広域事務センターを含む。以下同じ。）に回送すること。事務センターは、別添報告様式 3 に基づき、納付書作成処理により納付書を再交付すること。

ただし、年金事務所は、受託事業者から緊急を要するものとして、別添報告様式 3「納付書再交付リスト〔至急分〕」により報告を受けた場合に、事務センターへ回送せず、速やかに納付書作成処理により納付書を再交付すること。

3 週次報告

（1）督励事蹟等の報告及び収録 受託事業者・事務センター

① 督励事蹟等の報告

受託事業者は、実施要項に定める督励事蹟等を、年金事務所別に前週の日曜日から土曜日までの分を取りまとめて作成し、毎週火曜日（当該日が祝日の場合は機構の翌営業日）に、滞納者の住所地を管轄する事務センター（以下「管轄事務センター」という。）へ報告すること。

なお、月の最終週に翌月の第 1 週が含まれる場合は、月の最終週分と翌月第 1 週分それぞれの督励事蹟等を分けて作成し、管轄事務センターへ報告すること。

※ 納付督励事蹟の報告内容・媒体仕様は、実施要項別紙 5「国民年金保険料の収納事業（民間委託）実施事業者からの督励事蹟等の収録システムにおける情報交換媒体作成仕様書」及び別添資料 6「国民年金保険料の収納事業（民間委託）実施事業者からの督励事蹟等の収録システムにおける情報交換媒体作成仕様書【補足資料】」を参照すること。

② 督励事蹟等の収録（集信処理）

受託事業者は、別添資料 13 に基づき、原則、受託事業者に貸与する検査 P C を利用して管轄事務センターへ報告すること。

事務センターは、受託事業者から報告された督励事蹟等について、下記のとおり取り扱うこと。

ア 督励事蹟等の確認

毎週木曜日までに督励事蹟等が検査 P C を利用して読込処理されたことを確認し、未処理の場合は受託事業者に対して処理状況を照会すること。

なお、受託事業者に貸与する検査 P C の故障等により、処理不能期間が長期間見込まれる場合は、受託事業者より外部電磁的記録媒体による報告を求めること。

イ 督励事蹟等の集信処理の点検

上記アの督励事蹟等は、読込処理された週の金曜日（当該日が祝日の場合は翌営業日）までに「保険料収納対策支援システムに係る国民年金業務取扱要領（要領第 69 号）」に基づき集信処理し、翌日に配信される「督励事蹟登録処理票処理結果リスト（件数表）」により、正常に処理が完了していることを確認すること。

4 月次報告

（１）事業実施の報告 受託事業者・国民年金部・年金事務所

受託事業者は、毎月第 3 営業日までに、前月の督励手法別督励実施結果（督励実施件数、接触件数等）を、別添報告様式 1-2 により国民年金部へ報告すること。

また、前月の督励手法別督励実施結果（曜日別・時間帯別・年齢層別）を、毎月第 3 営業日までに、別添報告様式 2「曜日・時間帯・年齢層別督励実施内訳」により国民年金部へ報告すること。

なお、上記報告様式以外に報告する事項（保険料納付又は免除等申請に結び付いた実績等）がある場合は、あわせて国民年金部へ報告すること。

国民年金部は、受託事業者から報告された報告書等を基幹共有（職員）（N:）に格納する。

年金事務所は、上記報告書等及び別添資料 5 により事業実施状況を分析し、進捗状況の管理を行うこと。

（２）納付拒絶者の報告 受託事業者・年金事務所

受託事業者は、度重なる納付督励等を行ったにもかかわらず、保険料納付を拒絶し続け、かつ時効までに保険料の納付が見込まれない滞納者について、前月分を毎月 10 日までに、別添報告様式 4「納付拒絶者リスト」により管轄年金事務所へ報告すること。（ただし、単にクレームになったも

のは含まない。)

年金事務所は、納付拒絶者について、必要に応じて、速やかに強制徴収の手続等を行うこと。

(3) 新規口座振替等申請約束に係る報告 受託事業者 国民年金部

受託事業者は、滞納者に対して、電話による口座振替等の勧奨を行った上で、口座振替等の申請約束を得られた者について、前々月分を毎月第 3 営業日までに、別添報告様式 5「口座振替申出書約束者リスト・クレジットカード納付申出書約束者リスト」により国民年金部へ報告すること。

(4) 電話番号取消リスト 受託事業者・年金事務所

受託事業者は、滞納者情報に収録された電話番号に架電した際に、使用されていない等、収録された電話番号を取り消す必要がある場合、前月分を毎月 10 日までに別添報告様式 6「電話番号取消者リスト」により管轄年金事務所へ報告すること。

年金事務所は、「電話番号取消処理票（国年 226-2）」により収録されている電話番号の取消処理を行うこと。

※ 受託事業者は、「督促事蹟等の収録」により、電話番号を上書きすることができるが、取り消すことができないため、必ず別添報告様式 6 により報告すること。

(5) 業務委託員に対する研修実施状況の報告

受託事業者・国民年金部 年金事務所

受託事業者は、本事業に従事するオペレータ、管理者等（以下「業務委託員」という。）に対する実施要項に定める研修の実施状況について、前月分を毎月 10 日までに管轄年金事務所へ報告すること。（様式は任意）

また、上記研修について、研修終了後 10 日以内に、実施要項別紙 15「研修実施報告書」により国民年金部へ報告すること。

(6) 自主点検実施状況の報告 受託事業者・国民年金部

受託事業者は、サービス品質向上及び事故の未然防止の観点から、毎月 15 日までに事業実施状況、個人情報等の取扱い及び情報セキュリティ対策の履行状況を自主的に点検し、その結果を毎月 20 日までに、実施要項別紙 6「受託業務 自主点検結果報告書」により国民年金部へ報告すること。

国民年金部は、実施要項別紙 6 をもとに、定例会議において、履行体制及び品質管理等を確認すること。

受託事業者は、定例会議の内容について、会議終了後 3 営業日以内に、実施要項別紙 7「定例会議議事録」により国民年金部へ報告すること。

(7) 約束不履行者・接触不能者の報告 受託事業者・年金事務所

受託事業者は、納付又は免除申請の約束を得られたが期限までに約束不履行である者に対して、後追い督促を実施すること。複数回の後追い督促

を実施しても、履行が確認できない者について、毎月第 3 営業日までに別添報告様式 7により管轄年金事務所へ報告すること。

また、電話番号が収録された滞納者のうち、様々な曜日、時間帯に複数回督促しても接触が困難な者に対して、文書による督促を実施すること。文書による督促を実施しても、納付又は免除申請が履行されない者について、毎月第 3 営業日までに別添報告様式 7により管轄年金事務所に報告すること。

5 お客様の声に係る対応及び報告

(1) お客様の声に係る対応依頼 国民年金部

国民年金部は、受託事業者の督促に対するお客様の声をもとに、実施要項、業務マニュアル及び業務 Q & A 等のとおり、品質が確保されているか確認すること。

また、詳細な経過を確認する必要があるお客様の声は、受託事業者に内容を説明し、経過書の提出を依頼すること。

(2) お客様の声に係る報告 受託事業者

受託事業者は、上記 (1) について、督促事蹟等や通録データを確認し、詳細な経過及び今後の対応方針を記載した経過書を作成し、国民年金部へ報告すること。

VI 事業進捗管理

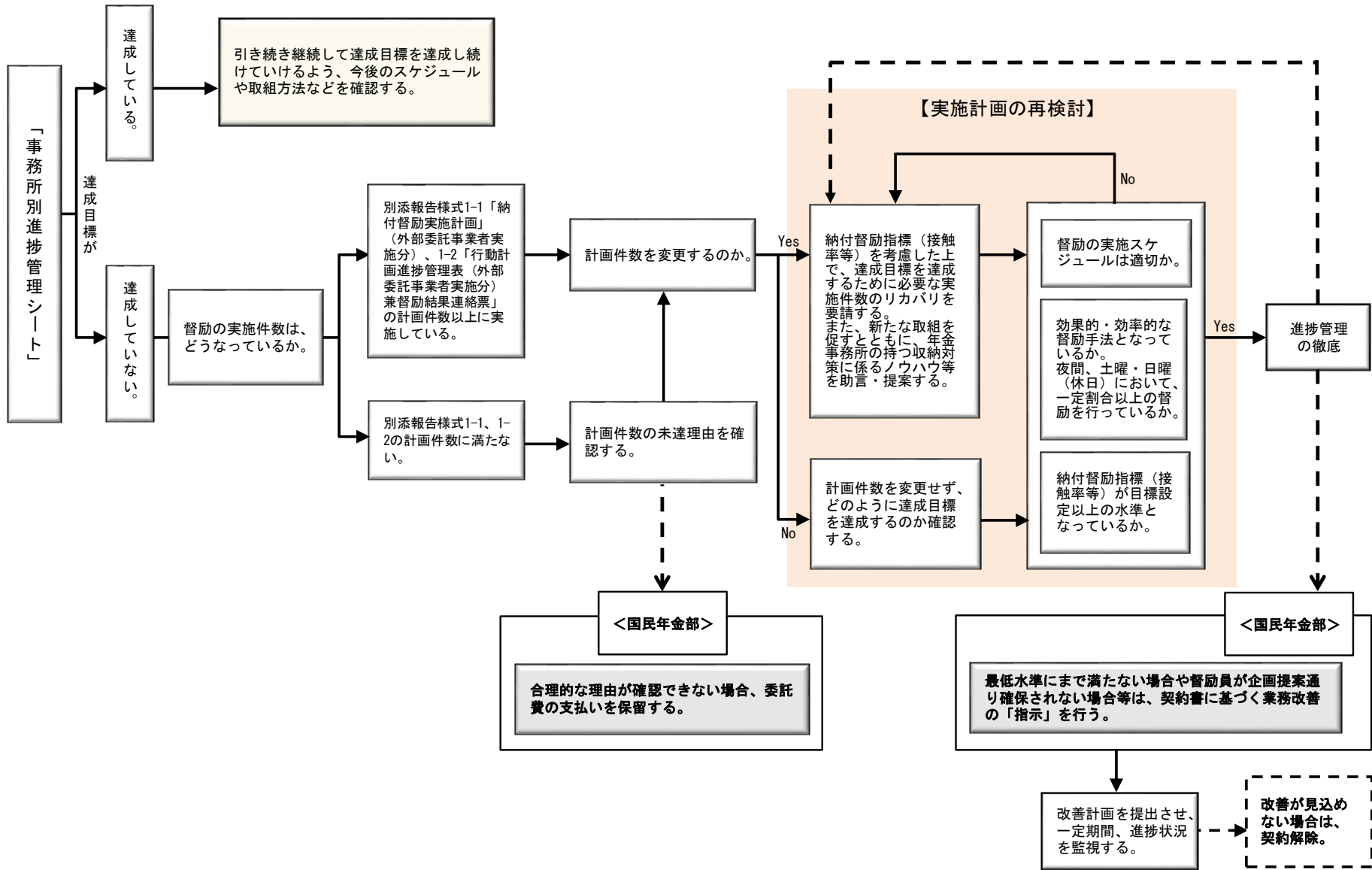
1 達成目標の進捗状況 国民年金部

国民年金部は、実施要項に定めた達成目標の進捗状況を別添資料 5 により年金事務所、地域部及び受託事業者へ情報提供すること。

2 納付督促等の実施状況 年金事務所

年金事務所は、受託事業者による納付督促等の実施状況について、別添報告様式 1-1、別添報告様式 1-2 及び別添報告様式 2 により、各月の進捗状況を管理し、督促実施計画を下回る実施件数である場合や達成目標が未達である場合は、月例打合せ会議で原因を確認し、注力対象者及び実施件数等の見直しを提案すること。

進捗管理の基本的な考え方



VII 月例打合せ会議の開催

年金事務所・地域部・国民年金部

年金事務所は、別添報告様式 1-1、別添報告様式 1-2、別添報告様式 2 及び別添資料 5 等により、受託事業者の督励実施結果の分析及び評価を行い、受託事業者と月例打合せ会議を開催し、事業進捗及び収納対策に関する意見交換を行うこと。

月例打合せ会議の開催は、都道府県（必要に応じて複数の都道府県）ごとに年金事務所合同開催とし、地域部に同席を要請する等、効果的な会議を開催すること。

また、国民年金部は必要に応じて月例打合せ会議に出席すること。

なお、開催にあたっての庶務（参加する県内の他年金事務所への連絡、会場となる会議室等の確保、その他受託事業者との調整など）は、県代表事務所（複数の都道府県で開催する場合は地域部）が中心となり、各年金事務所が持ち回りで担当するなど、効率的な運営に努めること。

1 打合せ内容（テーマ）

年金事務所は、別添資料 5 により達成目標に対する進捗を確認し、督励手法について、先月（当月）の実施内容の効果（見込み）、翌月以降の実施内容、スケジュール等の意見交換を行い、受託事業者との意識合わせを図ること。

また、受託事業者から督励実施結果、達成目標の達成状況、達成目標が未達である場合は、その要因等をヒアリングし、受託事業者の取組内容の進捗を管理すること。

[会議の基本的な進め方]

（１）受託事業者より先月（当月）の実施結果及び分析の報告

督励結果の納付率に対する寄与度を基に効果的な取組について協議を行うこと。

（２）翌月及び翌々月の実施方針

督励実施計画に基づき、事業者による督励が行われているか確認の上、必要に応じて計画の見直し等を要請すること。

（３）達成目標の目標達成の為の効果的な督励方法の検討

管内における統一取組、事業者における一部の受託地区で実施している効果的な取組を含め、効果的な督励方法について意見交換し検討すること。

（４）機構における各種収納対策の取組に係る日程

取組の実施にあたり、年金事務所及び事業者の納付督励を組み合わせることにより効果的な取組となるよう調整を図ること。

（５）意見交換（短期的な計画及びターゲット層の確認）

納付率の状況等を踏まえ、目標達成に必要な督励対象者の選定について、意見交換すること。

（６）次回の会議日程確認

２ 県内年金事務所間の情報共有化

同一都道府県の各年金事務所は、月例打合せ会議開催前に受託事業者に対する助言・提案の内容を事前に共有するとともに、会議進行の効率化に努めること。

３ 達成目標を下回っている場合の対応

年金事務所は、受託事業者の達成目標の進捗状況、接触率等が計画を下回っている場合に、納付督促等の実施状況のほかに実施方針を聴取の上、達成目標を達成するための効果的な納付督促方法等の改善策を求めるとともに、過去のノウハウに基づく代替案の助言・提案を行うこと。

受託事業者は、助言・提案内容を十分に検討し、達成目標の達成に向けて計画を見直すこと。

なお、受託事業者は、毎月の督促実施件数が当初計画を下回っていた場合、翌月以降のリカバリープランを年金事務所と協議を行い、その内容を翌月 20 日までに国民年金部に報告すること。

〔受託事業者への指示〕

各期において契約に定める水準を下回る低調な実績となった場合又は督促実施計画に基づく納付督促が実施されていない場合は、機構本部から業務委託契約書（以下「契約書」という。）又は公共サービス改革法に基づく業務改善の「指示」が行われることを受託事業者に再認識させること。

〔委託費の支払〕

各月における業務実施後の検査において、督促実施件数が計画件数に達しない場合、当該月の翌月 20 日までに合理的な理由（翌月以降の対応方針含む。）が確認できなければ、委託費の支払を保留することを受託事業者に再認識させること。

（ⅩⅢ 納入検査及び委託費の請求 を参照。）

４ 助言・提案・指導にあたっての留意事項

受託事業者への助言・提案・指導は、書面でのやりとりを原則とし、回答を求める場合、次回月例打合せ会議までに提出させる等、必ず期限を明確にして対応すること。

なお、受託事業者への助言・提案・指導は、地域責任者等の管理者に対して行い、内容について特定の業務を実施させる命令にならないよう留意すること。（別添資料 7「労働者派遣・請負を適正に行うためのガイド」を参照。）

受託事業者は、上記の助言・提案・指導への回答を文書により年金事務所及び地域部へ提出すること。

※ オペレータ等の現業職員に対して、直接的な指導等を行ってはならない。

VIII 事業実施に関するヒアリングの開催

受託事業者・国民年金部・地域部

別添資料 5 等により受託事業者ごとの事業実績について結果の集計及び分析を行い、四半期毎に受託事業者から事業実施に関するヒアリングを実施する。

受託事業者は、上記ヒアリング終了後 3 営業日までに議事録を作成し、国民年金部に報告すること。

【国民年金部からの配布資料】

- ・ 達成目標の達成状況
- ・ 手法別督励実施状況
- ・ 本部に寄せられた意見 等

【地域部からの配布資料】

- ・ 収納対策に係る今後の取組方針 等

【受託事業者からの提出資料】

- ・ 督励実施計画の進捗状況
- ・ 手法別督励実施結果（リカバリ対策）
- ・ 今後の督励実施方針
- ・ ヒアリングテーマごとに必要な資料 等

IX 協力連携

年金事務所・地域部・国民年金部・事務センター

年金事務所及び地域部は、下記の事項について、可能な限り積極的かつ迅速に受託事業者と協力すること。

1 受託事業者からの協力依頼の対応

- ① 納付書再交付依頼があった際、受託事業者独自チラシの同封依頼があった場合には適切に対応すること。
- ② 「国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書」、「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」、返信用封筒等の提供依頼があった場合には適切に対応すること。（提供する場合は、使用状況や在庫の管理を行うこと。）

2 受託事業者へのバックアップ

- ① 免除処理の遅れは、受託事業者の納付督励等に大きく影響を及ぼす上に、滞納者からの苦情の原因にもなることから、事務センターにおいては免除処理の迅速化に努めること。
- ② 本来は自社対応が基本であるが、ノウハウの提供という観点から、受託事業者から研修講師の依頼があった場合、地域部又は近隣の年金事務所で可能な限り対応すること。（ただし、機構の施設で開催しないこと。）

3 電話番号情報の整備

電話番号情報は、納付督促を行う上で重要な情報であることから、受託事業者が納付督促した際、使用されていない等、取り消す必要がある場合及び新たに判明した場合に報告することとしている。

年金事務所及び事務センターは、下記の例を参考に記録整備に努めること。

【年金事務所、事務センターが取り組む具体例】

- ・ 各種届書に記載されている電話番号の登録
- ・ 電話番号未登録者の市区町村へ調査依頼^{※1}
- ・ 各種届出の電話番号欄の記載依頼（市区町村含む）^{※1}
- ・ 電話番号以外の用途で収録されているものの取消^{※2}
- ・ 戸別訪問による電話番号の獲得

※1 国民年金法施行規則第 15 条（国民年金原簿の記載事項）に電話番号情報は規定されていないため、調査及び記載依頼は「協力」であることに留意すること。

※2 受託事業者が督促を行う際のエラーデータとなることに留意すること。

4 その他

国民年金部において受託事業者と調整した案件は、年金事務所及び地域部に作業等を依頼する場合がある。

X 受託事業者の管理

受託事業者・国民年金部

1 業務委託員の確保

業務委託員は、原則、受託事業者が直接雇用すること。

ただし、繁忙期等の業務実施体制を充足するため、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律に基づいた労働者派遣契約による業務委託員の確保を行う場合は、機構が扱う個人情報等の重要性及び特殊性に鑑み、労働者派遣契約においても、個人情報等の取扱いをはじめとする機構と受託事業者との契約内容と同等以上の内容とし、労働者派遣契約履行日の 30 日前までに、実施要項別紙 12「労働者派遣法に基づく労働者派遣契約を行う場合について」により国民年金部へ報告すること。

国民年金部は、上記報告を承認する場合、別添報告様式 8「労働者派遣契約による業務委託員確保承認書」により受託事業者へ通知すること。

2 業務委託員の報告

受託事業者は、業務委託員の新規雇用（追加）・氏名変更等により実施要項別紙 9-1「業務委託員名簿」を変更する場合、変更日の前日までに実施要項別紙 9-2「業務委託員名簿（変更）」により国民年金部へ報告すること。

3 「業務マニュアル」及び「業務Q & A」

受託事業者は、別添資料 8「国民年金保険料収納事業の民間委託における適切な業務遂行に関するガイドライン」をもとに受託業務の遂行に必要な「業務マニュアル（トークスクリプトを含む）」及び「業務Q & A」（以下「業務マニュアル等」という。）を事業開始前に作成し、国民年金部へ提出すること。

国民年金部は、業務マニュアル等が業務遂行上最低限順守すべき事項を網羅している場合、使用を承認すること。

なお、国民年金部が承認した業務マニュアル等は、事務共有（職員）(T:)又は基幹共有（職員）(N:)に格納して、年金事務所及び地域部に情報提供すること。

4 受託事業者が使用する文書等

受託事業者は、使用する文書（チラシを含む）、電話督促に関する留守番電話への登録内容等の機構が必要と認めるものについて、使用開始（変更）前に別添報告様式 11-1「送付文書等管理簿」、別添報告様式 11-2「送付文書等確認申請書」及び文書レイアウトを国民年金部へ申請すること。

国民年金部は、その内容及び使用用途が適正である場合、使用を許可すること。

なお、国民年金部が使用を許可した文書等は、事務共有（職員）(T:)又は基幹共有（職員）(N:)に格納して、年金事務所及び地域部に情報提供すること。

5 事故・事務処理誤り報告

受託事業者は、本事業の実施において、事故・事務処理誤り又は個人情報等の漏えい（疑いを含む）が発生又は判明した場合、当日中に国民年金部、年金事務所及び地域部へ第一報を入れるとともに、直ちに別添報告様式 12「事故報告書」により国民年金部へ報告すること。

6 業務委託員の教育及び育成

受託事業者は、業務委託員に対して、下記の内容について、「個人情報等の取扱い」を含む 1 項目以上の研修を毎月実施し、業務品質の維持及び向上に努めること。

なお、受託事業者は、各期の開始前までに各期における毎月の研修計画を策定し、国民年金部へ提供すること。

また、受託事業者は、国民年金部が特に重要な事項と判断したものは、要請に応じて臨時の研修を実施すること。

- ・ 年金制度の理解
- ・ 接遇、マナー

- ・コンプライアンス（委託業務における遵守事項及び禁止行為、違反した場合の処分、交通法規及び社会規範の遵守等）
- ・個人情報等の取扱い（日本年金機構法や個人情報等に関する関係法令で定められた守秘義務及び罰則規定、個人情報等の保護に係る就業規則等に違反した場合の処分、情報漏えいとその影響、インシデントが発生した場合の手順、実施要項別紙 24「通報窓口のご案内」により受託事業者に契約違反などがある場合の通報窓口の周知、その他必要な留意事項等）

XI 指示について

国民年金部・地域部

「指示」とは、実施要項及び契約書第 21 条に基づくもので、国民年金部長と地域部長が実施権限を有している。

なお、「指示」は、国民年金部長から契約受託者に、地域部長から地域責任者に対して行うものとする。

1 要件

「指示」の実施権限を持つ国民年金部長及び地域部長は、下記のいずれかに該当する場合、受託事業者に対し、必要な措置をとるべきこと又は業務改善を「指示」することができる。

- (1) 受託事業者の実績について、実施要項に設定したすべての達成目標の達成割合が 80%を下回った又は下回ることが明らかであると判断した場合
- (2) 督励実施計画の実施状況等について、受託事業者による本事業の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると判断した場合
- (3) 実施要項に定める業務内容の履行状況に関する点検結果又は機構が実施する検査により、情報セキュリティ対策等の履行が不十分であることが判明した場合
- (4) 実施要項に定める受託事業者が実施する研修項目を 1 つでも実施していないものと機構が確認した場合
- (5) 実施要項に定める業務委託員名簿等が業務開始日の 3 日前までに機構へ提出されない場合
- (6) 実施要項に定める品質の向上と事故の未然防止に関する点検結果又は機構が実施する調査により、情報セキュリティ対策等の履行が不十分であることが判断した場合
- (7) 実施要項に定める実施要項別紙 3 別表 1「評価項目一覧」の必須項目を満たしていないと判断した場合

2 根拠

「指示」の根拠は、実施要項及び契約書のほか、公共サービス改革法第 27 条に基づくものがある。公共サービス改革法に基づく指示は、国民年金部長のみが実施権限を有している。（公共サービス改革法に基づく「指示」は、指示に従わなかった場合に同法の罰則、官民競争入札等監理委員会への報告等、

特別な取扱いが必要。)

3 指示内容の範囲

国民年金部長が行う「指示」は、本事業の契約に関するすべてとし、地域部長が行う「指示」は、管内の案件、かつ、国民年金部長の承認を得た案件とする。

	国民年金部長	地域部長
指示 内容	・事業全体に関するもの ・すべての受託事業者に関するもの ・受託事業者の実施体制に関するもの ・業務改善に関するもの（改善計画の提出） ・国民年金部長から指示することが適切と判断されるもの	・管内の受託事業者の実施体制に関するもの ・管内の業務改善に関するもの（改善計画の提出）

なお、本事業は請負契約であるため、例えば業務委託員の増員、督励実施件数の増加等、具体的な措置を求めてはならない。（改善案の提出を求める指示を行う。）

XII 照会用窓口装置等の貸与の取扱い

受託事業者・国民年金部

受託事業者は、照会用窓口装置及び検疫PC（以下「WM等」という。）の貸与を受けるため、別添報告様式 13-1「物品貸与申請書」により国民年金部へ申請すること。

国民年金部は、その内容が適正である場合、別添報告様式 13-2「物品貸与承認書」により承認すること。

また、受託事業者は、貸与期間が終了した場合又は国民年金部が返却を指示した場合、別添報告様式 13-3「物品返納通知書」とともに、速やかにWM等を返却すること。

受託事業者は、別添報告様式 14-1「国民年金保険料収納事業（市場化テスト）における受託事業者への貸与品に係る取扱いについて」に基づき、WM等を適切に管理すること。

XIII 納入検査及び委託費の請求

受託事業者・国民年金部・事務センター

1 納入検査依頼書の提出

受託事業者は、前月の督励実施結果について、毎月 10 日までに別添報告様式 15「納入検査依頼書」により国民年金部へ報告すること。

なお、督励実施件数が別添報告様式 1-2 の計画件数に達しない場合は、当該月の翌月 20 日（当該日が土日祝日の場合は機構の翌営業日）までに、理由書を国民年金部に提出すること。

理由書は、計画件数に達しなかった理由及び翌月以降のリカバリープラン

を記載するものとし、事前にリカバリープランを年金事務所及び地域部と協議すること。

2 納入検査の実施

(1) 国民年金部は、毎月、受託事業者から報告された別添報告様式 1-2 を下記フォルダに格納する。

(2) 事務センターは、上記(1)の別添報告様式 1-2 に、前月の督励事蹟情報の収録総レコード件数を下記の期限までに報告すること。

【報告期限】 毎月 15 日まで（4 月及び 10 月は 10 日まで）
（当該日が土日祝日の場合は翌営業日とする。）

(3) 国民年金部は、上記(2)の別添報告様式 1-2 に基づき、次の①及び②について確認すること。

- ① 別添報告様式 1-2 の督励実施件数が「督励事蹟情報の件数と文書返戻件数の差分」と相違がないか。
- ② 各督励手法の計画件数に対して、それぞれの督励実施件数が不足している場合、受託事業者の理由書及びリカバリープランが適切なものであるか。

3 検査結果の通知

国民年金部は、上記 2 (3) による検査結果が合格の場合は、受託事業者に別添資料 9「検査結果通知書」を送付すること。

なお、督励実施件数が計画件数に達していないにもかかわらず、当該月の翌月 20 日までに理由書及びリカバリープランが提出されない場合又は合理的な理由が確認されない場合は、不合格とし、合格するまでの間、委託費の支払を保留する。

4 委託費の請求書の提出

合格の検査結果通知書を受け取った受託事業者は、委託費の請求書を国民年金部に提出すること。（請求書の宛先は「日本年金機構 会計・資産管理部長」とすること。請求書には、インボイス対象事業所の場合は登録番号、口座番号及び口座名義人を記載し、金額については、請求金額と課税支出及び軽減支出の別並びにそれぞれの内消費税額を記載すること。）

国民年金部は、提出された請求書に基づき各月の委託費を支払うこと。

XIV 周知・広報

国民年金部・地域部・年金事務所

受託事業者が納付督促等を行うことにより、滞納者から年金事務所へ確認や意見等の照会が相当数入ることが予測されることから、国民年金部は、機構ホームページに事業の趣旨及び各地域を担当する受託事業者の一覧を掲載するほか、市区町村担当向け情報誌「かけはし」への掲載、年金事務所及び市区町村窓口などへの窓口チラシの備え付けなど、様々な機会を活用して周知及び広報を行うこととする。

年金事務所及び地域部は、市区町村広報誌への掲載を依頼するなど、効果的な広報を実施すること。

XV 受託事業者の事業実施における注意点等

1 納付督促等について

(1) 受託事業者名の明示について

受託事業者は、電話・文書により督促する際に受託事業者名を明らかにすること及び機構から委託されている旨を説明すること。

例えば、電話による納付督促にあたっては「日本年金機構より業務委託を受けて電話を差し上げました〇〇〇（会社名）の〇〇（担当者名）と申します」など機構から委託されている旨を明確に伝えること。

(2) 督促内容について

滞納保険料の納付督促等は、滞納者本人のほか、連帯納付義務者である配偶者又は世帯主（国民年金法第88条）に対しても行うことができるが、送付文書（不在票含む）の送り先（宛先）は滞納者本人に限ること。

なお、電話による滞納者及び連帯納付義務者への督促内容は、架電回数、接触状況等を踏まえ、下記のエスカレーションを参考に実施すること。

手順	説明内容
①本人 (接触1回目)	- 保険料が納期限までに納付されていない事実の通知及び納付されていない理由の確認【状況把握】 - 保険料納付の勧奨及び請求※【制度説明及び納付約束】 ※ 機構から免除等勧奨対象者又は全額免除等の基準に該当する者である旨の情報提供を受けた者である場合は、保険料の免除等の制度を説明した上、保険料の免除等の申請手続きの勧奨
②本人 (接触複数回)	- 保険料納付の勧奨及び請求【納付約束】 - 連帯納付義務者の存在を確認の上、滞納が解消されなければ当該者へ案内を実施する旨を伝える。【対象の確認】 - 本人又は連帯納付義務者に対して、年金事務所による財産差押え（強制徴収）実施の可能性を示唆する。
③連帯納付義務者 (接触1回目)	- 滞納保険料の案内（滞納期間等の個人情報を除く）である旨を伝え、本人からの折り返し電話を依頼、あるいはあらためて連絡する旨を伝える。【通告】 - 本人と接触できない場合は再度連絡する旨を伝える。【再度通告の予告】

④連帯納付義務者 (接触 2 回目以降)	・ 本人と接触できない場合は連帯納付義務者へも案内する旨の説明【対象の確認】 ・ 保険料が納期限までに納付されていない事実の通知【状況説明】 ・ 保険料納付の勧奨及び請求【制度説明及び納付約束】
⑤連帯納付義務者 (接触複数回)	・ 本人又は連帯納付義務者に対して、年金事務所による財産差押え（強制徴収）実施の可能性を示唆する。

＜注意点＞

- 納付督促等に入る前に滞納者又は連帯納付義務者の基本情報（氏名等）により、本人確認を行うこと。
 なお、受電対応時は、基礎年金番号、氏名、住所、生年月日の 4 情報すべての基本情報により本人確認を行うこと。
 また、連帯納付義務者から入電があった場合は、滞納者及び連帯納付義務者の基本情報を両方とも確認するとともに、両者の間柄も確認すること。
 ただし、連帯納付義務者が滞納者でない場合は、連帯納付義務者の 4 情報すべての基本情報を聞き取り、社会保険オンラインに収録されている被保険者情報と一致しているか確認することにより、連帯納付義務者の本人確認とすること。
- 手順③以降は、本人の滞納者情報に収録されている情報の範囲内で実施すること。
- 接触できた者が本人、配偶者又は世帯主であることが確認できなかった場合は、「国民年金のご案内で連絡した」程度の案内に留め、「未納」又は「免除」の案内であるということは決して伝えないこと。

（３）順守事項について

受託事業者は、業務委託員に対して、会話内容のモニタリングによる品質管理、ロールプレイングの実施など、品質向上に向けた教育・指導を徹底すること。

2 外部電磁的記録媒体等の授受方法について

（１）外部電磁的記録媒体の授受方法

機構と受託事業者との間で外部電磁的記録媒体等を利用して授受するデータは、機密性を確保するためパスワードを設定すること。

機構が設定するパスワード管理手順は、「日本年金機構パスワード管理手順書」（統括情報セキュリティ責任者決定）により取り扱うこと。

受託事業者が設定するパスワードは、下記の基準を満たすものであること。

- ① 英大文字、英小文字、数字及び記号をそれぞれ 1 文字以上含む、長さ（文字数）12 文字以上であること。
- ② 機構、受託事業者の名称、所在地及び保存しているデータの名称から容易に連想できないパスワードとすること。
- ③ 1 つのパスワードが特定された場合に、連鎖的に類推されるパスワード等、容易に推測されるパスワードを設定しないこと。
- ④ 過去に用いたパスワードを再利用しないこと。
- ⑤ 複数の外部電磁的記録媒体に対し同一のパスワードを設定しないこと。
- ⑥ パスワードの通知は、外部電磁的記録媒体の授受と異なる手法（手段、経路又は機会のいずれかが異なること。）により行うこと。

なお、パスワードが本来知り得べき者以外の者に知られた場合は、速やかに外部電磁的記録媒体を回収し、新たなパスワードを設定した外部電磁的記録媒体を再作成すること。

また、回収した外部電磁的記録媒体は、判別及び復元不可能な方法で廃棄すること。

(2) 機構との情報の交換（授受）方法

機構と受託事業者との間で行う情報の交換（授受）は、別添資料 13 に基づき、原則、ODドライブを利用して行うこと。

機構が委託業務の実施において必要と認めた場合に限り、外部電磁的記録媒体又は紙媒体を利用して情報の交換（授受）を可能とする。外部電磁的記録媒体又は紙媒体等により個人情報等が含まれる情報を交換（授受）する場合は、特定記録郵便、簡易書留又は信書便等の追跡可能な手段を利用する等、取り扱いに十分留意すること。