

平成 26 年 9 月 3 日
日 本 年 金 機 構

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く「国民年金保険料
収納事業の民間競争入札」にかかる落札者の決定及び契約の締結について

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「法」という。）に基づく民間競争入札を行った「国民年金保険料収納事業」については、以下のとおり落札者が決定し、契約を締結いたしました。（他の地区については、平成 25 年 2 月から事業を実施しております。）

記

1 落札者、落札金額及び落札者の総合評価点

項番	対象地区名（県、対象年金事務所名）			入札参加者数	落札者名	落札金額（税抜）	総合評価点
1	北関東信越①地区	茨城	水戸南、土浦、日立、下館、水戸北	5社	日立トリプルウィン株式会社	¥750,000,000	903.08 点
		栃木	宇都宮西、栃木、大田原、今市、宇都宮東				
2	南関東③地区	東京（西部）	立川、武蔵野、八王子、青梅、府中	4社	日立トリプルウィン株式会社	¥872,280,000	924.62 点
		山梨	甲府、竜王、大月				
3	中部②地区	静岡	静岡、浜松東、浜松西、清水、掛川、沼津、島田、富士、三島	5社	日立トリプルウィン株式会社	¥527,400,000	898.77 点
4	近畿②地区	大阪（北部）	大手前、市岡、淀川、福島、枚方、吹田、堀江、天満、今里、城東、豊中、守口	3社	日立トリプルウィン株式会社	¥921,600,000	893.57 点
5	近畿③地区	大阪（南部）	天王寺、玉出、平野、堺東、堺西、難波、八尾、貝塚、東大阪	4社	日立トリプルウィン株式会社	¥905,400,000	889.08 点
		和歌山	和歌山東、田辺、和歌山西				
6	近畿④地区	兵庫	三宮、東灘、尼崎、明石、西宮、須磨、兵庫、姫路、豊岡、加古川	5社	株式会社バックスグループ	¥794,707,875	894.18 点
7	中国①地区	鳥取	鳥取、倉吉、米子	3社	東京ソフト株式会社	¥483,000,000	556.43 点
		島根	松江、出雲、浜田				
		岡山	岡山西、津山、岡山東、倉敷東、高梁、倉敷西				

項番	対象地区名（県、対象年金事務所名）			入札参加者数	落札者名	落札金額（税抜）	総合評価点
8	九州①地区	福岡	博多、南福岡、久留米、八幡、東福岡、西福岡、中福岡、小倉南、直方、大牟田、小倉北	5社	株式会社バックスグループ	¥1,082,286,078	906.03 点
		佐賀	佐賀、唐津、武雄				
		長崎	長崎南、長崎北、佐世保、諫早				
9	九州②地区	熊本	熊本東、熊本西、八代、本渡、玉名	3社	キャリアリンク株式会社	¥895,000,000	861.49 点
		大分	大分、佐伯、別府、日田				
		宮崎	宮崎、都城、延岡、高鍋				
		鹿児島	鹿児島南、奄美大島、川内、鹿児島北、鹿屋、加治木				
10	九州③地区	沖縄	那覇、名護、石垣、コザ、平良、浦添	5社	アイティフォー シー・ヴィ・シー共同企業体	¥223,200,000	878.96 点

2 落札者の名称、住所及び代表者の氏名

（契約金額は上記 1 「落札金額」欄に記載のとおり）

- ① 日立トリプルウィン株式会社（対象地区：北関東信越①、南関東③、中部②、近畿②、近畿③）
東京都港区西新橋 3－7－1
代表取締役 宇都宮 敬三
- ② 株式会社バックスグループ（対象地区：近畿④、九州①）
東京都渋谷区恵比寿 1－19－19
代表取締役社長 岡田 努
- ③ 東京ソフト株式会社（対象地区：中国①）
東京都品川区大井 1－28－1
代表取締役 合田 嘉和
- ④ キャリアリンク株式会社（対象地区：九州②）
東京都新宿区西新宿 2－1－1
代表取締役 近藤 裕彦
- ⑤ アイティフォー シー・ヴィ・シー共同企業体（対象地区：九州③）
（代表企業）株式会社アイティフォー
東京都千代田区一番町 2 1
代表取締役社長 東川 清
（構成企業）株式会社シー・ヴィ・シー
福岡県福岡市博多区博多駅前 1－9－3
代表取締役社長 富松 藤吉

3 落札者決定の理由

国民年金保険料収納事業の民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）に基づき、入札参加に必要な資格を全て満たした者から提出された企画提案書について、日本年金機構本部に設置する「提案書評価委員会」において審査し、本事業の目的に沿った実行可能なものであると評価（必須項目審査）されることにより得られた基礎点と実施効果が期待できるかを評価されることにより得られた加算点の合計（技術評価点）と入札価格を予定価格で除して得た値を1から減じ400を乗じて得た数値（価格評価点）の合計点数（総合評価点）が最も高く、かつ入札価格についても予定価格の制限の範囲内であったため。

4 国民年金保険料収納事業の業務内容

（1）基本的な考え方

- ① 本事業は、民間事業者の創意工夫を最大限活用し、対象となる国民年金法第8条の規定により保険料を納付する義務を負う者であって、保険料を国民年金法第91条に定める納期限（以下「納付期限」という。）内に納付しない者（日本年金機構から保険料滞納者として情報提供される者に限る。以下「滞納者」という。）すべてに対して、それぞれの特性に合わせて文書、電話及び戸別訪問による督促並びに新たな督促手法を適切かつ効果的に組み合わせて実施し、国民年金制度の意義・役割、保険料納付義務及び年金受給権の確保等に関する理解の促進を図ることにより、滞納保険料の納付のみならず、将来にわたる自主的な保険料納付に結び付け、保険料収納の向上を図るものである。また、滞納者の状況に応じて、口座振替勧奨や免除等申請勧奨を行うことを求めるものである。
- ② 民間事業者は、納付督促の実施に当たり、文書、電話及び戸別訪問による督促手法は、いずれも必ず実施するものとする。（「電話による督促手法」については、業務に従事する者による案内方法とする。）
- ③ 滞納者すべてに対してその特性に合わせた納付督促を実施し、保険料納付等に結び付けた場合、その成果を評価し、対価の支払い等を行うものとする。

（2）対象業務の内容

滞納者に対する督促に関し、以下の（ア）から（オ）までの業務を包括的に委託する。なお、（ア）及び（イ）の督促業務の実施に当たり、その具体的な手段・手法の詳細については、民間事業者の創意工夫を最大限活用する観点から民間事業者の提案に委ねるものとするが、上記4（1）の本事業の基本的な考え方を踏まえ、従来の実施事業における文書や電話及び戸別訪問による督促実績を参考とし、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、日本年金機構は、滞納者に対して、①納付書の発送（再交付依頼分の対応を含む。）、②学生納付特例ターンアラウンド申請書送付、③免除・若年者納付猶予ターンアラウンド申請書送付、④年金事務所外での納付相談会の開催（納付書を同封した案内状の発送及び会場設営を含む。）、⑤特別催告状の発送（一定期間の納付督促を含む）、⑥催告状の発送（民間事業者への業務委託の周知を兼ねたものを含む。）、⑦その他機構が必要と認めた業務について実施する。（④については、民間事業者が

主体となり年金事務所と共催するなど、協力して対応することができる。)

※ 強制徴収対象者への納付督促は本事業の対象業務とならない。

※ ターンアラウンド方式による申請勧奨とは、市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、日本年金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。

(ア) 滞納者に対する国民年金保険料の納付督促業務

民間事業者は、滞納者に対して、保険料が納付期限までに納付されていない事実の通知、納付されていない理由の確認並びに保険料の納付の勧奨及び請求に関する業務を行う。

ただし、①国民の年金受給権を確保する観点から、滞納者のすべてに対して少なくとも3か月ごとの頻度で納付督促を行うことを基本とし、②単に滞納保険料の収納のみならず、将来にわたる自主的な保険料納付に結び付くよう、公的年金制度に対する理解や口座振替又はクレジットカード納付（以下「口座振替等」という。）の促進を図ること。

なお、上記①の「滞納者のすべてに対して納付督促を行うこと」とは、必ずしも接触率100%を求めるものではないものである。

また、効率良く滞納者との接触機会を増やすために、平日の夜間帯（午後6時以降午後9時まで）、土曜日、日曜日及び祝祭日においても一定割合の督促業務を実施すること。下記4（2）（イ）及び（ウ）についても同じとする。

(イ) 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

民間事業者は滞納者に対して、保険料が納付期限までに納付されていない理由を確認した結果、所得がない又は極めて低額であるといった経済的な理由である場合、保険料の免除等の制度について丁寧に説明した上で、免除等の申請手続の勧奨に関する業務を行う。（滞納者から免除等申請書の送付依頼があった場合は、民間事業者から送付するものとする。ただし、ターンアラウンド方式による申請書送付は除く。）

なお、免除等申請手続の勧奨業務は、単に収納率を向上させるために実施するものではなく、年金受給権の確保に繋げるために実施するものであることに留意すること。また、滞納者から免除等申請書の提出があった場合は、速やかに管轄する年金事務所へ届けること。

(ウ) 被保険者の委託に基づく国民年金保険料の納付受託業務

民間事業者は、滞納者から保険料の納付の申出を受けた場合に、国民年金法第92条の3の規定に基づく保険料の納付受託に関する業務を行う。

なお、戸別訪問等により、滞納者から保険料を受託する場合は、民間事業者の領収印を国民年金保険料納付書に押印しなければならない。

(エ) 事業報告書等の作成・報告業務

年金事務所が行う業務との連携を確保する観点から、民間事業者は以下の事項に

ついて、滞納者の住所を管轄する年金事務所ごとに取りまとめて報告する。

① 督励実施計画

下記5（ア）に記載される各期について、民間事業者が提出した企画提案書に基づく滞納者に対する督励実施の行程を月別に示した計画を、各年金事務所に各期の初月中までに報告する。

② 日次報告

保険料の納付の請求に当たり、納付書の再交付が必要となった滞納者の氏名、生年月日、住所、基礎年金番号及び納付書の作成対象期間について、滞納者の住所を管轄する年金事務所へ速やかに報告する。

③ 週次報告（日報の作成）

戸別訪問による督励についての活動事蹟の日報を、各年金事務所に毎週金曜日（当該日が祝日の場合は翌平日）に報告する。

④ 月次報告

次の内容について、当月分を取りまとめて、（i）（iii）（iv）については滞納者の住所を管轄する年金事務所、（ii）については、滞納者の住所を管轄する事務センター、（v）については受託するすべての年金事務所に、（iii）については翌月第3営業日、（i）（ii）（iv）（v）については翌月10日（各々当該日が土・日曜日又は祝日の場合は翌平日）までに報告する。

- （i）保険料の納付督励により口座振替等の申請を約束した者及び保険料の納付督励に対して納付を拒絶した滞納者のうち時効までに保険料の納付を行わないと思料する者の氏名、生年月日及び基礎年金番号
- （ii）滞納者ごとに納付されていない理由の確認並びに保険料の納付督励（保険料の免除等申請手続の勧奨を含む。）を行った滞納者ごとの事蹟
- （iii）（ii）について、滞納者に対する督励等の手法別実施結果の集計及び保険料収納又は免除等申請に結び付いた実績等の分析
- （iv）居所不明（戸別訪問時に家屋が存在しない、文書送付したが送達不能の場合）となっている者の氏名、生年月日及び基礎年金番号
- （v）業務に従事する者に対する研修（年金制度、個人情報取り扱い、待遇等）の実施状況

（オ）月例打合せ会議等の対応

民間事業者は、各年金事務所が都道府県ごとに毎月開催する打合せ会議において、都道府県及び各年金事務所ごとに、事業進捗結果の分析を含む月次報告並びに今後の取組方針等の対策について報告する。

各年金事務所ごとの打合せについては、各ブロック本部と調整・合意の上、年金事務所において個別に実施して差し支えない。

また、民間事業者は、日本年金機構本部（以下「機構本部」という。）が四半期ごとに開催する事業実施に関するヒアリングにおいて、全体の督励実施計画に基づく事業進捗結果の分析並びに今後の取組方針等の対策について報告する。

なお、民間事業者は、これらの打合せ会議等において、各年金事務所、ブロック本部及び機構本部から事業目的達成に向けた助言、提案、指導があった場合、必要

な改善策を講じるものとする。

5 事業実施に関して確保されるべき事業の質

(ア) 本事業に関する達成目標

事業実施に関して質の確保及び向上を図るため、上記4(2)(ア)及び(イ)について、民間事業者に対して事業の達成目標としての水準（以下「達成目標」という。）及び質の確保としての最低水準（以下「最低水準」という。）を事業対象期間の各期ごと（以下「各期」という。）に設定するものとする。

なお、戸別訪問などの事業の実施に当たっては、

- ・ 滞納者に対して国民年金制度の意義・役割、保険料納付義務及び年金受給権の確保の重要性について、懇切丁寧に説明すること
- ・ 単に保険料納付を勧奨するのみならず、必要に応じて口座振替等や免除等勧奨も工夫を凝らして行うこと
- ・ 接触率の向上など効率的な運営に努めること

を求めるものとする。

※ 「各期」

第1期：平成26年10月から平成27年4月まで

第2期：平成27年5月から平成28年4月まで

第3期：平成28年5月から平成29年4月まで

第4期：平成29年5月から平成29年9月まで

《契約延長した場合》

第5期：平成29年10月から平成30年4月まで

第6期：平成30年5月から平成30年9月まで

① 滞納者に対する国民年金保険料の納付督促業務

(i) 達成目標の設定

各年金事務所が目標として定める納付率を達成するために、滞納者が納付する必要のある納付月数を、年金事務所ごとに、各期、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）に応じて設定し、これを達成目標とする。（実施要項別紙2-1参照）

[現年度保険料の達成目標の設定の考え方]

$(\text{納付対象月数} [\text{月数}] \times (\text{最低納付率} [\%] + \text{加算率} [\%])) - \text{納付期限内納付月数} [\text{月数}] - \text{強制徴収による収納月数} [\text{月数}]$

（詳しくは、実施要項別紙2-2及び達成目標等算出表参照）

[過年度1年目保険料の達成目標の設定の考え方]

$(\text{納付対象月数} [\text{月数}] \times \text{加算率} [\%]) - \text{前期納付月数} [\text{月数}] - \text{強制徴収による収納月数} [\text{月数}]$

（詳しくは、実施要項別紙2-2及び達成目標等算出表参照）

〔過年度 2 年目保険料の達成目標の設定の考え方〕

$(\text{納付対象月数} [\text{月数}] \times \text{加算率} [\%]) - \text{前期までの納付月数} [\text{月数}] - \text{強制徴収による収納月数} [\text{月数}]$

(詳しくは、実施要項別紙 2－2 及び達成目標等算出表参照)

(ii) 最低水準の設定

本事業の最低限の質を確保する観点から、現年度保険料及び各過年度保険料の納付月数について最低水準を設定する。最低水準は、年金事務所ごとに、各期、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）に応じて設定する。（実施要項別紙 2－1 参照）

〔現年度保険料の最低水準の設定の考え方〕

$(\text{納付対象月数} [\text{月数}] \times \text{最低納付率} [\%]) - \text{納付期限内納付月数} [\text{月数}] - \text{強制徴収による収納月数} [\text{月数}]$

(詳しくは、実施要項別紙 2－2 及び達成目標等算出表参照)

〔過年度 1 年目保険料の最低水準の設定の考え方〕

$(\text{納付対象月数} [\text{月数}] \times \text{最低納付率} [\%]) - \text{前期納付月数} [\text{月数}] - \text{強制徴収による収納月数} [\text{月数}]$

(詳しくは、実施要項別紙 2－2 及び達成目標等算出表参照)

〔過年度 2 年目保険料の最低水準の設定の考え方〕

$(\text{納付対象月数} [\text{月数}] \times \text{最低納付率} [\%]) - \text{前期までの納付月数} [\text{月数}] - \text{強制徴収による収納月数} [\text{月数}]$

(詳しくは、実施要項別紙 2－2 及び達成目標等算出表参照)

(iii) 業務改善指示

日本年金機構は、民間事業者の実績が最低水準を下回った又は下回ることが明らかになったと判断した場合には、下記 7（1）（エ）に基づき、民間事業者に対して業務改善指示を行うことができる。

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

(i) 達成目標の設定

免除等申請手続のうち、全額免除、学生納付特例及び若年者納付猶予について、年金事務所ごとに、各期に免除等の承認見込み件数（以下「免除等承認件数」という。）を設定し、これを達成目標とする。

(実施要項別紙 2－1 参照)

〔達成目標の設定の考え方〕

年度末第1号被保険者数〔人数〕× 目標免除等率〔%〕× 免除処理調整率〔%〕
(詳しくは、実施要項別紙2-2及び達成目標等算出表参照)

(ii) 最低水準の設定

本事業の最低限の質を確保する観点から、年金事務所ごとに、各期に最低水準を設定する。(実施要項別紙2-1参照)

〔最低水準の設定の考え方〕

年度末第1号被保険者数〔人数〕× 最低免除等率〔%〕× 免除処理調整率〔%〕
(詳しくは、実施要項別紙2-2及び達成目標等算出表参照)

(iii) 業務改善指示

日本年金機構は、民間事業者の実績が最低水準を下回った又は下回ることが明らかになったと判断した場合には、下記7(1)(エ)に基づき、民間事業者に対して業務改善指示を行うことができる。

なお、上記①及び②により設定した第2期から第6期の達成目標及び最低水準については、設定の基礎となる被保険者数の減少に基づき、設定を見直すものとする。なお、これに伴う委託費の変更は伴わない。

また、民間事業者は、民間事業者の責めに帰さない不測の事態等により達成目標及び最低水準の設定を見直す必要があると判断した場合は、日本年金機構に協議することができるものとする。

6 国民年金保険料収納事業の契約期間

契約期間は、平成26年10月1日から平成29年9月30日までとする。

ただし、第2期の実績が判明する時点で、第1期及び第2期の業務実績により、下記(ア)から(ウ)の条件全てを満たしている場合、双方協議の上、業務委託期間を期間満了の日の翌日から起算してさらに1年間延長できるものとする。

(ア) 目標の達成状況

下記の①及び②のいずれも満たしていること。

- ① 第1期及び第2期の全ての達成目標を達成していること。

※達成の判断は、契約地区単位で行う。

- ② 4(2)(エ)①で提案された第1期及び第2期の督励実施計画の督励件数を100%以上実施していること。

(イ) 実施要項4(2)(ア)②に定める「総合評価基準(技術評価)」の必須項目を満たしていること。

(ウ) 実施要項4(1)に定める必要な参加資格を満たしていること。

7 対象地区（入札単位）及び対象年金事務所

実施要項別紙 1－1「対象地区等一覧」のとおり、116 年金事務所について、10 地区を対象地区とする。

8 民間事業者が講ずべき措置

（１）報告事項等

（ア）事故報告

民間事業者は、本事業の実施において、事故が発生したときは、速やかに日本年金機構に報告しなければならない。

また、事業実施に関して、個人情報や機密情報等の漏えい又は漏えいが疑われる事象等が発生したときは、直ちに発生した事象等の詳細を日本年金機構に報告しなければならない。

（イ）調査

① 日本年金機構は、法第 26 条の規定に基づき、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認めるときは、民間事業者に対し、本事業の状況に関し必要な報告を求め、又は民間事業者の事務所及び実施施設に立ち入り、本事業の実施の状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査し、若しくは関係者に質問することができる。

立入検査をする日本年金機構の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第 26 条第 1 項に基づくものであることを民間事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

② 日本年金機構は、本事業を実施するために必要があると認めるときは、本事業の実施状況を公表することができる。

③ 上記①に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をした場合には、法第 55 条及び第 56 条の規定により罰則が適用される。

（ウ）品質保持

日本年金機構は、委託業務の品質を保持するため、民間事業者に対して滞納者に実施した納付督促（免除等申請手続の勧奨業務を含む。）の実施内容について、その事蹟の提出を求めることができる。なお、民間事業者は、日本年金機構から求めがあった場合は、これに応じなければならない。

品質管理責任者は、従事者の督促活動をモニタリングするなどして督促活動の実態を把握し、業務の改善策を検討、実施するとともに、事業実施状況を自主的に点検し、品質の向上と事故の未然防止に関する実施結果を毎月 20 日までに機構本部に報告する。

なお、日本年金機構は、更なる確認等が必要と認められる場合は、上記（イ）の調査を行うものとする。

(エ) 指示

日本年金機構は、民間事業者の実績が最低水準を下回った又は下回ることが明らかになったと判断した場合及び企画提案書に基づく督励実施計画の実施状況等について、民間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認めるときは、民間事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

なお、日本年金機構からの指示は、国民年金部長から契約受託者に対し、また、ブロック本部適用・徴収（業務）支援部長から地域責任者に対し行うものとする。

(2) 秘密の保持等

(ア) 個人情報の取扱い等

① 民間事業者は、日本年金機構から提供された滞納者の個人情報及び業務上知り得た個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、適切な管理を行わなければならない。

また、当該個人情報については、本事業以外の目的のために使用してはならない。

② 民間事業者は、滞納者の個人情報を携行する場合には、パスワード等によるセキュリティが確保された情報端末を用意してこれを利用することとし、紙媒体等による個人情報を携行してはならない。

③ 民間事業者は、本事業の実施期間中に作成した個人情報の複写複製物等について、委託期間終了後速やかに、当該個人情報の復元又は判読等が不可能な方法により当該情報の消去又は廃棄等を行わなければならない。

(イ) 秘密の保持

民間事業者において、本事業に従事している者又は従事していた者は、本事業に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合には、法第54条の規定により罰則が適用される。

(3) 法令及び契約に基づき民間事業者が講ずべき措置

(ア) 禁止行為等

民間事業者において、本事業に従事する者は、次の事項に該当する行為をしてはならない。

① 人を威迫し又はその私生活若しくは業務の平穩を害するような言動により、その者を困惑させてはならない。また、滞納者の同意なしに、21時から8時までの間は電話や訪問等の督励行為を実施してはならない。

② 偽りその他不正の手段を用いる行為をしてはならない。

③ 滞納者以外の者に対して、滞納者の保険料の納付督励（免除等申請手続の勧奨を含む。）をしてはならない。

④ 滞納者に対して、貸金業者等から金銭の借入れ等による資金調達の要求を行う行為をしてはならない。

⑤ 本事業以外の業務に使用するために滞納者の個人情報を収集又は使用する

行為をしてはならない。

- ⑥ 滞納者に対して、本事業の内容を構成しない商品その他のサービスの利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。
- ⑦ 滞納者から金品、手数料若しくは報酬を徴収又は滞納者に対して金品等を与えることをしてはならない。
- ⑧ 滞納者に対して、本事業以外の他の事業活動を行ってはならない。
- ⑨ 上記（２）（ア）②のとおり、紙媒体等による滞納者の個人情報を持行してはならない。

（イ）従事者及び納付受託領収印の報告等

民間事業者は、本事業に従事する者について、あらかじめ氏名、住所及び国民年金の未加入及び保険料の滞納期間がないことを証する書類等を徴して日本年金機構に報告し、日本年金機構の確認を得た上で業務に従事させるものとする。また、上記４（１）（ウ）の業務を行う際に使用する保険料の納付受託領収印について、あらかじめ使用する従事者ごとに日本年金機構に報告するものとする。

（ウ）身分を示す証明書の提示

民間事業者は、本事業に従事する者が、戸別訪問や納付相談会等、面接の方法により滞納者に対して保険料の納付督促（免除等申請手続の勧奨を含む。）を行うに当たっては、日本年金機構理事長が発行するその身分を示す証明書を携帯し、関係人にこれを提示しなければならない。

（エ）委託事業の開始及び中止

- ① 民間事業者は、締結された契約に定められた事業開始日に、確実に本事業を開始しなければならない。なお、民間事業者が本事業を開始する際、日本年金機構は、実施要項３（６）（ア）及び（イ）の滞納者等の情報及び（エ）のスケジュール等を事業開始日前に提供することとする。
- ② 民間事業者は、やむを得ない事由により、本事業を中止しようとするときは、あらかじめ日本年金機構の承認を受けなければならない。
- ③ 日本年金機構及び民間事業者は、天災地変、法令の制定又は改廃、その他著しい事情の変更により、本事業の中止、停止又は一部停止する必要があると認められる場合は、協議することができる。

（オ）帳簿の作成及び保存

民間事業者は、本事業に係る会計に関する帳簿書類を作成し、委託事業を終了した日の属する年度の翌年度から起算して５年間保存しなければならない。

（カ）権利の譲渡等

- ① 民間事業者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。
- ② 民間事業者は、本事業の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触

するときは、その責任において必要な措置を講じなければならない。

- ③ 民間事業者は、本事業の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ日本年金機構の承認を受けなければならない。

(キ) 再委託

- ① 民間事業者は、本事業の実施に当たり、その全部を一括して再委託を行ってはならない。
- ② 民間事業者は、本事業の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則としてあらかじめ企画提案書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法について記載するものとする。
- ③ 民間事業者は、委託契約締結後にやむを得ない事情により再委託を行う必要がある場合には、再委託先を明らかにした上で再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法について、日本年金機構の承認を得るものとする。
- ④ 民間事業者は、上記②又は③により再委託を行う場合には、民間事業者が日本年金機構に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前記（２）及び（３）に規定する事項その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収することとする。
- ⑤ 上記②から④に基づき、民間事業者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、すべて民間事業者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責めに帰すべき事由については、民間事業者の責めに帰すべき事由とみなして、民間事業者が責任を負うものとする。

(ク) 委託内容の変更

日本年金機構及び民間事業者は、本事業の更なる質の向上を図る必要があること、上記６により契約期間を延長する場合、その他やむを得ない理由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由について、相手方の承認を得なければならない。（ただし、上記５（ア）による被保険者数の減少に基づく達成目標及び最低水準の設定の見直しを除く。）

(ケ) 督励実施計画の変更

民間事業者は、第２期以降の上記４（２）（エ）①について、本事業の実施状況や達成目標の実績等を踏まえ、より効果的な督励手法や実施件数等について、日本年金機構の承認を得て変更することができるものとする。

(コ) 契約の解除

日本年金機構は、民間事業者が次のいずれかに該当するときは、法第２０条第１項の契約を解除することができる。

- ① 法第２２条第１項第１号イからチ又は同項第２号のいずれかに該当するとき

- ② 法第33条第9項第1号から第4号及び第5号イからハのいずれかに該当するとき
- ③ 暴力団員の業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき
- ④ 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき
- ⑤ 上記（ア）に定める禁止行為を行ったとき
- ⑥ 上記（ウ）に定める身分を示す証明書の提示に違反して、証明書を携帯せず、又はこれを提示しなかったとき
- ⑦ 上記（オ）に定める帳簿書類の作成若しくは保存をせず、又は虚偽の帳簿書類を作成したとき
- ⑧ 国民年金法第92条の4第2項又は第92条の5第2項の規定による納付受託業務に係る報告をせず、又は虚偽の報告をしたとき
- ⑨ 国民年金法第92条の5第1項の規定に違反して、帳簿を備え付けず、帳簿に記載せず、若しくは帳簿に虚偽の記載をし、又は帳簿を保存しなかったとき
- ⑩ 国民年金法第92条の5第3項の規定による立ち入り若しくは検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して陳述をせず、若しくは虚偽の陳述をしたとき
- ⑪ 上記8（1）（エ）に定める指示に対し、一定期間において最低水準を下回る場合及び正当な理由なく指示に従わない場合等、業務の改善が見られない場合等に、当該契約の事業全体の状況を考慮した上で必要と判断されたとき

（サ）委託契約解除時の取扱い

上記（コ）に該当し、契約を解除した場合の取扱いは下記によることとする。

- ① 日本年金機構は民間事業者に対し、当該解除の日までの期間にかかる委託費を支給する。
- ② この場合、民間事業者は、契約金額から上記①の金額を差し引いて得た金額の100分の10に相当する金額を違約金として日本年金機構の指定する期間内に納付しなければならない。
- ③ 日本年金機構は民間事業者が上記②の金額を日本年金機構の指定する期日までに支払わないときは、その支払期限の翌日から起算して支払のあった日までの日数に応じて、年100分の5の割合で計算した金額を延滞金として納付させることができる。
- ④ 日本年金機構は、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。

9 民間事業者が負うべき責任

民間事業者又はその職員その他の本事業に従事する者が、故意又は過失により、本事業の受益者等の第三者に損害を加えたときは、

- ① 日本年金機構が当該第三者に対する賠償を行ったときは、日本年金機構は民間事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について日本年金

機構の責めに帰すべき事由が存在する場合は、日本年金機構が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。) について求償することができる。

- ② 民間事業者が民法第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について日本年金機構の責めに帰すべき事由が存在するときは、民間事業者は日本年金機構に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができることとする。

10 国民年金保険料収納事業の実施体制及び実施方法の概要

(1) 日立トリプルウィン株式会社

① 実施体制

総括責任者を配置し、業務全体の管理・監督を行う。また、地域責任者としてブロックごとに地域総括責任者、都道府県ごとに総括スーパーバイザーを配置し、督励計画の作成、業務の進捗管理、訪問督励員の管理、監督及び育成を行う。

訪問業務において、訪問督励員7名ごとにユニット化し、そのうち1名が訪問リーダーとして、ユニット内の他の督励員の育成・指導を行う。

電話業務においては、オペレーターを管理監督するために、平均20名ごとにコールセンタースーパーバイザーを配置する。

社長直轄の品質管理部に品質管理部長を配置し、事故防止と品質管理・向上について評価・指導を行う。

② 実施方法

滞納者を未納者属性別に分類し、その上で「電話」・「訪問」・「文書」による督励手法を、各未納者属性に応じて組み合わせ、効果的、効率的に督励を実施する。特に電話督励において、留守が続いた滞納者には文書督励、納付・免除申請約束不履行者には訪問督励を組み合わせる。

また、大学において学生納付特例制度の説明会及び短時間労働者を多く雇用している取引先企業等に国民年金制度の説明会を実施する。

(2) 株式会社バックスグループ

① 実施体制

事業全体の督励計画の決定・進捗管理を行うために、総括責任者を配置する。また、事業全体の督励計画の立案・進捗管理、コンタクトセンターの統括管理・全体運営を行うために、副総括責任者を配置する。

各受託地区ごとに地区責任者を配置し、担当地区の督励計画の立案・進捗管理を行うとともに、各年金事務所と連絡、調整を行う。

訪問業務では、各県ごとに地域責任者を配置し、訪問業務従事者の監督及び教育・研修を行う。また、地域責任者の業務を補助するために、訪問リーダーを併せて配置する。

電話業務では、オペレーター席7席ごとに1名のスーパーバイザーを配置し、オペレーターの監督及び教育を行う。

内部監査部内に品質管理責任者を配置し、業務遂行状況の監査、業務品質向上

計画の策定等を行う。

② 実施方法

滞納者を未納者属性ごとに分類し、各未納者属性に応じたトークスクリプトを使用することで効果的な督促を行う。電話督促においては、納付・免除申請の履行確認のためのサンキューコールを実施することや夕方以降の架電を強化する。

戸別訪問においては、接触できる可能性が高い週末の訪問を強化するために、週末強化訪問員を配置する。また、エリアフリー訪問員も配置する。

受託地区の各市町村役場等の公共機関に、国民年金制度を周知させるためのポスターを掲示したり、地域情報誌へ国民年金制度の啓蒙広告を掲載する。

(3) 東京ソフト株式会社

① 実施体制

総括責任者の下に、地域責任者を配置し、督促計画の作成・進捗管理、業務従事者の管理・育成を行う。

電話業務では、コールセンター全体の管理を行うコールセンター責任者を配置し、その下に、オペレーターの会話状況のモニタリング等を行うスーパーバイザーを配置する。

訪問業務では、訪問員 5 名に対し訪問リーダーを配置し、更に訪問リーダーを指導・教育する訪問管理者を 2 名配置する。

事故防止と業務品質の管理、向上を担当する品質管理責任者を配置する。

② 実施方法

各年金事務所と連携することで、滞納者を未納者属性別に分類した滞納者リストを作成し、効率的な督促を行う。

また、接触者を向上させるために、電話督促については、架電時間帯を平日・夜間・土日と分け、戸別訪問については、夜間・土日祝日の訪問を強化する。

(4) キャリアリンク株式会社

① 実施体制

総括責任者の下に指揮監督運用責任者（エリアマネージャー）を配置し、地域の取組みやベストプラクティスを各地域に展開し、効率的な業務運営を行う。また、地域責任者はコールセンター、訪問員統括管理センター、事務センターを管理する。

通常業務から独立している内部監査室から品質管理責任者を選任し、客観的立場から、業務遂行状況、個人情報の取扱い状況等を点検・評価・指導する。

② 実施方法

滞納者を未納者属性別に分類し、年金事務所の取組みと連携し、「戸別訪問」、「文書督促」、「電話督促」を組み合わせることで、効率的・効果的な納付督促を実施する。また、電話督促については、全体の稼働時間のうち、50%以上を夜間・土日督促にあてることとし、夜間や休日督促を行う場合は、クレームが発生しないよう、平日日中の未接触者への再架電、再訪問を基本とする。

(5) アイティフォー シー・ヴィ・シー共同企業体

① 実施体制

正副2人の総括責任者を配置し、業務全体の管理、事業実績を報告する。また、地域責任者を配置し、担当地区の督促計画の作成及び進捗管理を行う。

訪問業務においては、訪問リーダーを配置し、戸別訪問員と同行訪問を行うことで、訪問員の教育・指導を行うとともに事故防止を図る。

電話業務においては、オペレーターを管理・育成するために、電話スーパーバイザーを配置する。

品質管理責任者を正副の2人体制にし、事故・不正を撲滅することで、品質の向上を図るとともに、業務品質が劣化しないかを監視する。

② 実施方法

滞納者を未納者属性ごとに分類し、年金事務所と連携することで、各未納者の特徴に応じた効果的・効率的な納付督促を行う。また、「電話」、「戸別訪問」、「文書」を組み合わせた督促だけでなく、ラジオCMや新聞掲載等メディアを活用した納付督促も行う。