

平成 29 年 8 月 8 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 27 年 5 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<br>番 | 対象地区名（県、対象年金事務所名） |        |                                       | 入札参加<br>者数 | 落札者名                 | 落札金額<br>（税抜） | 総合評価点      |
|--------|-------------------|--------|---------------------------------------|------------|----------------------|--------------|------------|
| 1      | 北関東信越①<br>地区      | 茨城     | 水戸南、土浦、日立、下館、水戸北                      | 4社         | 日立トリプルウィン・NTT印刷共同企業体 | ¥434,500,000 | 970.04 点   |
|        |                   | 栃木     | 宇都宮西、栃木、大田原、今市、宇都宮東                   |            |                      |              |            |
| 2      | 南関東③<br>地区        | 東京（西部） | 立川、武蔵野、八王子、青梅、府中                      | 3社         | 日立トリプルウィン・NTT印刷共同企業体 | ¥521,030,000 | 923.90 点   |
|        |                   | 山梨     | 甲府、竜王、大月                              |            |                      |              |            |
| 3      | 中部②<br>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・NTT印刷共同企業体 | ¥258,710,000 | 935.25 点   |
| 4      | 近畿②<br>地区         | 大阪（市内） | 大手前、堀江、市岡、天満、淀川、今里、福島、城東、天王寺、難波、玉出、平野 | 4社         | 日立トリプルウィン・NTT印刷共同企業体 | ¥431,970,000 | 980.67 点   |
| 5      | 近畿③<br>地区         | 大阪（市外） | 八尾、枚方、豊中、貝塚、堺東、東大阪、吹田、守口、堺西           | 4社         | 日立トリプルウィン・NTT印刷共同企業体 | ¥563,000,000 | 1,000.69 点 |
|        |                   | 和歌山    | 和歌山東、田辺、和歌山西                          |            |                      |              |            |
| 6      | 近畿④<br>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        | 4社         | 株式会社ボックスグループ         | ¥547,841,184 | 948.73 点   |
| 7      | 中国①<br>地区         | 鳥取     | 鳥取、倉吉、米子                              | 6社         | 日立トリプルウィン・NTT印刷共同企業体 | ¥284,600,000 | 853.82 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<br>番 | 対象地区名（県、対象年金事務所名） |     |                                          | 入札参加<br>者数 | 落札者名                 | 落札金額<br>（税抜） | 総合評価点    |
|--------|-------------------|-----|------------------------------------------|------------|----------------------|--------------|----------|
| 8      | 九州①<br>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         | ¥792,722,331 | 951.13 点 |
|        |                   | 佐賀  | 佐賀、唐津、武雄                                 |            |                      |              |          |
|        |                   | 長崎  | 長崎南、長崎北、佐世保、諫早                           |            |                      |              |          |
|        |                   | 大分  | 大分、佐伯、別府、日田                              |            |                      |              |          |
| 9      | 九州②<br>地区         | 熊本  | 熊本東、熊本西、八代、本渡、玉名                         | 4社         | 日立トリプルウィン・NTT印刷共同企業体 | ¥435,710,000 | 852.98 点 |
|        |                   | 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<br>地区         | 沖縄  | 那覇、名護、石垣、コザ、平良、浦添                        | 5社         | 日立トリプルウィン・NTT印刷共同企業体 | ¥217,400,000 | 880.15 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・NTT印刷共同企業体（対象地区：北関東信越①、南関東③、中部②、  
（代表企業）日立トリプルウィン株式会社 近畿②、近畿③、中国①、九州②、九州③）  
東京都港区西新橋 1－3－1  
代表取締役 宇都宮 啓三  
（構成企業）NTT印刷株式会社  
東京都港区芝浦 3－4－1  
代表取締役 安田 雅美
- 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 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2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・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6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、督促業務については、平日の夜間帯（18時以降21時まで）、土曜日、日曜日及び祝祭日の督促件数を全体の督促件数から一定割合確保すること。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。（滞納者から国民年金保険料免除等申請書（以下「免除等申請書」という。）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免除等申請書送付は除く。）

また、国民年金法第109条の2に規定する指定全額免除申請事務取扱者の指定を受けた民間事業者については、免除等の申請手続を勧奨した結果、滞納者（所得が全額免除又は納付猶予（以下「全額免除等」という。）の基準に該当する者に限る。）から全額免除等の申請の委託があった場合には、当該滞納者にかかる全額免除等の申請を行うこと。

なお、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ものとし、滞納者（所得が全額免除等の基準に該当する者に限る。）から免除等申請書を受理することにより申請の委託を受ける場合には、当該申請書に民間事業者の受領印を押印しなければならない。

本業務については、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。

(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9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。

※平成29年7月13日以降、当分の間、納付受託（訪問員による訪問先の収納）を中止している。

(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（訪問活動日報の作成）

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 週次報告（督励事蹟等の作成）

次の内容について、前週の日曜日から土曜日までの分を取りまとめて、滞納者の住所を管轄する事務センターに、毎週木曜日（当該日が祝日の場合は翌平日）に報告する。

（i）滞納者ごとに納付されていない理由の確認及び保険料の納付督励（保険料の免除等申請手続の勧奨、全額免除等の申請の受理を含む。）を行った滞納者ごとの事蹟（戸別訪問による免除等申請書受理を含む。）

（ii）受託した全額免除等の申請の内容（滞納者から免除等申請書を受理することにより委託を受けた場合を除く。）

⑤ 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）については本部国民年金部、（ii）については翌月第3営業日、（i）（iii）（iv）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）上記④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

- (iii) 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
- (iv) 業務に従事する者に対する研修（年金制度、接遇、個人情報等の取扱い等）  
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。

年金事務所ごとの打合せについては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。）国民年金部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29年10月から平成30年4月まで

第2期：平成30年5月から平成31年4月まで

第3期：平成31年5月から平成32年4月まで

第4期：平成32年5月から平成32年9月まで

《契約延長した場合》

第5期：平成32年10月から平成33年4月まで

第6期：平成33年5月から平成34年4月まで

第7期：平成34年5月から平成34年9月まで

## ① 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率を、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〕

前期現年度納付期限後納付率 [%] + (達成目標加算率 [%]

ー 強制徴収による納付率 [%] - 特別催告状の効果による納付率 [%])

(詳しくは、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〕

前期現年度納付率 [%] + (達成目標加算率 [%]

ー 強制徴収による納付率 [%] - 特別催告状の効果による納付率 [%])

(詳しくは、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〕

前期過年度1年目納付率 [%] + (達成目標加算率 [%]

ー 強制徴収による納付率 [%] - 特別催告状の効果による納付率 [%])

(詳しくは、別紙2-2及び達成目標等算出表参照)

## ② 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率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〕

前期現年度納付期限後納付率 [%] - 強制徴収による納付率 [%]

ー 特別催告状の効果による納付率 [%]

(詳しくは、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〕

前期現年度納付率 [%] + (最低水準加算率 [%]

ー 強制徴収による納付率 [%] - 特別催告状の効果による納付率 [%])

(詳しくは、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〕

前期過年度1年目納付率 [%] + (最低水準加算率 [%]

ー 強制徴収による納付率 [%] - 特別催告状の効果による納付率 [%])

(詳しくは、別紙2-2及び達成目標等算出表参照)

③ 達成目標等の見直し

上記①により設定した第1期から第7期の達成目標及び最低水準については、設定の基礎となる前年度末の納付率の増減に基づき、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。

天災地変、法令の制定又は改廃等の事由により、日本年金機構からの要請に応じて本事業を中止、停止又は一部停止した場合、民間事業者は日本年金機構と契約内容、達成目標及び最低水準の設定の見直しについて協議することができるものとする。

民間事業者は協議の申し入れを行う場合、本事業の中止、停止又は一部停止より再開した日から起算して30日以内に書面により日本年金機構に対して申し入れをおこなう。

6 国民年金保険料収納事業の契約期間

契約期間は、平成29年10月1日から平成32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（エ）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2年間延長できるものとする。

なお、第2期の実績判明後、第4期末までに（イ）から（エ）の条件に該当しないことが明らかとなった場合、日本年金機構は延長した業務委託期間を1年間（平成33年9月30日まで）に変更又は契約期間の延長を取り消すことができる。

また、第3期の全ての達成目標の達成率が110%を超過していない場合は、日本年金機構は延長した業務委託期間を1年間（平成33年9月30日まで）に変更することができるものとする。

延長した業務委託期間を1年間（平成33年9月30日まで）に変更した場合は下記5（ア）に定める第6期の期間を平成33年5月から平成33年9月までと読み替える。その場合の第6期の達成目標及び最低水準については、延長した業務委託期間を1年間に変更することが決定した際に別途提示する。

（ア）第1期及び第2期の全ての達成目標の達成率が110%を超過していること。

※達成の判断は、契約地区単位で行う。

（イ）別紙3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）4（1）に定める必要な参加資格を満たしていること。

（エ）契約期間中に日本年金機構が重大と判断した事故又は違反が発生していないこと。

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

（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、個人情報等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 民間事業者は、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。
- ④ 日本年金機構は、①に定める場合のほか、民間事業者の事務所又は作業場所に立ち入り、当該業務の実施状況について、随時に調査を行うこととし、民間事業者に必要な報告を求めることができるものとする。この場合、日本年金機構は、民間事業者に対し、業務遂行上必要な指導を行うことができるものとする。
- ⑤ 日本年金機構は、国の日本年金機構に対する検査・監督上の要請に対応するため、必要に応じて、民間事業者に対し当該業務に関する資料の提出その他の必要な調査等について協力を求めることができる。

#### (ウ) 品質保持

- ① 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（以下②通話録音を含む。）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。
- ② 民間事業者は、電話督促を行う際の受発信すべての通話について録音を行い、通話録音データを5か月以上保管する。また、通話録音を行っていること及びその利用目的について、あらかじめ民間事業者のホームページに掲載するほか、受電時においてアナウンスする等、その他個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）に基づく必要な対応を行うこと。

- ③ 品質管理責任者は、従事者の督励活動をモニタリングするなどして督励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、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、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。
- ④ 上記③の点検結果又は日本年金機構が上記（イ）により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明した場合、日本年金機構は、総括責任者等へ指導を行い、不十分な対策の改善及び改善の履行を指示することができることとする。
- ⑤ 民間事業者は、研修資料等、教育・研修・訓練の実施結果の提出を日本年金機構から求められた場合には、速やかに提出すること。なお、民間事業者が実施する研修において、研修項目を全て実施していない又は策定した研修計画が計画どおり履行されないと日本年金機構が確認した場合、日本年金機構は、総括責任者等へ指導を行い、研修内容の改善及び研修の実施について、民間事業者に指示することができる。

#### （エ）指示

日本年金機構は、下記①から④のいずれかに該当する場合、民間事業者に対し、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。

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、地域部長から地域責任者に対し行うものとする。

- ① 民間事業者の実績が5（ア）において設定した全ての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
- ② 民間事業者の実績が5（ア）において設定したいずれかの最低水準について、達成率が90%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
- ③ 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判断した場合
- ④ 入札実施手続に定める「総合評価基準（技術評価）」の必須項目を満たしていないと判断した場合

#### （２）秘密の保持等

##### （ア）個人情報等の取扱い

- 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等及び業務上知り得た個人情報等については、個人情報保護法、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第59号）及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）に基づき、適切な管理を行わなければならない。

また、当該個人情報等については、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、滞納者の個人情報等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等を携行してはならない。
- ③ 民間事業者は、個人情報等の取扱い状況に係る規定等の遵守状況について、定期的に点検・監査を行うとともに、その記録を管理すること。
- ④ 民間事業者は、本事業の実施期間中に作成した個人情報等の複写複製物等について、委託期間終了後速やかに、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法により当該情報の完全消去又は廃棄等を行うこととし、その結果を日本年金機構に報告する。

#### (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条及び日本年金機構法（平成19年法律第109号）第31条第3項の規定により罰則が適用される。

#### (ウ) 個人情報等を取り扱う端末等のセキュリティ対策

##### ① 業務の履行場所に関する事項

- (i) 民間事業者は、戸別訪問を除き、入退室管理が可能である特定の事務室（以下「特定の事務室」という。）で委託業務を行うこと。なお、入退室管理とは、電子錠、生体認証又はそれに準ずる設備により、関係者のみが知り得る（持ち得る）情報によって入退室が管理されているものとする。
- (ii) 民間事業者は、特定の事務室への入退室の状況を記録し、当該記録の検査を少なくとも月1回以上行うこと。
- (iii) 民間事業者は、サーバ等の機器を設置する場所について入退室の権限を有する者を限定し、入退室記録の管理が可能な措置を講ずること。
- (iv) 民間事業者は、特定の事務室内の整理整頓に心がけ、火気等には十分留意すること。
- (v) 民間事業者は、従事者の私物のスマートフォン等の撮影機器及び記録媒体を特定の事務室へ持ち込むことを禁止すること。ただし、業務連絡用として総括責任者又は地域責任者が認めたものを除く。その他の私物については必要最低限とするよう努めるものとする。

##### ② 個人情報等を記録した記録媒体の取扱い

- (i) 民間事業者は、委託業務で取り扱う個人情報等について、目的外利用を行ってはならない。また、受付、搬送等の委託業務の実施に必要な場合を除き、特定の事務室以外の場所へ持ち出してはならない。
- (ii) 委託業務で取り扱う個人情報等を記録した記録媒体（以下「媒体等」という。）の受付、搬送については、その途上における漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう措置を講ずること。
- (iii) 民間事業者は、媒体等の管理にあたっては、使用状況等（受領日、受領者、

保管場所、使用者、使用日時、情報機器への取り込みの有無、返却日、返却者等)の管理台帳を作成し、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。

(iv) 民間事業者は、保管庫の鍵を厳重に管理するとともに、鍵の貸出状況等を記録し、定期的に当該記録の検査を行うこと。

(v) 民間事業者は、媒体等の全部又は一部の複写複製等を行うことは、日本年金機構の指示があった場合を除き禁止することとし、複写複製等の防止措置を講ずること。

ただし、委託業務の実施にあたり、複写複製等を行うことが必要である場合については、あらかじめ日本年金機構の書面による承認を受けること。

(vi) 民間事業者は、媒体等の複写複製等を行った場合、当該複写複製物等についても、上記(iii)に準じた取扱いを行うこと。

(vii) 民間事業者は、外部電磁的記録媒体の受渡し及び移送に際し、電子政府推奨暗号リストに掲載された暗号化方式等を利用し、パスワードの設定を行うこと。なお、具体的な暗号化及びパスワードの設定方法等については、日本年金機構から別途提示される方法によること。

(viii) 民間事業者は、媒体等の複写複製物等、その他委託業務の実施にあたり作成、汚損、毀損した個人情報等については、当該個人情報等の復元又は判読等が不可能な方法により、完全消去又は廃棄を行うこととし、その結果を日本年金機構に報告すること。

(ix) 民間事業者は、日本年金機構から貸与された媒体等は業務終了後又は日本年金機構から指示があった場合、速やかに返還すること。

(ix) 民間事業者は、業務終了時には日本年金機構に対し、日本年金機構が定める様式により個人情報等の返却・廃棄等に関する報告を行うこと。

### ③ 電子計算組織にかかる安全管理措置

(i) 民間事業者は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織について、インターネットから物理的又は論理的に隔離すること。

(ii) 民間事情社は、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織において通信ネットワークを構築する場合は、閉域網又は専用回線を使用し、この通信経路はインターネットに接続してはならない。

(iii) 民間事業者は、委託業務の実施にあたり、個人情報等を取り扱う電子計算組織にアクセスできる従事者を必要最小限に特定し、当該者についてのみアクセス権限を付与すること。

(iv) 民間事業者は、アクセス権限を付与された従事者に、個人を識別できるIDを付与した上で、ID及びアクセス権限の付与・停止・抹消の履歴、保存すること。アクセス権限については、業務内容や責任の範囲を勘案し、厳正な管理運営を行うこと。

(v) 受託事業者は、アクセス記録及び作業ログを取得、分析するとともに、その記録を契約終了日から1年間保存すること。

(vi) 民間事業者は、アクセス権限に係るパスワードを90日経過するごとに変

更すること。

- (vii) 民間事業者は、委託業務で取り扱う電子計算機にウイルス対策ソフトを導入し、その機能を常に有効にすること。また、毎営業日、ウイルス対策ソフトのパターンファイル及び検索エンジンを適用するとともに、ウイルススキャンを実施すること。
- (viii) 民間事業者は、委託業務で取り扱う電子計算組織のセキュリティパッチを月1回以上定期的に適用すること。ただし、著しい脆弱性が発見された等緊急措置が必要な場合には、速やかにセキュリティパッチを適用すること。
- (ix) 民間事業者は、委託業務で取扱う電子計算組織において、動作可能なウイルス対策ソフトが存在しない場合あるいはウイルス対策ソフトの適用によって動作保証が得られなくなる又は動作に不具合が生じうる場合は、日本年金機構と協議の上、上記(vii)(viii)各々の代替措置を講じること。
- (x) 民間事業者は、アクセス記録、電子計算組織の監視を行うとともに、監視状況にかかる監査を定期的に行うこと。また、日本年金機構より求めがあった場合は、当該監査結果を報告すること。
- (x i) 民間事業者は、情報セキュリティインシデントを含めた障害発生時、迅速に電子計算組織の稼働を回復するための措置又は委託業務を回復するための措置等を講ずること。また、重大な障害発生時には、委託業務の履行を補完できる体制を構築すること。
- (x ii) 民間事業者は、電子計算機の盗難又は紛失等を防止するため、物理的な安全管理措置を講ずること。
- (x iii) 民間事業者は、個人情報等を取り扱う電子計算機の記録機能を有する機器への不正アクセスを防止するため、外部電磁的記録媒体の物理的又は技術的な接続制限等の措置を講ずること。  
業務上、外部電磁的記録媒体の接続が必要な場合は、日本年金機構との業務のみで使用する外部電磁的記録媒体を用いることとし、その取扱者を限定するとともに、接続する前に外部電磁的記録媒体のウイルススキャンを実施すること。また、外部電磁的記録媒体については、日本年金機構との業務以外では使用したことのないものとする。
- (x iv) 民間事業者は、戸別訪問従事者等が携行する情報端末に対して情報セキュリティ対策を講じること。なお、情報端末へのログイン方法、端末認証、モバイルデバイス管理ツールの適用等、具体的な措置内容については、日本年金機構から別途提示する方法によること。

### (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促（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等を収集又は使用する行為をしてはならない。
- ⑥ 本事業により知りえた秘密を、他に漏らし、目的外に使用し又は盗用してはならない。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。
- ⑩ 上記（２）（ア）②のとおり、紙媒体等による滞納者の個人情報等を携行してはならない。

#### （イ）従事者及び納付受託領収印等の報告

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（２）（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。

なお、指定全額免除申請事務取扱者の指定を受けた民間事業者については、上記４（２）（イ）の業務を行う際に使用する免除等申請書受領印についても、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、滞納者等の情報及び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、法第33条第5項の規定に基づき、本事業に係る会計その他業務の実施状況を記録した帳簿書類を作成し、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年間を経過する年度末まで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。また、業務の主体的部分を除く一部であっても、個人情報等が目に触れる業務を再委託することはできない。
- 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、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、事前に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、その他運営管理の方法について、日本年金機構の書面による承認を得るものとする。
- ④ 日本年金機構の承認を受けた場合には、再委託先と本契約にて民間事業者に課せられている守秘義務等と同等以上の条件及び以下の項目が盛り込まれた契約を締結し、その写しを日本年金機構へ提出すること。
  - ・ 民間事業者の再委託先に対する監査・報告徴収に関する権限。
  - ・ 再委託先における個人情報等の漏えい・盗用・改ざん及び目的外利用等の禁止。
  - ・ 再委託先における個人情報等保護のための体制の整備及び安全管理措置。
  - ・ 再々委託の禁止。
  - ・ 個人情報等の漏えい等が発生した場合の民間事業者の責任。
- ⑤ なお、本業務において主体的部分を除く一部とは、民間事業者が滞納者に対して送付する文書の作成（上記4（1）②）、委託業務で個人情報等を取り扱う電子計算組織及び通信ネットワークの保守点検に限る。ただし、いずれも個人情報等が目に触れる業務であれば再委託することはできない。

- ⑥ 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。
- ⑦ 日本年金機構は、再委託先の監督を民間事業者に求めるものとする。
- ⑧ 再委託先に対する委託要領については、この実施要項に定める「委託条件」を必ず規定すること。
- ⑨ 再委託の承認を受けた場合においても、民間事業者は再委託先の行為について全責任を負うものとし、受託義務に違反した場合、日本年金機構は再委託の承認を取り消すとともに、民間事業者は日本年金機構における全ての損害を再委託先と連帯して補填するものとする。

#### （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）による前年度末の納付率の増減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（以下「本契約」という。）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 上記（ア）に定める禁止行為を行ったとき
- ④ 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
- ⑤ 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
- ⑥ 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
- ⑦ 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
- ⑧ 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

- ⑨ 国民年金法第109条の2第6項の規定により、指定全額免除申請事務取扱者の指定が取り消されたとき
- ⑩ 上記（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
- ⑪ 日本年金機構が事前に行う本契約の相手方として適当であるかを判断する審査において、偽りその他不正行為により本契約の相手方となったとき。
- ⑫ 本契約の解除を請求し、その理由が正当なとき。
- ⑬ 民間事業者の責に帰す理由により、本契約の全部若しくは一部を履行しないとき、又は履行する見込みがないと明らかに認められるとき。
- ⑭ 本契約の履行につき、不適切な行為があり、日本年金機構の業務に支障を及ぼすと認められるとき。
- ⑮ 民間事業者又はその従事者が本契約に違反し、当該業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。
- ⑯ 本契約又は実施要項等に定められた内容に違反したとき。
- ⑰ 公租公課を滞納し、納付する見込みがないと明らかに認められるとき。
- ⑱ 日本年金機構が民間事業者の社会保険料について各月の納期内納入がされなかったことを確認したとき。
- ⑲ 手形交換所の取引停止処分があったとき。
- ⑳ 民間事業者の財産上の信用にかかわる差押え、仮差押え又は仮処分を受けたとき、若しくは競売、強制執行、滞納処分等を受けたとき。
- ㉑ 破産、民事再生、会社更生等の申立てがあったとき。
- ㉒ 営業を廃止し、又は清算に入ったとき。
- ㉓ 監督官庁より営業停止又は営業免許若しくは営業登録の取消し等の処分を受けたとき。
- ㉔ 反社会的勢力と判明した場合、反社会的勢力を構成する者について当該業務を統括する者又は従業員としている場合、又は反社会的勢力と取引がある場合。  
なお、取引とは社会的に避難されるべき関係を有していることを含み、反社会的勢力とは、暴力団、国際犯罪組織、国際テロリスト等、その他次のいずれかに該当する者をいう。
  - ・ 日本年金機構が提供するサービスを不正に利用し、又は不正な目的をもって利用する者
  - ・ 日本年金機構が提供するサービスの利用を通じて、社会的妥当性を欠く不当な要求をする者
  - ・ その他、社会的妥当性を欠く不当な要求をする者
- ㉕ 日本年金機構との取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いたとき。
- ㉖ 私的独占又は不当な取引制限行為をしたと疑うに足る相当な理由があるとき。

（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。なお、日本年金機構から民間事業者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済みの違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

## 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・NTT印刷共同企業体

#### ① 実施体制

総括責任者を配置し、事業全体の指揮・監督を行う。また、地域責任者として地域部ごとに地域統括責任者、都道府県ごとに統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。

訪問業務においては、訪問督励員平均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名ごとにコールスーパーバイザーを配置する。

また、品質管理グループを設置し、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」による督促手法を、各未納者属性に応じて組み合わせ、効果的、効率的に督促を実施する。特に電話督促において、留守が続いた滞納者には文書督促、納付・免除申請約束不履行者には訪問督促を組み合わせる。

## （２）株式会社バックスグループ

### ① 実施体制

事業全体の督促計画の決定・進捗管理を行うために、総括責任者を配置する。また、総括責任者を補佐し、事業全体の進捗管理、品質管理を行うために、副総括責任者を配置する。

電話・文書は受託地区ごとに地域責任者を配置し、担当地区の督促計画の立案・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、各都道府県ごとに地域責任者を配置し、担当地区を管理し、督促計画の立案・進捗管理を行う。また、地域責任者の業務を補助するために、各都道府県１０名ごとに１人の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８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。

品質管理責任者を配置し、独立した立場から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。

電話業務においては、接触の高い時間帯（夜間・土日）の督促比重を高め、また過去の接触状況を分析し、接触率を高める。

訪問業務においては、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。