

令和 3 年 5 月開始事業分

国民年金保険料収納事業 民間競争入札実施要項

日本年金機構

内容

1	目的	1
2	本事業の基本的な考え方	1
3	対象業務に関する事項	3
(1)	対象業務の内容	3
(2)	契約（事業対象）期間	6
(3)	対象地区（入札単位）及び対象年金事務所	7
(4)	事業実施に関して確保されるべき事業の質	7
(5)	事業実施体制	11
(6)	民間事業者提供情報等	14
(7)	日本年金機構と民間事業者との連携・協力	15
(8)	業務の引継ぎ	15
4	受託事業者選定に関する事項	16
(1)	民間競争入札に参加する者に必要な参加資格	16
(2)	民間競争入札に参加する者の募集	18
(3)	落札者を決定するための評価の基準及び落札者の決定	19
5	従来の実施状況に関する情報の開示	20
6	民間事業者使用させることができる物品	20
7	民間事業者が本事業を実施する場合において適用される法令の特例	21
8	民間事業者が本事業を実施するに当たり日本年金機構理事長に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の事業の適正かつ確実な実施のために法令及び契約により民間事業者が講ずべき措置に関する事項等	22
(1)	報告事項等	22
(2)	秘密の保持等	24
(3)	法令及び契約に基づき民間事業者が講ずべき措置	29
9	民間事業者が本事業の実施により、第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により民間事業者が負うべき責任に関する事項	34
10	事業に係る評価に関する事項	34
11	その他事業の実施に関し必要な事項	35

（別紙１－１）対象地区等一覧

（別紙１－２）年金事務所別対象区域・戸別訪問業務委託員必須配置数等一覧

（別紙２－１）対象年金事務所別達成目標等一覧

（別紙２－２）達成目標等算出根拠

（別紙３）提案書作成手順

（別紙３別表１）評価項目一覧

（別紙３別表２）総合評価基準（技術評価）

（別紙４）従来の実施方法等

（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

（別紙６）受託業務 自主点検結果報告書

- (別紙 7) 打合せ会議議事録
- (別紙 8) 管理者等申請書
- (別紙 9) 業務委託員名簿
- (別紙 10) 守秘義務契約締結報告書
- (別紙 11) 守秘義務契約書
- (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
- (別紙 13) 再委託承認申請書
- (別紙 14) 受託証明書
- (別紙 15) 研修実施報告書
- (別紙 16) 受託者における媒体作成仕様書
- (別紙 17) 共同企業体の付与数値及び等級区分
- (別紙 18) 個人情報等管理台帳
- (別紙 19) 個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書
- (別紙 20) 戸別訪問業務委託員等が携行する情報端末の取扱いについて
- (別紙 21) 法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書
- (別紙 22) 事故・事務処理誤りに係る減額点数表
- (参考条文)

1 目的

我が国の公的年金制度は、20歳から60歳までのすべての国民が加入し保険料を負担することにより、老後、障害及び死亡の生活保障を担う、国民生活になくてはならない重要な制度である。

しかしながら、現下の厳しい経済情勢や制度に対する誤解や不信等を背景とした国民年金保険料の未納者（うち過去24か月間の保険料が未納の者：令和元年度末時点で約125万人）の存在は、無年金者又は低額年金者の増大のみならず、社会連帯に基づく公的年金制度の根幹にかかわる大きな問題となっており、未納対策は極めて重要な課題である。

このような状況の下、日本年金機構においては、未納者の解消に向けて、国民年金保険料収納業務の民間委託を活用するほか、年金事務所ごとに策定した行動計画に基づき、納付書や免除等申請書の送付のみならず、負担能力があるにもかかわらず、度重なる納付督促によっても年金制度に対する理解が得られない者に対しては、公平な負担の観点から強制徴収を実施するなど、徹底した収納対策に取り組んできたところである。

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。）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、その実現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すものである。

上記を踏まえ、日本年金機構は、公共サービス改革基本方針（平成18年9月5日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「国民年金保険料収納事業」について、公共サービス改革基本方針に従って、本実施要項を定めるものとする。

本事業は、国民年金保険料の収納業務のうち、国民年金保険料の未納者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。）及び請求等の業務について、民間事業者の創意工夫やノウハウを最大限活用して国民年金保険料の収納の向上を図ることを目的として、法第14条並びに第15条において準用する第10条、第11条第1項、第12条並びに第13条第1項及び第3項に基づき、民間競争入札により民間事業者に委託するものである。

2 本事業の基本的な考え方

- （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88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。

(4) 定義

本実施要項において、用語の定義は以下のとおりとする。

(ア) 個人情報

① 年金個人情報

日本年金機構法第 38 条に規定する情報をいう。具体的には、被保険者、年金受給権者等にかかる基礎年金番号、氏名、生年月日等の本人基本情報及び給付や保険料納付等に関する情報であるが、これらの情報により、被保険者又は受給者個人が識別されるものに限る。（性別や生年月日のように、当該情報のみでは個人が識別されないようなものは、年金個人情報にならない。）

② 個人情報

年金個人情報及び特定個人情報（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第 2 条第 8 項に規定する情報）をいう。

③ 個人情報等

個人情報、事業所情報（事業所の名称、所在地等）、債権管理情報（保険料の調定額、収納額等）、滞納処分に関する情報、相談事跡等の日本年金機構の基幹業務（公的年金の適用、徴収、年金給付及び相談に関する業務）を行うために作成又は取得する情報及び本委託業務を通じて知り得た情報をいう。

(イ) 電子計算機

① 電子計算機

サーバ装置、パソコン、タブレット、スレート P C、プリンタ等の周辺機器及び通信回線装置をいう。

② 電子計算組織

電子計算機とネットワークにより構成される情報システムをいう。

(ウ) 再委託

民間事業者が、業務の一部を他の会社（再委託先が子会社（会社法（平成 17 年法律第 86 号）第 2 条第 3 号に規定する子会社をいう。）である場合を含む。）に請け負わせること。

なお、次の①又は②の場合は再委託に該当しない。

① 運送事業者間で運送約款に基づく連携・協働により運送業務を実施する場合。

② 日本年金機構の了承を得た上で、グループ企業体が相互連携（業務分担）してそれぞれの事業を実施（共同受託）する場合。

3 対象業務に関する事項

(1) 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（エ）までの業務を包括的に委託する。なお、（ア）及び（イ）の督促・勧奨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、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年金事務所が主催する納付相談会の開催（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、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その他日本年金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、以下①から⑤までの取組を実施すること。

- ① 国民の年金受給権を確保する観点から、滞納者の未納月数に応じて以下の頻度で納付督促等を実施すること。
 - ・ 1か月から6か月の未納月数を有する者として新たに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
- ② 毎年11月及び12月は多くの収納が見込めることから、保険料納付強化月間として、特に未納月数1か月から6か月までの滞納者を中心に納付督促等を実施すること。
- ③ 24か月の未納月数を有する者として情報提供された者は、戸別訪問による接触が有効と見込まれることから、戸別訪問を中心とした納付督促等を実施すること。
- ④ 日本年金機構が実施する収納対策と連携し、督促効果の高い対象者を中心

に納付督励等を実施すること。

- ⑤ 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（国民年金保険料口座振替納付（変更）申出書、国民年金保険料クレジットカード納付（変更）申出書が封入された封筒を、使者として郵便ポスト等へ投函する業務（以下「代理投函」という。）を含む）を図ること。

なお、上記の「納付督励等」には下記（イ）の免除等申請手続の勧奨業務を含み、「納付督励等を実施すること」は必ずしも接触率100%を求めない。

また、効率良く滞納者との接触機会を増やすために、納付督励等の実施にあたっては、平日の夜間帯（18時以降21時まで）、土曜日、日曜日及び祝日の督励件数を全体の督励件数から一定割合確保すること。

（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、又は日本年金機構から免除等勧奨対象者若しく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（国民年金保険料免除等申請書（以下「免除等申請書」という。）、国民年金保険料学生納付特例申請書が封入された封筒及びターンアラウンド方式による学生納付特例申請書の代理投函を含む）を行う。なお、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、当該滞納者に係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）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（４）（ア）に記載される事業対象期間の期ごと（以下「各期」という。）

について、民間事業者が提出した提案書に基づく滞納者に対する督促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までに報告し、計画について協議を行う。

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）

戸別訪問による督促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営業日）に報告する。

④ 週次報告（督促事蹟等の作成）

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、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促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」に基づき作成した外部電磁的記録媒体にて、毎週木曜日（当該日が祝日の場合は翌営業日）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促（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

（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に翌月10日（各々当該日が土・日曜日又は祝日の場合は翌営業日）までに、（ii）については国民年金部に翌月第3営業日までに、（v）～（x）については下記3（1）（エ）②の定例会議時に、（xi）については下記3（1）（エ）②の定例会議終了後3営業日以内に報告する。

（i）保険料の納付督促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、滞納者に対する督促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、保険料の納付督促により口座振替等の申請を約束した者の氏名、生年月日及び基礎年金番号

（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、待遇、個人情報等の取扱い等、下記3（5）（カ）で示す内容）の実施状況

（v）本実施要項で定めた内容の履行状況について、別紙6「受託業務 自主点検結果報告書」又は民間事業者が独自に作成する点検様式（別紙6「受託業務 自主点検結果報告書」で示す点検項目のすべてが網羅されているものに限る。）に基づく点検結果

（vi）別紙6の付属「（参考）個人情報等保護セルフチェックシート」（業務委

- 託員に対し、本資料により、個人情報等の保護に係る点検を徹底すること。)
- (vii) 下記 8 (2) (ウ) ①の入退室状況が記録されたもの
 - (viii) 下記 8 (2) (ウ) ② (iii) の別紙 18「個人情報等管理台帳」
 - (ix) 下記 8 (2) (ウ) ③ (vii) のウイルススキャンを毎営業日実施したことが分かるもの
 - (x) 下記 8 (2) (ウ) ③ (viii) のセキュリティパッチを月 1 回以上適用したことが分かるもの
 - (xi) 国民年金部が毎月開催する下記 3 (1) (エ) ②の打合せ会議について、別紙 7「打合せ会議議事録」に基づく議事録
- ⑥ 成果物の納品方法及び検査
- 上記⑤ (ii) の滞納者に対する督促等の手法別実施結果の内容を集約し実施する、成果物の納品方法及び検査については、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」のとおりとする。

(エ) 月例打合せ会議等の対応

- ① 民間事業者は、各年金事務所が都道府県ごとに、業務委託期間の最終月の前月までの間、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。
なお、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。
- ② 民間事業者は、国民年金部が毎月下旬に開催する定例会議において、業務の進捗（スケジュール調整）、履行体制、品質管理、情報セキュリティ対策、懸念事項等に関することについて報告する。
- ③ 民間事業者は、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、全体の督促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、各年金事務所及び日本年金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。
- ④ 民間事業者は、業務の円滑な実施を目的として、履行開始日の 16 日前までに、国民年金部と定例会議を行い、業務の実施方法やスケジュールの確認、業務開始に向けた業務の引継ぎ状況を含む進捗状況等の報告を行うものとする。
なお、開催日程については、契約締結後、速やかに国民年金部と協議すること。
また、次期事業者は、上記定例会議の終了後 3 営業日以内に、別紙 7「打合せ会議議事録」を作成し、国民年金部へ提出すること。

(2) 業務委託（履行）期間

業務委託期間は、令和 3 年 5 月 1 日から令和 5 年 4 月 30 日までとする。また、履行期間は、令和 3 年 5 月 1 日から令和 5 年 5 月 19 日までとする。

ただし、第1期の実績が判明する時点で、第1期の業務実績により、下記（ア）から（エ）の条件すべ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1期の実績判明後、第2期の達成目標の達成率が110%を超過していない場合及び（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には、日本年金機構は延長した業務委託期間を1年間（令和6年4月30日まで）に変更又は業務委託期間の延長を取り消すことができる。なお、業務委託期間を延長した場合又は取り消した場合、履行期間も同様に延長又は取り消すものとする。

※履行期間とは、業務委託期間のうち、納入検査を行うための作業等が可能となる日（履行開始日）から、最終納入検査の検査合格後に個人情報等の返却・廃棄等を行った旨を日本年金機構へ報告する日（履行終了日）までのことをいう。

なお、延長した場合の第3期及び第4期の達成目標については、業務委託期間を延長することが決定した際に別途提示する。

（ア）第1期のすべ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別表1「評価項目一覧」に定める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）業務委託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。

（3）対象地区（入札単位）及び対象年金事務所

別紙1－1「対象地区等一覧」のとおり、8年金事務所、1地区を対象地区とする。

（4）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3（1）（ア）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。）を各期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：令和3年5月から令和4年4月まで

第2期：令和4年5月から令和5年4月まで

《契約延長した場合》

第3期：令和5年5月から令和6年4月まで

第4期：令和6年5月から令和7年4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、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、民間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達成目標とする。（別紙2-1参照）

〔現年度保険料の達成目標の設定の考え方〕

$$\text{督促納付率}[\%] (\text{現年度}) = \text{事業者督促月数} \div (\text{納付対象月数} \\ - \text{納期内納付月数} \\ - \text{強制徴収収納月数})$$

（詳しくは、別紙2-2達成目標等算出根拠参照）

〔過年度1年目保険料の達成目標の設定の考え方〕

$$\text{督促納付率}[\%] (\text{過年度1年目}) = \text{事業者督促月数} \div (\text{納付対象月数} \\ - \text{前年度末現年度納付月数} \\ - \text{強制徴収収納月数})$$

（詳しくは、別紙2-2達成目標等算出根拠参照）

〔過年度2年目保険料の達成目標の設定の考え方〕

$$\text{督促納付率}[\%] (\text{過年度2年目}) = \text{事業者督促月数} \div (\text{納付対象月数} \\ - \text{前年度末過年度1年目納付月数} \\ - \text{強制徴収収納月数})$$

（詳しくは、別紙2-2達成目標等算出根拠参照）

※ 事業者督促月数とは、民間事業者が、本人又は連帯納付義務者に対して電話又は戸別訪問を実施し、接触した事蹟のある日、又は督促用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までの間に納付した月数の合計をいう。

② 達成目標等の見直し

- （i）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。なお、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行う。
- （ii）民間事業者の責めにより業務期間が短縮された場合は、そのことを理由に達成目標等の見直しについての協議は行わないものとする。

（イ）報告業務

報告業務については、適用される法令、本実施要項及び本契約の規定等に従っ

て適切に行うこと。

(ウ) 委託費

① 委託費の支払い

委託費については、落札金額を上記 3 (2) の業務委託期間の月数で除して得た額 (100 円未満の端数が生じた場合は切り上げし、最終支払時に調整するものとする) を毎月支払うものとする。なお、契約に変更があった場合は、日本年金機構と民間事業者が協議の上、別途定めるものとする。

② 事務所別・期別・保険料の種別基本額の増額及び減額措置

落札金額を、事務所ごとの達成目標別・期別に按分し (以下「各期別委託費」という。)、保険料の種別ごとに各期末の納付対象月数の割合に応じて按分した基本額 (以下「事務所別基本額」という。) について、次の (i)、(ii) 及び (iii) のとおり増額又は減額の措置を講ずるものとする。

[事務所別基本額の設定の考え方]

各期別委託費 (第 1 期から第 4 期) = 各期に支払った委託費

・滞納者に対する国民年金保険料の納付督促業務

①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)

②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)

③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)

(i) 達成目標を超過した場合の増額

・達成目標 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。

・達成目標 110% 超過から 120% 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、0.2% を各事務所別基本額に乗じて得た額を増額する。

・達成目標が 120% を超過した場合

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、増額する額は各年金事務所別基本額の 25% を限度とする。

(ii) 達成目標に達しなかった場合の減額

・達成目標が 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。

- ・達成目標が 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。

- ・達成目標が 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、減額する額は各年金事務所別基本額の 25%を限度とする。

(iii) 口座振替等の勧奨業務に係る措置

滞納者に対して、口座振替等の勧奨を行った上で、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（以下「口座振替等獲得件数」という。）について、獲得目標を上回った場合は、各事務所別基本額の 5%の額を増額し、獲得目標を下回った場合は、各事務所別基本額の 3.5%の額を減額する。

〔口座振替等の獲得目標の設定の考え方〕

前年度以前の口座振替等獲得件数 × (滞納者数の減少率[%]

－ 第 1 号被保険者数減少率[%])

(詳しくは、別紙 2－2 達成目標等算出根拠参照)

③ 戸別訪問による電話番号整備に係る成功報酬

滞納者に対して戸別訪問を実施した結果、下記(6)(ア)による滞納者情報に電話番号情報が収録されていない者について、電話番号が判明した件数 1 件につき、100円(税抜)を支払うものとする。

④ 事故・事務処理誤りによる減額

民間事業者による事故・事務処理誤りが発生した場合には、その影響度合いに応じた減額点数を計上し、各期の事務所別の蓄積状況に応じて、影響のあった対象者を管轄する年金事務所の各期の事務所別基本額について、最大 5%の額を減額する。

事故・事務処理誤りの影響度合いに応じた具体的な減額点数については、日本年金機構から別途提示する。なお、減額点数が計上される事故・事務処理誤りにより、日本年金機構に各期別委託費の減額を超える損害が発生した場合には、民間事業者は当該損害を日本年金機構に賠償する義務を負う。

⑤ 法令変更による増加費用及び損害の負担

法令の変更により民間事業者に生じた合理的な増加費用及び損害は、以下の(i)から(iii)までのいずれかに該当する場合には日本年金機構が負担し、それ以外の法令変更については民間事業者が負担する。

(i) 本業務に類型的又は特別に影響を及ぼす法令変更及び税制度の新設

(ii) 消費税その他類似の税制度の新設・変更(税率の変更を含む。)

- (iii) 上記 (i)、(ii) のほか、法人税その他類似の税制度の新設・変更以外の税制度の新設・変更（税率の変更を含む。）

(5) 事業実施体制

(ア) 本事業を実施するため、委託業務に従事する者（以下「業務委託員」という。具体的には、総括管理責任者、部署管理者、点検管理者、地域責任者、品質管理責任者、現場責任者、現場責任者補助者及び作業員）については、本業務を遂行するために最低限必要な範囲の者とし、原則直接雇用し必要な体制を整備すること。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（昭和60年法律第88号。）による作業員等の確保を行う場合は、日本年金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民間事業者との契約内容と同等以上の内容とし、日本年金機構へ事前に書面により報告すること。

総括管理責任者については、受託業務全体の管理及び監督を担当し、事業実績（事業全体の実施結果や成果分析、督励計画の変更、事業の改善状況、品質管理状況、お客様対応の内容等）を、四半期ごとに開催する日本年金機構本部でのヒアリングやその他必要な機会に、日本年金機構へ報告すること。

地域責任者については、①担当地区の督励計画を作成し、業績の進捗管理を行うこと。②業務委託員の管理、監督及び育成を行い、適切な業務を推進すること。③担当する年金事務所との連携を図り、月例打合せ会議に出席し、事業実績を報告すること。なお、地域責任者は、同一県内の他の年金事務所を担当する地域責任者との兼務を可とする。

※ 日本年金機構においては、民間事業者の各責任者への対応について、地域責任者の窓口は年金事務所国民年金課長（具体的な督励手法や滞納者情報等を管理）及び地域部長（地域内の各年金事務所の事業進捗状況を横断的に管理）、総括管理責任者の窓口は国民年金部長（全体の事業進捗状況を管理）とする。

品質管理責任者については、事故防止と業務品質の管理、向上を担当し、本事業を客観的な立場から評価、指導するため下記に基づく受託業務を遂行する部署以外の部署に属する者が担当するものとする。

- ① 受託業務を遂行する部署に対して、指揮命令系統上、上位にある部署であること。
- ② 法第33条に基づく業務を実施している部署以外の部署であること。

(イ) 事業実施体制等について、以下に掲げる期日までに必要な申請等の手続きを行うこと。

変更、廃止等を行う場合については、変更、廃止等を行う日の前日までに必要な手続きを行うこと。

- ① 個人情報等保護に関する管理体制（下記の (i) ～ (ii) は、別紙8「管理者等申請書」により提出し、下記の (i) を変更する場合は、別紙9「業務委託員名簿」により、下記の (ii) を変更する場合は、別紙8「管理者等申請書」によりそれぞれ提出すること。）

- (i) 総括管理責任者・部署管理者・点検管理者の届出
 - ・期限：提案書の提出日
 - ※部署管理者は、履行場所ごとに1名配置すること。
 - ※点検管理者は、総括管理責任者、部署管理者及び監査を行う者と異なる者とする。
- (ii) 個人情報等の取扱いに関する点検及び監査体制の届出
 - ・期限：提案書の提出日 (iii) 業務委託員と守秘義務契約書を締結したことの報告（別紙10「守秘義務契約締結報告書」）
 - ・期限：業務開始日の16日前まで
 - ※別紙9「業務委託員名簿」に記載した業務委託員と締結した守秘義務契約書（別紙11「守秘義務契約書」）の写しをすべて添付すること。
 - ※業務委託員の変更がある都度、提出すること。
- ② 業務の履行に関する体制（下記の(i)～(ii)は、別紙8「管理者等申請書」により提出し、下記の(iii)～(iv)の者及び下記の(i)～(ii)を変更する場合は別紙9「業務委託員名簿」により提出し、上記(5)(イ)①(i)の者についても記載すること。）
 - (i) 総括管理責任者・地域責任者・品質管理責任者の届出
 - ・期限：提案書の提出日
 - (ii) 現場責任者・現場責任者補助者の届出
 - ・期限：提案書の提出日
 - (iii) 作業者の届出
 - ・期限：業務開始日の16日前まで
 - (iv) 労働者派遣契約を行う場合の申請（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」により提出）
 - ・期限：労働者派遣契約履行日の30日前まで
- ③ 再委託に関する申請（別紙13「再委託承認申請書」、別紙14「受託証明書」により提出）
 - ・期限：再委託開始予定日の16日前まで
 - ※提案書提出時に再委託申請書を提出している場合を除く。
- ④ 事故発生時の緊急対応体制の届出（別紙8「管理者等申請書」により提出）
 - ・期限：提案書の提出日
- ⑤ 業務の履行場所の申請（別紙8「管理者等申請書」により提出）
 - ・期限：提案書の提出日
 - ※民間事業者が用意する場所（日本国内に限る）。
- ⑥ 委託業務で取り扱う個人情報等の保管場所の届出（別紙8「管理者等申請書」により提出）
 - ・期限：提案書の提出日

(ウ) 民間事業者は、納付督励等の業務を実施するに当たり、戸別訪問を担当する業務委託員を、各期、都道府県及び年金事務所ごとに定めた配置数（別紙1-2「年金事務所別 対象区域・戸別訪問業務委託員必須配置数等一覧」参照）の設置を必須と

すること。

また、上記の配置状況に応じて戸別訪問業務委託員の育成・指導を担当する訪問リーダーを配置すること。なお、訪問リーダーの職務を果たす限りにおいて、戸別訪問との兼務は可とする。

上記配置数は、滞納者に対する納付督促及び免除等申請手続の勧奨等業務の実施に最低限必要な人員として常勤職員に換算した員数で設定したものであり、民間事業者は、これに基づき配置した戸別訪問業務委託員の管理を適切に行い、他の督促手法と効果的に組み合わせて実施すること。

【配置の考え方】

戸別訪問業務委託員は、都道府県の滞納者数に応じて、必須配置A又は必須配置Bのとおり配置することを基本とし、有人離島を有する又は管轄面積の広い都道府県については、特別配置のとおり追加で配置する。

- ・ 必須配置A： 各都道府県の滞納者数1.5万人あたりに1名の割合（1.5万人未満は切り上げる）で配置し、そのうち各年金事務所において1人を配置し、残りを都道府県単位での配置とする。
- ・ 必須配置B： 滞納者数が10万人を上回る都道府県は、各都道府県の滞納者数1.2万人あたりに1名の割合（1.2万人未満は切り上げる）で配置し、そのうち各年金事務所において1人を配置し、残りを都道府県単位での配置とする。
- ・ 特別配置： 有人離島を有する都道府県は、人口3000人以上の本土と架橋を有しない有人離島1島に対し1名の割合で、都道府県単位での配置とする。（ただし、都道府県単位で3名までとする。）

また、管轄面積の広い都道府県は1事務所当たりの平均管轄面積が1600平方キロメートル以上の都道府県に対し、1人を配置し、さらに2000平方キロメートル以上の都道府県に対し、500平方キロメートルあたりに1名の割合（500平方キロメートル未満は切り下げる）で、都道府県単位での配置とする。

（エ）民間事業者は、本事業に関するコンテンツを民間事業者のホームページに追加、又は専用のホームページを開設し、民間事業者の企業概要、受託業務の説明、送付文書等の補足説明、お客様からの意見等の聴取、その他必要なお知らせを行うものとする。

（オ）日本年金機構は、委託業務の遂行に関する必要な事項やコンプライアンス事項等を内容とする「業務ガイドライン」を作成し、民間事業者に提示する。民間事業者は、「業務ガイドライン」を基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」を作成し業務委託員を教育すること。

なお、「業務マニュアル」及び「業務Q&A」の使用に当たっては、日本年金機構に事前の承認を得ることとし、日本年金機構に写しを提供すること。

(カ) 民間事業者は、業務委託員に対し、委託業務の開始前まで又は委託業務開始後に初めて委託業務を行う業務委託員の業務開始前までに、以下の内容について研修を実施すること。

また、業務開始後においても、毎月、以下の内容について、個人情報等の取扱いを含む１項目以上の研修を実施し、業務品質の維持・向上に努めること。なお、年間を通じて、以下の内容すべての研修を各１回以上実施すること。

また、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、その他必要な留意事項等）

研修の実施にあたっては、各期開始前までに各期における毎月の研修計画を策定し、日本年金機構にその写しを提供する。また、各期間中に研修計画を変更する場合は、修正した研修計画の写しを事前に日本年金機構に提供する。

また、委託業務開始前に実施する研修の場合は業務開始日の前日までに、委託業務開始後に実施する研修の場合は研修終了後１０日以内に、別紙１５「研修実施報告書」により、研修実施日を報告すること。

民間事業者は、研修資料等、教育・研修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、上記で示す研修項目をすべて実施していないと日本年金機構が確認した場合、日本年金機構は、研修内容の改善及び研修の実施について、総括管理責任者等への指導又は民間事業者への指示を行うことができることとする。

(キ) 事業の実施に当たり、設備、環境等はすべて民間事業者が用意するものとする。

ただし、民間事業者に使用させることができる物品は下記６のとおりとする。また、戸別訪問による手法を実施する際の個人情報等の携行については、下記８（２）

(ア) ②のとおりとする。

(6) 民間事業者に提供する情報等

(ア) 滞納者の情報

日本年金機構本部は、滞納者に係る情報を原則として毎週、別紙１６「受託者における媒体作成仕様書」に基づき作成した外部電磁的記録媒体により民間事業者に対して提供する。

提供する情報の範囲は、以下に示す①から③までのとおりとする。

- ① 被保険者の基本情報（被保険者の氏名、住所、生年月日など）
- ② 被保険者の国民年金に係る納付記録（過去２５か月間の保険料納付状況及び

免除等承認状況）、加入記録など

③ 被保険者に対する督促の事蹟

注1 新規滞納者については、事象発生の翌週又は翌々週に提供される情報に反映される。

注2 強制徴収対象者については、本事業の対象とならないため、提供する情報には含まれない。

注3 特別催告状の発送対象者である場合は、その旨を付して提供する。

注4 免除等勧奨対象者である場合は、その旨を付して提供する。

注5 全額免除等の基準に該当する者である場合は、その旨を付して提供する。

併せて、社会保険オンラインシステムの可搬型照会用窓口装置により、事業に必要な範囲内で情報を提供する。

(イ) 年金事務所ごとの納付状況及び免除等承認状況

日本年金機構本部は、毎月1回、納付率及び納付月数等の情報を、年金事務所ごとに一覧表形式で民間事業者に対して提供する。

(ウ) その他各種情報等

日本年金機構本部及び年金事務所は、民間事業者が行う納付督促スケジュールに合わせて、下記のスケジュールや参考となる各種統計情報等について随時提供する。

- ・ 納付書発送スケジュール（日本年金機構本部が納付書を発送する日程及び対象者）
- ・ 催告状発送スケジュール（各年金事務所が催告状を発送する日程及び対象者）
- ・ 免除等申請書未提出者情報（免除等承認期限が経過する前にあらかじめ申請書を送付する対象者など、各年金事務所で選定した者）

(7) 日本年金機構と民間事業者との連携・協力

日本年金機構と民間事業者は、上記情報提供等を軸に、日本年金機構本部及び年金事務所と民間事業者の連携を図るとともに、日本年金機構本部及び年金事務所において民間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、双方が協力して国民年金保険料の納付状況の改善・向上に取り組む体制を構築するものとする。

(8) 業務の引継ぎ

本業務を新たに実施することとなった民間事業者（以下「次期事業者」という。）は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行の民間事業者から遺漏なく業務の引き継ぎを受けるものとする。

日本年金機構は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の民間事業者及び次期事業者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現行の民間事業者の負担とする。

4 受託事業者選定に関する事項

(1) 民間競争入札に参加する者に必要な参加資格

(a) 次の事項に該当する者は、競争に参加する資格を有さない。

(ア) 法第15条において準用する第10条各号に該当する者。

(イ) 当該契約を締結する能力を有しない者（未成年者、被保佐人又は被補助人であっても、契約締結のために必要な同意を得ている者を除く。）。

(ウ) 日本年金機構の調達において、次のいずれかに該当し、かつ、その事実があった後3年（日本年金機構から競争参加資格停止措置を受けている場合はその期間）を経過していない者（その者を代理人、支配人その他の使用人として使用する者についてもまた同じ。）。

- ① 契約の履行に当たり故意に工事若しくは製造を粗雑にし、又は物件の品質若しくは数量に関して不正の行為をしたとき
- ② 公正な競争の執行を妨げた者又は公正な価格を害し若しくは不正の利益を得るために連合したとき
- ③ 落札者が契約を結ぶこと又は契約者が契約を履行することを妨げたとき
- ④ 監督又は検査の実施に当たり職員の職務の執行を妨げたとき
- ⑤ 正当な理由がなくて契約を履行しなかったとき
- ⑥ 前各号のいずれかに該当する事実があった後3年を経過しない者を、契約の履行に当たり、代理人、支配人その他の使用人として使用した者
- ⑦ 当該業務の業務委託契約書に定める指示を受け、かつ日本年金機構が定める期間の末日までに必要な措置を講じない等、業務の改善が見られなかったとき

(b) 次の資格を満たす者であること。

(ア) 令和01・02・03年度（平成31・32・33年度）の厚生労働省競争参加資格（全省庁統一資格）「役務の提供等」において、入札実施区域における「役務の提供等」のA等級に格付けされている者であること。

(イ) 当該業務を確実に実施できる者であること。

(ウ) 過去3年以内に当該業務又は類似の業務を完了した実績を有している者であること。

(エ) 役員、大株主等実質的に経営権を有する者及び従業員等が暴力団その他の反社会的勢力と取引をしているなどの関連がない者であること。

(オ) 過去3年以内に以下の各号のいずれかの事実には該当していない者、又は該当する者であって、その状況が改善されていると認められる者であること（ただし、日本年金機構から競争参加資格停止措置を受けている期間中の者を除く）。

- ① 重大な法令違反を行った
- ② 監督官庁から行政処分を受けた
- ③ その他重大な不祥事を起こした

(カ) 取締役会等の意思決定機関の構成員のうち、厚生労働省、旧社会保険庁及び日本年金機構の職員であった者が過半数（独立行政法人又は公益法人においては3

分の1)を占めていない者であること。

(キ) 日本年金機構から競争参加資格停止措置、又は厚生労働省から指名停止の措置を受けている期間中でないこと。

(ク) 個人情報等の適切な取扱いを行っている旨の第三者評価として、プライバシーマーク取得事業者又はISO/IEC27001又はJISQ27001認証取得事業者であること。

(ケ) 厚生年金保険又は船員保険の適用を受け、かつ、

- ・ 直近2年間について保険料の未納がない者であること
- ・ 直近2年間について、90日間以上又は3か月分以上連続して保険料を滞納したことがない者であること。

また、厚生年金保険の適用を受けない個人事業所の場合は、事業主が直近2年間について国民年金の未加入及び国民年金保険料の未納がない者であること。

(コ) 直近2年間に支払うべき上記(ケ)以外の公租公課に未納がない者であること。

(サ) 当該業務に、直近2年間について国民年金の未加入及び国民年金保険料の未納がない者を従事させることができる者であること。

(シ) 資格審査申請書又は添付書類に虚偽の事実を記載していないと認められる者であること。

(ス) 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であること。

(セ) ジョイント・ベンチャー（共同企業体）及びグループ企業体の入札について

① 自社で本業務の内容のすべてが担えない場合には、適正に業務を遂行できるジョイント・ベンチャー（共同企業体）で参加することができる。その場合、入札参加資格審査書類提出時までにはジョイント・ベンチャー（共同企業体）を結成し、代表企業及び代表者を定め、他の者はグループ企業として参加できるものとする。なお、同一の対象地区において、代表企業及びグループ企業（以下「構成企業」という。）が他のジョイント・ベンチャー（共同企業体）に参加、又は単独で入札に参加することはできない。また、構成企業は、ジョイント・ベンチャー（共同企業体）結成に関する協定書（又はこれに類する書類）を作成すること。

② 構成企業すべてが前記（a）及び（b）の条件を満たすこと。ただし、前記（b）（ア）については、共同企業体として、別紙17「共同企業体の付与数値及び資格の種類別等級区分」の項目ごとの実数に基づき付与数値を算定した結果、A等級の競争参加資格を有すること

③ 代表企業は、本業務の履行に際し、ジョイント・ベンチャー（共同企業体）を代表して日本年金機構と折衝する権限並びに自己の名義をもって契約代金の請求、受領及びジョイント・ベンチャー（共同企業体）に属する財産を管理する権限を有する者とする。

④ グループ企業体の資格要件については、別紙3「提案書作成手順」に基づくものとする

(2) 民間競争入札に参加する者の募集

(ア) 入札実施手続

① 入札の単位

入札は、別紙 1－1「対象地区及び対象年金事務所一覧」に示す 1 地域について、8 の「年金事務所」を入札単位とする。

② 提出書類

民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）は、入札金額を記載した書類（以下「入札書」という。）、総合評価のための事業運営の具体的な方法、業務の質の確保の方法等に関する書類（以下「提案書」という。）及び上記（1）の入札参加資格に関する書類を入札説明書で示す提出期限までに、国民年金部に提出するものとする。

また、提案書は、別紙 3「提案書作成手順」を基に作成すること。

<入札書の内容>

入札参加者が提出する入札書に記載する入札金額は、上記 3（2）に示す契約（事業対象）期間において、対象地区内の各年金事務所の各期の達成目標を達成するために提案した施策の実施に必要となる設備、人材、機材等について、民間事業者自らの費用負担によりこれを準備するものとし、これらの費用及び付随する事務費その他一切の諸経費を含めた金額を見積もるものとし、これを記載すること。（この場合、消費税等に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった経費の 110 分の 100 に相当する金額を記載すること。）

<提案書の内容>

入札参加者が提出する提案書には、上記 3（4）（ア）に示す各期における本事業の対象地区内の各年金事務所の達成目標を達成するための提案の内容として、次の事項について記載すること。（詳細については、別紙 3 別表 1「評価項目一覧」のとおりとする。）

- I 基本的考え方
- II 業務の履行実績
- III 業務の履行体制等
 - 1 業務の履行体制
 - 2 業務の履行方法
 - 3 個人情報等保護に関する管理体制
- IV 情報セキュリティに関する体制
- V 財務内容の健全性
- VI ワーク・ライフ・バランス等の推進

<提案書の添付資料の内容>

提案書の添付資料は、次のとおりとする。

(i) 提案書概要版

（注）提案書に記載された内容の要約版を作成すること。

- (ii) 実施体制（組織体制、再委託等）に関する概念図
- (iii) 民間事業者の概要に関する資料
- (iv) 別紙３別表１「評価項目一覧」にて要求する資料

(イ) 民間競争入札に係るスケジュール（予定）

- | | |
|--|------------|
| ① 入札公告 | 令和２年１２月上旬頃 |
| ② 業務説明会 | 令和２年１２月中旬頃 |
| ③ 業務説明会後の質問期限 | 令和２年１２月下旬頃 |
| ※ 質問については書面で受け付けることとし、回答については軽微なものを除き公表する。 | |
| ④ 提案書提出期限 | 令和３年１月下旬頃 |
| ⑤ 評価委員会（提案書の評価）及び
入札参加者によるプレゼンテーション | 令和３年２月上旬頃 |
| ⑥ 入札書提出期限 | 令和３年２月中旬頃 |
| ⑦ 開札 | 令和３年２月中旬頃 |
| ⑧ 契約の締結 | 令和３年２月下旬頃 |

(３) 落札者を決定するための評価の基準及び落札者の決定

国民年金保険料の収納事業を実施する者（以下この項において「落札者」という。）の決定は、総合評価の方式をもって競争入札により落札者を決定する。

(ア) 評価の方法

落札者を決定するための評価は、提出された提案書の内容が、達成目標の実現に向けた方針及び具体的な提案等が本事業の目的に沿い、かつ、実行可能なものであるか（必須項目審査）、また、手法及び実施件数に関し、より具体的であり効果的なものであるか（加点項目審査）について行うものとする。

評価は、日本年金機構本部に日本年金機構役職員と学識経験者などの外部委員で構成する評価委員会を設置し、決定するものとする。

提案書の評価基準は、別紙３別表２「総合評価基準（技術評価）」のとおりとする。

(イ) 落札者の決定

- ① （１）の入札参加資格を満たした入札参加者について、上記（ア）の評価方法において必須とされた項目の要件を満たした提案に対し、予定価格の制限の範囲内である者のうち、提案書の審査により得られた各評価項目の得点の合計点（最高１２００点。以下「技術評価点」という。）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（以下「価格評価点」という。）の合計点数（以下「総合評価点」という。）が最も高い者を落札者として決定する。

※ 計算式

$$\text{総合評価点} = \text{技術評価点} + \text{価格評価点}$$

(1200点満点) (400点満点)

ただし、落札者となるべき者の入札価格によっては、当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるか否か、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがあると認められるか否かについて調査し、その結果、当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められたとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すおそれがあると認められたときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって申込みをした他の者のうち、総合評価点の最も高い者を落札者とする。

- ② 落札者となるべき者が二人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。

また、入札者又はその代理人が直接くじを引くことができない場合は、入札執行事務に関係ない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

- ③ 落札者が決定したときは、遅滞なく、落札者の氏名又は名称、落札金額及び落札者の決定理由、提案内容の概要について公表するものとする。

- ④ 入札者又はその代理人の入札のうち予定価格の制限の範囲内である入札がないときは、直ちに再度の入札を行うものとする。

なお、これによっても落札者となるべき者が決定しない場合には、必要に応じ入札条件の見直しを行った上で、再度の公告と入札を行うものとする。

- ⑤ ④の再度の公告と入札を実施することとなった場合、落札者となるべき者が事業を開始するまでの期間、入札対象地区の現契約者の業務委託期間を、日本年金機構と民間事業者が協議の上、最長で6か月間延長することができるものとする。

なお、現契約者との協議は、再度の入札の不落後速やかに開始するものとする。

※「再度の入札」とは、開札の結果、予定価格の制限の範囲内である入札がない時、条件などを変更しないで直ちに同一参加者により行う入札をいう。

※「再度の公告と入札」とは、再度の入札によっても落札者がいない場合、必要に応じ入札条件等の見直しを行った上で公告を実施し、日時を改めて行う入札をいう。

5 従来の実施状況に関する情報の開示

上記3(2)に示す業務委託期間に係る本事業に関する従来の実施状況に関する情報の開示に必要な事項は、別紙4のとおりである。

6 民間事業者に使用させることができる物品

- (1) 民間事業者が、本事業を行うために滞納者の納付状況を確認する場合には、民間事業者の要請に基づき、社会保険オンラインシステムの可搬型照会用窓口装置を無償で

貸与できるものとする。

- (2) 民間事業者が、上記(1)の物品の貸与を受ける場合にあっては、「物品貸与申請書」を作成し、日本年金機構の承認を得なければならない。
- (3) 民間事業者は、上記(2)により使用を認められた物品については、善良な管理者の注意をもって使用するとともに、これを目的外に使用してはならない。
- (4) 民間事業者は、上記(2)により使用を認められた物品に係る機器管理責任者及び操作担当者について、その物品を使用する前に、日本年金機構が定める様式により登録し承認を得ること。なお、操作担当者については日本年金機構が指定する年金事務所にてID、パスワードの取得及び生体認証を行うとともに秘密の保持等のための措置を講じること。
- (5) 機器管理責任者は、上記(2)により使用を認められた物品について、下記8(2)(ウ)①(i)の特定の事務室等にて、盗難又は紛失を防止するため、上記(2)により使用を認められた物品に対してセキュリティワイヤーロックやその他直接的かつ物理的な手段で安全管理措置を講じた上で使用し、使用しない時は、同事務室内の施錠管理可能な保管庫にて保管すること。
- (6) 民間事業者は、貸与された物品について、民間事業者の責めに帰すべき事由により、破損、故障、紛失等による損害が生じた場合においては、これを賠償するものとする。
- (7) 上記(2)により使用を認められた物品については、業務委託期間の満了、契約の解除及び貸与の必要がなくなった場合等において、「物品返納通知書」を作成し、速やかに日本年金機構に返却しなければならない。
- (8) 上記(2)により使用を認められた物品の使用については、本実施要項に定めるもののほか、窓口装置等の使用に関する日本年金機構諸規程等の規定を準用し、必要に応じてその規定に基づいた使用方法を日本年金機構から指示する。

7 民間事業者が本事業を実施する場合において適用される法令の特例

- (1) 民間事業者が滞納者に対して実施する保険料の納付の請求の業務については、弁護士法(昭和24年法律第205号)第72条の規定は適用しない。
- (2) 本事業を実施する民間事業者は、国民年金法第92条の3第1項第2号の規定による指定を受けた者とみなして、同条第3項から第5項まで並びに同法第92条の4及び第92条の5の規定を適用する。

8 民間事業者が本事業を実施するに当たり日本年金機構理事長に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の事業の適正かつ確実な実施のために法令及び契約により民間事業者が講ずべき措置に関する事項等
--

(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・事務処理誤りまたはその疑いが発生したときは、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・立入検査

- 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、提案書に記載された内容（業務の履行体制、業務の履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）が確保されているか、業務が履行できるか等の観点から、業務開始日の3日前までに、特定の事務室及び本事業に関係する事務所等（以下「特定の事務室等」という。）へ立入検査を実施できるものとする。

立入検査の結果、業務開始に際し改善を要すると判断した場合、又は、上記3（5）（イ）①（iii）で示す「守秘義務契約書」の写し及び上記3（5）（イ）②で示す「業務委託員名簿」（以下「業務委託員名簿等」という。）が業務開始日の3日前までに日本年金機構へ提出されない場合は、業務開始日の前日までに改善すること及び改善結果の報告について、民間事業者に指示を行うことができることとする。

民間事業者は、改善が確認されるまで、又は、業務委託員名簿等が提出されるまでは、業務を開始することができない。また、日本年金機構は、民間事業者が業務開始日までに改善できなかった場合及び改善の見込みがないと認められ

た場合は、契約書に基づき、契約解除を行うことがある。

- ⑤ 日本年金機構は、個人情報等の管理状況の確認、法令の遵守状況の確認、委託業務の進捗状況等の確認、その他随時に特定の事務室等（再委託先を含む）へ立入検査を実施できるものとし（無予告の検査を実施する場合がある）、検査結果を基に総括管理責任者等への指導、研修の実施、状況の改善及び改善結果の報告について、民間事業者に指示することができることとする。
- ⑥ 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。
- ⑦ 日本年金機構は、委託業務の実施に当たり作成、汚損、毀損した個人情報等について、完全消去又は廃棄の実施状況に関し、履行終了日から契約終了日までの間に、特定の事務室等へ立入検査を実施できるものとする。

（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を実施した納付督促（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か月以上保管すること。
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、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。）及び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）（以下「個人情報保護法等」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、業務委託員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、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（当該日が土・日曜日又は祝日の場合は翌営業日）までに日本年金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、総括管理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、業務委託員に対し、上記3（5）（カ）に基づく教育・研修を実施し、コンプライアンスを徹底させること。また、民間事業者は、業務委託員の活動状況（訪問経路、督促内容等）を日々監視し、不正や事故を未然に防止するための措置を講ずること。

なお、活動状況の監視結果については月１回以上点検することとし、日本年金機構より求めがあった場合は、当該結果を報告すること。

(エ) 指示

日本年金機構は、下記①から⑦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。

また、下記⑥のうち個人情報等の取扱い及び秘密保持並びに情報セキュリティ対策について、必要な措置をとるべきこと又は業務改善を指示した場合、措置又は改善が確認できるまでの間、民間事業者に事業を中止又は停止させることができる。

ただし、この場合、上記３（４）（ア）②による達成目標等の見直しについての協議は行わないものとする。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上記３（４）（ア）において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になったと判断した場合
- ② 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
- ③ 上記３（１）（ウ）⑤（ｖ）の点検結果又は日本年金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 上記３（５）（カ）に設定した民間事業者が実施する研修項目をすべて実施していないと日本年金機構が確認した場合
- ⑤ 上記８（１）（イ）④に示す業務委託員名簿が業務開始日の３日前までに日本年金機構へ提出されない場合
- ⑥ 上記８（１）（ウ）③の点検結果又は日本年金機構が上記８（１）（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
- ⑦ 上記４（２）（ア）②に定める「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) 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、個人情報保護法等に基づき、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、民間事業者の役員、民間事業者の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の民間事業者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者等を含め、業務委託員以外の者に伝達又は漏えいを防止する措置を講じること。また、目的外利用を行ってはならない。

- 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、業務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。なお、業務委託期間終了時に保管している上記（１）（ウ）②の通話録音データのうち直近５か月分については、日本年金機構が通話内容を確認可能な方法により、業務委託期間終了後速やかに、日本年金機構へ提出すること。ただし、業務委託期間終了後も引き続き、同一の民間事業者が本事業を実施する場合は提出を不要とする。

（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等で委託業務を行うこと。また、特定の事務室等については、日本国内のみ設置が可能とする。

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、特定の事務室等への入退室の状況を記録し、当該記録の点検を少なくとも月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、特定の事務室等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、業務委託員の私物の携帯電話（スマートフォンを含む）及び撮影できる機器並びに記録媒体について、特定の事務室等へ持ち込むことを禁止すること。ただし、業務用として総括管理責任者又は地域責任者が認めたものは除くこととし、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。
 - （vi）民間事業者は、委託業務で使用する電子計算機において、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。
- 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、特定の事務室等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（作成日（受領日）、作成者（受領者）、識別番号、情報の内容、数量、種類、利用目的、複写複製の有無、保管場所（電子データの場合は、電子データを保存した電子計算機の保管場所）、移送日（廃棄日、消去日）移送者（廃棄者、消去者）移送等確認（点検）者等）がわかる別紙１８「個人情報等管理台帳」を作成するとともに、総括管理責任者及び部署管理者が、紛失・破棄等がないように最善の注意を払うこと。また、日本年金機構から別紙１８「個人情報等管理台帳」の提出を求められた場合は速やかに提出すること。
- (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（個人情報等の電子データを電子計算機に格納及びバックアップの取得を含む。）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、個人情報等を記録した紙媒体、外部電磁的記録媒体、電子データ（保管期限経過後の通話録音データを含む）及びこれらの複写複製物等について、委託業務の実施にあたり不要となった場合は、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。
- (x) 民間事業者は、業務終了時には別紙１９「個人情報等の返却・廃棄等に関する報告書」及び別紙１８「個人情報等管理台帳」を提出することとし、提出に当たっては、日本年金機構が提供した個人情報等を返却していること及び取り扱った個人情報等が完全消去又は廃棄されていることが確認できる証跡を添付すること。

③ 電子計算組織に係る安全管理措置

- (i) 民間事業者は、委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）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。

インターネットから論理的に遮断する場合は、委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を取り扱う電子計算組織において、インターネットへの通信が行われなくようにするため、各電子計算機又は通信経路上にある電子計算機においてインターネット通信が完全に遮断される設定を行うこと。

- (ii) 民間事業者は、委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）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（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を取り扱う電子計算組織にアクセスできる業務委託員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業務委託員に、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・抹消の履歴を記録、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) 民間事業者は、アクセス記録及び作業ログを取得し、毎月分析するとともに、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、委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を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、委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を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、上記(vii)で示す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、並びに上記(viii)で示すセキュリティパッチ（以下「パターンファイル等」という。）を適用する際には、委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を取り扱う電子計算組織以外の環境において、当該パターンファイル等を取得し、外部電磁的記録媒体を用いて委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を

取り扱う電子計算組織に取り込むこと。

(x) 民間事業者は、委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を取り扱う電子計算組織において、サポートが終了しているソフトウェアを使用しないこと。

(x i) 民間事業者は、委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を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及びセキュリティパッチ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ずることとし、適用することができなかった理由等を管理し、適用可能となった時点で適用すること。

また、日本年金機構から上記（vii）（viii）（ix）各々の代替措置に係る仕様について報告を求められた場合は、速やかに応じるものとし、追加の代替措置等が求められた場合には、代替措置を講ずること。

(x ii) 民間事業者は、委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を取り扱う電子計算組織のアクセス記録及び委託業務で個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）を取扱う電子計算組織の監視を行うとともに、監視状況に係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 iii) 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おいては、委託業務の履行を補完できる体制を構築すること。

(x iv) 民間事業者は、個人情報等（民間事業者が業務委託員の労務管理等のために保持している情報を除く。）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 v) 民間事業者は、戸別訪問業務委託員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ずること。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、別紙20「戸別訪問業務委託員等が携行する情報端末の取扱いについて」に示す方法によること。

(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促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 滞納者から金品を受け取ること及び預かることをしてはならない。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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。
- ⑪ 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) 業務委託員及び免除等申請書受領印の報告

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、住所及び直近2年間について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、委託業務開始時から従事する者については業務開始の16日前までに、委託業務開始後から従事する者については業務開始の前日までに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、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3（1）（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、あらかじめ使用する業務委託員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、上記３（６）（ア）の滞納者の情報及び（ウ）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、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

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・報告徴取に関する権限。
 - ・ 日本年金機構の再委託先に対する監査・報告徴取に関する権限。
 - ・ 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 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２（２））、作成した文書の搬送、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取することとする。
- 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、前記（２）の事項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すべ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３（２）により業務委託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３（４）（ア）による前年度末の納付率の増減に基づく達成目標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、上記３（１）（ウ）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。
- ⑨ 前記（1）（エ）に定める指示に対し、一定期間において上記3（4）（ア）において設定したすべての達成目標の各月又は期末の達成割合が80%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。
- ⑩ 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。
- ⑪ 本契約締結後、民間事業者が仕様書等に定める業務履行体制を確保できないと認められるとき。
- ⑫ 上記3（2）に規定する業務委託期間内に本実施要項に定める業務を完了しないとき。
- ⑬ 本契約の解除を請求し、その理由が正当なとき。
- ⑭ 民間事業者の責に帰すべき理由により、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。
- ⑮ 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。
- ⑯ 本契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は監督、検査、調査等を不当に拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して答弁せず、若しくは虚偽の答弁をしたとき。
- ⑰ 民間事業者又はその業務委託員が本契約に違反し、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。
- ⑱ 本契約又は本実施要項に定められた内容に違反したとき。
- ⑲ 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。
- ⑳ 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。
- ㉑ 日本年金機構と別に契約を締結している場合で、当該別契約に解除事由（民間事業者の責に帰すべきものに限る。）が生じたとき。
- ㉒ 手形交換所の取引停止処分があったとき。

- ②③ 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。
- ②④ 破産、民事再生、会社更生等の申立てがあったとき。
- ②⑤ 営業を廃止し、又は清算に入ったとき。
- ②⑥ 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。
- ②⑦ 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、取引とは社会的に非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。
 - (i) 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
 - (ii) 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
 - (iii) その他、社会的妥当性を欠く不当な要求をする者
- ②⑧ 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。
- ②⑨ 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。
- ③⑩ 民間事業者が本契約締結以前に日本年金機構に提出した、契約の資格要件に関する申立書に虚偽があったことが判明したとき。
- ③⑪ 民間事業者又はその役員若しくは使用人が、厚生労働省所管法令違反又は個人情報保護に関する諸法令違反により監督官庁から行政処分を受け若しくは検察官に送致されたとき又はこれらの状況に至ったことを民間事業者が日本年金機構に報告しなかったことが判明したとき。
- ③⑫ 民間事業者が、情報セキュリティに関する第三者評価（プライバシーマーク、ISO／IEC 27001又はJISQ 27001）の認定を取り消されたとき又は認定を取り消されたことを民間事業者が日本年金機構に報告しなかったことが判明したとき。
- ③⑬ 本契約の再委託先において、上記②⑥及び③⑩から③⑫までの状況に至った場合には、日本年金機構は、民間事業者に対して何らの予告なしに直ちに本契約の全部又は一部を解除することができる。
- ③⑭ 日本年金機構は、民間事業者から提供される業務の品質が、本契約の締結の際に定められた業務の品質に関する合意に達しない場合で、かつ、その改善が見込めない場合には、本契約の全部又は一部を解除することができる。

(サ) 委託契約解除時の取扱い

前記(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係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。
- ⑤ 上記3(4)(ア)に定める各期の期中で契約を解除した場合は、当該期の期間の期末を契約解除の日が属する年月に読み替える。

9 民間事業者が本事業の実施により、第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により民間事業者が負うべき責任に関する事項

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 事業に係る評価に関する事項

(1) 事業の実施状況に関する調査の時期

総務大臣が行う評価の時期（令和4年3月頃を予定）を踏まえ、本事業の実施状況については、第1期終了時点における状況を委託者が調査するものとする。

(2) 調査の実施方法

民間事業者がそれぞれ実施した国民年金保険料の収納事業の実施状況について調査を行うものとする。

(3) 調査項目

- (ア) 納付督促及び免除等申請手続の勧奨の実施手法別の実施件数
- (イ) 納付督促及び免除等申請手続の勧奨の実施手法別の効果

(ウ) 事業の運営に要した費用

(4) 比較

前記(3)の調査項目について、民間事業者に本事業を委託する以前の年金事務所又は民間事業者と比較を行うこととする。なお、比較方法については、被保険者数の増減等各地域の差にも配慮しつつ、検討を行う。

(5) 実施状況等の提出

日本年金機構理事長は、上記(3)の調査項目に関する内容を取りまとめた本事業の実施状況等について、上記(1)の評価を行うために、令和4年1月をめぐりに総務大臣及び官民競争入札等監理委員会（以下「監理委員会」という。）へ提出するものとする。

1 1 その他事業の実施に関し必要な事項

(1) 対象公共サービスの監督上の措置等の監理委員会への報告及び公表

日本年金機構は、法第26条及び第27条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。

(2) 監督体制

(ア) 本事業の契約に係る監督は、国民年金部長が自ら又は補助者に命じて、立ち会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。

(イ) 本事業の実施状況に係る監督は、上記8(1)(イ)①により行うこととする。

(3) 民間事業者の責務等

(ア) 本事業に従事する者は、刑法（明治40年法律第45号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。

(イ) 民間事業者は、会計検査院法（昭和22年法律第73号）第23条第1項第7号に規定する者に該当し、会計検査院が必要と認めるときには、同法第25条及び第26条により、同院の実地の検査を受け、同院から直接又は日本年金機構を通じて資料・報告等の提出を求められ、質問を受けることがある。

(ウ) 民間事業者は、上記3(1)(イ)の業務における全額免除等の申請の委託を受ける業務を行うため、業務開始前までに国民年金法第109条の2の規定に基づき「指定全額免除申請事務取扱者」の指定を受けること。

(エ) 民間事業者は、業務開始日の16日前までに、提案書に記載の委託条件等（履行体制、履行方法、個人情報等保護及び情報セキュリティ体制）を満たすための措置を講じること。ただし、業務開始後に措置すべき内容は除く。

(オ) 民間事業者は、業務開始日から10日以内に別紙21「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を、日本年金機構に提出すること。

また、業務開始日から1年を経過するごとに、その当該日から10日以内に別

紙 2 1 「法令及び契約内容の遵守状況に関する報告書」を日本年金機構に提出すること。

(4) 情報セキュリティ対策の要求水準の変更

(ア) 契約締結後、日本年金機構は、日本年金機構個人情報保護管理方針（プライバシーポリシー）、日本年金機構情報セキュリティポリシー等の改定により、契約書及び本実施要項に定める情報セキュリティ対策の要求水準を変更させる場合がある。この場合、民間事業者は、日本年金機構から求めがあった場合には、情報セキュリティ対策を変更した場合の影響調査を行い、その対処方法を検討することとし、影響調査の結果を書面にて速やかに日本年金機構に提出すること。

(イ) 日本年金機構は、上記（ア）の影響調査の結果を踏まえ、民間事業者の対処方法及びその履行について、民間事業者と協議することができる。

(5) 情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類の提出

(ア) 民間事業者が業務開始前に日本年金機構へ提出した情報セキュリティに関する第三者評価の認証を証明できる書類（プライバシーマーク、ISO/IEC 27001又はJISQ 27001の登録証の写し）において、業務委託期間中にその認証期間が切れる場合、民間事業者は、その認証期間を更新すること。

(イ) 民間事業者は、認証終了日から1か月以内に、情報セキュリティに関する第三者評価の認証期間が更新されたことが証明できる書類の写しを日本年金機構に提出すること。

(6) 情報セキュリティ対策にかかる変更

民間事業者は、契約締結後、提案書を変更する場合（上記3（5）に関する申請等手続きは除く。）は、あらかじめ日本年金機構に申請（様式が定まっていない場合は任意。）を行い、日本年金機構の書面による承認を受けること。

(7) 民間事業者の報告等方法

(ア) 本実施要項の定めにより、日本年金機構へ報告又は提出が求められているものについては、原則、外部電磁的記録媒体（個人情報等が含まれない場合はセキュアUSBメモリ）又は紙媒体で行うものとする。

なお、日本年金機構が認めた場合に限り、FAXでのやりとりを可とする。

(注) セキュアUSBメモリは、電子データを格納する際、自動的に暗号化される外部電磁的記録媒体であり、日本年金機構より貸与する。セキュアUSBメモリの引渡し方法及びパスワード等の取扱いについては、別途日本年金機構より連絡する。

(イ) 個人情報等が含まれる外部電磁的記録媒体又は紙媒体により移送する場合、民間事業者は、日本年金機構に直接持参するか、又は追跡可能な方法により送付するものとする。

送付する場合、民間事業者は、送付物の送付事蹟を記録（送付物、宛先、送付年月日、到着年月日、追跡証書（特定記録郵便追跡番号等）等）すること。

(ウ) 日本年金機構とのやりとりで使用する外部電磁的記録媒体については、データの機密性を確保するため、パスワードを設定すること。なお、パスワードは、90日経過するごとに変更すること。

(8) 実施要項等の明確化

(ア) 民間事業者が提出した提案書は契約書の一部とする。

(イ) 業務の処理方法等、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」等に定めがある場合は「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」等によることとする。

(ウ) 契約書及び本実施要項では業務の処理方法が一義に定まらない事案があることを把握した時、又は定めがないが判断を要する事案がある時には、日本年金機構と民間事業者は協議の上、契約書及び本実施要項の不明瞭な点を明確にするための書面を速やかに取り交わすこととする。

(エ) 前記(ウ)の書面の取り交わしが完了するまでの間の対応方法については、日本年金機構と民間事業者が協議の上決定することとする。

(9) 実績及び評価結果の公表

日本年金機構は、業務委託期間終了後、当該業務の実績及び評価結果（民間事業者名、契約実績額等を含む。）を日本年金機構のホームページにより公表することがある。

(10) 所管部署

日本年金機構国民年金部国民年金収納グループ

〒168-8505

東京都杉並区高井戸西3-5-24

電話：03-5344-1100