

市場化テスト（国民年金保険料の収納事業） 関連資料

（第8回年金業務・組織再生会議 社会保険庁ヒアリング資料からの抜粋）

国民年金保険料の収納事業

① 国民年金保険料の収納事業に係る市場化テストについて

I. モデル事業

1. 目的

「規制改革・民間開放の推進に関する第1次答申」(平成16年12月24日規制改革・民間開放推進会議)に基づき、社会保険庁が実施している国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収や免除勧奨を除く納付督促業務等を包括的に委託し、民間事業者の創意工夫やノウハウの活により、収納率の向上を図るとともに、当該業務の質及びコストに関する官民間の透明・中立・公正な比較を実施する。

2. 委託の範囲

国民年金保険料の未納者に対する納付督促業務、被保険者からの委託に基づく保険料の納付に関する業務、口座振替の獲得業務、記録の理及び報告を包括的に委託。

3. 対象社会保険事務所及び受託事業者

(1) 平成17年度 5箇所【新規】(実施期間:平成17年10月~平成18年9月)

- ① 青森(弘前) … (株)もしもしホットライン
- ② 東京(足立) … エー・シー・エス債権管理回収(株)
- ③ 愛知(熱田) … エー・シー・エス債権管理回収(株)
- ④ 大阪(平野) … エー・シー・エス債権管理回収(株)
- ⑤ 宮崎(宮崎) … (株)もしもしホットライン

(2) 平成18年度(継続分) 5箇所【継続】(実施期間:平成18年10月~平成19年9月)(受託事業者は新たな入札により決定)

- ① 青森(弘前) … (株)トライアイ
- ② 東京(足立) … (株)トライアイ
- ③ 愛知(熱田) … (株)トライアイ
- ④ 大阪(平野) … (株)トライアイ
- ⑤ 宮崎(宮崎) … (株)もしもしホットライン

(3) 平成18年度(新規分) 30箇所【拡大】(実施期間:平成18年7月~平成19年9月)

- | | |
|--------------------------|---------------------|
| ① 茨城地区(水戸北、水戸南) | … (株)もしもしホットライン |
| ② 埼玉中北部地区(熊谷、浦和) | … (株)もしもしホットライン |
| ③ 埼玉中西部地区(川越) | … (株)もしもしホットライン |
| ④ 千葉北部地区(佐原、松戸) | … (株)もしもしホットライン |
| ⑤ 千葉南部地区(木更津) | … (株)トライアイ |
| ⑥ 東京東部地区(上野、江戸川、荒川、墨田、港) | … (株)もしもしホットライン |
| ⑦ 東京西部地区(新宿、渋谷、武蔵野) | … エー・シー・エス債権管理回収(株) |
| ⑧ 神奈川地区(厚木、相模原、横須賀、鶴見) | … (株)もしもしホットライン |
| ⑨ 愛知地区(名古屋西) | … (株)もしもしホットライン |
| ⑩ 京都地区(下京) | … エー・シー・エス債権管理回収(株) |
| ⑪ 大阪地区(難波、今里、福島、大手前、城東) | … (株)もしもしホットライン |
| ⑫ 兵庫地区(三宮、兵庫) | … エー・シー・エス債権管理回収(株) |
| ⑬ 福岡地区(中福岡) | … (株)トライアイ |

Ⅱ. 公共サービス改革法に基づく本格実施

- 「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。)において、国民年金保険料の収納事業が対象事業として規定され、平成19年10月からは、公共サービス改革法に基づく国民年金保険料収納事業として本格実施。

1. 委託の範囲

保険料滞納者に対する国民年金保険料の納付督促業務、被保険者の委託に基づく国民年金保険料の納付に関する業務、事業報告書の作成業務を包括的に委託。

2. 対象社会保険事務所及び受託事業者

17事務局、35地区、95箇所【本格実施】(実施期間：平成19年10月～平成22年9月)

- | | |
|---|---|
| (1) 北海道【札幌地区】(札幌東、札幌西、札幌北) …(株)オリентコーポレーション | (21) 静岡【静岡地区】(沼津、三島) …(株)もしもしホットライン |
| (2) 北海道【札幌以外地区】(函館、釧路、苫小牧) …(株)トライアイ | (22) 愛知【名古屋東部地区】(大曾根、鶴舞、笠寺、昭和) …日立キャピタル債権回収(株) |
| (3) 青森【青森地区】(弘前) …(株)トライアイ | (23) 愛知【名古屋西部地区】(中村、熱田、名古屋北、名古屋西) …(株)もしもしホットライン |
| (4) 宮城【宮城地区】(仙台東) …日立キャピタル債権回収(株) | (24) 京都【京都地区】(上京、中京、下京) …(株)エヌ・ティ・ティ・ソル |
| (5) 茨城【茨城地区】(水戸北、水戸南) …(株)もしもしホットライン | (25) 大阪【市内北部地区】(大手前、市岡、天満、淀川、福島、城東) …(株)エヌ・ティ・ティ・ソル |
| (6) 埼玉【さいたま地区】(大宮、浦和) …(株)もしもしホットライン | (26) 大阪【市内南部地区】(堀江、今里、難波、玉出、平野) …(株)エヌ・ティ・ティ・ソル |
| (7) 埼玉【川越地区】(川越) …(株)もしもしホットライン | (27) 大阪【東部地区】(天王寺、八尾、東大阪、守口) …(株)エヌ・ティ・ティ・ソル |
| (8) 埼玉【北部・南部地区】(所沢、熊谷) …(株)もしもしホットライン | (28) 大阪【北部地区】(枚方、豊中、吹田) …(株)エヌ・ティ・ティ・ソル |
| (9) 千葉【北部地区】(佐原、松戸) …(株)もしもしホットライン | (29) 大阪【南部地区】(貝塚、堺東、堺西) …(株)エヌ・ティ・ティ・ソル |
| (10) 千葉【南部地区】(幕張、木更津) …(株)もしもしホットライン | (30) 兵庫【神戸地区】(三宮、須磨、東灘、兵庫) …(株)エヌ・ティ・ティ・ソル |
| (11) 東京【北東部地区】(足立、荒川、葛飾、上野) …(株)もしもしホットライン | (31) 兵庫【尼崎・西宮地区】(尼崎、西宮) …(株)もしもしホットライン |
| (12) 東京【東部地区】(江戸川、墨田、江東) …(株)もしもしホットライン | (32) 広島【広島地区】(広島東) …日立キャピタル債権回収(株) |
| (13) 東京【北西部地区】(板橋、練馬、池袋) …(株)もしもしホットライン | (33) 福岡【福岡地区】(博多、中福岡、小倉北) …日立キャピタル債権回収(株) |
| (14) 東京【南西部地区】(新宿、渋谷、港、目黒、品川) …(株)もしもしホットライン | (34) 長崎【長崎地区】(長崎南、長崎北) …日立キャピタル債権回収(株) |
| (15) 東京【南部地区】(世田谷、大田) …(株)もしもしホットライン | (35) 宮崎【宮崎地区】(宮崎) …(株)トライアイ |
| (16) 東京【多摩地区】(武蔵野、青梅) …(株)もしもしホットライン | |
| (17) 神奈川【横浜南部地区】(横浜中、横浜南、横浜西) …(株)もしもしホットライン | |
| (18) 神奈川【横浜北部地区】(港北、鶴見) …(株)もしもしホットライン | |
| (19) 神奈川【川崎地区】(川崎、高津) …(株)もしもしホットライン | |
| (20) 神奈川【横浜川崎以外地区】(相模原、厚木、横須賀) …(株)もしもしホットライン | |

※ 受託事業者の内訳 … (株)もしもしホットライン(19地区、48箇所)、(株)エヌ・ティ・ティ・ソルコ(7地区、28箇所)、日立キャピタル債権回収(株)(5地区、11箇所)、(株)トライアイ(3地区、5箇所)、(株)オリентコーポレーション(1地区、3箇所)

② 国民年金保険料の収納事業（市場化テストモデル事業）に係る評価について

I 事業概要

国民年金保険料の収納業務のうち、強制徴収や免除等申請勧奨を除く納付督促業務等を包括的に民間委託し、民間事業者創意工夫やノウハウの活用により、収納率の向上を図るとともに、業務の質及びコストに関する官民間の透明・中立・公正比較を実施する。（実施期間：平成17年10月から平成18年9月までの1年間）

受託事業者	対象社会保険事務所
(株) もしもしホットライン	弘前社会保険事務所（青森）、宮崎社会保険事務所（宮崎）
エー・シー・エス債権管理回収（株）	足立社会保険事務所（東京）、熱田社会保険事務所（愛知）、大阪社会保険事務局平野事務所（大阪）

II 実施結果と評価

1 事業実績（要求水準）

【納付月数】 達成 = 4カ所（弘前、足立、熱田、宮崎）、不達成 = 1カ所（平野）

* 同一事務局内の他の事務所（以下「他事務所」）の達成率を上回った = 3カ所（弘前、熱田、宮崎）、下回った = 2カ所（足立、

【口座振替】 達成 = 1カ所（平野）、不達成 = 4カ所（弘前、足立、熱田、宮崎）

2 事業経費（コスト）

【納付月数一月当たりのコスト（単純比較）】 受託事業者のコストがいずれも他事務所のコストを下回った。

3 評価

納付月数の要求水準は概ね達成され、相当のコスト削減も図られているが、納付率の改善状況はいずれの対象事務所も他事務所に比して低調。

〔納付率の面で低迷している要因として考えられる点〕

- ① 要求水準が低い（納付率の向上につながる納付月数の獲得が図られる水準となっていない）
- ② 対象事務所において、積極的に受託事業者と連携・協力し、納付率の向上を目指すという取組が不十分
- ③ 対象事務所の免除等の実績が低調

〔コスト面で差を生じた要因として考えられる点（比較）〕

受託事業者	社会保険事務所
<ul style="list-style-type: none"> ○ 電話による納付督促が中心 ○ 未納期間が比較的少ない未納者など効率的に収納が見込める対象に的を絞る ○ 戸別訪問は実施せず又は電話番号不明者など一部に対してのみ実施 <p>⇒ 人件費を中心に相当のコストダウン</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 遠隔・山間地など全地域で納付督促を実施する方針 ○ 電話に加え戸別訪問にかなりのウエイトをおいて納付督促 ○ 遠隔地域を中心として年金相談も行える納付窓口を開設した集合徴収（呼出徴収）を実施 <p>⇒ これらに応じた人件費等のコスト</p>

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

見直し内容	モデル事業	見直し後
<p>① 要求水準の適正化 →納付率の向上につながる適正な水準を設定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・考え方 →社会保険事務所に納付された納付月数から強制徴収納付分を除いた納付月数が要求水準に達すること。 ・納付月数 →県内の他の社会保険事務所の納付月数の伸び率を乗じて得た月数を、<u>収納すべき納付月数の要求水準</u>として設定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・考え方 →社会保険事務所に納付された納付月数から<u>制限内等納付分（納付督促を必要としない優良保険者分）及び強制徴収納付分を除いた督促付月数</u>が要求水準に達すること。 ・<u>納付月数（督促納付月数）</u> →<u>獲得すべき督促納付月数を目標納付率とリンクした要求水準</u>として設定。 ・<u>最低水準の設定</u> →過去の実績見合いの最低水準を設定し、当該水準以上を維持する。
<p>② 企画提案に対する必須条件の追加 →全ての被保険者の年金受給権確保に努める取組を必須条件に追加</p>	—	<p><u>公的年金という性格から全未納者に対する督促実施を、企画提案書における必須条件として追加</u></p>

見直し内容	モデル事業	見直し後
<p>③ 受託事業者への適切な指示・指導及び協力連携の強化</p> <p>→対象事務所において、納付状況に係る事業管理を徹底し、受託事業者への適切な指示・指導及び協力連携を強化</p>	<p>・社会保険事務所との連携・協力</p> <p>→受託事業者は、<u>当該事業が適正かつ円滑に実施できるように、社会保険事務所と連携を図る。</u></p>	<p>・社会保険事務所との連携・協力</p> <p>→<u>社会保険事務所においても、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を行うとともに、関係情報を提供し合うなど双方が連携した取組を実施する。</u></p>
<p>④ 情報の早期提供</p> <p>→金融機関等で納付された保険料の収納情報を受託事業者がリアルタイムで把握できるよう未納者情報を早期提供</p>	<p>・未納者に係る情報</p> <p>→社会保険事務所から<u>定期的(月1回)に、磁気媒体にて提供。</u></p>	<p>・保険料滞納者の情報</p> <p>→社会保険事務所から原則として毎週、磁気媒体にて提供。</p> <p>・納付状況</p> <p>→<u>社会保険事務所から毎月納付された納付月数一覧表(市町村別、納付対象年月別)にて提供</u></p>
<p>⑤ 事業の周知・広報の充実</p> <p>→市場化テストに対する国民の認知度を高めるための周知・広報</p>	<p>・事業の周知・広報</p> <p>→納付勧奨通知書に、市場化テストモデル事業として民間事業者に委託している旨を記載。</p> <p>→社会保険庁ホームページに市場化テストモデル事業の実施状況等を掲載。</p>	<p>・事業の周知・広報の充実</p> <p>→<u>政府全体で様々な機会を通じて、市場化テストの実施内容について、周知・広報を行う。</u></p>

国民年金保険料の収納事業（市場化テストモデル事業）の実施結果

1. 納付月数及び口座振替件数

対象社会保険事務所	受託事業者	納付月数				口座振替		
		要求水準	実施結果	達成率	(同一都府県内の他社会 保険事務所の達成率)	要求水準	実施結果	達成率
弘 前(青森)	(株)もしもしホットライン	570,953 月	601,566 月	105.36%	(99.99%)	270 件	190 件	70.37%
足 立(東京)	エー・シー・エス債権管理回収(株)	771,109 月	778,027 月	100.90%	(103.05%)	94 件	56 件	59.57%
熱 田(愛知)	エー・シー・エス債権管理回収(株)	436,291 月	444,545 月	101.89%	(99.65%)	142 件	110 件	77.46%
平 野(大阪)	エー・シー・エス債権管理回収(株)	314,565 月	304,535 月	96.81%	(98.07%)	26 件	27 件	103.85%
宮 崎(宮崎)	(株)もしもしホットライン	436,380 月	459,526 月	105.30%	(99.43%)	487 件	108 件	22.18%

※ 要求水準 … 受託事業者に対する事業目標。

委託期間中に当該社会保険事務所に収納された納付月数(過年度分保険料を含む。ただし、強制徴収により納付されたものを除く。)及び未納者から獲得した口座振替納付の件数。

2. 納付月数1月当たりのコスト

対象社会保険事務所	受託事業者	受託事業者における納付月数1月当たりコスト		同一都府県内の他の社会保険事務所における納付月数1月当たりコスト					
		納付督促実施状況	(割合)	納付督促実施状況	(割合)				
弘前(青森)	(株)もしもしホットライン	77.3 円	電 話	106,425件	85%	164.0 円	電 話	21,506件	
			戸別訪問	18,700件	15%		戸別訪問	97,564件	
			文 書	-	0%		集合徴収(文書)	18,636件	
			計	125,125件	100%		計	137,706件	
			17年度納付対象月数		920,556月		17年度納付対象月数		495,...
足立(東京)	エー・シー・エス債権管理回収(株)	34.2 円	電 話	119,612件	80%	52.1 円	電 話	11,273件	
			戸別訪問	-	0%		戸別訪問	65,931件	
			文 書	29,153件	20%		集合徴収(文書)	97,457件	
			計	148,765件	100%		計	174,661件	
			17年度納付対象月数		1,262,888月		17年度納付対象月数		744,...
熱田(愛知)	エー・シー・エス債権管理回収(株)	51.3 円	電 話	127,707件	90%	93.9 円	電 話	29,356件	
			戸別訪問	-	0%		戸別訪問	51,680件	
			文 書	13,434件	10%		集合徴収(文書)	59,366件	
			計	141,141件	100%		計	140,402件	
			17年度納付対象月数		666,265月		17年度納付対象月数		679,...
平野(大阪)	エー・シー・エス債権管理回収(株)	65.3 円	電 話	67,727件	87%	131.0 円	電 話	29,069件	
			戸別訪問	-	0%		戸別訪問	63,844件	
			文 書	10,355件	13%		集合徴収(文書)	106,192件	
			計	78,082件	100%		計	199,105件	
			17年度納付対象月数		568,958月		17年度納付対象月数		640,...
宮崎(宮崎)	(株)もしもしホットライン	80.8 円	電 話	77,963件	85%	149.1 円	電 話	23,962件	
			戸別訪問	14,197件	15%		戸別訪問	60,432件	
			文 書	-	0%		集合徴収(文書)	35,690件	
			計	92,160件	100%		計	120,084件	
			17年度納付対象月数		719,038月		17年度納付対象月数		327,...

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

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

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

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

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

3. 納付率等の前年同期との比較

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

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