

参考資料4

『ねんきんダイヤル』の利用状況について

ねんきんダイヤル（年金請求などの年金相談 0570-05-1165
年金をお受けになっている方の年金相談 0570-07-1165）については、平成17年

10月31日（月）からサービスを開始し、これまでの利用状況は次のとおりである。

- 初日は約15万件の利用（かけ直しを含め）があり、電話がつながりにくい状況（応答率は約16%）にあった。
- 11月中旬までの間は約22%～約75%を推移し、中旬以降90%台となり月平均で73.1%。
- 12月は、12日（月）の約57%を除いて概ね90%台の応答率を推移し、月平均で91.3%。

* 12日は年金の支払に関する通知書が到着した時期

【応答率の推移】

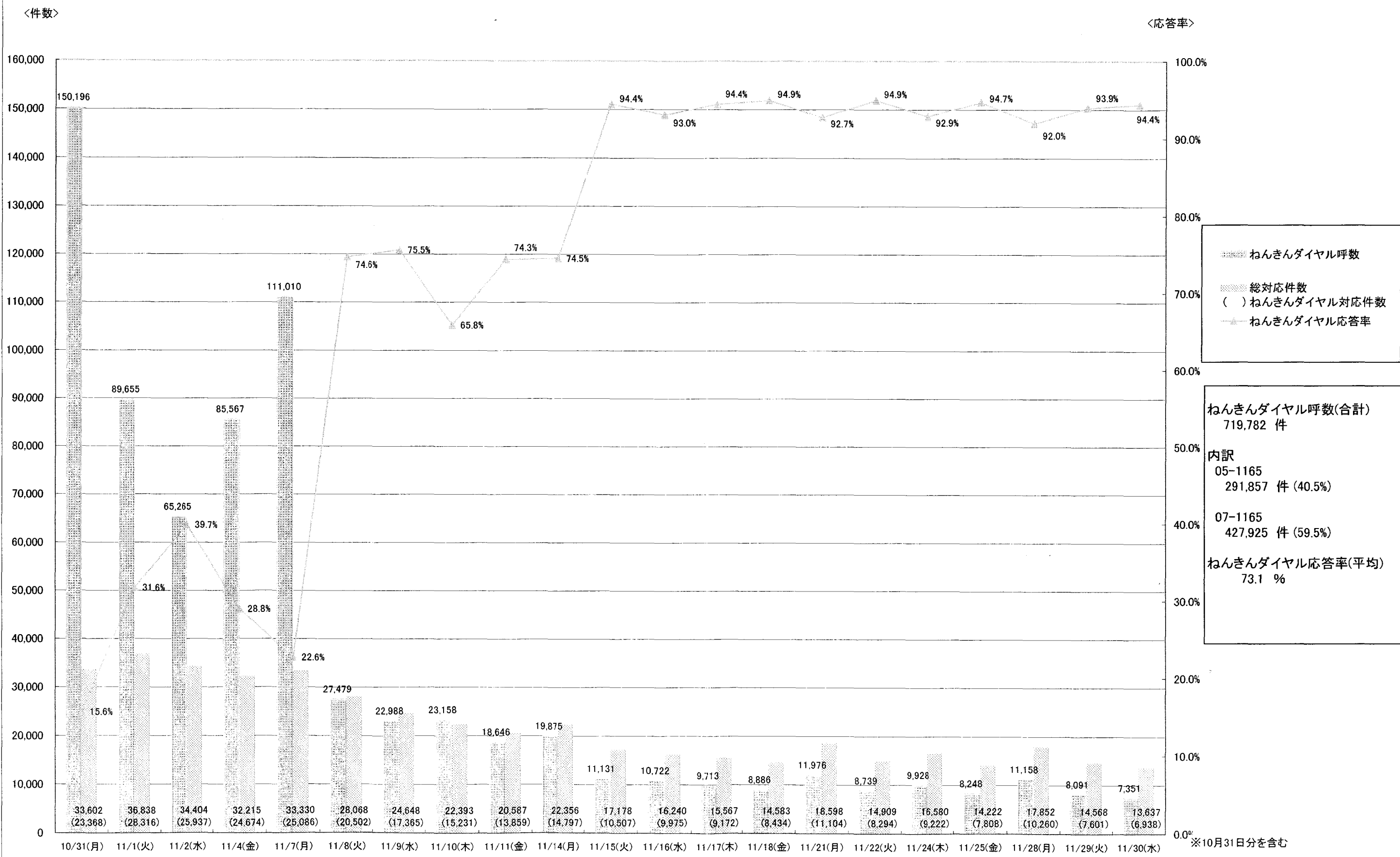
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成17年度	23.4	32.0	23.7	37.9	47.0	54.5	62.9	73.1	91.3	—	—	—	—
平成16年度	15.7	17.3	14.4	32.6	28.5	32.7	19.3	16.3	18.5	15.7	9.5	26.0	20.5

※平成17年10月分以前の数値は、中央年金相談室の応答率。

※ 中央年金相談室の電話ブースは17年8月から56席から100席に、17年10月から180席に拡充している。

※ 17年10月31日（月）の数値は17年度11月分に含んでいる。

平成17年11月 『ねんきんダイヤル』 利用状況



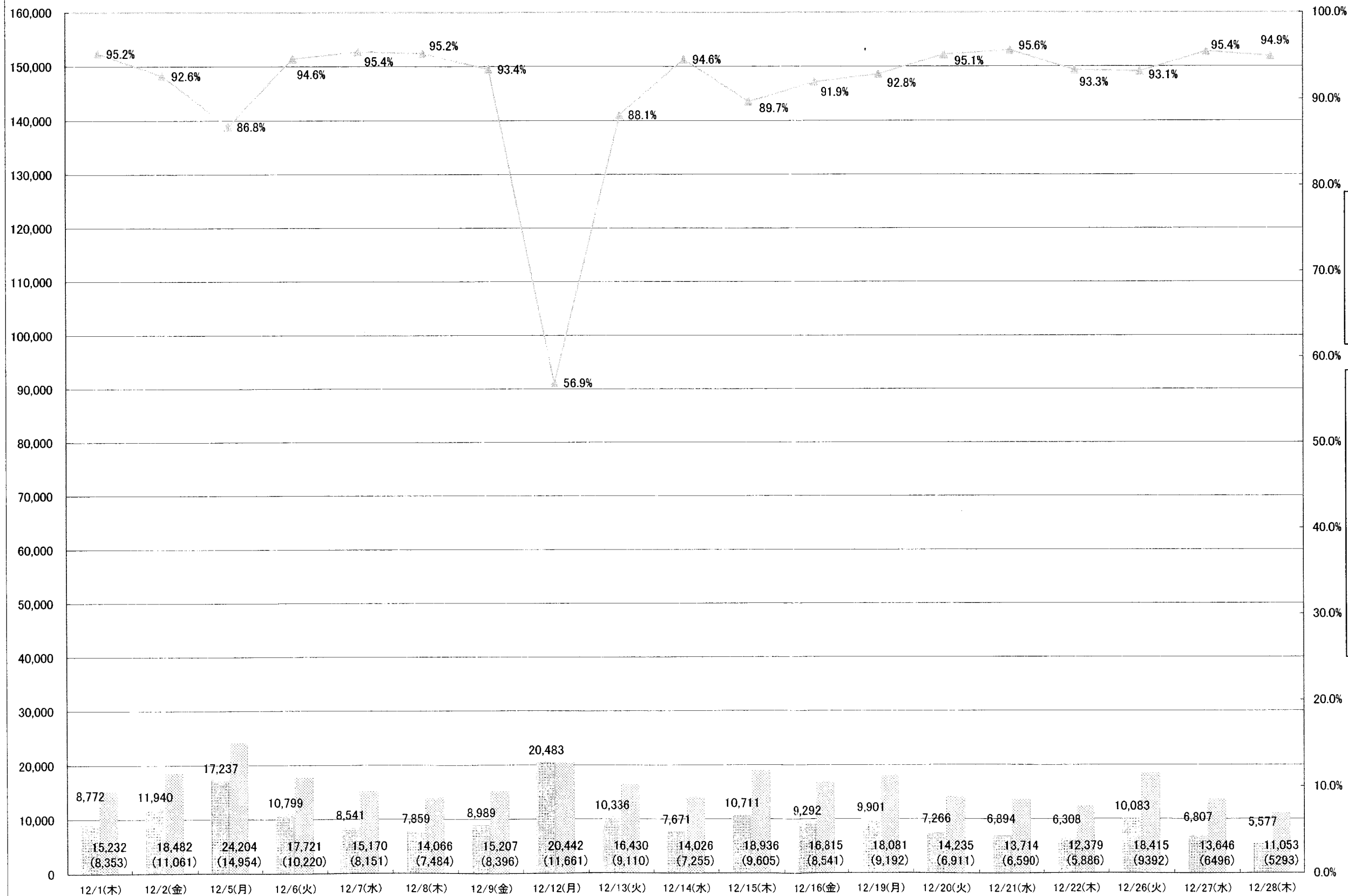
ねんきんダイヤル呼数(合計)
 719,782 件
内訳
 05-1165
 291,857 件 (40.5%)
 07-1165
 427,925 件 (59.5%)
ねんきんダイヤル応答率(平均)
 73.1 %

※10月31日分を含む

平成17年12月 『ねんきんダイヤル』 利用状況

<件数>

<応答率>



ねんきんダイヤル呼数
 総対応件数
 () ねんきんダイヤル対応件数
 ねんきんダイヤル応答率

ねんきんダイヤル呼数(合計)
 185,466 件
内訳
 05-1165
 55,655 件 (30%)
 07-1165
 129,811 件 (70%)
ねんきんダイヤル応答率(平均)
 91.3 %

参考資料5

規制改革・民間開放推進会議 第2次答申 ＜社会保険庁 市場化テスト関連部分（抄）＞

平成17年12月21日規制改革・民間開放推進会議

Ⅱ. 横断的制度整備等

1 市場化テストの速やかな本格的導入

(2) 「公共サービス効率化法（市場化テスト法）」（仮称）に基づく市場化テストの速やかな本格的導入等

① 社会保険庁関連業務

【問題意識】

国民年金の収納率の向上が当面の大きな課題となっており、そのために民間事業者の積極的な活用が進められている。他方で、国民年金の時効が2年間で成立するという現行制度の下では、毎年、巨額の国の債権が失われている。この背景には、現行の国民年金法が、保険料を納付しなければ将来の保険給付を受けられないという対価性の原則から、必ず督促しなければならない租税とは異なり、保険料の滞納者に対して社会保険庁が「督促することができる」規定となっていることがある。

しかし、国民年金法が制定された当時とは状況が異なり、①今後の人口減少社会では、多くの高齢者を減少する現役世代が支えなければならないという世代間扶養の視点や、②保険料を支払わず、無年金者となった者が生活保護給付の対象となれば、行政コストがより高くなること、等が指摘されている。

このため、国の債権が失われないう、時効の中断についても速やかに行う措置を講ずることが必要とされる。

具体的には、①未納者に対して、強制徴収に至る手続きの一環としての最終催告状の発行を迅速化すること、②法定免除・申請免除の在り方を再検討すること、③時効の中断を目的とした督促の措置を講じること等、今後の国民年金制度の基本的な考え方を再構築していくことが必要と考える。

【具体的施策】

社会保険庁は、国民年金、厚生年金保険等の適用（加入、保険料減免等）、徴収、年

金相談、給付、情報管理等を行う等、社会保険運営の根幹に関わる重要な役割を担うことが期待されている。

しかしながら、保険料徴収、事務・事業における効率化等に十分なインセンティブが働かず、近年国民年金保険料の納付率が低迷しており、平成 16 年度においては、63.6%となっている。また、厚生年金等の未適用事業所数については、実態把握がされていなかった。その上、効率的な人員の再配置がなされていない運営実態や、窓口サービスの低下、安易な保険料の使用、不祥事等、数々の問題が起こっている。

一方、今後、更なる少子高齢化の進展が見込まれる中で、財政状況も更に厳しくなることが予想されている。国民の社会保険制度の持続性に対する不安感が高まっており、加えて、その実務を担う社会保険庁に対する不信も増大している。

このような中で、国民年金を中心に徴収率を短期的に向上させ、国民の社会保険に対する不公平感を払拭するとともに、コスト効率よく適正なサービスの提供を行うことが急務である。

それには、上記のような多大な課題を抱える社会保険事業を、民間を活用することで、適正かつ透明で効率的な運営へスピード感をもって変革する必要があり、社会保険庁の在り方やその業務について抜本的な見直しが不可欠である。

政府においても、社会保険庁の業務・組織の両面について全般的な改革が進められている中、国民年金保険料の収納率についても平成 17 年 10 月現在、前年前月比 1.0%の改善がみられたところである。他方、厚生労働大臣主宰の「社会保険新組織の実現に向けた有識者会議」が本年 9 月にとりまとめた「業務改革プログラム」においては、新組織発足時における業務改革の到達目標として「国民年金保険料収納率 80%」を目指した取組を推進することが示されている。

これらを目指した取組を推進するためには、社会保険庁改革の一環として、市場化テストの速やかな本格的導入を図るべきである。

したがって、以下について早急に実施すべきである。

なお、市場化テストの本格的導入に当たっては、民間事業者が入札に参加する上で必要十分な情報開示を行う観点から、いわゆるデューディリジェンス（定量的・定性的な情報開示、現場の開示、質問への返答など）を可能とするものとし、下記ア及びイに記載する各事業においても、その趣旨を踏まえ、こうした情報開示を徹底すべきである。

ア 国民年金保険料収納事業への市場化テストの本格的導入

(ア) 国民年金保険料収納事業への市場化テストの本格的導入

社会保険庁改革の一環として、民間の創意工夫の活用等により国民年金保険料

の収納率の向上と効率化等を図るため、国民年金保険料の収納事業に関し、市場化テストを本格的に導入する。

このため、「公共サービス効率化法（市場化テスト法）案」（仮称）が次期通常国会で成立したあかつきには、原則として、同法に基づく市場化テストを実施し、平成 19 年度に速やかに落札者による国民年金保険料収納事業が実施されるよう措置する。

当該市場化テストは、原則として、効率化に向けて設備やスキルの構築への投資が行えるように、複数年度（3年程度以上）にわたる契約期間を対象とする。また、当該市場化テストに基づき受託した民間事業者がその業務を円滑かつ効率的に遂行し収納率を向上させる観点から、受託事業者が社会保険庁長官に対し、納付を拒絶した被保険者につき要請を行った場合には、社会保険庁長官は、収納の費用対効果を勘案する客観的かつ合理的な要件の下に、速やかに、最終催告状の発出以降の強制徴収の手続に移行するよう措置する。

市場化テストは、官自身が直接実施する業務プロセスについても見直しの契機となることを認識し、上記市場化テストに基づく事業の実施状況を見つつ、将来的には、全国の社会保険事務所における国民年金保険料収納事業を市場化テストの本格的導入又は民間開放の対象とする。その際、免除対象者の発見に努めつつ、督促状の発出による時効の中断を始めとする強制徴収手続を迅速かつ厳正に行うものとし、市場化テストの対象とする国民年金保険料収納事業について、民間の創意工夫の活用等により、国民年金保険料の収納率の向上と効率化等を一層推進する観点から、事業の実施状況も踏まえつつ、その充実につき更に検討する。

（イ）「公共サービス効率化法（市場化テスト法）案」（仮称）における特例規定の整備

国民年金保険料収納事業に関する市場化テストにおいて、官と民との間で競争条件を均一化する等の観点から、国民年金法（昭和 34 年法律第 141 号）等に係る所要の特例規定を「公共サービス効率化法（市場化テスト法）案」（仮称）において整備する。

イ 来年度における市場化テスト事業の拡大等

（ア）国民年金保険料収納事業の対象箇所数の拡大

本年度、5 箇所の社会保険事務所で実施している本件事業について、来年度は、35 箇所に拡大する。

(イ) 厚生年金保険等の未適用事業所に対する適用促進事業の対象箇所数の拡大

本年度、5箇所の子会社事務所で実施している本件事業について、来年度は、104箇所へ拡大する。

本件事業の成果を生かし、民間の創意工夫の活用等により、事業の成果の向上と効率化等を一層推進する観点から、段階的に全国の社会保険事務所における本件事業について市場化テスト・民間開放を実施する。

(ウ) 年金電話相談センター事業

本年度、2箇所の年金電話相談センターで実施している本件事業について、来年度も継続して実施する。

将来的には、国民・被保険者にとって望ましい総合コールセンター等を整備することとし、その上で、民間の創意工夫の活用等により、事業の成果の向上と効率化等を一層推進する観点から、市場化テスト・民間開放を実施する。