

## 年金相談センターの委託について

## 【基本方針】

- 全国社会保険労務士会連合会に、全国 51 ヶ所の年金相談センターにおける相談業務を一括して委託する。
  
- 当初の委託契約期間は、3 年 3 ヶ月（＝当初の中期計画期間）とする。

## 1 経緯

「日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画」(平成 20 年 7 月 29 日閣議決定)において、「全国 54 ヶ所<sup>(注)</sup>の年金相談センターにおける相談業務の外部委託を行う」こととされている。

(注) その後 3 ヶ所廃止され、現在は 51 ヶ所となっている。

## 2 委託先について

(1) 年金相談センターにおける相談業務の外部委託は、機構設立時である平成 22 年 1 月から実施することが予定されており、その委託先については、限られた準備期間の中で、相談業務の品質を確保できる体制を構築し、円滑な移行を実現できる主体であることが必要である。

(2) また、年金相談センターの委託先は、以下の要件を満たす主体であることが求められるが、現状において、これらの要件を満たす主体としては、全国社会保険労務士会連合会のみであることから、先般、同連合会に年金相談センターの相談業務の委託を依頼し、了解を得たところである。

(全国社会保険労務士会連合会は、昨今の年金相談において、都道府県社会保険労務士会及び個々の社会保険労務士との連携・協力体制の下で年金相談に対応している。)

- ① 年金相談に関する経験が豊富で資質の高い社会保険労務士を常時配置することができ、かつ、突発的な事情に対応する交代要員を安定的に確保できる者であること。
  
- ② 氏名索引機能を利用して日本年金機構が保有する個人情報に触れることとなるため、高度な個人情報保護体制を確保できる者であること。

③ 社会保険労務士を含む相談員について、業務委託開始までに、年金相談センターの受託のための年金相談に関する研修体制を整備できる者であること。

(3) なお、日本年金機構は、今後、厚生労働大臣の認可を受ける予定の業務方法書案第11条において、「契約を締結する場合には一般競争入札の方法によることを原則とする」旨規定しているが、今般の全国社会保険労務士会連合会との委託契約については、同第12条第1号に規定する「契約の性質又は目的により一般競争入札によることが適当ではないと認められる場合」として、随意契約の方法により締結することができる場合に該当する。

(参考1)

## 日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画 【抄】

平成20年7月29日  
閣 議 決 定

### Ⅲ 業務の外部委託推進についての基本的考え方

#### 2. 外部委託する業務の内容・範囲

機構において外部委託を行う業務は以下のとおりである。

##### ⑤ 相談業務関係

- ・ コールセンターで行う年金電話相談業務、出張相談及びインターネットによる見込額試算の業務について、外部委託を行う。
- ・ 来訪による年金相談については、国民の声に直に接する重要な機会であることから、機構自らが実施する相談業務と、委託による相談業務とを組み合わせることによって競争性を高め、国民サービスの向上に努めていくことが必要である。このため、まずは全国54カ所の年金相談センターにおける相談業務の外部委託を行い、委託業務の実績評価を踏まえ、更なる外部委託化の適否について検討する。

なお、外部委託した際における相談の困難事例については、機構に報告される仕組みをつくる。

また、これまで、制度の適用解釈やマニュアル化、給付額の算定根拠の受給者への提示の仕方などが不十分、不明確であったことから、マニュアル化の徹底、年金給付システムの刷新や年金記録の整備を進展させることなどによって、今後、相談業務そのものの縮小を図ることとし、これらを踏まえ、今後、年金相談体制の抜本的な見直しを行う。

## 年金相談センターの現状

1 設置数

51ヶ所（平成20年10月1日現在）

2 人員数

396人（平成20年4月1日現在）

（正規職員121人、謝金職員195人、賃金職員80人）

3 1箇所当たり平均人員数（平成20年4月1日現在）

7.8人

（正規職員2.4人、謝金職員3.8人、賃金職員1.6人）

4 相談件数

約1,240,000件（平成19年度）

5 1箇所当たり平均相談件数（平成19年度）

約24,000件

6 設置都道府県及び名称

（北海道）札幌駅前、麻生

（宮城）仙台

（山形）酒田

（福島）福島

（茨城）水戸、土浦

（群馬）前橋

（埼玉）大宮、川口

（千葉）千葉、船橋、柏

（東京）新宿、町田、立川、国分寺、大森

（神奈川）横浜、戸塚、溝ノ口、相模大野

（新潟）新潟

（富山）富山

（石川）金沢

（長野）長野

（岐阜）岐阜

（静岡）静岡、沼津

（愛知）名古屋、千種

（滋賀）大津

（京都）宇治

（大阪）天王寺、吹田、堺東、枚方、城東、東大阪、豊中、なかもず

（兵庫）須磨、尼崎、姫路

（奈良）奈良

（岡山）岡山

（広島）広島、福山

（山口）防府

（福岡）北九州

（熊本）熊本

## 社会保険労務士会にご協力いただいている年金相談

### 1 身近な場所での年金相談

- 都道府県社会保険労務士会の年金相談センターにおける無料相談
- 社会保険労務士事務所における無料相談
- 都道府県社会保険労務士会が行う市町村、郵便局、農協等における相談

※平成20年3月～平成21年2月の相談実施件数 約55,000件

※上記の相談を実施するに当たり、都道府県社会保険労務士会に対して社会保険オンラインシステムの窓口装置を貸与している。

### 2 社会保険事務所等における年金相談

※社労士による相談窓口数（平成20年4月～9月の実績）

1 社会保険事務所・年金相談センター当たり平均1.3窓口

○社会保険労務士法（昭和四十三年六月三日法律第八十九号）—抜粋—

（社会保険労務士会）

**第二十五条の二十六** 社会保険労務士は、厚生労働大臣の認可を受けて、都道府県の区域ごとに、会則を定めて、一個の社会保険労務士会を設立しなければならない。

- 2 社会保険労務士会は、会員の品位を保持し、その資質の向上と業務の改善進歩を図るため、会員の指導及び連絡に関する事務を行うことを目的とする。
- 3 社会保険労務士会は、法人とする。

（連合会）

**第二十五条の三十四** 全国社会保険労務士会は、厚生労働大臣の認可を受けて、会則を定めて、連合会を設立しなければならない。

- 2 連合会は、社会保険労務士会の会員の品位を保持し、その資質の向上と業務の改善進歩を図るため、社会保険労務士会及びその会員の指導及び連絡に関する事務並びに社会保険労務士の登録に関する事務を行うほか、試験事務及び代理業務試験事務を行うことを目的とする。

（行政機関への協力）

**第二十五条の四十六** 厚生労働大臣及びその他の行政機関は、この法律及び労働社会保険諸法令の円滑な実施を図るため、広報、調査その他必要な事項について、社会保険労務士会又は連合会に協力を求めることができる。

（総会の決議の取消し及び役員解任）

**第二十五条の四十七** 厚生労働大臣は、社会保険労務士会又は連合会の総会の決議又は役員が法令又はその社会保険労務士会若しくは連合会の会則に違反し、その他公益を害するときは、総会の決議についてはこれを取り消すべきことを命じ、役員についてはこれを解任すべきことを命ずることができる。

（一般的監督等）

**第二十五条の四十九** 厚生労働大臣は、社会保険労務士会又は連合会の適正な運営を確保するため必要があるときは、これらの団体から報告を徴し、その行う業務について勧告し、又は当該職員をしてこれらの団体の業務の状況若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。

日本年金機構業務方法書(案) (抄)

(第7回設立委員会において決定)

**第4章 契約に関する基本的事項**

**(契約方式)**

第11条 機構は、売買、貸借、請負その他の契約を締結する場合には、公告して申込みをさせることにより一般競争入札の方法により、これを締結するものとする。

**(随意契約によることができる場合)**

第12条 機構は、次の各号のいずれかに該当する場合には、前条の規定にかかわらず、随意契約の方法により契約を締結することができる。

- (1) 契約の性質又は目的により一般競争入札によることが適当ではないと認められる場合
- (2) 緊急の必要により一般競争入札によることができないと認められる場合
- (3) 一般競争入札によることが不利と認められる場合
- (4) 契約に係る予定価格が一定額以下の少額である場合
- (5) 一般競争入札を行った場合において、入札者がいない場合
- (6) 一般競争入札を行った場合において、再度入札を行っても落札者がいない場合