

# 年金相談 マニュアル

来訪編



日本年金機構

Japan Pension Service

# 目次

|            |                              |           |
|------------|------------------------------|-----------|
| <b>第1章</b> | <b>総則</b> .....              | <b>1</b>  |
| <b>第1節</b> | <b>目的</b> .....              | <b>3</b>  |
| <b>第2節</b> | <b>相談にあたっての基本姿勢</b> .....    | <b>5</b>  |
| <b>第3節</b> | <b>相談受付の範囲</b> .....         | <b>7</b>  |
| <b>第4節</b> | <b>連絡体制</b> .....            | <b>9</b>  |
| <b>第5節</b> | <b>来訪相談の受付時間</b> .....       | <b>11</b> |
| <br>       |                              |           |
| <b>第2章</b> | <b>事務処理</b> .....            | <b>13</b> |
| <b>第1節</b> | <b>来訪～受付の流れ</b> .....        | <b>15</b> |
| 1 .        | 受付 .....                     | 17        |
| 2 .        | 届書の受付 .....                  | 18        |
| 3 .        | 「優先受付票」がある場合 .....           | 19        |
| <b>第2節</b> | <b>基本的対応の流れ</b> .....        | <b>21</b> |
| <b>第3節</b> | <b>相談の順序</b> .....           | <b>23</b> |
| <b>第4節</b> | <b>相談者の確認</b> .....          | <b>25</b> |
| 1 .        | 相談者が本人であることの確認 .....         | 25        |
| 2 .        | 相談者が本人の家族であることの確認 .....      | 27        |
| 3 .        | 相談者が代理人（家族を除く）であることの確認 ..... | 27        |
| 4 .        | 相談者が成年後見人であることの確認 .....      | 27        |
| 5 .        | 相談者が保佐人及び補助人であることの確認 .....   | 28        |
| 6 .        | 相談者の確認についての留意事項 .....        | 28        |
| <b>第5節</b> | <b>相談内容の把握及びデータ収集</b> .....  | <b>29</b> |
| <b>第6節</b> | <b>回答</b> .....              | <b>31</b> |
| <b>第7節</b> | <b>出力帳票等の交付</b> .....        | <b>35</b> |
| <b>第8節</b> | <b>氏名索引にかかる留意事項</b> .....    | <b>37</b> |
| <br>       |                              |           |
| <b>第3章</b> | <b>投書等</b> .....             | <b>39</b> |
| <br>       |                              |           |
| <b>第4章</b> | <b>統計</b> .....              | <b>43</b> |

|            |                          |           |
|------------|--------------------------|-----------|
| <b>第5章</b> | <b>年金相談関係文書の保存</b> ..... | <b>47</b> |
|------------|--------------------------|-----------|

|            |                        |           |
|------------|------------------------|-----------|
| <b>第6章</b> | <b>相談窓口体制の充実</b> ..... | <b>51</b> |
|------------|------------------------|-----------|

|            |                   |              |
|------------|-------------------|--------------|
| <b>別添1</b> | <b>留意事項</b> ..... | <b>別添1-1</b> |
|------------|-------------------|--------------|

- |    |  |        |
|----|--|--------|
| 1. | 資格要件・納付要件の確認 .....                                       | 別添1-3  |
| 2. | 年金請求の留意点 .....   | 別添1-4  |
| 3. | 年金見込額照会の留意点 .....  | 別添1-5  |
| 4. | その他 .....  | 別添1-7  |
| 5. | 平成18年3月15日付事務連絡抜粋<br>「障害厚生年金裁定請求書の受付時における点検事務について」 ..... | 別添1-9  |
| 6. | 平成18年2月17日付事務連絡（別添）抜粋<br>「ポリオ後症候群に係る障害認定について」 .....      | 別添1-13 |

|            |                                 |              |
|------------|---------------------------------|--------------|
| <b>別添2</b> | <b>交付（再交付を含む）帳票及び留意事項</b> ..... | <b>別添2-1</b> |
|------------|---------------------------------|--------------|

- |   |                                     |       |
|---|-------------------------------------|-------|
| ■ | 交付（再交付を含む）できるもの .....               | 別添2-3 |
| ■ | 交付（再交付を含む）できないもの .....              | 別添2-5 |
| ■ | （参考）亡失届提出から年金の受け取りまでの標準日数 4週間 ..... | 別添2-6 |

|             |   |               |
|-------------|---|---------------|
| <b>別添 3</b> | <b>様式</b> .....                                 | <b>別添 3-1</b> |
| ■           | 年金相談・手続受付票 .....                                | 別添 3-3        |
| ■           | 委任状 .....                                       | 別添 3-5        |
| ■           | 別紙 1 年金受給要件に関する確認事項 .....                       | 別添 3-7        |
| ■           | 別紙 2 年金受給要件に関する確認事項 .....                       | 別添 3-9        |
| ■           | 別紙 3 計算シート .....                                | 別添 3-11       |
| ■           | 別紙 4 老齢基礎年金の受給要件についてのご確認事項 .....                | 別添 3-13       |
| ■           | 別紙 5 年金をお受けになっていない方！！<br>このような期間はありませんか？ .....  | 別添 3-15       |
| ■           | 別紙 6 私の履歴整理表（ご本人様用） .....                       | 別添 3-17       |
| ■           | 別紙 7 私の履歴整理表（ご夫婦用） .....                        | 別添 3-19       |
| ■           | 別紙 8 初めてご相談される方へ .....                          | 別添 3-21       |
| ■           | 別紙 9 障害年金窓口相談対応票 .....                          | 別添 3-23       |
| ■           | 別紙 10 国民年金老齢基礎年金<br>支給繰上げ請求にかかる注意点（一部繰上げ） ..... | 別添 3-25       |
| ■           | 別紙 11 国民年金老齢基礎年金<br>支給繰上げ請求にかかる注意点（全部繰上げ） ..... | 別添 3-26       |
| ■           | 別紙 12 老齢年金支給繰下げ請求にかかる注意点 .....                  | 別添 3-27       |
| ■           | 別紙 13 老齢年金の繰下げ意思確認書 .....                       | 別添 3-28       |
| ■           | 別紙 14 再来所確認シート .....                            | 別添 3-29       |
| ■           | 別紙 15 優先受付票 .....                               | 別添 3-31       |
| ■           | 別紙 16 郵送確認シート .....                             | 別添 3-33       |
| ■           | 別紙 17 年金相談者別統計表（日報） .....                       | 別添 3-34       |
| ■           | 別紙 18 年金相談内容別統計表（日報） .....                      | 別添 3-35       |
| ■           | 別紙 19 準格用源泉徴収票交付依頼票 .....                       | 別添 3-36       |
| ■           | 別紙 20 年金決定通知書・支給額変更通知書再交付依頼票 .....              | 別添 3-37       |
| ■           | 別紙 21 給付証明書（支払額）交付依頼票 .....                     | 別添 3-38       |
| ■           | 別紙 22 返納金納付書再交付依頼票 .....                        | 別添 3-39       |
| ■           | 別紙 23 ねんきん定期便停止申出登録・取消処理票 .....                 | 別添 3-40       |
| ■           | 別紙 24 社会保険料（国民年金保険料）控除証明書作成依頼票 .....            | 別添 3-41       |
| ■           | 別紙 25 死亡保留処理票 .....                             | 別添 3-42       |
| ■           | 別紙 26 ファクシミリ送信票 .....                           | 別添 3-43       |

|   |                                     |               |
|---|-------------------------------------|---------------|
| <b>参考 1</b>   | <b>来訪相談窓口管理運営マニュアル</b> .....        | <b>参考 1-1</b> |
| 1   | 目的 .....                            | 参考 1-3        |
| 2   | マニュアルの位置付け .....                    | 参考 1-3        |
| 3   | 年金相談窓口の管理体制 .....                   | 参考 1-4        |
| 4   | 相談窓口（ブース）の構成 .....                  | 参考 1-7        |
| 5   | バックヤードの体制と機能 .....                  | 参考 1-7        |
| 6   | その他 .....                           | 参考 1-8        |
|  | <b>別添 1</b> 窓口仕分けフロー .....          | 参考 1-9        |
|  | <b>別添 2</b> 年金相談・手続受付票 .....        | 参考 1-10       |
|  | <b>別添 3</b> 年金請求書チェックシート .....      | 参考 1-12       |
|  | <b>別添 4</b> 年金見込額試算申込書（裏面委任状） ..... | 参考 1-13       |
|  | <b>別添 5</b> 年金事務所における取組み参考事例 .....  | 参考 1-15       |
|  | <b>別添 5（参考）</b> 出来事一覧 .....         | 参考 1-18       |
| <br>  |                                     |               |
| <b>参考 2</b>   | <b>年金相談業務実施要領について</b> .....         | <b>参考 2-1</b> |
| 1   | 目的 .....                            | 参考 2-3        |
| 2   | 年金相談業務担当者の基本姿勢 .....                | 参考 2-3        |
| 3   | 年金相談業務の種別 .....                     | 参考 2-4        |
| 4   | 相談対象者の範囲及びその確認方法 .....              | 参考 2-4        |
| 5   | 担当区域 .....                          | 参考 2-6        |
| 6   | 相談業務担当職員 .....                      | 参考 2-6        |
| 7   | 調査を要する場合の回答方法 .....                 | 参考 2-7        |
| 8   | 記録の閲覧及び交付 .....                     | 参考 2-7        |
| <br>  |                                     |               |
| <b>参考 3</b>   | <b>企業年金連合会が支給する</b>                 |               |
|   | <b>年金の裁定請求書未提出防止対策について</b> .....    | <b>参考 3-1</b> |

# 第1章

## 総則

## 第1節 目的

このマニュアルは、来訪相談業務に関し、その基本的な事項について定め、来訪相談業務の円滑かつ適正な遂行と年金受給者等の個人情報等の保護に資することを目的としています。

## 第2節 相談にあたっての基本姿勢

年金相談にあたり相談担当者は、相談者に対し懇切丁寧に対応することはもとより、年金制度が国民の老後の生活を支える支柱として重要な役割を果すなど国民生活に極めて密接な結びつきを有しているものであることを十分理解し、相談者の立場に立った真摯な態度での対応が望まれます。

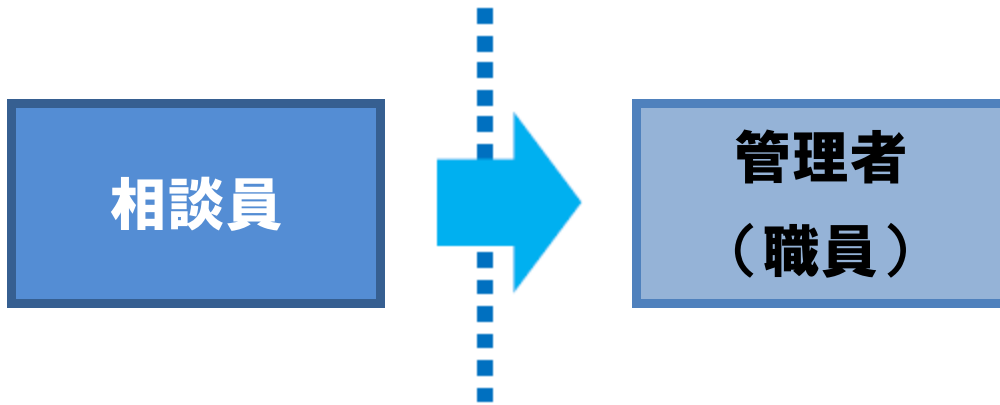
コンピューターによる情報処理の発達とともに、プライバシー保護の重要性が提唱されているが、このような社会的背景もあり、年金相談の対応には、相談者個人の秘密保持に細心の注意をはらってください。

なお、データ提供等にあたっては、「**日本年金機構個人情報保護管理規程**」（規程第13号）に準じて行ってください。



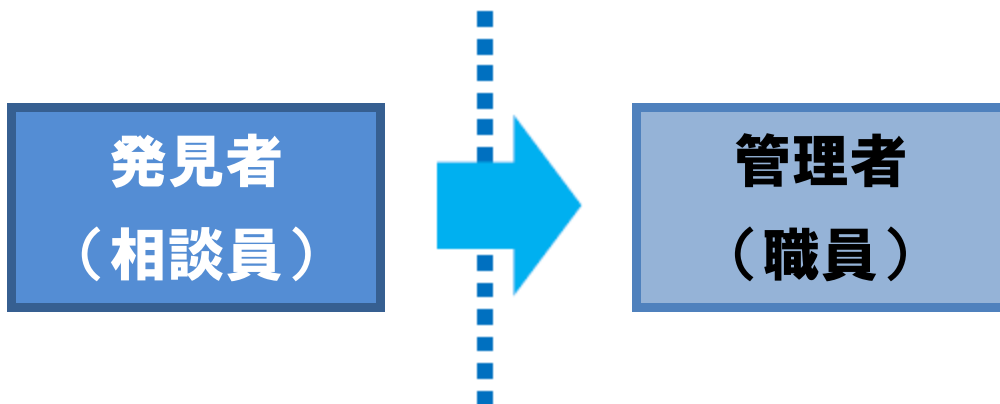
## 第4節 連絡体制

### 1. 相談業務



### 2. WM等不具合の場合の連絡

WM（窓口装置）の不具合のときは、次により連絡・対応してください。



來訪編

# 別添 1

## 留意事項

## 1. 資格要件・納付要件の確認

年金の受給権発生基準となる請求者の年齢要件、資格要件、納付要件のうち資格要件と納付要件については、とりわけ重要であるため相談や請求書を受理する際に十分な確認が必要です。

### （1） 被保険者記録の確認

本人が申し立てた職歴と被保険者記録を突合し、記録の漏れがないか確認します。来訪相談にあたっては、**〔制度〕〔共通〕届書090または090-1**で氏名索引を行い、統合されていない被保険者記録がないか確認します。

- 現姓及び旧姓で索引
- 氏名の「よみがな」等に注意

他の職歴が記載されているときは、職歴審査照会（**〔制度〕〔健保厚年〕届書020-110**）を行い、確認できないときは資格照会を行います。

#### 船員保険の仮年金番号（9000-000000）に収録された 昭和45年6月1日前の被保険者記録について

仮年金番号に収録された被保険者記録は、氏名・生年月日が一致した場合でも、昭和45年6月1日前の全ての職歴を記入し、機構本部に照会し、その回答をもって本人の被保険者記録とすること。

収録された結果は、調査確認を行っていない段階では、全て本人記録と特定されていないことから、相談対応の過程で安易にハードコピーや被保険者記録照会回答票（096-1）を相談者に交付してはならない。

### （2） 受給要件の確認

- ① 「老齢給付」、「遺族給付（長期要件）」

**保険料納付済期間＋保険料免除期間＋合算対象期間 ≥ 25年**

- 国民年金保険料一部免除については、承認された期間の一部が未納の場合は1号未納期間になります。
- カラ期間を確認するときは、戸籍により婚姻期間を確認し、配偶者が共済組合員の場合は「加入期間確認通知書」で共済期間を確認します。
- 昭和61年4月以降の第3号被保険者期間の届出漏れについては、該当届及び特例届の届出を依頼します。

② 「障害給付」、「遺族給付（短期要件）」

- 初診日または死亡日の属する月の前々月までの期間（ただし、平成3年4月30日までに初診日があるときは、直近基準月）で納付要件を確認します。
- 3分の2要件または、直近1年要件のどちらかに該当するか確認します。（初診日が65歳以降については、直近1年要件は不可）
- 初診日以降に遡って未納期間を納付したものは、期間として参入してはいけません。

③ 資格期間が不足のとき

- 職歴審査・資格照会・カラ期間の確認などを行ったうえで不足月数を算出します。
- 国民年金または厚生年金保険の高齢任意加入することで要件を満たせるか確認します。
- あと何月加入すると受給権が発生し、年金額がどの程度になるか説明したうえで任意加入の手続きについても説明します。
- 最終的に期間が不足している場合で、昭和16年4月1日以前に生まれた人は、厚生年金保険の被保険者期間が5年以上あれば脱退手当金の支給が可能です。

2. 年金請求の留意点

(1) 繰上げ・繰下げについて

- 生年月日により減額率・増額率の率が違うので注意してください。
- 繰上げ請求のデメリットは、必ず説明してください。
- 申出日が受給権発生日であることから、支給開始月は申出日の翌月からです。
- 昭和16年4月1日以前の生まれの人は、増額率が年単位であることから誕生日を過ぎて請求すると不利になるため早めに請求するように説明します。
- 65歳以降に他年金を受給しているときは、繰下げの申出は行えません。
- 昭和17年4月2日以後生まれの老齢基礎年金・老齢厚生年金繰下げ待機者に他年金の受給権が発生した場合で受給権者となった日以後に繰下げの申出を行うときは、「繰下げ申出日」は他年金の受給権者となった日、「支給開始月」は実際の繰下げ申出日の属する月の翌月からとなり、通常の繰下げと異なるので注意してください。

（2） 年金請求受付時に確認する事項

- 戸籍等の交付日は、受給権発生日以降か
- 加給年金額対象者・振替加算対象者がいるときは、戸籍謄本、住民票、所得証明が添付されているか
- 氏名のふりがなが通帳等のふりがなと一致しているか
- 金融機関の支店名の読み方を確認したか
- 住所が異なる場合や事実婚のときに生計維持関係を確認しているか
- 扶養親族等申告書は押印されているか

（3） その他

① 長期加入者特例または障害者特例について

長期加入者特例は資格喪失が条件であるため、受給権発生時に在職中であるときは、退職改定後に定額部分が発生し、障害者特例については、請求日の翌月から定額部分が支給されるため、受付日に留意してください。

② 時効について

受給権発生が遡り、時効消滅する期間がある場合は、支分権時効により支払いが消滅することの説明を行います。

3. 年金見込額照会の留意点

本人以外の相談の場合には、「委任状」がある場合、または相談者が家族である場合には「身体の障害などの理由により本人が相談できないこと」が確認できる場合に限って回答します。

（1） 老齢給付

- ① 見込額試算時において50歳以上であることを確認します。
- ② 試算条件を確認します。
  - 受給権発生年月時点で在職中か
  - 退職年月日はいつか
  - 再就職の予定はあるか
  - 加給年金額対象者がいるか
  - 振替加算対象者か
  - 雇用保険の給付を受けるか
  - 繰上げ・繰下げをするか

- ③ 見込額の回答を交付するときは、回答票に見込額の試算条件を記入してお渡ししてください。（後日の問い合わせの際に試算条件が確認でき、対応が容易になります。）
- ④ 見込額試算には雇用との調整にかかる支給停止が反映されないため説明します。

(注) 特別支給の老齢厚生年金の受給権者が被保険者資格を喪失し、1ヶ月を経過する前に65歳に到達した場合は、退職時の改定は行われず在職停止が解除されるのみとなる。退職改定は、65歳裁定の際に反映するため、見込額試算を行う際は、65歳（老齢基礎年金及び老齢厚生年金）で行うこと。

## (2) 遺族給付

- ① 短期要件か長期要件か（試算入力時に長期要件で算出する場合には、長期・短期欄に「1」を忘れずに入力）
- ② 併給選択に該当するか

- 他に年金を受けているか（選択の可能性）
- 受給権者は、老齢給付を受けているか（併給か選択か）
- 受給権者と死亡者の続柄は何か（選択方法）

- ③ 受給権者は何人か

これらの要件を確認し、見込額回答票に記載されない内容は余白に記入してお渡ししてください。

遺族厚生年金と老齢基礎年金の併給のケースなどは、それぞれ支給されることから支給額を案内する際にそれぞれ個別の金額を示してください。

選択にあたっては、雇用との調整にかかる停止や税額、基金分については反映しないこと等を考慮して対応してください。