

年金相談 マニュアル

電話編



日本年金機構
Japan Pension Service

はじめに

この**年金相談マニュアル**は、年金相談業務に関し、その基本的な事項について定め、相談業務の円滑、かつ適正な遂行とお客様の個人情報等の保護に資することを目的としています。

基本的な窓口対応や電話対応は、

(要領第1号) 日本年金機構マナースタンダード実施要領

に基づき**サービス推進の手引き(日本年金機構マナースタンダード)**により行ってください。

なお、年金相談の多くはお客様の個人記録など、プライバシーに関する情報を取り扱うことから秘密保持に細心の注意を払う必要があります。

データ提供等個人情報の管理にあたっては、

(規程第13号) 日本年金機構個人情報保護管理規程

に基づき対応を行うとともに、このマニュアルに沿った本人確認を実施したうえで相談業務にあたってください。

また、年金相談にあたって相談担当者は、お客様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たすなど国民生活に極めて密接な結びつきがあることを十分理解し、お客様の立場に立った真摯な態度での対応が望まれます。

年金相談マニュアルは、年金相談業務に特化したものであり、提出書類の取り扱い等の業務に関する処理については、

- (要領第4号) 業務処理要領【マニュアル】厚生年金(適用)
- (要領第5号) 業務処理要領【マニュアル】厚生年金(徴収)
- (要領第6号) 業務処理要領【マニュアル】国民年金(適用)
- (要領第7号) 業務処理要領【マニュアル】国民年金(保険料)
- (要領第9号) 業務処理要領【マニュアル】年金給付
- (要領第10号) 業務処理要領【マニュアル】社会保障協定

に基づき行います。また、指示依頼の発出があるものについては、指示依頼番号を記載しています。

相談業務に留まらず、私たちの行う業務については年金各法以前に日本国憲法、民法など広い法律の知識や一般常識を元に遂行するものです。

この**年金相談マニュアル**は、対応の基本を掲載していますので、各拠点においてはそれぞれの状況を総合的に判断し、お客様へ最善のサービスが提供できるよう、適切な対応を心がけてください。

お客様対応業務システムへの対応

平成 25 年 9 月に稼働したお客様対応業務システムの年金相談事跡機能には、年金相談の事跡として必要となるすべての情報を記録することが原則です。

その中でも特に年金相談事跡機能の

- 個別相談の「その他の特記事項」または「備考」欄
- 一般相談の「相談内容」欄

のテキスト入力項目に、記録を残すべき留意事項には**記録**マークを記していますので、該当するときは簡潔に入力をしてください。

また、年金相談・手続受付票などの文書保存とは別に、お客様対応業務システムの年金相談事跡機能で記録した年金相談事跡に併せて添付ファイルを保存すべき書類に、**添付**マークを記していますので、該当する書類を受領したときはスキャナーを使用して PDF ファイルに変換したうえで登録します。



コールセンターでは、お客様対応業務システムではなく、コールセンター業務支援システムを利用しています。本人確認項目（チェック項目）や記載項目などはほぼ一致していますが、細かな部分で異なります。

コールセンター業務支援システムの主な相違点は次のとおりです。

（年金相談事跡の登録）

年金個人情報参照したときは、電話対応画面に聴取した本人確認情報の他に次の①及び②を必ず入力します。

- ① 案件情報
- ② 対応情報

（権利義務にかかる説明を行ったとき）

電話対応画面の「依頼区分 1」に、必ず相談者に説明を行った項目すべてにチェックを入力します。

（オペレーターが登録した年金相談事跡の承認）

オペレーターが登録した年金相談事跡は、原則として当日中にスーパーバイザーが内容を確認し、承認を行います。お客様対応業務システムで、コールセンターの年金相談事跡を確認できるのは、承認日の翌日になります。

（一括処理）

承認の完了した年金相談事跡で、用紙送付や交付（再交付）の依頼のときはバックオフィス等が一括で処理を行います。

目次

第1章 基本事項

第1節 電話対応 2

1. 基本的な流れ..... 3
2. 相談の種類..... 8
3. 電話相談の受付時間..... 8
4. 電話相談で回答できる範囲..... 8
5. 回答..... 10
6. 一般相談として対応するもの..... 11
 - (1) 届書及び申請書等の用紙送付のとき..... 11
 - (2) 証明書等の交付（再交付）のみの依頼のとき..... 11
 - (3) 死亡者の基礎年金番号が不明のとき..... 14
 - (4) 直ちに回答することが適当でないもの..... 16
 - (5) 他の行政機関からの照会..... 16
7. 特に留意が必要な相談者の対応..... 17
8. 電話相談にあたらぬもの..... 17

第2節 年金相談事跡 18

1. 年金相談事跡の記録..... 18
2. 統計..... 19

第2章 本人確認

第1節 個別相談ができる人 22

1. 本人..... 22
2. 法定代理人..... 24

(第2章 本人確認)

第2節 相談の範囲が限定される人..... 28

1. 配偶者.....	28
2. 家族（2親等以内）.....	31
3. 同居の親族（3親等以外）.....	33
4. 遺族（未支給年金受給者）.....	35
5. 遺族（遺族年金または寡婦年金受給者）.....	36
6. 外国人の脱退一時金請求者の代理人.....	37

第3章 コールセンター

1. ねんきんダイヤル.....	40
2. ねんきんダイヤル（年金見込額試算専用）.....	41
3. ねんきん定期便・ねんきんネット等専用ダイヤル.....	42
4. ナビダイヤルの仕組み.....	42

<Point!一覧>

Point! 1	一般相談と個別相談.....	8
Point! 2	本人が死亡者のときの宛先.....	12
Point! 3	交付（再交付）ができるもの・できないもの.....	13
Point! 4	死亡処理が未処理のとき.....	15
Point! 5	年金相談関係文書の保存期限とお客様対応業務システムのデータの保存期限.....	19
Point! 6	個別相談時の留意事項.....	23
Point! 7	日本年金機構から本人に交付された文書.....	23
Point! 8	法定代理人.....	25
Point! 9	法定代理人の届出.....	27

<表一覧>

【表①】	電話相談の回答可能範囲.....	9
【表②】	窓口装置で確認できる主なもの.....	10
【表③】	成年後見の種類.....	27
【表④】	親族・親等一覧.....	30
【表⑤】	利用可能な電話の種類.....	43

別添 1	相談者の確認方法	45
別添 2	特殊な照会があった場合の取扱い	47
別添 3	「処理票」「依頼票」の作成及び留意事項	49
別添 4	様式	
様式 01	電話相談処理票	58
様式 02	正確用源泉徴収票交付依頼票	60
様式 03	年金決定通知書・支給額変更通知書再交付依頼票	61
様式 04	給付証明書（支払額）交付依頼票	62
様式 05	年別内訳書交付依頼票	63
様式 06	返納金納付書再交付依頼票	64
様式 07	年金見込額試算照会依頼票	65
様式 08	改定通知書再発行依頼票	66
様式 09	源泉徴収票再発行依頼票	67
様式 10	死亡保留処理票	68
別添 5	電話相談対応マニュアル	69

電話編

第 1 章

基本事項

第1節 電話対応

電話相談はお客様からの問い合わせに対して、電話を媒体とした言葉のみによる対応になるため、相手の言葉から素早く問い合わせ内容を判断し、的確に分かりやすい回答で、かつ間違いなく伝えることが重要です。

また、電話対応者の言葉づかいや態度（口調）が、お客様に与える印象のすべてを評価するものになるため、細心の注意を払うことが必要です。

（対応の心構え）

- (1) 顧客満足を第一に
- (2) 笑顔で明るく、さわやかに感じよく
- (3) お客様に対する「感謝の気持ち」を持つ
- (4) 「聞き上手」になる
- (5) 敬語等の表現は充分配慮する
- (6) 不満に対しても誠意ある対応をする
- (7) 「日本年金機構を代表する顔である」ということを意識する

（対応の留意事項）

- (1) 電話が混み合い、入電者は待たされていることを念頭に、先ず「お待たせいたしました。」などから始めます。
- (2) 相手と向かい合っているつもりで対応します。
- (3) 相手の話を十分に聴き、むやみに話の腰を折ってはいけません。
- (4) 回答は自信を持ち、要点をとらえてはっきりと、分かりやすい言葉で行います。「〇〇だと思いますが…」や「〇〇のはずですが…」など相手に不安や不信感を与えないように回答します。
- (5) 即答が困難なときは、一旦、電話を切って事実関係を確認してから、改めて電話を掛け直します。
- (6) 入電者の言葉によって、態度（口調）を変えてはいけません。苦情のときには、相手が「なぜ、怒っているのか」をよく判断し、冷静に対応します。
- (7) 相手の誤解には、誤解している事実を丁寧に説明します。
- (8) 理由もなく相談者から「上司と代われ」と言われたときは、上長（コールセンターにおいてはスーパーバイザー）や管理者に相談し、必要に応じて電話を引き継ぎます。
- (9) 日本年金機構側の不手際（事務処理遅延等）のときは、上長（コールセンターにおいてはスーパーバイザー）や管理者に相談し、必要に応じて電話を引き継ぎます。

1. 基本的な流れ

電話対応の基本の流れは、

(要領第1号) 日本年金機構マナースタンダード実施要領

に基づきサービス推進部長が定めたサービス推進の手引き(日本年金機構マナースタンダード)の第5章 電話対応に沿って行います。 **グレーの表**

なお、電話相談では**電話の受け方<基本>**を応用し、電話による年金相談の受け付けから、お客様の本人確認の流れが追加されます。 **グリーンの表**

電話の受け方<基本>

場面	話法	ポイント
電話が鳴る		○電話に出る時には 手元にメモを用意! (お客様が話されることをメモするため)
受話器をとる (あいさつ)	「はい、日本年金機構〇〇年金事務所 ◎◎課□□でございます」 <お客様の応答例> ⇒「私、△△と申しますが…」	○「はい」にかえて、 「おはようございます (午前10時くらいまで)」、 「お電話ありがとうございます」 でも、GOOD! ○お客様が名乗られた後は、 「お客様」ではなく、 「〇〇様」と呼びかける

(サービス推進の手引き P50)