

年金相談 マニュアル

文書編



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。

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。

年金相談マニュアルの位置付け

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。

目次

第1章 基本事項

第1節 文書相談 2

- 1. 基本的な流れ..... 2
- 2. 相談文書の受付
 - (1) 相談文書の区分..... 3
 - (2) 重要文書..... 3
- 3. 文書相談の種類..... 5
- 4. 回答文書の作成
 - (1) データの収集..... 6
 - (2) 回答文書の作成..... 7
 - (3) 回答方法..... 9
 - (4) 回答文書の不要なもの..... 11
 - (5) 留意事項..... 13
- 5. 回答文書の発送..... 16

第2節 文書相談統計 17

- 1. 回答文書の整理・保管..... 17
- 2. 統計..... 17

第2章 本人確認

第1節 一般文書相談	20
第2節 個別文書相談	21
1. 本人	22
2. 本人以外	23
(1) 家族	23
① 委任状があるとき	23
② 委任状がないとき（個別文書相談）	23
③ 委任状がないとき（個別文書相談ができないとき）	24
④ 文書の交付（再交付）のみに限定	25
(2) 代理人（法定代理人以外）	26
(3) 親権者	26
(4) 成年後見人等	27
〔成年後見人、未成年後見人、不在者財産管理人、保佐人、補助人、任意後見人〕	
① 成年後見人等からの届出があるとき	27
② 成年後見人等からの届出がないとき	27
3. 本人死亡	28
(1) 遺族	28
(2) 遺族以外の相続人	29
① 損害賠償請求権のある相続人	29
② 相続財産管理人	30

<Point!一覧>

Point! 1	届書や文書の交付（再交付）申請書としてみなす文書の受け付け	4
Point! 2	一般文書相談と個別文書相談	5
Point! 3	不服申立て	15
Point! 4	年金相談関係文書の保存期限	17
Point! 5	個別文書相談時の留意事項	21
Point! 6	日本年金機構から本人に交付された文書	31
Point! 7	本人確認書類の一般例	32
Point! 8	委任状	33
Point! 9	本人が委任状に署名することが困難であると認められる事情	34
Point! 10	交付（再交付）ができるもの・できないもの	35
Point! 11	法定代理人	36
Point! 12	法定代理人の届出	38

別添 1 回答例文	39
回答の雛形	44
相談受付連絡票	45
A-001 特別支給の老齢厚生年金と老齢基礎年金の繰上げについて	46
A-002 老齢厚生年金と雇用保険との調整について	49
A-003 65歳以上の方の遺族厚生年金支給停止額と老齢厚生年金額について	50
A-004 加給年金額対象者の生計維持関係の確認について	52
A-005 遺族厚生年金の中高齢加算について	53
A-006 脱退一時金の請求について	54
A-007 海外にお住まいの方へ	56
B-001 年金見込額について	60
B-002 年金見込額のお知らせ	62
B-003 年金見込額の照会について	64
B-004 年金見込額試算結果について	65
C-001 年金の初回支払について	67
C-002 支払額の内訳について	69
C-003 65歳の年金請求書及び支払について	70
C-004 65歳からの年金額について	71
C-005 介護保険料の特別徴収について	72
C-006 年金振込通知書の介護保険料額について	74
C-007 源泉徴収票と年金額改定通知書の額について	75
C-008 所得税の源泉徴収について	76
C-009 年金受給権者の住所・支払機関変更届について	77
C-010 年金受給権者の支払機関変更届について	78
C-011 死亡の手続きについて	79
C-012 不服の申立てについて	80
別添 2 様式	81
様式 01 文書相談受付簿	82
様式 02 年金記録照会申出書	83
様式 03 被保険者記録照会回答票	85
様式 04 返納方法申出書	87

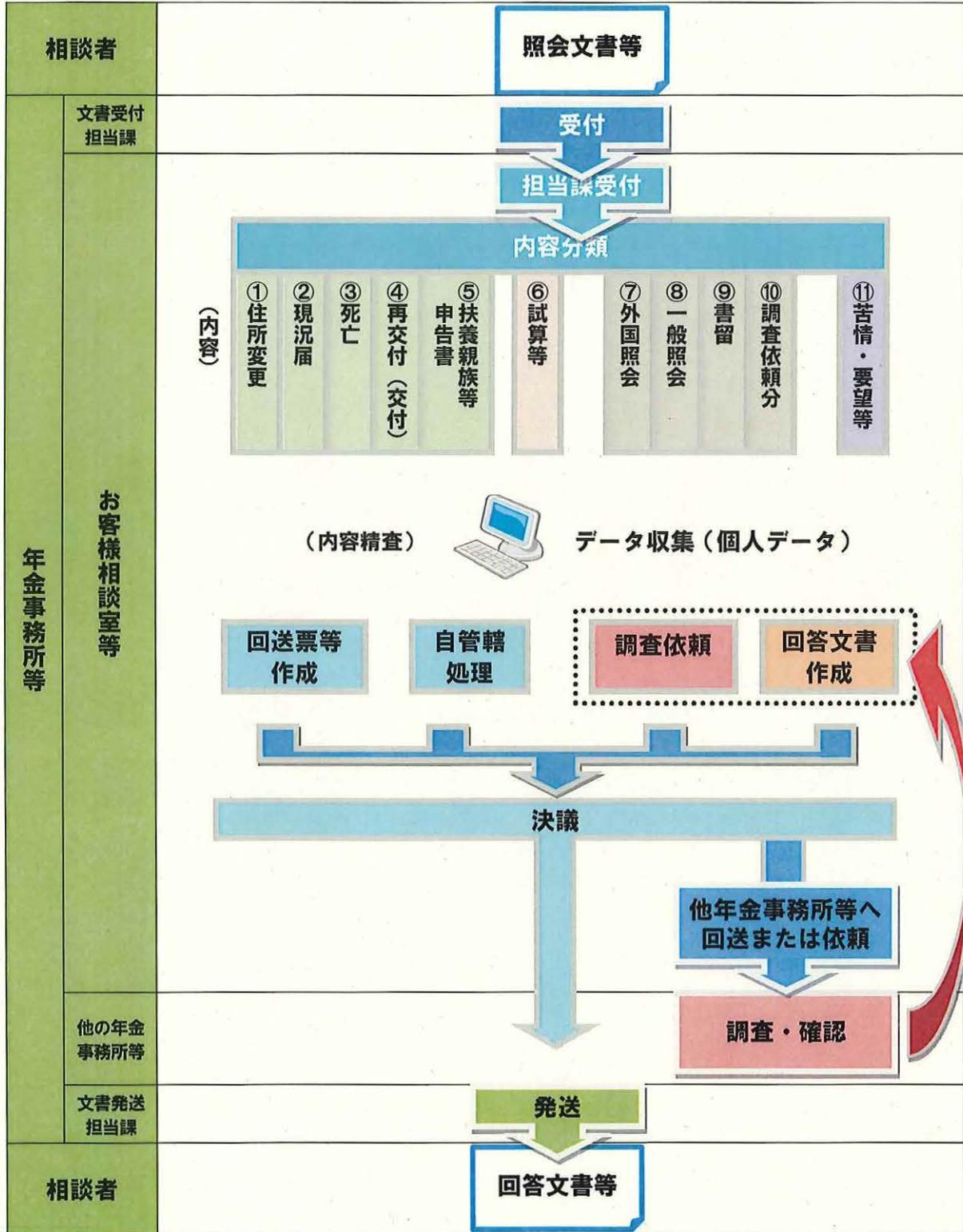
文書編

第 1 章

基本事項

第1節 文書相談

1. 基本的な流れ



2. 相談文書の受付

(1) 相談文書の区分

文書受付担当課から回付された相談に関する文書については、次の照会内容別、月別に件数を把握し、**様式 01** 文書相談受付簿に記入します。

- ① 住所変更に関すること
- ② 現況届に関すること
- ③ 年金受給権者等の死亡に関すること
- ④ 交付（再交付）申請に関すること
- ⑤ 扶養親族等申告書に関すること
- ⑥ 年金見込額試算等に関すること
- ⑦ 外国からの照会文書
- ⑧ 一般照会文書
- ⑨ 書留等で送付された照会文書
- ⑩ 調査依頼の回答があった照会文書
- ⑪ その他（苦情・要望・礼状など）

（注） ①～⑤はただ単に届書の送付があったものではなく、相談文書の内容からそれらの区分に分類されるものを指します。

(2) 重要文書

重要文書については、次により整理します。

① 書留、簡易書留、配達証明で送達された文書

様式 01 文書相談受付簿への記入とは別に、書留受付簿にも記入します。

② 重要案件として取り扱う相談文書

次の相談文書を重要案件として、**様式 01** 文書相談受付簿の備考欄に記入します。

- ア. 国会議員、自治体議員からのもの
- イ. 厚生労働大臣宛の文書で、機構本部及びブロック本部等から回付されたもの
- ウ. 日本年金機構理事長宛の文書で、機構本部及びブロック本部等から回付されたもの
- エ. 他省庁から回付されてきたもの
- オ. 苦情等その他、重要文書として認められるもの

Point! 1

届書や文書の交付（再交付）申請書として みなす文書の受け付け

第2章 本人確認の各項で相談対象者または差出人の本人確認ができたときであって、相談文書の内容で届書または文書の交付（再交付）申請書の必要事項がすべて記入され、押印の必要なものに押印がされているものは、所定の届書または交付（再交付）申請書が提出されたものとみなし、所要の処理を行います。

なお、届書や文書の交付（再交付）申請書としてみなす文書の受け付けを以後、「**みなし文書**」と表記します。

（届書としてみなすもの）

- ① 住所変更届
- ② 現況届
- ③ 扶養親族等申告書 など

（文書の交付（再交付）としてみなすもの）

Point! 10の（**交付（再交付）ができるもの**）を参照

なお、お客様の意図が届書または各種申請書の提出であることが推測されるが、必要事項の記入や押印漏れなどの不備があるものは、回答文書に併せて所定の届書または申請書を同封し、届出または申請勧奨を行います。

また、各種申請書とみなす文書を受け付けたときで、年金事務所で作成することができず処理依頼を行ったときは、相談文書に処理依頼票を添付し保管します。

3. 文書相談の種類

一般文書相談と個別文書相談があります。

Point! 2

一般文書相談と個別文書相談

(一般文書相談)

個人情報を確認せずに回答文書の作成を行うもので、「年金制度」や「手続き方法」等に限定し、お客様の本人確認は不要です。

(個別文書相談)

個人情報を確認して情報を収集したうえで回答文書の作成を行うもので、お客様の本人確認が必要です。

※個人情報は窓口装置で確認できる年金個人情報も含まれます。

個別文書相談では相談文書の記載内容に基づき、相談内容を具体的に分析し、回答に必要な年金個人情報を収集します。