

年金相談 マニュアル

来訪編



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すなど国民生活に極めて密接な結び付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。

目次

第1章 基本事項

第1節 窓口対応	2
1. 基本的な流れ.....	2
2. 相談の種類.....	6
3. お客様の受付.....	6
4. 相談ブースでの対応.....	6
5. 特に留意が必要な相談者の対応	
(1) 初めて障害年金の相談に来訪した相談者.....	7
(2) 配偶者からの暴力を受けた被害者.....	7
(3) 本人の意向が十分に確認できない相談者.....	7
(4) 受給要件を満たしていない・記録にもれや誤りのある相談者.....	8
(5) 記録の確認のため再来訪した相談者.....	9
6. 再来所等の案内	
(1) 郵送による書類提出の案内.....	11
(2) 再来所の案内.....	11
7. 来訪相談の受付時間.....	12
8. 文書の保存.....	12
第2節 年金相談事跡	13
1. 年金相談事跡の記録.....	13
2. 本人確認書類.....	14
3. 委任状の取扱い	
(1) 初回の相談で完結するとき.....	15
(2) 複数回の相談が必要なとき.....	15
4. 統計.....	16
5. 投書等.....	16

第2章 本人確認

第1節 一般相談	18
第2節 個別相談	19
1. 本人.....	20
2. 本人以外.....	21
(1) 家族.....	21
(2) 代理人（法定代理人以外）.....	22
(3) 親権者.....	22
(4) 成年後見人等.....	23
(5) 施設・療養機関の職員.....	24
3. 本人死亡.....	25
(1) 遺族.....	25
(2) 遺族以外の相続人.....	26

<Point!一覧>

Point! 1	一般相談と個別相談.....	6
Point! 2	不服申立て.....	10
Point! 3	年金相談関係文書の保存期限とお客機対応業務システムのデータの保存期限.....	15
Point! 4	日本年金機構から本人に交付された文書.....	28
Point! 5	本人確認書類の一般例.....	29
Point! 6	委任状.....	30
Point! 7	本人が来訪することが困難であると認められる事情.....	31
Point! 8	交付（再交付）ができるもの・できないもの.....	32
Point! 9	社会保険労務士.....	33
Point! 10	法定代理人.....	34
Point! 11	法定代理人の届出.....	36
Point! 12	復代理人.....	37

別添 1	「処理票」「依頼票」の作成及び留意事項	39
別添 2	様式	45
様式 01	年金相談・手続受付票	46
様式 02	委任状	48
様式 03	年金受給要件に関する確認事項	51
様式 04	年金受給要件に関する確認事項（お客様手渡し用）	53
様式 05	年金加入期間等 計算シート	55
様式 06	老齢基礎年金の受給要件についてのご確認事項	57
様式 07	年金をお受けになっていない方！！このような期間はありませんか？	59
様式 08	私の履歴整理表	61
様式 09	初めてご相談される方へ	65
様式 10	障害年金窓口相談対応表	66
様式 10-1	障害年金請求にあたっての注意事項	67-1
様式 11	国民年金 老齢基礎年金支給繰上げ請求にかかる注意点（一部繰上げ）	68
様式 12	国民年金 老齢基礎年金支給繰上げ請求にかかる注意点（全部繰上げ）	70
様式 13	老齢年金支給繰下げ請求にかかる注意点	72
様式 14	再来所確認シート	74
様式 15	再来所受付票	75
様式 16	郵送確認シート	77
別添 3	お客様にとってプラスとなる「もう一言」事例	79
参考 1	来訪相談窓口管理運営マニュアル	81
参考 2	年金相談業務実施要領について	91
参考 3	企業年金連合会が支給する年金の裁定請求書未提出防止対策について	97

來訪編

第 1 章

基本事項

第1節 窓口対応

1. 基本的な流れ

窓口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4章 窓口対応に沿って行います。 グレーの表

ただし、来訪相談では総合案内(受付)による受け付けから、相談ブースでのお客様の本人または代理人の確認の流れが追加されます。 グリーンの表

場面	話法	ポイント
あいさつ (お迎え)	「おはようございます」 (10時ぐらいまで) 「こんにちは」 (10時から日暮れまで) 「お待たせしました」 「いらっしゃいませ」	○立ち上がり ○明るい笑顔で ○適度な声の大きさと ○正しいお辞儀で ○名乗る ○名刺をお渡しする
用件を 伺う	「本日は どのようなご用件でしょうか？」 「～についてでございますね」 「かしこまりました」 「恐れ入りますが、 ～いただけますでしょうか？」 「ありがとうございます」	○用件を復唱で 確認する ○クッション言葉を利用する ○依頼形の会話を 心がける

(サービス推進の手引き P42)

(1. 基本的な流れ)

場面	話法	ポイント
<p>本人または 代理人の 確認を行う (総合案内)</p>	<p>「失礼ですが、ご本人様でしょうか。」 (お客様が代理人の場合) 「ご本人様からの 委任状はお持ちでしょうか。」</p>	<p>○委任状がないときは 年金個人情報による 年金相談ができない ことを案内</p>
<p>受付・発券 (総合案内)</p>	<p>発券機にて2種類以上の発券が可能な場合 (年金相談の方、再交付依頼の方) 「年金相談・手続受付票」、 「受付番号」を渡す。 「こちらの年金相談・手続受付票を記 入していただき、おかけになってお 待ちください。受付番号でお呼びい たしますので、ご了承願います。」 発券機にて1種類の発券のみ可能な場合 (年金相談の方) 「年金相談・手続受付票」、 「受付番号」を渡す。 ～メッセージ同上～ (再交付依頼の方) 「年金相談・手続受付票」を渡す。 「こちらの年金相談・手続受付票の基 礎年金番号・年金コード、氏名、生 年月日、住所の欄を記入していただ き、受付までお持ちください。」</p>	<p>○書類などの受け渡し、 示し方は丁寧に</p>

(1. 基本的な流れ)

場面	話法	ポイント
呼び出し (ボイス コール)	「お待たせいたしました。 ○番の番号札をお持ちのお客様、○番 のブースにお入りください。」	○ボイスコールとは別に お客様を案内 ○笑顔で対応
本人または 代理人の 確認を行う (相談ブース)	<p>(年金相談・手続受付票を確認)</p> <p>「恐れ入りますが、ご本人様の確認 のため○○を拝見いたします。」</p> <p>(お客様が代理人の場合)</p> <p>「恐れ入りますが、ご本人様からの 委任状を拝見いたします。 併せて代理人様の確認のため○○も 拝見いたします。」</p>	

(1. 基本的な流れ)

場面	話法	ポイント
説明・ 手続き	<p>「ここまではよろしいでしょうか？」 （「ご理解いただけましたでしょうか？」）</p> <p>「お手続きについて ご説明させていただきます」</p> <p>「以上でございますが、何かご質問・ ご不明な点はございますか？」</p> <p>※年金相談窓口では、「プラス1」の 説明を！</p>	<p>○わかりやすい言葉で、 簡潔に</p> <p>○お客様の理解度を 確認する</p> <p>○アイコンタクトで 確認する</p> <p>○物の受け渡しは 両手で</p> <p>○年金相談では、相談に 対して必要不可欠な案内のほかに、「相談に来て良かった」と思っ ただけるような「もう一言」を添えるよう に心がけましょう</p>
あいさつ （お見送り）	<p>「本日は、ご来所いただき ありがとうございました」</p> <p>「ご質問等ございましたら、 いつでもお越しください」</p> <p>「お気をつけて、お帰りください」</p>	<p>○立ち上がり</p> <p>○正しいお辞儀で</p> <p>○絶対に「ご苦労さま でした」とは言わない</p>

(サービス推進の手引き P43)

相談の順序は原則として受付順に行います。

また、年金相談ブースが常時5ブース以上の中規模以上の年金事務所においては、(参
考 1) 来訪相談窓口管理運営マニュアルに基づき、お客様の相談内容や請求手続き等、
相談目的に応じてブースを区分し、年金相談窓口の効率的、かつ効果的な業務運営に努
めてください。

(指示依頼平24.8.1 年相指2012-66)