

年金相談 マニュアル

電話編



日本年金機構
Japan Pension Service

目次

第1章	総則	1
第1節	目的	3
第2節	相談にあたっての基本姿勢	5
第3節	相談受付の範囲	7
第2章	事務処理	9
第1節	「ねんきんダイヤル」等の受付時間	11
第2節	電話番号別受付窓口	13
1 .	年金相談全般窓口	13
2 .	年金見込額試算照会窓口	15
3 .	電子申請・磁気媒体申請照会窓口	17
第3節	電話相談における対応の心構え	23
1 .	対応の基本事項	23
2 .	対応の留意事項	23
第4節	電話相談業務の手順	25
1 .	受付	25
2 .	相談内容の聴取	25
3 .	相談者の確認	25
4 .	回答	27
5 .	切電	29
6 .	折り返し電話の対応	29
7 .	各種証明書等の交付等	30
8 .	各種届書等の用紙の送付	31
9 .	受給権者の死亡	31
1 0 .	成年後見人が相談者の場合の取扱い	32
1 1 .	脱退一時金請求者の代理人が相談者の場合の取扱い	32
第3章	統計及び事跡管理	33
第4章	年金相談関係文書の取扱い	37

別添 1	相談者の確認方法	別添 1-1
	■ 相談者の確認方法	別添 1-3
	■ 年金電話相談にかかる相談者確認及び相談対応可能範囲の関連フロー ..	別添 1-4
	■ 電話相談における 2 親等以内の親族の範囲	別添 1-5
別添 2	特殊な照会があった場合の取扱い	別添 2-1
別添 3	「処理票」「依頼票」の作成及び留意事項	別添 3-1
	■ 「処理票」、「依頼票」の作成及び留意事項	別添 3-3
	■ 電話で受付できないもの	別添 3-6
	■ 受付できないもの	別添 3-7
	■ (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 3-7
別添 4	様式	別添 4-1
	■ 電話相談処理票	別添 4-3
	■ 電話相談受付票	別添 4-5
	■ 別紙 1 源泉徴収票再発行依頼票	別添 4-7
	■ 別紙 2 正確用源泉徴収票交付依頼票	別添 4-8
	■ 別紙 3 振込通知書再発行依頼票	別添 4-9
	■ 別紙 4 改定通知書再発行依頼票	別添 4-10
	■ 別紙 5 年金決定通知書・支給額変更通知書再交付依頼票	別添 4-11
	■ 別紙 6 給付証明書交付依頼票	別添 4-12
	■ 別紙 7 返納金納付書再発行依頼票	別添 4-13
	■ 別紙 8 年金見込額試算照会依頼票	別添 4-14
	■ 別紙 9 社会保険料（国民年金保険料）控除証明書再発行依頼票 ...	別添 4-15
	■ 別紙 10 死亡保留の処理依頼票	別添 4-16
	■ 別紙 11 ねんきん定期便停止申出登録・取消処理票	別添 4-17
	■ 別紙 12 納付書作成等依頼票	別添 4-18
	■ 別紙 13 事故等連絡票	別添 4-19
別添 5	電話相談対応マニュアル	別添 5-1
	1 基本姿勢	別添 5-4
	2 基本的対応	別添 5-5
	3 正しい日本語	別添 5-6
	4 その他の留意事項	別添 5-8
別添 6	モニタリングの実施にあたって	別添 6-1

第1章

総則

第1節 目的

このマニュアルは、電話相談業務に関し、その基本的な事項について定め、電話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。

電話編

第 2 章

事務処理

第1節 「ねんきんダイヤル」等の受付時間

「ねんきんダイヤル」等の受付時間は、次のとおりです。

ねんきんダイヤル

実施日	実施時間
月曜日（休日の場合は翌日）※	午前 8:30～午後 7:00
火曜日から金曜日	午前 8:30～午後 5:15
毎月第2土曜日	午前 9:30～午後 4:00

ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル

実施日	実施時間
月曜日から金曜日	午前 9:00～午後 8:00
毎月第2土曜日	午前 9:00～午後 5:00

※ ただし、国民の休日及び年末年始の休日を除きます。

(注) 祝日及び12月29日から1月3日までの間を除きます。

第2節 電話番号別受付窓口

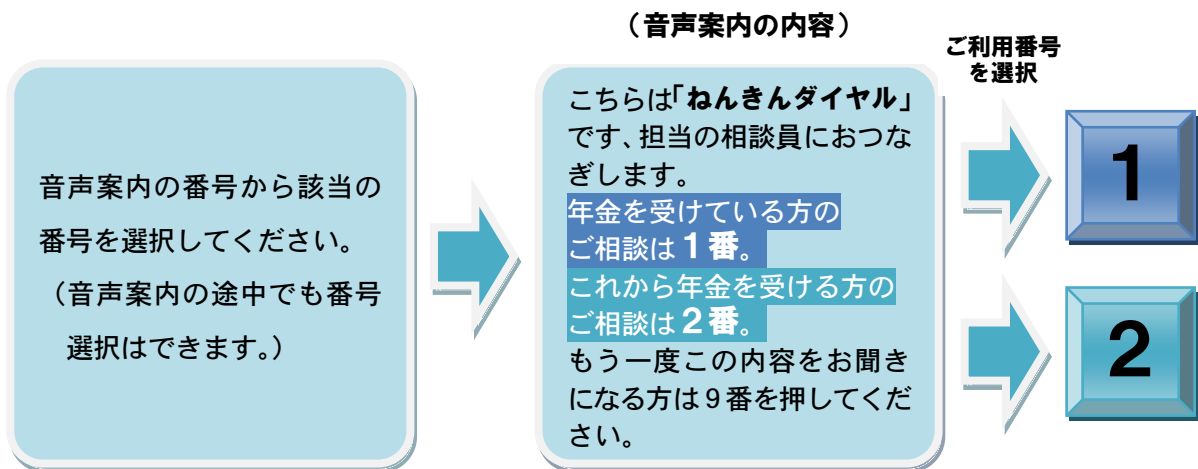
1. 年金相談全般窓口

ねんきんダイヤル		
ナビダイヤル		0570-05-1165
050（一部）の電話、070の電話から		03-6700-1165

(1) 相談受付範囲

年金受給権者の年金支払額、各種届出等に関する相談及び被保険者の年金加入記録や年金見込額試算の申込と回答内容に関すること、年金の請求方法等の相談全般。ただし、次の2、3を除きます。

(2) 自動音声応答案内の流れ



(注) このサービスは「ねんきんダイヤル」(0570-05-1165)のみで利用できます。



ねんきんネット（ユーザ ID・パスワード）

【日本年金機構ホームページより抜粋】

<p>これまでの年金加入記録を照会できる</p> <p>ねんきんネット (ユーザ ID・パスワード)</p>	<p>被保険者及び新法年金を受給している方がご利用いただけます。</p> <p>※ 昭和 61 年 4 月 1 日前に年金受給権が発生した老齢年金（年金証書の年金コードがゼロから始まるもの 0XXX）を受けている方（年金が決定されて停止中の方を含みます）はご利用いただけません。</p> <p>※ 共済組合等に加入していた期間については、共済組合から情報提供された月数の合計のみの表示となっています。</p> <p>※ パソコンからのみご利用いただけます。</p>	<p>インターネットでいつでも年金加入記録がご覧いただけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 本サービスを利用するためには、あらかじめ日本年金機構ホームページからユーザ ID の発行申込をしていただく必要があります。これまで「年金個人情報提供サービス」をご利用されていた方も引き続きご利用になれますが、新しい「ユーザ ID」に切り替えていただく必要があります。 ■ 初めて「ねんきんネット」をご利用の方（アクセスキーをお持ちでない方）は、ご登録いただけますと、約 5 日程度でユーザ ID・パスワードがお手元に届きます。 ■ 過去に「年金個人情報提供サービス」をご利用いただいた方は、「年金個人情報提供サービス」でご使用いただいていたユーザ ID とお客様設定パスワードで、新たなユーザ ID が即座に発行され、ただちに「ねんきんネット」がご利用いただけます。 ■ アクセスキー（平成 23 年 4 月以降に送付される「ねんきん定期便」に記載されている）が送付された方は、このアクセスキーを使えば、わずか 5 分で利用登録が完了し、ただちに「ねんきんネット」がご利用いただけます。 ■ 本サービスで確認できる年金記録は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 年金加入記録の照会（この情報は毎月 1 回更新されます。） <ul style="list-style-type: none"> • 公的年金制度（国民年金・厚生年金保険・船員保険）の加入履歴（加入していた制度、加入した年月、脱退した年月、加入していた期間の月数等） • 国民年金保険料を納めていただいた状況 • 厚生年金保険に加入していた時の会社名、標準報酬月額、標準賞与額・船員保険に加入していた時の船舶所有者名、標準報酬月額、標準賞与額 • 年金見込額、保険料納付済額 など ○ 年金見込額試算 ○ 国民年金死亡者記録検索 ○ 「私の履歴整理表」入力支援
---	--	---

2. 年金見込額試算照会窓口

ねんきんダイヤル（年金見込額試算）

ナビダイヤル



0570-08-1165

050（一部）の電話、070の電話から



03-6700-1177

○ 相談受付範囲

電話により受付けた年金見込額試算の回答内容、日本年金機構ホームページにおける次の(1)～(3)による年金見込額試算・年金加入記録の回答内容、操作方法に関する相談です。



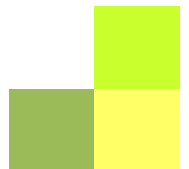
年金加入記録照会・年金見込額試算 【日本年金機構ホームページより抜粋】

<p>(1)</p>	<p>年金加入記録を自分で設定できる</p> <p>年金額簡易試算 (シミュレーション)</p>	<p>60歳未満の方がご利用いただけます。</p>	<p>年金額をご自分で簡単に試算できるものです。お気軽にお試しください。</p>
<p>(2)</p>	<p>日本年金機構で管理している個人記録に基づいた</p> <p>年金見込額試算</p>	<p>【50歳以上の方】 年金見込額試算及びその計算の基礎となった年金加入記録を回答します。</p>	<p>試算結果は郵送でお知らせします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 年金見込額の試算は、申込み順に郵送しておりますが、申込みが多数となった場合、試算結果が届くまで1ヶ月以上の日数を要することもありますので、ご理解いただきますようお願いいたします。 ■ 試算結果の回答が届くまでは、再度の申込みはご遠慮いただきますようお願いいたします。 ■ Windows Vista をご利用の方へ 必ず最後の受付内容をご確認のうえ「申込」ボタンを押してください。 正しく表示されていない漢字がある場合には、カナに変えて再度ご入力いただきますようお願いいたします。
<p>(3)</p>	<p>日本年金機構で管理している個人記録に基づいた</p> <p>年金加入記録照会・年金見込額試算 (電子申請【電子申請証明書】)</p>	<p>【50歳以上の方】 年金見込額試算及びその計算の基礎となった年金加入記録を回答します。</p> <p>【50歳未満の方】 年金加入記録のみの回答となります。(年金見込額の試算は行いません。)</p>	<p>試算結果は電子文書でお知らせします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 試算結果が届くまで1週間程度を要する場合がありますのでご了承ください。 ■ 試算結果の回答が届くまでは、再度の申込みはご遠慮いただきますようお願いいたします。 ■ ご利用には、あらかじめ公的個人認証サービス等の電子証明書を取得する必要があります。電子証明書の取得方法については、こちらをご参照ください。

電話編

別添 4

様式集



表

電話相談処理票

受付	年 月 日
処理	年 月 日

※ 窓口装置により確認した項目を、□欄に✓してください。

個人記録に基づく回答を必要とする相談		本人確認	家族（未支給請求者）確認				
必須項目	基礎年金番号・年金コード						
	氏名	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	生年月日（未支給請求者：住所）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	住所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	本人が直接相談できない理由 （家族：本人との続柄） （未支給請求者：死亡者との続柄）		病弱のため・高齢のため・その他（ ） 配偶者・子・孫・父母・祖父母・兄弟姉妹・甥・姪（共済に限る）				
任意項目	次のいずれか1項目を確認		※個人情報に基づく回答を必要としない 一般相談				
	本人の受取先金融機関名（支店名） （受給権者の場合）	<input type="checkbox"/>	<table border="1"> <tr> <td>氏名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>住所</td> <td>〒 -</td> </tr> </table>	氏名		住所	〒 -
	氏名						
	住所	〒 -					
	配偶者の氏名・生年月日 （被保険者または受給権者の場合）	<input type="checkbox"/>					
住所変更履歴 （被保険者の場合）	<input type="checkbox"/>						
本人の職歴等 （被保険者または受給権者の場合）	<input type="checkbox"/>	電話：自宅・勤務先 （ ） -					

対象者	1. 受給権者 2. 被保険者 3. その他（ ）				
相談内容	1. 年金制度に関する相談 5. 年金証書の内容等年金決定に関する相談 8. その他 2. 被保険者記録に関する相談 6. 諸変更手続きに関する相談 3. 年金見込額に関する相談 7. 各期支払額の内容、返納金の内訳等 4. 年金の請求に関する相談 年金の支払いに関する相談 （一人の相談者が2以上の相談を行った場合には、その主なもの1つに○を付けること。）				
	各種証明書等の交付（再交付） 源泉徴収票、改定通知書、振込通知書 年分 準確定申告用源泉徴収票、年金決定通知書・支給額変更通知書 給付証明書、年別内訳書、返納金納付書、控除証明書 ※依頼（交付）先：機構本部・（ ）年金事務所				
処理概要	氏名索引（有・無） 回付票（有・無）	回答内容	回答年月日：当日回答 後日回答（ 月 日） 回答方法：電話 文書 来訪を促した		
		送付（届書等）内容 ・65歳年金決定 ・現況 ・生計維持（申出・確認） ・扶養親族等申告書 ・住所 ・支払機関変更 ・死亡・未支給 ・その他（ ）	<table border="1"> <tr> <td>担当者</td> <td>管理者</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	担当者	管理者
担当者	管理者				

「権利に係る説明」を行った場合には、該当項目に✓や○を付すとともに、必要な項目に記載してください。



●受給資格要件について

- 老齢年金の場合 有 無
 - 加入期間（国年・厚年・船保・共済）が25年以上あること
 - 加入期間（国年・厚年・船保・共済）と合算対象期間を合わせて25年以上あること
 - 資格期間短縮の特例要件を満たしているか
 - 長期特例・障害者特例に該当しているか
 - その他の特例で要件を満たしているか（ ）
- 遺族年金の場合 有 無
 - 資格要件（被保険者・受給権者・受給資格有の者・その他）
 - 保険料要件（3分の2要件・1年要件）を満たしているか
- 障害年金の場合（ ）
- その他（ ）

●年金見込額について

- 試算条件の説明 60歳時、定額部分支給時、65歳時
 - 年 月 日在職時として 年 月 日在職時として
 - 一部繰上げ・全部繰上げ・繰下げ 年 月 月として
 - 遺族年金（短期要件該当・長期要件該当）
 - その他（ ）
- 加給年金・振替加算について要件を満たしている場合は、加算される額があること
- 資産額には基金分は含まないこと 再就職した場合には、在職停止がかかること
- その他（ ）

●年金請求の繰上げについて

- 減額率は、生涯変わらないこと 一度繰上げの請求をされると取消ができないこと
- 繰上げ請求後は、事後重傷等による障害年金や寡婦年金は受給できないこと
- 国民年金の任意加入被保険者の間は請求できないこと
- 繰上げ請求後は、国民年金の任意加入被保険者にはなれないこと
- 繰上げしても振替加算は65歳以降に加算されるものであること
- 繰上げ受給後に遺族年金が発生した場合は、65歳までは選択になること
- 「本来請求」の累積額が「繰上げ」の累積額を上回る時点（総受給額の逆転時期）を説明すること
- その他（ ）

●年金請求の繰下げについて

- 65歳以降に特別支給の老齢厚生年金を請求した時は、65歳以降に「本来請求」、「繰下げ請求」の2つの選択肢があること
- 昭和16年4月1日以前生まれは、増額率が年単位であること
- 昭和16年4月2日以降生まれは、増額率が月単位であること
- 繰下げ待機中に他年金が発生した場合は、「他年金の受給権発生時までの加算割合で繰下げ請求」をするか、「本来請求」するか選択となること
- 振替加算対象者については、老齢基礎年金の受給開始まで振替加算は支給されず、増額もされないこと
- 「繰下げ」の累積額が「本来請求」の累積額を上回る時点（総受給額の逆転時期）を説明すること
- その他（ ）

●選択について

- 有利選択した場合、老齢厚生年金の税金、雇用の調整など考慮されていないこと
- 遺族年金を選択した場合、老齢厚生年金の厚年基金の代行部分は支払われないことがあること
- 選択換えはいつでもできること 選択換えは、その都度届出が必要なこと
- その他（ ）

●雇用保険との調整について

- 失業給付の手続きをした場合、年金が調整されること
- 高年齢雇用継続給付を支給されている期間は、年金額は調整されること

●その他

電話相談受付票

受付	年	月	日
----	---	---	---

対象者	1. 受給権者	2. 被保険者	3. その他
相談内容	1. 年金制度に関する相談 2. 被保険者記録に関する相談 3. 年金見込額に関する相談 4. 年金の請求に関する相談	5. 年金証書の内容等年金決定に関する相談 6. 諸変更手続きに関する相談 7. 各期支払額の内容、返納金の内訳等年金の支払いに関する相談 8. その他	

整理番号	対象者	相談内容
1	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
2	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
3	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
4	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
5	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
6	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
7	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
8	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
9	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
10	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
11	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
12	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
13	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
14	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
15	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
16	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
17	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
18	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
19	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
20	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
21	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
22	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
23	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
24	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
25	1・2・3	1・2・3・4・5・6・7・8
合計	・	・

※ 相談内容欄については、一人の相談者が2以上の相談を行った場合には、その主なもの1つに○を付けること

担当者： _____