

年金相談

目次

年金相談

第1章	概要	
1.1	基本事項	1.1 - (1)
1.1.1	基本事項の確認	1.1 - (1)
1.2	その他事項	1.2 - (1)
1.2.1	DV関係事項	1.2 - (1)
1.2.2	提出	1.2 - (1)
1.3	用語の定義	1.3 - (1)
1.3.1	用語の定義	1.3 - (1)
1.4	業務フロー	1.4 - (1)
1.4.1	来訪相談の業務フロー	1.4 - (1)
第2章	相談前の対応	
2.1	予約相談の事前準備	2.1 - (1)
2.1.1	予約相談の事前準備	2.1 - (1)
2.1.2	届書ごとの事前確認項目	2.1 - (3)
2.2	総合窓口	2.2 - (1)
2.2.1	来訪時の確認	2.2 - (1)
第3章	老齢年金	
3.1	共通確認項目	3.1 - (1)
3.1.1	相談ブース案内時の確認	3.1 - (1)
3.2	65歳到達前の新規請求	3.2 - (1)
3.2.1	年金請求手続の説明	3.2 - (1)
3.2.2	年金見込額	3.2 - (5)
3.2.3	その他	3.2 - (7)
3.2.4	相談終了時の説明	3.2 - (8)
3.3	65歳到達後の新規請求（65歳2か月前以降に請求する場合）	3.3 - (1)
3.3.1	年金請求手続の説明	3.3 - (1)
3.3.2	年金見込額	3.3 - (4)
3.3.3	その他	3.3 - (8)
3.3.4	相談終了時の説明	3.3 - (10)
3.4	支給開始年齢到達前	3.4 - (1)
3.4.1	相談内容に応じた説明	3.4 - (1)
3.5	特別支給の老齢厚生年金受給権者の老齢基礎・老齢厚生年金の請求	3.5 - (1)

3.5.1	受給権者原簿の確認	3.5 - (1)
3.5.2	65歳到達前	3.5 - (1)
3.5.3	65歳から66歳到達前	3.5 - (3)
3.5.4	66歳到達後	3.5 - (5)
3.6	一般相談	3.6 - (1)
3.6.1	制度説明	3.6 - (1)

第4章 障害年金※後日更新予定

第5章 遺族年金・寡婦年金・死亡一時金

5.1	共通確認項目	5.1 - (1)
5.1.1	相談ブース案内時の確認	5.1 - (1)
5.2	遺族厚生年金の請求	5.2 - (1)
5.2.1	制度説明及び受給要件の確認	5.2 - (1)
5.2.2	年金請求手続の説明	5.2 - (5)
5.2.3	年金見込額等の説明	5.2 - (11)
5.2.4	支給停止・失権の説明	5.2 - (15)
5.2.5	年金生活者支援給付金の説明	5.2 - (18)
5.2.6	その他	5.2 - (19)
5.2.7	相談終了時の説明	5.2 - (21)
5.3	遺族基礎年金の請求	5.3 - (1)
5.3.1	制度説明及び受給要件の確認	5.3 - (1)
5.3.2	年金請求手続の説明	5.3 - (5)
5.3.3	年金見込額等の説明	5.3 - (9)
5.3.4	支給停止・失権の説明	5.3 - (11)
5.3.5	年金生活者支援給付金の説明	5.3 - (13)
5.3.6	その他	5.3 - (14)
5.3.7	相談終了時の説明	5.3 - (15)
5.4	寡婦年金の請求	5.4 - (1)
5.4.1	制度説明及び受給要件の確認	5.4 - (1)
5.4.2	請求意思の確認	5.4 - (4)
5.4.3	年金請求手続の説明	5.4 - (6)
5.4.4	支給停止・失権の説明	5.4 - (9)
5.4.5	相談終了時の説明	5.4 - (10)
5.5	死亡一時金の請求	5.5 - (1)
5.5.1	制度説明及び受給要件の確認	5.5 - (1)
5.5.2	死亡一時金請求手続の説明	5.5 - (4)
5.5.3	その他	5.5 - (5)

5.5.4	相談終了時の説明	5.5 - (6)
5.6	遺族年金等の要件を満たさない場合	5.6 - (1)
5.6.1	遺族年金等の要件を満たさない場合	5.6 - (1)
5.6.2	相談終了時の説明	5.6 - (2)
5.7	一般相談	5.7 - (1)
5.7.1	制度説明	5.7 - (1)

第6章 未支給年金

6.1	共通確認項目	6.1 - (1)
6.1.1	相談ブース案内時の確認	6.1 - (1)
6.2	未支給年金・未支払給付金請求書	6.2 - (1)
6.2.1	制度説明及び受給要件の確認	6.2 - (1)
6.2.2	請求手続の説明	6.2 - (4)
6.2.3	その他	6.2 - (7)
6.2.4	相談終了時の説明	6.2 - (10)
6.3	受給権者死亡届（報告書）	6.3 - (1)
6.3.1	受給権者死亡届（報告書）手続の説明	6.3 - (1)
6.3.2	年金の過誤払い・未払いがある場合の対応	6.3 - (3)
6.3.3	相談終了時の説明	6.3 - (5)
6.4	一般相談	6.4 - (1)
6.4.1	制度説明	6.4 - (1)

第7章 年金分割

7.1	共通確認項目	7.1 - (1)
7.1.1	相談ブース案内時の確認	7.1 - (1)
7.2	年金分割のための情報提供請求書	7.2 - (1)
7.2.1	制度説明	7.2 - (1)
7.2.2	請求手続の説明	7.2 - (5)
7.2.3	その他	7.2 - (7)
7.2.4	相談終了時の説明	7.2 - (8)
7.3	標準報酬改定請求書（合意分割）	7.3 - (1)
7.3.1	制度説明	7.3 - (1)
7.3.2	請求手続の説明	7.3 - (8)
7.3.3	その他	7.3 - (10)
7.3.4	相談終了時の説明	7.3 - (12)
7.4	標準報酬改定請求書（3号分割）	7.4 - (1)
7.4.1	制度説明	7.4 - (1)
7.4.2	請求手続の説明	7.4 - (5)

	7.4.3	その他	7.4 - (8)
	7.4.4	相談終了時の説明	7.4 - (10)
第8章		諸変更※後日更新予定	
第9章		相談終了後の事務処理	
	9.1	相談終了後の事務処理	9.1 - (1)
	9.1.1	相談終了後の事務処理	9.1 - (1)
第10章		共通事項	
	10.1	共通事項	10.1 - (1)
	10.1.1	交付物がある場合の対応	10.1 - (1)
	10.1.2	年金記録に漏れや誤りがある場合	10.1 - (1)
	10.1.3	添付書類の原本返却を求められた場合	10.1 - (2)
	10.1.4	年金相談中に離席する場合	10.1 - (2)

第1章

概要

第1章 概要

1.1 基本事項

1.1.1 基本事項の確認

(1) 関連指示

特になし

(2) 目的

年金相談における基本的な相談対応の流れを記載するもの。

(3) 基本事項

- ・ 個別相談の可否は、「制度共通業務編 提出者の確認」に基づき確認する。
- ・ 制度説明は、パンフレット・リーフレットを使用する。
- ・ 請求者の意思確認が必要な場合は、意思確認書を使用し確認する。
- ・ 年金相談時の接遇は、サービス推進の手引きに基づき対応する。
- ・ 本要領は基本的な相談対応の流れを示しているが、相談者のニーズは多様であるため、ニーズに合わせ柔軟な対応を行うこと。

(4) 様式

様式

(5) 業務支援ツール

年給005_受付控等印刷ツール

1.2 その他事項

1.2.1 DV関係事項

(1) DV被害者に係る対応

☞ [要領]DV等業務編「配偶者・親族からの暴力（DV）被害者の秘密保持にかかる取扱い」

1.2.2 提出

(1) 提出関係一覧

請求書及び届書ごとの業務処理要領を参照する。

1.3 用語の定義

1.3.1 用語の定義

本業務処理要領において使用する、次の語句の定義は以下のとおり。

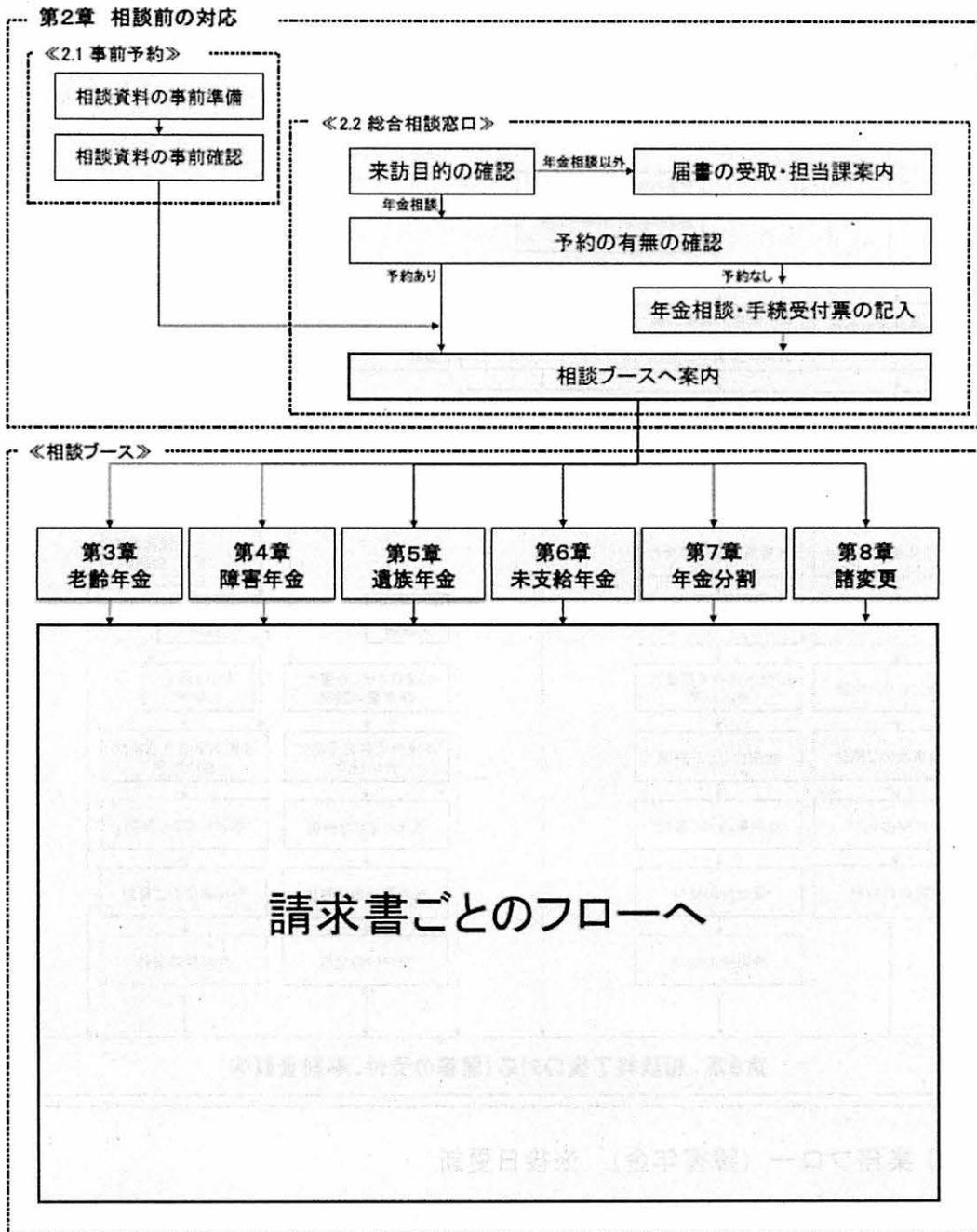
様式第101号	年金請求書（国民年金・厚生年金保険老齢給付）（様式第101号）
TA請求書	年金請求書（国民年金・厚生年金保険老齢給付）（ターンアラウンド方式）
様式第229号	老齢厚生年金・退職共済年金 加給年金額加算開始事由該当届（様式第229号）
様式第230号	老齢・障害給付加給年金額支給停止事由該当届（様式第230号）
様式第222号	国民年金 老齢基礎年金額 加算開始事由該当届（様式第222号）
65歳はがき	はがき形式の年金請求書
配状	配偶者状態表示
R P A	Robotic Process Automationの略。 これまで人が行っていた事務の工程と作業内容をソフトウェアに容易な設定で組み込み、その設定に沿ってソフトウェアが人と同じ動作を実行する技術。一般的には事務作業をする『ソフトウェア型のロボット』と言われている。

1.4 業務フロー

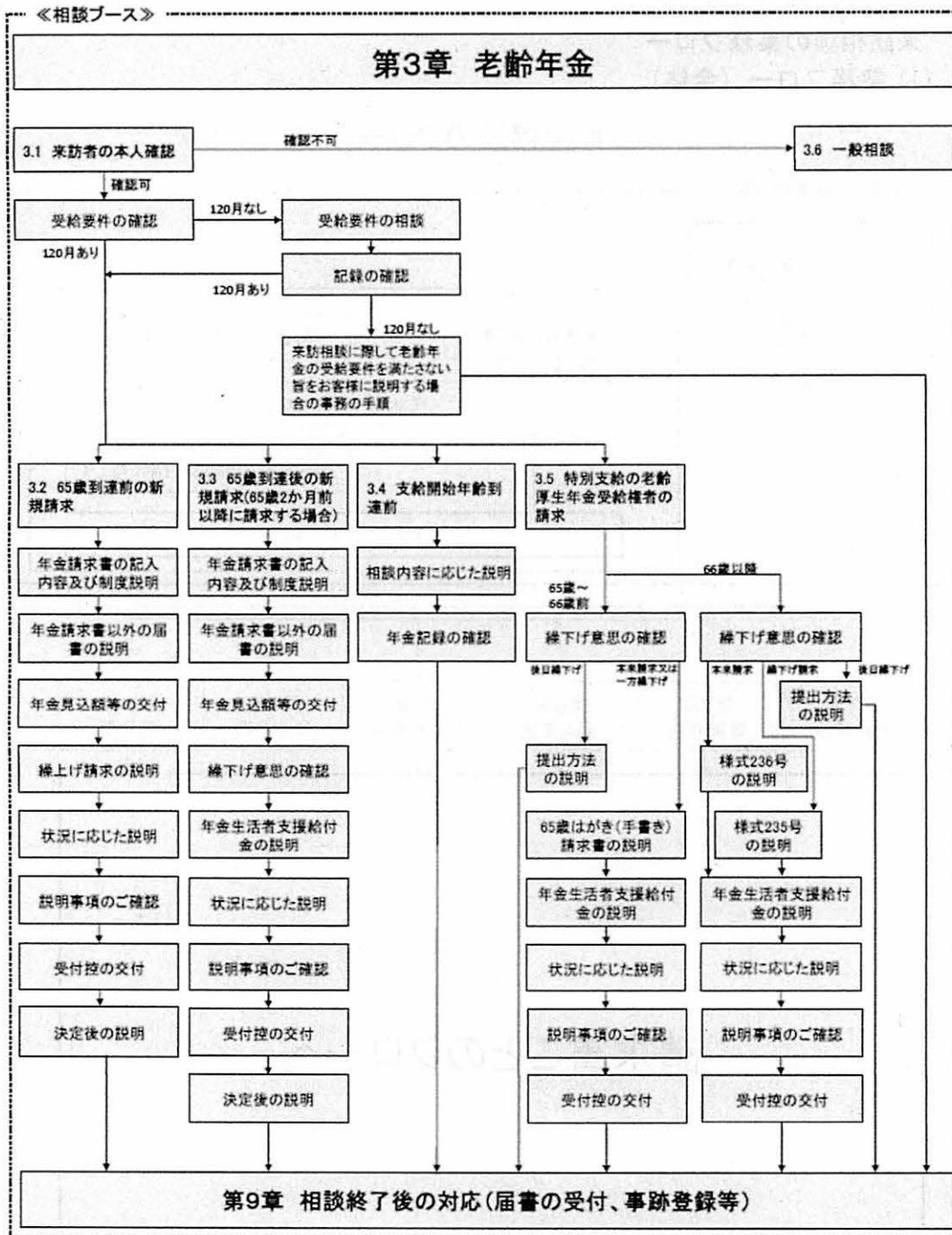
1.4.1 来訪相談の業務フロー

(1) 業務フロー (全体)

年金相談のフロー

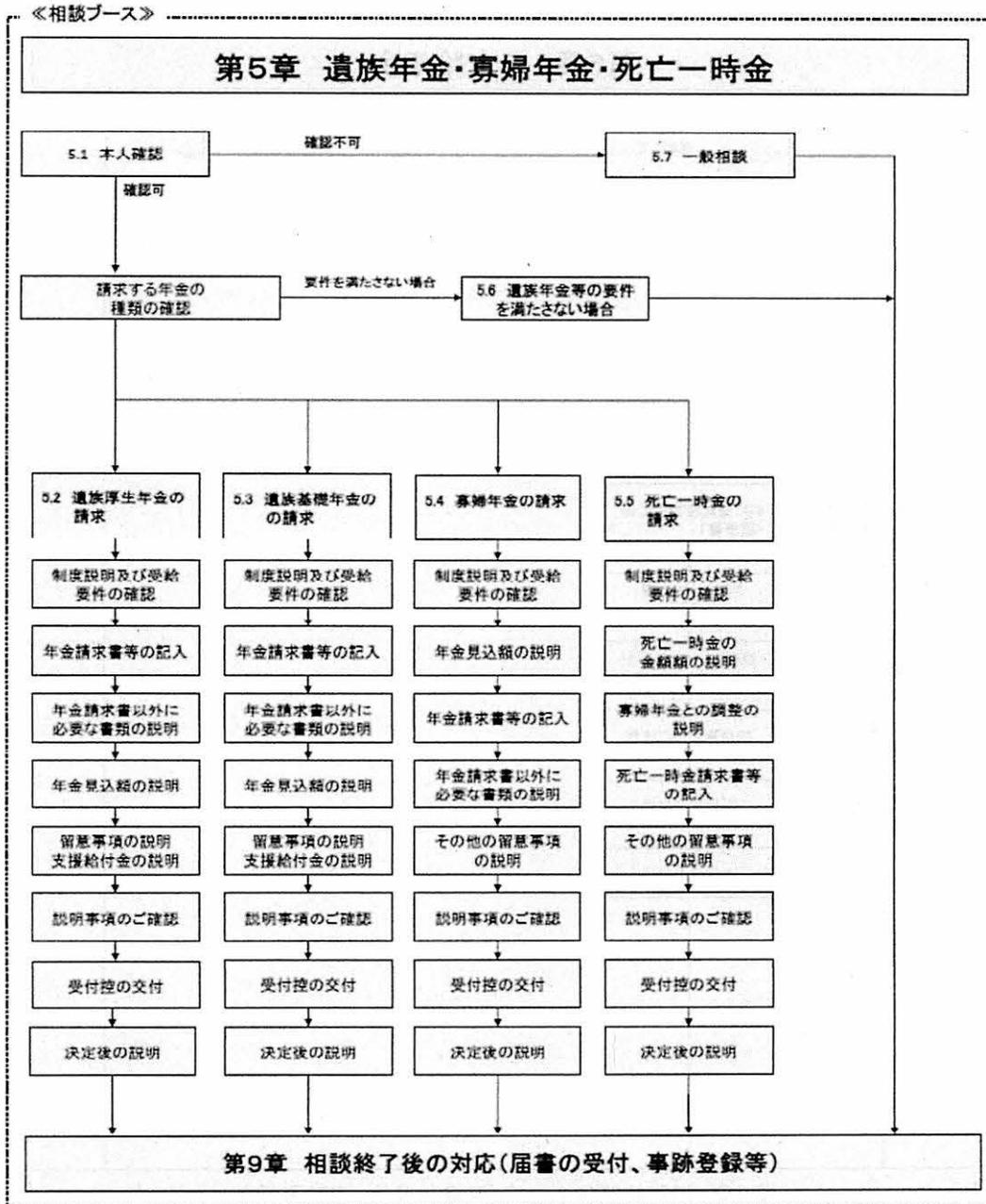


(2) 業務フロー（老齢年金）

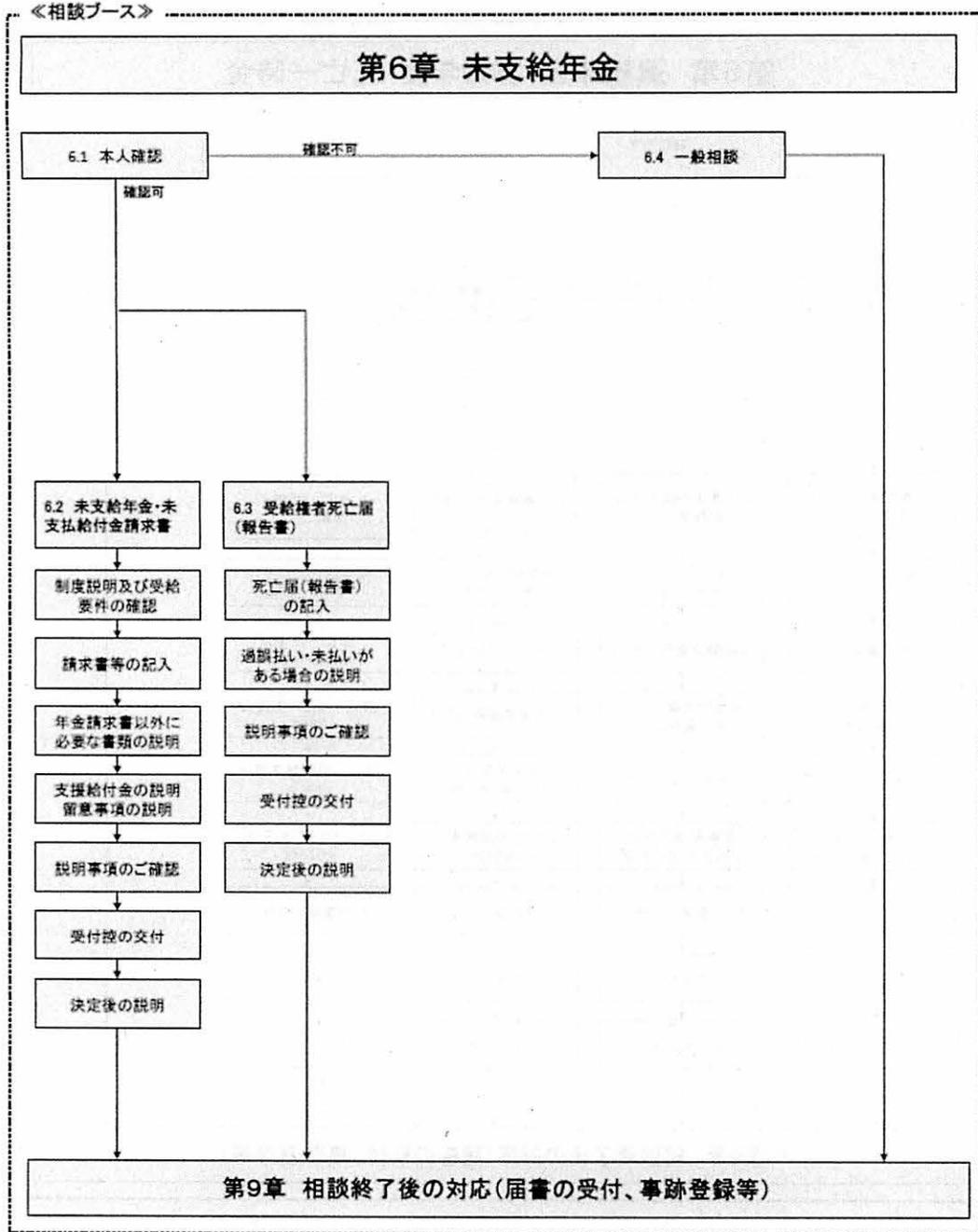


(3) 業務フロー（障害年金） ※後日更新

(4) 業務フロー（遺族年金・寡婦年金・死亡一時金）



(5) 業務フロー（未支給年金）



第2章

相談前の対応

2.1 予約相談の事前準備

2.1.1 予約相談の事前準備

(1) 相談資料の事前準備

Check

- 「年金相談・手続受付票（予約相談用）」により、相談内容を確認し、内容に応じた年金記録や見込額試算等の資料を準備する。
- 準備した資料は、「年金相談・手続受付票（予約相談用）」を先頭にし、相談1件ごとにクリアファイルに入れて管理・保管する。

Point

相談予約管理機能で基礎年金番号が不明の場合は、氏名・生年月日・住所で本人確認を行った上で事前準備をする。

 [\[要領\] 予約相談実施要領（要領第185号）](#)

① 相談時に事前準備する資料

相談内容別に、「<表>事前準備する資料」の該当する番号の資料を準備する。

相談内容	事前準備する資料
年金の請求	①～⑥（当日予約の場合は①を必須）
年金分割	①、③、④、⑤、⑥（当日予約の場合は①を必須）
年金見込額	①、③（当日予約の場合は①を必須）
年金記録	①、⑤、⑥（当日予約の場合は①を必須）

<表>事前準備する資料

資料の種類	準備の方法
① WM等での記録確認・ハードコピーの取得	WM等で、他の年金手帳番号の有無、記録不備の有無及び届出漏れの有無を確認し予約相談に必要なハードコピーを準備する。また、予約受付時に確認を希望する記録について聴取している場合は、事業所名索引や紙台帳検索システム等により確認し、確認した内容が分かるように準備する。
② 情報提供ネットワークシステムでの住民票情報等の取得	請求内容及び予約者情報の聞き取り状況に応じて、情報提供ネットワークシステムで住民票情報等を取得し、情報照会結果票を準備する。年金生活者支援給付金の請求の場合は、所得情報等も取得する。
③ 年金見込額（老齢年金の見込額は50歳以上に限る）	予約受付時の聴取により試算条件が明確に把握できている場合は、相談者の要望に合う年金見込額を作成し、試算条件が分かるように表示する。なお、試算条件が不明な場合でも、当日の試算がスムーズに行えるよう事前に記録の重複等の不備を確認し、確認すべき内容や、届書の提出が必要な内容について準備する。

資料の種類	準備の方法
④ チェックシート	記録確認した内容について 確認項目チェックシートを作成する。また、請求書に添付が必要な項目点検チェックシート等を準備する。※事前に確認・点検等を行った項目にはチェックを入れておく。
⑤ 相談時に必要な届出用紙類	予約相談で必要となる届出用紙等を準備する。 (届出用紙、申立用紙、受付控え等)
⑥ 相談時に必要なリーフレット類	予約相談で使用するリーフレット等を準備する。 (各制度、在職老齢年金、雇用保険との調整、企業年金、任意加入等)

 Point

- ・ 年金記録のハードコピーは、RPAを活用して準備する。
- ・ 各種チェックシート、「受付控」、「説明事項のご確認」は、「年給005_受付控等印刷ツール」を活用して準備する。

(2) 相談資料の事前確認

Check

- 事前準備を行った資料を確認し、相談時に特に留意すべき事項がある場合、「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に朱書きして表示する。
- 準備を行った資料は、「年金相談・手続受付票（予約相談用）」を先頭にし、相談1件ごとにクリアファイルに入れて管理・保管する。

 Point

- ・ 事前確認する項目については、本編2.1.2届書ごとの事前確認事項を参照する。
- ・ 事前確認した職員と、相談担当者が異なる場合、確認した職員は、準備過程で気づいた留意事項等を申し送り事項として「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に記入する。
- ・ 相談担当者は、事前準備として相談開始前に相談内容の確認、年金記録の確認、お客様対応業務システムによる過去の相談事跡の確認（必要に応じて印刷）、申し送り事項の確認等を行うとともに、留意事項等を事前に把握することで、相談時間の短縮に努める。
- ・ 資料を準備・確認した後に、追加準備が必要と判断した場合は、当該資料・届書等の準備を行う。

2.1.2 届書ごとの事前確認項目

相談時間の短縮、説明漏れの防止のため、事前準備資料の内容を確認し、年金相談時の留意事項を確認する。

(1) 老齢年金

Check

- 氏名索引結果（基礎年番010、共通090、090-1）、「ねんきん特別便情報照会」（基礎年番050）から、本人記録と思われる未統合の手帳番号の有無を確認する。
- 請求者の被保険者記録から、受給権の有無（120月以上）、遺族年金の支給要件（300月以上）、満了要件（被用者年金240月以上）、長期特例（528月以上）等を確認する。
- 共済記録保有者は、共済情報連携システムで必要箇所を印刷し、確認する。
- 配偶者が受給権者の場合、受給権者原簿から加給年金・振替加算の要件を確認する。
- 本人の受給者原簿から、選択申出書、先充て、障害者特例、法定免除等の説明が必要か確認する。
- 配偶者と本人の記録を突き合わせ、第3号被保険者期間、国民年金加入期間の整合性を確認する。
- 事前確認の結果、相談時に確認が必要な事項を「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に朱書きする。

Point

「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に朱書きする内容の例

- ・ 未統合手番「XXXX-XXXXXX」要確認
- ・ ○年○月満了予定（受給権発生時、65歳到達時、65歳到達後）
- ・ 加給年金の加算要件の確認のため、退職予定要確認
- ・ 退職で長期要件該当、喪失日要確認
- ・ ○年○月配偶者の満了（様式第222号要案内）
- ・ 配偶者加給年金過払いあり、要説明
- ・ 基金加入記録有り、要請求案内
- ・ 他年金あり、選択提出時に基金からの支給要確認
- ・ 障害年金受給権者、障害者特例該当の確認
- ・ 5350受給権者、H〇〇～法定免除提出漏れ
- ・ 3号不整合期間有り（H〇〇～H〇〇）
- ・ 5年以上遡及のため、「年金裁定請求の遅延に関する申立書」要提出
- ・ 020「:」紙コン結果、020「・」記録訂正事跡確認システム要確認

等

(2) 障害年金（※後日更新）

(3) 遺族年金・寡婦年金・死亡一時金

Check

- 氏名索引結果（基礎年番010、共通090、090-1）、「ねんきん特別便情報照会」（基礎年番050）から、本人記録と思われる未統合の手帳番号の有無を確認する。
- 死亡者の年金記録から、共済組合加入期間の有無、遺族年金（短期・長期）、寡婦年金、死亡一時金の支給要件を満たしているか確認する。
- 死亡者と請求者の被保険者記録から、未請求の老齢年金（繰下げ待機中を含む）の有無を確認する。
- 死亡者と配偶者の記録を突き合わせ、第3号被保険者期間、国民年金加入期間の整合性を確認する。
- 本人の受給者原簿から、選択申出書、先充て、障害者特例、法定免除等の説明が必要か確認する。
- 共済記録保有者は、共済情報連携システムで必要箇所を印刷し、確認する。
- 事前確認の結果、相談時に確認が必要な事項を「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に朱書きする。

 Point

「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に朱書きする内容の例

- ・ 未統合手番「XXXX-XXXXXX」要確認
- ・ 共済組合加入期間あり、要確認
- ・ 短期・長期両方に該当、請求要件を確認すること
- ・ 寡婦年金、死亡一時金の要件あり、請求手続き要確認
- ・ 他年金あり、選択申出書提出時に基金からの支給を要確認
- ・ 被保険者記録と既裁定1150原簿に相違（S00.00月額000）あり、要確認
- ・ 3号不整合期間有り（H〇〇～H〇〇）
- ・ 5年以上遡及のため、「年金裁定請求の遅延に関する申立書」要提出
- ・ 020「:」紙コン結果、020「・」記録訂正事跡確認システム要確認
- ・ 加給年金額対象者不該当届、要否確認
- ・ 年金生活者支援給付金NWS照会済
- ・ 死亡者繰下げ待機中、236号要提出
- ・ 請求者繰下げ待機中、要請求案内
- ・ 子あり夫が55歳未満、105号で夫は遺族厚生年金発生せず、遺族基礎のみ
- ・ 追加費用対象期間あり

等

(4) 未支給年金

 Check

- 氏名索引結果（基礎年番010、共通090、090-1）、「ねんきん特別便情報照会」（基礎年番050）から、本人記録と思われる未統合の手帳番号の有無を確認する。
- 死亡保留の入力の必要があるか確認する。
- 死亡者の被保険者記録を確認し、受給権のある年金が未請求である可能性がないか確認する。

 Point

- ・ 死亡後の口座への入金を抑止するため、年金受給権者の死亡の事実を把握した場合は、「年金給付業務編 諸変更 年金受給権者支払保留（死亡）に関する事務」を参照し、必要に応じて諸変更締切日までに死亡保留の対応を行う。
- ・ 「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に朱書きする内容の例
 - ① 未統合手番「XXXX-XXXXXX」要確認
 - ② 複数年金あり、年金コード、共済、基金、請求先要確認
 - ③ 統合共済年金コード1170あり
 - ④ 配偶者加給年金あり、加給年金額対象者不該当届要確認
 - ⑤ 遺族年金受給権者の受数変更あり
 - ⑥ 死亡者繰下げ待機中、236号要提出
 - ⑦ 死亡保留入力依頼済
 - ⑧ 死亡保留入力未対応、要確認

等

 [要領] 年金給付業務編 > 諸変更 > 年金受給権者支払保留（死亡）に関する事務

(5) 離婚分割

 Check

- 氏名索引結果（基礎年番010、共通090、090-1）、「ねんきん特別便情報照会」（基礎年番050）から、本人記録と思われる未統合の手帳番号の有無を確認する。
- 本人と配偶者の記録を突き合わせ、第3号被保険者期間、国民年金加入期間の整合性を確認する。
- 共済記録保有者は、共済情報連携システムで必要箇所を印刷し、確認する。
- 当事者のいずれかが受給権者の場合、受給権者原簿から加給年金・振替加算の支給状況を確認し、支給停止等の説明の必要の有無を確認する。
- 事前確認の結果、相談時に確認が必要な事項を「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に朱書きする。