

年金相談 マニュアル

入門編

平成**27**年度版



日本年金機構

Japan Pension Service

年金相談マニュアル 入門編

年金相談マニュアル

入門編

目次

第1章	年金相談の心得	1	第3章	年金の給付	71
1	相談担当者としての心構え	3	第1節	年金給付の種類	73
2	相談の対応	7	1	国民年金	75
3	個人情報保護	15	2	厚生年金保険	76
4	相談者の確認	18	3	年金額の計算方法	77
第2章	年金制度の概要	25	第2節	老齢基礎年金・老齢厚生年金	81
第1節	公的年金制度の意義と役割	27	1	受給資格要件	81
1	公的年金制度とは	27	2	老齢基礎年金の年金額	84
2	公的年金制度の基本理念	32	3	老齢基礎年金の受給開始年齢	87
第2節	国民年金の仕組み	34	4	特別支給の老齢厚生年金	89
1	国民年金とは	34	5	老齢厚生年金（本来支給）	94
2	被保険者	36	6	在職老齢年金	96
3	保険料と基礎年金の費用	40	7	雇用保険の失業給付との調整	99
4	国民年金基金	47	8	離婚時の年金分割	101
第3節	厚生年金保険の仕組み	48	第3節	障害基礎年金・障害厚生年金	103
1	厚生年金保険とは	48	1	障害基礎年金	103
2	被保険者	50	2	障害厚生年金	106
3	標準報酬月額及び標準賞与額	53	3	障害年金と 他の年金との併給	109
4	保険料	56	第4節	遺族基礎年金・遺族厚生年金	110
5	被保険者期間	58	1	遺族基礎年金	110
6	厚生年金基金	60	2	遺族厚生年金	112
第4節	年金制度の改正	62	3	遺族年金の支給停止、受給権の 消滅（失権）	116
1	ねんきん定期便、ねんきんネット	62	4	遺族厚生年金と 他の年金との併給	118
2	年金制度の改正	66			

目次（入門編）

第4章 届出・手続き 121

第1節 年金請求手続き 123

- 1 年金請求手続き 123
- 2 老齢基礎年金、老齢厚生年金の
請求手続き 127
- 3 受給資格・請求書、
添付書類の確認 129
- 4 繰上げの手続きの説明 147
- 5 遺族年金 149

第2節 受給者の手続き 155

- 1 年金の支払い 155
- 2 受給者の届出・手続き 157
- 3 通知書等の再交付手続き 162

このマニュアルの省略呼称等について

国年法	国民年金法
厚年法	厚生年金保険法
国年法附	国民年金法附則
厚年法附	厚生年金保険法附則
国年令	国民年金法施行令
厚年令	厚生年金保険法施行令
国年則	国民年金法施行規則
厚年則	厚生年金保険法施行規則
60改附	国民年金法等の一部を改正する法律(昭和60年法律第34号)附則
H6改附	国民年金法等の一部を改正する法律(平成6年法律第95号)附則
来訪編など	年金相談マニュアル<来訪編>など

《解説》 : その制度が立案された趣旨や背景を記載しています

(注) : 主に用語の説明など、本文と分けて補足的に記載しています

[ポイント!] : 比較的長い、又は込み入った記載等を図示や要点整理によりあらためて説明しています

第 1 章

年金相談の心得

年金相談マニュアル 入門編

1 相談担当者としての心構え

年金相談は、広く国民各層をその対象にするのみにとどまらず、内容的にも個々の相談対象者の老後等における生活設計に深い関わりを持つものであり、このため、近時の社会生活構造の変化や近い将来において超高齢社会を迎えるに伴い、その重要性は著しく増大しています。

年金制度は、古くは明治時代からの「恩給（旧公務員が一定期間勤めると国から支給される年金、保険料の負担はない）制度」に始まり、その後、共済年金の原型である制度が創設され、昭和15年に船員を対象とする「船員保険法」が作られました。

厚生年金保険制度は、昭和17年に軍需工場等に働く男子を対象とする「労働者年金保険法」に始まり、昭和19年に男子事務職員と女子にも拡大していきました。昭和29年の法律改正により、名称も「厚生年金保険法」と改められました。

国民年金法は昭和34年に法律が作られ、昭和35年から準備が始まり、昭和36年に施行されました。

「国民年金制度は、日本国憲法第25条第2項に規定する理念に基づき、老齢、障害又は死亡によって国民生活の安定がそこなわれることを国民の共同連帯によって防止し、もって健全な国民生活の維持及び向上に寄与することを目的とする（国民年金法第1章第1条）」とされており、これにより日本国内にいる人は誰でも皆、公的年金制度に加入するという「**国民皆年金**」が実現しました。

年金相談を実施するに際しては、この業務が国民生活ときわめて密接な結びつきを持っていることをそれぞれの職員が十分認識したうえで、できる限りお客様の立場及びプライバシー保護等を考慮しつつ親切・迅速・正確に相談に応じることを年金相談業務遂行上の基本姿勢とします。

相談担当者は、その仕事の性質上、直接または間接にお客様と接しています。その際、どのような心構えで対応を行うかは、非常に大事な問題です。お客様と接することは、相談担当者がお客様の信頼を得、理解と協力を求めることができる大切な機会であり、逆にお客様の立場に立てば、相談担当者の執務姿勢を判断し、さらには日本年金機構のあり方そのものを評価することになるからです。

もとより、そのためには対応の仕方について、勉強し、必要な知識を得ておくことが大切です。この場合忘れてならないことは、特殊法人の業務は民間企業と異なったいろいろな特性があり、これらの特性から、特殊法人に対する特有の苦情や不満を招く恐れがあることです。

平成22年1月、日本年金機構が設立されたことにより、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」や「日本年金機構個人情報保護管理規程（規程第13号）」（以下「個人情報保護管理規程」といいます。）に基づき、個人情報の適切な管理のための必要な措置を講ずる義務が課せられる等、個人情報保護対策の強化を図る必要があります。このことを踏まえ、年金相談の対応にあたっては、お客様の個人情報の保持に細心の注意を払ってください。

日本年金機構法（抜粋）

第1条（目的）

日本年金機構は、この法律に定める業務運営の理念に従い、厚生労働大臣の監督の下に、厚生労働大臣と密接な関係を図りながら、政府が管掌する厚生年金保険事業及び国民年金事業（以下「政府管掌年金事業」という。）に関し、厚生年金保険法及び国民年金法の規定に基づく業務を行うことにより、政府管掌年金事業の適正な運営並びに厚生年金保険制度及び国民年金保険制度に対する国民の信頼の確保を図り、もって国民生活の安定に寄与することを目的とする。

業務の特性

1 非営利性

特殊法人の業務は、一貫して公益を追求するために行われ、利潤動機を基本的に持たない活動です。また、業務に要する経費は主に税金（または保険料）でまかなわれています。

2 公平・中立性

特殊法人の業務は、国民全体のニーズに応えるために公平・中立性が不可欠であることから、弾力的な活動を恣意的に行うことは許されません。

3 公正性

特殊法人の業務は、法律や規則に基づいて行われるため、法令に従ってさえいれば十分だ、法令に違反していないから問題ないといった姿勢に陥りがちですが、公共の福祉や社会的正義の観点を踏まえた公正性が求められています。

4 独占性

特殊法人の業務は、民間の参加や同種の事業の運営に規制を行うなど、業務が独占的に行われています。

5 権力性

特殊法人の業務には、法律の定めるところを公平・中立な立場で忠実に実施することをその使命とし、法令に罰則を設けて強制力を持たせた活動が多くあります。

このような業務の特性から、お客様からは、事務処理が遅い、不親切だ、融通がきかない、態度が横柄だといったお申し出を受けることがあります。

にっぽんねんきんきこう
日本年金機構役職員行動規範

1 お客様第一

私たちは、お客様第一の精神で、お客様の立場に立って誠意をもって対応し、サービスの向上に努めます。

2 安心と信頼

私たちは、年金制度がお客様の信頼があってこそ成り立つことを認識し、安心と信頼をしていただける業務運営を致します。

3 公平・公正

私たちは、年金制度の運営に携わる者として、常に公平・公正な業務運営に努めます。

4 使命感・責任感

私たちは、年金記録問題の解決に向け、全力で取り組むとともに、年金記録を正確に管理し、正しく年金をお支払いするという使命感と責任感をもって業務にあたります。

5 個人情報の保護

私たちは、お客様の大切な年金の情報をお預かりしていることを常に自覚し、個人情報保護を徹底します。

6 法令等遵守・倫理

私たちは、法令や諸規程などを遵守して業務を執行するとともに、高い倫理観を持って行動します。

7 コスト意識

私たちは、常にコスト意識を持って業務運営を効率化するとともに、業務品質の維持・向上に努めます。

（日本年金機構運営方針第5号）

お客様へのお約束10か条

● お客様の立場に立って

- 1 わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
- 2 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
- 3 電話は3コール以内に出ます。
- 4 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
- 5 ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
- 6 お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
- 7 お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

● 正しく確実に

- 8 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
- 9 お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
- 10 お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

「お客様へのお約束10か条」は、日本年金機構の実践目標として定めています。常に意識を持って行動をしましょう。

（日本年金機構運営方針第6号）

2 相談の対応

（1） 応接の基本

① 応接の基本的態度

私たちが人と接するときに、気持ちよく話し合いを持つことができることもあれば、不愉快な感じを受けることもあります。

これはお客様も同じです。

お互いに相手の態度や言葉遣いの善し悪しによって、いろいろな感じを受けたり反応を示したりすることがあり、このことが、お互いの意思疎通にプラスにもマイナスにも影響を及ぼすことになります。

したがって、応接を考える場合に大切なことは、いかにお互いが良好な関係を持って接しあえるようにするかということです。

応接の仕方が悪かったために、仕事の内容まで批判されたり、1人の職員の態度、行動から、日本年金機構全体の信頼を失うことになったりすることもあります。

応接は人と人との触れ合いの中で展開されるものですから、良好な関係を保つためには、深い人間性に根ざした相手の理解と、誠意を持って対応するといった心構えが必要です。

そのためには、次のような基本的態度で臨むことが大切です。

- 1 先入観をもたず、公平な目で人を見ます。
- 2 相手を尊重し、相手の立場を理解します。
- 3 礼儀作法を心得、かつ、誠意を持って相手に接します。
- 4 相手の意向を正しく理解し、速やかに、的確に対応します。

② 応接の進め方

来客の目的は様々です。例えば、法律の説明を求めたり、日本年金機構に関する相談を求めたり、法令上の措置を求めたりして来訪する場合もあれば、こちらからの求めに応じて来訪する場合があります。

いずれの場合でも、面談にあたっては、理解と協力を求めながら仕事を進めていくという態度で、来訪のそれぞれの目的に応じた適切な対応を心がけなければなりません。お客様との面談を効果的に進めるためには、次のような点に留意する必要があります。