

年金相談マニュアル

本編（電話）



日本年金機構

Japan Pension Service

目 次

第1章 総則	1
第1節 目的	1
第2節 相談にあたっての基本姿勢	1
第3節 相談対象者の範囲	2
第2章 事務処理	3
第1節 「ねんきんダイヤル」等の受付時間	3
第2節 電話番号別受付窓口	4
第3節 電話相談における対応の心構え	9
第4節 電話相談業務の手順	10
1 受付	10
2 相談内容の聴取	10
3 相談対象者の確認	11
4 回答	13
5 切電	15
6 折り返し電話の対応	15
7 各種証明書等の交付等	16
8 各種届書等の用紙の送付	17
9 受給権者の死亡	18
10 成年後見人が相談者の場合の取扱い	18
第3章 統計及び事跡管理	18-2
第4章 年金相談関係文書の取扱い	18-2

別添1	相談者の確認方法	19
別添2	特殊な照会があった場合の取扱い	22
別添3	「処理票」「依頼票」の作成及び留意事項	23
別添4	様式集	27
○	電話相談処理票	28
○	電話相談受付票	30
○	源泉徴収票再発行依頼票	31
○	正確用源泉徴収票交付依頼票	32
○	振込通知書再発行依頼票	33
○	改定通知書再発行依頼票	34
○	年金決定通知書・支給額変更通知書再交付依頼票	35
○	給付証明書交付依頼票	36
○	年別内訳書交付依頼票	37
○	返納金納付書再発行依頼票	38
○	年金見込額試算照会依頼票	40
○	社会保険料（国民年金保険料）控除証明書再発行依頼票	41
○	死亡保留の処理依頼票	42
○	ねんきん定期便停止申出登録・取消処理票	43
○	納付書作成等依頼票	43-1
○	ファクシミリ送信票	44
○	事故等連絡票	45
別添5	電話相談対応マニュアル	46
別添6	モニタリングの実施にあたって	55

3 相談対象者の確認

被保険者等の個人記録に基づく回答を必要とする相談者については、当該相談者が本人または家族であることを、次により確認する。

なお、各種証明書等の交付（再交付を含む。以下「各種証明書等の交付」という。）の依頼のみの場合は、入電者の本人確認は省略することができるものとする。ただし、受給権者原簿記録に収録された住所（被保険者の場合は、基礎年金番号基本情報に収録されている住所）宛に送付する場面に限るものとする。

- (1) 相談者が本人であることの確認は、受給権者からの照会にあつては **別添1**により年金証書の基礎年金番号・年金コードまたは照会番号、氏名、生年月日、住所を聴取するとともに、受取先金融機関名称（支店名）、配偶者の氏名・生年月日のうちいずれか一つ（いずれも確認できない場合は職歴等）を聴取し、これらをWM画面に照写される記録と突合することで確認を行う。

また、被保険者からの照会にあつては、**別添1**により年金手帳の基礎年金番号または照会番号、氏名、生年月日、住所を聴取するとともに、配偶者の氏名・生年月日、住所変更履歴のうちいずれか一つ（いずれも確認できない場合は職歴等）を聴取し、これらをWM画面に照写される記録と突合することで確認を行う。

- (2) 相談者が家族であることの確認は、(1)の確認項目（下線部分を除く。）によるほか、入電者の基礎年金番号、氏名、生年月日、住所を聴取し、本人が受給権者の場合にあつては、本人の受取先金融機関名（支店名）、配偶者の氏名・生年月日のうちいずれか一つ（いずれも確認できない場

合は職歴等)を、本人が被保険者の場合にあつては、配偶者の氏名・生年月日、住所変更履歴のうちいずれか一つ(いずれも確認できない場合は職歴等)を聴取し、これらをWM画面に照写される記録と突合するとともに、続柄、電話番号及び本人が直接相談できない理由(本人が電話相談をすることが困難と認められる場合に限る。)を聴取することにより行う。

ただし、相談者が配偶者であり、本人の原簿記録に配偶者情報が登録されているときは、基礎年金番号、住所の聴取は不要である。

具体的な相談対応に当たって、相談者が本人または家族であることに疑問が生じた場合には、年金事務所等への来訪を促すなど、慎重に行う。

※ 「配偶者の氏名・生年月日」の聴取については、WM画面上の記録だけでは現在の婚姻関係に関して確認できないため、慎重に行うこと。

- (3) 死亡した年金受給者にかかる相談で、未支給請求者である場合は、(2)に代え別添1により、死亡した受給者の年金証書の基礎年金番号・年金コード、氏名、生年月日、住所を聴取するとともに、未支給請求者の氏名、住所、続柄、受取先金融機関名称(支店名)を聴取し、これをWM画面に照写される記録と突合することで確認を行う。

また、遺族年金受給者に限り、死亡した者の基礎年金番号が不明な場合であっても、別添1により、遺族年金受給者の本人確認とともに、死亡した者の氏名、生年月日を聴取し、これらをWM画面に照写される記録と突合し確認を行うことにより、原簿記録に収録された死亡した者にかかる登録情報から、死亡した者の基礎年金番号の確認を行う。ただし、旧法遺族年金受給者の原簿記録では、本人確認が行えないので、原簿に

頼があった場合には、相談対象者の基礎年金番号をできるだけ聴取し、相談者のニーズに即した届書等を適正に送付するものとする。

コールセンターにおいては、事蹟管理システム（電話対応）画面の依頼区分1に登録する。再交付、用紙送付などは事蹟管理システムに登録された内容がそのままバックオフィスに回付され、宛名シールとなることから、聴取した内容（漢字を含む）に誤りがないよう留意すること。

9 受給権者の死亡

年金受給権者死亡の連絡があったときは、通報者から基礎年金番号・年金コードを聴取し、WM画面上、死亡失権または死亡保留が未処理であることを確認するとともに別添3に留意のうえ、別添4の「死亡保留の処理依頼票」に必要な事項を聴取することにより記載し、管理者に提出する。

管理者は、記載内容等の点検を行い、それぞれの依頼先へファクシミリ等にて処理依頼を行う。

コールセンターにおいては、事蹟管理システムメイン（電話対応）画面の依頼区分1に登録し、通報者から聴取した内容項目について登録する。全ての登録処理が完了したことをもって、スーパーバイザーに承認の依頼を行う。

スーパーバイザーは、記載内容等の点検を行い、承認することで対応部署に処理依頼を行う。

10 成年後見人が相談者の場合の取扱い

相談者が、次の確認項目により、受給権者である本人の成年後見人であ

ると確認できた場合は、同節3(1)で「本人」の確認を行った場合と同様の回答を行うことを可能とする。

- (1) 本人の基礎年金番号・年金コード、氏名、生年月日、住所を聴取するとともに、受取先金融機関名（支店名）、配偶者の氏名・生年月日のうちいずれか一つ（いずれも確認できない場合は、職歴等）を聴取し、これらをWM画面に照写される記録と突合し、一致していること。
- (2) 本人の年金受給権者原簿上の住所、受給権者の氏名（フリガナ）の履歴にて、成年後見人の氏名及び指定の住所が確認でき、成年後見人の申出と一致していること。
- (3) 成年後見人の、基礎年金番号、氏名、生年月日、住所等を聴取し、これらをWM画面に照写される記録と突合し、一致していること。

なお、各種証明書等の交付（再交付を含む）申請に対する回答については、受給権者原簿記録に収録されている住所（本人住所であれば本人住所、成年後見人住所であれば成年後見人住所）宛に、郵送により行う。

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○をつけること

担当者： _____

受付年月日：平成 年 月 日

宛先 機構本部 御中

(FAX : 03-3335-6300)

送信元 ねんきんダイヤル 第 コールセンター

(TEL : - -)

(FAX : - -)

源泉徴収票再発行依頼票

基礎年金番号・年金コード	
生 年 月 日	明治・大正・昭和・平成 年 月 日
カ ナ 氏 名	
郵 便 番 号	〒 -
住 所	
電 話 番 号	- -
再 発 行 年	平成 年
交 付 理 由	未着・毀損・その他

太字ボールペンで記入してください。

受付年月日：平成 年 月 日

宛先 機構本部 御中

(FAX : 03-3335-6300)

**送信元 ねんきんダイヤル 第 コールセンター
年金事務所**

(TEL : - -)

(FAX : - -)

正確用源泉徴収票交付依頼票

受給者	基礎年金番号・年金コード								
	生 年 月 日	明治・大正・昭和・平成 年 月 日							
	カ ナ 氏 名								
請求者	カ ナ 氏 名								
	受給者との続柄	配偶者・子・孫・父母・祖父母・兄弟姉妹							
	郵便番号	〒 -							
	住 所								
	電 話 番 号	- -							
交 付 理 由	・ 正確申告 ・ その他 (具体的使用目的)								

- ・ 死亡届が入力されていること。
- ・ 当該源泉徴収票は、死亡届提出者 (続柄コード「7. その他」を除く) 宛に送付されるものであること。

太字ボールペンで記入してください。

受付年月日：平成 年 月 日

宛先 年金事務所 御中

送信元 年金事務所
ねんきんダイヤル 第 コールセンター
 (TEL: - -)

社会保険料（国民年金保険料）控除証明書再発行依頼票

基礎年金番号	
生 年 月 日	昭和・平成 年 月 日
カ ナ 氏 名	
郵便番号	〒 -
住 所	
電 話 番 号	- -
再 発 行 依 頼 年	平成 年 ~ 年
再 発 行 理 由	
納付状況確認欄	発行期日 <ul style="list-style-type: none"> ・即日再発行可能 ・直近納付分の収録後に発行 (いずれかに○を付すこと)
	聴取した納付年月日：平成 年 月 日
	納付月数：() か月分
	収録予定の納付記録の納付内容 <ul style="list-style-type: none"> 納付方法 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 金融機関、郵便局窓口（3～4営業日後） <input type="checkbox"/> 年金事務所窓口（1～2営業日後） <input type="checkbox"/> 電子納付（ペイジー）（2営業日後） <input type="checkbox"/> コンビニ納付（10～11営業日後） <input type="checkbox"/> ※口座振替（6～7営業日後） <p>該当する納付方法の□をチェック「レ」すること。 ()内は、納付から収録までに要する時間の目安である。 ※原則として口座振替は、口座振替の申込直後でなければ見込額が記載されるため、その旨を伝えて即日発行すること。</p>

※「納付状況確認欄」は、前年の収録が確定する1月下旬以降は使用しない。

太字ボールペンで記入してください。

受付年月日：平成 年 月 日

宛先 機構本部 御中

(FAX : 03-3335-6300)

送信元 ねんきんダイヤル 第 コールセンター

(TEL : - -)

(FAX : - -)

死亡保留の処理依頼票

作成原因	20-02	受付担当者	
基礎年金番号・年金コード			
受給権者氏名			
生年 月 日	明治・大正・昭和・平成	年 月 日	
死亡年 月 日	平成	年 月 日	
通 報 者	フリガナ 氏 名		続柄
	住 所	〒 -	
	電 話 番 号	- -	
死亡届等の提出について	・提出勧奨 ・提出勧奨しない(第三者のため) ・通報者へ送付済 ・届出済		

太字ボールペンで記入してください。

受付年月日：平成 年 月 日

宛先 ねんきん事務所 御中

送信元 ねんきん定期便専用ダイヤル センター

ねんきんダイヤル 第 コールセンター

年金事務所

(TEL: - -)

ねんきん定期便停止申出登録・取消処理票

届書コード			届書	1 停止		届書
7	6	5		0 解除		
基礎年金番号・年金コード						
照 会 番 号						
被 保 険 者 氏 名						
生 年 月 日 昭和・平成 年 月 日						
連 絡 者	フリガナ 氏 名					続柄
	住 所					〒 -
	電 話 番 号					- -
停 止 理 由						

*停止解除の申出があるまで送付されない旨の説明を行うこと。

電話相談 応対マニュアル

電話相談で求められるサービスとは

手間をかけずに電話で
簡単に確認したい

待たされたくない

必要不可欠、必要最低限

簡潔・明瞭な回答

相談業務＝サービス業務

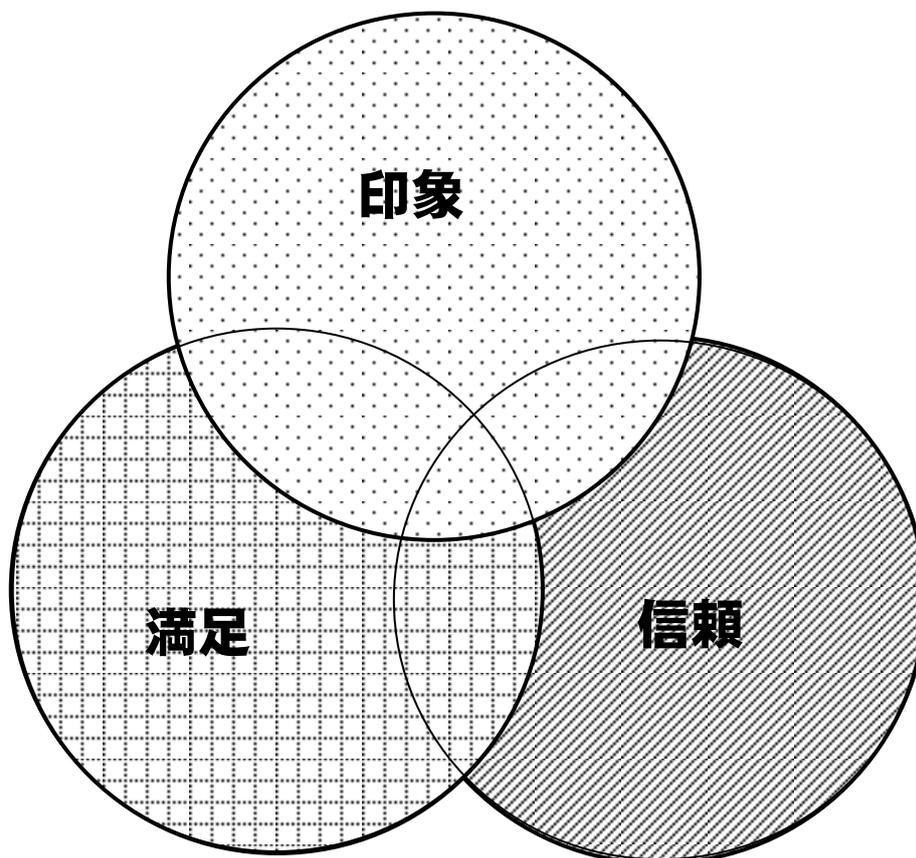
⇒相談者＝お客様

これまでのイメージ

⇒物言いが高圧的、事務的、何でも時間がかかる。

サービスとしての年金相談

- ①相談員の対応のよさ
- ②迅速
- ③正確



1 基本姿勢

電話相談は、聴覚のみにより対応を行うことから、聴くこと、話すことをどのように行っていくかが重要になります。

- (1) お客様の言葉に注意を払い、正確に聴き取る。
⇒態度は言葉に表れます。真摯な態度で聴きましょう。
- (2) 明るく親しみやすい音声で応対する。
⇒口の中に音声をこもらせず、明瞭な発音を心がけましょう。お客様の速度にあわせて早口にならないように気をつけましょう。
- (3) お客様に敬意を払い、丁寧で謙虚な言葉を使う。
⇒正しい言葉使いをしましょう。
- (4) こちらから伝える情報は、簡潔にわかりやすく話す。
⇒専門用語は必要最低限にして、お客様がわかりやすい表現で説明する。対応する側の知識が豊富であっても知識の押し売りはしない。必要不可欠、必要最低限を心がけましょう。

2 基本的対応

	留意点	具体例
1 名乗り方	はっきり名乗る	お待たせいたしました。□□年金事務所（ねんきんダイヤル□□）担当の〇〇です。本日はどのようなご照会でしょうか。
2 本人確認	個人記録に基づく回答を必要とする相談者については、当該相談者が本人又は家族であることを確認する	個人記録を参照する必要がございます。個人情報保護の観点からあなた様をご本人（又は家族）であることを確認させていただきますので、これからお伺いするいくつかの項目にお答えいただきますようお願いいたします。
3 相づち	相手を不快にさせない 横柄な態度で相づちをうたない	「はい」「ええ」「おっしゃるとおりです」など、自然にタイミング良く返す
4 相手の言葉が不明瞭で聞き取れない場合	お客様を不愉快な気持ちにさせない	恐れ入りますが、もう一度お願いします。恐れ入りますが、もう少し大きなお声でお願いできますか。
5 保留	①何のために保留をかけるのか、その理由を説明する ②保留時間はできるだけ短くする ③保留解除の時 ④かけ直す時には、時間の確認を必ず行う	確認いたしますので少々お待ちいただけますでしょうか。 お調べいたしますので少々お待ちいただけますでしょうか。 お待たせいたしました。 申し訳ございません。 折り返しお電話させていただきます。 ご都合のよろしいお時間はございますか。
6 切電		本日は〇〇が対応させていただきました。何かご不明な点がございましたら、お気軽にお電話でお問い合わせください。お電話ありがとうございました。失礼いたします。（ねんきんダイヤルの場合はP 15参照）
7 電話の切り方	お客様より必ずあとから切る。 お客様が電話を切った音を耳で確認してから切る。	

3 正しい日本語

私達が日常使用している日本語は、同じ言葉でも、その使い方によっては、意味や受ける感じがいろいろ変わってきます。自分に誠意があったとしても表現の方法がまずくては、自分の意思を適正に相手方に伝えることができなかつたり、相手方に好感を与えないことがあるので、「言葉」を選んで表現を工夫することが大切です。

(1) 文章の構成

1つの文章が長いと理解は難しいものです。「～ですから」「～けれども」などで文章を続けずに、1つの文章構成を短くすることを心がける。

(2) 主語、述語の配列

順番は正しいほうがわかりやすい。

(3) 述語は省略しない

結論があいまいになったり、丁寧さにかけるので省略しない。

(4) 聞いてわかる言葉を使う

専門用語はむやみに使わない。

同音異義語（期間と機関、裁定と最低など）に注意する。

紋切り型の言葉をさけ、不自然な使い方をしない。

意味のあいまいな語句を使わない。

一度説明して理解が得られない時は、言い方を変える。

(5) 敬語を適切に使う

種類	特徴	主語別の使い方
丁寧語	丁寧な言葉で表現することで柔らかい感じを与える言葉	共通
尊敬語	お客様を直接敬う言葉	お客様・目上の方
謙讓語	自分または自分の所属体がへりくだって謙虚さを表す言葉	自分または自分の所属体

【参考】敬語変化表

普通	尊敬語	謙譲語	丁寧語
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	伺う・承る	聞きます
言う	おっしゃる	申す 申し上げる	言います
する	なさる	いたす	します
行く	いらっしゃる	参る・伺う	行きます
来る	いらっしゃる お越しになる	伺う・参る	来ます
いる	いらっしゃる	おる	います
もらう	お受け取りになる	いただく・頂戴する	もらいます
与える	くださる お与えになる	差し上げる	あげます
くれる	くださる	いただく	くれます

(6) 気配りの言葉（クッション言葉）を使う

相談対応においては、個人確認を行う、相談者に依頼する、要望に添えないなどさまざまな場面があります。このようなときに、丁寧さや親身な印象を与え、相談者が安心して相談できるよう配慮することが必要です。紋切り型の命令口調では、回答内容が間違っていない場合でも、結果として相談者が満足のいく相談対応ができたとは言えません。このため、必要に応じて気配りの言葉としてクッション言葉を活用します。

<例>

- ① 失礼ですが・・・
- ② 恐れ入りますが・・・
- ③ さしつかえなければ・・・
- ④ 申し訳ございませんが・・・
- ⑤ よろしければ・・・
- ⑥ お手数をおかけ致しますが・・・
- ⑦ 誠に申し訳ありませんが・・・
- ⑧ ～していただけたら大変ありがたいのですが・・・
- ⑨ 少々立ち入ったこととお伺いしますが・・・



日本年金機構

Japan Pension Service

