

年金相談マニュアル

本編（共通）



日本年金機構
Japan Pension Service

目 次

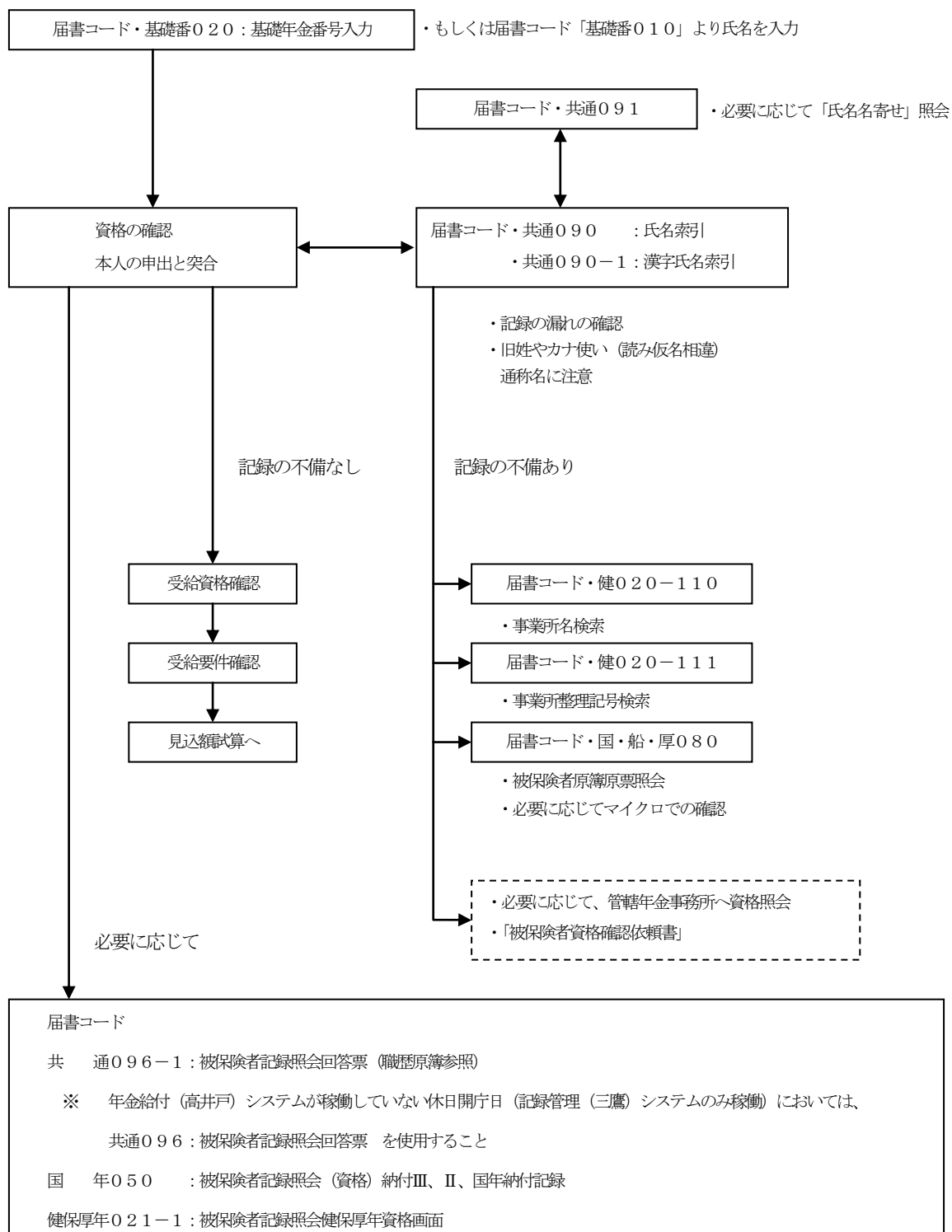
参考1 資格記録確認・受給要件確認・年金見込額フローチャート	1
○ 資格記録の確認	2
○ 老齢基礎年金を受給することができるか	3
○ 振替加算が加算されるか	5
○ 老齢基礎年金の繰上げの方法はどうか	6
○ 老齢基礎年金の繰下げの方法はどうか	7
○ 特別支給の老齢厚生年金を受給することができるか	8
○ 65歳からの老齢厚生年金を受給することができるか	12
○ 加給年金額が加算されるか	13
○ 老齢厚生年金の繰上げの方法はどうか	14
○ 老齢厚生年金の繰下げの方法はどうか	15
○ 障害基礎年金を受給することができるか	16
○ 障害厚生年金を受給することができるか	17
○ 遺族年金を受給することができるか	18
○ 遺族基礎年金を受給できる遺族か	19
○ 遺族厚生年金を受給できる遺族か	20
○ 受給することができる遺族給付の種類はなにか	21
○ 新法老齢年金見込額入力手順（資格記録利用）	22
○ 新法遺族年金見込額入力手順	23
○ 旧法見込額入力手順	24
参考2 発送関係資料	25
共通 発送依頼 添付確認一覧	26
○ 「基礎年金番号住所変更届」の送付について	27
○ 「基礎年金番号各種変更（訂正）届」の送付について	28
○ 「基礎年金番号重複取消届」の送付について	29
○ 「届書」の送付について	30
○ 「書類」の送付について	32
○ 「封筒」の送付について	33
○ 「目隠しシール」の送付について	34
○ 「書類」の返送依頼	35
○ 被保険者記録等の送付について	36
被保険者 発送依頼 添付確認一覧	46
○ 「国民年金被保険者死亡届」の送付について	47
○ 「国民年金被保険者住所変更届」の送付について	48

○ 「国民年金第3号被保険者各種届」の送付について……………	49
○ 「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」の送付について……………	50
○ 「国民年金保険料学生納付特例申請書」の送付について……………	52
○ 「国民年金保険料 口座振替納付申出書」の送付について……………	55
○ 「国民年金保険料 口座振替辞退申出書」の送付について……………	60
○ 「国民年金保険料 クレジットカード納付(変更)申出書」の送付について……………	61
○ 「国民年金保険料 クレジットカード納付辞退申出書」の送付について……………	65
○ 「年金手帳再交付申請書」の送付について……………	66
受給権者 発送依頼 添付確認一覧……………	67
○ 「現況届(兼住民票コード申出書)」の送付について……………	68
○ 「年金受給権者住所・支払機関変更届」の送付について……………	71
○ 「現況届」「住所変更届」の送付について……………	74
○ 「年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)」の送付について……………	75
○ 「年金請求書(厚生年金保険老齢給付)」の送付について……………	78
○ 「加給年金額加算開始事由該当届」の送付について……………	81
○ 「現況届」の送付について……………	82
○ 「準確定申告用源泉徴収票交付(再交付)申請書」の送付について……………	83
○ 「源泉徴収票交付(再交付)申請書」の送付について……………	86
○ 加給年金額対象者不該当の手続きについて……………	89
○ 「扶養親族等申告書」の送付について……………	90
○ 年金受給権者死亡に伴う関係届書類の送付について……………	94
○ 海外在住者の死亡届・未支給請求について……………	97
○ 海外在住者の裁定請求等の手続きについて……………	98
○ 償還請求書の送付について……………	99
○ 年金請求書の送付について……………	100
○ 「再交付申請書」の送付について……………	103
○ 「老齢基礎年金額加算開始事由該当届」の送付について……………	106
○ 「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」 の送付について……………	107
○ 「老齢厚生・退職共済年金受給権者支給停止事由該当届」の送付について……………	108
参考3 クレーム対応マニュアル……………	109
第1章 『ある日突然、そしてその時・・・』……………	110
第2章 クレームとトラブルを正しく理解する……………	111
第3章 クレームを大きくしないために……………	117
第4章 クレーム対応の基本……………	121
第5章 クレーム対応の基礎知識……………	126
第6章 クレームの解決のために(折衝の基本)……………	133

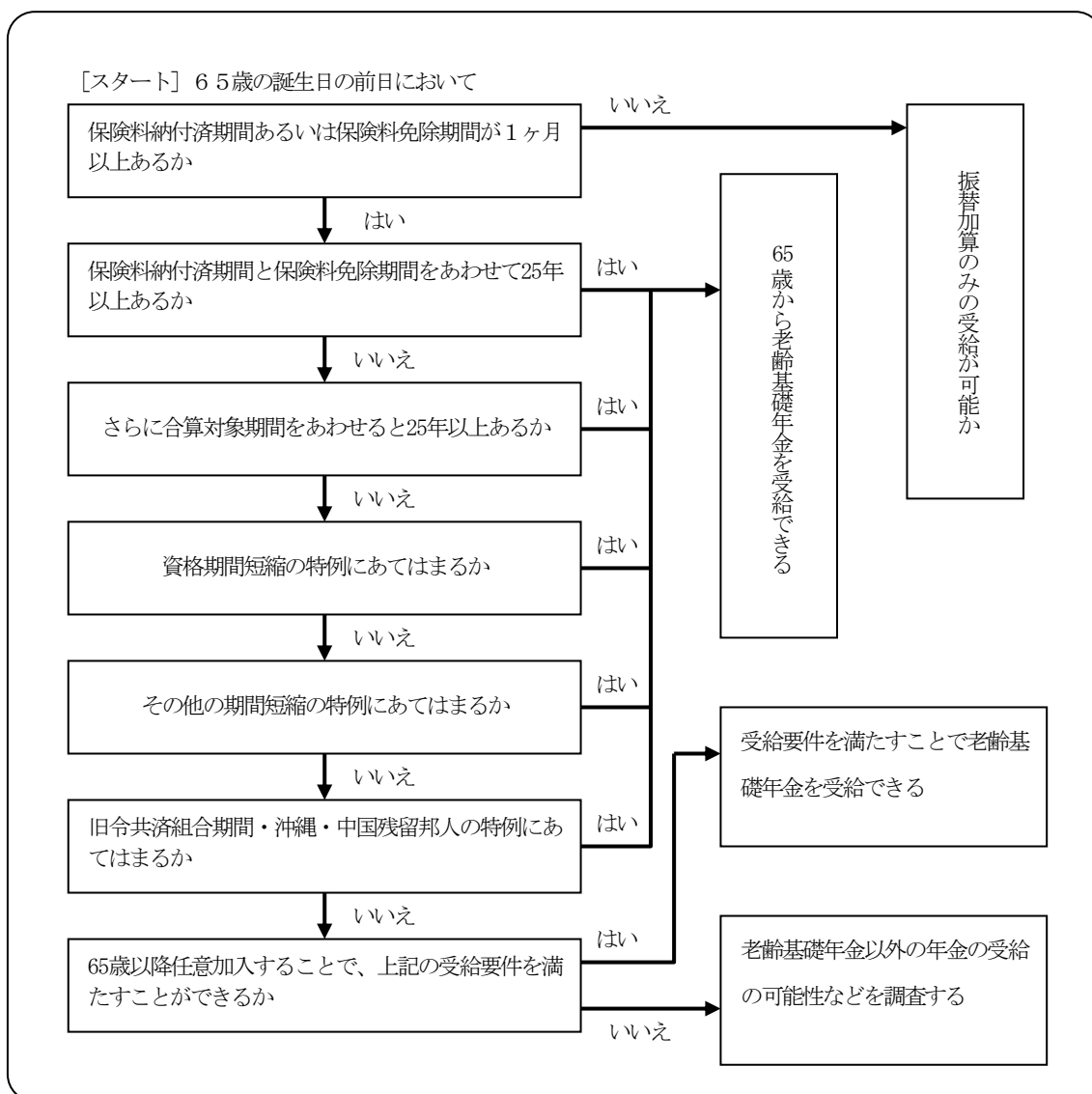
(参考) 関係法令など	140
参考4 日本年金機構役職員行動規範	145
参考5 日本年金機構倫理規程	150
参考6 個人情報保護	154
参考7 照会先	157

資格記録確認 受給要件確認 年金見込額 フローチャート

● 資格記録の確認

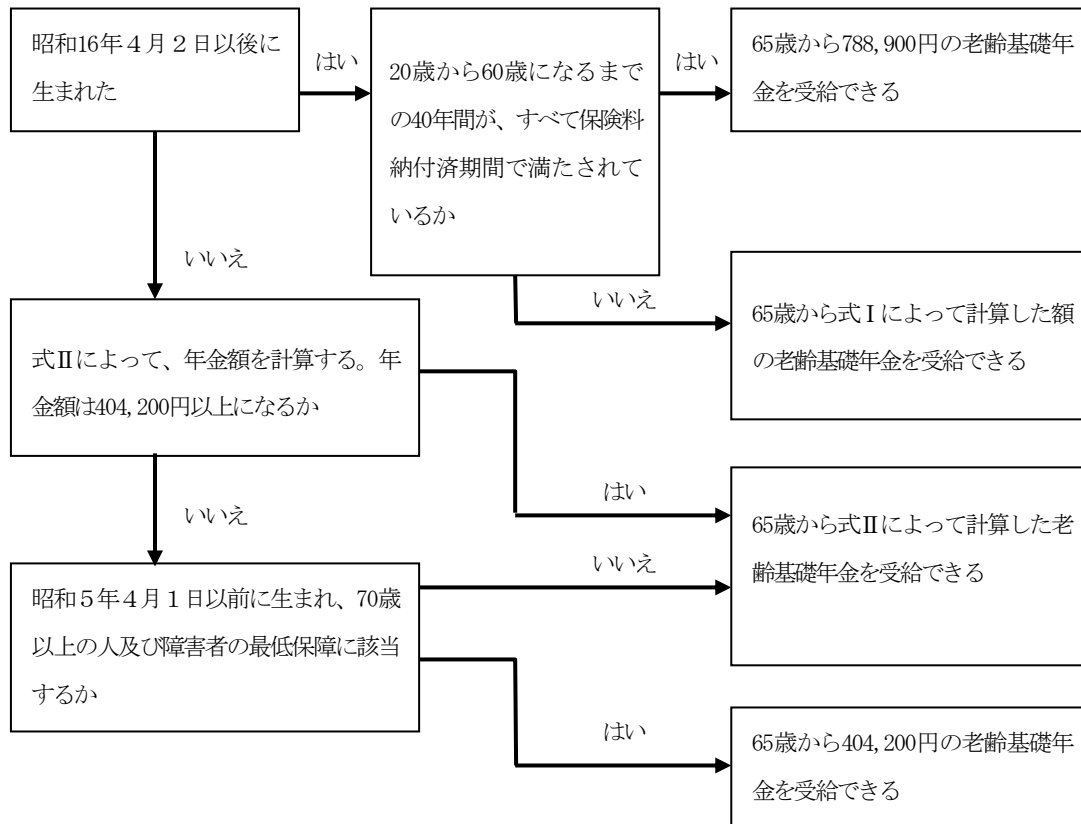


● 老齢基礎年金を受給することができるか



○ いつから受給できるか

[スタート]



【式Ⅰ】

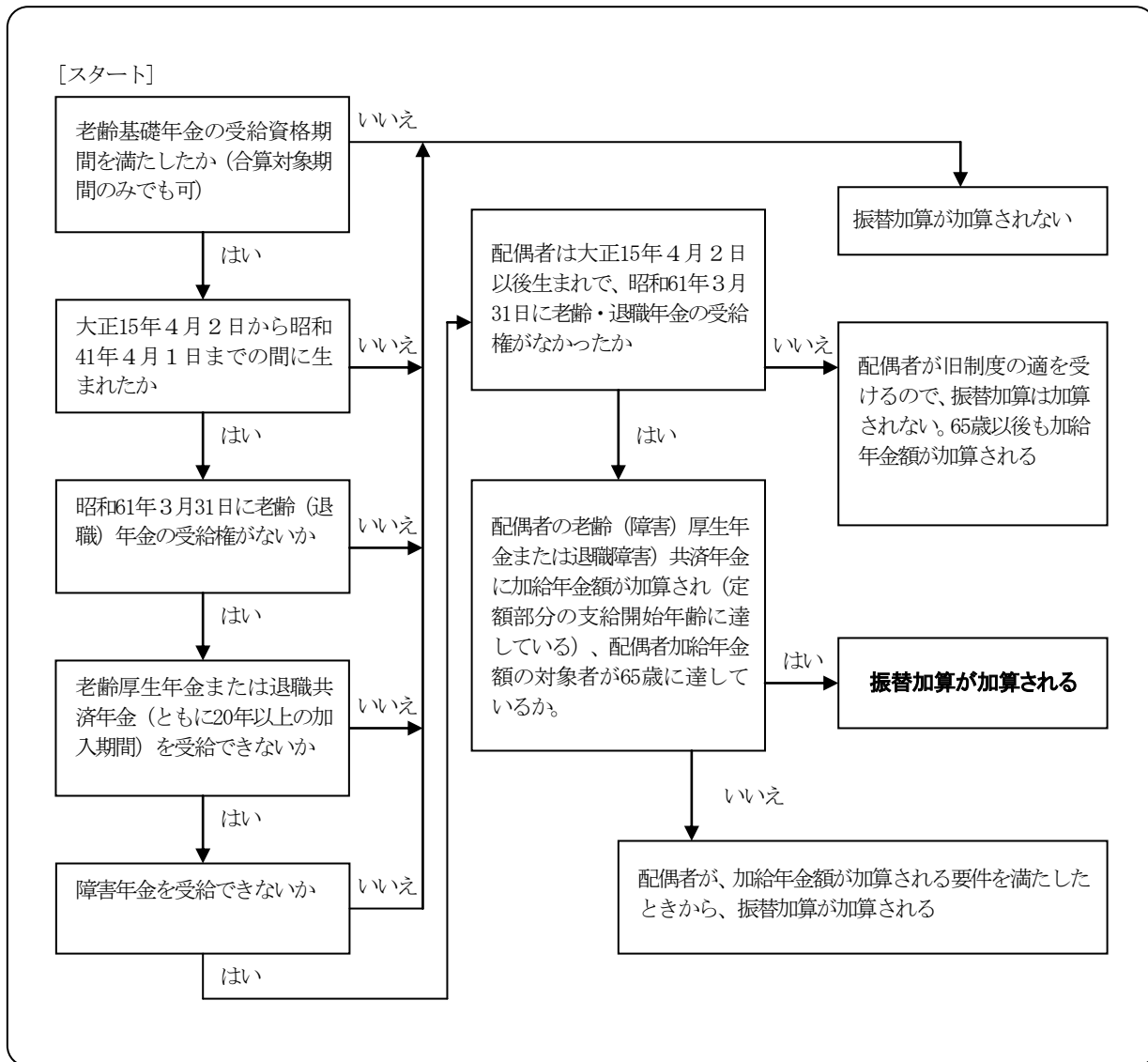
$$788,900 \text{ 円} \times \frac{\left(\text{保険料納付済期間} \right) + \left(\text{保険料全額免除月数} \times \frac{4}{8} \right) + \left(\text{保険料} \frac{3}{4} \text{ 免除月数} \times \frac{5}{8} \right) + \left(\text{保険料} \frac{1}{2} \text{ 免除月数} \times \frac{6}{8} \right) + \left(\text{保険料} \frac{1}{4} \text{ 免除月数} \times \frac{7}{8} \right)}{480 \text{ 月}}$$

※平成21年3月までは、全額免除は6分の2、4分の1納付は6分の3、半額免除は6分の4、4分の3免除は6分の5で計算します。

【式Ⅱ】

$$788,900 \text{ 円} \times \frac{\left(\text{保険料納付済期間} \right) + \left(\text{保険料全額免除月数} \times \frac{2}{6} \right) + \left(\text{保険料} \frac{3}{4} \text{ 免除月数} \times \frac{3}{6} \right) + \left(\text{保険料} \frac{1}{2} \text{ 免除月数} \times \frac{4}{6} \right) + \left(\text{保険料} \frac{1}{4} \text{ 免除月数} \times \frac{5}{6} \right)}{[\text{加入可能年数}] \times 12}$$

● 振替加算が加算されるか



受給権者 発送依頼 添付確認一覧

送付状	発送依頼		同封する物	事務所一覧
共①	現況届	加対者無	J-1	○
		加対者有	J-2	○
共②	年金受給権者 住所・支払機関変更届		K L	○
共③	現況届・住所変更届 同時		J-2、J-2	○
共④	65歳 年金請求書(国年・厚年老齢給付)	加対者無	M-1	—
		加対者有	M-2	—
共⑤	65歳 年金請求書(厚年老齢給付)	加対者無	N-1	—
		加対者有	N-2	—
共⑥	生計維持申立書(定額部分開始時、年金全額停止中)		—	—
共⑦	現況届・生計維持申立書(定額部分開始時、年金支給中)		—	—
共⑧-1	源泉徴収票申請書(正確用)		O	—
共⑧-2	源泉徴収票申請書		P	○
共⑨	加給年金額対象者不該当届		—	○
共⑩-1	扶養親族等申告書(年次以外)		Q	—
共⑩-2	扶養親族等申告書(年次分)			
共⑪	年金受給権者死亡に伴う関係届書類の送付について		R S	○
共⑫	海外在住者の死亡届・未支給請求について		—	○
共⑬	海外在住者の裁定請求等の手続きについて		—	○
共⑭	償還請求書		—	—
共⑮-1	年金請求書(事前送付用)		T	○
共⑮-2	年金請求書			
共⑯	再交付申請書(年金証書、改定通知書、振込通知書)		U	○
共⑰	老齢基礎年金加算開始事由該当届(国年)		—	○
共⑱	加給年金額加算開始事由該当届(厚年・共済)		—	○
共⑲	支給停止事由該当届(厚年、共通)		—	○

受①

平成 年 月 日

様

年金事務所
ねんきんダイヤル
第〇コールセンター

「現況届（兼住民票コード申出書）」の送付について

さきにご依頼のありました「現況届」について、送付いたします。
必要事項をご記入いただき、日本年金機構に提出してください。

また、お近くの年金事務所等においても、受付を行っております
ので、ご利用ください。

なお、提出が遅れますと、行き違いで督促状が送付される場合も
ありますので、予めご了承ください。

- ※ 電話により年金相談されるときは、ねんきんダイヤルをご利用ください。
- ※ 文書により年金相談されるときは、基礎年金番号・年金コード、フリガナ氏名、生年月日、住所、連絡先の電話番号を記入してください。
- ※ 日本年金機構ホームページもご利用ください <http://www.nenkin.go.jp/>または日本年金機構 検索

現況届の記入のしかた

あなたの基礎年金番号・
年金コードを記入して
ください。

あなたの生年月日を
記入してください。

あなたの電話番号を
記入してください。

あなたの氏名・住所を
記入してください。

住民票コードを記入す
ることにより、来年以
降の現況届が原則不要
となります。

年金受給権者現況届（兼住民票コード申出書）

受給権者の欄	年金証書の 基礎年金番号・ 年金コード											生 年 月 日
	住所											年 月 日
	フリガナ											電話番号
	氏 名											住民票コード記入欄

私は引き続き年金を受ける権利を有しており、この届書に記載した内容は事実と相違ないことを申し立てます。

代理人欄	氏 名	受給権者との続柄	住所	電話番号

- ◎「受給権者の欄」に住所、電話番号、氏名（自署）を必ずご記入ください。
- ◎ご本人が病気やケガなどにより記入（自署）できず、代理の方がこの届書を記入される場合は、代理人署名欄をご記入ください。
- ◎『住民票コード記入欄』に住民票コードをご記入・申出いただくことにより、来年以降の現況届の提出が原則不要となります。
- ◎プライバシー保護のため、宛名面でない面には目隠しシールを貼ってください。
- ◎ご提出の際は、宛名面に氏名、住所をご記入のうえ、50円切手を貼ってご提出ください。

代理の方がこの届出を記入された場合、代理の方の氏名、受給権者との続柄、代理の方の住所を記入してください。

現況届の記入のしかた

あなたの基礎年金番号・年金コードを記入してください。

あなたの住所を記入してください。

あなたの氏名を記入してください。

あなたの生年月日を記入してください。

あなたの電話番号を記入してください。

住民票コードを記入することにより、来年以降の現況届が原則不要となります。

年金受給権者現況届（兼住民票コード申出書）									
受給権者の欄	年金証書の基礎年金番号・年金コード						生年月日		
							年 月 日		
	住所						電話番号（ ）-（ ）-（ ）		
	フリガナ						住民票コード記入欄		
	氏名								
私は引き続き年金を受ける権利を有しており、この届書に記載した内容は事実と相違ないことを申し立てます。									
加給年金額対象者の欄	配偶者				子		子		
	フリガナ				フリガナ		フリガナ		
	氏名				氏名		氏名		
	生年月日 大正・昭和・平成 年 月 日				生年月日 昭和・平成 年 月 日 障害		生年月日 昭和・平成 年 月 日 障害		
	フリガナ				フリガナ		フリガナ		
	氏名				氏名		氏名		
生年月日 昭和・平成 年 月 日 障害				生年月日 昭和・平成 年 月 日 障害		生年月日 昭和・平成 年 月 日 障害			
上記の加給年金額、加算額又は加給金の対象者は、私が引き続き生計を維持しています。									
代理人欄	氏名				受給権者との関係		住所		
							電話番号（ ）-（ ）-（ ）		

加給年金額対象者となっている配偶者・子の氏名、生年月日を必ず記入してください。記入することにより、あなたによって引き続き生計を維持していることの申し出になります。

代理の方がこの届出を記入された場合は、代理の方の氏名、受給権者との続柄、代理の方の住所を記入してください。

クレーム対応 マニュアル

第1章 『ある日突然、そしてその時…』

トラブルはある日突然やってきます。多くの始まりは、一本の電話であったり、一通の手紙であったり、一人の来訪者であったり、日常の業務の中で全く予期せぬ姿でやってきます。

公的機関や独立行政法人など（以下「公的機関等」という。）の場合、民間企業に見られるようなはじめから金銭や何らかの不法な利益の獲得を目的とした“企業対象暴力”とは違い、処分決定への不満であったり、期待するサービスへの不満であったり、処理の遅延に対する文句など、また、それらを包含した窓口対応、電話対応へのクレームに端を発することがほとんどです。

言いかえればはじめからトラブル然としたものは少なく、ある種のクレーム対応への初動のまずさ、対応の不適切さが何回かのやりとりを経て、相手に思わぬ怒りや不信感を買ひ、トラブルに発展していくと思っても間違いではありません。

クレームやトラブルに対応するのは、誰にとっても嫌なものです。運良くこれらへの対応を他のセクションや上司にバトンタッチしたとしても、円満に解決したと聞くまでいつまでも嫌な思いや不安がつきまとうものです。ましてや、それらの結果が、自分の保身や組織の看板（信用）にかかわるものだとすればなお更です。

クレームやトラブル時の対応は、その内容や状況に応じて千差万別です。まず型にはまって予想どおりに進行することはありません。公的機関等の場合、これらへの対応のほとんどを職員個々の資質や経験に頼ってきました。そのこと自体は決して間違っていないし、今後もそうであると思います。

そうであるならば、クレームやトラブルについてその性格や相手方の心理、対応の心構え、テクニックなど、基本となることを正しく理解し、職員全員が共有しておくことが大切です。

第2章 クレームとトラブルを正しく理解する

1. YES「情」「常」とNO「理」「利」

公務部門をターゲットにしたトラブルは、意外に少ないものです。なぜなら、公務部門には、トラブルの解決策として支払う金銭がない、もともと法律に基づいた行為を行っているため不法につけ込む余地があまり無いからです。あるとすれば、公的機関等で働く職員の正義感（公的機関等の信用）や保身的意識の隙について金銭的な取り引きに持ち込むような場合があります。

私たちがトラブルではないか、と感じるもののほとんどは、実はクレームの範囲に収まるものです。ただし、クレーム応対時の職員の言葉づかい、態度や要求内容の満足度に対して怒りが爆発し、結果として特殊な対応を取らざるを得なくなるような場合は、トラブルと呼んでもよいと思います。

したがって、クレームとは何か、クレームがトラブルに発展する仕組みは何か、初めから悪意を持って仕掛けられるトラブルとは何か、そしてそれらに的確に対応するにはどうすればよいのかを正しく理解しておく必要があります。

《クレーム対応の基本》

◎「クレーム」対応は、**‘YES（＝誠心誠意）**、と言う対応

‘情（心、思い）、を尽くした対応

‘常（常識、ふつう、いつも）、を尽くした対応

《トラブル対応の基本》

◎「トラブル」対応は、**‘NO（＝毅然とした）**、と言う対応

‘理（すじみち、ととのえる）、を尽くした対応

‘利（かしこい、切れる）、を尽くした対応

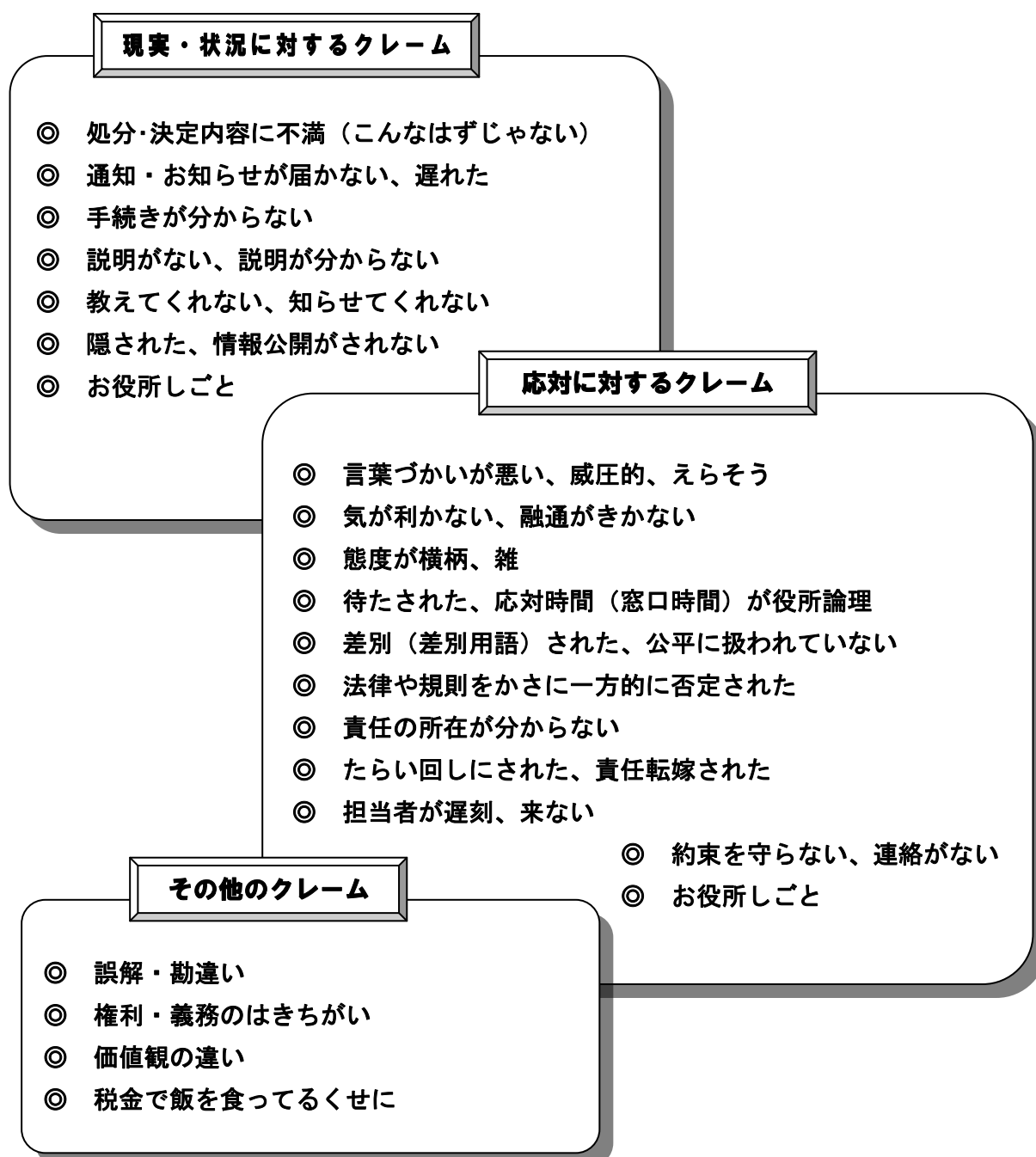
トラブル然としたもの（何かおかしい・変???）

- ① 公的機関等の信用失墜を狙って仕掛けてくる場合
- ② ある特定の職員の失脚を狙って仕掛けてくる場合
- ③ ある処分決定を法的手段ではなく、不当に覆させよう（撤回、有利に訂正）として仕掛けてくる場合

2. クレームとは

(1) クレームの種類

応対に対するクレームは、相手方の主観が入るために、どうしても人格攻撃的要素が加味されます。「人格攻撃はしたくない」というのが一般的な感情であることを考えると、職員の応対にクレームを訴える相手方は、よほど腹立たしい思いをした末だということを重く受け止める必要があります。



（参考）関係法令など

万が一トラブルになったときに適用される法令等の知識を有していれば、クレームやトラブルに立ち向かう際に、精神的な余裕が生まれます。また、それらの知識を活かせば折衝の方向も違ったものになるかも知れません。

1. 威力業務妨害罪

刑法第234条・・・威力を用いて人の業務を妨害した者も前条の例による。

（第233条　～した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する）

① 業 務

業務とは、人が社会生活を維持する上で、反復・継続して従事する仕事と解され、必ずしも収入を得る目的でなくてもよいとされる。

② 威 力

「威力」とは「人の意思を制圧する勢力」と定義されているが、最近の判例は実質的には、「結果としての業務妨害」が存するかぎり、そこに威力を認め、威力業務妨害罪の成立を認める傾向にある。

（威力業務妨害罪が認められた例）

- ・ 数人で食堂内で怒鳴り散らし騒然とさせる行為
- ・ 議場で発煙筒を焚く行為
- ・ 国体ソフトボール会場の開会式で、掲揚された日の丸旗を引き降ろして焼失させた行為
- ・ 総会屋が株主総会の議場において怒号する行為

2. 脅 迫 罪

222条Ⅰ項・・・生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

Ⅱ項・・・親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者も前項と同様とする。

① 加害の対象

害悪は、被害者本人か親族の法益に関するものに限られる。これ以外の者への加害の告知は脅迫罪にはならない。

⇒ 恋人を殺すぞと脅しても脅迫罪にはならない。

② 害悪の内容

害悪の内容は、人を畏怖させるに足りる程度のものであることを要する。しかし、相手方が現実には畏怖したことを要しない。害悪が相手に知らされれば、その時点で既遂となる。人を畏怖させるに足りる告知といえるかどうかは、告知の内容を周囲の客観的状況や相手方の事情など、状況に照らして判断されなければならない。また、害悪は行為者によって、直接又は間接に実現されるものとして告知されることを要する。たとえば、天変地異や吉凶禍福を通知することでは脅迫罪は成立しない。

③ 告知の方法

告知の方法に制限はない。特に文書による場合、告知名義は虚無人、偽名でもいい。

3. 暴行罪

208条・・・暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

① 暴行の概念

暴行罪における暴行とは人の体に向けられた有形力の行使と定義される。

② 有形力の行使の具体例（実際に暴行が認められた例）

- ・髪を根元から切る行為
- ・塩を振りかける行為
- ・故意に人に向かって農薬を散布する行為
- ・人の乗っている走行中の自動車に石を命中させる行為
- ・女性に抱きつき帽子で口を塞ぐ行為
- ・他人が手に持っている空缶を蹴る行為

③ 人の体に対する有形力の行使

人の体に対する有形力の行使といっても、人に向けられていれば足り、物理的接触は不要とされる。そのため、投石が命中しなかった場合なども暴行に当たるとされる。

また、物理的な力に加えて、音・光・電気などのエネルギーも含むとされるので、拡声器を使って耳元で大声を発する行為は暴行罪に該当する。

4. 強要罪

223条Ⅰ項・・・生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

Ⅱ項・・・親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者も、前項と同様とする。

Ⅲ項・・・前2項の罪の未遂は、罰する。

① 結果の発生

強要罪は、義務なきことを行わしめ、または権利の行使を妨害することが必要で、これが欠ければ未遂となる。

