

年金相談 マニュアル

参考資料



日本年金機構
Japan Pension Service

目次

資料 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 資料 1-1

■ 資格記録の確認.....	資料 1-3
■ 老齢基礎年金を受給することができるか.....	資料 1-4
■ 振替加算が加算されるか.....	資料 1-6
■ 老齢基礎年金の繰上げの方法はどうか.....	資料 1-7
■ 老齢基礎年金の繰下げの方法はどうか.....	資料 1-7
■ 特別支給の老齢厚生年金を受給することができるか.....	資料 1-8
■ 65歳からの老齢厚生年金を受給することができるか.....	資料 1-11
■ 加給年金額が加算されるか.....	資料 1-12
■ 老齢厚生年金の繰上げの方法はどうか.....	資料 1-13
■ 老齢厚生年金の繰下げの方法はどうか.....	資料 1-14
■ 障害基礎年金を受給することができるか.....	資料 1-15
■ 障害厚生年金を受給することができるか.....	資料 1-16
■ 遺族年金を受給することができるか.....	資料 1-17
■ 遺族基礎年金を受給できる遺族か.....	資料 1-19
■ 遺族厚生年金を受給できる遺族か.....	資料 1-20
■ 受給することができる遺族給付の種類はなにか.....	資料 1-22
■ 新法老齢年金見込額入力手順（資格記録利用）.....	資料 1-23
■ 新法遺族年金見込額入力手順.....	資料 1-24
■ 旧法見込額入力手順.....	資料 1-25

資料 2 発送関係資料 資料 2-1

■ 共通 発送依頼 添付確認一覧 資料 2-共-3

■ 「基礎年金番号住所変更届」の送付について.....	資料 2-共-4
■ 「基礎年金番号各種変更（訂正）届」の送付について.....	資料 2-共-5
■ 「基礎年金番号重複取消届」の送付について.....	資料 2-共-6
■ 「届書」の送付について.....	資料 2-共-7
■ 「書類」の送付について.....	資料 2-共-9
■ 「封筒」の送付について.....	資料 2-共-10
■ 「目隠しシール」の送付について.....	資料 2-共-11
■ 「書類」の返送依頼.....	資料 2-共-12
■ 被保険者記録等の送付について.....	資料 2-共-13

 被保険者 発送依頼 添付確認一覧..... 資料 2-被-3

-  「国民年金被保険者死亡届」の送付について..... 資料 2-被-4
-  「国民年金被保険者住所変更届」の送付について..... 資料 2-被-5
-  「国民年金第 3 号被保険者各種届」の送付について..... 資料 2-被-6
-  「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」の送付について.... 資料 2-被-7
-  「国民年金保険料学生納付特例申請書」の送付について..... 資料 2-被-10
-  「国民年金保険料 口座振替納付申出書」の送付について.... 資料 2-被-13
-  「国民年金保険料 口座振替辞退申出書」の送付について.... 資料 2-被-18
-  「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..... 資料 2-被-19
-  「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..... 資料 2-被-23
-  「年金手帳再交付申請書」の送付について..... 資料 2-被-24

 受給権者 発送依頼 添付確認一覧..... 資料 2-受-3

-  「現況届（兼住民票コード申出書）」の送付について..... 資料 2-受-4
-  「年金受給権者住所・支払機関変更届」の送付について..... 資料 2-受-7
-  「年金受給権者住所・支払機関変更届」「住民基本台帳による
住所の更新停止（解除）申出書」の送付について..... 資料 2-受-8
-  「住民基本台帳による住所の更新停止（解除）申出書」
の送付について..... 資料 2-受-9
-  「現況届」「住所変更届」の送付について..... 資料 2-受-11
-  「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..... 資料 2-受-12
-  「年金請求書（厚生年金保険老齢給付）」の送付について..... 資料 2-受-15
-  「加給年金額加算開始事由該当届」の送付について..... 資料 2-受-18
-  「現況届」の送付について..... 資料 2-受-19
-  「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..... 資料 2-受-20
-  「源泉徴収票交付（再交付）申請書」の送付について..... 資料 2-受-23
-  加給年金額対象者不該当の手続きについて..... 資料 2-受-26
-  「扶養親族等申告書」の送付について..... 資料 2-受-27
-  年金受給権者死亡に伴う関係届書類の送付について..... 資料 2-受-31
-  海外在住者の死亡届・未支給請求について..... 資料 2-受-34
-  海外在住者の裁定請求等の手続きについて..... 資料 2-受-35
-  「租税条約に関する源泉徴収額の還付請求書」の送付について 資料 2-受-36
-  償還請求書の送付について..... 資料 2-受-42
-  年金請求書の送付について..... 資料 2-受-43

■ 「再交付申請書」の送付について.....	資料 2-受-46
■ 「老齢基礎年金額加算開始事由該当届」の送付について.....	資料 2-受-49
■ 「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.....	資料 2-受-50
■ 「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.....	資料 2-受-51

資料 3 クレーム対応マニュアル..... 資料 3-1

第 1 章 『ある日突然、そしてその時・・・』	資料 3-3
第 2 章 クレームとトラブルを正しく理解する	資料 3-4
第 3 章 クレームを大きくしないために	資料 3-10
第 4 章 クレーム対応の基本	資料 3-14
第 5 章 クレーム対応の基礎知識	資料 3-19
第 6 章 クレームの解決のために（折衝の基本）	資料 3-27
（参考）関係法令など.....	資料 3-35

資料 4 日本年金機構基本方針等..... 資料 4-1

■ 日本年金機構役職員行動規範.....	資料 4-3
■ お客様へのお約束 10 か条.....	資料 4-4
■ 個人情報保護 10 か条.....	資料 4-5
■ 窓口・電話マナースタンダード 10 か条.....	資料 4-6

資料 5 日本年金機構倫理規程..... 資料 5-1

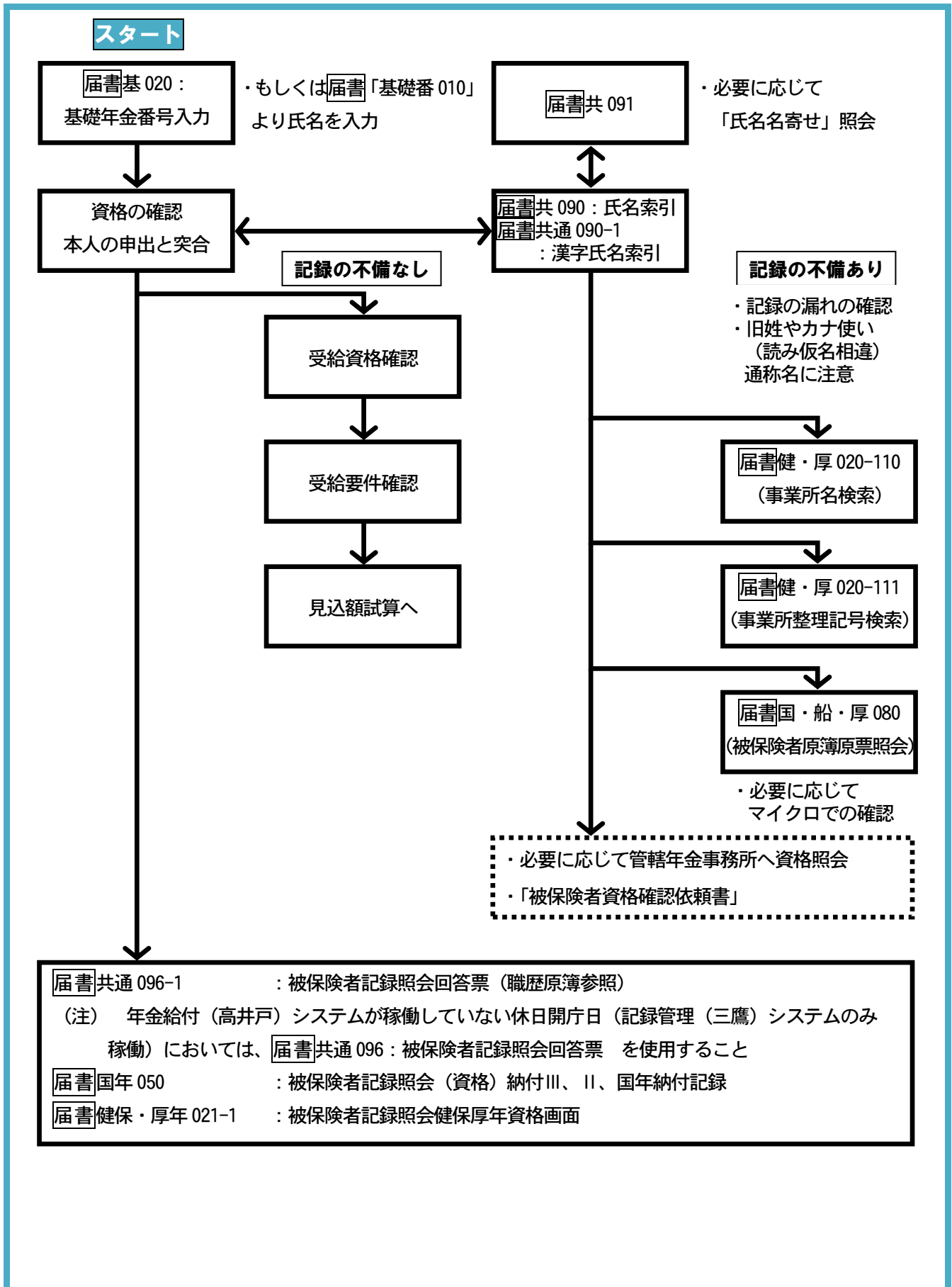
資料 6 個人情報保護..... 資料 6-1

資料 7 照会先..... 資料 7-1

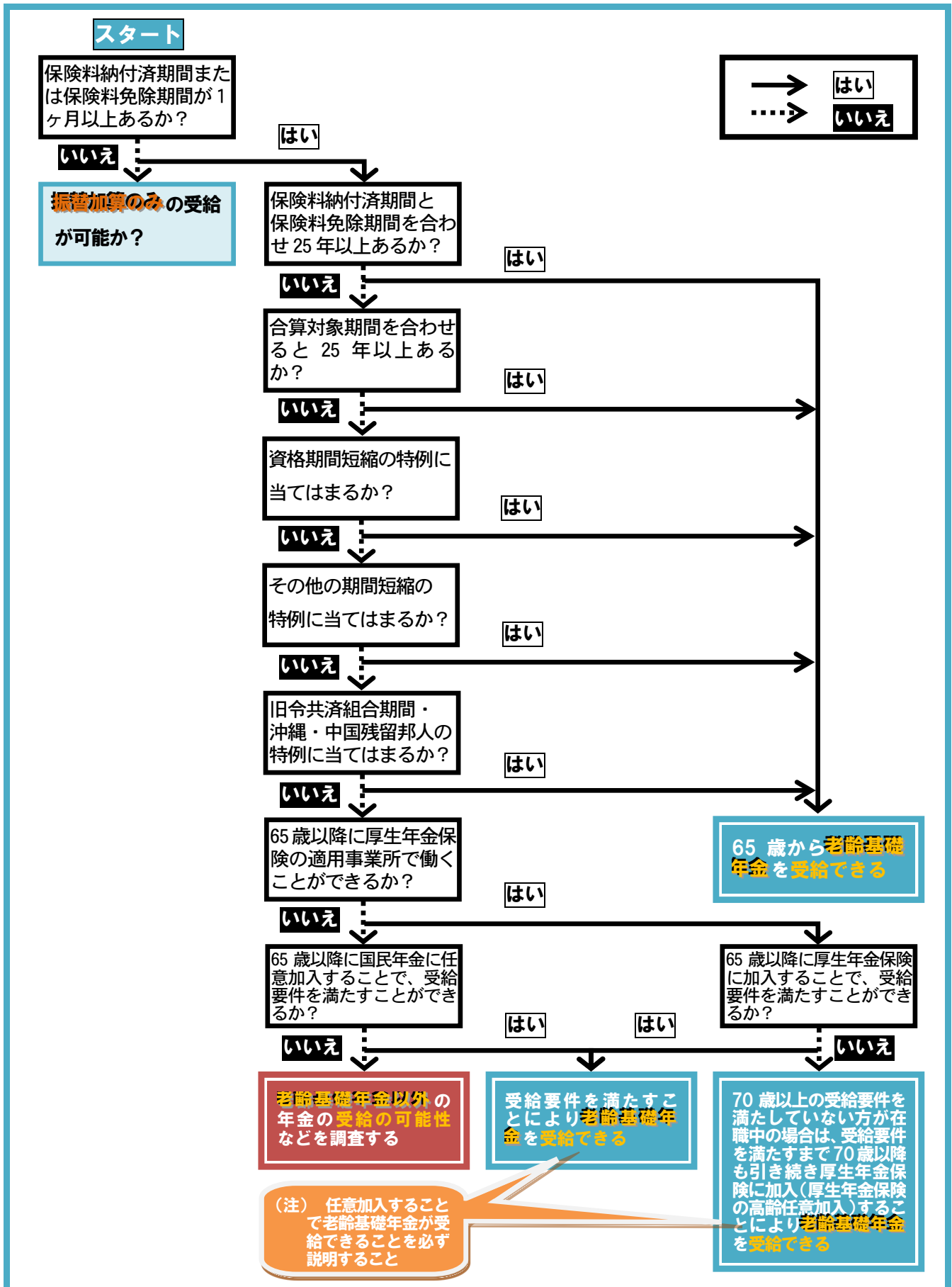
資料 1

**資格記録確認
年金見込額フローチャート
受給要件確認**

● 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



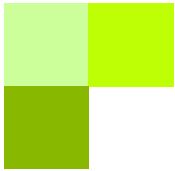
資料 2

発送関係資料

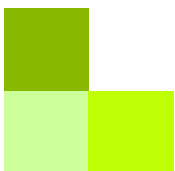
※ 発送関係資料について

送付状は、ねんきんダイヤルや年金事務所等の主に電話相談で、用紙の送付依頼があった場合に使用する雛形です。

来訪相談、文書相談においては、相談者から用紙の交付または送付依頼があった際の参考としてご活用ください。



共通



共通 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	基礎年金番号住所変更届			○
共②	基礎年金番号各種変更届			○
共③	基礎年金番号重複取消届			○
共④-1	届書の送付	機構本部宛		—
共④-2		年金事務所宛		○
共⑤	書類の送付			—
共⑥	封筒の送付			○
共⑦	目隠しシールの送付			—
共⑧	書類の返送依頼			—
共⑨	国年納付記録	資格・納付Ⅲ(02 画面)	A	—
		納付Ⅱ(04 画面)	B	○
	厚生年金保険 被保険者記録	男性	C-1	○
		女性	C-2	○
		共通	C-3	○
	船員保険被保険者記録		D	○

※ 被保険者記録回答票の発送については、「被保険者記録照会回答票等作成業務運用マニュアル」を参照してください。

共①

平成 年 月 日

様

ねんきんダイヤル
第〇コールセンター

「基礎年金番号住所変更届」の送付について

さきにご依頼のありました「基礎年金番号住所変更届」を送付いたします。必要事項をご記入いただき、下記の添付書類とともに住所地の年金事務所へ郵送または持参してください。

【添付書類】 ◇年金手帳または基礎年金番号通知書（写）

※ 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

共②

平成 年 月 日

様

ねんきんダイヤル
第〇コールセンター

「基礎年金番号各種変更(訂正)届」の送付について

さきにご依頼のありました「基礎年金番号氏名・生年月日・性別変更(訂正)届」を送付いたします。必要事項をご記入いただき、下記の添付書類とともに住所地の年金事務所へ郵送または持参してください。

【添付書類】

◇戸籍抄本または住民票

◇年金手帳または基礎年金番号通知書

※ 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

被保険者 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
被①	国民年金被保険者死亡届	—	—
被②	国民年金被保険者住所変更届	—	—
被③	国民年金3号被保険者各種届	—	—
被④	国民年金保険料免除・納付猶予申請書	E	—
被⑤	国民年金保険料学生納付特例申請書	F	—
被⑥	国民年金保険料口座振込申出書	G H	○
被⑦	国民年金保険料口座振込辞退届	—	○
被⑧	国民年金保険料クレジットカード納付申出書	I	○
被⑨	国民年金保険料クレジットカード納付辞退申出書	—	○
被⑩	年金手帳再交付申請書	—	○

被①

平成 年 月 日

様

ねんきんダイヤル
第〇コールセンター

「国民年金被保険者死亡届」の送付について

さきにご依頼のありました「国民年金被保険者死亡届」を送付いたします。必要事項をご記入いただき、住所地の市区町村役場（国民年金担当）へ提出してください。

- ※ 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

被^②

平成 年 月 日

様

ねんきんダイヤル
第〇コールセンター

「国民年金被保険者住所変更届」の送付について

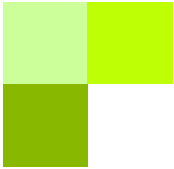
さきにご依頼のありました「国民年金被保険者住所変更届」を送付いたします。必要事項をご記入いただき、下記の添付書類とともに

- 1 号被保険者は、住所地の市区町村役場（国民年金担当）
- 3 号被保険者は、配偶者の勤務する事業主

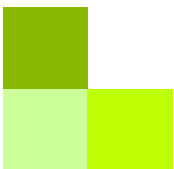
へ提出してください。

【添付書類】 ◇年金手帳または基礎年金番号通知書（写）

※ 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



受給権者



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
受①	現況届	加対者無	J-1	○
		加対者有	J-2	○
受②-1	年金受給権者 住所・支払機関変更届		K	○
受②-2	年金受給権者 住所支払機関変更届 住民基本台帳による住所の更新停止(解除)申出書 同時		K	○
受②-3	住民基本台帳による住所の更新停止(解除)申出書		—	○
受③	現況届・住所変更届 同時		J-1、J-2、K	○
受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	—
受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	—
受⑥	生計維持申立書(定額部分開始時、年金全額停止中)		—	—
受⑦	現況届・生計維持申立書(定額部分開始時、年金支給中)		—	—
受⑧-1	源泉徴収票申請書(準確用)		O	—
受⑧-2	源泉徴収票申請書		P	○
受⑨	加給年金額対象者不該当届		—	○
受⑩-1	扶養親族等申告書(年次以外)		Q	—
受⑩-2	扶養親族等申告書(年次分)			
受⑪	年金受給権者死亡に伴う関係届書類		R S	○
受⑫	海外在住者の死亡届・未支給請求		—	○
受⑬	海外在住者の裁定請求等の手続き		—	○
受⑭-1	租税条約に関する源泉徴収額の還付請求書(米国用)		T	○
受⑭-2	租税条約に関する源泉徴収額の還付請求書(米国以外用)		U	○
受⑮	償還請求書		—	—
受⑯-1	年金請求書(事前送付用)		V	○
受⑯-2	年金請求書			
受⑰	再交付申請書(年金証書、改定通知書、振込通知書)		W	○
受⑱	老齢基礎年金加算開始事由該当届(国年)		—	○
受⑲	加給年金額加算開始事由該当届(厚年・共済)		—	○
受⑳	支給停止事由該当届(厚年、共通)		X	○

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、日本年金機構へ提出してください。

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

資料 3

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**」といいます。）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えません。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。

（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