

年金相談マニュアル

本編（共通）



日本年金機構
Japan Pension Service

目 次

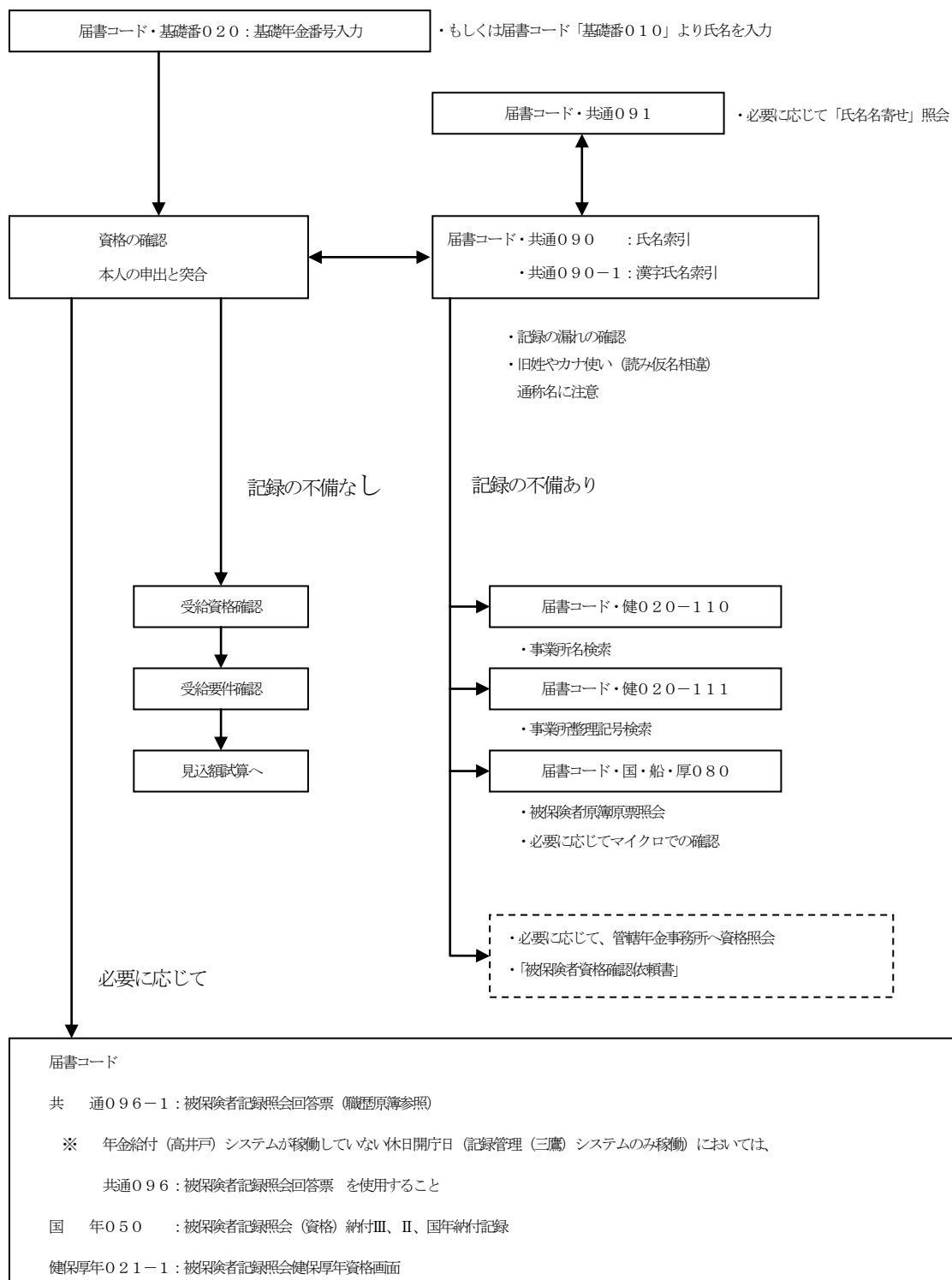
参考1 資格記録確認・受給要件確認・年金見込額フローチャート	1
○ 資格記録の確認	2
○ 老齢基礎年金を受給することができるか	3
○ 振替加算が加算されるか	5
○ 老齢基礎年金の繰上げの方法はどうか	6
○ 老齢基礎年金の繰下げの方法はどうか	7
○ 特別支給の老齢厚生年金を受給することができるか	8
○ 65歳からの老齢厚生年金を受給することができるか	12
○ 加給年金額が加算されるか	13
○ 老齢厚生年金の繰上げの方法はどうか	14
○ 老齢厚生年金の繰下げの方法はどうか	15
○ 障害基礎年金を受給することができるか	16
○ 障害厚生年金を受給することができるか	17
○ 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	29
○ 「基礎年金番号重複取消届」の送付について	31
○ 「届書」の送付について	33
○ 「書類」の送付について	34-6
○ 「封筒」の送付について	34-7
○ 「目隠しシール」の送付について	34-9
○ 「書類」の返送依頼	34-10
○ 被保険者記録等の送付について	35
被保険者 発送依頼 添付確認一覧	45
○ 「国民年金被保険者死亡届」の送付について	46
○ 「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……………	51
○ 「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」の送付について……………	54
○ 「国民年金保険料学生納付特例申請書」の送付について……………	59
○ 「国民年金保険料 口座振替納付申出書」の送付について……………	65
○ 「国民年金保険料 口座振替辞退申出書」の送付について……………	72
○ 「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……………	76
○ 「年金手帳再交付申請書」の送付について……………	83
受給権者 発送依頼 添付確認一覧……………	85
○ 「現況届(兼住民票コード申出書)」の送付について……………	86
○ 「住所・支払機関変更届」の送付について……………	91
○ 「年金受給権者住所・支払機関変更届」の送付について……………	96
○ 「現況届」「住所変更届」の送付について……………	97
○ 「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……………	98
○ 「年金請求書(厚生年金保険老齢給付)」の送付について……………	103
○ 「加給年金額加算開始事由該当届」の送付について……………	108
○ 「現況届」の送付について……………	110
○ 「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……………	111
○ 「源泉徴収票交付(再交付)申請書」の送付について……………	115
○ 加給年金額対象者不該当の手続きについて……………	118
○ 「扶養親族等申告書」の送付について……………	120
○ 年金受給権者死亡に伴う関係届書類の送付について……………	124
○ 海外在住者の死亡届・未支給請求について……………	139-1
○ 海外在住者の裁定請求等の手続きについて……………	139-2
○ 償還請求書の送付について……………	140
○ 年金請求書の送付について……………	142
○ 「再交付申請書」の送付について……………	148
○ 「老齢基礎年金額加算開始事由該当届」の送付について……………	152
○ 「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……………	155
○ 「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……………	158
参考3 クレーム対応マニュアル……………	161
第1章 『ある日突然、そしてその時・・・』……………	162
第2章 クレームとトラブルを正しく理解する……………	163
第3章 クレームを大きくしないために……………	169
第4章 クレーム対応の基本……………	173
第5章 クレーム対応の基礎知識……………	178

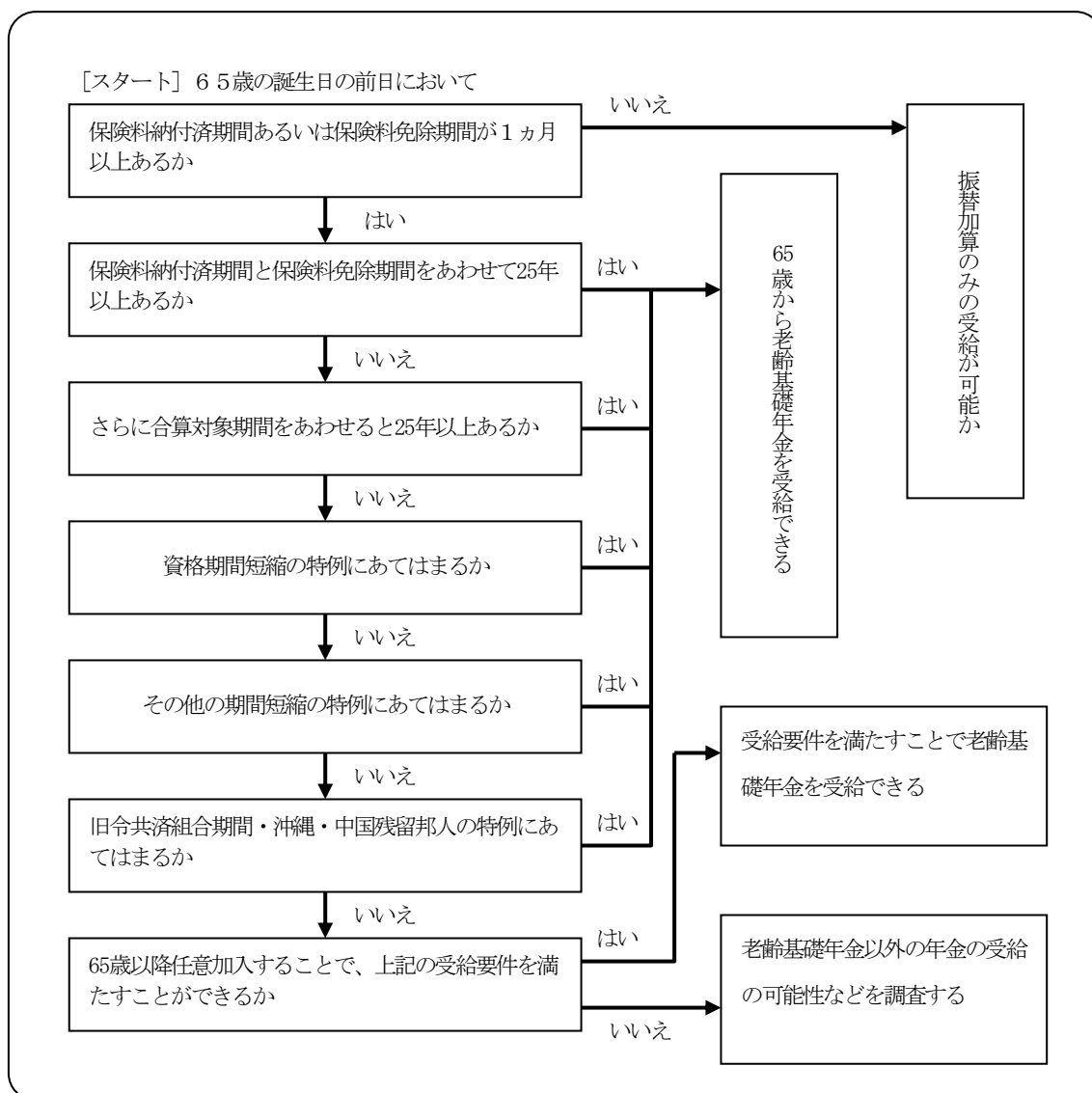
第6章 クレームの解決のために（折衝の基本）	185
（参考）関係法令など	192
参考4 日本年金機構役職員行動規範	197
参考5 日本年金機構倫理規程	200
参考6 個人情報保護	204
参考7 照会先	207

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

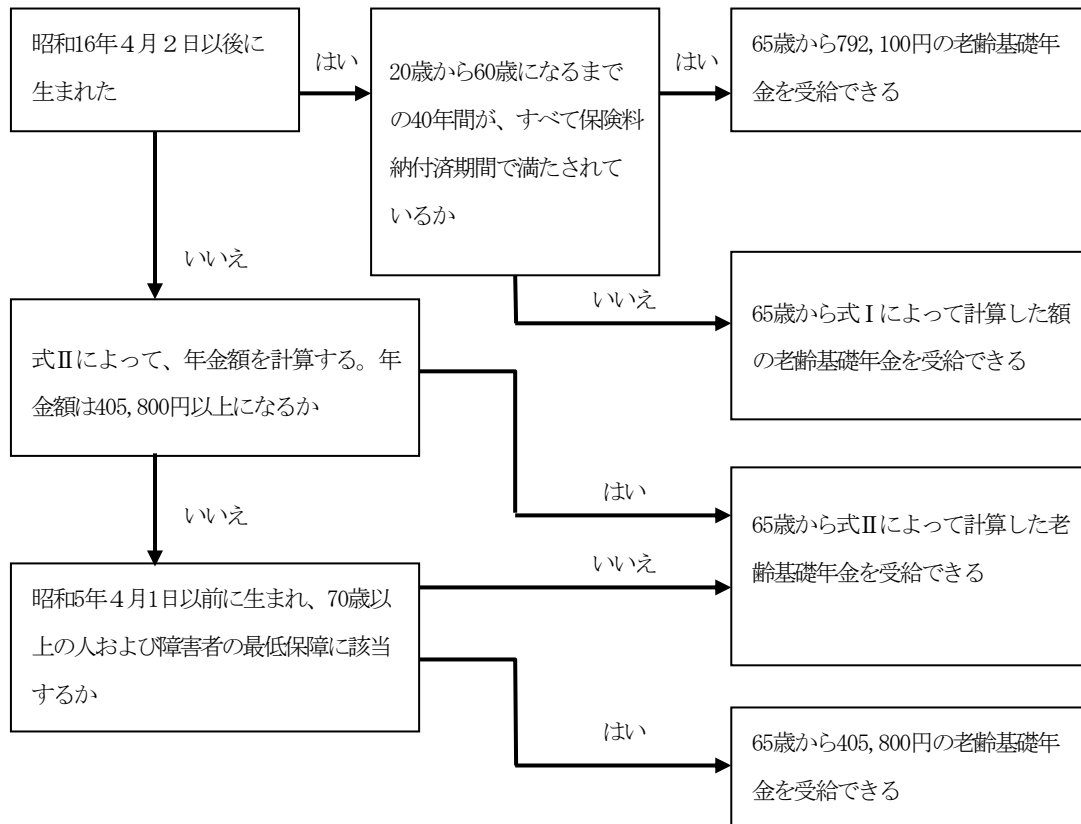


● 老齢基礎年金を受給することができるか



○ いつから受給できるか

[スタート]



【式Ⅰ】

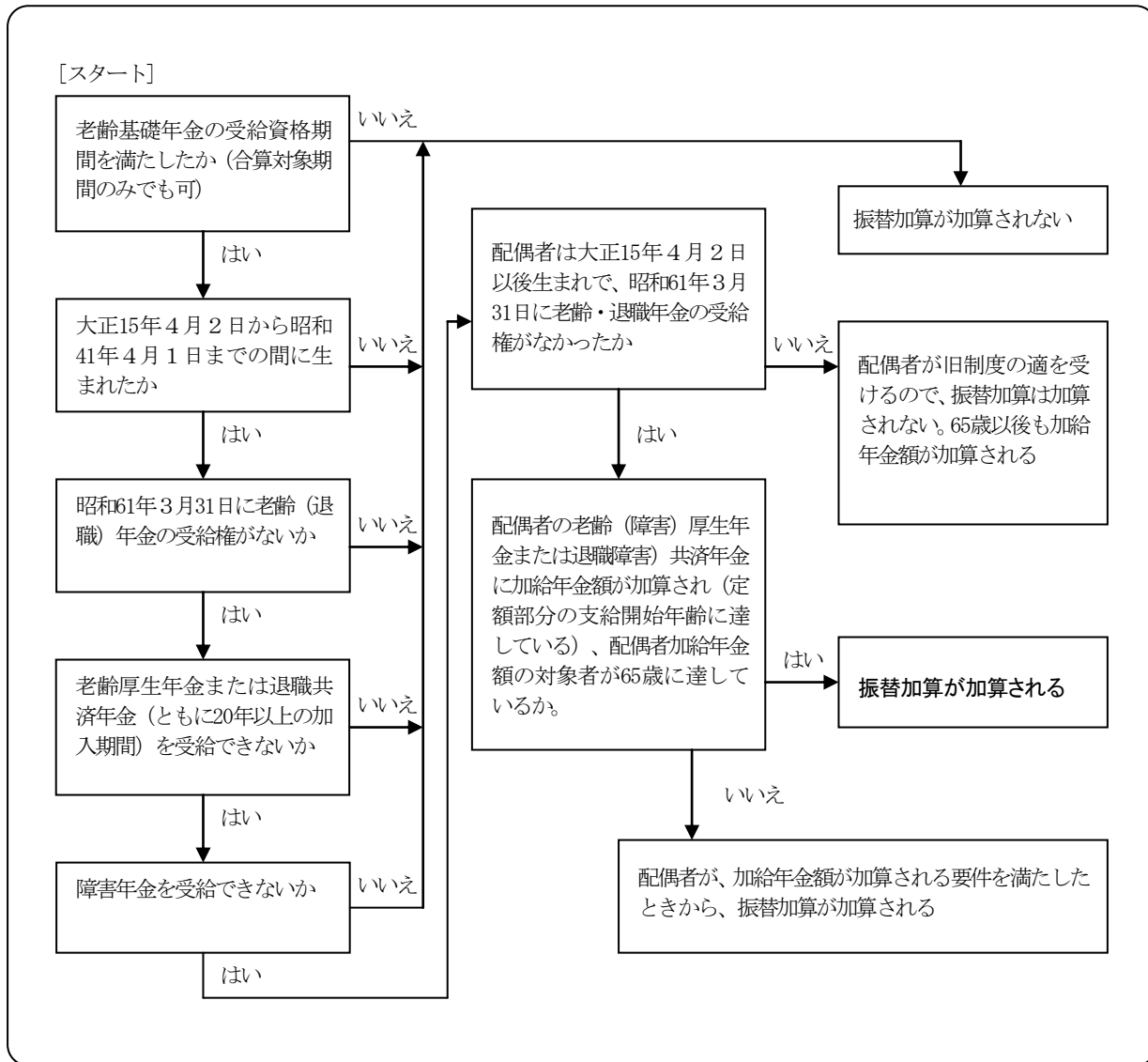
$$792,100 \text{ 円} \times \frac{\left(\text{保険料納付済期間} \right) + \left(\text{保険料全額免除月数} \times \frac{4}{8} \right) + \left(\text{保険料} \frac{3}{4} \text{ 免除月数} \times \frac{5}{8} \right) + \left(\text{保険料} \frac{1}{2} \text{ 免除月数} \times \frac{6}{8} \right) + \left(\text{保険料} \frac{1}{4} \text{ 免除月数} \times \frac{7}{8} \right)}{480 \text{ 月}}$$

※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。

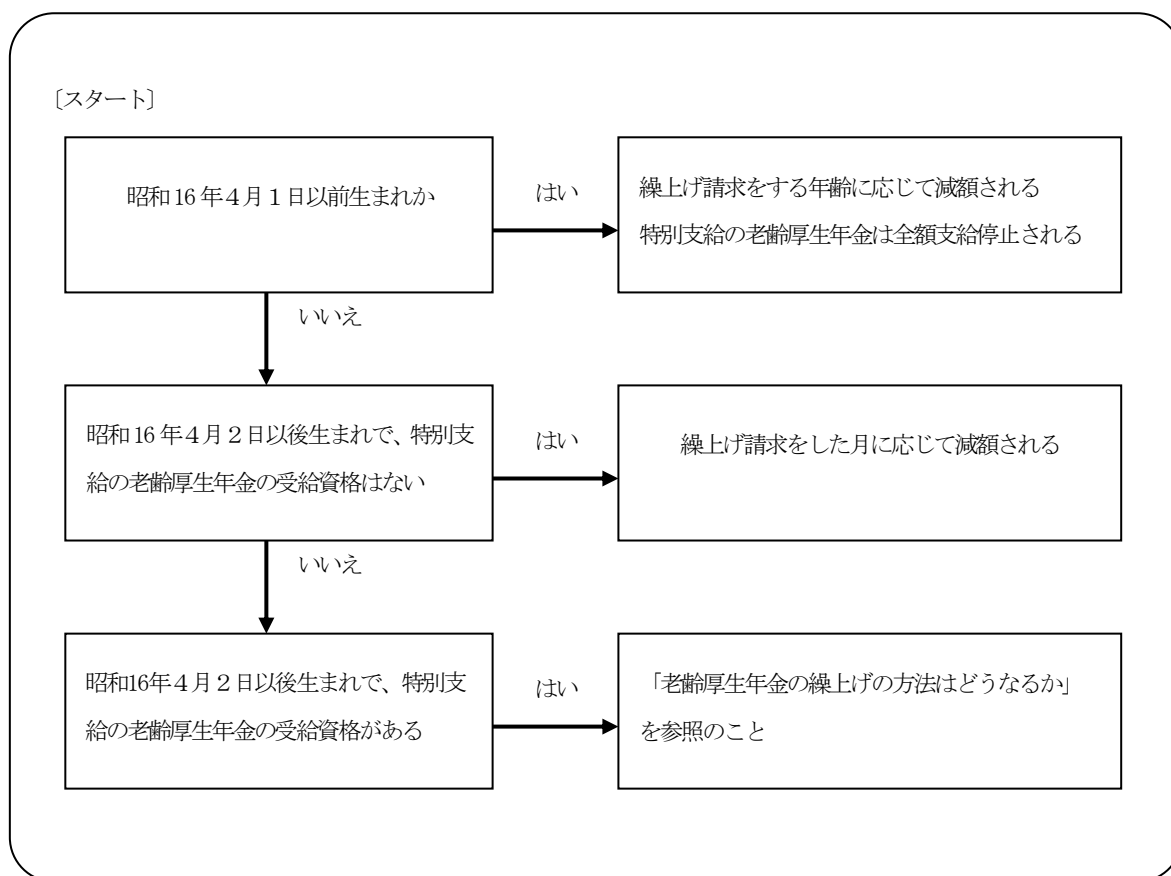
【式Ⅱ】

$$792,100 \text{ 円} \times \frac{\left(\text{保険料納付済期間} \right) + \left(\text{保険料全額免除月数} \times \frac{2}{6} \right) + \left(\text{保険料} \frac{3}{4} \text{ 免除月数} \times \frac{3}{6} \right) + \left(\text{保険料} \frac{1}{2} \text{ 免除月数} \times \frac{4}{6} \right) + \left(\text{保険料} \frac{1}{4} \text{ 免除月数} \times \frac{5}{6} \right)}{[\text{加入可能年数}] \times 12}$$

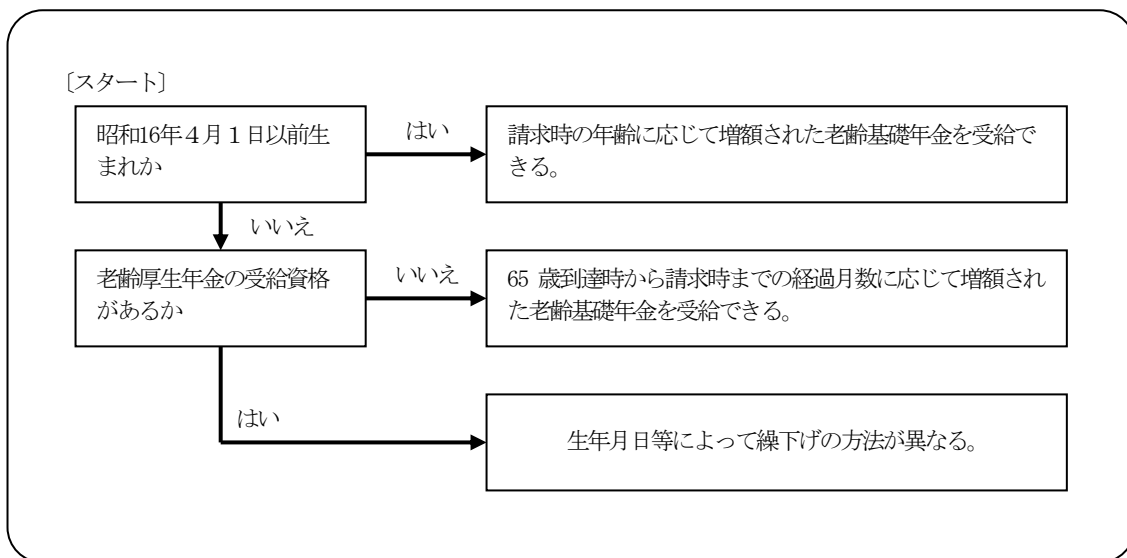
● 振替加算が加算されるか



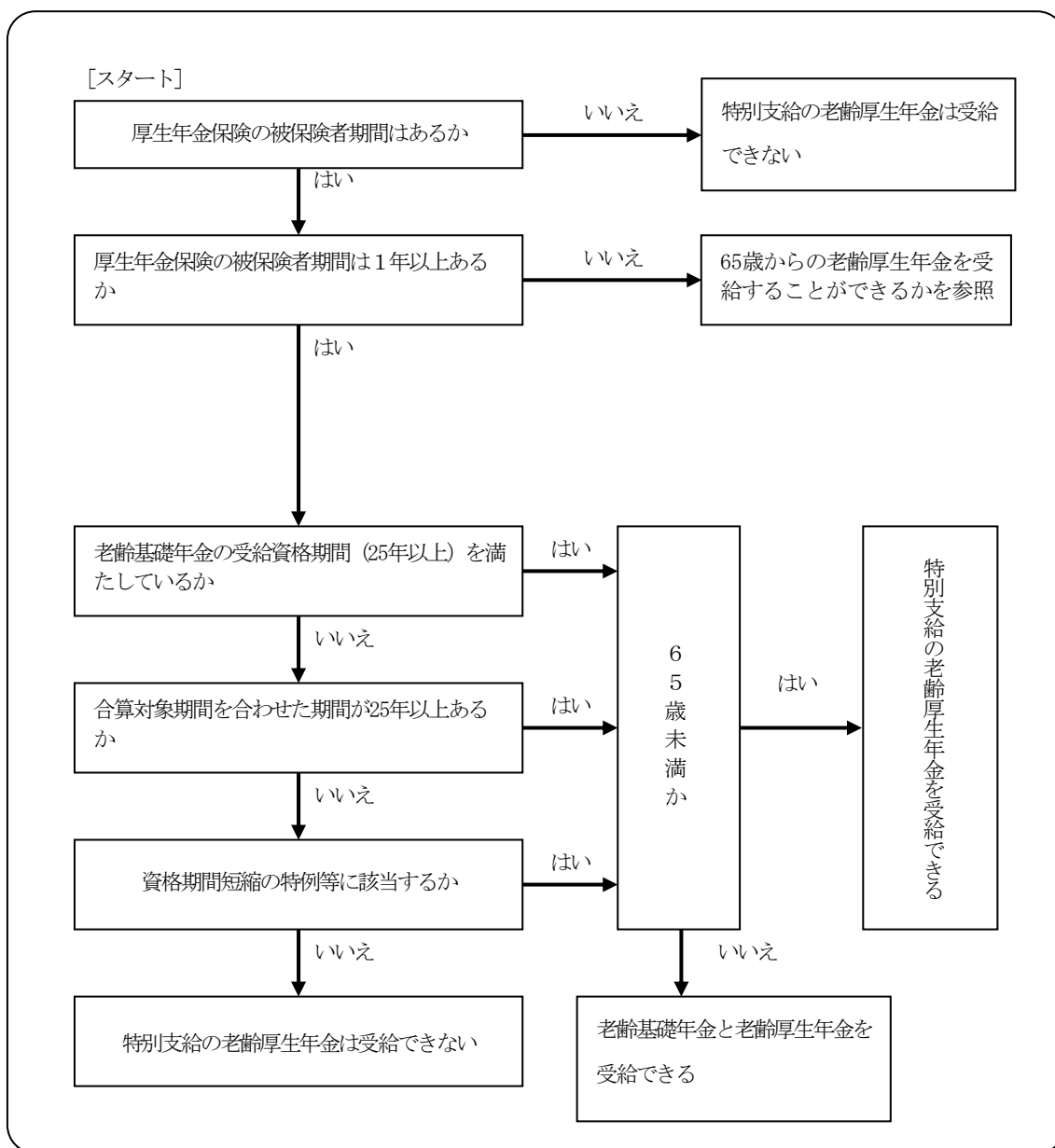
● 老齢基礎年金の繰上げの方法はどうか



● 老齢基礎年金の繰下げの方法はどうか

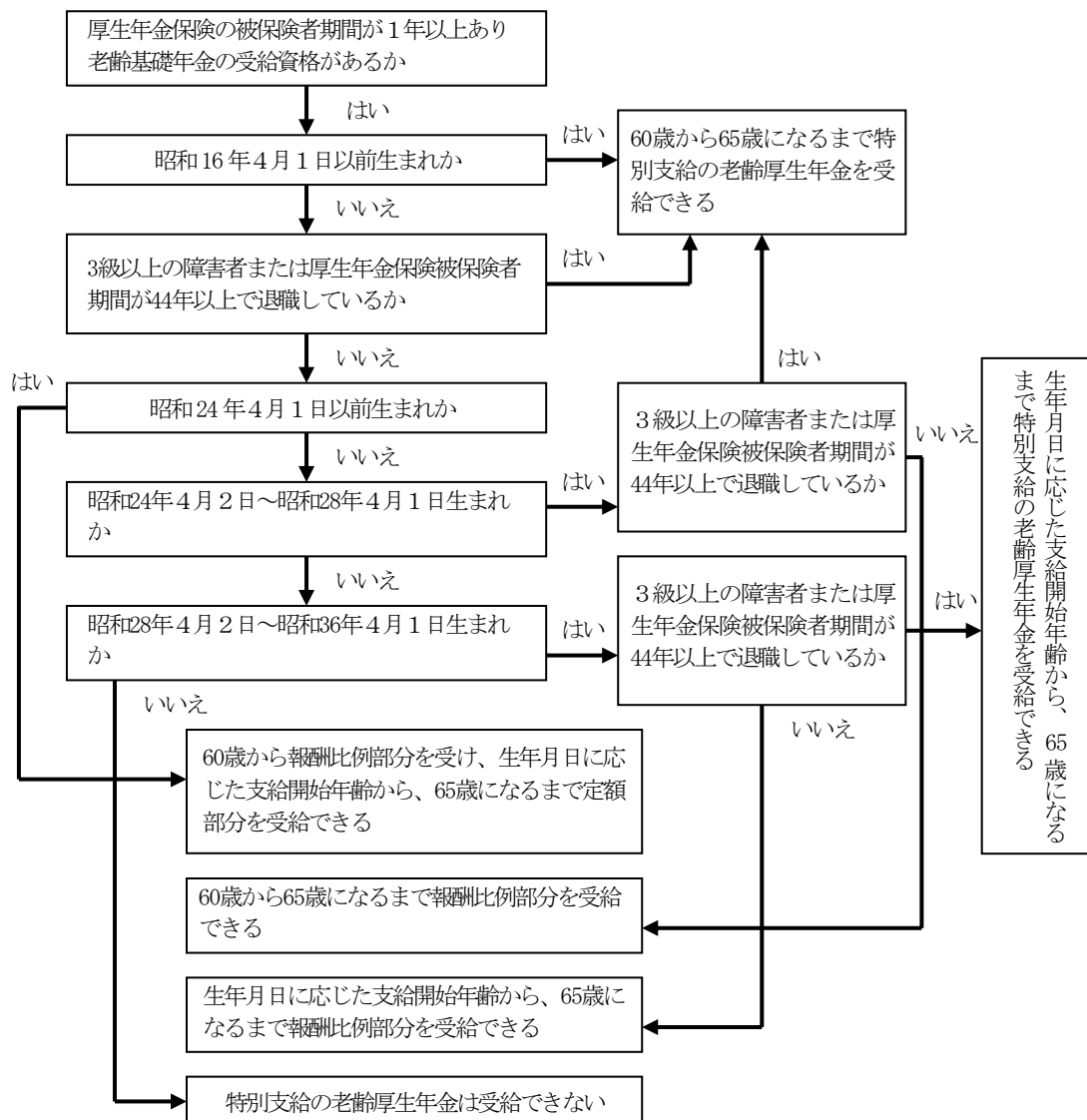


● 特別支給の老齢厚生年金を受給することができるか



○ いつから受給できるか（男子の場合）

[スタート]



○ いつから受給できるか（女子の場合）

[スタート]

厚生年金保険の被保険者期間が1年以上あり
老齢基礎年金の受給資格があるか

はし

昭和21年4月1日以前生まれか

はし

60歳から65歳になるまで特別支給の老齢厚生年金を受給できる

いゝえ

3級以上の障害者または厚生年金保険被保険者
期間が44年以上で退職しているか

はし

はい

はし

昭和29年4月1日以前生まれか

いゝえ

昭和29年4月2日～昭和33年4月1日生まれ
か

はし

いゝえ

昭和33年4月2日～昭和41年4月1日生まれ
か

141

生年金保険被保険者期間が
44年以上で退職しているか

はい、

いゝえ

60歳から報酬比例部分を受け、生年月日に応じた支給開始年齢から、65歳になるまで定額部分を受給できる

いいえ

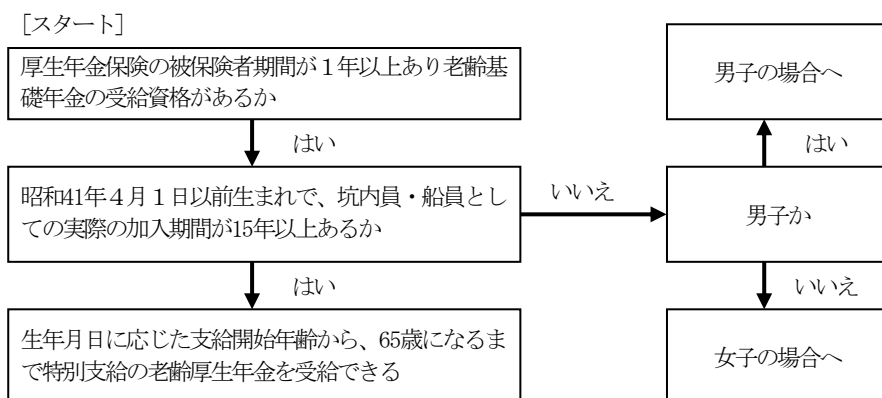
60歳から65歳になるまで報酬比例部分を受給
できる

生年月日に応じた支給開始年齢から、65歳になる
まで報酬比例部分を受給できる

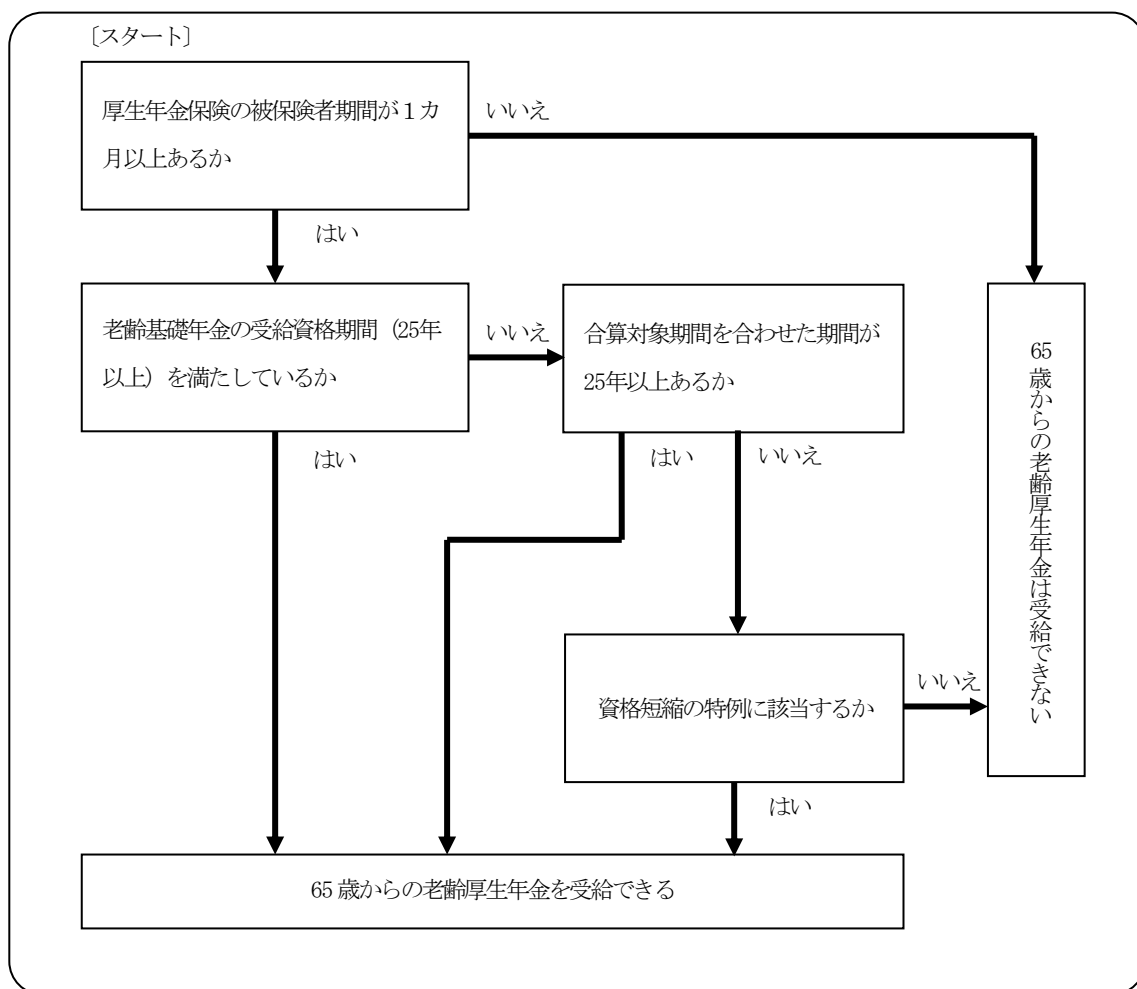
特別支給の老齢厚生年金は受給できない

生年月日に応じた支給開始年齢から、65歳になるまで特別支給の老齢厚生年金を受給できる。

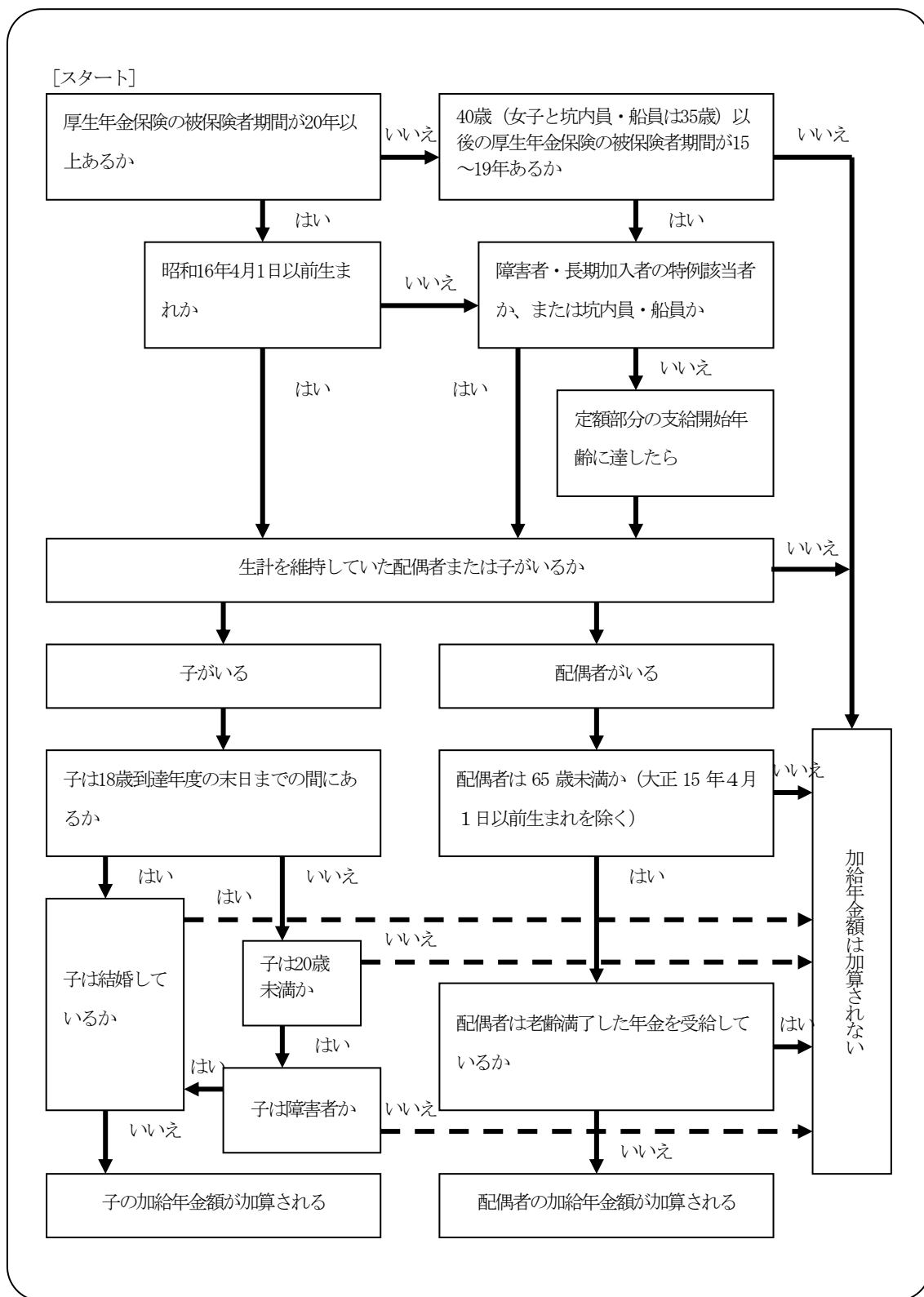
○ いつから受給できるか（坑内員・船員の場合）



● 65歳からの老齢厚生年金を受給することができるか

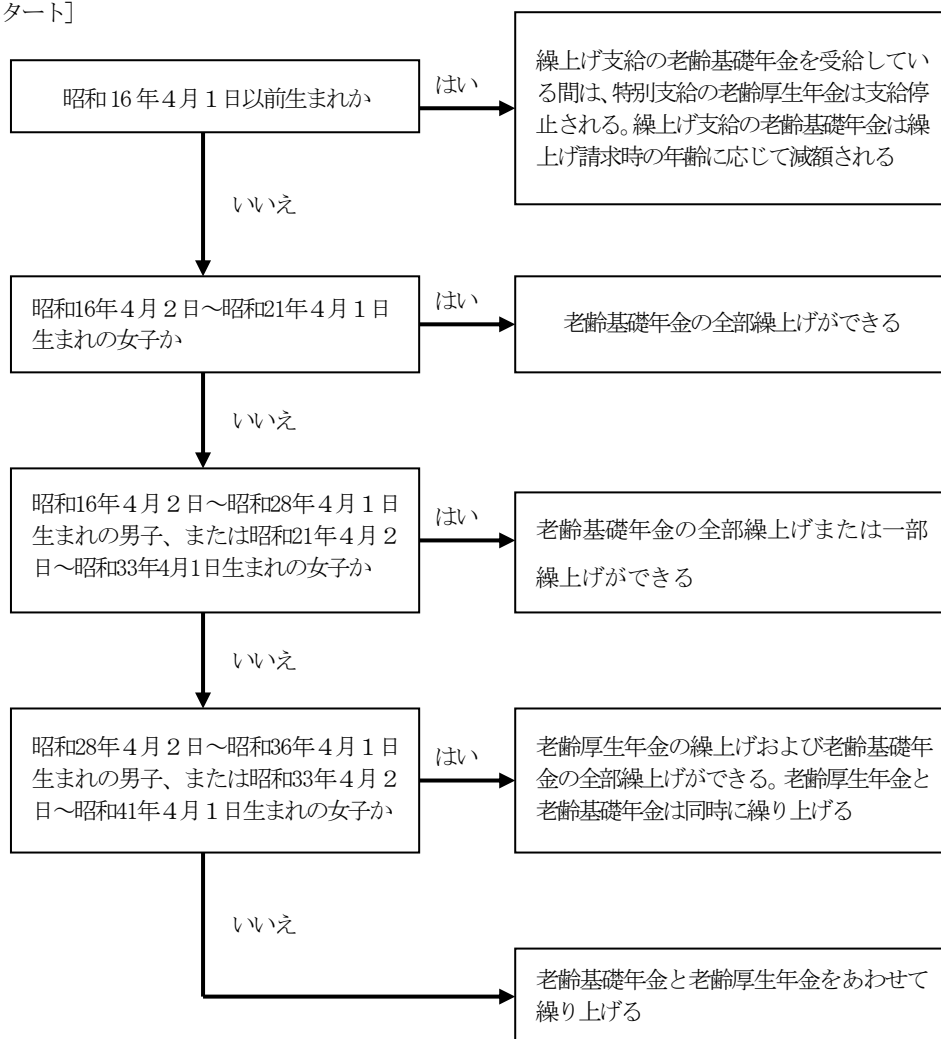


● 加給年金額が加算されるか



● 老齢厚生年金の繰上げの方法はどうか

[スタート]

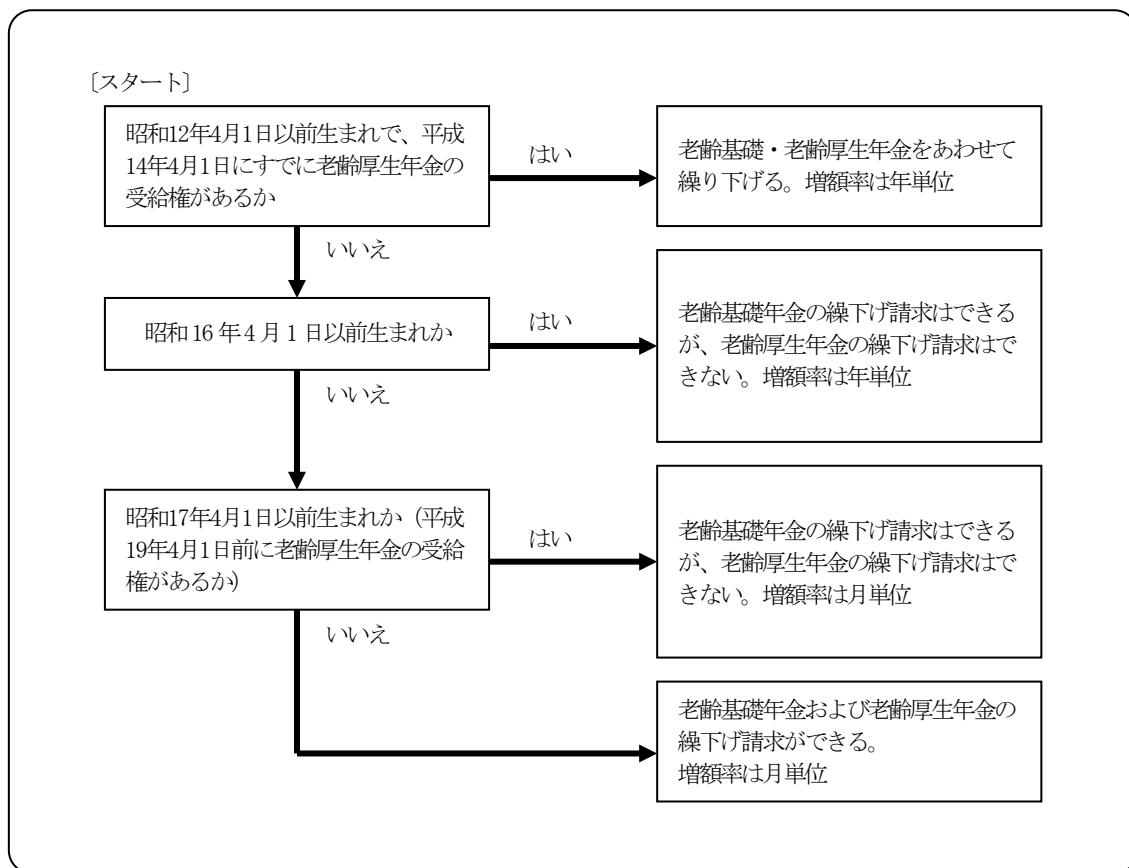


※ 長期加入者・坑内員、船員の特例に該当する場合は、老齢基礎年金の一部繰上げに繰上げ調整額が加算されます。

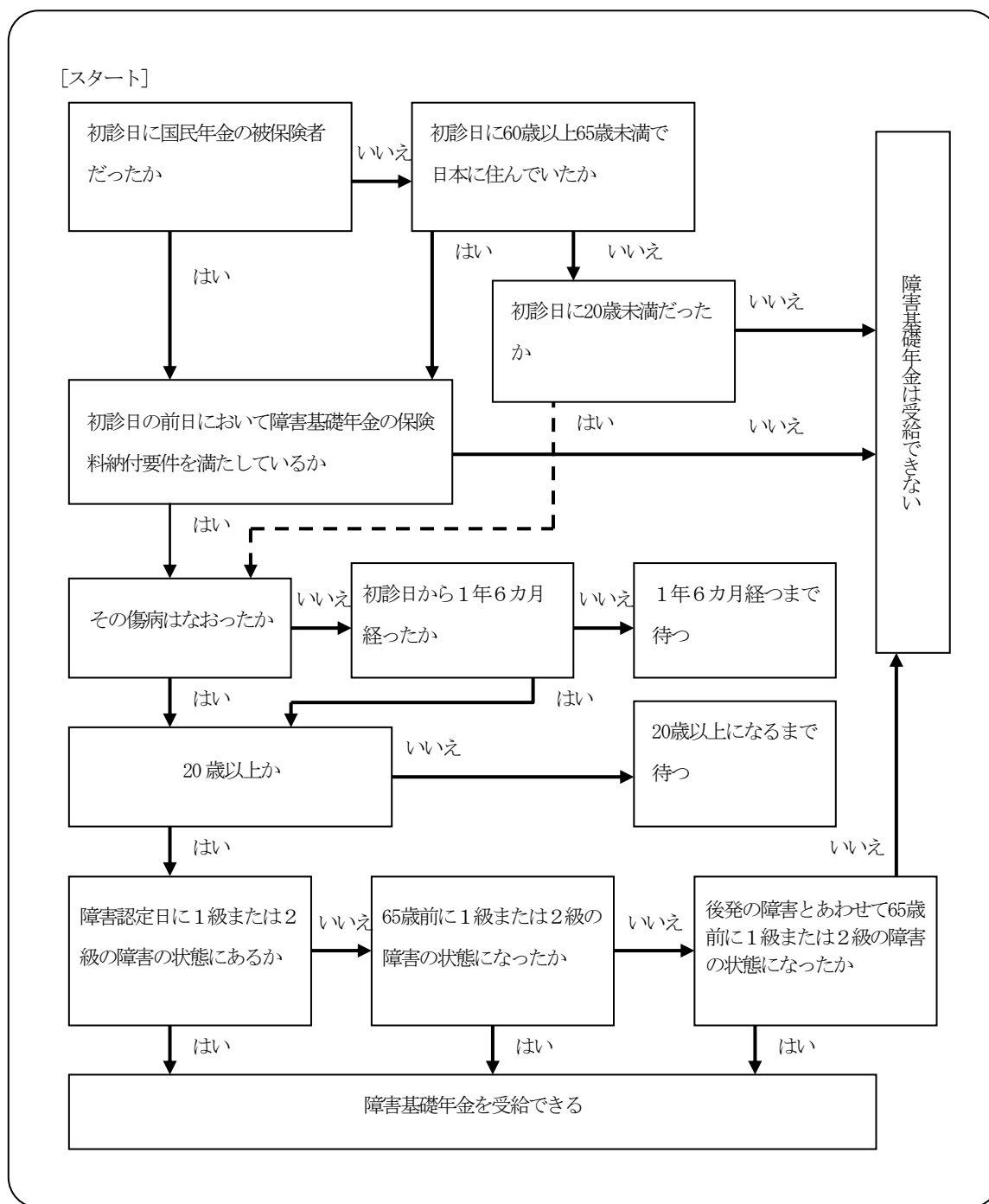
※ 共済女子については、生年月日について厚年男子と同じ扱いとなります。

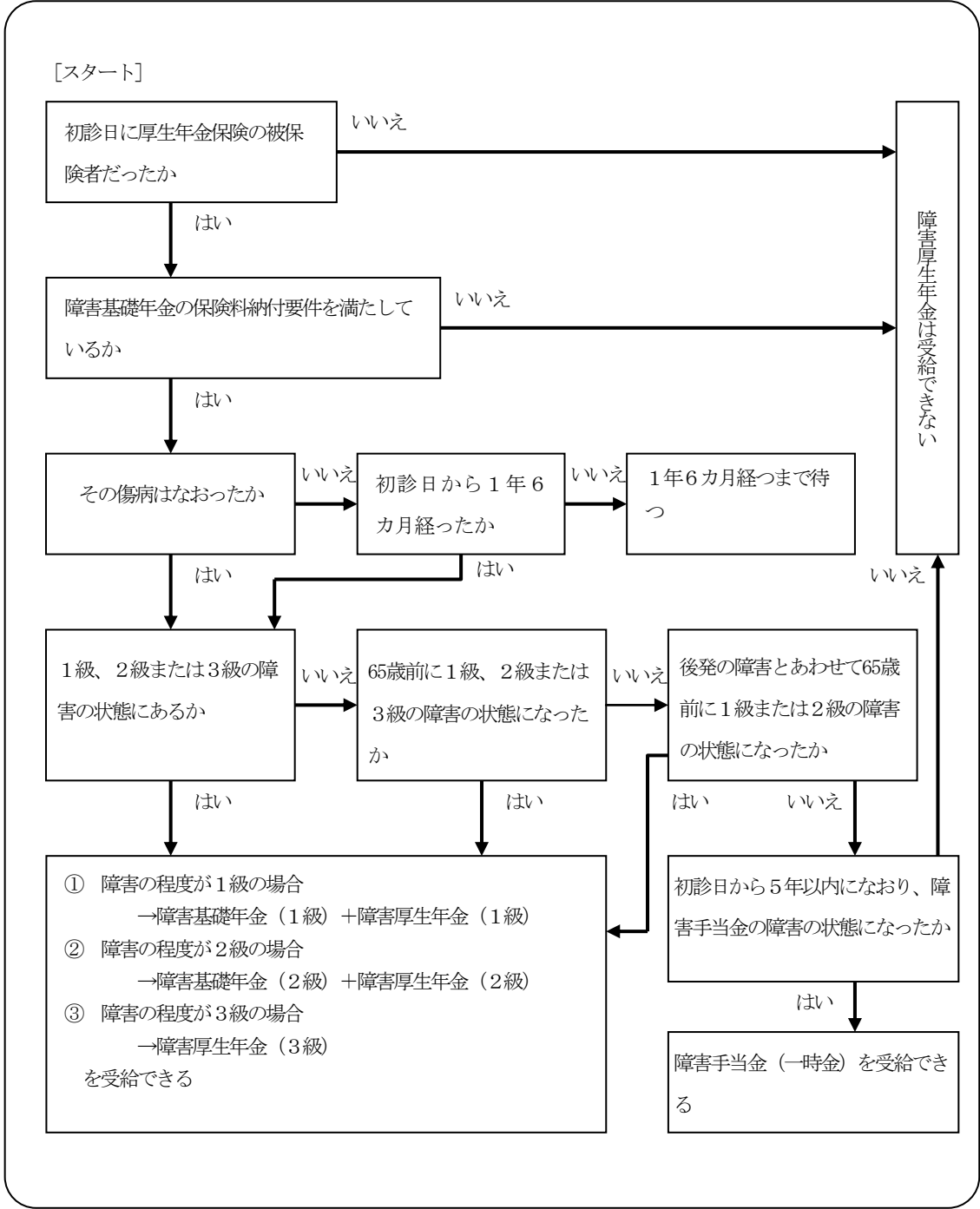
※ 加給年金額は、いずれの場合も、定額部分の支給開始年齢に到達したときから加算されます。

● 老齢厚生年金の繰下げの方法はどうか

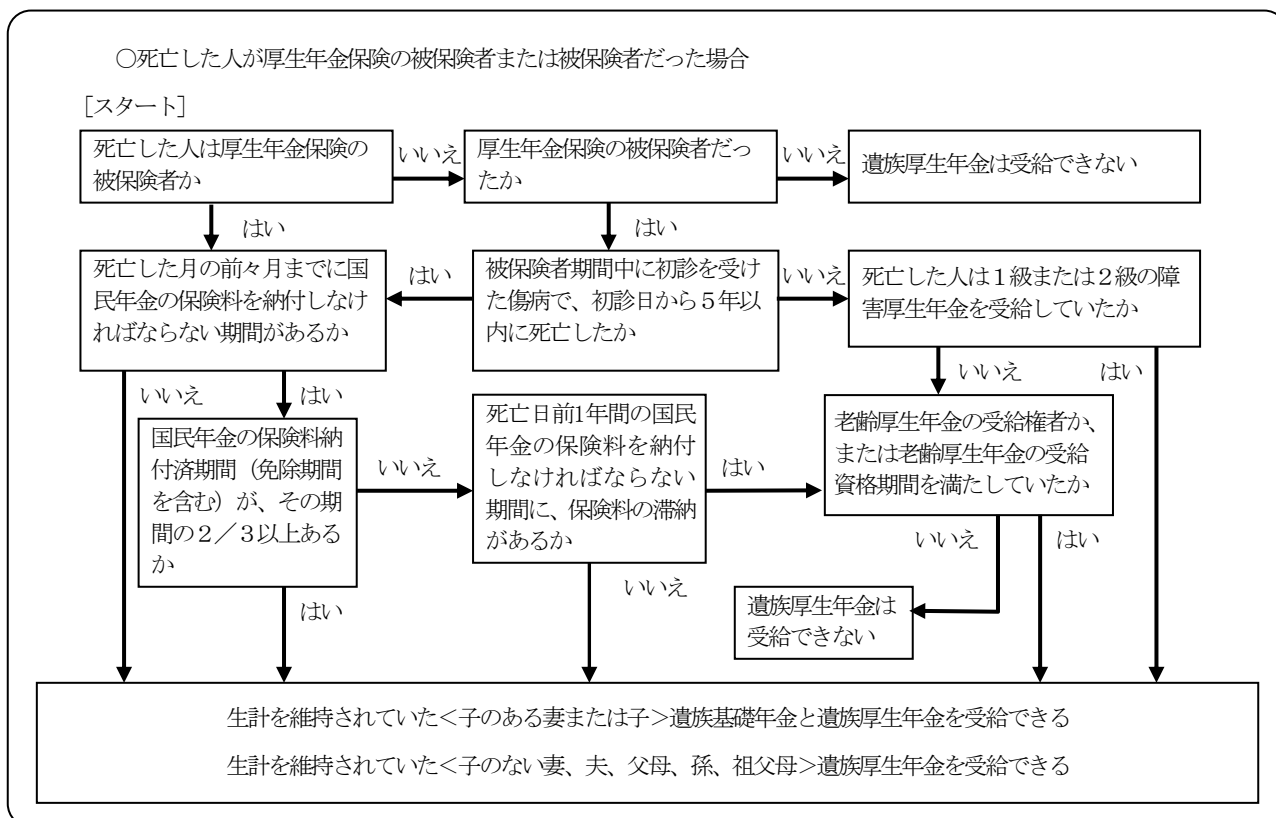
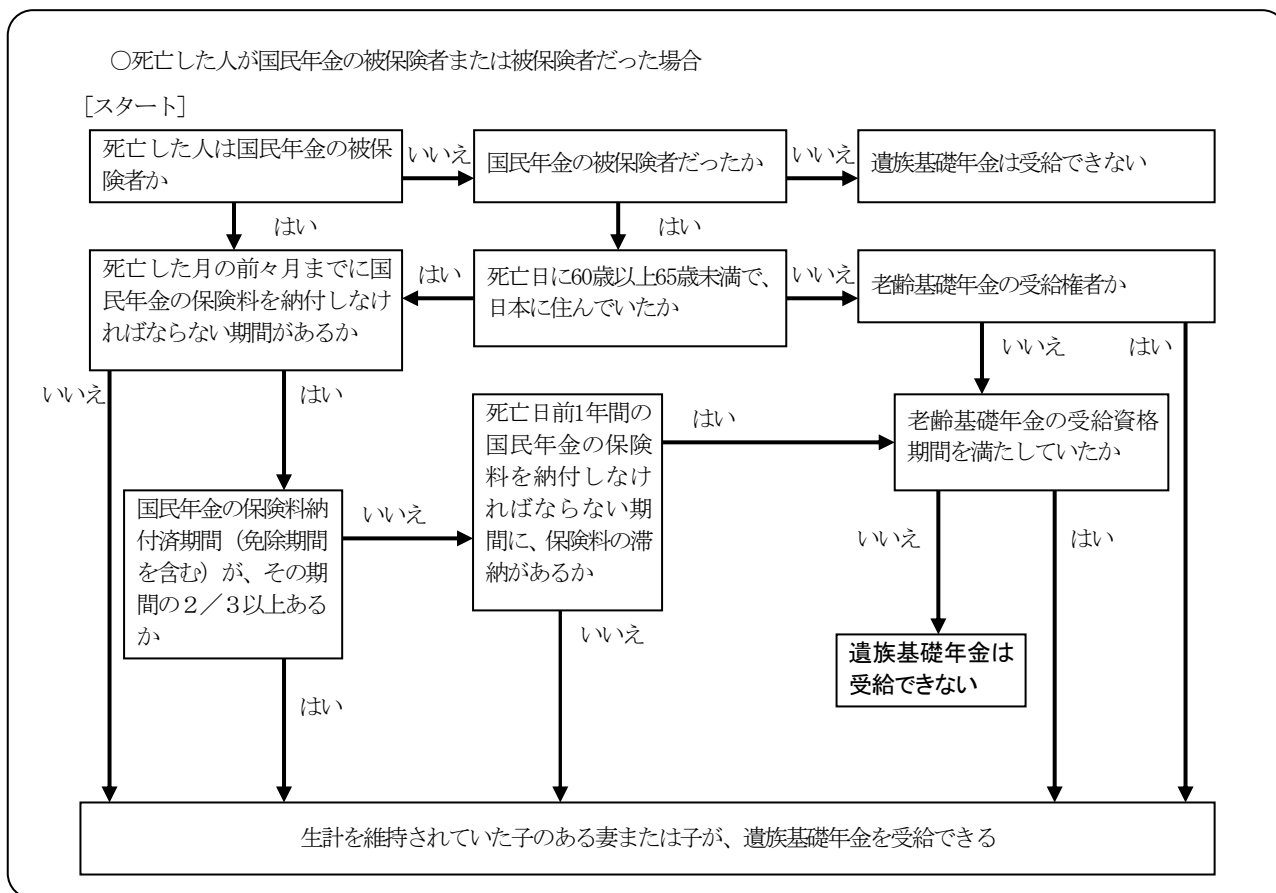


● 障害基礎年金を受給することができるか

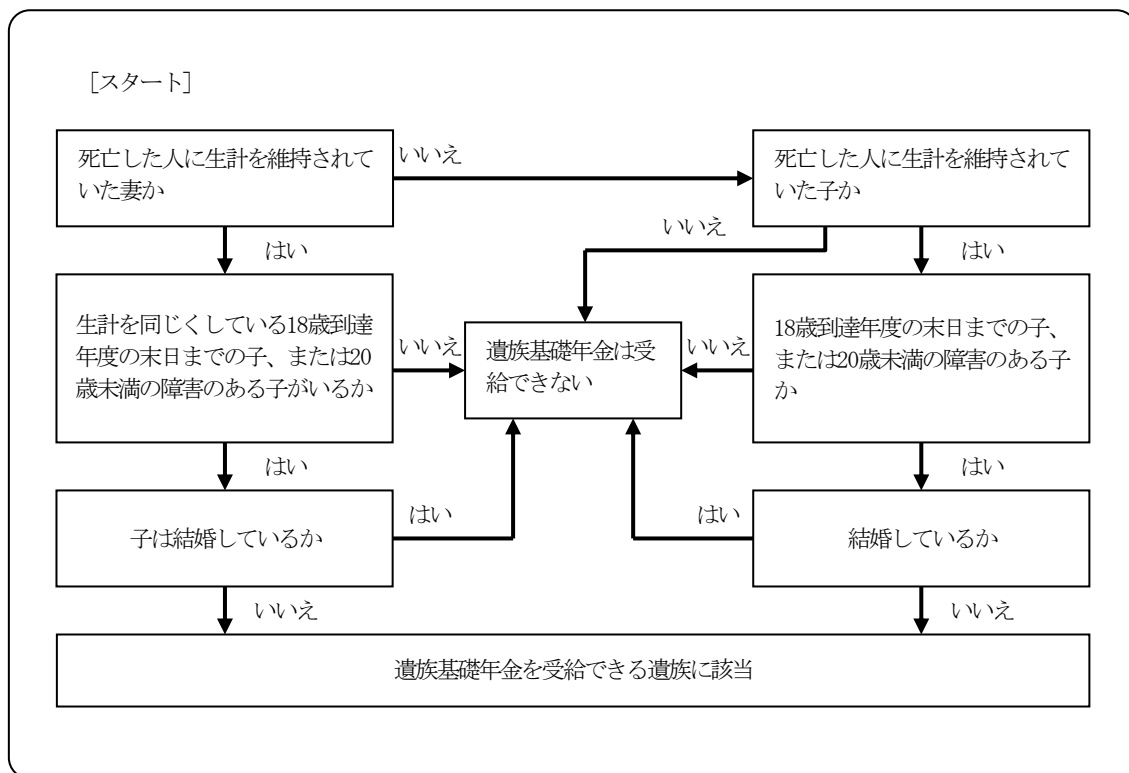




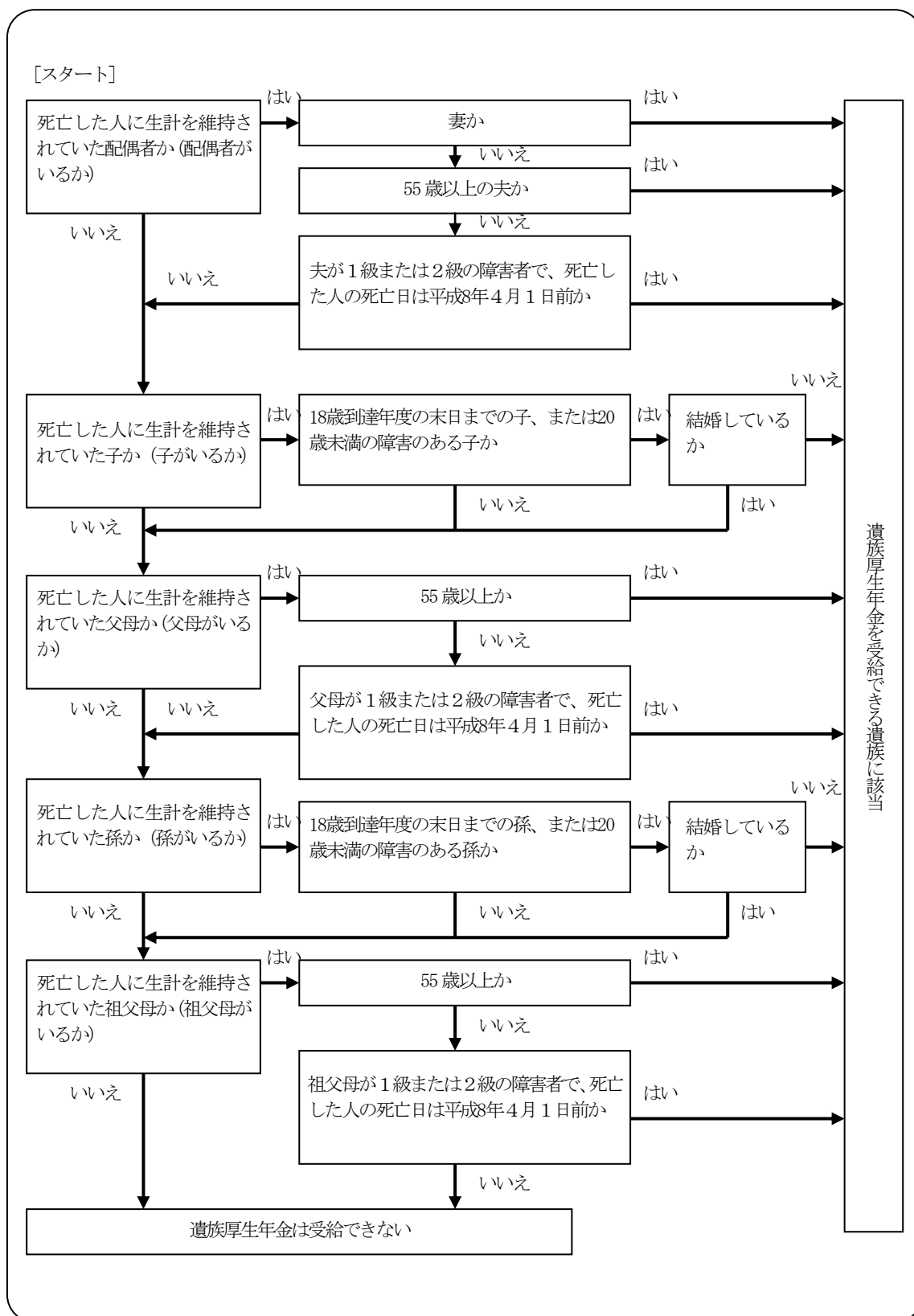
● 遺族年金を受給することができるか



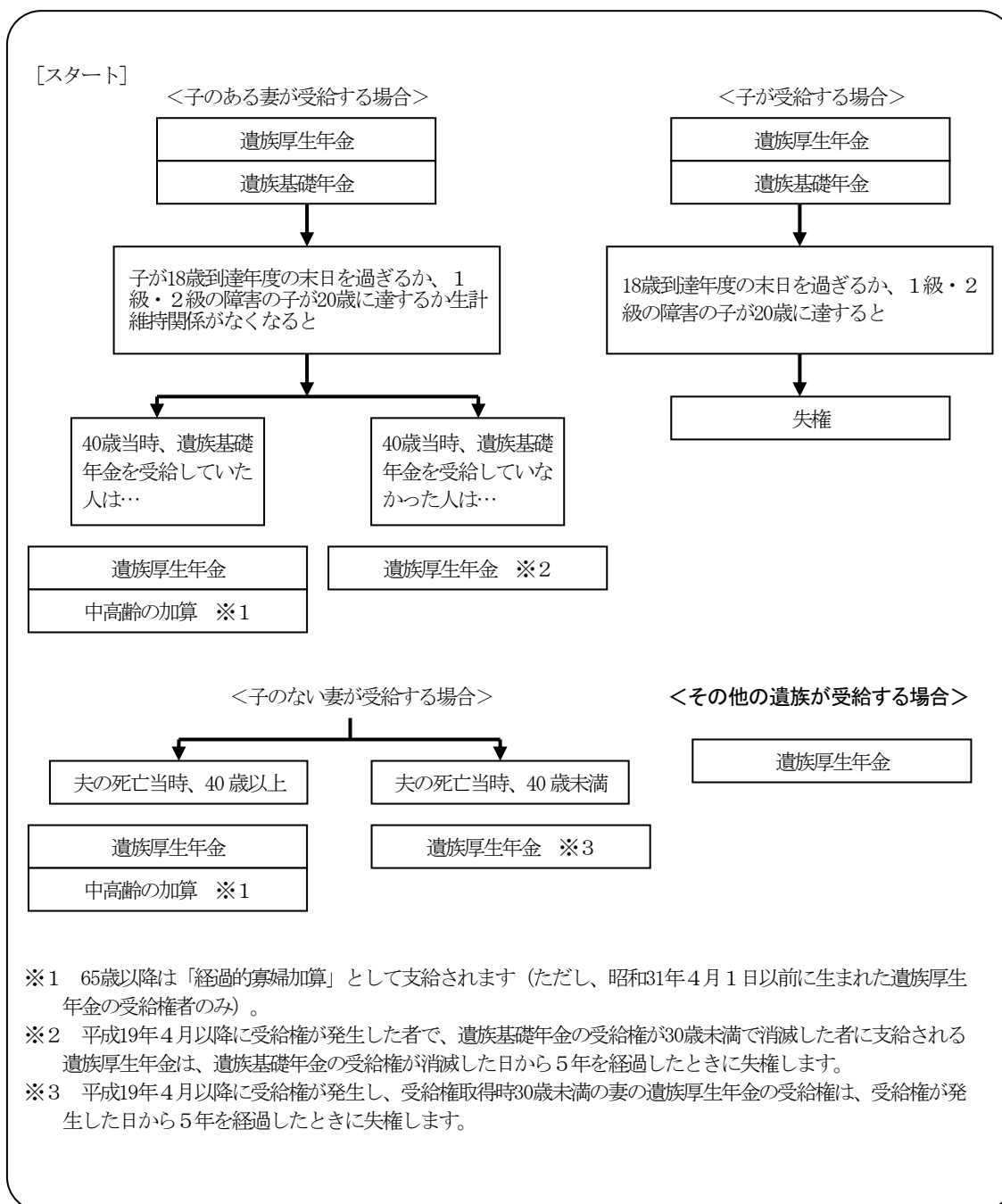
● 遺族基礎年金を受給できる遺族か



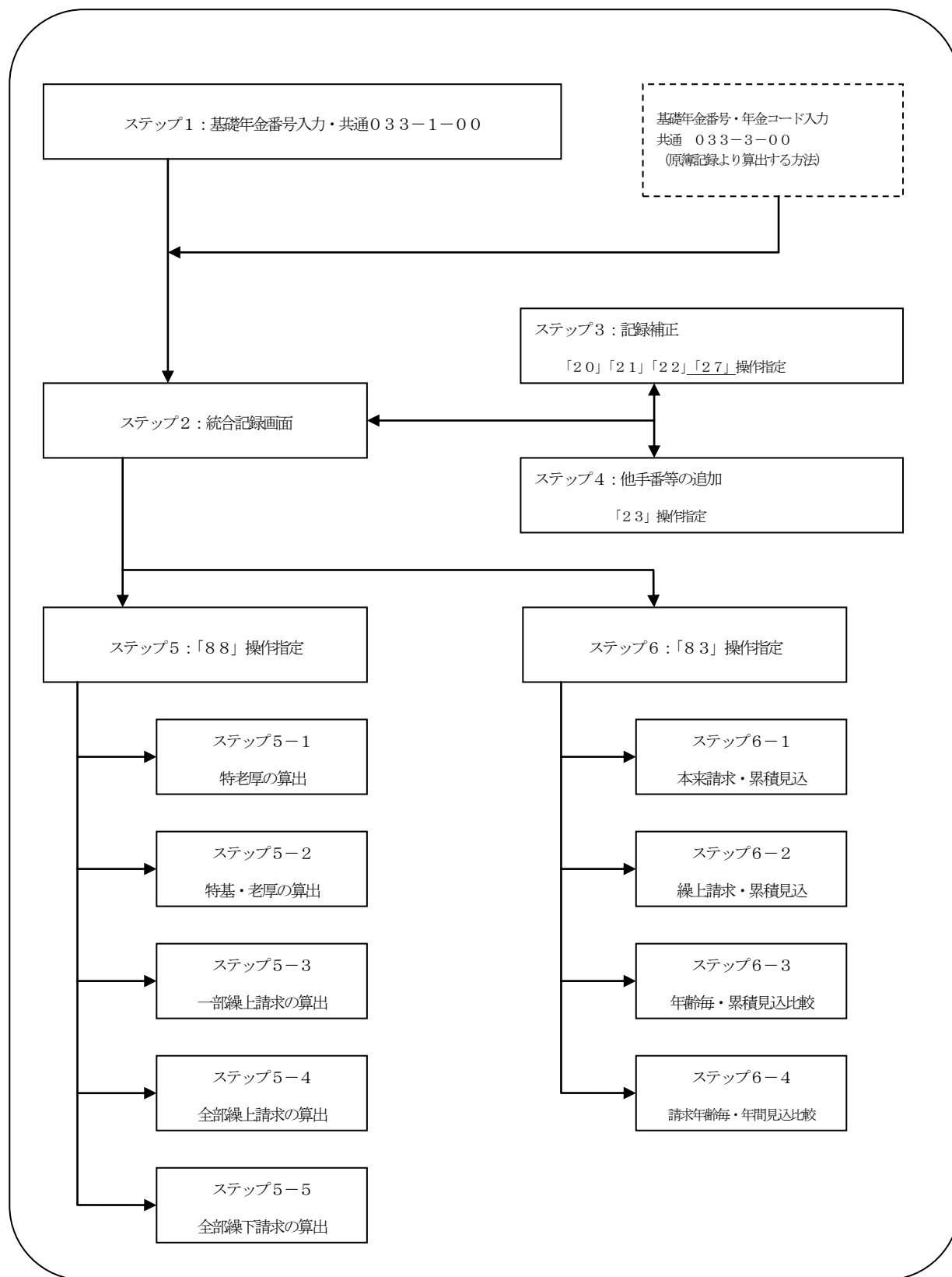
● 遺族厚生年金を受給できる遺族か



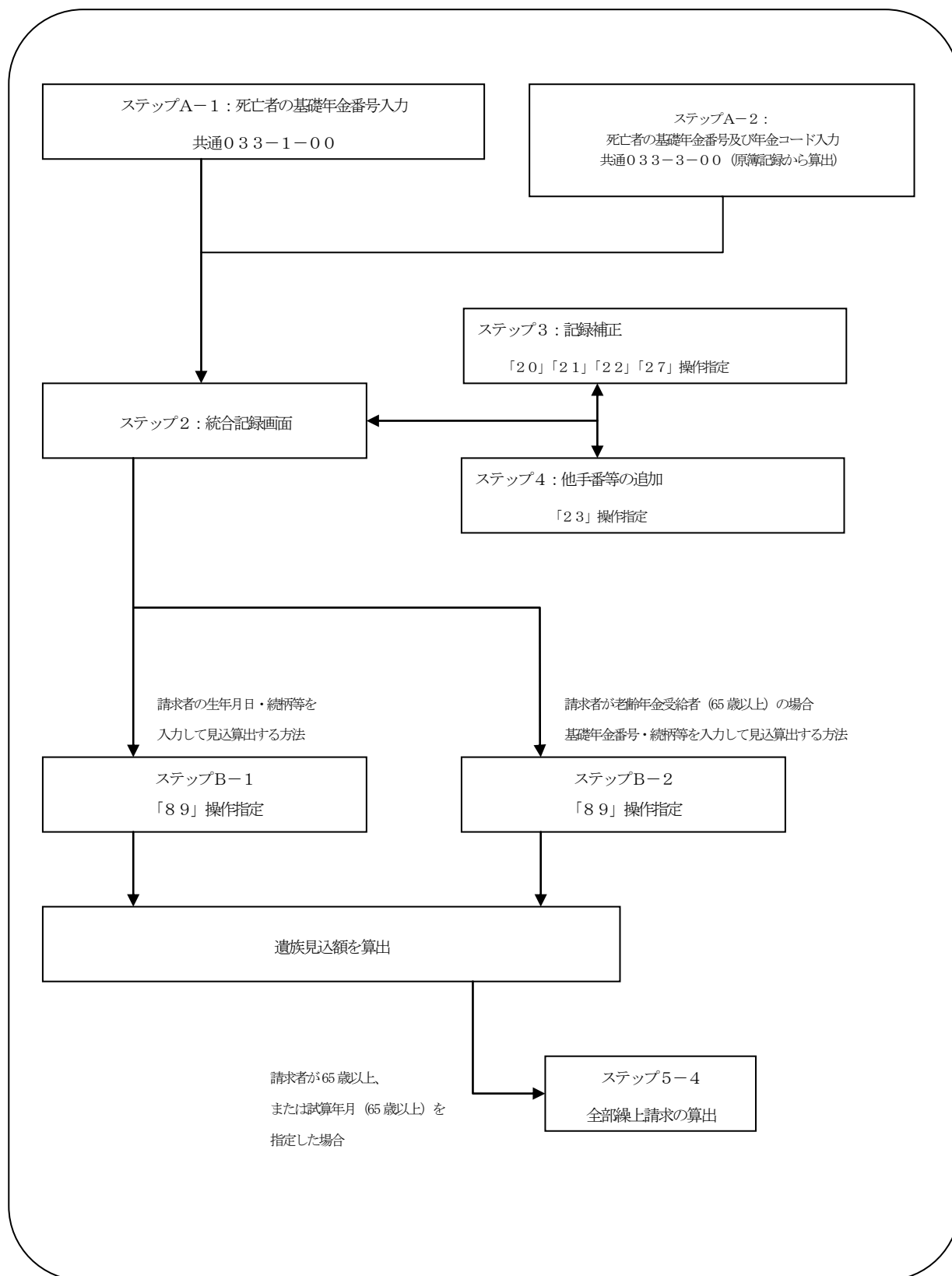
● 受給することができる遺族給付の種類はなにか



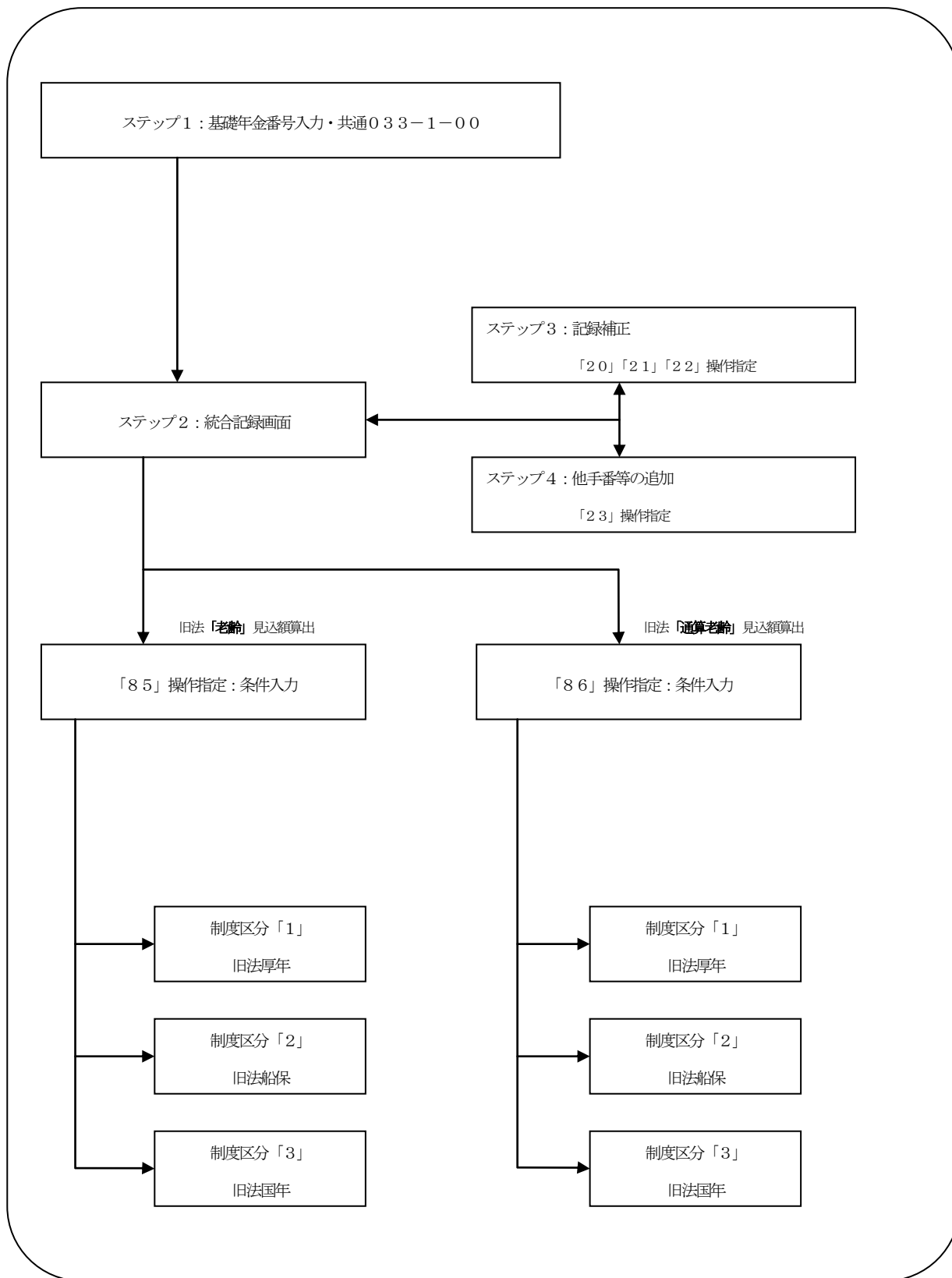
● 新法老齢年金見込額入力手順（資格記録利用）



● 新法遺族年金見込額入力手順



● 旧法見込額入力手順



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 発送依頼 添付確認一覧

発 送 依 頼		送付状	届書	同封する物	年金事務所一覧
基礎年金番号住所変更届		共①	A	—	○
基礎年金番号各種変更届		共②	B	—	○
基礎年金番号重複取消届		共③	C	—	○
届書の送付 について	機構本部宛	共④-1	—	—	—
	年金事務所宛	共④-2			○
	—	共④-3			—
	—	共④-4			—
	—	共④-5			—
	—	共④-6			—
	—	共④-7			—
書類の送付について		共④-8	—	—	—
封筒の送付 について	—	共④-9	—	—	—
	年金事務所宛	共④-10			○
目隠しシールの送付について		共④-11	—	—	—
書類の返送依頼		共④-12	—	—	—
国 年 納付記録	資格・納付Ⅲ(02画面)	共⑤	—	a	—
	納付Ⅱ(04画面)		—	a-1	○
厚生年金 被保険者 記 録	男性		—	b	○
	女性		—	b-1	○
	共通		—	b-2	○
			—	c	○
船員保険被保険者記録			—	c	○

※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。

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」を送付させていただきます。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

届書コード			届書
2	0	8	

基礎年金番号住所変更届

事務センター長 所 長	課事務センター長 副 所 長	グループ長 課 長	担 当 者

① 年金手帳の基礎年金番号										② 生 年 月 日										送信																			
										★ 明治 1 年 月 日 大正 3 年 月 日 昭和 5 年 月 日 平成 7 年 月 日																													
氏 名										性 別																													
(フリガナ)										★ 1. 男 2. 女																													
変 更 後 住 所																																							
③郵便 番号										(フリガナ)																													
※ 住所コード																																							
④住所																																							
⑤ 変 更 年 月 日										送信										変更前 住 所										備 考									
年 月 日																																							

1. 文字は楷書ではっきりと書いてください。
2. ★印の欄は該当する項目を○印で囲んでください。
3. ※印の欄は記入する必要はありません。
4. 被保険者が自ら署名する場合には、被保険者の押印は不要です。
なお、被保険者以外の方の押印を省略することはできません。

提出者住所	〒											
提出者氏名												
電話番号	(											)

平成 年 月 日処理

A

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」を送付させていただきます。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

届書コード			※ 処理区分	届書
2	0	9	1. 氏名変更(訂正) 2. 生年月日訂正 3. 性別訂正	

基礎年金番号 氏 名 生年月日 変更(訂正)
性 別

事務センター長 所 長	副事務センター長 副 所 長	グループ長 課 長	担 当 者

① 年金手帳の基礎年金番号	② 生 年 月 日	送 信
★ 明治 1 大正 3 昭和 5 平成 7	年 月 日	

変更(訂正)前氏名	
(フリガナ)	

氏名変更 (訂正)	③ 変更(訂正)後氏名	④ 氏名変更(訂正)年月日	送 信
	(フリガナ)	年 月 日	

生年月日 訂 正	③ 生 年 月 日 (訂 正 後)	送 信
	★ 明治 1 大正 3 昭和 5 平成 7	

性 別 訂 正	③ 性別(訂正後)	送 信
	★ 1. 男 2. 女	

1. 文字は楷書ではっきりと書いてください。 3. 被保険者が自ら署名する場合には、被保険者の押印は不要です。
 2. ★印の欄は該当する項目を○印で囲んでください。 なお、被保険者以外の方の押印を省略することはできません。

提出者住所	〒 -
提出者氏名	⑤
電話番号	(- -)

平成 年 月 日 処理

B

平成 年 月 日

様

ねんきんダイヤル
第〇コールセンター

「基礎年金番号重複取消届」の送付について

さきにご依頼のありました「基礎年金番号重複取消届」を送付させていただきます。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ご郵送下さい。

【添付書類】 ◇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

(市町村名)

① 存続する基礎年金番号	② 生 年 月 日	③ 取消する基礎年金番号
	★ 明治 1 大正 3 昭和 5 平成 7	
備 考		
1. 文字は楷書ではっきりと書いてください。 2. ★印の欄は該当する項目を○印で囲んでください。 3. 被保険者が自ら署名する場合には、被保険者の押印は不要です。 なお、被保険者以外の方の押印を省略することはできません。		
提出者住所		
提出者氏名		
電話番号		

平成 年 月 日 提出

平成 年 月 日

様

ねんきんダイヤル
第○コールセンター

届書の送付について

さきにご依頼のありました届書を同封いたしましたので、必要事項をご記入いただき、日本年金機構へ提出願います。

- ※ 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