

つらしん

1
JANUARY



○年金事務所段階における記録回復基準等に関する電話



調査の結果を踏まえた対応策(指示・依頼) P.1



○60歳以降の被保険者期間を有する者の脱退手当金の



取扱いについて(指示・依頼) P.25



○疑義照会回答にかかる周知の再徹底 P.33



《もくじ》

| | |
|---|----|
| 1. 年金事務所段階における記録回復基準等に関する 電話調査の結果を踏まえた対応策（指示・依頼） | 1 |
| 指示・依頼（平成22年12月15日 事企指 2010-130） | 2 |
| 別紙1 電話調査（2回目）結果 （「年金記録回復委員会(22.12.14)」提出資料） | 4 |
| 別紙2 記録回復基準等に関する電話相談に対する 「望ましい回答例」及び「不適切な回答例」等 | 7 |
| 別紙3 記録回復の可否確認票の作成要否を判断する ためのフローチャート | 21 |
| 2. 60歳以降の被保険者期間を有する者の脱退手当金の 取扱いについて（指示・依頼） | 25 |
| 3. 疑義照会回答にかかる周知の再徹底 | 33 |
| (1) 厚生年金被保険者資格喪失後1ヶ月内に65歳到達日 がある場合の取扱いについて | 34 |
| (2) 脱退手当金を取消したことにより新たに発生した 通算老齢年金の時効特例法該当の可否について | 36 |

1. 年金事務所段階における記録回復基準等に関する電話調査の結果を踏まえた対応策（指示・依頼）22.12.15 事企指 2010-130

【事業企画部 事業企画グループ】

【年金給付部 給付指導グループ】

年金事務所段階における記録回復基準及び減額事案の取扱いについて、電話調査（2回目）の結果を踏まえた以下の対応策（別紙1～別紙3）を掲載いたしますので、再確認いただき同様の「説明誤り」や「事務処理誤り」の再発防止に努めるようお願いいたします。

別紙1 電話調査（2回目）結果（「年金記録回復委員会(22.12.14)」提出資料）

別紙2 記録回復基準等に関する電話相談に対する「望ましい回答例」及び「不適切な回答例」等

別紙3 記録回復の可否確認票の作成要否を判断するためのフローチャート

記録問題関係

平成22年12月15日
 事企指 2010-130
 国年指 2010-505
 厚年指 2010-411
 給付指 2010-231

年金事務所段階における記録回復基準等に関する電話調査の結果を踏まえた対応策 (指示・依頼)

| 宛先 | 本部 | | ブロック本部 | | | 事務センター | | | | 年金事務所 | | | | | 情報提供先 | 相談センター | 社労士会 | 健保協会 | 機構健保 |
|----|-------|-----|--------|-----|-----|--------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|--------|------|------|------|
| | 各部(全) | 関係部 | 管理部 | 相給部 | 適徴部 | 厚年G | 国年G | 年給G | 記録G | 適用課 | 徴収課 | 国年課 | 記録課 | 相談室 | | | | | |
| | | ○ | | | | | | | | | | | | | ○ | ○ | | | |

本部関係部

経営企画部、研修部、労務管理部、年金相談部、サービス推進部

(ブロック本部)

相談給付支援部長、適用徴収(業務)支援部長

(年金事務所)

所長／副所長／お客様相談室長

あて

目的・趣旨

○年金事務所段階における記録回復基準及び減額事案の取扱いに関する電話調査(第2回)の結果を踏まえた対応策について、取組をお願いするものです。

ポイント(内容)

○年金事務所段階における記録回復基準及び減額事案の取扱いに関して、年金記録回復委員会委員による電話調査(第2回)が行われたところ、「前回の調査結果を受け行った認識点検テスト及び研修の成果が実感できない結果であり、お客様からの問い合わせに対して「解りやすく納得が得られる説明」という観点から対策を見直す必要がある」こと等の指摘がされました(12月14日年金記録回復委員会資料(別紙1)参照)。

<参考>電話調査(第1回)の結果概要等

平成22年7月28日【事企指2010-65】※「年金事務所段階における記録回復基準等に関する認識点検テスト等(指示・依頼)」

○今般の結果を踏まえ、本部においても記録回復基準等の周知徹底や相談対応の支援等を行ってまいります。以下の取組につきましては、年金事務所長の主導のもとで取り組んでいただきますようお願いいたします。

1. 研修の徹底

年金事務所段階における記録回復基準等に関する研修の徹底については平成22年12月8日【事企指2010-127】※「年金事務所段階における記録回復基準等の年金事務所内における周知徹底等(指示・依頼)」において、改めてお願いしたところですが、今般の電話調査の結果も踏まえ、以下のツールも活用していただきながら、十分な研修や担当職員へのフォローアップの実施を行っていただきますようお願いいたします。

2. 記録回復基準等に関する電話相談に対する「望ましい回答例」及び「不適切な回答例」等の周知

記録回復基準等に関する電話相談事例について、年金記録回復委員会委員へもご相談の上、「望ましい回

答例」及び「不適切な回答例」等を作成しました(別紙2)ので、上記1の研修にも活用していただき、適切な相談対応を行えるよう、職員への周知徹底をお願いいたします。

3. 「可否確認票」(チェックリスト)の作成の要否の確認のための手順の周知

年金事務所段階における記録回復基準に該当するか否かを判断するための「可否確認票(チェックリスト)」について、これまで、どのような事案についてどの可否確認票を作成するかという手順が明確ではありませんでしたので、今般、フローチャートを作成しました(別紙3)。年金事務所段階で記録回復を行える可能性がある事案について、漏れなく迅速に基準への該当の有無を確認できるよう、ご活用ください。

4. 優れた相談対応を行った職員の所属長表彰の取扱い

平成22年11月26日【労管指2010-117】「所属長による表彰に関する取扱い関係(指示・依頼)」においてご連絡した、「ほめる風土」の構築に向けた所属長による職場表彰の運用の中で、お客様からの記録回復基準等に関する相談に対して優れた対応を行った職員についても、引き続き対象としていただきますようお願いいたします。

照会先
本部事業企画部事業企画G 担当 小原、福井
連絡先 [REDACTED]

(国民年金関係)
本部国民年金部適用収納企画指導G 担当 關
連絡先 [REDACTED]

(厚生年金(遡及訂正事案)関係)
本部厚生年金保険部適用企画指導G 担当 村上
連絡先 [REDACTED]

(厚生年金(脱退手当金)、減額事案関係)
本部年金給付部給付企画G 担当 太田(泰)
連絡先 [REDACTED]

審査担当チェック欄 ■

H22.12.14

年金事務所に対する記録回復基準関係での電話調査（2回目）の結果（素案）
～認識は進んだが内容の把握が不十分～

年金記録回復委員会事務局

年金事務所の担当者が記録回復基準などについてどの程度適切に認識しているか把握するため、回復委員会有志委員のご協力を頂いて、10月に2回目の電話調査（覆面調査）を実施した。これは、年金事務所の担当者がお客様に法令解釈を誤ってご説明した事案の発生を受けて本年7月に実施した電話調査（覆面調査）の結果が芳しくなかったことから、日本年金機構において直ちに全職員を対象とした認識点検テスト及び担当者等を対象とした研修を実施したことを受け、その成果を把握するために行ったもの。このほど、調査結果がまとまったので、以下その概要を報告する。

1 調査結果

【表：調査の評価結果】

| 基準の種類 | 評 価 | | | | | 計 |
|------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|------------------------|--------------------------|------------------------|
| | A:適正 | B:説明不足 | C:一部誤認 | D:誤認 | E:不知 | |
| 国民年金 | 6件 13.0% (3.3%) | 11件 23.9% (3.3%) | 0件 0% | 22件 47.8% (3.3%) | 7件 15.2% (90.0%) | 46件 100% (100%) |
| 厚年標準報酬 遡及訂正事案 | 11件 23.4% (37.9%) | 10件 21.3% (27.6%) | 3件 6.4% | 12件 25.5% (6.9%) | 11件 23.4% (27.6%) | 47件 100% (100%) |
| 脱退手当金 | 2件 4.3% (0.0%) | 10件 21.3% (0.0%) | 15件 31.9% | 9件 19.1% (0.0%) | 11件 23.4% (100.0%) | 47件 100% (100%) |
| 減額事案 | 25件 58.1% (53.3%) | 13件 30.2% (23.3%) | 0件 0% | 0件 0% (3.3%) | 5件 11.6% (20.0%) | 43件 100% (100%) |
| 計 | 44件 24.0% (23.5%) | 44件 24.0% (13.4%) | 18件 9.8% | 43件 23.5% (3.4%) | 34件 18.6% (59.7%) | 183件 100% (100%) |

※ 5回以上架電するも話し中等で調査終了が、国民年金事案では2件、標準報酬遡及訂正事案では1件、脱退手当金事案では1件あり。

※ 減額事案においては、架電するも年金ダイヤルへ誘導され調査終了が5件あり。

※ ()内は前回調査における割合。今回の調査と前回の調査では評価区分が一部異なるため、次のように比較している。：「適正」⇔「適正」、「説明不足」および「一部誤認」⇔「一部不適正又は説明不足」、「誤認」⇔「誤認」、「不知」⇔「不知」および「論外」

1) 全体の傾向

年金事務所の現場の認識状況は、前回の調査結果において多かった「不知」「論外」が大きく減少し、「説明不足」「一部誤認」へシフトした。

2) 各基準等の概況（表参照）

- ①国民年金事案については、「適正」が13.0%に増加。前回は「不知」「論外」が全体の9割を占めていたが、今回「不知」は15.2%に低下。
- ②標準報酬遡及訂正事案については、「適正」は前回の37.9%から今回は23.4%に減少。「誤認」は前回6.9%が今回は25.5%へ増加。
- ③脱退手当金事案については、前回は「不知」「論外」で100%であったが、「不知」は23.4%に減少。
- ④減額事案については、「適正」はやや増加し、「不知」はやや減少。

3) 接遇面の状況

前回の調査結果と比較すると全体的に向上。電話がつながった場合は9割以上が3コール以内に電話に出ており、所属名については7割、氏名について最初に電話に出て対応した職員は9割以上、交替した担当職員は7割強が名乗っている一方で、職員のサービスマナーの一層の徹底が必要と感じられるケースも見受けられた。

4) 留意点

本調査の結果については、質問の仕方・評価の仕方はそれぞれ担当委員により異なり、各事務所の担当者1名だけに照会したものであることに留意する必要がある。

2 調査の概要

- 1) 実施主体：年金記録回復委員会実務検討会による調査。
- 2) 対象：前回調査した120年金事務所を除く144事務所を対象。うち48事務所については2つの事案について調査。
- 3) 調査時期：平成22年10月1日から平成22年10月25日
- 4) 調査の内容と方法：前回と同様、これまでに策定した①国民年金事案、②標準報酬の遡及訂正事案、③脱退手当金事案の回復基準、および、④記録統合により減額となる事案の4点それぞれについて具体的な質問内容をあらかじめ設定し、回復委員有志4名で質問項目を分担した上で、年金事務所へ一般の相談者として（覆面的に）電話にて質問し、その回答内容を事務所ごとに評価し集計した。同時に電話対応における接遇状況についても可能な範囲で調査した。

3 今後の対応

前回の調査結果を受け日本年金機構が行った認識点検テスト及び研修の成果が実感できない結果であり、お客様からの問い合わせに対して「解りやすく納得が得られる説明」という観点から対策を見直す必要がある。具体的には次のような対応を行う。

- 1) 年金事務所における記録回復基準等の更なる周知徹底及び適切な相談対応の徹底
 - 記録回復基準等に関する年金事務所内での研修の更なる徹底を指示。
 - 記録回復基準等に関する相談に対する「望ましい回答例」及び「不適切な回答例」を本部において作成し、年金事務所等に周知徹底。
 - 記録回復基準に該当するか否かを判断するための「可否確認票」(チェックリスト)の作成の要否の確認のための手順を明確化し、年金事務所等に周知徹底。
 - 今後、適切な相談対応についての研修に活用するためのDVDを作成。

2) 適切な相談対応の支援

- スムーズな相談対応を図るため、これまでにお客様に送付した、年金記録の確認をいただくための各種「お知らせ」の一覧表を作成し、相談窓口に常備。
- 機構本部からお客様に新たにお送りする郵便物について、事前に現物見本を年金事務所等へ送付することの徹底。
- この他、窓口対応職員の全体的なレベルアップを図る観点からの参考とするため、金融機関等における取組例を収集・研究。

3) 自動音声案内の改善

- お客様からの電話相談が年金事務所の担当課にスムーズにつながるよう、「年金相談」を選択した場合に一律にコールセンターへのかけ直しを自動案内することとなっていた一部の県における取扱いについて、速やかに是正を行う。
- 11月に実施した年金事務所における自動音声システムの状況調査の結果を踏まえ、標準的な自動音声案内のフロー図を作成し、地方へ提示。

記録回復基準等に関する電話相談に対する
「望ましい回答例」及び「不適切な回答例」等

1. 望ましい回答例

(1) 国民年金(短期間の記録の空白に関するもの)

(問い合わせ例)

私の母のことだが、「ねんきん特別便」の国民年金の記録に漏れがあるとして回答したのだが、「記録が見つからない。」という返事が届いた。

実家はずっと商売をやっており、年金の保険料はすべてきちんと納めていたはずなのだが、昭和51年4月からの2年分だけが漏れていた。家中探して、当時保険料を納めたことが書いてあるノートが見つかったようだが、これを事務所に持って行けば、漏れている期間を埋めてもらえるものなのか。

(望ましい回答例)

お客様のお母様の記録についてのお尋ねですね。

お母様には、「ねんきん特別便」をご覧の上、ご回答いただきありがとうございます。

お母様は国民年金の記録に漏れがあるとお申出をなされた。これに対し、私どもの方からは、「記録が見つからない」というお返事を差し上げたということですね。

私どもの調査結果と、お母様のお申出(ご記憶)が食い違っているということになりますが、一定の基準を満たす場合には、年金事務所で記録の回復を行っています。

例えば、国民年金の場合、「年金記録の漏れが2年以下」であって、さらにいくつかの条件を満たすことにより、年金事務所で記録の回復を行うことができる場合があります。

よろしければ、詳しいお話を伺いながら、基準に該当するか、お調べさせていただければと存じます。
お手数をおかけしますが、一度年金事務所にお越しいただけませんか。

ご相談の際には、お持ちいただきたいものがございます。(お手数ですが、メモしていただけますか。)

まず、お母様が受け取られた「ねんきん特別便」。そして、私どもがお送りした「記録が見つからない。」という回答文書。これは、「被保険者記録照会回答票」と書かれた紙です。それから、年金手帳。さらに、

本人か代理人かを確認する。
機構(社会保険庁)からお送りした郵便物を見たことを契機とする照会であるかを確認する。

年金事務所において記録回復できる場合があることを説明。

年金事務所において記録回復できる基準に該当するか否かを確認するため、年金事務所で詳しく話を聞きたい旨説明し、年金事務所への来訪を促す。

その際に必要な書類を説明。

今回見つかったノートです。そのほかにも、何か参考となる書類がありましたら、あわせてお持ちください。

年金事務所にお越しいただいた際には、ご本人であることの確認をさせていただいておりますので、お母様ご本人がお越しの場合、運転免許証などの身分を確認できる書類をお持ちください。代理の方がお越しの場合は、身分確認用の書類の他に、委任状をご用意ください。

年金事務所でお調べした結果、年金事務所での記録回復するための基準に当てはまらなかった場合には、「第三者委員会」というところで、記録が回復できないか検討が行われます。第三者委員会については、ご来所いただいた際に、詳しく説明させていただきます。

お問い合わせいただき、どうもありがとうございました。ご来所をお待ちしております。

(本人確認のための書類について適宜説明)

申立てをいただいた方が年金事務所において記録回復できる基準に該当しない場合は、第三者委員会において審議が行われる旨を説明。

○上記は、ある1つの「問い合わせ例」に対する「望ましい回答例」を示したのですが、お客様からの問い合わせには様々な内容が考えられることから、その内容に応じ、下記のポイントに十分留意して対応してください。

| 番号 | ポイント | 確認の必要性等 |
|----|--|--|
| 1 | 本人であるか代理人かを確認する。 | その後の相談を適切に進めるための基本情報として確認する。 |
| 2 | 機構(社会保険庁)からお送りした郵便物(「ねんきん特別便」など)を見たことを契機とする照会であるかを確認する | 同上 |
| 3 | 年金事務所において記録回復できる基準があることを説明する。 | 回復基準の内容を質問された場合は要点を回答すること(基準の概要資料や可否確認票(チェックリスト)を参照)。併せて、持参していただく必要がある書類についても説明すること。 |

| | | |
|---|---|--|
| 4 | 年金事務所において記録回復できる基準に該当するか否かを確認するため、年金事務所で詳しく話を聞きたい旨説明し、年金事務所への来訪を促す。 | 単に来所を促すのではなく、照会内容について詳しく話を聞くとともに、本人側がお持ちの資料を確認すること等が必要な旨を理解していただく。 |
| 5 | 申立てをいただいた方が年金事務所において記録回復できる基準に該当しない場合は、第三者委員会において審議が行われる旨を説明する。 | 上記3、4の説明等と併せ、付言が必要。 |

(2) 標準報酬遡及訂正事案

(問い合わせ例)

父が「厚生年金加入記録のお知らせ」という書類をみて、「最後の数ヶ月の報酬があまりに違う」と言っていたので、電話をしました。

父は、会社が倒産するまで(10年前:58歳くらいまで)勤めていたのですが、給料は最後まで同じ(60万円位)だったのに、通知では最後の半年が10万円になっていると言っているんですよ。たぶん当時の給与明細なども持っていると思うのですが、これは通知と明細などを持って事務所に相談に行けば、正しい額にしてもらえるものなのでしょうか。

(望ましい回答例)

お客様のお父様の記録についてのお尋ねですね。

お父様が「厚生年金加入記録のお知らせ」をご覧になり、給与の額の記録が事実と異なっているとおっしゃっておられるのですね。

お客様のお父様の場合は、会社が倒産した時に給与の額の記録が事実と異なるものに訂正されている可能性があります。

私ども日本年金機構では、記録の回復を速やかに進めるため、一定の基準を満たす場合には、年金事務所で記録の回復を行っています。

給与の額の記録が事実と異なるものに訂正されている可能性がある従業員の方の場合につきましても、いくつかの条件を満たすことにより、年金事務所で記録の回復を行うことができる場合があります。

よろしければ、詳しいお話を伺いながら、基準に該当するか、お調べさせていただければと存じます。お手数をおかけしますが、一度年金事務所にお越しいただけませんか。

ご相談の際には、お持ちいただきたいものがございます。(お手数ですが、メモしていただけますか。)

本人か代理人かを確認する。
機構(社会保険庁)からお送りした郵便物を見たことを契機とする照会であるかを確認する。

年金事務所において記録回復できる場合があることを説明。

年金事務所において記録回復できる基準に該当するか否かを確認するため、年金事務所で詳しく話を聞きたい旨説明し、年金事務所への来訪を促す。

その際に必要な書類を説明。

まず、お父様が受け取られた「厚生年金加入記録のお知らせ」です。それから年金手帳。そのほか、給与明細などその頃のお勤めの状況がわかる書類がありましたら、あわせてお持ちください。

年金事務所にお越しいただいた際には、ご本人であることの確認をさせていただいておりますので、お父様ご本人がお越しの場合、運転免許証などの身分を確認できる書類をお持ちください。代理の方がお越しの場合は、身分確認用の書類の他に、委任状をご用意ください。

年金事務所でお調べした結果、年金事務所での記録回復するための基準に当てはまらなかった場合には、「第三者委員会」というところで、記録が回復できないか検討が行われます。第三者委員会については、ご来所いただいた際に、詳しく説明させていただきます。

お問い合わせいただき、どうもありがとうございました。ご来所をお待ちしております。

(本人確認のための書類について
適宜説明)

申立てをいただいた方が年金事務所において記録回復できる要件に該当しない場合は、第三者委員会において審議が行われる旨を説明。

○上記は、ある1つの「問い合わせ例」に対する「望ましい回答例」を示したものですが、お客様からの問い合わせには様々な内容が考えられることから、その内容に応じ、下記のポイントに十分留意して対応してください。

| 番号 | ポイント | 確認の必要性等 |
|----|--|--|
| 1 | 本人であるか代理人かを確認する。 | その後の相談を適切に進めるための基本情報として確認する。 |
| 2 | 機構(社会保険庁)からお送りした郵便物(「ねんきん定期便」、「受給者便」など)を見たことを契機とする照会であるかを確認する。 | 同上 |
| 3 | 年金事務所において記録回復できる基準があることを説明する。 | 回復基準の内容を質問された場合は要点を回答すること(基準の概要資料や可否確認票(チェックリスト)を参照)。併せて、持参していただく必要がある書類についても説明すること。 |
| 4 | 年金事務所において記録回復できる基準に該当するか否かを確認す | 単に来所を促すのではなく、照会内容について詳しく話を聞くと |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>るため、年金事務所ですく話を聞きたい旨説明し、年金事務所への来訪を促す。</p> | <p>ともに、本人側がお持ちの資料を確認すること等が必要な旨を理解していただく。</p> |
| 5 | <p>申立てをいただいた方が年金事務所において記録回復できる基準に該当しない場合は、第三者委員会において審議が行われる旨を説明する。</p> | <p>上記3、4の説明等と併せ、付言が必要。</p> |

(3) 脱退手当金

(問い合わせ例)

私の姉の話だが、以前、「ねんきん特別便」に対して「記録が抜けている」という返事を送ったところ、「記録は見つかったが、脱退手当金が支給されている。」という回答を頂いていたようだ。

その姉のところに、最近、「『脱退手当金を受け取られたかどうか』のご確認について」というハガキが来たが、これはいったいどういうことか。このハガキを持って事務所に行かせれば、年金が増えるのか。

(望ましい回答例)

お客様のお姉様の記録についてのお尋ねですね。

お姉様には、「ねんきん特別便」をご覧の上、ご回答いただきありがとうございます。

お姉様は記録に漏れがあるとお申出をなされた。これに対し、私どもの方からは、「記録は見つかったけれども、その見つかった期間について脱退手当金が支給されている」というお返事を差し上げた。そしてさらに、最近、お姉様が「『脱退手当金を受け取られたかどうか』のご確認について」という緑のハガキをご覧になられたのですね。

(脱退手当金とは、厚生年金の加入期間が短く年金を受けることができない方にお支払いする一時金です。)

お姉様が受け取られた「『脱退手当金を受け取られたかどうか』のご確認について」のハガキについてですが、このハガキは、国の記録では脱退手当金をお支払いしたことになっている期間であっても、実際には脱退手当金が支払われていないと思われるケースがあることから、実際に脱退手当金を受け取られたかどうかをご確認いただくために、お送りしたものです。

お姉様は、実際に脱退手当金を受け取られたかどうかについて、どのようにおっしゃっておられますでしょうか。

私ども日本年金機構では、記録の回復を速やかに進めるため、一定の基準を満たす場合には、年金事務所で記録の回復を行っています。

本人か代理人かを確認する。

機構(社会保険庁)からお送りした郵便物を見たことを契機とする照会であるかを確認する。

脱退手当金及び「『脱退手当金を受け取られたかどうか』のご確認について」の概要を説明。

実際に脱退手当金を受領したかどうかの記憶がはっきりとしたものか、曖昧なものかを確認する。

年金事務所において記録回復できる場合があることを説明。

国の記録では脱退手当金をお支払いしたことになっている期間について、実際には脱退手当金を受け取られていないとお思いの方の場合につきましても、いくつかの条件を満たすことにより、年金事務所で記録の回復を行い、その期間を厚生年金のお支払いの対象とすることができる場合があります。

お姉様が実際には脱退手当金を受け取られていないとお思いになり、記録の回復を希望される場合には、よろしければ、詳しいお話を伺いながら、基準に該当するか、お調べさせていただければと存じます。お手数料をおかけしますが、一度年金事務所にお越しいただけませんか。

ご相談の際には、お持ちいただきたいものがございます。(お手数料ですが、メモしていただけますか。) まず、お姉様が受け取られた『脱退手当金を受け取られたかどうか』のご確認について」のハガキです。それから、年金証書(年金手帳)。そのほか、何か参考になる書類がありましたら、あわせてお持ちください。

年金事務所にお越しいただいた際には、ご本人であることの確認をさせていただいておりますので、お姉様ご本人がお越しの場合、運転免許証などの身分を確認できる書類をお持ちください。代理の方がお越しの場合は、身分確認用の書類の他に、委任状をご用意ください。

年金事務所でお調べした結果、年金事務所での記録回復するための基準に当てはまらなかった場合には、「第三者委員会」というところで、記録が回復できないか検討が行われます。第三者委員会については、ご来所いただいた際に、詳しく説明させていただきます。

お問い合わせいただき、どうもありがとうございました。ご来所をお待ちしております。

年金事務所において記録回復できる基準に該当するか否かを確認するため、年金事務所で詳しく話を聞きたい旨説明し、年金事務所への来訪を促す。

その際に必要な書類を説明。

(本人確認のための書類について適宜説明)

申立てをいただいた方が年金事務所において記録回復できる基準に該当しない場合は、第三者委員会において審議が行われる旨を説明。

○上記は、ある1つの「問い合わせ例」に対する「望ましい回答例」を示したのですが、お客様からの問い合わせには様々な内容が考えられることから、その内容に応じ、下記のポイントに十分留意して対応してください。

| 番号 | ポイント | 確認の必要性等 |
|----|--|--|
| 1 | 本人であるか代理人かを確認する。 | その後の相談を適切に進めるための基本情報として確認する。(脱退手当金に関する問い合わせの場合、代理人は脱退手当金の制度を十分理解していないことも想定されることから、制度等の説明を含め丁寧に対応する。) |
| 2 | 「『脱退手当金を受け取られたかどうか』のご確認について」のハガキ(注)を見たことを契機とする照会であるかを確認する。 | ハガキの趣旨を理解していただくために丁寧に説明を行う。(代理人の場合はハガキを読んでいないことが多いことも想定されることから、留意が必要。) |
| 3 | 実際に脱退手当金を受領したかどうかの記憶がはっきりとしたものか、曖昧なものかを確認する。 | 特に記憶が曖昧な方に対しては、必ず記録が回復されるといった誤解を招かないよう、丁寧に説明を行う。 |
| 4 | 年金事務所において記録回復できる基準があることを説明する。 | 回復基準の内容を質問された場合は要点を回答すること(基準の概要資料や可否確認票(チェックリスト)を参照)。併せて、持参していただく必要がある書類についても説明すること。 |
| 5 | 年金事務所において記録回復できる基準に該当するか否かを確認するため、年金事務所ですく話を聞きたい旨説明し、年金事務所への来訪を促す。 | 単に来所を促すのではなく、照会内容について詳しく話を聞くとともに、本人側がお持ちの資料を確認すること等が必要な旨を理解していただく。 |
| 6 | 申立てをいただいた方が年金事務所において記録回復できる基準に該当しない場合は、第三者委員会において審議が行われる旨を説明する。 | 上記4、5の説明等と併せ、付言が必要。 |

(注)平成22年9月3日【給付指2010-162】「脱退手当金の支給日前に脱退手当金の計算の基礎とされていない被保険者期間がある方に対するお知らせの送付及び相談件数等の報告」により、その送付についてお知らせしたものの。

(4)減額ケース

(問い合わせ例)

伯母のことで相談なのですが、ちょっと前に足の骨を折って障害厚生年金というのをもらっているそうなんです。昔、昭和50年から60年にかけて10年ほど働いたことがあったそうで、それでもらえているんだという話でした。

少し前に、年金のお知らせで、それよりも若い頃に5年働いたことがあるんじゃないかというお知らせがあったそうです。知り合いに年金に多少詳しい人がいたので聞いたら、こういうケースだとせつかくの年金が減ってしまうよというアドバイスをもらったのですが、本当でしょうか。

(望ましい回答例)

お客様の伯母様の記録についてのお尋ねですね。

伯母様宛に届いた「若い頃に5年働いたことがあるのではないか」というお知らせの名前や封筒の色などがお分かりになりましたら、教えていただけますか。

伯母様の場合には、10年分の加入期間により障害厚生年金が支給されているとのことですが、加入期間が短い方の場合は、「ねんきん特別便」などをきっかけとして、過去の年金記録が見つかった際に、一部ではありますが、給与の額の平均が低くなるなどの理由から、記録の訂正により年金額が減額となる場合があります。

お話いただいた5年分の年金記録が伯母様のものであることが確認できた場合は、年金事務所において、その記録を追加した場合の年金見込額の試算が可能です。障害厚生年金が増額になる場合も減額となる場合も、実際に年金記録を訂正するかどうかにつきましては、ご本人にご判断いただくことになっておりますので、お手数をおかけしますが、一度伯母様ご本人に年金事務所にお越しいただけませんか。

ご相談の際には、お持ちいただきたいものがございます。(お手数ですが、メモしていただけますか。)まず、私どもがお送りした、伯母様に5年間働いたことがをお聞きしているお知らせです。それから、

本人か代理人かを確認する。
機構(社会保険庁)からお送りした郵便物を見たことを契機とする照会であるかを確認する。

減額事案の定義を説明

年金事務所において、年金記録が本人のものであるかの確認、その確認ができた場合には年金見込額の試算を行うため、訪問を促す。

その際に必要な書類を説明。

| | |
|---|----------------------------------|
| <p>年金手帳。そのほか、何か参考になる書類がありましたら、あわせてお持ちください。</p> <p>年金事務所にお越しいただいた際には、ご本人であることの確認をさせていただいておりますので、伯母様ご本人がお越しの場合、運転免許証などの身分を確認できる書類をお持ちください。代理の方がお越しの場合は、身分確認用の書類の他に、委任状をご用意ください。</p> <p>お問い合わせいただき、どうもありがとうございました。ご来所をお待ちしております。</p> | <p>(本人確認のための書類について 適宜説明)</p> |
|---|----------------------------------|

○上記は、ある1つの「問い合わせ例」に対する「望ましい回答例」を示したものですが、お客様からの問い合わせには様々な内容が考えられることから、その内容に応じ、下記のポイントに十分留意して対応してください。

| 番号 | ポ イ ン ト | 確認の必要性等 |
|----|--|--|
| 1 | 本人であるか代理人かを確認する。 | その後の相談を適切に進めるための基本情報として確認する。 |
| 2 | 機構(社会保険庁)からお送りした郵便物(「ねんきん特別便」など)を見たことを契機とする照会であるかを確認する。 | 同上 |
| 3 | 年金事務所において、年金記録が本人のものであるかの確認を行うとともに、その確認ができた場合には年金見込額の試算を行うため、訪問を促す。その際に必要な書類を説明。 | 単に来所を促すのではなく、年金事務所において詳細をご説明し、ご本人の記録であるか否かの確認及びその確認ができた場合の年金見込額試算を行うため、来所していただきたい旨を理解していただく。 |

2. 不適切な回答例

| 不適切な回答例 | 解説 |
|---|---|
| <p>今分かる者がおりません。 (私には分かりません。)</p> | <p>分からない場合は、しかるべき担当者へ電話をまわすことが原則。すぐに電話をつなげない場合は、確認して折り返す。 担当者が忙しくその場で確認できないからといって、良く分からないままに自信のない対応をしないこと。</p> |
| <p>ご自身の年金記録に漏れや誤りがあると思われる場合は、<u>第三者委員会へ申立てていただくこと</u>になります。</p> | <p>年金事務所段階で記録回復を行う場合でも、<u>手続上は「年金記録に係る確認申立書」を提出していただくこと</u>になっているが、<u>まずは年金事務所段階における記録回復基準に該当するか否かを判断する</u>ものであり、<u>第三者委員会での審議が原則であるか</u>のような印象を与える回答は、不適切である。 年金事務所段階で記録回復を行うことのできる可能性があるケースについては、年金事務所段階で記録回復を行うことのできる場合があることの説明を必ず行うことが必要。</p> |
| <p>年金事務所で記録回復を行える場合に該当するかどうかは分かりません。</p> | <p>年金事務所で記録回復を行うことができる要件に該当するか否かを確認するため、年金事務所への来訪を促すこと。 ※ただし、身体の状態等により、年金事務所に来訪していただくことが困難であると分かっている場合には、一律に来訪を促すのではなく、ご本人の状況をお聞きしたうえで、郵送による案内等の柔軟な対応を行うこと。</p> |
| <p>個人情報なのでお答えできません。</p> | <p>一般的な回答であることを前置きした上で、第三者委員会へ送付せずに</p> |
| <p>基礎年金番号をお聞きしないと、お答えできません。</p> | <p>年金事務所段階で記録回復を行うことができる場合があるなどの一般的な内容について丁寧に説明を行うことが重要。さらに不明な点がある方</p> |
| <p>年金制度は、加入者・受給者の状況により千差万別なので、一般論でのお答えは、誤解を招く懸念がありできません。</p> | <p>に対しては、年金事務所への来訪を促すことが求められる。</p> |

3. 不適切な対応例

○以下のような対応は、お客様に不快感、不信感を与えることが懸念されます。このような対応とならないよう、心がけてください。

① 声が小さい

⇒自信が無さそうに聞こえるので、聞き取りやすい声ではっきりと話してください

② 法令用語や専門用語を多用する

⇒お客様に分かっていただきたいという意識が欠けているように聞こえるので、できる限り分かりやすい言葉で説明するよう心がけてください

③ 早口で説明する

⇒説明を早く終わらせたがっているように聞こえるので、聞き取りやすいようゆっくりと話してください

④ 言い訳や理由が長く、結論が不明確

⇒結論をはっきりと説明するようにしてください(結論に自信がない場合は、確認の上、折り返し連絡を差し上げるなどの対応をしてください)

⑤ お客様のお話の趣旨を復唱して確認しない

⇒お客様のお話の趣旨を復唱して確認し、明確にすることが大切です

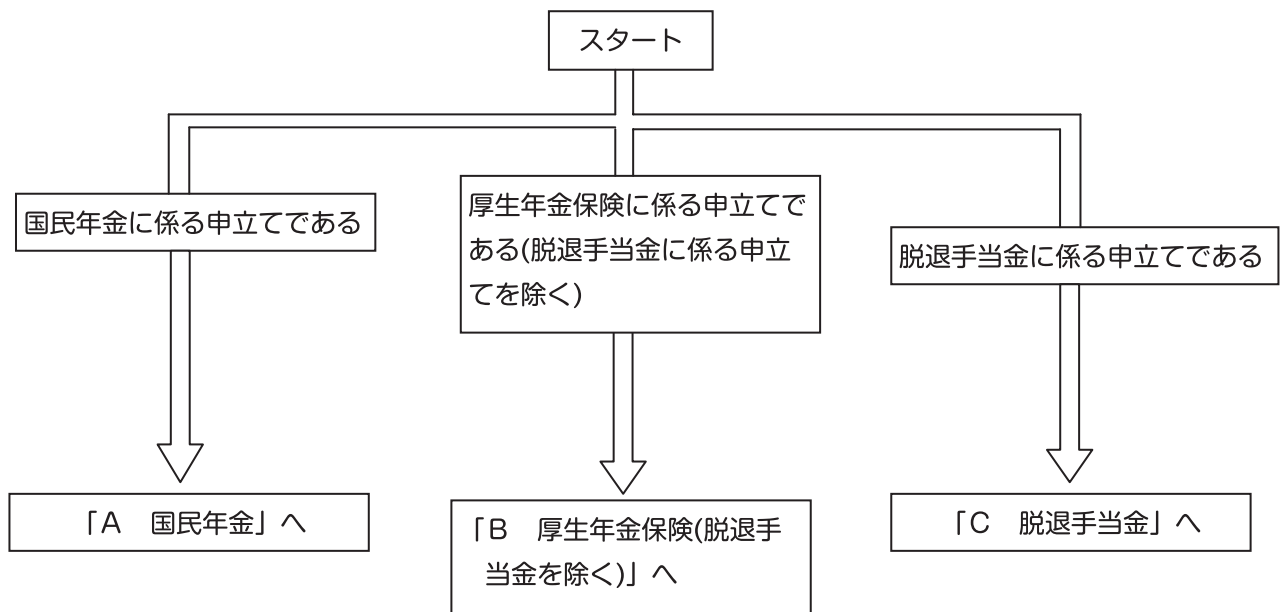
⑥ 聞かれたことにしか答えない

⇒お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけ、相談内容に応じて追加の確認等を行うことが求められます

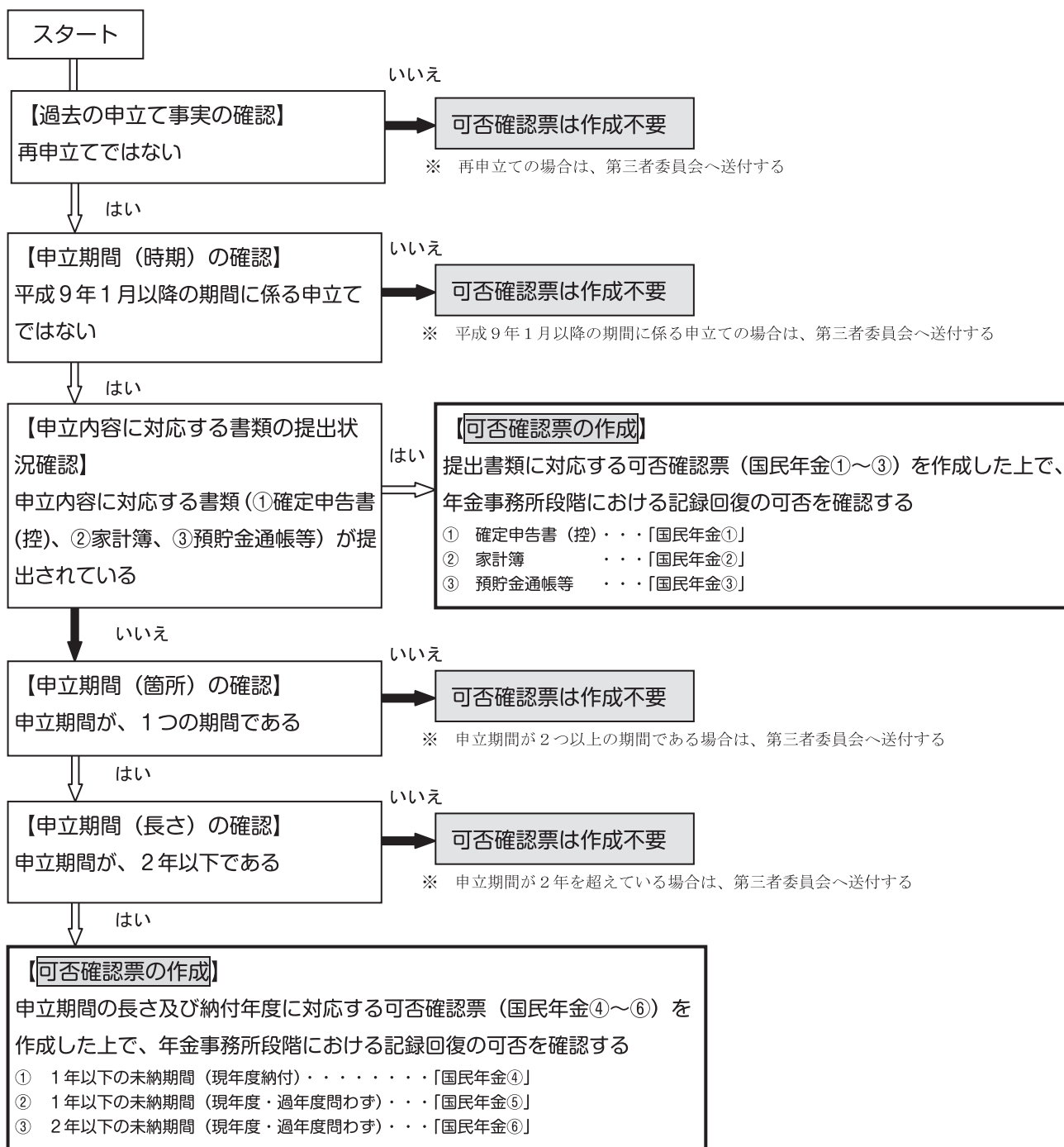
年金事務所段階における記録回復の可否確認票の作成要否を判断するためのフローチャート

このフローチャートは、ご本人から照会申出のあった期間に係る年金記録の確認結果は既に回答済みであり、その結果を受けて、「年金記録に係る確認申立書」を受理した際に、年金事務所段階における記録回復の可否確認票（チェックリスト）の作成要否を判断するための確認事項をまとめたものです。

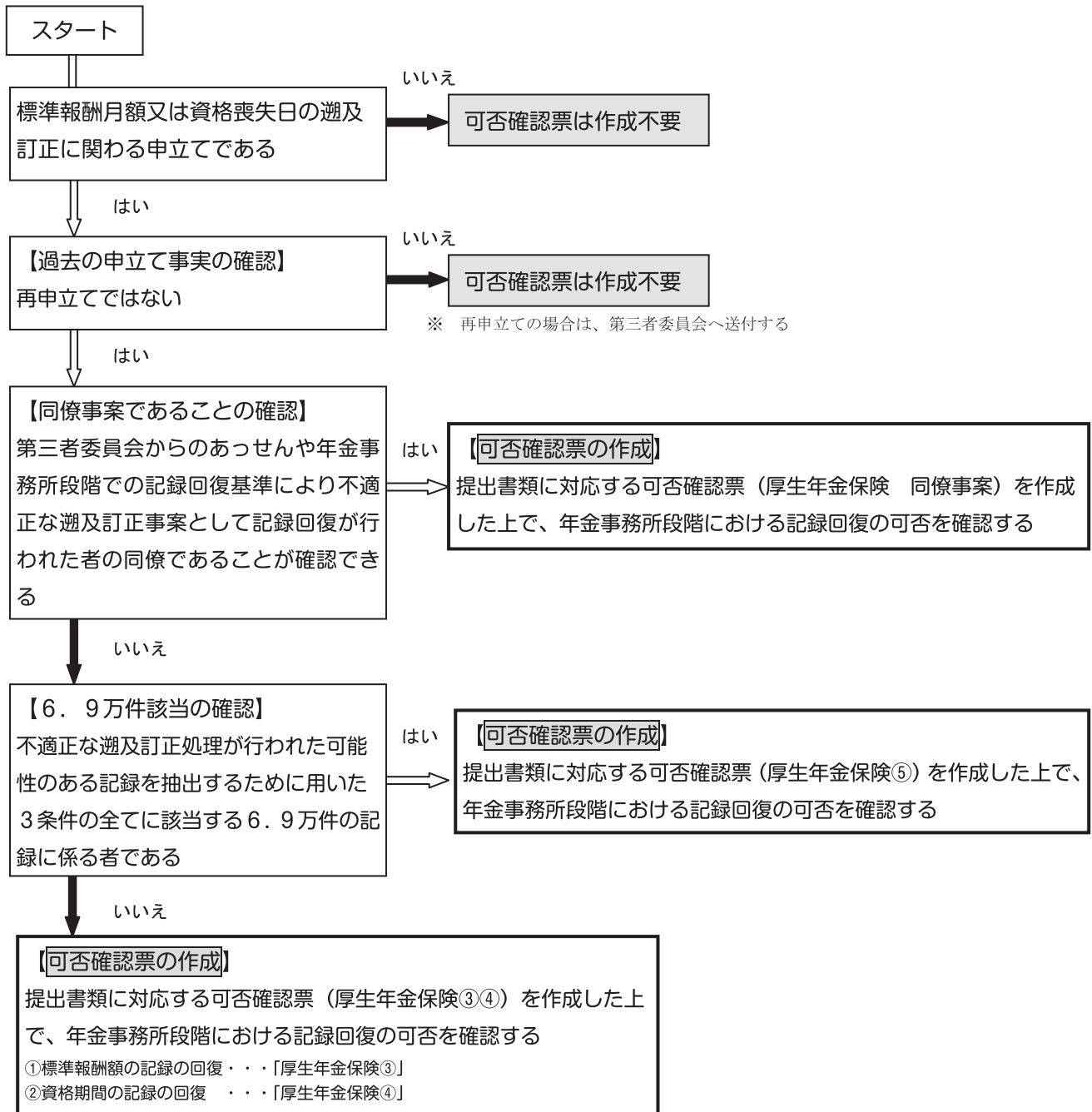
年金事務所段階における記録回復の可否確認票の作成要否を判断するに当たっては、相談前に記入していただく「年金相談・手続受付票」に記載された事項を確認した上で、以下のフローチャートに沿って確認を行ってください。



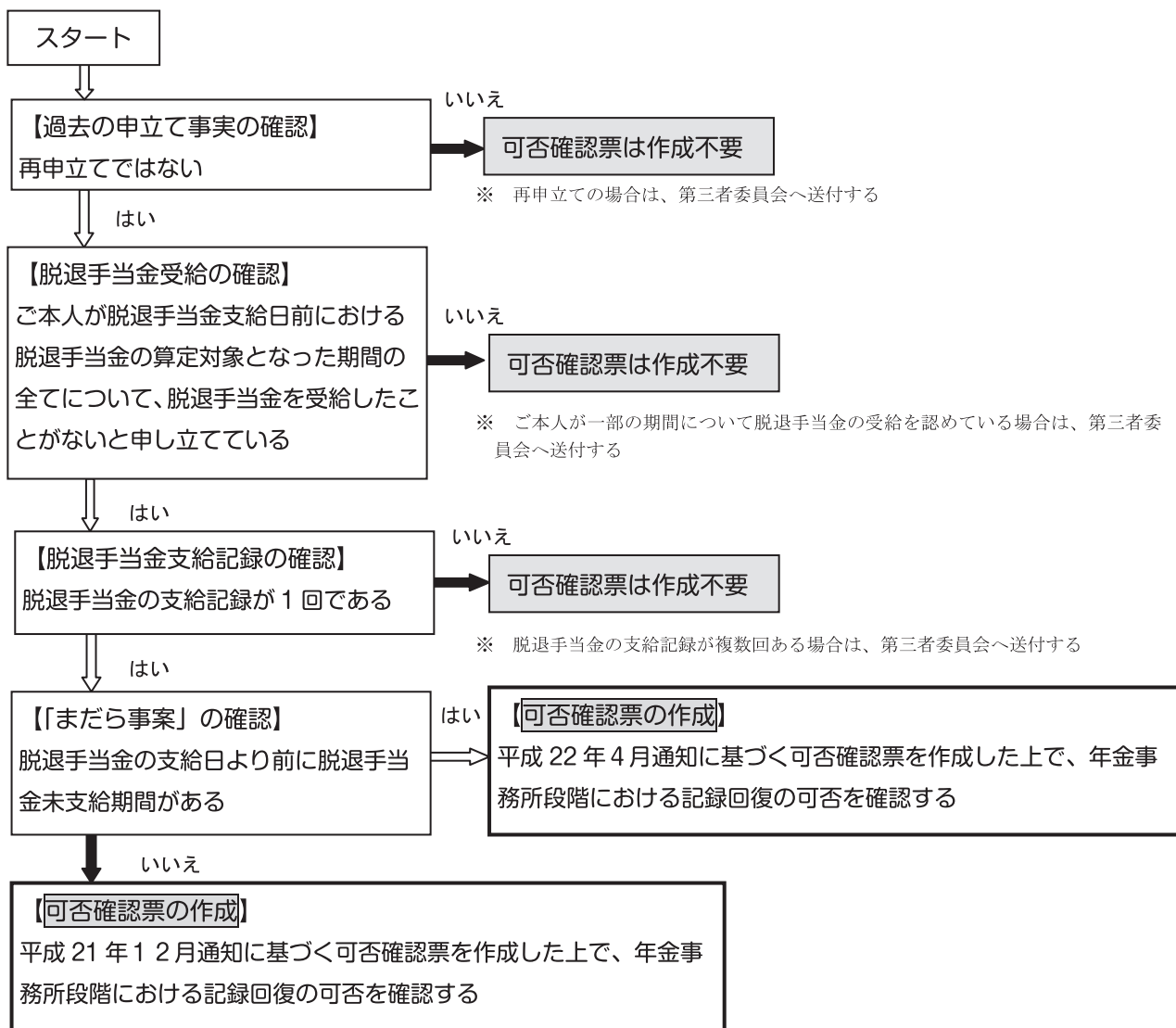
A 国民年金



B 厚生年金保険(脱退手当金を除く)



C 脱退手当金



2. 60歳以降の被保険者期間を有する者の脱退手当金の取扱いに
ついて（指示・依頼）22.12.27 給付指 2010-239

【年金給付部 給付指導グループ】

平成22年2月12日付疑義照会「脱退手当金の受給要件の判定で、60歳到達以降の被保険者期間の取扱いについて（本部受付番号2010-220）」の回答（平成22年11月12日）により、過去に脱退手当金の不支給決定済みのものであって、今回（平成22年11月12日付回答）の取扱いの変更により改めて支給決定されるものの取扱いについてお知らせするものです。

60歳以降の被保険者期間を有する者の脱退手当金の取扱い（指示・依頼）

| 宛先 | 本部 | | ブロック本部 | | | 事務センター | | | | 年金事務所 | | | | | 情報提供先 | 相談センター | 社労士会 | 健保協会 | 機構健保 |
|----|-------|-----|--------|-----|-----|--------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|--------|------|------|------|
| | 各部(全) | 関係部 | 管理部 | 相給部 | 適徴部 | 厚年G | 国年G | 年給G | 記録G | 適用課 | 徴収課 | 国年課 | 記録課 | 相談室 | | | | | |
| | | ◎ | ◎ | ◎ | | ○ | | ◎ | | ○ | | | ◎ | ◎ | ✓ | ✓ | | | |

本部関係部

リスク・コンプライアンス部、事業企画部、記録問題対策部、年金相談部

目的・趣旨

平成22年2月12日付疑義照会「脱退手当金の受給要件の判定で、60歳到達以後の被保険者期間の取扱いについて」（2010-220）の回答により、過去に脱退手当金の不支給決定済みのものであって、今回の取扱いの変更により改めて支給決定されるものの取扱いについてお知らせします。

ポイント（内容）

- 60歳以降の被保険者期間を有する脱退手当金の支給要件については、これまで「60歳到達時点で5年以上の被保険者期間を有していることが要件とされており、60歳到達以降に被保険者期間が追加されたことにより受給資格要件を満たすものではない」としてとされてきました。
- 一方、平成21年12月3日付の厚生労働省年金局年金課作成の疑義照会回答において、「脱退手当金の支給要件について、60歳到達以降の被保険者期間を含めて受給資格要件の認定を行うよう取扱いを変更されたい」との回答がありました。
- これを踏まえ、過去に脱退手当金の不支給決定済みのものであって、今回の取扱いの変更により改めて支給決定されるものについて、今後、以下の手順に従って手続きを進めてください。
 - ①対象者の把握（現在、把握しているものに限る。）
 - ②お知らせの送付（様式については別添参照）
 - ※お知らせの送付後は、事跡を残すことにより進捗状況の管理を図ってください。
 - ③「不支給決定取消しについて」及び「厚生年金保険脱退手当金支給決定通知書」の送付
 - ※処分通知については、平成22年11月19日付【給付指 2010-218】「都道府県事務センターにおいて手作業作成する年金給付処分通知等の事務取扱の変更（諸規定によらない定め）」に従って作成してください。
 - なお、「不支給決定取消しについて」及び「厚生年金保険脱退手当金支給決定通知書」の決裁については、事務の効率化・迅速化の観点から同時に決裁手続きを進めてください。
 - ※「不支給決定取消しについて」の理由については、「脱退手当金の支給要件を見直したところ要件を満たしていることが判明したため」としてください。
- 審査請求中の者の取扱いについては、「国民年金 厚生年金保険 年金給付 業務処理マニュアル 共通編 審査請求等に係る事務処理」を参照の上、手続きを進めてください。

審査担当チェック欄 ■

照会先
本部年金給付部給付指導G
担当 高梨

連絡先
(直通)

平成 年 月 日

様

脱退手当金のお支払について

日頃は、年金事業にご協力いただきありがとうございます。

さて、平成 年 月 日にご請求いただきました「脱退手当金」につきましては、支払要件がなかったため「不支給」決定とさせていただいたところですが、今般、厚生労働省の見解が変更されたことに伴い、〇〇 〇〇 様の脱退手当金をお支払いできる見込みとなりました。

お支払いの事務処理は、以前ご提出いただいた請求書をもとに進めてまいります。改めて「※別紙」により振込先をご確認いただき、住所・氏名をご記入（押印）のうえ返送していただきますようお願いいたします。

※ 当初と同じ口座に振込を希望される場合

⇒ 別紙の「変更なし」を○で囲んでください。

※ 当初とは別の口座へ振込を希望される場合

⇒ 別紙の「変更あり」を○で囲んでください。

希望される金融機関名や口座番号をご記入ください。

預金通帳のコピーを添付してください。

ご返送いただいてから、お支払いできるまで2か月程度かかりますが、ご理解くださいますようお願いいたします。

ご不明な点がございましたら、下記の担当者あてにお問い合わせください。

時節柄ご自愛のほど申し上げます。

【お問合せ先（書類送付先）】

日本年金機構 〇〇ブロック本部

〇〇事務センター 年金給付第1グループ

担当：△△ △△

電話番号 00-0000-0000（代表）

【別紙：返送していただく書類】

〇〇事務センター

◎ 平成 年 月 日にご提出いただいた「脱退手当金請求書」に記載された振込先

| |
|----------|
| 【金融機関名称】 |
| 【支店名】 |
| 【口座番号】 |
| 【口座名義人】 |

☆ 上記の振込先を変更しますか？（ 変更なし ・ 変更あり ）

※ 変更ありの場合は、下記に記入してください。



| | | |
|----------|--|------------------|
| 【金融機関名称】 | | 銀行 金庫 信用組合 |
| 【支店名】 | | 本店 支店 出張所 |
| 【預金種別】 | | |
| 【口座番号】 | | |
| 【口座名義人】 | | |

↑ 〇〇 〇〇様 名義の口座をご指定ください。

※ 変更ありの場合は、預金通帳のコピーを添付してください。
(通帳の見開きのページで、口座名義人・銀行名・支店名・預金種別のわかる部分)

上記の口座へ、脱退手当金の振込みを希望します。

平成 年 月 日

住 所

氏 名

印

電話番号

(様式第 1)

疑義照会(回答)票

照会日 平成22年2月12日
 照会部署名 福岡事務センター年金給付第1G
 照会担当者 古賀 暁生(グループ長)
 連絡先 [REDACTED]
 メールアドレス [REDACTED]

| | |
|-------------|----|
| 業務実施部署の長の確認 | 古賀 |
|-------------|----|

(案件)

| | |
|------------------------|---------------------------------------|
| (受付番号) No. 2010-220 | 脱退手当金の受給要件の判定で、60歳到達以後の被保険者期間の取扱いについて |
|------------------------|---------------------------------------|

※ 受付番号は、品質管理担当部署において記入します。

(内容)

この件については、平成21年11月30日付けで社会保険庁年金保険課から各地方社会保険事務局へ下記の内容で対象事案1として、確認依頼がされたところであるが、その後、具体的な指示が出されていない。

「脱退手当金の受給資格要件の判定に当たっては、厚生労働省の見解に基づき、60歳到達時点における被保険者期間により行うこととし、60歳到達以後の被保険者期間は受給資格要件判定の際の被保険者期間には含まない旨の取扱いとしているところ。今般、上記の取扱いについて再度検討したところ、脱退手当金の受給資格要件の判定に当たっては、60歳到達以後の被保険者期間も含むべきではないかとの疑義が生じているもの。」

当センターでは、該当案件があるため、支給できるか、支給できないか早急にご教示をお願いしたい。

(回答)

60歳以降の被保険者期間を有する者の脱退手当金の取扱いについては、平成19年10月17日付疑義照会(回答)票「旧厚生年金保険法第69条に定める脱退手当金の受給権者の要件について」(コード番号:071017-091)及び平成21年6月2日付疑義照会(回答)票「脱退手当金の支給対象期間について」(コード番号:09602-197)の回答において、脱退手当金の支給要件に関し、「60歳到達時点で5年以上の被保険者期間を有していることが要件とされており、60歳到達以降に被保険者期間が追加されたことにより受給資格要件を満たすものではない」とされていた。

一方、この取扱いに関し、平成21年11月30日付の旧社会保険庁年金保険課に

よる「脱退手当金の受給資格要件についての照会」に関し、厚生労働省年金局年金課より、平成21年12月3日に「脱退手当金の支給要件について、60歳到達以降の被保険者期間を含めて受給資格要件の認定を行うよう取扱いを変更されたい」との回答があった。

本件の事務処理に関し、平成22年3月30日付の疑義照会に対する厚生労働省年金局事業管理課の平成22年11月12日付回答により、60歳以降の被保険者期間を有する者への脱退手当金の事務処理に当たっては、厚生労働省年金局年金課から回答のあった平成21年12月3日以降に60歳到達以後の被保険者期間を含めれば脱退手当金の支給要件を満たしていたにも関わらず、60歳到達時の被保険者期間のみで受給要件の判定を行ったため、支給できないと取り扱ったもの、及び60歳到達以後の被保険者期間があるにも関わらず、その期間を脱退手当金の算定期間に含めず、60歳到達時の被保険者期間のみで支給決定したもの、又は処理をまだ行っていないもの（以下、「平成21年12月3日以降のもの」とする。）のみだけではなく、平成21年12月3日前に支給・不支給決定したものについても適用することとされ、まず、平成21年12月3日以降のものについて事務処理を進め、平成21年12月3日前に支給・不支給決定したものに関する事務取扱いについては、別途、指示がなされるとの回答があったところである。

したがって、本件については上記取扱いに基づき平成21年12月3日以降のものについて事務処理を進めることとされたい。

なお、平成21年12月3日前に支給・不支給決定したものの事務取扱いについては、追って指示することとなる。ただし、平成21年12月3日前に支給・不支給決定したものであって、本人等からの申出があった場合や年金事務所等における裁定請求書等により対象者が把握できる場合には、事務処理を進めて差し支えない。

| | |
|---------|----------------------|
| 回答日 | 平成22年11月12日 |
| 回答部署名 | 年金給付部給付指導グループ |
| 回答作成者 | 高梨 昭浩 |
| 連絡先 | ████████████████████ |
| メールアドレス | ████████████████████ |

主管担当部署の長の確認
(軽微なものについてはグループ長)

笠井

疑義照会(回答)票(厚生労働省)

照会日 平成22年3月30日
 照会部署名 年金給付部給付指導グループ
 照会担当者 (一般職) 高梨 昭浩
 連絡先 [REDACTED]
 メールアドレス [REDACTED]

| | |
|-------------|-----|
| 主管担当部署の長の確認 | 海老原 |
|-------------|-----|

(案件)

| | |
|------------------------|---------------------------------|
| (受付番号) No. 0000-000 | 60歳以降の被保険者期間を有する者の脱退手当金の取扱いについて |
|------------------------|---------------------------------|

(内容)

60歳以降の被保険者期間を有する者の脱退手当金の取扱いについては、平成19年10月17日付疑義照会(回答)票「旧厚生年金保険法第69条に定める脱退手当金の受給権者の要件について」(コード番号:071017-091)及び平成21年6月2日付疑義照会(回答)票「脱退手当金の支給対象期間について」(コード番号:09602-197)の回答において、脱退手当金の支給要件に関し、「60歳到達時点で5年以上の被保険者期間を有していることが要件とされており、60歳到達以降に被保険者期間が追加されたことにより受給資格要件を満たすものではない」とされておりました。

一方、この取扱いに関し、平成21年11月30日付の旧社会保険庁年金保険課による「脱退手当金の受給資格要件についての照会」に関し、厚生労働省年金局年金課より、平成21年12月3日に「脱退手当金の支給要件について、60歳到達以降の被保険者期間を含めて受給資格要件の認定を行うよう取扱いを変更されたい」との回答がありました。

以上を踏まえ、60歳以降の被保険者期間を有する者への脱退手当金の支給に当たっては、60歳到達以降の被保険者期間を含めて受給資格要件の認定を行うこととなりますが、この取扱いについて、厚生労働省年金局年金課から回答のあった平成21年12月3日以降に支給・不支給決定をしたもの又は処理をまだ行っていないもの(以下、「平成21年12月3日以降のもの」とする。)のみについて適用すべきか、又は従前に支給決定したものについても適用すべきかご教示願います。

また、従前に支給決定したものについて適用する場合に、その事務取扱いについてご教示願います。なお、従前に支給決定したものの事務取扱いについて直ちに回答を頂くことができない場合、まず、平成21年12月3日以降のものについて事務処理を進めてよろしいかご教示願います。

【参考資料】

- ・平成19年10月17日付疑義照会（回答）票「旧厚生年金保険法第69条に定める脱退手当金の受給権者の要件について」（コード番号：071017-091）
- ・平成21年6月2日付疑義照会（回答）票「脱退手当金の支給対象期間について」（コード番号：090602-197）
- ・平成21年11月30日付「脱退手当金の受給資格要件についての照会」

（回答）

脱退手当金の支給要件については、平成21年12月3日付年金局年金課の回答により、60歳到達以降の被保険者期間を含めて受給資格要件の認定を行うよう示したところであるが、この取扱いについては、平成21年12月3日以前に支給決定されたものについても適用するものとする。

については、従前に60歳到達以後の被保険者期間を含めれば脱退手当金の受給要件を満たしていたにも関わらず、60歳到達時の被保険者期間のみで受給要件の判定を行ったため、支給できないものとして取り扱ったもの、及び60歳到達以後の被保険者期間があるにも関わらず、その期間を脱退手当金の算定期間に含めず、60歳到達時の被保険者期間のみで支給決定したものに係る事務取扱いについては、追って指示するものとする。

なお、平成21年12月3日以降の事案については貴見のとおり取り扱っていただきたい。

回答日 平成22年11月12日

回答部署名 厚生労働省年金局
事業管理課年金給付係

回答作成者 (係員) 高山 貴子

連絡先 03-3595-2796

メールアドレス [REDACTED]

| |
|-------------|
| 事業管理課長補佐の確認 |
|-------------|

| |
|----|
| 中村 |
|----|

3. 疑義照会回答にかかる周知の再徹底

【年金給付部 給付指導グループ】

疑義照会の回答については、照会元の年金事務所等に行うほか、機構LAN（掲示板：疑義照会）に掲載し、照会元以外の年金事務所等の職員に対して周知を図っているところですが、掲示板への掲載のみでは周知が不十分との声もあることから、説明・事務処理誤りが発生した事案や「紙台帳等とコンピュータ記録との突き合わせ」の展開によりこれまでに回答したものと同様の疑義照会が多く見込まれるものについて、本誌に掲載し改めて周知を行うものです。

今後も説明・事務処理誤りの発生した事案やこれまでの疑義照会の回答の解釈変更が行われた場合など、特に重要なものについて、本誌に掲載し職員への再周知を図ることといたします。

※ 今月号に掲載する疑義照会への回答（2件）

(1) 厚生年金被保険者資格喪失後1ヶ月内に65歳到達日がある場合の取扱いについて

【本部受付2010-747（川崎年金事務所）：平成22年11月15日回答 年金給付部】

(2) 脱退手当金を取消ししたことにより新たに発生した通算老齢年金の時効特例法該当の可否について

【コード番号090113-170（北海道事務局）：平成21年4月14日回答 社会保険庁 年金保険課】

(様式第1)

疑義照会(回答)票

照会日 平成22年6月23日
照会部署名 川崎年金事務所 お客様相談室
照会担当者 野沢 智子
連絡先 [REDACTED]
メールアドレス [REDACTED]

業務実施部署の長の確認 桜井

(受付番号)

| | |
|-------------------------|---------------------|
| ブロック本部受付番号 No. 2010—029 | 本部受付番号 No. 2010—747 |
|-------------------------|---------------------|

※ 受付番号は、ブロック本部及び品質管理担当部署において記入します。

(案件)

厚生年金被保険者資格喪失後1ヶ月内に65歳到達日がある場合の取扱いについて

(内容)

昭和20年4月9日生まれの特老厚受給権者が、平成22年3月31日に厚生年金被保険者資格を喪失した場合、システム上退職改定はなされず65歳到達日である平成22年4月8日に年金額が改定(本来支給の老齢厚生年金に裁定替)され、5月分から改定された年金額が支給される。しかしながら、厚生年金保険法第43条第3項の規定によれば、被保険者資格喪失後被保険者となることなく1ヶ月経過したときは退職改定することとされているため、4月分は退職改定された年金額を支給すべきではないか。また、このケースで退職改定しないとするならその法的根拠はなにか。

<事務所見解>

厚生年金保険法第43条第3項の「受給権者」とは、厚生年金被保険者資格喪失時点で受けていた年金についての受給権を指すものであり、本事案では、特老厚の受給権者を指す。厚生年金保険法附則第10条の規定により特老厚は65歳に達したときに失権するため、本事案では、資格喪失後一ヶ月経過する時点では「受給権者」でなくなっており、同項のいう「受給権者が～(中略)～一月

を経過したとき」に当たらない。よって本事案では3月31日資格喪失による退職改定は行われない。

(ブロック本部回答)

疑義の内容が諸規程等において明らかにされていないため、機構本部へ疑義照会願います。

回答日 平成22年7月7日

回答部署名 南関東ブロック本部相談給付支援部相談給付支援グループ

回答作成者 マニュアルインストラクター(グループ長) 一瀬 隆

連絡先

メールアドレス

(本部回答)

事務所見解のとおり。

平成6年改正において、特別支給の老齢厚生年金と65歳以降の老齢厚生年金とは、別個の給付として再構成されており、前者については、法附則に規定されている。法附則第10条において「・・・受給権者が65歳に達したときに消滅する。」とされているため、65歳到達月における改定の問題は生じない。

回答日 平成22年10月 日

回答部署名 年金給付部給付指導グループ

回答作成者(役職名) 一般職 高橋 晋輔

連絡先

メールアドレス

主管担当部署の長の確認

(軽微なものについてはグループ長)

笠井

疑義照会（回答）票

照会日 平成21年1月13日
 事務局名 北海道社会保険事務局
 照会責任者 運営課長 竹田 豊
 照会担当者 (給付企画係長) 佐藤 雅昭
 連絡先 011-204-7008

(案件)

| | |
|-----------------------|--|
| (コード番号) 090113-170 | 脱退手当金を取消ししたことにより新たに発生した通算老齢年金の時効特例法該当の可否について |
|-----------------------|--|

(内容)

| |
|--|
| 大正14年4月30日生まれ(男性) 厚生年金(手番) 169ヶ月=脱退手当金受給(S61.7.18支給) 共済年金(基礎年金番号) 231ヶ月=0160受給 脱退手当金支給決定の際、共済組合の加入期間の確認を漏らしていたため(本人も他の公的年金に加入なしの申し立てあり)、本来、受給要件を満たしているにもかかわらず誤って脱退手当金を支給決定していました。 脱退手当金の支給要件を満たさないことから脱退手当金を決定取消し、全額返納させることになるが、新たに受給権が発生する通算老齢年金について、記録訂正により判明した脱退手当金記録であれば時効特例法の該当になるかご教示願います。 |
|--|

(事務局の見解(回答案))

| |
|---|
| 年金記録の訂正がなされた上で年金が裁定された場合と解釈し、時効特例法に該当すると思われる。 |
|---|

| |
|--|
| マニュアル掲載 |
| <input checked="" type="radio"/> 要 ・ 否 |

| |
|--|
| 周知徹底 |
| <input checked="" type="radio"/> 要 ・ 否 |

回答日 21年4月14日
 回答管理責任者(課長補佐) 矢口 明
 回答担当者 (主査) 村上 泰史

(回答)

厚生年金保険法昭和60年改正法附則第75条の規定により、なおその効力を有することとされた脱退手当金の支給要件は、旧厚生年金保険法第69条に規定されており、老齢年金の受給権を有している者には、当該脱退手当金は支給されないとされている。

本事例のように共済組合の加入期間があり、脱退手当金支給当時、その計算の基礎となった期間と共済組合の加入期間を合算すれば、通算老齢年金の受給要件を満たしていた者については、脱退手当金の受給要件を満たしていないことから、当該脱退手当金の処分を取り消すことが妥当である。

また、取消により、脱退手当金支給済期間となっていた記録が被保険者期間として年金の算定基礎に追加されることになることをもって、年金時効特例法第1条に規定される「記録した事項の訂正」に該当するものとして取り扱うことになる。

なお、脱退手当金が取消となった場合の返還請求権については、厚生年金保険法に特段の定めがないことから、会計法第30条の規定が適用されることとなり、5年を経過すると時効により消滅することとされている。

この場合の時効の起算点については、「権利を行使することができる時から進行する。」(民法166条第1項)ものとされており、「権利を行使することができる時」とは、権利を行使するのに法律上の障害がない状態を意味し、事実上の障害はもとより、権利者が権利を行使しうる時期になかったことを知らなくても時効の進行を妨げないこととされている。

したがって、今回の誤って支払われた脱退手当金については、その支給のときから、その返還を請求しうるはずのものであることから、脱退手当金を支給したときから5年を経過している場合は、返還請求を行うことはできない。

※ コード番号は、回答管理責任者が記入します。

編集発行

日本年金機構本部 年金給付部

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3丁目5番24号

TEL. 