

年金事務所の窓口等での実務について

年金事務所の窓口での訂正請求書の記載支援体制等

年金事務所の窓口では、次のとおり、お客様への丁寧なご案内を徹底する。この点については、日本年金機構が全ブロック本部（9か所）で行った事務説明会（1月27日～2月12日）において指示した。

1 訂正請求書の記載支援体制

年金事務所の窓口で訂正請求手続きを希望されるお客様に対し、請求書の記載方法が分からないというお申し出があった場合、これまで同様、請求に当たって必要となる書類の目的や記載方法等を丁寧に説明し、請求に支障がないよう対応すること。

2 認知症の方などへの対応及び成年後見人への訂正請求制度の案内

- 例えば認知症の方などの場合、「お客様に合わせてゆっくり、やさしい口調で対応する」、「お客様の意向について、お客様の言葉をゆっくり聞き、お客様の言葉を使って推測、確認する」など丁寧に対応すること。

（参考）認知症の方に対しては、これまでも、窓口職員の手引きとして「認知症の理解と対応」を作成・活用して、丁寧な対応に努めている。

- 被後見人の年金記録の確認を行う成年後見人に対して、必ず訂正請求制度の案内を行うこと。

訂正請求に関する処分（訂正決定又は不訂正決定若しくは訂正請求の却下）を行う前に請求者の死亡を把握した場合の対応

1 年金事務所の対応

1月27日～2月12日に日本年金機構が全ブロック本部（9か所）で行った新たな訂正手続きに係る職員向けの説明会において、請求者が亡くなられたことを把握した場合、次の通り対応するよう指示をした。

- 訂正請求書を地方厚生（支）局に送付する前に（年金事務所において）請求者が亡くなられたことを把握し、かつ、遺族年金や未支給年金の受給権者であることが確認できる場合、その受給権者に対し、自己の名で訂正請求を行うことができる旨を案内すること

2 地方厚生（支）局の対応

訂正請求書が地方厚生（支）局に送付された後に（地方厚生（支）局において）請求者が亡くなられたことを把握した場合、請求者の遺族に対して次の事項を案内することとする。

- 遺族年金や未支給年金の受給権者は、自己の名で訂正請求を行うことができること
- 上記により遺族の方が訂正請求した場合、亡くなられた請求者の訂正請求に係る調査審議を受け継いで処理すること
- 遺族の方が訂正請求する場合の訂正請求書を送付すること