

説明漏れについて

1 日本年金機構のケース	1
2 市区町村のケース	4
3 委託事業者(市場化テスト事業者・コールセンター等)のケース	6

※ 本資料の事例は、実際にあった事例を参考にするなどしながら作成している。

1 日本年金機構のケース

(1) 典型的な事例について

○ 後納制度の納期限の説明漏れ（後納する機会の逸失による年金の減額）

(内容)

- ・ 来月65歳に到達する被保険者が、年金事務所へ訪問した際、後納保険料の相談及び納付申込書の交付（送付）を依頼した。
- ・ その際に年金事務所は、後納制度の手続き方法など一般的な質問に対して回答を行ったが、納期限の説明を行わなかった。
- ・ 被保険者は、納付書を使用して過去10年以内かつ70歳（誕生日の前々日）（※）までに後納保険料を納付することができる。
- ・ 被保険者は、国民年金後納保険料納付申込書を年金事務所へ郵送により提出した。しかし、すでに65歳に到達しており、受給資格期間も満たしていたため年金事務所は、被保険者へ国民年金後納保険料不承認通知書を送付した。
- ・ 被保険者は、年金事務所へ問合せを行った結果、後納保険料の納期限の説明が漏れていた可能性があることが分かった。
- ・ 被保険者は、年金事務所が納期限の説明をしなかったことにより、後納保険料を納付することができなくなった。この結果、被保険者の将来の年金が減額となる。

（※）65歳以上で老齢基礎年金の受給資格期間（25年）を満たしている場合は、後納制度の対象者から除外される。

(想定されるケース)

(A) 相談受付票や職員への事実関係を確認した書類が存在するケース

- ⇒ ① 被保険者が、個別具体的に納付月等について相談していた場合は特定事由に該当するのではないか。
- ② 一般的な相談内容で、必ず納期限の説明をしなければならない相談内容ではない場合、特定事由に該当しないのではないか。

(B) 相談受付票や職員への事実関係を確認した書類が存在しないケース

- ・ 対応した事跡（日付や回答内容）が確認できない。
- ⇒ これらの場合、どのような証拠（相談した事跡があるだけで良い等）があれば、説明漏れの存在を確認できるのか、検討を要する。

(考えられる証拠の例)

《日本年金機構が保有する書類》

- ◆ 相談受付票
- ◆ 職員のメモ
- ◆ 年金事務所の協議書（顛末書）
- ◆ 事件・事故・事務処理誤り報告

《本人が保有する書類》

- ◆ 本人のメモ・職員が本人へ手渡したメモ
- ◆ 録音テープ

(2) その他の具体的な事例について

○ 後納制度の説明漏れ（後納する機会の逸失による年金の受給開始の遅延）

(内容)

- ・ 被保険者（66歳）は、年金事務所で年金相談した際、受給資格期間（25年）に2ヶ月不足しており、受給権を満たしていない旨の説明を受けた。
- ・ 年金事務所は、年金を受給するためには特例高齡任意加入を申し出たうえで、国民年金保険料を2ヶ月納付するよう説明した。
- ・ 被保険者は、年金事務所の説明どおり、特例高齡任意加入の申出を行い、2ヶ月分の国民年金保険料を納付した。
- ・ 被保険者は、受給資格期間（25年）を満たしたことから年金事務所の窓口で年金の請求を行ったが、その際、60歳以前の過去10年以内の期間に国民年金の未加入期間があることが判明した。
- ・ この被保険者の場合、特例高齡任意加入では申し出た月から2ヶ月間国民年金に加入し、保険料を納付することで3ヶ月後に受給権が発生するが、過去の未納期間について直ちに後納保険料を申し込み納付すれば、1ヶ月後に受給権が発生するため、受給権の発生が2ヶ月遅れたこととなる。
- ・ 被保険者は、年金事務所から後納制度の説明を受けなかったため、年金の受給開始が遅れた。この結果、受け取る年金の総額が減額となる。

(論点)

- ① 後納制度と特例高齡任意加入制度を比較した場合、納められる保険料の月数、保険料額、納めた場合の効果が異なっており、どちらが有利かは人により異なることをどう考えるか。
- ② 被保険者が有利な納付方法について説明を求めたにもかかわらず、特例高齡任意加入の説明のみを行った場合は、特定事由に該当するか。
- ③ 被保険者が特例高齡任意加入を申し出たい旨のみを相談してきた場合、後納制度を説明しなかったことが特定事由に該当するか。

2 市区町村のケース

(1) 典型的な事例について

○ 付加保険料の納期限の説明漏れ（納付する機会の逸失による付加年金の減額）

(内容)

- ・ 被保険者は、市区町村の窓口で口座振替納付申出書及び付加保険料納付申出書を提出した。
- ・ 市区町村は、被保険者へ翌月末か翌々月末から口座振替が開始されることを説明したが、付加保険料は翌月末が納期限であること及び口座振替が開始されるまでは納付書で納付する必要があることの説明を行わなかった。
- ・ 金融機関等での事務処理に時間がかかり、口座振替は、翌月末ではなく、翌々月末となった。
- ・ 被保険者宅には、付加保険料の納付書が届いたが、被保険者は、口座振替が開始されるまでの間は納付書で納付する必要があるとは思わず、翌月末が納期限の付加保険料を納付しなかったため、年金事務所は、被保険者へ国民年金付加保険料非該当通知書を送付した。

(付加保険料は、平成26年3月以前は翌月末までに納付しなければならなかったが、平成26年4月以降は定額保険料と同様に2年間納付することができる。)

- ・ 被保険者は、市区町村が付加保険料の納期限の説明をしなかったことにより、国民年金法で定められた期限までに付加保険料を納付することができなかった。この結果、将来の付加年金が減額となる。

(想定されるケース)

(A) 市区町村の相談受付票や顛末書が存在するケース

(B) 市区町村の相談受付票や顛末書が存在しないケース

- ・ 窓口対応した事跡が確認できない（日付や回答内容）。

⇒ これらの場合、どのような証拠（相談した事跡があるだけで良い等）があれば、説明漏れの存在を確認できるのか、検討を要する。

(論点)

- 被保険者に送付されている納付書や納付案内等には納付期限が記載されているが（本人にも一定の過失がある）、特定事由に該当するか。

(2) その他の具体的な事例について

○ 配偶者の免除申請の説明不足（免除する機会の逸失による年金の減額）

(内容)

- ・ 被保険者は、市区町村に2年前の免除申請書（1枚）を提出した。
- ・ 被保険者は、市区町村の職員と相談しながら免除申請書に配偶者の氏名を記入したことから、1枚の免除申請書で夫婦2人分の申請を行ったものと理解した。
- ・ 被保険者は、夫婦2人分の免除申請をするためには、被保険者ごとに免除申請書を提出しなければならない。
- ・ 市区町村は、事務センターへ免除申請書を送付し、事務センターは、被保険者に全額免除の承認通知書を送付した。
- ・ その後、日本年金機構が納付督促等を委託している市場化業者が、被保険者の配偶者あてに納付督促を行ったため配偶者の免除については申請されていないことが判明した。
- ・ 被保険者は、市区町村で改めて配偶者の免除申請の手続きを行ったが、すでに2年を経過している期間について免除申請ができなかった。
- ・ 被保険者は、市区町村の説明不足により配偶者の一部の期間について免除申請ができなかった。この結果、将来の年金が減額となる。

(論点)

- 夫婦二人分を申請したいという被保険者の意思が明示されていなければ、説明漏れがあったとまではいえず、特定事由には該当しないのではないか。

3 委託事業者(市場化テスト事業者・コールセンター等)のケース

・典型的な事例について

○ 付加保険料の納期限の説明漏れ(納付する機会の逸失による付加年金の減額)

(内容)

- ・ 被保険者は、日本年金機構が納付督促等を委託している市場化業者が自宅を訪問した際、今月から付加保険料を納付したい旨の相談を行った。
- ・ 市場化業者は、付加保険料の説明を行い、いつでも市区町村又は年金事務所の窓口で付加保険料の手続きができることを説明したが、今月中に手続きを行う必要があることの説明を失念した。
- ・ 被保険者は、翌月、年金事務所の窓口で付加保険料納付申出書を提出するが、前月から付加保険料を納付することはできないとの説明を受けた。
- ・ 付加保険料は、申し出た月から加入となり遡って加入できない。
- ・ 被保険者は、市場化業者が今月中に手続きを行う必要があることを説明しなかったことにより、希望月から付加保険料を納付することができなかった。この結果、将来の付加年金が減額となる。

(想定されるケース)

(A) 訪問員活動事蹟報告書や顛末書が存在するケース

⇒ 説明をしなかったことが確認できた場合、特定事由に該当するか。

(B) 訪問員活動事蹟報告書や顛末書が存在しないケース

⇒ これらの場合、どのような証拠(相談した事跡があるだけで良い等)があれば、説明漏れの存在を確認できるのか、検討を要する。

(参考) 説明漏れの考え方について

(1) 説明漏れに関する論点

① 説明責任の有無

- ・ 説明が必要な事項（必要的説明事項）について説明をしなかった場合
- ・ 説明が必要ではない事項（補足的説明事項）について説明をしなかった（＝不親切）場合

② 説明漏れと結果との因果関係

説明を受けていたとしても、被保険者が特定手続き等を行っていたと推測できない場合

(2) 説明漏れと交付文書等の関係

○ 口頭での説明を行っていないとしても、以下のような文書の交付による説明の有無について、どう考えるか検討が必要。

- ① 申請書・納付書等そのもの（裏面含む）に記載されている場合
- ② 申請書・納付書等と一体の説明書類に記載されている場合
- ③ 申請書・納付書等と別紙の説明書類に記載されており、説明の際に手交している場合
- ④ 申請書・納付書等と別紙の説明書類に記載されており、手続きの事前又は事後に送付されていた場合
- ⑤ 一般的に交付・配付されているリーフレットやチラシ等に記載されている場合