

年金相談体制について

来訪、電話、文書、ファクシミリによる相談

主として受給権者からの

- ・年金制度
- ・年金受給額

年金相談件数 14,778,631件

来訪 7,444,190件
電話 7,212,901件(推計)
文書 121,540件(推計)

来訪、電話、文書、ファクシミリによる相談

- ・年金制度
- ・年金の加入期間、見込額
- ・各種手続き

社会保険業務センター

中央年金相談室

来訪相談	13,368件
電話相談	1,146,561件
文書相談	49,553件

インターネットによる照会

- ・年金額簡易試算
- ・年金に関する情報及び届書の入手

社会保険庁ホームページ

年金見込額簡易試算
HPアクセス件数 1,265,535件

年金見込額試算申込
80,499件

個人認証に基づく年金個人情報の提供
見込額試算 174件
年金加入記録 223件

年金個人情報提供サービス
(ユーザID・パスワード方式)
116,135件
(注)18年3月31日～6月30日

年金受給権者・被保険者等からのアプローチ

年金受給権者、被保険者等



行政側からのアプローチ

58歳通知
1,770,941件

(希望者に)
年金見込額
1,133,703件

社会保険オンラインシステム

年金給付
DB

記録管理
DB

社会保険事務所(312か所)

来訪相談 6,276,613件
電話相談 2,908,472件(推計)
文書相談 70,810件(推計)

来訪による相談

※社会保険事務所と同じ

年金相談センター(63か所)

来訪相談 1,154,209件
電話相談 107,694件
文書相談 1,177件

電話による相談

※社会保険事務所と同じ

年金電話相談センター(23か所)
(うち2カ所について市場化テスト実施)

電話相談 3,050,174件

※相談件数等は平成17年度

オンライン

年金記録相談の特別強化体制について

社会保険庁では、平成9年1月に年金制度間に共通する基礎年金番号を導入し、それまで加入していた国民年金、厚生年金等の年金手帳記号番号を基礎年金番号に収録する作業を進めることにより、各年金制度を通じた記録の整理と年金相談の充実に取り組んでまいりました。

また、年金を請求される方の利便性の向上と裁定請求漏れを防ぐため、58歳到達者に対する年金加入記録の通知、裁定請求書の事前送付サービスの実施、インターネットによる年金加入記録の即時提供など、年金加入記録の積極的な提供に取り組んでまいりました。

しかしながら、この度、国民年金保険料免除等に関する不適正な事務処理で、多くの被保険者の皆様にご迷惑をおかけするとともに、年金記録に対する不安をお与えしたことにつき、心よりお詫び申し上げます。不適切な事務処理につきましては、対象となった皆様にお詫びを申し上げるとともに、速やかな是正措置を講じさせていただいております。

また、ご自身の年金記録に少しでも不安やご疑問をお持ちになられた皆様には、ご自身の年金記録をご確認いただくとともに、ご疑問にお答えできるよう、当面、本年8月21日から12月末まで、年金記録相談の特別強化体制を取ることといたしました。

この機会にご利用いただき、ご安心いただけるようご案内申し上げます。

(1) 皆様の年金記録はいつでもご確認いただけます

①～⑥のいずれかの方法により、ご自分の年金加入記録を取得していただくことができます。

- ① 58歳に到達した方には、58歳到達月の翌々月に、加入している年金制度やその期間などを記載した「年金加入記録のお知らせ」を社会保険業務センターから送付しています。

「年金加入記録のお知らせ」に記載されていない加入期間がある場合や、記載されている年金加入記録が違っていると思われる場合には「年金加入記録照会票」に記入の上、返送していただくことにしており、返送された年金加入記録照会票について社会保険業務センターが調査した上、記録を訂正することとしています。

- ② 年金支給開始年齢（60歳又は65歳）到達をもって受給権が発生する方には、60歳又は65歳に到達する3か月前に、氏名、生年月日及び年金加入記録等をあらかじめ記載した裁定請求書を送付しています。
- なお、60歳到達後に受給権が発生する方には、60歳に到達する3か月前に「裁定請求等のご案内」（はがき）を送付しており、また、社会保険庁で管理している年金加入記録のみでは受給資格が確認できない方には、60歳に到達する3か月前に「年金加入期間の確認のご案内」（はがき）を送付しています。
- ③ 電話により、ご自分の年金加入記録を照会していただくことができます。「ねんきんダイヤル」（0570-05-1165）にかけていただき、基礎年金番号等により本人確認できた方には、「被保険者記録照会回答票」を郵送します。その際には、今般の「年金記録相談の特別強化体制」に関するお知らせと、年金加入記録が違っていると思われる場合に社会保険事務所に提出いただく「照会申出書」の様式を併せてご本人あてに郵送します。
- ④ インターネット（ID・パスワード認証方式）により、ご自分の年金加入記録を照会することができます。基礎年金番号がおわかりの方はインターネットで年金加入記録の提供についてお申し込みいただくと、申込内容と社会保険庁が基礎年金番号で管理する記録による本人確認を行った後、ユーザID・パスワードをご本人あてに郵送しますので、ユーザID・パスワード入手後は、いつでもインターネットでご自分の記録が確認できます。
- ⑤ 電子申請により、ご自分の年金加入記録を照会することができます。基礎年金番号がおわかりの方は公的個人認証サービス等の電子証明書を取得した上で、インターネットから電子申請で年金加入記録の提供についてお申し込みいただくと、電子文書により結果をお知らせします。
- ⑥ 社会保険事務所への来訪によっても、ご自分の年金加入記録を照会することができます。

ただし、来訪前にできるだけ年金加入記録を①～⑤の方法で取得していただき、ご自分の年金加入記録について事前に確認することをお薦めします。

社会保険事務所への来訪相談の際には、年金手帳（複数所持している場合はすべて）、「照会申出書」（年金加入記録を取得しており、お手元に準備できる場合 ※）、年金加入記録が違っていると思われる期間の状況がわかる資料（年金加入記録を取得している場合）をお持ちください。年金手帳が見つからない場合には、本人であることを確認できるもの（運転免許証、保険証等）のほか、社会保険事務所や社会保険業務センターから最近お送りした書類があれば一緒にお持ちください。

※「照会申出書」は、ねんきんダイヤル（0570-05-1165）にお申し込みいただくか、インターネットの社会保険庁ホームページからダウンロードすることで入手できます。

（２）記録について疑問がある場合には社会保険事務所をご利用ください

年金加入記録を取得した後、記録についてご疑問がある場合には、社会保険事務所への来訪による相談をご利用ください。その手続は以下のとおりです。

社会保険事務所への来訪による相談の際には、年金手帳（複数所持している場合はすべて）、「照会申出書」（お手元に準備できる場合 ※）、年金加入記録が違っていると思われる期間の状況がわかる資料をご持参ください。年金手帳が見つからない場合には、本人であることを確認できるもの（運転免許証、保険証等）のほか、社会保険事務所や社会保険業務センターから最近お送りした書類があれば一緒にお持ちください。

- ① 年金加入記録が違っていると思われる場合には、違っていると思われる期間の状況がわかる資料とともに、「照会申出書」に必要事項を記入し、社会保険事務所に提出していただきます。
- ② 提出された資料とご本人からの聞取りを踏まえ、社会保険事務所は調査を行い、調査期間の記録の有無等について確認します。
- ③ 社会保険事務所は調査期間の記録の有無等について記載した回答を後日ご本人あてに郵送します。

(3) 年金記録審査チーム

記録の有無等について社会保険事務所が調査・確認した後にも、ご本人の申立により、社会保険庁本庁において記録訂正の要否について判断を行うこととします。

これまでは、記録の訂正の要否について確認するため、保険料を納付したことを証明する領収書の提出を求めています。

今回、領収書に限らず、例えば当時の預金通帳など保険料納付に関する状況が記載された資料を提出いただければ、社会保険庁本庁の審査チームが徹底的に事実関係の調査を行い、体系的に整理した上で、記録訂正の要否を判断します。

その手続は以下のとおりです。

- ① 記録が違っていると思われる期間の状況に関するご主張を記載した「記録の申立書」と、その期間の保険料納付に関する状況が記載された資料（例えば当時の預金通帳など）を提出していただきます。
- ② 社会保険事務所は、ご本人の主張に基づき「申立の概要」を作成します。
- ③ 社会保険事務所は社会保険事務局を通じて、「記録の申立書」と「申立の概要」を社会保険庁本庁の審査チームに送付します。
- ④ 社会保険庁本庁の審査チームにおいて、申立案件について徹底的に調査を行い体系的に整理した上で、記録訂正の要否を判断します。
- ⑤ 記録訂正の要否に関する判断結果について、本庁から社会保険事務所あてに通知します。
- ⑥ 社会保険事務所長は、⑤の判断結果を踏まえ、記録訂正の要否についてご本人あてに郵送します。

(4) 実施時期及び実施体制

- ① 当面、本年8月21日から12月末まで、年金記録相談の特別強化体制を取ることにします。
- ② 全国の社会保険事務所において責任者を定め、専門の相談窓口を設置します。また、社会保険庁本庁内に記録訂正の要否を審査するための審査チームを設置します。

年金記録相談の特別体制における業務フロー

