

資料1



# 日本年金機構設立委員会(第9回)ヒアリング資料

---

平成21年6月1日

全国社会保険労務士会連合会

# 社会保険労務士会が提案する年金相談①

## 社会保険庁の考え方

- 「来訪による年金相談については、わかりやすいお知らせの郵送、電話、インターネット等により、お客様が年金事務所にできるだけお越しただかなくても良くすることが、サービス向上の基本方向」  
(平成20年2月22日年金業務組織再生会議ヒアリング資料)

## 国民の目線で見ると

- そもそも、年金制度は複雑でわからない。
- 文書が郵送されてきても法律用語が多くて「読んでみよう」という気になれない。
- わからないから不安で相談したいのに、電話やインターネットでは知りたいこと、聞きたいことを十分にやり取りできない。



年金制度は複雑でわからないので不安に感じているが、相談したくても身近に相談できる窓口が十分に用意されていないことによって、国民の年金制度に対する「不信」、「あきらめ」を生みだす状況が改善されない。

# 社会保険労務士会が提案する年金相談②

～「対面相談」による相談・アドバイスの重要性～

## 年金相談体制の考え方

- 国民からの相談(年金給付の種類や加入記録の確認、受給資格要件、年金見込額等)には、国民の立場、目線に立って、懇切丁寧でわかりやすい説明をしてあげること。
- 国民に相談を通じて、保険料の仕組み等、年金制度を「知ってもらい」、「わかってもらう」ことで、「安心してもらう」ことが重要。
- そのためには、国民がじっくり「対面相談」できる窓口が身近にあることが重要。それには日本年金機構の直轄機関である**年金事務所**の他に、社会保険労務士が運営する「**街角の年金相談センター**」を全国各地に配置し、国民が無料で安心して**対面によるきめ細かな相談やアドバイスを受けられる体制をつくる**ことが必要である。

## 対面相談による国民の安心と安全

- 年金相談は、個人情報に密接に関連することから、守秘義務が課されている国家資格者が担当することで安心と安全が確保できる。
- 対面で相談ができるので、例えば、離婚時の年金分割等、身内にも話せない相談ができる。
- 「ねんきん定期便」に関する相談や裁定請求・再裁定請求の手続等、身近に相談できる窓口があれば便利である。

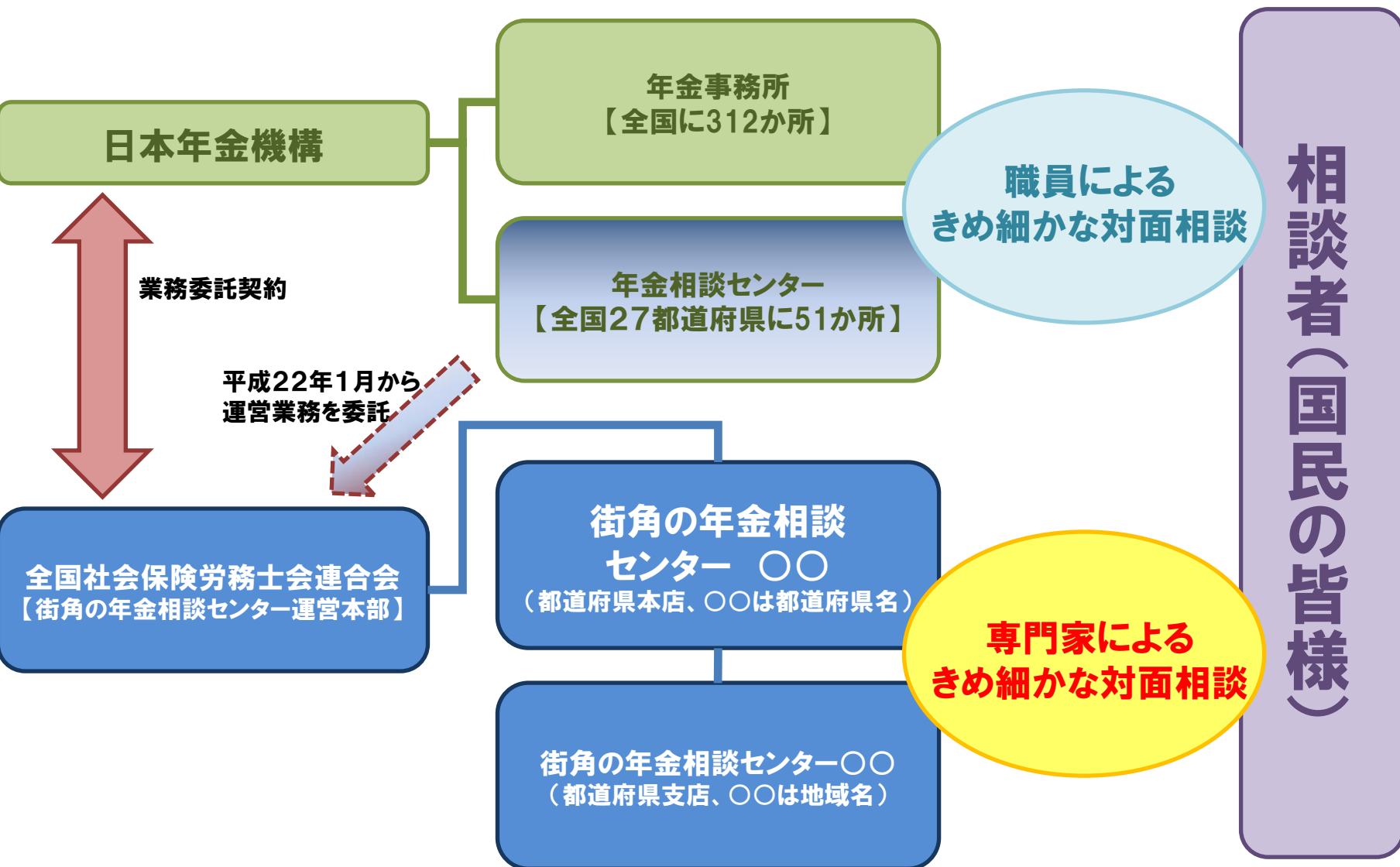


年金改革の一環として「対面相談」を充実させること

国民の目線に立った「対面相談」が、国民の「安心」を生みだし、その積み重ねが、年金制度の「信頼」の回復につながる。

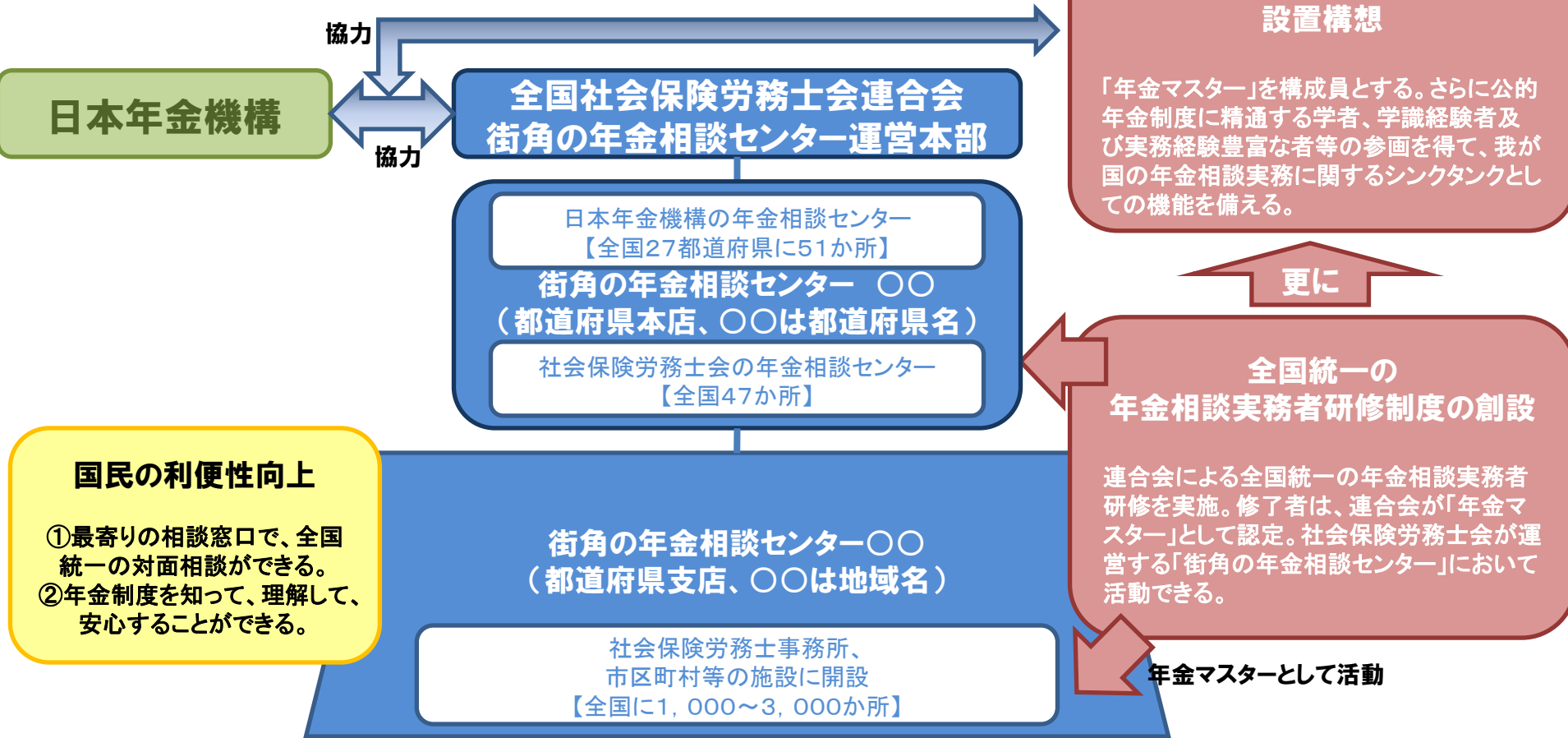
# 新たな年金相談体制の構築について①

～年金の専門家によるきめ細かな対面相談のイメージ～



# 新たな年金相談体制の構築について②

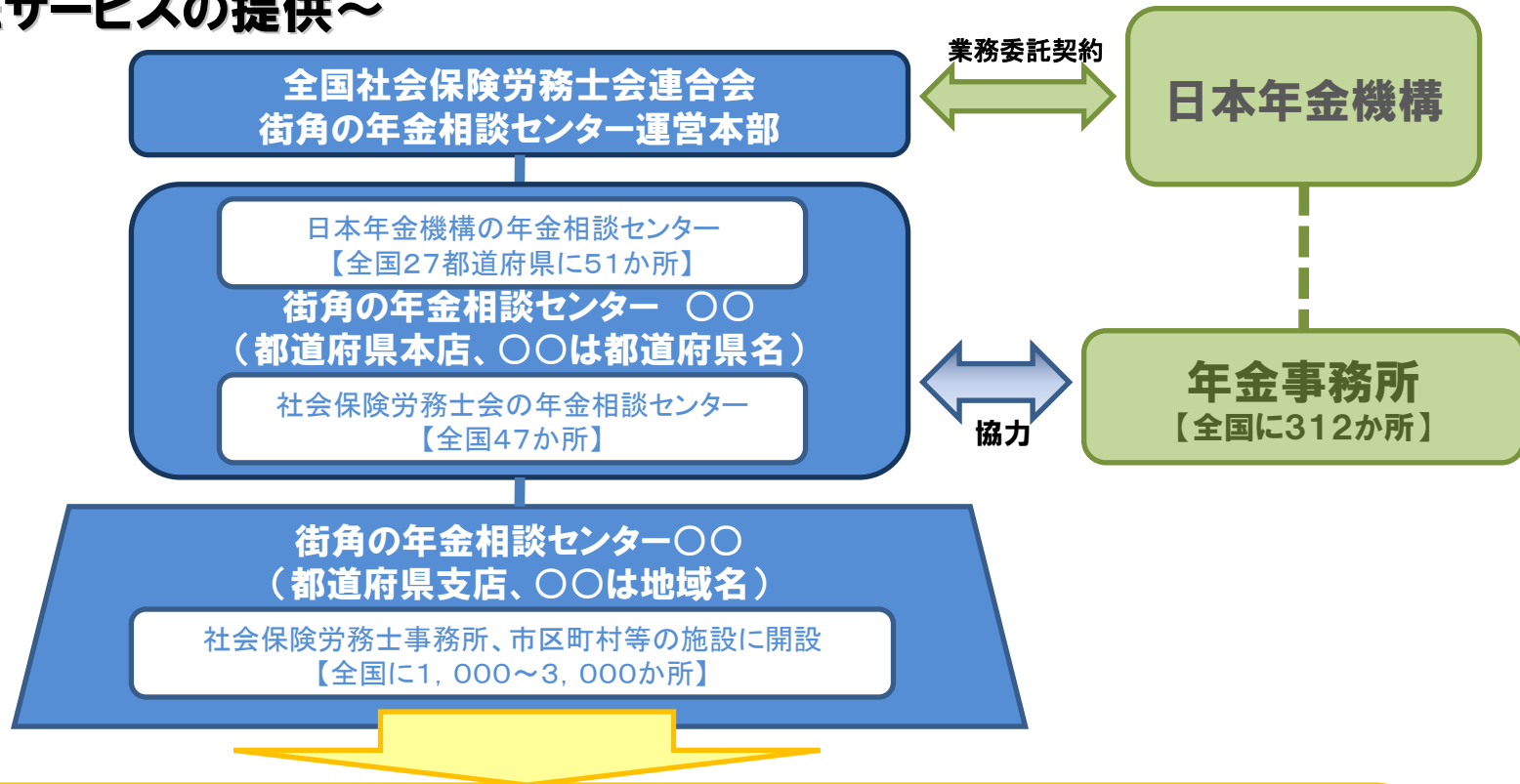
～国民の利便性向上と組織体制、研修、学会制度～



日本年金機構と全国社会保険労務士会連合会が協力して、新たな年金相談体制を構築することで、国民の利便性を高めるとともに、我が国の公的年金に対する信頼を、年金の専門家(プロ)が対面相談により支える。

# 新たな年金相談体制の構築について③

～統一したサービスの提供～



## 統一したサービス内容

無料で行う(相談運営費用は日本年金機構との業務委託契約による)

- ・年金に関する各種相談(年金加入記録の確認、受給資格要件、年金見込額等)
- ・裁定請求、再裁定請求等申請書類の確認、作成、取次
- ・「ねんきん定期便」等の確認、回答書類の作成・指導等