

日本年金機構におけるサービス改善の主な取組について

「わかりやすい言葉置き換え例集」の職員への周知について

- 「お客様へのお約束10か条」に掲げた「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明」する約束の実現の一助とすべく、年金事務所における年金相談等において、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、職員からの意見募集などのプロセスを経て、各種の用語の置き換え例を示したものを作成し、職員へ周知【別紙1】。

お客様向け文書の審査体制の整備について

- 日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を立ち上げるとともに、高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「モニター制度」を導入することを予定【別紙2】。
- 本部内の取組としては、サービス推進部を中心に関係各部の職員から構成された「お客様向け文書審査チーム」において、新たに発出するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても、順次（発出量の多いもの、お客様からの苦情が多いもの、現場からの改善要望のあるもの等から）見直しを進める。
- 一般の方からのモニターについては、公募その他の方法により委嘱し、「わかりやすさ」等の観点からのご意見を伺うことを予定。※4月からの発足に向け、現在、日本年金機構ホームページにおいて、一般の方からのモニター募集について掲載中（3月15日まで）。

「顧客満足度調査」の実施について

○年金事務所及び年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実践状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービス向上を図ることを目的として実施。

○実施概要

(1) アンケート実施施設

年金事務所（312カ所）及び年金相談センター（51カ所）

(2) 実施日

3月中で実施施設の指定する日
（年金事務所等の繁忙を考慮）

(3) 実施方法

実施施設が指定する日を実施日として、年金事務所等に来訪された方を対象とし、相談終了後にアンケート用紙【別紙3】を配付し、回収箱への投かんをお願いすることにより回収。また、実施日の翌日から4営業日の間、年金事務所等の窓口等にアンケート用紙を置き、お客様が任意でアンケートに記載して投かんできるようにする。

「わかりやすい言葉置き換え例集」作成にあたって

平成 22 年 1 月 29 日
日本年金機構理事長 紀陸 孝

今回、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成・発出するにあたり、私の想いを皆さんにお伝えしたいと思います。日本年金機構にとって何よりも大切なことは、お客様に少しでもご満足いただける対応を役職員一人ひとりが実践し、その仕事ぶりをお客様に見ていただき、ご理解をいただく努力を地道に続けていくことだと考えています。

お客様にご満足いただける対応の基本は、常にお客様の立場に立って、お客様の目線で応接することですが、その際、障害になるのはお客様にとって分かりづらい公的年金制度の専門用語や行政用語であると思います。

従来より、皆さんも平易な言葉に置き換えられたり、用語の意味をかみくだいてご説明されたり、それぞれに御苦労されてきたことと存じます。

私どもは、昨年 9 月、機構設立準備事務局内にプロジェクトチームを作り、民間出身者、事務所の所長、課長の方々にもご参加いただき、社会保険庁時代に皆さんから寄せられましたご意見をもとに、議論を重ねました。その結果、この度、分かりづらい社会保険の専門用語や行政用語について、「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成いたしました。

この「置き換え例集」を、皆さんが、日々、お客様との窓口でのご相談や電話の応対等の際に、参考例としてご活用いただき、分かりやすいご説明をするためのお役に立てていただければ幸いです。

また、これを機会に今後、お客様のお手元に届く通知書やパンフレット等についても順次、見直しを進めるため、本部内に「お客様向け文書審査チーム」を立ち上げ、新規に作成するお客様向け文書から検討、審査を始め、更に重要度の高い既存の文書にも審査対象を広げてまいります。

なお、今回の「置き換え例集」につきましては、引き続き、皆様のご意見も伺い、一定のサイクルで見直しを行って、時宜に合わせて有意義な置き換え例集に致したいと考えております。

この「置き換え例集」が、複雑で難しいと言われる公的年金制度をお客様に平易にご理解いただくための一助となり、皆様とお客様の距離を少しでも近づける役割を果たせればと願っています。

わかりやすい言葉置き換え例集

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
あ行	育児休業等取得者申出書	育児休業期間の保険料免除申請書	
		育児休業等保険料免除申出書	
	延滞金	遅延や滞納による徴収金	
か行	学生保険料納付特例 （学生特例）	学生の保険料納付猶予制度	※ 保険料の免除ではなく、後で納める際には申し出ていただき、保険料の上乗せが発生する場合もあることを注意喚起する。
		学生保険料納付猶予（制度）	
		学生が保険料をあとで納めることができる	
		在学（期間）中の保険料納付猶予	
過誤納		いただき過ぎた保険料	※ 機構側の事務処理遅延等による場合以外は適切ではない。
		保険料の納め過ぎ	
		納める必要がないのに納めていただいた保険料	
過年度保険料		前年度までの保険料	
管掌機関		各年金制度を運営する機関	
勧奨（状）		手続案内状	※ 口頭・書面等で手続きをお勧めする
		〇〇のご案内	
		手続きに必要な時に送るご案内	
還付（請求書）		払戻金（請求書）	
		払い戻し	
強制適用		強制加入	
		法律上加入することが決められていること	
月額変更（届）		給与月額変更届	※ お勤め先から届出いただいている保険料算定や将来の年金額計算の基礎となる標準給与月額の変更

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		給与月額の変更届	
		保険料の算定や将来の年金額計算の基本となる給料の変更	
	現年度保険料	今年度にお納め頂く保険料	
		今年度に発生した保険料	
	厚生年金の被保険者	厚生年金に加入されている方 (厚生年金の) 加入者	
	告知額通知書	納付書/請求書	※ 「領収済通知書」参照 ※ 複写様式のページを変えれば解消するが、不可能な場合は困難
	告知書	保険料請求書	
	国民年金の被保険者	国民年金に加入されている方 (国民年金の) 加入者	
	国民年金保険料使用期限	保険料納付書が使えなくなる日 国民年金保険料納付書の使用期限	
	国民年金保険料納入済通知書	国民年金保険料納付書	※ 複写様式のページを変えれば解消するが、不可能な場合は困難
	国民年金保険料納付期限	毎月の保険料の納付期限 毎月の保険料を納めなければならない日	
ざ行	催告(状)	納付案内(のお知らせ、お電話、お手紙)	
	算定基礎(届)	報酬確認届(年一回用) 保険料額決定のための4月から6月の給与届 9月からの保険料額改訂に伴う給与額定期報告 給与確認届	※ 保険料算定や将来の年金額計算の基礎となる標準給与月額を見直すため9月に行う給与額の届出

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		報酬月額定時決定届	
	3号特例申出書	3号被保険者遡及加入申出書	
	若年者納付猶予（申請）	30歳前の保険料納付猶予	
		20歳代の保険料納付猶予	
		20歳代の方が保険料の後払いができる申請	
	収納額	領収額	
	資格取得（届）	加入（届）	
		社会保険加入届	
	資格取得日	社会保険に加入した日	
	資格喪失（届）	社会保険の脱退、又は退職	
		脱退（届）	
	資格喪失日	退職日の翌日	
		社会保険を脱退した日	
	事業所	お勤め先	
	種別変更（届）	加入変更（届）	
	納付書の使用期限	納付書が使用できる期限	
	賞与	ボーナスなどの一時的手当	※ 一般の賞与より意味が広く又、ボーナスとイコールでないため、誤解を招かないよう注意が必要
		年3回以下の給与	
	（（旧）社会保険事務所段階における） （旧）職権訂正	（年金事務所段階における）記録回復	※ 従来、旧社会保険事務所段階における記録訂正については、「職権訂正」の文言を使用していたが、昨年12月にこれを改め、「職権訂正」ではなく、「記録回復」の文言を使用することとしている。
	新規適用（届）	事業所として（新たに）健康保険・厚生年金に入る 新規加入事業所届	

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		社会保険に新しく加入する事業所届	
	申請免除	（国民年金保険料の）申請者免除 （国民年金保険料の）申請による免除	
	全喪	適用事業所廃止届	※ 仮名をふる
		事業廃止届	※ 会社として健康保険・厚生年金から脱退する
		事業閉鎖による健康保険・厚生年金からの脱退	
	前納	保険料前払い	
た行	第1号被保険者	国民年金加入者	※ 言い換えではなく（国民年金加入者）との注釈を入れる
		国民年金一般加入者	
		個人加入者	
	第2号被保険者	厚生・共済等年金加入者	※ 言い換えではなく（厚生・共済等保険加入者）と注釈をいれる
		厚生・共済等保険加入者	
	第3号被保険者	厚生・共済等保険加入者に扶養されている配偶者	※ 言い換えではなく（第2号被扶養配偶者等）と注釈をいれたほうが良い
	徴収する	納めていただく	
	調定（額）	保険料調査決定（額）	
		保険料の決定（額）	
	追納	保険料免除期間の後払い	
保険料免除（猶予）期間納付			
免除期間の保険料をさかのぼって納める			
適用	加入		
	社会保険（厚生年金・健康保険）加入		
適用除外	加入対象外		

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		社会保険（厚生年金・健康保険）加入除外	
	同月得喪	同月内における加入及び脱退 年金制度に加入した月と同じ月に脱退	
な行	二以上事業所被保険者	複数の事業所に勤務している加入者	
	納付（書）・納入告知書	振込み用紙 納めていただく用紙	
は行	被扶養者	扶養家族	
	被扶養者異動届	被扶養者変更届 被扶養者追加（削除）・訂正届	
	被保険者	社会保険加入者 保険加入者 年金加入者 現在加入いただいている方	
	被保険者期間	保険加入期間 年金加入期間	
	被保険者記録	年金加入記録	
	被保険者資格取得届	厚生年金・健康保険加入届 社会保険（厚生年金・健康保険）被保険者加入届	※ 社会保険に新しく加入する従業員届
	日雇い	日々雇用される方	「日雇い」という言葉は不適切
	標準賞与額	保険料計算の基礎となるボーナスなど一時的手当での額 保険料算定や将来の年金額計算の基礎となるボーナスなどの一時的手当での額	※ 一般の賞与より意味が広く又、ボーナスとイコールでないため、誤解を招かないよう注意が必要

○ 見直し例（適用・徴収）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	標準報酬月額	保険料計算の基礎となる標準給与月額	
	報酬	給与等の定期的な収入	
	法定免除	法律で保険料を免除することが決められているもの（障害年金受給者免除、生活扶助者免除）	
	保険料（金）	納付金、加入金、支払金等	保険料よりも収めるべきもしくは収めなければならないという意識付け。保険料では義務であることの意識が薄くなる。
	保険料等還付請求書	保険料等の払い戻し請求書	
	保険料免除申請書（全額免除・一部免除）	保険料減免（減額）申請書	
や行	猶予	期限を延ばす 延長	
ら行	領収済通知書	保険料納付書	※ 複写様式のページを変えれば解消するが、不可能な場合は困難

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）	
あ行	按分（離婚分割）	年金額を合意された割合で分けること		
	移管	年金記録を加入制度間で移動させること		
	内払調整	払いすぎた額を今後支払う年金額から減額すること		
	永久固定（障害年金）	障害の状態が固定し、今後も変わらないと見込まれる状態		
か行	改定	（年金額）変更	※ 年金額が変更しない改定もあるため注意が必要。	
	改定通知書	（年金額）変更通知書		
	改定年月日	（年金額）変更年月日		
	改定理由	（年金額）変更理由		
	該当する	当てはまる		
	加給年金（加給金）	配偶者加算年金		
		年金に対し扶養手当のように加算されるもの		
		加算年金		
		配偶者加算		
		配偶者及び子供がいる場合に年金に加算する一定の金額		
	額改定請求書（障害年金）	障害状態変更申出書		
	額改定通知書	年金額変更通知書		
	加対者	配偶者加算又は子供加算対象者		
合算対象期間（カラ期間）	年金資格期間に加算できる期間			
	年金資格期間に含めることができるが、年金額には反映しない期間			
過年源泉	前年以前の源泉徴収			

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	過払金	払うべきでなかったお金（年金） 払いすぎたお金（年金）	
	寡婦	夫をなくした妻	※ ご主人(様)をなくされた奥様
	寡婦加算	夫をなくした妻の年金の加算	※ ご主人(様)をなくされた奥様への年金の加算
	寡婦年金	夫をなくした妻への遺族年金	※（国民年金の納付または免除が25年以上ある）ご主人(様)をなくされた奥様へ60歳から65歳まで支払われる遺族年金
	画面を確認	コンピューター上の年金記録の確認	
	管轄する事務所	お住まいの地域を担当する事務所	
	基金代行	厚生年金基金が、国に代わって厚生年金の事務の一部を行うこと	
	基本月額（在職老齢年金）	加給年金、経過的加算を除いた年金月額 加算部分を除いた年金月額	
	基本手当	失業手当、失業給付	
	給付	支給 支払い	
	給付制限（雇用）	自己都合退職などの場合、ハローワークが基本手当の支払いを制限する	
	旧法	昭和61年以前の年金制度	
	旧令共済制度	旧陸軍・海軍共済制度 終戦まで運営された軍属などを対象とする共済制度	
	基番に統合	基礎年金番号に1つにまとめる 基礎年金番号に統合	
	繰上げ/繰上げ支給の国民年金	受取額は少なくなるが年金を早く受け取ること	※ 「規定の年齢からお受け取りいただく年金額よりも割引を受けてご希望の時点から～という制約はございますが年金をお受け取りいただける方法もございま

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		早期(減額)支払い	す。」
		65歳から受け取る年金を前倒して減額して受ける年金	※ 額が減っても早く受け取ることを希望する人のための制度
	繰上げ請求	早期に受け取るための請求	
		早期減額請求	
		減額（早めの）請求	
		支給年齢前減額請求	
	繰下げ/繰り下げ支給の国民年金	増額受け取り	※ 「据え置くと、～というようなお受け取り金額となります。」
		年金を遅れて受けて受取額を多くすること	※ 受け取り時期は遅れても年金額を増やすことを希望する人のための制度
		65歳以後（最長70歳まで）の増額年金	
		増額支払い	
		65歳から受け取る年金を据え置いて増額して受ける年金	
		受給開始を65歳よりも遅くし、増額して受け取ること	
	繰り下げ請求	65歳以後の増額年金請求	
		増額（遅めの）請求	
		支給年齢後増額請求	
		年金を65才より遅く受給し、毎月の受取額を増やす請求	
	経過的加算	65才以降の年金が65才前の年金より少なくならないための加算	
	経過的寡婦加算	夫を亡くした妻への65歳からの加算	※ 「寡婦」参照
	（寡婦加算との整合性）	一定の条件を満たした寡婦のための加算	※ 夫を亡くした妻の年齢により65歳からの遺族年金に加算される額
	原議	提出された書類の原本	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	現況（届）	現在の状況確認の届	
	国庫負担	国の税金で負担	
さ行	再裁定	再決定	
		再計算	
		年金額決定の訂正	
		年金額の再計算	
		年金額訂正	
		年金再決定処理	
		再度年金を決定しなおす	
		年金の計算のやり直し	
	再取得	年金制度に再度加入する	
	在職中	厚生年金に加入しながら働いている方	
在職者齢年金（在老）	60歳以上で働きながら、厚年加入されている方に支払われる年金	年金を受給しながら厚生年金の保険料も支払っている状態	
		年金を受けながら厚生年金保険に加入している状態	
裁定	決定、計算	年金額決定	
		年金を受け取る権利の決定	
		受給資格の審査	
		年金額決定処理	
裁定請求	年金受給手続		

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		年金（の）請求	
		年金（の）請求手続	
		年金を受け取るための請求	
	裁定請求書	（年金の）申請用紙	
		（〇〇）年金請求書	
		年金受取請求書	
		年金を受けるための請求書	
		年金受給申請書	
		年金を受け取るための申込書	
		ねんきん請求書（老齢年金）	
	裁定通知書	〇〇年金決定通知書	
		決定通知書	
		年金額決定のお知らせ	
	裁定年月日	年金額決定年月日	
	再評価	昔の給与を今の価値に換算する	
	差止め	支払いを止める	
		一時停止	
	算入	計算に入れる	
	資格期間	保険料納付済期間や厚生年金加入期間等、年金を受けるために必要な期間	
	支給	支払	
	支給額変更通知書	支給年金額変更通知書	
		支払額変更通知書	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	支給停止事由該当届	支給停止届	
		停止届	
		～の理由により年金をとめる届	
		年金支払額減額該当届	
		失業給付受給開始届	
		高年齢雇用継続給付受給開始届	
		雇用保険との調整のための届	
		雇用保険との調整申出書	
		雇用保険受給届	
		年金支給の停止する事由を提出していただく届書	
		雇用保険を手続きされたときに提出する書類	
	支給停止事由消滅届	支払停止解除届	
		年金を止める理由がなくなったため年金の支払いを開始する届	
		年金支払再開を希望する届	
	時効特例（分）	直近5年より前の未払い部分	
		受給権発生時から直近5年分までの差額分	
	事後重症（請求）	症状悪化（による請求）	
		一定期間後に障害が重くなること	
		認定日後に傷病が進行し、障害等級に該当する	
		初診日から1年6ヶ月経過したところでは症状は軽かったが今症状が悪化したので請求すること	
	事後精算	年金を余計にとめたときの調整	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		後から精算する	
		失業保険受給終了後の精算	
	事跡を登録する	記録を残す	
	失権	権利消滅	
		年金を受け取る権利がなくなる	
	支払機関変更届	受取先変更届	
	支分権	年金の支払を受ける権利	
	事由	理由	
	従前額	法律改正前の年金額	
	従前保障	これまで通りの保障	
	受給権	年金（の支払）を受け取る権利、受ける権利	
		年金を受けられる権利	
		年金を受けるために必要な権利	
	受給権者	年金を受け取れる人	
		年金支給を受けられる方	
		年金を受ける権利がある方	
	受給権消滅	年金を受ける権利がなくなる	
	（65歳到達による） 受給権消滅	内容・名称が変更	※ 「65歳到達により、特別支給の老齢厚生年金から老齢厚生年金・老齢基礎年金に変更になりました」
	受給権発生、受発	年金を受け取る権利が生じること	
	受給資格期間	年金の受取に必要な加入期間	※ 老齢基礎年金の受給資格の有無を判断する保険料納付済期間、免除期間や厚生年金・共済組合加入期間等の合計月数
		年金を受け取るために必要な期間	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	受給満了日	失業手当受給期間終了日	
	受給要件	年金を受けるための要件 支払いを受けるための条件	※ 年金を受け取るための資格要件（必要な加入年数）及び資格年齢（受け取ることができる年齢）に達して、年金を受けることができる要件のこと
	正確（定申告）	亡くなった方の源泉徴収票 死亡した人の源泉徴収票を税務署に提出	
	正確用	死亡者の確定申告用	
	障害認定	障害の程度を判定し、決定する	
	障害認定日	初診日から1年6ヶ月経過したか、それまでに症状が固定した日	
	傷病が治った日	症状が固定した日	
	初診日	初めて医者診察を受けた日	
	除票	亡くなられた方の住民票	※ 死亡、または転出等で除かれた住民の記録
	諸変更裁定	65歳の再計算 簡便なハガキ様式届出による65歳時の決定裁定	
	署名または押印欄	署名または代筆押印欄 署名または代筆した場合の押印欄	
	進達	送付	
	進捗確認	処理状況確認	
	随時払い	緊急を要する支払をする月 奇数月の支払い	
	請求者	年金を受ける方	
	生計維持	生計がある程度依存される関係の申出書	※ 一緒に暮らし寝食一緒にしている状態。

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		生活費を共にしている 経済的に生活を支える	※ 一緒に暮らし、お財布ひとつで生活している状態
	生計維持証明	生活費を共にしていること（生計維持の状態にあること）の証明	
	生計同一	一緒に生活し経済的に支え合う 生活費を共にしている	※ 一緒に住んでいるか、別々に住んでいても生活費などのやりとりのある関係の状態
	生計同一申出書	生計のつながりがあったことの申出書 生活を共にしていたことの申出書	
	選択替え	複数の年金から受け取る年金を変更する	
	喪失日	退職日の翌日 社会保険を脱退した日	
	総報酬（額相当）	給与と直近1年間のボーナス等賞与の合計の1/12との合計額	※ 標準給与月額と過去1年間のボーナス等の一時的手当を12で割った額との合計額 ※ 適用編 「報酬」、「賞与」参照
	総報酬制	賞与も年金額の計算にいれること	
	遡及	さかのぼり	
	遡及支払い	さかのぼって支払われる	
	遡及請求	さかのぼって請求	
た行	待機期間（雇用）	求職の申込みから7日間、基本手当が支給をされない期間	
	代行部分	厚生年金基金が、国に代わって、厚生年金の運用を行ったり、給付を行ったりする部分	※ 「基金代行」を参照
	代行返上	厚生年金基金が、厚生年金の運用に係る部分代行を国に返すこと。	※ 「基金代行」を参照

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	第三者行為	交通事故など、他人が関係したけがや病気	
	退職改定	退職後、再就職することなく1月が経過した時点で改めて年金の再計算を行う 退職日の翌日から1か月後に行う年金額の再計算	
	脱退一時金	外国人の方の年金保険料の解約一時金	
	脱退手当金	厚生年金保険脱退金	
	ターンアラウンド（方式）	確認返送（方式） 事前送付、折返し提出用	※ 記入項目の一部が、あらかじめ印刷され、送付された請求書・届書
	短期要件	老齢退職年金の受給資格がない加入者が、障害を負ったり、亡くなった場合の年金を受けるための条件	
	中高齢寡婦加算（寡婦加算との整合性）	夫が死亡時、40歳以上65までの妻に対して支払われる遺族厚生年金の加算	
	長期特例	加入期間が44年以上あり、退職している場合に、定額部分が早く支給される	
	長期要件	老齢退職年金の受給資格がある加入者が、障害を負ったり亡くなった場合の年金を受けるための条件	
	通算して	通して合算する 合算して	
	定額部分	単価に月数をかけて計算する部分 加入期間に応じた年金給付額 厚生年金加入期間に基づいて計算される年金額 厚生年金の加入期間による部分	※ 厚生年金の加入期間に対して支給される年金で、特別支給の老齢厚生年金の年金額のうち、65歳以降に基礎年金などに変わる部分
	定期支払	年金の一般的支払月 偶数月の支払	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	停止	支払を止める	
	特老厚/特別支給の老齢年金	65歳前の老齢厚生年金	※ 老齢基礎年金を受け取るための条件を満たし、厚生年金保険の加入期間が1年以上ある方に65歳前から支払われる年金
		60歳から65歳までの老齢厚生年金	
		60歳から65歳までの定額部分と報酬比例部分を合計した老齢厚生年金	
	特別徴収	年金からの天引き	
		市区町村の依頼に基づき老齢基礎年金等から介護保険料等を天引きすること	
	届書	申込書、申請書	
な行	名寄せ	同じ名前の方の記録を集める	※ 姓名・性別・生年月日等の基本情報を突き合わせ、同じ情報の方の記録を判別する。
	認定日請求	初診日から1年6ヶ月経過した時点での請求	
		障害認定日に障害等級に該当しており、その診断書によって請求する	
	年金受給選択申出	複数の年金から受け取る年金を選ぶための申出	
は行	配偶者	結婚相手	※ 「ご結婚していますか？」
		妻（奥様）又は夫（ご主人さま）	
	配偶者加給年金（額）	配偶者加算（額）	※ 奥さん（ご主人）を扶養しているご主人（奥さん）に、奥さん（ご主人）が65歳になるまでに加算される額
	配偶者加給年金額加算開始事由該当届	配偶者加算額を開始するための届	
	配偶者加給年金額支給停止事由該当届	配偶者加算を止める届	
	被保険者記録照会回答票	年金加入履歴一覧表	
	被用者年金	厚生年金（共済年金）	
	不該当（届）	当てはまらなくなった時（の届）	
	普通徴収	介護等の保険料や住民税を納付書で納める	※ 国民健康保険・介護保険・長寿医療制度や住民税を市町村に納付書で直接納めること

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		市区町村が直接行う納付書等による高齢者医療制度保険料等の徴収	
	物価スライド	全国消費者物価指数等に応じて4月分から年金額を改定する 物価の変動等に応じての年金額の変更	
	振替加算	65歳以上配偶者切替加算 配偶者加給年金の切り替え	※ 老齢（障害）厚生年金の配偶者加給金の対象となる奥様（ご主人）が65歳になって、老齢基礎年金に加算される金額
	振込不能	年金の振込ができない状態	
	併給	2つ以上の年金を同時に受け取る	
	併給選択	年金選択	
	併給調整	複数年金調整 二つ以上の年金の支払調整 2つ以上の年金を同時に受給する場合、年金額が減額されること 年金支払調整	
	平均標準報酬額	賞与を含んだ毎月給料の平均 ボーナスなどを含んだ給料の平均額	※ 「賞与」参照
	平均標準報酬月額	ボーナスなどを含まない毎月給料の平均	※ 「賞与」参照
	報酬比例（額・部分）	厚生年金加入中の給与やボーナスなどに応じて支給される年金 給与やボーナスなどの額と年金加入期間に基づいて計算される年金額 給与やボーナスなどに応じた年金	※ 「賞与」参照
	保険料納付済期間	保険料を納付した期間又は厚生年金等の加入期間	

○ 見直し例（年金給付）

index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
		保険料を納付した期間	
	保留	一時的に支払いを停止する 停止	
	本来支給	65歳からの老齢厚生年金	
ま行	見込額	一定の条件の下支払われると思われる金額	
	未支給（年）金	未払年金 死亡により受給できなくなった死亡月までの年金 まだ支払いされていない年金 亡くなった方が受取るはずだった年金	※ 生計を同じくしていた遺族（2親等以内）が請求できる亡くなった人が受け取るはずだった年金
	未支給請求	亡くなった方が受け取るはずだった年金の請求	※ 死亡により年金を止める届と支払われていない年金を請求する届
	未納	国民年金の納め忘れ、納付漏れ	
	未満了者	被保険者期間が20年未満の老齢厚生年金（退職共済年金）等の受給権者	
	滅失（届）	紛失（届）	
	申出月	手続きをした月	
や行	要件	（必要な）条件	
ら行	離婚分割	離婚に伴い受け取る年金を按分すること 離婚時の年金分割	
	老齢基礎年金		※ 20才から60才までの間に国民年金・厚生年金（船保含む）、共済年金等に加 入された期間に対して受け取ることができる年金のことで、原則は65才から受
	老齢基礎年金加算開始 事由該当届	65歳以上配偶者切替加算を開始するための届 65歳以上配偶者切替加算開始届	※ 「振替加算」参照
	老齢基礎年金加算開始 事由不該当届	65歳以上配偶者切替加算終了届	※ 「振替加算」参照

○ 見直し例（年金給付）

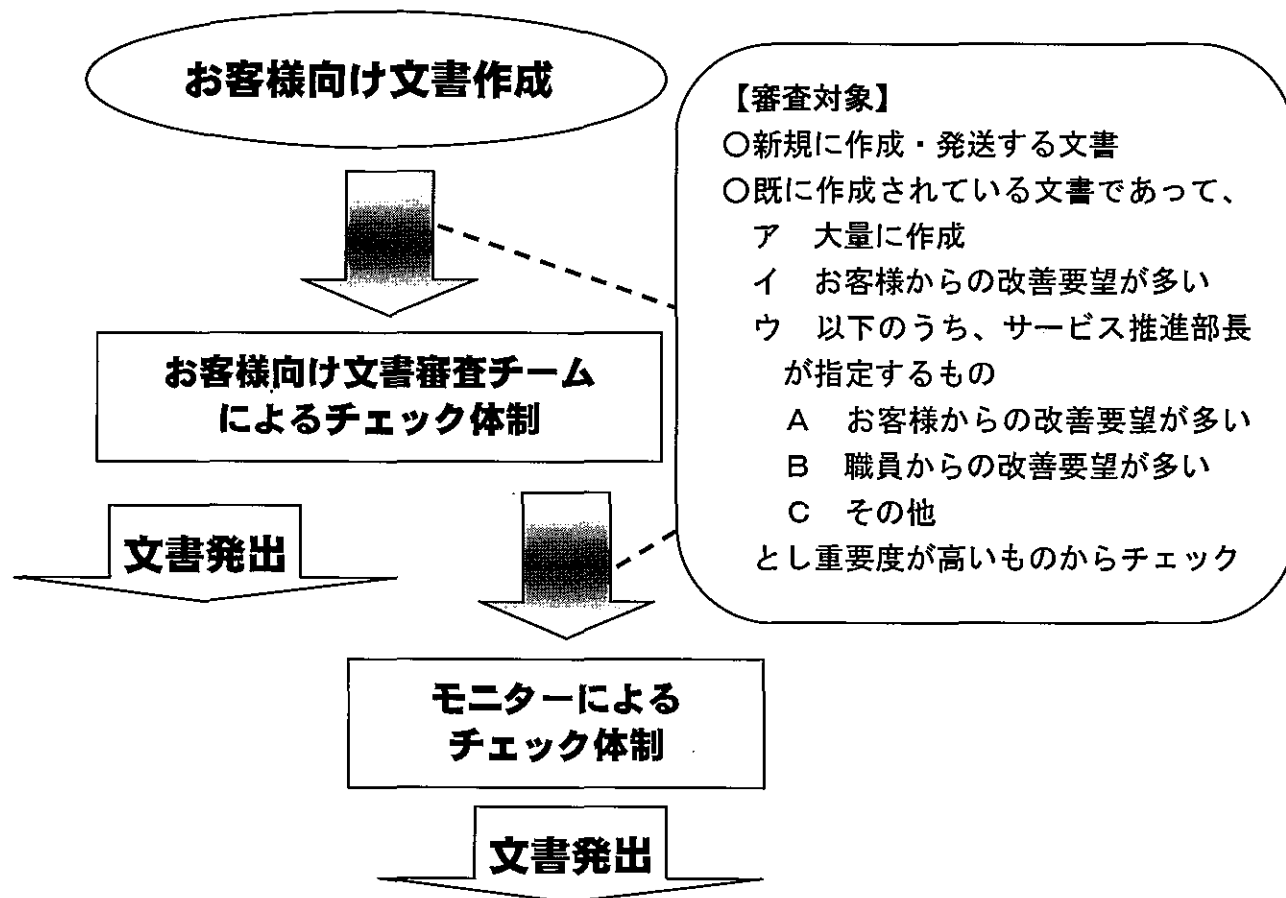
index	わかりにくい言葉	見直しの例	備考（言葉の説明例や留意事項など）
	老齢基礎・厚生年金裁定請求書（ハガキ様 老齢満了	65歳到達時年金請求書 一般的に厚生年金の加入期間が20年以上 厚生年金に20年以上加入されている方	
	老齢満了者	被保険者期間が20年以上の老齢厚生年金（退職 共済年金）等の受給権者	

お客様向け文書のチェック体制について

【目的】

○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに見直すためのご意見・評価をいただくため、機構内において「お客様向け文書審査チーム」を立ち上げるとともに、一般の方にご参加いただく「モニター制度」を導入。

【お客様向け文書審査の流れ】



【審査対象】

- 新規に作成・発送する文書
 - 既に作成されている文書であって、
 - ア 大量に作成
 - イ お客様からの改善要望が多い
 - ウ 以下のうち、サービス推進部長が指定するもの
 - A お客様からの改善要望が多い
 - B 職員からの改善要望が多い
 - C その他
- とし重要度が高いものからチェック

お客様向け文書審査チーム

【機能】

- ・対象文書の選定、対象文書に対する評価・修正意見等を議論し、モニターに付議する文書を選定

モニター制度

【機能】

- ・一般（お年寄り、主婦、学生等）の方からの「わかりやすさ」等の観点からのご意見を伺う

【メンバー構成】

- ・モニターの委嘱に当たっては、一般の方からのご意見を伺う観点から、HP上で公募（5名程度）を行っている
- なお、当該公募は2月16日から開始している（×切は3月15日）

お客様の声をお聞かせください

○ 日本年金機構では、年金事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を把握し、より一層のサービス向上を図ることを目的として、定期的にアンケートを実施しています。

○ お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いします。

☆ 次の質問について、該当する番号ひとつに○印をつけてください。

- お客様の年齢 1 40歳未満 2 40歳代 3 50歳代 4 60歳代 5 70歳以上
 訪問された回数 1 初めて 2 2回目 3 3回目 4 4回目 5 5回目以上
 待ち時間 1 15分未満 2 15～29分 3 30～59分 4 1時間～1時間半未満
 5 1時間半～2時間未満 6 2時間以上

問 1 今回来訪されての満足度についてお伺いします。次の各項目についてお答えください。

	項 目	満 足	やや満足	やや不満	不 満
①	説明のわかりやすさ	4	3	2	1
②	職員からの積極的な情報提供や説明	4	3	2	1
③	待ち時間	4	3	2	1
④	全体としての満足度	4	3	2	1

問 2 年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」へお電話されたことのある方にお聞きします。

- ① 電話には3コール以内に出ましたか [1 出た 2 出なかった]
 ② 電話の対応については満足でしたか [4 満足 3 やや満足 2 やや不満 1 不満]

問 3 インターネットにより、お客様の年金加入記録をご覧になれますが、ご存知でしたか。

- 1 知っている 2 知っているが利用したことはない 3 知らない

問 4 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか。 [1 解消された 2 解消されていない]

問 5 年金記録のご確認や補正のためご相談された方にお聞きします。

- 「私の履歴整理表」を [1 記入した 2 記入しなかった]

問 6 問 5 で、「私の履歴整理表」をご記入されなかった方に、その理由についてお聞きします。

- 1 存在を知らなかった 2 記入することが面倒だった 3 内容を思い出せなかった

お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。

.....

.....

☆ご協力ありがとうございました。ご意見は、ご満足いただけるサービス改善に役立たせていただきます。ご記入後は、アンケート回収箱に投函してください。

日本年金機構・〇〇年金事務所長

(こちらは職員の使用欄です)

所属J-D: 0000

相談区分	1 年金相談(年金請求) 2 年金相談(1以外) 3 ねんきん定期便等による年金加入記録の確認・補正						意見区分	備考
	4 適用(厚年・船保) 5 国民年金 6 その他							
相談時間	1 5分未満 2 5～14分 3 15～29分 4 30～59分 5 60分以上							