

「ねんきん特別便」について

平成19年12月5日

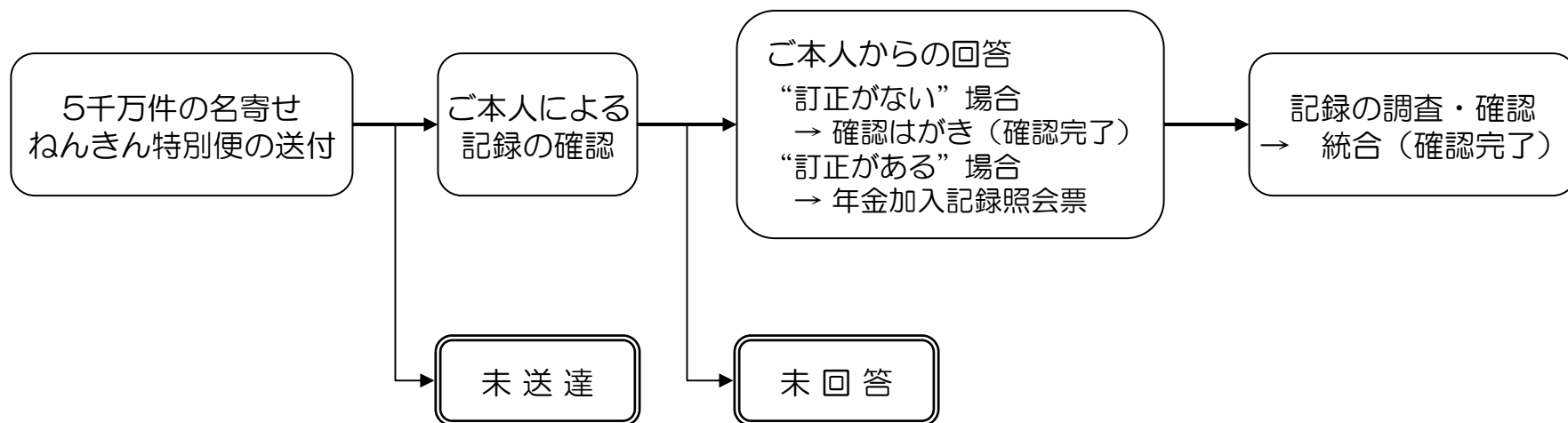
社会保険庁

1 ねんきん特別便について

ねんきん特別便は、平成19年12月から平成20年10月までを目途に、全ての年金受給者・被保険者の方に順次送付することとしているが、未送達となった場合及び未回答である場合についても、後述（5及び6）のとおり計画的かつ着実な対応を図ることとする。

送付スケジュール

- 1 記録が結びつく可能性がある方 平成19年12月～平成20年3月までを目途に送付
- 2 その他の全ての方々のうち、
 - ① 年金受給者の方々 平成20年4月～5月までを目途に送付
 - ② 現役加入者の方々 平成20年6月～10月までを目途に送付



2 ねんきん特別便についての広報方針について

【基本的な考え方】

- ◎ 政府広報の活用を中心に、適切な時期に、ポイントを絞った広報を集中的に実施。
- ◎ 社会保険庁のホームページ等により、未統合の年金記録の処理の最新の進捗状況を国民に提供。
- ◎ 市町村及び関係団体の協力をいただきながら、幅広く重層的な周知・広報活動を実施。

1. 広報の時期とポイント

(1) 「ねんきん特別便」発送の開始時期前後（12月上旬～下旬）

- 名寄せの結果、基礎年金番号に結びつく可能性のある未統合の記録が出てきた方に、12月から来年3月までを目途に、順次、「ねんきん特別便」を発送すること。
- 3月までに「ねんきん特別便」を送られた方をお願いしたい事項（加入履歴の確認・その後の手続き）の周知。
- 並行して、5000万件の記録の解明作業も行っていくこと。この作業は、来年4月以降も続くこと。
- 3月までに「ねんきん特別便」が発送されない方（基礎年金番号に結びつく可能性のある未統合の記録が出てこなかった方）についても、すべての被保険者・受給者に、加入履歴のお知らせを順次発送すること。これにより、すべての被保険者・受給者の方が、ご自身の年金記録の確認をできること。このお知らせは、来年4月～10月を目途に、順次、行うこと。
- 名寄せや「ねんきん特別便」送付に必要な届出（結婚等による名字の変更、転居に伴う住所変更）の呼びかけ
 - ※ 名字や住所の変更については、継続的に、繰り返して行う。

(2) 相談需要が高まると見込まれる時期（来年1月下旬～2月上旬目途）

- 「ねんきん特別便」を受け取られた方をお願いしたい事項（加入履歴の確認・その後の手続き）。
- 電話相談・来訪相談の体制。
- 電話相談・来訪相談を利用されるに当たっての留意事項。

など

(3) 年度末日途

- 来年3月までに予定していた「ねんきん特別便」発送の実施状況。
- 名寄せの結果、基礎年金番号に結びつく可能性のある未統合の記録が出てこなかった方（来年3月までに「ねんきん特別便」の発送をしなかった方）については、4月から10月を目途に、受給者・加入者の順番で、順次、加入履歴を発送する予定であること。

など

※ 来年1月以降の広報のポイントは、現時点における見込みである。

2. 予定している広報媒体

- 政府広報のテレビ・ラジオ番組、スポット広告、新聞折込、新聞突き出し広告など。
- 社会保険庁ホームページ
- 社会保険事務局・事務所における掲示・リーフレットの配布。さらに、自治体や関係団体による広報にもこれらを活用。

3 視覚障害者・施設入所者・認知症の方々に関する「ねんきん特別便」の周知等について

「ねんきん特別便」の送付に当たり、視覚障害者・施設入所者・認知症の方々に関し、広報紙等による周知等について、関係団体に協力を依頼する。

周知・広報をお願いする事項

- ◆ 本年12月から来年10月までの間に、視覚障害者・施設入所者・認知症の方々を含め、すべての年金受給者・被保険者の方に「ねんきん特別便」をお送りすること。
- ◆ お送りする年金加入記録にもれがないか十分にお確かめの上、ご回答いただきたいこと。
- ◆ 「ねんきん特別便」が送付された際には、
 - ① 施設入所者の方については、必要に応じて施設の職員の方等に必要な援助をお願いしたいこと。
 - ② 認知症の方については、家族・後見人が援助できない場合には、その同意の下に、必要に応じて介護者の方に必要な援助をお願いしたいこと。
- ◆ 「ねんきん特別便」に関するお問い合わせは、「ねんきん特別便専用ダイヤル」へお願いしたいこと。
- ◆ 住所の変更・訂正の手続きが済んでない方は速やかに手続きしていただきたいこと。
- ◆ 婚姻等で名字が変更された方で変更の手続きが済んでない方は速やかに手続きしていただきたいこと。
- ◆ 視覚障害者の方々については、上記事項について、音声や点字による周知を図っていただきたいこと。

4 「ねんきん特別便」の送付に伴う相談体制等

【基本的な考え方】

「ねんきん特別便」を受け取られた方が、社会保険庁に相談する際の基本的な考え方は次のとおり。

- ◎ 原則として、まずは電話相談をご利用いただき、基本的なご質問に対しては即時対応する。
- ◎ また、来訪相談については、最寄りの社会保険事務所や巡回相談での相談窓口をご利用いただく。
- ◎ これらの相談に対して確実に対応するため、①必要な人員・体制を確保・整備すること、相談員の質を確保する措置として、②マニュアルに習熟するための研修を実施すること等を通じて、相談体制の量・質両面にわたり、万全を期すること。
- ◎ さらに、市区町村や社会保険労務士とも連携を図って相談体制の重層的な充実を図る。

1. 電話相談体制の整備

(1) 「ねんきん特別便専用ダイヤル」の設置

相談者からの照会に対し回答。

- 「ねんきん特別便」の趣旨・目的の説明
- 年金記録の見方や記載内容についての説明
- 記載漏れがある場合に、その期間の情報を出来る限り正確に思い出していただくための働きかけ。
- 確認はがき提出の案内や照会票の記入方法の説明
- 名寄せ結果についての具体的な照会に対しては、名寄せの結果出てきた記録そのものは伝えないものの、お客様の記憶の喚起するとともに、社会保険事務所での相談を案内。

(2) 平成19年12月中旬開始予定

「ねんきん特別便」の送付開始時期と同時期に開始。

(3) 電話番号 0570-XXXX-XXXX (IP専用電話 03-XXXX-XXXX)

「0570」の専用ダイヤルは、一般固定電話からは、全国どこからでも市内通話料金のみ利用者負担で利用可能。

2. 来訪相談体制の整備

(1) 社会保険事務所及び年金相談センターの相談窓口の拡充

来訪相談を希望される方や電話相談によって来訪相談を案内した方に対し、待ち時間が長時間とならないようにするため相談窓口の拡充（ブースの拡充、空きスペースの活用、窓口装置の転用、職員の配置見直し）を図る。

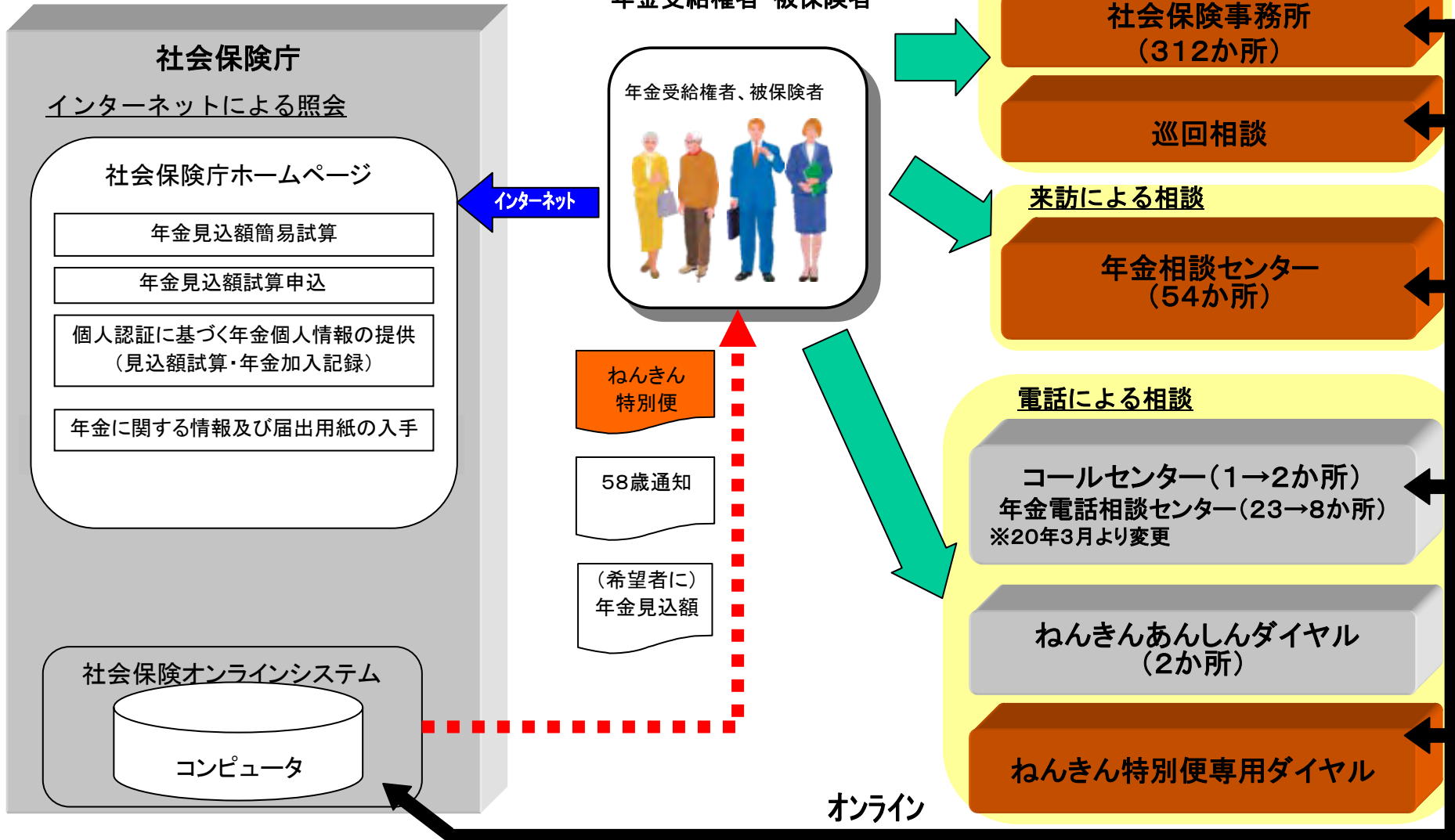
(2) 巡回相談の拡充

来訪相談を希望される方に対し、出来る限り身近な場所において相談を受けていただけるよう、巡回相談の拡充を図る。

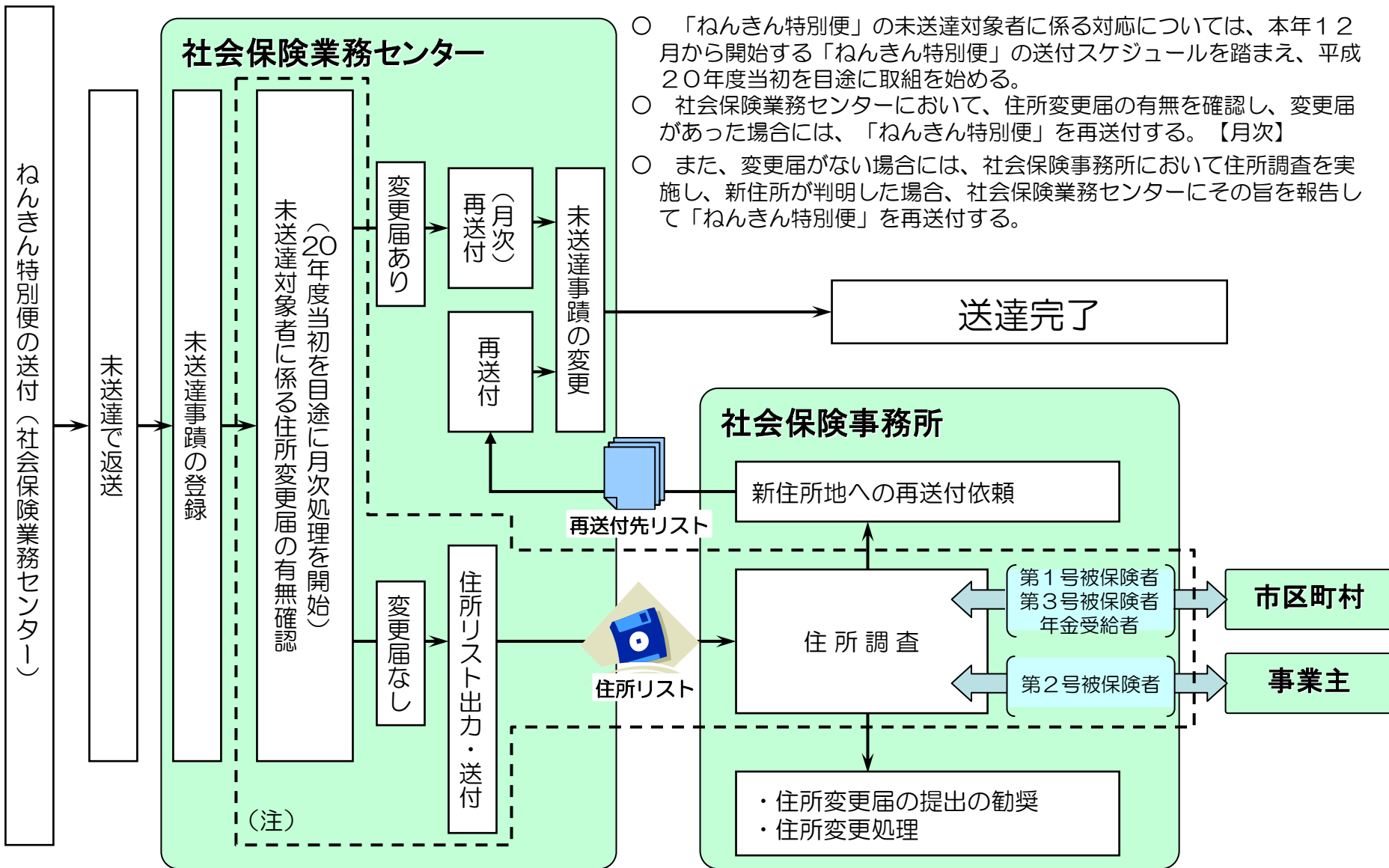
巡回相談の実施方法は次のとおり。

- ・ 社会保険事務所職員が可搬型窓口装置を携帯して、相談実施場所へ出張
- ・ 実施場所は、主に市区町村役場の会議室、商工会議所会議室、商工会会議室など
- ・ 実施に当たっては、必要に応じ、社会保険労務士の協力を得ることにより、体制を拡充する。

年金相談体制について



5 「ねんきん特別便」の未送達の取扱いについて

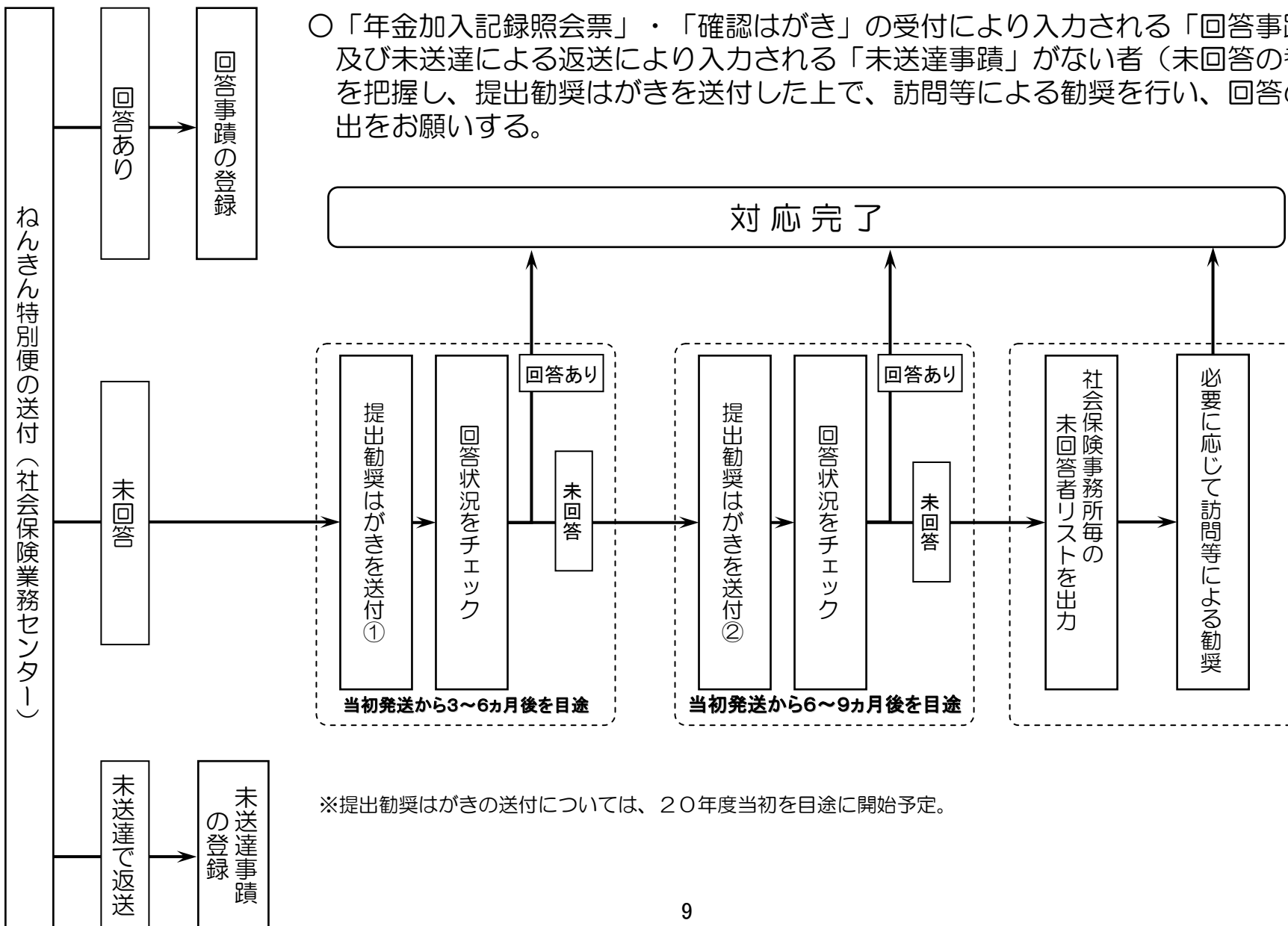


- 「ねんきん特別便」の未送達対象者に係る対応については、本年12月から開始する「ねんきん特別便」の送付スケジュールを踏まえ、平成20年度当初を目途に取組を始める。
- 社会保険業務センターにおいて、住所変更届の有無を確認し、変更届があった場合には、「ねんきん特別便」を再送付する。【月次】
- また、変更届がない場合には、社会保険事務所において住所調査を実施し、新住所が判明した場合、社会保険業務センターにその旨を報告して「ねんきん特別便」を再送付する。

(注) [] 内については、21年3月までの間、本人に「ねんきん特別便」が送達完了するまで繰り返し実施する。

6 「ねんきん特別便」の未回答の取扱いについて（平成19年度送付分）

- 「年金加入記録照会票」・「確認はがき」の受付により入力される「回答事蹟」及び未送達による返送により入力される「未送達事蹟」がない者（未回答の者）を把握し、提出勧奨はがきを送付した上で、訪問等による勧奨を行い、回答の提出をお願いします。



※提出勧奨はがきの送付については、20年度当初を目途に開始予定。