

相談体制の強化等について

平成 20 年 4 月 11 日

社 会 保 険 庁

(目 次)

○ 相談体制の強化について	1
(別紙1)平成20年4月から6月の休日開庁日について	3
(別紙2)社会保険労務士の協力による「ねんきん特別便」に係る相談の実施	4
(別紙3)市区町における「ねんきん特別便」への協力	6
○ 「ねんきん特別便」についての広報の実績・今後の予定	7

相談体制の強化について

① 社会保険事務所等の相談体制の拡充

「ねんきん特別便」の送付の本格化に伴い、相談体制を順次拡充。

○ ねんきん特別便専用コールセンターの最大席数

350席 (19.12.17) → 700席 (20.1.21) → 1090席 (20.2.12) → 1240席 (20.3.10)
→ 1340席 (20.3.17)

- ・ 機動的に年金の一般相談の電話からの転用を実施

○ 社会保険事務所の窓口相談

- ・ 来訪相談用の臨時相談窓口の設置 (3月19日現在で1, 713席)
- ・ 社会保険庁0B、社会保険労務士等に協力を求め、相談窓口へ配置 (3月3日から13日の速報で、延べ1, 582人)
- ・ 来訪相談の増加、相談後の記録の確認・補正業務に他の部門の職員を弾力的に配置
- ・ 都道府県域を超えた全国的な相談対応職員の支援体制 (埼玉 (10名)、千葉 (7名)、神奈川 (17名))
- ・ ブロック事務局の監察担当職員をブロック内の混雑している事務所へ機動的な相談支援

○ 来訪者へのサービス向上

- ・ 休日における社会保険事務所の開庁日を追加 ⇒ **別紙1**
- ・ 平日夜間や休日を活用した効果的な予約相談の運用
- ・ 当該週及び前週の混雑状況 (お待たせ時間) を時間帯別に分かりやすく掲示

○ 出張相談等の実施

② 社会保険労務士の協力による相談の実施 ⇒ **別紙2**

身近な場所で気軽に相談できるようにするため、社会保険労務士の協力を得て、以下を順次実施。

- ・ 都道府県社会保険労務士会の年金相談センター及び協力いただいた社会保険労務士事務所で相談を実施
- ・ 協力を得られる市区町村、郵便局、農漁協において、社会保険労務士による相談を実施
- ・ 各都道府県社会保険労務士会に窓口装置（WM）を貸与
- ・ これらの取組に係る周知・広報

③ 市区町村の協力による身近な場所での相談の実施 ⇒ **別紙3**

市区町村の協力を得て、その窓口で、「特別便」の趣旨・目的等の説明や加入履歴に係る注意喚起の助言、相談等を実施。

- ・ 相談窓口の設置
- ・ 年金加入記録照会票等の社会保険事務所への届出代行の実施
- ・ 協力できる市区町村における窓口装置を用いた相談の実施
- ・ これらの取組に係る周知・広報

平成 20 年 4 月から 6 月の休日開庁日について

1. 来訪相談のお客様が 증가してきたことから、社会保険オンラインシステムを稼働させて社会保険事務所・年金相談センターを開く土日・祝日を、従来の第 2 土曜日に加え、以下のように増やします。(下のカレンダーの赤い○印)
2. 社会保険オンラインシステムの一部を稼働させ、ご相談の一部については後日お答えさせていただく方法での来訪相談に限られますが、更に一部の土日にも開庁することになっています。(下のカレンダーの◇印)

20年4月						
日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

20年5月						
日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

20年6月						
日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

- 午後 7 時まで受付時間を延長している日
 - 従来の土曜開庁日（開庁時間：午前 9 時 30 分から午後 4 時）
 - 今回追加した土曜日・日曜日の開庁日（開庁時間：午前 9 時 30 分から午後 4 時）
 - ◇ 社会保険オンラインシステムの一部を稼働させて開庁する日。この場合には、次のように、相談へのお答えは、一部を除き後日にさせていただきます。
- 受給者： すべてのご相談へのお答えが後日になります。
- 被保険者： ご相談のうち、事業者名を鍵とした記録の検索が必要となるお答えは後日になります。

社会保険労務士の協力による「ねんきん特別便」に係る相談の実施（進捗状況）

1 窓口装置（WM）の貸与

- 手始めとして、都道府県社会保険労務士会（以下「社労士会」という。）に1台ずつ貸与。（順次貸与）
- 社労士会から窓口装置の使用者を登録の上、ID・パスワードの払出手続を行う。使用開始前に、操作方法の研修及び生体認証を実施。

【4月1日現在の状況】

・ID・パスワードの発行	46社労士会（221人）
（生体認証済	42社労士会（181人）
磁気カード払出済	3社労士会（7人）
・窓口装置の貸与	46社労士会

2 市区町村、郵便局、農協等での社会保険労務士による窓口相談

① 市区町村

- ・舩添大臣からの協力要請書簡及び総務省・社会保険庁連名の協力依頼通知の発出。（2月6日付）
- ・全国市長会と全国町村会からも全国の市長・町村長に対して協力依頼の周知をしていただけたこととなったため、両会の会長あてに、社会保険庁長官から依頼文書を発出。（2月15日付）
- ・協力を得られる市区町村から順次実施。

【4月1日現在の状況】

・相談開始済	142市町村（37都道府県）
・実施を希望し、調整中	64市町村（12道県）

② 郵便局

- ・日本郵政グループ各社より、協力の了解が得られ、日本郵政（株）代表執行役社長あてに社会保険庁長官から依頼文書発出。（2月8日付）
- ・地方社会保険事務局と郵便局株式会社の各支社の間で、社会保険労務士による窓口相談を実施する郵便局の調整を開始済み。

【4月1日現在の状況】

- ・相談開始済 77郵便局（35道府県）
- ・支社と調整中 7郵便局（5県）

③ 農協等

- ・関係団体から協力の了解が得られ、全国農業協同組合中央会会長と全国漁業協同組合連合会会長あてに社会保険庁長官から依頼文書を発出。（2月8日付）
- ・地方社会保険事務局と都道府県農林年金連絡協議会との間で、社会保険労務士による窓口相談の実施箇所の調整を開始済み。

【4月1日現在の状況】

- ・相談開始済 32農協（21都県）及び8漁協（8県）
- ・調整中 12農協（4県）及び2漁協（1県）

3 近隣社会保険労務士の紹介

- ・社会保険事務所に対して社会保険労務士の紹介依頼があった場合は、社労士会をご案内する。
(32事務局において開始)
- ・社労士会は、近隣の社会保険労務士を紹介する。

市区町村における「ねんきん特別便」への協力

1. 相談対応や社会保険事務所への届出代行

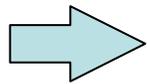
- 「特別便」の趣旨・目的や年金記録の見方、記載内容等についての説明
- 年金記録に訂正がある方への年金加入記録照会票の記入方法や年金記録に訂正がない方への確認はがき提出の案内
- 加入履歴に漏れや誤りがある場合のそれらの記憶喚起の助言

➡ 協力市区町村数(平成20年3月21日時点) 1,752市区町村 (88%)

- 年金加入記録照会票等の社会保険事務所への届出代行の実施

➡ 協力市区町村数(平成20年3月21日時点) 1,268市区町村 (64%)

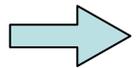
2. 協力できる市区町村における窓口装置を用いた「特別便」に関する相談の実施



協力できる市区町村数(平成20年3月28日時点) 188市区町村
 4月中旬以降設置予定市区町村数
 (平成20年4月9日時点) 120市区町村

※ 市区町村と社会保険事務局長との間で個別に契約(業務内容、窓口装置の保守管理、秘密の保持、指揮監督等の定め)して実施

3. 周知・広報



市区町村ホームページ、市区町村広報誌への掲載依頼

「ねんきん特別便」についての広報の実績・今後の予定

1. これまでの主な広報の実績（1月下旬から3月下旬）

（1）政府広報による新聞・雑誌広告

①新聞記事下広告：2月29日～3月2日、3月3日～5日、3月17日～20日、3月25日～27日に新聞記事下広告（7段カラー）をそれぞれ中央5紙、ブロック3紙、地方65紙に掲載

【広報内容】

- 「ねんきん特別便」を受け取った方をお願いしたい事項（年金加入履歴の確認・その後の手続き）の周知
- 「ねんきん特別便」に係る相談先の案内（「ねんきん特別便専用ダイヤル」の番号や受付対応時間など）
- 「ねんきん特別便」の確認ポイントの周知（資格喪失年月日と資格取得年月日の間の空白期間における加入歴の有無など）
- 「ねんきん特別便」送付や記録確認に必要な届出（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
- 「ねんきん特別便」に係る記録の訂正により年金支給額が増えた事例の紹介
- 3月までに青色の「ねんきん特別便」を受け取った以外のすべての年金受給者及び現役加入者の方々への緑色の「ねんきん特別便」の送付の周知

②雑誌広告：文藝春秋4月号（3月10日発売）に舛添大臣と葛西監視等委員会委員長との対談を掲載

(2) 政府広報によるテレビ・ラジオ番組など

- ①「ご存じですか」(舛添大臣出演)、「キク!みる!」、「栗村智のHappy!ニッポン!」において、国民の皆様にわかりやすく説明。
- ②テレビ・コマーシャル:(3月18日から1週間、全国の民放局で放映)

【広報内容】

- 「ねんきん特別便」が届いた場合の「ねんきん特別便専用ダイヤル」や最寄りの社会保険事務所へのお問い合わせの呼びかけ
- 「ねんきん特別便」に係る記録の訂正により年金支給額が増える可能性があることの説明
- 「旧姓履歴の申出集中キャンペーン」の紹介と申し出の呼びかけ
- 3月までに届いた「ねんきん特別便」と4月以降に届いた「ねんきん特別便」のそれぞれの返送方法の説明
- 「旧令共済組合員期間」の説明と同期間を持っている可能性のある方々への最寄りの社会保険事務所へのお問い合わせの呼びかけ

(3) 社会保険庁における広報の取り組み

- ①社会保険庁ホームページに「ねんきん特別便」のコーナーを掲載中
(<http://www.sia.go.jp/top/kaikaku/kiroku/tokubetsubin/index.html>)
- ②社会保険事務局宛に広報用チラシを提供し、チラシの幅広い活用を指示(自治体や関係団体への提供など)。

2. 今後の広報の予定（平成20年度）

（1）今後予定している広報内容

これまでの「ねんきん特別便」の回答状況を踏まえるとともに、コンピューター上の突き合わせによる基礎年金番号に結びつく可能性のある記録の統合に向けて、以下の内容が国民各層に幅広く浸透するよう、集中的な広報を実施する。

- 「ねんきん特別便」が届いた場合の記録確認と確認後の手続き等の呼びかけ

（2）広報媒体

- 政府広報の活用
- 社会保険庁ホームページ掲載や社会保険事務所窓口等におけるチラシの配布、納入告知書への同封など
- 新聞家庭欄の活用（対談記事などにより女性読者の年金一般に関する理解の徹底を図る）
- 女性を読者層とする出版社への協力要請等（旧姓による職歴の申し出の注意喚起）
- 関係団体を通じた周知広報
 - ・自治体広報への掲載依頼
 - ・経済団体に、企業の社内報などへの掲載依頼
 - ・福祉関係団体（例：老人福祉施設、視覚障害者関係団体、民生委員団体）への広報依頼など

「ねんきん特別便」(年金記録問題)に関する政府広報実績

広報媒体区分	掲載日等	掲載紙・番組名等
新聞突出し広告	11月22～25日	毎日新聞、朝日新聞、日本経済新聞、地方65紙
	12月18～23日	産経新聞、朝日新聞、ブロック3紙、読売新聞、毎日新聞
	3月17～23日	読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、日本経済新聞、ブロック3紙、地方65紙
新聞折込広告	12月17日	あしたのニッポン(全国3,000万部配布)
新聞記事下広告 (カラー7段)	2月29日～3月2日	読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、日本経済新聞、ブロック3紙、地方65紙
	3月3日～5日	読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、日本経済新聞、ブロック3紙、地方65紙
	3月17日～20日	読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、日本経済新聞、ブロック3紙、地方65紙
	3月25日～27日	読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、産経新聞、日本経済新聞、ブロック3紙、地方65紙
テレビ番組	11月30日	キク!みる!
	12月7日	ご存じですか～くらしナビ最前線～
	12月16日	そこが聞きたい!ニッポンの明日
	3月10日	ご存じですか～くらしナビ最前線～
	3月14日	キク!みる!
ラジオ番組	11月10日	栗村智のHAPPY!ニッポン! (お知らせコーナーのみ)
	11月17、24、 12月1日	中山秀征のBeautiful Japan(番組内CMのみ)
	12月15日	栗村智のHAPPY!ニッポン!
	3月15日	栗村智のHAPPY!ニッポン!
政府インターネットテレビ	12月20日～	「ねんきん特別便」のお知らせ
テレビスポット CM	1月19日～	ねんきん特別便「記録漏れの確認・返送」篇
	1月26日～	ねんきん特別便「住所・名字の変更の連絡」篇
	3月18日～	ねんきん特別便「記録訂正手続きの呼びかけ」篇 及び「記録確認に係る相談の呼びかけ」篇
広報誌(ワ-ハ°-ハ°)	3月5日	C a b i ネット(A4半面記事掲載)
雑誌	3月10日	文藝春秋(舛添大臣・葛西監視等委員会委員長・見城アナ対談)
	3月17～19日、25日	オレンジページ、女性自身、女性セブン、クロワッサン
インターネット テキスト広告	11月5～11日	47NEWS, jiji.com
	11月12、13日	asahi.com
	12月17～23日	asahi.com
	12月31～1月6日	NIKKEI NET
	3月17～23日	asahi.com
モバイル携帯端末	12月17～23日	The News
視覚障害者 向け資料	11月発行	音声広報CD、点字広報誌のトピックに取り上げ
	3月発行	音声広報CDのトピックに取り上げ

[トップページ](#) > [社会保険庁改革](#) > [年金記録問題](#) > 「ねんきん特別便」コーナー



「ねんきん特別便」コーナー

～全ての年金受給者・現役加入者の皆さまへ年金加入記録をお送りしています～

3月までにお送りした青色の特別便



受け取られた際のお手続き

4月以降にお送りする緑色の特別便



受け取られた際のお手続き

- ◎ 加入記録を十分にご確認ください。
- ◎ お手数ですが、記録の「もれ」や「誤り」の有無を必ずご回答くださいますようお願いいたします。

→ 「ねんきん特別便 年金記録のお知らせ」に関するQ&A

→ 住所・名字が変わった方はすみやかにご連絡を！

→ お問い合わせは
「ねんきん特別便専用ダイヤル」・「全国の相談窓口」へ

[このページのトップに戻る](#)