

総評相第 230 号
平成 27 年 12 月 11 日

日本年金機構理事長 殿

総務省行政評価局長

年金請求時に添付する戸籍謄本等の原本返却の推進（あっせん）

当省では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当省に対し、「未支給年金の請求書を年金事務所に提出する場合には、戸籍謄本等の原本は返却されるようなので、市町村に提出する場合も返却できるようにしてほしい」との申出がありました。

この申出について、総務大臣が開催する行政苦情救済推進会議において民間有識者の意見を聴取するなどにより検討した結果、当省としては、下記のとおり、国民年金の事務を行うこととされている市町村においても、請求者から提出された戸籍謄本等について原本の返却を求める申出があった場合には、原本のコピーを取り、これに原本証明した上で、請求者に原本を返却する取扱い（以下「請求者の求めに応じて原本を返却する取扱い」という。）の徹底を図る必要があると考えます。ついては、貴機構において、そのための改善措置を御検討ください。

なお、これに対する貴機構の措置結果等について、平成 28 年 3 月 25 日までにお知らせください。

記

1 関東管区行政評価局によるあっせんとその措置結果

本件相談については、茨城行政評価事務所が相談を受け付け、関東管区行政評価局が主催する行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、同局が平成 27 年 3 月 27 日に日本年金機構（以下「機構」という。）の北関東・信越ブロック本部に対し、「管内の年金事務所等に対し、管轄区域の市町村が原本返却を適切に実施するよう周知を徹底するための改善措置を図る必要がある」とする改善のためのあっせんを行った。これに対し、北関東・信越ブロック本部は、平成 27 年 5 月に、機構（本部）において、次のとおり、一定の改善措置が講じられた旨、回答している。

- ① 「年金手続時に添付する戸籍謄本等の原本の取扱いにかかる市区町村への周知の徹底(指示・依頼)」(平成 27 年 5 月 22 日付け給付指 2015-66)に基づき、ブロック本部及び年金事務所に対し、再度の市町村への周知についての指示
- ② 厚生労働省に対して、市町村に原本返却の取扱いを周知することを要請し、要請を受けた同省では、地方厚生(支)局に対し、「年金手続時に添付する戸籍謄本等の原本の取扱いについて(周知依頼)」(平成 27 年 5 月 22 日付け年管発 0522 第 1 号厚生労働省年金局事業管理課長)に基づき、管内の市町村に対し、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いを周知するよう依頼

上記①を踏まえ、北関東・信越ブロック本部では、管轄の年金事務所に対し、平成 27 年 5 月 25 日付けで、年金事務所が管轄する市町村に再度の周知を行い、その後も市町村に対し、通常業務等の機会を利用して、継続的に周知の徹底に努める旨の指示・依頼文書を発出している。

2 当局の調査結果

(1) 抽出調査した 8 市における原本返却の実施状況

当局が機構の全国 8 つのブロック本部管内から各 1 市ずつ計 8 市を抽出して、未支給年金の請求時に請求者の求めに応じて戸籍謄本等の原本を返却しているか否か確認したところ、次表のとおり、1 市は、請求者の求めに応じて原本を返却した例があるとしているが、他の 7 市は、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いができることを承知していなかったとして、その取扱いが行われていなかった。

表 抽出調査した 8 市における原本返却の取扱い

区分	市名	原本返却の取扱い
求めに応じて返却した例がある	A 市	<p>請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いについては、市全体の取扱基準はなく、年金事務を取り扱う各区において個別対応を取っており、これまでの原本返却の取扱例は次のとおりである。</p> <p>① 請求者から原本返却の申出があり、区の事務担当者が年金事務所に確認の上、原本を返却した例がある（2つの区）。</p> <p>② 平成 26 年 6 月、請求者からの原本返却の申出があり、区の年金事務担当者が年金事務所に確認したところ、同事務所から「地方公共団体では原本返却ができない」旨の説明があり、請求者に原本を返却しなかった（1つの区）。</p>
返却していない	他の 7 市全て	担当部局として、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いができていないことを承知していなかったため、実施していない。

(注) 本表は、当局の調査結果に基づき作成した。

(2) 年金事務所による市町村への周知・勧奨状況

機構は、平成 24 年 1 月、市町村においても請求者の求めがあれば原本を返却することとし、年金事務所に対し、「年金請求書等に添付する住民票及び戸籍等の原本の取扱い【その②】(指示・依頼)」(平成 24 年 1 月 12 日付け給付指 2012-6。以下「指示文書 2012-6」という。)を發出し、この指示文書 2012-6 において、年金請求書等に添付する戸籍謄本等については、請求者から原本の返却の求めがあれば返却することを市町村に周知・勧奨するよう指示している。

しかし、当局が抽出調査した 8 市においては、次のとおり、年金事務所からの周知が浸透していない。

- ① 年金事務所から周知・勧奨は行われていない (8 市中 2 市)。
- ② 年金事務所から周知・勧奨された事実は確認できない (8 市中 6 市)。

(3) 原本返却の取扱いに関する意見

請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いについて、抽出調査した 8 市の主な意見は、次のとおりである。

- ① 全国の市町村で同じ取扱いが行われるよう、厚生労働省は事務処理手順書に請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いを記載する必要がある。
- ② 請求者の求めに応じて原本を返却することを年金に関する申請書や請求書の記載要領に記載すれば、市町村の国民年金の窓口担当者も必ず承知することから、請求者からの申出があっても原本を返却しないという誤った取扱いの防止になると考える。

- ③ 請求者の求めに応じて原本を返却することを知らない国民は、経済的な損失を被ることになる。

3 厚生労働省における市町村が行う国民年金事務への対応

(1) 国民年金市町村事務処理基準

厚生労働省は、市町村の国民年金事務の処理について「国民年金市町村事務処理基準」（平成12年2月18日付け庁保発第3号都道府県知事宛て社会保険庁運営部長通知。以下「事務処理基準」という。）を定めている。

事務処理基準第20条においては、受給権者から請求書等が提出されたとき、市町村では、請求書等に受付印を押し、受付処理簿や請求書等に受付番号等を記入し、請求書等の記載及び添付書類に不備がないかどうかを確認することが定められているが、添付書類の原本の返却については定められていない。なお、未支給年金の請求書の受理についても、事務処理基準第20条の規定に基づき処理をすることとされている。

(2) 市町村への業務支援ツールの提供

厚生労働省が作成し、同省ホームページに掲載している「国民年金市区町村業務支援ツール」には、市町村の国民年金の窓口担当者が、請求者に未支給年金に関する手続を説明する際に用いられる「未支給年金お手続きガイド」がある。このガイドには、請求時に必ず提出・添付するものとして戸籍謄本等と記載されているが、請求者の求めに応じて原本を返却することができるとの記載はない。

4 改善の必要性

請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いを行うこととした理由について、機構では、コピー機の発達により写し自体の信用性が高まり、一般社会でも、証明等に当たって原本に代えてコピーを提出させる機会が多くなったこと及び請求者等から「請求書等に添付する書類の原本の返却を求める」旨の要望が多く寄せられたことを挙げている。

また、機構では、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いを市町村にも求めているが、関東管区行政評価局及び当局の調査結果からみると、市町村の国民年金の担当者には浸透していない状況となっている。

このことを行政苦情救済推進会議において検討した結果、次の意見があった。

- ① 関東管区行政評価局が北関東・信越ブロック本部に行った「管内の年金事務所等に対し、管轄区域の市町村が原本返却を適切に実施するよう周知を徹底するための改善措置を図る必要がある」とするあっせんにより、一定の改

善が見込まれる。

- ② しかし、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いについては、国民の利益につながることであることから、市町村においても取扱いの徹底が図られるべきである。
- ③ 未支給年金請求書に限らず、機構への申請に係る他の請求書についても、同様に、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いの徹底が図られるべきである。

したがって、機構は、請求者の求めに応じて原本を返却することについて、請求書の記載要領に分かりやすく記載する必要がある。

総評相第 230 号
平成 27 年 12 月 11 日

厚生労働省年金局長 殿

総務省行政評価局長

年金請求時に添付する戸籍謄本等の原本返却の推進（あっせん）

当省では、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号に基づき、行政機関等の業務に関する苦情の申出につき必要なあっせんを行っています。

この度、当省に対し、「未支給年金の請求書を年金事務所に提出する場合には、戸籍謄本等の原本は返却されるようなので、市町村に提出する場合も返却できるようにしてほしい」との申出がありました。

この申出について、総務大臣が開催する行政苦情救済推進会議において民間有識者の意見を聴取するなどにより検討した結果、当省としては、下記のとおり、国民年金の事務を行うこととされている市町村においても、請求者から提出された戸籍謄本等について原本の返却を求める申出があった場合には、原本のコピーを取り、これに原本証明した上で、請求者に原本を返却する取扱い（以下「請求者の求めに応じて原本を返却する取扱い」という。）の徹底を図る必要があると考えます。ついては、貴省において、そのための改善措置を御検討ください。

なお、これに対する貴省の措置結果等について、平成 28 年 3 月 25 日までにお知らせください。

記

1 関東管区行政評価局によるあっせんとその措置結果

本件相談については、茨城行政評価事務所が相談を受け付け、関東管区行政評価局が主催する行政苦情救済推進会議の意見を踏まえ、同局が平成 27 年 3 月 27 日に日本年金機構（以下「機構」という。）の北関東・信越ブロック本部に対し、「管内の年金事務所等に対し、管轄区域の市町村が原本返却を適切に実施するよう周知を徹底するための改善措置を図る必要がある」とする改善のためのあっせんを行った。これに対し、北関東・信越ブロック本部は、平成 27 年 5 月に、機構（本部）において、次のとおり、一定の改善措置が講じられた旨、回答している。

- ① 「年金手続時に添付する戸籍謄本等の原本の取扱いにかかる市区町村への周知の徹底(指示・依頼)」(平成 27 年 5 月 22 日付け給付指 2015-66)に基づき、ブロック本部及び年金事務所に対し、再度の市町村への周知についての指示
- ② 厚生労働省に対して、市町村に原本返却の取扱いを周知することを要請し、要請を受けた同省では、地方厚生(支)局に対し、「年金手続時に添付する戸籍謄本等の原本の取扱いについて(周知依頼)」(平成 27 年 5 月 22 日付け年管発 0522 第 1 号厚生労働省年金局事業管理課長)に基づき、管内の市町村に対し、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いを周知するよう依頼

上記①を踏まえ、北関東・信越ブロック本部では、管轄の年金事務所に対し、平成 27 年 5 月 25 日付けで、年金事務所が管轄する市町村に再度の周知を行い、その後も市町村に対し、通常業務等の機会を利用して、継続的に周知の徹底に努める旨の指示・依頼文書を発出している。

2 当局の調査結果

(1) 抽出調査した 8 市における原本返却の実施状況

当局が機構の全国 8 つのブロック本部管内から各 1 市ずつ計 8 市を抽出して、未支給年金の請求時に請求者の求めに応じて戸籍謄本等の原本を返却しているか否か確認したところ、次表のとおり、1 市は、請求者の求めに応じて原本を返却した例があるとしているが、他の 7 市は、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いができることを承知していなかったとして、その取扱いが行われていなかった。

表 抽出調査した 8 市における原本返却の取扱い

区分	市名	原本返却の取扱い
求めに応じて返却した例がある	A 市	<p>請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いについては、市全体の取扱基準はなく、年金事務を取り扱う各区において個別対応を取っており、これまでの原本返却の取扱例は次のとおりである。</p> <p>① 請求者から原本返却の申出があり、区の事務担当者が年金事務所に確認の上、原本を返却した例がある（2つの区）。</p> <p>② 平成 26 年 6 月、請求者からの原本返却の申出があり、区の年金事務担当者が年金事務所に確認したところ、同事務所から「地方公共団体では原本返却ができない」旨の説明があり、請求者に原本を返却しなかった（1つの区）。</p>
返却していない	他の 7 市全て	<p>担当部局として、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いができていないことを承知していなかったため、実施していない。</p>

(注) 本表は、当局の調査結果に基づき作成した。

(2) 年金事務所による市町村への周知・勧奨状況

機構は、平成 24 年 1 月、市町村においても請求者の求めがあれば原本を返却することとし、年金事務所に対し、「年金請求書等に添付する住民票及び戸籍等の原本の取扱い【その②】(指示・依頼)」(平成 24 年 1 月 12 日付け給付指 2012-6。以下「指示文書 2012-6」という。)を発出し、この指示文書 2012-6 において、年金請求書等に添付する戸籍謄本等については、請求者から原本の返却の求めがあれば返却することを市町村に周知・勧奨するよう指示している。

しかし、当局が抽出調査した 8 市においては、次のとおり、年金事務所からの周知が浸透していない。

- ① 年金事務所から周知・勧奨は行われていない (8 市中 2 市)。
- ② 年金事務所から周知・勧奨された事実は確認できない (8 市中 6 市)。

(3) 原本返却の取扱いに関する意見

請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いについて、抽出調査した 8 市の主な意見は、次のとおりである。

- ① 全国の市町村で同じ取扱いが行われるよう、厚生労働省は事務処理手順書に請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いを記載する必要がある。
- ② 請求者の求めに応じて原本を返却することを年金に関する申請書や請求書の記載要領に記載すれば、市町村の国民年金の窓口担当者も必ず承知することから、請求者からの申出があっても原本を返却しないという誤った取扱いの防止になると考える。

- ③ 請求者の求めに応じて原本を返却することを知らない国民は、経済的な損失を被ることになる。

3 厚生労働省における市町村が行う国民年金事務への対応

(1) 国民年金市町村事務処理基準

厚生労働省は、市町村の国民年金事務の処理について「国民年金市町村事務処理基準」（平成12年2月18日付け庁保発第3号都道府県知事宛て社会保険庁運営部長通知。以下「事務処理基準」という。）を定めている。

事務処理基準第20条においては、受給権者から請求書等が提出されたとき、市町村では、請求書等に受付印を押し、受付処理簿や請求書等に受付番号等を記入し、請求書等の記載及び添付書類に不備がないかどうかを確認することが定められているが、添付書類の原本の返却については定められていない。なお、未支給年金の請求書の受理についても、事務処理基準第20条の規定に基づき処理をすることとされている。

(2) 市町村への業務支援ツールの提供

厚生労働省が作成し、同省ホームページに掲載している「国民年金市区町村業務支援ツール」には、市町村の国民年金の窓口担当者が、請求者に未支給年金に関する手続を説明する際に用いられる「未支給年金お手続きガイド」がある。このガイドには、請求時に必ず提出・添付するものとして戸籍謄本等と記載されているが、請求者の求めに応じて原本を返却することができるとの記載はない。

4 改善の必要性

請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いを行うこととした理由について、機構では、コピー機の発達により写し自体の信用性が高まり、一般社会でも、証明等に当たって原本に代えてコピーを提出させる機会が多くなったこと及び請求者等から「請求書等に添付する書類の原本の返却を求める」旨の要望が多く寄せられたことを挙げている。

また、機構では、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いを市町村にも求めているが、関東管区行政評価局及び当局の調査結果からみると、市町村の国民年金の担当者には浸透していない状況となっている。

このことを行政苦情救済推進会議において検討した結果、次の意見があった。

- ① 関東管区行政評価局が北関東・信越ブロック本部に行った「管内の年金事務所等に対し、管轄区域の市町村が原本返却を適切に実施するよう周知を徹底するための改善措置を図る必要がある」とするあっせんにより、一定の改

善が見込まれる。

- ② しかし、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いについては、国民の利益につながることであることから、市町村においても取扱いの徹底が図られるべきである。
- ③ 未支給年金請求書に限らず、機構への申請に係る他の請求書についても、同様に、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いの徹底が図られるべきである。

したがって、厚生労働省は、請求者の求めに応じて原本を返却する取扱いが市町村において徹底されるよう、事務処理基準及び国民年金市区町村業務支援ツールを見直す必要がある。