

指 示

令和 5 年 1 2 月 2 0 日  
相サ指 2023-29

インターネット予約の対象拡大等

情報提供先	相談センター <input checked="" type="checkbox"/>	社労士会 <input checked="" type="checkbox"/>	健保協会 <input type="checkbox"/>	機構健保 <input type="checkbox"/>
-------	--	--	-------------------------------	-------------------------------

目的・趣旨	令和6年1月からインターネットによる年金相談予約（以下「ネット予約」という。）の対象に遺族年金・未支給年金（以下「遺族年金等」という。）及び障害年金を追加・拡大することとしましたので、ネット予約に係るシステムの改修内容及び注意事項をお知らせします。
指示の内容	<p>1 インターネット予約の対象拡大</p> <p>（1）概要</p> <p>現在老齢年金の相談のみを受け付けているネット予約について、遺族年金等及び障害年金でもネット予約ができるようにしてほしいというお客様の声を踏まえ令和 6 年 1 月からネット予約の対象に遺族年金等及び障害年金を追加・拡大します。</p> <p>（2）予約受付開始日</p> <p>令和 6 年 1 月 4 日（木）</p> <p>（3）改修内容</p> <p>別添 1 を参照してください。</p> <p>（4）「年金相談予約」のご利用ガイドの改正（別添 2）</p> <p>以下のフォルダに格納しますので、参照してください。</p> <p><a href="#">事務共有（職員）(T:) &gt;&gt;01_全国共有&gt;&gt;06_事業推進部門&gt;&gt;04_相談・サービス推進部 &gt;&gt;03_窓口サービス推進G&gt;&gt;13_ネット予約にかかるお客様の照会対応に関する資料</a></p> <p>2 予約相談実施要領（要領第 1 8 5 号）の改正（別添 3）</p> <p>（1）ネット予約の対象拡大に伴う改正</p> <p>上記 1 に伴い、予約相談実施要領を改正します。詳細は別添 3 を参照してください。</p> <p>（2）別紙 2 「予約相談優先の案内」の改正</p> <p>待ち時間は、お客様へのお約束 1 0 か条によって目安を表示することとしていますが、様式は示しておりませんでした。今後は全国で一律の様式を掲示することとし</p>

	<p>すので、令和 6 年 1 月 4 日からは、総合案内窓口に別紙 2 を掲示してください。</p> <p>(3) 改正・施行日 令和 6 年 1 月 1 日</p> <p>(4) 掲載場所 改正後の全文は、以下のグループウェアの掲示板に掲載します。 <a href="#">00601_日本年金機構諸規程≫00301_内部統制・業務関係≫4-185 予約相談実施要領</a></p> <p>3 予約相談周知用チラシ等の変更 上記 1 の対応及びネット予約を推進することを目的として、予約相談周知用チラシ及び予約相談周知用ポスターを変更します。変更後のチラシ等は、別添 4 を参照してください。</p>
(注意点)	<p>1 お客様が希望する日時で予約が取りやすくなるよう、運用ルールを遵守してください。</p> <p>2 令和 6 年 1 月以降に予約枠を設定する際は、予約専用ブースを T A 枠で設定しないでください。</p> <p>3 ネット予約は、電話予約とは違い、予約の時点で詳細な情報を聞き取れていないことやお客様の選択誤り等が想定されます。相談対応時はお客様の話を丁寧に聞き取り、対応してください。</p>
別添資料	<p>【別添 1】インターネット予約による年金相談予約の対象拡大</p> <p>【別添 2】「年金相談予約」ご利用ガイド</p> <p>【別添 3】新旧対照表（予約相談実施要領）</p> <p>【別添 4】予約相談周知用チラシ及び予約相談周知用ポスターの変更</p>

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

テレビ解説対象☐

## 〇インターネットによる年金相談予約の対象拡大

### 1. 概要

#### （1）経緯

インターネットによる年金相談予約（以下「ネット予約」という。）システムは令和3年5月から、老齢年金（TA）の年金相談予約に限定し運用を開始しました（その後令和4年3月にTA以外の老齢請求に拡大）。

運用開始から約2年が経過し、老齢年金のネット予約占有率は21.1%（令和5年11月）の実績を積み重ねている一方で、運用開始以降、遺族年金・未支給年金（以下「遺族年金等」という。）及び障害年金でもネット予約ができるようにしてほしいというお客様の声を踏まえ、今後、**ネット予約の対象に遺族年金等・障害年金を追加・拡大します**。

#### （2）予約受付開始日

令和6年1月4日

#### （3）ネット予約開始に当たっての留意事項

- ・ ネット予約には、基礎年金番号の入力が必要です。そのため、基礎年金番号のない方や基礎年金番号を伝えたくない方はネット予約を利用することができませんので、引き続き年金事務所又はコールセンターで予約を受け付けてください。
- ・ ネット予約は、全ての相談に対して3か月先の月の末日まで予約が可能です。一方で、コールセンターや年金事務所  
でTA以外の相談を受け付ける場合は、引き続き1か月先までの予約受付となりますので留意してください。  
（1か月先までの予約が埋まっている場合や「ネット予約で予約しようと思ったがうまくいかない」等の申し出があった場合には、1か月以上先の予約であっても受け付けて構いません）
- ・ ネット予約の予約情報とお客様対応業務システム（予約管理機能）の予約情報はリアルタイムでの連携はしていません  
ため、連携までに10分程度時間を要します。お客様からネット予約の変更・取消依頼があった場合は、取消（変更）をインターネットで確認できるまで少々時間がかかることを伝えてください。

## 2. 遺族年金等に係る改修内容

### （1）受給要件の説明

遺族年金等はお客様に遺族年金等の支給要件（先順位者や生計同一等）を理解していただくため、「相談内容選択画面」及び予約確定時にお送りするメールにホームページへのリンクを追加し、制度説明を行います。

※子が遺族年金等を受給する場合等、請求者の基礎年金番号がない場合は、ネット予約不可であることを相談内容選択画面に遷移する前に年金相談予約トップページ等で周知する。

### 【画面改修イメージ】

上記の内容をご確認のうえ、【場所・日時の選択へ】ボタンをクリックしてください。


- ☒ ? をクリックすると相談内容の詳細が表示されます。
- ☒ ● 老齢年金の請求手続き（相談時間：約45分） ?
- ☐ ○ 遺族年金・未支給年金の請求手続き（相談時間：約30～60分） ?
- ☐ ○ 障害年金の請求手続き（相談時間：約60分） ?

※おひとりの基礎年金番号につき、予約申し込みは1件までです。  
予約相談終了後は再度予約申し込みが可能になります。

↑

🔍 場所・日時の選択へ

相談内容の際に制度の確認ができるよう、  
[リンクボタンを追加する。](#)

※  を押下すると、制度の説明ページを  
別ウインドウに表示する。（イメージ↓）

毎日本年金機構

Japan Pension Service

ホーム

年金の制度・手続き

申請・届出様式

年金Q&A

年金のご相談  
(相談・窓口)

日本年金機構について

検索

Googleカスタム検索

お問い合わせ

トップページ

年金の制度・手続き

年金の受給

遺族年金の制度

遺族年金（受給要件・対象者・年金額）

遺族年金

### 遺族年金

ページID：170010010-535-314-104    更新日：2023年3月1日    印刷

遺族年金は、国民年金または厚生年金保険の被保険者または被保険者であった方が、亡くなったときに、その方によって生計を維持されていた遺族が受けることができる年金です。

遺族年金には、「遺族基礎年金」「遺族厚生年金」があり、亡くなった方の年金の加入状況などによって、いずれかまたは両方の年金が支給されます。

亡くなった方の年金の納付状況・遺族年金を受け取る方の年齢・優先順位などの条件をすべて満たしている場合、遺族年金を受け取ることができます。

#### 遺族基礎年金

国民年金の被保険者等であった方が、[受給要件を満たしている場合](#)、亡くなった方によって生計を維持されていた「子のある配偶者」または「子」が、遺族基礎年金を受け取ることができます。



## 【別添1】

### （2）遺族年金と未支給年金の大まかな分類

予約情報を入力する画面を出す前に、**死亡者と請求者の続柄を確認する項目**を追加し、配偶者を選択した場合  
は遺族年金、配偶者以外を選択した場合は未支給年金の予約に振り分けれます。

#### 【画面改修イメージ】

上記の内容をご確認のうえ、【場所・日時の選択へ】ボタンをクリックしてください。

？をクリックすると相談内容の詳細が表示されます。

- 遺族年金の請求手続き（相談時間：約45分）<sup>？</sup>
- 遺族年金・未支給年金の請求手続き（相談時間：約30～60分）<sup>？</sup>
- 障害年金の請求手続き（相談時間：約60分）<sup>？</sup>

※おひとりの基礎年金番号につき、予約申し込みは1件までです。  
予約相談終了後は再度予約申し込みが可能になります。

↑

場所・日時の選択へ

「遺族年金・未支給年金の請求手続き」を選択すると、続柄の選択肢が追加されます

#### 「配偶者」の場合



「遺族年金（60分）」  
として予約



#### 「配偶者以外」の場合



「未支給年金（30分）」  
として予約

「遺族年金・未支給年金の請求手続き」  
を選択

【相談内容の選択】で「遺族年金・未支給年金の請求手続き」を選択した場合、請求者がお亡くなりになった方から見て配偶者が配偶者以外か選択する。

## 【別添1】

### 3. 障害年金に係る改修内容

#### （1）必要書類の案内方法

障害年金の相談は請求までに3ステップ（「1.制度説明、病歴確認」⇒「2.初診日確認、請求書類案内」⇒「3.請求書提出」）の段階を踏むため、一般的なお客様の場合請求までに複数回の相談を要します。  
ネット予約では、障害年金の**初回相談の方**に着目し、制度等を知らない方が予約できるよう、画面等を追加します。

※2回目以降の相談の方でもネット予約は可能であるが、来訪の際に次の相談日を予約していただくことを想定しています。

#### 【画面改修イメージ】

上記の内容をご確認のうえ、【場所・日時の選択へ】ボタンをクリックしてください。

- ? をクリックすると相談内容の詳細が表示されます。
- 老齢年金の請求手続き（相談時間：約45分） ?
- 遺族年金・未支給年金の請求手続き（相談時間：約30～60分） ?
- 障害年金の請求手続き（相談時間：約60分） ?

※おひとりの基礎年金番号につき、予約申し込みは1件までです。  
予約相談終了後は再度予約申し込みが可能になります。

場所・日時の選択へ

「障害年金の請求手続き」を選択

ご利用前に以下の留意事項をご確認ください。

**障害年金にかかわる年金相談の注意事項**

はじめのご相談では、お客様の状況をお伺いし請求に必要な書類をご案内します。  
障害年金の場合、請求までに複数回の年金相談を要するケースが多いことをご承知ください。

はじめのご相談の方は、お分かりになる範囲で通院歴をご確認の上、当日窓口で職員にお伝えください。  
また、通院歴のわかる領収証等があればお持ちください。

入力を開始する

相談内容の選択に戻る

別画面が開き、注意事項が表示されます。

上記の内容をご確認のうえ、【場所・日時の選択へ】ボタンをクリックしてください。

- ? をクリックすると相談内容の詳細が表示されます。
- 老齢年金の請求手続き（相談時間：約45分） ?
- 遺族年金・未支給年金の請求手続き（相談時間：約30～60分） ?
- 障害年金の請求手続き（相談時間：約60分） ?

※おひとりの基礎年金番号につき、予約申し込みは1件までです。  
予約相談終了後は再度予約申し込みが可能になります。

場所・日時の選択へ

別画面が閉じられ、改めて「場所・日時の選択へ」を選択します

※20歳前障害の事前相談など、請求者の基礎年金番号が未付番である場合は、ネット予約不可であることを予約入力前に年金相談予約トップページ等で周知する。

## 【別添1】

### （2）機微情報の入力

障害年金のネット予約時は**初診日や傷病名等の入力欄は設けず**、備考欄には、相談に当たったの要望事項など、お客様から年金事務所にあらかじめ伝えておきたいことをご記入いただけます。

#### 【画面改修イメージ】

<b>その他日本年金機構への連絡事項</b>
<b>備考（ご要望等）</b>
全角文字（1000文字以内）で入力してください。
障害年金のご相談の方は、ご相談にあたっての <b>ご要望（車いす使用、筆談希望など）</b> がございましたらご記入ください。
※ その他のご相談の方も、相談したい内容や連絡事項がございましたらご記入ください。
（例：老齢年金請求書を提出したい。）
（例：事前に年金相談をしたい。）
（例：繰り上げ請求したい。／繰り下げ請求したい。）
（例：相談対象者の旧姓に「鈴木」もあり。）
事前に年金相談をしたい。
↑
🔍 入力内容を確認する

## 4. その他

### (1) 「予約相談時間の見直し」に伴う改修

令和6年1月からネット予約についても「毎時00分」開始の予約のみを受け付けます。

#### 【改修前】

時間の選択

場所  
新宿年金事務所  
日付  
2020年 3月11日 (水)

※ 時間は開始時間を選択してください。

時間帯	00分～	15分～	30分～	45分～
8時台	-	-	○	○
9時台	×	×	×	×
10時台	○	○	○	○

16時台	×	△	×	△
17時台	○	○	○	○
18時台	△	-	-	-



#### 【改修後】

時間の選択

場所  
新宿年金事務所  
日付  
2020年 3月11日 (水)

※ 時間は開始時間を選択してください。

時間帯	空き状況
9:00～	×
10:00～	○

16:00～	○
17:00～	○
18:00～	△

## 【別添 1】

### （2）相談対応時の注意事項

ネット予約は、電話予約とは違い、予約の時点で詳細な情報を聞き取れていないことやお客様の選択誤り等が想定されます。相談対応時はお客様の話を丁寧に聞き取り、対応してください。

#### 【想定される事象】

- ・ 相談内容のミスマッチ（65歳以上の事後重症請求、単一共済の方からの請求）
- ・ 未支給年金の年金相談増による予約待ち日数の増加
- ・ 相談したい内容の詳細が分からない予約受付の増加
- ・ 制度を十分に理解していない予約相談の増加（認定日以前の障害年金の請求等）
- ・ 上記に起因する説明誤り（未支給で予約されていたが実は遺族であった等）

「年金相談予約」ご利用ガイド

「年金相談予約」ご利用ガイド＜パソコン版＞・・・・・・・・・・別紙 1

「年金相談予約」ご利用ガイド＜スマートフォン版＞・・・・・・・・・・別紙 2



# 「年金相談予約」ご利用ガイド ＜パソコン版＞

第 2.0 版

2024 年 1 月 4 日



**日本年金機構**  
Japan Pension Service

## 目次

1	年金相談の事前予約の流れ.....	2
2	基本操作	
2.1	予約の申し込みを行う.....	3
2.2	予約内容を確認・変更する .....	16
2.3	予約内容を取消する .....	20
3	【職員用】補足説明	
3.1	メッセージ一覧.....	24

## 1 年金相談の事前予約の流れ

### - 予約の申し込みから相談当日までの流れ -



#### ①予約の申し込み

案内に従って 1.相談内容 2.希望日時 3.来訪する年金事務所 4.お客様情報をご入力いただくことにより予約の申し込みができます。

●予約にあたり以下が必要です。

- ・基礎年金番号（基礎年金番号通知書、年金手帳または年金証書をご確認ください）

※相談内容によっては、配偶者やお亡くなりになった方の基礎年金番号が必要になる場合があります。

- ・受信可能なメールアドレス



#### ②仮予約の完了

日本年金機構から「仮予約申込受付」というメールが届きますので、メールに記載された手順に従って手続きを進めてください。

※この時点では、まだ予約確定ではございませんのでご注意ください。



#### ③予約完了

ご希望の予約枠の空き情報を確認のうえ、予約成功または予約失敗のメールが送信されます。予約成功のメールが届きましたら予約完了です。

※予約失敗のメールが届いた場合は、別の希望日時で再度お申し込みをお願いいたします。



#### ④予約した年金事務所等の窓口で相談

相談当日は、予約された年金事務所等にお越しください。窓口でお待ちしております。

※年金相談の際には、マイナンバーカードや運転免許書等本人確認できる書類が必要です。

## 2 基本操作

### 2.1 予約の申し込みを行う

「日本年金機構 予約相談」で検索

日本年金機構 予約相談

検索

または [https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W\\_RA0101SCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W_RA0101SCR.do) にアクセス

日本年金機構 「年金相談予約」 トップページ

スマートフォン版「年金相談予約」のご利用はこちら

日本年金機構 Japan Pension Service

よくあるご質問 「年金相談予約」利用マニュアル 年金相談予約

### 年金相談予約

年金相談は事前に予約するとお待ちいただくずにご相談いただけます。

年金相談の事前予約とは [+開ける](#)  
ご確認ください

予約の申し込みから相談当日までの流れ [+開ける](#)  
ご確認ください

[予約の申し込みはこちら](#) [予約内容の確認・変更・取消はこちら](#)

年金手帳 年金保険証

予約番号

相談対象者の生年月日

[予約申込をする](#) [予約の状況を確認する](#)

[↑](#)

【予約申込をする】ボタンをクリック

「サービス利用時の留意事項」画面が表示されます。

次ページへ

ご利用前に以下の留意事項をご確認ください。

年金相談の事前予約受付サービス利用時の留意事項

- 本サービスは年金事務所および街角の年金相談センターで行っている年金相談の事前予約受付サービスです。
- 年金相談の事前予約には年金相談対象者の基礎年金番号が必要です。あらかじめ「年金手帳」や「年金証書」など基礎年金番号が記載された書類をご準備ください。
- 本サービスは年金相談の事前予約受付サービスです。本サービスで年金相談をすることはできません。
- 本サービスを利用して年金相談の事前予約をお申込みいただいた場合、システムの都合上、予約が確定するまでに一定のお時間をいただく場合があります。
- 本サービスで入力いただいたお客様情報を年金相談以外の目的に使用することはありません。

[利用規約 PDF](#)

☒ 利用規約を確認しました。

[年金相談予約トップページに戻る](#) [予約を続ける](#)

利用規約を確認し、チェックを入れる

※利用規約は必ずお読みください

【予約を続ける】ボタンをクリック

「相談内容の選択」画面が表示されます。

日本年金機構 Japan Pension Service

[よくあるご質問](#) [「年金相談予約」利用マニュアル](#) 年金相談予約

手順1 相談内容の選択 ▶ 手順2 予約申込内容の選択 場所・日時の選択 予約申込内容の確認 ▶ 手順3 お客様情報の入力 ▶ 手順4 相談内容情報の入力

## 相談内容の選択

はじめに、ご相談内容を選択してください。  
ご選択いただく相談する内容の詳細は ▶ [年金を受給している方](#) ▶ [年金を請求する方](#) をご確認ください。

？をクリックすると相談内容の詳細が表示されます。

- 老齢年金の請求手続き（相談時間：約45分）
- 遺族年金・未支給年金の請求手続き（相談時間：約30～60分）
- 障害年金の請求手続き（相談時間：約60分）

※おひとりの基礎年金番号につき、予約申し込みは1件までです。  
予約相談終了後は再度予約申し込みが可能になります。

[年金相談予約トップページに戻る](#) [場所・日時の選択へ](#)

▶ [年金相談予約](#) ▶ [利用規約](#) ▶ [アクセス・お問い合わせ](#) ▶ [お問い合わせ](#)

日本年金機構 法人番号4011305001653  
〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-24

相談したい内容をクリック

以下の内容を相談できます

- ・ 老齢年金の請求手続き
- ・ 遺族年金・未支給年金の請求手続き
- ・ 障害年金の請求手続き

次ページへ

「遺族年金・未支給年金の請求手続き」を選択した場合、「お亡くなりになった方から見た請求者の続柄」を選択してください。

お亡くなりになった方から見た請求者の続柄

● 配偶者

○ 配偶者以外（子や父母等）

年金相談予約トップページへ戻る

場所・日時の選択へ

[個人情報保護](#) | [利用規約](#) | [アクセシビリティへの取り組み](#) | [お問い合わせ](#)

日本年金機構 法人番号4011305001653  
〒166-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24

Copyright © 2012 Japan Pension Service All Rights Reserved.

請求者の続柄をクリック

【相談内容の選択】で「遺族年金・未支給年金の請求手続き」を選択した場合、請求者がお亡くなりになった方から見て配偶者か配偶者以外か選択します。

【場所・日時の選択へ】をクリック

ご利用前に以下の留意事項をご確認ください。

**障害年金にかかる年金相談の注意事項**

はじめてのご相談では、お客様の状況をお伺いし請求に必要な書類をご案内します。  
障害年金の場合、請求までに複数回の年金相談を要するケースが多いことをご承知おきください。

はじめてのご相談の方は、お分かりになる範囲で通院歴をご確認の上、当日窓口で職員にお伝えください。  
また、通院歴のわかる領収証等があればお持ちください。

相談内容の選択に戻る

入力を開始する

【相談内容の選択】で「障害年金の請求手続き」を選択した場合、注意事項が表示されます。

【入力を開始する】をクリック

①をクリックすると相談内容の詳細が表示されます。

● 老齢年金の請求手続き（相談時間：約45分）

○ 遺族年金・未支給年金の請求手続き（相談時間：約30～60分）

○ 障害年金の請求手続き（相談時間：約60分）

※おひとりの基礎年金番号につき、予約申し込みは1件までです。  
予約相談終了後は再度予約申し込みが可能です。

年金相談予約トップページへ戻る

場所・日時の選択へ

[個人情報保護](#) | [利用規約](#) | [アクセシビリティへの取り組み](#) | [お問い合わせ](#)

日本年金機構 法人番号4011305001653  
〒166-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24

相談したい内容を選択し、必要な確認が完了したら場所・日時を選択します。

【場所・日時の選択へ】をクリック

「場所・日時の選択」画面が表示されます。

次ページへ



日本年金機構 Japan Pension Service

よくあるご質問 「年金相談予約」利用マニュアル 年金相談予約

手順1 相談内容の選択 ▶ 手順2 予約申込内容の選択 場所・日時の選択 予約申込内容の確認 ▶ 手順3 お客様情報の入力 ▶ 手順4 相談内容情報の入力

場所・日時の選択

「第一希望」の場所・日時を入力してください。

都道府県を選択する

北海道  
青森 岩手 宮城 秋田 山形 福島  
茨城 栃木 群馬 埼玉 新潟 長野  
千葉 東京 神奈川 山梨  
富山 石川 岐阜 静岡 愛知 三重  
福井 滋賀 京都 大阪 兵庫 奈良 和歌山  
鳥取 島根 岡山 広島 山口  
徳島 香川 愛媛 高知  
福岡 佐賀 長崎 熊本 大分 宮崎 鹿児島 沖縄

希望する都道府県をクリック

第一希望の場所と日時を選択します。

選択した都道府県の年金事務所一覧が表示されます。

東京都内の年金事務所一覧

あいうえお順で表示しています。

足立年金事務所 街角の年金相談センター足立（オフィス） 荒川年金事務所 池袋年金事務所 板橋年金事務所  
上野年金事務所 江戸川年金事務所 街角の年金相談センター江戸川（オフィス） 青梅年金事務所  
大田年金事務所 街角の年金相談センター大森 豊島年金事務所 北年金事務所 江東年金事務所  
街角の年金相談センター江東（オフィス） 品川年金事務所 渋谷年金事務所 新宿年金事務所  
街角の年金相談センター新宿 杉並年金事務所 墨田年金事務所 世田谷年金事務所 立川年金事務所  
街角の年金相談センター立川 千代田年金事務所 中央年金事務所 中野年金事務所 練馬年金事務所  
街角の年金相談センター練馬（オフィス） 八王子年金事務所 街角の年金相談センター八王子（オフィス）  
府中年金事務所 文京年金事務所 街角の年金相談センター町田（オフィス） 港年金事務所 武蔵野年金事務所  
街角の年金相談センター武蔵野（オフィス） 目黒年金事務所

相談したい年金事務所等をクリック

「日付の選択」が表示されます。

次ページへ

**日時を選択する**

ご希望の日時をお選びください。インターネットでは予約申込日の当日及び予約申込日の翌営業日の予約は受付できません。予約申込日の当日及び予約申込日の翌営業日の予約状況については、来訪される年金事務所等にお電話でご確認ください。

予約空き状況の説明 [+開ける](#)

---

**日付の選択**

場所 新橋年金事務所

◀ 前の月を表示する 次月を表示する ▶

**2020年3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 ○				

次の月を表示

※年金相談予約は、3ヶ月先の月末まで予約できます。未来月を選択した後、予約申し込み時点の月に戻る際には、「前の月を表示する」をクリックしてください。

相談したい日程をクリック

表示	説明
○	空きあり
△	残りわずか
×	空きなし
-	予約不可

「時間の選択」が表示されます。

次ページへ

**時間の選択**

場所 新宿年金事務所  
日付 2020年 3月11日 (水)

※ 時間は開始時間を選択してください。

時間帯	空き状況
9:00~	×
10:00~	○
11:00~	×
12:00~	△
13:00~	△
14:00~	×
15:00~	×
16:00~	○
17:00~	○
18:00~	△

ご希望の相談開始時刻をクリック

「予約申込内容の確認」画面が表示されます。

**日本年金機構** Japan Pension Service

① よくあるご質問 ② 「年金相談予約」利用マニュアル **年金相談予約**

手順1 相談内容の選択 ▶ 手順2 予約申込内容の確認 ▶ 手順3 お客様情報の入力 ▶ 手順4 相談内容情報の入力

**予約申込内容の確認**

予約内容

第一希望

場所	新宿年金事務所
日付	2020年 3月11日 (水)
時間	13:15~13:45

第一希望を削除

[場所を修正](#)  
[日付を修正](#)  
[時間を修正](#)  
[第二希望を追加](#)

場所、日付、時間を修正する場合は  
クリック

【第二希望を追加】をクリック

第一希望の設定と同様の手順で、  
第三希望まで設定いただけます。  
※予約枠の確認を行うため、第  
二、第三希望も選択することで、  
予約が成功しやすくなります。

次ページへ

【お客様情報の入力へ】をクリック

「お客様情報の入力」画面が表示されます。

年金相談に必要な情報を入力いただきます。

該当するものをクリック

年金相談の対象者本人が来訪される場合は【ご本人様が手続きに来訪する場合】をクリックしてください。

代理人が来訪する方は【ご本人様以外（代理人）が来訪する場合】をクリックしてください。

「相談対象者に関する情報」が表示されます。

次ページへ

相談対象者に関する情報

※ 遺族年金及び未支給年金の請求手続きを選択した方は、亡くなった方ではなく年金請求される方の情報を入力してください。

基礎年金番号	必須	半角数字（上4桁、下6桁）で入力してください。年金コード（4桁）は不要です。 (例：1111-222222)
基礎年金番号 (再入力)	必須	半角数字で入力してください。 * * * - * * * *
氏名	必須	全角文字（100文字以内）で入力してください。また、姓と名の間に必ず全角スペースを入力してください。 (例：年金 太郎)
氏名（フリガナ）	必須	全角カタカナ（100文字以内）で入力してください。また、姓と名の間に必ず全角スペースを入力してください。 (例：ナンキン タロウ)
電話番号	必須	日中に連絡の取りやすい電話番号をご入力ください。 半角数字で入力してください。 (例：00-1111-2222) (例：090-1234-5678)
メールアドレス	必須	※ 登録されたメールアドレスが誤っていた場合、予約できません。誤りがないよう入力してください。 ※ 「...@...」からのメールを受信できるようにメール受信ソフトの設定をお願いします。 半角英数字または半角記号（255文字以内）で入力してください。 (例：ryou-toroku@xxxxxxxx.jp)
メールアドレス (再入力)	必須	

## 各種項目を入力

半角、全角に注意してください。

確認のため、基礎年金番号のうち、空白となっている桁に該当する数字を入力してください。

こちらに入力されたメールアドレスに、予約申し込みに必要な URL や、予約結果のメールが送信されます。入力内容にお間違えのないよう、受信可能なメールアドレスを入力してください。

配偶者について

※ この質問における配偶者とは、過去に配偶者だった方も含みます。

相談対象者に 配偶者はいますか？	必須	<input checked="" type="radio"/> いる <input type="radio"/> いない
配偶者の 基礎年金番号	必須	半角数字（上4桁、下6桁）で入力してください。年金コード（4桁）は不要です。 (例：1111-222222)
配偶者の 基礎年金番号 (再入力)	必須	半角数字で入力してください。 * * * - * * * *
配偶者の氏名	必須	全角文字（100文字以内）で入力してください。また、姓と名の間に必ず全角スペースを入力してください。 (例：年金 友子)
配偶者の生年月日	必須	年月日は、半角数字で入力してください。 西暦 令和 平成 昭和 大正 明治 (例：1980) (例：2) (例：24) 西暦 年 月 日
配偶者の性別	必須	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性

## 配偶者に関する項目を入力

選択された相談内容によっては、年金相談にあたり配偶者の情報が必要となるため、「配偶者について」が表示されます。

亡くなった方について

亡くなった方の基礎年金番号 **必須** 半角数字（上4桁、下6桁）で入力してください。年金コード（4桁）は不要です。  
(例: 1111-222222)

亡くなった方の基礎年金番号（再入力） **必須** 半角数字で入力してください。  
\* \* \* - \* \* \* \*

亡くなった方の氏名 **必須** 全角文字（100文字以内）で入力してください。また、姓と名の間に必ず全角スペースを入力してください。  
(例: 年金 友子)

亡くなった方の生年月日 **必須** 年月日は、半角数字で入力してください。  
西暦 令和 平成 昭和 大正 明治  
(例: 1980) (例: 2) (例: 24)  
西暦 年 月 日

亡くなった方の性別 **必須** ☐ 男性 ☐ 女性

亡くなった方に関する項目を入力

選択された相談内容によっては、年金相談にあたり亡くなった方の情報が必要となるため、「亡くなった方について」が表示されます。

○ 予約申込内容の確認へ戻る

○ 入力内容を確認する

【入力内容を確認する】をクリック

必要な入力項目が正しく入力されていない場合、該当する項目にメッセージが表示されます。

「お客様情報の入力（確認）」が表示されます。

お客様情報の入力（確認）

相談対象者に関する情報

基礎年金番号	1313-242424
氏名	年金 太郎
氏名（フリガナ）	ネンギン タロウ
生年月日	西暦1955年12月31日
性別	男性

※【入力情報の確認へ】を押すと、確認が取れた場合はこれまでに入力した内容が修正できなくなります。

○ 入力内容を修正する

○ 入力情報の確認へ

【入力情報の確認へ】をクリック

入力内容に誤りがないか確認のうえ、クリックしてください。

「入力情報の確認中」画面が表示されます。

次ページへ



入力情報の確認が始まります。

完了するまで画面を閉じずにしばらくお待ちください。

※確認中に画面を閉じてしまった場合は、申し込みを初めから再度行ってください。

「相談内容情報の入力」画面が表示されます。

各種項目を入力

相談内容に関する情報を入力してください。はじめに選択いただいた相談内容によって入力項目が異なります。

【入力内容を確認する】をクリック

「相談内容情報の入力（確認）」画面が表示されます。

次ページへ

相談内容情報の入力(確認)

相談対象者に関する情報

旧姓はありますか?	ない
-----------	----

亡くなった方について

亡くなった方に旧姓はありますか?	ある
亡くなった方の旧姓	佐藤
亡くなった方の旧姓(フリガナ)	サトウ
亡くなった日	西暦2020年4月23日
相談対象者と亡くなった方の関係	配偶者

その他日本年金機構への連絡事項

備考(ご要望等)	
----------	--

入力内容を修正する

予約を申し込む

【予約を申し込む】をクリック

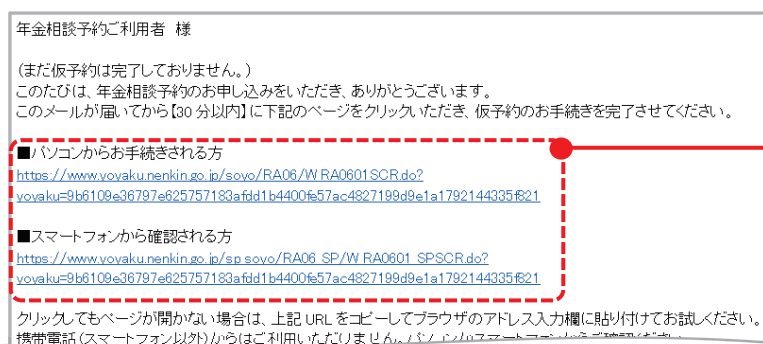
入力内容に誤りがないか確認のうえ、  
クリックしてください。

「仮予約申込完了」画面が表示されます。

次ページへ



仮予約申込受付メールが送信されます。

メール本文中の URL をクリック

※メールが送信されない場合は、入力されたメールアドレスが間違っている可能性があります。申し込みを再度行っただき、受信可能なメールアドレスを入力してください。

「仮予約完了」画面が表示されます。

次ページへ

日本年金機構  
Nippon Pension Service

よくあるご質問 年金相談予約 利用マニュアル

## 仮予約完了

仮予約が完了しました。  
予約結果のメールが届くまでしばらくお待ちください。

※メールが届くまで、お時間がかかることがあります。

ご予約に関するお問い合わせの際は、以下の予約番号が必要となります。  
このページを印刷するか、紙にメモをとる等して、相談日当日まで大切に保管してください。

この画面を一度閉じると、予約番号を再表示できません。  
ご注意ください。

予約番号  
99999999999999

年金相談予約トップページへ戻る

以上により、仮予約が完了です。

予約申し込みの結果が確定次第、ご登録いただいたメールアドレスに予約結果が記載されたメールが送信されます。

※ご希望の日時の予約状況を確認するため、結果の確定までお時間をいただく場合がございます。ご了承ください。

予約番号をメモ等に控える

予約結果がメールで送信されます。



予約成功の場合

年金相談予約ご利用者様

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
以下の内容で予約が確定いたしました。

■予約番号 99999999999999  
■予約日 2020年3月11日(水)  
■時間 13:15~13:45  
■場所 新宿年金事務所  
■相談内容 未支給年金の請求手続き

予約番号は、予約の変更や取消に必要となります。予約結果が記載されたメールからも、ご確認ください。

ご希望の日時で予約が成功した場合は、予約申し込みが成功したことをお知らせするメールが送信されます。予約番号、確定した相談日時、相談場所(年金事務所等)が記載されていますので、ご確認ください。



予約失敗の場合

年金相談予約ご利用者様

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
申し訳ございませんが、ご希望の日時で予約をお取りすることができませんでした。

お手数をおかけいたしますが、下記ページから別の希望日時で再度仮予約のお申し込みをお願いいたします。

■パソコンから申し込まれる方

[https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W\\_RA0101SCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W_RA0101SCR.do)

■スマートフォンから申し込まれる方

[https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp\\_soyo/RA01\\_SP/W\\_RA0101\\_SPSOCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp_soyo/RA01_SP/W_RA0101_SPSOCR.do)

予約が失敗した場合は、予約申し込みが失敗したことをお知らせするメールが送信されます。メールに記載されている予約内容と別の日時に、再度予約のお申し込みをお願いいたします。

## 2.2 予約内容を確認・変更する



予約番号を入力する

予約を申し込んだ際の予約番号をご用意ください。

※予約番号は、予約結果が記載されたメールでご確認いただけます。

相談対象者の生年月日を入力する

年は西暦で入力してください。

※相談対象者とは、本年金相談を行いたいお客様本人を指します。

【予約の状況を確認する】をクリック

「予約状況の確認」画面が表示されます。



予約が確定している場合、本画面が表示されます。

【予約を変更する】をクリック

※予約の変更は、予約された日程の2営業日前までお申し込みいただけます。

「場所・日時の選択」画面が表示されます。

次ページへ

日本年金機構 Japan Pension Service

よくあるご質問 年金相談予約 利用マニュアル

## 場所・日時の選択

「第一希望」の場所・日時を入力してください。

### 確定している予約内容

相談内容	年金記録の確認
想定所要時間	約30分
場所	新宿年金事務所
日時	2020年 3月11日 (水) 13:15~13:45

年金事務所を選択する

来訪を希望する年金事務所または街角の年金相談センターをお選びください。  
各年金事務所の情報は[全国の相談・手続き窓口](#)でご確認いただけます。

都道府県を選択する

北海道

2.1 予約の申し込みを行う と同様の  
手順で場所・日時を選択してください。

「予約変更内容の確認」画面が表示されます。

日本年金機構 Japan Pension Service

よくあるご質問 年金相談予約 利用マニュアル

## 予約変更内容の確認

### 確定している予約内容

相談内容	年金記録の確認
想定所要時間	約30分
場所	新宿年金事務所
日時	2020年 3月11日 (水) 13:15~13:45

予約の受付状況によっては、ご希望に添えない場合があります。第三希望まで入力いただくことで予約が取りやすくなります。

### 第一希望

場所	新宿年金事務所	場所を修正
日付	2020年 3月11日 (水)	日付を修正
時間	13:15~13:45	時間を修正

第一希望を削除 第二希望を追加

入力内容を確認する

2.1 予約の申し込みを行う と同様の  
手順で第二、第三希望を追加すること  
ができます。

【入力内容を確認する】をクリック

確認画面が表示されます。

次ページへ

以下の内容で予約変更の申し込みを受け付けます。よろしいでしょうか。

希望順	場所	日時
第一希望	新宿年金事務所	2020年 3月11日（水） 14：15～14：45
第二希望	新宿年金事務所	2020年 3月11日（水） 15：15～15：45
第三希望	（未選択）	（未選択）

【予約の変更を申し込む】をクリック

「予約変更申込完了」画面が表示されます。

**日本年金機構** Japan Pension Service

よくあるご質問 | 「年金相談予約」利用マニュアル | **年金相談予約**

**予約変更申込完了**

予約変更の申し込みを受け付けました。

ご登録のメールアドレスに、予約変更申込受付メールを送信しました。  
30分以内に、**メール本文中のURLをクリックして、予約変更申込を完了してください。**

※ メールが届くまで、お時間がかかることがあります。  
※ 30分が経過してもメールが届かない場合は、メールアドレスやメール受信ソフトの設定等をご確認のうえ、再度予約変更の申し込みを実施してください。

本画面が表示された後、ご登録いただいたメールアドレスに URL が記載されたメール（予約変更申込受付メール）が送信されます。メール本文中の URL をクリックすることで予約変更申込完了となりますので、本画面の表示から 30 分以内にクリックしてください。

※まだ予約変更は完了しておりません。

予約変更受付メールが送信されます。



年金相談予約ご利用者 様

（まだ予約変更は完了しておりません。）  
このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
このメールが届いてから【30分以内】に下記のページをクリックいただき、予約変更申込のお手続きを完了させてください。

■パソコンからお手続きされる方  
<https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sovo/RA06/W/RA0601.SQR.do?vovaku=9b6109e36797e625757183afdd1b4400f57ac4827199d9e1a1792144335f2>

■スマートフォンから確認される方  
[https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp.sovo/RA06\\_SP/W/RA0601.SP.SQR.do?vovaku=9b6109e36797e625757183afdd1b4400f57ac4827199d9e1a1792144335f2](https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp.sovo/RA06_SP/W/RA0601.SP.SQR.do?vovaku=9b6109e36797e625757183afdd1b4400f57ac4827199d9e1a1792144335f2)

メール本文中の URL をクリック

「予約変更申込受付完了」画面が表示されます。

次ページへ


[よくあるご質問](#)
[「年金相談予約」利用マニュアル](#)
**年金相談予約**

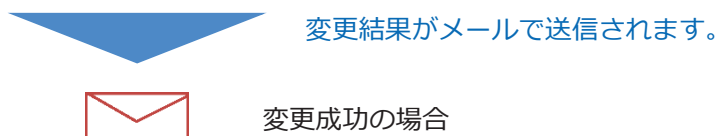


### 予約変更申込受付完了

予約変更申込の受付が完了しました。  
予約変更結果のメールが届くまでしばらくお待ちください。

※ メールが届くまで、お時間がかかることがあります。

[年金相談予約トップページへ戻る](#)



年金相談予約ご利用者 様

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
以下のとおりご予約を変更いたしましたのでご確認ください。

- 予約番号 99999999999999
- 予約日 2020年 3月11日(水)
- 時間 14:15～14:45
- 場所 新宿年金事務所
- 相談内容 未支給年金の請求手続き



年金相談予約ご利用者 様

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
申し訳ございませんが、ご希望の日時で予約を変更することができませんでした。

お手数をおかけいたしますが、下記ページから再度予約変更のお手続きをお願いいたします。  
なお、予約の取消を希望される場合も下記ページからお手続きいただけます。

現在確定しているご予約内容は以下のとおりです。

- 予約番号 99999999999999
- 予約日 2020年 3月11日(水)
- 時間 13:15～13:45
- 場所 新宿年金事務所
- 相談内容 未支給年金の請求手続き

予約変更の結果が確定次第、ご登録いただいたメールアドレスに変更結果が記載されたメールが送信されます。

※ご希望の変更日時の予約状況を確認するため、変更結果の確定までお時間をいただく場合がございます。ご了承ください。

※電話で変更申込した場合は、このメールは送付されませんが、改めてインターネットからの変更操作は不要です。

ご希望の日時で予約変更が成功した場合は、予約変更が成功したことをお知らせするメールが送信されます。予約番号、確定した相談日時、相談場所（年金事務所等）が記載されていますので、ご確認ください。

ご希望の日時で予約変更が失敗した場合は、予約変更が失敗したことをお知らせするメールが送信されます。記載されている予約内容と別の日時に、再度予約変更のお申し込みをお願いいたします。



## 2.3 予約内容を取り消す



予約番号を入力する

予約を申し込んだ際の予約番号をご用意ください。

※予約番号は、予約結果が記載されたメールで確認いただけます。

相談対象者の生年月日を入力する

年は西暦で入力してください。

※相談対象者とは、本年金相談を行い  
たいお客様本人を指します。

【予約の状況を確認する】をクリック

「予約状況の確認」画面が表示されます。



予約が確定している場合、本画面  
が表示されます。

【予約の取消を申し込む】をクリック

※予約の取消は、予約された日程の  
前日までお申し込みいただけます。

ポップアップが表示されます。

このページの内容

予約の取消を申し込みます。よろしいでしょうか。

OK キャンセル

【OK】をクリック

「予約取消申込完了」画面が表示されます。

日本年金機構 Japan Pension Service

よくあるご質問 「年金相談予約」利用マニュアル 年金相談予約

 予約取消申込完了

予約取消の申し込みを受け付けました。

ご登録のメールアドレスに、予約取消申込受付メールを送信しました。  
30分以内に、メール本文中のURLをクリックして、予約取消申込を完了してください。

※ メールが届くまで、お時間がかかることがあります。  
※ 30分が経過してもメールが届かない場合は、メールアドレスやメール受信ソフトの設定等をご確認のうえ、再度予約取消の申し込みを実施してください。

年金相談予約トップページへ戻る

本画面が表示された後、ご登録いただいたメールアドレスに URL が記載されたメール（予約取消申込受付メール）が送信されます。メール本文中の URL をクリックすることで予約取消完了となりますので、本画面の表示から 30 分以内にクリックしてください。

※まだ予約取消は完了しておりません。

予約取消申込受付メールが送信されます。



年金相談予約ご利用者 様

(まだ予約取消は完了しておりません。)

このメールが届いてから [30 分以内] に下記のページをクリックいただき、予約取消申込のお手続きを完了させてください。

■パソコンからお手続きされる方  
<https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sovo/RA13/W/RA1301SCRD.do?vovaku=2d0ffa13ab32ab4e6210431e7f8cb4a8fe57ac4827199d9e1a1782144335f62>

■スマートフォンからお手続きされる方  
[https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp/sovo/RA13\\_SP/W/RA1301SP\\_SPSRD.do?vovaku=2d0ffa13ab32ab4e6210431e7f8cb4a8fe57ac4827199d9e1a1782144335f62](https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp/sovo/RA13_SP/W/RA1301SP_SPSRD.do?vovaku=2d0ffa13ab32ab4e6210431e7f8cb4a8fe57ac4827199d9e1a1782144335f62)

メール本文中の URL をクリック

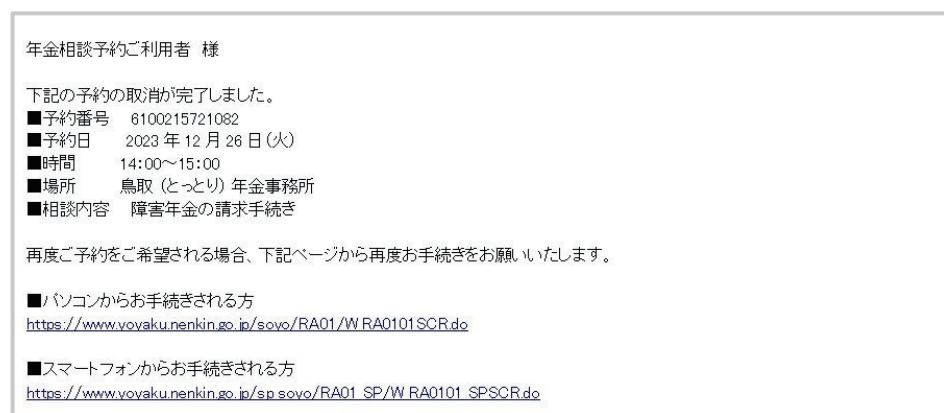
「予約取消完了」画面が表示されます。

次ページへ



予約取消完了メールが送信されます。

※電話で取消申込した場合は、このメールは送付されませんが、改めてインターネットからの取消操作は不要です。



以上により、予約取消は完了となります。

## 【職員用】 補足説明

本項は、日本年金機構職員向けの補足説明です。

お客様から年金相談予約についてお問い合わせがあった場合に活用してください。

### 3 基本操作

#### 3.1 メッセージ一覧

各画面に以下のメッセージが表示されます。

お客様用「年金相談予約（パソコン版）」に表示されるメッセージの一覧を掲載します。

〇〇部分については、記録や状況によって内容が変更されます。

項番	メッセージ本文	表示条件・対応方法
1	〇〇は□□文字または△△文字で入力してください。	入力された値に所定と異なる文字数の入力があった場合に 표시됩니다。 〇〇は□□文字か△△文字で入力してください。
2	〇〇と□□が一致しません。	〇〇と□□の入力値が一致しない場合に 표시됩니다。同じ値を入力してください。
3	〇〇が□□の場合、△△は必ず入力してください。	条件によって入力が必要となる項目が未入力だった場合に 표시됩니다。△△を入力してください。
4	〇〇は必ず入力してください。	入力が必要である項目が未入力だった場合に 표시됩니다。〇〇を入力してください。
5	〇〇が誤っています。	再入力の項目〇〇の値が、はじめに入力した値と合致しない場合に 표시됩니다。〇〇に正しい値を入力してください。
6	〇〇は半角英数字で入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に 표시됩니다。〇〇に半角英数字以外の文字が含まれているため、〇〇を半角英数字だけで入力してください。
7	〇〇は全角文字で入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に 표시됩니다。〇〇に全角文字以外の文字が含まれているため、〇〇を全角文字だけで入力してください。
8	〇〇は半角数字で入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に 표시됩니다。〇〇に半角数字以外の文字が含まれているため、〇〇を半角数字だけで入力してください。
9	〇〇に不正な値が入力されています。	ブラウザの開発ツールなどを使用して本来入力できない値を入力した場合に 표시됩니다。不正な操作を行わず、再入力してください。
10	〇〇は全角カタカナで入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に 표시됩니다。〇〇に全角カタカナ以外の文字が含まれているため、〇〇を全角カタカナだけで入力してください。

項番	メッセージ本文	表示条件・対応方法
11	〇〇は□□桁以上で入力してください。	入力された値に所定と異なる桁数の入力があった場合に表示されます。 〇〇は□□桁以上で入力すべきですが、桁数が異なっているため、□□桁以上で入力してください。
12	不正な値が入力されています。	入力された値に不正な値が含まれている場合に表示されます。不正な操作を行わず、再入力してください。
13	〇〇は10桁か11桁で入力してください。	入力された値に所定と異なる桁数の入力があった場合に表示されます。 〇〇は10桁か11桁で入力すべきですが、桁数が異なっているため、〇〇は10桁か11桁で入力してください。
14	〇〇が入力されていません。〇〇を1つ以上入力してください。	1つ以上入力する必要がある項目が未入力だった場合に表示されます。〇〇を1つ以上入力してください。
15	〇〇は必ず選択してください。	選択する必要がある項目が未選択の場合に表示されます。〇〇を選択してください。
16	〇〇が選択されていません。□□を1つ以上選択してください。	□□を1つ以上選択する必要がある〇〇(項目)が未選択の場合に表示されます。□□を1つ以上選択してください。
17	〇〇、□□、△△は、すべて入力していただくか、入力する必要がなければ削除してください。	〇〇、□□、△△が、以下に該当しない場合に表示されます。 ・すべて入力する ・すべて入力しない すべて入力していただくか、入力する必要がなければ削除してください。
18	グループ形式のメールアドレスは登録できません。単一のメールアドレスを入力してください。 グループ形式のメールアドレス例 A Group: aaa <aaa@example.com>, bbb <bbb@example.com>;	入力されたメールアドレスがグループ形式のものだった場合に表示されます。単一のメールアドレスを入力してください。
19	〇〇は□□文字以上で入力してください。	〇〇に規定に満たない文字数が入力された場合に表示されます。□□文字以上で入力してください。
20	〇〇は□□文字以内で入力してください。	〇〇に規定を超える文字数が入力された場合に表示されます。□□文字以内で入力してください。
21	〇〇は□□文字で入力してください。	〇〇が規定の文字数で入力されなかった場合に表示されます。□□文字で入力してください。
22	〇〇は□□から△△の範囲で入力してください。	〇〇に規定の範囲の値以外の値が入力された場合に表示されます。□□から△△の範囲で入力してください。
23	メールアドレスの形式に誤りがあります。正しい形式で入力してください。	入力されたメールアドレスに誤りがある場合に表示されます。以下を確認し、正しい形式で入力してください。 ・「@」が連続していないか ・「...@...」の形式となっているか ・全角文字が含まれていないか
24	〇〇のアルファベットは大文字で入力してください。	〇〇に入力されたアルファベットに小文字が含まれている場合に表示されます。アルファベットは大文字で入力してください。
25	日本年金機構で管理している情報と一致しません。入力内容が正しいかどうか、もう一度ご確認ください。	入力された情報が日本年金機構で管理している情報と一致しない場合に表示されます。入力内容をもう一度確認してください。
26	日本年金機構で管理している情報と一致しませんでした。お手数ですが、予約受付専用電話(0570-05-4890)からご予約ください。	入力された情報が日本年金機構で管理している情報と一致しない場合に表示されます。ホームページからご予約できないため、予約受付専用電話(0570-05-4890)からご予約ください。
27	このURLは発行から30分経過したため、有効期限切れです。最初から予約申請をやり直してください。	メールに記載のURLが有効期限切れになった場合に表示されます。最初から予約申請をやり直してください。

項番	メッセージ本文	表示条件・対応方法
28	すでに別の URL から仮予約が完了しているため、この URL は無効です。	仮予約の受付 URL をクリックした時に、すでに同一人からの仮予約が完了していた場合に表示されます。
29	すでにお申込みいただいた内容で仮予約が完了しています。年金相談予約のトップページから予約内容をご確認ください。	入力情報の確認の際、すでに同一人からの仮予約が完了している場合に表示されます。
30	すでにお申込みいただいた内容で予約が確定しています。ご予約の変更・取消手続きは年金相談予約トップページの「予約の状況を確認する」ボタンから行っていただくようお願いいたします。	入力情報の確認の際、すでに同一人からの予約が確定している場合に表示されます。トップページの「予約の状況を確認する」からご確認ください。
31	入力された予約番号、または生年月日に誤りがあります。入力内容が正しいかどうか、もう一度ご確認ください。 ※予約番号を忘れた場合は よくあるご質問をご確認ください。	予約を照会する際、入力された予約番号または生年月日に誤りがある場合に表示されます。入力内容をもう一度ご確認ください。
32	入力された予約番号の予約情報は存在しないか、取り消されています。入力された予約番号をもう一度ご確認ください。	予約を照会する際、入力された予約番号の予約が取消済、または相談予約当日を過ぎている場合に表示されます。入力された予約番号をもう一度ご確認ください。
33	入力回数が規定の回数を超えました。1 時間以上時間を空けてから再度お試しください。	予約を照会する際、入力回数が規定の回数を超えた際に表示されます。1 時間以上時間を空けてから再度お試しください。
34	入力された予約番号はロックされています。1 時間以上経過後、再度アクセスしてください。	予約を照会する際、入力された予約番号がロックされている場合に表示されます。(同じ予約番号で規定回数以上、照会に失敗した場合にロックされます。) 1 時間以上時間を空けてから再度お試しください。
35	申し訳ございません。ご希望の予約枠で予約をお取りできませんでした。 場所や日時など条件を変更して、再度申請をお願いします。	予約受付に対し、予約が取れなかった場合に表示されます。場所や日時など条件を変更して、再度申請してください。
36	申し訳ございません。ご希望の予約枠で予約の変更ができませんでした。 場所や日時など条件を変更して、再度申請をお願いします。	予約変更に対し、予約が取れなかった場合に表示されます。場所や日時など、条件を変更して、再度申請してください。
37	入力された予約番号の予約情報は、電話などで変更されているため、本システムでは確認できません。 お手数ですが予約内容については予約受付専用電話 (0570-05-4890) までお問合せください。	ホームページから行った予約に対して、電話などにより予約情報を変更した後に予約を照会する場合に表示されます。予約内容については予約受付専用電話 (0570-05-4890) までお問合せください。
38	このページでは JavaScript を使用しています。 JavaScript 未対応のブラウザをお使いの方は、あるいは JavaScript を使用しない設定にしている方は、使用できませんのでご注意ください。	JavaScript 未対応のブラウザ、または JavaScript を使用しない設定にしているブラウザによるアクセスがあった場合に表示されます。JavaScript 対応のブラウザで開くか、ブラウザの JavaScript に関する設定をご確認ください。
39	〇〇には実在する年、かつ本日以前の年月日を入力してください。	〇〇に、実在しない年、未来日が入力されていた場合に表示されます。正しく〇〇を入力してください。
40	〇〇、□□、△△は、すべて入力してください。	〇〇、□□、△△のうちいずれかが入力されていない場合に表示されます。すべて入力してください。
41	入力された予約番号は予約取消申込中です。送付された予約取消受付メール本文中の URL をクリックして、予約取消申込を完了してください。	予約取消申込中の予約に対して照会を行った場合に表示されます。送付された予約取消受付メール本文中の URL をクリックして、予約取消申込を完了してください。



項番	メッセージ本文	表示条件・対応方法
42	予約取消申込がされており、この URL は無効です。送付された予約取消受付メール本文中の URL をクリックして、予約取消申込を完了してください。	予約取消申込中に、予約受付メールまたは予約変更受付メールの URL をクリックした際に表示されます。予約取消受付メールの URL をクリックして、予約取消申込を完了してください。
43	この URL は発行から 30 分経過したため、有効期限切れです。最初から予約取消をやり直してください。	メールに記載の URL が有効期限切れになった場合に表示されます。最初から予約取消をやり直してください。
44	すでに別の URL から予約取消が完了しているため、この URL は無効です。	予約取消受付メールの URL をクリックした際に、すでに別の予約取消受付メールの URL から予約取消が完了している場合に表示されます。
45	すでに予約情報は、電話などで変更されているため、ご予約の変更手続きができません。お手数ですが予約内容については予約受付専用番号 (0570-05-4890) までお問合せください。	ホームページから行った予約に対して、電話などにより予約情報を変更した後に、予約変更受付メールの URL をクリックした場合に表示されます。予約内容については予約受付専用電話 (0570-05-4890) までお問合せください。
46	すでに予約情報は存在しないか取り消されているため、この URL は無効です。	予約取消受付メールの URL をクリックした際に、すでに予約取消が完了している場合に表示されます。
47	URL が誤っているか、無効な URL です。URL が正しいかどうか、もう一度ご確認ください。	入力された URL が誤っているか、無効な URL である場合に表示されます。URL が正しいかどうか、もう一度ご確認ください。
48	〇〇に使用できない文字が含まれています。(使用できない文字：英小文字・拡張外字・環境依存文字など)	〇〇に使用できない文字が含まれている場合に表示されます。使用できる文字だけで入力してください。
49	〇〇に使用できない文字が含まれています。(使用できない文字：拡張外字・環境依存文字など)	〇〇に使用できない文字が含まれている場合に表示されます。使用できる文字のみで入力してください。
50	〇〇の姓と名の間に全角スペースを入れてください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に表示されます。〇〇の姓と名の間に全角スペースを入力してください。
51	〇〇、□□は、すべて入力していただくか、入力する必要がなければ削除してください。	〇〇、□□が、以下に該当しない場合に表示されます。 ・どちらも入力する ・どちらも入力しない すべて入力していただくか、入力する必要がなければ削除してください。
52	〇〇には半角英数字または半角記号で入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に表示されます。〇〇には半角英数字または半角記号だけで入力してください。
53	〇〇は明治 2 年以降で入力してください。	〇〇に明治 2 年以前の年が入力されている場合に表示されます。明治 2 年以降の年を入力してください。
54	〇〇は□□文字以内で入力してください。なお、一度の改行で 2～3 文字を使用します。	〇〇に入力可能な文字数を超える入力があった際に表示されます。一度の改行で 2～3 文字使用することに注意して、□□文字以内で入力してください。



# 「年金相談予約」ご利用ガイド ＜スマートフォン版＞

第 2.0 版

2024 年 1 月 4 日



**日本年金機構**  
Japan Pension Service

## 目次

1	年金相談の事前予約の流れ.....	2
2	基本操作	
2.1	予約の申し込みを行う.....	3
2.2	予約内容を確認・変更する .....	16
2.3	予約内容を取消する .....	20
3	【職員用】補足説明	
3.1	メッセージ一覧.....	24

## 1 年金相談の事前予約の流れ

### - 予約の申し込みから相談当日までの流れ -



#### ① 予約の申し込み

案内に従って 1.相談内容 2.希望日時 3.来訪する年金事務所 4.お客様情報をご入力いただくことにより予約の申し込みができます。



● 予約にあたり以下が必要です。

- ・ 基礎年金番号（基礎年金番号通知書、年金手帳または年金証書をご確認ください）

※相談内容によっては、配偶者やお亡くなりになった方の基礎年金番号が必要になる場合があります。



- ・ 受信可能なメールアドレス



#### ② 仮予約の完了

日本年金機構から「仮予約申込受付」というメールが届きますので、メールに記載された手順に従って手続きを進めてください。

※この時点では、まだ予約確定ではございませんのでご注意ください。



#### ③ 予約完了

ご希望の予約枠の空き情報を確認のうえ、予約成功または予約失敗のメールが送信されます。予約成功のメールが届きましたら予約完了です。

※予約失敗のメールが届いた場合は、別の希望日時で再度お申し込みをお願いいたします。



#### ④ 予約した年金事務所等の窓口で相談

相談当日は、予約された年金事務所等にお越しください。窓口でお待ちしております。

※年金相談の際には、マイナンバーカードや運転免許書等本人確認できる書類が必要です。

## 2 基本操作

### 2.1 予約の申し込みを行う

「日本年金機構 予約相談」で検索

日本年金機構 予約相談

検索

または [https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp\\_soyo/RA01\\_SP/W\\_RA0101\\_SPSCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp_soyo/RA01_SP/W_RA0101_SPSCR.do) にアクセス

日本年金機構 「年金相談予約」 トップページ

年金相談予約

よくあるご質問 利用マニュアル

### 年金相談予約

年金相談は事前に予約するとお待ちいただくずにご相談いただけます。

#### 予約の申し込みはこちら

予約申込には実際に窓口で相談する方（相談対象者）の基礎年金番号が必要です。また、相談内容によっては、配偶者等の基礎年金番号が必要になる場合があります。  
基礎年金番号が記載された年金手帳または年金証書の準備をお願いします。

年金手帳

年金証書

【予約申込をする】ボタンをタップ

予約申込をする

「サービス利用時の留意事項」画面が表示されます。

次ページへ

年金相談の事前予約受付サービス  
利用時の留意事項

- 本サービスは年金事務所および街角の年金相談センターで行っている年金相談の事前予約受付サービスです。
- 年金相談の事前予約には年金相談対象者の基礎年金番号が必要です。あらかじめ「年金手帳」や「年金証書」など基礎年金番号が記載された書類をご準備ください。
- 本サービスは年金相談の事前予約受付サービスです。本サービスで年金相談をすることはできません。
- 本サービスを利用して年金相談の事前予約をお申込みいただいた場合、システムの都合上、予約が確定するまでに一定のお時間をいただく場合があります。
- 本サービスで入力いただいたお客様情報を年金相談以外の目的に使用することはありません。

[利用規約 PDF](#)

☒ 利用規約を確認しました。

[▶ 予約を続ける](#)

利用規約を確認し、チェックを入れる

※利用規約は必ずお読みください

【予約を続ける】ボタンをタップ

「相談内容の選択」画面が表示されます。

年金相談予約 よくある質問 利用マニュアル

手続1 相談内容の選択 ▶ 手続2 予約申込内容の選択 ▶ 手続3 お客様情報の入力 ▶ 手続4 相談内容情報の入力

**相談内容の選択**

上記の内容をご確認のうえ、【場所・日時の選択へ】ボタンをクリックしてください。

[?](#) をクリックすると相談内容の詳細が表示されます。

- 老齢年金の請求手続き（相談時間：約45分） [?](#)
- 遺族年金・未支給年金の請求手続き（相談時間：約30～60分） [?](#)
- 障害年金の請求手続き（相談時間：約60分） [?](#)

※おひとりの基礎年金番号につき、予約申し込みは1件までです。  
予約相談終了後は再度予約申し込みが可能になります。

[↑](#)

[▶ 場所・日時の選択へ](#)

相談したい内容をタップ

以下の内容を相談できます

- ・老齢年金の請求手続き
- ・遺族年金・未支給年金の請求手続き
- ・障害年金の請求手続き

次ページへ

「遺族年金・未支給年金の請求手続き」を選択した場合、「お亡くなりになった方から見た請求者の続柄」を選択してください。

お亡くなりになった方から見た請求者の続柄

☒ 配偶者

☐ 配偶者以外（子や父母等）

② 場所・日時の選択へ

④ 年金相談予約トップページへ戻る

お亡くなりになった方から見た請求者の続柄をタップ

【相談内容の選択】で「遺族年金・未支給年金の請求手続き」を選択した場合、請求者がお亡くなりになった方から見て配偶者が配偶者以外か選択します。

【場所・日時の選択へ】をタップ

ご利用前に以下の留意事項をご確認ください。

**障害年金にかかる年金相談の注意事項**

はじめてのご相談では、お客様の状況をお伺いし請求に必要な書類をご案内します。  
障害年金の場合、請求までに複数回の年金相談を要するケースが多いことをご承知おください。

はじめてのご相談の方は、お分かりになる範囲で通院歴をご確認の上、当日窓口で職員にお伝えください。  
また、通院歴のわかる領収証等があればお持ちください。

② 入力を開始する

④ 相談内容の選択に戻る

【相談内容の選択】で「障害年金の請求手続き」を選択した場合、注意事項が表示されます。

【入力を開始する】をタップ

上記の内容をご確認のうえ、【場所・日時の選択へ】ボタンをクリックしてください。

② をクリックすると相談内容の詳細が表示されます。

☒ 老齢年金の請求手続き（相談時間：約45分） ②

☐ 遺族年金・未支給年金の請求手続き（相談時間：約30～60分） ②

☐ 障害年金の請求手続き（相談時間：約60分） ②

※おひとりの基礎年金番号につき、予約申し込みは1件までです。  
予約相談終了後は再度予約申し込みが可能になります。

↑

② 場所・日時の選択へ

相談したい内容を選択し、必要な確認が完了したら場所・日時を選択します。

【場所・日時の選択へ】をタップ

「場所・日時の選択」画面が表示されます。

次ページへ

年金相談予約

よくある  
ご質問

利用  
マニュアル

手順1  
相談内容の  
選択

手順2  
予約申込内容  
の選択

手順3  
お客様情報  
の入力

手順4  
相談内容情報  
の入力

場所・日時の選択

予約申込内容の確認

場所・日時の選択

都道府県を選択する

北海道

青森 岩手 宮城 秋田 山形 福島

茨城 栃木 群馬 埼玉 新潟 長野

千葉 東京 神奈川 山梨

富山 石川 岐阜 静岡 愛知 三重

福井 滋賀 京都 大阪 兵庫

奈良 和歌山

鳥取 島根 岡山 広島 山口

徳島 香川 愛媛 高知

福岡 佐賀 長崎 熊本 大分

宮崎 鹿児島 沖縄

希望する都道府県をタップ

第一希望の場所と日時を選択します。

選択した都道府県の年金事務所一覧が表示されます。

東京都内の年金事務所一覧

あいうえお順で表示しています。

足立年金事務所

街角の年金相談センター足立（オフィス）

荒川年金事務所 池袋年金事務所

板橋年金事務所 上野年金事務所

街角の年金相談センター町田（オフィス）

港年金事務所 武蔵野年金事務所

街角の年金相談センター武蔵野（オフィス）

目黒年金事務所

相談したい年金事務所等をタップ

「日付の選択」が表示されます。

次ページへ

**日付の選択**

場所  
新宿年金事務所

<< 前の月を表示する      次の月を表示する >>

2020年 3月

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

次の月を表示

※年金相談予約は、3ヶ月前の月末まで予約できます。  
未来月を選択した後、予約申し込み時点の月に戻る際には、「前の月を表示する」をタップしてください。

相談したい日程をタップ

表示	説明
○	空きあり
△	残りわずか
x	空きなし
-	予約不可

「時間の選択」が表示されます。

**時間の選択**

場所  
新宿年金事務所

日付  
2020年 3月11日 (水)

※ 時間は開始時間を選択してください。

時間帯	空き状況
9:00~	x
10:00~	○
16:00~	○
17:00~	○
18:00~	△

ご希望の相談開始時刻をタップ

「予約申込内容の確認」画面が表示されます。

次ページへ



年金相談予約

よくある  
ご質問

利用  
マニュアル

手順1  
相談内容の  
選択

手順2  
予約申込内容  
の選択

手順3  
お客様情報  
の入力

手順4  
相談内容情報  
の入力

場所・日時の選択

予約申込内容の確認

予約申込内容の確認

予約内容

第一希望

場所	新宿年金事務所
日付	2020年3月11日(水)
時間	13:15~13:45

場所を修正

日付を修正

時間を修正

第一希望を削除

第二希望を追加

場所、日付、時間を修正する場合はタップ

【第二希望を追加】をタップ

第一希望の設定と同様の手順で、第三希望まで  
ご設定いただけます。  
※予約枠の確認を行うため、第二、第三希望も  
選択することで、予約が成功しやすくなります。

次ページへ

【お客様情報の入力へ】をタップ

「お客様情報の入力」画面が表示されます。

年金相談に必要な情報を入力いただきます。

該当するものをタップ

年金相談の対象者本人が来訪される場合は  
【ご本人様が手続きに来訪する場合】をタップしてください。

代理人が来訪する方は  
【ご本人様以外（代理人）が来訪する場合】  
をタップしてください。

「相談対象者に関する情報」が表示されます。

次ページへ

**相談対象者に関する情報**

※ 遺族年金及び未支給年金の請求手続きを選択した方は、亡くなった方ではなく年金請求される方の情報を入力してください。

**基礎年金番号** **必須**

半角数字（上4桁、下6桁）で入力してください。年金コード（4桁）は不要です。  
(例：1111-222222)

-

**基礎年金番号（再入力）** **必須**

半角数字で入力してください。

\* \* \*  -  \* \* \* \*

**メールアドレス** **必須**

※ 登録されたメールアドレスが誤っていた場合、予約できません。誤りがないよう入力してください。  
※ 「…@…」からのメールを受信できるようにメール受信ソフトの設定をお願いします。

半角英数字または半角記号（255文字以内）で入力してください。  
(例：riyou-toroku@xxxxxxxxx.go.jp)

**メールアドレス（再入力）** **必須**

## 各種項目を入力

半角、全角に注意してください。

確認のため、基礎年金番号のうち、空白となっている桁に該当する数字を入力してください。

こちらに入力されたメールアドレスに、予約申し込みに必要な URL や、予約結果のメールが送信されます。  
入力内容にお間違えのないよう、受信可能なメールアドレスを入力してください。

**配偶者について**

※ この質問における配偶者とは、過去に配偶者だった方も含みます。

相談対象者に配偶者はいますか？ **必須**

☐ いる  
☐ いない

**配偶者の基礎年金番号**

半角数字（上4桁、下6桁）で入力してください。年金コード（4桁）は不要です。

(例：27) (例：24)

西暦  年  月  日

**配偶者の性別** **必須**

☐ 男性  
☐ 女性

## 配偶者に関する項目を入力

選択された相談内容によっては、年金相談にあたり配偶者の情報が必要となるため、「配偶者について」が表示されます。

次ページへ

亡くなった方について

亡くなった方の基礎年金番号 **必須**

半角数字（上4桁、下6桁）で入力してください。年金コード（4桁）は不要です。  
 (例：1111-222222)

西暦 年 月 日

亡くなった方の性別 **必須**

☐ 男性  
☐ 女性

亡くなった方に関する項目を入力

選択された相談内容によっては、年金相談にあたり亡くなった方の情報が必要となるため、「亡くなった方について」が表示されます。

入力内容を確認する

予約申込内容の確認へ戻る

【入力内容を確認する】をタップ

必要な入力項目が正しく入力されていない場合、該当する項目にメッセージが表示されます。

「お客様情報の入力（確認）」が表示されます。

お客様情報の入力（確認）

相談対象者に関する情報

基礎年金番号	1313-242424
氏名	年金 太郎
氏名（フリガナ）	ネンキン タロウ
生年月日	西暦1955年12月31日

※【入力情報の確認へ】を押すと、確認が取れた場合はこれまでに入力した内容が修正できなくなります。

入力情報の確認へ

入力内容を修正する

【入力情報の確認へ】をタップ

入力内容に誤りがないか確認のうえ、タップしてください。

「入力情報の確認中」画面が表示されます。

次ページへ

入力情報の確認が始まります。

完了するまで画面を閉じずにしばらくお待ちください。

※確認中に画面を閉じてしまった場合は、

申し込みを初めから再度行ってください。

「相談内容情報の入力」画面が表示されます。

次ページへ

年金相談予約

よくあるご質問 利用マニュアル

手順1 相談内容の選択

手順2 予約申込内容の選択

手順3 お客様情報の入力

手順4 相談内容情報の入力

### 相談内容情報の入力

年金相談にあたり必要な情報をお伺いします。

#### 相談対象者に関する情報

旧姓はありますか？ **必須**

年金記録に漏れがないことを確認するため、お伺いします。

☐ ある

☐ ない

初診日 ?

障害年金の請求手続きでは、初診日をお伺いしています。

#### その他日本年金機構への連絡事項

備考（ご要望等）

全角文字（1000文字以内）で入力してください。

障害年金のご相談の方は、ご相談にあたってのご要望（車いす使用、筆談希望など）がございましたらご記入ください。

※ その他のご相談の方も、相談したい内容や連絡事項がございましたらご記入ください。

（例：老齢年金請求書を提出したい。）

（例：事前に年金相談をしたい。）

（例：繰り上げ請求したい。／繰り下げ請求したい。）

（例：相談対象者の旧姓に「鈴木」もあり。）

事前に年金相談をしたい。

↑

入力内容を確認する

各種項目を入力

相談内容に関する情報を入力してください。  
はじめに選択いただいた相談内容によって入力項目が異なります。

【入力内容を確認する】をタップ

「相談内容情報の入力（確認）」画面が表示されます。

次ページへ

**相談内容情報の入力（確認）**

**相談対象者に関する情報**

旧姓はありますか？	ある
旧姓	年金
旧姓（フリガナ）	ネンキン
初診日	昭和50年 3月20日

【予約を申し込む】をタップ

入力内容に誤りがないか確認のうえ、  
タップしてください。

「仮予約申込完了」画面が表示されます。

年金相談予約

**仮予約申込完了**

大変お疲れ様でした。  
仮予約の申し込みを受け付けました。

ご登録のメールアドレスに、仮予約申込受付メールを送信しました。  
30分以内に、メール本文中のURLをクリックして、仮予約を完了してください。

※ メールが届くまで、お時間がかかることがあります。  
※ 30分が経過してもメールが届かない場合は、メールアドレスやメール受信ソフトの設定等をご確認のうえ、再度予約の申し込みを実施してください。

本画面が表示された後、登録いただいたメールアドレスに URL が記載された メール（仮予約申込受付メール）が送信されます。メール本文中の URL をタップすることで仮予約完了となりますので、本画面の表示から 30 分以内にタップしてください。

※まだ予約の申し込みは完了しておりません。

仮予約申込受付メールが送信されます。



年金相談予約ご利用者 様

(まだ仮予約は完了していません。)

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
このメールが届いてから【30 分以内】に下記のページをクリックいただき、仮予約のお手続きを完了させてください。

■パソコンから手続きされる方  
<https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sovo/RA06/W/RA0601SCR.do?vovaku=9b6109e36797e625757183afdd1b4400e57ac4827199d9e1a1792144335f621>

■スマートフォンから確認される方  
[https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp/sovo/RA06\\_SP/W/RA0601\\_SPSQR.do?vovaku=9b6109e36797e625757183afdd1b4400e57ac4827199d9e1a1792144335f621](https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp/sovo/RA06_SP/W/RA0601_SPSQR.do?vovaku=9b6109e36797e625757183afdd1b4400e57ac4827199d9e1a1792144335f621)

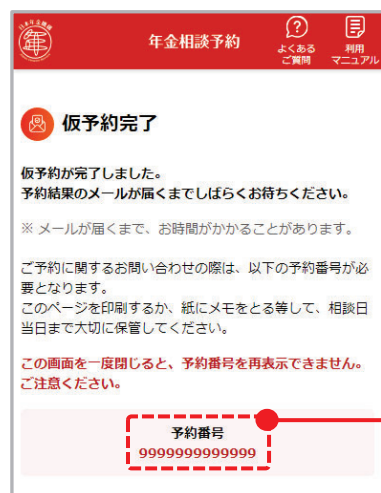
クリックしてもページが開かない場合は、上記 URL をコピーしてブラウザのアドレス入力欄に貼り付けてお試しください。  
携帯電話（スマートフォン以外）からはご利用いただけません。パソコンからスマートフォンに接続してください。

メール本文中の URL をタップ

※メールが送信されない場合は、入力されたメールアドレスが間違っている可能性があります。申し込みを再度行っただき、受信可能なメールアドレスを入力してください。

「仮予約完了」画面が表示されます。

次ページへ



年金相談予約

よくあるご質問 マニュアル

**仮予約完了**

仮予約が完了しました。  
予約結果のメールが届くまでしばらくお待ちください。

※ メールが届くまで、お時間がかかることがあります。

ご予約に関するお問い合わせの際は、以下の予約番号が必要となります。  
このページを印刷するか、紙にメモをとる等して、相談日当日まで大切に保管してください。

この画面を一度閉じると、予約番号を再表示できません。  
ご注意ください。

予約番号  
99999999999999

以上により、仮予約が完了です。

予約申し込みの結果が確定次第、ご登録いただいたメールアドレスに予約結果が記載されたメールが送信されます。

※ご希望の日時の予約状況を確認する

ため、結果の確定までお時間をいただく場合がございます。

ご了承ください。

予約番号をメモ等に控える

予約結果がメールで送信されます。



予約成功の場合

年金相談予約ご利用者様

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
以下の内容で予約が確定いたしました。

■予約番号 99999999999999  
■予約日 2020年 3月11日(水)  
■時間 13:15～13:45  
■場所 新宿年金事務所  
■相談内容 未支給年金の請求手続き

予約番号は、予約の変更や取消に必要となります。予約結果が記載されたメールからも、ご確認ください。

ご希望の日時で予約が成功した場合は、予約申し込みが成功したことをお知らせするメールが送信されます。予約番号、確定した相談日時、相談場所（年金事務所等）が記載されていますので、ご確認ください。



予約失敗の場合

年金相談予約ご利用者様

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
申し訳ございませんが、ご希望の日時で予約をお取りすることができませんでした。

お手数をおかけいたしますが、下記ページから別の希望日時で再度仮予約のお申し込みをお願いいたします。

■パソコンから申し込まれる方

[https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W\\_RA0101.SQR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W_RA0101.SQR.do)

■スマートフォンから申し込まれる方

[https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp\\_soyo/RA01\\_SP/W\\_RA0101.SPSCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp_soyo/RA01_SP/W_RA0101.SPSCR.do)

予約が失敗した場合は、予約申し込みが失敗したことをお知らせするメールが送信されます。メールに記載されている予約内容と別の日時で、再度予約のお申し込みをお願いいたします。



## 2.2 予約内容を確認・変更する

**年金相談予約**

年金相談は事前に予約すると  
お待ちいただくすに  
ご相談いただけます。

**予約内容の  
確認・変更・取消はこちら**

予約した日の前日まで、変更・取消ができます。

それぞれ半角数字で入力してください。  
生年月日は例のように変換して入力してください。  
(例：1975年5月16日→19750516)

予約番号

相談対象者の生年月日

▶ 予約の状況を確認する

### 予約番号を入力する

予約を申し込んだ際の予約番号をご用意ください。  
※予約番号は、予約結果が記載されたメールで  
ご確認いただけます。

### 相談対象者の生年月日を入力する

年は西暦で入力してください。  
※相談対象者とは、本年金相談を行いたいお客様  
本人を指します。

### 【予約の状況を確認する】をタップ

「予約状況の確認」画面が表示されます。

**年金相談予約**

**予約状況の確認**

**予約内容**

相談内容	年金記録の確認
想定所要時間	約30分

**確定している予約内容**

場所	新宿年金事務所
日時	2020年 3月11日 (水) 13:15~13:45

予約を変更する

予約の取消を申し込む

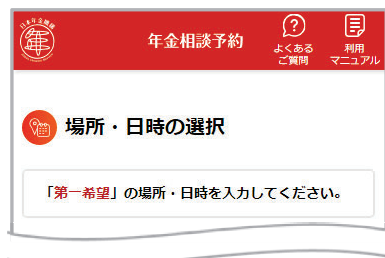
予約が確定している場合、本画面が表示されます。

### 【予約を変更する】をタップ

※予約の変更は、予約された日程の 2 営業日前まで  
お申し込みいただけます。

「場所・日時の選択」画面が表示されます。

次ページへ



2.1 予約の申し込みを行う と同様の手順で  
場所・日時を選択してください。

「予約変更内容の確認」画面が表示されます。



2.1 予約の申し込みを行う と同様の手順で  
第二、第三希望を追加することができます。

【入力内容を確認する】をタップ

確認画面が表示されます。

次ページへ

以下の内容で予約変更の申し込みを受け付けます。よろしいでしょうか。

**第一希望**

場所	新宿年金事務所
日時	2020年 3月11日（水） 14：15～14：45

**第二希望**

場所	新宿年金事務所
日時	2020年 3月11日（水） 15：15～15：45

**第三希望**

日時	（未選択）
日時	（未選択）

[🔄 予約の変更を申し込む](#)
[🔍 予約変更内容の確認へ戻る](#)

【予約の変更を申し込む】をタップ

「予約変更申込完了」画面が表示されます。

年金相談予約

**予約変更申込完了**

予約変更の申し込みを受け付けました。

ご登録のメールアドレスに、予約変更申込受付メールを送信しました。  
30分以内に、メール本文中のURLをクリックして、予約変更申込を完了してください。

※ メールが届くまで、お時間がかかることがあります。  
※ 30分が経過してもメールが届かない場合は、メールアドレスやメール受信ソフトの設定等をご確認のうえ、再度予約変更の申し込みを実施してください。

本画面が表示された後、ご登録いただいたメールアドレスに URL が記載されたメール（予約変更申込受付メール）が送信されます。メール本文中の URL をタップすることで予約変更申込完了となりますので、本画面の表示から 30 分以内にタップしてください。

※まだ予約変更は完了していません。

予約変更受付メールが送信されます。

次ページへ

年金相談予約ご利用者様

(まだ予約変更は完了していません。)

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
このメールが届いてから [30 分以内] に下記のページをクリックいただき、予約変更申込のお手続きを完了させてください。

■パソコンからお手続きされる方  
<https://www.vovaku.nenkin.go.jp/soyo/RA06/W/RA0601SCR.do?vovaku=9b6109e36797e625757183afdd1b4400e57ac4827199d9e1a1792144335f52>

■スマートフォンから確認される方  
[https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp/soyo/RA06\\_SP/W/RA0601\\_SPSQR.do?vovaku=9b6109e36797e625757183afdd1b4400e57ac4827199d9e1a1792144335f52](https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp/soyo/RA06_SP/W/RA0601_SPSQR.do?vovaku=9b6109e36797e625757183afdd1b4400e57ac4827199d9e1a1792144335f52)

メール本文中の URL をタップ

「予約変更申込受付完了」画面が表示されます。

年金相談予約

よくあるご質問 マニュアル

**予約変更申込受付完了**

予約変更申込の受付が完了しました。  
予約変更結果のメールが届くまでしばらくお待ちください。

※ メールが届くまで、お時間がかかることがあります。

予約変更の結果が確定次第、ご登録いただいたメールアドレスに変更結果が記載されたメールが送信されます。

※ご希望の変更日時での予約状況を確認するため、変更結果の確定までお時間をいただく場合がございます。ご了承ください。

※電話で変更申込した場合は、このメールは送付されませんが、改めてインターネットからの変更操作は不要です。

変更結果がメールで送信されます。



変更成功の場合

年金相談予約ご利用者様

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
以下のとおりご予約を変更いたしましたのでご確認ください。

■予約番号 99999999999999  
 ■予約日 2020年 3月11日(水)  
 ■時間 14:15~14:45  
 ■場所 新宿年金事務所  
 ■相談内容 未支給年金の請求手続き

ご希望の日時で予約変更が成功した場合は、予約変更が成功したことをお知らせするメールが送信されます。予約番号、確定した相談日時、相談場所（年金事務所等）が記載されていますので、ご確認ください。



変更失敗の場合

年金相談予約ご利用者様

このたびは、年金相談予約のお申し込みをいただき、ありがとうございます。  
申し訳ございませんが、ご希望の日時で予約を変更することができませんでした。

お手数をおかけいたしますが、下記ページから再度予約変更のお手続きをお願いいたします。  
なお、予約の取消を希望される場合も下記ページからお手続きいただけます。

現在確定しているご予約内容は以下のとおりです。

■予約番号 99999999999999  
 ■予約日 2020年 3月11日(水)|  
 ■時間 13:15~13:45  
 ■場所 新宿年金事務所  
 ■相談内容 未支給年金の請求手続き

ご希望の日時で予約変更が失敗した場合は、予約変更が失敗したことをお知らせするメールが送信されます。記載されている予約内容と別の日時で、再度予約変更のお申し込みをお願いいたします。

## 2.3 予約内容を取り消する

### 予約番号を入力する

予約を申し込んだ際の予約番号をご用意ください。  
※予約番号は、予約結果が記載されたメールで  
ご確認いただけます。

### 相談対象者の生年月日を入力する

年は西暦で入力してください。  
※相談対象者とは、本年金相談を行いたいお客様  
本人を指します。

### 【予約の状況を確認する】をタップ

「予約状況の確認」画面が表示されます。

予約が確定している場合、本画面が表示されます。

### 【予約の取消を申し込む】をタップ

※予約の取消は、予約された日程の  
前日までお申し込みいただけます。

ポップアップが表示されます。

次ページへ

このページの内容

予約の取消を申し込みます。よろしいでしょうか。

OK キャンセル

【OK】をタップ

「予約取消申込完了」画面が表示されます。

年金相談予約

よくあるご質問 利用マニュアル

**予約取消申込完了**

予約取消の申し込みを受け付けました。

ご登録のメールアドレスに、予約取消申込受付メールを送信しました。

30分以内に、メール本文中のURLをクリックして、予約取消申込を完了してください。

※ メールが届くまで、お時間がかかることがあります。

※ 30分が経過してもメールが届かない場合は、メールアドレスやメール受信ソフトの設定等をご確認のうえ、再度予約取消の申し込みを実施してください。

本画面が表示された後、ご登録いただいたメールアドレスに URL が記載されたメール（予約取消申込受付メール）が送信されます。メール本文中の URL をタップすることで予約取消完了となりますので、本画面の表示から 30 分以内にタップしてください。

※まだ予約取消は完了しておりません。

予約取消申込受付メールが送信されます。



年金相談予約ご利用者 様

(まだ予約取消は完了しておりません。)

このメールが届いてから [30 分以内] に下記のページをクリックいただき、予約取消申込のお手続きを完了させてください。

■パソコンからお手続きされる方

<https://www.vovakunenkin.go.jp/sovo/RA13/W/RA1301SCQR.do?vovaku=2d0ffa13ab32ab4e6210431e7f8cb4a8fe57ac4827199d9e1a1782144335f62>

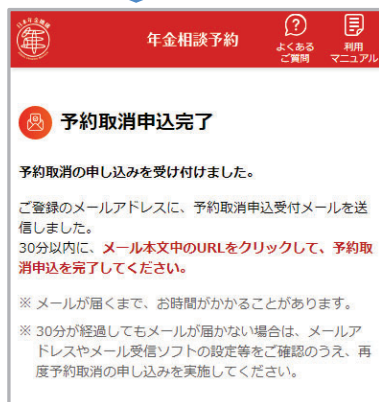
■スマートフォンからお手続きされる方

[https://www.vovakunenkin.go.jp/sp.sovo/RA13\\_SP/W/RA1301SP.SPSCQR.do?vovaku=2d0ffa13ab32ab4e6210431e7f8cb4a8fe57ac4827199d9e1a1782144335f62](https://www.vovakunenkin.go.jp/sp.sovo/RA13_SP/W/RA1301SP.SPSCQR.do?vovaku=2d0ffa13ab32ab4e6210431e7f8cb4a8fe57ac4827199d9e1a1782144335f62)

メール本文中の URL をタップ

次ページへ

「予約取消完了」画面が表示されます。



年金相談予約

よくあるご質問 マニュアル

**予約取消申込完了**

予約取消の申し込みを受け付けました。

ご登録のメールアドレスに、予約取消申込受付メールを送信しました。  
30分以内に、メール本文中のURLをクリックして、予約取消申込を完了してください。

※ メールが届くまで、お時間がかかることがあります。

※ 30分が経過してもメールが届かない場合は、メールアドレスやメール受信ソフトの設定等をご確認のうえ、再度予約取消の申し込みを実施してください。

※電話で取消申込した場合は、このメールは送付されませんが、改めてインターネットからの取消操作は不要です。

予約取消完了メールが送信されます。



年金相談予約ご利用者様

下記の予約の取消が完了しました。

■予約番号 6100215721082  
■予約日 2023年12月26日(火)  
■時間 14:00～15:00  
■場所 鳥取(とっとり)年金事務所  
■相談内容 障害年金の請求手続き

再度ご予約をご希望される場合、下記ページから再度お手続きをお願いいたします。

■パソコンからお手続きされる方  
<https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sovo/RA01/WRA0101SCR.do>

■スマートフォンからお手続きされる方  
[https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp/sovo/RA01\\_SP/WRA0101\\_SPSOCR.do](https://www.vovaku.nenkin.go.jp/sp/sovo/RA01_SP/WRA0101_SPSOCR.do)

以上により、予約取消は完了となります。

## 【職員用】 補足説明

本項は、日本年金機構職員向けの補足説明です。

お客様から年金相談予約についてお問い合わせがあった場合に活用してください。



### 3 基本操作

#### 3.1 メッセージ一覧



各画面に以下のメッセージが表示されます。

お客様用「年金相談予約（スマートフォン版）」に表示されるメッセージの一覧を掲載します。

〇〇部分については、記録や状況によって内容が変更されます。

項番	メッセージ本文	表示条件・対応方法
1	〇〇は□□文字または△△文字で入力してください。	入力された値に所定と異なる文字数の入力があった場合に表示されます。 〇〇は□□文字か△△文字で入力してください。
2	〇〇と□□が一致しません。	〇〇と□□の入力値が一致しない場合に表示されます。同じ値を入力してください。
3	〇〇が□□の場合、△△は必ず入力してください。	条件によって入力が必要となる項目が未入力だった場合に表示されます。△△を入力してください。
4	〇〇は必ず入力してください。	入力が必要である項目が未入力だった場合に表示されます。〇〇を入力してください。
5	〇〇が誤っています。	再入力の項目〇〇の値が、はじめに入力した値と合致しない場合に表示されます。〇〇に正しい値を入力してください。
6	〇〇は半角英数字で入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に表示されます。〇〇に半角英数字以外の文字が含まれているため、〇〇を半角英数字だけで入力してください。
7	〇〇は全角文字で入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に表示されます。〇〇に全角文字以外の文字が含まれているため、〇〇を全角文字だけで入力してください。
8	〇〇は半角数字で入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に表示されます。〇〇に半角数字以外の文字が含まれているため、〇〇を半角数字だけで入力してください。
9	〇〇に不正な値が入力されています。	ブラウザの開発ツールなどを使用して本来入力できない値を入力した場合に表示されます。不正な操作を行わず、再入力してください。
10	〇〇は全角カタカナで入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に表示されます。〇〇に全角カタカナ以外の文字が含まれているため、〇〇を全角カタカナだけで入力してください。

項番	メッセージ本文	表示条件・対応方法
11	〇〇は□□桁以上で入力してください。	入力された値に所定と異なる桁数の入力があった場合に表示されます。 〇〇は□□桁以上で入力すべきですが、桁数が異なっているため、□□桁以上で入力してください。
12	不正な値が入力されています。	入力された値に不正な値が含まれている場合に表示されます。不正な操作を行わず、再入力してください。
13	〇〇は 10 桁か 11 桁で入力してください。	入力された値に所定と異なる桁数の入力があった場合に表示されます。 〇〇は 10 桁か 11 桁で入力すべきですが、桁数が異なっているため、〇〇は 10 桁か 11 桁で入力してください。
14	〇〇が入力されていません。〇〇を 1 つ以上入力してください。	1 つ以上入力する必要がある項目が未入力だった場合に表示されます。〇〇を 1 つ以上入力してください。
15	〇〇は必ず選択してください。	選択する必要がある項目が未選択の場合に表示されます。〇〇を選択してください。
16	〇〇が選択されていません。□□を 1 つ以上選択してください。	□□を 1 つ以上選択する必要がある〇〇（項目）が未選択の場合に表示されます。□□を 1 つ以上選択してください。
17	〇〇、□□、△△は、すべて入力していただくか、入力する必要がなければ削除してください。	〇〇、□□、△△が、以下に該当しない場合に表示されます。 ・すべて入力する ・すべて入力しない すべて入力していただくか、入力する必要がなければ削除してください。
18	グループ形式のメールアドレスは登録できません。単一のメールアドレスを入力してください。 グループ形式のメールアドレス例 A Group: aaa <aaa@example.com>, bbb <bbb@example.com>;	入力されたメールアドレスがグループ形式のものだった場合に表示されます。単一のメールアドレスを入力してください。
19	〇〇は□□文字以上で入力してください。	〇〇に規定に満たない文字数が入力された場合に表示されます。□□文字以上で入力してください。
20	〇〇は□□文字以内で入力してください。	〇〇に規定を超える文字数が入力された場合に表示されます。□□文字以内で入力してください。
21	〇〇は□□文字で入力してください。	〇〇が規定の文字数で入力されなかった場合に表示されます。□□文字で入力してください。
22	〇〇は□□から△△の範囲で入力してください。	〇〇に規定の範囲の値以外の値が入力された場合に表示されます。□□から△△の範囲で入力してください。
23	メールアドレスの形式に誤りがあります。正しい形式で入力してください。	入力されたメールアドレスに誤りがある場合に表示されます。以下を確認し、正しい形式で入力してください。 ・「@」が連続していないか ・「...@...」の形式となっているか ・全角文字が含まれていないか
24	〇〇のアルファベットは大文字で入力してください。	〇〇に入力されたアルファベットに小文字が含まれている場合に表示されます。アルファベットは大文字で入力してください。
25	日本年金機構で管理している情報と一致しません。入力内容が正しいかどうか、もう一度ご確認ください。	入力された情報が日本年金機構で管理している情報と一致しない場合に表示されます。入力内容をもう一度確認してください。
26	日本年金機構で管理している情報と一致しませんでした。お手数ですが、予約受付専用電話（0570-05-4890）からご予約ください。	入力された情報が日本年金機構で管理している情報と一致しない場合に表示されます。ホームページからご予約できないため、予約受付専用電話（0570-05-4890）からご予約ください。
27	この URL は発行から 30 分経過したため、有効期限切れです。最初から予約申請をやり直してください。	メールに記載の URL が有効期限切れになった場合に表示されます。最初から予約申請をやり直してください。

項番	メッセージ本文	表示条件・対応方法
28	すでに別の URL から仮予約が完了しているため、この URL は無効です。	仮予約の受付 URL をクリックした時に、すでに同一人からの仮予約が完了していた場合に表示されます。
29	すでにお申込みいただいた内容で仮予約が完了しています。年金相談予約のトップページから予約内容をご確認ください。	入力情報の確認の際、すでに同一人からの仮予約が完了している場合に表示されます。
30	すでにお申込みいただいた内容で予約が確定しています。ご予約の変更・取消手続きは年金相談予約トップページの「予約の状況を確認する」ボタンから行っていただくようお願いいたします。	入力情報の確認の際、すでに同一人からの予約が確定している場合に表示されます。トップページの「予約の状況を確認する」からご確認ください。
31	入力された予約番号、または生年月日に誤りがあります。入力内容が正しいかどうか、もう一度ご確認ください。 ※予約番号を忘れた場合は よくあるご質問をご確認ください。	予約を照会する際、入力された予約番号または生年月日に誤りがある場合に表示されます。入力内容をもう一度ご確認ください。
32	入力された予約番号の予約情報は存在しないか、取り消されています。入力された予約番号をもう一度ご確認ください。	予約を照会する際、入力された予約番号の予約が取消済、または相談予約当日を過ぎている場合に表示されます。入力された予約番号をもう一度ご確認ください。
33	入力回数が規定の回数を超えました。1 時間以上時間を空けてから再度お試しください。	予約を照会する際、入力回数が規定の回数を超えた際に表示されます。1 時間以上時間を空けてから再度お試しください。
34	入力された予約番号はロックされています。1 時間以上経過後、再度アクセスしてください。	予約を照会する際、入力された予約番号がロックされている場合に表示されます。(同じ予約番号で規定回数以上、照会に失敗した場合にロックされます。) 1 時間以上時間を空けてから再度お試しください。
35	申し訳ございません。ご希望の予約枠で予約をお取りできませんでした。 場所や日時など条件を変更して、再度申請をお願いします。	予約受付に対し、予約が取れなかった場合に表示されます。場所や日時など条件を変更して、再度申請してください。
36	申し訳ございません。ご希望の予約枠で予約の変更ができませんでした。 場所や日時など条件を変更して、再度申請をお願いします。	予約変更に対し、予約が取れなかった場合に表示されます。場所や日時など、条件を変更して、再度申請してください。
37	入力された予約番号の予約情報は、電話などで変更されているため、本システムでは確認できません。 お手数ですが予約内容については予約受付専用電話 (0570-05-4890) までお問合せください。	ホームページから行った予約に対して、電話などにより予約情報を変更した後に予約を照会する場合に表示されます。予約内容については予約受付専用電話 (0570-05-4890) までお問合せください。
38	このページでは JavaScript を使用しています。 JavaScript 未対応のブラウザをお使いの方は、あるいは JavaScript を使用しない設定にしている方は、使用できませんのでご注意ください。	JavaScript 未対応のブラウザ、または JavaScript を使用しない設定にしているブラウザによるアクセスがあった場合に表示されます。JavaScript 対応のブラウザで開くか、ブラウザの JavaScript に関する設定をご確認ください。
39	〇〇には実在する年、かつ本日以前の年月日を入力してください。	〇〇に、実在しない年、未来日が入力されていた場合に表示されます。正しく〇〇を入力してください。
40	〇〇、□□、△△は、すべて入力してください。	〇〇、□□、△△のうちいずれかが入力されていない場合に表示されます。すべて入力してください。
41	入力された予約番号は予約取消申込中です。送付された予約取消受付メール本文中の URL をクリックして、予約取消申込を完了してください。	予約取消申込中の予約に対して照会を行った場合に表示されます。送付された予約取消受付メール本文中の URL をクリックして、予約取消申込を完了してください。

項番	メッセージ本文	表示条件・対応方法
42	予約取消申込がされており、この URL は無効です。送付された予約取消受付メール本文中の URL をクリックして、予約取消申込を完了してください。	予約取消申込中に、予約受付メールまたは予約変更受付メールの URL をクリックした際に表示されます。予約取消受付メールの URL をクリックして、予約取消申込を完了してください。
43	この URL は発行から 30 分経過したため、有効期限切れです。最初から予約取消をやり直してください。	メールに記載の URL が有効期限切れになった場合に表示されます。最初から予約取消をやり直してください。
44	すでに別の URL から予約取消が完了しているため、この URL は無効です。	予約取消受付メールの URL をクリックした際に、すでに別の予約取消受付メールの URL から予約取消が完了している場合に表示されます。
45	すでに予約情報は、電話などで変更されているため、ご予約の変更手続きができません。お手数ですが予約内容については予約受付専用番号（0570-05-4890）までお問合せください。	ホームページから行った予約に対して、電話などにより予約情報を変更した後に、予約変更受付メールの URL をクリックした場合に表示されます。予約内容については予約受付専用電話（0570-05-4890）までお問合せください。
46	すでに予約情報は存在しないか取り消されているため、この URL は無効です。	予約取消受付メールの URL をクリックした際に、すでに予約取消が完了している場合に表示されます。
47	URL が誤っているか、無効な URL です。URL が正しいかどうか、もう一度ご確認ください。	入力された URL が誤っているか、無効な URL である場合に表示されます。URL が正しいかどうか、もう一度ご確認ください。
48	〇〇に使用できない文字が含まれています。（使用できない文字：英小文字・拡張外字・環境依存文字など）	〇〇に使用できない文字が含まれている場合に表示されます。使用できる文字だけで入力してください。
49	〇〇に使用できない文字が含まれています。（使用できない文字：拡張外字・環境依存文字など）	〇〇に使用できない文字が含まれている場合に表示されます。使用できる文字のみで入力してください。
50	〇〇の姓と名の間に全角スペースを入れてください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に表示されます。〇〇の姓と名の間に全角スペースを入力してください。
51	〇〇、□□は、すべて入力していただくか、入力する必要がなければ削除してください。	〇〇、□□が、以下に該当しない場合に表示されます。 ・どちらも入力する ・どちらも入力しない すべて入力していただくか、入力する必要がなければ削除してください。
52	〇〇には半角英数字または半角記号で入力してください。	入力された値に所定と異なる形式の文字が含まれている場合に表示されます。〇〇には半角英数字または半角記号だけで入力してください。
53	〇〇は明治 2 年以降で入力してください。	〇〇に明治 2 年以前の年が入力されている場合に表示されます。明治 2 年以降の年を入力してください。
54	〇〇は□□文字以内で入力してください。なお、一度の改行で 2～3 文字を使用します。	〇〇に入力可能な文字数を超える入力があった際に表示されます。一度の改行で 2～3 文字使用することに注意して、□□文字以内で入力してください。

要領第 1 8 5 号  
相談・サービス推進部長決定  
令和 6 年 1 月 1 日改正・施行

予約相談実施要領（改正）

予約相談実施要領（要領第 1 8 5 号）の一部を次のように改正し、令和 6 年 1 月 1 日から施行する。

改正後	現 行
別添 <u>（別添一部改正（別添））</u>	別添

（傍線部分は改正部分）

### 3. 予約相談の実施に係る基本的事項

#### (1) 予約受付及び予約相談の基本的事項

お客様の利便性の維持・向上のため、全ての年金事務所、分室、年金相談センター及びオフィス（以下「年金事務所等」という。）で、全日・全時間帯での予約受付及び予約相談を実施する。

また、コールセンター（予約受付専用電話・ねんきんダイヤル・老齢年金請求者専用フリーダイヤル）（以下「コールセンター」という。）及びインターネットでの予約（以下「ネット予約」という。）の受付を実施する。

予約受付及び予約相談の基本的事項は表 1 のとおり。

(表 1 : 予約受付及び予約相談の基本的事項)

		年金事務所等 (電話・窓口)	コールセンター (電話)	インターネット (専用サイト)
予約受付 環境		年金事務所等	コールセンター	年金相談予約専用サイト
予約申込 可能日時		全開所日・全時間帯 ○平日 8:30～17:15 ○土曜開所日 9:30～16:00 ○延長開所日 8:30～19:00	全開所日・全時間帯 ○平日 8:30～17:15 ○土曜開所日 9:30～16:00 ○延長開所日 8:30～19:00 ※予約受付専用電話は平日のみ	○全日 8:00～23:30
予約 受付・ 変更 可能 期間	いつ から	○自拠点分：当日分 ○その他：翌営業日分	○翌営業日分	○翌々営業日分
	いつ まで	○老齢年金請求（ターンアラウンド）： 3か月先の月の末日まで ○その他：1か月先（暦日）まで	○老齢年金請求（ターンアラウンド）： 3か月先の月の末日まで ○その他：1か月先（暦日）まで	○ <del>老齢年金請求（ターンアラウンド、受給資格期間の短縮に係る請求手続き・繰上げ・繰下げ請求を含む）</del> ： 3か月先の月の末日まで
予約受付 可能な相談		全ての年金相談	全ての年金相談  ※出張相談を除く	老齢年金請求に関する相談  ※出張相談を除く



(別添)

受付の範囲	自拠点の予約受付、変更及び取消。自拠点の予約枠に空きがない場合は、自拠点以外の年金事務所等の予約状況を確認の上、自拠点以外の予約を受け付ける	全ての年金事務所等の予約受付、変更及び取消。	全ての年金事務所等の予約受付、変更及び取消。
予約変更 キャンセル 照会	全ての予約変更・キャンセル・照会が可能	全ての予約変更・キャンセル・照会が可能	インターネットからの予約のみ変更・キャンセル・照会が可能 ※ただし、インターネットからの予約を電話又は窓口で変更した場合、変更後インターネットから再変更・キャンセル・照会不可。
予約相談 可能 日時	全開所日・全時間帯 予約相談の受付時間帯 (毎時「00」分開始※) ○平日 9:00～17:00 最終予約相談開始時間 16:00 ○土曜開所日 10:00～16:00 最終予約相談開始時間 15:00 ○延長開所日 9:00～19:00 最終予約相談開始時間 18:00	全開所日・全時間帯 予約相談の受付時間帯 (毎時「00」分開始) ○平日 9:00～17:00 最終予約相談開始時間 16:00 ○土曜開所日 10:00～16:00 最終予約相談開始時間 15:00 ○延長開所日 9:00～19:00 最終予約相談開始時間 18:00	<del>全開所日・全時間帯</del> <del>予約相談の受付時間帯</del> <del>○平日</del> <del>9:00～17:00</del> <del>最終予約相談開始時間</del> <del>16:00</del> <del>○土曜開所日</del> <del>10:00～16:00</del> <del>最終予約相談開始時間</del> <del>15:00</del> <del>○延長開所日</del> <del>9:00～19:00</del> <del>最終予約相談開始時間</del> <del>18:00</del> 同左

※年金事務所は、予約状況に応じて「毎時 00 分」開始以外の予約を受け付けることを可能とする。

## （２）対象となる相談内容と基本相談時間

### ① 対象となる相談内容

来訪による全ての年金相談を対象として予約を受付する。

※ ただし、ネット予約では、**老齢**年金請求に関する相談のみ対象とする。

また、来訪による相談件数が比較的多く、予約受付に際して必要書類の案内や情報提供、準備による効果が高い次の３つの内容は確実に予約の案内を行う。

ア 年金の請求に関する相談（老齢・障害・遺族）

イ 年金見込額に関する相談

ウ 年金記録に関する相談

### ② 基本的な相談時間

原則として、相談内容ごとに設定された基本相談時間で予約を受け付ける。

なお、年金事務所等は、相談内容等に応じて相談時間を変更できる。

主な相談内容ごとの基本相談時間は表 2 のとおり。

（表 2：主な相談内容と基本相談時間）

主な相談内容	基本相談時間	主な相談内容	基本相談時間
老齢年金の請求手続 （ターンアラウンド、受給資格期間の短縮に係る請求手続 き・繰上げ・繰下げ請求を含む）	45分	年金見込額	30分
		未支給の請求手続	30分
障害年金の請求手続	60分	各種通知書の内容	30分
遺族年金の請求手続	60分	年金記録の確認	30分
年金分割の手続	60分	各種証明書等の交付 （再交付）	15分
		簡易な相談 （扶養親族等申告書の記載方法等）	15分
		その他の年金相談	30分

## （３）予約相談の管理



### （3）事前準備

#### ① 対応する職員の決定

管理担当者等は、翌日の予約状況と職員の出勤予定を確認した後、相談内容に応じた相談員を決定し、シフト表を作成する。

また、シフト表を相談員、バックヤード職員、（総合案内窓口）職員に配付し情報を共有する。

管理担当者等は、シフト表を作成した後に相談予約管理機能の予約状況に変更がないか随時確認し、変更が行われていた場合は、シフト表を追記・修正する。併せて、資料の準備ができる職員に事前準備の指示をする。

なお、資料を準備する職員は、相談員又はバックヤード職員の相談室職員のうち管理担当者等が決定する。

追記・修正したシフト表は、当日朝礼終了までに相談員、バックヤード職員、（総合案内窓口）職員に配付し情報を共有する。

#### ② 相談内容の確認・事前準備

資料を準備する職員は、「年金相談・手続受付票（予約相談用）」により、相談内容を確認し、その内容に応じて年金記録や見込み額試算、相談事跡等の資料を準備する。

また、相談時に特に留意すべき事項があれば、「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に朱書きして表示する。

準備した資料は混入防止のため、「年金相談・手続受付票（予約相談用）」を先頭にし、相談 1 件ごとにファイルに入れて管理・保管する。資料を準備した後に追加準備の指示を受けた場合は、確認・準備を随時行う。

資料は予約相談の内容ごとに、次のアからエのとおり確認・準備する。  
確認した事項については、「年金相談・手続受付票（予約相談用）」に記入して明示する。

相談予約管理機能で基礎年金番号が不明の場合は、氏名、生年月日及び住所で本人確認を行った上で事前準備をする。

なお、ネット予約における事前準備は、ネット予約情報を確認し、**年金事務所が相談内容の事前確認又はお客様への回答が必要と判断した場合、お客様に架電し必要な対応を行う。相談内容の確認等を行う。**

#### ~~【相談内容の事前確認が必要となるケース】~~

- ~~→ 老齢年金請求以外の相談を希望している場合~~
- ~~→ 備考欄等から繰上げ繰下げ請求を希望していることが分かるが、来訪予定日が翌月以降となっている場合（繰上げ、繰下げ率に影響）~~
- ~~→ 備考欄に何らかの記載（質問等）があり、回答する必要があると思われる場合~~

~~・その他、拠点において事前に確認が必要と判断した場合~~

**ア 年金の請求、年金見込額、年金記録に関する相談（年金分割及び未支給請求を含む）**

相談内容別に表 6 のとおり事前準備をする。

未支給の請求手続は、年金の請求と同じ事前準備をする。

(表 6 : 相談の種類別の事前準備)

相談内容	準備する資料
年金の請求	I、II、III、IV、V、VI (当日予約の場合は I を必須)
年金分割	I、III、IV、V、VI (当日予約の場合は I を必須)
年金見込額	I、III (当日予約の場合は I を必須)
年金記録	I、V、VI (当日予約の場合は I を必須)

※ 必要に応じて、お客様対応業務システムから相談事跡を印刷して準備する。

**I. WM等での記録確認・ハードコピーの取得**

WM等で、他の年金手帳番号の有無、記録不備の有無及び届出漏れの有無を確認し予約相談に必要なハードコピーを準備する。

なお、相談内容に応じ R P A による自動印字機能を活用すること。

また、予約受付時に確認を希望する記録について聴取している場合は、事業所名索引や紙台帳検索システム等により確認し、確認した内容が分かるように準備する。

**II. 情報提供ネットワークシステムでの住民票情報等の取得**

請求内容及び予約者情報の聞き取り状況に応じて、情報提供ネットワークシステムで住民票情報等を取得し、情報照会結果票を準備する。年金生活者支援給付金の請求の場合は、所得情報等も取得する。

**III. 年金見込額（老齢年金の見込額は 50 歳以上に限る）**

予約受付時の聴取により試算条件が明確に把握できている場合は、相談者の要望に合う年金見込額を作成し、試算条件が分かるように表示する。

なお、試算条件が不明な場合でも、当日の試算がスムーズに行えるよう事前に記録の重複等の不備を確認し、確認すべき内容や、届書の提出が必要な内容について準備する。

**IV. チェックシート**

ご来所いただいた皆さまへ

## 予約のお客様を優先してご案内しております

予約されてないお客様は、順番にご案内いたしますが、30分  
以上お待ちいただくこともありますので、あらかじめご了承ください。

なお、具体的な待ち時間を確認したい場合は遠慮なく総合案内窓口へご確認ください。

〇〇年金事務所長

### 予約相談周知用チラシ及び予約相談周知用ポスターの変更

インターネット予約の対象拡大に併せて相談周知用チラシ及び予約相談周知用ポスターを変更します。

#### （１）予約相談周知用チラシ

##### ① 変更後のレイアウト

別紙 1 のとおり。

##### ② 予約相談周知用チラシの差し替え

各拠点で印刷し、令和 6 年 1 月 4 日以降、順次差し替えてください。

#### （２）予約相談周知用ポスター

##### ① 変更後のレイアウト

別紙 2 のとおり。

##### ② 予約相談周知用ポスターの差し替え

予約相談周知用ポスターは、本部から発送します。令和 6 年 1 月 12 日（金）までに年金事務所に到着する予定ですので、到着次第順次差し替えてください。

##### ③ 拠点への発送件数

・年金事務所及び分室（320 拠点）：1 拠点につき 20 枚

・街角の年金相談センター（オフィス含む）（80 拠点）：1 拠点につき 2 枚

##### ④ 掲示物管理番号

【掲示物管理番号】2023-039【優先順位】優先【サイズ】A 2

【掲示開始年月日】ポスターが到着後に順次掲示を開始してください。

【掲示終了年月日】掲示終了期限は別途お知らせします。

#### （３）外部機関への依頼

予約相談周知用チラシ及び予約相談周知用ポスターを配布又は掲示している外部機関に対しては、別紙 3 を活用して差し替えを依頼してください。日本年金機構ホームページに掲載されている予約相談周知チラシ等は、令和 6 年 1 月 4 日（木）に更新します。

#### （４）媒体の格納場所

事務共有（職員）（T:）≫01\_全国共有≫06\_事業推進部門≫04\_相談・サービス推進部  
≫03\_窓口サービス推進 G≫03\_予約相談周知用チラシ・ポスター

年金相談・お手続きの際はご利用ください。

# 年金相談の予約

予約するとお客様のご都合にあわせて、スムーズに相談できます！

## ■ インターネット予約なら・・・

夜間・休日にも、  
相談の予約ができるのね相談する日の前日にメールで  
お知らせが届くんだ

### ▼ ご予約はこちらから (翌々開所日以降の予約ができます。)

スマートフォン・携帯電話

[https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp\\_soyo/RA01\\_SP/W\\_RA0101\\_SPSCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp_soyo/RA01_SP/W_RA0101_SPSCR.do)

パソコン



日本年金機構 予約相談

[https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W\\_RA0101SCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W_RA0101SCR.do)

### インターネット予約の 受付時間

土日祝日を含め毎日

8:00 ~ 23:30

※ システムメンテナンスにより  
停止することがあります。令和6年1月より老齢年金に加え、障害年金・遺族年金・未支給年金の相談がインターネットでも予約が可能になりました。  
インターネット環境のない方は、下記の電話をご利用ください。

## ■ お電話で予約する場合 (翌開所日以降の予約ができます)

ゴ ヨ ャ ク ラ  
0570-05-4890

ナビダイヤルは、通話料定額プランの対象外です。

(東京) 03-6631-7521

050から始まる電話または、  
国際電話からおかけになる場合

※ 週明けはお電話がつながりにくいことがあります。

### 電話予約の 受付時間

月～金(平日)

8:30 ~ 17:15

(土日祝日、年末年始を除く)

ご予約の際は**基礎年金番号**がわかるもの(基礎年金番号通知書、年金手帳など)を  
お手元にご準備ください。日本年金機構  
Japan Pension Service

## 予約を利用できる相談・手続き

各種年金請求（一時金を含む）の手続き

年金見込額・年金記録の確認

各種通知書の内容確認・再交付申請

年金の受取口座変更手続き

請求書や届書のご提出は郵送も可能です。

※ 年金見込額、年金加入記録の確認は「ねんきんネット」もご利用ください。

※ 各種通知書の内容確認、再交付申請に関する相談・手続きは「ねんきんダイヤル」もご利用ください。

『ねんきんダイヤル』



**0570 - 05 - 1165**

ナビダイヤル® 050 から始まる電話でおかけになる場合は **(東京) 03-6700-1165**

＜受付時間＞	月 曜 日 ※	8 : 30 ~ 19 : 00
	火～金曜日	8 : 30 ~ 17 : 15
	第2土曜日	9 : 30 ~ 16 : 00

※ 月曜日が祝日の場合は、翌日以降の開所日初日

※ 土日祝日（第2土曜日を除く）、年末年始はご利用いただけません。

## 予約受付専用電話およびねんきんダイヤルを利用するお客様へ



ナビダイヤルは、一般の固定電話からおかけになる場合は、全国どこからでも市内通話料金でご利用いただけます。ただし、一般の固定電話以外(携帯電話等)からおかけになる場合は、通常の通話料金がかかります。



「(東京) 03-6631-7521」「(東京) 03-6700-1165」の電話番号におかけになる場合は、通常の通話料金がかかります。



「0570」の最初の「0」を省略したり、市外局番をつけて間違い電話になるケースが発生しています。おかけ間違いにご注意ください。

## よくあるご質問にお答えします

**Q 1** 相談を希望する日の何日前まで予約を申し込むことができますか？

**A 1** インターネット予約では相談を希望する日の前々日まで、予約受付専用電話では前日まで受付しています。

**Q 2** 年金事務所へ行くことが困難です。代理の者が年金事務所で手続きすることはできますか？

**A 2** 代理の方のお手続きも可能です。その場合、ご本人からの委任状<sup>※</sup>が必要です。

○ 相談窓口にお持ちいただくもの

- ・ ご本人からの委任状
- ・ 代理人の本人確認ができる書類（運転免許証、個人番号カードなど）

※ 委任状の様式は日本年金機構ホームページに掲載しています。ご活用ください。

なお、委任状は記載項目をもれなく記入してください。



年金相談・お手続きの際はご利用ください。

# 年金相談の予約

予約するとお客様のご都合にあわせて、スムーズに相談できます！

## ■ インターネット予約なら・・・

夜間・休日にも、  
相談の予約ができるのね

相談する日の前日にメールで  
お知らせが届くんだ



### ▼ ご予約はこちらから (翌々開所日以降の予約ができます。)

スマートフォン・携帯電話



[https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp\\_soyo/RA01\\_SP/W\\_RA0101\\_SPSCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/sp_soyo/RA01_SP/W_RA0101_SPSCR.do)

パソコン



日本年金機構 予約相談



[https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W\\_RA0101SCR.do](https://www.yoyaku.nenkin.go.jp/soyo/RA01/W_RA0101SCR.do)

インターネット予約の  
受付時間

土日祝日を含め毎日

8:00 ~ 23:30

※ システムメンテナンスにより  
停止することがあります。

令和6年1月より老齢年金に加え、障害年金・遺族年金・未支給年金の相談がインターネットでも予約が可能になりました。  
インターネット環境のない方は、下記の電話をご利用ください。

### ■ お電話で予約する場合 (翌開所日以降の予約ができます)



ゴ ヨ ャ ク ラ  
**0570-05-4890**

ナビダイヤルは、通話料定額プランの対象外です。

(東京) **03-6631-7521**

050から始まる電話または、  
国際電話からおかけになる場合

※ 週明けはお電話がつながりにくいことがあります。

電話予約の  
受付時間

月～金(平日)

**8:30 ~ 17:15**

(土日祝日、年末年始を除く)



ご予約の際は**基礎年金番号**がわかるもの(基礎年金番号通知書、年金手帳など)を  
お手元にご準備ください。



日本年金機構  
Japan Pension Service

令和 6 年〇月〇日

〇〇 様

日本年金機構  
〇〇年金事務所長

「予約による年金相談」の周知に係るご協力をお願い

日頃より、公的年金事業に御理解と御協力をいただきまして、ありがとうございます。

日本年金機構では、お客様の待ち時間の解消やお客様のニーズを踏まえた年金相談など、より丁寧かつ効率的に対応するため、平成 28 年 10 月以降すべての年金事務所において「予約による年金相談」を実施しています。

この度、「予約による年金相談」の周知用チラシ及びポスターについて、インターネット予約の対象拡大に伴いレイアウトを見直しましたので、掲示・配布及び従来のチラシ・ポスターの差し替えにご協力いただきますようお願い申し上げます。

引き続き、予約による年金相談の拡充にご協力を賜りますよう、重ねてお願い申し上げます。

【照会先】

日本年金機構 〇〇年金事務所  
〇〇課（室） 担当：〇〇  
電話：〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇（直通）