

指 示

令和 5 年 1 2 月 2 2 日
相サ指 2023-30

出張年金相談実施要領の制定

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	年金事務所で実施する出張年金相談について、効率的な出張年金相談を実施するため、「出張年金相談実施要領」（以下「実施要領」という。）を制定しますので、お知らせします。			
指示の内容	<p>1 目的</p> <p>年金事務所で実施する出張年金相談は、市（区）町村との調整方法等に統一的ルールがなく、各年金事務所が従来から行ってきた方法で実施しています。そのため、出張相談を実施する市（区）町村との調整並びに出張相談時及び帰所時の確認事項について整理し、実施要領を作成しました。</p> <p>2 実施要領の掲載</p> <p>制定後の実施要領は制定・施行日に以下の機構全体掲示板に掲載します。</p> <p>日本年金機構:00601_日本年金機構諸規程≫00301_内部統制・業務関係≫出張年金相談実施要領</p> <p>3 制定・施行日</p> <p>令和 6 年 1 月 1 日</p> <p>4 その他</p> <p>各報告の報告期限及び報告方法等は、令和 6 年 1 月中旬頃に事務連絡を発出する予定です。</p> <p>なお、令和 6 年度の計画について既に市（区）町村と協議を行っている場合の対応についても、令和 6 年 1 月発出予定の事務連絡を確認してください。</p>			
（注意点）	令和 5 年度の出張年金相談は既に計画し、実施中のため、実施要領で定める出張年金相談の事前の対応については、令和 6 年度の計画から適用します。			
別添資料	<p>【別添 1】出張年金相談実施要領</p> <p>【別添 2】出張年金相談個人情報等管理簿（記入例）</p> <p>【別添 3】出張年金相談実施要領に係る Q&A</p>			

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

テレビ解説対象	<input checked="" type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------

要領第〇号
相談・サービス推進部長決定
令和 6 年 1 月 1 日制定・施行

出張年金相談実施要領

1. 目的

日本年金機構（以下「機構」という。）が行う出張年金相談の実施に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

2. 定義

この要領において、次の各号に掲げる用語の意義はそれぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 出張年金相談

年金事務所（分室、年金相談センター及び常設型出張相談所を含む。以下この号において同じ。）から距離のある地域に在住するお客様への相談サービスの充実のために、年金事務所以外の場所において実施する年金相談（ねんきん月間の取組により実施する相談及び納付相談会は除く。）をいう。

(2) 個人情報

日本年金機構法（平成 19 年法律第 109 号）第 38 条に規定する年金個人情報という。

(3) 相談資料

出張年金相談の対応に必要な予約相談一覧表、年金相談・手続き受付票（予約相談用）、ハードコピー及びその他関係資料をいう。

3. 出張年金相談の実施に係る対応

(1) 出張年金相談の事前対応

① 出張年金相談の実施計画の策定

次年度において出張年金相談を実施する予定の年金事務所は、以下の手順に従い、出張年金相談の実施計画を策定した上で、地域部を経由して相談・サービス推進部窓口サービス推進 G に「出張年金相談報告書（実施計画・実施結果）」（以下、「報告書」という。）等を提出しなければならない。

ア 市（区）町村等との協議

年金事務所は、前年度及び当年度における出張年金相談による相談件数を市（区）町村等に提示し、実施回数及び実施時間について、市（区）町村等と協議する。

イ 報告書の作成

年金事務所は、市（区）町村と協議した結果を踏まえ、報告書を作成する。

ウ 理由書の作成

出張年金相談を実施する会場 1 か所につき、実施回数は月 1 回以下を基本とするが、次のいずれかの事由に該当する年金事務所は、「出張年金相談実施理由書」（別記様式 1。以下「実施理由書」という。）を作成する。

（ア）特段の事情により、同一の会場において、出張年金相談を月に複数回実施することとした場合

（イ）過去に出張年金相談を実施した実績がない会場において、出張年金相談を実施することとした場合

エ 地域部への提出

年金事務所は、作成した報告書及び実施理由書を地域部に提出する。

地域部は、年金事務所から提出された報告書及び実施理由書を取りまとめの上、相談・サービス推進部窓口サービス推進 G へ報告する。

オ 相談・サービス推進部窓口サービス推進 G の確認

相談・サービス推進部窓口サービス推進 G は、地域部から報告された報告書及び実施理由書の記載内容について確認する。

また、記載内容について確認が必要な場合は、地域部を通して年金事務所に確認する。

② 出張年金相談の担当者の選定

拠点長は、出張年金相談当日のお客様相談室の体制等を踏まえ、職員又は次の要件を満たした社会保険労務士の中から適切に出張年金相談の担当者を選定する。

○ 機構が示した年金相談に関する指示や手順等を把握している者のうち、年金相談の実務経験が 1 年以上あり、かつ、直近 3 か月間において 12 日以上年金相談対応を行っている者

※ 要件を満たさない者であっても、年金相談を適切に行える能力を有していると拠点長が認めた者も可とする。

③ 出張年金相談の事前準備

ア 管理簿の作成

相談資料の事前準備を行う者は、出張年金相談個人情報等管理簿（別記様式 2。以下「管理簿」という。）を作成し、事前にお客様相談室長（以下「確認者」という。）から持出許可を受ける。

イ 相談資料の準備

相談資料の準備に当たっては、以下の点に留意する。

- （ア）相談資料は、必ず相談者ごとにホチキス又はダブルクリップで留め、離れないようにすること。
- （イ）相談資料は個人情報を含むため、出張年金相談当日に持ち出すまでの間、施錠管理された保管庫・棚等で保管すること。
- （ウ）相談資料は必要最低限とし、特定個人情報が記載された資料は持ち出さないこと。
- （エ）可搬型照会用窓口装置（以下「MWM」という。）の準備については、システム運用関係業務取扱要領（要領第 6 4 号）に基づき実施すること。

（2）出張年金相談の当日の対応

出張年金相談の当日における個人情報及び備品の管理については、以下の点に留意する。

- ① 個人情報が記載された書類は必ず施錠したカバンに入れ運搬し、予約相談開始までの間、管理・保管すること。
- ② 相談担当者 1 名で行う出張年金相談において、会場を離れる際は、会場を施錠すること。
- ③ 施錠できない会場については、施錠したカバンをワイヤーロックで固定する等、紛失防止の措置を講じること。
- ④ 持ち出した備品は、紛失等しないよう適正な管理に努め、MWMを使用する際は、情報セキュリティポリシー及びシステム運用関係業務取扱要領（要領第 6 4 号）に基づき、物理的に端末の盗難を防止する対策及び第三者による盗み見等を防止する対策を講じること。
- ⑤ 受付した請求書等は、件数を確認し、管理簿に記載の上、必ず相談者ごとにダブルクリップ留めし、紫色のクリアファイル等で保管する。

（3）出張年金相談の事後対応

- ① 年金事務所に帰所した相談担当者
管理簿、受付請求書及び持ち出した相談資料を確認者に引き渡す。
- ② 確認者による確認
確認者は、管理簿に記載された請求書名、受付件数を現物と突合し、相違ないことを確認する。
また、持ち出した相談資料と持ち帰った相談資料の枚数が相違ないことを確認の上、管理簿に押印する。

4. その他

- （１）この要領に定めるもののほか、出張年金相談の実施に関し必要な事項は、別に定める。
- （２）この要領は、令和 6 年 1 月 1 日から施行する。
- （３）この要領の改廃については、相談・サービス推進部長が決定する。

【別記様式 1】

所長	副所長	室長

相談・サービス推進部長

出張年金相談実施理由書

令和6年〇月〇日
〇〇年金事務所長

【月2回以上実施することとなった出張年金相談会場】

会場名

【理由】

【開催計画】

	令和6年									令和7年		
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
実施回数												
相談見込件数												

*相談見込件数は、1回当たりの見込み件数を記載してください。

【今後の対応】

出張年金相談個人情報等管理簿

持出年月日	返却年月日
令和 年 月 日	令和 年 月 日

出張相談日	令和 年 月 日
出張相談会場	
相談担当者	
事前準備担当者	

確認者の 持出許可	印
--------------	---

確認者の 返却確認	印
--------------	---

持出確認	持出書類				返却確認	備考
<input type="checkbox"/>	予約相談一覧表	枚	予約相談一覧表	枚	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	年金相談手続受付票	枚	年金相談手続受付票	枚	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	ハードコピー	名分 枚	ハードコピー	名分 枚	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		枚		枚	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		枚		枚	<input type="checkbox"/>	

持出確認	持出備品		返却確認	備考
<input type="checkbox"/>	個	個	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	個	個	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	個	個	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	個	個	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	個	個	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	個	個	<input type="checkbox"/>	

項番	請求書名	受付件数	受領確認	備考
1	老齢年金請求書	件	<input type="checkbox"/>	
2	遺族年金請求書	件	<input type="checkbox"/>	
3	障害年金請求書	件	<input type="checkbox"/>	
4	死亡・未支給請求書	件	<input type="checkbox"/>	
5	死亡一時金請求書	件	<input type="checkbox"/>	
6	年金受給選択申出書	件	<input type="checkbox"/>	
7	年金生活者支援給付金請求書	件	<input type="checkbox"/>	
8	記録照会申出書	件	<input type="checkbox"/>	
9		件	<input type="checkbox"/>	
10		件	<input type="checkbox"/>	
11		件	<input type="checkbox"/>	
12		件	<input type="checkbox"/>	

出張年金相談個人情報等管理簿（記入例）

持出年月日	返却年月日	出張相談日	令和 年 月 日
令和 年 月 日	令和 年 月 日	出張相談会場	
		相談担当者	
		事前準備担当者	

確認者の 持出許可	印
--------------	---

確認者の 返却確認	印
--------------	---

枚数が相違する場合は、備考欄に枚数及び理由を記載してください。

持出確認	持出書類				返却確認	備考
<input type="checkbox"/>	予約相談一覧表	枚	予約相談一覧表	枚	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	年金相談手続受付票	枚	年金相談手続受付票	枚	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	ハードコピー●名分	枚	ハードコピー●名分	枚	<input type="checkbox"/>	●枚交付の為相違
<input type="checkbox"/>		枚		枚	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	持出する書類の枚数を記載してください。	枚	返却する書類の枚数を記載してください。		<input type="checkbox"/>	

持出確認	持出備品				返却確認	備考
<input type="checkbox"/>	老眼鏡セット	個	老眼鏡セット	個	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	ゴム印	個	ゴム印	個	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	パーテーション	個	パーテーション	個	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		個		個	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		個				
<input type="checkbox"/>		個				各拠点で必要備品が異なる為、数量確認が必要な備品を記載してください。

項番	請求書名	受付件数	受領確認	備考
1	老齢年金請求書	件	<input type="checkbox"/>	書き損じ1件あり
2	遺族年金請求書	件	<input type="checkbox"/>	
3	障害年金請求書	件	<input type="checkbox"/>	
4	死亡・未支給請求書	件	<input type="checkbox"/>	
5	死亡一時金請求書	件	<input type="checkbox"/>	
6	年金受給選択申出書	件	<input type="checkbox"/>	
7	年金生活者支援給付金請求書	件	<input type="checkbox"/>	
8	記録照会申出書	件	<input type="checkbox"/>	
9		件	<input type="checkbox"/>	
10		件	<input type="checkbox"/>	
11		件	<input type="checkbox"/>	
12		件	<input type="checkbox"/>	

出張年金相談実施要領に係る Q&A

Q1 制定の目的及び本部の方針は何か。

A1 これまで出張相談に関するルールがなく、各拠点の判断により実施していたため、計画の策定や実施方法、受付書類の管理等統一的なルールを作成し実施要領を制定することとしました。

Q2 1会場につき月1回以下の開催はサービスの低下につながるのではないかと理由は何か。

A2 令和4年度の実績から、大半が1会場につき月1回以下の実施であったため、月1回以下を基本としました。

Q3 必ず月1回以下の開催としなければならないのか。

A3 本実施要領により、月複数回の実施を妨げるものではありません。市（区）町村と協議の上、複数回の実施が必要と判断した場合は、市（区）町村との協議経過及び理由を「出張年金相談実施理由書」に記載し、報告の上、実施をお願いします。

Q4 会場は別であっても1つの市（区）町村内で、月1回以下の開催にするということか。

A4 1つの市（区）町村ではなく、1会場について、月1回以下としています。

Q5 「出張相談報告書(実施計画・実施結果)」は定まった様式があるのか。

A5 [令和5年2月10日【相サ連 2023-5】「令和5年度に年金事務所が実施する出張相談事業」](#)の別添2出張相談報告書(実施計画・実施結果)を使用してください。

Q6 年金相談センター又は社会保険労務士（以下「社労士」という。）が単独で実施している出張相談も「出張相談報告書(実施計画・実施結果)」の提出が必要か。

A6 提出は不要です。

Q7 4カ月ごとに1回、出張年金相談を行っているが、月1回の開催にしなければならないのか。

A7 月1回以下のため、月1回の開催にする必要はありません。

Q8 既に出張年金相談の実施回数について市（区）町村と協議を行い、令和 6 年度は月に複数回実施する計画を立てている場合、「出張年金相談実施理由書」の報告は必ず必要となるのか。

A8 令和 6 年度の出張年金相談の実施計画について、既に協議を行い複数回の実施を計画している場合は、「出張年金相談実施理由書」の提出は必要ですが、計画の変更を求めるものではありません。なお、「出張年金相談実施理由書」の提出方法は令和 6 年 1 月中旬頃発出予定の事務連絡を確認してください。

Q9 「出張相談報告書（実施計画・実施計画）」及び「出張年金相談実施理由書」を地域部に報告する必要があるのか。

A9 各地域の実情を把握する必要があるため地域部に報告をしてください。

Q10 可搬型照会用窓口装置の申請や設定等はどのように行えばいいのか。

A10 [システム運用関係業務取扱要領（要領第 6 4 号）](#)を参照してください。

Q11 社労士の要件について、年金相談を適切に行える能力を有していると拠点長が認めた者とはどんな者か。

A11 普段の年金相談を行っている対応等、総合的に見て判断してください。

Q12 出張年金相談会場で印字するハードコピーも想定されるが、「出張年金相談個人情報等管理簿」に記載が必要か。

A12 持ち出したものを適切に持ち帰っているかの確認を行う必要があるため、持ち出したハードコピーが対象あり、相談会場で印字したハードコピーの記載は不要です。

なお、持ち出したハードコピーの中で、お客様に交付し、持ち出した枚数と相違する場合には、備考欄に交付した枚数を記載してください。

Q13 持ち出すハードコピーの枚数まで数える必要があるのか。

A13 事務所内ではなく外に持ち出すことで紛失した場合、移動中又は会場等様々な場所で紛失した可能性があるため持ち出し時にも枚数を数えることを必須とします。

Q14 「特定個人情報か記載された資料等は持ち出さない」とあるが、マスキングした上で持ち出すことは可能か。

A14 マスキングをした場合でも書類の紛失等が発生した際にマイナンバー等の情報が流失するリスクがあるため持ち出さないでください。

Q15 「出張年金相談個人情報等管理簿」は、保存期間は何年か。また、現在使用している「引継ぎ簿」又は「管理簿」は使用できないのか。

A15 「出張年金相談個人情報等管理簿」の保存期間は 1 年です。また、日本年金機構文書管理細則（細則第 5 号）で定める別表第 3-1 に記載する予定です。

なお、要領の制定・施行後は、現在使用している引継ぎ簿や管理簿は使用せず、「出張年金相談個人情報等管理簿」を使用してください。

Q16 お客様相談室長が不在時の、持出許可について確認者は誰か。

A16 [日本年金機構事務処理規程（規定第 17 号）](#) の第 6 条の 3 に基づき持出許可を受けてください。