

指 示

令和 6 年 1 月 2 4 日
給付指 2024-7
リ統指 2024-5

「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」減額事案に関する
お客様対応（令和 6 年 1・2 月）

| | | | | |
|-------|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| 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 | <p>令和 5 年 2 月 16 日【給付指 2023-10】※「年金給付に係る事務処理誤り等の総点検」の減額事案（戸別訪問を行う事案）に関するお客様対応でお示ししたとおり、お客様対応（戸別訪問）を行う減額事象について、対応内容をお知らせします。</p> <p>また、減額事案（年金額の減額予告を送付する事案）対象者のうち、返納方法申出書未提出者への対応についても併せてお知らせします。</p> | | | |
| 指示の内容 | <p>1 減額事案（戸別訪問を行う事案）と対応内容</p> <p>（1）対象となる事象</p> <ul style="list-style-type: none">・ 項番 4「旧共済法退職年金期間の老齢基礎年金への算入誤り」・ 項番 37「昭和 61 年 4 月等の法律改正に伴う旧三共済等組合員期間の老齢基礎年金・老齢厚生年金等への算入誤り」・ 項番 38「共済組合期間に恩給期間が含まれる場合の遺族年金の寡婦加算の加算誤り」 <p>（2）実施期間</p> <p>令和 6 年 2 月 1 日（木）から令和 6 年 2 月 29 日（木）までの間に戸別訪問等の対応を行ってください。</p> <p>（3）年金事務所での対応</p> <p>管轄の年金事務所においては、別添 1 の「4 年金事務所での対応」で示す場所に掲載している事務処理手順書等に基づき、対応してください。</p> <p>（4）訪問対象者一覧兼進捗管理簿の格納先</p> <p>令和 6 年 1 月 25 日（木）に別添 1 の「3 訪問対象者一覧兼進捗管理簿の配付」で示す場所に訪問対象者一覧兼進捗管理簿を格納します。</p> <p>2 返納方法申出書未提出者への対応</p> | | | |

| | |
|-------|---|
| | <p>減額事案（年金額の減額予告を送付する事案）に関する事務処理手順書のうち、別途指示することとしていた返納方法申出書未提出者への対応について、対象となる事象、納入告知書に同封するお知らせ文書及びお知らせ送付日は以下のとおりです。</p> <p>（１）対象となる事象</p> <ul style="list-style-type: none">・ 項番 4 「旧共済法退職年金期間の老齢基礎年金への算入誤り」・ 項番 11 「配偶者と離婚等をした場合の振替加算の加算誤り」・ 項番 34 「二以上事業所勤務届が提出されていない場合の年金額（カット合算）の計算誤り」・ 項番 37 「昭和 61 年 4 月等の法律改正に伴う旧三共済等組合員期間の老齢基礎年金・老齢厚生年金等への算入誤り」 <p>（２）お知らせ文書及び送付日</p> <ul style="list-style-type: none">・ お知らせ文書：別添 2 のとおり・ お知らせ送付日：令和 6 年 1 月 25 日（木） <p>（３）事務処理手順書の改訂及び年金事務所での対応</p> <p>上記に伴い、以下の場所に掲載している事務処理手順書の一部を改訂しました。今後は事務処理手順書に示したスケジュールに沿って、お知らせ文書を送付します。</p> <p>なお、お客様へのお知らせ文書の送付は本部で行います。納入告知書に同封するお知らせ文書に記載する照会先はコールセンターの給付点検専用ダイヤルとしますが、お客様から年金事務所に対して照会があった場合は、以下の場所に掲載している事務処理手順書に基づき丁寧に対応してください。</p> <p>【事務処理手順書全文掲載場所（機構全体掲示板）】</p> <p>03301_その他>>00601_年金給付事業部門>>年金給付に係る事務処理誤り等の総点検事務処理手順書>>【減額事案】影響額の大きい事案に関する事務処理手順書等</p> |
| （注意点） | <p>1 お客様対応の際、苦情等に発展し、手順書に基づいた対応が困難であると判断した場合は、「今後の対応は改めてご連絡させていただく」旨伝え、直ちに対応を中断し、地域部を通じて年金給付部に報告してください。</p> <p>2 総点検事業について、本部で特定した対象者に係る事務処理誤り報告は、本部で一括して行うため、年金事務所で個別の事務処理誤り報告は不要です。なお、本部で対象者を特定する前に、年金事務所等で事務処理誤りが判明した場合には、従来どおり、事件・事故・事務処理誤り対応要領（要領第 20 号）に基づき報告してください。</p> |
| 別添資料 | <p>【別添 1】【令和 6 年 2 月】戸別訪問を行う事案</p> <p>【別添 2】お知らせ文書「納入告知書の送付について（ご返納のお願い）」</p> <p>【別添 3】年金給付に係る事務処理誤りの総点検減額事案（影響額の大きい事案）に関する事務処理手順書＜第 4 版＞</p> <p>【別添 4】担当部署・照会先一覧</p> |

| | |
|----------|-----------------------------------|
| 「要報告」の場合 | |
| 報告期限 | 別添 1 の「6 報告期限」に記載のとおり |
| 報告先 | 別添 1 の「3 訪問対象者一覧兼進捗管理簿の配付」に記載のとおり |

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

【令和 6 年 2 月】戸別訪問を行う事案

1 対象となる事象

令和 6 年 2 月に戸別訪問を行う事象は、以下のとおりです。

- ・ 項番 4 「旧共済法退職年金期間の老齢基礎年金への算入誤り」
- ・ 項番 37 「昭和 61 年 4 月等の法律改正に伴う旧三共済等組合員期間の老齢基礎年金・老齢厚生年金等への算入誤り」
- ・ 項番 38 「共済組合期間に恩給期間が含まれる場合の遺族年金の寡婦加算の加算誤り」

2 各事象の概要等

（1）項番 4 「旧共済法退職年金期間の老齢基礎年金への算入誤り」

① 概要

旧共済法退職年金の計算の基礎となった共済組合員期間を有する者に老齢基礎年金を決定する場合、その共済組合員期間は、年金額の計算の基礎とはせず、合算対象期間（カラ期間）とします。

共済組合員期間が旧共済法退職年金の計算の基礎となっているか否かについては、お客様から提出のあった「年金加入期間確認通知書」に基づいて判定を行いますが、この判定に誤りがあった結果、旧共済法退職年金の計算の基礎となっている共済組合員期間を老齢基礎年金の計算の基礎としてしまい、老齢基礎年金に過払いが生じています。

② 対象者

以下の条件を全て満たす者の一部。

ア 老齢基礎年金の計算の基礎となっている共済組合員期間に、旧共済法退職年金の計算の基礎となっている期間が含まれている者

イ 現存者（支払保留「2」の者、差止中の者を除く。）

(2) 項番 37「昭和 61 年 4 月等の法律改正に伴う旧三共済等組合員期間の老齢基礎年金・老齢厚生年金等への算入誤り」

① 概要

旧三共済等(JR・JT・NTT、農林)の共済組合員期間を有する者について、昭和 61 年 4 月施行前の旧共済法・旧国年法に基づく裁定に当たっては、共済組合員期間は老齢基礎年金額の計算の基礎とはせず、合算対象期間(カラ期間)とします。一方、昭和 61 年 4 月以後の新共済法・新国年法に基づく裁定に当たっては、共済組合員期間は老齢基礎年金額の計算の基礎とします。

また、旧三共済等について、法律改正に基づく平成 9 年 4 月又は平成 14 年 4 月の厚生年金保険への統合前の裁定に当たっては、共済組合員期間は老齢厚生年金額の計算の基礎とはせず、退職共済年金額の計算の基礎とします。一方、厚生年金保険への統合後の裁定に当たっては、共済組合員期間や旧三共済等適用事業所で就労する期間は老齢厚生年金額の計算の基礎とします。

本事象では、旧三共済等の組合員期間を老齢基礎年金・老齢厚生年金に正しく算入しなかったことにより、過払いが生じています。

② 対象者

以下のア～ウのいずれかの条件を満たす者の一部。

ア <37-1>以下の条件を全て満たす者

- (ア) 旧共済法退職年金の計算の基礎となっている旧三共済等の共済組合員期間があり、当該期間が老齢基礎年金の計算の基礎となっている者
- (イ) 現存者(支払保留「2」の者、差止中の者を除く。)

イ <37-2>以下の条件を全て満たす者

- (ア) 新共済法退職年金の計算の基礎となっている旧三共済等の共済組合員期間があり、当該期間が本来の月数よりも多く老齢基礎年金に算入されている者
- (イ) 現存者(支払保留「2」の者、差止中の者を除く。)

ウ <37-3>以下の条件を全て満たす者

- (ア) 平成9年4月又は平成14年4月の厚生年金保険への統合前に、老齢厚生年金及び退職共済年金が裁定されている者で、旧三共済等の共済組合員期間が老齢厚生年金の計算の基礎となっている者
- (イ) 現存者(支払保留「2」の者、差止中の者を除く。)

(3) 項番 38「共済組合期間に恩給期間が含まれる場合の遺族年金の寡婦加算の加算誤り」

① 概要

被用者年金一元化後（平成27年10月から）は、共済組合員期間と厚生年金期間がある者が死亡し、遺族年金が発生した場合、最も長い加入期間を有する実施機関で決定する遺族年金に寡婦加算を加算することとなっています。

共済組合から支給される年金であっても、被用者年金一元化後であれば遺族厚生年金として受給権が発生しますが、共済組合員期間に恩給期間が含まれる場合は遺族共済年金として決定することとなっています。

本事象では、最も長い加入期間を有している遺族共済年金に寡婦加算が加算されているにもかかわらず、機構が支給する遺族厚生年金にも寡婦加算を加算したため、機構が支給する遺族厚生年金に過払いが生じています。

詳しくは、[平成31年2月1日【リ統指2019-2】※「事務処理誤り年次点検結果を踏まえた再発防止研修の実施」](#)の別添3を参照してください。

② 対象者

以下の条件を満たす者の一部

- ア 遺族共済年金と遺族厚生年金に寡婦加算が加算されている者
- イ 最も長い加入期間を有しているのが共済組合である者
- ウ 現存者（支払保留「2」の者、差止中の者を除く。）

3 訪問対象者一覧兼進捗管理簿の配付

令和 6 年 1 月 25 日(木)に、年金事務所ごとの対象者を記載した「訪問対象者一覧兼進捗管理簿」を以下のフォルダに格納します。

なお、対象者がいない場合は、「R6.2 対象者なし」というテキストファイルを格納します。

【格納先】

基幹共有 (N:) >> 01_全国基幹共有 >> 10_年金給付事業部門 >> 01_年金給付部 >> 01_給付企画第 1G >> 03_配付 >> 00_事務所別フォルダ >> 各年金事務所フォルダ >> 総点検減額事案対応 >> 【給付指 2023-10】対象者

【ファイル名】

「機年_XXXX※拠点名_訪問対象者一覧兼進捗管理簿 (R6.2)」
(XXXX は 4 ケタの事務所コード)

<進捗管理簿に掲載している情報>

- ・ 事象項番
- ・ 基礎年金番号
- ・ 年金コード
- ・ 氏名、住所
- ・ 現在の年金額
- ・ 訂正後の年金額
- ・ 返納見込額
- ・ 減額後の初回支払月 (予定)

4 年金事務所での対応

対象者の配付があった年金事務所は [03301_その他>>00601_年金給付事業部門>>年金給付に係る事務処理誤り等の総点検_事務処理手順書>>【減額事案】戸別訪問を行う事案に関する事務処理手順書等](#)に基づき、対応してください。

5 実施期間

令和 6 年 2 月 1 日(木)～令和 6 年 2 月 29 日(木)

6 報告期限

- ・ 対応結果報告書の格納期限：お客様対応を行った翌営業日まで
- ・ 戸別訪問を行う事案に係る最終報告期限：令和 6 年 3 月 1 日(金)

返納方法申出書提出拒否・無回答
現金一括の納入告知書送付

納入告知書の送付について（ご返納のお願い）

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解とご協力をいただき誠にありがとうございます。

過日、「ご返納に関する再度のお願い」をお送りさせていただき、年金額の訂正に伴い生じた過払いにつきまして、ご返納のお願いをさせていただいたところで

す。
その中で、「返納方法申出書」のご提出をお願いしましたが、現在のところ提出が確認できておりませんので、このたび「納入告知書」を送付させていただきました。

大変恐れ入りますが、同封の「納入告知書」により、お近くの銀行、郵便局などで納付をお願いいたします。

（農協、漁協、信用組合、簡易郵便局及びコンビニでは納付できません。）

なお、現在受給されている年金からの返納や、現金により分割して返納することを希望される場合には、ご希望の返納方法・住所・氏名・生年月日・電話番号を「返納方法申出書」にご記入の上、同封の返信用封筒により、ご返送いただきますようお願いいたします。

返納方法、返納期間等につきましては、できるだけお客様のご意向に沿えるようご相談を承りますので、裏面の照会先又は最寄りの年金事務所までお問い合わせください。

お客様にはご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

既に「返納方法申出書」を提出いただいている場合は、行き違いとなったものですので、失礼なご案内となったこととお詫び申し上げます。

ご不明な点がございましたら、裏面の照会先までお問い合わせください。

令和●年●月●日

日本年金機構

R●● 給付点検No.●●

<照会先（コールセンター）>

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

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

土曜日、日曜日、祝日（第 2 土曜日は除く）、12 月 29 日～1 月 3 日は
ご利用いただけません。（受付時間は変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」
をご用意ください。

※ 月曜日など休日明けやお客様のお手元に通知書が届いた直後（5 日程度）は、電話がつな
がりにくくなっております。週の後半と月の後半はつながりやすくなっておりますので、
どうぞご利用ください。

改めまして、このたびはお客様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたこと、
心よりお詫び申し上げます。

**年金給付に係る事務処理誤りの総点検
減額事案（影響額の大きい事案）に関する
事務処理手順書**

<第4版>

令和6年1月24日

日本年金機構 年金給付部

目次

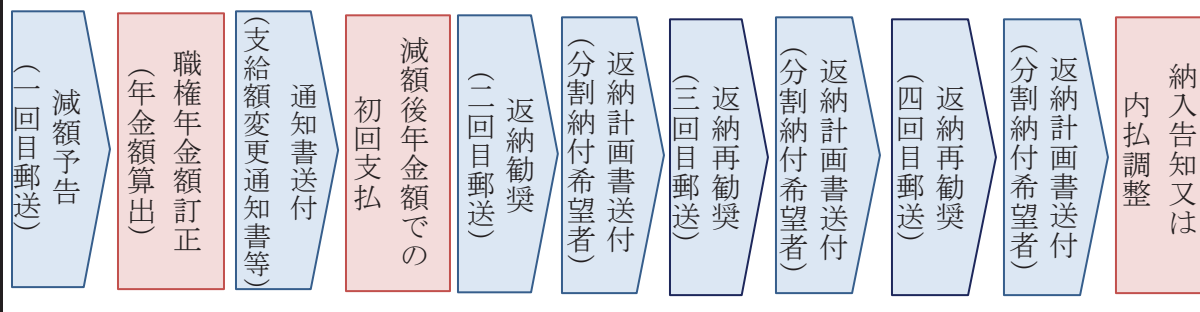
| | | | |
|---|---------------|-------|----|
| 1 | 目的・趣旨 | ・ ・ ・ | 3 |
| 2 | 事務処理の流れ | ・ ・ ・ | 4 |
| 3 | 年金事務所が行う事務処理 | ・ ・ ・ | 9 |
| 4 | 地域部が行う事務 | ・ ・ ・ | 10 |
| | （別紙）お客様への送付文書 | ・ ・ ・ | 13 |
| | （参考）Q & A | ・ ・ ・ | 36 |

1 目的・趣旨

年金給付に係る事務処理誤り等の総点検事業（以下「総点検事業」という。）においては、システムにより事務処理誤りの対象者を特定し、速やかに減額するとともに、返納勧奨については丁寧なお客様対応を行う必要があります。そのため、影響額の大きい事案（返納を求める年金額が一定の基準を上回る事案）については、減額の予告をした上で職権による再裁定等を行い、過払い額が確定し減額された年金額での初回支払後、返納方法申出書の提出勧奨（以下「返納勧奨」という。）を行うこととします。

本手順書は、総点検事業において特定した対象者のうち、影響額の大きい事案について職権処理を行う場合の具体的な事務取扱方法をお示しするものです。

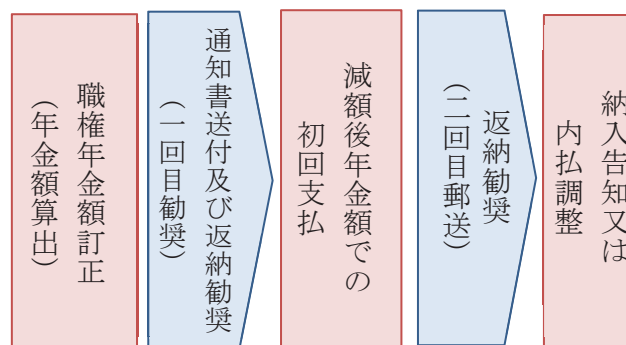
【総点検（影響額の大きい事案）の事務処理フロー】※



【総点検（影響額の小さい事案）の事務処理フロー】

（【給付指 2019-63】により指示）

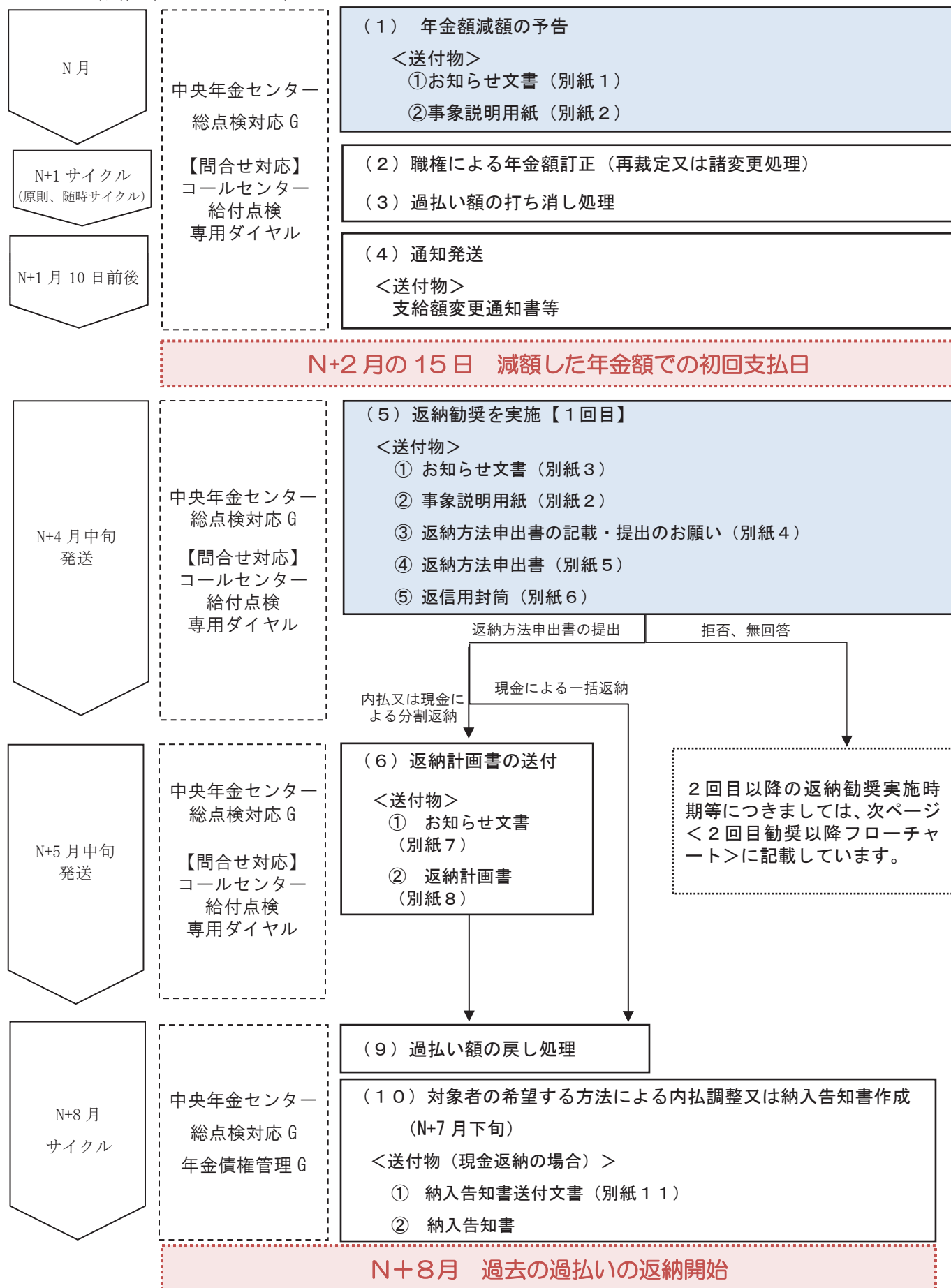
（年金額訂正前の勧奨等を省略）



※ 本手順書は、総点検事業により特定した対象者のみに適用することとし、各拠点において個別に判明した事象については、従前どおり、[令和元年11月5日【給付指 2019-139】『「年金受給者が届出する諸変更届の届出漏れを把握した場合の取扱い」の一部改訂』](#)及び[令和3年3月29日【給付指 2021-44】『「誤裁定に係る再裁定及び返納勧奨に関する事務処理要領」の一部改正』](#)に基づいた対応を行うこととします。

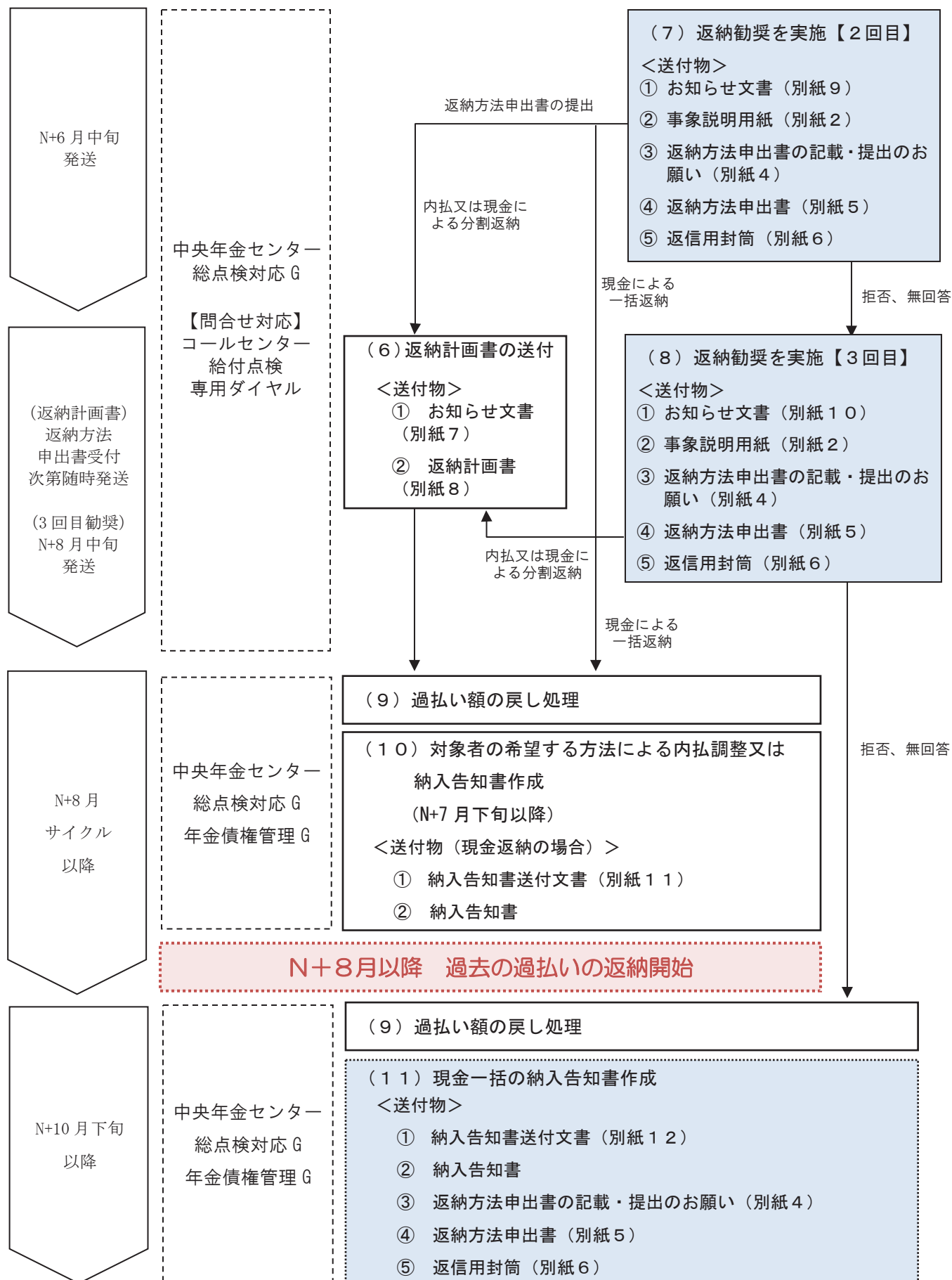
2 事務処理の流れ

<職権対応フローチャート>



< 2 回目勧奨以降フローチャート >

前ページから続く



（１）年金額減額の予告

以下の①及び②を中央年金センター総点検対応G（以下「総点検G」という。）から対象者宛てに送付し、事務処理誤りによる過払いを発生させたことのお詫び、翌定期支払期から年金額が減額されることの予告を行います。

- ① お知らせ文書（別紙１）
- ② 事象説明用紙（別紙２）

（２）職権による年金額訂正（再裁定又は諸変更処理）

総点検Gで、職権による年金額訂正処理（再裁定等）を行います（原則、随時サイクル）。

なお、当該処理日から６か月以降に納入告知を行うため、原則、返納対象期間を最大５４月分として、過払い額を計算します。

（３）過払い額の打ち消し処理

過払い額が直ちに内払調整されることを防止するため、計算された過払い額（原簿のマイナス調整額）を打ち消します。

（４）通知発送

「年金証書」（※）及び「支給額変更通知書」で減額処理を行ったことをお知らせします。

※ 受給権発生時の年金額に変更がある場合。

（５）返納勧奨の実施（１回目）

以下の①～⑤を総点検Gから対象者宛てに送付し、過払い額に関する返納勧奨を行います。

- ① お知らせ文書（別紙３）
- ② 事象説明用紙（別紙２）
- ③ 返納方法申出書の記載・提出のお願い（別紙４）
- ④ 返納方法申出書（別紙５）
- ⑤ 返信用封筒（別紙６）

（６）返納計画書の送付

返納方法申出書の提出があった対象者のうち、年金からの内払又は現金による分割返納を希望された者については、以下の①及び②を総点検Gから対象者宛てに送付し、指定された返納割合又は金額での返納期間等をお知らせします。

- ① お知らせ文書（別紙７）
- ② 返納計画書（別紙８）

（7）返納勧奨の実施（2回目）

返納方法申出書の提出が確認できない者に、以下の①～⑤を総点検Gから対象者宛てに送付し、過払い額に関する2回目の返納勧奨を行います。

- ① お知らせ文書（別紙9）
- ② 事象説明用紙（別紙2）
- ③ 返納方法申出書の記載・提出のお願い（別紙4）
- ④ 返納方法申出書（別紙5）
- ⑤ 返信用封筒（別紙6）

（8）返納勧奨の実施（3回目）

返納方法申出書の提出が確認できない者に、以下の①～⑤を総点検Gから対象者宛てに送付し、過払い額に関する3回目の返納勧奨を行います。

- ① お知らせ文書（別紙10）
- ② 事象説明用紙（別紙2）
- ③ 返納方法申出書の記載・提出のお願い（別紙4）
- ④ 返納方法申出書（別紙5）
- ⑤ 返信用封筒（別紙6）

（9）過払い額の戻し処理

（3）で打ち消し処理を行った金額について、戻し処理を行います。

（10）対象者の希望する方法による内払調整又は納入告知書作成

提出された返納方法申出書に基づき、内払調整又は納入告知書の作成を行います。納入告知書を作成した場合、総点検Gから対象者宛てに以下の①及び②を送付します。

- ① 納入告知書送付文書（別紙11）
- ② 納入告知書

（11）返納方法申出書の提出がなかった場合における現金一括の納入告知書作成

最終提出期限までに返納方法申出書の提出がない対象者について、総点検Gから対象者宛てに以下の①～⑤を送付します。1回目から3回目の勧奨と同様に、照会先はコールセンターの給付点検専用ダイヤルです。

- ① 納入告知書送付文書（別紙12）
- ② 納入告知書
- ③ 返納方法申出書の記載・提出のお願い（別紙4）
- ④ 返納方法申出書（別紙5）
- ⑤ 返信用封筒（別紙6）

<対応スケジュール>

| 処理内容 | 対応スケジュール |
|-------------------------------------|--|
| (1) 年金額減額の予告 | N 月に送付 |
| (2) 職権による年金額訂正 | N+1 月 ^{※1} サイクル |
| (3) 過払い額の打ち消し処理 | N+1 月サイクル |
| (4) 通知発送 | N+1 月 10 日前後 |
| 減額した年金額での初回支払 | N+2 月 15 日 |
| (5) 返納勧奨の実施 1 回目 | N+4 月中旬発送 (提出期限：N+4 月下旬) |
| (6) 返納計画書の送付 (内払又は現金による分割返納の場合) | N+5 月中旬以降発送 |
| (7) 返納勧奨の実施 2 回目 | N+6 月中旬発送 |
| (8) 返納勧奨の実施 3 回目 | N+8 月中旬発送 |
| (9) 過払い額の戻し処理 | N+8 月サイクル以降 |
| (10) 対象者の希望する方法による内払調整又は納入 告知書作成 | N+8 月 15 日支払以降から内払調整 又は N+7 月下旬以降に納入告知書 ^{※2} 送付 |
| (11) 現金一括の納入告知書作成 | N+10 月下旬以降発送 |

※1 年金額を訂正するサイクルは原則、随時サイクル(1, 3, 5, 7, 9, 11 月)とします。

※2 分割納付を希望した場合は、N+8 月上旬に分割納付書を送付します。

3 年金事務所が行う事務処理

上記 2（1）、（5）、（7）、（8）及び（11）で送付するお知らせ文書には、コールセンターの給付点検専用ダイヤルを照会先として記載しますが、給付点検専用ダイヤルに対象者から訪問による説明依頼があった場合、住所地管轄の年金事務所に対応を依頼しますので、以下の手順により対応してください。また、対象者から年金事務所に架電や来訪があった場合も同様とします。

なお、訪問の際は、原則、副所長又はお客様相談室長が同行してください。

（1）事象の説明等

丁寧に事象説明等の対応をお願いします。

（2）返納方法申出書の受付

返納勧奨については、減額された年金額の初回支払後に行いますが、年金事務所において対象者に事象の説明後、返納方法申出書を受付した場合は、速やかに【年金給付】受付進捗管理システムに登録し、カバン便で中央年金センター総点検対応Gに回付してください。

（3）進捗管理簿の入力

下記の【格納先】のフォルダに進捗管理簿（別紙 13）を格納しますので、原則、対応した当日中に進捗管理簿の「年金事務所記載欄」に対応内容を入力してください。入力する内容は 11 ページの【進捗管理簿の入力方法】を参照してください。

【格納先】

基幹共有（N:）≫01_全国基幹共有≫10_年金給付事業部門≫01_年金給付部≫01_給付企画第1G≫03_配付≫00_事務所別フォルダ≫各年金事務所フォルダ≫総点検減額事案対応≫【給付指2022-113】対象者

【ファイル名】

「機年_XXXX*拠点名_進捗管理簿」

※XXXX：統一事務所コード

（4）対応結果報告書の作成

年金給付部において対応内容の詳細を把握するため、お客様相談室長又は分室長（不在の場合は副所長）が対応結果報告書（別紙 14）を作成してください。

入力する内容は 12 ページの【対応結果報告書の作成方法】を参照してください。

作成後、上記の【格納先】のフォルダに格納してください。ファイル名は「機年_XXXX*¹拠点名_対応結果報告書（整理番号〇〇*²）」としてください。

※1：統一事務所コード

※2：進捗管理簿に記載されている対象者整理番号

（５）地域部への報告

年金事務所は「進捗管理簿」の入力及び「対応結果報告書」の格納が完了した後、対応を行った翌営業日までに地域部に完了した旨を報告してください。

4 地域部が行う事務

年金事務所からの報告内容を確認の上、大きな苦情に発展している等、個別に年金給付部に報告を行うべきと判断した場合は、年金事務所から報告を受けた当日又は翌営業日中に、拠点での対応経過等を詳細に記載した報告書（任意様式）を作成し、年金給付部給付事業推進Gに報告してください。

※ 年金給付部で報告内容を確認後、今後の対応方法の指示や、次回の訪問に本部職員が同行する場合があります。

【進捗管理簿の入力方法】

| 年金事務所記載欄 | | | | | | | | | |
|----------|-----|---------------------------------------|---------------------|------------------|------|------|--------|-----------|--------|
| 対応年月日 | 照会者 | | | 対応を行った 時点での状況 | 照会区分 | 対応結果 | 次回対応予定 | | |
| | 区分 | 配偶者・子以外の親族 ・ 親族以外 の場合、本人との関係 | (本人以外の 場合) 氏名 | | | | 有 無 | 有の場合 | |
| | | | | | | | | 対応 予定日 | 対応予定内容 |
| ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑥ | ⑦ | ⑧ | ⑨ | ⑩ |

① 対応した日を入力してください。

② 照会があった者の区分を以下の項目からプルダウンで選択してください。

1 : 本人 2 : 配偶者 3 : 子 4 : 配偶者・子以外の親族 5 : 親族以外

③ ②の区分において、「配偶者・子以外の親族」又は「親族以外」であった場合、本人との関係を記載してください。(例: 本人が入所している施設の職員 等)

④ 照会者が本人以外であった場合、照会者の氏名を入力してください。

⑤ 照会があった時点での状況を以下の項目からプルダウンで選択してください。

1 : 減額予告送付後 2 : 減額した年金額での初回支払日後
3 : 1回目返納勧奨後 4 : 2回目返納勧奨後 5 : 3回目返納勧奨後
6 : 納入告知後

⑥ 照会区分を以下の項目からプルダウンで選択してください。

1 : 苦情・お叱り 2 : 事象に関すること 3 : 返納に関すること
4 : その他

⑦ 対応結果を以下の項目からプルダウンで選択してください。

1 : 年金額の減額及び5年分の返納ともに承諾
2 : 年金額の減額は承諾、5年分の返納は拒否
3 : 年金額の減額及び5年分の返納ともに拒否 4 : 態度保留

⑧ 今回報告を行った照会対応後、対応予定の有無を入力してください。

⑨ ⑧で対応予定「有」の場合、対応予定日を入力してください。

⑩ ⑧で対応予定「有」の場合、対応予定内容を詳細に入力してください。
(例)

本人に説明を行ったが、「息子を同席させるので、改めて説明してほしい」
旨依頼あり。○月○日に息子と再度来所予定。

| <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 対応結果報告書 ① </div> | | | | | | 〇〇年金事務所 | |
|--|--|---|--|--|----------------------------|----------|--|
| | | | | | | 報告者 | |
| | | | | | | 役職 | |
| (1) 受給者の基本情報 | | | | | | | |
| 基礎年金番号 | | | | | 年金コード | | |
| ふりがな | | 氏名 | | 性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 | 年齢 生年月日 | | |
| 現住所 | | 〒 — | | 電話 | | — — | |
| (2) 対応年月日 (3) 対応区分 | | | | | | | |
| ② | | ④ | | (1. 電話 2. 来所 3. 訪問から選択してください。) | | | |
| (4) 対応者 | | | | | | | |
| ⑤ | | 氏名 | | 役職 | | | |
| (5) 対応結果 | | | | | | | |
| ⑥ | | <div style="display: flex;"> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin-right: 10px;"></div> <div> <p>1. 年金額の減額及び5年分の返納ともに承諾</p> <p>2. 年金額の減額は承諾、5年分の返納は拒否</p> <p>3. 年金額の減額及び5年分の返納ともに拒否</p> <p>4. 態度保留</p> </div> </div> | | | | | |
| (6) 対応内容 | | | | | | | |
| ⑦ | | | | | 【対応時間】 〇〇:〇〇~〇〇:〇〇(〇〇分) | | |
| 【対応内容(お客様の様子や発言について、経過等を踏まえ、詳細に記載してください)】 | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| ⑧ | | | | | | | |

- ① 年金事務所名及び報告者の氏名、役職を入力してください。
- ② お客様の情報を入力してください。
- ③ 対応した日を入力してください。
- ④ 対応区分を以下の項目からプルダウンで選択してください。

1：電話 2：来所 3：訪問
- ⑤ 対応を行った職員の氏名及び役職を入力してください。
- ⑥ 今回の事象について、お客様の承諾の有無を選択してください。
- ⑦ 同席者の有無を記載してください。有の場合は、同席者の氏名及び本人との関係を記載してください。あわせて、対応に要した時間も記載してください。
- ⑧ 対応内容の全般について、お客様の様子や、発言に係る意見と趣旨が分かるよう、詳細に記載してください。

〇〇 〇〇 様

年金額に関するお詫びとお知らせ

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。

このたび、お客様が受け取られている年金について確認いたしましたところ、本来お支払いする年金額より多くお支払いしていることが判明いたしました。(具体的な内容については、別紙をご確認ください。)

つきましては、下記のとおり年金額を訂正させていただくことといたしましたので、ご確認いただきますようお願い申し上げます。

このような内容をご通知申し上げますことを、大変申し訳なく深くお詫び申し上げます。

現在の年金額 (令和〇年〇月支払期) 〇,〇〇〇,〇〇〇円

| | |
|--------|------------|
| 〇〇厚生年金 | 〇,〇〇〇,〇〇〇円 |
| 〇〇基礎年金 | 〇,〇〇〇,〇〇〇円 |

訂正後の年金額 (令和〇年〇月支払期から) 〇,〇〇〇,〇〇〇円

| | |
|--------|------------|
| 〇〇厚生年金 | 〇,〇〇〇,〇〇〇円 |
| 〇〇基礎年金 | 〇,〇〇〇,〇〇〇円 |

詳細につきましては、後日「支給額変更通知書」をお送りさせていただきます。

なお、大変恐縮ではございますが、現在の年金額と訂正後の年金額との差額につきましては、時効となる期間を除き、過去5年分を国(厚生労働省)にお返しいただくこととなります。返納方法等につきましては、後日改めてご相談させていただきますので、何卒よろしくお願い申し上げます。

ご不明な点等がございましたら、裏面の照会先までお問い合わせください。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

令和● 年 ● 月 ● 日

日本年金機構

<照会先（コールセンター）>

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

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

土曜日、日曜日、祝日（第2土曜日は除く）、12月29日～1月3日は
ご利用いただけません。（受付時間は変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」をご用意ください。

別紙 2

○誤って年金額を計算していた内容

事象の説明文

【誤って年金額を計算していた事例】

事象の説明図

別紙3

〇〇 〇〇様

年金額に関するお詫びとご返納のお願い

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。

過日、お客様が受け取られている年金につきまして、支給額変更通知書をお送りし、年金額を訂正させていただきました。

大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

この年金額の訂正に伴い、過去にお支払いいたしました年金に過払い分が生じており、時効となる期間を除く過去5年分につきましては、ご返納いただくこととなります。

ご返納いただく金額は、下記のとおりです。

ご返納していただく金額

(令和〇年〇月時点)

円

大変恐縮ではございますが、返納方法、返納期間等につきましては、別紙の「返納方法申出書のご案内について」をご確認いただき、「返納方法申出書」に必要事項をご記入の上、返信用封筒によりご返送いただきますようお願いいたします。

なお、返納方法、返納期間等につきましては、できるだけお客様のご意向に沿えるようご相談を承りますので、裏面の照会先又は最寄りの年金事務所までお問い合わせください。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

令和●年●月●日

日本年金機構

R●.● No.●

<照会先（コールセンター）>

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

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

土曜日、日曜日、祝日（第2土曜日は除く）、12月29日～1月3日は
ご利用いただけません。（受付時間は変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」をご用意ください。

返納方法申出書のご案内について

別紙 4

このたびは、大変ご迷惑をおかけいたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。
ご返納いただく金額の返納方法及び返納期間等につきましては、下記のとおりですので、内容をご確認のうえ、ご返納の手続きを行っていただきますようよろしくお願いいたします。

【返納方法】

ご返納いただく方法につきましては、以下の1又は2いずれかの方法となります。

1 年金から分割して返納いただく方法

○ 今後お支払いする年金振込額の一部から差し引く方法

1回に支払われる年金額の2～10分の1に相当する額を返納に充てた上で、年金から返納額を差し引いた残りの年金額をお支払いします。

(例) 各期にお支払いする年金振込額が10万円で、返納割合を10分の1とした場合は、返納に充てる年金額は1万円となり、お支払いする年金額は9万円となります。

2 金融機関の窓口で返納いただく方法

○ 金融機関の窓口で一括返納する方法

返納額全額を納付書により現金で一括で返納していただきます。

○ 金融機関の窓口で分割返納する方法

毎月の返納額を1,000円以上の金額でご指定いただき、分割で返納していただきます。各月分の納付書を年度ごとにまとめて送付させていただきます。

【返納期間】

原則、5年以内の返納をお願いします。

※なお、返納方法、返納期間等につきましては、できるだけお客様のご意向に沿えるようご相談を承りますので、給付点検専用ダイヤル(0120-511-612)又は最寄りの年金事務所にお問い合わせください。

【手続きの流れ】

記入
投函

返納方法申出書に必要事項を記載し、返信用封筒に返納方法申出書を封入のうえ、投函ください。

文書
送付

1～2か月後に、ご選択いただいた返納方法による返納の予定を記載した文書を送付します。(金融機関の窓口で一括納付する方法をご選択いただいた場合は、送付しません。)

年金から分割して返納いただく方法を選択された場合

返納
開始

お支払いする年金振込額からの差し引きが始まります。

金融機関の窓口で返納いただく方法を選択された場合

納付書
送付

2～3か月後に、納付書を送付いたします。

返納額
納付

金融機関の窓口で返納額を納付してください。

【記入の仕方】返納方法申出書

※記入方法と注意点については、同封の「返納方法申出書のご案内について」をご覧ください。

返 納 方 法 申 出 書

①

| ご自身の基礎年金番号 | | | | | | | | | | | 年金コード | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | — | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 0 | 1 | 1 | 5 | 0 |

希望される返納方法について、以下のイ～エのいずれかを○印で囲んでください。

1. 年金から返納いただく場合

※ 年金から返納いただく場合、この申出書の提出によりお客様に行っていただく返納手続は完了となります。

ア 年金から一括返納

イ 年金から分割返納

1 回に支払われる年金額の (2・3・4・5・6・7・8・9・10・) 分の 1 に相当する額を返納に充てた上で、年金から返納額を差し引いた残りの年金額を受け取することを希望します。 ※ 希望する返納割合に○印を付してください。

②

2. 金融機関の窓口で返納いただく場合

※ 後ほど送付する納付書により、金融機関の窓口で返納額を納付することが必要です。
 ※ 銀行、信用金庫、郵便局（簡易郵便局を除く）で納付することができますが、農協、漁協、信用組合及びコンビニでは納付できません。

ウ 金融機関の窓口での一括返納 金融機関の窓口での一括返納を希望します。

エ 金融機関の窓口での分割返納 金融機関の窓口での分割返納を希望します。

・ 返納開始年月：令和 年 月 から

・ 毎月の返納額： 円 ※ 1,000円以上の金額を記入してください。

③

提出年月日 令和 5 年 1 月 13 日

過払いとなった年金の今後の返納方法については、生活状況等を考慮し上記の方法を申出します。

住所 東京都 杉並区 高井戸西 3-5-24

氏名 年金 太郎

生年月日（明治・大正・昭和・平成・令和） 22 年 1 月 1 日

連絡先（電話番号） 01-1234-56**（携帯）012-3456-78**

① ご自身の10桁の基礎年金番号、4桁の年金コードをご記入ください。

② 希望される返納方法のイ～エの一つのみを○印で囲んでください。

イ⇒今後お支払いする年金振込額の一部から差し引いて返納
(希望する返納割合にも○印を付してください。)

ウ⇒金融機関の窓口で返納額全額を一括で返納

エ⇒金融機関の窓口で返納額を分割で返納
(返納開始月、毎月の返納額を記入してください。)

③ 住所、氏名、生年月日、連絡先をもれなく記載ください。

※記入方法と注意点については、同封の「返納方法申出書のご案内について」をご覧ください。

返 納 方 法 申 出 書

別紙5

| ご自身の基礎年金番号 | | | | | | | | | | 年金コード | | | |
|------------|--|--|--|---|--|--|--|--|--|-------|--|--|--|
| | | | | — | | | | | | | | | |

希望される返納方法について、以下のイ～エのいずれかを○印で囲んでください。

1. 年金から返納いただく場合

※ 年金から返納いただく場合、この申出書の提出によりお客様に行っていただく返納手続は完了となります。

~~ア 年金から一括返納~~

イ 年金から分割返納

1 回に支払われる年金額の (2 ・ 3 ・ 4 ・ 5 ・ 6 ・ 7 ・ 8 ・ 9 ・ 10 ・) 分の 1 に相当する額を返納に充てた上で、年金から返納額を差し引いた残りの年金額を受け取することを希望します。 ※ 希望する返納割合に○印を付してください。

2. 金融機関の窓口で返納いただく場合

※ 後ほど送付する納付書により、金融機関の窓口で返納額を納付することが必要です。

※ 銀行、信用金庫、郵便局（簡易郵便局を除く）で納付することができますが、農協、漁協、信用組合及びコンビニでは納付できません。

ウ 金融機関の窓口での一括返納 金融機関の窓口での一括返納を希望します。

エ 金融機関の窓口での分割返納 金融機関の窓口での分割返納を希望します。

・ 返納開始年月：令和 年 月 から

・ 毎月の返納額： 円 ※ 1,000円以上の金額を記入してください。

提出年月日 令和 年 月 日

過払いとなった年金の今後の返納方法については、生活状況等を考慮し上記の方法を申出します。

住所 _____

氏名 _____

生年月日（明治・大正・昭和・平成・令和） 年 月 日

連絡先（電話番号） _____

記入に当たってご留意いただきたいこと

1 記入上のお願い

- (1) イ～エのうち希望される返納方法を、○印で囲んでください。
- (2) イを希望される場合は、() 内のいずれか1つの数字を○印で囲んでください。

【記入例】各期に支払われる年金の4分の1を返納に充てる場合

(2・3・4・5・6・7・8・9・10・) 分の1

※ 10分の1より小さい割合での分割返納を希望される場合は、お申し出ください。

- (3) エを希望される場合は、返納開始年月と毎月の返納額を記入してください。

※ 「毎月の返納額」は1,000円以上の金額を記入してください。

※ 返納額(総額)が1,000円未満の場合には、エを希望することはできません。

- (4) 氏名、住所、生年月日、連絡先の電話番号(日中に連絡が可能な電話番号)について、お間違いのないよう記入をお願いいたします。

2 返納方法を選択するときの注意点

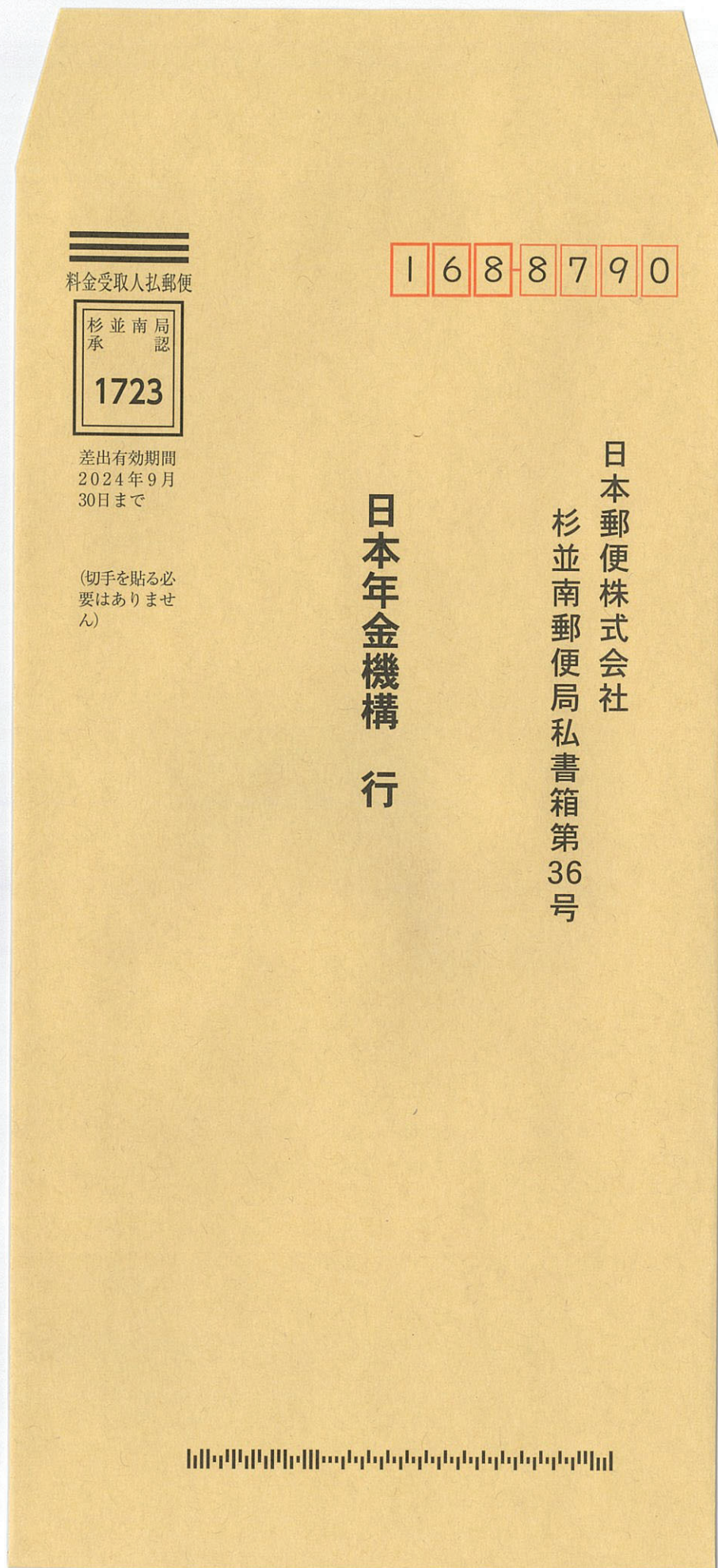
- (1) イを希望される方について、年金から所得税や介護保険料等が徴収されている場合には、控除後の年金額から、さらに返納額を差し引きます。

(参考) 各期に支払われる金額(2ヵ月分)が10万円の場合

| 選択いただいた割合 | 各期支払額 | 所得税等の控除額 | 返納に充てる額 (各期返納額) | 各期受取額 |
|-----------|----------|----------|--------------------|---------|
| 3分の1 | 100,000円 | 0円 | 33,333円 | 66,667円 |
| 5分の1 | 100,000円 | 10,000円 | 18,000円 | 72,000円 |
| 8分の1 | 100,000円 | 10,000円 | 11,250円 | 78,750円 |

※ 年金から所得税や介護保険料等を徴収されている場合には、所得税や介護保険料等を控除した後の年金額に割合を掛けたものが返納額となり、さらに返納額を差し引いた残りの額が、実際の受取額(各期受取額)となります。

- (2) イを希望される方について、さかのぼって一括で支払われる年金や所得税等の還付金等が臨時に支払われる場合には、その全額を返納に充てます。
- (3) ウを希望された場合は一括返納いただくための「納入告知書」をお送りいたします。
- (4) エを希望された場合は、先に「一括返納いただくための納入告知書」をお送りいたしますが、後日、「分割返納いただくための納付書」をお送りいたしますので、これにより納付してください。



別紙 7

〇〇 〇〇 様

(金融機関の窓口で分割返納を希望された場合)

返納計画書の送付について

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。

先日は、「返納方法申出書」をご提出頂き誠に有難うございます。

お客様におかれましては、金融機関の窓口で分割して返納いただく方法をご指定いただきましたので、こちらに基づき、別紙のとおり「返納計画書」を作成させていただきました。ご確認くださいますようお願いいたします。

なお、今後、返納方法、返納期間等をご変更いただく事も可能ですので、その際は、下記の照会先までお問い合わせください。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

令和●年●月●日

日 本 年 金 機 構

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

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

土曜日、日曜日、祝日（第2土曜日は除く）、12月29日～1月3日は
ご利用いただけません。（受付時間は変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」をご用意ください。

R●.● No.●

別紙 7

〇〇 〇〇 様

(年金からの内払調整を希望された場合)

返納計画書の送付について

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。

先日は、「返納方法申出書」をご提出頂き誠に有難うございます。

お客様におかれましては、年金から分割して返納いただく方法をご指定いただきましたので、こちらに基づき、別紙のとおり「返納計画書」を作成させていただきました。ご確認くださいますようお願いいたします。

なお、今後、返納方法、返納期間等をご変更いただく事も可能ですので、その際は、下記の照会先までお問い合わせください。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

令和●年●月●日

日本年金機構

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

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

土曜日、日曜日、祝日（第2土曜日は除く）、12月29日～1月3日は
ご利用いただけません。（受付時間は変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」をご用意ください。

(金融機関の窓口で分割返納を希望された場合)

| | | |
|-------------|--------|-----------|
| 現在の年金額 (年額) | 老齢基礎年金 | 512,991 円 |
| | 老齢厚生年金 | 977,961 円 |

| | |
|--------|-----------|
| 過払い額 | 238,530 円 |
| 毎月の返納額 | 20,000 円 |

毎月、20,000円を返納へ充てる場合

| 回数 | 返納月 | 返済額 | 過払い残額 |
|------|---------|---------|----------|
| 1回目 | 令和5年8月 | ¥20,000 | ¥218,530 |
| 2回目 | 令和5年9月 | ¥20,000 | ¥198,530 |
| 3回目 | 令和5年10月 | ¥20,000 | ¥178,530 |
| 4回目 | 令和5年11月 | ¥20,000 | ¥158,530 |
| 5回目 | 令和5年12月 | ¥20,000 | ¥138,530 |
| 6回目 | 令和6年1月 | ¥20,000 | ¥118,530 |
| 7回目 | 令和6年2月 | ¥20,000 | ¥98,530 |
| 8回目 | 令和6年3月 | ¥20,000 | ¥78,530 |
| 9回目 | 令和6年4月 | ¥20,000 | ¥58,530 |
| 10回目 | 令和6年5月 | ¥20,000 | ¥38,530 |
| 11回目 | 令和6年6月 | ¥20,000 | ¥18,530 |
| 12回目 | 令和6年7月 | ¥18,530 | ¥0 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

(年金からの内払調整を希望された場合)

| | | |
|------------|--------|-----------|
| 現在の年金額（年額） | 老齢基礎年金 | 512,991 円 |
| | 老齢厚生年金 | 977,961 円 |

| | |
|-----------|-----------|
| 2カ月ごとの支払額 | 248,491 円 |
| 過払い額 | 238,530 円 |

2か月ごとの支払額の1/〇を返納へ充てる場合

※2か月ごとの支払額から所得税や介護保険料等を差し引いた額を返済に充てるため、返済額は今後変わる場合があります。

[illegible]

別紙9

〇〇 〇〇様

ご返納に関する再度のお願い

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。

過日、お客様が受け取られている年金につきまして、支給額変更通知書をお送りし、年金額を訂正させていただきました。

大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

この年金額の訂正に伴い過去にお支払いいたしました年金に過払いが生じており、
本年●月に過去5年分の年金について、ご返納のお知らせをお送りしておりました。

ご返納していただく金額

(令和●年●月時点)

円

大変恐縮ではございますが、改めまして、別紙の「返納方法申出書のご案内について」をご確認いただき、「返納方法申出書」に必要事項をご記入の上、返信用封筒にて令和●年●月●●日(●)までにご返送いただきますようお願いいたします。

なお、返納方法、返納期間等につきましては、できるだけお客様のご意向に沿えるようご相談を承りますので、裏面の照会先又は最寄りの年金事務所までお問い合わせください。

送付日から約1か月後

このたびは、お客様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

令和●年●月●日

日本年金機構

R●.● No.●

<照会先（コールセンター）>

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

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

土曜日、日曜日、祝日（第2土曜日は除く）、12月29日～1月3日は
ご利用いただけません。（受付時間は変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」をご用意ください。

〇〇 〇〇様

ご返納に関する再度のお願い（令和●年●月）

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。

過日、お客様が受け取られている年金につきまして、支給額変更通知書をお送りし、年金額を訂正させていただきました。

大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

この年金額の訂正に伴い過去にお支払いいたしました年金に過払いが生じており、先般、過去5年分の年金にかかる返納方法についてお願いさせていただいておりますが、現在のところご提出の確認ができておりません。

大変お手数をおかけいたしますが、同封の「返納方法申出書」に必要事項をご記入の上、令和●年●月●●日（●）までにご返送いただきますようお願いいたします。返納方法、返納期間等につきましては、できるだけお客様のご意向に沿えるようご相談を承りますので、裏面の照会先又は最寄りの年金事務所までお問い合わせください。

送付日から約1か月後

送付月

ご返納していただく金額

（令和●年●月時点）

円

大変恐縮ではございますが、今回「返納方法申出書」をご提出いただけない場合は、「納入告知書」をお送りさせていただく予定としておりますので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

既にご提出いただいている場合は、行き違いですのでご容赦願います。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

令和●年●月●日

日本年金機構

R●● No.●

<照会先（コールセンター）>

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

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

土曜日、日曜日、祝日（第2土曜日は除く）、12月29日～1月3日は
ご利用いただけません。（受付時間に変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」をご用意ください。

納入告知書の送付について

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。

先日は、「返納方法申出書」をご提出頂き誠に有難うございます。

お客様におかれましては、金融機関の窓口で返納していただく方法をご指定いただきましたので、こちらに基づき、「納入告知書」を送付させていただきます。

大変恐縮ではございますが、同封の「納入告知書」(領収済通知書と記載されているもの)により、お近くの銀行、郵便局などで納付をお願いいたします。(農協、漁協、信用組合、簡易郵便局及びコンビニでは納付できません。)

ご不明な点等がございましたら、下記の照会先までお問い合わせください。

このたびは、お客様に多大なるご迷惑をおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。

令和●年●月●日

日本年金機構

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

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

土曜日、日曜日、祝日(第2土曜日は除く)、12月29日～1月3日は
ご利用いただけません。(受付時間は変更される場合があります。)

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」をご用意ください。

納入告知書の送付について（ご返納のお願い）

日頃から年金制度の運営に対し、ご理解とご協力をいただき誠にありがとうございます。

過日、「ご返納に関する再度のお願い」をお送りさせていただき、年金額の訂正に伴い生じた過払いにつきまして、ご返納のお願いをさせていただいたところで

す。その中で、「返納方法申出書」のご提出をお願いしましたが、現在のところ提出が確認できておりませんので、このたび「納入告知書」を送付させていただきました。

大変恐れ入りますが、同封の「納入告知書」により、お近くの銀行、郵便局などで納付をお願いいたします。

（農協、漁協、信用組合、簡易郵便局及びコンビニでは納付できません。）

なお、現在受給されている年金からの返納や、現金により分割して返納することを希望される場合には、ご希望の返納方法・住所・氏名・生年月日・電話番号を「返納方法申出書」にご記入の上、同封の返信用封筒により、ご返送いただきますようお願いいたします。

返納方法、返納期間等につきましては、できるだけお客様のご意向に沿えるようご相談を承りますので、裏面の照会先又は最寄りの年金事務所までお問い合わせください。

お客様にはご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

既に「返納方法申出書」を提出いただいている場合は、行き違いとなったものですので、失礼なご案内となったこととお詫び申し上げます。

ご不明な点がございましたら、裏面の照会先までお問い合わせください。

令和●年●月●日

日本年金機構

R●.● 給付点検No.●

<照会先（コールセンター）>

給付点検専用ダイヤル：0120-511-612

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

土曜日、日曜日、祝日（第2土曜日は除く）、12月29日～1月3日は
ご利用いただけません。（受付時間は変更される場合があります。）

※ 給付点検専用ダイヤルにご相談いただく際は、年金証書等に記載している「基礎年金番号」
をご用意ください。

※ 月曜日など休日明けやお客様のお手元に通知書が届いた直後（5日程度）は、電話がつな
がりにくくなっております。週の後半と月の後半はつながりやすくなっておりますので、
どうぞご利用ください。

改めまして、このたびはお客様に多大なるご迷惑をおかけいたしましたこと、
心よりお詫び申し上げます。

| | |
|---------|--|
| 〇〇年金事務所 | |
| 報告者 | |
| 役職 | |

| | | | | | |
|--------|----------------------|--|------------|-------------------------------|-------------|
| 基礎年金番号 | | | | 年金コード | |
| ふりがな | | 性別 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 | 年齢 生年月日 | 歳(年 月時点) | |
| 氏名 | | | | 大正・昭和・平成・令和 年 月 日生 | |
| 現住所 | 〒 — | | | 電話 | — — |

1998-1999

□

| | | | |
|----|--|----|--|
| 氏名 | | 役職 | |
|----|--|----|--|

| | | |
|----|--------------------------|------------------------|
| 結果 | <input type="checkbox"/> | 1. 年金額の減額及び5年分の返納ともに承諾 |
| | <input type="checkbox"/> | 2. 年金額の減額は承諾、5年分の返納は拒否 |
| | <input type="checkbox"/> | 3. 年金額の減額及び5年分の返納ともに拒否 |
| | <input type="checkbox"/> | 4. 態度保留 |

| | |
|---|----------------------------|
| 【同席者の有無(有の場合、本人との関係)】 | 【対応時間】 〇〇:〇〇～〇〇:〇〇(〇〇分) |
| 【対応内容(お客様の様子や発言について、経過等を踏まえ、詳細に記載してください)】 | |

Q & A

- 問 1 お手紙「年金額に関するお詫びとお知らせ」（別紙 1）が届いたが、なぜ了解なしに年金額を減額するのか。
- 問 2 お手紙「年金額に関するお詫びとお知らせ」（別紙 1）に、過去 5 年分の過払いに係る返納方法については、後日、改めて相談とあるが、いつ頃、どのような方法で通知されるのか。
- 問 3 お手紙「年金額に関するお詫びとご返納のお願い」（別紙 3）、「ご返納に関する再度のお願い」（別紙 9）又は「ご返納に関する再度のお願い（令和●年●月）」（別紙 10）が届いたが、何か手続きが必要になるのか。
- 問 4 お手紙「返納計画書の送付について」（別紙 7）が届いたが、返納方法を変更したい。どのような手続きが必要になるのか。
- 問 5 お手紙「納入告知書の送付について」（別紙 11）又はお手紙「納入告知書の送付について（ご返納のお願い）」（別紙 12）が届いたが、何か手続きが必要になるのか。
- 問 6 過払いとなった原因は日本年金機構の事務処理誤りにあるのに、一方的に返納を求められるのは納得がいかない。
- 問 7 突然返納を求められても、生活に支障が出るため返納は困難である。
- 問 8 どこで返納すればよいのか。
- 問 9 過払い額を分割返納したときに、利息も支払う必要があるのか。
- 問 10 過払い額を返納するときに、銀行での手数料は発生するのか。
- 問 11 今回の事象は公表されるのか。

問 1 お手紙「年金額に関するお詫びとお知らせ」（別紙 1）が届いたが、なぜ了解なしに年金額を減額するのか。

（答）

お客様の年金額が法令上誤った取扱いに基づいて支払われていたため、正しい年金額に訂正する必要があります。そのため、年金額の減額について 2 か月程度、事前にご案内させていただきました。

公的年金は皆様からお支払いしていただいた保険料や税金を財源としてお支払いしているものであり、正しい記録等に基づき適正な給付を行うことが年金法の趣旨であること、また、年金額の訂正を速やかに行わない場合、年金の過払いが行われ続けてしまうことから、職権による年金額の減額をさせていただきます。

問 2 お手紙「年金額に関するお詫びとお知らせ」（別紙 1）に、過去 5 年分の過払いに係る返納方法については、後日、改めて相談とあるが、いつ頃、どのような方法で通知されるのか。

（答）

お手紙に記載しております、訂正後の年金額の初回お支払日後、改めてお客様へ返納のお願いに関するお手紙をお送りいたします。

問 3 お手紙「年金額に関するお詫びとご返納のお願い」（別紙 3）、「ご返納に関する再度のお願い」（別紙 9）又は「ご返納に関する再度のお願い（令和●年●月）」（別紙 10）が届いたが、何か手続きが必要になるのか。

（答）

お手数ですが、返納方法申出書の提出をお願いします。返納方法申出書を提出することで、受給中の年金からの支払調整か、金融機関の窓口での返納を選ぶことができ、また、分割で支払う場合の分割の回数も指定することができます。返納方法申出書にお客様の生活状況等を踏まえ、返納方法を記入いただき、同封の返信用封筒にて提出してください。

なお、「1. 年金から返納いただく場合」を選択された場合は、今後お支払いする年金から調整し、「2. 金融機関の窓口で返納いただく場合」を選択された場合は、金融機関（銀行、信用金庫、郵便局）に行って現金で直接納付していただくことになります。ただし、農協、漁協、信用組合、簡易郵便局及びコンビニでは納付できません。

問 4 お手紙「返納計画書の送付について」（別紙 7）が届いたが、返納方法を変更したい。どのような手続きが必要になるのか。

（答）

改めて返納方法申出書を提出いただくことにより変更できます。

返納方法の変更を希望される場合は、お手数ですが、お手紙に記載しております、給付点検専用ダイヤル又は最寄りの年金事務所にお問い合わせください。後日、返納方法申出書をお送りしますので、再度、提出をお願いします。

問 5 お手紙「納入告知書の送付について」（別紙 1 1）又はお手紙「納入告知書の送付について（ご返納のお願い）」（別紙 1 2）が届いたが、何か手続きが必要になるのか。

（答）

お手数ですが、同封の納入告知書により、お近くの金融機関（銀行、信用金庫及び郵便局）での納付をお願いします。ただし、農協、漁協、信用組合、簡易郵便局及びコンビニでは納付できません。

問 6 過払いとなった原因は日本年金機構の事務処理誤りにあるのに、一方的に返納を求められるのは納得がいかない。

（答）

公的年金は皆様からお支払いしていただいた保険料や税金を財源としてお支払いしているものですので、法令上お支払いできない過払い分については国（厚生労働省）へ返納していただく必要があります。

お客様にはご迷惑をお掛けし大変申し訳ございませんが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

問 7 突然返納を求められても、生活に支障が出るため返納は困難である。

（答）

年金の過払い額については、会計法の規定により、国の返還請求権が時効消滅していない過去 5 年分について、返納をお願いしているところです。

返納していただく際の方法については、お客様の事情に応じ、受給中の年金からの内払調整、一括返納、分割返納などの方法があります。お客様のご都合に合った返納方法を「返納方法申出書」にご記入ください。

問 8 どこで返納すればよいのか。

（答）

現金による返納を希望された場合に送付する納入告知書（納付書）は、お近くの銀行、信用金庫及び郵便局でご利用いただけます（農協、漁協、信用組合、簡易郵便局及びコンビニではご利用いただけません。）。

なお、年金からの返納を選択された場合は、「返納方法申出書」の提出により、今後お支払いする年金から調整させていただきます。

問 9 過払い額を分割返納したときに、利息も支払う必要があるのか。

（答）

返納していただく金額を分割納付しても、利息は発生しません。

問 10 過払い額を返納するときに、銀行での手数料は発生するのか。

（答）

国のお金（国庫金）の取扱いとなりますので、金融機関の手続きで手数料が発生することはありません。

問 11 今回の事象は公表されるのか。

（答）

月次の事務処理誤り報告で公表します。