

指 示

令和 7 年 9 月 8 日  
サ推指 2025-7  
給付指 2025-97

コールセンターの電話設備更改に伴う業務効率化策の周知  
（「この仕事はやめられるのでは」キャンペーン／共 6 5）

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 7 年 9 月に実施するコールセンターの電話設備更改に伴い、 <a href="#">令和 5 年 1 月 13 日【未来指 2023-3】「働き方改革・女性活躍の促進キャンペーンの実施」</a> による提案を踏まえた業務効率化を図ることから、その内容についてお知らせします。あわせて、お客様対応業務システム操作マニュアル（以下「操作マニュアル」という。）を改訂しますので、事前にお示しします。														
指示の内容	<div>1 概要（詳細は別添 1 参照）</div> <div>（1）お客様対応業務システム（年金相談事跡）への音声テキストデータの連携</div> <div>コールセンターにおけるお客様とオペレーターの通話内容をリアルタイムでテキスト化し、年金事務所等において令和 7 年 9 月 16 日（火）からお客様対応業務システム（年金相談事跡）で音声テキストデータの確認ができるようにします。</div> <div>（2）ねんきん自動音声送付受付サービス</div> <div>お客様が、自動音声案内に従い通知書等の再交付及び用紙送付（以下「再交付等」という。）に必要な情報を電話機でボタン入力することで、再交付等の依頼を受け付けます。</div> <div>なお、対象書類等は以下のとおりです。</div> <div>① 対象書類</div> <table><tr><th colspan="2">対象書類</th><th>対象</th></tr><tr><td rowspan="4">再交付</td><td>源泉徴収票</td><td>直近 2 年分</td></tr><tr><td>年金額改定通知書</td><td>直近 2 年度分</td></tr><tr><td>年金振込通知書</td><td>直近分</td></tr><tr><td>社会保険料（国民年金保険料）控除証明書</td><td>直近 2 年分</td></tr></table>			対象書類		対象	再交付	源泉徴収票	直近 2 年分	年金額改定通知書	直近 2 年度分	年金振込通知書	直近分	社会保険料（国民年金保険料）控除証明書	直近 2 年分
対象書類		対象													
再交付	源泉徴収票	直近 2 年分													
	年金額改定通知書	直近 2 年度分													
	年金振込通知書	直近分													
	社会保険料（国民年金保険料）控除証明書	直近 2 年分													

	用紙送付	扶養親族等申告書	直近年分（白紙様式）
		年金受給権者受取機関変更届	白紙様式
	<p>② サービス開始日：令和 7 年 9 月 16 日（火）</p> <p>③ 電話番号：050-3319-3152</p> <p>※ 令和 7 年 9 月 16 日（火）に日本年金機構ホームページに掲載します。</p> <p>④ 受付時間：8：00～23：30（土・日・祝日含む）</p> <p>※ 本サービスの利用者から通知書が届かない等の問合せがあった場合は、控除証明書についてはねんきん加入者ダイヤル（0570-003-004）、それ以外の書類についてはねんきんダイヤル（0570-05-1165）を案内してください。</p> <p>2 操作マニュアルの改訂</p> <p>改訂箇所は別添 2 及び別添 3 を確認してください。改訂後の全文は、令和 7 年 9 月 16 日（火）に以下のグループウェアの掲示版に掲載します。</p> <p><a href="#">00701 業務マニュアル・業務スケジュール・機構業務つうしん</a> ≧ <a href="#">00201 各種マニュアル等【諸規定以外のもの】</a> ≧ <a href="#">00301 業務関係・システム等機器操作関係</a> ≧ <a href="#">お客様対応業務システム操作マニュアル</a></p>		
(注意点)	<p>1 音声テキストデータは、令和 7 年 9 月 16 日（火）以降にコールセンターで対応したものからお客様対応業務システム（年金相談事跡）に連携します。</p> <p>2 ねんきん自動音声送付受付サービスの電話番号は、サービス開始日である令和 7 年 9 月 16 日（火）より前には案内しないでください。</p>		
別添資料	<p>【別添 1】コールセンターの電話設備更改に伴う業務効率化策</p> <p>【別添 2】お客様対応業務システム操作マニュアル D 相談事跡（抜粋）</p> <p>【別添 3】お客様対応業務システム操作マニュアル K 付録（抜粋）</p>		

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

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

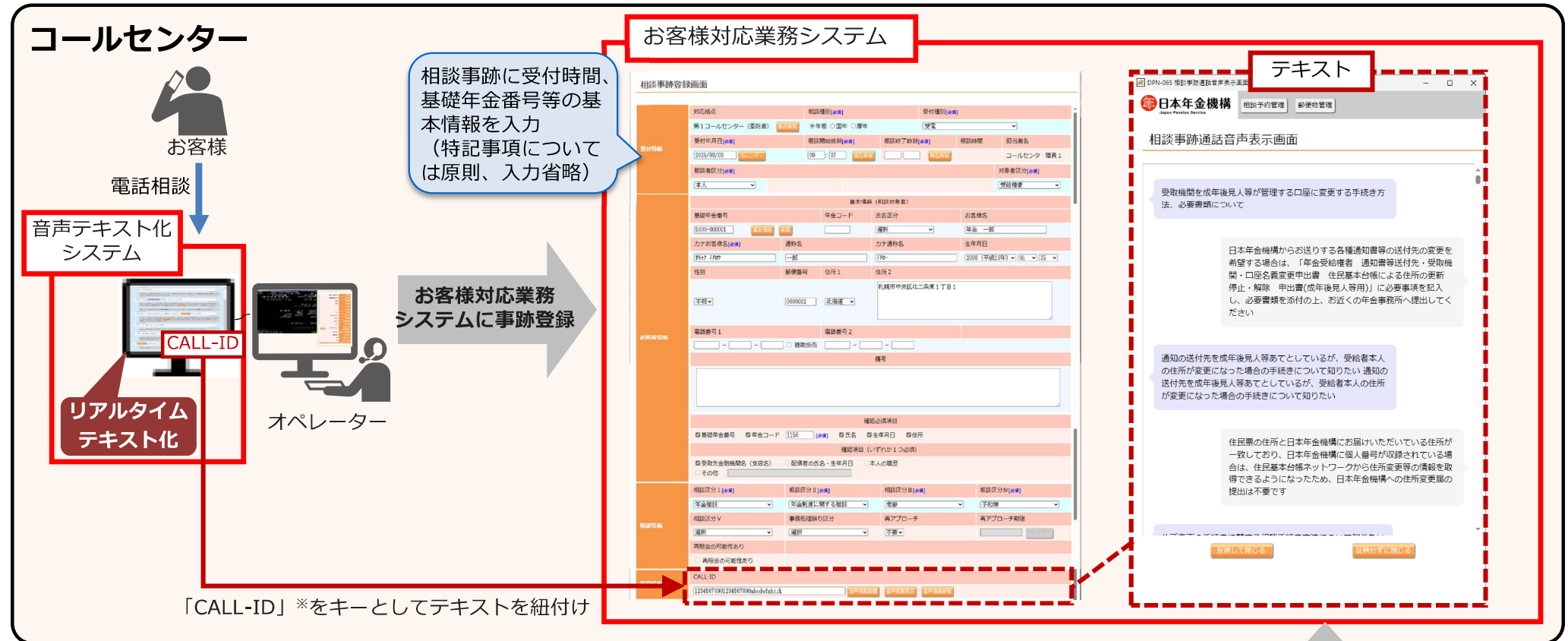


## コールセンターの電話設備更改に伴う業務効率化策

### 1 お客様対応業務システム（年金相談事跡）への音声テキストデータの連携

#### (1) 音声テキストデータ連携の流れ

- コールセンターにおけるお客様とオペレーターの通話内容をリアルタイムでテキスト化する。
- 音声テキストデータをお客様対応業務システム（年金相談事跡）へ紐付けることにより、年金事務所等においてもコールセンターの詳細な対応内容を確認できる。



※ 1通話ごとに割り振られるID

### 年金事務所等

### お客様対応業務システム確認



電話・来訪



## コールセンターの電話設備更改に伴う業務効率化策

### （２）音声テキストの確認方法

- 相談事跡個別表示画面の「音声情報表示」ボタンをクリックすることで、お客様とオペレーターの通話内容（テキスト）が表示される。

#### 相談事跡個別表示画面

DPN-016 相談事跡個別表示画面

日本年金機構 Japan Pension Service

相談予約管理 郵便物管理

ログインユーザ：コールセンタ 職員 1 2025/10/07 16:58

相談事跡個別表示画面（基礎年金番号：5000-000008）

相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡
2026/09/18	2026/09/18	2025/10/07	2025/10/07	2025/10/07	2025/10/07	2025/09/30	2025/09/30	2025/09/30	2025/09/30

次へ>

任意タイトルD 任意タイトルD補足

任意タイトルE 任意タイトルE補足

任意タイトルF 任意タイトルF補足

任意タイトルG 任意タイトルG補足

任意タイトルH 任意タイトルH補足

任意タイトルI 任意タイトルI補足

任意タイトルJ 任意タイトルJ補足

音声情報 CALL-ID a-d09be048bc26b085fec29bdf0db559febbd9f5a5a 音声情報表示

交付情報 不要

再アプローチ 年月日 結果 担当者 事跡

アクションメモ 登録年月日 登録者 登録理由など

アクションメモ

音声情報表示

#### 相談事跡通話音声表示画面

DPN-065 相談事跡通話音声表示画面

日本年金機構 Japan Pension Service

相談予約管理 郵便物管理

相談事跡通話音声表示画面

受取機関を成年後見人等が管理する口座に変更する手続き方法、必要書類について

【右側】オペレーター

【左側】お客様

日本年金機構からお送りする各種通知書等の送付先の変更を希望する場合は、「年金受給権者 通知書等送付先・受取機関・口座名義変更申出書 住民基本台帳による住所の更新停止・解除 申出書(成年後見人等用)」に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、お近くの年金事務所へ提出してください

通知の送付先を成年後見人等あてとしているが、受給者本人の住所が変更になった場合の手続きについて知りたい 通知の送付先を成年後見人等あてとしているが、受給者本人の住所が変更になった場合の手続きについて知りたい

住民票の住所と日本年金機構にお届けいただいている住所が一致しており、日本年金機構に個人番号が収録されている場合は、住民基本台帳ネットワークから住所変更等の情報を取得できるようになったため、日本年金機構への住所変更届の提出は不要です

閉じる

・通話内容（音声）が自動でテキスト化されたものです。より詳細なやりとりを確認する必要がある場合は、相談事跡を登録した拠点（コールセンター）に電話で問い合わせてください。また、個人情報保護の観点から数字が「\*」と表示されることがあります。

コールセンターの電話設備更改に伴う業務効率化策

2 ねんきん自動音声送付受付サービス

(1) サービスの概要

① 概要

サービス開始日：令和7年9月16日（火）

電話番号：050-3319-3152 ※令和7年9月16日（火）に日本年金機構ホームページに掲載します。

受付時間：8：00～23：30（土・日・祝日含む）

対象書類：下記②イのとおり

② 自動音声案内フロー

ア 冒頭ガイダンス

「お電話ありがとうございます。こちらは、ねんきん自動音声送付受付サービスです。再交付及び用紙送付の受付をいたします。」

イ 対象書類の選択

対象書類		対象
再交付	源泉徴収票	直近2年分
	年金額改定通知書	直近2年度分
	年金振込通知書	直近分
	社会保険料（国民年金保険料）控除証明書	直近2年分
用紙送付	扶養親族等申告書	直近年分（白紙様式）
	年金受給権者受取機関変更届	白紙様式

ウ 必要な情報の入力

項目	源泉徴収票	年金額改定通知書	年金振込通知書	社会保険料控除証明書	扶養親族等申告書	年金受給権者受取機関変更届
基礎年金番号	○	○	○	○	○	○
年金コード	○	○	○	—	—	—
生年月日	○	○	○	○	○	○
郵便番号	○	○	○	○	○	○
電話番号	○	○	○	○	○	○
対象年(和暦2桁)	○	○	—	○	—	—

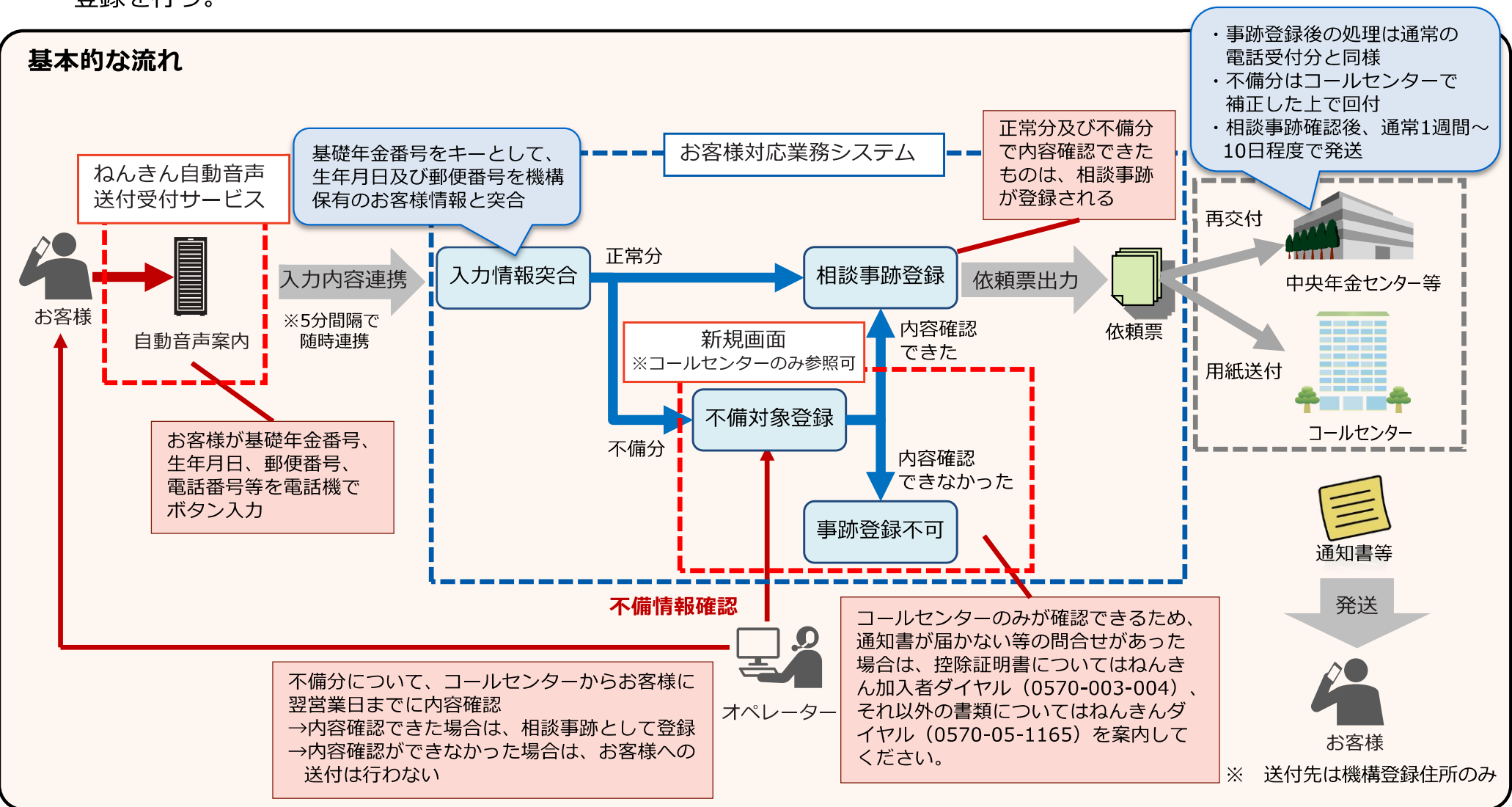
エ 受付完了

## コールセンターの電話設備更改に伴う業務効率化策

### (2) 自動音声案内による送付依頼の受付の流れ

- 自動音声案内に従い通知書等の再交付及び用紙送付に必要な情報を電話機でボタン入力することで、再交付等の依頼を受け付ける。
- 入力内容に不備があったものは、コールセンターにおいてお客様に内容確認を行い、確認できた場合は、補正して相談事跡登録を行う。

#### 基本的な流れ



## D 相談事跡

### D-1 相談事跡を照会する

---

- D-1-1..... 相談事跡を検索する
- D-1-2..... (旧)コールセンタ相談事跡を検索する
- D-1-3..... 相談事跡を表示する
- D-1-4..... 帳票を出力する
- D-1-5..... 帳票を検索する
- D-1-6..... 仮登録の相談事跡を検索する

### D-2 相談事跡を登録する

---

- D-2-1..... 来訪/出張/訪問相談(個別相談)の内容を登録する
- D-2-2..... 電話相談(個別相談)の内容を登録する
- D-2-3..... 来訪/出張/訪問相談(一般相談)の内容を登録する
- D-2-4..... 電話相談(一般相談)の内容を登録する
- D-2-5..... 文書相談(個別相談)の内容を登録する
- D-2-6..... 文書相談(一般相談)の内容を登録する
- D-2-7..... 簡易相談(個別相談)の内容を登録する
- D-2-8..... 簡易相談(一般相談)の内容を登録する

### D-3 相談事跡を修正、削除する

---

- D-3-1..... 相談事跡を修正する
- D-3-2..... 相談事跡を削除する

### D-4 通話音声情報を取得、削除する

---

- D-4-1..... 通話音声情報を取得する
- D-4-2..... 通話音声情報を削除する

## D-5 通話音声情報を表示、編集する

---

D-5-1..... 相談事跡通話音声表示画面を表示する

D-5-2..... 通話音声情報を表示する

D-5-3..... 通話音声情報を編集する

## D-6 統計情報を出力する

---

D-6-1..... 定型帳票を出力する

D-6-2..... 統計分析機能を利用する

## D-7 相談事跡を確認、差戻し・保留する

---

D-7-1..... 相談事跡を個別に確認、差戻し・保留する

D-7-2..... 相談事跡を一括で確認、差戻し・保留する

## D-8 再アプローチの内容を登録する

---

D-8-1..... 再アプローチの内容を登録する

## D-9 アクションメモを登録する

---

D-9-1..... アクションメモを登録する（相談事跡登録画面から登録）

D-9-2..... アクションメモを登録する（相談事跡個別表示画面から登録）

## D-10 依頼内容を登録する

---

D-10-1..... 依頼内容登録画面を登録する

D-10-2..... 用紙送付依頼内容を登録する

D-10-3..... 再交付依頼内容（源泉徴収票）を登録する

D-10-4..... 再交付依頼内容（改定通知書）を登録する

D-10-5..... 再交付依頼内容（振込通知書）を登録する

D-10-6..... 再交付依頼内容（準確定申告用源泉徴収票）を登録する

D-10-7..... 再交付依頼内容（年金決定通知書・支給額変更通知書）を登録する

D-10-8..... 再交付依頼内容（給付証明書）を登録する

D-10-9..... 再交付依頼内容（年別内訳書）を登録する

- D-10-10.....再交付依頼内容(控除証明書)を登録する
- D-10-11.....再交付依頼内容(被保険者記録照会回答票)を登録する
- D-10-12.....再交付依頼内容(死亡保留の処理依頼票)を登録する
- D-10-13.....再交付依頼内容(納付書作成等依頼票)を登録する
- D-10-14.....再交付依頼内容(年金見込額試算【権利義務説明】)を登録する
- D-10-15.....再交付依頼内容(その他)を登録する

## D-11 依頼内容を表示する

---

- D-11-1.....依頼内容表示画面を表示する
- D-11-2.....用紙送付依頼内容を表示する
- D-11-3.....再交付依頼内容(源泉徴収票)を表示する
- D-11-4.....再交付依頼内容(改定通知書)を表示する
- D-11-5.....再交付依頼内容(振込通知書)を表示する
- D-11-6.....再交付依頼内容(準確定申告用源泉徴収票)を表示する
- D-11-7.....再交付依頼内容(年金決定通知書・支給額変更通知書)を表示する
- D-11-8.....再交付依頼内容(給付証明書)を表示する
- D-11-9.....再交付依頼内容(年別内訳書)を表示する
- D-11-10.....再交付依頼内容(控除証明書)を表示する
- D-11-11.....再交付依頼内容(被保険者記録照会回答票)を表示する
- D-11-12.....再交付依頼内容(死亡保留の処理依頼票)を表示する
- D-11-13.....再交付依頼内容(納付書作成等依頼票)を表示する
- D-11-14.....再交付依頼内容(年金見込額試算【権利義務説明】)を表示する
- D-11-15.....再交付依頼内容(その他)を表示する

## D-12 依頼票帳票を作成する

---

- D-12-1.....依頼票帳票を作成する

## D-13 相談業務に関するFAQを検索する

---

- D-13-1.....FAQ(相談業務関連)検索画面を表示する
- D-13-2.....FAQ(相談業務関連)を検索する

## D-14 自動音声受付不備情報を照会する

---

D-14-1..... 自動音声受付不備情報を検索する

D-14-2..... 自動音声受付不備情報を表示する

## D-15 自動音声受付不備情報を確認する

---

D-15-1..... 自動音声受付不備情報を確認する

D-15-2..... 自動音声受付不備情報を確定する

## D-16 付録

---

D-16-1..... 帳票出力イメージ(帳票一覧付)

D-16-2..... FAQ(相談業務関連)カテゴリの階層化

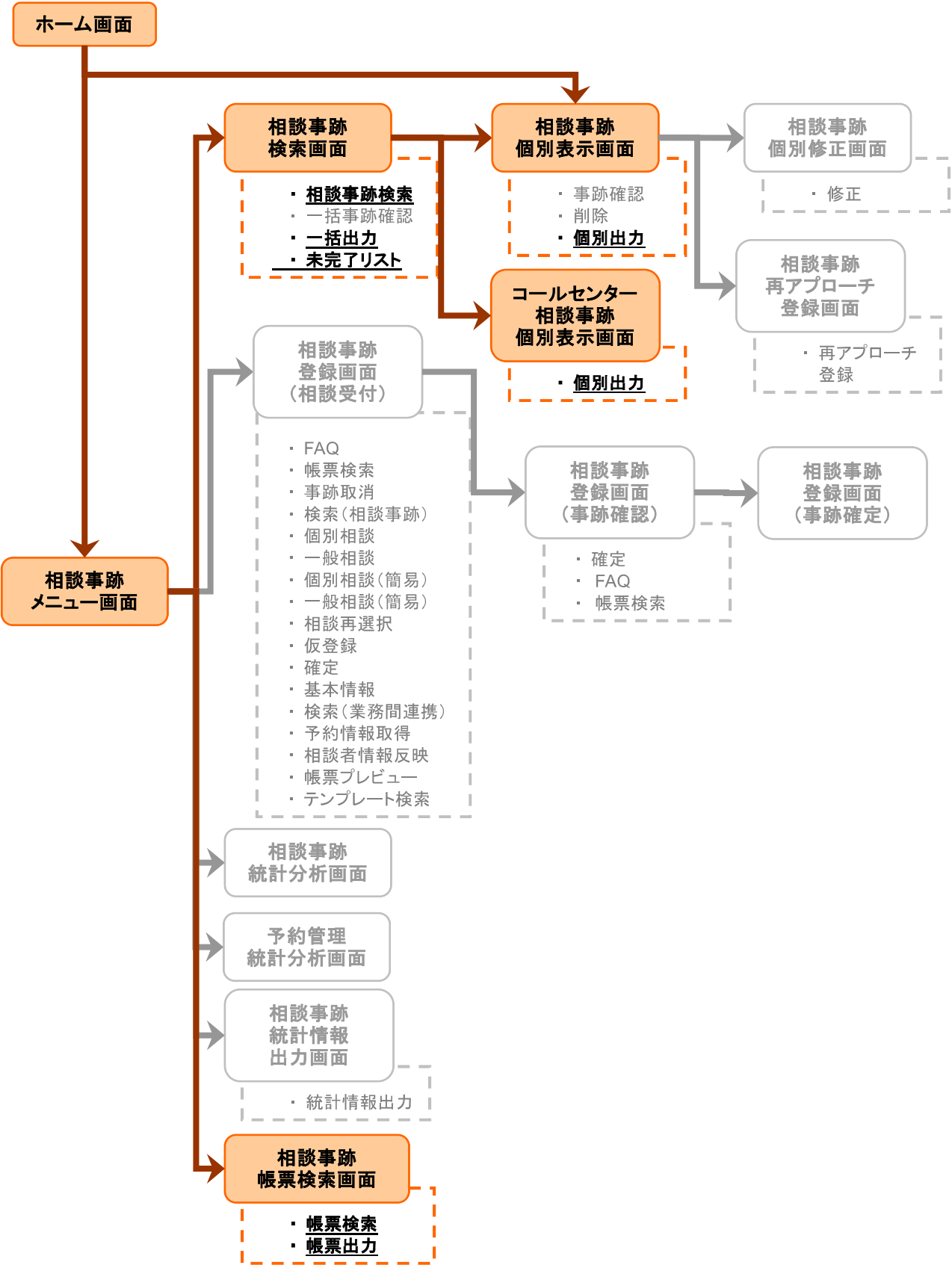
## D-17 予約情報の相談事跡入力項目への引継ぎ

---

D-17-1..... 予約情報の相談事跡引継ぎ項目



D-1 相談事跡を照会する



### D-1-3 相談事跡を表示する

個別の案件を表示する方法は以下の2パターンがあります。

- A. 相談事跡 検索画面からの画面からの表示(単独)  
B. ホーム画面からの表示

### A. 相談事跡 検索画面からの表示(単独)

DPW-014 相談事跡検索画面

ログインユーザ: 姓 A 1.0 名 A 1.0 2023/12/13 12:49

ホーム お客様の声▼ 事件・事故・事務処理履歴▼ 相談事跡▼ 管理▼

### 相談事跡検索画面

特記事項・相談内容

再照会の可能性あり ☐

特記事項・相談内容  
お詫状  
選択

事跡確認  
選択

交付

選択

検索 絞り込み検索表示

<< 1 >>

相談事跡一覧 1 ~ 2件 / 2件 表示単位: 2件

出力	確認	備考	番号	--年金事務所等	--受付年月日	--基礎年金番号	--氏名カナ	特記事項
				--案件ID	--受付時期	--相談開始時期	--相談区分 I	--相談区分 II
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	未確認	1	機構本部 N201800040040	2018/11/03	1234-567890	ｼｹｲ ｳｵｶﾅ	その他の特記事項
					16:28	16:28	年金相談	被保険者記録に関する相談
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	確認済	2	機構本部 N201800040043	2018/11/05	1234-567890	ﾓﾁ ｳｵｶﾅ	
					17:58	17:58	年金相談	被保険者記録に関する相談

<< 1 >>

出力確認 出力グラフ 確認全選択 確認クリア 未実行リスト 印刷 印刷済み 氏名全選択 結果一括出力

「D-1-1 相談事跡を検索する」で検索された相談事跡一覧から確認したい事跡をクリックすると、相談事跡個別表示画面が別ウィンドウで表示されます。

登録年度	登録月	登録日	登録月	登録日	登録月	登録日	登録月	登録日	登録月	登録日
2018/7/14	2018/7/13	2018/11/13	2018/11/13	2018/11/13	2018/11/08	2018/11/08	2018/11/07	2018/11/05	2018/11/05	

◀前へ 次へ▶

事務確認	確認済	記録確認済	姓 名	申込年月日	承認時刻
			姓 8 名 8	2018/11/05	18:02

出席情報	事務所区分	事務所名	稼働区分	受付番号	受付年月日	担当職員
	ブロック本部	機構本部	事務所内	1111-1	2018/11/05	姓 8 名 8
	チーム	相談種別	受付種別	受付時刻	相談開始時刻	待ち時間
		年相	来訪	17:58	17:58	00:00
						00:03
						18:01

	案件ID	予約区分	予約番号	予約受付区分
	N201800040043			
	案件タイトル			
	来訪_代理人			
	相談者区分	相談者区分（その他）	対象者区分	
	代理人	社会保険労務士	受給権者	
	個人番号有無	個人番号確認書類	個人番号確認書類（その他）	
	氏名索引有無	氏名索引理由	氏名索引理由その他	
	有	基礎年金番号の確認		

届出情報	統合通知書	動画 1（重大）	不要
	再届出の可能性あり		
	<input type="checkbox"/> 再届出の可能性あり		

交付情報	交付
	不要

再アプローチ	年月日	結果	担当者	事跡
	登録年月日			登録者
	アクションメモ			差戻理由など

No	受付編号	帳票名
		添付ファイル

印刷出力
印刷履歴

A
B

A B

## D-1-3 相談事跡を表示する

## (A) 個票出力

相談事跡個別詳細票を作成します。

## (B) 引用登録

表示されている相談事跡内容を引き継いだ相談事跡登録画面が別ウィンドウで表示されます。

## － 注意 －

相談種別「自動音声」の案件を引用登録する場合、電話番号 1・電話番号 2 は空欄となり、備考に引き継いだ電話番号がハイフン無しで表示されます。

電話番号 1	電話番号 2
<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="checkbox"/> 聴取拒否	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
備考	
電話番号：0312345678	

## B. ホーム画面からの表示

The screenshot shows the 'Home' page of the Japan Pension Service system. At the top, there's a navigation bar with 'ホーム' (Home) selected. Below it, a message states the user is logged in as '横浜南 所長' on 2021/04/01 at 14:34. A '相談事跡' (Consultation Record) tab is active, displaying a table of records. The table has columns: No, 種別 (Type), 案件ID (Case ID), 報告拠点 (Reporting Base), 件名 (Subject), 状態 (Status), 苦情区分 (Complaint Category), and 更新日 (Update Date). Two records are shown, both with status '一時保存中' (Temporarily Saved). Below this, there's a section for 'アラート確認' (Alert Confirmation) and '活動履歴' (Activity History). The '活動履歴' table shows a recent activity on 2021/04/01 at 14:24, with case ID 'N202100043219' and action '案件登録' (Case Registration).

No	種別	案件ID	報告拠点	件名	状態	苦情区分	更新日
1	一時保存	O201800030545	横浜南年金事務所	年金事務所等 職員の説明が不十分、知識不足あり	一時保存中		2019/01/31
2	一時保存	O201800030541	横浜南年金事務所	年金事務所等 職員の説明が不十分、知識不足あり	一時保存中		2019/01/30

No	種別	案件ID	報告拠点	件名	状態	苦情区分	更新日

日付	時刻	案件ID	報告号	操作内容
2021/04/01	14:24	N202100043219		案件登録

ホーム画面の「活動履歴」欄から、個別に表示したい事跡をクリックすると、相談事跡個別表示画面が別ウィンドウで表示されます。

**一 注意一**

案件削除された履歴の案件は、クリックしても対応する画面は表示されません。

日本年金機構

Japan Pension Service

相談予約管理

郵便物管理

ログインユーザ: 姓A10 名A10

2024/01/12 13:35

相談事跡個別表示画面 (基礎年金番号: 1111-111111)

相談年月	相談月	相談日	相談日	相談日	相談日	相談日	相談日	相談日	相談日
2024/01/08	2024/01/08	2023/12/31	2023/12/27	2023/12/27	2023/12/26	2023/12/26	2023/12/26	2023/12/22	2023/12/22

次へ>

事跡確認

確認済

事跡確認済

姓5 名5

確認年月日

2024/01/05

確認時間

16:45

事務所区分

事務所名

稼働区分

受付番号

受付年月日

担当職員

年金事務所

札幌西年金事務所

事務所内

1111-1

2024/01/05

姓5 名5

チーム

相談種別

受付種別

受付時刻

相談開始時刻

待ち時間

相談時間

相談終了時刻

年組

来訪

16:44

16:44

00:00

00:00

16:44

案件ID

N202300047969

予約区分

予約番号

予約受付区分

案件タイトル

2024/01/05 年金相談関係業務 再交付に関する相談 統合通知書

相談者区分

相談者区分 (その他)

対象者区分

本人

受給権者

個人番号有無

個人番号確認書類

個人番号確認書類 (その他)

無

氏名索引有無

氏名索引理由

氏名索引理由その他

無

基本情報 (相談対象者)

基礎年金番号

年金コード

氏名区分

お客様名

1111-111111

0000

テスト氏名111111111111

カナお客様名

通称名

カナ通称名

生年月日

カタシイ

通称名

カタシイ

1988 (昭和63年) / 12/01

性別

郵便番号

住所1

住所2

男

2220023

神奈川県

横浜市

電話番号1

電話番号2

死亡年月日

☐ 聴取拒否

備考

確認項目 (いずれか1つ必須)

■ 本人の運転免許証等

統合通知書

☐ 再照会の可能性あり

交付情報

交付

交付方法

不要

交付届書

振込金

備考

No

振込金

振込金

備考

振込金

振込金

(A) 個票出力

相談事跡個別詳細票を作成します。

(B)引用登録

表示されている相談事  
跡内容を引き継いだ相  
談事跡登録画面が別ウ  
ィンドウで表示されま  
す。

## ーポイントー

- ・「検索」ボタンは、相談対象者、来訪者、入電者または相談者の基礎年金番号が登録されている場合にクリック可能となります。
- ・「検索」ボタンをクリックすることで業務間連携検索を行い、その結果を「業務間連携検索画面」に表示します。(F-12-2「各業務の画面から検索する」参照)
- ・「音声情報表示」ボタンは音声情報が登録されている場合に表示されます。
- ・「音声情報表示」ボタンをクリックすることで、入電者がコールセンターのオペレーターと通話した内容を「相談事跡通話音声表示画面」に表示します。(D-5-1「相談事跡通話音声表示画面を表示する」参照)
- ・「再アプローチ」は「再アプローチ年月日」の新しい順で表示します。
- ・「アクションメモ」は「アクションメモ登録年月日」の新しい順で表示します。
- ・「相談事跡」タブと「(旧)コールセンター相談事跡」タブは、合算して最大 10 件まで一度に表示できます。合算して 11 件を超える場合は「次へボタン」「前へボタン」をクリックし、改ページしてください。(改ページは 10 件単位)
- ・「受付種別:来訪」、「相談者:本人」の場合の確認項目は、受付年月日により下記が表示されます。  
 受付年月日:2019 年 9 月 1 日以降  
 →「本人の運転免許証等」を表示します  
 受付年月日:2019 年 8 月 31 日以前  
 →「本人の年金手帳等」を表示
- ・自動音声で受け付けた届書の再交付依頼の場合、相談事跡は自動で起票されます。自動起票された相談事跡の登録値を以下に示します。下記の項目以外は空欄で表示されます。

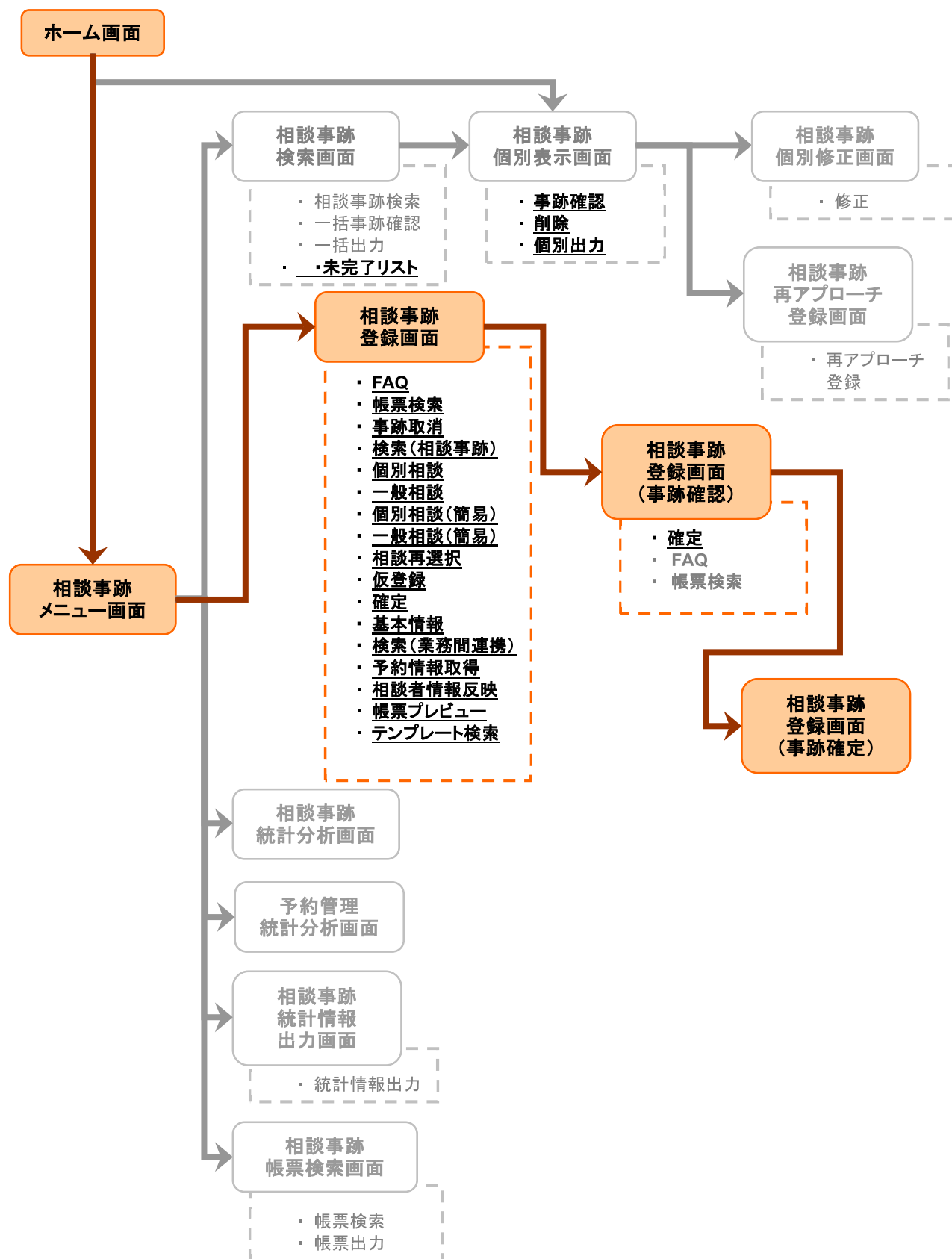
No.	エリア	項目名	自動設定内容
1	事跡確認 エリア	事跡確認	「確認済」
2		事跡確認者	「システムユーザー 1」
3		確認年月日	システムに取り込みされた年月日
4		確認時刻	システムに取り込みされた時刻
5	拠点情報 エリア	事務所区分	「コールセンター」
6		事務所名	「ねんきん加入者ダイヤル（委託者）」
7		稼働区分	「事務所内」
8		受付年月日	お客様が電話した年月日
9		担当職員	「システムユーザー 1」
10		相談種別	「自動音声」
11		受付種別	「受電」
12		受付時刻	お客様が電話した時刻
13	受付情報 エリア	案件タイトル	「自動音声」
14		相談者区分	「その他」
15		対象者区分	「その他」
16		基礎年金番号（相談対象者）	お客様が入力した値
17		年金コード（相談対象者）	お客様が入力した値
18		お客様名（相談対象者）	基礎年金番号をキーにして取得した値
19		カナお客様名（相談対象者）	基礎年金番号をキーにして取得した値

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-1-3 相談事跡を表示する

20		通称名（相談対象者）	基礎年金番号をキーにして取得した値
21		カナ通称名（相談対象者）	基礎年金番号をキーにして取得した値
22		生年月日（相談対象者）	お客様が入力した値
23		性別（相談対象者）	基礎年金番号をキーにして取得した値
24		郵便番号（相談対象者）	お客様が入力した値
25		住所 1（相談対象者）	基礎年金番号をキーにして取得した値
26		住所 2（相談対象者）	基礎年金番号をキーにして取得した値
27		電話番号 1（相談対象者）	お客様が入力した値（ハイフン無し）
28	相談情報 エリア	相談区分Ⅰ	「自動音声」
29		相談区分Ⅱ	用紙送付の場合「その他」 上記以外「再交付に関する相談」
30		相談区分Ⅲ	「予約無」
31		再アプローチ	「不要」
32	交付情報 エリア	交付	「必要」
33		再交付依頼内容/用紙送付依頼内容	お客様が入力した値
34		交付方法	「郵送交付」
35		ステータス	「登録済」
36		出カステータス	「未出力」

## D-2 相談事跡を登録する



## D-2-2 受電／架電相談(個別相談)の内容を登録する

### 1. 相談事跡メニュー画面

ホーム画面より「相談事跡」タブをクリックすると、「相談事跡メニュー」画面が表示されます。

「相談事跡登録」リンクをクリックすると、「相談事跡登録画面(相談受付)」が別ウィンドウで表示されます。

### 2. 相談事跡登録画面

所属する年金事務所と異なる拠点で対応する場合、「拠点検索」ボタンをクリックして対応拠点を検索してください。(A-3-3「B.拠点検索」参照)

なお、対応拠点の変更はホーム画面の「相談拠点設定」からも対応可能です。  
(A-2-2「メニュー表示」参照)

#### 「FAQ」ボタン

FAQ(相談業務関連)検索画面が表示されます。  
(D-13-1「相談業務に関するFAQを検索する」参照)

#### 「帳票検索」ボタン

「相談事跡帳票検索画面」が表示されます。  
(D-1-5「帳票を検索する」参照)



## D-2-2 受電／架電相談（個別相談）の内容を登録する

**「事跡取消」ボタン**

入力中の情報が破棄されます。（ポップアップ画面での確認が行われます）

**「検索」ボタン**

「検索」ボタンをクリックすると4. で入力した基礎年金番号を検索条件として検索した結果画面が表示されます。（D-1-1「相談事跡を検索する」参照）

---

**－ 注意 －**

「拠点検索」ボタンで「対応拠点」を変更した場合に、以降で「事跡取消」ボタンをクリックしても「対応拠点」は、変更されません。

---

### 3. 受付情報の入力

受付情報	対応拠点	相談種別[必須]		受付種別[必須]	
	札幌西年金事務所	<input checked="" type="radio"/> 年相 <input type="radio"/> 国年 <input type="radio"/> 厚年		受電	
	受付年月日[必須]	相談開始時刻[必須]	相談終了時刻[必須]	相談時間	担当者名
	2024/01/04 カレンダー	18:12 現在時刻	18:12 現在時刻		姓 名 5
	相談者区分[必須]	対象者区分[必須]			
	選択			選択	

**相談種別 ← 必須！**  
「年相」、「国年」、「厚年」いずれかを選択します。

**受付種別 ← 必須！**  
「受電」、「架電」のいずれかを選択します。

**受付年月日 ← 必須！**  
本日の日付が表示されます。修正が可能です。

**相談開始時刻 ← 必須！**  
「現在時刻」ボタンをクリックすると、現在の時刻が入力されます。

**相談終了時刻 ← 必須！**  
「現在時刻」ボタンをクリックすると、現在の時刻が入力されます。

**相談者区分 ← 必須！**  
相談者区分をプルダウンから選択します。

**対象者区分 ← 必須！**  
対象者区分をプルダウンから選択します。

#### ーポイントー

- ・年金相談関係業務の場合は、「相談種別」欄で「年相」を選択してください。
- ・国民年金関係業務の場合は、「相談種別」欄で「国年」を選択してください。
- ・厚生年金保険関係業務の場合は、「相談種別」欄で「厚年」を選択してください。

## 4. お客様情報の入力

基本情報（相談対象者）

基礎年金番号	年金コード	氏名区分	お客様名
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
カナお客様名	通称名	カナ通称名	生年月日
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
性別	郵便番号	住所 1	住所 2
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
電話番号 1	電話番号 2	死亡年月日	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
備考			
<input type="text"/>			

### 基礎年金番号

相談対象者の基礎年金番号を入力すると、該当する相談対象者の相談履歴が表示されます。

「基本情報」ボタンをクリックすると、登録されている基礎年金番号に該当する「お客様名」、「カナお客様名」、「通称名」、「カナ通称名」、「生年月日」、「性別」、「郵便番号」、「住所」が自動入力されます。

「検索」ボタンをクリックすると業務間連携検索画面が表示されます。

基礎年金番号を入力すると相談履歴が表示されます。

基礎年金番号

<input type="text" value="1111-111111"/>	基本情報	検索
--	------	----



相談履歴			1～5件
受付年月日	拠点	受付種別	
2023/12/27	青森年金事務所	来訪	
2023/12/27	青森年金事務所	来訪	
2023/12/26	仙台年金事務所	来訪	
2023/12/26	仙台年金事務所	来訪	
2023/12/26	仙台年金事務所	来訪	

1/122

### 年金コード

数字 4 桁で入力します。

### 氏名区分

プルダウンから選択します。

### お客様名

100 文字以内で入力します。

### カナお客様名 ← 必須！

100 文字以内で入力します。

### 通称名

50 文字以内で入力します。

### カナ通称名

50 文字以内で入力します。

### 生年月日

プルダウンから年、月、日を選択します。

### 性別

プルダウンから選択します。

相談者区分が「本人」以外の場合は相談者に関する基本情報の入力が表示されます。

基本情報（相談者）

基礎年金番号	氏名区分	お客様名
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
カナお客様名	通称名	カナ通称名
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
性別	郵便番号	住所 1
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
電話番号 1	電話番号 2	死亡年月日
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
備考		
<input type="text"/>		

**郵便番号**

7 桁で入力します。

**住所**

200 文字以内で入力します。

**電話番号**

電話番号を入力します。2 つまで入力可能です。

入力可能桁数は 5 桁、4 桁、4 桁以内です。

相談対象者が、電話番号の聴取を拒否した場合、「聴取拒否」をチェックしてください。

**死亡年月日**

プルダウンから年、月、日を選択します。(相談者区分「本人」の場合は表示されません。

**備考**

200 文字以内で入力します。

---

**ーポイントー**

- ・基礎年金番号を入力せずに「基本情報」ボタンをクリックした場合、または基礎年金番号を入力しても該当する基本情報がない場合は、「カナお客様名」欄に“シメイ フショウ”と表示されます。
  - ・相談者区分が「本人」以外の場合、相談対象者に加え、相談者に関する基本情報の入力が必要です。
-

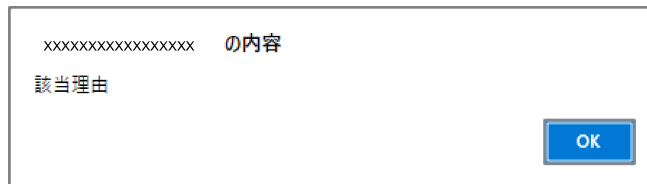
## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-2-2 受電／架電相談（個別相談）の内容を登録する

---

**－注意－**

- ・自動入力されるお客様基本情報は年金個人情報提供システム（ねんきんネット）に登録されている情報のため、基礎年金番号毎に入力される項目に差異がありますので、必要な情報は追加で入力してください。  
また、年金個人情報提供システム（ねんきんネット）と番号管理システムの基本情報はタイムラグがありますので、WM で照会した基本情報と異なる場合があります。
- ・「！ボタン」は相談対象者の基礎年金番号に該当する直近の相談事跡に「要留意者設定」されている場合に 표시됩니다。「！ボタン」をクリック時に、基礎年金番号で取得した直近の相談事跡情報の要留意者該当理由がポップアップ表示されます。



- ・「聴取拒否」は相談対象者、相談者が、電話番号の聴取を拒否した場合、任意でチェックしてください。
- ・「死亡年月日」は相談対象者が死亡している場合、任意で入力してください。

---

**－ポイント－**

- ・相談履歴のいずれかの行をクリックすると、個別表示画面が表示されます。
  - ・基礎年金番号の「検索」ボタンをクリックすることで業務間連携検索を行い、その結果を「業務間連携検索」画面に表示します。（E-12-2 「各業務の画面から検索する」参照）  
基礎年金番号の「検索」ボタンは、基礎年金番号を全桁入力した時点でクリック可能になります。
-

## 5. 確認項目の入力 ← 必須!

### パターン別入力事項

#### (1) 相談者区分: 本人 対象者区分: 受給権者 の場合

確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号	<input type="checkbox"/> 年金コード <input type="text"/> [必須]
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日
<input type="checkbox"/> 住所	
確認項目（いずれか1つ必須）	
<input type="checkbox"/> 受取先金融機関名（支店名）	<input type="checkbox"/> 配偶者の氏名・生年月日
<input type="checkbox"/> 本人の職歴	
<input type="checkbox"/> その他	<input type="text"/>

#### 確認必須項目

対象者本人であることを確認し、全て入力します。

#### 確認項目

いずれか 1 つを必ず確認して入力します。

#### － 注意 －

「確認必須項目」、「確認項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

**(2) 相談者区分: 本人 対象者区分: 被保険者 の場合**

確認必須項目			
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号	<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日	<input type="checkbox"/> 住所及び本人の住所変更履歴
確認項目（いずれか1つ必須）			
<input type="checkbox"/> 配偶者の氏名・生年月日	<input type="checkbox"/> 本人の職歴	<input type="checkbox"/> 本人の健康保険証の記号番号（協会けんぽに限る）	
<input type="checkbox"/> その他	<input type="text"/>		

**相談対象者確認必須項目**

対象者本人であることを確認し、全てにチェックを付けます。

**確認項目**

いずれか 1 つを必ず確認し、チェックボックスを選択します。（「その他」を選択した場合は必ず入力します）

**－ 注意 －**

「相談対象者確認必須項目」、「確認項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

(3)相談者区分:配偶者 対象者区分:受給権者 の場合

相談対象者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号	<input type="checkbox"/> 年金コード <input type="text"/> <small>[必須]</small>
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 住所
配偶者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 電話番号
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号	<input type="checkbox"/> 住所
相談対象者が直接相談できない理由 <input type="checkbox"/> 仕事 <input type="checkbox"/> 病弱 <input type="checkbox"/> 老齢 <input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/>	
確認項目（いずれか1つ必須）	
<input type="checkbox"/> 相談対象者の受取先金融機関名（支店名）	<input type="checkbox"/> 相談対象者の職歴 <input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/>

**相談対象者確認必須項目**  
相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**配偶者 確認必須項目**  
配偶者であることを確認し、全て入力します。「相談対象者が直接相談できない理由」で「その他」を選択した場合、「理由」の入力項目に理由を入力してください。

**確認項目**  
いずれか 1 つを必ず確認し、入力します。

— 注意 —

「相談対象者確認必須項目」「配偶者 確認必須項目」、「確認項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。



(4)相談者区分:配偶者 対象者区分:受給権者(死亡)／被保険者(死亡) の場合

相談対象者確認必須項目

☐基礎年金番号 ☐年金コード  [必須] ☐氏名 ☐生年月日 ☐住所

配偶者確認必須項目

☐氏名 ☐生年月日 ☐電話番号 ☐基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号 ☐住所

確認項目（いずれか1つ必須）

☐未支給請求者の受取先金融機関名（支店名） ☐その他

相談対象者確認必須項目

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

配偶者 確認必須項目

配偶者であることを確認し、全て入力します。

確認項目

いずれか1つを必ず確認し、入力します。

— 注意 —

「相談対象者確認必須項目」「配偶者 確認必須項目」、「確認項目」のいずれか1つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

**(5) 相談者区分: 配偶者 対象者区分: 被保険者 の場合**

相談対象者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号	<input type="checkbox"/> 氏名 <input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 住所
配偶者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 氏名 <input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 電話番号 <input type="checkbox"/> 基礎年金番号 <input type="checkbox"/> 住所	
相談対象者が直接相談できない理由 <input type="radio"/> 仕事 <input type="radio"/> 病弱 <input type="radio"/> 高齢 <input type="radio"/> その他 <input type="text"/>	
確認項目（いずれか 1 つ必須）	
<input type="checkbox"/> 相談対象者の職歴 <input type="checkbox"/> 相談対象者の健康保険証の記号番号（協会けんぽに限る）	
<input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/>	

**相談対象者確認必須項目**

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**配偶者 確認必須項目**

配偶者であることを確認し、全て入力します。「相談対象者が直接相談できない理由」で「その他」を選択した場合、「理由」の入力項目に理由を入力してください。

**確認項目**

いずれか 1 つを必ず確認し、入力します。

**— 注意 —**

- ・「配偶者確認必須項目」の「来訪者の身分証明書」の選択及び「家族であることの申立て」を選択は、どちらも必須項目です。どちらかが確認できない場合は、一般相談になりますのでご注意ください。
- ・「配偶者確認必須項目」、「確認項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

**(6)相談者区分:家族(2 親等以内) 対象者区分:受給権者 の場合**

相談対象者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号	<input type="checkbox"/> 年金コード <input type="text"/> <a href="#">[必須]</a>
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 住所
子 確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 続柄 <input type="checkbox"/> 電話番号 <input type="checkbox"/> 基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号 <input type="checkbox"/> 住所
相談対象者が直接相談できない理由 <input type="radio"/> 仕事 <input type="radio"/> 病弱 <input type="radio"/> 高齢 <input type="radio"/> その他 <input type="text"/>	
確認項目（いずれか 1 つ必須）	
<input type="checkbox"/> 相談対象者の受取先金融機関名（支店名）	<input type="checkbox"/> 相談対象者の配偶者の氏名・生年月日 <input type="checkbox"/> 相談対象者の履歴
<input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/>	

**相談対象者確認必須項目**

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**家族 確認必須項目**

相談対象者と家族であることを確認し、全て入力します。「相談対象者が直接相談できない理由」で「その他」を選択した場合、「理由」の入力項目に理由を入力してください。

**確認項目**

いずれか 1 つを必ず確認し、入力します。

**— 注意 —**

「相談対象者確認必須項目」「家族 確認必須項目」、「確認項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

**(7) 相談者区分: 家族(2 親等以内) 対象者区分: 受給権者(死亡)／被保険者(死亡) の場合**

相談対象者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号	<input type="checkbox"/> 年金コード <input type="text"/> <a href="#">[検索]</a>
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 住所
子 確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 続柄 <input type="checkbox"/> 電話番号 <input type="checkbox"/> 基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号 <input type="checkbox"/> 住所
確認項目（いずれか 1 つ必須）	
<input type="checkbox"/> 未支給請求者の受取先金融機関名（支店名）	<input type="checkbox"/> 未支給請求者の氏名・生年月日
<input type="checkbox"/> その他	<input type="text"/>

**相談対象者確認必須項目**

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**家族 確認必須項目**

相談対象者と家族であることを確認し、全て入力します。

**確認項目**

いずれか 1 つを必ず確認し、入力します。

**— 注意 —**

「相談対象者確認必須項目」「家族 確認必須項目」、「確認項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-2-2 受電／架電相談（個別相談）の内容を登録する

## (8) 相談者区分: 家族(2 親等以内) 対象者区分: 被保険者 の場合

相談対象者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号	<input type="checkbox"/> 氏名 <input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 住所
孫 確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 氏名 <input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 続柄 <input type="checkbox"/> 電話番号 <input type="checkbox"/> 基礎年金番号 <input type="checkbox"/> 住所	
相談対象者が直接相談できない理由 <input type="radio"/> 仕事 <input type="radio"/> 病弱 <input type="radio"/> 高齢 <input type="radio"/> その他 <input type="text"/>	
確認項目（いずれか 1 つ必須）	
<input type="checkbox"/> 相談対象者の職歴 <input type="checkbox"/> 相談対象者の配偶者の氏名・生年月日	
<input type="checkbox"/> 相談対象者の健康保険証の記号番号（協会けんぽに限る） <input type="checkbox"/> 相談対象者の住所変更履歴	
<input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/>	

**相談対象者確認必須項目**

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**家族 確認必須項目**

相談対象者と家族であることを確認し、全て入力します。「相談対象者が直接相談できない理由」で「その他」を選択した場合、「理由」の入力項目に理由を入力してください。

**確認項目**

いずれか 1 つを必ず確認し、入力します。

**－ 注意 －**

「相談対象者確認必須項目」「家族 確認必須項目」、「確認項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

**(9)相談者区分:法定代理人 対象者区分:受給権者 の場合**

相談対象者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号	<input type="checkbox"/> 年金コード <input type="text"/> <small>(必須)</small>
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 住所
法定代理人確認必須項目	
<input type="checkbox"/>	受給権者原簿の法定代理人の氏名（法人の場合は法人名）
<input type="checkbox"/>	法定代理人（法人の場合は入電者）の基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号
<input type="checkbox"/>	法定代理人（法人の場合は入電者）の氏名
<input type="checkbox"/>	法定代理人（法人の場合は入電者）の生年月日
<input type="checkbox"/>	法定代理人（法人の場合は入電者）の住所
確認項目（いずれか 1 つ必須）	
<input type="checkbox"/> 相談対象者の受取先金融機関名（支店名）	<input type="checkbox"/> 相談対象者の配偶者の氏名・生年月日
<input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 相談対象者の職歴

**相談対象者確認必須項目**

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**法定代理人 確認必須項目**

法定代理人であることを確認し、全て入力します。

**確認項目**

いずれか 1 つを必ず確認し、入力します。

**— 注意 —**

「相談対象者確認必須項目」「法定代理人 確認必須項目」、「確認項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

**（10）相談者区分：法定代理人 対象者区分：受給権者（死亡）の場合**

相談対象者確認必須項目		
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号	<input type="checkbox"/> 年金コード <input type="text" value=""/> <small>[必須]</small>	<input type="checkbox"/> 氏名 <input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 住所
法定代理人確認必須項目		
<input type="checkbox"/>	受給権者原簿の法定代理人の氏名（法人の場合は法人名）	
<input type="checkbox"/>	法定代理人（法人の場合は入電者）の基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号	
<input type="checkbox"/>	法定代理人（法人の場合は入電者）の氏名	
<input type="checkbox"/>	法定代理人（法人の場合は入電者）の生年月日	
<input type="checkbox"/>	法定代理人（法人の場合は入電者）の住所	
確認項目（いずれか 1 つ必須）		
<input type="checkbox"/> 未支給請求者の受取先金融機関名（支店名）	<input type="checkbox"/> 未支給請求者の氏名・生年月日	<input type="checkbox"/> 相談対象者の受取先金融機関名（支店名）
<small>※未支給請求者無の場合</small>		
<input type="checkbox"/> 相談対象者の履歴		
<input type="checkbox"/> その他	<input type="text" value=""/>	

**相談対象者確認必須項目**

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**法定代理人 確認必須項目**

法定代理人であることを確認し、全て入力します。

**確認項目**

いずれか 1 つを必ず確認し、入力します。

**— 注意 —**

「相談対象者確認必須項目」「法定代理人 確認必須項目」、「確認項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

D-2-2 受電／架電相談（個別相談）の内容を登録する

(11)相談者区分:代理人／市区町村／その他 対象者区分:受給権者 の場合

相談対象者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号	<input type="checkbox"/> 年金コード <input type="text"/> <small>[必須]</small>
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> 住所 <input type="text"/>	
市区町村 確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> 続柄	<input type="checkbox"/> 電話番号 <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号	<input type="checkbox"/> 住所 <input type="text"/>
相談対象者が直接相談できない理由 <input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> 仕事	<input type="checkbox"/> 病弱 <input type="checkbox"/> 老齢 <input type="checkbox"/> その他 <input type="text"/>

**相談対象者確認必須項目**

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**代理人／市区町村／その他 確認必須項目**

代理人／市区町村／その他であることを確認し、全て入力します。

**－ 注意 －**

「相談対象者確認必須項目」「代理人／市区町村／その他 確認必須項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。



機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

D-2-2 受電／架電相談（個別相談）の内容を登録する

(12)相談者区分:代理人／市区町村／その他 対象者区分:受給権者(死亡)／被保険者(死亡)  
の場合

相談対象者確認必須項目				
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号	<input type="checkbox"/> 年金コード	<input type="text"/> [必須]	<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日
<input type="checkbox"/> 住所				

市区町村 確認必須項目				
<input type="checkbox"/> 氏名	<input type="checkbox"/> 生年月日	<input type="checkbox"/> 続柄	<input type="checkbox"/> 電話番号	<input type="checkbox"/> 基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号
<input type="checkbox"/> 住所				

**相談対象者確認必須項目**

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**代理人／市区町村／その他 確認必須項目**

代理人／市区町村／その他であることを確認し、全て入力します。

**－ 注意 －**

「相談対象者確認必須項目」「代理人／市区町村／その他 確認必須項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

D-2-2 受電／架電相談（個別相談）の内容を登録する

**(13)相談者区分:代理人／市区町村／その他 対象者区分:被保険者 の場合**

相談対象者確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 基礎年金番号またはねんきん定期便の照会番号	<input type="checkbox"/> 氏名 <input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 住所
市区町村 確認必須項目	
<input type="checkbox"/> 氏名 <input type="checkbox"/> 生年月日 <input type="checkbox"/> 続柄 <input type="checkbox"/> 電話番号 <input type="checkbox"/> 基礎年金番号 <input type="checkbox"/> 住所	
相談対象者が直接相談できない理由 <input type="radio"/> 仕事 <input type="radio"/> 病弱 <input type="radio"/> 老齢 <input type="radio"/> その他 <input type="text"/>	

**相談対象者確認必須項目**

相談対象者本人であることを確認し、全て入力します。

**代理人／市区町村／その他 確認必須項目**

代理人／市区町村／その他であることを確認し、全て入力します。

**－ 注意 －**

「相談対象者確認必須項目」「代理人／市区町村／その他 確認必須項目」のいずれか 1 つの項目が入力されていないと、「個別相談」ボタンをクリックできません。

## 6. 個別相談の実施

相談予約管理

ログインユーザ: 姓 5 名 5 2023/12/31 15:38

相談予約管理 予約管理

相談履歴登録画面

備考

確認項目 (いずれか 1 つ必須)

☒ 本人の運転免許証等

☐ ①本人の身分証明書

☐ ②年金相談・手続受付票の記載内容

☐ ③WMの照写記録

相談履歴 1~5件

受付年月日	拠点	受付種別
2023/12/27	青森年金事務所	来訪
2023/12/27	青森年金事務所	来訪
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪

1/122

FAQ 相談検索 相談取消 検索 相談予約 個別相談 相談履歴 (付録) 相談履歴 (録画)

項番2～5まで実施すると「個別相談」ボタンが活性化されるので「個別相談」ボタンをクリックします。

「相談再選択」ボタンをクリックすると、再度「個別相談」「一般相談」等が選択可能になります。



「個別相談」ボタンをクリックすると個別相談の入力欄が表示されます。

相談履歴登録画面

相談区分 I [必須] 相談区分 II [必須] 相談区分 III [必須] 相談区分 IV [必須]

相談区分 V 事務処理区分 再アプローチ 再アプローチ期限

再照会の可能性あり

☐ 再照会の可能性あり

案件タイトル 追加

受付情報 追加

特記事項 追加

アクションメモ 追加

受付備考 追加

添付ファイル 追加

要相談者決定 追加

相談履歴 1~5件

受付年月日	拠点	受付種別
2023/12/27	青森年金事務所	来訪
2023/12/27	青森年金事務所	来訪
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪

FAQ 相談検索 相談取消 検索 相談履歴 個別相談 確定 先読へ

## 7. 相談情報の入力

### 相談区分 ← 必須！

相談内容を区分Ⅰから区分Ⅴで順番に選択します。（区分Ⅰ～区分Ⅳ必須）  
相談種別が「厚年」の場合はⅣ、Ⅴは選択できません。

### 事務処理誤り区分

事務処理誤り区分を選択します。相談種別が「厚年」の場合は選択できません。

### 再アプローチ

「必要」「不要」を選択します。「必要」を選択すると「期限」が表示されます。

### 再アプローチ期限

受付年月日以降の日付で設定してください。  
「再アプローチ」欄で「必要」を選択した場合は必須入力になります。

### 再照会の可能性あり

再照会の可能性がある場合は、チェックを入れてください。相談事跡照会の検索条件に指定できます。

### 「相談区分Ⅳについて」

「相談事跡登録画面（相談受付）」で予約情報の取得／未取得の状況で選択項目が異なります。

※選択不可項目を選択した場合は、事跡登録時にエラーとなります。

「相談区分Ⅳ」 表示リスト	「予約情報」取得	「予約情報」未取得
予約無	選択不可	選択可
予約有（事前予約）	選択可	選択不可
予約有（当日予約）	選択可	選択不可
予約有（テレビ電話相談）	選択可	選択不可
予約無（テレビ電話相談）	選択不可	選択可

### ーポイントー

相談対象者の基礎年金番号が入力済の場合、「再照会の可能性あり」は選択不可になります。

### ー注意ー

相談区分はⅠから入力しないとⅡ以降の選択表示はされません。

## 8. 音声情報の入力

相談事跡登録画面

基礎年金番号 年金コード 氏名 生年月日 住所

確認項目 (いずれか1つ必須)

☐ 受取先金融機関名 (支店名) ☐ 配属者の氏名・生年月日 ☐ 本人の職歴

☐ その他

相談区分 I 相談区分 II 相談区分 III 相談区分 IV

相談区分 V 事務処理誤り区分 再アプローチ 再アプローチ期限

再開会の可能性あり 再開会の可能性あり

音声情報

CALL-ID

音声情報取得 音声情報表示 音声情報削除

相談履歴 0件

CALL-IDに取得対象の  
CALL-IDを入力します。

「音声情報取得」ボタンの操  
作については「D-4-1 通話  
音声情報を取得する」を参  
照してください。

「音声情報表示」ボタンの操  
作については「D-5 通話音  
声情報を表示、編集する」を  
参照してください。

「音声情報削除」ボタンの操  
作については「D-4-2 通話  
音声情報を削除する」を参  
照してください。

### — 注意 —

音声情報エリアは対応拠点がコールセンターの場合のみ表示されます。

## 9. 案件タイトルの入力

相談事跡登録画面

相談情報

相談区分Ⅰ [△] 相談区分Ⅱ [△] 相談区分Ⅲ [△] 相談区分Ⅳ [△]

相談区分Ⅴ 事務処理区分 再アプローチ 再アプローチ期限

再照会の可能性あり 再照会の可能性あり

案件タイトル [追加]

受付情報 [追加]

特記事項 [追加]

アクションメモ [追加]

審議結果決定 [追加]

相談履歴 1～5件

受付年月日	拠点	受付種別
2023/12/31	札幌西年金事務所	来訪
2023/12/27	青森年金事務所	来訪
2023/12/27	青森年金事務所	来訪
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪

FAQ 相談検索 相談申込 検索 相談再選択 受付録 確定 先送へ

「追加」ボタンをクリックすると案件タイトルの入力欄が表示されます。

任意で案件タイトルの入力ができます。

### 案件タイトル

50 文字以内で入力できます。



「追加」ボタンをクリックすると入力欄が表示されます。

案件タイトル

### ーポイントー

「案件タイトル」が未入力の場合、「確定」ボタンクリック時に、  
受付年月日△相談種別△相談区分Ⅱ△相談区分Ⅴ（△:全角スペース）「(50桁分)」  
が設定されます。

## 10. 交付情報の入力

「追加」ボタンをクリックすると交付情報の入力欄が表示されます。

任意で交付情報の入力ができます。

## 交付

「必要」「不要」を選択します。

## 交付確認必須項目

本人確認のための身分証明書を入力、選択します。  
 なお、項番5の確認項目入力において、身分証明書を  
 選択入力している場合は、  
 その内容が表示されますので、  
 入力不要です。

「追加」ボタンをクリックすると入力欄が表示されます。

プルダウンの「必要」を選択すると再交付依頼内容、用紙送付依頼内容が表示されます。

## 再交付依頼内容

「追加」ボタンをクリックすると、1 件分（最大 5 件分）追加されます。

「削除」ボタンをクリックすると、1 件分削除されます。

「依頼」ボタンをクリックすると、「依頼内容登録画面（XXX（プルダウンで選択した再交付依頼名）」が表示されます。（D-10「依頼内容を登録する」参照）

## 用紙送付依頼内容

「依頼」ボタンをクリックすると、「依頼内容登録画面（用紙送付依頼）」が表示されます。（D-10「依頼内容を登録する」参照）  
 「削除」ボタンをクリックすると、削除されます。

## 備考

200 文字までのテキストを入力できます。

機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

D-2-2 受電／架電相談（個別相談）の内容を登録する

**氏名**

別送先情報の氏名を100  
文字以内で入力します。

**郵便番号**

別送先情報の郵便番号を  
7桁の半角数字で入力し  
ます。

**住所1**

別送先情報の都道府県を  
プルダウンより選択します  
。

郵便番号をフォーカスチェ  
ンジすると郵便番号に対  
応する都道府県が表示さ  
れます。

**住所2**

別送先情報の住所を200  
文字以内で入力します。

郵便番号をフォーカスチェ  
ンジすると郵便番号に対  
応する住所が表示されま  
す。

「クリア」ボタンをクリックす  
ると入力した別送先情報の  
「氏名」「郵便番号」「住所  
1」「住所2」がクリアされま  
す。



## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-2-2 受電／架電相談（個別相談）の内容を登録する

---

**－注意－**

- ・「交付」欄で「必要」を選択した場合、相談対象者の住所1、住所2が入力されている。または、別送先情報住所1、別送先情報住所2が入力されている必要があります。
  - ・「相談者情報反映」ボタンをクリックすると別送先情報に相談者情報が反映されます。
  - ・別送先情報住所1、別送先情報住所2を入力した場合は、別送先情報氏名を入力する必要があります。
  - ・別送先情報氏名を入力した場合は、別送先情報住所1、別送先情報住所2を入力する必要があります。
  - ・別送先情報を入力することで、再発行依頼票の住所情報に適用されます。
- 未入力の場合は、再発行依頼票の住所欄に「原簿と同じ」または「基本情報と同じ」が表示されます。
- （D-10「依頼内容を登録する」参照）
-

## 11. 特記事項の入力

相談事跡登録画面

相談情報

相談区分Ⅰ [検索]	相談区分Ⅱ [検索]	相談区分Ⅲ [検索]	相談区分Ⅳ [検索]
選択	選択	選択	選択
相談区分Ⅴ	事務処理区分	再アプローチ	再アプローチ期限
選択	選択	不要	設定
再照会の可能性あり <input type="checkbox"/> 再照会の可能性あり			

案件タイトル [追加]

交付情報 [追加]

特記事項 [追加]

アクションメモ [追加]

要領事項決定 [追加]

相談履歴 1～5件

受付年月日	拠点	受付種別
2023/12/31	札幌西年金事務所	来訪
2023/12/27	青森年金事務所	来訪
2023/12/27	青森年金事務所	来訪
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪

FAQ 相談検索 相談検索 検索 相談検索 検索 確定 先読へ

「追加」ボタンをクリックすると特記事項の入力欄が表示されます。

任意で特記事項の入力ができます。

「帳票プレビュー」ボタンをクリックすると、入力した基本情報及び特記事項の内容をPDFで取得できます。

「テンプレート検索」ボタンをクリックすると、相談事跡テンプレート検索画面が表示されます。

「追加」ボタンをクリックすると入力欄が表示されます。

未支給・死亡一時金請求者

☐ 未支給 ☐ 死亡一時金

未支給・死亡一時金請求者氏名 未支給・死亡一時金請求者続柄 続柄（入力項目）

遺族請求者

遺族請求者氏名 基礎年金番号

☐ 年金請求手続きについて説明  
☐ 年金請求手続きについて説明・見込額試算  
☐ 繰上げ請求について「注意点」により説明  
☐ 繰下げ請求について「注意点」により説明  
☐ 離婚時分割について説明  
☐ 選択について説明  
☐ 雇用保険との調整について説明  
☐ ねんきんネットの動員実施

帳票プレビュー テンプレート検索

テンプレート化された相談内容をキーワード又はカテゴリから検索し、テンプレートのタイトルや特記事項が表示されます。

「クリア」ボタンをクリックすると、テンプレートのタイトルとその他の特記事項の内容がクリアされます。

その他の特記事項

クリア

### 相談内容任意チェック

事前にマスタ登録により設定されたチェック項目が表示されます。

該当する項目をチェックすることで内容が登録され、照会や検索条件への利用が可能になります。

#### D-2-2 受電／架電相談(個別相談)の内容を登録する

<input type="checkbox"/> 任意タイトルA	補足表示XX XX E
<input type="checkbox"/> 任意タイトルB	任意タイトルB補足
<input type="checkbox"/> 任意タイトルC	任意タイトルC補足
<input type="checkbox"/> 任意タイトルD	任意タイトルD補足
<input type="checkbox"/> 任意タイトルE	任意タイトルE補足
<input type="checkbox"/> 任意タイトルF	任意タイトルF補足
<input type="checkbox"/> 任意タイトルG	任意タイトルG補足
<input type="checkbox"/> 任意タイトルH	任意タイトルH補足
<input type="checkbox"/> 任意タイトルI	任意タイトルI補足
<input type="checkbox"/> 任意タイトルJ	任意タイトルJ補足

- ・相談内容:「相談内容分類に対応する確認内容」を付加
- ・相談対象者氏名(旧姓)カナ:「予約者旧姓または死亡者旧姓カナ」を付加
- ・相談対象者氏名(旧姓)漢字:「予約者旧姓カナ死亡者旧姓」を付加

※「テンプレート検索」から情報を取得した場合、「その他の特記事項」が上書きされます。

## 12. アクションメモの入力

「追加」ボタンをクリックするとアクションメモの入力欄が表示されます。

任意でアクションメモの入力ができます。

### アクションメモ

400 文字以内で入力します。



「追加」ボタンをクリックすると入力欄が表示されます。

### 13. 要留意者設定の入力

「追加」ボタンをクリックすると要留意者設定の入力欄が表示されます。

任意で要留意者設定の入力ができます。

#### 要留意者

該当する場合は、チェックを入れます。

#### 該当理由

「要留意者」がチェックされた場合は、50 文字以内で入力します。

「追加」ボタンをクリックすると入力欄が表示されます。

#### －注意－

- ・「要留意者」は、相談対象者の基礎年金番号で、直近の相談事跡情報（要留意者コード、要留意者当理由）があれば表示します。
- ・要留意者設定済の場合、要留意者は非活性となり、修正できません。要留意者情報を解除する場合は、「年金相談事跡個別修正」画面で修正してください。

## 14. 事跡の登録 または 仮登録

事跡を確定した場合は、「確定」ボタンをクリックします。

事跡を仮登録した場合は「仮登録」ボタンをクリックします。

相談事跡登録画面（事跡確認）が表示されます。

表示内容で問題ない場合は「確定」ボタンをクリックします。

相談事跡登録画面（事跡確定）に遷移し、相談事跡が登録または仮登録されます。

「戻る」ボタンをクリックすると、相談事跡登録画面に戻ります。

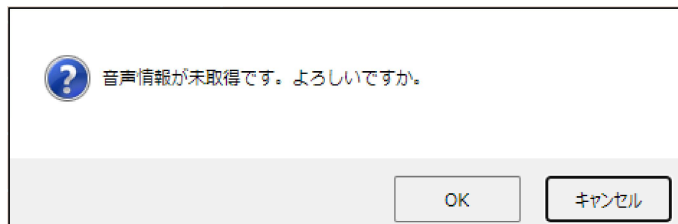
The screenshot shows a web browser window with the title "DPM-008 相談事跡登録画面（登録確認）". The page header includes the Japan Pension Service logo and navigation links for "相談予約管理" and "架電予約管理". The main content area displays a confirmation message: "事跡登録が完了しました。" (Registration is complete). Below this, it states: "※ 2 秒後に登録画面に移動します。画面が切り替わらない場合は【登録画面へ】をクリックしてください。" (After 2 seconds, it will move to the registration screen. If the screen does not switch, click [Go to registration screen]). A button labeled "登録画面へ" is visible at the bottom of the message box.

### ーポイントー

- ・「案件タイトル」が未入力の場合、「確定」ボタンクリック時に、受付年月日△相談種別△相談区分Ⅱ△相談区分Ⅴ（△:全角スペース）「(50桁分)」が設定されます。
- ・「相談種別」は、「年金相談関係業務」の場合「年相」、「国民年金関係業務」の場合「国年」、「厚生年金保険関係業務」の場合「厚年」が設定されます。
- ・仮登録を行った場合、相談事跡仮登録検索から該当の事跡を検索し、登録作業を続行できます。（D-1-6「仮登録の相談事跡を検索する」参照）

### ー注意ー

- ・相談事跡登録画面で「確定」ボタンを押下時に、対応拠点がコールセンターで、音声情報が未取得の場合、確認メッセージが表示されます。



機密性 2 完全性 2 可用性 2 (基幹システム開発部)

D-2-4 受電／架電相談(一般相談)の内容を登録する

## D-2-4 受電／架電相談(一般相談)の内容を登録する

### 1. 相談事跡メニュー画面

ホーム画面より「相談事跡」タブをクリックすると、「相談事跡メニュー」画面が表示されます。

「相談事跡登録」リンクをクリックすると、「相談事跡登録画面(相談受付)」が別ウィンドウで表示されます。

### 2. 相談事跡登録画面

所属する年金事務所と異なる拠点で対応する場合、「拠点検索」ボタンをクリックして対応拠点を検索してください。(A-3-3「B.拠点検索」参照)

なお、対応拠点の変更はホームページの「相談拠点設定」からも対応可能です。  
(A-2-2「メニュー表示」参照)

#### 「FAQ」ボタン

FAQ(相談業務関連)検索画面が表示されます。  
(D-13-1「相談業務に関するFAQを検索する」参照)

#### 「帳票検索」ボタン

「相談事跡帳票検索画面」が表示されます。  
(D-1-5「帳票を検索する」参照)



機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する

**「事跡取消」ボタン**

入力中の情報が破棄されます。（ポップアップ画面での確認が行われます）

**「検索」ボタン**

「検索」ボタンをクリックすると4. で入力した基礎年金番号を検索条件として検索した結果画面が表示されます。（D-1-1「相談事跡を検索する」参照）

---

**－ 注意 －**

「拠点検索」ボタンで「対応拠点」を変更した場合に、以降で「事跡取消」ボタンをクリックしても「対応拠点」は、変更されません。

---

機密性 2 完全性 2 可用性 2 (基幹システム開発部)

D-2-4 受電／架電相談(一般相談)の内容を登録する

## 3. 受付情報の入力

受付情報	対応拠点 札幌西年金事務所	相談種別[必須] ● 年相 ○ 国年 ○ 厚年	受付種別[必須] 受電	
	受付年月日[必須] 2024/01/04 カレンダー	相談開始時刻[必須] 18 : 12 現在時刻	相談終了時刻[必須] 18 : 12 現在時刻	相談時間 姓 名 5
	相談者区分[必須] 選択	対象者区分[必須] 選択		

**相談種別 ← 必須!**  
「年相」、「国年」、「厚年」いずれかを選択します。

**受付種別 ← 必須!**  
「受電」、「架電」のいずれかを選択します。

**受付年月日 ← 必須!**  
本日の日付が表示されます。修正が可能です。

**相談開始時刻 ← 必須!**  
「現在時刻」ボタンをクリックすると、現在の時刻が入力されます。

**相談終了時刻 ← 必須!**  
「現在時刻」ボタンをクリックすると、現在の時刻が入力されます。

**相談者区分 ← 必須!**  
相談者区分をプルダウンから選択します。

**対象者区分 ← 必須!**  
対象者区分をプルダウンから選択します。

## ーポイントー

- ・年金相談関係業務の場合は、「相談種別」欄で「年相」を選択してください。
- ・国民年金関係業務の場合は、「相談種別」欄で「国年」を選択してください。
- ・厚生年金保険関係業務の場合は、「相談種別」欄で「厚年」を選択してください。

4. お客様情報の入力

基本情報（相談対象者）

基礎年金番号	年金コード	氏名区分	お客様名
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
カナお客様名	通称名	カナ通称名	生年月日
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
性別	郵便番号	住所 1	住所 2
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
電話番号 1	電話番号 2	死亡年月日	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
備考			
<input type="text"/>			

基礎年金番号

相談対象者の基礎年金番号を入力すると、該当する相談対象者の相談履歴が表示されます。

「基本情報」ボタンをクリックすると、登録されている基礎年金番号に該当する「お客様名」、「カナお客様名」、「通称名」、「カナ通称名」、「生年月日」、「性別」、「郵便番号」、「住所」が自動入力されます。

「検索」ボタンをクリックすると業務間連携検索画面が表示されます。

年金コード

数字 4 桁で入力します。

氏名区分

プルダウンから選択します。

お客様名

100 文字以内で入力します。

カナお客様名 ← 必須！

100 文字以内で入力します。

通称名

50 文字以内で入力します。

カナ通称名

50 文字以内で入力します。

生年月日

プルダウンから年、月、日を選択します。

性別

プルダウンから選択します。

基礎年金番号を入力すると相談履歴が表示されます。

基礎年金番号

<input type="text" value="1111-111111"/>	基本情報	検索
--	------	----



相談履歴			1～5件
受付年月日	拠点	受付種別	
2023/12/27	青森年金事務所	来訪	
2023/12/27	青森年金事務所	来訪	
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪	
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪	
2023/12/26	仙台南年金事務所	来訪	

< 1/122 >

相談者区分が「本人」以外の場合は、相談者に関する基本情報の入力が表示されます。

基本情報（相談者）

基礎年金番号	氏名区分	お客様名
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
カナお客様名	通称名	カナ通称名
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
性別	郵便番号	住所 1
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
電話番号 1	電話番号 2	死亡年月日
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
備考		
<input type="text"/>		

機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する

**郵便番号**

7 桁で入力します。

**住所**

200 文字以内で入力します。

**電話番号**

電話番号を入力します。2 つまで入力可能です。

入力可能桁数は 5 桁、4 桁、4 桁以内です。

相談対象者が、電話番号の聴取を拒否した場合、「聴取拒否」をチェックしてください。

**死亡年月日**

プルダウンから年、月、日を選択します。（相談者区分「本人」の場合は表示されません。）

**備考**

200 文字以内で入力します。

---

**－ポイント－**

- ・基礎年金番号を入力せずに「基本情報」ボタンをクリックした場合、または基礎年金番号を入力しても該当する基本情報がない場合は、「カナお客様名」欄に“シメイ フショウ”と表示されます。
  - ・相談者区分が「本人」以外の場合、相談対象者に加え、相談者に関する基本情報の入力が必要です。
-

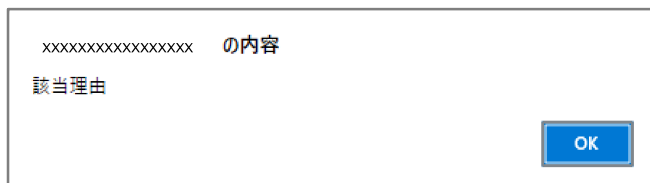
## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する

---

**－注意－**

- ・自動入力されるお客様基本情報は年金個人情報提供システム（ねんきんネット）に登録されている情報のため、基礎年金番号毎に入力される項目に差異がありますので、必要な情報は追加で入力してください。  
また、年金個人情報提供システム（ねんきんネット）と番号管理システムの基本情報はタイムラグがありますので、WM で照会した基本情報と異なる場合があります。
- ・「！ボタン」は相談対象者の基礎年金番号に該当する直近の相談事跡に「要留意者設定」されている場合に表示されます。  
「！ボタン」をクリック時に、基礎年金番号で取得した直近の相談事跡情報の要留意者該当理由がポップアップ表示されます。



XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX の内容

該当理由

OK

- ・「聴取拒否」は相談対象者、相談者が、電話番号の聴取を拒否した場合、任意でチェックしてください。
- ・「死亡年月日」は相談対象者が死亡している場合、任意で入力してください。

---

**－ポイント－**

- ・相談履歴のいずれかの行をクリックすると、個別表示画面が表示されます。
  - ・基礎年金番号の「検索」ボタンをクリックすることで業務間連携検索を行い、その結果を「業務間連携検索」画面に表示します。（E-12-2 「各業務の画面から検索する」 参照）
  - ・基礎年金番号の「検索」ボタンは、基礎年金番号を全桁入力した時点でクリック可能になります。
-

機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する

5. 一般相談の実施

項番2～3まで実施すると「一般相談」ボタンが活性化されるので「一般相談」ボタンをクリックします。

「相談再選択」ボタンをクリックすると、再度「個別相談」「一般相談」等が選択可能になります。



「一般相談」ボタンをクリックすると、一般相談の入力欄が表示されます。

6. 相談情報の入力

「相談区分Ⅲについて」

「相談事跡登録画面（相談受付）」で予約情報の取得／未取得の状況で  
選択項目が異なります。

相談区分 ← 必須！

相談区分Ⅰ、相談区分Ⅱ、  
相談区分Ⅲ、相談区分Ⅳを  
選択します。

相談種別で厚年を選択した  
場合は、相談区分Ⅲ、Ⅳを  
選択することができませ  
ん。

事務処理誤り区分

事務処理誤り区分を選択し  
ます。相談種別で厚年を選  
択した場合は、選択できま  
せん。

再アプローチ

「必要」「不要」を選択しま  
す。「必要」を選択すると「期  
限」が表示されます。

再アプローチ期限

受付年月日以降の日付で  
設定してください。  
「再アプローチ」欄で「必要」  
を選択した場合は必須入力  
になります。

再照会の可能性あり

再照会の可能性がある場  
合は、チェックを入れてくだ  
さい。

相談内容

4000 文字までのテキストを  
入力できます。

「テンプレート検索」ボタン  
相談事跡テンプレート検索  
画面が表示されます。  
テンプレート化された相談  
内容をキーワード又はカテ  
ゴリから検索し、テンプレ  
ートのタイトルや相談内容が  
表示されます。

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する

「相談区分Ⅲ」表示リスト	「予約情報」取得	「予約情報」未取得
予約無	選択不可	選択可
予約有（事前予約）	選択可	選択不可
予約有（当日予約）	選択可	選択不可
予約有（テレビ電話相談）	選択可	選択不可
予約無（テレビ電話相談）	選択不可	選択可

**相談内容任意チェック**

「相談内容」入力欄の下に入力欄が表示されている場合は、事務処理マニュアル等に従い任意でチェックを入れてください。

**ポイント**

相談受付の「予約情報取得」ボタンクリックで予約情報が取得できた場合、「相談内容」欄に下記の項目が付加表示されます

- ・相談内容:「相談内容分類に対応する確認内容」を付加
- ・相談対象者氏名(旧姓)カナ:「予約者旧姓または死亡者旧姓カナ」を付加
- ・相談対象者氏名(旧姓)漢字:「予約者旧姓カナ死亡者旧姓」を付加

※「テンプレート検索」から情報を取得した場合、「相談内容」が上書きされます。

相談対象者の基礎年金番号が入力済の場合、「再照会の可能性あり」は選択不可になります。



機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する

7. 音声情報の入力

CALL-IDに取得対象の  
CALL-IDを入力します。

「音声情報取得」ボタンの操作については「D-4-1 通話音声情報を取得する」を参照してください。

「音声情報表示」ボタンの操作については「D-5 通話音声情報を表示、編集する」を参照してください。

「音声情報削除」ボタンの操作については「D-4-2 通話音声情報を削除する」を参照してください。

ー注意ー

音声情報エリアは対応拠点がコールセンターの場合のみ表示されます。

機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する

8. 案件タイトルの入力

The screenshot shows the '相談事跡登録画面' (Consultation Record Registration Screen) in the JPN-002 system. At the top, there's a header with the Japan Pension Service logo and user information. Below the header, there's a table with columns for '任意タイトル' (Optional Title) and '補足表示' (Supplementary Display). The table lists titles A through J, each with a corresponding supplementary display text. At the bottom of the table, there's a row for '案件タイトル' (Case Title) with an '追加' (Add) button highlighted by a red box. Below the table, there are buttons for 'FAQ', '相談種別', '相談区分', '相談内容', '相談者', '相談日時', '相談場所', and '相談結果'.

「追加」ボタンをクリックすると案件タイトルの入力欄が表示されます。

任意で案件タイトルの入力ができます。

**案件タイトル**  
50 文字以内で入力できます。



「追加」ボタンをクリックすると入力欄が表示されます。

This is a close-up of the '案件タイトル' (Case Title) input field. The field is a rectangular box with a red border, and the label '案件タイトル' is positioned to its left.

ーポイントー

「案件タイトル」が未入力の場合、「確定」ボタンクリック時に、  
受付年月日△相談種別△相談区分Ⅱ△相談区分Ⅴ（△:全角スペース）「(50桁分)」  
が設定されます。

9. 交付情報の入力

「追加」ボタンをクリックすると入力欄が表示されます。

プルダウンの「必要」を選択すると再交付依頼内容、用紙送付依頼内容が表示されます。

「追加」ボタンをクリックすると交付情報の入力欄が表示されます。

任意で交付情報の入力ができます。

交付

「必要」「不要」を選択します。

再交付依頼内容

「追加」ボタンをクリックすると、1 件分(最大 5 件分)追加されます。

「削除」ボタンをクリックすると、1 件分削除されます。

「依頼」ボタンをクリックすると、「依頼内容登録画面(X XXX(プルダウンで選択した再交付依頼名))」が表示されます。(D-10「依頼内容を登録する」参照)

用紙送付依頼内容

「依頼」ボタンをクリックすると、「依頼内容登録画面(用紙送付依頼)」が表示されます。(D-10「依頼内容を登録する」参照)

「削除」ボタンをクリックすると、削除されます。

備考

200 文字までのテキストを入力できます。

氏名

別送先情報の氏名を100 文字以内で入力します。

郵便番号

別送先情報の郵便番号を7桁の半角数字で入力します。

機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する

**住所1**

別送先情報の都道府県をプルダウンより選択します。

郵便番号をフォーカスチェンジすると郵便番号に対応する都道府県が表示されます。

**住所2**

別送先情報の住所を200文字以内で入力します。

郵便番号をフォーカスチェンジすると郵便番号に対応する住所が表示されます。

「クリア」ボタンをクリックすると入力した別送先情報の「氏名」「郵便番号」「住所1」「住所2」がクリアされます。

---

**－ 注意 －**

- ・「交付」欄で「必要」を選択した場合、相談対象者の住所1、住所2が入力されている。または、別送先情報住所1、別送先情報住所2が入力されている必要があります。
  - ・「相談者情報反映」ボタンをクリックすると別送先情報に相談者情報が反映されます。
  - ・別送先情報住所1、別送先情報住所2を入力した場合は、別送先情報氏名を入力する必要があります。
  - ・別送先情報氏名を入力した場合は、別送先情報住所1、別送先情報住所2を入力する必要があります。
  - ・別送先情報を入力することで、再発行依頼票の住所情報に適用されます。  
未入力の場合は、再発行依頼票の住所欄に「原簿と同じ」または「基本情報と同じ」が表示されます。
-

#### D-2-4 受電／架電相談(一般相談)の内容を登録する

11. 要留意者設定の入力

「追加」ボタンをクリックすると要留意者設定の入力欄が表示されます。

任意で要留意者設定の入力ができます。

要留意者

該当する場合は、チェックを入れます。

該当理由

「要留意者」がチェックされた場合は、50 文字以内で入力します。

「追加」ボタンをクリックすると入力欄が表示されます。

－ 注意 －

- ・「要留意者」は、相談対象者の基礎年金番号で、直近の相談事跡情報（要留意者コード、要留意者該当理由）があれば表示します。
- ・要留意者設定済の場合、要留意者は非活性となり、修正できません。要留意者情報を解除する場合は、「年金相談事跡個別修正」画面で修正してください。

機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する

12. 事跡の登録 または 仮登録

相談予約管理 相談予約管理

ログインユーザ：姓 5 名 5 2024/01/04 20:35

相談事跡登録画面

受付情報	対応拠点	相談種別	受付種別
	札幌西年金事務所	年相 ○国年 ○厚年	来訪
	受付番号	受付年月日	予約区分
	1111 - 1	2024/01/04	選択
	受付時刻	相談開始時刻	待ち時間
	20 : 04	20 : 04	
	相談終了時刻	相談時間	担当署名
	20 : 04		姓 5 名 5
	相談者区分	対象者区分	
	本人	被保険者	
基本情報（相談対象者）	個人番号有無	個人番号確認書類	個人番号確認書類（その他）
	無	選択	
	氏名索引有無	氏名索引理由	氏名索引理由その他
	無	選択	
	基礎年金番号	年金コード	氏名区分
	1111-111111		選択
	カナお客様名	通称名	カナ通称名
	テスト氏		
	生年月日	1988 (昭和63年)	12 / 01
	性別	男	

FAQ 相談履歴 相談予約 検索 相談件数 仮登録 確定 確認へ

事跡を確定した場合は、「確定」ボタンをクリックします。

事跡を仮登録する場合は「仮登録」ボタンをクリックします。

相談予約管理（事跡確認）

ログインユーザ：姓 5 名 5 2024/01/04 20:35

相談事跡登録画面（事跡確認）

以下の内容でよろしければ「確定」で登録を行います。

受付情報	対応拠点	相談種別	受付種別
	札幌西年金事務所	年相	来訪
	受付番号	受付年月日	予約区分
	1111-1	2024/01/04	
	受付時刻	相談開始時刻	待ち時間
	20:04	20:04	00:00
	相談終了時刻	相談時間	担当署名
	20:04		姓 5 名 5
	相談者区分	対象者区分	
	本人	被保険者	
基本情報（相談対象者）	個人番号有無	個人番号確認書類	個人番号確認書類（その他）
	無		
	氏名索引有無	氏名索引理由	氏名索引理由その他
	無		
	基礎年金番号	年金コード	氏名区分
	1111-111111		
	カナお客様名	通称名	カナ通称名
	テスト氏		
	生年月日	1988 (昭和63年)	12 / 01
	性別	男	

FAQ 相談履歴 相談予約 検索 相談件数 仮登録 確定 戻る

相談事跡登録画面（事跡確認）が表示されます。

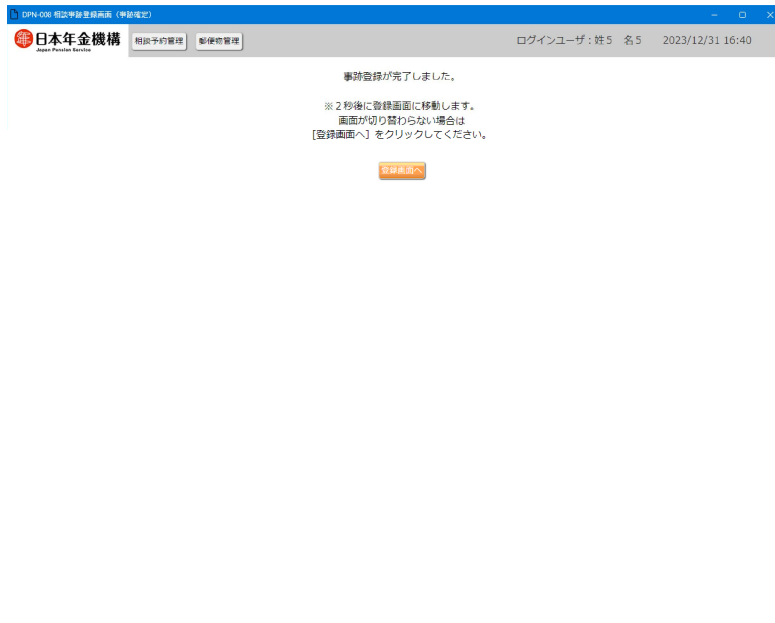
表示内容で問題ない場合は「確定」ボタンをクリックします。

相談事跡登録画面（事跡確定）に遷移し、相談事跡が登録または仮登録されます。

「戻る」ボタンをクリックすると、相談事跡登録画面に戻ります。

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-2-4 受電／架電相談（一般相談）の内容を登録する




---

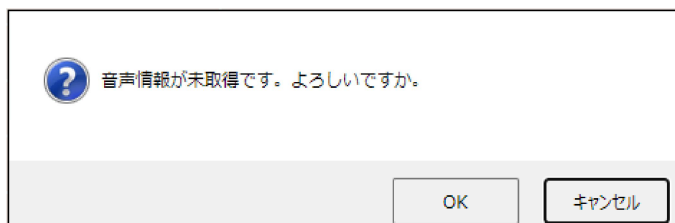
**ーポイントー**

- ・「案件タイトル」が未入力の場合、「確定」ボタンクリック時に、  
受付年月日△相談種別△相談区分Ⅱ△相談区分Ⅴ（△：全角スペース）「（50桁分）」  
が設定されます。
  - ・「相談種別」は、「年金相談関係業務」の場合「年相」、「国民年金関係業務」の場合「国年」、  
「厚生年金保険関係業務」の場合「厚年」が設定されます。
  - ・仮登録を行った場合、相談事跡仮登録検索から該当の事跡を検索し、登録作業を続行できます。  
（D-1-6「仮登録の相談事跡を検索する」参照）
- 

---

**ー注意ー**

- ・相談事跡登録画面で「確定」ボタンを押下時に、対応拠点がコールセンターで、音声情報が未取得の場合、確認メッセージが表示されます。

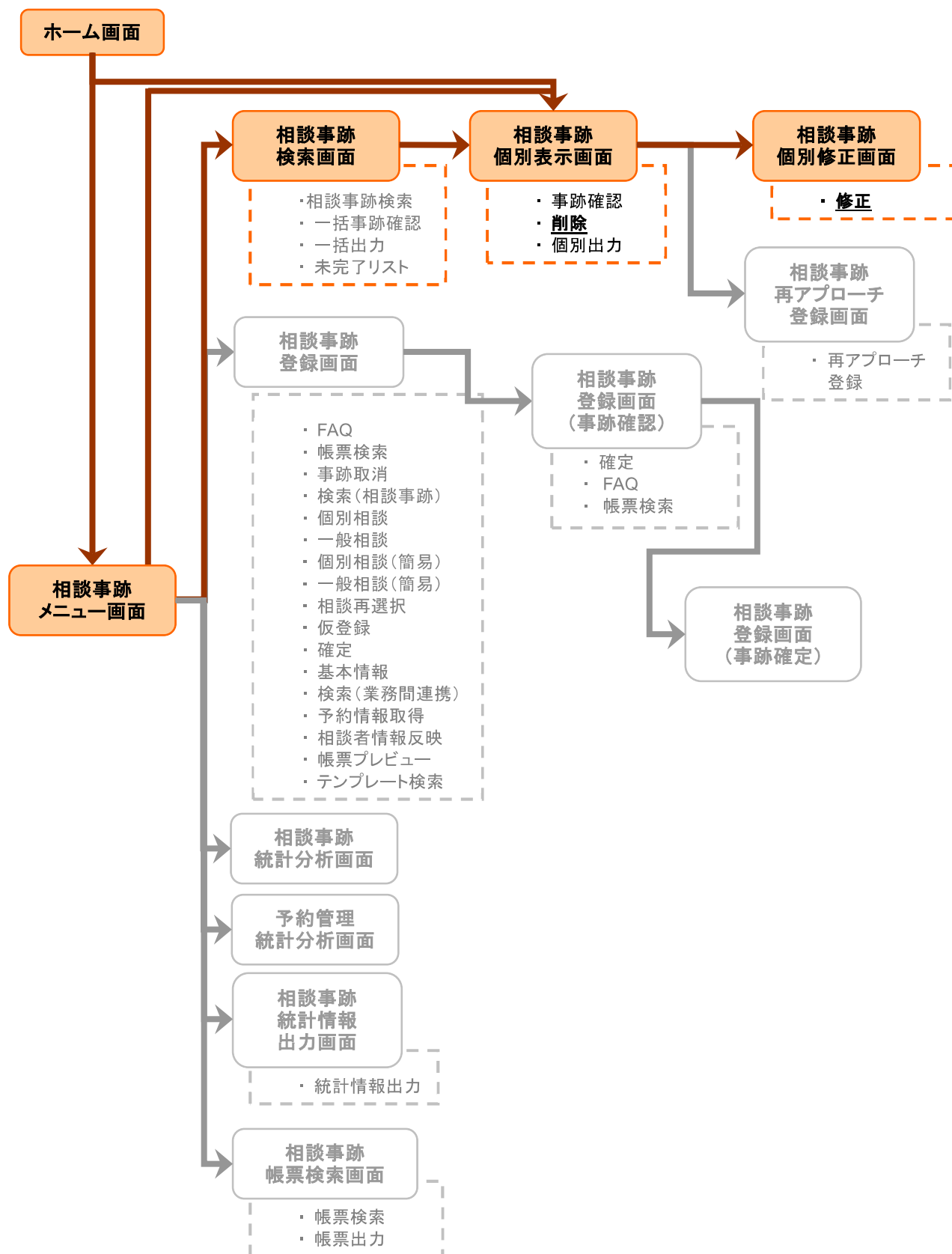




機密性 2 完全性 2 可用性 2 (基幹システム開発部)

D-3 相談事跡を修正、削除する相談事跡を修正、削除する

## D-3 相談事跡を修正、削除する



## D-3-1 相談事跡を修正する

### 1. 相談事跡 個別表示画面

相談事跡個別表示画面（基礎年金番号：5000-000009）

相談年月日	相談時刻	相談場所	相談内容	相談結果	相談担当者	相談時間
2023/12/14	2023/12/07	2023/12/01	2023/11/27	2023/11/27	2023/11/27	2023/11/27

相談事跡確認 2023/12/12 15:34

相談区分	相談所名	相談区分	受付番号	受付年月日	担当職員
年金事務所	浦和年金事務所	事務所内	1-1	2023/12/01	浦和年金 事務所 5

チーム	相談種別	受付種別	受付時刻	相談開始時刻	待ち時間	相談時間	相談終了時刻
チーム 0 1	年相	来訪	10:36	10:36	00:00	00:05	10:41

案件ID: N202300045661

案件タイトル: 2023/12/01 年金相談関係業務 再交付に関する相談

相談者区分	相談者区分（その他）	対象者区分
本人		受給権者

個人番号有無	個人番号確認書類	個人番号確認書類（その他）
無		

氏名索引有無	氏名索引理由	氏名索引理由その他
無		

基本情報（相談対象者）

相談確認 修正 相談予約管理 印刷/再登録 更新 保存 削除 印刷出力 印刷履歴

「D-1-3 相談事跡を表示する」で表示された「相談事跡個別表示」画面から「修正」ボタンをクリックします。

「相談事跡個別修正」画面が表示されます。

### 2. 相談事跡 個別修正画面

相談事跡個別修正画面（基礎年金番号：0000-006001）

2023/12/01

相談区分	相談所名	相談区分	受付番号	受付年月日	担当職員
年金事務所	仙台南年金事務所	事務所内		2023/12/01	仙台南 国年課長

チーム	相談種別	受付種別	受付時刻	相談開始時刻	待ち時間	相談時間	相談終了時刻
年相	訪問		10:45		00:20	11:05	

案件ID: N202300045676

案件タイトル: 2023/12/01 年金相談関係業務 年金制度に関する相談

相談者区分	相談者区分（その他）	対象者区分
子		受給権者

個人番号有無	個人番号確認書類	個人番号確認書類（その他）
無	選択	

氏名索引有無	氏名索引理由	氏名索引理由その他
無		

各項目に修正内容を入力します。

「修正」ボタンをクリックすると、修正内容を確認し、「相談事跡個別確認」画面が表示されますので、内容を確認して「確定」ボタンをクリックし、修正を完了します。

「戻る」ボタンをクリックすると、「相談事跡個別表示」画面が表示されます。

**ポイント**

・修正が可能な事跡情報は以下となりますが、受付種別によっては修正できません。

- ＞拠点情報 : 受付番号、受付年月日、受付時刻、相談開始時刻、相談終了時刻
- ＞受付情報 : 案件タイトル、個人番号有無、個人番号確認書類、個人番号確認書類（その他）、氏名索引有無、氏名索引理由、氏名索引理由その他、電話番号 1、電話番号聴取拒否、電話番号 2、死亡年月日（相談対象者）、備考、本人の運転免許証／年金手帳等～来所できない理由、来訪者の身分証明書～来所できない理由 など
- ＞特記事項 : 全項目
- ＞相談情報 : 相談区分（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ）、事務処理誤り区分、再アプローチ、再アプローチ期限、再照会の可能性あり、相談内容、相談内容任意チェック
- ＞交付情報 : 全項目
- ＞再アプローチ : 全項目
- ＞アクションメモ : アクションメモ、差戻し理由など
- ＞受付届書 : 受付届書（リスト）、受付届書（入力）
- ＞要留意者情報 : 要留意者設定、設定日、該当理由、要留意者解除、解除日、解除理由

・相談種別が「自動音声」の場合、修正が可能な事跡情報は以下となります。

- ＞受付情報 : 案件タイトル、基本情報（相談対象者）（電話番号 2、備考）、
- ＞相談情報 : 相談区分（Ⅳ）、事務処理誤り区分、再アプローチ、相談内容、相談内容任意チェック
- ＞交付情報 : 交付、再交付依頼内容、用紙送付依頼内容、備考、別送先情報
- ＞再アプローチ : 全項目
- ＞アクションメモ : アクションメモ、差戻し理由など
- ＞要留意者情報 : 要留意者設定、設定日、該当理由、要留意者解除、解除日、解除理由

・「相談区分Ⅲ（一般相談）」、「相談区分Ⅳ（個別相談）」のプルダウン表示

受付年月日、相談種別、受付種別の内容により、プルダウンの表示項目は以下のようになります。

受付年月日 ※表示時		2019/08/31 以前														
相談種別		年相						国年				厚年				
受付種別		来訪	受電	出張	文書 (相談)	訪問	架電	文書 (勧奨)	来訪	受電	出張	文書 (相談)	来訪	受電	出張	文書 (相談)
相談区分Ⅲ (一般相談)	予約有（事前予約）	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	－	－	－
	予約有（当日予約）	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	－	－	－
	予約無	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	－	－	－
相談区分Ⅳ (個別相談)	予約有（テレビ電話相談）	○	○	○	○	○	○	○	－	－	－	－	－	－	－	－
	予約無（テレビ電話相談）	○	○	○	○	○	○	○	－	－	－	－	－	－	－	－
	予約受付あり	○	○	○	○	○	○	○	－	－	－	－	－	－	－	－

受付年月日 ※表示時		2019/09/01 以降														
相談種別		年相						国年				厚年				
受付種別		来訪	受電	出張	文書 (相談)	訪問	架電	文書 (勧奨)	来訪	受電	出張	文書 (相談)	来訪	受電	出張	文書 (相談)
相談区分Ⅲ (一般相談)	予約有（事前予約）	○	－	○	－	－	－	－	○	○	○	○	－	－	－	－
	予約有（当日予約）	○	－	○	－	－	－	－	○	○	○	○	－	－	－	－
	予約無	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	－	－	－	－
相談区分Ⅳ (個別相談)	予約有（テレビ電話相談）	○	－	○	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
	予約無（テレビ電話相談）	○	○	○	○	○	○	○	－	－	－	－	－	－	－	－
	予約受付あり	－	○	－	○	○	○	○	－	－	－	－	－	－	－	－

(○：選択可、－：選択不可)

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-3-1 相談事跡を修正する

予約情報なしの事跡については、受付年月日が 2019 年 9 月 1 日以降の場合、「予約情報」の取得状況により、「相談区分Ⅲ（一般相談）」または「相談区分Ⅳ（個別相談）」のプルダウンの表示項目は以下ようになります。

「相談区分Ⅲ」 / 「相談区分Ⅳ」 表示リスト	「予約情報」取得	「予約情報」未取得
予約無	選択不可	選択可
予約有（事前予約）	選択可	選択不可
予約有（当日予約）	選択可	選択不可
予約有（テレビ電話相談）	選択可	選択不可
予約無（テレビ電話相談）	選択不可	選択可

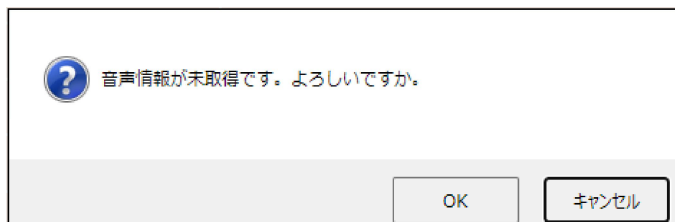
・「音声情報表示」ボタンは音声情報が登録されている場合にクリック可能になります。

・「音声情報表示」ボタンをクリックすることで、入電者がコールセンターのオペレーターと通話した内容を「相談事跡通話音声表示画面」に表示します。（D-5-1「相談事跡通話音声表示画面を表示する」参照）

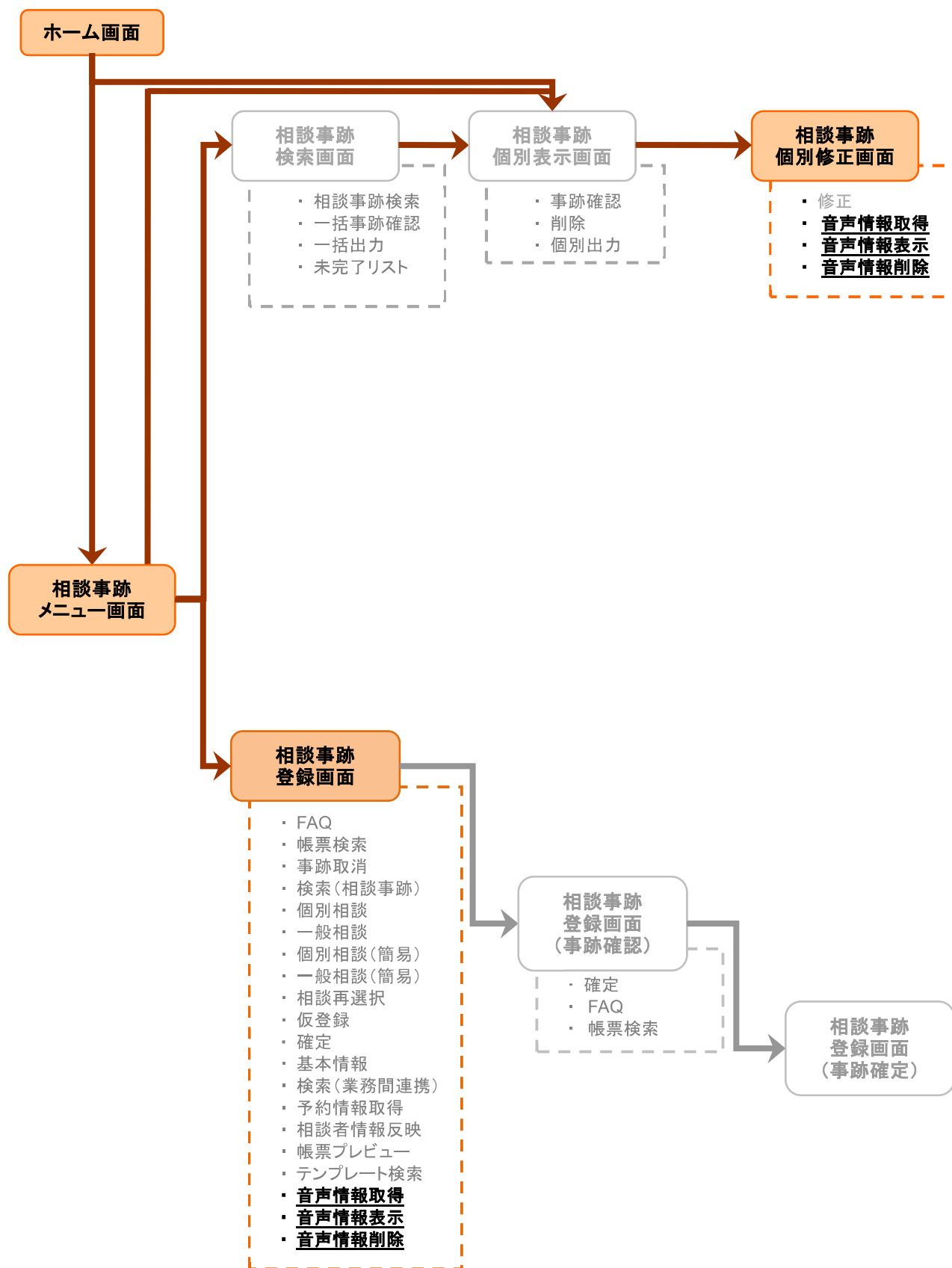
・「音声情報取得」ボタンおよび「音声情報削除」ボタンは対応拠点がコールセンターの場合のみ表示されます。（D-4「通話音声情報を取得、削除する」参照）

### －注意－

- ・担当者は事跡登録の当日（管理者の事跡確認後も含む）または 翌日以降（管理者の事跡確認前に限る）に相談事跡の修正が可能です。
- ・「受付時刻、相談開始時刻、相談終了時刻」を修正しても、修正画面では「待ち時間、相談時間」は修正されません。修正結果は、個別確認画面で表示されます。  
なお、修正結果の統計情報への反映は、翌日以降になります。
- ・「要留意者」を解除する場合は、個別修正画面で要留意者解除の入力を行ってください。
- ・事跡確認後に事跡内容を修正すると、「事跡確認」の状態が「再修正」になります。
- ・「予約区分」、「予約番号」を修正、および予約情報の取得はできません。
- ・対応拠点がコールセンターで、相談種別が「自動音声」ではなく、音声情報が未取得の場合、確認メッセージが表示されます。



## D-4 通話音声情報を取得、削除する



## D-4-1 通話音声情報を取得する

### 1. 相談事跡登録画面

相談事跡登録画面

任意タイトルA  
任意タイトルB  
任意タイトルC  
任意タイトルD  
任意タイトルE  
任意タイトルF  
任意タイトルG  
任意タイトルH  
任意タイトルI  
任意タイトルJ

音声情報取得

CALL-ID

音声情報取得

案件タイトル

交付情報

アクションメモ

要確認者決定

相談履歴

FAQ 相談状況 相談終了 相談中 相談再開 相談完了 相談中 相談完了 相談中 相談完了

相談事跡登録画面で  
CALL-IDを入力し、「音声  
情報取得」ボタンをクリック  
します。

情報 (CODE:MGI035) 音声情報を正常に取得しました。

音声情報取得

音声情報表示

音声情報削除

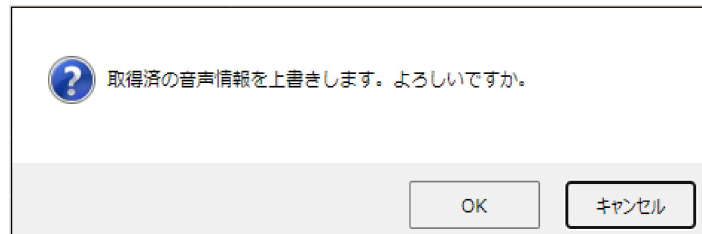
取得に成功すると、画面  
上部に「情報（  
CODE:MGI035）音声情  
報を正常に取得しました。  
」と表示され、「音声情報  
表示」ボタン、「音声情報  
削除」ボタンが活性化しま  
す。

「D-2\_相談事跡を登録す  
る」に従って、相談事跡の  
「仮登録」又は「確定」を行  
うことで、通話音声情報は  
データベースに登録され  
ます。

---

**－注意－**

・通話音声情報が取得済みの状態で、再度「音声情報取得」ボタンをクリックして情報を取得すると、通話音声情報は上書きされます。（その際下記の確認メッセージが表示されます。）



・通話音声情報を取得後、「仮登録」又は「確定」を行うまでは、通話音声情報はデータベースに登録されません。

---

## 2. 相談事跡個別修正画面

相談事跡個別修正画面で  
CALL-IDを入力し、「音声  
情報取得」ボタンをクリック  
します。

取得に成功すると、画面  
上部に「情報（  
CODE:MGI035）音声情  
報を正常に取得しました。  
」と表示され、「音声情報  
表示」ボタン、「音声情報  
削除」ボタンが活性化しま  
す。

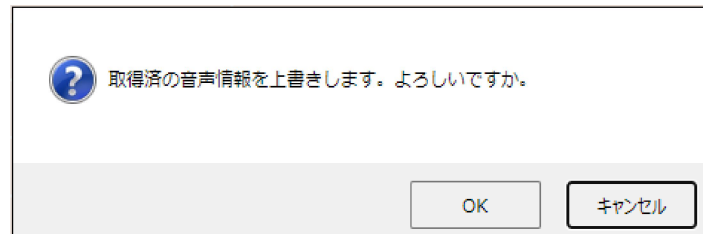
「D-3\_相談事跡を修正、  
削除する」に従って、相談  
事跡の修正の「確定」を行  
うことで、通話音声情報は  
データベースに登録され  
ます。



---

**－注意－**

・通話音声情報が取得済みの状態で、再度「音声情報取得」ボタンをクリックして情報を取得すると、通話音声情報は上書きされます。（その際下記の確認メッセージが表示されます。）



・通話音声情報を取得後、「修正」ボタンをクリックし、相談事跡個別確認画面で「確定」ボタンをクリックするまでは、通話音声情報はデータベースに登録されません。

---

## D-4-2 通話音声情報を削除する

## 1. 相談事跡登録画面

	<input type="checkbox"/> 任意タイトル H	任意タイトル H 検索
	<input type="checkbox"/> 任意タイトル I	任意タイトル I 検索
	<input type="checkbox"/> 任意タイトル J	任意タイトル J 検索
音声情報	CALL-ID	
	<input type="text" value="a-d08be048-c28d-085fec28bd0f01658f9ebc09f5a5a"/>	<input type="button" value="音声情報取得"/> <input type="button" value="音声情報表示"/> <input type="button" value="音声情報削除"/>
	案件タイトル <input type="button" value="追加"/>	
	交付情報 <input type="button" value="追加"/>	
	アクションメモ <input type="button" value="追加"/>	
審判官情報設定 <input type="button" value="追加"/>		

相談事跡登録画面で「音声情報削除」ボタンをクリックします。

確認メッセージが表示されます。削除して問題ない場合は「OK」をクリックします。

DPN-002 証言録写システム


**日本年金機構**  
Japan Pension Service

相談予約管理 | 録音映像管理

ログインユーザ：コールセンタ 職員1    2025/10/07 16:53

### 相談事跡登録画面

<input type="checkbox"/> 任意タイトルA	確認表示XX XXX
<input type="checkbox"/> 任意タイトルB	任意タイトルB確認
<input type="checkbox"/> 任意タイトルC	任意タイトルC確認
<input type="checkbox"/> 任意タイトルD	任意タイトルDの確認
<input type="checkbox"/> 任意タイトルE	任意タイトルEの確認
<input type="checkbox"/> 任意タイトルF	
<input type="checkbox"/> 任意タイトルG	
<input type="checkbox"/> 任意タイトルH	
<input type="checkbox"/> 任意タイトルI	
<input type="checkbox"/> 任意タイトルJ	任意タイトルJ確認

 消えた音声履歴を削除します。よろしいですか。

**音声情報**

CALL-ID

a=dl08-e048bc208c08feca2dbdf04b659f4ebd49fa5a

案件タイトル

交付情報

アクションメモ

留置監視設定

FAQ | 検索結果 | 相談内容 | 報告 | 相談履歴 | 伝言簿 | 補正 | [先退入](#)

CPH-002 相談予約登録画面

日本年金機構  
Japan Pension Service

相談予約管理    郵便物管理

ログインユーザ：コールセンタ 職員 1    2025/10/07 16:53

## 相談事跡登録画面

任意タイトルA

確定表示XXX  
XXX E

任意タイトルB

任意タイトルB確定

任意タイトルC

任意タイトルC確定

任意タイトルD

任意タイトルD確定

任意タイトルE

任意タイトルE確定

任意タイトルF

任意タイトルF確定

任意タイトルG

任意タイトルG確定

任意タイトルH

任意タイトルH確定

任意タイトルI

任意タイトルI確定

任意タイトルJ

任意タイトルJ確定

CALL-ID

音声情報取得

音声情報入力

音声情報印刷

案件タイトル

追加

交付情報

追加

アクションメモ

追加

留置品番設定

追加

FAQ

帳票検索

登録取消

戻る

相談再選択

保存録

確定

終了へ

取得した通話音声情報がクリアされ、音声情報エリアが未取得の状態に戻ります。

## 2. 相談事跡個別修正画面

任意タイトルA	任意タイトルAを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルJ	任意タイトルJを編集
音声情報	CALL-ID a-d0b0e048-c2b005fec2b0d70b550fabb09f5a5a
交付情報	交付 [不要]
再アプローチ	年月日 結果 担当者 事跡
アクションメモ	登録年月日 登録者 アクションメモ 差戻理由など
要留置者	<input type="checkbox"/> 要留置者設定
<div>修正 戻る</div>	

相談事跡個別修正画面で「音声情報削除」ボタンをクリックします。

確認メッセージが表示されます。削除して問題ない場合は「OK」をクリックします。

相談事跡個別修正画面（基礎年金番号：5000-000008）

2025/10/07

<input type="checkbox"/> 任意タイトルC	任意タイトルCを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルD	任意タイトルDを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルE	任意タイトルEを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルF	任意タイトルFを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルG	任意タイトルGを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルH	任意タイトルHを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルI	任意タイトルIを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルJ	任意タイトルJを編集
音声情報	CALL-ID a-d0b0e048-c2b005fec2b0d70b550fabb09f5a5a
交付情報	交付 [不要]
再アプローチ	年月日 結果 担当者 事跡
アクションメモ	登録年月日 登録者 アクションメモ 差戻理由など
要留置者	<input type="checkbox"/> 要留置者設定

相談事跡個別修正画面（基礎年金番号：5000-000008）

2025/10/07

<input type="checkbox"/> 任意タイトルC	任意タイトルCを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルD	任意タイトルDを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルE	任意タイトルEを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルF	任意タイトルFを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルG	任意タイトルGを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルH	任意タイトルHを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルI	任意タイトルIを編集
<input type="checkbox"/> 任意タイトルJ	任意タイトルJを編集
音声情報	CALL-ID [音声情報削除]
交付情報	交付 [不要]
再アプローチ	年月日 結果 担当者 事跡
アクションメモ	登録年月日 登録者 アクションメモ 差戻理由など
要留置者	<input type="checkbox"/> 要留置者設定

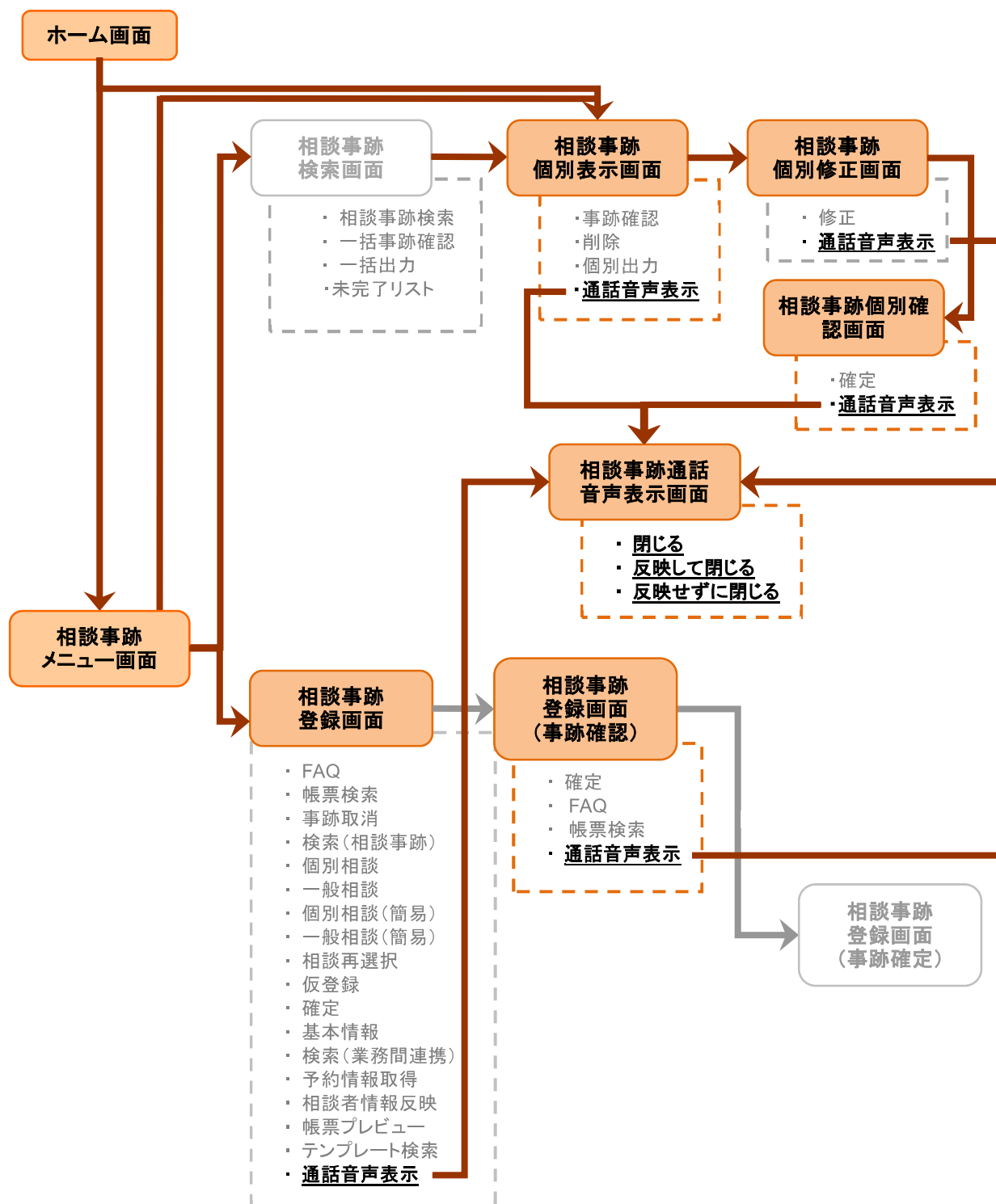
取得した通話音声情報がクリアされ、音声情報エリアが未取得の状態に戻ります。

「D-3\_相談事跡を修正、削除する」に従って、相談事跡の削除の「確定」を行うことで、通話音声情報はデータベースから削除されます。

**－注意－**

・相談事跡個別修正画面で通話音声情報を削除後、「修正」ボタンをクリックし、相談事跡個別確認画面で「確定」ボタンをクリックするまでは、通話音声情報はデータベースから削除されません。

## D-5 通話音声情報を表示、編集する



## D-5-1 相談事跡通話音声表示画面を表示する

### 1. 相談事跡登録画面

「音声情報表示」ボタンをクリックすると、「相談事跡通話音声表示画面」が別ウィンドウで表示されます。（「D-5-2 通話音声情報を表示する」を参照）

### 2. 相談事跡登録画面（事跡確認）

「音声情報表示」ボタンをクリックすると、「相談事跡通話音声表示画面」が別ウィンドウで表示されます。（「D-5-2 通話音声情報を表示する」を参照）

### 3. 相談事跡個別表示画面

相談事跡個別表示画面（基礎年金番号：5000-000008）

相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡
2025/10/07/18	2025/10/07/18	2025/10/07/18	2025/10/07/18	2025/10/07/18	2025/10/07/18	2025/10/07/18	2025/10/07/18	2025/10/07/18

音声情報  
CALL-ID  
a-d09be048bc26b085fec29bdf0db559febbd9f5a5a

音声情報表示

交付情報  
不要

再アプローチ  
年月日 結果 担当者 事跡

アクションメモ  
登録年月日 登録者  
アクションメモ 差戻理由など

事跡確認 修正 リンク再取得 再取得記録 差戻し 再取得 再取得 再取得 再取得

「音声情報表示」ボタンをクリックすると、「相談事跡通話音声表示画面」が別ウィンドウで表示されます。（「D-5-2 通話音声情報を表示する」を参照）

### 4. 相談事跡個別修正画面

相談事跡個別修正画面（基礎年金番号：5000-000008）

2025/10/07

相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡	相談事跡
2025/10/07	2025/10/07	2025/10/07	2025/10/07	2025/10/07	2025/10/07	2025/10/07	2025/10/07	2025/10/07

音声情報  
CALL-ID  
a-d09be048bc26b085fec29bdf0db559febbd9f5a5a

音声情報表示

交付情報  
不要

再アプローチ  
年月日 結果 担当者 事跡

アクションメモ  
登録年月日 登録者  
アクションメモ 差戻理由など

差戻者  
要差戻者設定

修正 戻る

「音声情報表示」ボタンをクリックすると、「相談事跡通話音声表示画面」が別ウィンドウで表示されます。（「D-5-2 通話音声情報を表示する」を参照）

## 5. 相談事跡個別確認画面

相談事跡個別確認画面（基礎年金番号：5000-000008）

2025/10/07

<input type="checkbox"/>	任意タイトルD	任意タイトルD確認
<input type="checkbox"/>	任意タイトルE	任意タイトルE確認
<input type="checkbox"/>	任意タイトルF	任意タイトルF確認
<input type="checkbox"/>	任意タイトルG	任意タイトルG確認
<input type="checkbox"/>	任意タイトルH	任意タイトルH確認
<input type="checkbox"/>	任意タイトルI	任意タイトルI確認
<input type="checkbox"/>	任意タイトルJ	任意タイトルJ確認

音声情報  
CALL-ID  
a-d09be048bc26b085fec29bdf0db559febbd9f5a5a **音声情報表示** 交付

交付情報  
不要

再アプローチ  
年月日 結果 担当者 事跡

アクションメモ  
登録年月日 登録者  
アクションメモ 差戻理由など

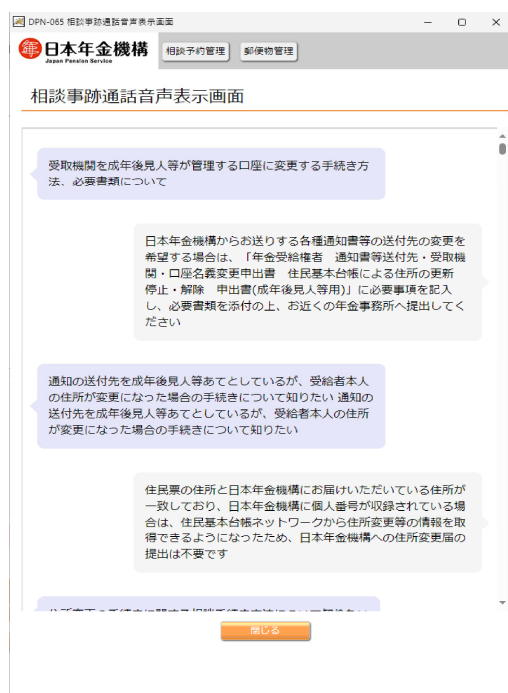
確定 戻る

「音声情報表示」ボタンをクリックすると、「相談事跡通話音声表示画面」が別ウィンドウで表示されます。（「D-5-2 通話音声情報を表示する」を参照）



## D-5-2 通話音声情報を表示する

### 1. 相談事跡通話音声表示画面



左側に入電者が発話した内容が表示されます。

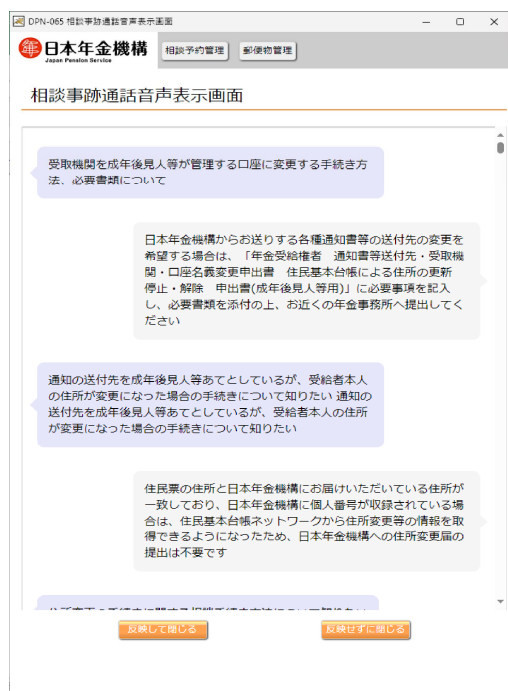
右側にオペレーターが発話した内容が表示されます。

「閉じる」ボタンをクリックすると「相談事跡通話音声表示画面」が閉じます。

#### －注意－

左側の入電者の発話には、多言語通訳サービスの通訳者の発話が混在して表示されることがあります。

### 2. 相談事跡通話音声表示画面【相談事跡登録画面・相談事跡個別修正画面から遷移】



左側に入電者が発話した内容が表示されます。

右側にオペレーターが発話した内容が表示されます。

「反映して閉じる」ボタンをクリックすると編集結果を保持して「相談事跡通話音声表示画面」が閉じます。

「反映せず閉じる」ボタンをクリックすると編集結果を破棄して「相談事跡通話音声表示画面」が閉じます。

編集方法は「D-5-3 通話音声情報を編集する」を参照してください。

---

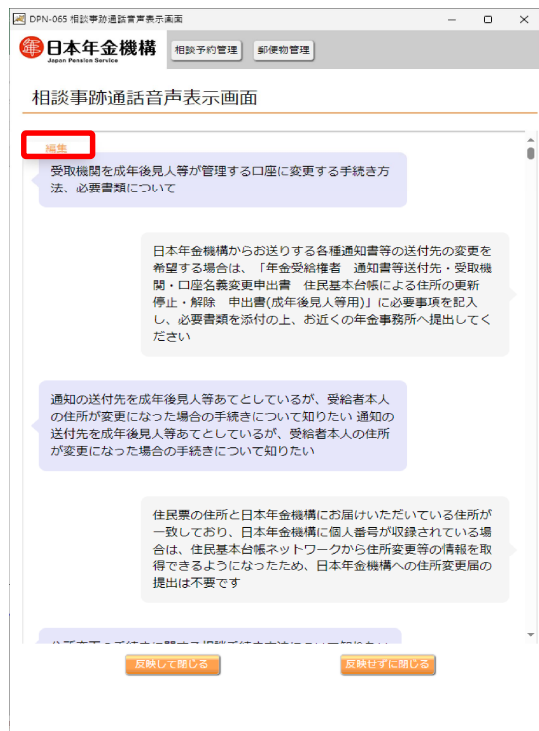
**－ 注意 －**

- ・「反映して閉じる」ボタンをクリックしないと編集結果が反映されません。
  - ・「反映して閉じる」ボタンをクリックすると、表示されている編集結果が反映されるため、元の発話内容に戻すことはできません。
-

## D-5-3 通話音声情報を編集する

### 1. 相談事跡通話音声表示画面

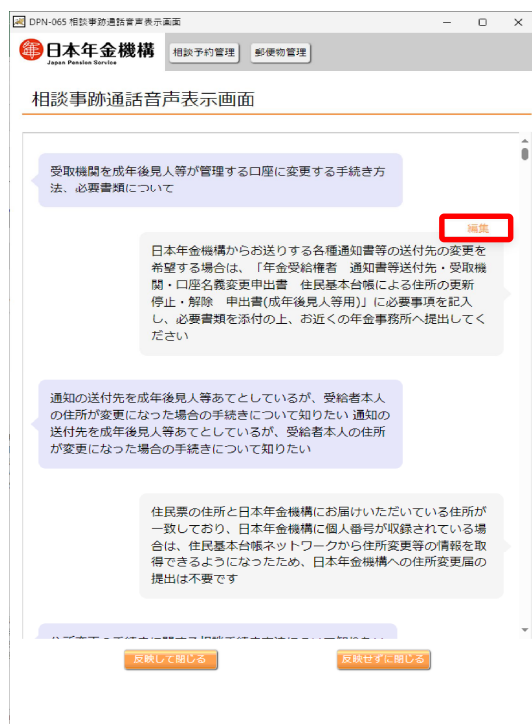
#### 入電者の発話内容の場合



編集したい発話内容にカーソルを合わせると「編集」ボタンが表示されます。

「編集」ボタンをクリックすると発話内容が編集可能状態になります。

#### オペレーターの発話内容の場合



## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## 入電者の発話内容を編集中的の場合

相談予約管理

相談予約管理 郵便物管理

相談事跡通話音声表示画面

受取機関を成年後見人等が管理する口座に変更する手続き方法、必要書類について

確定 キャンセル

日本年金機構からお送りする各種通知書等の送付先の変更を希望する場合は、「年金受給権者 通知書等送付先・受取機関・口座名義変更申出書 住民基本台帳による住所の更新 停止・解除 申出書(成年後見人等用)」に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、お近くの年金事務所へ提出してください

通知の送付先を成年後見人等あてとしているが、受給者本人の住所が変更になった場合の手続きについて知りたい 通知の送付先を成年後見人等あてとしているが、受給者本人の住所が変更になった場合の手続きについて知りたい

住民票の住所と日本年金機構にお届けいただいている住所が一致しており、日本年金機構に個人番号が収録されている場合は、住民基本台帳ネットワークから住所変更等の情報を取得できるようになったため、日本年金機構への住所変更届の提出は不要です

反映して閉じる 反映せずに閉じる

## D-5-3 通話音声情報を編集する

発話内容を編集します。

「確定」ボタンをクリックすると編集内容を確定し、発話内容が表示状態に戻ります。

「キャンセル」ボタンをクリックすると編集内容を破棄し、発話内容が表示状態に戻ります。

## オペレーターの発話内容を編集中的の場合

相談予約管理

相談予約管理 郵便物管理

相談事跡通話音声表示画面

受取機関を成年後見人等が管理する口座に変更する手続き方法、必要書類について

確定 キャンセル

日本年金機構からお送りする各種通知書等の送付先の変更を希望する場合は、「年金受給権者 通知書等送付先・受取機関・口座名義変更申出書 住民基本台帳による住所の更新 停止・解除 申出書(成年後見人等用)」に必要事項を記入し、必要書類を添付の上、お近くの年金事務所へ提出してください

通知の送付先を成年後見人等あてとしているが、受給者本人の住所が変更になった場合の手続きについて知りたい 通知の送付先を成年後見人等あてとしているが、受給者本人の住所が変更になった場合の手続きについて知りたい

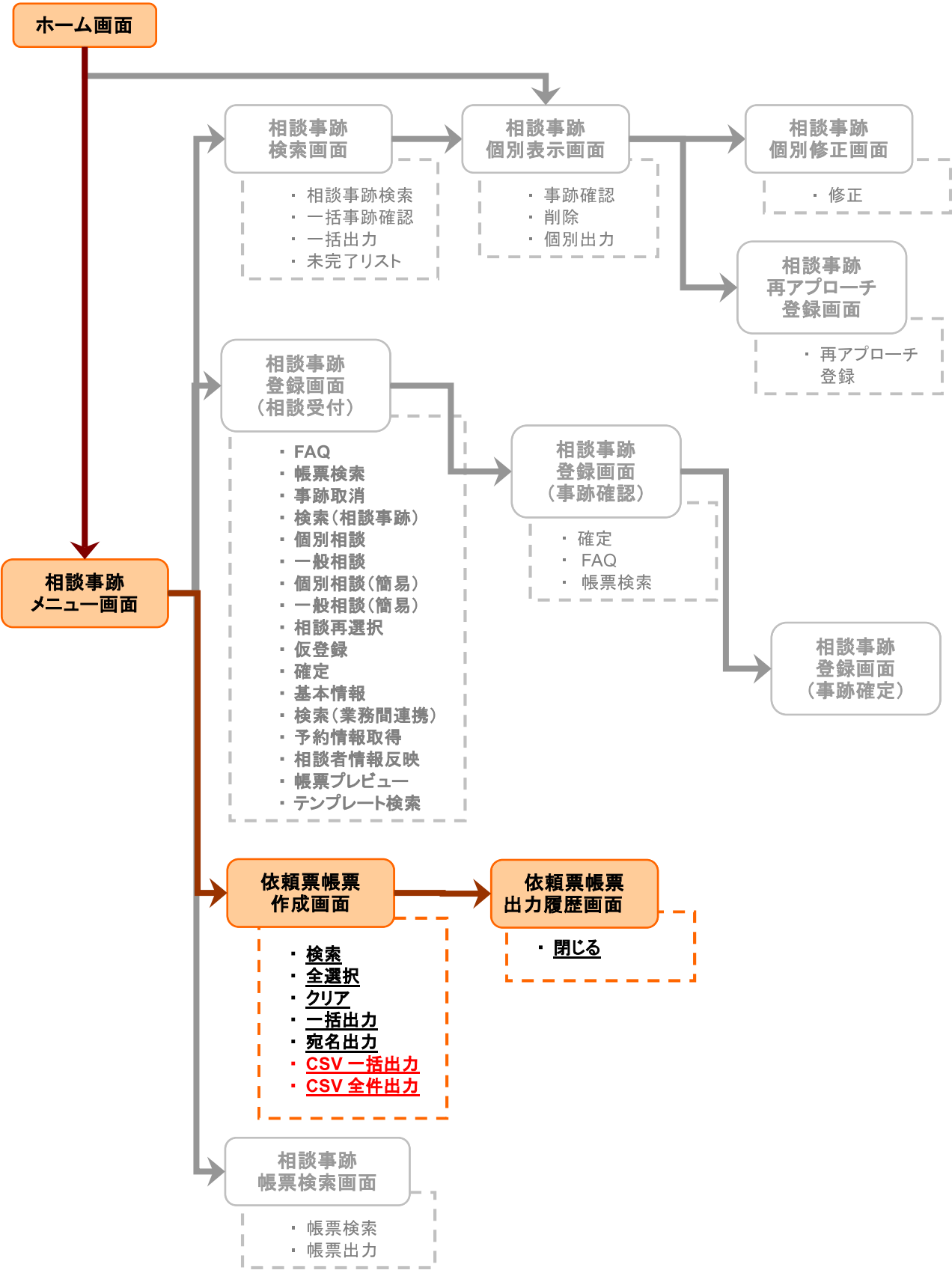
住民票の住所と日本年金機構にお届けいただいている住所が一致しており、日本年金機構に個人番号が収録されている場合は、住民基本台帳ネットワークから住所変更等の情報を取得できるようになったため、日本年金機構への住所変更届の提出は不要です

反映して閉じる 反映せずに閉じる

### ー注意ー

- ・編集集中に入力した改行は、全角スペース1文字に置き換えられます。
- ・編集集中に入力した半角括弧（〔 〕）は、全角括弧（[ ]）に置き換えられます。
- ・「確定」ボタンをクリックしないと編集内容が反映されません。
- ・「確定」ボタンをクリックすると、編集前の発話内容に戻すことはできません。

# D-12 依頼票帳票を作成する



## D-12-1 依頼票帳票を作成する

### 1. 相談事跡 メニュー画面



「依頼票帳票作成」リンクをクリックします。

依頼票帳票作成画面が表示されます。

### 2. 依頼票帳票作成画面



「処理区分」の選択により入力項目が異なります。

【帳票出力(単票)】選択  
手順3を参照

【帳票出力(連記式)】選択  
手順4を参照

【一覧表出力】選択  
手順5を参照

処理区分の選択及び帳票名の選択内容により検索結果一覧の表示名称、表示内容が異なります。

・「処理区分」 ← **必須!**

依頼票帳票作成時の「帳票出力(単票)」、「帳票出力(連記式)」、「一覧表出力」のいずれかのラジオボタンを選択します。

### 3. 依頼票帳票作成画面 【処理区分:「帳票出力(単票)」選択】

以下の情報を入力します。

依頼票帳票作成情報を入力後に「検索」ボタンをクリックすると、「依頼票帳票一覧」の検索結果が表示されます。

・「依頼元拠点(部署) (拠点)」

依頼票帳票作成時の依頼元拠点をプルダウンメニューから選択します。

・「依頼元拠点(部署) (都道府県)」

依頼票帳票作成時の依頼元拠点が管轄する都道府県をプルダウンメニューから選択します。

依頼元拠点(部署)(拠点)で「機構本部」、「コールセンター」を選択した場合は、選択できません。

・「依頼元拠点(部署) (年金事務所等)」

依頼票帳票作成時の依頼元年金事務所等をプルダウンメニューから選択します。

依頼元拠点(部署)(拠点)で「機構本部」を選択した場合は、機構本部の「部」の選択が可能です。(グループの選択はできません。)

依頼元拠点(部署)(拠点)で「コールセンター」を選択した場合は、「第1コールセンター」、「第2コールセンター」、「第3コールセンター」、「定期便ダイヤル」、「年金加入者ダイヤル」が選択可能です。

依頼元拠点(部署)(拠点)で「ブロック」を選択した場合は、「年金事務所」、「分室」、「年金相談センター」、「オフィス」、「事務センター」が選択可能です。

・「依頼先拠点(部署) (拠点)」

帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、選択不可になります。

依頼票帳票作成時の依頼先拠点をプルダウンメニューから選択します。

・「依頼先拠点(部署) (都道府県)」

帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、選択不可になります。

依頼票帳票作成時の依頼先拠点が管轄する都道府県をプルダウンメニューから選択します。

依頼先拠点(部署)(拠点)で「機構本部」、「コールセンター」を選択した場合は、選択できません。

・「依頼先拠点(部署) (年金事務所等)」

帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、選択不可になります。

## D-12-1 依頼票帳票を作成する

依頼票帳票作成時の依頼先拠点が管轄する年金事務所等をプルダウンメニューから選択します。

依頼先拠点(部署)(拠点)で「機構本部」を選択した場合は、機構本部の「部」の選択が可能です。(グループの選択はできません。)

依頼先拠点(部署)(拠点)で「コールセンター」を選択した場合は、「第1コールセンター」、「第2コールセンター」、「第3コールセンター」、「定期便ダイヤル」、「年金加入者ダイヤル」が選択可能です。

依頼先拠点(部署)(拠点)で「ブロック」を選択した場合は、「年金事務所」、「分室」、「年金相談センター」、「オフィス」、「事務センター」が選択可能です。

・「帳票名」 ← **必須!**

依頼票帳票をプルダウンメニューから選択します。

・「受付年月日(範囲)」

プルダウンメニューから「一日分」または「範囲」の受付年月日範囲を選択します。

受付年月日(範囲):「一日分」選択

受付年月日(範囲)で「一日分」選択時「受付年月日(至)」は表示されません。

受付年月日(範囲):「範囲」選択

受付年月日(範囲)で「範囲」選択時「受付年月日(至)」が表示されます。

・「受付年月日(自)」

依頼票帳票作成の受付年月日(自)を「カレンダー」ボタンをクリックして日付を指定、またはプルダウンメニューから選択します。

・「受付年月日(至)」

受付年月日(範囲)で「範囲」が選択された場合に入力が可能になります。

依頼票帳票作成の受付年月日(至)を「カレンダー」ボタンをクリックして日付を指定、またはプルダウンメニューから選択します。

・「事跡確認日(範囲)」

プルダウンメニューから「一日分」または「範囲」の事跡確認日範囲を選択します。

事跡確認日(範囲):「一日分」選択

事跡確認(範囲)で「範囲」選択時「事跡確認日(至)」は表示されません。



事跡確認日(範囲):「範囲」選択

事跡確認(範囲)で「範囲」選択時「事跡確認日(至)」が表示されます。

・「事跡確認日(自)」

依頼票帳票作成の事跡確認日(自)を「カレンダー」ボタンをクリックして日付を指定、または「範囲」選択時は、プルダウンメニューから選択します。

・「事跡確認日(至)」

事跡確認日の範囲が選択された場合に入力が可能になります。  
依頼票帳票作成の事跡確認日(至)を「カレンダー」ボタンをクリックして日付を指定、または「範囲」選択時は、プルダウンメニューから選択します。

・「出力ステータス」

帳票出力ステータスをプルダウンメニューから選択します。

・「基礎年金番号」

基礎年金番号を数字 10 桁で入力します。

・「案件ID」

案件 ID を 13 桁で入力します。

---

－ 注意 －

- ・受付年月日の「範囲」を選択した場合は、「受付年月日(自)」、「受付年月日(至)」を入力する必要があります。
  - ・事跡確認日の「範囲」を選択した場合は、「事跡確認日(自)」、「事跡確認日(至)」を入力する必要があります。
  - ・受付年月日の「一日分」、事跡確認日の「一日分」を選択した場合は、受付年月日または事跡確認日を入力する必要があります。
  - ・ログインユーザが機構本部職員以外の場合、「依頼元拠点」、「依頼先拠点」のいずれかがログインユーザの拠点である必要があります。
-

## D-12-1 依頼票帳票を作成する

検索結果一覧:「依頼票帳票一覧」で表示

出力	No.	依頼元票点(部課)名	案件ID	受付年月日	帳票名	基幹年金番号	氏名カナ	出力ステータス
<input type="checkbox"/>	1	市川年金事務所	N201900042711	2019/05/07	事務内容兼用紙送付依頼	1111-111111	72134	出力済
<input type="checkbox"/>	2	立川年金事務所	N201900042712	2019/05/07	事務内容兼用紙送付依頼	1111-111111	72134	出力済
<input type="checkbox"/>	3	浦和年金事務所	N201900042729	2019/05/07	事務内容兼用紙送付依頼	1234-567890	72134	半出力

全選択 クリア 一括出力 全件出力 宛名出力 宛名全件出力

A B C D E F

**(A)全選択**

「全選択」ボタンをクリックすると画面内の出力チェックボックス(H)全てが有効になります。

**(B)クリア**

「クリア」ボタンをクリックすると画面内の出力チェックボックス(H)全てが無効になります。

**(C)一括出力**

画面内の出力チェックボックス(H)のいずれかが有効の場合に活性で表示されます。

「一括出力」ボタンをクリックすると出力チェックボックス(H)が有効な依頼票帳票が一括で出力できます。

**(D)全件出力**

「全件出力」ボタンをクリックすると検索結果全ての依頼票帳票が一括で出力できます。

**(E)宛名出力**

帳票名に「用紙送付依頼票」が選択され、画面内の出力チェックボックス(H)のいずれかが有効の場合に活性で表示されます。

「宛名出力」ボタンをクリックすると出力チェックボックス(H)が有効な依頼票帳票の宛名シールが出力できます。

D-12-1 依頼票帳票を作成する

(F)宛名全件出力

帳票名に「用紙送付依頼票」が選択された場合に  
表示されます。

「宛名出力」ボタンをクリック  
すると検索結果全ての  
依頼票帳票の宛名シール  
が出力できます。

(G)検索行

「行」クリックすると「依頼  
票帳票出力履歴画面」が  
表示されます。

(H)出力チェックボックス

選択した行が(C)一括出  
力、(E)宛名出力、(I)CS  
V一括出力の出力対象に  
なります。

(I)CSV一括出力

画面内の出力チェックボッ  
クス(H)のいずれかが有  
効の場合に活性で表示さ  
れます。

「CSV一括出力」ボタンを  
クリックすると出力チェック  
ボックス(H)が有効な依  
頼票帳票が一括でCSV  
出力できます。

(J)CSV全件出力

「CSV全件出力」ボタンを  
クリックすると検索結果全  
ての依頼票帳票が一括で  
CSV出力できます。

※出力ファイルの保存に  
ついてはA-3-6「ファイル  
保存方法」を参照してくだ  
さい。

必須項目の「帳票名」で以下の帳票を選択した場合

No	対象帳票
1	源泉徴収票再発行依頼票
2	改定通知書再発行依頼票
3	振込通知書再発行依頼票
4	準確定用源泉徴収票交付依頼票
5	給付証明書交付依頼票
6	年別内訳書交付依頼票
7	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書再発行依頼票
8	死亡保留処理票

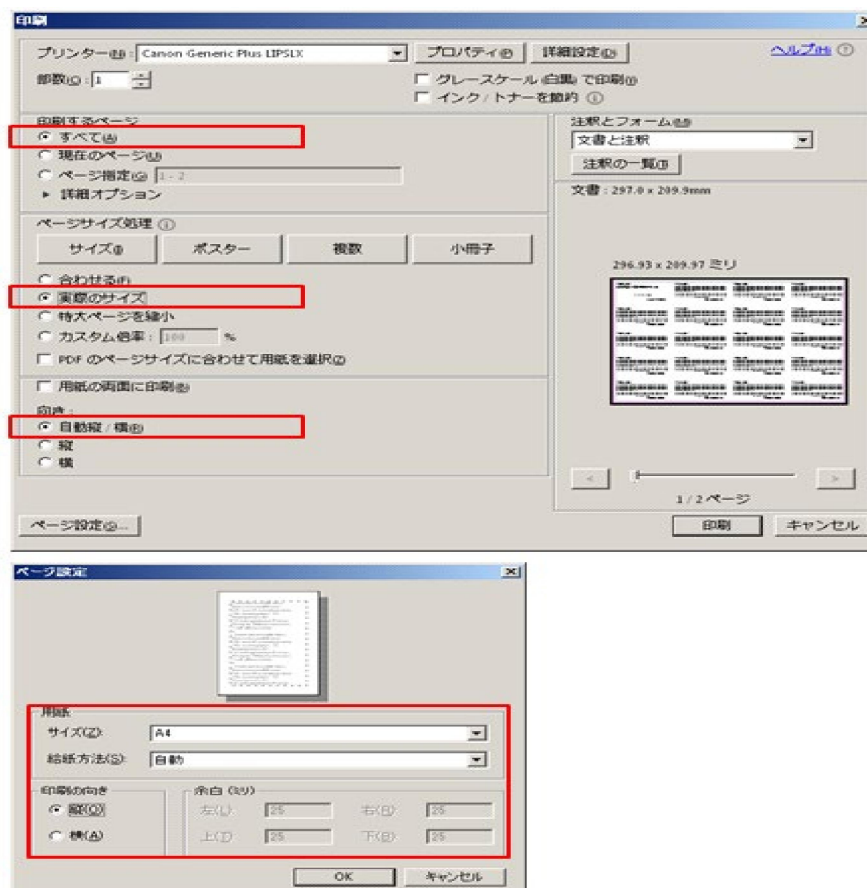
The screenshot shows a web application interface. At the top, there are navigation buttons (back, forward, search, etc.) and a page indicator '1'. Below this is a table titled '依頼票帳票一覧' (Request Ticket List) with columns: '出力' (Output), 'No', '依頼先拠点(部署)名' (Request destination site/department name), '案件ID' (Case ID), '受付年月日' (Received date), '帳票名' (Ticket name), '基礎年金番号' (Basic pension number), '氏名カナ' (Name in Kana), and '出力ステータス' (Output status). Two rows are visible, both with '未出力' (Not output) status. Below the table, there are more navigation buttons and a row of action buttons: '全選択' (Select all), 'クリア' (Clear), '一括出力' (Batch output), 'CSV一括出力' (CSV Batch output), and 'CSV全件出力' (CSV All output). The letters 'I' and 'J' are placed below the 'CSV一括出力' and 'CSV全件出力' buttons respectively.

**ーポイントー**

依頼票帳票一覧は、「受付年月日」の昇順、「案件ID」の昇順で表示されます。

**ー注意ー**

「宛名シール」を印刷する場合は、下記の設定値で印刷してください。



#### 4. 依頼票帳票作成画面 【処理区分:「帳票出力(連記式)」選択】

以下の情報を入力します。

依頼票帳票作成情報を入力後に「検索」ボタンをクリックすると、「帳票名」の選択内容により検索結果一覧の表示名称が異なります。

##### ・「依頼元拠点(部署)(拠点)」

帳票名に「源泉徴収票」を選択した場合は、選択不可になります。  
依頼票帳票作成時の依頼元拠点をプルダウンメニューから選択します。

##### ・「依頼元拠点(部署)(都道府県)」

帳票名に「源泉徴収票」を選択した場合は、選択不可になります。  
依頼票帳票作成時の依頼元拠点が管轄する都道府県をプルダウンメニューから選択します。  
依頼元拠点(部署)(拠点)で「機構本部」、「コールセンター」を選択した場合は、選択できません。

##### ・「依頼元拠点(部署)(年金事務所等)」

帳票名に「源泉徴収票」を選択した場合は、選択不可になります。  
依頼票帳票作成時の依頼元年金事務所等をプルダウンメニューから選択します。  
依頼元拠点(部署)(拠点)で「機構本部」を選択した場合は、機構本部の「部」の選択が可能です。(グループの選択はできません。)  
依頼元拠点(部署)(拠点)で「コールセンター」を選択した場合は、「第1コールセンター」、「第2コールセンター」、「第3コールセンター」、「定期便ダイヤル」、「年金加入者ダイヤル」が選択可能です。  
依頼元拠点(部署)(拠点)で「ブロック」を選択した場合は、「年金事務所」、「分室」、「年金相談センター」、「オフィス」、「事務センター」が選択可能です。

##### ・「依頼先拠点(部署)(拠点)」

帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、選択不可になります。  
依頼票帳票作成時の依頼先拠点をプルダウンメニューから選択します。

##### ・「依頼先拠点(部署)(都道府県)」

帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、選択不可になります。  
依頼票帳票作成時の依頼先拠点が管轄する都道府県をプルダウンメニューから選択します。  
依頼先拠点(部署)(拠点)で「機構本部」、「コールセンター」を選択した場合は、選択できません。

##### ・「依頼先拠点(部署)(年金事務所等)」

帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、選択不可になります。  
依頼票帳票作成時の依頼先拠点が管轄する年金事務所等をプルダウンメニューから選択します。  
依頼先拠点(部署)(拠点)で「機構本部」を選択した場合は、機構本部の「部」の選択が

## D-12-1 依頼票帳票を作成する

可能です。(グループの選択はできません。)

依頼先拠点(部署)(拠点)で「コールセンター」を選択した場合は、「第1コールセンター」、「第2コールセンター」、「第3コールセンター」、「定期便ダイヤル」、「年金加入者ダイヤル」が選択可能です。

依頼先拠点(部署)(拠点)で「ブロック」を選択した場合は、「年金事務所」、「分室」、「年金相談センター」、「オフィス」、「事務センター」が選択可能です。

・「帳票名」 ← **必須!**

プルダウンメニューから「源泉徴収票」または「用紙送付依頼票」を選択します。

・「事跡確認日」 ← **必須!**

依頼票帳票作成の事跡確認日を「カレンダー」ボタンをクリックして日付を指定します。

---

—ポイント—

指定された「帳票名」の依頼票帳票作成は、指定された「事跡確認日」内で未出力及び出力済の依頼帳票が対象になります。

---

---

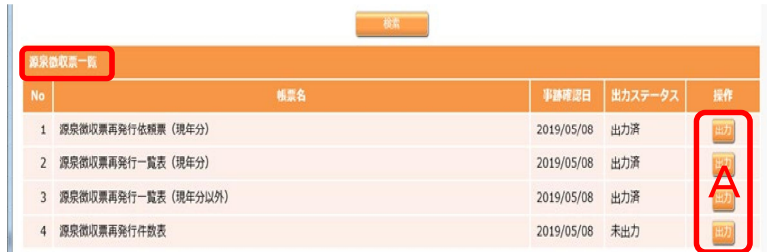
—注意—

- ・ログインユーザが機構本部職員以外の場合、「依頼元拠点」、「依頼先拠点」のいずれかがログインユーザの拠点である必要があります。
  - ・帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、依頼元拠点(部署)の「拠点」、依頼元拠点(部署)の「都道府県」、依頼元拠点(部署)の「年金事務所等」を入力する必要があります。
  - ・帳票名に「源泉徴収票」を選択した場合は、依頼先拠点(部署)の「拠点」、依頼先拠点(部署)の「都道府県」、依頼先拠点(部署)の「年金事務所等」を入力する必要があります。
  - ・当日のオンライン終了後に帳票出力ステータスの更新(未出力→出力済)が行われますので出力状況の確認は、翌日以降に相談事跡個別表示画面で確認する必要があります。
-

## D-12-1 依頼票帳票を作成する

帳票名:「源泉徴収票」を選択

検索結果一覧:「源泉徴収票一覧」で表示



No	帳票名	事務確認日	出力ステータス	操作
1	源泉徴収票再発行依頼票 (現年分)	2019/05/08	出力済	出力
2	源泉徴収票再発行一覧表 (現年分)	2019/05/08	出力済	出力
3	源泉徴収票再発行一覧表 (現年分以外)	2019/05/08	出力済	出力
4	源泉徴収票再発行件数表	2019/05/08	未出力	出力

## (A) 出力

「出力」ボタンをクリックすると選択された連記式帳票が出力できます。

※A-3-6「ファイル保存方法」を参照してください。

帳票名:「用紙送付依頼票」を選択

検索結果一覧:「用紙送付依頼一覧」で表示



No	帳票名	事務確認日	出力ステータス	操作
1	【用紙送付依頼】連記式依頼票	2019/05/08	出力済	出力
2	用紙別依頼件数一覧	2019/05/08	未出力	出力

## 5. 依頼票帳票作成画面 【処理区分:「一覧表出力」選択】



以下の情報を入力します。

依頼票帳票作成情報を入力後に「検索」ボタンをクリックすると、「再交付依頼一覧」の検索結果が表示されます。

## ・「依頼元拠点(部署) (拠点)」

依頼票帳票作成時の依頼元拠点をプルダウンメニューから選択します。

## ・「依頼元拠点(部署) (都道府県)」

依頼票帳票作成時の依頼元拠点が管轄する都道府県をプルダウンメニューから選択します。

依頼元拠点(部署) (拠点) で「機構本部」、「コールセンター」を選択した場合は、選択できません。

## ・「依頼元拠点(部署) (年金事務所等)」

依頼票帳票作成時の依頼元年金事務所等をプルダウンメニューから選択します。

依頼元拠点(部署) (拠点) で「機構本部」を選択した場合は、機構本部の「部」の選択が可能です。(グループの選択はできません。)

依頼元拠点(部署) (拠点) で「コールセンター」を選択した場合は、「第1コールセンター」、「第2コールセンター」、「第3コールセンター」、「定期便ダイヤル」、「年金加入者ダイヤル」が選択可能です。



## D-12-1 依頼票帳票を作成する

依頼元拠点(部署)(拠点)で「ブロック」を選択した場合は、「年金事務所」、「分室」、「年金相談センター」、「オフィス」、「事務センター」が選択可能です。

## ・「依頼先拠点(部署)(拠点)」

帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、選択不可になります。

依頼票帳票作成時の依頼先拠点をプルダウンメニューから選択します。

## ・「依頼先拠点(部署)(都道府県)」

帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、選択不可になります。

依頼票帳票作成時の依頼先拠点が管轄する都道府県をプルダウンメニューから選択します。

依頼先拠点(部署)(拠点)で「機構本部」、「コールセンター」を選択した場合は、選択できません。

## ・「依頼先拠点(部署)(年金事務所等)」

帳票名に「用紙送付依頼票」を選択した場合は、選択不可になります。

依頼票帳票作成時の依頼先拠点が管轄する年金事務所等をプルダウンメニューから選択します。

依頼先拠点(部署)(拠点)で「機構本部」を選択した場合は、機構本部の「部」の選択が可能です。(グループの選択はできません。)

依頼先拠点(部署)(拠点)で「コールセンター」を選択した場合は、「第1コールセンター」、「第2コールセンター」、「第3コールセンター」、「定期便ダイヤル」、「年金加入者ダイヤル」が選択可能です。

依頼先拠点(部署)(拠点)で「ブロック」を選択した場合は、「年金事務所」、「分室」、「年金相談センター」、「オフィス」、「事務センター」が選択可能です。

## ・「帳票名」

依頼票帳票をプルダウンメニューから選択します。

## ・「事跡確認日」 ← 必須!


依頼票帳票作成の事跡確認日を「カレンダー」ボタンをクリックして日付を指定、またはプルダウンメニューから選択します。

## ー注意ー

・ログインユーザが機構本部職員以外の場合、「依頼元拠点」、「依頼先拠点」のいずれかがログインユーザの拠点である必要があります。

・依頼元拠点(部署)の「拠点」、依頼元拠点(部署)の「都道府県」、依頼元拠点(部署)の「年金事務所等」または、依頼先拠点(部署)の「拠点」、依頼先拠点(部署)の「都道府県」、依頼先拠点(部署)の「年金事務所等」のいずれかを入力する必要があります。

検索結果一覧:「再交付依頼一覧」で表示

再交付依頼一覧			
No	帳票名	事跡確認日	操作
1	【再交付依頼一覧】	2019/05/08	

## (A)出力

「出力」ボタンをクリックすると再交付依頼一覧が出力できます。

※A-3-6「ファイル保存方法」を参照してください。



## 6. 依頼票帳票出力履歴画面

DPN-026 依頼票帳票出力履歴画面 - Internet Explorer

ログインユーザ: 年金 太郎 2017/08/31 23:59

依頼票帳票出力履歴画面

検索条件

帳票名	源泉徴収票		
依頼元拠点(部署)名	北海道東年金事務所	依頼先拠点(部署)名	北海道西年金事務所
案件ID	N201800000100	受付年月日	2018/01/08
基礎年金番号	1234-567890	年金コード	9999
カナ氏名	キキコウカイ	漢字氏名	

依頼票帳票出力履歴一覧

No	出力日付	出力時刻	出力拠点(部署)名	役職	出力者
1	2018/01/11	12:34:56	北海道東年金事務所	所長	AA BB
2	2018/01/11	12:34:56	北海道東年金事務所	一般職	XX XX

閉じる

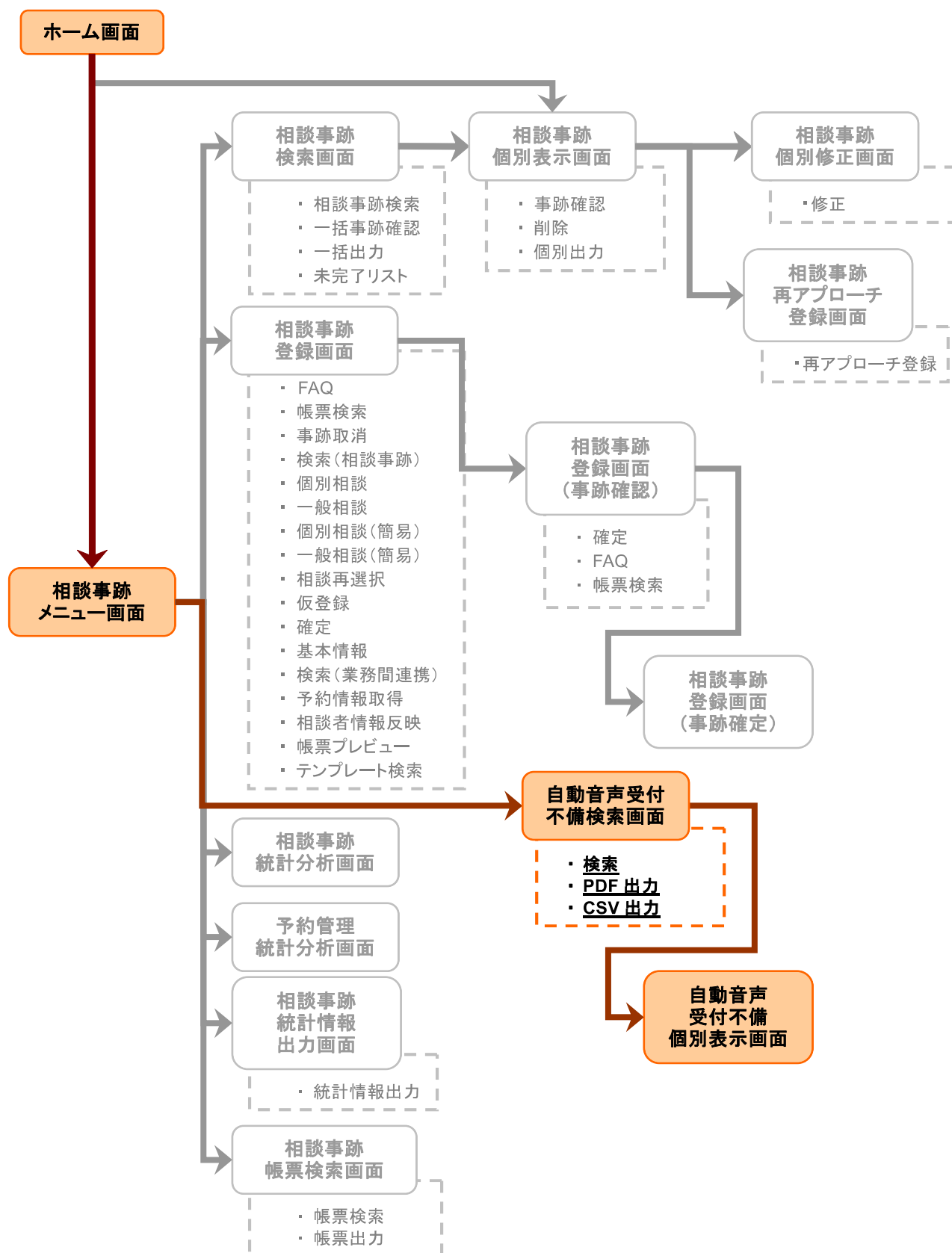
処理区分で「帳票出力(単票)」を選択し、検索結果一覧の「行」をクリックすると表示されます。

「閉じる」ボタンをクリックすると画面が閉じます。

### ポイント

依頼票帳票出力履歴一覧は、「出力日付」の昇順、「出力時刻」の昇順で表示されます。

## 木一ム画面



D-14-1 自動音声受付不備情報を検索する

1. 相談事跡 メニュー画面



「自動音声受付不備検索」リンクをクリックします。

自動音声受付不備検索画面が表示されます。



## 2. 検索

自動音声受付不備検索画面

受付年月日: [ ] カレンダー ~ [ ] カレンダー [選択] 時間帯: [選択] [ ] ~ [ ] [選択]

対象帳票名: [選択] ステータス: [選択]

更新利用種ID: [ ]

基礎年金番号: [ ] 年金コード: [選択]

生年月日: [選択] [選択] [選択] 電話番号: [ ]

[検索]

検索条件を入力し、「検索」ボタンをクリックすると、同じ画面に検索結果一覧が表示されます。

検索結果一覧

1 ~ 6件 / 6件 表示単位: 20件

No	受付日時	対象帳票名	基礎年金番号	ステータス	不一致情報		
					生年月日	郵便番号	年金コード
1	2025/09/16 09:11	源泉徴収票	5500-999999	事務登録済	-	-	○
2	2025/09/16 09:12	源泉徴収票	0000-000001	事務登録済	○	○	○
3	2025/09/16 09:12	源泉徴収票	0000-000001	差異し	○	○	○
4	2025/09/16 10:12	源泉徴収票	1234-567890	未確認	○	○	○
5	2025/09/16 10:12	源泉徴収票	0000-000002	事務登録済	○	○	○
6	2025/09/16 10:12	源泉徴収票	9999-999999	未確認	○	○	○

**－ポイント－**

・検索条件は以下のルールとなっています。

No	項目	入力形式	検索条件	検索方法	桁数
1	受付年月日	期間指定	単独	完全一致	
2	時間帯	期間指定	組合せ	完全一致	
3	対象帳票名	選択	組合せ	完全一致	
4	ステータス	選択	組合せ	完全一致	
5	更新利用者 ID	テキスト	組合せ	完全一致	
6	基礎年金番号	テキスト	単独	完全一致	10 桁
7	年金コード	選択	組合せ	完全一致	
8	生年月日	選択	組合せ	完全一致	
9	電話番号	テキスト	単独	完全一致	11 桁以内

・検索条件「単独」の項目が入力されていない場合に、検索条件「組合せ」項目を指定する場合は 2 つ以上の項目を入力してください。

・年金コードは「不明」のみ検索条件として指定可能です。（「不明」は入電者が入力していないことを表します。）

・電話番号はハイフン無しで入力してください。

・検索結果一覧の不一致情報は、お客様が入力した値と基礎年金番号をキーに収納対策支援システムから取得した値が一致しなかった項目に「○」が表示されます。なお、年金コードは「不明」の場合に、○が表示されます。

**－注意－**

検索結果が 1000 件以上の場合、検索結果を表示されません。検索結果が 1000 件未満になるように検索条件を見直してください。

### 3. その他ボタン操作

DPN-066 自動音声受付不備検索画面

日本年金機構 Japan Pension Service

相談予約管理 郵便物管理 ログインユーザ：ねんきん加入 管理者 2025/10/07 17:07

ホーム 相談事跡▼ オンライン文書相談▼ 管理▼

自動音声受付不備検索画面

受付年月日: [ ] カレンダー ~ 2025/09/16 カレンダー 選択 時間帯: [ ] 選択 ~ [ ]

対象帳票名: [ ] 選択 ステータス: [ ] 選択

更新利用者ID: [ ]

基礎年金番号: [ ] 年金コード: [ ] 選択

生年月日: [ ] 選択 [ ] 選択 [ ] 選択 電話番号: [ ]

検索

<< < 1 > >>

検索結果一覧 1 ~ 6件 / 6件 表示単位: 20件▼

No	受付日時	対象帳票名	基礎年金番号	ステータス	不一致情報		
					生年月日	郵便番号	年金コード
1	2025/09/16 09:11	源泉徴収票	5500-999999	事跡登録済	-	-	○
2	2025/09/16 09:12	源泉徴収票	0000-000001	事跡登録済	○	○	○
3	2025/09/16 09:12	源泉徴収票	0000-000001	差戻し	○	○	○
4	2025/09/16 10:12	源泉徴収票	1234-567890	未確認	○	○	○
5	2025/09/16 10:12	源泉徴収票	0000-000002	事跡登録済	○	○	○
6	2025/09/16 10:12	源泉徴収票	9999-999999	未確認	○	○	○

PDF出力 CSV出力

A B

#### (A)「PDF 出力」ボタン

検索結果を PDF ファイルで出力します。

#### (B)「CSV 出力」ボタン

検索結果を CSV ファイルで出力します。

D-14-2 自動音声受付不備情報を表示する

1. 個別表示

DRN-065 自動音声受付不備検索画面

日本年金機構  
相談予約管理 影響情報管理  
ログインユーザ：ねんきん加入 管理者 2025/10/07 17:08

ホーム 相談事例▼ オンライン文書相談▼ 管理▼

自動音声受付不備検索画面

受付年月日: [カレンダー] ~ 2025/08/18 [カレンダー] [選択] 時間帯: [選択] ~ [選択]  
対象帳票名: [選択] ステータス: [選択]  
更新利用者ID: [選択]  
基礎年金番号: [選択] 年金コード: [選択]  
生年月日: [選択] [選択] [選択] 電話番号: [選択]

検索

検索結果一覧 1 ~ 6件 / 6件 表示単位: 20件▼

No	受付日時	対象帳票名	基礎年金番号	ステータス	不一致情報		
					生年月日	郵便番号	年金コード
1	2025/09/16 09:11	源泉徴収票	5500-999999	事務登録済	-	-	○
2	2025/09/16 09:12	源泉徴収票	0000-000001	事務登録済	○	○	○
3	2025/09/16 09:12	源泉徴収票	0000-000001	差戻し	○	○	○
4	2025/09/16 10:12	源泉徴収票	1234-567890	未確認	○	○	○
5	2025/09/16 10:12	源泉徴収票	0000-000002	事務登録済	○	○	○
6	2025/09/16 10:12	源泉徴収票	9999-999999	未確認	○	○	○

PDF出力 CSV出力

「D-14-1 自動音声受付不備情報を検索する」で検索された検索結果一覧から確認したい不備情報をクリックすると、自動音声受付不備個別表示画面が別ウィンドウで表示されます。

DRN-067 自動音声受付不備個別表示画面

日本年金機構  
相談予約管理 影響情報管理  
ログインユーザ：ねんきん加入 管理者 2025/10/07 09:49

自動音声受付不備個別表示画面

ステータス: 未確認 更新者: システムユーザー-1 更新年月日: 2025/09/16 更新時刻: 09:12

お票入力内容

受付日時	対象帳票名	年区分	電話番号
2025/09/16 10:12	01:源泉徴収票	2025 (令和7年) 2024 (令和6年)	0120123456
基礎年金番号	年金コード	生年月日[表示情報]	郵便番号[表示情報]
1234 567890	0120	1966 (昭和41年) /04/01	231 0021

お票詳細情報

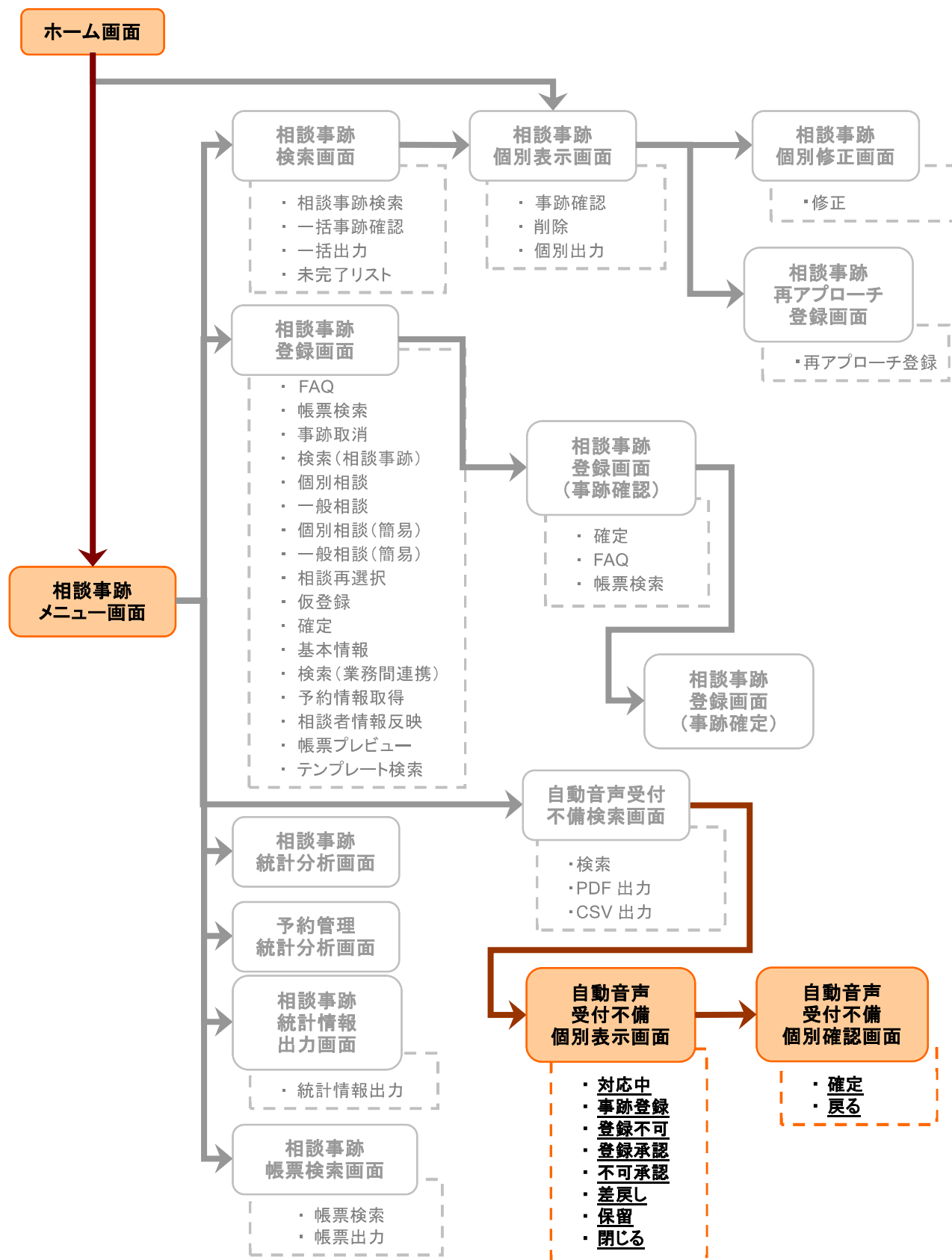
基礎年金番号	生年月日[表示情報]	郵便番号[表示情報]
1234-567890	2006 (平成18年) /01/25	168-8505
お客様名	力のお客様名	通称名
年金 太郎	わん 知?	年金 太郎
性別	住所 1	住所 2
男	東京都	杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 2 4 号

登録情報

基礎年金番号	年金コード	生年月日
1234-567890	0020	2006 (平成18年) [01] [28]
郵便番号	住所 1	住所 2
1688505	東京都	杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 2 4 号

機密性 2 完全性 2 可用性 2 (基幹システム開発部)

D-15 自動音声受付不備情報を確認する自動音声受付不備情報を確認する

**D-15 自動音声受付不備情報を確認する**



D-15-1 自動音声受付不備情報を確認する

1. 自動音声受付不備情報を確認する

DPN-007 自動音声受付不備個別表示画面

日本年金機構 Japan Pension Service

相談予約管理 郵便物管理

ログインユーザ：ねんきん加入 管理者 2025/10/07 09:49

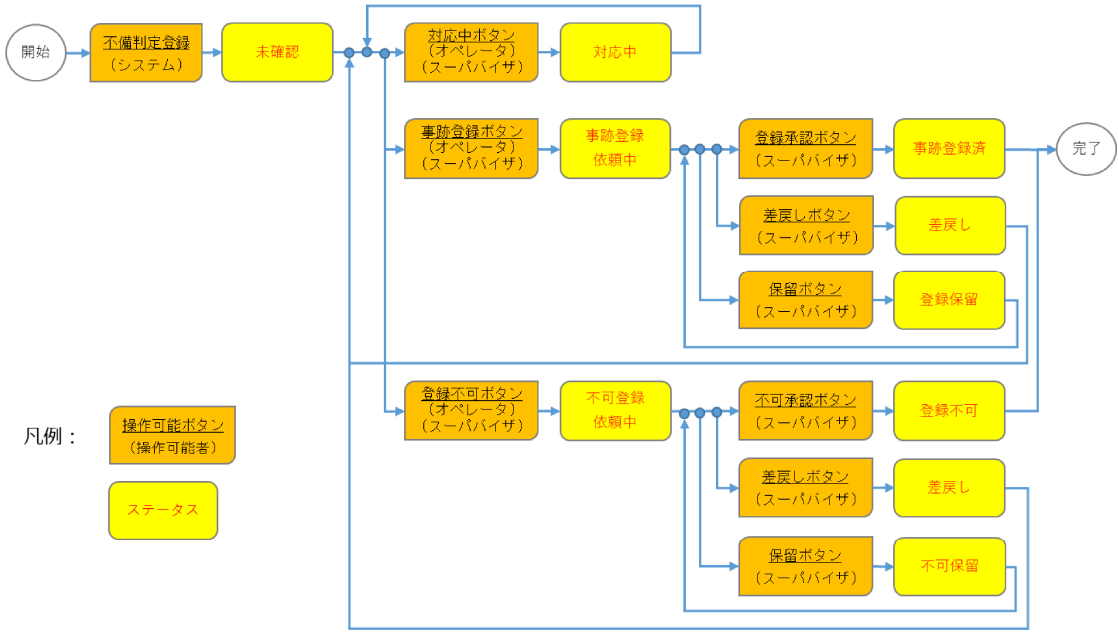
自動音声受付不備個別表示画面

ステータス	未確認	更新有	システムユーザー 1	更新年月日	2025/09/10	更新時刻	09:12
お客様入力内容	受付日時	対象振票名	年区分	電話番号			
	2025/09/16 10:12	01:源泉徴収票	2025 (令和7年)	0120123456			
	基礎年金番号	年金コード	生年月日[ <a href="#">表示情報</a> ]	郵便番号[ <a href="#">表示情報</a> ]			
	1234 567890	0120	1966 (昭和41年) /04/01	231 0021			
お客様情報	基礎年金番号	生年月日[ <a href="#">表示情報</a> ]	郵便番号[ <a href="#">表示情報</a> ]				
	1234-567890	2006 (平成18年) /01/25	168-8505				
	お客様名	カナお客様名	通称名	カナ通称名			
	年金 太郎	わわ 知の	年金 太郎	わわ 知の			
登録情報	性別	住所 1	住所 2				
	男	東京都	杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 2 4 号				
	基礎年金番号	年金コード	生年月日				
	1234-567890	0120	2006 (平成18年) /01/25				
郵便番号	住所 1	住所 2					
1688505	東京都	杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 2 4 号					

「D-14-2 自動音声受付不備情報を表示する」で表示された「自動音声受付不備個別表示画面」の内容を確認します。

各種ボタンをクリックすると、内容を確認し、「自動音声受付不備個別確認画面」が表示されます。

自動音声受付不備情報の操作フローは、以下のとおりです。



各ステータスが表す状態は以下のとおりです。

No.	ステータス名称	ステータス内容
1	未確認	不備対応がまだ未処理の状態を示す。
2	対応中	架電、調査等で不備対応を開始した状態を示す。
3	事跡登録依頼中	不備対応を完了し、事跡登録を依頼した状態を示す。
4	不可登録依頼中	不備対応を完了し、事跡登録しないことを承認依頼した状態を示す。
5	事跡登録済	事跡登録が完了した状態を示す。
6	登録保留	事跡登録依頼の承認を一時保留した状態を示す。
7	登録不可	再交付依頼をキャンセルした状態を示す。
8	不可保留	事跡登録しないことの承認を一時保留した状態を示す。
9	差戻し	事跡登録依頼又は事跡登録をしないことの承認依頼を依頼元に差戻した状態を示す。

2. 自動音声受付不備個別表示画面

DPN-087 自動音声受付不備個別表示画面

日本年金機構

相談予約管理 郵便物管理

ログインユーザ：ねんきん加入 管理者 2025/10/07 09:49

自動音声受付不備個別表示画面

ステータス	未確認	更新名	システムユーザー 1	更新年月日	2025/09/16	更新時刻	09:12
お客様入力内容	受付日時	対象帳票名	年区分				
	2025/09/16 10:12	01:源泉徴収票	2025 (令和7年) 2024 (令和6年)	電話番号 0120123456			
	基礎年金番号 1234 567890	年金コード 0120	生年月日[ <a href="#">編集情報</a> ] 1966 (昭和41年) /04/01	郵便番号[ <a href="#">編集情報</a> ] 231 0021			
	基礎年金番号 1234-567890		生年月日[ <a href="#">編集情報</a> ] 2006 (平成18年) /01/25	郵便番号[ <a href="#">編集情報</a> ] 168-8505			
お客様情報	お客様名	カナお客様名	通称名	カナ通称名			
	年金 太郎	わだ けん	年金 太郎	わだ けん			
	性別	住所 1	住所 2				
	男	東京都	杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 2 4 号				
登録情報	基礎年金番号	年金コード	生年月日				
	1234-567890	0120	2006 (平成18年) 01 25				
	郵便番号	住所 1	住所 2				
	1688505	東京都	杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 2 4 号				

4.お客様入力内容と 5. お客様情報を確認して 6.登録情報の修正を行います。

以降、手順 3～8 を参照してください。

3. ステータス

ステータス	事跡登録済	更新者	ねんきん加入 スーパーバイザ	更新年月日	2025/09/17	更新時刻	21:39
相談事跡案件ID	N202500000158						

各ステータスの説明は「1.自動音声受付不備情報を確認する」を参照してください。

－注意－

- ・ステータスが「事跡登録済」の場合のみ、相談事跡案件 ID が表示されます。

4. お客様入力内容

お客様入力内容	受付日時	対象帳票名	年区分	電話番号
	2025/09/16 10:12	01:源泉徴収票	2025（令和7年）	0120123456
			2024（令和6年）	
	基礎年金番号	年金コード	生年月日[突合情報]	郵便番号[突合情報]
	1234-567890	0120	1966（昭和41年）/04/01	231-0021

自動音声で連携された情報を表示します。

－ポイント－

- ・対象帳票名の先頭 2 桁の数字は、入電者が入力した値を表しています。
- ・突合情報の項目は背景色が水色で表示されます。

5. お客様情報

お客様情報	基礎年金番号		生年月日[突合情報]	郵便番号[突合情報]
	1234-567890		2006（平成18年）/01/25	168-8505
	お客様名	カナお客様名	通称名	カナ通称名
	年金 太郎	むね 知	年金 太郎	むね 知
	性別	住所 1	住所 2	
	男	東京都	杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 2 4 号	

基礎年金番号をキーに収納対策支援システムから取得した基本情報を表示します。

－ポイント－

- ・突合情報の項目は背景色が水色で表示されます。

**－注意－**

- ・基礎年金番号に該当する基本情報が収納対策支援システムから取得できなかった場合、基礎年金番号以外は空欄で表示されます。

お客様情報	基礎年金番号		生年月日[実合情報]	郵便番号[実合情報]
	1234-567890			
	お客様名	カナお客様名	通称名	カナ通称名
性別	住所 1		住所 2	

- ・また、画面上部に下記のメッセージが表示されます。

情報 (CODE: MGI013) 基礎年金番号に該当するお客様基本情報がありません。

- ・基礎年金番号に該当する基本情報が収納対策支援システムから取得出来なかった場合、「事跡登録」ボタンは表示されません。

**6. 登録情報の入力**

登録情報	基礎年金番号	年金コード	生年月日
	1234-567890	0120	2008 (平成18年) 01 25
	郵便番号	住所 1	住所 2
	1888505	東京都	杉並区高井戸西3丁目5番24号

以下を入力します。

**・年金コード**

4 桁で入力してください。

**・生年月日**

プルダウンメニューから選択します。

**・郵便番号**

ハイフンを除いた 7 桁を入力してください。

住所 1 が選択、住所 2 が空欄の状態、入力してカーソルを他の入力欄に移動すると、「住所 1」、「住所 2」欄に、住所が自動入力されます。複数の住所を持つ郵便番号の場合は、共通する住所名まで表示されます。

(例)「東京都江戸川区 ○○」、「東京都江戸川区 △△」の 2 種類の住所が同一の郵便番号の場合、「東京都江戸川区」までが自動入力されます。

**・住所 1**

プルダウンメニューから選択します。

**・住所 2**

200 文字まで入力可能です。

**－ポイント－**

- ・対象帳票名が「控除証明書、扶養親族等申告書、年金受給権者 受取期間変更届」の場合、年金コードは表示のみとなります。
- ・ステータスが「未確認」「対応中」「差戻し」の場合のみ入力可能です。それ以外のステータスでは表示のみとなります。
- ・4.お客様入力内容と 5.お客様情報の突合情報で一致しなかった項目は背景色が水色で表示されます。

**－注意－**

- ・「事跡登録」ボタンを操作する場合、上記の項目の入力が必須です。
- ・ステータス「不可登録依頼中」「不可保留」の場合、空欄で表示されます。

**7. メモの入力**

メモ入力内容

No	日時	ステータス	メモ登録者	メモ
1	2025/09/16 10:46	差戻し	ねんきん加入 スーパーバイザ	差戻し
2	2025/09/16 17:29	登録保留	ねんきん加入 スーパーバイザ	
3	2025/09/16 17:24	事跡登録依頼中	ねんきん加入 オペレーター	
4	2025/09/16 16:41	対応中	ねんきん加入 オペレーター	メモ入力内容 対応中2

以下を入力します。

**・メモ入力内容欄**

200 文字まで入力可能です。

**・メモ履歴情報**

過去に入力されたメモ情報が新しい順で全て表示されます。

**－ポイント－**

- ・対応した作業内容や差戻し時の伝達事項をメモ入力内容欄に入力します。
- ・メモ入力内容欄は参照権限の場合は表示されません。

**－注意－**

- ・「対応中」「登録不可」「差戻し」ボタンを操作する場合、メモの入力が必須です。

## 8. 各種ボタン

権限とステータスごとに表示されるボタンが異なります。

権限：相せ共1、相せ共2 ステータス：「未確認」「対応中」「差戻し」



権限：相せ共2 ステータス：「事跡登録依頼中」「登録保留」

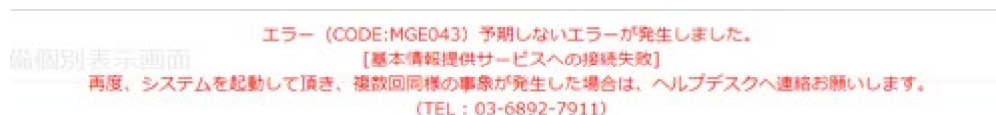


権限：相せ共2 ステータス：「不可登録依頼中」「不可保留」



### －注意－

- ・上記権限以外でアクセスした場合、「閉じる」ボタンのみ表示されます。
- ・下記のエラーメッセージが表示されている場合、「閉じる」ボタンのみ表示されます。



## D-15-2 自動音声受付不備情報を確定する

### 1. 自動音声受付不備個別確認画面

自動音声受付不備個別確認画面

以下の内容でよろしければ「確定」で対応中登録を行います。

ステータス	未登録	更新者	システムユーザー	更新年月日	更新時刻
お客入力内容	受付日時	対象振票名	年区分	電話番号	
	2025/09/16 10:12	01:源泉徴収票	2025 (令和7年)	0120123456	
	基礎年金番号	年金コード	生年月日[未登録]	郵便番号[未登録]	
	1234-567890	0120	1956 (昭和41年) /04/01	231-0021	
お客登録情報	基礎年金番号	生年月日[未登録]	郵便番号[未登録]		
	1234-567890	2006 (平成18年) /01/25	168-8505		
	お客様名	カナお客様名	通称名	カナ通称名	
	年金 太郎	おの 知	年金 太郎	おの 知	
	性別	住所 1	住所 2		
	男	東京都	杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 2 4 号		
登録情報	基礎年金番号	年金コード	生年月日		
	1234-567890	0120	2006 (平成18年) /01/25		
	郵便番号	住所 1	住所 2		
	168-8505	東京都	杉並区高井戸西 3 丁目 5 番 2 4 号		
メモ入力内容	マニュアル修正				

「確定」ボタンをクリックすると、「処理完了」画面が表示され、自動音声受付不備個別表示画面でクリックしたボタンに応じてステータスが変わります。

#### — 注意 —

・ステータスが「不可登録依頼中」の場合は、「登録情報」は基礎年金番号を除き空欄で表示されます。

自動音声受付不備個別表示画面

ステータス	不可登録依頼中	更新者	ねんきん加入	イバレータ	更新年月日	更新時刻
お客入力内容	受付日時	対象振票名	年区分	電話番号		
	2025/09/24 15:19	01:源泉徴収票	2025 (令和7年)	07012345678		
	基礎年金番号	年金コード	生年月日[未登録]	郵便番号[未登録]		
	9999-999999	0120	2006 (平成18年) /01/25	060-0032		
お客登録情報	基礎年金番号	生年月日[未登録]	郵便番号[未登録]			
	9999-999999	2006 (平成18年) /01/25	060-0032			
	お客様名	カナお客様名	通称名	カナ通称名		
	年金 九郎	おの 知	九郎	知		
	性別	住所 1	住所 2			
	男	北海道	札幌市中央区北二条東 1 丁目 3			
登録情報	基礎年金番号	年金コード	生年月日			
	9999-999999					
	郵便番号	住所 1	住所 2			

## D-16 付録

## D-16-1 帳票出カイメージ(帳票一覧付)

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力形式	分類	用紙サイズ	出力サイクル
1	RPN-101	年金相談者別統計表(日報)	年金相談事跡の年金相談者別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A4 横	日次
2	RPN-102	年金相談内容別統計表(日報)	年金相談事跡の年金相談内容別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A4 横	日次
3	RPN-118	源泉徴収票再発行依頼票(現年分)	制度ごとの件数を依頼元拠点ごとに集計した帳票	Excel	集計表	A4 縦	日次
4	RPN-119	源泉徴収票再発行一覧表(現年分)	現年分の源泉徴収票再発行を一覧表にしたもの	Excel	一覧表	A3 縦	日次
5	RPN-120	源泉徴収票再発行一覧表(現年分以外)	現年分以外の源泉徴収票再発行を一覧表にしたもの	Excel	一覧表	A3 横	日次
6	RPN-121	源泉徴収票再発行件数表	源泉徴収票を現年分、現年以外に分け、年金コードごとの件数を一覧にした表	Excel	件数表	A4 縦	日次
7	RPN-122	【用紙送付依頼】連記式依頼票	作成された用紙送付依頼を案件IDごとに分類し、一覧化した依頼票	Excel	集計表	A3 横	日次
8	RPN-123	用紙別依頼件数一覧	作成日において依頼の発生した用紙送付内容(用紙コード/用紙名)の件数一覧	Excel	一覧表	A3 横	日次
9	RPN-124	国年相談者別統計表(日報)	国民年金関係業務の国年相談者別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	日次
10	RPN-125	国年相談内容別統計表(日報)	国民年金関係業務の国年相談内容別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	日次
11	RPN-126	厚年相談者別統計表(日報)	厚生年金保険関係業務の厚年相談者別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	日次
12	RPN-127	厚年相談内容別統計表(日報)	厚生年金保険関係業務の厚年相談内容別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	日次
13	RPN-301	年金相談者別統計表(月報)	年金相談事跡の年金相談者別の合計値を 1 月単位で累積	PDF、Excel	件数表	A4 横	月次
14	RPN-302	年金相談内容別統計表(月報)	年金相談事跡の年金相談内容別の合計値を 1 月単位で累積	PDF、Excel	件数表	A4 横	月次



## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-16-1 帳票出力イメージ(帳票一覧付)

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力形式	分類	用紙サイズ	出力サイクル
15	RPN-303	国年相談者別統計表(月報)	国民年金関係業務の国年相談者別の合計値を 1 月単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	月次
16	RPN-304	国年相談内容別統計表(月報)	国民年金関係業務の国年相談内容別の合計値を 1 月単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	月次
17	RPN-305	厚年相談者別統計表(月報)	厚生年金保険関係業務の厚年相談者別の合計値を 1 月単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	月次
18	RPN-306	厚年相談内容別統計表(月報)	厚生年金保険関係業務の厚年相談内容別の合計値を 1 月単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	月次
19	RPN-701	相談事跡個別詳細票	相談事跡の個別表示画面からの印刷帳票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
20	RPN-702	ねんきん定期便・特別便の窓口相談件数	年金相談事跡のねんきん特別便・定期便の窓口相談件数を指定した期間で集計	PDF、Excel	件数表	A4 縦	随時
21	RPN-703	年金相談別統計表	年金相談事跡の年金相談別統計表を指定した期間で集計	PDF、Excel	件数表	A4 縦	随時
22	RPN-704	時間帯別混雑状況表	年金相談事跡の時間帯別混雑状況を指定した期間で集計	PDF、Excel	件数表	A4 縦	随時
23	RPN-705	再アプローチ未完了リスト	再アプローチ未完了の案件を抽出した一覧	PDF	一覧表	A4 横	随時
24	RPN-706	コールセンター相談事跡 個別詳細票	コールセンター相談事跡の個別表示画面からの印刷帳票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
25	RPN-707	氏名索引照会処理票	氏名索引の契機及び理由等を記載した印刷帳票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
26	RPN-728	【再交付依頼一覧】	依頼の発生した再交付一覧	Excel	一覧表	A3 横	随時
27	RPN-729	宛名シール	対象帳票が「事跡内容兼用紙送付依頼」の場合に、該当する送付先情報を作成	PDF	報告帳票	A4 横	随時
28	RPN-730	国年相談別統計表	国民年金関係業務の国年相談別統計表を指定した期間で集計	PDF、Excel	件数表	A3 横	随時
29	RPN-731	厚年相談別統計表	厚生年金関係業務の厚年相談別統計表を指定した期間で集計	PDF、Excel	件数表	A4 横	随時
30	RPN-732	特記事項	基本情報項目及び特記事項項目を帳票出力する	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
31	RPN-733	事跡内容兼用紙送付依頼	事跡内容及び送付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
32	RPN-734	源泉徴収票再発行依頼票	源泉徴収票の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## D-16-1 帳票出力イメージ(帳票一覧付)

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力形式	分類	用紙サイズ	出力サイクル
33	RPN-735	改定通知書再発行依頼票	改定通知書の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
34	RPN-736	振込通知書再発行依頼票	振込通知書の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
35	RPN-737	準確定用源泉徴収票交付依頼票	準確定用源泉徴収票の交付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
36	RPN-738	年金決定通知書・支給額変更通知書再交付依頼票	源泉徴収票の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
37	RPN-739	給付証明書交付依頼票	給付証明書の交付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
38	RPN-740	年別内訳書交付依頼票	年別内訳書の交付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
39	RPN-741	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書再発行依頼票	控除証明書の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
40	RPN-742	年金見込額試算照会依頼票【権利義務説明】	年金見込額試算照会の依頼票および権利義務説明	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
41	RPN-743	「被保険者記録照会回答票」等送付依頼票	「被保険者記録照会回答票」等の送付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
42	RPN-744	死亡保留処理票	死亡保留の処理票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
43	RPN-745	納付書作成等依頼票	納付書作成等の依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
44	RPN-746	その他(依頼・照会)票	その他(依頼・照会)票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
45	RPN-747	相談検索結果出力	相談事跡検索結果一覧	CSV	一覧表	－	随時
46	RPN-748	源泉徴収票再発行依頼一覧表	源泉徴収票再発行依頼票を一覧出力	CSV	一覧表	－	随時
47	RPN-749	改定通知書再発行依頼一覧表	改定通知書再発行依頼票を一覧出力	CSV	一覧表	－	随時
48	RPN-750	振込通知書再発行依頼一覧表	振込通知書再発行依頼票を一覧出力	CSV	一覧表	－	随時
49	RPN-751	準確定用源泉徴収票交付依頼一覧表	準確定用源泉徴収票交付依頼票を一覧出力	CSV	一覧表	－	随時
50	RPN-752	給付証明書交付依頼一覧表	給付証明書交付依頼票を一覧出力	CSV	一覧表	－	随時
51	RPN-753	年別内訳書交付依頼一覧表	年別内訳書交付依頼票を一覧出力	CSV	一覧表	－	随時
52	RPN-754	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書再発行依頼一覧表	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書再発行依頼票を一覧出力	CSV	一覧表	－	随時
53	RPN-755	死亡保留処理依頼一覧表	死亡保留処理票を一覧出力	CSV	一覧表	－	随時
54	RPN-756	自動音声受付不備検索結果一覧(PDF)	自動音声受付不備検索結果一覧を出力	PDF	一覧表	A4 横	随時

## D-16-1 帳票出力イメージ(帳票一覧付)

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力 形式	分類	用紙 サイズ	出力 サイクル
55	RPN-757	自動音声受付不備検索結果 一覧(CSV)	自動音声受付不備検索結果一覧を出力	CSV	一覧表	-	随時

各帳票のイメージは「K-2-2 帳票イメージ」の添付資料をご覧ください。

## K付録

### K-1 メッセージ一覧

---

### K-2 帳票出力イメージ(帳票一覧付)

---

### K-4 帳票テンプレートの使用方法

---

### K-5 権限と操作マニュアルの対応

---

### K-6 テキスト検索の制限について

---

### K-7 進捗状況画面の見方について

---

### K-08 郵便物管理業務画面の印刷手順

---

### K-09 予約状況(1ヶ月分)の表示方法

---

### K-10 予約状況(1週間分)の表示方法

---

K-11 予約受付票編集結果一覧(CSV)出力項目

---

K-12 インターネット予約運用

---

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
1	エラー	MGE001	必須項目を入力してください。[%@]	必須項目チェックでエラーが発生
2	エラー	MGE002	[%@1].[%@2]が入力されたため[%@3]を入力してください。	ある項目が入力された場合、ある項目が入力されていない
3	エラー	MGE003	[%@1]が入力されたため[%@2]を入力してください。	ある項目が入力された場合、ある項目が入力されていない
4	エラー	MGE004	[%@1]が入力されたため[%@2].[%@3].[%@4]を入力してください。	ある項目が入力された場合、ある項目が入力されていない
5	エラー	MGE005	[%@1].[%@2]が入力されたため[%@3]は入力できません。	ある項目が入力された場合、ある項目は入力できない
6	エラー	MGE006	[%@1] < [%@2]はエラーです。	相関チェックでエラーが発生
7	エラー	MGE007	[%@1] > [%@2]はエラーです。	相関チェックでエラーが発生
8	エラー	MGE008	[%@1] ≥ [%@2]はエラーです。	相関チェックでエラーが発生
9	エラー	MGE009	[%@1]の年 ≠ [%@2]の年はエラーです。	相関チェックでエラーが発生
10	エラー	MGE010	[%@]を入力してください。	相関チェックでエラーが発生
11	エラー	MGE011	[%@]は入力不要です。	相関チェックでエラーが発生
12	エラー	MGE012	確認項目（いずれか1つ必須）を入力してください。	相関チェックでエラーが発生
13	エラー	MGE013	交付確認項目（いずれか1つ必須）を入力してください。	相関チェックでエラーが発生
14	エラー	MGE014	確認必須項目を入力してください。	相関チェックでエラーが発生
15	エラー	MGE015	交付確認必須項目を入力してください。	相関チェックでエラーが発生
16	エラー	MGE019	職員情報か拠点情報のいずれかのみ設定できません。	氏名索引検索する場合、職員情報か拠点情報のいずれかのみ検索項目として設定できる
17	エラー	MGE020	入力できる文字数は[%@1]です。[%@2]	文字数チェックでエラーが発生
18	エラー	MGE021	数字で入力してください。[%@]	数字チェックでエラーが発生
19	エラー	MGE022	英数字で入力してください。[%@]	英数字チェックでエラーが発生
20	エラー	MGE023	カナ文字で入力してください。[%@]	カナチェックでエラーが発生（カタカナ以外はエラー）
21	エラー	MGE024	半角文字で入力してください。[%@]	半角チェックでエラーが発生
22	エラー	MGE025	指定された範囲内[%@1]で入力してください。 [%@2]	範囲チェックでエラーが発生
23	エラー	MGE026	実存する年月日・時間で入力してください。[%@]	年月日・時間チェックでエラーが発生
24	エラー	MGE027	添付ファイルの形式がExcel、Word、PDFではありません。¥n[%@]	添付ファイル形式チェックでエラーが発生
25	エラー	MGE028	添付ファイルの総数が 10 ファイルを超えたため登録できません。登録ファイルを減らしてください。	添付ファイル数チェックでエラーが発生

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
26	エラー	MGE029	添付ファイルの総合計サイズが 2MB を超えたため登録できません。¥n ファイル数を減らすなどしてから再登録してください。	添付ファイルサイズチェックでエラーが発生
27	エラー	MGE031	登録できるファイル数は最大 10 ファイルまでです。¥n 登録を行う場合は、既に登録済みのファイルを削除してください。	添付ファイル数チェックでエラーが発生
28	エラー	MGE032	カテゴリ名が重複しています。カテゴリ名を変更して再登録してください。	登録時に重複エラーが発生
29	エラー	MGE033	ファイルのダウンロードに失敗しました。¥n 再度実行しても同じ事象となる場合には、ヘルプデスク（TEL：03-6892-7911）に連絡してください。	ファイルのダウンロードでエラーが発生
30	エラー	MGE034	ファイルのアップロードに失敗しました。¥n 再度実行しても同じ事象となる場合には、ヘルプデスク（TEL：03-6892-7911）に連絡してください。	ファイルのアップロードでエラーが発生
31	エラー	MGE035	検索キーワードに該当するデータはありません。	検索キーワードに対する検索結果が 0 件
32	エラー	MGE036	検索結果が 999 件を超えたため検索結果を表示できません。¥n 検索キーワードを絞り込み再検索してください。	検索キーワードに対する検索結果が 999 件を超えた
33	エラー	MGE037	他の検索項目と組み合わせなければ検索できません。	他の項目と組み合わせることで検索ができる
34	エラー	MGE038	相談事跡かコールセンター相談事跡のどちらかを選択してください。	相談事跡かコールセンター相談事跡のどちらかが選択されていない
35	エラー	MGE039	検索キーワードが入力されていません。	検索キーワードが入力されていない
36	エラー	MGE040	他の利用者が対象データを更新したため、処理を中止しました。ホーム画面または個別表示画面等に戻り更新内容を確認してください。	他の利用者が対象データを更新した（承認、受理などを行った場合、既にアラートが次の担当者に渡っている場合も含む）
37	エラー	MGE041	振分対応先が重複しています。	振分対応先が重複している
38	エラー	MGE042	情報提供先が重複しています。	情報提供先が重複している
39	エラー	MGE043	予期しないエラーが発生しました。¥n[%@]¥n 再度、システムを起動して頂き、複数回同様の事象が発生した場合は、ヘルプデスクへ連絡をお願いします。¥n（TEL：03-6892-7911）	システムエラーが発生
40	エラー	MGE044	一括登録ファイルチェックでエラーが発生しました。	一括登録ファイルチェックでエラーが発生
41	エラー	MGE046	お客様基本情報でエラーが発生しました。再度実行しても同じ事象となる場合には、ヘルプデスク（TEL：03-6892-7911）に連絡してください。	基本情報取得処理でエラーが発生

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
42	エラー	MGE047	[%@]を処理できる担当者が存在しないため、更新内容を確定することができません。¥n お手数ですが、[%@]の担当グループへ連絡して頂き、アクセス権限の設定変更を依頼してください。または、本部担当グループへ連絡してください。	登録、承認、受理などを行った際に、次の担当者がシステム上に存在しないためアクセス権限の設定変更を実施する必要がある
43	エラー	MGE050	マッピングファイル不正のため、バッチ処理を中断しました。¥[%@1]の[%@2]行目 : [%@3]を内容を編集後、処理を再実行してください。	マッピングファイルからの取得値が不正であるため、マッピングファイルを編集後、バッチを再実行する必要がある
44	エラー	MGE051	マッピングファイル不正のため、バッチ処理を中断しました。¥[%@1]に[%@2]のマッピング情報を追加後、処理を再実行してください。	マッピングファイルからの取得値が不足があるため、マッピングファイルを編集後、バッチを再実行する必要がある
45	エラー	MGE052	添付ファイルのファイル名が[%@]文字を超えているため登録できません。¥n ファイル名を修正してから再登録してください。	添付ファイルのファイル名が登録可能文字数を超えた。
46	エラー	MGE053	[%@]が重複しています。[%@]を変更して再登録してください。	登録時に重複エラーが発生
47	エラー	MGE054	公表一括登録ファイルの形式が Excel ではありません。¥n[%@]	公表一括登録のファイル形式チェックでエラーが発生
48	エラー	MGE056	受付副番号が100に到達しました。受付番号を変更してください。	年金相談登録時に受付副番号が100に達した場合のメッセージ
49	エラー	MGE057	[%@]に出力するデータが未集計のため存在しません。	帳票出力時に出力対象の集計データが存在しない場合のメッセージ
50	エラー	MGE058	権限グループと利用者権限設定の組合せが誤っています。¥n いずれかの業務に利用者権限設定が可能な権限グループを選択し、再登録してください。	利用者アクセス権限編集における、利用者権限設定でエラーが発生
51	エラー	MGE059	案件完了させる場合は振分対応先の指定はできません。	案件完了時に振分対応先が指定された
52	エラー	MGE060	選択した[%@1]はすべて[%@2]されているため出力対象が存在しません。	個別検索画面から様式1号または相談事跡個別詳細票を一括出力したが、すべて案件取消または事跡削除済みのため、出力する対象が存在しない
53	エラー	MGE062	ファイルアップロードに失敗しました。¥n ファイルサイズが 10MB を超えているか、通信がタイムアウトしました。ファイルを分割し、ファイルサイズを減らしてから再度アップロードして下さい。	添付ファイルのアップロード時のエラー



## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
54	エラー	MGE063	振分先が 10 件を超えるため、担当部署を追加できませんでした。	振分け先自動入力時のエラー
55	エラー	MGE066	情報提供区分が「対応」の場合、「厚生労働省、全国健康保険協会、サービス推進部」についてはいずれかのみ振分対応先として指定してください。	厚生労働省、全国健康保険協会、サービス推進部はいずれかのみ振分対応先として指定できる。
56	エラー	MGE067	選択した相談拠点は相談事跡を登録できる部署として設定できません。	相談事跡を登録出来ない拠点（本部（その他部署）、ブロック本部（その他部署））を相談   拠点として選択した
57	エラー	MGE068	[%@1]は、[%@2]が必須項目のため、入力してください。	ある項目が入力された場合、ある項目を入力する必要がある
58	エラー	MGE069	添付ファイルの総合計サイズが 10MB を超えたため登録できません。¥n ファイル数を減らすなどしてから再登録してください。	添付ファイルサイズチェック(10MB)でエラーが発生
59	エラー	MGE070	担当部署に指定できません。[%@1]	担当部署に指定できない組織情報が指定された。
60	エラー	MGE071	[%@]を処理できる担当者が存在しないため、督促メールの送信を中止しました。¥n お手数ですが、[%@]の担当グループへ連絡して頂き、アクセス権限の設定変更を依頼してください。または、本部担当グループへ連絡してください。	督促対象の案件が、アラートの振り直しに失敗している場合に表示するメッセージ
61	エラー	MGE072	参照する権限がありません。	案件等を参照する権限がない
62	エラー	MGE073	本部責任者承認時は担当部署、および、メッセージを変更せずに承認してください。	振分先の本部責任者承認を行う際に、担当部署、またはメッセージが変更されている場合に表示されるメッセージ
63	エラー	MGE074	完了報告が登録済みです。個別表示画面を確認し、必要であれば案件完了後に再完了報告を登録してください。	「続報登録」ボタンをクリック時に完了報告が登録済みの場合に表示されるメッセージ
64	エラー	MGE075	担当部署を 1 件以上追加、変更、削除してから再振分処理をしてください。	「再振分処理」ボタンをクリック時に、担当部署が変更されていない場合に表示されるメッセージ
65	エラー	MGE076	[%@1]が入力されたため[%@2][%@3]を入力してください。	ある項目が入力された場合、ある項目が入力されていない
66	エラー	MGE077	[%@1]が入力された場合、[%@2]は入力不要です。	関連チェックでエラーが発生
67	エラー	MGE078	未来日は入力できません。[%@1]	[項目名]に未来日が入力された
68	エラー	MGE079	選択可能な数は最大[%@1]です。	選択可能数を超えた

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
69	エラー	MGE080	基本情報に入力した年金コードと相談対象者確認必須項目の年金コードが一致しません。修正してください。	相談事跡登録画面（基本情報）の年金コードと本人確認項目の年金コードが一致しない
70	エラー	MGE081	新規追加するキーワード数が 30 件を超えるため登録できません。有効とすべきキーワードを確認後、利用していないキーワードは削除して下さい。	お客様の声のリスク案件を特定するために登録できる有効なキーワード登録上限数の 30 件を超えた
71	エラー	MGE082	[%@1]に空白、タブ文字、改行が含まれています。入力内容を見直しの上、再度登録してください。	入力した項目内容に空白、タブ文字、改行が含まれている
72	エラー	MGE083	[%@1]が入力されたため[%@2]は[%@3]を入力してください。	ある項目が入力された場合に、ある項目にある内容が入力されていない
73	エラー	MGE084	所属チーム[%@1]には既にチームリーダーが存在します。	所属チームにチームリーダーが存在する。
74	エラー	MGE085	選択された帳票は削除されているため出力する事が出来ません。¥n 再度検索を行ってください。	出力対象の帳票が削除された
75	エラー	MGE086	[%@1]が入力されていないため[%@2]は入力できません。	ある項目が未入力の場合、ある項目は入力できない
76	エラー	MGE087	検索処理でタイムアウトが発生しました。¥n 検索キーワードを絞り込み再検索してください。	検索処理時、タイムアウトが発生した場合に表示されるメッセージ
77	エラー	MGE088	入力した URL は使用できません。有効な URL を入力してください。¥n[%@1]	URL にお客様システムの URL または N フォルダ以外が入力された
78	エラー	MGE089	予約情報が取得できています。「予約無」は選択できません。[%@1]	予約情報が取得済の場合、相談区分Ⅳに「予約無」は選択できない
79	エラー	MGE090	選択された項目は、予約情報が取得できていないため選択できません。[%@1]	予約情報が未取得の場合、相談区分Ⅳに「予約有」は選択できない
80	エラー	MGE091	アラートが最新の状態ではありません。ホーム画面またはメニュー画面をリフレッシュし最新の状態に更新してください。	ホーム画面またはメニュー画面のアラート一覧に表示されているアラート情報が最新状態ではない
81	エラー	MGE092	[%@1]が重複しています。	項目が重複している
82	エラー	MGE093	[%@1]は、再発行依頼年から 2 年後の範囲で入力してください。	再発行依頼年と分割申告年の整合性チェックでエラーが発生
83	エラー	MGE094	[%@1]が[%@2]の場合、[%@3]ファイルを登録してください。	一定条件下でのファイル未登録でエラーが発生
84	エラー	MGE095	仮登録必須項目を入力してください。[%@]	仮登録必須項目チェックでエラーが発生
85	エラー	MGE096	引継ぎ先に自拠点を設定することはできません。	引継ぎ先の拠点チェックでエラーが発生
86	エラー	MGE097	ファイルサイズが 10MB を超えたため登録できません。[%@1]	ファイルサイズチェック(10MB)でエラーが発生

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
87	エラー	MGE098	相談事跡仮登録一覧が最新の状態ではありません。相談事跡仮登録一覧画面で検索し最新の状態に更新してください。	相談事跡仮登録一覧画面の相談事跡仮登録一覧が最新状態ではない
88	エラー	MGE099	新しく画面が開かれています。 ¥n こちらの画面では操作ができません。	お客様対応業務システムが複数開いている状態で、古い画面を操作した場合に表示するメッセージ
89	エラー	MGE100	使用可能な文字を入力してください。[%@]	使用可能文字チェックでエラーが発生
90	エラー	MGE101	検索結果が 9999 件を超えたため検索結果を表示できません。¥n 検索キーワードを絞り込み再検索してください。	検索キーワードに対する検索結果が 9999 件を超えた
91	エラー	MGE102	CALL-ID の先頭文字に誤りがあります。	CALL-ID の先頭文字チェックでエラーが発生
92	エラー	MGE502	[%@1] > [%@2]はエラーです。	関連チェックでエラーが発生
93	エラー	MGE503	予約枠数は「0」～「20」で入力してください。[%@1]	予約枠数に 20 より大きい数字を入力した場合に表示するメッセージ
94	エラー	MGE504	ブース番号[%@1]に予約されているため、[%@2]より小さい数字は入力できません。[%@3]	最大の予約済ブース番号より小さい数字を入力した場合に表示されるメッセージ
95	エラー	MGE505	出力対象の予約情報が存在しません。[%@1]	予約状況一覧、年金相談・手続受付票（予約相談用）（一括出力）時の場合に表示されるメッセージ
96	エラー	MGE506	先頭にスペースは入力できません。[%@1]	氏名カナ、氏名漢字の入力規則
97	エラー	MGE507	スペースが 2 文字以上連続しての入力はできません。[%@1]	氏名カナ、氏名漢字の入力規則
98	エラー	MGE508	スペースが入力されていません。[%@1]	氏名カナ、氏名漢字の入力規則
99	エラー	MGE556	相談開始時刻は日時変更元の相談開始時刻以外を選択してください。	日時変更操作時に表示されるポップアップメッセージ
100	エラー	MGE557	必要な予約時間を確保できません	日時変更操作時に日時変更先の予約時間が不足した場合に表示されるポップアップメッセージ
101	警告	MGW001	「%@」該当者です。取扱いに注意してください。	基礎年金番号の上 4 桁に「9700」「8500」が入力されている
102	警告	MGW002	報数が 99 に達しました。¥n 続報がある場合は、新しい案件として登録してください。	1 つの案件に対して報数が上限に達した
103	警告	MGW005	[%@]から、新たな差戻しがあります。	本部責任者が再振分の承認を行う際に、新たな振分先から差戻しが発生しており、本部にて再振分の内容を再度確認する必要がある。
104	警告	MGW006	[確定]を押下した場合は、上記の差戻しについて、	本部責任者が再振分の承認を行う際に、新

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
			再振分処理されません。¥n 上記の差戻しについて、再振分処理する場合は、[戻る]又は[確定]を押下後、個別表示画面から再度確認して頂き、対応願います。	たな振分先から差戻しが発生しており、本部にて再振分の内容を再度確認する必要がある。
105	警告	MGW007	上記の差戻しについて、再振分処理する場合は、個別表示画面から再度確認して頂き、対応願います。	本部責任者が再振分の承認を行う際に、新たな振分先から差戻しが発生しており、本部にて再振分の内容を再度確認する必要がある。
106	警告	MGW008	既に[%@1]されています。	個別表示画面に表示すべき内容が案件取消または事跡削除されている
107	警告	MGW009	この案件は案件取消申請中です。	個別表示画面、続報登録画面に表示すべき内容が案件取消申請中である。
108	警告	MGW010	案件取消申請中は一時保存データの参照・登録・一時保存・破棄は行えません。	続報の一時保存をした案件が案件取消申請中である。
109	警告	MGW011	[案件取消申請承認]を実施した場合、当案件が取消されます。決裁コメントに入力した内容は、[案件取消申請破棄]の場合のみ確認することができません。	案件取消申請中に本部責任者が決裁コメントを入力し、案件取消申請承認を行った場合、入力したコメントは確認できない。
110	警告	MGW012	交付が「必要」から「不要」に変更されたため、依頼票帳票は出力されません。	個別修正画面で交付を「必要」から「不要」に変更された場合、依頼票帳票のステータスが「削除済」に更新されることの気づきを与える。
111	警告	MGW013	この案件は案件引継ぎ申請中です。	個別表示画面すべき内容が案件引継ぎ申請中である。
112	警告	MGW014	案件引継ぎ申請中は一時保存データの参照・登録・一時保存・破棄は行えません。	続報の一時保存をした案件が案件取消申請中である。
113	警告	MGW015	この案件は一括決裁対象です。	個別表示画面に表示すべき案件が一括決裁対象である。
114	警告	MGW016	検索結果が 999 件を超えたため 1000 件以上の検索結果を表示することができません。	検索結果が 999 件以上存在した場合、警告メッセージを表示し、999 件の情報を表示する
115	警告	MGW601	選択した予約枠は他のユーザが登録した仮予約です。	ポップアップメッセージ
116	警告	MGW603	相談内容に必要な基本相談時間より短い時間が指定されています。このまま仮予約してよろしいですか。	ポップアップメッセージ
117	警告	MGW604	時間帯：[%@1]～[%@2]を予約不可に設定しま	ポップアップメッセージ

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
			す。よろしいですか。	
118	警告	MGW605	仮予約を取消します。よろしいですか。	ポップアップメッセージ
119	警告	MGW606	翌々月の相談予約枠が未設定です。[%@1]	毎月 20 日以降に翌々月の相談予約枠が設定されていない場合に表示するメッセージ
120	警告	MGW607	検索結果が 999 件を超えたため 1000 件以上の検索結果を表示することができません。	個人検索、履歴検索において予約情報が 999 件以上存在した場合、警告メッセージを表示し、999 件の予約情報を表示する
121	警告	MGW608	4ヵ月先の相談予約枠が未設定です。[%@1]	毎月 20 日以降に4ヵ月先の相談予約枠が設定されていない場合に表示するメッセージ
122	警告	MGW609	代理人情報に記載がありますが、委任状の案内に「委任状無」が選択されています。 このまま登録してよろしいですか。	委任状の案内が「委任状無」のまま登録を行ってよいか確認する ポップアップメッセージ
123	警告	MGW610	[%@1,%@2,%@3]の情報を予約情報登録画面に反映します。 よろしいですか。	選択した基本情報を予約情報登録画面に反映してよいか確認する ポップアップメッセージ
124	警告	MGW611	[%@1] の予約不可解除を行います。よろしいですか。	予約不可を解除を行ってよいか確認する ポップアップメッセージ
125	警告	MGW612	入力された内容で対応状況を登録します。 よろしいでしょうか。	対応状況登録を行ってよいか確認する ポップアップメッセージ
126	情報	MGI001	登録処理が完了しました。	登録処理が完了
127	情報	MGI002	更新処理が完了しました。	更新処理が完了
128	情報	MGI003	削除処理が完了しました。	削除処理が完了
129	情報	MGI004	[%@](帳票)出力が完了しました。	帳票出力の完了メッセージ
130	情報	MGI006	クレーマー登録しました。	「お客様の声」業務でお客様に対してクレーマー登録が完了
131	情報	MGI007	クレーマー解除しました。	「お客様の声」業務でお客様に対してクレーマー解除が完了
132	情報	MGI008	コンプライアンス登録しました。	「事件・事故・事務処理誤り」業務でコンプライアンス登録が完了
133	情報	MGI009	コンプライアンス解除しました。	「事件・事故・事務処理誤り」業務でコンプライアンス解除が完了
134	情報	MGI010	決裁ワークフロー履歴、コメント一覧はありません。	当該データが決裁ワークフローに登録されていない(案件完了している移行データを示す)
135	情報	MGI011	事跡一括確認処理が完了しました。	事跡確認の一括確認が完了
136	情報	MGI012	お客様基本情報を設定しました。	お客様基本情報を正常に取得した
137	情報	MGI013	基礎年金番号に該当するお客様基本情報がありません。	お客様基本情報を取得できなかった。基礎年金番号が誤っているか未登録の可能性があ

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
				る。
138	情報	MGI014	分類登録しました。	「事件・事故・事務処理誤り」業務で分類登録が完了
139	情報	MGI015	[%@]が完了しました。	処理完了画面の完了メッセージ
140	情報	MGI016	報告登録者が異動しているため、[%@1]に所属する[%@2]の担当者全員に差戻し通知が届きます。	報告登録者が、異動又は退職しているため、報告登録時点の報告登録者と同じ部署・権限グループの担当者全員に差戻し通知が届く。
141	情報	MGI017	公表日登録前の案件はありません。	事件・事故・事務処理誤り公表・非公表案件抽出結果画面表示時に、検索結果が 0 件だった場合に表示するメッセージ
142	情報	MGI018	[%@]を作成しました。	ファイル作成メッセージ
143	情報	MGI022	「相談拠点設定」に自拠点以外が設定されています。相談事跡登録時の対応拠点到相違がある場合は、「相談拠点設定」を対応拠点到変更して下さい。	ホーム画面表示時に、ログイン拠点到相談拠点到異なる場合に表示するメッセージ
144	情報	MGI023	「対応拠点到」に自拠点以外が設定されています。「対応拠点到」に相違がある場合は、「拠点到検索」ボタンより対応拠点を選択し、変更して下さい。	ホーム画面から、相談事跡登録画面(相談受付)に遷移した際に表示するメッセージ
145	情報	MGI024	[%@]に自拠点以外が設定されました。相談事跡登録において、現在設定されている拠点到の事跡として登録されます。	ホーム画面、相談事跡登録画面(相談受付)の拠点到検索で選択した拠点到がログイン拠点到と異なる場合に表示するメッセージ
146	情報	MGI025	相談事跡に対して[漢字氏名][カナ氏名]を指定した検索権限がないため、相談事跡の検索結果を表示できません。	相談事跡業務の氏名検索できる権限がない場合に表示するメッセージ
147	情報	MGI026	下記の利用者が処理可能です。	アラート操作可能利用者情報表示時、選択されたアラートの操作ができる利用者が存在する場合に表示されるメッセージ
148	情報	MGI027	情報提供先、振分対応先等の決裁処理待ちです。	アラート操作可能利用者情報表示時、情報提供先、振分対応先、コンプライアンス処理等の、他のフローの処理待ちの場合に表示されるメッセージ
149	情報	MGI028	操作可能利用者が存在しないため、権限変更等を行い担当者を設定してください。	アラート操作可能利用者情報表示時、権限変更等により、担当者が不在となっている場合に表示されるメッセージ
150	情報	MGI029	対象のアラートは完了しています。	アラート操作可能利用者情報表示時、選択さ

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
				れたアラートが「承認済」「案件完了」「取消（または破棄）」等で終了している場合に表示されるメッセージ
151	情報	MGI030	予約情報を設定しました。	予約情報を正常に取得できた場合に表示するメッセージ
152	情報	MGI031	予約情報が存在しません。	予約情報を取得できなかった場合に表示するメッセージ
153	情報	MGI032	CSIRT 報告登録しました。	「事件・事故・事務処理誤り」業務で CSIRT 報告登録が完了
154	情報	MGI033	未承認の予約枠テンプレート情報があります。	未承認の予約枠テンプレート情報が存在する場合に表示するメッセージ
155	情報	MGI034	一括決裁対象の案件は存在しません。	一括決裁対象の案件が存在しない
156	情報	MGI035	音声情報を正常に取得しました。	音声情報を正常に取得した
157	情報	MGI036	CALL-ID に該当する音声情報が取得できませんで した。¥n 音声情報が作成中または CALL-ID が間違 っています。	音声情報を取得できなかった (接続エラー、リクエスト不正以外)
158	情報	MGI501	[%@]が完了しました。	完了メッセージ
159	情報	MGI502	日時変更操作中です。	日時変更操作時に表示されるメッセージ
160	情報	MGI503	現在予約受付停止中です。([%@1] ~ [%@2])	受付停止中の日付の日時変更操作時に表示 されるメッセージ 受付停止中の日付の予約状況一覧検索時に 表示されるメッセージ 受付停止中の日付の予約相談枠設定画面に 表示されるメッセージ
161	エラー	MM0001E	{0}には{1}桁の半角数字を入力してください。	関連チェックでエラーが発生
162	エラー	MM0002E	検索条件を入力してください。	必須項目チェックでエラーが発生
163	エラー	MM0004E	検索条件には一つだけを入力してください。	関連チェックでエラーが発生
164	エラー	MM0005E	変更する郵便物を選択してください。	必須項目チェックでエラーが発生
165	エラー	MM0007E	読み込み可能な件数を超えました。	読み込み可能な件数を超えている
166	エラー	MM0009E	{0}が取得できませんでした。	関連チェックでエラーが発生
167	警告	MM0010W	該当するデータが存在しません。	取得対象のデータがテーブルに該当なしだっ た
168	警告	MM0012W	該当するお客様情報が存在しません。 (基礎 年金番号取得該当なし)	取得対象のデータが SOAP 通信で該当なし だった
169	警告	MM0014W	該当するお客様情報が存在しません。 (お客 様情報取得該当なし)	取得対象のデータが SOAP 通信で該当なし だった

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
170	警告	MM0015W	該当するお客様情報が取得できません。 （お客様情報取得失敗）	取得対象のデータが SOAP 通信で取得できなかった
171	エラー	MM0017E	アクセス権限がありません。	ユーザのアクセス権限がなし
172	エラー	MM0019E	業務機能サービス停止中。	業務機能サービス停止
173	エラー	MM0020E	システムエラーが発生しました。 しばらく時間をおいてからもう一度アクセスして頂くか、管理者にお問い合わせください。	システムエラー発生
174	警告	MM0021W	該当する事業所情報が存在しません。 （事業所情報取得該当なし）	取得対象のデータがテーブルに該当なしだった
175	警告	MM0022W	該当する事業所情報が取得できません。 （事業所情報取得失敗）	取得対象のデータが SOAP 通信で取得できなかった
176	エラー	MM0023E	{0}を入力してください。	必須項目チェックでエラーが発生
177	エラー	MM0024E	正しい二次元コード番号をスキャンしてください。	スキャンした二次元コード番号の形式が誤っている
178	エラー	MM0026E	該当する郵便物の情報が存在しません。	取得対象のデータがテーブルに該当なしだった
179	エラー	MM0027E	郵便物の送達状況が変更されていません。	変更を選択された行の送達状況が選択されていないか、変更されていない
180	エラー	MM0028E	長期間アクセスが無かった為、アクセスできません。管理者にお問い合わせください。	タイムアウトが発生
181	エラー	MM0029E	ご利用のユーザは本システムから削除されました、アクセスできません。管理者にお問い合わせください。	利用ユーザが削除されている
182	エラー	MM0030E	該当するユーザが存在しません。	取得対象のデータがテーブルに該当なしだった
183	情報	MM0033I	送付抑止を解除します。よろしいですか？	ポップアップメッセージ
184	情報	MM0034I	該当者を送付抑止にします。よろしいですか？	ポップアップメッセージ
185	エラー	MM0036E	{0}を選択してください。	必須項目チェックでエラーが発生
186	エラー	MM0037E	{0}には日付を 8 桁の数字(YYYYMMDD の形式)で入力してください。	日付形式チェックでエラーが発生
187	エラー	MM0038E	{0}には{1}以降の日付を指定して下さい。	関連チェックでエラーが発生
188	エラー	MM0039E	{0}には{1}桁以上、{2}桁以下の半角英数字記号を入力してください。	関連チェックでエラーが発生
189	エラー	MM0040E	指定したデータは存在しません。	取得対象のデータがテーブルに該当なしだった
190	エラー	MM0041E	他のユーザにより先に更新されました。もう一度登	他ユーザによりすでに対象データが更新され



## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-1 メッセージ一覧

No.	メッセージ区分	メッセージID	メッセージ内容	説明
			録し直してください。	ていた
191	エラー	MM0044E	以下の郵便物の送達状況を確認してください。下記に該当する可能性があります。 ・同じ二次元コードを2回以上スキャンした ・操作中に他ユーザが送達状況を更新した ・管理対象外の郵便物をスキャンした	排他エラーが発生
192	情報	MM0045I	操作が途中です。移動しますか？	ポップアップメッセージ
193	エラー	MM0046E	登録できない二次元コード番号が存在します。ご確認のうえ、該当する行を取り消してください。	紹介番号から基礎年金番号に複合出来なかった。もしくは作成(抽出)年月日が非実在日だった
194	エラー	MM0047E	統合 Windows 認証に失敗しました。 しばらく時間をおいてからもう一度アクセスして頂くか、管理者にお問い合わせください。	統合 Windows 認証に失敗
195	エラー	MM0048E	種別が変更されていません。	関連チェックでエラーが発生
196	エラー	MM0050E	{0}が入力されたため{1}を入力してください。	ある項目が入力された場合、ある項目が入力されていない
197	エラー	MM0051E	{0}の指定可能な範囲は{1}です。	日時関連チェックでエラーが発生
198	警告	MM0052W	{0}件以下でないと CSV 出力ボタンは押下できません。	送付以外の項目について出力件数が一定以上の場合
199	情報	MM0053I	アップロードされていません。	アップロードファイルが未選択
200	エラー	MM0054E	{0}形式のファイルではありません。	アップロードファイルの形式が不適切
201	エラー	MM0055E	{0}には{1}桁以下の文字を入力してください。	入力桁数オーバー
202	情報	MM0056I	以下の内容で{0}します。よろしいですか？	処理確認メッセージ
203	情報	MM0057I	以下の内容を削除します。よろしいですか？	削除確認メッセージ
204	エラー	MM0058E	指定したデータはすでに登録されています。	登録済みエラーメッセージ
205	情報	MM0059I	{0}を{1}しました。	処理完了メッセージ
206	エラー	MM0060E	{0}には実在する日付を入力してください。	日付チェックでエラーが発生
207	エラー	MM0061E	郵便物の対応内容が変更されていません。	未変更エラーメッセージ
209	エラー	MM0062E	{0}のファイルサイズは{1}までとしてください。	アップロードファイルサイズオーバー
208	エラー	MM0063E	有効期間{0}から{1}の範囲に重複するデータが存在しています。	アップロードファイルサイズオーバー

## 凡例

MGE * * *	エラーメッセージ
MGW * * *	警告
MGI * * *	情報

## メッセージ内容

¥n	改行文字
[%@]	埋め字

## &lt;メッセージの出力例&gt;

## ① 画面全体に表示される場合の出力例(ログインエラーなど)



## ① に表示される内容は下記となります。

- ・セッション ID の (アンダースコアを除いた) 下 7 桁
- ・サーバ上の時分秒

※セッション ID の下 3 桁で、号機とユニットが識別できます。

## ②画面上部のメッセージ欄に出力される場合（必須チェックエラーなど）

DPJ-002 事件・事故・事務処理誤り登録画面 - Windows Internet Explorer

日本年金機構 Japan Pension Service ログインユーザ: 姓1827 名1827 2013/07/16 08:15

ホーム お客様の声▼ 事件・事故・事務処理誤り▼ 年金相談事跡▼ 管理▼

事件・事故・事務処理誤り登録画面

エラー (CODE:MGE001) 必須項目を入力してください。[報告区分]  
 エラー (CODE:MGE001) 必須項目を入力してください。[誤り区分]  
 エラー (CODE:MGE001) 必須項目を入力してください。[制度区分]  
 エラー (CODE:MGE001) 必須項目を入力してください。[原因区分]  
 エラー (CODE:MGE001) 必須項目を入力してください。[影響額区分]  
 エラー (CODE:MGE001) 必須項目を入力してください。[案件区分]  
 エラー (CODE:MGE001) 必須項目を入力してください。[件名]  
 エラー (CODE:MGE001) 必須項目を入力してください。[判明契機]

カテゴリ	報告区分	誤り区分	制度区分	原因区分 > 記述例
	選択	選択	選択	選択
	影響額区分 > 記述例	案件区分 > 記述例	公表の可否 > 記述例	
	選択	選択	選択	

報告書作成者	拠点	部署名	役職	氏名
	南関東ブロック本部	相談・給付支援部	相談・給付支援部長	姓1827 名1827

報告年月日

報告内容

件名

判明契機 (残り500文字) > 記述例

## ③別画面でメッセージが一覧出力される場合（一括登録のチェックエラーなど）

DPZ-001 エラー内容一覧画面 - Windows Internet Explorer

日本年金機構 Japan Pension Service ログインユーザ: 姓195 名195 2013/08/19 20:58

エラー内容一覧画面

[1]行目 (J201300001009) の[発生年月日]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [1]行目 (J201300001009) の[公表]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [1]行目 (J201300001009) の[公表]が、[コード範囲外チェックエラー]です。  
 [2]行目 (J201300001136) の[発生年月日]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [2]行目 (J201300001136) の[公表]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [2]行目 (J201300001136) の[公表]が、[コード範囲外チェックエラー]です。  
 [3]行目 () の[案件ID]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [3]行目 () の[件名]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [3]行目 () の[誤り区分]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [3]行目 () の[県名]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [3]行目 () の[事務所名]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [3]行目 () の[発生年月日]が、[必須入力チェックエラー]です。  
 [3]行目 () の[判明年月日]が、[必須入力チェックエラー]です。

エラー件数 187件 / 取込件数 52件

閉じる

## K-2 帳票出カイメージ(帳票一覧付)

### K-2-1 帳票一覧

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力形式	分類	用紙サイズ	出力サイクル
1	RPO-201	お客様の声集計報告表 (累積)	お客様の声集計報告表の合計値を 1 週間単位で累積	PDF、 Excel	集計表	A3 縦	週次 金曜日(金 ～木まで集 計)
2	RPO-301	お客様の声集計報告表	以下の内容を含む ①お客様の声把握方法別件数 ②お客様の声内容別件数 ③お客様の声大分類別件数	PDF、 Excel	件数表	A3 縦	月次
3	RPO-302	日本年金機構に寄せられ た「お客様の声」(意見・要 望・苦情等)	日本年金機構に寄せられた「お客様 の声」(意見・要望・苦情等)の合計 値を 1 年度分(4 月～3 月)単位で累 積	PDF、 Excel	集計表	A4 横	月次
4	RPO-303	日本年金機構に寄せられ た意見・要望・苦情等の 状況	数の内訳表含む(備考 1)(備考 2)	PDF、 Excel	集計表	A4 横	月次
5	RPO-304	「お客様からの声」の年度 比較(件数)	お客様の声(意見・要望・苦情等)の 合計値を 1 年度分(4 月～3 月)単位 で累積(備考 3)	PDF、 Excel	件数表	A4 横	月次
6	RPO-305	お客様の声集計表(機構 メール)	日本年金機構へのご意見・ご要望 のメールの合計値を月単位で集計	PDF、 Excel	集計表	A4 縦	月次
7	RPO-306	お客様の声集計表(お客 様の声)	お客様の声の合計値を月単位で集 計	PDF、 Excel	集計表	A4 縦	月次
8	RPO-307	お客様の声集計表(国民 の声)	国民の声の合計値を月単位で集計	PDF、 Excel	集計表	A4 縦	月次
9	RPO-701	お客様の声様式 1 号	お客様の声 個別表示画面からの印 刷帳票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
10	RPO-702	督促対象結果一覧(お客 様の声)	「お客様の声」の督促対象の案件を 抽出した結果の一覧	PDF、 Excel	一覧表	A4 横	随時
11	RPO-703	未完了リスト(お客様の 声)	「お客様の声」の未完了の案件を抽 出した一覧	PDF、 Excel	一覧表	A4 横	随時

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-2 帳票出カイメージ(帳票一覧付)

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力形式	分類	用紙サイズ	出力サイクル
12	RPJ-321	公表・非公表案件作業リスト	公表・非公表対象の案件を抽出した結果の一覧	Excel	一覧表	A3 横	月次
13	RPJ-701	事件・事故・事務処理誤り様式 1 号	事件・事故・事務処理誤り個別表示画面からの印刷帳票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
14	RPJ-703	督促対象結果一覧(事件・事故・事務処理誤り)	事件・事故・事務処理誤りの督促対象の案件を抽出した結果の一覧	PDF、Excel	一覧表	A4 横	随時
15	RPJ-704	未完了リスト(事件・事故・事務処理誤り)	事件・事故・事務処理誤りの未完了の案件を抽出した一覧	PDF、Excel	一覧表	A4 横	随時
16	RPJ-705	事件・事故・事務処理誤り検索結果出力	事件・事故・事務処理誤りの検索結果の案件の詳細を抽出した一覧	CSV	一覧表	—	随時
17	RPN-101	年金相談者別統計表(日報)	年金相談事跡の年金相談者別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A4 横	日次
18	RPN-102	年金相談内容別統計表(日報)	年金相談事跡の年金相談内容別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A4 横	日次
19	RPN-118	源泉徴収票再発行依頼票(現年分)	制度ごとの件数を依頼元拠点ごとに集計した帳票	Excel	集計表	A4 縦	日次
20	RPN-119	源泉徴収票再発行一覧表(現年分)	現年分の源泉徴収票再発行を一覧表にしたもの	Excel	一覧表	A3 縦	日次
21	RPN-120	源泉徴収票再発行一覧表(現年分以外)	現年分以外の源泉徴収票再発行を一覧表にしたもの	Excel	一覧表	A3 横	日次
22	RPN-121	源泉徴収票再発行件数表	源泉徴収票を現年分、現年以外に分け、年金コードごとの件数を一覧表にした表	Excel	件数表	A4 縦	日次
23	RPN-122	【用紙送付依頼】連記式依頼票	作成された用紙送付依頼を案件IDごとに分類し、一覧化した依頼票	Excel	集計表	A3 横	日次
24	RPN-123	用紙別依頼件数一覧	作成日において依頼の発生した用紙送付内容(用紙コード/用紙名)の件数一覧	Excel	一覧表	A3 横	日次
25	RPN-124	国年相談者別統計表(日報)	国民年金関係業務の国年相談者別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	日次
26	RPN-125	国年相談内容別統計表(日報)	国民年金関係業務の国年相談内容別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	日次
27	RPN-126	厚生年相談者別統計表(日報)	厚生年金保険関係業務の厚生相談者別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、Excel	件数表	A3 横	日次

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-2 帳票出カイメージ(帳票一覧付)

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力形式	分類	用紙サイズ	出力サイクル
28	RPN-127	厚年相談内容別統計表 (日報)	厚生年金保険関係業務の厚年相談 内容別の合計値を 1 日単位で累積	PDF、 Excel	件数表	A3 横	日次
29	RPN-301	年金相談者別統計表(月 報)	年金相談事跡の年金相談者別 の合計値を 1 月単位で累積	PDF、 Excel	件数表	A4 横	月次
30	RPN-302	年金相談内容別統計表 (月報)	年金相談事跡の年金相談内容別の 合計値を 1 月単位で累積	PDF、 Excel	件数表	A3 横	月次
31	RPN-303	国年相談者別統計表(月 報)	国民年金関係業務の国年相談者別 の合計値を 1 月単位で累積	PDF、 Excel	件数表	A3 横	月次
32	RPN-304	国年相談内容別統計表 (月報)	国民年金関係業務の国年相談内容 別の合計値を 1 月単位で累積	PDF、 Excel	件数表	A3 横	月次
33	RPN-305	厚年相談者別統計表(月 報)	厚生年金保険関係業務の厚年相談 者別の合計値を 1 月単位で累積	PDF、 Excel	件数表	A3 横	月次
34	RPN-306	厚年相談内容別統計表 (月報)	厚生年金保険関係業務の厚年相談 内容別の合計値を 1 月単位で累積	PDF、 Excel	件数表	A3 横	月次
35	RPN-701	相談事跡個別詳細票	相談事跡の個別表示画面からの印 刷帳票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
36	RPN-702	ねんきん定期便・特別便 の窓口相談件数	年金相談事跡のねんきん特別便・定 期便の窓口相談件数を指定した期 間で集計	PDF、 Excel	件数表	A4 縦	随時
37	RPN-703	年金相談別統計表	年金相談事跡の年金相談別統計表 を指定した期間で集計	PDF、 Excel	件数表	A4 縦	随時
38	RPN-704	時間帯別混雑状況表	年金相談事跡の時間帯別混雑状況 を指定した期間で集計	PDF、 Excel	件数表	A4 縦	随時
39	RPN-705	再アプローチ未完了リスト	再アプローチ未完了の案件を抽出し た一覧	PDF	一覧表	A4 横	随時
40	RPN-706	コールセンター相談事跡 個別詳細票	コールセンター相談事跡の個別表示 画面からの印刷帳票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
41	RPN-707	氏名索引照会処理票	氏名索引契機・理由等を記載した印 刷帳票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
42	RPN-728	【再交付依頼一覧】	依頼の発生した再交付一覧	Excel	一覧表	A3 横	随時
43	RPN-729	宛名シール	対象帳票が「事跡内容兼用紙送付 依頼」の場合に、該当する送付先情 報を作成	PDF	報告帳票	A4 横	随時

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2（基幹システム開発部）

## K-2 帳票出力イメージ(帳票一覧付)

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力形式	分類	用紙サイズ	出力サイクル
44	RPN-730	国年相談別統計表	国民年金関係業務の国年相談別統計表を指定した期間で集計	PDF、Excel	件数表	A3 横	随時
45	RPN-731	厚年相談別統計表	厚生年金関係業務の厚年相談別統計表を指定した期間で集計	PDF、Excel	件数表	A4 横	随時
46	RPN-732	特記事項	基本情報項目及び特記事項項目を帳票出力する	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
47	RPN-733	事跡内容兼用紙送付依頼	事跡内容及び送付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
48	RPN-734	源泉徴収票再発行依頼票	源泉徴収票の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
49	RPN-735	改定通知書再発行依頼票	改定通知書の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
50	RPN-736	振込通知書再発行依頼票	振込通知書の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
51	RPN-737	準確定用源泉徴収票交付依頼票	準確定用源泉徴収票の交付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
52	RPN-738	年金決定通知書・支給額変更通知書再交付依頼票	源泉徴収票の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
53	RPN-739	給付証明書交付依頼票	給付証明書の交付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
54	RPN-740	年別内訳書交付依頼票	年別内訳書の交付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
55	RPN-741	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書再発行依頼票	控除証明書の再発行依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
56	RPN-742	年金見込額試算照会依頼票【権利義務説明】	年金見込額試算照会の依頼票および権利義務説明	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
57	RPN-743	「被保険者記録照会回答票」等送付依頼票	「被保険者記録照会回答票」等の送付依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
58	RPN-744	死亡保留処理票	死亡保留の処理票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時

## 機密性 2 完全性 2 可用性 2 (基幹システム開発部)

## K-2 帳票出力イメージ(帳票一覧付)

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力形式	分類	用紙サイズ	出力サイクル
59	RPN-745	納付書作成等依頼票	納付書作成等の依頼票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
60	RPN-746	その他(依頼・照会)票	その他(依頼・照会)票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
61	RPN-747	相談検索結果出力	相談事跡検索結果一覧	CSV	一覧表	-	随時
62	RPN-748	源泉徴収票再発行依頼一覧表	源泉徴収票再発行依頼票を一覧出力する	CSV	一覧表	-	随時
63	RPN-749	改定通知書再発行依頼一覧表	改定通知書再発行依頼票を一覧出力する	CSV	一覧表	-	随時
64	RPN-750	振込通知書再発行依頼一覧表	振込通知書再発行依頼票を一覧出力する	CSV	一覧表	-	随時
65	RPN-751	準確定用源泉徴収票交付依頼一覧表	準確定用源泉徴収票交付依頼票を一覧出力する	CSV	一覧表	-	随時
66	RPN-752	給付証明書交付依頼一覧表	給付証明書交付依頼票を一覧出力する	CSV	一覧表	-	随時
67	RPN-753	年別内訳書交付依頼一覧表	年別内訳書交付依頼票を一覧出力する	CSV	一覧表	-	随時
68	RPN-754	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書再発行依頼一覧表	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書再発行依頼票を一覧出力する	CSV	一覧表	-	随時
69	RPN-755	死亡保留処理依頼一覧表	死亡保留処理票を一覧出力する	CSV	一覧表	-	随時
70	RPN-756	自動音声受付不備検索結果一覧(PDF)	自動音声受付不備検索結果一覧を出力する	PDF	一覧表	A4 横	随時
71	RPN-757	自動音声受付不備検索結果一覧(CSV)	自動音声受付不備検索結果一覧を出力する	CSV	一覧表	-	随時
72	RPK-701	氏名索引処理結果リスト	氏名索引処理結果について一覧表(随時)で出力する	PDF、Excel	一覧表	A4 横	随時
73	RPK-702	ID 登録状況一覧表	各拠点におけるサブシステム毎に ID 登録されている状況について一覧表で出力する	PDF、Excel	一覧表	A4 横	随時
74	RPY-701	年金相談・手続受付票(予約相談用)	登録されている予約情報を出力する。また、氏名索引照会処理票を出力する	PDF	報告帳票	A4 縦	随時



## 機密性 2 完全性 2 可用性 2 (基幹システム開発部)

## K-2 帳票出力イメージ(帳票一覧付)

No.	帳票 ID	帳票名	説明	出力形式	分類	用紙サイズ	出力サイクル
75	RPY-702	予約状況一覧表	画面に表示されている「事務所」「予約日」の予約状況一覧を出力する	Excel	一覧表	A4 縦	随時
76	RPY-703	拠点別予約状況一覧表	拠点別の予約状況を出力する	PDF	一覧表	A4 縦	随時
77	RPY-704	相談窓口予約状況一覧表	画面に表示されている相談窓口の予約状況を出力する	Excel	一覧表	A4 縦	随時
78	RPY-705	予約受付票編集結果一覧	年金相談・手続受付票(予約相談用)の予約情報を CSV 形式で出力する	CSV	一覧表	-	随時
79	RPY-706	ネット予約対象者検索結果一覧	画面に表示されているネット予約対象者検索結果を CSV 形式で出力する	CSV	一覧表	-	随時
80	RPM-001	業務統計情報(送達状況別件数)	作成(抽出)年月日ごとの送達状況の件数を出力する	CSV	集計表	-	随時
81	RPM-002	業務統計情報(進捗件数)	通知書ごとの送達状況の件数を出力する	CSV	集計表	-	随時
82	RPM-003	業務統計情報(送付抑止対象者件数)	処理日ごとの送付抑止対象者件数を出力する	CSV	集計表	-	随時
83	RPM-004	エラー・警告リスト	指定した期間のログ種別ごとの一覧を出力する	CSV	一覧表	-	随時
84	RPM-005	対象者情報	画面で指定した条件の対象者一覧を出力する	CSV	一覧表	-	随時
85	RPM-006	処理結果リスト	送達状況登録および送達状況登録(対応登録)での処理結果の内訳および送達状況更新処理の集計を出力する	PDF	一覧表	A4 縦	随時
86	RPM-007	郵便物雛型紐づけ状況リスト	郵便物区分コード(上 3 桁)に対する郵便物雛型ファイルおよび業務スケジュールファイルの紐づけ状況を出力する	CSV	一覧表	-	随時
87	PRB-701	オンライン文書相談個別詳細票	オンライン文書相談の個別表示画面からの印刷帳票	PDF	報告帳票	A4 縦	随時
88	PRB-702	オンライン文書相談検索結果出力	オンライン文書相談の検索結果の相談の全項目を抽出した一覧	CSV	一覧表	-	随時

## K-2-2 帳票イメージ

各帳票の出力イメージを別紙で示します。

機密性2完全性2可用性2（基幹システム開発部）

RPN-748\_源泉徴収票再発行依頼一覧表

受付年月日,案件ID,送信元,基礎年金番号,年金コード,生年月日,カナ氏名,郵便番号,住所,電話番号,再発行年\_1,再発行年\_2,再発行年\_3,再発行年\_4,再発行年\_5,再発行理由,再発行理由入力  
'yyyy/mm/dd','N202500000001','XXX年金事務所','111111111','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン タロウ','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','元号yy年','元号yy年','元号yy年','元号yy年','元号yy年','紛失','  
'yyyy/mm/dd','N202500000002','XXX年金事務所','222222222','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン ジロウ','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','元号yy年','元号yy年','元号yy年','元号yy年','元号yy年','紛失','  
:  
:

詳細は、項目一覧 参照

## 出力項目一覧

No	項目名	表示フォーマット
1	受付年月日	yyyy/mm/dd
2	案件ID	-
3	送信元	-
4	基礎年金番号	9999999999
5	年金コード	-
6	生年月日	yyyy(元号yy年)/mm/dd
7	カナ氏名	-
8	郵便番号	〒999-9999
9	住所	-
10	電話番号	99999-9999-9999「聴取拒否」
11	再発行年_1	元号yy年
12	再発行年_2	元号yy年
13	再発行年_3	元号yy年
14	再発行年_4	元号yy年
15	再発行年_5	元号yy年
16	再発行理由	-
17	再発行理由入力	-

機密性2完全性2可用性2（基幹システム開発部）

RPN-749\_改定通知書再発行依頼一覧表

受付年月日,案件ID,送信元,基礎年金番号,年金コード,生年月日,カナ氏名,郵便番号,住所,電話番号,改定年月\_1,改定年月\_2,改定年月\_3,改定年月\_4,改定年月\_5,改定年月入力内容,再発行理由,再発行理由入力  
'yyyy/mm/dd','N202500000001','XXX年金事務所','111111111','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン タロウ','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月  
'yyyy/mm/dd','N202500000002','XXX年金事務所','222222222','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン ジロウ','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月  
:

詳細は、項目一覧 参照

## 出力項目一覧

No	項目名	表示フォーマット
1	受付年月日	yyyy/mm/dd
2	案件ID	-
3	送信元	-
4	基礎年金番号	9999999999
5	年金コード	-
6	生年月日	yyyy(元号yy年)/mm/dd
7	カナ氏名	-
8	郵便番号	〒999-9999
9	住所	-
10	電話番号	99999-9999-9999「聴取拒否」
11	改定年月_1	元号yy年mm月
12	改定年月_2	元号yy年mm月
13	改定年月_3	元号yy年mm月
14	改定年月_4	元号yy年mm月
15	改定年月_5	元号yy年mm月
16	改定年月入力内容	-
17	再発行理由	-
18	再発行理由入力	-

機密性2完全性2可用性2（基幹システム開発部）

RPN-750\_振込通知書再発行依頼一覧表

受付年月日,案件ID,送信元,基礎年金番号,年金コード,生年月日,カナ氏名,郵便番号,住所,電話番号,再発行理由,再発行理由入力  
'yyyy/mm/dd','N202500000001','XXX年金事務所','111111111','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン タロウ','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','紛失','"  
'yyyy/mm/dd','N202500000002','XXX年金事務所','222222222','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン ジロウ','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','紛失','"  
:  
:

詳細は、項目一覧 参照

## 出力項目一覧

No	項目名	表示フォーマット
1	受付年月日	yyyy/mm/dd
2	案件ID	-
3	送信元	-
4	基礎年金番号	9999999999
5	年金コード	-
6	生年月日	yyyy(元号yy年)/mm/dd
7	カナ氏名	-
8	郵便番号	〒999-9999
9	住所	-
10	電話番号	99999-9999-9999「聴取拒否」
11	再発行理由	-
12	再発行理由入力	-



機密性2完全性2可用性2（基幹システム開発部）

RPN-751\_準確定用源泉徴収票交付依頼一覧表

受付年月日,案件ID,送信元,受給者基礎年金番号,受給者年金コード,受給者生年月日,受給者カナ氏名,請求者カナ氏名,受給者との続柄,請求者郵便番号,請求者住所,請求者電話番号,交付理由,交付理由入力内容  
'yyyy/mm/dd','N202500000001','XXX年金事務所','111111111','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン タロウ','ネンキン ハナコ','子','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','紛失','"  
'yyyy/mm/dd','N202500000002','XXX年金事務所','222222222','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン ジロウ','ネンキン セイコ','子','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','紛失','"  
:  
:

詳細は、項目一覧 参照

## 出力項目一覧

No	項目名	表示フォーマット
1	受付年月日	yyyy/mm/dd
2	案件ID	-
3	送信元	-
4	受給者基礎年金番号	9999999999
5	受給者年金コード	-
6	受給者生年月日	yyyy(元号yy年)/MM/dd
7	受給者カナ氏名	-
8	請求者カナ氏名	-
9	受給者との続柄	-
10	請求者郵便番号	〒999-9999
11	請求者住所	-
12	請求者電話番号	99999-9999-9999「聴取拒否」
13	交付理由	-
14	交付理由入力内容	-

機密性2完全性2可用性2（基幹システム開発部）

RPN-752\_給付証明書交付依頼一覧表

受付年月日,案件ID,送信元,基礎年金番号,年金コード,生年月日,カナ氏名,郵便番号,住所,電話番号,支払額証明年\_1,支払額証明年\_2,支払額証明年\_3,支払額証明年\_4,支払額証明年\_5,支払額証明入力内容,年金額証明年月,年金額証明入力内容,交付理由  
'yyyy/mm/dd','N202500000001','XXXX年金事務所','1111111111','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン タロウ','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','元号yy年中支払額','元号yy年中支払額','元号yy年中支払額','元号yy年中支払額','元号yy年中支払額','XXXX','元号\`  
'yyyy/mm/dd','N202500000002','XXXX年金事務所','2222222222','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン ジロウ','〒999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','元号yy年中支払額','元号yy年中支払額','元号yy年中支払額','元号yy年中支払額','元号yy年中支払額','XXXX','元号\`  
:  
:

詳細は、項目一覧 参照

## 出力項目一覧

No	項目名	表示フォーマット
1	受付年月日	yyyy/mm/dd
2	案件ID	-
3	送信元	-
4	基礎年金番号	9999999999
5	年金コード	-
6	生年月日	yyyy(元号yy年)/MM/dd
7	カナ氏名	-
8	郵便番号	〒999-9999
9	住所	-
10	電話番号	99999-9999-9999「聴取拒否」
11	支払額証明年_1	元号yy年中支払額
12	支払額証明年_2	元号yy年中支払額
13	支払額証明年_3	元号yy年中支払額
14	支払額証明年_4	元号yy年中支払額
15	支払額証明年_5	元号yy年中支払額
16	支払額証明入力内容	-
17	年金額証明年月	元号yy年mm月
18	年金額証明入力内容	-
19	交付理由	-

機密性2完全性2可用性2（基幹システム開発部）

RPN-753\_年別内訳書交付依頼一覧表

受付年月日,案件ID,送信元,基礎年金番号,年金コード,生年月日,カナ氏名,郵便番号,住所,電話番号,支払年月\_1,支払年月\_2,支払年月\_3,支払年月\_4,支払年月\_5,支払年月入力内容,交付理由,交付理由入力内容  
'yyyy/mm/dd','N202500000001','XXX年金事務所','111111111','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン タロウ','千999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月'  
'yyyy/mm/dd','N202500000002','XXX年金事務所','222222222','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン タロウ','千999-9999','XXXXXXXXXX','99999-9999-9999','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月','元号yy年mm月'  
:

詳細は、項目一覧 参照

## 出力項目一覧

No	項目名	表示フォーマット
1	受付年月日	yyyy/mm/dd
2	案件ID	-
3	送信元	-
4	基礎年金番号	9999999999
5	年金コード	-
6	生年月日	yyyy(元号yy年)/mm/dd
7	カナ氏名	-
8	郵便番号	〒999-9999
9	住所	-
10	電話番号	99999-9999-9999「聴取拒否」
11	支払年月_1	元号yy年mm月
12	支払年月_2	元号yy年mm月
13	支払年月_3	元号yy年mm月
14	支払年月_4	元号yy年mm月
15	支払年月_5	元号yy年mm月
16	支払年月入力内容	-
17	交付理由	-
18	交付理由入力内容	-



## 出力項目一覧

No	項目名	表示フォーマット
1	受付年月日	yyyy/mm/dd
2	案件ID	-
3	送信元	-
4	基礎年金番号	-
5	生年月日	yyyy(元号yy年)/mm/dd
6	カナ氏名	-
7	郵便番号	〒999-9999
8	住所	-
9	電話番号	99999-9999-9999「聴取拒否」
10	再発行依頼年_1	元号yy年
11	再発行理由_1	コードを名称変換
12	控除方法_1	コードを名称変換
13	分割申告年1_1	元号yy年
14	分割申告年2_1	元号yy年
15	分割申告年3_1	元号yy年
16	再発行依頼年_2	元号yy年
17	再発行理由_2	-
18	控除方法_2	-
19	分割申告年1_2	元号yy年
20	分割申告年2_2	元号yy年
21	分割申告年3_2	元号yy年
22	再発行依頼年_3	元号yy年
23	再発行理由_3	-
24	控除方法_3	-
25	分割申告年1_3	元号yy年
26	分割申告年2_3	元号yy年
27	分割申告年3_3	元号yy年
28	再発行依頼年_4	元号yy年
29	再発行理由_4	-
30	控除方法_4	-
31	分割申告年1_4	元号yy年
32	分割申告年2_4	元号yy年
33	分割申告年3_4	元号yy年
34	再発行依頼年_5	元号yy年
35	再発行理由_5	-
36	控除方法_5	-
37	分割申告年1_5	元号yy年
38	分割申告年2_5	元号yy年
39	分割申告年3_5	元号yy年
40	備考	-
41	発行期日	-
42	聴取した納付年月日	yyyy/mm/dd
43	納付月数	-
44	納付方法	-



機密性2完全性2可用性2（基幹システム開発部）

RPN-755\_死亡保留処理依頼一覧表

受付年月日,案件ID,送信元,基礎年金番号,年金コード,受給権者カナ氏名,生年月日,死亡年月日,入電者フリガナ,入電者氏名,入電者続柄,入電者住所,入電者電話番号  
'yyyy/mm/dd','N202500000001','XXX年金事務所','111111111','1234','ネンキン タロウ','yyy(元号yy年)/mm/dd','yyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン ハナコ','年金 花子','子','XXXXXXXXXX','9999-9999-9999'  
'yyyy/mm/dd','N202500000002','XXX年金事務所','222222222','1234','ネンキン ジロウ','yyy(元号yy年)/mm/dd','yyy(元号yy年)/mm/dd','ネンキン セイコ','年金 聖子','子','XXXXXXXXXX','9999-9999-9999'  
:  
:

詳細は、項目一覧 参照

## 出力項目一覧

No	項目名	表示フォーマット
1	受付年月日	yyyy/mm/dd
2	案件ID	-
3	送信元	-
4	基礎年金番号	9999999999
5	年金コード	-
6	受給権者カナ氏名	-
7	生年月日	yyyy(元号yy年)/mm/dd
8	死亡年月日	yyyy(元号yy年)/mm/dd
9	入電者フリガナ	-
10	入電者氏名	-
11	入電者続柄	-
12	入電者住所	-
13	入電者電話番号	99999-9999-9999「聴取拒否」

1 ページ目

不備対象検索結果一覧（年金相談事跡）

元号yy年MM月dd日

検索条件

受付年月日	9999/99/99～9999/99/99	時間帯	午前01～12
対象帳票名	年金受給権者受取機関変更届	ステータス	事跡登録依頼中
更新利用者ID	XXXX		
基礎年金番号	XXXX-XXXXXX	年金コード	XXXX
生年月日	1989（昭和64年/平成元年）/12/31	電話番号	XXXXXXXXXXXX

不備対象検索結果一覧					999件		
No	受付日時	対象帳票名	基礎年金番号	ステータス	不一致情報		
					生年月日	郵便番号	年金コード
1	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	-	-
2	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	-	○
3	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	-	○
4	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	○	-
5	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	-	-
6	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	○	-
7	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	-	○
8	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	-	○
9	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	-	○
10	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	-	-
11	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
12	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	○	○
13	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	-	○
14	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	○
15	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	-	○
16	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	-	-
17	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	-	-
18	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	○	-	○
19	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
20	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-

1/4

2 ページ目以降（2 ページ目以降は検索条件エリアを表示しない。）

不備対象検索結果一覧（年金相談事跡）

元号yy年MM月dd日

9999年

不備対象検索結果一覧

No	受付日時	対象帳票名	基礎年金番号	ステータス	不一致情報		
					生年月日	郵便番号	年金コード
21	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
22	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
23	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
24	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
25	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
26	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
27	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
28	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
29	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
30	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
31	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
32	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
33	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
34	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
35	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
36	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
37	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
38	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
39	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
40	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
41	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
42	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
43	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
44	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
45	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-
46	9999/99/99 99:99	年金受給権者受取機関変更届	XXXX-XXXXXX	事跡登録依頼中	-	○	-

2/4

機密性2完全性2可用性2（基幹システム開発部）

RPN-757\_自動音声受付不備検索結果一覧(CSV)

項番,受付年月日時分,対象帳票名,基礎年金番号,年金コード,生年月日,電話番号,郵便番号,申請年区分1,申請年区分2,ステータス,不一致情報生年月日,不一致情報郵便番号,不一致情報年金コード  
1,'yyyy/mm/dd hh:mm','XXXXXXXXXXXX','1111111111','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','9999999999','〒999-9999','yyyy(元号yy年)','yyyy(元号yy年)','0','○','-','-'  
2,'yyyy/mm/dd hh:mm','XXXXXXXXXXXX','2222222222','1234','yyyy(元号yy年)/mm/dd','9999999999','〒999-9999','yyyy(元号yy年)','yyyy(元号yy年)','0','-','○','-'  
⋮

詳細は、項目一覧 参照

## 出力項目一覧

No	項目名	表示フォーマット
1	項番	
2	受付年月日時分	yyyy/mm/dd hh:mm
3	対象帳票名	-
4	基礎年金番号	-
5	年金コード	-
6	生年月日	yyyy(元号yy年)/mm/dd
7	電話番号	99999999999
8	郵便番号	〒999-9999
9	申請年区分1	yyyy(元号yy年)
10	申請年区分2	yyyy(元号yy年)
11	ステータス	-
12	不一致情報生年月日	「○」または「-」
13	不一致情報郵便番号	「○」または「-」
14	不一致情報年金コード	「○」または「-」

マニュアル目次:アクセス権限対応表

D 相談事跡

マニュアル目次:アクセス権限対応表

D 相談事跡

年金事務所				年金相談センター・分室・オフィス		本部（その他部署）		コールセンター・コールセンター（適用）		地域部（担当G）			本部（お客様サービス推進部、年金給付部、国民年金部、厚生年金保険部）		
所長	副所長		一般職 エルダー	委託社労士（責任者） 室長 参事役	委託社労士 一般職 エルダー 特定 アシスタント職員	— （権限変更で付与）	保守用	— （権限変更で付与）	その他職員	部長	グループ長 （事業推進役含む） 参事役 チーフ	一般職	部長 グループ長 参事役 チーフ	一般職	
	課長 室長 参事役 チーフ	アシスタント職員 委託社労士													
事務センター				事務センター長 副事務センター長 グループ長 参事役 チーフ		— （権限変更で付与）									
—	事務センター長 副事務センター長 グループ長 参事役 チーフ		—	— （権限変更で付与）											
年金相談センター・分室・オフィス				本部（その他部署）		コールセンター・コールセンター（適用）		地域部（担当G）			本部（お客様サービス推進部、年金給付部、国民年金部、厚生年金保険部）				
—	委託社労士（責任者） 室長 参事役	委託社労士 一般職 エルダー 特定 アシスタント職員	— （権限変更で付与）	保守用	— （権限変更で付与）	その他職員	部長	グループ長 （事業推進役含む） 参事役 チーフ	一般職	部長 グループ長 参事役 チーフ	一般職				
	相事共3	相事共2	相事共1	相づ共1	相づ共保1	相せ共2	相せ共1	相づ相3	相づ相2	相づ相1	相本相2	相本相1			
D-1	相談事跡を照会する														
	D-1-1	相談事跡を検索する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-1-2	コールセンタ相談事跡を検索する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-1-3	相談事跡を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-1-4	検索を出力する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-1-5	検索を検索する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-1-6	仮登録の相談事跡を検索する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
D-2	相談事跡を登録する														
	D-2-1	来訪/出張/訪問相談（個別相談）の内容を登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-2-2	電話相談（個別相談）の内容を登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-2-3	来訪/出張/訪問相談（一般相談）の内容を登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-2-4	電話相談（一般相談）の内容を登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-2-5	文書相談（個別相談）の内容を登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-2-6	文書相談（一般相談）の内容を登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-2-7	簡易相談（個別相談）の内容を登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-2-8	簡易相談（一般相談）の内容を登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
D-3	相談事跡を修正、削除する														
	D-3-1	相談事跡を修正する	●	●	●※1	●	●	●※1	●	●	●※1	●※1			
	D-3-2	相談事跡を削除する	●	●	●※1	●	●	●※1	●	●	●※1	●※1			
D-4	通話音声情報を取得、削除する														
	D-4-1	通話音声情報を取得する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-4-2	通話音声情報を削除する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
D-5	通話音声情報を表示、編集する														
	D-5-1	相談事跡通話音声表示画面を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-5-2	通話音声情報を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-5-3	通話音声情報を編集する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
D-6	統計情報を出力する														
	D-6-1	定期集計を出力する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-6-2	統計分析機能を利用する	●※4	●※4	●	●	●	●	●	●	●	●			
D-7	相談事跡を確認、差戻し・保留する														
	D-7-1	相談事跡を個別に確認、差戻し・保留する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-7-2	相談事跡を一括で確認、差戻し・保留する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
D-8	再アプローチの内容を登録する														
	D-8-1	再アプローチの内容を登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
D-9	アクションメモを登録する														
	D-9-1	アクションメモ登録画面を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-9-2	アクションメモを登録する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
D-10	依頼内容を登録する														
	D-10-1	依頼内容登録画面を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			
	D-10-2	用紙送付依頼内容を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-3	再交付依頼内容（源泉徴収票）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-4	再交付依頼内容（改正通知書）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-5	再交付依頼内容（繰上通知書）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-6	再交付依頼内容（準確定申告用源泉徴収票）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-7	再交付依頼内容（年金決定通知書・支給額変更通知書）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-8	再交付依頼内容（給付証明書）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-9	再交付依頼内容（年別内訳書）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-10	再交付依頼内容（繰上証明書）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-11	再交付依頼内容（被保険者記録照会回答票）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-12	再交付依頼内容（死亡保留の処理依頼票）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			
	D-10-13	再交付依頼内容（納付書作成等依頼票）を登録する	●	●	●	●※3	●	●	●	●	●	●			

D-11	D-10-14	再交付依頼内容（年金見込額試算【権利義務証明】）を登録する	●	●	●		●※3	●	●	●	●	●	●
	D-10-15	再交付依頼内容（その他）を登録する	●	●	●		●※3	●	●	●	●	●	●
	依頼内容を表示する												
	D-11-1	依頼内容表示画面を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-2	用紙送付依頼内容を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-3	再交付依頼内容（源泉徴収票）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-4	再交付依頼内容（改正通知書）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-5	再交付依頼内容（振込通知書）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-6	再交付依頼内容（準確定申告用源泉徴収票）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-7	再交付依頼内容（年金決定通知書・支給繰上更通知書）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-8	再交付依頼内容（給付証明書）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-9	再交付依頼内容（年別内訳書）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-10	再交付依頼内容（控除証明書）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-11	再交付依頼内容（被保険者記録照会回答票）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-12	再交付依頼内容（死亡保留の処理依頼票）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
D-12	D-11-13	再交付依頼内容（納付書作成等依頼票）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-14	再交付依頼内容（年金見込額試算【権利義務証明】）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-11-15	再交付依頼内容（その他）を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
D-12	依頼票検索を作成する												
	D-12-1	依頼票検索を作成する	●※2	●※2	●	●	●※2	●※2	●※2	●※2	●	●	●
D-13	相談業務に関するF A Qを検索する												
	D-13-1	F A Q（相談業務関連）検索画面を表示する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	D-13-2	F A Q（相談業務関連）を検索する	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
D-14	自動音声受付不備情報を照会する												
	D-14-1	自動音声受付不備情報を検索する					●	●	●			●	●
	D-14-2	自動音声受付不備情報を表示する					●	●	●			●	●
D-15	自動音声受付不備情報を確認する												
	D-15-1	自動音声受付不備情報を確認する					●※5	●※5					
	D-15-2	自動音声受付不備情報を確認する					●※5	●※5					

※1：事務確認前のみ可  
※2：統計分析の権限が付与されている場合  
※3：更新系のボタンをクリックしない  
※4：年金事務所のみ可  
※5：コールセンター（ねんきん加入者ダイヤル）のみ可