

平成22年7月1日
(照会先)
品質管理部長 伊藤 誠一
(電話直通 03-6892-0752)

経営企画部広報室
(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

「年金事務所等においてお客様に対して説明
誤りを行った事例集」の取りまとめについて

年金事務所等から日本年金機構本部に対して報告があった事務処理誤り等については、月次で公表中ですが、時効特例給付に関する説明誤り事例の報道等を契機として、改めて「年金事務所等においてお客様に対して説明誤りを行った事例集」を別添のとおり取りまとめました。

この事例集については、全国の年金事務所等の職員に周知を図り、日本年金機構ホームページにも掲載することにより、今後は同じような説明誤りが生じないよう取り組むことにいたします。

年金事務所等においてお客様に対して説明誤りを行った事例集（平成22年7月1日）

	事 項	説明誤りの内容	本来の制度(解説)
1	<p>合算対象期間(カラ期間)に関する説明誤り</p> <p>(7件)</p>	<p>○年金加入期間のうち、年金の給付額に反映されない合算対象期間(カラ期間)の確認を漏らしたため、既に 受給期間を満たしているお客さまに対し、国民年金の任意加入が必要である等の誤った説明を行いました。</p> <p><代表的な事例></p> <p>●A年金事務所年金相談を行った際に、受給資格要件を満たすため24ヶ月の国民年金の高齢任意加入が必要である旨の説明を受け、高齢任意加入を行い24ヶ月分の保険料納付後に年金請求を行ったところ、昭和61年3月以前に、厚生年金等に入っているサラリーマンの被扶養配偶者だった方で、国民年金に任意加入しなかった期間(カラ期間)の算入漏れがあり、国民年金の任意加入が無くても受給資格要件がある事が判明しました。(平成22年4月30日判明)</p> <p>●B年金事務所国民年金の高齢任意加入の相談を行った際に、平成3年3月以前に、学生であるため国民年金に任意加入しなかった期間(カラ期間)に気が付かず、受給資格要件を満たすために必要な高齢任意加入の期間を誤って説明を行いました。(平成22年1月22日判明)</p>	<p>受給資格要件には、年金額には反映されないが、受給資格要件を満たすための加入期間の計算には算入することができる期間があります。(これを「カラ期間」といいます。)</p> <p>カラ期間には、</p> <p>①昭和61年3月以前に、厚生年金等に入っているサラリーマンの被扶養配偶者だった方で、国民年金に任意加入できる人が任意加入しなかった期間、</p> <p>②平成3年3月以前に、学生であるため国民年金に任意加入しなかった期間、</p> <p>③昭和36年4月以降海外に住んでいた期間、</p> <p>などがあります。</p>
2	<p>遺族基礎・障害基礎年金の受給要件の説明誤り</p> <p>(6件)</p>	<p>○年金を受給するために必要な保険料納付要件(国民年金保険料の納付状況)の確認が不十分だったこと等から、遺族基礎(障害基礎)年金が支給されないお客さまに対して、支給される旨の誤った説明を行いました。</p> <p><代表的な事例></p> <p>●A年金事務所遺族基礎年金の相談を行った際に、国民年金に未加入(未納)である期間を厚生年金に加入している期間と思いこみ、受給資格要件ありと判断して、遺族基礎年金が支給される旨を説明し、年金請求書を受け付けました。(平成22年1月22日判明)</p> <p>●B年金事務所障害基礎年金の相談を行った際に、障害基礎年金を受給するために必要となる保険料納付要件に該当しないにもかかわらず、受給資格要件を満たしていると判断し障害基礎年金が支給される旨を説明し年金請求書を受付けました。(平成22年1月29日判明)</p>	<p>遺族基礎年金を受給するために必要となる保険料納付要件は、</p> <p>①死亡日の属する月の前々月までの保険料を納付しなければならない期間のうち3分の2以上が保険料納付済期間又は保険料免除期間である。</p> <p>②死亡日の属する月の前々月までの1年間が保険料納付済期間又は保険料免除期間である。</p> <p>のいずれかに該当していることが必要です。</p> <p>障害基礎年金を受給するために必要となる保険料納付要件は、</p> <p>①初診日の属する月の前々月までの保険料を納付しなければならない期間のうち3分の2以上が保険料納付済期間又は保険料免除期間である。</p> <p>②初診日の属する月の前々月までの1年間が保険料納付済期間又は保険料免除期間である。</p> <p>のいずれかに該当していることが必要です。</p>

年金事務所等においてお客様に対して説明誤りを行った事例集（平成22年7月1日）

	事 項	説明誤りの内容	本来の制度(解説)
3	国民年金保険料口座振替の申し込み期限等に関する説明誤り (5件)	<p>○国民年金保険料の口座振替による前納申し込み期限が過ぎているにもかかわらず、直ぐに手続きをすればまだ間に合う等の誤った説明を行いました。</p> <p><代表的な事例></p> <p>●A年金事務所にて電話照会があり、国民年金保険料の1年前納口座振替について、すぐに提出すれば、4月末の1年前納の引き落としが間に合う旨の説明を行いました。後日、説明誤りに気づき、ご本人様に電話連絡をしましたが、すでに速達で口座振替申出を送付された後でした。(平成22年4月6日判明)</p> <p>●B年金事務所において、国民年金の任意加入(海外居住)から国民年金の強制加入への手続きの際に、強制加入に変更となった場合は、再度、口座振替の手続きが必要であるにもかかわらず、その旨を説明していませんでした。(平成22年4月20日判明)</p>	<p>○国民年金保険料を1年分または半年分(上期、下期)まとめて納付(「前納」といいます。)されると、保険料額が割引となります。</p> <p>○前納の方法には、「現金により金融機関で納付いただく方法」と「口座振替により納付いただく方法」があります。</p> <p>○1年分の保険料を前納する場合を例に挙げて、申し込み期限を説明しますと、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金による場合は、あらかじめ送付した前納用納付書により4月末までに金融機関に納付していただきます。 ・口座振替による場合は、2月末までに年金事務所(または事務センター)まで口座振替納付申出書を提出していただきます。 <p style="font-size: 2em;">}</p> <p>○国民年金の任意加入から強制加入に変更となった場合には、改めて口座振替の手続きが必要です。</p>
4	配偶者加給年金対象者に関する説明誤り (4件)	<p>○夫である年金受給者の配偶者加給年金の対象となる要件(妻の厚生年金加入期間)の確認を誤り、厚生年金に配偶者加給年金が加算される旨の誤った説明を行いました。</p> <p><代表的な事例></p> <p>●A年金事務所において、お客様(夫:A様、妻:B様)から配偶者加給年金の加算についての相談を受けた際に、B様の厚生年金加入期間の合計(227月)のみを確認し、35歳以降の厚生年金加入期間(193月)を確認しなかったため、A様の厚生年金に配偶者加給年金が加算される旨の誤った説明を行いました。(平成22年3月1日判明)</p> <p>●B年金事務所において、お客様(夫:A様、妻:B様)から配偶者加給年金の加算についての相談を受けた際に、B様の厚生年金加入期間が23年未満であれば、A様の厚生年金に配偶者加給年金が加算される旨の誤った説明を行いました。(平成22年3月16日判明)</p>	<p>配偶者(妻)の厚生年金加入期間が20年(240月)又は35歳以降に厚生年金加入期間が15年(180月)以上ある場合は、受給者(夫)の老齢厚生年金に配偶者加給年金は支給されません。</p>

年金事務所等においてお客様に対して説明誤りを行った事例集（平成22年7月1日）

	事 項	説明誤りの内容	本来の制度(解説)
5	記録統合(追加)による差額支払に関する説明誤り (4件)	○老齢年金に年金記録を追加しても、遺族年金との併給調整(老齢年金と遺族年金のどちらかを選択すること)により年金額の増加分の支払がない事を失念したため、差額分の支払いがある旨の誤った説明を行いました。 <代表的な事例> ●A年金事務所にて電話照会があり、年金記録を追加したことにより、老齢厚生年金の金額が増額になる旨を説明しましたが、再度確認したところ、遺族厚生年金との併給調整により差額が加算された老齢厚生年金よりも高額な遺族年金を選択されているため年金額は増額にならないことが判明しました。(平成22年3月3日判明)	年金を2つ以上受給している方は、年金記録を追加しても併給調整(選択)により増額にならない場合があります。 本人の老齢年金記録が追加されて年金が増額になっても、それよりも高額な遺族年金を選択して受給している場合は、老齢年金が増額した分の差額は受給できません。
6	記録統合(追加)による年金額の減額がある場合の説明誤り (2件)	○年金記録の統合(追加)により年金額が減額となる可能性のあるお客様に対しては、年金記録の統合(追加)により年金額を減額するか、年金記録の統合(追加)を行わず現在の年金額とするか、お客様に説明し確認していただくこととなっておりますが、その旨を説明しませんでした。 <代表的な事例> ●A年金事務所において、年金記録を追加することにより年金額が減額となる場合もある旨を説明せず、年金額の増額の説明のみを行い、年金額が減額となるお客様に対して年金記録の追加を行うかどうかの確認を怠り、年金記録の追加を行いました。(平成22年4月30日判明)	厚生年金の年金額は、加入期間中の標準報酬を平均して算出するため、厚生年金加入期間で報酬が低い期間を追加することにより、年金額が減額になる事があります。 上記の場合は、お客様に減額になる年金額と現在の年金額を比較して十分に説明を行い、ご理解いただいた上で年金記録の統合(追加)を行うか否か確認していただくこととなっております。
7	国民年金保険料の還付金に関する説明誤り (2件)	○未納期間がある場合の国民年金保険料の還付金に関して、全額が還付される旨の誤った説明を行いました。 <代表的な事例> ●A年金事務所において、お客様から国民年金保険料の還付金について、国民年金の未納期間に保険料を充当せず、全額還付するよう要望があったため、還付請求書にその旨記載して請求してもらえば国民年金保険料の未納期間に充当せずに保険料を全額還付する旨の誤った説明を行いました。(平成22年1月25日判明)	国民年金保険料を前納していた方が会社に就職して厚生年金に加入した場合など、厚生年金加入期間と国民年金保険料納付済期間が重複した場合、国民年金保険料はご本人様にお返し(還付)いたします。 国民年金保険料を還付する際には、二年以内の国民年金保険料の納付状況を確認し、未納期間がある場合は、還付金を未納保険料に充当します。(充当された期間は保険料納付済期間となります。) したがって、ご本人様に還付されるのは、未納保険料充当後に残った保険料(差額分)となります。

年金事務所等においてお客様に対して説明誤りを行った事例集（平成22年7月1日）

	事 項	説明誤りの内容	本来の制度(解説)
8	在職老齢年金の支給停止額に関する説明誤り (2件)	<p>○在職中の老齢年金の支給停止額について、賞与額も支給停止額に影響することの説明を行いませんでした。</p> <p><代表的な事例> ●A年金事務所において、お客様より引き続き働くので年金が全額支給される給料の金額について説明を求められた際に、在職中の老齢年金の支給停止額については、賞与も算入される旨の説明を行いませんでした。(平成22年1月22日判明)</p>	<p>60歳台前半の厚生年金受給者の方が在職中の場合は、その方の年金額に報酬(給与及び賞与)の額を合算した合計額により年金の全額又は一部が支給停止(支払調整)されることとなっております。在職中の老齢年金の調整(支給停止)額の計算方法は、 (標準報酬月額+過去一年分の賞与額の1/12+年金の月額)が28万円以下の場合は、全額支給となっており、 (標準報酬月額+過去一年分の賞与額の1/12+年金の月額)が28万円を超える場合は、その金額に応じて年金額が調整(支給停止)されます。</p>
9	年金と雇用保険の調整に関する説明誤り (2件)	<p>○求職申込みを行い、失業給付(雇用保険)を受けることによって年金支払額の調整(支給停止)がある旨の説明を行いませんでした。</p> <p><代表的な事例> ●A年金事務所において、求職の申込みを行ったことによる年金支払について相談がありました。求職の申込みにより、平成22年1月分から年金の支給は停止されることを説明しましたところ、失業給付(雇用保険)を受けるのを止めて年金を受けたいとの申出があり、平成22年1月分は後日精算対象となる分であったにもかかわらず、すぐに支給されると誤った説明を行いました。(平成22年4月19日判明)</p>	<p>65歳未満の方は、失業給付(雇用保険)と特別支給の老齢厚生年金(60歳以降65歳までの間に支給される)のどちらか一方しか受給できません。 65歳未満で雇用保険の失業給付の支給を受ける場合は、求職申込みの翌月から特別支給の老齢厚生年金額が調整(支給停止)されます。</p>
10	時効特例法の適用期間に関する説明誤り (1件)	<p>○時効特例法施行日(平成19年7月6日)前に年金記録を訂正した方に対し、その時まで5年の消滅時効が完成していた部分について時効特例法に該当しない旨の誤った説明を行いました。</p> <p><事例> ●平成19年7月頃、A年金事務所にて、時効特例法施行日前に年金記録の追加を行っているが、時効特例法に該当するか問い合わせたところ、該当しないと説明を受け、その後も何度か該当しないと説明を受けた旨のお話がお客様よりありました。本年5月になって日本年金機構本部の確認依頼を契機として時効特例法が適用される事が判明し、お客様に再説明とお詫びを行いました。(平成22年5月6日判明)</p>	<p>時効特例法施行(平成19年7月6日)前に年金記録を訂正・追加(年金額の再決定)した方についても、時効特例法が適用され、時効に該当する5年よりも前の分の差額を受け取る事ができます。 (記録の訂正があった場合は、5年時効に該当しないため、5年以上遡って年金を受ける事ができます。)</p>

(注1) 上記10事例集は、平成22年1月から5月分の事務処理誤り等として公表したもののうち、「説明誤り」に分類されるものの中から主要な事例を整理したものです。事務処理誤り等として報告のあった案件については、当該事案のお客様に対してお詫びの上、再説明及び再処理等の対応済です。

(注2) 事項欄の(○件)の件数は、本年1月から5月分の累積件数を計上しています。

(注3) 代表的な事例は、発生時期が新しいものを記載しております。