

市区町村における窓口装置を用いた年金記録に関する 相談業務実施要領【抜粋版】

● 目的

この要領は、日本年金機構理事長と市区町村との間で締結する、社会保険オンラインシステムの可搬型窓口装置(以下「窓口装置」という。)を用いて行う年金記録に関する相談の実施に係る契約書の細目について定め、相談業務の円滑化を図ることを目的とする。

● 業務内容

業務内容の基本的事項は次による。

○ 年金記録に係る来訪者との面談による相談業務

本相談業務において実施する年金記録に関する相談は、本人、家族又は代理人と面談により行うものとし、相談に当たっては、相談者に記録照会の同意欄を設けた「年金相談受付票」を記載させ、相談内容を記載し相談事蹟を残すこと。相談対応の範囲は以下のとおりとすること。

- ① 年金記録全般の相談業務
- ② 必要に応じて窓口装置による相談者の具体的な記録の確認
- ③ 年金相談受付票及び電話相談処理票の記入及び管理

※年金相談受付票は、窓口装置を使用した相談の場合にのみ記入すること。

なお、年金相談受付票ではなく、独自様式の使用を希望する場合は、年金相談受付票の項目内容が全て満たされていることを条件として、使用を可能とする。