

はしがき

本書を手にとられている方は、その多くが金融機関にお勤めで、既に年金の基本的な知識をお持ちの方、あるいは、年金アドバイザー3級といった銀行業務検定試験に合格された方だと思います。ただ、年金の勉強をひと通り学んでみたものの、今ひとつ年金の知識に自信がなく、そのため、なかなか年金の口座獲得業務に対しても積極的になれないといった悩みをお持ちなのではないでしょうか。

そのような悩みを何とか解決できないものかと考えていた折、経済法令研究会から、金融機関の行職員向けに年金の口座獲得（指定替え）に向けての考え方をまとめた書籍の執筆依頼をいただきました。

私自身が金融機関の出身でありながら、営業担当だった当時は年金の知識にまったく疎く、お客様の年金相談から逃げるばかりだったという苦い経験があります。時を経て社会保険労務士となった私は、当時の自分に対して、大きな「カツ」を入れたいという思いを強くしていますが、もはや覆水は盆に返りません。私の想いは、本書を手にとられた皆さんに託すしかないので。

本書では、皆さんが自信を持って年金の口座獲得業務に邁進できるような「道しるべ」を示したいと思っています。また、本書が皆さんの業務に少しでも役立つことを心から願っています。

最後になりましたが、経済法令研究会の出版事業部中村桃香さんには大変お世話になりました。中村さんの尽力なくして、本書は世に出ませんでした。

平成 29 年 11 月

社会保険労務士 井上義教

第1章 年金の口座獲得(指定替え)には何が必要か

第1節	年金とは何か	2
第2節	お客様は何を求めているのか	4
第3節	年金のキソの基礎知識	7
第4節	「ギブアンドテイク」ではなく、「ギブアンドギブ」	11
第5節	いつからどのように動けばよいのか	16

第2章 年金のお得情報を絶対に押さえる

第1節	国民年金保険料の免除制度	20
第2節	保険料未納のデメリット	23
第3節	国民年金保険料の前納	26
第4節	年金額を増やす方法	29
第5節	漏れがち配偶者(60歳未満)の手続き	32

第3章 お客様への声掛けのタイミング

第1節	お客様への声掛けのタイミング①(様々な書類がお客様に届くタイミング)	38
第2節	お客様への声掛けのタイミング②(様々な書類が年金受給者に届くタイミング)	41
第3節	お客様への声掛けのタイミング③(その他)	45

第4章 いつからどのような年金がもらえるのか

第1節	性別・生年月日ごとにもらえる年金を整理する	52
第2節	性別・生年月日ごとに年金の受給権が発生する年度を整理する	55
第3節	繰上げ請求・繰下げの申出のメリット・デメリット	57
第4節	繰上げ請求・繰下げの申出の実態	60

第5章 押さえておきたい年金の基礎知識

第1節	年金の基本的なルール	64
第2節	年金の情報の確認方法	68
第3節	年金の受給開始後の手続き	71
第4節	20歳前の傷病による障害に基づく障害基礎年金	73
第5節	特別障害給付金	76

第6章 年金相談で注意すべきこと

第1節	曖昧な知識で対応しない方がよい年金相談	80
第2節	年金相談のコンプライアンス	83

第7章 ねんきん定期便・ねんきんネット

第1節	ねんきん定期便	88
第2節	ねんきんネット	93

第8章 各種書類の記入方法と年金請求の流れ

第1節	年金請求書の記入方法	100
第2節	「年金受給権者 受取機関変更届」の記入方法	103
第3節	年金請求に必要な添付書類について	105
第4節	年金請求の流れ	108

第9章 年金推進業務 AtoZ

第1節	年金セールスの基本	112
第2節	年金の口座指定（指定替え）の推進方法	114
第3節	年金の知識をレベルアップさせる方法	120
第4節	年金の口座指定につながるアドバイス（年齢・性別ごと）	121

1

年金とは何か

① そもそも「年金」とは？

本書を手にとられた方は、ある程度の年金の知識をお持ちの方が多いと思いますが、ここで一度、「年金とは何か」をじっくりと考えてみてください。

お客様から「年金とは何ですか」と訊かれたら、皆さんはどのように答えますか。



年金とは、保険料を納付して支給事由に該当した際、請求すると給付が行われる制度です。たとえば、老齢という保険事故だけでなく、障害や死亡といった保険事故に対しても給付が行われます。一連の流れを説明すると、以下のようになります。

保険料の納付→保険事故の発生→支給事由に該当→請求→給付

このような説明では、お客様を納得させることはできないかもしれません。「支給事由」や「保険事故」といった専門用語を使うことによって、難解な印象を与えてしまっています。

お客様が心を開いて疑問を投げかけてくれているのに対して難しい法令用語を用いて説明をしてしまっては、せっかくの取引深耕の機会が台無しになってしまいます。なぜなら、お客様に対する説明は、「分かりやすく」が求められるからです。

さて、質問を始めに戻します。

トーク例

年金とは何ですか？



年金は、社会保険です。

では、社会保険とは何ですか？



社会保険は、保険です。つまり、年金は保険なのです。

いかがでしょうか。すごく単純な質問であっても、どのように答えるかによって、お客様の信頼を得られるか得られないか、大きく違います。

今回のケースであれば、お客様から「年金とは何ですか」と訊かれたら、「国が運営する保険制度です」と答えると、きっとお客様は納得されます。その上で「公的年金制度は『パック保険』になっていて、老齢だけでなく、障害や死亡といった様々な事態に備えることができるように制度設計されているのですよ」といった説明を追加してあげると、さらに喜ばれることでしょう。

② コミュニケーションの重要性

「年金の口座獲得（指定替え）」と「年金とは何ですか？」という質問」に何の関係があるのかと思われるかもしれませんが、年金の口座獲得（指定替え）に必要なものは、まずはコミュニケーション力であって、年金の細かい知識だけではないということを強調したいのです。

「特別支給の老齢厚生年金の受給権者が厚生年金保険の被保険者であり、総報酬月額相当額と特別支給の老齢厚生年金の月額によっては、在職老齢年金の適用を受けて、年金が調整されますが・・・」といった説明を、ふむふむと聞いてくれるお客様は少ないでしょう。逆に「何だか分かりにくい説明をする方」という印象を与えてしまい、年金の口座獲得（指定替え）どころの話ではなくなってしまうと思います。

では、お客様はいったい何を求めているのでしょうか。

年金のプロフェッショナルから プラスワン

年金の口座獲得（指定替え）のためには、難しい用語を使わず、極力平易な用語を使って分かりやすく説明するように努める必要があります。これは何も年金の口座獲得（指定替え）に限ったことではありませんが、逆の立場（お客様の立場）に立ってみると、なぜそうなのかという理由がお分かりいただけだと思います。

2

お客様は何を求めているのか

① お客様が求めているもの

前節では、お客様は「抱えている年金の疑問について、難しい用語を使わずに平易な用語で説明してほしいと思っているはずである」ということを記載しました。これは理解できるのではないのでしょうか。誰もが、難しい法令用語を使って説明されるよりも、平易な用語で説明された方が分かりやすいからです。ところが、このことを理解しながら、どうしても説明が難解なものになってしまうのが年金の説明なのです。これは、年金の制度設計自体が難解で、加えて、経過措置があまりにも多いことから、ある意味で仕方がないことなのかもしれません。ただ、お客様には極力平易な表現で説明をしたいところです。

さて、ここで、1つ皆さんに質問があります。

「お客様は、皆さんになぜ年金の質問をするのでしょうか？ また、お客様は、皆さんにいったい年金の何を求めているのでしょうか」

ここで、一度本書を読み進めるのを止めて、1分間でよいので考えてみてください。この疑問を解消しない限り、極論すると年金の口座獲得（指定替え）は難しいかもしれません。

お客様は皆さんに対して、「年金の細かすぎる知識を求めているわけではない」はずです。なぜなら、皆さんは年金の専門家ではないからです。

ところがお客様は、疑問に思っていることが簡単なことなのか難しいことなのかの判断が付きません。語弊はありますが、「とりあえず訊いてみよう」という感覚だと思います。要するにお客様は、皆さんに年金のことをまずは何でもよいから訊いてみようと思っているのです。

再び尋ねます。

「お客様は、皆さんになぜ年金の質問をするのでしょうか？ また、お客様は、皆さんにいったい年金の何を求めているのでしょうか」

前者の答えは「信頼しているから」ではないのでしょうか。また、後者は、「安心感を得たい」のではないのでしょうか。

つまり、お客様は「皆さんのことを信頼しているからこそ、訊いてみたい」「自分

の疑問に信頼している人が答えてくれたら嬉しい」これが、お客様が皆さんに年金の相談をする理由なのではないかと考えます。

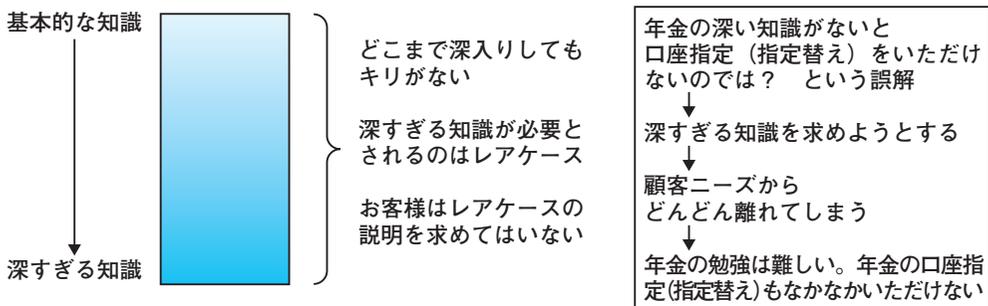
② 責任ある回答とは

お客様から年金の質問を受けるということは、皆さんがお客様から信頼されているということの意味します。だとすれば、皆さんがお客様に提供すべき回答はただ1つ。それは、「責任のある回答をすること」です。

「責任のある回答」をするには、「～～だと思います」といったような、推定表現ではなく、「～～です」という断定的な表現でないといけません。少しでも曖昧な点が残るのであれば、それは「回答してはいけない」のです。なぜなら、皆さんの回答が万が一間違っていた場合、お客様の皆さんに対する信頼は地に落ち、それを回復するのは極めて難しいからです。年金は、個人の権利に属するものであり、お客様のお金に直結しています。間違った回答をしてしまった場合、その信頼を回復するのは極めて困難であるという認識は、皆さんが強く持つべきだと考えます。

年金の口座指定（指定替え）を獲得することを目的とする書籍の目次を見ると、決まって「ケースごとのQ & A」「年金事務所の機械から排出される書類の見方」といった項目が顔を並べています。はたして年金の口座獲得（指定替え）のために、こういった知識はすべて必要なのでしょうか。筆者は、すべてを知っておく必要はないと考えています。なぜなら、あまりにも深すぎるからです。このような知識を完全に習得するためには、かなり時間をかけて勉強しなければなりません。だからと言って、曖昧な知識でお客様に説明することは、百害あって一利なしです。自信がない部分については、お客様に説明をしないことの方が、曖昧な説明をするよりもよほどお客様の信頼につながります。

◆お勧めできない年金相談の対応



著者紹介

社会保険労務士 井上義教

昭和 39 年東京都生まれ。大阪大学経済学部卒業後、株式会社大和銀行（現りそな銀行）に入社。退社後、平成 16 年に社会保険労務士として独立開業。平成 23 年に特定社会保険労務士付記、平成 26 年に社会保険労務士法人オスピス設立とともに代表社員に就任。

労務相談や就業規則の作成業務をメインに据えている。また、障害年金については独立当初より積極的に取り組み、現在の申請件数は 150 件を超える。都内有数の障害年金の申請サポートを標榜する。

年金や社会保険に関するセミナー、執筆多数。

著書に「年金アドバイザー 3 級 直前整理 70（経済法令研究会）」、「最新 IT 業界の人事・労務管理と就業規則（日本法令）」、「誰にでもできる年金加入記録の調べ方（近代セールス社）」等がある。

営業店の年金取引推進ガイド 2017 年度版

2017年12月30日 2017年度版第1刷発行 著者 井上義教
発行者 金子幸司
発行所 (株)経済法令研究会
〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21
電話 代表 03(3267)4811 制作 03(3267)4823
〈検印省略〉 <https://www.khk.co.jp/>

営業所／東京03(3267)4812 大阪06(6261)2911 名古屋052(332)3511 福岡092(411)0805

表紙デザイン／清水裕久 本文レイアウト／有限会社ねころの一む イラスト／たくらなお
制作／中村桃香 印刷／(株)日本制作センター

©Yoshinori Inoue 2017 Printed in Japan

ISBN978-4-7668-3368-3

☆ 本書の内容等に関する訂正等の情報 ☆

本書の内容等につき発行後に訂正等（誤記の修正等）の必要が生じた場合には、当社ホームページに掲載いたします。

（ホームページ [書籍・定期刊行誌 TOP](#) の下部の [追補・正誤表](#)）

定価は表紙に表示してあります。無断複製・転用等を禁じます。落丁・乱丁本はお取替えます。