

手順書【書類の作成・受付・返戻】②

本 人 確 認

◆見出し	◆手順	◆Point
1. 本人確認	<p>本人確認は、主に次の場合に行われる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 職員がお客様と面談で書類の作成、補正を行う場合(代筆を含む) ② 提出された書類の不備事項について、届出義務に係る通知事項の不備を電話で確認する場合 ③ 窓口交付を行う必要がある場合 <p>本人確認については、原則として年金相談マニュアル本編(来訪)及び年金相談マニュアル本編(電話)により取り扱うこととする。</p>	<p>手順書「書類の作成」参照</p> <p>手順書「書類の補正」参照</p> <p>手順書「窓口交付」参照</p> <p>別添参考(本人確認、委任状)</p>
2. 窓口における留意事項	<p>窓口における本人または代理人(受任者)の確認は、公的機関が発行した身分を確認できるものの提示により確認すること。</p> <p>窓口交付を行う場合は、交付物の詐取を防止するため、顔写真により本人または代理人(受任者)と確認ができるものの提示を求めること。</p> <p>公的機関発行の身分確認できる主なものは次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 運転免許証 ② 旅券(パスポート) ③ 住民基本台帳カード(写真付きのもの) ④ 本人が①～③のいずれも持っていない場合 年金手帳+健康保険被保険者証 	<p>本人確認を行った場合は、当該書類の余白に、確認した内容(提示物)を記載し、確認を行った職員の署名または押印をすること</p> <p>(例) 運転免許証により本人確認④</p>
3. 電話における留意事項	<p>上記②については、職員から本人に電話する場合の本人または代理人(受任者)確認である。</p> <p>この場合は、本人が連絡先とした電話番号にかけることから、本人である可能性は高いが、個人情報保護の観点から、別人や家族と間違えないよう確実に本人確認を行うこと。</p> <p>例)</p> <p>「〇〇 〇〇様、本人でらっしゃいますか。ご提出いただいた書類の件でお聞きしたいのですが、電話ですでの、本人確認させていただいて、よろしいですか」</p>	

手順書【書類の作成・受付・返戻】⑧

窓口交付

◆見出し	◆手順	◆Point
1. 窓口における即時交付	<p>窓口における即時交付は、次の場に行うことができる。</p> <p>① 年金相談時に求められた年金証書または改定通知書の再交付等の場合で、窓口で即時交付を行うことにより、お客様の便宜が図られる場合</p> <p>② 健康保険資格証明書など即時交付を求められた場合で、即時交付を要する理由がある場合</p>	交付は原則として、後日送付によることを説明したうえで、即時交付の理由が緊急性の高いものである場合に実施する。
2. 即時交付の取扱い	<p>窓口における即時交付は、本人または代理人(受任者)に対して行うこととし、次のとおり取扱う。</p> <p>① 本人または代理人(受任者)確認を行うこと</p> <p>② 窓口交付を行った理由等を余白に記載すること</p>	本人確認(手順書①)を行う。
3. 即時交付の留意点	<p>○即時交付は、受付審査後、決裁を受けてから交付を行うこと。</p> <p>○窓口交付を行う場合は、交付物の詐取を防止するためにも、確実に本人確認を行うこと。</p> <p>※ 届書等の提出者が事業主の場合は、当該事業所の従業員(社会保険担当)が代理人(受任者)として来訪し、窓口交付の申請を提出するケースが多いことから、委任状および来訪者の身分証等の提示が得られない場合や届書等に著しい不備、不審等の疑義がある場合は、氏名および事業所における身分を聴取し、当該事業所への電話照会による確認を行う。</p> <p>○身分証等の提示を拒否された場合は、即時交付できないため、後日送付する旨を伝えること。</p>	
4. その他	即時交付に限らず、後日約束等により窓口で交付を行う場合においても、必ず本人確認を行うこと。	