

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年4月1日～4月30日受付分

お客様の声 把握方法別件数		来訪	電話	メール等	合計
	本部	1 件	265 件	447 件	713 件
	年金事務所等	68 件	54 件	10 件	132 件
合計	69 件	319 件	457 件	845 件	

(主なお客様の声)

項番	内容		分類	対応
1	制度改善の要望	<p>【厚生年金保険業務】 通勤手当は通勤定期券等に使用するものであり、一定額以下であれば非課税となるにもかかわらず、標準報酬月額を決める際の報酬に該当するのは納得できない。通勤手当を報酬から除外するよう改善してほしい。</p>	① ④	現行制度について説明をしたうえで、制度を所管している厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2		<p>【年金給付業務】 共働きの夫婦も増えており、加給年金制度自体が時代にそぐわないものとなりつつあるため、廃止してほしい。</p>		
3		<p>【年金記録業務】 ねんきん定期便に「お客様のアクセスキー」の有効期限は、本状到着後、3か月です。」とあるが、日付指定郵便でもなく、到着日をどう判断すればよいかわからないので、改善してほしい。</p>	② ④	令和6年度のねんきん定期便から、「有効期限は、定期便作成日から5か月後の月末まで」である旨を記載したレイアウトに変更いたしました。
4		<p>【年金給付業務】 年金相談の予約をするためコールセンターへ電話をかけたが、コールセンターでは当日予約の受付ができなかった。当日予約を希望する場合は年金事務所へ連絡するよう音声ガイダンスで案内してほしい。</p>		

5	制度実施への要望	<p>【国民年金業務】 「20歳になったら国民年金」というリーフレットが20歳の誕生日前に届いた。リーフレットに学生納付特例について記載があったため年金事務所へ手続きに行ったところ、20歳にならないと申請書を受付できないといわれた。20歳前でも学生納付特例を受付できるようにしてほしい。</p>	<p>① ④ 国民年金法第8条により、国民年金の被保険者の資格を取得する日は20歳到達日（誕生日の前日）となっており、学生納付特例も、学生等である(あった)国民年金の被保険者からの申請であることが要件となっています。このため、国民年金の被保険者となる20歳到達日以降に申請いただくよう説明し、お客様にご理解を求めました。</p>
6		<p>【国民年金業務】 国民年金保険料の納付が遅れているが、払う意思はあるので、催告状や納付書を送付しないでほしい。</p>	<p>① ④ 国民年金保険料の納付期限は納付対象月の翌月末日です。納付期限を過ぎても、納付がない方には速やかに納付していただくよう、催告状を送付しております。また、納付期限内に納付がない場合、障害年金や遺族年金が受給できないことがある旨を説明し、お客様にご理解を求めました。</p>
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	<p>年金事務所に国民年金の免除の件で問い合わせた際、応答した職員に「うん、うん」と相槌を打たれて不快だった。</p>	<p>② ④ お客様に不快な思いをさせてしまったこととお詫び申し上げます。馴れ馴れしい話し方はせずに、お客様を敬う気持ちや意識を忘れずに丁寧な言葉で接するように改めて周知徹底いたしました。</p>
8	接遇対応（年金事務所等の対応）	<p>年金請求手続きで来所した際、優しく接してくれて、涙が出ました。面倒な手続きにもかかわらずわかりやすく説明していただき、本当にありがとうございました。</p>	<p>④ お客様の声を励みに、より一層のサービス向上に努めてまいります。</p>

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類しています。

※項番1～2に政策・制度立案への提言、項番3～8に制度の実施に関する提案（職員等の接遇問題を含む）を掲載しています。

日本年金機構は、当機構に寄せられるお客様からの声については業務運営の改善につながる貴重なものとして考えておりますので、その集計結果と現時点での対応策等をとりまとめて発表してまいります。

（照会先）

相談・サービス推進部

お客様対応グループ長 戸張

お客様対応グループ 御園生

（代表電話）03-5344-1100（内線 2367）