

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年5月1日～5月31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	0 件	249 件	382 件	631 件
	年金事務所等	63 件	43 件	16 件	122 件
	合 計	63 件	292 件	398 件	753 件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【年金給付業務】 祖母と年金事務所に伺った際、祖母が老齢年金を受給していないことが分かった。年金請求の手続きをしたが、5年以上前の分は時効により受け取ることができないと言われた。年金請求手続きが遅くなった場合でも、遡って受給できるようにしてほしい。	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		【国民年金業務】 20代の時に国民年金で免除を受けていた期間がある。最近になり、生活に余裕ができたため、納めたいと思ったが、10年過ぎた期間は追納できないことが分かった。いつでも追納できるようにしてほしい。		
3		【国民年金業務】 国民年金保険料を納付したのに、未納のお知らせが届いた。このようなタイムラグが発生しないように改善してほしい。	① ④	納付してから記録が反映するまでに時間を要するため、送付文書の作成日時点で、保険料の納付が確認できない方には未納のお知らせを送付していることを説明し、お客様にご理解を求めました。
4		【年金給付業務】 老齢年金の請求手続きをする際に、郵送や窓口に行くと費用がかかるので、ねんきんネットで請求手続きができるようにしてほしい。		令和6年6月3日から、年金の未加入期間がないなど一定の条件を満たす方を対象に、マイナポータルを経由してねんきんネットから老齢年金の電子申請ができるサービスを開始しました。 ※詳細はホームページの「トップページ」≫「個人向けオンラインサービス」≫「マイナポータルを利用した電子申請(年金の受給)」≫「個人の方の電子申請(老齢年金請求書)」をご確認ください。

5	制度実施への要望	【厚生年金保険業務】 健康保険被扶養者異動届を電子申請した際に、登録漏れがあり返戻になった。提出時にシステムチェックを行い、不備があればメッセージが出るようにしてほしい。	令和6年6月3日から、e-Govを利用して「健康保険被扶養者(異動)届/国民年金第3号被保険者関係届」を電子申請する際に、必須項目の入力漏れや選択漏れがある場合に警告メッセージを表示するようにしました。 ② ④
6		【国民年金業務】 現在、海外で生活しているが、国民年金の過去の未納期間について納付書が届いた。免除申請をしたいが、海外からでも申請できるようにしてほしい。	国内在住中の免除申請については、郵送による受付も行っておりますが、今般、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律の施行期日を定める政令」が公布されたことにより、在外公館におけるマイナンバーカードの交付等が開始され海外居住者が海外でも引き続きマイナンバーカードを利用できるようになったことから、海外からマイナポータルを利用した免除申請が可能となりました。 ② ④
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	国民年金の相談で来所した際、こちらの質問を最後まで聞かずに、話を遮って説明されてとても不愉快だった。	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。お客様の質問は遮らずに最後まで傾聴すること、また、お客様に理解しやすい言葉で説明することを改めて周知徹底しました。 ② ④
8		障害年金の申請にあたり、疾患により外出が思うようにできないことを伝えたと、電話による相談を提案してもらい、難しい書類の書き方を親切丁寧に教えていただきました。また、語り口調も優しく、同じ質問を繰り返しても穏やかに対応していただきありがとうございました。	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。

※「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います。

（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）