

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年6月1日～6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	0件	307件	448件	755件
	年金事務所等	86件	65件	21件	172件
	合 計	86件	372件	469件	927件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【国民年金業務】 国民年金保険料に未納期間があり納付したいが、2年を経過しているため納付できないと言われた。2年以上前の未納期間についても納付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		【年金給付業務】 現在、脱退一時金の対象期間の上限が60月のため、せっかく仕事を覚えた外国人労働者が5年で一度帰国してしまう。脱退一時金の仕組みを改善してほしい。		
3	制度実施への要望	【年金給付業務】 視覚障害があるが、これまで届いた統合通知書には点字がなくて困っている。点字を付けてほしい。	② ④	視覚障害を事由とする障害年金を受給されている方に対し、令和6年度に送付する統合通知書(年金及び年金生活者支援給付金)より、日本年金機構からの通知であることを点字表記した封筒に入れて送付することとしました。
4		【年金給付業務】 年金と年金生活者支援給付金の改定通知書・振込通知書について、別々ではなく一緒に送付してほしい。	② ④	年金と年金生活者支援給付金を同時に受給する方のうち、複数の年金を受給していないなど、一定の条件を満たしている方について、令和6年度発送分の統合通知書より、一体化した統合通知書の発送を開始いたしました。

5		【年金給付業務】 全額支給停止になっている年金についても、0円の改定通知書が毎年送られてくる。0円の改定通知書は送らないでほしい。	① 年金給付に関する処分を行った場合、その内容を文書により、年金受給権者に通知しなければならないと、法令で定められています。このため、年金額の改定という処分を行った場合、当該年金が支給停止となっている場合でも、受給権者に改定通知書を送付していることをご説明しました。
6		【厚生年金保険業務】 従業員の中には厚生年金保険料を被保険者と事業主で折半していることを知らない者もいる。事業主も納付しているので、ねんきん定期便に事業主負担分も記載してほしい。	① ねんきん定期便において通知する事項は、厚生年金保険法施行規則第12条の2により「被保険者の負担するものに限る」と定められていることを説明し、お客様にご理解を求めました。
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	電話で問い合わせをした際、めんどくさそうにため息混じりで対応されて不快だった。こういう電話対応だとたくさんの人が嫌な思いををすると思うのもっと改善してほしい。	② お客様に不快な思いをさせてしまったことをお詫び申し上げます。お客様を不快にさせる行動や、悪気がなくても誤解されるような態度は決してしないように改めて周知徹底いたしました。
8		聴覚障害を持っているが、年金事務所に相談に行った際の対応がよかった。指差し会話シートがあり、また、職員も筆談でわかりやすく説明してくれて安心しました。丁寧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取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）