

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年7月1日～7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	1件	248件	512件	761件
	年金事務所等	84件	65件	17件	166件
	合 計	85件	313件	529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	【年金給付業務】 年金分割には2年の時効がある。手続きをしないまま時効になってしまったが、離婚してから2年経過しても請求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】 年金を繰下げ請求する際、在職老齢年金の仕組みにより停止される年金額は増額対象とならない。就労意欲が低下するので改善してほしい。		
3	制度実施への要望	【厚生年金保険業務】 算定基礎届を電子申請にて提出したが、途中入社した社員の備考欄に、給与の締め日と支払日が記載されていないという理由で返戻になった。ガイドブックの記載例にも載っておらず、返戻になるのは納得できないため、備考欄に記載が必要な旨を掲載してほしい。	② ④	令和6年度の「算定基礎届の記入・提出ガイドブック」に、社員が途中入社した場合の備考欄への記入例を新たに追記しました。
4		【年金給付業務】 年金加入記録が共済のみの老齢基礎年金受給者が65歳到達以後に初めて厚生年金に加入し、1ヵ月経過すると老齢厚生年金の受給権が発生する。手続には請求書が必要なため、対象者に送付するようにしてほしい。		本年6月から改善し、お客様の誕生日の前月にお送りする旨説明しました。 (共済加入期間を有しておらず、65歳到達後に初めて老齢厚生年金の受給権が発生した方については、令和4年度より誕生月の前月に請求書の送付を行っていましたが、共済加入期間を有する方についても、令和6年6月分より、新たに「老齢基礎年金受給権者老齢厚生年金請求書(様式第233号)」を送付することとしました。)

5		【年金給付業務】 未支給年金の請求手続きの際に「生計同一関係に関する申立書」の第三者証明を求められた。依頼できる人がいないので、他の方法でも手続きできるようにしてほしい。	① ④ 未支給年金の請求の際には、死亡当時、生計同一関係にあったことの確認が必要です。なお、「健康保険の被扶養者となっている健康保険証の写し」等があれば「生計同一に関する申立書」の第三者証明欄の記載が不要になるケースがあることをご案内しました。 ※第三者証明欄の記載が不要になるケースについては、ホームページの「年金の制度・手続き」≫「年金の受給」≫「年金の受給に関する届書」≫「共通事項」≫「生計同一関係・事実婚関係に関する申立をするとき」をご確認ください。
6		【国民年金業務】 聞いたことのない名前の会社から、年金の納付についての電話があった。今年の春に国民年金に切り替え、口座振替の手続きをしたところだったので話に心当たりはあったが、不安があったので年金事務所に確認すると言って電話を切った。この電話は詐欺ではないのか。	① ④ 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき、国民年金保険料の納付案内を民間事業者に委託しております。お問い合わせいただいた事業者は日本年金機構が委託している事業者であることを確認し、お客様に説明しました。※詳しくは、ホームページの「年金の制度・手続き」≫「国民年金」≫「国民年金保険料の収納業務の業者委託」をご確認ください。
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	年金事務所に電話した際に、応答した職員が「はい。」とだけで名乗らず、電話を切るときもこちらが「失礼します。」と言っているにもかかわらず、何も言わずにガチャッと切られた。電話対応の基本はしっかりやってほしい。	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。電話に出る際には所属・名前を名乗ること、終わりのあいさつをしてから電話を切ることを改めて職員に周知徹底いたしました。
8		遺族年金の手続きをするにあたり、年金について何もわからないため難しい説明をされるという不安がありました。担当してくれた職員が親切丁寧に説明してくれたため手続きを終えることができました。また、帰り際に「何かわからないことがありましたら、いつでもいらしてください。」と言ってくださり、その一言で元気な気持ちになりました。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）