

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年8月1日～8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	230 件	346 件	577 件
	年金事務所等	61 件	49 件	21 件	131 件
	合 計	62 件	279 件	367 件	708 件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【厚生年金保険業務】 年金を受給しながら働いている。会社の給与が下がってしまったが、その分年金が増えることを期待していたところ、給与が変更になった月から4か月目に標準報酬の改定が行われ、年金額に反映されると説明された。給与が変更になった月から標準報酬月額を変更してほしい。	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】 年金と給与等の合計額が一定額を超えると年金の一部または全部が停止となる在職老齢年金制度があるが、就労意欲がなくなるので全額支給されるように改正してほしい。		
3	制度実施への要望	【年金給付業務】 障害年金を受給しており、「次回診断書の提出について(お知らせ)」のハガキが届かなかったので年金事務所に連絡したところ、次回の診断書の提出時期の案内を受けたが、ハガキの再交付はできないと言われた。受け取れなかった場合は再交付できるようにしてほしい。	① ④	「次回の診断書の提出について(お知らせ)」の再交付用の様式を整備し、令和6年8月5日から、お求めがあれば再交付を行うこととしました。
4		【年金給付業務】 母親が亡くなったため、予約受付専用電話に電話をしたが、なかなか繋がらなかった。電話を繋がりやすくし、通話時間も短くなる様に見直してほしい。		電話が繋がりにくく、ご不便をおかけしたことをお詫び申し上げます。引き続き応答率の向上に努めてまいります。 なお、電話以外にもインターネットを利用して相談予約することも可能です。 ② 令和6年9月1日から「予約受付専用電話」に電話をいただいた際の自動音声ガイダンスにおいても、インターネット予約のご案内を行い、ご希望のお客様には、インターネット予約のURLを送信する「SMS送信サービス」を開始しました。

5		【国民年金業務】 国民年金保険料の免除申請をしているが、審査結果が出る前に特別催告状を送付しないでほしい。	① ④ 特別催告状は、作成日時時点で未納となっている被保険者の方に対して送付しています。免除申請中の方については、可能な限り引抜きを行っておりますが、行き違いにより特別催告状が送付されてしまう場合があることを説明しました。 あわせて、免除の審査結果によっては納付が必要になることを説明しました。
6		【年金給付業務】 郵便料金もかかるため、ねんきんネット利用者が希望する者については、年金振込通知書をペーパーレス化できるようにしてほしい。	① ④ 振込通知書は、毎年6月や支払額が変更となった場合に文書により通知することが国の通知で定められています。その旨について説明し、お客様にご理解を求めました。一方で、オンライン環境の進展に伴う業務改善については引き続き検討し、国へも提案を行ってまいります。
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、対応してくれた職員とは別の職員の話し声が聞こえてきた。個人情報扱ふ機関として職員の声の大きさに注意してほしい。	② ④ お客様に不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。電話対応している職員の近くでは声の大きさに気を付けること、お客様の大切な個人情報を扱っているという意識をもって業務を行うことを改めて職員に周知徹底いたしました。
8		ねんきん定期便に、勤めていた期間の厚生年金記録が載っていませんでした。家族の介護で年金事務所に相談に行けなため、電話で問い合わせしたところ、手続きは郵便でも可能なことを優しく教えてくださいました。不安でしたが、担当してくれた職員のおかげで安心しました。本当に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）