

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年9月1日～9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	214 件	345 件	559 件
	年金事務所等	45 件	27 件	20 件	92 件
	合 計	45 件	241 件	365 件	651 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】 生活が安定してきたので国民年金保険料の免除期間を追納したいと思ったが、10年以上経過しておりできなかった。10年を経過しても追納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】 遺族厚生年金の受給資格について、妻が死亡した時点で夫は55歳以上という年齢制限があるが、妻が請求する際にはない。不平等だと思うので制度を改善してほしい。		
3	制度実施への要望	【国民年金業務】 国民年金保険料の支払いについて、スマートフォンを利用した電子決済ができるようになったのはありがたいが、対応している決済アプリが少ないので増やしてほしい。	② ④	令和6年10月1日から、従来の決済アプリに加えて、AEON Payによる国民年金保険料の電子決済が可能となり、令和6年10月1日現在、合計7種類の決済アプリが対象となりました。
4		【国民年金業務】 日本に滞在中の外国人宛てに、日本年金機構から国民年金保険料のお支払いに関するお知らせが届いた。お知らせには英語表記による説明がなく、本人は理解できていなかった。外国人に向けた英語のリーフレットを用意してほしい。		

5		【国民年金業務】 納付書の使用期限は2年後なのに、督促の電話が何度もかかってくる。迷惑なのでやめてほしい。	① 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。納付期限から2年間は保険料を納めることができますが、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、納付勧奨を行っております。また、納付期限内に納付がない場合、障害基礎年金や遺族基礎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。
6		【年金給付業務】 海外で生活しており、年金事務所に来所して年金相談できない。メールで問い合わせができるようにしてほしい。	① ④ ご意見を踏まえ、相談サービスの向上に努めてまいります。
7	接 遇 対 応 （ 年 金 事 務 所 等 の 対 応 ）	事務センターに電話したが、応答した職員に「うん、うん」という相づちを使われとても不快だった。友達でも知り合いでもないのに、社会人として言葉づかいに気を付けてほしい。	② ④ 申し訳ございません。「うん、うん」のような業務上相応しくない言葉は使用せずに、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。
8		年金請求について年金事務所に電話した際、応答した職員がゆっくりとわかりやすく対応してくれてとても嬉しかった。また、郵送してもらった書類にも記入を間違えないようにカラーペンや付箋で注意書きがあった。この度は誠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

お客様サービス推進グループ長 戸張

お客様サービス推進グループ 御園生

（代表電話）03-5344-1100（内線 2606）