

令和元年5月17日

日本年金機構相談・サービス推進部

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成31年4月1日～4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	3 件	383 件	410 件	796 件
	年金事務所等	87 件	54 件	26 件	167 件
	合 計	90 件	437 件	436 件	963 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】 昭和31年生まれの男性だが、特別支給の老齢厚生年金の支給開始が62歳となっている。女性は60歳となっており平等でない。男女平等にしてほしい。	① ④	現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2		【年金給付業務】 年金は、受給権発生日の翌月分から受給することとなっているが、受給権が発生した月分から受給することとしたほうがわかりやすい。これから年金を受給する方のために制度をわかりやすくしてほしい。		
3		【国民年金業務】 老後の年金額を増やしたいので、過去に未納となっている国民年金保険料を納付したい。平成30年9月末で終了した後納制度を復活してほしい。		
4	年金給付業務	年金記録が新たに判明し手続きをしたが、増額分の年金が支払われるまでに時間がかかりすぎている、とのご意見をいただきました。	① ④	増額分の年金の支払いまでに時間がかかっていることをお詫びしました。支払予定月についてご説明し、ご理解をいただきました。

5	国民年金業務	国民年金保険料の納付について現金による2年前納を希望しているが、4月に届いた平成31年度分の納付書には、2年前納分が同封されていなかった。わざわざ年金事務所へ依頼しなくてもいいように同封してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	お客様へ2年前納分の納付書をお送りするとともに、現金による2年前納を希望される場合は、年金事務所へお申し出をいただく必要があることを説明し、ご理解をいただきました。
6	国民年金業務	会社員の夫の扶養となっているので、国民年金の第3号被保険者のつもりでいたが、突然、国民年金第1号被保険者への加入の案内が届いた。夫が65歳になると妻が国民年金第3号被保険者になれないことを知らなかった。周知が不十分である、とのご意見をいただきました。	① ③	厚生年金保険に加入の方が65歳(老齢年金受給権ありの場合)になると、扶養されている配偶者は、国民年金第3号被保険者から第1号被保険者への切り替え手続きが必要となっています。年金機構のホームページでご案内を行っておりますが、さらなる周知を検討してまいります。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	年金事務所に質問があり電話をしたところ、話の途中で、職員が一方的に説明をしたため、聞きたいことがなかなか聞けず不快であった、とのご意見をいただきました。(その他、129件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	② ④	年金事務所において、お客様対応の事実確認を行い、お客様にお詫びをするとともに、対応した職員には指導を行います。今後も、お客様対応には、親切・丁寧な対応を心がけてまいります。
8		遺族年金の件で年金事務所へ相談に行ったところ、担当した職員が、親切・丁寧な対応で話を聞いてくれたので、安心して相談することができました。	④	今後もわかりやすい説明を意識して、お客様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1～3に政策・制度立案への提言、項番4～8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 鈴木 澄子

お客様対応グループ 米倉 克也

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3171)