

令和元年7月12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

令和元年6月1日～6月30日受付分

| お客様の声<br>把握方法別件数 |        | 来訪    | 電話    | メール等  | 合計      |
|------------------|--------|-------|-------|-------|---------|
|                  | 本部     | 1 件   | 404 件 | 564 件 | 969 件   |
|                  | 年金事務所等 | 112 件 | 98 件  | 45 件  | 255 件   |
|                  | 合 計    | 113 件 | 502 件 | 609 件 | 1,224 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】<br><u>年金額改定通知書に記載された合計年金額に対し、年金振込通知書の各期支払額の合計額が1円少ない。</u><br>1円未満の端数は切り捨てるとのことだが、年金額改定通知書の合計年金額になるよう端数を支払ってほしい。 |        | 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】<br>遺族厚生年金において男女で年齢要件や金額(中高齢の加算)に差があるのはおかしい。<br>女性が働いて家計を支えている場合もあり、平等にするべきである。                                  | ①<br>④ |                                                                                                                              |
| 3  |         | 【厚生年金業務】<br>20代の若者です。社会保険料が高すぎます。せめて1割は減額してほしい。                                                                          |        |                                                                                                                              |
| 4  | 年金給付業務  | 年金振込通知書が届き内容を確認したところ、65歳からの振込金額の記載がないが、どうしてなのか、とのご質問をいただきました。                                                            | ①<br>④ | 年度途中に65歳に到達し、特別支給の老齢厚生年金(65歳前の老齢厚生年金)が失権する方については、65歳からの振込金額の記載を行っていません。年金請求書(ハガキ)をご提出いただくことで、改めて通知書をお送りすることを説明し、ご理解をいただきました。 |

|   |                 |                                                                                                                             |        |                                                                                                                         |
|---|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 国民年金業務          | 年金事務所の窓口で、国民年金の加入手続きと同時に、2年前納の納付書を作成してもらい納付したが、後日、年度末までの納付書が届いた。窓口では説明がなかった、とのご意見をいただきました。                                  | ①<br>④ | 2年前納の納付書を作成し、納付いただいた場合でも、納付書作成スケジュールの都合から、後日、年度末までの納付書が自動送付されます。窓口での説明が不足したことをお客様へお詫びするとともに、職員に対し、お客様への説明を徹底するよう周知しました。 |
| 6 | 国民年金業務          | 国民年金保険料を前納したが、来月から就職して厚生年金保険に加入することになった。納めた保険料を早く返してほしい、とのご意見をいただきました。                                                      | ①<br>④ | 厚生年金保険に加入の届書が事業所より提出された後、ご本人宛に国民年金保険料還付請求書が送付されます。保険料をお返しするまでのスケジュール等をご案内し、ご理解をいただきました。                                 |
| 7 | 接遇対応（年金事務所等の対応） | 年金の支払日がいつになるか確認するために年金事務所に電話したが、担当者への取り次ぎに10分以上待たされた。時間がかかりすぎている、職員への教育はしているのか、とのご意見をいただきました。（その他、121件の職員の接遇に関するご意見がありました。） | ②<br>④ | 年金事務所においてお客様対応の事実確認を行い、必要な指導等を行いました。また、お客様が不快な思いをされないよう親切・丁寧な対応を心掛けます。                                                  |
| 8 |                 | 障害年金を請求するため年金事務所に行ったところ、受付の方の対応が優しく、また、窓口担当の方も、親身になって、懇切丁寧に相談にのってくれた。病気と闘いながら、頑張ろうと思えた、とのご意見をいただきました。                       | ④      | お客様の立場に立った対応と、わかりやすい説明を意識して、今まで以上に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）