

令和元年8月15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	0 件	349 件	449 件	798 件
	年金事務所等	126 件	68 件	46 件	240 件
	合計	126 件	417 件	495 件	1,038 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】 在職老齢年金により、年金額が減額されるのは納得できない。働く意欲がなくなるので減額しないでほしい。	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】 20歳代で社会保険料を払っているが、今の年金制度では将来が不安になる。安心して生活できるような年金額を保証してほしい。		
3		【国民年金業務】 学生時代に国民年金保険料の納付ができなかった期間があるが、今なら納付ができるので、時効を廃止して過去の保険料を納付できるようにしてほしい。		
4	年金給付業務	5月に65歳になって年金請求書(ハガキ)が届いた。提出期限が5月末となっていたが、忘れてしまい、提出が6月になってしまった。ところが、7月にまた年金請求書(ハガキ)が届いたので、処理されていないのではと心配になった、とのご意見をいただきました。	① ④	提出期限までに提出されない場合、再度、年金請求書(ハガキ)をお送りしてご案内しています。お客様へは、行き違いであることをお詫びしたうえで処理状況及び支払い予定について説明しご理解をいただきました。

5	国民年金業務	国民年金保険料の免除期間について「国民年金保険料追納のご案内」が届いたが、各月の具体的な納付期限の記載がないため分かりにくい、とのご意見をいただきました。	<p>追納ができるのは免除期間から10年以内です(例えば、平成31年4月分は令和11年4月末まで)。</p> <p>原則古い期間から追納していただくことになり、3年度目以降に追納する場合には、当時の保険料額に加算額が上乘せされます。追納制度について説明しご理解をいただきました。</p> <p>① ④</p>
6	国民年金業務	国民年金の加入手続きのため、マイナンバーを記入して届書を郵送したところ、マイナンバーの確認書類の添付が不足しているとの理由で返戻された。添付書類について記載はあったが具体的によくわからない、とのご意見をいただきました。	<p>マイナンバー(個人番号)により届書を郵送していただく際は、マイナンバーカードの表・裏両面のコピー、またはマイナンバーが確認できる書類(通知カードなど)と身元確認書類(運転免許証など)のコピーの添付が必要となります。お客様に添付書類を説明しご理解をいただきました。</p> <p>① ④</p>
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	国民年金の手続きのため年金事務所へ相談に行ったところ、話をよく聞かず一方的な対応だった。相手の気持ちになって聞く姿勢が見られない、とのご意見をいただきました。(その他、137件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	<p>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。</p> <p>② ④</p>
8	接遇対応(年金事務所等の対応)	算定基礎届の事務慣れていないため、不安な気持ちで年金事務所に相談に行ったところ、不明な点を丁寧に説明してくれたので提出できてよかった。	<p>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。</p> <p>④</p>

※「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)