

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和元年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	0 件	304 件	341 件	645 件
	年金事務所等	90 件	47 件	38 件	175 件
	合計	90 件	351 件	379 件	820 件

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【年金給付業務】 厚生年金保険に加入していた父親が老齢年金の請求手続き中に亡くなり、遺族年金を受け取る者もない。国民年金には死亡一時金制度があるのに、厚生年金保険にないのはおかしい見直してほしい。</p>		
2	<p>【年金給付業務】 人工透析を開始したので障害年金の相談をしたところ、障害年金(事後重症)請求の期限が65歳の誕生日の前々日までと言われ手続きできなかった。65歳前の症状が診断書で確認できる場合は、65歳過ぎても請求できるようにしてほしい。</p>	① ④	<p>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。</p>
3	<p>【厚生年金業務】 単身赴任手当が支給されるようになったが、社会保険料も高くなったので、手取り額があまり増えず生活が厳しい。標準報酬月額に単身赴任手当を含めないように見直してほしい。</p>		
4	<p>厚生年金業務 算定基礎届を提出したところ、決定通知書が届いたが、一部の被保険者分しか届いていない。残りの被保険者分を分けて送られると会社での事務処理に支障が生じる、とのご意見をいただきました。</p>	② ④	<p>② ④ 処理状況について確認を行い、残りの被保険者分の決定通知書の送付時期を説明し、ご理解をいただきました。また、算定基礎届について届書に不備がない場合は、決定通知書を同時にお送りできるよう事務の取扱方法について改善を行いました。</p>

5	国民年金業務	国民年金保険料について、4月から9月分までの6か月分を前納したところ、後日、還付請求書が届いた。銀行まで足を運んで納付したのに、どうして還付する必要が生じるのか、とのご意見をいただきました。	① ④ 4月から9月分までの保険料の前納期限は5月7日でしたが、7月に納付されたため、4月と5月分を充当(納付扱い)とし、残額について還付請求書をお送りしました。お客様に説明しご理解をいただくとともに、6月分以降の納付書(前納分含む)をお送りしました。
6	国民年金業務	20歳になったため国民年金の加入の届書と学生納付特例申請書を同時に提出したが、後日、国民年金保険料の納付書が届いた。学生納付特例を希望しているのにどうして納付書が届いたのか、とのご意見をいただきました。	① ④ 国民年金の加入の届書と学生納付特例申請書を同時に提出された場合も、保険料の額等をお知らせするため納付書が送付されることをご説明するとともに、処理状況について説明し理解を求めました。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	年金事務所を訪問したが、総合案内の対応が不親切であった。仕事を無理に休んで来ているのだから、丁寧に対応してほしい、とのご意見をいただきました。(その他、102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、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		年金請求の手続きのため予約をして相談に行ったところ、事前に準備がされておりスムーズに手続きを終えることができました。また、説明がとてわかりやすく安心できた。	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)