

令和元年10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	2 件	724 件	423 件	1,149 件
	年金事務所等	80 件	65 件	25 件	170 件
	合 計	82 件	789 件	448 件	1,319 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】 障害年金を受給しており、障害状態確認届(診断書)を毎年提出している。診断書の作成費用の負担が厳しいので無料にしてほしい。	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】 65歳以降の遺族厚生年金について、自分の老齢厚生年金に相当する額が支給停止される。これまで負担した厚生年金保険料が無駄になったようで納得できない。遺族厚生年金を支給停止しないようにしてほしい。		
3		【厚生年金業務】 標準報酬月額に2等級以上の差がないと随時改定できない。給料が下がっても保険料が変わらないので手取りが減る。1等級でも改定できるようにしてほしい。		
4	年金給付業務	「年金生活者支援給付金請求書」という書類が送られてきたが、本当に日本年金機構から送付したものか不審に思い年金事務所へ来所した。もっと早くから周知するべきである、とのご意見をいただきました。	① ④	年金生活者支援給付金 は、消費税率引き上げ分を活用し、公的年金等の収入や所得額が一定額以下の年金受給者の生活を支援するために、年金に上乗せして支給されます。対象の方へ請求書を送付していることをお客様に説明し、ご理解をいただきました。

5	年金給付業務	「令和2年分公的年金等の受給者の扶養親族等申告書」が送られてきたが、受給者氏名の記入方法に「自筆である場合押印不要」と記載されているが、申告書には「押印のうえ提出」と記載されている。記入する側が悩まないようにするべきだ、とのご意見をいただきました。	① ④	所得税法の改正により、 <u>令和2年分の扶養親族等申告書</u> の受給者氏名を自筆で記入する場合、押印を省略できるようになったことをお客様に説明するとともに、よりわかりやすくなるよう、改善に努めることを説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	昨日、今日と国民年金保険料の納付の案内について民間事業者から電話があった。日本年金機構から委託された事業者だと聞いたが、この事業者は本当に間違いないのか不審である、とのご意見をいただきました。	① ④	日本年金機構では、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき、国民年金保険料の納付のご案内を民間事業者に委託して実施しています。お問い合わせいただいた民間事業者は、日本年金機構が委託している事業者であることをお客様に説明し、ご理解を求めました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	事前に年金事務所に必要書類を聞いたうえで手続きに行ったところ、他に書類が必要であることがわかった。また、対応した職員が敬語を使わず、話の途中で遮って説明する等、対応が雑であった、とのご意見をいただきました。（その他、113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		年金の加入期間が不足しているため年金は受け取れないと思っていたが、勇気を出して年金事務所まで相談したところ、受け取れることがわかり大変うれしかった。親切、丁寧な対応で安心して相談できた。	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）