

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和元年10月1日～10月31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     | 6 件   | 626 件 | 500 件 | 1,132 件 |  |    |  |
|                  | 年金事務所等 | 122 件 | 72 件  | 35 件  | 229 件   |  |    |  |
|                  | 合計     | 128 件 | 698 件 | 535 件 | 1,361 件 |  |    |  |

(主なお客様の声)

| 項番 | 内容      |  | 分類     | 対応   |
|----|---------|--|--------|--|
| 1  | 制度改善の要望 | <b>【年金給付業務】</b><br>年金生活者支援給付金について、私は老齢年金の年金額が90万円のため支給対象にならない。私より多くの年金を受け取っている遺族年金受給者が支給対象となることを知らされ納得できない。公平性を保つよう制度を見直してほしい。                             | ①<br>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  |         | <b>【年金給付業務】</b><br>老齢厚生年金の配偶者の加給年金について、配偶者の収入が正社員並みであっても、年額39万円も支給される。加給年金が支払われない者からすると不公平で納得できない。配偶者の加給年金は廃止してほしい。  |        |  |
| 3  |         | <b>【厚生年金業務】</b><br>算定基礎届について、4月～6月にたまたま事業が繁忙となり残業が極端に増え、標準報酬月額が今までより5等級高く決定された従業員がいる。今後1年間、高い保険料を給料から控除していくが、従業員にとっては手取りが減って厳しい。年間平均で決定されるように取り扱いを見直してほしい。 |        |  |
| 4  | 年金給付業務  | <b>【年金給付業務】</b><br>「令和2年分の扶養親族等申告書」が送付されてきた。記入後、返信用封筒に切手を貼って出すことになっているが、なぜこちらが切手代を負担する必要があるのか。切手を不要とするよう強く改善を求め、とのご意見をいただきました。                             |        |  |

|   |                 |   |   |
|---|-----------------|---|---|
| 5 | 年金給付業務          | フィリピンに居住し年金を受給しているが、毎年、現況届の案内が、誕生月の中旬に送られてくる。提出期限は誕生月の末日とされているが、在留証明も添付しなければならず間に合わない。提出期限までに余裕をもって提出できるようもっと早めに送付すべきだ、とのご意見をいただきました。         | ①<br>④<br>現況届については、現況届の提出が必要な年金受給者の方に対し誕生月の前月末に送付しており、誕生月の末日までに提出いただくこととなっています。郵便事情などにより、現況届が届かない場合は、日本年金機構のHPから「年金受給権者現況届」を印刷して使用いただくこともできることをお客様に説明しご理解を求めました。                                      |
| 6 | 国民年金業務          | 今月、子どもが20歳になるが、国民年金の加入案内が届かないので年金事務所に電話したところ、今月からは、国民年金の加入処理を行った後に、お知らせを送ることになったとの説明を受けた。取扱いが変わるのであれば事前に知らせるべきではないか、電話代が無駄になった、とのご意見をいただきました。 | ①<br>④<br>10月より、20歳になった方には、厚生年金保険に加入している方を除き、国民年金の加入処理を行った後に、国民年金に加入したことをお知らせしています。(20歳になってから約2週間程度経過してもお知らせが届かない場合は、お住いの市(区)役所、町村役場、またはお近くの年金事務所で加入手続きが必要です。)ご心配をおかけしたことをお詫びするとともに、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) | 年金を請求するため年金事務所へ行ったところ、総合案内の職員の対応が、上から目線の態度で嫌な顔をされて不快であった。お客様には親切に対応すべきである、とのご意見をいただきました。(その他、157件の職員の接遇に関するご意見がありました。)                        | ②<br>④<br>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した。   |
| 8 |                 | 年金相談の予約をしていたが、当日、道に迷ってしまったため年金事務所に電話したところ、大変分かりやすく説明してくれ助かった。また年金事務所では予約の時間に遅れたにもかかわらず、窓口担当の方の対応が優しく丁寧で嬉しかった。                                 | ④<br>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と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)