

令和元年12月13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11月1日～11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	0 件	375 件	337 件	712 件
	年金事務所等	87 件	44 件	30 件	161 件
	合 計	87 件	419 件	367 件	873 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】 私は、障害厚生年金の3級に該当する症状だが、初診日が国民年金加入中であつたため申請できない。現在は厚生年金保険料を支払っているのに、初診日によって支給、不支給が決まる制度は納得できない。障害基礎年金についても3級を設けてほしい。	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		【国民年金業務】 国民年金保険料の全額免除の承認基準(所得の基準)について、扶養親族等が1人の場合、92万円以下とのことだが厳しすぎる。今の時代に合わせて、全額免除の承認基準をもう少し緩和してほしい。		
3		【国民年金業務】 国民年金の任意加入について、納付月数が480月を超えても納付できるようにし、年金額にも反映させてほしい。年金を納める人が増えて受け取る年金が増えれば、生活保護に頼ることなく国の支出も減らすことができるのではないかと思う。任意加入制度を見直してほしい。		
4	年金給付業務	年金生活者支援給付金の支給決定通知書が届き、支払開始年月が令和元年10月分からと記載されているが、10月に振り込まれていなかった。年金事務所に電話したところ、10月分と11月分を12月13日に振り込む予定であると説明された。問い合わせしなくてもいいように振込予定日を具体的に記載するべきだ、とのご意見をいただきました。	① ④	10月分と11月分の年金生活者支援給付金は、年金の支払日と同じ12月13日に、年金と同じ口座に振り込む予定です。また、12月上旬に「振込通知書」をお送りする予定です。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。

5	年金給付業務	老齢年金の支給額変更通知書に「今後、あなたにお支払いする年金額は左の太枠内の金額になります。」とあり、合計年金額が0円と記載されていた。年金事務所に相談して金額の理由は分かったが、今後ずっと支払いがされないような印象を受ける。受け取る側のことを考えて作成するべきだ、とのご意見をいただきました。	① ④	お客様に年金額の計算方法について説明しご理解を求めました。また、お客様へお送りする通知書などについては、今後もより分かりやすくなるよう、改善に努めてまいります。
6	国民年金業務	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書について、会社への提出期限が11月5日となっていたが、届いたのが同日だった。民間の保険会社の証明書は早く届いている。年末調整に間に合わなければ、確定申告が必要となり、手間や時間がかかるのもっと早く届くようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	平成31年1月1日から令和元年9月30日までの間に国民年金保険料を納付いただいた方へは、10月31日に控除証明書を発送しています。発送スケジュールをお客様へ説明し、ご理解を求めました。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	年金事務所へ行ったところ、窓口担当の職員が、請求書類を指でたたきながら話す等、横柄な態度であったため、自宅へ帰っても怒りがおさまらなかった。職員に厳重注意するべきである、とのご意見をいただきました。(その他、115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		老齢年金の繰下げ請求について年金相談したところ、分かりやすい言葉で説明してくれ、とても助かった。また、適切なアドバイスと親切な対応で大変うれしかった。	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)