

令和2年1月17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12月1日～12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	3 件	404 件	337 件	744 件
	年金事務所等	88 件	60 件	28 件	176 件
	合計	91 件	464 件	365 件	920 件

(主なお客様の声)

項番	内容		分類	対応
1	制度改善の要望	<p>【年金給付業務】 父が亡くなり、母が遺族年金を受け取ることになった。母の老齢年金と合わせても、月に9万円程のことである。高齢者一人で生活するためには、最低でも月に10万円はないと生活が厳しい。年金額の水準を見直してほしい。</p>	① ④	<p>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>
2		<p>【年金給付業務】 失業給付を受け取っている間は、老齢年金が支給停止される。雇用保険料も厚生年金保険料もそれぞれ負担していたのに納得できない。両方受け取れるようにしてほしい。</p>		
3		<p>【厚生年金業務】 算定基礎届について、短時間就労者(パートタイマー)の支払基礎日数が、たまたま4月だけ15日以上あったため、今までより9等級も高い標準報酬月額となってしまった。実際の報酬に見合った保険料負担となるよう、年間平均で決定するよう見直してほしい。</p>		
4	年金給付業務	<p>「年金生活者支援給付金振込通知書」が届いた。12月13日に9,000円が振込まれると記載があるが、これまでの振込は70,000円だった。年金額が減額になるのではないかと不安になった、とのご意見をいただきました。</p>		

5	年金給付業務	65歳になり年金請求を行った後に年金証書が届いたが、厚生年金額の記載はあるものの国民年金(老齢基礎年金)額の記載がない。65歳過ぎて請求したのに、年金証書に老齢基礎年金の記載がないのは納得できない、とのご意見をいただきました。	① ④ 年金証書には、受給権発生時の年金額等が記載されます。お客様の場合は、特別支給の老齢厚生年金の受給権が発生しているため、その年金額が記載されています。65歳以後の老齢基礎年金額等については、「年金決定通知書・支給額変更通知書」で改めてお知らせします。お客様へ説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	国民年金への加入手続きと同時に国民年金保険料免除申請を行ったが、国民年金保険料の納付書が送られてきた。納付書は、免除申請の審査結果が出た後に、納付が必要な場合にのみ送るべきではないか、郵送料が無駄である、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免除申請書を同時に提出された場合であっても、保険料の額等をお知らせするため納付書を送付させていただいております。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)	年金の手続きで不明なことがあったため年金事務所に電話をしたところ、職員が一方向的に説明を行い不満が残った。今後の対応の改善を要望する、とのご意見をいただきました。(その他、124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		年金の手続きは、複雑で難しいだろうと不安な思いで年金事務所へ行ったところ、受付の男性や担当の女性に丁寧にわかりやすく教えてもらった。安心して相談でき、無事に手続きができて本当に良かった。	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)