

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年1月1日～1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	1 件	348 件	438 件	787 件
	年金事務所等	85 件	59 件	24 件	168 件
	合 計	86 件	407 件	462 件	955 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】 未支給年金については、死亡した受給権者と生計同一であった一定の遺族は請求することができるが、生計同一でない場合、相続人であっても請求することができない。相続人であれば、生計が別でも未支給年金を請求できるように見直してほしい。	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】 未支給年金、遺族年金および死亡一時金の請求書の添付書類について、死亡者と請求者の関係を確認する戸籍謄本に代わるものとして、法定相続情報証明制度の法定相続情報一覧図の写しの添付を認めてほしい。		
3		【国民年金業務】 過去に国民年金保険料の未納期間があるが、2年を過ぎているため納付できない。今なら納付することができるので納付したい。2年の時効を見直して納付できるようにしてほしい。		
4	年金給付業務	公的年金等の源泉徴収票について届くのが遅い。確定申告(還付申告)が1月初めからできるので、1月上旬には届くようにするべきだ、とのご意見をいただきました。	① ④	令和元年分公的年金等の源泉徴収票については、令和元年(平成31年)中に支払うべき年金が確定した後、令和2年1月11日から18日にかけて順次発送しました。また確定申告には、ねんきんネットから印刷した源泉徴収票も利用可能となったことを説明し、理解を求めました。

5	厚生年金業務	台風19号による災害に伴い、被災対象地域の事業所であるため口座振替ではなく納入告知書で納付している。金融機関の窓口で納付するのは手間がかかり多くの時間を浪費している。災害の対象地域で一律の対応とするのではなく、個別の対応ができるようにすべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 台風19号による災害に伴い、被災対象地域に所在地を有する事業所、船舶所有者の皆様に対しましては、厚生労働省告示に基づき、令和元年10月分以降の厚生年金保険料等について、納入告知書での納付をお願いしています。お客様に説明し、理解を求めました。
6	ねんきんネット	年末年始に余裕ができたのでねんきんネットにアクセスしようとしたが、メンテナンス中で利用できなかった。もっと利用者目線で運用するべきだ、とのご意見をいただきました。	① ④ 「ねんきんネット」はシステムの全面入替を行うため令和元年12月28日(正午)から令和2年1月7日(午前8時半)までの間、サービスを停止させていただきました。お客様には大変ご不便をおかけしました。今後はメンテナンス期間の縮減に努めてまいります。 今までパソコン版でしか閲覧できなかった、「電子版ねんきん定期便」や「年金の支払いに関する通知書」、国民年金保険料の追納可能月数と金額の確認が、スマートフォン版でも確認できるようになりました。今後もお客様がより利用しやすくなるよう、改善に努めてまいります。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	年金事務所に老齢年金請求の手続きに行ったところ、なかなか案内されず30分以上待たされ不安になった。途中で待ち時間などの説明をして欲しかった、とのご意見をいただきました。(その他、108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		息子の国民年金の手続きについて年金事務所に相談したところ、こちらの疑問点について丁寧に順序立てて説明してくれたので大変わかりやすかった。	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)