

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年2月1日～2月29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	369 件	404 件	773 件
	年金事務所等	84 件	55 件	23 件	162 件
合計	84 件	424 件	427 件	935 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】</p> <p>厚生年金に加入中の妻が亡くなったが、夫である私が55歳未満のため遺族厚生年金の受給資格がない。妻は厚生年金を25年以上も納めてきたのに何も受け取れないのは納得できない。夫の遺族厚生年金の年齢要件を見直してほしい。</p>		
2		<p>【年金給付業務】</p> <p>障害厚生年金の3級を受給しているが、65歳になっても老齢基礎年金とあわせて受け取ることができないため老後の生活が不安である。65歳以降、両方の年金が受け取れるように改善してほしい。</p>		
3		<p>【国民年金業務】</p> <p>障害基礎年金を受給しており国民年金保険料が免除になっている。今後、障害の状態がどうなるかわからない。症状が改善し障害基礎年金が停止された場合、あらためて過去の保険料を納付(追納)しようと思っても、10年前までしか納付できない。10年の取り扱いを廃止してほしい。</p>		
4	年金給付業務	<p>未支給年金の請求をしたところ、支払いまで3か月から4か月程度かかるとの説明を受けた。諸費用の支払いが必要となるため、すみやかに支払いするべきである、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <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>	
			<p>① ④</p> <p>処理状況の確認を行うとともに、未支給年金の受付から審査、処理の説明を行い、請求書の受付からお支払いまで3か月から4か月程度かかることについてご理解を求めました。</p>	

5	年金給付業務	特別支給の老齢厚生年金を受給していたが、令和元年12月で65歳になったため、年金額が変更されて「年金振込通知書」が届いた。令和2年2月と4月の振込額が記載されているが、それぞれ金額が違うのがなぜなのか理解できない、とのご意見をいただきました。	① ④ 特別支給の老齢厚生年金を受給している方が65歳になった場合、65歳の到達月の翌月分から年金額が変更(改定)されます。また各期の年金の支払は、支払月の前月までの分をお支払いします。お客様の場合、令和2年1月分から年金額が改定されます。このため令和2年2月の振込額は、改定前の令和元年12月分と改定後の令和2年1月分をあわせた金額、令和2年4月の振込額は、改定後の令和2年2月分と3月分をあわせた金額です。お客様に説明し、ご理解をいただきました。
6	国民年金業務	令和元年10月で20歳になり、国民年金加入のお知らせと納付書が届いた。前納用の納付書でまとめて納めたにも関わらず、後日、令和元年10月分の保険料が未納であるとの案内が届いた。同封のリーフレットにおいて、納付方法の説明をもっと分かりやすくするべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ お客様の場合、各月分の納付書(令和元年10月分から令和2年3月分)と前納用納付書(令和元年11月分から令和2年3月分まで)をお送りしていたため、令和元年10月分についても納付いただく必要がありました。お客様に説明し、ご理解をいただきました。また、保険料の納付方法については、今後さらに周知方法を検討してまいります。
7	接遇対応(年金事務所等への対応)	年金事務所へ年金の手続きに行ったところ、相談窓口で記載方法の説明が一切なく雑な対応だった。総合案内では丁寧な対応だったので、余計に残念な気持ちになった、とのご意見をいただきました。(その他、122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	接遇対応(年金事務所等への対応)	年金事務所へ不安な気持ちで年金請求に行ったところ、手続き方法について分かりやすく説明してくれた。また記入している間も時々声もかけてくれたので安心して手続きができて嬉しかった。	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)