

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年3月1日～3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	357	件	380	件	738	件
	年金事務所等	76	件	43	件	22	件	141	件
	合 計	77	件	400	件	402	件	879	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】 国民年金のみに加入した人の年金額は、厚生年金保険に加入した人の年金額より少ないため生活が厳しい。年金額を増額するよう制度を見直してほしい。	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】 年金生活者支援給付金の支給要件について、老齢年金は公的年金等の収入金額として取り扱われるが、障害年金や遺族年金は非課税収入として取り扱われ不公平である。老齢年金についても、支給要件について同じ取扱いとなるよう見直ししてほしい。		
3		【国民年金業務】 国民年金保険料について、免除が承認されたが、免除申請書を申請する前に納付した保険料は、申請月以降の期間の前納保険料を除き還付を受けることができない。所得が少ない状況を考慮し還付できる取扱いとしてほしい。		
4	年金給付業務	支給開始年齢の61歳になったため老齢年金（特別支給の老齢厚生年金）の請求手続きを行った。障害年金を受給しているため、引き続き今後も障害年金を受給できるよう選択していたが、2月に老齢年金の「年金決定 通知書・支給額変更通知書」が届き、老齢年金が支給されるような記載であったため、障害年金が停止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。	① ④	請求手続きについて、まず老齢年金（特別支給の老齢厚生年金）の決定処理を行い、2月に「年金決定通知書・支給額変更通知書」をお送りしました。その後、障害年金を選択のため老齢年金を停止する処理を行い、3月に「年金決定通知書・支給額変更通知書」をお送りしました。このことをお客様に説明し、ご理解を求めました。

5	国民年金業務	国民年金保険料を口座振替で2年前納しており、クレジットカードでの2年前納に切り替えしようとしたところ、申し込みの締め切りが2月末日との説明を受けた。クレジットカードの利用が一般的になっている現在、口座振替利用者に対して個別にクレジットカードでの納付案内をすべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ クレジットカードでの2年前納については審査、処理等に一定の日数を要するため、2月末までの申し込みをお願いしています。国民年金保険料の口座振替からクレジットカードへの切り替えについては、現在、口座振替で納付いただいている方への個別のご案内は行っておりませんが、ホームページや広報誌により2月末までの申し込みの広報を実施しています。お客様に説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	厚生年金加入中の夫の扶養となっていたので国民年金の第3号被保険者であるものと考えていたが、夫が65歳になると妻は国民年金第3号被保険者になれないことを知らなかった。国民年金第1号被保険者への加入手続きの案内が届いたが、これからさかのぼって国民年金保険料を納付することになってしまい、負担が大きい。加入者への周知が不十分である、とのご意見をいただきました。	① ④ 厚生年金保険に加入の方が65歳(老齢年金受給権ありの場合)になると、扶養されている配偶者は、国民年金第3号被保険者から第1号被保険者への切り替え手続きが必要です。年金機構のホームページでご案内を行っておりますが、今後も効果的なご案内を検討してまいります。
7	待遇対応(年金事務所等の対応)	老齢年金の請求方法について年金事務所に相談したところ、対応した職員は、敬語を使わず、また相づちもない対応であった。もっと丁寧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、128件の職員の待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		年金を請求するため年金事務所へ行ったところ、とても丁寧にわかりやすい説明でした。また言葉遣いも適切で気持ちよく手続きできました。	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(職員等の待遇問題を含む)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 2626)