

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年4月1日～4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	372 件	594 件	966 件
	年金事務所等	46 件	46 件	14 件	106 件
	合 計	46 件	418 件	608 件	1,072 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】 特別支給の老齢厚生年金と雇用保険の失業給付(基本手当)との調整について、基本手当を受給すると特別支給の老齢厚生年金が全額支給停止されるため生活が厳しい。在職老齢年金の調整のように年金額と基本手当日額によって一部支給されるような制度に見直してほしい。	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】 厚生年金制度には障害年金が3級までであるが、国民年金制度(障害基礎年金)には2級までしかない。国民年金の加入者でも労働が困難となる場合があるため、国民年金制度についても3級を設けてほしい。		
3		【厚生年金業務】 新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減り、厚生年金保険料等を納付することが困難となっている。それに対応する厚生年金保険料の納付猶予申請のような事業所のための措置はあるが、被保険者のための措置がない。標準報酬を即時に減額改定するように見直してほしい。		
4	年金給付業務	年金は2か月ごとに振込されるが、振込のお知らせ(年金振込通知書)は年1回であると聞いた。振込されるごとに送付されないと年金が支払われないかと不安になる。年金振込通知書は振込月ごとに送付すべきである、とのご意見をいただきました。	① ④	年金振込通知書は毎年6月に送付し、1年分の「年金支払額」等をまとめてお知らせしています。また、介護保険料等の特別徴収する額や振込額、振込先などに変更があった場合は、その都度「年金振込通知書」をお送りしています。お客様に説明し、ご理解を求めました。

5	国民年金業務	国民年金保険料の口座振替(2年前納)の手続きを行った後、「口座振替開始・振替額通知書」が届き、4月30日の振替予定日が記載されていた。また、その後国民年金保険料の納付書も送られてきた。このため1年前納の納付書で4月18日に納付した。後日、年金事務所に確認したところ、先に納付した納付書での納付が優先されるとの説明を受けた。割引額が大きい口座振替(2年前納)を優先すべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 国民年金保険料の口座振替の手続き(「国民年金保険料口座振替納付申出書」)をいただいた方へも、口座振替納付申出書の処理日より国民年金保険料の納付書をお送りすることがあります。また、国民年金保険料は実際の納付日が早い方の納付が優先されます。お客様に説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	クレジットカードで国民年金保険料を前納している。現在、生活が厳しいため4月30日の前納を停止したいと年金事務所に相談したが、すでにクレジット会社へ保険料の立替依頼を行っているため間に合わないと言われた。相談したのが4月15日であり納付日が4月30日であるのだから停止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 国民年金保険料の4月からの前納(2年、1年、6か月)については、令和2年4月30日に指定代理納付者(クレジットカード会社)が立替納付するため、4月10日に対象の方のデータを抽出した後、クレジット会社へ立替納付依頼をしています。このため、4月の前納の停止については、4月9日までに「クレジットカード納付辞退申出書」を処理する必要があります。お客様に説明し、ご理解を求めました。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	年金事務所へ年金の手続きに行ったところ、窓口担当者の声が小さいうえ説明も分かりにくく、上から見下ろすような態度だった。職員一人ひとりがわかりやすく丁寧に誠実な対応を行うべきである、とのご意見をいただきました。 (その他、167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		国民年金の手続きに行ったところ、年金事務所に入ってすぐの受付窓口の職員が笑顔で迎えてくれ対応も丁寧だった。その後の手続きも分かりやすく説明してくれて嬉しかった。	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 2626)