

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年5月1日～5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	0 件	270 件	418 件	688 件
	年金事務所等	55 件	59 件	21 件	135 件
	合 計	55 件	329 件	439 件	823 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】 64歳で老齢年金(特別支給の老齢厚生年金)と遺族年金の受給権があるものの、年金額が高い老齢年金の方を選択して受給し、遺族年金は受給していない。65歳から老齢年金を受給せずに、66歳以降に老齢年金を増額して受給すること(繰下げ)を希望しているところ、遺族年金の受給権があると繰下げて受給することができない。遺族年金の受給権があっても老齢年金の繰下げが可能となるよう見直してほしい。	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】 遺族基礎(厚生)年金を受給できる子は、18歳になった年度末まで(一定の障害がある場合は20歳まで)となっているところ、子が自立するまで受給できるように、もう少し年齢を引き上げてほしい。		
3		【国民年金業務】 国民年金保険料の免除制度について、承認基準に該当しても、既に国民年金保険料を納付した期間(前納保険料で申請月以降の期間を除く)については、免除承認期間とにならないため保険料を還付してもらえない。現在、新型コロナウイルス感染症の影響で収入減となり生活が厳しい状況のため、既に保険料を納付した期間について、免除期間として承認し還付することができるよう見直してほしい。		
4	健康保険・厚生年金業務	同時に複数(2か所以上)の適用事業所に使用されることとなったため「健康保険・厚生年金保険被保険者所属選択・二以上事業所勤務届」を提出したところ、従来から加入している事業所を選択したにもかかわらず、被保険者整理番号が変更になった。以前から勤務しているのに、被保険者整理番号が変更となるのは納得できない、とのご意見をいただきました。	① ④	一つの事業所で被保険者として加入していた方が、新たに別の事業所で資格取得することにより、二以上事業所勤務者となる場合、従来から加入していた事業所を選択事業所とした場合でも、事務処理上、一旦被保険者記録の資格喪失の処理を行い、新たに二以上事業所勤務者として資格取得の処理を行うため、被保険者整理番号が変更となります。事務処理のしくみについて説明を行い、ご理解を求めました。

5	国民年金業務	国民年金保険料の学生納付特例の申請をしたいが、現在、新型コロナウイルス感染症の影響のため、外出を控えている。インターネットでの申請ができるようにするべきである。	①④ 学生納付特例申請書については、現在インターネットで提出いただくことはできませんが、学生納付特例申請書の様式は、日本年金機構のホームページからダウンロードすることができ、また住所地の市区役所・町村役場の国民年金担当窓口、または年金事務所へ郵送による提出が可能となっています。お客様に説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	国民年金保険料を口座振替(翌月末振替)しているが、クレジットカードでの納付に変更すると、クレジットカードでの納付が始まるまで、納付書で現金納付する必要となる場合があると説明された。利用者の利便性のため、クレジットカードによる納付開始までは、口座振替による納付ができるようすべきである、とのご意見をいただきました。	①④ 国民年金保険料クレジットカード納付申出書を提出いただいた場合、クレジットカード会社に対してクレジットカード番号の有効性(利用可否)について確認を行います。有効性の確認ができると、口座振替による納付が終了し、クレジットカードによる立替納付が開始されます。今回のケースでは、口座振替(翌月末振替)は5月分の保険料(6月末振替)まで、クレジットカードによる納付は7月分の保険料(7月末立替納付)からとなるため、6月分の保険料について、納付書で現金納付いただく必要があります。処理のスケジュールを説明し、ご理解を求めました。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	年金の手続きの際、必要な添付書類について年金事務所に電話したところ、上から目線の一方的な態度で、こちらに対し配慮のない対応でした。今後の対応について改善を要望する、とのご意見をいただきました。(その他、117件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	②④ 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		年金請求の手続きで、不安な気持ちで年金事務所に行ったところ、こちらの意見や質問に最後まで丁寧に対応してくれて、無事手続きを終えることができた。また、親身になって対応してもらい嬉しかった。	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)