

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年6月1日～6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	2 件	339 件	577 件	918 件
	年金事務所等	83 件	93 件	46 件	222 件
	合 計	85 件	432 件	623 件	1,140 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】 年金額改定通知書の金額と年金振込通知書の合計額が1円合わない。2月期支払いの端数調整で1円未満が切り捨てられているとのことだが、年金額が一致す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】 雇用保険の失業給付(基本手当)を受けると老齢年金(特別支給の老齢厚生年金)が支給停止になる。失業給付の給付制限期間中も老齢年金が支給停止されるが、給付制限期間中は失業給付を受給していないのであるから、老齢年金を支給停止しないように見直してほしい。		
3		【厚生年金業務】 新型コロナウイルス感染症の影響で4月から6月の勤務時間が長くなり残業手当が増えたため、例年に比べ定時決定による標準報酬月額等の等級が高くなる。年間平均で標準報酬月額を決定する等の救済措置を検討してほしい。		
4	厚生年金業務	電子申請による標準報酬決定通知書等の決定通知の様式について、一覧表から個人別に変更された。個人ごとに決定通知を行うといった趣旨は理解できるものの、事務担当としては、大量の紙を出力して管理するのが負担になるため、一覧表でも出力可能となるよう改善するべきである、とのご意見をいただきました。	② ④	令和2年6月19日に、被保険者単位の通知書を届出(到達番号)単位の一覧表形式に変換するためのファイル(スタイルシートファイル)を日本年金機構ホームページに掲載しました。

5	年金給付業務	海外に居住して日本の老齢年金を受給しているが、現在、日本への郵便の取り扱いが停止されていて「現況届」を提出することができない。現況届が未提出になると年金の支払いが停止となってしまう。新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、提出期限の延長などの取扱いをするべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 海外に居住する年金受給者等の方については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、現況届の提出期限が2020年(令和2年)2月末日以降の方は、現況届のご提出がなかったとしても当面の間は年金のお支払いを差し止めないこととしております。なお、それぞれの国・地域において、郵便の受付再開後3か月後の月末までに現況届をご提出いただく必要がありますので、別途、現況届のご提出についてご案内させていただきます。
6	国民年金業務	令和2年5月15日で20歳になり、国民年金加入のお知らせと納付書が届いた。令和2年5月分から令和3年3月分までの前納を希望していたが、前納用納付書は令和2年6月分から令和3年3月分までのものだった。誕生月(5月分)からの前納用納付書を送付するべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 20歳になった方には、日本年金機構で国民年金への加入の処理を行い、加入のお知らせと納付書等をお送りしています。加入の処理は、国民年金の資格取得年月日(20歳の誕生日の前日)以降に行い、その後納付書を作成しお送りしています。お客様の場合、5月14日に処理を行い、納付書については、令和2年5月分から令和3年3月分までの定額納付書および納付書の使用期限を考慮し令和2年6月分から令和3年3月分までの前納用納付書をお送りしました。処理のスケジュールを説明し、ご理解を求めました。
7	待遇対応(年金事務所等の対応)	年金の手続きのため、年金事務所に相談に行ったところ、受付時間の終了間際だったためか、総合案内の職員に不機嫌そうに対応された。その後、担当の職員に引き継がれ、相談は無事済みでしたが、初めの対応が悪く、不快な気持ちが収まりませんでした。お客様の立場に立った対応をすべきではないでしょうか、とのご意見をいただきました。(その他、148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		事前予約をして、年金事務所に年金請求の手続きに行ったところ、事前に準備がされておりスムーズに手続きすることができました。また丁寧な対応に満足しました、とのご意見をいただきました。	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)