

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年7月1日～7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	328 件	424 件	752 件
	年金事務所等	79 件	61 件	34 件	174 件
合計	79 件	389 件	458 件	926 件	

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【年金給付業務】</p> <p>現在、海外居住しており、新型コロナウイルスの影響で帰国して手続きを行えないため、離婚時の年金分割の請求について、原則離婚等をした日の翌日から2年以内としている請求期限の延長を検討してほしい。</p>		
2	<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は法定免除になっているが、今後、障害基礎年金を支給されなくなったときのことを考えると不安である。老齢基礎年金について、法定免除された期間は、全額納付した場合と比較して半分の額になるが、法定免除された分も全額納付したものと計算するよう見直してほしい。</p>	① ④	<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>
3	<p>【厚生年金業務】</p> <p>私事の理由により、報酬の支払基礎日数が16日以下であった。新型コロナウイルス感染症の影響による健康保険及び厚生年金保険の標準報酬月額の特例改定は、支払基礎日数について17日以上の方が対象となっている。また、短時間労働者(支払基礎日数は11日以上が対象)にもあたらないので、特例改定の対象とならない。救済措置を検討してほしい。</p>		
4	<p>年金受給者が死亡し、未支給年金を請求することになった。別居であることから生計同一関係に関する申立書(第三者の証明)が必要と聞いたが、証明を頼んだ相手には、新型コロナウイルス感染症の影響で今は証明ができないと断られた。この状況を考慮して第三者の証明がなくても請求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。</p>	① ④	<p>未支給年金の請求について死亡者と請求者が別居しており、生活費、療養費等の経済的援助が行われ、定期的に訪問が行われている場合には、生計同一関係の確認のため、第三者の証明書またはそれに代わる書類として健康保険証の写(被扶養者になっている場合)や、預金通帳や現金書留封筒等の写(定期的に送金がある場合)などが必要です。お客様に説明し、ご理解を求めました。</p>

5	年金給付業務	65歳になり年金請求書(はがき)が送付されてきたが、老齢基礎年金・老齢厚生年金ともに繰下げ請求を希望するため、年金請求書(はがき)は提出しなかった。後日、勧奨のため再度、年金請求書(はがき)が送られてきたが、繰下げ請求を希望する者にとっては無駄ではないか、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されている方が65歳に到達される月の初め頃に、年金請求書(はがき)をお送りしています。66歳以降に繰り下げて受給することもできますが、年金請求書(はがき)を提出されないと年金の支払いができないため、提出漏れ防止のために再度、年金請求書(はがき)をお送りしています。老齢基礎年金・老齢厚生年金ともに繰下げを希望する方は年金請求書(はがき)の提出は必要ありません。お客様に説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	国民年金保険料をクレジットカードで納付しているが、クレジットカードの有効期限が近づいてきたため、今後のクレジットカードの利用に関して手続きが必要か年金事務所へ相談したところ、申出しているカードの発行会社が指定代理納付者でないため、再度、国民年金保険料クレジットカード納付申出書の提出が必要であるとの説明を受けた。指定代理納付者であるかどうかにかかわらず手続きを不要にすべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 利用しているクレジットカードの有効期限が到来した場合は、再度、申出書の提出が必要になります。ただし、納付申出いただいているカードの発行会社が※指定代理納付者の場合には、契約に基づいてクレジットカードの有効性を確認した上で、有効期限等の自動更新が行われます。お客様が契約されているカード会社は指定代理納付者ではないため、申出書の提出が必要となります。お客様に説明しご理解をいただきました。 (※指定代理納付者とは、国民年金法第92条の2の2により厚生労働大臣から指定を受けたクレジットカード会社のことです)
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、窓口担当者が私の要望をよく確認せず対応したため不満が残った。相談者の要望については、丁寧に聞き取りを行い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、128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(年金事務所等の対応)	年金相談の予約を行い年金事務所へ年金請求の手続きに行ったところ、事前に準備ができておりスムーズに手続きできた。また、私の質問に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)