

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年8月1日～8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	226 件	373 件	599 件
	年金事務所等	76 件	46 件	21 件	143 件
合計	76 件	272 件	394 件	742 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】 遺族厚生年金に加算される中高齢寡婦加算について、受給権者が妻である場合に限定せず、受給権者が夫である場合も加算の対象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		【国民年金業務】 国民年金保険料の学生納付特例の承認を受けた期間について、10年を過ぎると追納ができないことを知らなかった。将来の老齢基礎年金額を増やしたいので、10年を過ぎても追納できるようにしてほしい。		
3		【厚生年金業務】 健康保険及び厚生年金保険の標準報酬月額の特例改定の対象者は、新型コロナウイルス感染症の影響による休業(時間単位を含む)があったことにより、令和2年4月から7月までの間に、報酬が著しく低下した月が生じた方とされている。事業者の中には、8月以降に休業となる場合もあるので、8月以降も対象となるよう検討してほしい。		
4	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。新型コロナウイルス感染症の影響で、今まで日本への郵便の取り扱いが停止されており、「現況届」を提出することができなかったが、現在は郵便の取り扱いが再開されている。「現況届」の提出期限の取り扱いについては、各国の郵便事情を考慮して対応すべきである、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権者の方で、現況届の提出期限が2020年(令和2年)2月末日以降の方は、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、それぞれの国・地域において海外からの郵便の受付再開後3か月後までの間、年金の支払いを差し止めないこととしています。現在、海外からの郵便の受付再開後、個別に現況届の提出についてご案内させていただいております。

5	国民年金業務	令和2年7月から厚生年金保険に加入したが、誤って同月分の国民年金保険料を納付してしまった。国民年金保険料の領収証書はあるので、即日還付できるようにするべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 国民年金保険料をお返しすること(還付)については、厚生年金保険への加入記録と令和2年7月分の国民年金保険料の納付記録の確認ができた後に、「国民年金保険料還付請求書」をお送りします。還付請求書を提出いただいたから、約1か月後に指定の口座へお振込みさせていただきます。お客様に説明し、ご理解を求めました。
6	健康保険・厚生年金業務	「健康保険被保険者資格証明書」について、最寄りの年金事務所に相談したところ、当日の交付が必要な場合は、事業所の所在地を管轄する年金事務所に提出するよう説明された。本人の利便性のため、どこの年金事務所でも証明書の交付を可能とするべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 「健康保険被保険者資格証明書」は、事業主又は被保険者からの申請に基づき、交付することができます。年金事務所の窓口での交付を希望される場合は、事業所の所在地を管轄する年金事務所に申請いただくことになっています。(資格取得届の処理が必要な場合は、届書の処理を行ったうえで資格証明書を交付します。)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)	年金事務所へ年金手続きの相談に行ったところ、総合案内の担当者の説明が分かりにくく、無愛想であった。相談者の要望を理解し、相手の立場に立って対応するべきである、とのご意見をいただきました。(その他、115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ています。
8	接遇対応(年金事務所等の対応)	年金事務所へ年金手続きの相談に行ったところ、窓口担当の方が手続方法等について丁寧に説明してくれた。また、質問に対しても私のペースに合わせて分かりやすく説明してくれ嬉しかった、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)