

令和2年10月16日

日本年金機構相談・サービス推進部

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年9月1日～9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	229 件	426 件	655 件
	年金事務所等	57 件	57 件	25 件	139 件
	合 計	57 件	286 件	451 件	794 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】 障害年金について、初診日が20歳前で年金制度に加入していない場合、その後、厚生年金保険に加入していても障害基礎年金の対象となる。社会人として働いた厚生年金保険の被保険者期間についても、障害年金の年金額に反映されるよう制度を見直してほしい。	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】 国民年金保険料について、学生納付特例申請書を提出したが、前年所得が基準を超えたため却下となった。生活費と学費を支払うために働いているので、各人の実情を考慮した審査基準となるよう見直してほしい。		
3		【厚生年金業務】 標準報酬月額について、通勤手当が報酬に含まれるため、通勤手当が高くなると保険料も高くなる。手取り収入が減らないように、通勤手当を含めないで標準報酬月額を決定するようにしてほしい。		
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が、新型コロナウイルス感染症の影響で、日本へ一時帰国している。これまで現況届に在留証明を添付し提出していたが、帰国中であるため在留証明を準備することができない。現況届の提出を可能とするよう何らかの救済措置を講じるべきである、とのご意見をいただきました。	① ④	日本に一時帰国した方が年金事務所に来所された場合は、年金証書・パスポート等で生存確認を行い、現況届を提出いただくことができます。なお、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。

5	厚生年金業務	令和2年9月から厚生年金保険の標準報酬月額の上限が変更になった。現在厚生年金保険に加入中の者で新たな上限の標準報酬月額に該当する場合は、事業主へ通知書が送付されるとのことだが、9月中旬になっても送付されてこない。10月に支給する給与から正しく保険料を控除するため通知を直ちに送付するべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 厚生年金保険法の標準報酬月額の等級区分の改定等に関する政令が令和2年9月1日に施行されたことにより、令和2年9月から厚生年金保険の標準報酬月額の上限が620千円から650千円に変更されました。新等級に該当する被保険者がいる事業所の事業主様及び船舶所有者様へ、「標準報酬改定通知書」を令和2年9月下旬以降にお送りしています。お客様に説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	国民年金保険料について、「クレジットカード納付（変更）申出書」を9月15日に提出したが、令和2年10月分から令和3年3月分までの6か月分の前納に間に合わないと説明された。クレジットカードで前納できるよう柔軟に対応するべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 令和2年10月分から令和3年3月分までの6か月分の国民年金保険料をクレジットカードで前納いただくためには、「国民年金保険料クレジットカード納付（変更）申出書」を8月末日までに提出していただく必要がありました。事務手続きのスケジュールについてお客様に説明しご理解を求めました。また、納付書（現金）での6か月前納をご案内しました。（6か月前納について、納付書による納付とクレジットカードによる納付は同額）
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	厚生年金保険の加入の手続きで年金事務所に行ったところ、担当者より不適切な言葉づかいで対応され不快だった。今後も手続きに行く必要があるので言葉づかいに気を付けて対応してほしい、とのご意見をいただきました。（その他、104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		新型コロナウイルス感染症の影響で収入が減少し国民年金保険料の納付が困難となったため年金事務所へ相談に行ったところ、担当の方が臨時特例免除についてわかりやすく説明してくれ、こちらの立場に立った対応でとてもうれしかった。	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）