

令和2年11月20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10月1日～10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	1 件	354 件	537 件	892 件
	年金事務所等	110 件	84 件	35 件	229 件
	合 計	111 件	438 件	572 件	1,121 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】 母が亡くなった後に、年金生活者支援給付金の請求案内が届いた。福祉的な給付であるため死亡後の請求はできないと聞いたが、年金と同じように死亡した月分まで家族が受け取ることができ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】 年金請求の手続きを行ったところ、5年より前の期間については、時効により年金を受け取ることができないと説明を受けた。これまで時効のことも年金の請求ができることも知らなかったので、受給権が発生した時にさかのぼって年金を受け取ることができるよう見直してほしい。		
3		【国民年金業務】 国民年金保険料の免除期間について、毎月追納をしていたが、新型コロナウイルスの影響で経済的に追納が困難となり、追納可能期間である10年を過ぎてしまった。特別な措置として、10年を過ぎても追納ができ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。新型コロナウイルスの影響で領事館における手続きが予約制になった。混んでいて予約ができず、現況届に添付する「在留証明書」を取りに行けない。対処方法を考慮してほしい、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、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。また、郵便の受付再開後は、個別に現況届の提出についてのお知らせ文書をお送りしています。なお居住する国・地域の事情により在留証明書等の現況届に添付する書類が取れない場合は、その旨を現況届の余白に記入いただくか、その旨の手紙を現況届に添付いただいた上で、提出期限までに現況届を提出してください。その後、在留証明書等の取得後、速やかに提出をお願いします。

5	年金給付業務	令和3年分扶養親族等申告書が届いたが、返信用封筒にいくらの手手を貼ればよいのかわからない。切手の代金についてリーフレットに掲載すべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 扶養親族等申告書(1枚)のみを普通郵便で郵送いただく場合の料金は84円です。(郵便物の重さや種類によっては料金が変わる場合がございます。)切手代金のリーフレット等への掲載につきましては今後検討してまいります。
6	国民年金業務	令和2年8月12日に20歳になり、国民年金加入のお知らせや国民年金保険料納付書等が届いた。同封されていた前納用の納付書で令和3年3月分までまとめて納付したが、後日、令和2年8月分の保険料が未納であるとの連絡を受けた。令和2年8月分の保険料は同封されていた各月分の納付書で納付する必要があると説明されたが、納付する側がわかりやすいように案内すべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 国民年金については、20歳到達日(誕生日の前日)の属する月から国民年金保険料を納付していただく必要があります。20歳加入時にお送りする納付書は、20歳到達日(誕生日の前日)以降に加入処理を行うため、お客様の場合は納付書の使用期限の関係から、前納用納付書(令和2年9月分から令和3年3月分まで)と各月分の納付書(令和2年8月分から令和3年3月分)をお送りしていました。このため、20歳到達月(令和2年8月分)については各月分の納付書で納付していただく必要がありました。納付書に同封したリーフレットにも記載はありますが、改めてお客様に説明し、ご理解を求めました。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	標準報酬決定通知書について、年金事務所に電話で問い合わせたところ、対応した職員から私の考えが間違っていることを何度も指摘され、不快に感じた。もっと相手の気持ちに寄り添い、丁寧な対応をするべきである、とのご意見をいただきました。(その他、155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		年金相談で年金事務所へ行ったところ、担当者が大変親切でわかりやすい説明をしてくれたので、年金初心者の私にもよく理解ができた。手続きの進行も迅速で、説明も的確であったので、無事に請求手続きができてうれしかった。	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)