

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年11月1日～11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	210 件	331 件	541 件
	年金事務所等	65 件	58 件	24 件	147 件
	合 計	65 件	268 件	355 件	688 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】 子の加給年金については、「18歳になった年度の3月31日までの子、または20歳未満で障害等級1級・2級の障害の状態にある子」となっているが、大学生の場合も収入がなく親が扶養しているので加給年金の対象とすべきである。子の加給年金を大学卒業時まで延長す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		【年金給付業務】 受給者が亡くなった際の未支給年金等の請求時に添付する「生計同一関係に関する申立書」について、第三者による証明が必要となっているが、亡くなった受給者と請求者との経済的援助等があったかなどを把握している第三者はいない。請求する権利があっても証明ができる第三者がいないと請求できない仕組みはおかしいので、第三者による証明を廃止してほしい。		
3		【厚生年金業務】 今年は、新型コロナウイルス感染症の影響で4月～6月の残業がかなり増えたため、標準報酬月額が今までより高く決定された。7月以降は残業がほとんどなく、9月～翌年8月の今後1年間は高い保険料が給料から天引きされるため、手取り収入が少なくなり生活が厳しい。4月～6月の月平均の報酬額ではなく、年間報酬の平均額で標準報酬月額が決定されるように取り扱いを見直してほしい。		
4	年金給付業務	「年金生活者支援給付金請求書」(はがき)が初めて送られてきた。不審なものではないか、日本年金機構から送付したもので間違いはないか等、ご意見をいただきました。	① ④	年金生活者支援給付金(「給付金」)について、基礎年金を受給されている方で令和元年分の所得額が低下したこと等により、新たに給付金を受給することができる方へ請求書(はがき)をお送りしています。お客様に説明し、ご理解をいただきました。

5	年金給付業務	65歳になり年金請求書(はがき)が届いた。提出しなければ年金の支払いが一旦停止になると説明されたが、63歳時に年金の請求手続き(特別支給の老齢厚生年金)を行っているので、65歳時にまた年金請求書(はがき)を提出するのは手間である、とのご意見をいただきました。	① ④ 65歳になると特別支給の老齢厚生年金は終了(失権)するため、65歳から老齢基礎年金と老齢厚生年金を受給するためには、あらためて年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)(はがき)の提出が必要です。(なお、老齢基礎年金と老齢厚生年金ともに66歳以降に繰下げて受給する場合には年金請求書(はがき)の提出は必要ありません)お客様へ説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	社会保険料(国民年金保険料)控除証明書について、会社への提出期限がせまっているが、届いたのが11月4日だった。民間の保険会社の証明書は10月末までにすべて届いている。年末調整に間に合わなければ、確定申告が必要となり、手間や時間がかかるのもっと早く届くようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④ 令和2年1月1日から令和2年9月30日までの間に国民年金保険料を納付いただいた方に、社会保険料(国民年金保険料)控除証明書を10月31日に発送しています。発送スケジュールをお客様へ説明し、ご理解を求めました。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	年金事務所で年金の源泉徴収票について相談したところ、担当者からきつい口調で説明され不愉快な思いをした。わからないことを相談しているのだから、丁寧な態度でわかりやすく説明するべきである、とのご意見をいただきました。(その他、111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		障害年金の請求手続きで年金事務所に相談に行った。初めての相談で不安だったが、パンフレットなどを使ってわかりやすく説明してくれたので理解しやすかった。また無事に手続きができて安心した。	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)