日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和2年12月1日～12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	225 件	308 件	533 件
	年金事務所等	88 件	68 件	31 件	187 件
	合計	88 件	293 件	339 件	720 件

(主なお客様の声)

項番	内容		分類	対応
1	制度改善の要望	<p>【年金給付業務】</p> <p>繰下げによる老齢厚生年金を受給しているが、この度遺族厚生年金を受給することとなった。繰下げによる増額分についても遺族厚生年金の受給額が減額となるため、老齢厚生年金の受給開始を遅らせて増額したメリットが感じられない。繰下げによる増額分については遺族厚生年金を減額しないよう見直してほしい。</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。
2		<p>【年金給付業務】</p> <p>老齢年金の支給から障害年金の支給へ選択替えする場合、申し出した翌月分から切り替わるが、希望した月分まで遡って選択替えが可能となるよう見直してほしい。</p>		
3		<p>【国民年金業務】</p> <p>障害基礎年金を遡って受給することになり、今まで納付した国民年金保険料について、受給権が発生する前月分から還付されるとのことだった。平成26年4月以降は、申出により納付したままにできることだが、将来のことも考えて、平成26年3月以前についても希望により納付したままにできるように見直してほしい。</p>		
4	年金給付業務	<p>11月6日に老齢年金(特別支給の老齢厚生年金)を請求し、11月30日に年金証書・年金決定通知書(「年金証書」)が届いた。年金の初回支払いは令和3年1月15日になると説明を受けたが、支払いが遅いことに納得できない、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>老齢年金の請求書を提出いただいてから約1～2か月後に年金証書をお送りします。その約1～2か月後に年金のお支払いのご案内(年金振込通知書・年金支払通知書または年金送金通知書)をお送りし、年金のお支払いが始まります。お客様に老齢年金の支払いまでのスケジュールを説明し、ご理解を求めました。</p>	

5	年金給付業務	遺族年金の請求の際に必要な戸籍謄本について、死亡日以降に発行されたものが必要であると説明された。新型コロナウイルス感染症の影響で外出を控えている。以前に取得した戸籍謄本でも対応できるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	戸籍謄本については、死亡時における死亡者と請求者の続柄を確認するために、死亡日以降で提出日から6か月以内に交付されたものが必要となります。お客様へ説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	国民年金の加入手続きと同時に国民年金保険料の免除申請を行ったが、免除申請の審査結果が届く前に、国民年金保険料の納付書が送られてきた。納付書は、納付が必要となった場合に送るべきであり、郵送料が無駄である、とのご意見をいただきました。	① ④	国民年金の加入手続きと同時に国民年金保険料の免除申請を行った場合であっても、国民年金保険料の額等をお知らせする必要があるため、納付書を送付しております。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）	年金請求のため年金事務所へ行ったところ、こちらは丁寧に話しているのに、窓口の職員の言葉づかいが悪く不快に感じた。基本的なビジネスマナーを身につけたうえで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、126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）	遺族年金を請求するため不安な気持ちで年金事務所へ相談に行ったが、窓口の職員がてきぱきと対応してくれたので、思ったより短時間で手続きすることができた。また丁寧にわかりやすい説明だったので大変満足した。	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まいります。

（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）