

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年1月1日～1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	255 件	372 件	627 件
	年金事務所等	57 件	68 件	36 件	161 件
合計	57 件	323 件	408 件	788 件	

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【年金給付業務】 厚生年金保険に加入中(老齢年金の受給開始年齢前)の者が死亡した。遺族年金を受給できる遺族はいない。今まで多くの保険料を納めてきたので、国民年金の死亡一時金のように厚生年金保険においても死亡時に一時金を支給するなど見直してほしい。</p>		
2	<p>【年金給付業務】 過去に受給資格期間(25年)を満たさなかったため、脱退手当金の支給を受けた。その後、平成29年8月1日からは、受給資格期間が10年に短縮された。今からでも脱退手当金を返還して、老齢年金を受給できるように救済措置を設けてほしい。</p>	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。</p>
3	<p>【国民年金業務】 国民年金保険料の免除の承認を受けた期間について、10年を過ぎると遡及して納付(追納)することができない。現在は収入もあり納付できるようになったので、10年以上前の免除された期間についても追納できるようにしてほしい。</p>		
4	<p>年金給付業務 障害状態確認届(診断書)の提出期限が、令和2年2月末から令和3年2月末までに一年延長されているところだが、現在も新型コロナウイルスの感染拡大により、医療機関を受診するのが困難な状況である。診断書の提出期限を更に延長する等の対応をするべきである、とのご意見をいただきました。</p>	① ④	<p>新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言を踏まえ、障害状態確認届(診断書)が提出期限までに提出されない場合の取扱いについて、令和3年1月18日以降特例措置を講じています。お客様に説明し、ご理解を求めました。なお、令和3年2月5日現在の特例措置の内容は次のとおりです。</p> <p>①提出期限が令和3年2月末日である方は令和3年4月末日までに診断書が提出された場合は、障害年金の支払いの一時差し止めは行わないこと。</p> <p>②提出期限が令和3年3月末日または4月末日である方は令和3年5月末日までに診断書が提出された場合は、障害年金の支払いの一時差し止めは行わないこと。</p>

5	年金給付業務	「令和2年分公的年金等の源泉徴収票」がまだ届かない。確定申告(還付申告)は、令和3年1月4日から可能となっているので、1月上旬には届くようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	<p>「令和2年分公的年金等の源泉徴収票」は、令和3年1月9日から16日にかけて順次発送しました。発送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。</p> <p>① ④ なお、令和3年1月13日から、「ねんきんネット」で「令和2年分公的年金等の源泉徴収票」の内容が確認できる旨を合わせて説明しました。</p>
6	厚生年金業務	厚生年金保険への加入義務について、週に20時間以上勤務していても、事業所によって加入している人といない人がいるが、よくないのではないのか、というご意見をいただきました。	<p>パートタイマー等でも、1週間の所定労働時間および1か月の所定労働日数が、同じ事業所で同様の業務に従事している正社員の4分の3以上である方や、4分の3未満であっても、特定適用事業所に勤務する等、以下の要件を全て満たす70歳未満の方は、厚生年金保険の被保険者となります。その旨をお客様に説明し、ご理解を求めました。</p> <p>① ④ ・特定適用事業所(従業員501人以上の企業)または任意特定適用事業所(労使の合意が必要)に勤務していること ・週の所定労働時間が20時間以上 ・雇用期間が1年以上見込まれること ・賃金の月額が8.8万円以上 ・学生でないこと</p> <p>※なお、501人以上の企業規模要件については、令和4年10月から101人以上、令和6年10月から51人以上に拡大される予定です。</p>
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	社会保険の手続きについて不明な点があったため、年金事務所へ電話したところ、質問内容に対し「当たり前」といった口調で対応され、とても不快な思いをしました。こちらにとっては分からない内容であることを前提に、もっと丁寧に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。)	<p>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。</p>
8	接遇対応(年金事務所等の対応)	年金事務所をよく利用しています。総合案内の担当者が、優しい口調でこちらの話を丁寧に聞いてくれるので、いつも気分よく利用することができます。	<p>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。</p>

※「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)