

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年2月1日～2月28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	332 件	459 件	792 件
	年金事務所等	66 件	58 件	21 件	145 件
	合 計	67 件	390 件	480 件	937 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】 夫が亡くなった場合、妻は年齢に関係なく遺族厚生年金を受け取ることができる(子のない30歳未満の妻は5年間)のに対し、妻が亡くなった場合、夫は55歳以上という要件があり、受給開始も60歳からとなっていて不公平である。男女で差別することのないよう受給要件を見直してほしい。	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】 国民年金の付加保険料は、納付申出をした月分から納付できることになっているが、納付したい月分までさかのぼって納付申出ができるようにしてほしい。		
3		【厚生年金業務】 新型コロナウイルス感染症の影響により休業した場合、健康保険・厚生年金保険料の標準報酬月額の特例改定により、報酬が急減となった月の翌月から標準報酬月額の改定が可能となる。休業せずに新型コロナウイルス感染症の影響で給与を引き下げた場合でも、翌月から標準報酬月額を改定できるように見直してほしい。		
4	年金給付業務	令和2年分の公的年金等の源泉徴収票に記載されている「支払金額」から「源泉徴収税額」と「社会保険料の額」の金額を差し引いても、実際に振り込まれた年金額と相違している、間違いではないか、とのご意見をいただきました。	① ④	源泉徴収票の「支払金額」欄に記載された金額は、令和2年2月支払分から令和2年12月支払分まで(令和3年1月に支払いがあった方は1月支払分まで)の金額で、源泉徴収税額(所得税)や社会保険料、個人住民税を差し引く前のものです。「社会保険料の額」は、令和2年中に年金から特別徴収(天引き)された介護保険料額と後期高齢者医療保険料額などを記載しています。年金から特別徴収された個人住民税は、所得税等の控除対象とされていないため、記載していません。このため、年金から個人住民税を特別徴収されている場合、「支払金額」から「源泉徴収税額」と「社会保険料の額」の金額を差し引いても実際に振り込まれた年金額とは一致しません。このことをお客様に説明し、ご理解をいただきました。

5	国民年金業務	国民年金保険料追納(後払い)のお知らせが送付されたが、納付するのは困難である。依頼をしていないのに送付した理由を説明するべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 老齢基礎年金の年金額は、国民年金保険料の免除・納付猶予や学生納付特例の期間がある場合は、全額納付した場合と比べて低額となります。(納付猶予や学生納付特例の期間は年金の受給資格期間として計算されますが、年金額の計算には反映されません。) 将来受け取る老齢基礎年金の年金額を増やすために、10年以内であれば、これらの期間の保険料をさかのぼって納める(追納)ことができます。このことのお知らせするためにお送りしていることを、お客様に説明し、ご理解を求めました。
6	厚生年金業務	厚生年金保険料等の保険料額の通知について、毎月下旬に送付されてくるが、納付期限が月末であるため、納付のための資金を準備する時間が不足する。もっと早く送付するべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 厚生年金保険料等の納入告知書については、事業主様から提出された被保険者の資格取得、喪失、標準報酬月額及び賞与支払等の変動に関する届出を基に、毎月10日前後に計算を行い、毎月20日頃に、「保険料納入告知書」を送付し、お知らせしております。事務処理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。
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	未支給年金の手続きで年金事務所へ電話したところ、私の質問に対し説明がわかりにくいうえ、小さい声で聞き取りづらく理解できなかった。説明する場合はわかりやすい言葉で話し方にも配慮するべきである、とのご意見をいただきました。(その他、125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		老齢年金の繰下げ請求について不明なことがあり年金事務所でも相談したところ、窓口職員がわかりやすく丁寧に説明してくれたのでよく理解できた。また、総合窓口の職員からも親切に対応していただき相談に行ってきたよかったと思った。(その他、47件の職員に関するおほめがありました。)	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)