

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年3月1日～3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	274 件	414 件	688 件
	年金事務所等	94 件	71 件	40 件	205 件
合計	94 件	345 件	454 件	893 件	

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【年金給付業務】 障害年金について、国民年金には3級の等級がないため、厚生年金の3級の障害の等級の状態になった場合でも支給されない。国民年金にも3級の障害の等級を設けて支給できるように制度を見直してほしい。</p>		
2	<p>【国民年金業務】 過去に国民年金保険料を納付していなかった時期があるが、納付期限から2年を過ぎているため納付できない。2年を過ぎた後でも納付できるように、制度を見直してほしい。</p>	① ④	<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】 来月60歳になるため、国民年金の加入資格を喪失するもの、引き続き国民年金に任意加入したい。任意加入は申し出た月から加入できることになっているところ、手続きが遅れたために継続して加入できなくなるのが心配である。60歳になる前に事前に申し出られるようにするか、申し出が遅れてもさかのぼって任意加入できるように見直してほしい。</p>		
4	<p>年金給付業務 障害状態確認届(診断書)の提出期限について、新型コロナウイルスに係る緊急事態宣言が続いているので、診断書の提出期限を更に延長する等の配慮をするべきである、とのご意見をいただきました。</p>	① ②	<p>新型コロナウイルス感染症に係る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、新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置を踏まえ、提出期限は更に延長され、令和3年4月5日現在の特例措置の内容は次のとおりです。 ①提出期限が令和3年2月末日である方は令和3年6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。 ②提出期限が令和3年3月末日から6月末日である方は令和3年7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	未支給年金を請求したところ、支払われるまで3か月程度かかるとの説明を受けた。期間が長すぎるため、1週間程度で支払うべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 未支給年金の受付から審査、処理の流れを説明し、請求書の受付からお支払いまでにおおむね3か月かかることについて、お客様にご理解を求めました。
6	国民年金業務	2月に国民年金に加入した際、特に期限を示されなかったため、3月中旬に国民年金保険料の2年前納の口座振替の申出について相談したところ、新たに2年前納の口座振替の申出をする場合は、2月末日までに申し込みをしないと間に合わないと言われた。可能な限り対応するべきである、とのご意見をいただきました。	① ④ 2年前納の口座振替の手続きについては、金融機関への確認等、審査、処理に一定の日数を要するため、2月末日までに申し込みをしないと間に合わないことについて説明し、お客様にご理解を求めました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金の請求について確認したいことがあり年金事務所に電話したところ、最初に対応した職員に一方的に早口で質問され、担当者に引き継がれました。最初の印象が悪く、電話を切った後も不快な気分が残りました。相談する側の立場に立つて、話し方に配慮して、一方的に早口で質問しないように対応するべきです。（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	接遇対応（年金事務所等の対応）	受給している年金のことで確認したいことがあり年金事務所に相談しました。対応してくれた職員が、筋道を立ててわかりやすく丁寧に説明してくれたので、よく理解できてうれしかった。（その他、73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 古賀 裕規  
 お客様対応グループ 須田 秀弥  
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 2626)