

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年4月1日～4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	259 件	481 件	740 件
	年金事務所等	69 件	81 件	32 件	182 件
合計	69 件	340 件	513 件	922 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>退職後、特別支給の老齢厚生年金を受給している。再就職して厚生年金に加入したところ、賃金と年金の合計月額が一定額を超えることで年金が支給停止されることを知って働く意欲が減退した。働いて収入を増やしたい年金受給者の働く意欲が下がらないように制度を見直してほしい。</p>		
2		<p>【年金給付業務】</p> <p>現在54歳です。仕事がなく、収入が少ないため生活するのが困難です。年金額が減ってもかまわないので、繰上げ請求できる年齢を引き下げて、もっと早い時期から年金を受けられるように制度を見直してほしい。</p>		
3		<p>【国民年金業務・年金給付業務】</p> <p>60歳以降、国民年金に任意加入して老齢基礎年金の受給額を増やしたくても、厚生年金に加入していると国民年金に任意加入できないのは納得できない。</p> <p>また、年齢によって厚生年金の保険料率は変わらないのに、60歳以降の厚生年金保険料の納付額が老齢基礎年金の増額に反映されないのは納得できない。</p> <p>加入者が納得できるように制度を見直してほしい。</p>		
4	年金給付業務	<p>特別支給の老齢厚生年金を受けている人が65歳になると、改めて年金請求書を提出しなくてはならない。この手続きをなくして、支給開始年齢を繰下げしたい人だけが手続きをするようにするべきである、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <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>	<p>① ④</p> <p>特別支給の老齢厚生年金は65歳になると受け取る権利を失います。65歳以降に老齢基礎年金・老齢厚生年金を受け取るためには新たに年金請求書の提出が必要であることを説明し、お客様にご理解を求めました。</p>

5	国民年金業務	3月に大学を卒業して社会人となり、4月から厚生年金に加入した。一方、昨年と同じ時期に国民年金保険料の納付書が送られてきたものの使用する見込みはない。3月に卒業した場合、4月入社が大多数である。4月入社の新卒者に対して、全国的には非常に多くの使用される見込みのない納付書を送付していることになる。スケジュール上、送付するしかないのであれば、例えば住民税のように6月を起点にしてこうした送付を避けるべきである、とのご意見をいただきました。	① ④	現状では年度の起点が4月であり、厚生年金に加入された新卒者に対して、スケジュール上、新年度分の国民年金保険料の納付書を送付せざるを得ないことを説明し、お客様にご理解を求めました。
6	厚生年金業務	4月1日に転職した。4月は繁忙期のため、通常よりも保険証の発行に時間がかかると聞いている。持病のある子供がいるので、保険証が手元にないと安心できない、とのご意見をいただきました。	① ④	被保険者証の早期交付について、日本年金機構では処理日数の短縮に向けて取り組みを進めていること、また、被保険者証が届くまでの間に通院等される場合には、被保険者証の代わりとなる資格証明書の交付申請ができることを説明し、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）	病院から「保険証が変わっていませんか」と言われ、年金事務所に相談した。その際、職員の対応が悪く、相手への配慮を欠いた話し方だった。このような職員がいると全体の印象が悪くなり組織の信頼度が下がるので、この職員には接遇を学んでほしい。 (その他、140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・ていねいな対応を心掛けます。
8	接遇対応（年金事務所等の対応）	子どもの障害年金の手続きで、年金事務所に数回通いました。対応してくれた職員がいつも笑顔で、優しい言葉で接してくれたので本当にうれしかった。子どものことで悩んでいたところ、涙が出るくらい慰められました。 (その他、49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取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 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)