

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年5月1日～5月31日受付分

| お客様の声<br>把握方法別件数 |        | 来 訪  | 電 話   | メー ル 等 | 合 計   |
|------------------|--------|------|-------|--------|-------|
|                  | 本部     | 0 件  | 194 件 | 351 件  | 545 件 |
|                  | 年金事務所等 | 67 件 | 68 件  | 24 件   | 159 件 |
|                  | 合 計    | 67 件 | 262 件 | 375 件  | 704 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】<br>年金を過去に遡って請求したところ、時効により過去5年分までしか受け取れないことがわかった。遡り分を全額受け取ることができなかったのがっかりした。この仕組みのままでは納得できないので、年金を受け取る権利の時効を撤廃するよう制度を見直してほしい。時効を撤廃できないのであれば、過去10年分まで受けられるように見直してほしい。 |        |                                                                                                                                                          |
| 2  |         | 【国民年金業務】<br>過去に国民年金保険料の納付を免除されていた。保険料を納付できる状況になったため、年金事務所に免除されていた月分の保険料の追納を申し込みしようとしたところ、制度上、免除期間が10年以上前のため追納できないと説明された。10年以上前の免除期間も追納できるように制度を見直してほしい。                      | ①<br>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。                                                                                                           |
| 3  |         | 【国民年金業務】<br>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遡って納付申出ができるようにしてほしい。                                                                                              |        |                                                                                                                                                          |
| 4  | 年金給付業務  | 年金を受け取っていた妻が3月に亡くなったので、手続きについて年金事務所に問い合わせた。未支給年金の請求を案内されたが、4月に妻の口座に入金された年金は私(夫)が受け取って問題ないのであれば死亡届のみの提出でいいのではないかとのご意見をいただきました。                                                | ①<br>④ | お亡くなりになられた後の振り込みのため、未支給年金を受け取れる遺族がいない場合、あるいは受け取れる遺族がいても未支給年金の請求がされない場合には4月入金分をお返しいただく必要があることを説明し、請求書の提出が不可欠であることおよび提出いただければそのまま受け取れることについてお客様にご理解を求めました。 |

|   |                 |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                   |
|---|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 年金給付業務          | 未支給年金の請求について年金事務所に相談したところ、添付書類として死亡後に取得した戸籍謄本が必要だと案内された。戸籍謄本をすぐに取り寄せるのが難しいため、亡くなる少し前に取得した戸籍謄本で受け付けてもらえないか相談したところ、死亡後に取得した戸籍謄本でないと受け付けられないとのことであったが、こうした状況に配慮して臨機応変に対応するべきである、とのご意見をいただきました。 | ①<br>④<br>未支給年金の添付書類は、死亡日時点の身分関係を確認する必要があることから、交付日が死亡日以降であるもの(遺族年金をあわせて請求する場合は、死亡日以降かつ提出日から6か月以内に交付されたもの)を提出いただく必要があることを説明し、お客様にご理解を求めました。                                                                        |
| 6 | 国民年金業務          | 国民年金保険料クレジットカード納付額通知書が届いた。この通知書には立替納付日が記載されていて、この日が請求日だと思っていた。その後、カード会社からの請求書を見て請求日を知ったものの支払い予定が相違してしまったので、国民年金保険料クレジットカード納付額通知書に請求日を記載するべきである、とのご意見をいただきました。                               | ①<br>④<br>立替納付日とはカード会社が国民年金保険料を立て替えて納付する日であること、また、国民年金保険料クレジットカード納付に関する約款に、「カード会社からの利用明細書等の利用日は、該当初月から数えて第8営業日(前月末日が非営業日の場合は第9営業日)が記載されます」と定められていて、これに基づく請求日はカード会社ごとに異なり、立替納付日は請求日ではないので誤解ないように説明し、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) | 保険・年金の切り替え手続きのため、市役所から資格喪失証明書が必要だと言われた。資格喪失証明書を入手するため年金事務所に行ったところ、職員の対応が上から目線で、何もわからない人への配慮を欠いていてとても不快だった。保険・年金など公的な仕事に携わる職員が、どうしてこのような対応をされるのか理解できません。(その他、124件の職員の接遇に関するご意見がありました。)       | ②<br>④<br>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 |                 | 年金事務所にて、年金の繰上げ請求や離婚分割手続きの相談をしました。対応してくれた職員が親切で、ていねいに説明してくれたのでとてもわかりやすかった。お願いしていた書類もすぐに届き、とても安心しました。対応してくれた職員の方に重々お礼を伝えてください。(その他、41件の職員に関するおほめがありました。)                                      | ④<br>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 2606)