

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年6月1日～6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	1 件	305 件	581 件	887 件
	年金事務所等	81 件	102 件	43 件	226 件
合計	82 件	407 件	624 件	1,113 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>障害基礎年金の受給者には年金生活者支援給付金が支給されるのに、障害基礎年金よりも支給額が少ない特別障害給付金の受給者には年金生活者支援給付金が支給されない。特別障害給付金の受給者にも年金生活者支援給付金を支給するよう制度を見直してほしい。</p>		
2		<p>【年金給付業務】</p> <p>令和4年4月1日以降に60歳に到達する者(昭和37年4月2日生まれ以降の者)については、繰上げ減額率の算出に用いる係数が0.5%から0.4%に改正されると聞いた。生年月日を問わず、施行日より前に60歳に到達した者についても改正の対象にしてほしい。</p>		
3		<p>【国民年金業務】</p> <p>20歳以降に医歯薬学など6年制の学部に入学者、同分野の博士課程(4年制)に進学すると、20歳以降の学生期間が10年となる。このケースで学生納付特例を申請していた期間を追納しようとする、働き始めた月に追納の期限を迎えることとなる。このため、学生納付特例に限り特例を設け、例えば、「学生でなくなってから5年以内であれば追納の申し込みができる」として、各々の状況に沿って追納できるように制度を見直してほしい。</p>		
4	<p>年金給付業務</p> <p>加給年金の対象者となっていた妻が亡くなり、年金に過払いが発生した。4月下旬に現金にて分割で返納する旨申し出しようとしたところ、既に6月15日に振り込む年金から全額を調整する準備が整っていて、分割納付できないとのことだった。4月に申し出て6月の支払いに間に合わない処理サイクルは改善するべきである、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① 現行制度等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>④</p>		
			<p>① 事務処理スケジュール上、ご相談を受けた時点では分割納付の対応を取らせていただくことができないことを説明し、お客様にご理解を求めました。</p> <p>④</p>	

5	国民年金業務	国民年金保険料を2年前納するべく口座振替手続きを行っていたが、これとは別に納付書でも納めてしまった。還付には還付請求書の提出が必要であり、提出から振込まで1か月程度要するとのことだが、重複納付を把握した時点で、口座振替している口座に速やかに還付する仕組みを設けるべきである、とのご意見をいただきました。	① ④	納め過ぎた国民年金保険料をお返しさせていただくためには還付請求書の提出が必要であり、還付請求書を提出いただいてから、約1か月後に指定の口座へお振込みさせていただくことについて説明し、お客様にご理解を求めました。
6	厚生年金保険業務	勤務先が社会保険に加入していないため年金事務所に相談したところ、担当された職員が相談を基に加入指導してくれて社会保険に加入することができた。今後も社会保険に加入できずに困っている人々を助けてあげてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	加入義務があるにもかかわらず加入していない事業所に対して、引き続き加入指導に努めてまいります。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	認知症の親に代わって年金事務所に行きました。対応した職員が早口で、友達と話すような話し方であり、とても不快でした。このような職員に窓口対応をさせないでほしい。（その他、76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）	年金事務所に第3号被保険者の届出がもれていたことを相談しました。対応してくれた職員が解決策と一緒に考えてくれて、とても親身になって対応してくれたのでうれしかった。送っていただいた書類には、わかりやすいように付箋が貼られていてとても感動しました。直接お礼を伝えたいところですが、コロナ禍ですのでよろしくお伝えください。（その他、63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 2606）