

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年7月1日～7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	1 件	251 件	409 件	661 件
	年金事務所等	87 件	57 件	42 件	186 件
	合 計	88 件	308 件	451 件	847 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】 年金振込通知書に記載されている各支払期の支払額を合計すると改定通知書の年額にならない。年金事務所で端数計算について説明を受けたが納得できないので、改定通知書に記載された年額を受け取れるように制度を見直してほしい。	① ④	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。
2		【国民年金業務】 誕生日が31日の人が60歳以降に引き続き国民年金に任意加入しようとする、誕生月の加入手続きは30日と31日にしかできない。この2日間に加入手続きができなかった場合には加入期間が空いてしまうので、国民年金の任意加入手続きを事前に行えるように制度を見直してほしい。		
3		【厚生年金保険業務】 パートタイムで働きながら障害年金を受給している。短時間労働者の適用拡大により、現在の働き方だと令和4年10月から厚生年金に加入して保険料を納付することになる。厚生年金保険料の納付は生活を圧迫するので、障害年金受給者が希望すれば厚生年金の適用拡大の対象にしないように制度を見直してほしい。		
4	年金給付業務	障害年金は非課税のため源泉徴収票が交付されない。入所している介護施設から毎年収入の確認を求められるため、源泉徴収票にかわる障害年金の支払証明書を希望者に交付してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	支払証明書は交付できないものの、年金額改定通知書や年金振込通知書で受取金額が確認できることを説明し、お客様にご理解を求めました。

5	国民年金業務	学生納付特例承認期間に対し追納勸奨状が送付されてくる。私は追納する意思がないので、その旨申し出た人には追納勸奨状を送付しないでほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	学生納付特例の承認を受けた期間の保険料は、後から納付(追納)することにより、老齢基礎年金の年金額を増やすことができます。このことを、保険料額が加算される期間や追納期限経過直前の期間がある方に、追納勸奨状を送付することでご案内していることを説明し、お客様にご理解を求めました。
6	厚生年金保険業務	年金事務所に届出する際に用いる事業所整理記号と、協会けんぽの保険証に記載されている記号が異なっているが、異なる記号を用いる必要はないのではないか、とのご意見をいただきました。	① ④	事業所整理記号が年金事務所単位で郡市区毎に設定されていることに対し、協会けんぽの記号は都道府県支部単位で設定されていることを説明し、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)	年金事務所に年金記録の確認に行きました。対応した職員は不適切な言葉使いであり、とても不快でした。この職員に窓口対応をさせないでほしい。(その他、111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		国民健康保険に加入するため、年金事務所に健康保険の資格喪失証明をもらいに行きました。対応してくれた職員は、質問に対して大変ていねいにわかりやすく説明してくれました。今後もがんばってください。(その他、66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 2606)