

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年8月1日～8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	236 件	445 件	681 件
	年金事務所等	80 件	68 件	30 件	178 件
	合計	80 件	304 件	475 件	859 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】 特別支給の老齢厚生年金の請求手続きの際に、65歳以降に繰下げ請求しない旨申し出ること、65歳時の年金請求手続きを省略できるように制度を見直してほしい。		
2		【年金給付業務】 特別支給の老齢厚生年金を請求した。6月が誕生日なので6月分から年金を受けられると思っていたところ、年金を受ける権利が発生した翌月の7月分から支給されるとのことだった。年金を受ける権利が発生した月分から年金を受けられるように制度を見直してほしい。		
3		【国民年金業務】 国民年金の学生納付特例承認期間の保険料を追納しようとしたところ、10年以上前の期間だったため追納できなかった。追納期限を10年よりも延長するように制度を見直してほしい。		
4	年金給付業務 年金の受給額が少なく所得税がかからないため扶養親族等申告書が送付されていないが、所得税以外の関係で扶養親族として申告しておきたいケースがあるので、すべての年金受給者に扶養親族等申告書を送付してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④		

5	国民年金業務	令和3年6月に国民年金保険料の納付書綴りが届き、「前納」と記載された納付書で納付した。この納付書で令和3年4月から令和4年3月まで納付したと思っていたが、後から納付書を確認すると令和3年6月から令和4年3月までの「前納」と記載された納付書で納付していることに気がついた。「前納」と記載があれば、1年分と捉えるのが当然ではないか、とのご意見をいただきました。	① ④	令和3年6月に納付書で前納しようとする場合、前納することが可能な期間が令和3年6月以降の期間であることを説明し、お客様にご理解を求めました。
6	厚生年金保険業務	勤務先で社会保険事務を担当しているが、提出した届書に不備があって返戻されることがある。書類を不備のまま提出したのが良くないと思うが、速やかに処理してほしいので、不備があった場合には書類を返戻せずに電話で確認して処理を進めてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	提出された届書に不備があった場合、添付書類で事実確認が可能であるなど返戻せずに処理できる場合もありますが、返戻せざるを得ないケースがあることを説明し、お客様にご理解を求めました。
7	接遇対応（年金事務所等）	年金請求書を提出するため年金事務所に行きました。受付窓口で不明な点を一点だけ確認しようとしたところ、「こちらではお答えできません」とそっけない対応でした。受付窓口では答えられない内容だったようですが、そのことをもっとわかりやすく案内してほしいです。（その他、116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。引き続き、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てまいります。
8	接遇対応（年金事務所等）	国民年金保険料の追納手続きのため年金事務所に行きました。追納するときの注意点や、こちらの質問を促す声掛けがていねいでよかったです。国民年金の仕組みをわかりやすく説明してくれたり、年金記録を確認することの重要性など、自分では気づけないことを教えてもらって助かりました。（その他、74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）