

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年9月1日～9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	260 件	457 件	717 件
	年金事務所等	58 件	72 件	41 件	171 件
	合 計	58 件	332 件	498 件	888 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】 年金を受けられる年齢に達していない妻が亡くなった。妻には厚生年金と国民年金第3号被保険者の加入期間があったが、遺族年金や死亡一時金の支給要件に該当しなかった。少額でも給付されれば納得できるが、何も給付されないのは納得できないので制度を見直してほしい。	① 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。
2		【国民年金業務】 国民年金の第3号被保険者です。厚生年金に加入している夫が65歳になると私は第1号被保険者となり、国民年金保険料を納付することになります。しかし、夫は働き続ける限り70歳になるまで厚生年金に加入するのに、私が第3号被保険者でなくなるのは矛盾しているので制度を見直してほしい。		
3		【厚生年金保険業務】 経営不振につき従業員の給与を大幅に下げましたが、標準報酬月額の設定は4か月後であり、給与を引き下げたにもかかわらず従前の保険料を3か月間支払うこととなります。給与が減額されればすぐに保険料も減額されるように制度を見直してほしい。		
4	年金給付業務	年金を受け取る権利が発生する3か月前に年金請求書が送付されてきますが、年金を受け取る権利が発生してからでないと年金請求書を受付けてもらえません。事前に受付けても問題はないと思いますので準備ができ次第受付けてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	受給資格期間を満たしている方が支給年齢に達することで年金を受け取る権利(受給権)が発生し、受給権のある方が年金を請求できること、また、年金の請求に必要な添付書類(戸籍謄本等)は、交付日が受給権発生日以降、かつ請求書提出日から6か月以内のもの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。

5	年金給付業務	未支給年金について、請求から振り込みまで3か月かかるのは遅すぎる。もっと早く振り込んでほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	未支給年金の受付から審査、処理の流れを説明し、請求書の受付からお支払いまでにおおむね3か月かかることについて、お客様にご理解を求めました。
6	国民年金業務	国民年金保険料について、現金ではどの月からでも年度末まで前納できるのに、クレジットカードでは4月(6か月前納は4月又は10月)にしか前納できず、同様の取り扱いがされないことを疑問に思う、とのご意見をいただきました。	① ④	国民年金保険料のクレジットカード納付について、現行制度を説明し、クレジットカード納付により前納制度を申出する場合は、納付開始時期について、6か月前納の場合は4月又は10月、1年前納及び2年前納の場合は4月であること、また、コンビニエンスストア等の窓口でクレジットカードを直接ご提示・お支払いいただく方法ではないことを説明し、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）	年金事務所からの通知に関連して、年金事務所から電話がありました。電話をくれた職員と私は面識がありませんでしたが、まるで友人と話すような口調が不快でした。最低限の礼儀礼節があつてしかるべきだと考えます。 (その他、119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		未支給年金の請求手続きを郵送で済ませようとしていましたが、不明な点があつたので、予約して年金事務所に行きました。担当してくれた職員の優しい笑顔と対応に感謝です。年金事務所のイメージが変わりました。もっと早く来ればよかったです。 (その他、73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)