

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年10月1日～10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	538件	685件	1,223件
	年金事務所等	97件	95件	35件	227件
	合 計	97件	633件	720件	1,450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】 給料などの一般的な支払いは毎月行われている。同様に公的な保険料の支払いも毎月求められるのに、年金は年6回、偶数月の支払いである。月単位で収支を図りたいので、年金も毎月支給してほしい。	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】 老後の年金額を増やしたいので、過去に未納となっている国民年金保険料を納付したい。平成30年9月末で終了した後納の特例を改めて実施してほしい。		
3		【厚生年金保険業務】 標準報酬月額を算定する際の報酬の範囲に、通勤手当を含めるのは納得できない。遠くから通勤する人は高い保険料を払うことになり不公平なので、報酬の範囲に通勤手当を含めないようにしてほしい。		
4	年金給付業務	未支給年金の添付書類として、死亡日以降に交付された戸籍謄本が必要となるが、死亡者と請求者の続柄の確認が目的ならば死亡日以前に入手していた戸籍謄本を添付してもいいのではないか、とのご意見をいただきました。	① ④	死亡の事実と死亡年月日および死亡者と請求者の続柄を確認するため、死亡日以降に交付された戸籍謄本等の添付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	老齢年金を受け取っており、扶養親族等申告書の提出について案内が届いた。扶養親族等申告書は紙で提出するところ、インターネットによる申告ができるようにするべきである、とのご意見をいただきました。	① ④	インターネットによる扶養親族等申告書の提出ができないことをいねいに説明し、郵送にてご提出くださるようお願いにご理解を求めました。
6	国民年金業務	国民年金に任意加入できることを、60歳を過ぎて知った。60歳になる前に知っていれば、60歳の時点で任意加入していた。60歳になる前の周知が足りず加入できなかったのも、60歳の時点から国民年金に任意加入させてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	59歳時のねんきん定期便に同封している「説明用チラシ」に国民年金の任意加入制度の案内を記載し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）	厚生年金の資格喪失届の件で年金事務所に電話しました。対応した職員の言葉遣いが適切ではなく、切電時のあいさつもなかったのも、対応が良くなるように指導してほしい。（その他、144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。お客様が不快な思いをされないよう、引き続き、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）	社会保険料の納入が困難なため年金事務所に相談しました。対応してくれた職員の傾聴力、提案力、顧客本位の姿勢に大変感銘を受けました。ありがとうございました。（その他、56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）