

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年11月1日～11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	310件	402件	712件
	年金事務所等	104件	76件	29件	209件
	合 計	104件	386件	431件	921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】 年金支払い時に1円未満の端数は切り捨てられ、その端数の合計額が2月支払い時に上乗せされることがある。それでも改定通知書に記載された年額と1円程度の差が生じる場合がある。改定通知書に記載された年額を受け取れるようにしてほしい。		
2		【年金給付業務】 65歳以上で遺族厚生年金と老齢厚生年金を受ける権利があると、老齢厚生年金は全額支給となり、遺族厚生年金は老齢厚生年金に相当する額の支給が停止となる。以前のように、どちらを受けるか選択できるようにしてほしい。	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。
3		【国民年金業務】 国民年金保険料を納付していなかった時期があるが、納付期限から2年を過ぎているため納付できない。2年を過ぎた後でも納付できるようにしてほしい。		
4	年金給付業務	繰上げ請求をして年金を受けている。65歳になると年金額が増えると思っていたが、繰上げ請求しているので増えないことが分かった。このことを繰上げ請求をする時によく説明してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	年金事務所では、繰上げ請求の受付をする際に、次の書類に基づいて説明のうえ、請求書の受付控えと併せてお渡ししていることを説明し、お客様にご理解を求めました。 ①繰上げ希望年月を聞き取りして作成した、年金見込額内訳と総受給逆転年月の記載がある「年金見込額照会回答票」 ②制度の仕組みや繰上げした場合の注意点が記載された「老齢年金の繰上げ請求についてのご確認」

5	国民年金業務	口座振替による前納時期以外に任意加入を申し出る場合についても、任意加入月から口座振替による前納を利用できるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	国民年金保険料の口座振替による前納開始時期について、6か月前納の場合は4月または10月、1年前納および2年前納の場合は4月である現行制度について説明し、お客様にご理解を求めました。
6	厚生年金保険業務	75歳以上の人が退職した際に、どうして資格喪失届の提出が必要なのか。健康保険にも厚生年金にも加入していないのだから、届出は必要ないのではないか、とのご意見をいただきました。	① ④	厚生年金の加入要件に該当する働き方をされている70歳以上の方には、60歳代後半の在職老齢年金制度が適用されていることから、70歳以上被用者不該当届の提出が必要であることを説明しました。また、被保険者資格喪失届と70歳以上被用者不該当届の書式は一体となっ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）	年金の手続きを確認するため年金事務所に電話しました。事務的に対応されただけかもしれませんが、対応された職員の話し方が冷たく感じられ不快でした。（その他、121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		国民年金保険料の件で年金事務所に行きました。時効で納められない期間があつて将来に不安を感じていましたが、年金額への影響や60歳以降に国民年金に任意加入して年金額を増やす方法を、対応してくれた職員が優しく丁寧に教えてくれました。これからはしっかりと納めて行きます。ありがとうございました。（その他、88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）