

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和3年12月1日～12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	281 件	351 件	633 件
	年金事務所等	99 件	85 件	38 件	222 件
	合 計	100 件	366 件	389 件	855 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】 年金は受給権が発生する月の翌月分から支給されるが、受給権が発生する当月分から支給してほしい。		
2		【年金給付業務】 離婚時の年金分割は、離婚して2年以内に請求しなくてはならない。離婚時における2年はとても短いので、請求機会を逸することのないように、請求期限を延長してほしい。	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、制度を所管している厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3		【年金給付業務】 3親等内の親族でないと未支給年金を請求できない。いとこなど、4親等の親族が年金受給者のお世話をしている場合もあるので、未支給年金を請求できる遺族の範囲を広げてほしい。		
4	年金給付業務	12月の初めに年金の受取機関変更届を提出したところ、12月15日の支払いには変更処理が間に合わないとのことだった。変更処理の入力締切日が支払日の約1か月前とのことであるが、締切日をもう少し支払日寄りに設定して、より多くの処理を反映させてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	年金の支払いにかかる変更処理の入力締切日が支払日の約1か月前であることについては、国庫金の取り扱いであるため他の関係機関における手続きもあり、一定の時間を要することを説明し、お客様にご理解を求めました。

5	国民年金業務	国民年金保険料の未納が数か月分あり、催告状が送られてくる。納付書に記載されている使用期限までに納めるので、催告状を送らないでほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	毎月の国民年金保険料の納付期限は翌月末であり、納付期限を過ぎている保険料は速やかに納めていただく必要があることから、未納分に対する催告は行うことになることを説明しました。また、納付書に記載されている使用期限は、その納付書を使用して納付できる期限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	新規適用届の添付書類として、法人(商業)登記簿謄本の原本の提出を求められている。他の行政機関ではコピーの提出を認めている場合があるので、年金事務所でもコピーの提出を認めてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	新規適用届は、年金制度への加入の基本となる届であり、正確を期すために添付書類として法人(商業)登記簿謄本の原本(提出日から遡って90日以内に発行されたもの)を提出いただいていることを説明しました。しかしながら、受付の際に原本の返却を求められた場合には、ご提出いただいた原本を年金事務所においてコピーしたうえで返却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(年金事務所等の対応)	年金請求手続きのため年金事務所に行きました。予約時間を少し過ぎて相談が始まりましたが、職員から「お待たせしました」の一言がなく、ぶっきらぼうに話し始めました。この職員の対応が不快であったので、改善してほしいです。(その他、126件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	② ④	お客様に不快な思いを与えてしまったこととお詫び申し上げます。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。お客様に対しては、引き続き、親切・ていねいな対応を心掛けてまいります。
8		高齢の母の年金記録の確認のため、母と一緒に年金事務所に行きました。母は用件などほとんど理解できていないと思っていたのですが、ていねいなやり取りの中で当時の同僚の名前を思い出したので驚きました。対応にあたっての職員の温かい気持ちが伝わりました。ありがとうございました。(その他、69件の職員に関するおほめがありました。)	④	お客様の声を励みに、今まで以上に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、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)