

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年1月1日～1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	270 件	390 件	660 件
	年金事務所等	59 件	67 件	39 件	165 件
	合計	59 件	337 件	429 件	825 件

(主なお客様の声)

項番	内容		分類	対応
1	制度改善の要望	<p>【年金給付業務】</p> <p>年金を過去に遡って請求したところ、時効により請求時から過去5年分までしか受け取れなかった。年金を受け取る権利の時効を撤廃してほしい。</p>		
2		<p>【年金給付業務】</p> <p>国民年金加入中に亡くなった場合には一時金の制度がある。厚生年金の加入者が亡くなっても、条件によって遺族年金を受けられない場合があるので、厚生年金にも一時金の制度を設けてほしい。</p>		
3		<p>【国民年金業務】</p> <p>国民年金保険料を追納できるのは、過去10年分までである。もっと遡って追納できるようにしてほしい。</p>		
4		<p>年金給付業務</p> <p>海外で日本の老齢年金を受給している。コロナ禍で、海外では病院の予約や書類の翻訳依頼など大変手間がかかる。国内居住者と同様の方法により期限までに「現況届」を提出することが難しいため、提出期限の延長などの配慮をしてほしい、とのご意見をいただきました。</p>		

5	年金給付業務	「令和3年分公的年金等の源泉徴収票」がまだ届かない。確定申告(還付申告)は、令和4年2月15日から始まるため、1月上旬には届くようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④ 「令和3年分公的年金等の源泉徴収票」は、令和4年1月8日から15日にかけて順次発送しており、郵便事情によりお手元に到着するまで10日程度かかる場合があることを説明し、お客様にご理解を求めました。併せて、「ねんきんネット」をご利用いただければ、電子版「公的年金等の源泉徴収票」を確認できることを説明しました。
6	国民年金業務	20歳になった子に国民年金保険料の納付書が届いた。前納したかったが、誕生日が月末のため、届いた納付書に誕生日を含む前納納付書が含まれておらず、その翌月からの前納納付書でしか納付することができなかった。誕生日が月末でも、誕生日分から前納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 20歳到達により国民年金に加入された際に送付される納付書は、誕生日によっては到達月分を含む前納納付書が送られず誕生日の翌月分からの前納納付書を送付する場合があることを説明しました。 なお、20歳の誕生日の前月にお送りするお知らせに、20歳到達月からの前納を希望される場合は20歳到達月中にお申し出くださるようご案内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。受付の方に質問をしたところ、強い口調で返事をされ非常に驚いてしまいました。もっといい口調で対応してほしいです。(その他、50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させ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・いい対応を心掛けてまいります。
8	接遇対応(年金事務所等の対応)	繰り下げ請求手続きのため年金事務所に行きました。こちらが制度を理解しておらずうまく伝えられなかったところ、担当された職員の方が一生懸命話を聞いてくださって、理解できるように導いてくれました。本当にありがとうございました。(その他、58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 高橋 勇一郎

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2608)