

令和4年3月18日

日本年金機構相談・サービス推進部

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年2月1日～2月28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	327 件	421 件	748 件
	年金事務所等	60 件	76 件	27 件	163 件
合計	60 件	403 件	448 件	911 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】 令和4年度の年金額が0.4%下がると聞きました。物価が上がっていると感じているので、年金額を下げないでほしい。		
2		【年金給付業務】 年金は偶数月に2か月分支給されますが、生活費として使いたいのので、毎月支給にしてほしい。		
3		【国民年金業務】 国民年金の任意加入について、加入の意思がすでにある場合、60歳の誕生日の前日より前から受付をしてほしい。		
4	年金給付業務	扶養親族等申告書の提出に関して、毎年提出するよう届書が送付されるが、自分は配偶者等がないため基礎控除しかなく提出は不要である。提出が不要な者には、経費削減のため送付しないようにしてほしい。	① ④	単身者であったとしても、状況が変わることにより控除の対象となる可能性があるため、毎年確認の必要がある旨説明し、お客様のご理解を求めました。

5	厚生年金保険業務	<p>社会保険料を口座振替するようご案内をいただくのですが、職業柄、ネット銀行でしか口座開設ができません。</p> <p>このような事業者がいることを念頭に、ネット銀行で社会保険料を口座振替できるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>口座振替可能なネット銀行は、一部の銀行のみであることを説明し、お客様にご理解を求めました。</p> <p>なお、ネット銀行全般で口座振替をできるようにしてほしいというお客様のご要望を厚生労働省にお伝えしました。</p>
6	国民年金業務	<p>昨年度、国民年金の全額免除が失業特例で承認された。失業特例により全額免除が承認された場合には、翌年度以降も申請が必要と説明を受けた。失業などの特例により全額免除が承認された場合にも、翌年度の所得が基準以下であった場合には、全額免除の継続審査の対象になるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。</p>	<p>① ④</p> <p>失業特例により国民年金の全額免除が承認された場合には継続免除の対象にならないことを説明し、お客様にご理解を求めました。</p>
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	<p>社会保険のことが聞きたくて年金事務所に電話をしました。受け答えがあいまいで、こちらのお話をちゃんと聞いていないように感じました。もっといい対応してもらいたかった。（その他、59件の職員の接遇に関するご意見がありました。）</p>	<p>② ④</p> <p>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・ていねいな対応を心掛けてまいります。</p>
8	接遇対応（年金事務所等の対応）	<p>電話で未支給年金の請求書類の送付を依頼しました。送付された申請書には、記載しやすいようにふせんやコメントがついており、大変分かりやすかったです。ありがとうございました。（その他、37件の職員に関するおほめがありました。）</p>	<p>④</p> <p>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。</p>

※「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）