

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年3月1日～3月31日受付分

| お客様の声<br>把握方法別件数 |        | 来 訪  | 電 話   | メー ル 等 | 合 計   |
|------------------|--------|------|-------|--------|-------|
|                  | 本部     | 1 件  | 316 件 | 392 件  | 709 件 |
|                  | 年金事務所等 | 83 件 | 81 件  | 39 件   | 203 件 |
|                  | 合 計    | 84 件 | 397 件 | 431 件  | 912 件 |

(主なお客様の声)

| 項番 | 内 容     |                                                                                 | 分類     | 対 応                                                                                                          |
|----|---------|---------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 制度改善の要望 | 【国民年金業務】<br>国民年金の付加保険料は、納付申出をした月分から納付できることになっているが、納付したい月分まで遡って納付申出ができるようにしてほしい。 | ①<br>④ | 現行制度について説明をしたうえで、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。                                                                  |
| 2  |         | 【年金給付業務】<br>障害厚生年金には3級がありますが、障害基礎年金には1級と2級しかありません。障害基礎年金にも3級を作してほしい。            |        |                                                                                                              |
| 3  |         | 【厚生年金業務】<br>同じ給与なのに通勤手当の違いによって、手取り額に差が出るのはおかしいので、標準報酬月額に通勤手当を含めないでほしい。          |        |                                                                                                              |
| 4  | 年金給付業務  | 老齢年金の裁定請求書を提出したのですが、共済組合の記録もあるため、支払いに時間がかかっている。早く支払いをしてほしい、とのご意見をいただきました。       | ①<br>④ | 老齢年金の審査をする際に、共済組合の記録をお持ちの方の場合には、共済組合との情報交換が必要なため、通常よりもお時間がかかってしまうことを説明し、お客様にご理解を求めました。事務の迅速化には引き続き努力してまいります。 |

|   |                 |                                                                                                                               |                                                                                                                                     |
|---|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 厚生年金保険業務        | 資格取得届を提出して標準報酬月額が決定されましたが、当初見込んでいたよりも残業が少なく、実態と乖離してしまっただけ。この場合、実態に合わせて標準報酬月額を訂正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<br>④<br>資格取得届を提出した際の報酬に計算誤りがない場合には、実際に支給された残業手当と乖離が生じた場合でも訂正できないこと、このような乖離を是正するために、年に1回算定基礎届により標準報酬月額を見直していることを説明し、お客様にご理解を求めました。 |
| 6 | 国民年金業務          | 3月生まれの方が20歳になって国民年金に加入した際、その年の口座振替による2年前納はスケジュール上対応できないとのことだが、誕生月により不利益を被るのはおかしいので対応するべきである、とのご意見をいただきました。                    | ①<br>④<br>2年前納の口座振替の手続きについては、金融機関への確認等、審査、処理に一定の日数を要するため、2月末までに申し込みをしないと間に合わないことについて説明し、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） | 年金の手続きについて聞きたくて年金事務所に電話をしました。対応した職員は一方的に話を始め、こちらの話をあまり聞いてくれなかった。もっといいねいに話を聞いてもらいたかった。（その他、74件の職員の接遇に関するご意見がありました。）            | ②<br>④<br>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。                     |
| 8 |                 | 遺族年金の手続きで年金事務所に行きました。何もわからない自分に辛抱強く真摯に対応していただき、本当にありがとうございました。不安な気持ちでうかがいましたが、帰りはとても気分よく帰ることができました。（その他、62件の職員に関するおほめがありました。） | ④<br>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）