

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年4月1日～4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	1件	283件	478件	762件
	年金事務所等	52件	86件	25件	163件
	合 計	53件	369件	503件	925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】 国民年金保険料の納付猶予制度の対象年齢は50歳までであるが、年齢制限を撤廃して59歳に引き上げてほしい。	① 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】 未支給年金を請求する際に、生計維持に関する第三者証明を求められることがある。経済的援助等の有無まで把握している第三者はいないので、第三者による証明をなくしてほしい。		
3		【厚生年金業務】 業種によって繁忙期は異なるのに、4月から6月に受けた報酬で1年間の標準報酬月額を決めるのは不公平である。条件が揃えば年間平均を選択することができるが、一律に年間平均で算定してほしい。		
4	年金給付業務	障害年金を申請したが、決定されるまで審査に時間がかかっており、早く決定して支払ってほしい。	① ④	障害年金請求書の受付からお支払いまでの流れや処理日数の状況について説明し、お客様にご理解を求めました。

5	年金給付業務	ねんきんネットで電子版振込通知書が確認できるため、紙の振込通知書は送らないでほしい。	① ④	振込通知書は通知を送付することが法令で定められているため、ねんきんネットをご利用いただいている方にも送付されることなどを説明し、お客様にご理解を求めました。
6	国民年金業務	国民年金保険料の口座振替による2年前納について、申出期限前に申し出ていたにもかかわらず、4月になって納付書が届いた。年金事務所に確認したところ、口座振替による2年前納手続きは済んでいるとのことだが、不安になるので納付書は送らないでほしい。	① ④	口座振替のお手続きのタイミングによっては、納付書発送を停止するためのスケジュールに間に合わずに納付書が送付されてしまうことを説明し、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）	年金の手続きについて分からないことがあり、年金事務所に電話をしました。聞きたいことは一通り聞けましたが、対応してくれた職員はこちらの話を聞き流すような受け答えでしたので、もっといい受け答えをしてほしかった。（その他、73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・ていねいな対応を心掛けてまいります。
8		亡くなった母の未支給年金の手続きのため年金事務所に行きました。対応してくれた職員が相談の際に、亡くなった母の話を親身になって聞いてくれたのがうれしかったです。（その他、34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）