

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年5月1日～5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	291 件	854 件	1,146 件
	年金事務所等	45 件	50 件	22 件	117 件
	合計	46 件	341 件	876 件	1,263 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】 国民年金保険料の免除は、本人だけでなく配偶者と世帯主の所得も審査対象となるが、配偶者と別居中の場合には本人だけの所得で審査してほしい。		
2		【年金給付業務】 離婚時の年金分割について、請求期限が離婚をした日から2年では短すぎるため、請求期限を延長してほしい。	① ④	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。
3		【年金給付業務】 障害年金を受給しているが、診断書作成には費用がかかるため、経済的負担を減らしてほしい。		
4	年金給付業務	年金事務所に繰り上げ請求の相談に行きました。担当された職員から、あまりに細かく繰り上げ請求の注意点を説明されたため、繰り上げ請求させたくないのかと思ってしまった。	① ④	① ④ 繰り上げ請求をした場合、年金は生涯減額されるため、受給期間によって、繰り上げ請求しない場合よりも受給総額が減少する可能性があるなど、繰り上げ請求する際の注意点をしっかりと説明していることについて、お客様にご理解を求めました。

5	厚生年金保険業務	保険証が届くまでの代わりとして、「健康保険被保険者資格証明書」を申請しに年金事務所に行きましたが、病院に行く予定がないため発行してもらえませんでした。医療機関に受診する予定がなくても発行してほしい。	① ④ 「健康保険被保険者資格証明書」は事業主又は被保険者からの申請に基づき、被保険者証が交付されるまでの間に、医療機関で受診する予定がある場合に交付できることを説明し、お客様にご理解を求めました。
6	国民年金業務	国民年金保険料の納付案内について民間事業者から電話がありました。日本年金機構から委託された事業者と言っていましたが、個人情報伝えるのは不安なので民間事業者に委託しないでほしい。	① ④ 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき、国民年金保険料の納付の案内を民間事業者に委託しており、お問い合わせいただいた事業者は日本年金機構が委託している事業者であることを説明し、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。対応してくれた職員は早口で一方向的に説明されたため、内容が理解できませんでした。もっとゆっくりと、わかりやすく説明してほしい。 (その他、64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、お客様に寄り添った対応をするよう指導を行いました。お客様に対しては、親切・ていねいな説明を行うなど、サービス向上に努めてまいります。
8	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金手帳が2冊ありどうすればよいのか分からないため年金事務所に電話をしました。対応してくれた職員が分かりやすい説明をつけて書類を送付してくれました。ていねいな仕事をされていると感じました。 (その他、35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まいります。

(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)