

令和4年7月15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6月1日～6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	423 件	574 件	998 件
	年金事務所等	92 件	112 件	18 件	222 件
	合 計	93 件	535 件	592 件	1,220 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】 老齢年金と遺族年金の受給権を有しています。65歳未満の場合、一人一年金制なので、老齢年金を選択して遺族年金は支給停止になっているが、受給権を有している年金は選択制にせず、すべて受給できるようにしてほしい。		
2		【年金給付業務】 年金額が0.4%下がりましたが、今はいろんな物の値段が上がってきているため、年金額を下げないでほしい。	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。
3		【国民年金業務】 厚生年金に加入している夫が65歳になり、妻である私は第3号被保険者から第1号被保険者となって、国民年金保険料を納付する必要があると言われました。このケースで、夫が65歳以降も厚生年金に加入している間は、妻が引き続き第3号被保険者でいられるようにしてほしい。		
4	年金給付業務	海外に居住して日本の老齢年金を受給している。現況届に在留証明を添付し提出する必要があるが、新型コロナウイルス感染症の影響で、日本からの郵便物が到着するにも時間がかかるため、現況届の提出期限を余裕を持ったものにしてほしい。	① ④	新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、海外に居住する年金受給者等の方の現況届の提出期限については、特例的な取り扱いとしています。具体的には令和2年2月末日以降の方は、現況届のご提出がなくても当面の間は年金のお支払いを差し止めないこととしています。なお、それぞれの国・地域において、郵便の受付が再開された場合、3か月後の月末までに現況届を提出いただく必要があることを説明し、お客様にご理解を求めました。

5	厚生年金保険業務	ホームページからダウンロードできる口座振替納付申出依頼書のエクセルファイルについて、入力用シートに入力して印刷した後に、1枚目の年金事務所名と2枚目の金融機関名称を追記しなくてはならない。この箇所を入力してから印刷したいので、編集可能にしてほしい。	②	ホームページからダウンロードできる口座振替納付申出書のエクセルファイルについて、入力用シートに必要事項を入力いただくことで、印刷後に追記する必要がないように改修しました。
6	国民年金業務	国民年金の加入手続きと同時に国民年金保険料の学生納付特例申請を行ったが、申請の審査結果が届く前に、国民年金保険料の納付書が送られてきた。納付書は、納付が必要となった場合に送付するようにしてほしい。	① ④	国民年金の加入手続きと同時に国民年金保険料の学生納付特例申請を行った場合であっても、国民年金保険料の額等をお知らせする必要があるため、納付書を送付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）	社会保険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。こちらが制度を知らないことを責められているような説明でありよく理解できませんでした。年金制度が分からない人にも分かるように、ていねいな説明をしてほしかった。（その他、75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		国民年金保険料の相談で年金事務所に行きました。納付するしかないと考えていましたが、担当した職員の方が免除制度があることと、制度についての分かりやすい案内をしていただいたことで、年金に対しての不安がなくなりました。（その他、45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）