

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年7月1日～7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	0 件	236 件	357 件	593 件
	年金事務所等	70 件	42 件	30 件	142 件
	合計	70 件	278 件	387 件	735 件

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【年金給付業務】 障害基礎年金は1級と2級のみで、障害厚生年金のように3級が設けられていない。障害基礎年金にも3級を設け、障害年金を支給してほしい。</p>		
2	<p>【年金給付業務】 在職老齢年金制度により、年金と給与等の合計額が47万円を超えている期間は、年金の支給が一部または全部停止になる。これでは、高齢者が就労意欲を失くしてしまうので、在職老齢年金制度を廃止してほしい。</p>	① ④	<p>① 現行制度について説明をしたうえで、 ④ 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。</p>
3	<p>【厚生年金業務】 短期入所施設で新型コロナのクラスターが発生し、特定の職員が陽性入所者のお世話をしたため、一時的に時間外手当が増大した。この時間外手当が6月に支給されたため、算定基礎届により9月分以降の保険料が大幅に増えてしまう。新型コロナの影響により、緊急で一時的に報酬が増えてしまった場合には、保険料に反映させないでほしい。</p>		
4	<p>年金給付業務 海外で日本の年金を受給している。年1回、「現況届」に「在留証明」や「居住証明書」を添付して提出しなくてはならないが、国家間で生存確認するようにして、添付書類を不要にしてほしい。</p>	④	<p>④ ご意見・ご要望として、厚生労働省と共有する旨説明しました。</p>

5	国民年金業務	国民年金保険料をコンビニエンスストアで納付したところ、数日後に同じ期間の納付書が再度送付されてきた。コスト削減の観点からも、不要な納付書は送付しないほしい。	① 行き違いで納付書が送付されてしまったことにお詫びしました。コンビニエンスストアでの納付の場合、納付記録の反映に12～16営業日を要することを説明し、お客様にご理解を求めました。
6		20歳になって、国民年金保険料の納付書が送付されてきた。誕生月分から前納したかったが、誕生日が月末のためか、誕生月の翌月分からの前納納付書が同封されていた。誕生日が月の後半であることを理由に、誕生月を含む前納納付書が同封されないのは不公平なので改善してほしい。	① 20歳到達により国民年金に加入された際に送付される納付書は、誕生日によっては到達月分を含む前納納付書が送られず誕生月の翌月分からの前納納付書を送付する場合があることを説明しました。また、20歳の誕生月の前月にお送りするお知らせに、20歳到達月からの前納を希望される場合は20歳到達月中にお申し出くださるようご案内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）	申請書類の書き方を確認するため、年金事務所に電話しました。電話に出られた職員の方では回答できず、詳しい職員に代わると告げられ長時間電話を保留にされたので、電話は速やかに取り次いでほしい。 (その他、107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にお詫び申し上げます。電話の取り次ぎに時間がかかる場合には、折り返し電話をするよう対応した職員に指導を行いました。お客様に対しては、引き続き、親切・ていねいな説明を行うなど、サービス向上に努めてまいります。
8		年金請求手続きの際、難しい年金制度を理解できるか不安でしたが、担当された職員の方が図を用いるなどして、わかりやすく説明してくれました。そのおかげで、年金制度を理解でき、不安な気持ちがなくなりました。 (その他、52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取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)