

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年8月1日～8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	215件	380件	595件
	年金事務所等	70件	57件	38件	165件
	合 計	70件	272件	418件	760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】 今まで毎月給料をもらう生活をしていたため、年金の支給についても、偶数月に2か月分ではなく、毎月支給してほしい。	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】 65歳から支給される老齢年金を繰下げしたいが、遺族年金の受給権がある場合は繰下げ受給ができない。選択できないことは不公平なので、繰下げできるようにしてほしい。		
3		【年金給付業務】 外国籍の被保険者が日本から出国後に受給する脱退一時金の受給要件のひとつが「年金の受給資格要件(10年)を満たしていないこと」となっているが、受給資格要件を満たしていても、脱退一時金か年金の請求を選択できるようにしてほしい。		
4	年金給付業務	障害状態確認届(診断書)を提出していないため、障害年金が差し止めになっている。コロナ禍ということもあり、なかなか病院に行けず医師に診断書の作成を依頼するのが難しいので、差し止めは行わずに障害年金を支給してほしい。	① ④	緊急事態宣言等の実施を踏まえ、障害状態確認届(診断書)の提出期限が令和3年2月末の方は同年11月末まで、提出期限が令和3年3月末から同年11月末の方については令和3年12月末までに、年金支払いの一時差止めを猶予する措置が講じられていました。 なお、令和3年9月末日をもって特例措置が終了したことから、期限内の提出が確認できない場合には、障害年金が差し止めになることを説明し、お客様に診断書の提出をお願いしました。

5	年金給付業務	遺族年金の手続きをしたが、共済組合の記録もあるため、支払いまでに時間がかかると説明された。なるべく早く遺族年金の支払いをしてほしい。	① ④	共済組合の記録をお持ちの方の場合、共済組合との情報交換が必要になるため、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。
6	国民年金業務	4月1日が誕生日で今年20歳になる子どもがいる。今年の4月1日に就職し、厚生年金に加入したが、年金機構から3月分の国民年金保険料の納付書が送付されて困惑した。	① ④	国民年金法第8条により20歳に達したときに被保険者の資格を取得します。なお、20歳に達したときは誕生日の前日のため3月分の国民年金保険料の納付が必要となります。また、ご本人様が希望される場合は、学生納付特例申請や国民年金保険料 免除・納付猶予申請の手続きができることをご案内しました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	担当職員の方がこちらとの距離を縮めようとしたのか、友達口調で話しかけてきたり、冗談を言ってきた、不快な気持ちになりました。（その他、61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を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、適切な対応をするよう指導を行いました。お客様の立場に立っていいない説明を行うなど、サービス向上に努めてまいります。
8		提出した書類に不備があり、年金事務所から書類を返戻される前に担当職員の方から電話連絡をいただきました。その際、記入方法を詳しく教えていただいたおかげで書類を正しく記入することができ、無事に提出できました。（その他、65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）