

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年9月1日～9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	236 件	413 件	650 件
	年金事務所等	60 件	64 件	16 件	140 件
合計	61 件	300 件	429 件	790 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】 遺族厚生年金の受給資格について、妻が死亡した際、夫には55歳以上という年齢制限があるが、不公平なので改善してほしい。	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		【国民年金業務・厚生年金保険業務】 60歳を超えて国民年金に任意加入したが、数ヶ月後に厚生年金に加入することで、国民年金は喪失となった。厚生年金に加入していても、60歳を過ぎると基礎年金額は増えないので、国民年金の任意加入も同時にできるようにしてほしい。		
3		【国民年金業務】 国民年金保険料の免除などを受けた場合、さかのぼって保険料を納める追納制度があるが、10年を経過すると利用できない。10年を経過しても追納できるようにしてほしい。		
4	厚生年金保険業務	電子申請で算定基礎届を提出したが、未提出という案内文書が届いた。申請状況を確認したところ返戻となっていたが、そのことをメールで知らせしてほしい。	① ④	必要な設定をしていただくことにより、メールでのお知らせを受け取っていただけをご案内し、年金機構の届書作成プログラムから申請している場合とe-Govから申請している場合について、それぞれのメールを受け取るために必要な設定の方法を説明しました。また、詳細はホームページの「電子申請・電子媒体申請」ページに掲載している「電子申請GUIDE BOOK」内に記載があることをご案内しました。

5	年金給付業務	障害年金を申請したが、初診日に関する書類が足りず再提出となった。最初の提出日から3か月以上経過したが、まだ審査に時間がかかっている。なるべく早く処理を行ってほしい。	① ④ 障害年金の審査結果については受付日から3か月程度でお知らせすることになっていますが、書類の再提出等がある場合には、時間を要することもある旨を説明し、決定までにお時間をいただいていることについて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	国民年金保険料の未納があり、催告状が送られてくる。2年以内には納付をしているので、催告状を送付しないでほしい。	① ④ 国民年金保険料の納付期限は納付対象月の翌月末日です。納付期限を過ぎても、納付がない方には催告状を送付しており、また、納付期限内に納付がない場合、障害基礎年金や遺族基礎年金が受給できないこともある旨を説明し、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）	障害年金の相談に行きました。説明が上から目線で、こちらがよく理解できず何度か質問をするとイライラした口調になり、質問ができませんでした。年金制度が分からない人にも優しく丁寧に説明してほしい。（その他、65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、お客様に寄り添った対応をするよう指導を行いました。お客様の立場に立った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）	夫が死亡して遺族年金を請求しました。揃える書類が多くて諦めかけましたが、「やれることはやりましょう」と力強く明るい言葉に励まされました。受付が完了した時は、感謝で涙が溢れました。本当にありがとうございました。（その他、42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 平山 朱子

（代表電話）03-5344-1100（内線 2608）