

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年10月1日～10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	369 件	577 件	947 件
	年金事務所等	60 件	88 件	9 件	157 件
合計	61 件	457 件	586 件	1,104 件	

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【年金給付業務】 60歳以降厚生年金に加入していた場合は、老齢厚生年金は増額されるが、老齢基礎年金に反映せず基礎年金を満額に近づけることができない。60歳以降でも厚生年金に加入している場合は老齢基礎年金に反映されるように改正してほしい。</p>		
2	<p>【年金給付業務】 遺族基礎年金の支給要件のひとつである「子」の年齢は18歳の年度末(障害等級1.2級相当の障害状態にある場合を除く)である。一般的にはまだ生活が苦しい場合も多いので、子の受給可能年齢を引き上げてほしい。</p>	① ④	<p>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。</p>
3	<p>【年金給付業務】 国民年金加入中の初診で3級相当だったので障害年金を受給できなかった。初診日時点で厚生年金加入中だと障害厚生年金3級が受給できる。いくら厚生年金を納付していても、初診日時点の加入制度のみで請求できる制度が決まる仕組みは改正してほしい。</p>		
4	<p>【厚生年金保険業務】 算定基礎届等の社会保険の手続きを電子申請で行った。決定通知書が被保険者ごとになっていて、事業所での保管や管理が大変なので一覧表で出してほしい。</p>	① ④	<p>個人単位の通知書データを複数名単位の一覧表形式に変換するファイル(スタイルシートファイル)があることをご案内し、ホームページの「電子申請・電子媒体申請」≫「届書作成プログラム」≫「電子申請を利用中の方へ」に掲載されていることを説明しました。</p>

5	制度実施への要望	<p>【年金給付業務】 「公的年金等受給者の扶養親族等申告書」の提出について、紙ではなくWeb上で手続きできるようにしてほしい。</p>	<p>① ④ 「公的年金等受給者の扶養親族等申告書」の提出は、電子申請のe-GOV(イーガブ)で手続き可能であることをご案内し、e-GOV(イーガブ)の詳細については、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(e-GOV)」をご確認いただくように説明しました。</p> <p>※電子申請での手続きをされる際、申請内容の盗視、改ざん、なりすまし等を防止するために電子証明書が必要になります。</p>
6		<p>【年金給付業務】 年金を受給している。「公的年金等受給者の扶養親族等申告書」と「生計維持確認届」を毎年提出しているが、記載する内容が似ているので一本化してほしい。</p>	<p>① ④ 「公的年金等受給者の扶養親族等申告書」は、年金に係る所得税の源泉徴収の際に、各種控除を受けるための書類であり、「生計維持確認届」は、加給年金額の対象者がいる年金受給者が、加給年金額を受け取るために生計維持関係を確認する書類です。目的や確認すべき要件が異なるため、それぞれの届書を提出して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。</p>
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	<p>支給停止となっていた年金額について相談すると、「停止になった年金は全額が停止となっており、支給されることはありません。」と機械的に説明され、なぜ、全額停止となるのか、具体的な説明がなく不快な気持ちになった。</p>	<p>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。</p>
8	接遇対応(年金事務所等の対応)	<p>国民年金保険料 免除・納付猶予申請が却下になり相談に行った。退職特例や新型コロナウイルス臨時特例等の特例免除の案内をしていただきました。また、何度も質問したが、しっかりと聞き取り、丁寧に回答してもらったので感謝しています。(その他、18件の職員に関するおほめがありました。)</p>	<p>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。</p>

※「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 平山 朱子

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2608)