日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年11月1日～11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	0 件	247 件	406 件	653 件
	年金事務所等	67 件	49 件	21 件	137 件
	合計	67 件	296 件	427 件	790 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	分類	対 応
1	<p>【国民年金業務】 国民年金の第3号被保険者は、国民年金保険料を納付していないのに、国民年金保険料を納付している人と同じように年金が給付されるのは不公平。第3号被保険者も保険料を一部負担するようしてほしい。</p>		
	<p>制度改善の要望</p>		
2	<p>【国民年金業務】 60歳以降の国民年金任意加入制度は年齢制限があるが、希望があれば年齢制限を設けずに納付できるようにしてほしい。</p>		<p>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。</p>
3	<p>【年金給付業務】 未支給年金の請求手続きを行ったところ、支払までに約3か月かかると説明された。審査に時間がかかりすぎているので、早く処理してほしい。</p>		<p>① ④ 未支給年金の受付から審査、及び最終振込分の確認を経て支払処理が行われる一連の工程を説明し、請求書の受付からお支払いまでにおおむね3か月かかることについて、お客様にご理解を求めました。</p>
4	<p>【国民年金業務】 20歳到達後に届いた前納納付書で保険料を納付したが未納のハガキが送付された。20歳到達月分を含む前納納付書を送付してほしい。</p>		<p>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必要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。</p>

5	制度実施への要望	<p>【厚生年金保険業務】 届書作成プログラムを利用しているが、自動バージョンアップがなく起動時に案内もないので、旧バージョンを使用してエラーとなった。バージョンアップしたことが利用者に分かるようにしてほしい。</p>	<p>② 令和4年5月16日に日本年金機構ホームページに掲載した届書作成プログラム(Ver.26.00)からは、届書作成プログラムの起動時に最新のものかどうかを自動で判定し、アップデートの要否等をお知らせする機能を追加しています。</p>
6		<p>【年金給付業務】 インターネット予約の対象を高齢年金請求者に限定せず拡大してほしい。</p>	<p>③ お客様のより一層の利便性向上のため、予約対象の拡大を検討しております。</p>
7	<p>接遇対応 (年金事務所等の対応)</p>	<p>離婚をするにあたり、子供を自分の扶養に入れることができるのかを確認したくて電話をした。こちらは分からないので質問しているのに、話の途中でため息をつかれ、とても不快な気持ちになった。もっと、寄り添った対応してほしいです。</p>	<p>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	<p>接遇対応 (年金事務所等の対応)</p>	<p>障害年金の請求手続きの際、書類の内容が難しく頭も心も混乱する私に、担当の職員の方が請求書の記入欄にえんぴつでマークをしてくれたり、一つ一ついねいに教えてくれて心が救われました。感謝です。ありがとうございました。</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 平山 朱子
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 2608)