

## 日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和4年12月1日～12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	262 件	375 件	638 件
	年金事務所等	57 件	53 件	21 件	131 件
合計	58 件	315 件	396 件	769 件	

(主なお客様の声)

項番	内容		分類	対応
1	制度改善の要望	<p>【年金給付業務】</p> <p>65歳以上で遺族厚生年金と老齢厚生年金の受給権がある場合、遺族厚生年金は老齢厚生年金に相当する額が支給停止される。厚生年金保険料を納付した人ほど支給停止額が大きくなるので支給停止されないように制度改正してほしい。</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>
2		<p>【年金給付業務】</p> <p>脱退一時金の支給額計算に用いる月数の上限は、60月(5年)である。近年、短期滞在の外国人の状況に変化が生じていること等をふまえ、脱退一時金の支給計算に用いる月数の上限を60月(5年)より延ばしてほしい。</p>		
3	制度実施への要望	<p>【厚生年金保険業務】</p> <p>4月から6月の報酬を基に算定基礎届を提出し、1年間の標準報酬月額が決定されている。業種によって繁忙期は異なるので、年間平均で標準報酬月額を決定できるようにしてほしい。</p>	① ④	<p>該当要件や対象範囲等がありますが、年間報酬の平均で算定する「保険者算定(年間平均)」という制度があることを説明し、お客様にご理解を求めました。</p> <p>※詳細はホームページの「年金の制度・手続き」≫「厚生年金保険」≫「健康保険・厚生年金保険の届書」≫「報酬月額関係届書」≫「定時決定のため、4月～6月の報酬月額の届出を行う際、年間報酬の平均で算定するとき」をご確認ください。</p>
4		<p>【国民年金業務】</p> <p>子どもの国民年金保険料を納付しようと思い、「納付書を親の住所に送付してほしい」と年金事務所に依頼したが、「登録住所以外には送付できない」と言われた。登録住所に関係なく申出の住所に送付してほしい。</p>		

5		<p>【厚生年金保険業務】 ねんきん定期便には、「これまでの保険料納付額」に自分が納付した保険料額が記載されている。厚生年金保険料は、事業主との折半で納付しているが、定期便には事業主負担分の保険料額が記載されていないので記載してほしい。</p>	<p>ねんきん定期便において通知する事項は、厚生年金保険法第31条の2により、被保険者に対し、当該被保険者の保険料納付の実績及び将来の給付に関する必要な情報を通知するものとされており、その通知内容は、厚生年金保険法施行規則第12条の2により定められていることを説明し、お客様にご理解を求めました。</p> <p>① ④</p>
6		<p>【年金給付業務】 年金から介護保険料などが天引きされている。年金額を減らしたくないので、年金からの天引きをやめてほしい。</p>	<p>年金から介護保険料等を天引きすることについては法律で定められています。また、各種保険料(税)については市町村からの依頼に基づき天引きしており、金額についてはお住いの市町村が決定していることを説明し、お客様にご理解を求めました。</p> <p>① ④</p>
7	<p>接遇対応（年金事務所等の対応）</p>	<p>社会保険の適用の件で分からないことがあったので電話をしました。こちらの質問の仕方も悪かったのかもしれませんが、最初から最後まで不機嫌で最後はガチャと電話を切られました。正しく手続きを行うために問い合わせしているので、電話対応を改善してほしいです。</p>	<p>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> <p>② ④</p>
8	<p>接遇対応（年金事務所等の対応）</p>	<p>母が亡くなり、心の整理がついていない状況で、役所から年金事務所での手続きを案内された際、どんなに大変な手続きになるか心配でした。しかし、担当の職員の方がいろいろ調べてくださり、ていねいに手続きをすすめていただきとてもありがたかったです。</p>	<p>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> <p>④</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）