

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年1月1日～1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	2 件	273 件	399 件	674 件
	年金事務所等	54 件	50 件	17 件	121 件
合計	56 件	323 件	416 件	795 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】 年金と給与等の合計額が47万円を超えると年金の一部または全部が停止になる在職老齢年金制度があるが、年金受給者の就業意欲が失われるため、制度を見直してほしい。	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】 国民年金保険料の追納制度について、現行では10年を経過すると納付できないが、10年を経過しても納付できるよう検討してほしい。		
3	制度実施への要望	【国民年金業務】 国民年金保険料に関することで知らない会社から電話があった。日本年金機構から委託されていると言っていたが、きちんとした会社なのか分からず不安なので委託しないでほしい。	① ④	「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき、国民年金保険料の納付案内を民間事業者へ委託しております。お問い合わせいただいた事業者は日本年金機構が委託している事業者であることを確認し、お客様に説明しました。 ※詳しくは、ホームページの「年金の制度・手続き」≫「国民年金」≫「国民年金保険料の収納業務の業者委託」をご確認ください。
4		【国民年金業務】 国民年金保険料の未納のお知らせが届いたので納付したが、再度、催告状や免除のお知らせが届き不快だった。		① ④ 納付してから記録が反映するまでに時間を要するため、送付文書の作成日時時点で、保険料の納付が確認できない方には催告状や免除勧奨を送付していることを説明しました。また、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くなる旨を案内し、お客様にご理解を求めました。

5		<p>【厚生年金保険業務】 事業所で経理を担当しているが、毎月の社会保険料額の通知が遅く、経理処理ができず困っている。もう少し早く発送するか、データで確認できるようにしてもらいたい。</p>	<p>令和5年1月10日から、社会保険料額情報等の情報について、事業所様がオンラインで取得できるサービスを開始しましたので、こちらをご利用いただくようご案内しました。</p> <p>② ④ ※詳細はホームページの「事業主の方社会保険事務担当の方の詳細ページへ」 「オンライン事業所年金情報サービス」 「オンライン事業所年金情報サービス(事業主の方)」をご確認ください。 ※利用するためには「GビズID」が必要となります。</p>
6		<p>【年金給付業務】 未支給年金の請求手続きの際、「生計同一に関する申立書」の添付を求められた。申立書には第三者の証明欄があるが、三親等内の親族以外の第三者に記載を頼める人がいないので第三者証明を不要にしてほしい。</p>	<p>① ④ 未支給年金の請求の際には、死亡当時、生計同一関係にあったことの確認が必要です。なお、「健康保険の被扶養者となっている健康保険証の写し」等があれば「生計同一に関する申立書」の第三者証明欄の記載が不要になるケースがあることをご案内しました。</p> <p>※第三者証明欄の記載が不要になるケースについては、ホームページの「年金の制度・手続き」 「年金の受給」 「年金の受給に関する届書」 「共通事項」 「生計同一関係・事実婚関係に関する申立をするとき」をご確認ください。</p>
7	<p>接遇対応（年金事務所等の対応）</p>	<p>提出した書類に誤りがあり、職員の方より連絡をもらいました。訂正の方法はホームページを見れば分かりますと言われました。手続きの方法を分かりやすく、ていねいに説明することも重要な仕事だと思いますので、改善をお願いします。</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、お客様の話をよく聞いて、お客様の立場に立ったていねいな説明を行うよう指導しました。今後も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>親族が亡くなり年金事務所へ電話で問い合わせ、未支給年金請求書を送付してもらいました。送付された請求書には、記入項目に目印となる付箋が貼付され、お手紙もついていました。とても丁寧に分かりやすく記載できる工夫がされていたので不備なく請求書に記入できました。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）