

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年2月1日～2月28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	273 件	408 件	681 件			
	年金事務所等	50 件	56 件	24 件	130 件			
	合計	50 件	329 件	432 件	811 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>【厚生年金保険業務】 標準報酬月額、通勤手当を含めた金額で決定されているが、一定額以下であれば非課税となる通勤手当を報酬に含めて標準報酬月額を決定することに納付できない。通勤手当を報酬に含めないよう改正してほしい。</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】 年金分割の改定請求には2年の時効がある。離婚した当時は3号被保険者の期間は手続きしなくても自動的に分割されると思っており、手続きをしないまま時効になってしまった。離婚してから2年が経過しても請求できるようにしてほしい。</p>		
3	制度実施への要望	<p>【国民年金業務】 毎月納付している国民年金保険料や追納保険料を、電子決済サービスで納付できるようにしてほしい。</p>	② ④	<p>令和5年2月20日から、スマートフォンアプリを使用して国民年金保険料を納付できるサービスを開始したことをお客様にご案内しました。</p> <p>※詳細はホームページの「年金の制度・手続き」>「国民年金」>「国民年金の保険料」>「スマートフォンアプリでのお支払い」をご確認ください。</p>
4		<p>【国民年金業務】 国民年金保険料の猶予を受けた期間の保険料を通常の納付書で納付したところ還付され、追納申込の手続きをするよう案内された。2年以内であれば追納申込みをせずに手元にある納付書で納付できるようにしてほしい。</p>		

5		<p>【国民年金業務】 ねんきん定期便が送付されたが、納付済の国民年金保険料が未納と表示されていた。新しいデータで納付記録を表記してほしい。</p>	<p>① ④ ねんきん定期便は、年齢到達月から2か月前のデータを使用し、年齢到達月から4か月前までの記録を表示しております。そのため、最新の保険料納付状況と一致しない場合があることをお客様に説明しご理解を求めました。また、ねんきん定期便の作成年月日は定期便に記載していることをご案内しました。</p>
6		<p>【年金給付業務】 特別支給の老齢厚生年金を受給している。65歳以降の老齢年金を請求する為のハガキが届いた。ハガキを提出しないと年金を受給できないと言われたが、切手代も時間もかかるので、年金請求書を提出しなくても引き続き65歳からの年金を受給できるようにしてほしい。</p>	<p>① ④ 特別支給の老齢厚生年金の受給権は65歳に到達した日に失権(消滅)し、65歳以降は老齢年金の受給権が新たに発生します。国民年金法や厚生年金保険法、施行規則により「年金の請求は請求書を年金機構に提出することによって行わなければならない」と定められているため、65歳以降の老齢年金を受給するためには、請求手続きが必要であることを説明し、お客様にご理解を求めました。</p>
7	<p>接 遇 対 応 (年 金 事 務 所 等 の 対 応)</p>	<p>保険料の納付について相談するために、年金事務所へ電話をしました。担当職員の方は、こちらが事情を説明している途中で話をさえぎり、説明を始めました。こちらをまずは聞いてから話し始めてほしいと思いました。</p>	<p>② ④ お客様に不快な思いをさせ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、お客様のお話をしっかりと傾聴したうえで、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>父が亡くなり、死亡の手続きをした際に添付書類が不足していましたが、担当の職員の方が電話とお手紙で必要書類について、ていねいに案内してくれました。傷んでいた私には、職員の方の優しさが心に沁みて、おだやかな気持ちになりました。</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)