

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年3月1日～3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	326 件	839 件	1,166 件
	年金事務所等	77 件	63 件	31 件	171 件
	合 計	78 件	389 件	870 件	1,337 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】 年金を請求し忘れると、時効で過去分が受給できなくなる。保険料をきちんと納付したのに時効で受け取れないのは納得できないので時効をなくしてほしい。		
2		【年金給付業務】 65歳前に受ける特別支給の老齢厚生年金は、雇用保険の失業給付や高年齢雇用継続給付金を受けると年金の全部または一部が支給停止になる。失業してお金が必要な時に調整されることに納得がいかないのでは調整しないでほしい。	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。
3		【国民年金業務】 老齢基礎年金を増額するための60歳以降の国民年金の任意加入制度は、年齢制限があるが満額に満たない場合は65歳を超えても任意加入ができるようにしてほしい。		
4		【年金給付業務】 年金事務所で未支給年金の請求手続きをした。支払いまでに3ヶ月ほどかかると説明されたが、もっと早く未支給年金を支給してほしい。	① ④	未支給年金請求書の受付から審査、支払処理までの一連の流れを説明し、請求書の受付からおおむね3ヶ月ほどかかることを説明し、お客様にご理解を求めました。事務処理の迅速化に引き続き努力してまいります。

5	制度実施への要望	【厚生年金保険業務】 オンライン事業所年金情報サービスが開始されたが、社会保険料額情報や決定通知書については法人代表者または個人事業主のみ利用可能なアカウントでしか閲覧できない。実務担当者用のアカウントでも閲覧できるようにしてほしい。	令和5年3月12日から、e-Govにおいて同一法人に属する複数の利用者間において、「オンライン事業所年金情報サービス」で受け取った電子データの情報共有が可能になったことをお客様に説明しました。
6		【国民年金業務】 学生納付特例申請を利用しているが、毎年申請するのが手間なのでまとめて申請できるようにしてほしい。	学生納付特例を受けている方については、新たな年度においても継続して在学中であることを確認する必要があるため、申請書は毎年提出していただくことが必要となることをお客様に説明し、ご理解を求めました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	納付書の再交付の件で電話をしたが、こちらの説明をなかなか理解してもらえず、保留ばかりで、説明も分かりずらく時間がかかり不快でした。電話料金もかかるので、もう少し相手の意図をくみ取ってスムーズに対応してほしいです。	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、お客様の質問内容をていねいに聞き取り説明を行うよう、また、確認に時間がかかる場合は折り返しのご連絡とするよう指導しました。今後もサービス向上に努めてまいります。
8		障害年金の請求時、病気の後遺症のため言葉が出にくく、物事の理解に時間がかかる私に対してとてもていねいに分かりやすく説明してくださり、安心して申請ができました。ありがとうございました。	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。

※「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）