

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年4月1日～4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	1 件	297 件	767 件	1,065 件
	年金事務所等	70 件	50 件	22 件	142 件
	合 計	71 件	347 件	789 件	1,207 件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【国民年金業務】 国民年金保険料の未納があることを知ったが、60歳以降に任意加入して納付する方法しかないと言われた。加算金があってもよいので60歳前の現役の間に未納分を納付できるようにしてほしい。	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		【年金給付業務】 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、遺族厚生年金のうち老齢厚生年金に相当する額の支給が停止されることになる。このため、厚生年金に加入し、老齢厚生年金の額が増額となっても、その分遺族厚生年金の支給停止額が増額することになり、実質的な受け取り額は変わらない。遺族厚生年金と老齢厚生年金の調整の仕組みを検討してほしい。		
3		【年金給付業務】 65歳時に送付された「大切なお知らせ 受給開始を繰り下げると年金は増額できます。」のチラシを見て繰下げ待機していたが、在職老齢年金の停止額は増額の対象にならないと説明を受けた。このような大切なことはチラシに記載してほしい。	② ④	令和5年4月発送分の老齢年金請求書に同封するチラシから、「繰下げ待機期間中の在職支給停止の対象となる額に相当する部分は、繰下げ増額分の計算に含まれない」旨記載し改善しました。
4		【制度共通業務】 ねんきんネットの電子版「ねんきん定期便」をダウンロードして保存しているが、データ作成日がなく、後日、いつ時点のものか分からなくなってしまうので、紙の年金定期便と同様にデータ作成日を表示してほしい。	② ④	令和5年度(4月生月者より)の対象者かつ令和5年4月3日以降のダウンロード分から、データ作成日の表示と併せて、作成日の前々月までの記録をお知らせしていることを追記し、分かりやすく改善しました。

5	制度実施への要望	【国民年金業務】 子供が大学卒業後に就職し、厚生年金に加入したが、4月3日に国民年金保険料納付書が届いた。多くの場合、大学卒業後に働き始めて厚生年金に加入するので、無駄な納付書は送付しないでほしい。	②④ 国民年金保険料納付書は国民年金法第92条により、国民年金被保険者の方には年度当初にその年度の保険料額等をお知らせすることになっています。そのため、4月初旬には納付書をお届けしていますが、その時点では社会保険への加入の有無が確認できないため送付していることを説明してお客様にご理解を求めました。
6		【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」に自己負担分の厚生年金保険料額が記載されているが、事業主との折半で納付しているので、事業主負担分についても記載してほしい。	①④ 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。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	健康保険証がいつ頃届くかを確認したくて電話をしたところ、職員が名乗らず、話し中の相づちもなかった。電話の終了時には「失礼します」等もなくガチャッと切られたので、電話対応のマナーを教育してほしい。	②④ 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、お客様の話はていねいに傾聴し、お客様が切電したことを確認してから電話を置く等、電話対応のマナーについて職員に周知・徹底いたしました。
8		年金手続き時、私が難聴であることに気づき、こちらからお願いする前に大きな声でゆっくりと懇切丁寧に説明していただき、また、マスクから上の目の表情も豊かで、とてもうれしかったです。ありがとうございました。	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。

※「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）