

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年5月1日～5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	0 件	178 件	375 件	553 件
	年金事務所等	68 件	40 件	18 件	126 件
	合計	68 件	218 件	393 件	679 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】 生活が安定してきたので国民年金保険料の免除期間を追納したいと思ったが、10年以上経過しておりできなかった。10年を経過しても追納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		【国民年金業務】 保険料を納付していないにも関わらず年金を受け取ることができる第三号被保険者制度は独身者や共働き世帯と比べ不公平なので改善してほしい。		
3		【年金給付業務】 ねんきんネットに登録すると、年金振込通知書をいつでも確認できるが、ハガキ形式の振込通知書が送られてくる。ハガキ形式の振込通知書を停止する選択肢も設定してほしい。	① ④	振込通知書は、毎年6月や支払額が変更となった場合に文書により通知することが国の通知で定められています。その旨について説明し、お客様にご理解を求めました。また、オンライン環境の進展に伴う業務改善については引き続き検討してまいります。
4		【国民年金業務】 国民年金保険料を納付したのに、未納のお知らせが届いた。このような事象が発生しないように改善してほしい。		

5	制度実施への要望	<p>【国民年金業務】 20歳到達時に送付される納付書に到達月を含めた前納納付書ではなく、翌月分からの前納納付書が同封されていた。誕生日が月末に近いせいかもしれないが、誕生日によって異なるのは不公平なので改善してほしい。</p>	<p>20歳到達により国民年金に加入された際に送付される納付書は、誕生日によって到達月分を含む前納納付書が送られず誕生月の翌月分からの前納納付書を送付する機会があることを説明しました。また、20歳の誕生月の前月にお送りするお知らせに、20歳到達月からの前納を希望される場合は20歳到達月中にお申し出くださるようご案内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>
6		<p>【国民年金業務】 国民年金保険料に関する事で民間事業者から電話があった。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。</p>	<p>「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。</p> <p>① ④</p> <p>※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。</p>
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	<p>窓口で担当した職員の声が大きく、相談内容や年金見込額が周囲に聞こえるようだった。大切な個人情報を知られとても不快だった。</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。窓口でのお客様対応においては他のお客様に相談内容が聞こえないよう、声の大きさやトーンに配慮するよう職員に周知・徹底いたしました。</p> <p>② ④</p>
8	接遇対応（年金事務所等の対応）	<p>ねんきん定期便の海外送付に関して電話で問い合わせた際、各個人が年金機構のホームページから申し込む必要がある旨説明いただき、詳しいイメージ図も郵送してもらい驚きとともに感動しました。丁寧、的確、ご親切な対応ありがとうございました。</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、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）