

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年6月1日～6月30日受付分

| お客様の声<br>把握方法別件数 |        | 来 訪  | 電 話   | メー ル 等 | 合 計   |
|------------------|--------|------|-------|--------|-------|
|                  | 本部     | 0 件  | 313 件 | 457 件  | 770 件 |
|                  | 年金事務所等 | 96 件 | 86 件  | 34 件   | 216 件 |
|                  | 合 計    | 96 件 | 399 件 | 491 件  | 986 件 |

(主なお客様の声)

| 項番 | 内 容     |                                                                                                                                    | 分類     | 対 応                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 制度改善の要望 | 【厚生年金保険業務】<br>標準報酬月額が通勤手当も含めた金額で算出される。しかし、通勤手当は通勤定期等に使うものであり、また、一定額以下であれば非課税となるのに報酬とみなされ標準報酬月額に含まれるのは納得できない。通勤手当を報酬に含めないよう改正してほしい。 | ①<br>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】<br>改定通知書に記載されている年金額と振込通知書に記載されている各期の支払い額の合計金額に差額があった。端数処理の問題ではあるが、年金額と各期の支払い額の合計は同額になるように支払ってほしい。                         |        |                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3  |         | 【年金給付業務】<br>年金受給権が発生する誕生日の約3か月前に、年金請求書が送付されてきたが、誕生日の前日からしか受付をしてもらえなかった。案内が届いたら請求書を提出できるようにしてほしい。                                   | ①<br>④ | 年金給付は、法令上、年金受給権を有する方の請求に基づき決定することとなっています。このため、年金の受給権が発生する支給年齢到達(誕生日の前日)後に、年金の請求手続きを行っていただくこととなりますので、その旨をお客様に説明し、ご理解を求めました。                                                                                                                |
| 4  |         | 【年金給付業務】<br>未支給年金の請求手続きの際に「生計同一関係に関する申立書」の第三者証明を求められたが、証明を依頼できる人がいないので第三者証明をなくしてほしい。                                               |        | 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。<br><br>※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。 |

|   |                 |                                                                                                                                                        |        |                                                                                                                                            |
|---|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 制度実施への要望        | <p>【国民年金業務】</p> <p>未納分の年金を納付してから、2か月後に届いたねんきん定期便には未納と表記されていた。しっかりとした記録を反映してほしい。</p>                                                                    | ①<br>④ | <p>ねんきん定期便は、年齢到達月の2か月前に作成し、作成日の前々月までの記録を表示しています。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、また、作成日はねんきん定期便に記載していることをお客様に説明し、ご理解を求めました。</p>                |
| 6 |                 | <p>【年金給付業務】</p> <p>全額支給停止になっている年金についても、0円の改定通知書が毎年送られてくる。0円の改定通知書は送らないでほしい。</p>                                                                        | ①<br>④ | <p>年金給付に関する処分を行った場合、その内容を文書により、年金受給権者に通知しなければならないと、法令で定められています。このため、年金額の改定という処分を行った場合、当該年金が支給停止となっている場合でも、受給権者に改定通知書を送付していることをご説明しました。</p> |
| 7 | 接遇対応（年金事務所等の対応） | <p>年金相談へ伺った際、対応してもらった職員が終始友達に話すような話し方で非常に不愉快だった。お客様に対しては敬語で話をしてほしい。</p>                                                                                | ②<br>④ | <p>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。お客様対応においては親しみを込めた表現をする際も、敬語を使用し好感を持っていただけの言葉づかいで対応するよう職員に周知・徹底いたしました。</p>                                 |
| 8 |                 | <p>不安な気持ちで国民年金保険料免除の相談をした際、今後のデメリット、メリット、手続きについて詳しく案内してくれた。こんなに素晴らしい対応をされる方がいて心がとても温くなりました。これまで年金に対してマイナスなイメージでしたが、しっかりと払いたいと思いました。本当にありがとうございました。</p> | ④      | <p>お客様の声を励みに、わかりやすい説明を意識し、より一層の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）