

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年7月1日～7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	326件	405件	731件
	年金事務所等	88件	66件	26件	180件
	合 計	88件	392件	431件	911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】 遺族年金の受給権がある場合でも、実際に遺族年金を受給していない間は、老齢年金の繰下げ請求を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】 年金を繰下げ請求する際、在職老齢による停止額は増額対象とならない。就労意欲が低下するので改善してほしい。		
3		【厚生年金保険業務】 社会保険料を口座振替にしようと思ったが、利用可能な金融機関がわからない。HPで口座振替が利用可能な金融機関一覧を表示してほしい。	② ④	令和5年7月10日より機構HPIに口座振替可能金融機関一覧表を掲載しました。 ※ホームページの「年金の制度・手続き」≫「厚生年金保険」≫「健康保険・厚生年金保険の保険料関係」≫「保険料の納付」≫「厚生年金保険料等の納付」をご確認ください。
4		【年金給付業務】 年金証書に同封されていたリーフレットに、ねんきんネットから源泉徴収票を電子データで受け取ることができると思ったので、登録しようとしたが具体的な操作方法が分からずに登録できなかった。受給者でも分かりやすい手順を記載してほしい。		

5	制度実施への要望	【国民年金保険業務】 国民年金保険料の未納があるが、2年以内に遅れながら納付している。催告状は送付しないようにしてほしい。	① 国民年金保険料の納付期限は納付対象月の翌月末日です。納付期限を過ぎても、納付がない方には速やかに納付していただくよう、催告状を送付しております。また、納付期限内に納付がない場合、障害基礎年金や遺族基礎年金が受給できないことがある旨を説明し、お客様にご理解を求めました。
6		【年金給付業務】 年金請求書(65歳ハガキ)が届いた。65歳から年金を受給したかったが、繰下げ請求する人がハガキを提出するものと思い、提出しなかった。翌月に届いた勸奨ハガキで請求したため年金の支給日が遅くなった。年金請求書(65歳ハガキ)は誰が見ても理解できるように記載してほしい。	② 令和5年7月以降に送付する年金請求書(65歳ハガキ)について、「繰下げする年金」と「65歳から受給する年金」を明示的に分かるよう見直しました。 ④ また、老齢基礎年金と老齢厚生年金の両方の繰下げを希望する場合のみ、65歳ハガキの提出は不要であることを明記しました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	追納、免除、納付等の専門用語で説明され、意味の違いが分からず理解するのに時間がかかった。もう少しいいいに分かりやすく説明してほしい。	② お客様に分かりづらい説明となったこととお詫び申し上げます。お客様対応においては、職員が普段利用している言葉でもお客様にとっては初めて聞く言葉であることを意識しながら説明するよう職員に周知・徹底いたしました。
8		私は耳が全く聞こえません。一人で年金事務所に訪問した際、職員の方がすぐに体の状態に気づき終始メモ用紙で分かりやすく、笑顔で、ゆっくり接してくれました。一番嬉しかったのは最初に筆談で自分の名前を名乗り、挨拶してくれて、帰り際にも「お氣をつけて」とわざわざ書いて見送ってくれたことです。ありがとうございました。	④ お客様の声を励みに、お客様に寄り添った対応を意識し、より一層の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)