

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年8月1日～8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	356件	352件	709件
	年金事務所等	70件	67件	29件	166件
	合 計	71件	423件	381件	875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】 過去に国年年金の未納期間がある。将来の年金額を増やしたいので任意加入の手続きをしようとしたら、65歳までと言われた。65歳を過ぎても任意加入して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】 年金と給与等の合計額が一定額を超えると年金の一部または全部が停止となる在職老齢年金制度があるが、就労意欲がなくなるので全額支給される制度に改正してほしい。		
3		【年金給付業務】 未支給年金請求手続きをした後に、「未支給年金等の手続きに関するお知らせ」が届いた。受付されていないのかと不安になるので、手続きをした者にはお知らせを送付しないでほしい。	① ④	お客様からの手続き後、機構における受給権者死亡に伴う処理が完了するタイミングによって、「未支給年金等の手続きに関するお知らせ」が行き違いで送付されることがある旨を説明し、お客様にご理解を求めました。
4		【厚生年金保険業務】 ねんきん定期便の「これまでの保険料納付額」の厚生年金保険料額については、被保険者負担額しか記載されていない。事業主も納付しているので事業主負担分も記載してほしい。		

5	制度実施への要望	【年金給付業務】 扶養親族申告書が毎年送付されてくる。郵便代も切手代も無駄なのでネット等で申告できるようにしてほしい。	令和5年9月11日より扶養親族等申告書について、マイナポータルとねんきんネットを連携している方を対象にスマートフォンやパソコンから電子申請が可能となりました。 ② ④ ※詳細はホームページの「個人向けオンラインサービス」≫「マイナポータルを利用した電子申請(扶養親族等申告書)」をご確認ください。
6		【国民年金業務】 国民年金保険料の免除申請をしているが、審査結果が出る前に特別催告状を送付しないでほしい。	① ④ 特別催告状は、作成日時時点で未納となっている被保険者の方に対して送付しています。免除申請中の方については、可能な限り引抜きを行っておりますが、行き違いにより特別催告状が送付されてしまう場合があることを説明しました。 あわせて、免除の審査結果によっては納付が必要になることを説明しました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	相談した際の対応は、スムーズで的確で大満足でしたが、爪が伸びており、名札のカードケースの中は埃だらけで清潔感がなく不快だった。	② ④ 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。職員に対し、お客様に不快な思いをさせない清潔感のある身だしなみを意識するよう周知・徹底を行いました。
8		離婚調停の日が近く、急いで情報提供通知書が必要だったため予約をせずに来所したが、迅速かつ丁寧に対応してくれたので助かりました。また、情報提供請求書はどこの年金事務所でも手続きできる等、親切なアドバイスもいただきありがとうございました。	④ お客様の声を励みに、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1～2に政策・制度立案への提言、項番3～8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)