

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年9月1日～9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	0 件	300 件	391 件	691 件
	年金事務所等	80 件	57 件	31 件	168 件
合計	80 件	357 件	422 件	859 件	

(主なお客様の声)

項番	内容		分類	対応
1	制度改善の要望	<p>【国民年金業務】</p> <p>60歳を超えて国民年金に任意加入中だったが、厚生年金に加入することになり資格喪失となった。60歳以降、厚生年金に加入しても基礎年金額は増えないので、国民年金の任意加入も同時にできるようにしてほしい。</p>	① ④	<p>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。</p>
2		<p>【年金給付業務】</p> <p>65歳前に受け取る特別支給の老齢厚生年金は、雇用保険の失業給付や高年齢雇用継続給付を受けると年金の全部または一部が支給停止になる。どちらも保険料を支払っているのに調整されるのは納得できないので調整しないでほしい。</p>		
3		<p>【厚生年金業務】</p> <p>e-Govから電子申請する際、「電子申請を行う場合の留意点・記載要領」等を参照しているため時間がかかる。入力欄に注意事項などを適宜ポップアップ表示するようにしてほしい。</p>	② ④	<p>令和5年9月25日より、入力誤りの多い項目についてポップアップ表示で注意喚起ができるよう、システム改修を行いました。</p>
4		<p>【年金給付業務】</p> <p>未支給年金が請求手続きをしてから支払われるまでに3ヶ月かかることに納得できない。すぐに支払ってほしい。</p>		

5	制度実施への要望	<p>【年金給付業務】 特別支給の老齢厚生年金を受給しているが65歳以降の老齢年金を請求する為のハガキが届いた。ハガキを提出しないと年金を受給できないと言われたが、65歳ハガキを提出しなくても引き続き年金を受け取れるようにしてほしい。</p>	<p>特別支給の老齢厚生年金の受給権は65歳に達した日に失権(消滅)し、65歳以降は老齢年金の受給権が新たに発生します。この時点で65歳から請求するか、繰下げるため待機するかを選択することができます。65歳から請求することを選択される場合には法令等により「年金の請求は請求書を年金機構に提出することによって行わなければならない」と定められていることから、65歳ハガキが請求手続きとなっ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】 別住所に住んでいる子どもの国民年金保険料を納付したいので、納付書を親の住所に送付してほしい。</p>	<p>国民年金保険料の納付書等の郵送物は本人宛てに住民票の登録住所へ送付しています。</p> <p>① ④ 住民票の登録住所以外の住所へ送付を希望される場合は、ご本人又は世帯主の方が別送先の登録手続きをしていただくことができる旨を説明しご理解を求めました。</p>
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	<p>電話で年金相談をした際、こちらが聞きたいことを伝える前から早口で専門用語ばかり使って話し始めた。何を言ってるかわからなかったので聞き返したところ、ため息をつかれ、気分が悪かった。</p>	<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。まずはお客様の話を傾聴し、分かりやすい言葉を使ってご理解していただいたことを確認しながら対応するよう、職員に周知しました。</p> <p>② ④</p>
8	接遇対応(年金事務所等の対応)	<p>障害年金の手続きの際、私の質問に対して理解できるまで優しい声のトーンで説明していただき、とても心強かったです。また、書類の記入も難しそうで気を落としていましたが、分かりやすく付箋を付けてもらい頑張って書くことができました。ありがとうございました。</p>	<p>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。</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 戸張 直美

お客様対応グループ 平山 朱子

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2608)