

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年10月1日～10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	470 件	521 件	991 件
	年金事務所等	81 件	52 件	24 件	157 件
合計	81 件	522 件	545 件	1,148 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>【年金給付業務】 年金分割には2年の時効がある。手続きをしないまま時効になってしまったが、離婚してから2年経過しても請求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>【国民年金業務】 国民年金保険料に未納期間があり、「未納分をまとめて払いたい」と伝えましたが2年を経過しているため支払えないと言われた。2年以上前の未納期間についても納付できるようにしてほしい。</p>		
3		<p>【国民年金業務】 子どもが5月1日で20歳になった。5月分から前納したので国民年金保険料を全額納付したと思っていたが、後日、4月分の納付書が届いたのはなぜか。</p>	① ④	<p>国民年金の資格取得日は、20歳到達日(誕生日の前日)であることが国民年金法第8条に記載されていることを説明し、5月1日の前日である4月30日が属する月分から保険料を納付していただく必要がある旨説明し、ご理解を求めました。</p>
4		<p>【厚生年金保険業務】 日本年金機構のホームページより届書作成プログラムをダウンロードしようとしたが、該当箇所にたどり着くのに時間がかかった。簡単にアクセスできるようにしてほしい。</p>		

5	制度実施への要望	<p>【国民年金業務】 国民年金保険料をスマートフォン決済できるようになったが、LINE Payを主に使用しているため、LINE Payでもスマートフォン決済できるようにしてほしい。</p>	<p>② 令和5年11月1日(水曜)より、LINE Payで国民年金保険料をスマートフォン決済できるようになりました。</p> <p>④</p>
6		<p>【年金給付業務】 ベトナムに帰国した友人が脱退一時金を請求したが、振り込まれていないため進捗状況を確認したいと言っている。本人は日本語が不自由なのでベトナム語の通訳サービスがあるか教えてほしい。</p>	<p>② 電話でご相談の際にはコールセンターにお問い合わせいただくようご案内しました。月曜～金曜の8時30分～17時15分であればベトナム語の通訳サービスが利用できることをお客様に説明しました。</p> <p>④ ※その他の言語については、ホームページのトップページ「外国人のみなさま／International」≫「いつもの言葉で相談できます(通訳サービス)／ Interpretation Service for Pension Consultation」に格納されているPDFをご確認ください。</p>
7	接遇対応(年金事務所等の対応)	<p>総合案内に書類を提出した際、受け取った書類を横に置いたままその場を離れ他のお客様を対応していた。預かった書類が他の人に見られたり紛失しそうで心配だった。もう少し責任を持って書類の管理してほしい。</p>	<p>② お客様にお詫び申し上げます。書類の引継ぎを含めたお客様対応が完了するまで、他のお客様対応は行わないこと。また、総合案内に多数のお客様が来訪された場合には、中の職員に応援を依頼するよう職員に周知いたしました。</p> <p>④</p>
8	接遇対応(年金事務所等の対応)	<p>祖母の死亡の届出に来院した。未支給請求者には該当しないと思っていたが担当した職員の方が要件について優しく説明してくださり、未支給請求をすることができました。また、帰り際には深くお辞儀までしていただき感謝しています。</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取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 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)