

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年11月1日～11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	274件	371件	645件
	年金事務所等	54件	41件	25件	120件
	合 計	54件	315件	396件	765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】 遺族厚生年金の受給資格について、妻が死亡した時点で夫は55歳以上という年齢制限があるが、妻が請求する際にはない。不公平だと思うので制度を改善してほしい。	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】 年金は2ヶ月に一度の支給だが、高齢になると2ヶ月分の生活費のやり繰りは難しいので、年金を毎月支給にしてほしい。		
3		【年金給付業務】 お知らせメールで扶養親族等申告書の案内が届きました。メールを見ると電子申請した場合、翌年以降は書面が届かない旨の記載があった。手続きを失念することがないように電子申請しても扶養親族等申告書が届くようにしてほしい。	① ④	扶養親族等申告書の送付を希望される場合は、ねんきんネット画面の「通知書のペーパーレス化」から設定を変更することができ、「ペーパーレス化しない」を選択すると、来年も扶養親族等申告書が書面で届きます。その旨を、ご案内しご理解を求めました。
4		【国民年金業務】 国民年金保険料を納付したのに、未納のお知らせが届いた。このようなタイムラグが発生しないように改善してほしい。		

5	制度実施への要望	【年金給付業務】 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。	① ④ 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。 ※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。
6		【国民年金業務】 最近、過去分の国民年金保険料を納付した。国民年金保険料控除証明書が届いたが、その金額が反映していなかった。できるだけ納付金額が反映するよう、発送する時期を遅らせる等見直してほしい。	① ④ 控除証明書は、10月初旬までの納付状況を記載し、年末調整の時期に間に合うよう10月から11月に発送しています。証明日以降に、追加で納付した場合には、控除証明書に追加納付分の領収書を添えていただくか、ご連絡をいただければ納付記録確認後、追加分を含めた控除証明書の再発行が可能な旨、お客様に説明しご理解を求めました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金を受給していた家族が死亡し、電話で問い合わせた際、「お待ちください」と言われ、10分近く保留にされた。通話料金が発生しているので、確認に時間が掛かる場合には折り返しの対応してほしい。	② ④ 長時間お待たせしたことをお詫び申し上げます。回答を確認を要し保留する場合には、お客様のご都合を確認し、折り返し電話をするよう、周知・徹底いたしました。
8		老齢年金の請求で来訪した際、色々な質問に対して、とてもわかりやすく丁寧な対応で法律の理解へと導いてくれた。また、ハローワークの内容についても可能な範囲で、整然と笑顔で説明していただき、よく理解することができました。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1～3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）