

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和5年12月1日～12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	287件	334件	622件
	年金事務所等	91件	40件	19件	150件
	合 計	92件	327件	353件	772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】 保険料を納付せずに年金を受け取ることができる 第三号被保険者制度は、独身者や共働き世帯と比べ不公平なので改善してほしい。	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】 老齢厚生年金を繰下げて受給しようとしていたが、 配偶者が亡くなり遺族厚生年金の受給権が発生したので、繰下げ請求ができなくなった。遺族厚生年金の受給権が発生しても、先充てにより遺族厚生年金が全額支給停止となる場合には、繰下げ請求ができるように制度改正してほしい。		
3		【国民年金業務】 年度の途中に20歳になったり、会社を退職し国民年金保険料を納付する場合に、年度途中から口座振替やクレジットカードでの1年前納や2年前納等ができないことが納得できない。不公平なので、年度途中からでも口座振替やクレジットカード納付で前納できるようにしてほしい。	② ④	令和6年3月1日以降のお申込みより、年度の途中からでも口座振替又はクレジットカード納付によるまとめ払い(前納)が可能となります。 ※詳しくは、ホームページの「お知らせ」 ≫「大切なお知らせ」≫「大切なお知らせ2023年」≫「12月」≫「令和6年3月から国民年金保険料の口座振替・クレジットカード納付での前納について、年度の途中からまとめて振替(立替)できるようにします」をご確認ください。
4		【年金給付業務】 インターネットによる年金相談予約について、老齢年金の相談しか受付していないが、他の相談についても予約できるようにしてほしい。		

5	制度実施への要望	【国民年金業務】 国民年金保険料の納付書を紛失してしまった。手元に納付書がなくてもねんきんネットで納付できるようにしてほしい。	令和6年1月9日より納付書がお手元になくても、ねんきんネットに表示される納付書情報(収納機関番号、納付番号、確認番号)を利用して、インターネットバンキング等でPay-easy(ペイジー)納付ができるようになりました。 ② ④ ※詳しくは、ホームページの「お知らせ」≫「大切なお知らせ」≫「大切なお知らせ 2023年」≫「12月」≫「国民年金保険料がねんきんネットから納付できるようになります」をご確認ください。
6		【国民年金業務】 国民年金保険料について知らない会社から連絡があった。日本年金機構から委託されているとのことだが、聞いたことのない会社名で詐欺だと思った。不安なので委託しないほしい。	① ④ 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」に基づき、国民年金保険料の納付案内を民間事業者に委託しております。お問い合わせいただいた事業者は日本年金機構が委託している事業者であることを確認し、お客様にご理解を求めました。 ※詳しくは、ホームページの「年金の制度・手続き」≫「国民年金」≫「国民年金保険料の収納業務の業者委託」をご確認ください。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	国民年金保険料について電話で問い合わせた際、こちらから電話を切る前に「失礼します」と言われ、ガチャッと電話を切られて気分が悪かった。相手が電話を切るのを待ってから受話器を置くべきではないか。	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。受話器を置く際には、お客様が電話を切られたことを確認してから指でフックを押す等、静かに切電するよう職員に日頃より指示しているところですが、改めて周知徹底いたしました。
8		加給年金の相談で年金事務所に来訪した際、担当した職員の方が、私が分からない顔をすると、理解できるまで何度も分かりやすい言葉で説明してくれて、ありがたかったです。温かさを感じ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1～2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 戸張

お客様対応グループ 平山

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2608)