日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年1月1日～1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	228 件	421 件	649 件
	年金事務所等	54 件	41 件	13 件	108 件
合計	54 件	269 件	434 件	757 件	

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【国民年金業務】 生活が安定してきたので国民年金保険料の免除期間を追納したいと思ったが、10年以上経過しておりできなかった。10年を経過しても追納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】 厚生年金加入中に体調を崩したが、退職後に初めて病院を受診し障害状態となったので、障害基礎年金の請求となった。初診日時点の加入制度のみで障害厚生年金が請求できない制度の仕組みを見直してほしい。</p>		
3	<p>【年金給付業務】 特別支給の老齢厚生年金を請求した。初回の振込が令和6年1月だったにも関わらず令和5年分源泉徴収票が届いた理由を教えてください。</p>	② ④	<p>令和5年分の源泉徴収票に記載されている「支払金額」は、原則令和5年2月支払分～令和5年12月支払分までの金額になりますが、本来12月までに支払われるべき金額が1月に支払われた場合には、前年の収入となることを説明し、ご理解いただきました。</p>
4	<p>【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。</p>	① ④	<p>ねんきん定期便において通知する事項は、厚生年金保険法施行規則第12条の2により「被保険者の負担するものに限る」と定められていることを説明し、お客様にご理解を求めました。</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自動的に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】 国民年金第3号被保険者届を申請し手続き中にも関わらず、「納め忘れ」と表記がある催告文書が送付されてきた。手続き中なので送付しないでほしい。</p>	<p>納付勧奨の文書は、作成日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。国民年金第3号被保険者届や免除申請書を提出していた方については、行き違いにより送付されてしまう場合があることを説明しました。</p> <p>① ④</p>
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	<p>年金事務所に追納の手続きで来訪した際、対応した職員が終始ため口で、まるで友達のような接し方であった。下に見られてるような感じ、とても不快だった。</p>	<p>お客様に不快な思いをさせてしまったこととお詫び申し上げます。お客様に対して馴れ馴れしい話し方はせずに、丁寧な言葉で接するように改めて周知徹底いたしました。</p> <p>② ④</p>
8	接遇対応（年金事務所等の対応）	<p>障害年金の請求で来訪した際、分からないことだらけの書類でしたが、書面を用いてとても分かりやすく丁寧に説明して下さり助かりました。とにかく、対応がありがたかったです。ありがとうございました。</p>	<p>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> <p>④</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1～2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）