

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

令和6年3月1日～3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	241 件	376 件	618 件
	年金事務所等	78 件	46 件	21 件	145 件
	合 計	79 件	287 件	397 件	763 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】 年金と給与等の合計額が一定額を超えると年金の一部または全部が停止となる在職老齢年金制度があるが、就労意欲がなくなるので全額支給される制度に改正してほしい。	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】 65歳以上で遺族厚生年金と老齢厚生年金の受給権がある場合、遺族厚生年金のうち老齢厚生年金に相当する額の支給が停止されることになる。そのため、遺族年金の金額が少なくなってしまうので、遺族厚生年金は老齢厚生年金との差額支給ではなく、それぞれ支払うようにしてほしい。		
3		【厚生年金保険業務】 社会保険料をネット銀行で口座振替をしたいが、現状はイオン銀行以外のネット銀行で口座振替をすることはできない。取扱銀行を拡大してほしい。	② ④	令和6年4月1日より、イオン銀行に加え、インターネット専門銀行のGMOあおぞらネット銀行の社会保険料等の口座振替を開始しました。
4		【国民年金業務】 厚生年金に加入するまで国民年金保険料を口座振替で納めていたが、厚生年金加入後に口座振替がすぐに止まらず納めすぎとなった。返金には還付請求書の提出が必要とのことだが、手続きをしなくても、保険料が返金される仕組みにしてほしい。		

5	制度実施への要望	【年金給付業務】 65歳になったので老齢請求書を記入し郵送したが、繰下げ希望の有無の確認のために「繰下げ意思確認書」の提出が必要だと年金事務所より連絡があった。必要な書類は老齢請求書を送る際に同封してほしい。	令和6年4月より、65歳到達時に送付するターンアラウンド老齢請求書に「繰下げ意思確認書」を同封することとしました。また、年金請求の手の流れ等が記載されている「年金の請求手続きのご案内」に繰下げ意思確認書に係る記載を追記しました。 ② ④
6		【国民年金業務】 国民年金の支払い方法を口座振替に変更したいが、現状は窓口に出向くか申請書を郵送するしか方法はない。どちらの方法も手間がかかるので、口座振替を電子申請できるようにしてほしい。	令和6年3月29日以降は、マイナポータルを経由してねんきんネット上で国民年金保険料の口座振替の手続き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「トップページ」≫「お知らせ」≫「大切なお知らせ」≫「大切なお知らせ 2024年」≫「3月」≫「国民年金保険料の口座振替による電子申請を開始しました」をご確認ください。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金事務所へ電話で問い合わせた際、保留中に職員の笑い声が聞こえてきて不快だった。	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。執務室内の会話については電話・窓口の対応に限らず、業務時間内である自覚を持つよう改めて周知徹底いたしました。
8		特別支給の老齢厚生年金の手続きの際、あらかじめ聞きたいことを準備して相談に臨みましたが、対応してくれた職員は、マーカー等を用いながら無駄なくスムーズに対応いただきました。また、質問にも丁寧に回答いただき、気持ちよく相談することができました。とてもすっきりしました。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 御園生

（代表電話）03-5344-1100（内線 2367）