

お客様の声（意見・要望等）の状況

「お客様の声」（意見・要望等）の状況【令和5年度（令和5年4月～令和6年3月）】

日本年金機構では、更なるサービス・業務改善のため、各年金事務所への「ご意見箱」の設置や日本年金機構ホームページ上への「ご意見・ご要望」コーナーの設置など、お客様の声の収集に努めている。

また、お客様へのサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」を実施してサービス向上の取組みに活用している。

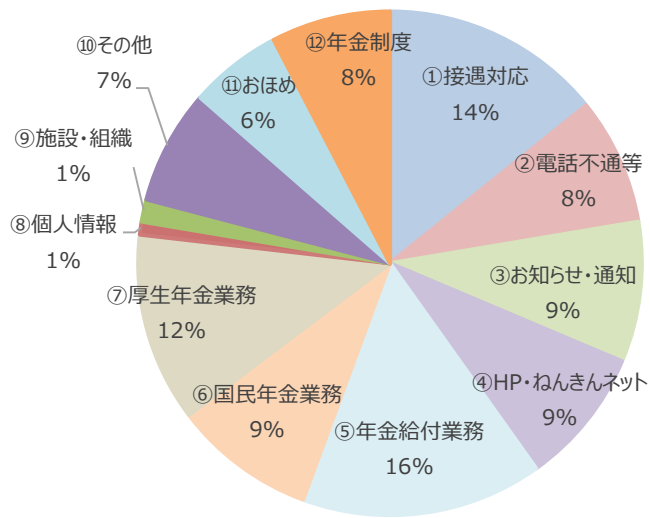
なお、お客様の声やお客様満足度アンケート調査結果に基づき、いただいたご意見を拠点への個別指導・フォロー研修に活用している。

【お客様の声の分類】

表 1

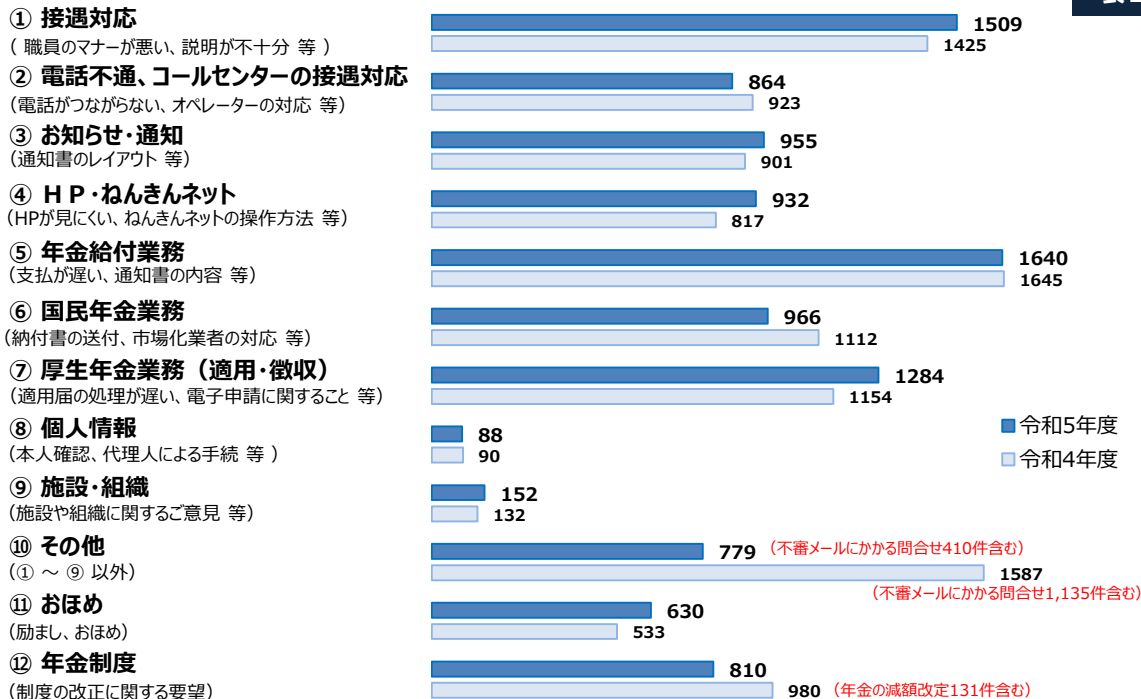
【令和5年4月～令和6年3月】

合計10,609件（対前年▲690件）



【お客様の声の分類（前年同期比）】

表 2



「お客様の声」を踏まえた対応を行った主な事案

⑤ 年金給付業務

・年金を受け取っている方が提出する「扶養親族等申告書」をインターネットでも提出できるようにしてほしい。
⇒令和5年9月から、マイナポータルとねんきんネットを連携している方を対象に、スマートフォンやパソコンから電子申請が可能となりました。

⑤ 年金給付業務

・遺族年金の相談についてもインターネット予約を受付してほしい。
⇒令和6年1月4日より、遺族年金、障害年金についてもインターネット予約の受付を開始しました。

⑥ 国民年金業務

・厚生年金に加入したが、国民年金の口座振替がすぐに止まらず納めすぎとなった。返金には手続きが必要とのことだが、引き落とし側が口座に返金するようにしてほしい。
⇒国民年金保険料に過誤納が発生した場合、あらかじめ申出をしていれば、還付請求書の提出を不要とし、口座振替を行っている口座に還付を行う仕組みを、令和6年3月1日より開始しました。

年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート結果（令和5年6月～令和6年3月）

●年金事務所等に来訪されたお客様にアンケートはがきを直接郵送し、返送いただく方法で実施。来所された際の「職員のマナーや態度」「説明のわかりやすさ」「所内の設備や清潔感」を5段階（満足・ほぼ満足・普通・やや不満・不満）で評価。

【アンケート結果】

