

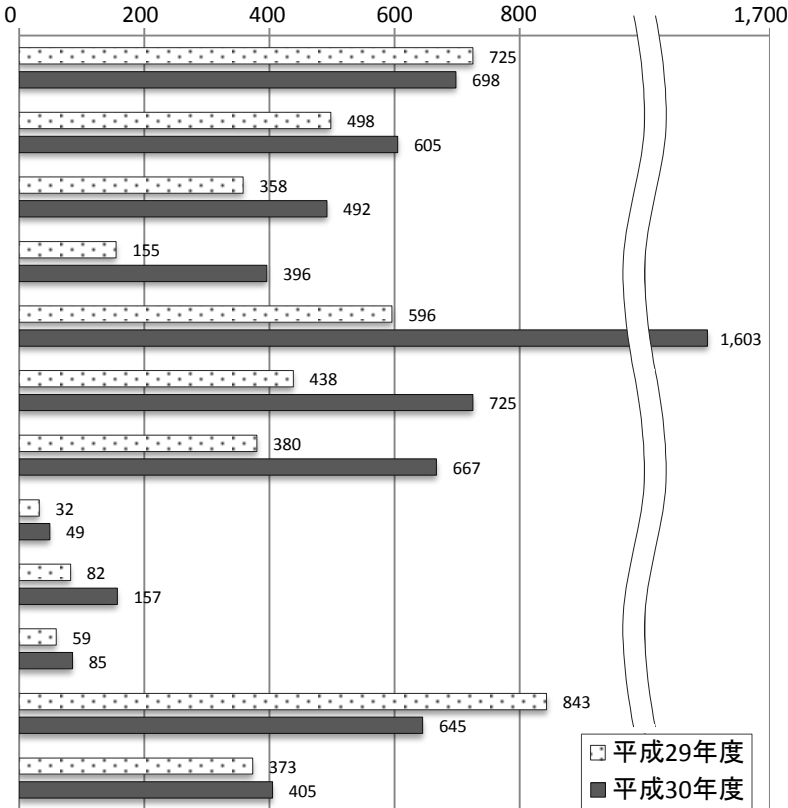
お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況

平成30年10月3日
相談・サービス推進部

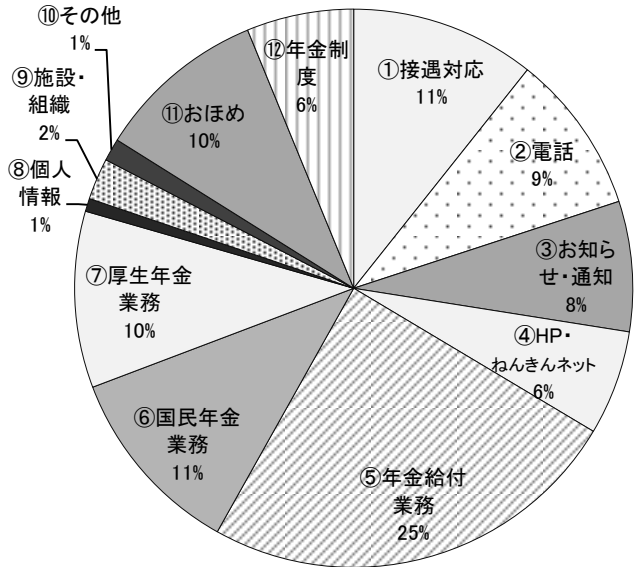
日本年金機構に寄せられた「お客様の声」（意見・要望・苦情等）【平成30年度推移（4月～8月）】

【平成30年度 お客様の声の分類】

- ① 待遇対応
(職員のマナーが悪い、説明が不十分等)
- ② 電話不通、コールセンターの待遇対応
(電話がつかない、オペレーターの対応等)
- ③ お知らせ・通知
(通知書のレイアウト等)
- ④ HP・ねんきんネット
(HPが見にくい、ねんきんネットの操作方法等)
- ⑤ 年金給付業務
(支払が遅い、通知書の内容等)
- ⑥ 国民年金業務
(納付書の送付、市場化業者の対応等)
- ⑦ 厚生年金業務(適用・徴収)
(適用届の処理が遅い、電子申請に関する事等)
- ⑧ 個人情報
(本人確認、代理人による手続等)
- ⑨ 施設・組織
(施設や組織に関するご意見等)
- ⑩ その他
(①～⑨以外)
- ⑪ おほめ
(励まし、おほめ)
- ⑫ 年金制度
(制度の改正に関する要望)



【平成30年4月～8月計（総計6,527件）】



主な「お客様の声」

- ⑤ 年金給付業務
 - ・扶養親族等申告書のデータ入力、機構で行うべき。
 - ・扶養親族等申告書のデータ入力の外部委託は日本企業の信頼のできるところにすべき。
- ⑥ 国民年金業務
 - ・納付督促業務の委託業者の電話督促について、勤務中のため断つたにもかかわらず話をされた。電話の時間帯に配慮が足りない。
- ① 待遇対応
 - ・上から目線で高圧的な対応をされた。
 - ・接客態度(丁寧さが無い、無愛想)が悪い。

「お客様の声」の傾向と取組状況

- ⑤ 年金給付業務
 - ・扶養親族等申告書の入力業務委託に対するご意見やお叱りを多くいただいた結果、前年比で約2.7倍のお客様の声が寄せられたが、その声は6月以降、落ち着いている状況。
 - ⇒ 扶養親族等申告書の入力業務委託に関しては、「日本年金機構における業務委託のあり方等に関する調査委員会」の報告書において提言された具体的対応策等を機構内に設置したプロジェクトチームを中心に確実に且つ速やかな実施に取り組んでいく。
- ⑥ 国民年金業務
 - ・納付督促業務の委託業者の電話や訪問の対応で、高圧的な対応、また、玄関先で大きな声で話をされた等、お客様の声が多く寄せられている。
 - ⇒ お客様の声の個人が特定できる場合、委託業者に事実確認をし、必要に応じて事業者へ指導を行っている。
- ① 待遇対応
 - ・職員のマナーや接客態度が悪いというお客様の声が多く寄せられている。
 - ⇒ 職員の応対水準の向上を図るため、「サービス推進の手引き」の見直し、サービスリーダー対象の研修の充実、サービス巡回指導実施による個別確認と改善指導を行っている。

⑪ おほめの言葉

・老齢年金請求書等の書類を送っていただいた際、紙面にマーカーで表示がされており、記入する箇所には印もありましたので、分かりやすかったです。請求する人の目線に立った、丁寧な対応をしていただき、ありがとうございました。