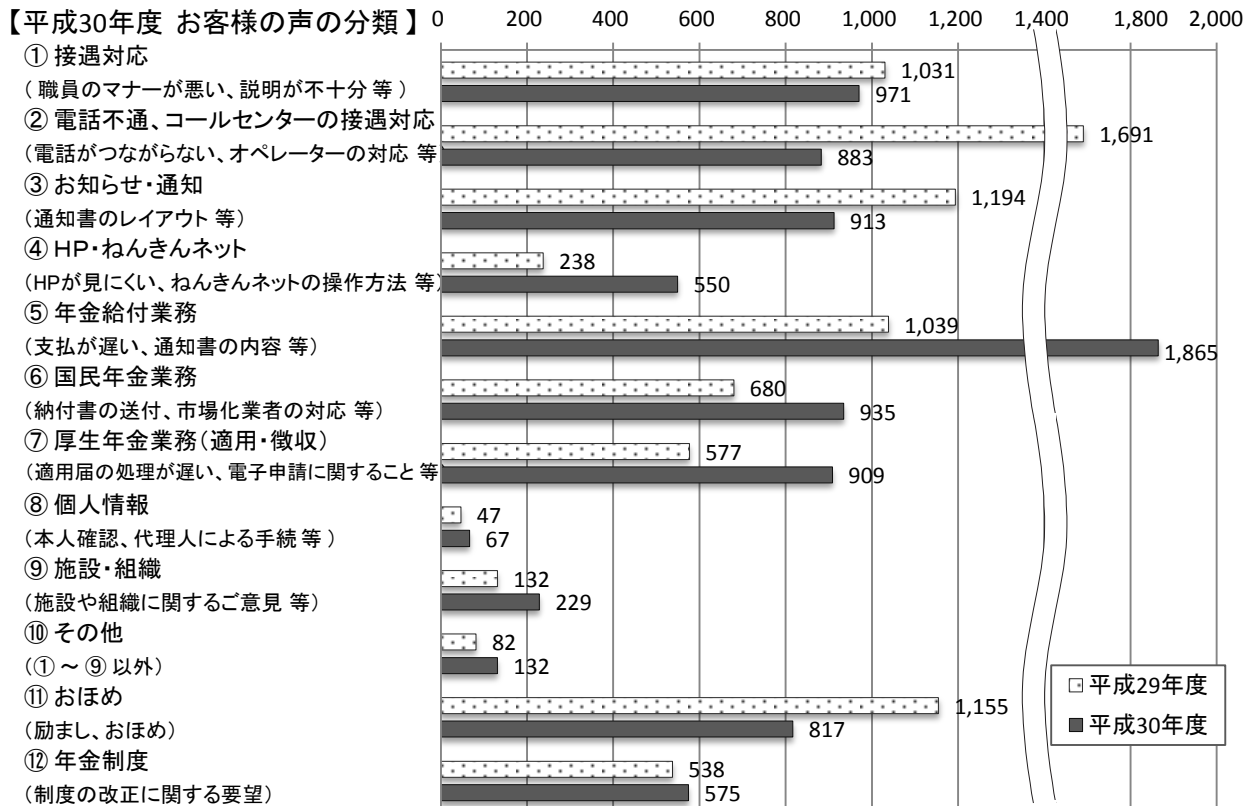


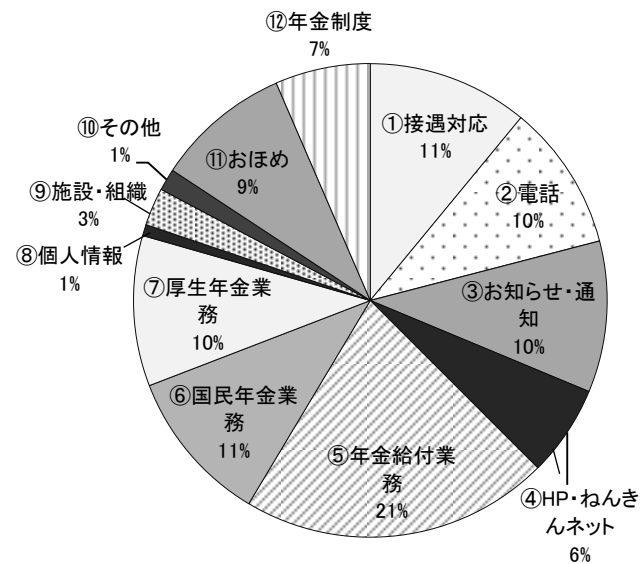
お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況

平成30年12月12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～10月）】



【平成30年4月～10月計（総計8,846件）】



主な「お客様の声」

「お客様の声」の傾向と取組状況

- ⑤ 年金給付業務**
- ・年金に関するリーフレットや通知書がわかりにくい。また文書の文言がお客様目線に立っていないのではないか。
- ① 待遇対応**
- ・上から目線で威圧的な対応。
 - ・接客態度(一方的、冷たい)が悪い。
- ③ お知らせ・通知**
- ・平成31年分の扶養親族等申告書の返信用封筒が、杉並南郵便局止、大阪東郵便局止となっているが、日本年金機構から送られたもので間違いはないか。

- ⑤ 年金給付業務**
- ・お客様のご意見やご要望から、定期的にリーフレットや通知書の内容の見直しを行っている。また「お客様向け文書審査チーム」や「お客様向け文書モニター会議」により、より分かりやすく、見やすくなるように改善に取り組んでいる。
- 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く。
- ③ お知らせ・通知**
- ・平成31年分の扶養親族等申告書については、9月中旬から10月上旬の4回に分けて約812万送付した。返信用封筒の宛先については、リーフレットにも記載しており、また機構のHPの扶養親族等申告書のコーナーでもご案内している。

- ⑪ おほめの言葉**
- ・配偶者の死亡にかかる手続きで年金事務所へ相談に行ったところ、窓口担当者に懇切・丁寧な対応をしていただいた。過去の年金記録も見つかり、新たに年金を請求することができたので大変感謝している。