

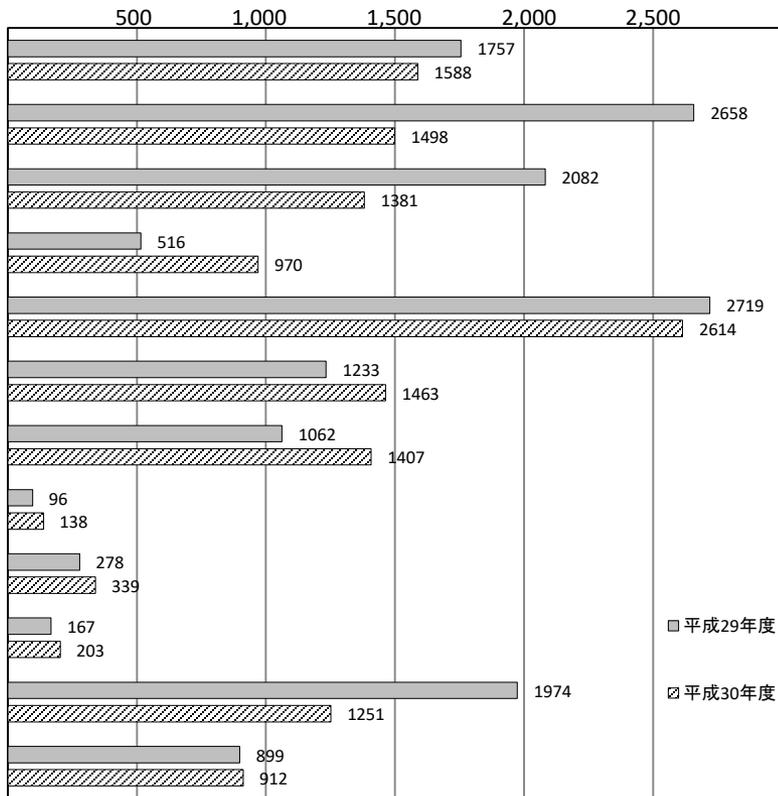
お客様の声(意見・要望・苦情等)の状況

令和元年12月16日
相談・サービス推進部

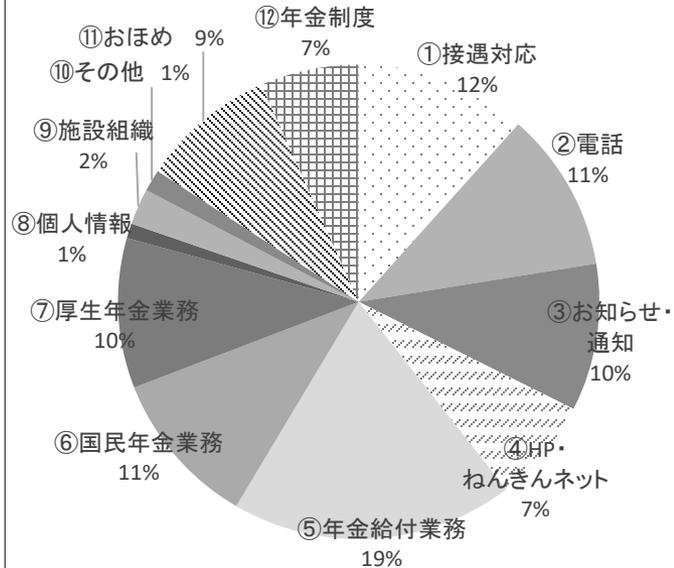
日本年金機構に寄せられた「お客様の声」（意見・要望・苦情等）【平成30年度推移（平成30年4月～平成31年3月）】

【平成30年度 お客様の声の分類】

- ① 接遇対応
(職員のマナーが悪い、説明が不十分等)
- ② 電話不通、コールセンターの接遇対応
(電話が繋がらない、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、電子申請に関すること等)
- 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年度（総計13,764件 対前年▲1,677件）】



主な「お客様の声」

- ① 接遇対応
 - ・職員の態度が上から目線で、不快であった。
 - ・対応が不親切で、思いやりが感じられない。
- 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、大阪東郵便局留となっているが、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
 - ・年金に関するリーフレットや通知書がわかりにくい、文書の文言がお客様目線に立っていないのではないか

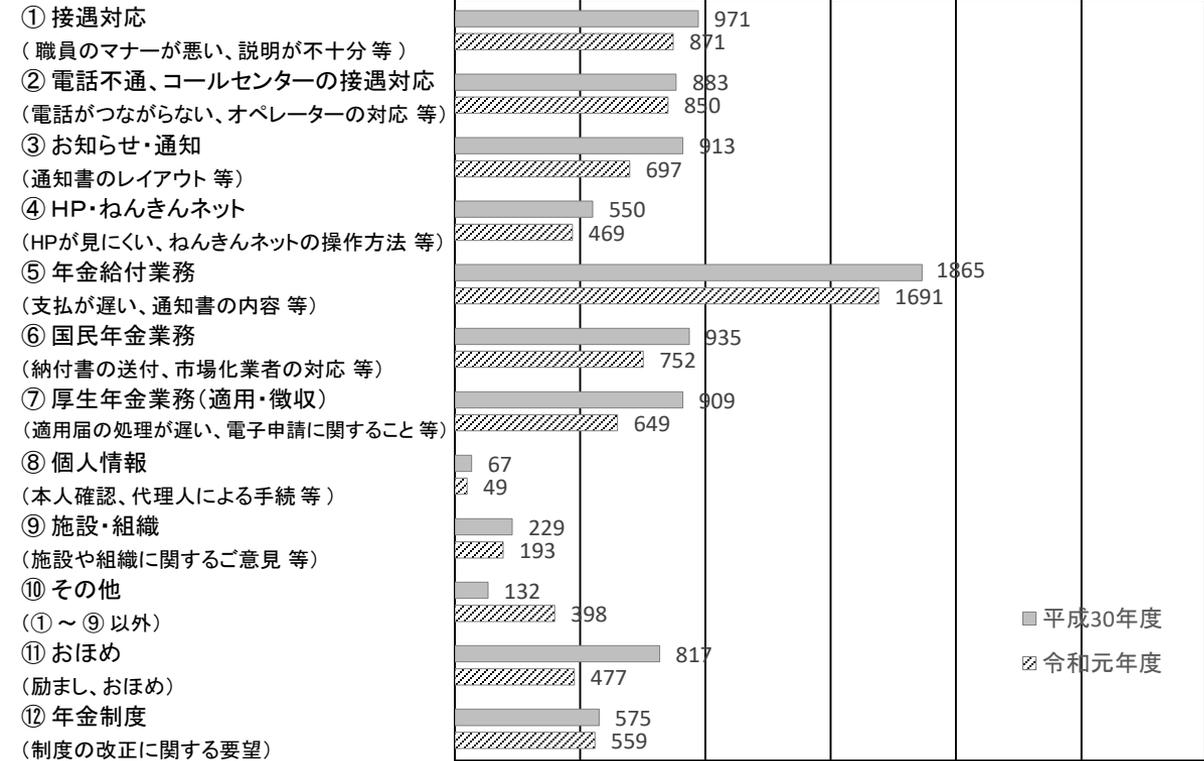
「お客様の声」の傾向と取組状況

- ① 接遇対応
 - ・職員のマナーが悪いといった声が多く寄せられている。
 - ⇒声寄せられた場合は、その都度、事実確認や個別指導を行っている。また職員の応対水準の向上を図るため、身だしなみの具体例や、お客様の声によく寄せられた苦情の事例等を新たに取込んだ「サービス推進の手引き」の改訂版を作成し、全職員に配付した。また、無予告によるサービス巡回指導を全ての拠点に対して実施し、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を行った。
- 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。機構ホームページの「扶養親族等申告書」に関するお知らせ欄に、返信用封筒の見本画像を掲載して周知を図った。また、扶養親族等申告書お問い合わせダイヤルにより、お客様からの問い合わせに対応した。
- ⑤ 年金給付業務
 - ・お客様のご意見やご要望から、担当部署へ改善提案を行うなど、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、見やすくなるよう改善に取り組んだ。

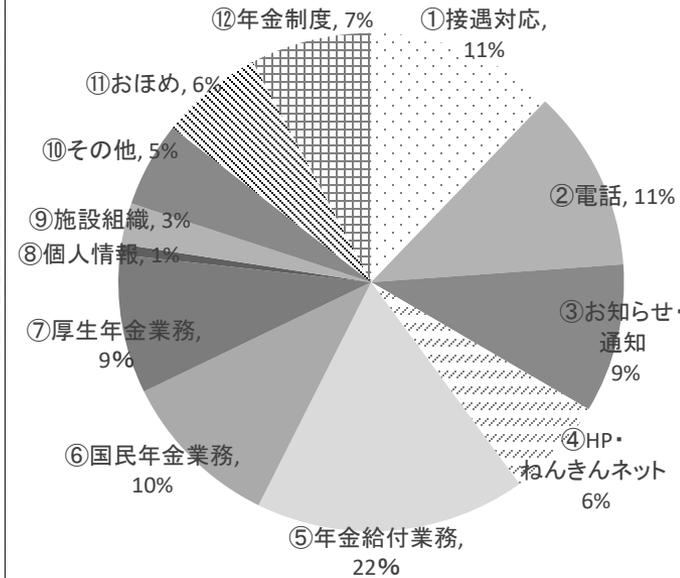
- ⑪ おほめ
 - ・配偶者の死亡にかかる手続きで年金事務所へ相談に行ったところ、窓口担当者が親切で丁寧な対応であった。過去の年金記録も見つかリ、年金を請求することができたので感謝している。

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」（意見・要望・苦情等）【令和元年度推移（平成31年4月～令和元年10月）】

【令和元年度 お客様の声の分類】



【平成31年4月～令和元年10月
(総計7,655件 対前年▲1,191件)】



主な「お客様の声」

- ① 接遇対応
- ・態度が横柄で上から目線の対応。話の途中で遮られた。
 - ・対応した職員によって回答が違う。たらい回しにされた。
- ⑤ 年金給付業務
- ・年金生活者支援給付金請求書(はがき)の返送先が、(さいたま新都心郵便局留、武蔵府中郵便局留)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。
 - ・障害状態確認届(診断書)をもっと早く送ってほしい、提出期限までに提出するのが困難である。

「お客様の声」の傾向と取組状況

- ① 接遇対応
- ・職員のマナーが悪いといった声が毎月寄せられている。
 - ⇒声が寄せられた場合は、その都度、事実確認や個別指導を行っている。またサービス水準の標準化を図るため、全ての拠点に対して無予告によるサービス巡回指導を半期に一度実施し、サービス実施状況の確認と必要な改善指導を行った。また、改善が必要な拠点に対する個別指導・フォロー研修等を実施している。
- ⑤ 年金給付業務
- ・年金生活者支援給付金請求書(はがき)に関する声が多く寄せられた。(8/30～9/27)に約767万件発送)
 - ⇒支給要件に該当している方へ、年金生活者支援給付金請求書(はがき)を送付していることを機構ホームページにて返送先の住所を案内するとともに、請求書や封筒の見本画像を掲載した。また年金生活者支援給付金専用ダイヤルを開設し、お客様からの問い合わせに対応している。
 - ・障害状態確認届(診断書)に関して声が寄せられた。
 - ⇒障害状態確認届(診断書)の作成期間が提出期限(誕生月の末日)前1か月以内から3か月以内に拡大されたことに伴い、提出期限が令和元年8月以降となる方から、障害状態確認届(診断書)を、誕生月の3か月前の月末に送付することとした。また診断書を作成する医師の方へ、診断書の作成期間等の変更についてHPで周知を行った。

- ⑪ おほめ
- ・障害年金を申請するため年金事務所へ行ったところ、窓口担当の職員に親切、丁寧に対応してもらった。また、支給決定通知書も無事届き、本当に感謝している。