

平成30年2月13日

日本年金機構相談・サービス推進部

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成30年1月1日～1月31日受付分

| お客様の声<br>把握方法別件数 |        | 来訪   | 電話   | メール等 | 合計     |
|------------------|--------|------|------|------|--------|
|                  | 本部     | 1件   | 444件 | 417件 | 862件   |
|                  | 年金事務所等 | 182件 | 77件  | 61件  | 320件   |
|                  | 合 計    | 183件 | 521件 | 478件 | 1,182件 |

(主なお客様の声)

| 項番 | 内 容     |                                                                                                                         | 分類     | 対 応                                            |
|----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------|
| 1  | 制度改善の要望 | 【国民年金業務】<br>海外に在住していたことがあるが、当時任意加入の手続きをしていなかった。遡及して当時の国民年金保険料が納付できるようにしてほしい。                                            | ①<br>④ | 現行制度について説明をしたうえで、貴重なご意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。 |
| 2  |         | 【年金給付業務】<br>年金事務所で老齢厚生年金の手続きを行った際、在職老齢年金により年金が支給停止になると案内された。少ない給与の中から厚生年金の保険料も引かれ、年金も制限されては生活が困窮するので、在職老齢年金の制度を見直してほしい。 |        |                                                |
| 3  |         | 【厚生年金保険業務】<br>平成29年4月から給与が下がり随時改定の対象となったが、在職老齢年金の停止額に反映するのは7月分の年金からである。随時改定の変更月を3か月後ではなく、給与が下がった月からにしてほしい。              |        |                                                |
| 4  | 国民年金業務  | 国民年金の委託業者からワンコールで切れる着信があった。折り返し電話してワンコールで切った理由を確認したら、システムトラブルとのことだった。改善すべきである、とのご意見をいただきました。                            | ②<br>④ | お客様のご意見をふまえて、委託業者に確認したうえで改善指導を行いました。           |

|   |        |                                                                                                                           |                                                                                                |
|---|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 通知書・届書 | 扶養親族等申告書を提出したが不備により書類が返戻されてきた。扶養親族等申告書の記入方法が難しすぎるため、高齢者でも理解できるように、もっと簡単にしてほしい、とのご意見をいただきました。                              | ③<br>④<br>所得税法上の制約がありますが、その範囲内においてもより分かりやすい文書となるよう、外部モニターを加えたお客様向け文書モニター会議等の取組により、引き続き改善に努めます。 |
| 6 | 接遇対応   | 年金事務所へ問い合わせの電話をしたところ、一方的に制度の説明をしはじめた。対応も上から目線で、不快だった、とのご意見をいただきました。（その他127件の職員の接遇に関するご意見がありました。）                          | ②<br>④<br>当該年金事務所にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。また、お客様に不快な思いをさせることのない対応を心がけます。                      |
| 7 |        | 未支給年金の請求について、電話で親切に説明をいただきました。その後、郵送していただいた届書を確認したところ、記入する項目に丸印をしていたうえに、付箋で補足説明が書いてありました。とても分かりやすく、大変感謝しています。ありがとうございました。 | ④<br>常にわかりやすい説明を意識して、今まで以上にお客様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1～3に政策・制度立案への提言、項番4～7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 佐川 明人

お客様対応グループ 青木 潤

（代表電話）03-5344-1100（内線 3173）