

平成30年3月12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2月1日～2月28日受付分

お客様の声 把握方法別件数		来訪	電話	メール等	合計
	本部	2 件	853 件	504 件	1,359 件
	年金事務所等	223 件	90 件	42 件	355 件
	合 計	225 件	943 件	546 件	1,714 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】 国民年金保険料について、学生時代に未納期間があるので、任意加入をしたいと申し出たところ、厚生年金加入中は任意加入できないと言われた。過去、学生が任意加入だった時代の未納期間は今からでも納付できるようにしてほしい。	① 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】 障害厚生年金を受給しているが、1ヶ月あたり10万円程しか支給がない。10万円では施設にも入れず、一人暮らしをするにも足りない。金額を見直してほしい。		
3		【厚生年金保険業務】 社会保険料の金額を決める際、交通費も考慮されるため、基本給が同じ職員よりも保険料額が高くなる。不公平なので、改善してほしい。		
4	年金給付手続き	海外に居住している。昨年から年金を受給しているが今年の誕生日には現況届を提出しなければならない。郵便事情が悪いため現況届が届くのか心配している。現況届はダウンロードできるのか、とのご質問をいただきました。	① ④	日本年金機構のホームページの「海外に居住する方」をクリックしていただき、「海外居住者の現況届の提出」に様式を掲載しており、現況届に添付する書類もあわせてご参照いただくようにご案内しています。

5	国民年金業務	国民年金保険料の催告状が届いたが、数日前にコンビニエンスストアで納付済みである、とのご意見をいただきました。	① ④	日本年金機構では、お客様が保険料を納付されたことが確認できるまでに日数を要しています（金融機関、郵便局での現金納付は3～4営業日後、コンビニエンスストアでの現金納付は12～16営業日後）。そのため、催告状を作成した前後に納付されたお客様宛てに行き違いで送付されるケースがあることをご説明し、ご理解を求めました。
6	通知書・届書	扶養親族等申告書が届いたが、扶養親族等がいなければ提出しなくていいと思い提出しなかったところ、2月の所得税が増額した。提出しないとどうなるかをもう少し分かりやすく明記してほしい、とのご意見をいただきました。	③ ④	扶養親族等申告書の手引きに、「控除対象となる扶養親族等がない場合でも受給者本人にかかる基礎控除が受けられること」、また、「申告書の提出がない場合は控除等の適用が受けられず、所得税等が多く源泉徴収されることがあること」を表示しておりますが、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。
7	接遇対応	年金事務所を訪問し、年金の相談をした。こちらの質問に対して、表情、言動、態度が通常では考えられないくらい悪い対応だった、とのご意見をいただきました。（その他173件の職員の接遇に関するご意見がありました。）	② ④	年金事務所においてお客様対応の事実確認を行い、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。
8		郵送していただいた書類に付箋で分かりやすい説明書きがあり、心が楽になりました。これからも、そちらに訪れる方々が安心されると思います。優しいお心遣いをありがとうございました。	④	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4～8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）