

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成30年4月1日～4月30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	770件	750件	1,522件
	年金事務所等	147件	83件	41件	271件
	合 計	149件	853件	791件	1,793件

(主なお客様の声)

項番	内 容		分類	対 応
1	制度改善の要望	【年金給付業務】 65歳以降、障害基礎年金と老齢厚生年金は併給できるが、障害厚生年金3級の場合は老齢基礎年金と併給ができないので、併給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】 障害基礎年金について障害厚生年金と同様に、障害等級3級の場合でも年金を支給してほしい。		
3		【厚生年金業務】 従業員が病気になり休んでいる。厚生年金保険料を収入が無い状態で負担するのは厳しいので、救済措置を設けてほしい。		
4	年金給付手続き	扶養親族等申告書に係る一連の業務において、業務委託における事務処理が適切でなかったことに対し、お叱りや今後の対応方法等について、ご意見をいただきました。	② ③	扶養親族等申告書に係る一連の業務実態・業務プロセスをあらためて検証し、原因を究明します。 4月10日に外部の専門家による「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」を設置しました。

5	ホームページ	平成30年3月から健康保険・厚生年金保険関係の申請・届出様式が変更になっているが、ホームページの掲載ができていない様式がある。早くダウンロードできるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	② ④	健康保険・厚生年金保険関係の申請・届出様式うち、5種類様式は掲載を完了しています。 未掲載の申請・届出様式についても、ホームページに掲載する予定です。
6	通知書・届書	年金振込通知書の次回支払月について、作成時点で支払額が未確定なのであれば、「支払予定額」と記載してほしい、とのご意見をいただきました。	③ ④	年金振込通知書には、「振込額や振込先に変更があった場合は、改めて「年金振込通知書」をお送りします。」との注意事項は記載してありますが、より分かりやすい通知書となるよう、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たが、窓口での対応が非常に悪い。分からないことがあるため問い合わせをしているのに、そんな事も知らないのかみたいな上から目線に対応された。もっと丁寧な対応をしたい。とのご意見をいただきました。 (その他、173件の職員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		障害年金の相談をした際、申請用紙の記入方法や、その後の手続きの流れなど、細かい部分も丁寧にわかりやすく説明してくださいました。初めての手続きでしたが、ホッとしました。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取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 平田 康

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)