

平成30年6月14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5月1日～5月31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	478 件	524 件	1,004 件
	年金事務所等	158 件	68 件	45 件	271 件
	合計	160 件	546 件	569 件	1,275 件

(主なお客様の声)

項番	内容		分類	対応
1	制度改善の要望	<p>【国民年金業務】 国民年金保険料の後納制度が平成30年9月末で終了するが、未納分の保険料を少しずつ支払っている ので、制度を来年まで延長してほしい。</p>		
2		<p>【国民年金業務】 国民年金保険料免除の審査について、配偶者の所得が審査対象となるが、内縁関係にある者については審査対象から外すよう、基準を見直してほしい。</p>		
3		<p>【年金給付業務】 国民年金の第3号不整合特定受給者に係る特定措置終了に伴い、4月分から老齢基礎年金を減額することのだが、一律に1割減額とするのではなく、特別な事情を考慮した減額にしてほしい。</p>		
4	年金給付手続き	<p>扶養親族等申告書に係る業務委託の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。また、その後の業務委託の新たな報道を受けて、お叱りやご意見をいただきました。</p>	<p>② ④ 平成30年6月4日に公表された「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」の報告書において提言された具体的対応策等について、同日付で当機構内に設置したプロジェクトチームを中心として、確実かつ速やかな実施に全力を尽くして取り組んでまいります。</p>	

5	国民年金業務	国民年金納付督促業務の委託業者が自宅に訪問してきたが、玄関先で、国民年金の納付に関する話を大きな声でされたため、ご近所に聞こえるのではないかと不愉快な思いをした、とのご意見をいただきました。	② ④ お客様に不愉快な思いを抱かせることのないように、配慮ある対応を行うよう、委託業者へ指導を行ってまいります。
6	健康保険・厚生年金保険業務	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届を申請したが処理が遅く、被保険者証がまだ届かない、とのご意見をいただきました。	② ④ 年度当初においては、健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届等の受付が多く、処理の遅延によりお客様にご迷惑をおかけしました。申し訳ございません。 年金事務所の窓口において、処理状況を丁寧にご説明し、柔軟に対応してまいります。
7	接遇対応	年金請求手続きのため、年金事務所を訪れた際、職員から年金請求の説明を受けたが、こちらから質問をしないと何も説明をしないような非常に不適切な対応だった。こちらからの質問を待つのではなく、職員の方から積極的に説明していただきたい、とのご意見をいただきました。 (その他、124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、親切、丁寧で且つ積極的な対応(お客様にとってプラスになるもう一言)を心がけます。
8		終始笑顔を決やらず、分かりやすくかつ丁寧に説明をしていただきました。年金制度の知識はもとより、対応マナーも素晴らしく、満足のいくものでした。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)