

平成30年7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6月1日～6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	1 件	503 件	476 件	980 件
	年金事務所等	198 件	84 件	48 件	330 件
	合計	199 件	587 件	524 件	1,310 件

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【国民年金業務】 以前、アルバイトで生活をしてきたため、国民年金保険料を支払っていない期間がある。5年以上前の国民年金保険料を支払えるように、後納制度を見直してほしい。</p>		
2	<p>【年金給付業務】 妻が亡くなり遺族年金を請求したが、資格期間が数カ月足りず、受給できなかった。老齢年金と同様に、遺族年金も、資格期間を10年に短縮してほしい。</p>	① ④	<p>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。</p>
3	<p>【厚生年金業務】 通勤手当について、所得税では一定額まで非課税になるので、標準報酬月額を決定する際も、通勤手当は計算から除外してほしい。</p>		
4	<p>年金振込通知書が私の分は送付されましたが、妻の分が送付されてきません。住所は同じです。送付漏れではないかと心配しています、とのご意見をいただきました。</p>	① ④	<p>ご心配をおかけして申し訳ございません。年金振込通知書は、順次送付しており、同じご住所であっても、到着時期に差が生じる場合がある旨をご説明し、ご理解を求めました。</p>

5	健康保険・厚生年金保険業務	健康保険・厚生年金保険月額算定基礎届の送付時期が遅い。遅くとも提出時期の一月前には送付すべきである、とのご意見をいただきました。	① ④	業務スケジュールをご説明し、ご理解を求めました。
6	国民年金業務	4月から国民年金に加入したが、納付書が6月に届いたため、4月分と5月分の前納ができなかった、とのご意見をいただきました。	① ④	業務スケジュールをご説明し、ご理解を求めました。
7	接遇対応	障害年金の手続きのために年金事務所に来訪したが、説明において専門用語が多く使われ、わかりにくく、事務的で冷たい対応であった、とのご意見をいただきました。 (その他、137件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	② ④	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、お客様の立場に立った、わかりやすい説明を行うよう心がけます。
8		たくさんの相談者を抱えているにもかかわらず、4月から数回にわたりアドバイスをいただきました。最後には、年金受給の小冊子までご送付いただき、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)