

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成30年7月1日～7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	0 件	380 件	432 件	812 件
	年金事務所等	187 件	65 件	44 件	296 件
	合 計	187 件	445 件	476 件	1,108 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】 国民年金保険料の免除申請について、配偶者の収入も審査に入るため、納付猶予は認められず、4分の1免除や半額免除しか認められない。個人の収入だけで審査してほしい。	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】 遺族年金の請求において、死亡者の配偶者が年収850万円以上ある場合、生計維持関係が認められず、遺族年金が支払われない。死亡者は高い保険料を支払ってきたので、遺族年金を支払うようにしてほしい。		
3		【厚生年金業務】 標準報酬月額の時決定について、人員不足による残業時間の増加により、4月～6月のみ報酬が増加した。実態とそぐわない等級で決定せず、季節的業務以外でも、年間平均で等級を決定してほしい。		
4	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、複数回呼び鈴を鳴らしたり、何度も扉をノックされたため、仕方なく扉を開けると、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、不愉快な思いをした、とのご意見をいただきました。	④	委託業者に訪問時の対応状況の報告を指示し、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、指導を行ってまいります。

5	年金給付業務	障害年金について、障害状態確認届が提出月初旬に送られてきても、診察の予約が取れなかったり、体調不良などで受診できなかったりと、月末までに提出できないことがある。もっと早く送るか、提出期限を延ばすかしてほしい、とのご意見をいただきました。	① 障害状態確認届の提出スケジュールをご説明し、ご理解を求めました。また、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。
6	健康保険・厚生年金保険業務	健康保険・厚生年金保険適用関係届の電子申請の届出作成プログラム・仕様チェックプログラムがメンテナンス中のためダウンロードができない。早急に復旧させてほしい、とのご意見をいただきました。	② 平成30年7月25日からのメンテナンスに時間を要し、ご迷惑をおかけいたして、誠に申し訳ございませんでした。両プログラムについては、メンテナンスを行い、問題がないことを確認ができましたので、平成30年8月6日よりダウンロードができるよう再開しております。
7	接遇対応	年金事務所へ電話で年金の支給額変更通知書の変更内容について説明を求めたが、専門用語等を多用するため、理解できなかった。（その他、125件の職員の接遇に関するご意見がありました。）	④ お客様には専門用語を極力使用せず、わかりやすい言葉に置き換えて説明するよう、お客様サービスの向上に努めてまいります。
8		障害年金の手続きに多くの書類を準備する必要があり苦労しましたが、職員の方々から段階を追って、手際の良いアドバイスを頂けたおかげで、頓挫することなく頑張れました。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 平田 康
 （代表電話）03-5344-1100（内線 3173）