

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成30年8月1日～8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	1 件	389 件	356 件	746 件
	年金事務所等	152 件	94 件	49 件	295 件
	合 計	153 件	483 件	405 件	1,041 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】 過去5年の未納期間について国民年金保険料を納付したいが、平成30年9月30日までに全額納付ができないので、後納制度の延長をしてほしい。	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】 在職したことによる老齢年金の支給停止は、働きながら年金を受給している人の勤労意欲がなくなるので、制度を見直してほしい。		
3		【厚生年金業務】 社会保険料の定時決定について、通勤定期代等の交通費も算入されるため、遠距離通勤の場合多くの労力を注ぎ、さらに高い社会保険料を徴収されてしまうので、見直してほしい。		
4	年金給付手続き	老齢年金の裁定請求書を提出したが、年金の支払いがまだされていない。早く支払ってほしい、とのご意見をいただきました。	①	お客様の年金記録を確認したところ共済組合の加入歴のあるお客様でした。共済組合の記録をお持ちの方の年金裁定には、共済組合との情報交換が必要であることをご説明をし、ご理解をいただきました。

5	国民年金業務	国民年金に加入して、納付書が事務センターから送付されてきたが、封筒に同センターの電話番号の記載がない。質問したいことがある場合はどうしたら良いか、とのご意見をいただきました。	① ④	事務センターから送付する納付書には、送付書を同封しており、照会先の年金事務所名および電話番号の案内があることをご説明しました。ご質問は、年金事務所にて回答することを案内し、ご理解をいただきました。
6	健康保険・厚生年金保険業務	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届を届出後、年金事務所に健康保険被保険者資格証明書交付申請書を提出しましたが、処理に時間がかかる。速やかに処理を行うよう要望したい、とのご意見をいただきました。	① ④	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届が電子申請であったため、事務センターでの処理状況を確認する必要があり、年金事務所の窓口で即時対応ができなかったことをご説明し、ご理解をいただきました。健康保険被保険者資格証明書は、事務センターの処理後、速やかに交付いたしました。
7	接遇対応	年金事務所の窓口で手続きを行ったところ、対応した担当者が不機嫌そうで、何の説明もなく、書類の扱いも乱暴であった。年金事務所を訪問するお客様は知識のない国民が来所するという前提で、丁寧かつわかりやすい対応をしてほしい、とのご意見をいただきました。 (その他、134件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	④	お客様に失礼にならない対応を心掛けるとともに、わかりやすい説明をする等、お客様サービスの向上に努めてまいります。
8		老齢年金請求書等の書類を送っていただいた際、紙面にマーカーで表示がされており、記入する箇所には印もありましたので、分かりやすかったです。請求する人の目線に立った、丁寧な対応をしていただき、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)