

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成30年9月1日～9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	0件	360件	369件	729件
	年金事務所等	109件	60件	34件	203件
	合 計	109件	420件	403件	932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】 遺族年金・未支給年金請求の身分関係を確認する添付書類について、法務局の証明をつけて発行する「法定相続情報証明」でも必要事項が確認できるため、添付書類として使用できるようにしてほしい。		
2		【年金給付業務】 障害年金の障害状態確認届の発送について、配達に日数がかかる地域に住む障害者は受取りが遅くなってしまうので、障害状況確認届の発送時期をもう少し早めてほしい。	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。
3		【厚生年金業務】 健康保険・厚生年金保険被保険者月額算定基礎届で、標準報酬月額改定の対象となる月に労災事故に遭い、勤務日数が不足し、対象月が限定されたため、標準報酬月額が高くなった。会社の不注意により発生した労災事故が原因の場合は、標準報酬月額決定の際、配慮してほしい。		
4	健康 保険 ・ 厚 生 年 金 保 険 業 務	従業員の健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届を提出したが、健康保険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。	① ④	健康保険・厚生年金保険資格取得届に記入もれがあり、確認が必要なお客様でした。 業務スケジュールを説明し、ご理解をいただきました。

5	年金給付業務	特別支給の老齢厚生年金を請求したときに、年金証書・年金決定通知書等を送付し、その送付がやむを得ず2カ月を超えてしまう場合はその旨をお知らせするとの受付控えを受けとった。 2カ月以上経過しているにも拘らずお知らせの通知が届かない、とのご意見をいただきました。	① ④ お客様は、厚生年金と共済組合の加入期間が混在する方であったため、共済組合からの情報を受けるまでに時間を要しました。処理に時間がかかっていることとお詫びし、業務スケジュールを説明し、ご理解を求めました。
6	通知書・届書	平成31年分の扶養親族等申告書が送付されてきた。返送用の封筒が、〒539-0060 大阪東郵便局止になっているが、日本年金機構からの郵便物で間違いないか、とのご意見をいただきました。	① 平成31年の扶養親族等申告書の返信先が大阪東郵便局止となっているのは日本年金機構が設けているものであり、日本年金機構から送付した郵便物で間違いないことを説明して、理解を得ました。 返信先郵便局は、大阪東郵便局のほか以下の郵便局も設定しています。 〒119-0314 杉並南郵便局 〒119-0315 杉並南郵便局
7	接遇対応	年金証書の再発行手続きのため、年金事務所に来訪したときに、対応した職員が乱暴な言葉づかいであったため不快に思った、とのご意見をいただきました。 (その他、122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抱かせることのない親切・丁寧な対応を心がけます。
8		北海道胆振東部地震の影響で年金事務所へ出向くことができず、年金相談の予約がキャンセルとなった。 改めて電話をしなければと思っていたところ、年金事務所から連絡をいただき、予約が取れて嬉しかったです。担当者の方も、とても親切に相談にのっていただき、ありがとうございました。	④ お客様の立場に立った対応と、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 鈴木 澄子

お客様対応グループ 平田 康

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)