

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成30年10月1日～10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	566 件	531 件	1,097 件
	年金事務所等	171 件	80 件	39 件	290 件
	合 計	171 件	646 件	570 件	1,387 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】 生活に余裕ができて、将来のことを思い、払って いなかった国民年金保険料を払おうと思っていたが、 後納制度が期間限定とは知らなかった。後納制度を 続けてほしい。	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】 失業手当を申し込んだら、給付制限期間があるの に、特別支給の老齢厚生年金が止まっている。事後 清算が行われるとしても、年金と失業手当のどちら も支給がない期間があるのはおかしいので、空白が ないように支払いの調整をしてほしい。		
3		【厚生年金業務】 健康保険・厚生年金保険適用事業所全喪届を提出 する際の添付書類に、解散登記の記載のある法人 登記簿謄本のコピーとあるが、この届書の提出期限 である事実発生日から5日以内に法務局での登記 作業が完了しないため、添付資料がなくても受け付 けるか、提出期限を変更してほしい。		
4	通知書・届書	「平成31年分扶養親族等申告書」が送付されてきた が、返信用封筒には「切手を貼ってください」のみ表 示してあるが、いくら分の切手を貼ったらいいのかわ からない、とのご意見をいただきました。	① ④	切手代は、普通郵便の場合82円切手 を貼付いただきますが、簡易書留等の 送付方法を選択される方もいらっしゃる ため、「切手を貼ってください」と表記さ せていただいております。

5	年金給付業務	平成30年7月に65歳になったが、平成30年10月15日の老齢年金が振り込まれなかった、とのご意見をいただきました。	① ② 65歳到達月にご提出していただく「年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)」を誕生月の月末までにご提出していただけなかったため、老齢基礎年金および老齢厚生年金の両方を繰下げ希望された方として対応していました。 改めて9月にご提出いただきましたので、平成30年11月15日に振込させていただきました旨、ご説明をし、ご理解をいただきました。
6	年金事務所等の電話	広域事務センターに、電話をしているが電話がつかない、とのご意見をいただきました。	① ③ 電話がつながりにくく、ご迷惑をおかけしていることをお詫びいたします。 9月以降、算定基礎届等に関する問い合わせが多くなっており、電話がつかないになっています。関係部署と協議のうえ、改善に取り組んでまいります。
7	接遇対応	予約をせずに年金事務所を訪れたところ、予約のない方は1時間ほど待ち時間が必要と言われた。当日予約もできないと言われたため、対応が悪いと声を荒げてしまったが大声を出さないでほしいと言われた、とのご意見をいただきました。 (その他、149件の職員接遇に関するご意見がありました。)	④ 当日は、予約をされずに来所されたお客様が多かったため、お待ちいただく状況でした。また、当日予約枠も埋まっており、当日予約ができないことを説明いたしましたが、お客様には手続きそのものができないと誤解を与えてしまいました。 お客様の立場に立った親切・丁寧な説明対応を心がけます。
8		妻が死亡したため、手続きで年金事務所に出向いたとき、窓口の担当の方から、親身な対応をしていただき、元気づけられました。本当に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)