平成30年12月13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11月1日～11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	2 件	313 件	347 件	662 件
	年金事務所等	129 件	73 件	42 件	244 件
	合計	131 件	386 件	389 件	906 件

(主なお客様の声)

項番	内容	分類	対応
1	<p>【国民年金業務】 国民年金保険料の追納制度は、10年以内の免除等期間に限られているが、過去のすべての免除等期間に対して追納できるようにしてほしい。</p>		
2	<p>【年金給付業務】 消費税が10%へ引き上げられる予定だが、年金支給額についても引き上げてほしい。また、老齢基礎年金と生活保護の支給額を比較しても、生活保護を受けている方が優遇されているのではないかと。</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>【厚生年金保険業務】 健康保険被扶養者(異動)届について、マイナンバーを記入した場合は、添付書類が省略できるが、基礎年金番号を記入した場合でも、マイナンバーと紐付けされている場合は、添付書類が省略できるようにしてほしい。</p>		
4	<p>健康保険・厚生年金保険業務 事務センターへ健康保険被扶養者(異動)届を提出したが、不備で返戻されてくるのが遅すぎる。再提出後、処理されるまでに、さらに時間がかかっている。健康保険証をすぐに使用したいので、早急に処理をしてほしい、とのご意見をいただきました。</p>	① ④	<p>厚生労働省から証明書類に基づいた扶養認定を行うよう取扱いが示されたため、平成30年10月1日より、健康保険被扶養者(異動)届の添付書類等が変更となりました。 そのため、返戻させていただくケースもあり、事務処理に時間がかかっており誠に申し訳ございません。 引続きホームページやチラシ等により周知を徹底してまいります。</p>

5	国民年金業務	国民年金第3号被保険者関係届を提出している方に、国民年金の保険料の未納期間に対する特別催告状が届いた、というご意見をいただきました。	① ④ お客様が国民年金第1号被保険者から第3号被保険者に変更する手続き中に、特別催告状が送付された事象でした。 その後、第3号被保険者への種別変更処理が完了し、未納期間がなくなったことから、お客様にお詫びをし、経緯を説明のうえ、ご理解をいただきました。
6	年金給付手続き	障害基礎年金の障害状態確認届を提出した場合、審査結果が届くまで約3～4か月かかると聞いたが、提出期限である7月末までに提出したにもかかわらず、まだ結果が届かない、というご意見をいただきました。	① 審査結果の送付が遅くなっていることをお詫びしました。 また、審査結果が送付されるまでの期間は約3～4か月を目安としておりますが、それ以上かかる場合もあることを説明し、お待ちいただくようご理解をいただきました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金事務所から電話がありました。提出した書類のことでしたが、年金事務所の職員が、一方的な話し方で余りにも不愉快だった、というご意見をいただきました。 (その他、131件の年金事務所等における対応に関するご意見をいただきました。)	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、お客様が不快な思いをされないよう親切・丁寧な対応を心掛けます。
8	接遇対応（年金事務所等の対応）	65歳になり、年金について何をどう聞けばよいか、内心、心配しながら年金事務所を訪れましたが、担当の方が親切に対応していただき、安心して色々なことがお聞きでき大変良かったです、とのご意見をいただきました。	④ 65歳の年金請求書(国民年金・厚生年金保険老齢給付)のはがきを持参されたお客様に対して、65歳から請求した場合の年金額、繰下げ請求をした場合の年金見込額等を提示し、パンフレット等を使用しながら丁寧に説明を行ったことに対するおほめをいただきました。 今後も、お客様に分かりやすい丁寧な対応を行ってまいります。

※「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)