平成31年1月21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12月1日～12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	315 件	365 件	680 件
	年金事務所等	110 件	48 件	31 件	189 件
	合計	110 件	363 件	396 件	869 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】 金銭的な余裕が無かったため、国民年金保険料の納付ができなかった期間があるが、今は経済的に落ち着いたので、10年の後納制度を復活してほしい。		
2		【年金給付業務】 遺族厚生年金について、妻は年齢に関係なく支給されるのに、夫には年齢制限があり、とても不平等な制度であるため、解消してほしい。		
3		【厚生年金業務】 通勤手当が報酬月額に含まれるため、通勤手当が高い場合には、厚生年金保険料が高くなり手取りが減ってしまうので、通勤手当を含めないで標準報酬月額を決定してほしい。		
4	年金給付業務	平成30年9月7日の特別支給の老齢厚生年金の請求時に、障害者特例に該当すると教えてもらい、平成30年9月21日に郵送で「特別支給の老齢厚生年金受給権者障害者特例請求書」を提出したが、12月の年金支払いに、定額部分と加給年金が加算されていない、とのご意見をいただきました。	① ④	ご迷惑をおかけしたことをお詫びいたしました。 お客様からご提出いただいた「特別支給の老齢厚生年金受給権者障害者特例請求書」に記入漏れがあったため、訂正をお願いしたことにより、12月の年金支払いに間に合いませんでした。改めて、訂正箇所のご説明を行い、記入をしていただき処理は完了しています。2月支払いでお支払いする予定です。

5	国民年金業務	国民年金納付督促業務の委託業者の訪問を受けたが、集合住宅の為、インターフォン映像越しであり、身分証明書の確認もままならない。提示する身分証明書やアプローチの仕方を工夫し、不審者ではないことが明確となる訪問をしていただきたい、とのご意見をいただきました。	① ④	お客様の意見を踏まえ、配慮ある訪問対応を行うよう、委託業者へ指導を行ってまいります。
6	年金事務所等の電話	年金について、一般的な質問をしたかったので、年金事務所に何度も電話をしているが繋がらない。電話回線を増設する等して、対応していただきたい、とのご意見をいただきました。	③ ④	曜日や時間帯によっては、電話が繋がりにくい場合があります。ご迷惑をおかけしております。お詫びいたします。 曜日・時間帯を変えて、お電話していただきますよう、ご理解、ご協力、よろしく願います。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金事務所を訪問し、年金相談の際に、担当者が一方的に早口で説明を行い、質問しても、さっき説明したのと言いたそうな顔つきを見せ、面倒くさそうな対応をされた、とのご意見をいただきました。（その他、102件の職員の接遇に関するご意見がありました。）	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、お客様のご質問には、親切、丁寧な対応を心がけます。
8	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金事務所を訪問し、年金相談の際に担当者から、国民年金の被保険者の種別（1号、2号、3号）について、図に書いてわかりやすく、丁寧に説明していただきました。安心して相談できました、とのご意見をいただきました。	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）