

平成31年2月18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31年1月1日～1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	316 件	460 件	776 件
	年金事務所等	116 件	50 件	27 件	193 件
	合 計	116 件	366 件	487 件	969 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】 老齢年金の繰り下げ待機中に、配偶者が亡くなり遺族年金の権利が発生したため、それ以降の繰り下げができなくなった。遺族年金が老齢年金の金額を下回り支給停止となる場合は、引き続き繰り下げができるようにしてほしい。	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】 生活していくなかで、2カ月毎の年金の支払いではお金のやり繰りが難しいので、毎月の支払いに変更してほしい。		
3		【国民年金業務】 コンビニエンス		

5	国民年金業務	平成30年7月に20歳になり、国民年金被保険者関係届書と国民年金保険料口座振替納付申出書を提出した。12月に7月分が未納との連絡を受け、12月中にコンビニエンスストアで支払ったが、翌月に国民年金保険料納付書が送付されてきた、とのご意見をいただきました。	① 既に国民年金保険料納付書を送付していましたが、未納であったため、再度、納付書を送付させていただきました。 ④ 国民年金保険料は、できるだけ早く納付いただきますようお願いいたします。
6	ねんきんネット	ねんきんネットのユーザーIDとパスワードを忘れたため、ログインできません。再度利用登録を行ったところ、過去に登録していたメールアドレスが使えないとのことでエラーとなりました。過去のメールアドレスでも登録できるようにしていただきたい、とのご意見をいただきました。	① 過去に「ねんきんネット」に登録したメールアドレスが本人以外のご家族等の「ねんきんネット」に登録されていないメールアドレスであれば、ご本人が再登録できます。 ④ 一方、ご家族等の方が「ねんきんネット」に登録されているメールアドレスを利用している場合は、他のメールアドレスをご登録いただきますようお願いいたします。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金相談のため、予約した時間前に年金事務所へ出向き待っていたが、予約した時間を過ぎても呼び出しがないので受付に申し出た。その後窓口担当者が対応してくれたが、お詫びの言葉もなく、「じゃあ、やりましょうかね」と言われ、軽くあしらわれたように感じた、とのご意見をいただきました。（その他、100件の職員の接遇に関するご意見がありました。）	② 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、お客様対応には、親切、丁寧な対応を心がけます。 ④
8		年金事務所に訪問し退職後の年金額について質問したところ、視覚的にわかりやすく説明してもらえた。また、勤務していた事業所から厚生年金保険70歳以上被用者不該当届が提出されているか聞いたところ、快く担当部署に確認してくれたので不安が解消した、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。