

平成31年3月15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2月1日～2月28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	450 件	471 件	921 件
	年金事務所等	128 件	70 件	34 件	232 件
	合 計	128 件	520 件	505 件	1,153 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】 被保険者死亡に伴う国民年金保険料還付請求書の 手続きで、死亡者と請求者の関係を確認する戸籍 謄本に代わるものとして、法務省が開始した「法定 相続情報証明制度」の法定相続情報一覧図の写し を、添付書類として認めてほしい。	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。
2		【年金給付業務】 国民年金の第3号被保険者は、国民年金保険料を 納付していないのに、国民年金保険料を納付してい る人と同じように年金が給付されるのはおかしい。		
3		【年金給付業務】 配偶者の年金受給開始により、加給年金が支給停 止となった。自分の年金が減ることで生活が大変に なるので、初めから加算がない方が良い。加給年金 の制度をなくしてほしい。		
4	年金給付業務	母が請求した未支給年金が支払われるまでに、3～ 4カ月かかると年金事務所の説明を受けた。支払い まで時間がかかり困ってしまう、とのご意見をいた だきました。	① ④	未支給年金の支払いまでに時間がか かることをお詫びしました。 ① 未支給年金の受付から支払いまでの ④ 事務処理スケジュールをご説明し、ス ケジュールによって処理を進めている ことを、ご理解をいただきました。

5	通知書等	公的年金等の源泉徴収票が未着のため、問い合わせたところ、再交付に2週間ほどかかると言われた。時間がかかりすぎる、とのご意見をいただきました。	① ②	公的年金等の源泉徴収票の再交付について、ねんきんダイヤルへご依頼の場合、お客様のお手元に届くまでに郵便事情によっては、最長で2週間程かかる場合がございます。お急ぎとのことでしたので、最寄の年金事務所をご案内し、再交付していただきました。
6	健康保険業務	「健康保険被扶養者認定事務の変更にかかるお願い」という文書と、被扶養者(異動)届の用紙と記入例が送付されてきたが、何か手続きが必要ですか、とのご質問をいただきました。	① ④	平成30年10月より「健康保険被扶養者(異動)届」の添付書類の取扱いが変更となったことを、再度周知するために案内文書を送付いたしました。既に扶養認定されている方については手続きは不要であることをご説明し、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)	年金関係の書類の記入方法確認のため、年金事務所に訪問した。その際、受付の担当職員が、「予約が一杯で、すぐに対応できない。」と横柄な態度だったため、非常に不愉快だった、とのご意見をいただきました。 (その他、128件の職員の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、お客様にお詫びをするとともに、対応した職員には指導を行いました。 今後も、お客様対応には、親切・丁寧な対応を心がけてまいります。
8		遺族年金の請求のため、年金事務所に訪問した際、相談担当の職員に、わかりやすく丁寧に説明していただき、スムーズに手続きができた、とのご意見をいただきました。	④	今後もわかりやすい説明を意識して、お客様サービス向上に努めて参ります。

※「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 3171)