

平成31年4月12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3月1日～3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	377 件	434 件	811 件
	年金事務所等	119 件	43 件	48 件	210 件
	合 計	119 件	420 件	482 件	1,021 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】 国民年金保険料の免除申請にかかる所得審査の対象は本人、配偶者、世帯主となっているが、本人のみにして欲しい。	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】 年金受給者である別居の姉が亡くなり、未支給年金請求の手続きの際「生計同一に関する申立書」が必要と言われた。姉との関係がわかる知り合いや、民生委員もいない。いまだき、第三者に証明を求める手続きは納得がいかない。		
3		【年金給付業務】 障害の程度が重くなり、障害者手帳の等級変更と障害年金の改定請求を同時に行う場合、市区町村に提出した診断書の写しで障害年金の改定請求が出来るように制度を改正して欲しい。		
4	年金給付業務	障害状態確認届(診断書)を提出したところ、次回の提出が1年後との結果であった。今までは5年ごとの提出だったのに、1年後ではお金も手間もかって困る、とのご意見をいただきました。	① ④	次回の診断書の提出時期については、ご提出いただいた診断書により認定医師の意見も踏まえ、審査し決定していることを説明しました。

5	国民年金業務	国民年金保険料の納付の案内について民間業者から電話があった。日本年金機構の関連の会社と聞いたが、不審電話ではないのか信用できない、とのご意見をいただきました。	① ④	日本年金機構では、国民年金保険料の納付のご案内を民間業者に委託していることを丁寧にご説明しました。
6	ねんきんネット	ねんきんネットについて、家にはパソコンが1台しかないため、家族共有のIDで、夫婦の利用登録ができないのか、とのご意見をいただきました。	② ④	ねんきんネットでは、個人ごとのメールアドレスを登録いただければ、1台のパソコンでご夫婦で利用できること、また、年金個人情報保護の観点から、夫婦間でもIDの共有は禁止されていることをご説明しました。
7	接遇対応（年金事務所等の対応）	先日、年金事務所に身内の死亡で手続きに行ったら、相談中に奥から職員の甲高い笑い声が聞こえてきて不快だった、とのご意見をいただきました。（その他、152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、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てまいります。
8	接遇対応（年金事務所等の対応）	年金手帳を紛失してしまい年金事務所で手続きしたところ、担当の方に懇切丁寧に対応してもらいました。また、事前に年金事務所に電話で相談した時も丁寧な対応で有難かった、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 米倉 克也

（代表電話）03-5344-1100（内線 3171）