

令和元年6月14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

令和元年5月1日～5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	248 件	529 件	777 件
	年金事務所等	82 件	52 件	19 件	153 件
	合計	82 件	300 件	548 件	930 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】 年金の受給について、2か月ごとではなく毎月の方が計画的に利用できるのでは、変更してほしい。	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		【厚生年金業務】 遠距離通勤のため通勤手当が高くなり、在職高齢年金の調整により年金が減額されている。通勤手当は自分の自由に使えるお金ではないので報酬に含めるのはおかしい。改善してほしい。		
3		【国民年金業務】 国民年金や厚生年金保険、国民年金基金等の制度を一本化し、加入者の希望で保険料の金額を決められるようにしてほしい。		
4	年金給付業務	障害年金の請求書を昨年10月に出したが、年金証書が届いたのが5月だった。年金の決定が遅い、とのご意見をいただきました。	① ④	診断書の内容について、担当医師へ照会させていただく必要があり、事務処理に時間がかかったことをお詫びするとともに、年金の支払予定日をご説明し理解を求めました。

5	年金給付業務	年金を受け取っていた者が亡くなったため、未支給年金の請求をしたが、亡くなった受給者の口座に入金されている。口座が凍結されていておろせない、とのご意見をいただきました。	① 未支給年金の請求をされた場合でも、亡くなった受給者の口座を解約されていないと、入金される場合があることを ④ 説明しました。また、口座の解約等については、金融機関にご相談いただくようご説明しました。
6	国民年金業務	国民年金保険料をクレジットカードで2年分まとめて納付しようとしたが、資金不足のため納付できなかった。クレジットカードの利用限度額を引き上げていたのにおかしい、とのご意見をいただきました。	① クレジットカード納付では、利用限度額と有効期限が事前に確認できた場合にカード会社が立替納付を行います。 ④ 今年は、4月の11日～20日の間に利用限度額等の確認を行ったことを説明し、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）	年金受給の手続きのため年金事務所へ相談に行き質問したところ、説明の仕方がそっけなく、冷たい感じがして不快になった、とのご意見をいただきました。（その他、105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。 ④
8		母親の住所変更届が必要だったが、遠方で出向くことが困難なため電話で相談したところ、郵送で対応できることを丁寧に説明してくれた。相手の立場を思いやる優しい対応で本当に嬉しかった。	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 米倉 克也
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3171)