

お客様の声及びサービス改善の 取組状況について

お客様の声分析集計表

○平成22年1月1日～1月31日 分析報告

分類	件数	内訳(%)	主な内容
1 予算執行等に関するもの	0	0%	
2 国民年金に関するもの	35	13%	国民年金保険料納付(納付期限2年を遡って納められるようにしてほしい) 国民年金納付督促の民間委託(対応が悪い。詐欺と勘違いしてしまう)
3 年金給付に関するもの	76	28%	再裁定処理の遅延(心待ちにしている国民が多数いるので早くしてほしい) 失業給付と年金の調整(どちらかしか支給出来ないのは保険料の無駄である)
4 健康保険・厚生年金保険に関するもの	29	11%	被保険者賞与支払届の記入例(わかりづらい。文言を改めるべき) 標準賞与額決定通知書の改善要望(命令口調の記載を改めるべき)
5 不祥事に関するもの	5	2%	事務処理誤りの公表(事務処理誤りの原因分析等について公表してほしい) 報道に関する意見(国民年金の不正処理にかかる意見)
6 お客様への対応に関するもの	51	19%	相談窓口の改善(パーテーションを充実させて個人情報保護に努めてほしい) 年金事務所職員の対応(馴れ馴れしい態度を改めるべき)
7 ホームページに関するもの	9	3%	ホームページの掲載内容に関する意見・苦情 (例:全国の年金事務所の地図や機構の組織図が掲載されていない等)
8 電話に関するもの	18	7%	電話が繋がらない(音声案内ばかりで繋がらない) 電話での本人確認方法(基礎年金番号が分からない為に相談に応じてもらえない)
9 個人情報に関するもの (不祥事に関するものを除く)	5	2%	封筒の品質(品質が悪いので封筒が透けて中身がみえてしまう) DV被害者への対応(離婚した配偶者へ住所が知られないようにしてほしい)
10 励ましに関するもの	4	1%	お客様からの激励(説明が大変良く、わかりやすかった※新潟東年金事務所) ご意見箱に寄せられた意見(職員への激励※武生年金事務所)
11 その他	30	11%	日本年金機構のお客様パンフレット(組織形態がわかる資料)の作成要望 出張相談の廃止(廃止した地域からの継続要望)
12 その他のお叱り	5	2%	障害者特例制度の周知(周知が足りないので一カ月受け損なった) 第三者委員会の対応(第三者委員会への不満に対する激しい叱責)
合計	267	100%	

(例:職員のクレームを訴えようにも年金事務所の電話が繋がらないという内容は⑥お客様への対応に関するもの、⑧電話に関するものにカウントする。)

理事長へのメール分析集計表

○平成22年1月1日～1月31日 分析報告

分類	件数	内訳(%)	主な内容
1 予算執行等に関するもの	0	0%	
2 国民年金に関するもの	39	9%	国民年金保険料納付(納付書が数日間で2通も送付されてきたのはなぜか) 国民年金保険料免除(申請時期や対象期間を明確に示してほしい。)
3 年金給付に関するもの	116	28%	年金支払(裁定から支払までに時間がかかりすぎる) 失業給付と年金の調整(失業給付終了後の年金支払をはやくしてほしい)
4 健康保険・厚生年金保険に関するもの	36	9%	健康保険証の発行(健康保険証の発行が以前より遅くなったのは年金機構と協会けんぽの連携がうまくとれていないからではないか)
5 不祥事に関するもの	4	1%	不正免除問題(不正免除に関わった職員の処遇が知りたい)
6 お客様への対応に関するもの	41	10%	年金事務所職員の対応(年金制度についてきちんと説明してほしい。「奥さん」ではなくちゃんと名前を言ってほしい)
7 ホームページに関するもの	62	15%	ホームページの記載内容に関する意見・苦情 (「準備中」表示が散見される。「お客様」という表現は適切でない)
8 電話に関するもの	21	5%	電話対応(やっと繋がっても基本的な質問にも答えられない。電話番号も聞かずに「折り返します」と電話を切った)
9 個人情報に関するもの (不祥事に関するものを除く)	7	2%	通知書の送付(賞与額決定通知書は親展で送付してほしい) 本人確認(電話照会の際の本人確認を厳格に行いすぎている)
10 励ましに関するもの	1	0%	お客様からの激励(丁寧な対応でわかりやすかった)
11 その他	57	14%	機構からの送付物(サイズを統一してほしい) 職員採用(退職した優秀な職員を再雇用してほしい)
12 その他のお叱り	36	9%	職場環境(安心して出産できる職場にしてほしい)
合計	420	100%	

(例:職員のクレームを訴えようにも年金事務所の電話がつかないという内容は⑥お客様への対応に関するもの、⑧電話に関するものにカウントする。)

国民の声 厚生労働省(機構分)分析集計表

○平成22年1月1日～1月31日 分析報告

分類	件数	内訳(%)	主な内容
1 予算執行等に関するもの	1	1%	年金機構の人件費(厚生労働省がきちんと監督してほしい)
2 国民年金に関するもの	6	4%	国民年金保険料(この時代に苦しくて払えない)
3 年金給付に関するもの	43	30%	雇用保険と年金の調整(調整後の年金支払開始期間の短縮を図れないか) 受給権発生日(受給権発生日到達年齢の当月分が出ないのはおかしい)
4 健康保険・厚生年金保険に関するもの	13	9%	業務処理(機構後、資格取得届、月額変更届等の通知が遅くなった)
5 不祥事に関するもの	0	0%	
6 お客様への対応に関するもの	13	9%	職員の対応(年金事務所職員の対応が横柄)
7 ホームページに関するもの	3	2%	ホームページ(旧社会保険庁HPの事務所の電話番号が、誤って自宅の電話番号である。修正済み)
8 電話に関するもの	12	8%	電話が通じない(日本年金機構本部の代表電話が通じない) 音声ガイド(電話が繋がらないときに流れる音声ガイドはサービスの低下では)
9 個人情報に関するもの (不祥事に関するものを除く)	1	1%	国民料収納業務の民間委託(個人情報保護違反ではないか。)
10 励ましに関するもの	0	0%	
11 その他	20	14%	協会けんぽの広報(老人には分かりにくい。) 年金担保の制度(事務所職員、銀行に周知すべきである。)
12 その他のお叱り	33	23%	
合計	145	100%	

(例:職員のクレームを訴えようにも年金事務所の電話が繋がらないという内容は⑥お客様への対応に関するもの、⑧電話に関するものにカウントする。)

お客様へのお約束 10 か条



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - ▶ お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - ▶ 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
 9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
 10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
- 以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。その解決に向けて、全力投球していきます。

～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠意に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国统一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

【ねんきん定期便専用ダイヤル】

0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで
IP電話・PHSからは 03-6700-1144 第2土曜日 午前9時～午後5時まで

【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
IP電話・PHSからは 03-6700-1165 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

◆ ご相談の窓口は、全国にごさいます。

○ご相談は、全国312ヶ所の年金事務所及び51ヶ所の年金相談センターで受け付けています。

- 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
- 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
- 第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

○最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認いただけます。 <http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 年金記録は、インターネットでもご確認できます。

○あらかじめユーザーID・パスワードを取得いただければ、インターネットでいつでも年金記録がご覧いただけます。

日本年金機構のホームページ  <http://www.nenkin.go.jp/>

わかりやすい言葉置き換え例集の作成とお客様向け文書の改善について

わかりやすい言葉置き換え例集の作成について

- 「お客様へのお約束10か条」に掲げた「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明」する約束の実現の一助とすべく、年金事務所における年金相談等において、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、職員からの意見募集などのプロセスを経て、各種の用語の置き換え例を示したものを作成。

お客様向け文書の改善について

- 日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を立ち上げるとともに、高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「モニター制度」を導入することを予定。
- 本部内の取組としては、サービス推進部を中心に関係各部の職員から構成された「お客様向け文書審査チーム」において、新たに発出するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても、順次（発出量の多いもの、お客様からの苦情が多いもの、現場からの改善要望のあるもの等から）見直しを進める。
- 一般の方からのモニターについては、公募その他の方法により委嘱し、「わかりやすさ」等の観点からのご意見を伺うことを予定。※4月からの発足に向け、現在、日本年金機構ホームページにおいて、一般の方からのモニター募集について掲載中（3月15日まで）。