

平成22年6月14日

日本年金機構サービス推進部

No.22 (2010/6/4～2010/6/10受付分)

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

(本内容は、厚生労働省で公表している「国民の皆様の声」の集計報告の内容と同じものとなっております。)

平成22年6月4日～平成22年6月10日受付分

お客様の声 把握方法別件 数		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
	本部分	5 件	510 件	20 件	0 件	58 件	0 件	593 件
	地方分	41 件	40 件	20 件	0 件	1 件	0 件	102 件
	合 計	46 件	550 件	40 件	0 件	59 件	0 件	695 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	155 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	526 件
	法令遵守違反に関するもの	8 件
	その他	6 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	子供の無い妻や夫も対象とする新たな国民年金遺族年金制度の創設をして欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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	年金額をもっと増やして欲しい。生活保護の水準以下なのではないか。次の世代の人たちのためにも仕組みを変えて欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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。
3	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら受け取っている。賞与を受け取ったことに伴い、年金が一部支給停止された。停止額と賞与の手取り額を比べるとほとんど変わらない。在職老齢年金制度を廃止して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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。
4	夫が亡くなり、遺族厚生年金の申請を行ったが、自分自身の老齢年金の方が多いため、全額停止になる。自分の年金だけでは生活することが難しい。受給額が一定基準に満たない場合、併せて受け取れる制度にして欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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。
5	国民年金の付加年金の給付額が、制度創設当初より変更されていない。物価スライド分を加えて年金額を変更して欲しい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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。

6	平成7年4月から平成15年3月までの間に納付した賞与分の特別保険料が、年金額に反映していない。保険料を納めているのに年金額に反映しない制度には、納得ができない。反映するようにしてほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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。
7	各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
8	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が多数ありました。)	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
9	健康保険・厚生年金保険適用関係書類の処理や国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い等のご指摘をいただきました。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。
10	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。高齢で健康面に不安があり、出来るだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が多数ありました。)	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
11	年金事務所の電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中でつながらない)	年金に関する照会等についてはコールセンターにおいて対応している旨の周知を図り、年金事務所への照会電話の分散化等を図っております。 なお、お客様の声グループにご意見をいただいたお客様については、折り返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。

※項番1～6に政策・制度立案への提言、項番7～11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)

サービス推進部

お客様の声グループ長 高水 徹

お客様の声グループ 海野 崇

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例(今週の改善)

平成22年5月7日～5月13日受付分

平成22年5月7日から5月13日の間に日本年金機構に寄せられました年金事務所に関する「お客様の声」に基づき、日本年金機構において実施した個別対応事例(今週の改善)をとりまとめましたので公表します。

お客様の声		個別対応事例(今週の改善)
A ケース	わからないから来訪し、相談を受けに来たのに、職員の応接態度が不愉快で、説明も不十分でした。	お客様と対応した職員が特定できず、朝礼会議で、次の事項について再確認を実施しました。 ①お客様のお話をしっかりお聞きすること。 ②初めて年金のことを聞くお客様の立場にたって、繰り返し丁寧に説明すること。 ③「他にはご相談はありませんか？」など+αのお声がけをすること。
B ケース	遺族年金・未支給年金請求書の書き方について、電話で問合せしたが、いちいちこんな事で聞いてくるなどと言うような態度で対応された。足が悪いため電話しているのに、来所してくれと繰り返され、なかなか相談に乗ってくれなかった。	対応した職員については、個別にヒアリングを行い、お客様に不快感を感じさせないような対応をするよう指導しました。また、事務所においても、来訪相談や電話相談のマナーについて、再度教育指導を実施しました。
C ケース	第2土曜日の相談日に電話をしたが、休業のアナウンスが流れていた。ねんきんダイヤルで別の電話番号を教えてもらい電話したが、担当者が他のお客様の対応中で、折り返し電話すると言われたが、連絡がなく、こちらから連絡すると、お詫びの言葉もなく、言い訳ばかりされた。	休業のアナウンスは、受付時間前のため、留守電モードになっていました。対応した職員については、お客様目線で対応するように指導しました。また、事務所内で職員に注意喚起の周知を行いました。
D ケース	第三号被保険者の住所変更届に関して相談し、担当者が回答した内容に誤りがあったので、上司より説明が誤りである旨の連絡があったが、言葉遣いが悪かった。	対応した職員については、厳重注意を行いました。また全職員に電話対応や、接遇等を適切に行うように注意喚起を行いました。以上について、ご指摘いただいたお客様に謝罪したうえで、ご説明しご理解いただきました。
E ケース	年金事務所で戸籍抄本の必要枚数が何枚であるか訊ねたところ「1通に決まっているでしょ」ときつい口調で、上から目線での対応をされた。他の職員は大変親切だった。この職員について、きちんとした対応をしてほしい。	対応した職員に事情を聴取したところ、お客様にそのような印象を与えたことを反省したので、お客様に対する丁寧な言葉遣いの徹底を指導しました。また、事務所内の他の職員に対しても「お客様へのお約束10か条」「マナースタンダード」を再度徹底し、お客様重視の意識向上をはかりました。