

平成22年6月21日

日本年金機構サービス推進部

No.23 (2010/6/11～2010/6/17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11日～平成22年6月17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	650 件	50 件	0 件	60 件	0 件	765 件
	地方分	37 件	35 件	18 件	0 件	6 件	0 件	96 件
	合 計	42 件	685 件	68 件	0 件	66 件	0 件	861 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	207 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	650 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	4 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	母親が亡くなった際、子供に遺族基礎年金を受取る権利ができるが、父親と一緒に暮らしていると支払いが停止となる。子供を一人にすることは出来るはずもなく、年金を受け取りできない制度になっている。受け取ることが出来るような年金制度にして欲しい。	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。
2	70歳以上で在職している場合に老齢厚生年金が支給停止となることがあるが、これをやめて年金を支払って欲しい。	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	以前、時効特例給付による年金の支払いを受け取った。この度、遅延特別加算金の支払いがあったが、余りにも額が少ない。増額して欲しい。	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	現在、老齢基礎年金から介護保険料が天引きされている。年金を受け取っている側の都合もあり、年金からの介護保険料の特別徴収を止めて欲しい。	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	年金の支払いについて、受け取りが出来る年齢の誕生日の前日に受け取る権利が発生し、その翌月分からしか支払いがされない。権利が発生した月の分から受け取れるようにして欲しい。	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。

6	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。
7	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。
8	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。
9	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。
10	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。	日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
11	お客様から、年1回の年金振込通知書へのお礼や激励をいただきました。	これらの声を糧として、肅々とサービス向上に努めてまいります。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～11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14日～5月20日受付分

平成22年5月14日から5月20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	国民年金の加入手続きのため年金事務所に来たが、順番待ちをしているのに、自分の次の人が先に呼ばれた。私が「先に待ってますので・・・。」と言ったところ、やっと次の担当者に対応してくれた。私は営業の指導者として35年以上営業現場をみっていますが、これがレストランや喫茶店なら、お客様はどんな思いをされるでしょうか。	本件は、ご意見箱への投書です。ご指摘は、昼休みから戻った職員が、後から来たお客様に先にお声がけをしてしまったものです。ご指摘をいただいたお客様には、電話で謝罪をさせていただきました。早速、このような場合に、まず何が大切なのかを考えさせる朝礼を行い、常に窓口や待合の状況に配慮するよう全員に周知徹底を行いました。また、このことは、お客様のご意見・ご要望に対する回答として、お客様向けに掲示をさせていただきました。
B ケ ー ス	年金事務所に年金相談に来ましたが、あるブースの担当者の声が大きすぎます。プライベートな内容を大声で言われて、他人に全て聞こえていました。大変気分を悪くしました。	ご意見箱への匿名の投書ですが、ご指摘の担当者が特定できたので、個別にこの投書を見せて、声の大きさについて周りに配慮するよう指導しました。また、他の相談担当者についても、このご指摘を共有化し、声の大きさについて十分周りに配慮するよう指導しました。
C ケ ー ス	年金事務所に相談に行った。対応した職員が、とにかく一方的に話し、話し方が横暴で、こちら(お客様)に話をさせようとしないう。また、質問が終わっていないのに、早く話を終わらせようとした。他の職員は、とても対応が良かったのに、正直がっかりした。	対応した職員については、個別にヒアリングを行い、お客様の問い合わせ内容を最後までよく聞き、お客様が話されている時は話をさえぎることなく、適切な説明をするように指導しました。また、事務所においても、朝礼時に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。
D ケ ー ス	年金事務所に、委任状を持った代理人が被保険者記録回答票を受領できるかどうか、電話で照会した。対応した職員は、他の者や上司に確認することせず、あいまいな回答をした。このことを苦情として申出するので上司と代わるよう要求したが、代わった上司はこの状況を全く把握していなかった。	対応した職員については、お客様の問合せにすぐに回答ができない場合、調べて折返し電話することや電話を他の者に引継ぐ場合は要件を伝えて引継ぐよう指導しました。引継ぎを受けた者は、要件を聞いた上で対応するように指導しました。また、事務所内においても、朝礼時に事例を伝え、電話対応について適切に対応するよう注意喚起しました。
E ケ ー ス	年金事務所に離婚分割の請求手続きに行った。当初の話で6月支給と言われた。電話で再度確認したところ今度は6月支給は無理と言われ、納得がいけないと言うと、本部の電話番号を教えられた。電話に出た本部のお客様の声担当は、分からないので最初に手続きした年金事務所から連絡させる、という対応だった。	お客様は、過去にも旧社会保険業務センターに電話で問い合わせた経験があり、支払時期について細かなご説明をする前に「本部の電話番号を教えろ」という話になってしまい、担当者が本部の電話番号をお教えし、かえって苦情に発展したケースです。お客様には、謝罪の上、再度支払時期について、7月随時払いでのお支払いになることをご説明し了承いただきました。
F ケ ー ス	母親に同伴して年金事務所に相談に行ったが、待ち時間に「先生」と呼ばれていた職員が、大きな声で子供の話など世間話をしていた。自分自身が子供を亡くしていることもあり、非常に不愉快だった。	ご指摘は、相談業務を委託している社会保険労務士についてのものでした。相談の間の待機時間に、待機スペースで話した会話が、お客様に聞こえたものです。本人には、この内容を伝え、たとえ待機スペースであっても勤務時間中は私語を慎むよう指導しました。これを機に、事務所内でも、全職員にこの事例を伝え、注意喚起の周知徹底を行いました。