

平成22年6月28日

日本年金機構サービス推進部

No.24 (2010/6/18～2010/6/24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18日～平成22年6月24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	3 件	424 件	22 件	0 件	59 件	1 件	509 件
	地方分	39 件	49 件	34 件	0 件	4 件	0 件	126 件
	合 計	42 件	473 件	56 件	0 件	63 件	1 件	635 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	130 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	503 件
	法令遵守違反に関するもの	1 件
	その他	1 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	若くして夫を亡くし、遺族年金を受給しながら働き子供を育ててきた。65歳から自分の年金を受給できるようになったが、わずかの金額が増えただけである。自分自身の老齢厚生年金と遺族年金を併せて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。
2	年金を受け取っている人が亡くなった場合、死亡当時、生計を同じくしていた者が居ないと亡くなった月までの年金が受け取れない制度になっている。遺族であれば支払わ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。
3	高年齢雇用継続給付金と年金の調整について、年金を減額されると生活ができない。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	障害年金の請求について、制度を知らなかったため遡っての請求を相談したところ、5年以上前の診断書の提出を求められた。国で基本的にカルテの保存期間を5年としているのと矛盾している。改善して欲しい。	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	標準報酬月額額の算定について、非課税である通勤手当を含めて算定することは納得できない。算定の対象から除くよう制度を改正して欲しい。	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	学生時代の国民年金保険料について、既に納付期限が過ぎているため納めることが出来ない。納付期限を10年にする改正法案が国会で継続審議となっているが、10年ではなく撤廃し、全ての過去の期間について支払うことができ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。
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欲しい。	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21日～5月27日受付分

平成22年5月21日から5月27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	年金相談に出向き、自分の前の方の相談が終わったので、すぐに案内されるものと思っていたが、空いた相談窓口の担当者の雑談が聞こえ、その後、30分も待たされた。相談者のことをもっと考えて欲しい。	ご意見箱への匿名の投書ですが、本件は、相談対応終了後相談窓口から離席し、他の職員と相談や書類の内容について確認する場合があります、そのことをお客様から雑談と受け止められたのではないかと思います。お一人の相談が終了した場合、次のお客様がお待ちの場合は、出来る限り速やかにお客様をお呼び出来る体制を整えるよう相談窓口職員に対して指導しました。また、相談窓口から離席する場合には、窓口支援職員が対応することを徹底します。
B ケース	前回、手続きに係る相談・確認をしており、不足していた書類を添付して届出するだけの状態で短時間で終わる予定であったのに、普通に相談する時と同じように長時間待たされた。	本件は、ご意見箱への投書です。一度書類を点検して、不足していた書類を添付し、申請書類の受付のみを希望されるお客様につきましては、これまでの経緯を確認したうえで受付のみを行い、その際、審査段階において不備等が判明した場合には事務センターより返戻する場合もあることを必ず伝えるよう徹底しました。
C ケース	今年度の年金見込額を確認するため、13:00頃に年金事務所へ出向き、その時点での待ち時間は約30分待ちと案内された。しかし、職員の食事休憩のためか半分の相談窓口しか対応しておらず、その後2つの相談窓口が空いたままであった。結局、1時間近く待たされたが、待ち時間が長すぎる。	本件は、ご意見箱への投書です。相談窓口の担当職員が交代で休憩を取っていた時間帯であったため、相談窓口の職員は通常時より少なくなっていたことを踏まえ、当該時間帯に係る応援体制を明確にし、空いている相談窓口を作らない体制を取るよう調整しました。
D ケース	年金事務所へ国民年金の手続きに出向いた。最初に対応した職員は、椅子に座ったままで用件を聞き、「自分が担当です。」と言ってそのまま対応を続けたが、手続きの内容でわからないことがあるのか、度々奥にいる職員に聞いては戻るを繰り返し、結局、他の職員が対応することとなった。また、代わられた職員への質問事項の引継ぎができていなかったため、再度最初から説明することになり、時間もかかっていらした。	対応した職員に対し、対応開始時には立って挨拶したうえで用件をお伺いすること及び常にワンストップ対応を心掛け、他の職員に引き継ぐ場合には、それまでの相談・回答内容を速やかに伝え、お客様から再度ご質問の内容を伺うことのないよう指導しました。
E ケース	年金の請求手続きに必要な書類を確認するため、年金事務所に電話をした。対応した職員は用件を伝えている途中であるのに「こちらは担当じゃない。」とまるで当方が悪い様な強い口調で言われ、電話を担当係に回された。非常に不愉快だった。代わって対応した職員から丁寧にわかりやすい説明を受けたので、その後の手続きがスムーズに行うことができ、感謝しているが、最初に対応した職員の態度には納得できない。また、女子職員でジーパンを履き仕事をしている職員がいる。最低限仕事を行う服装というものがあると思う。	対応した職員に対し、常に相手の立場を考えた対応を心掛けるよう指導しました。また、年金事務所内においても、お客様に対するマナーを徹底するように周知し、服装については、身だしなみチェックを行い、ビジネスにふさわしい服装を心がけるように指導しました。