

平成22年7月5日

日本年金機構サービス推進部

No.25 (2010/6/25～2010/7/1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25日～平成22年7月1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	331 件	7 件	0 件	50 件	0 件	391 件
	地方分	33 件	42 件	12 件	0 件	3 件	0 件	90 件
	合 計	36 件	373 件	19 件	0 件	53 件	0 件	481 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	106 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	375 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	0 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	過去に転職した際、国民年金への加入をしていなかった期間がある。60歳になってから任意で加入し納めることができる」と説明を受けたが、平成29年まで年々保険料が上がることを決まっており、60歳まで待つと保険料が高くなる。納入する意思があれば、今納めることができ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。
2	年金額が少ない。生活保護の水準以下なのではないか。老齢基礎年金の金額を増やすために、年金を受け取っている高齢者でも保険料を納めら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	障害年金を遡って請求し決定されたが、5年より前の分は時効により受け取ることができなかった。障害年金の制度を知らなかったため、請求できなかったのが理由であり、受け取りができるように時効制度を撤廃して欲しい。	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、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金額の一部が支給停止になっている。在職老齢年金制度を廃止もしくは厚生年金保険料の減額をして欲しい。	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。
5	60歳以後も働いて厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っている場合、65歳に達するか、退職して1カ月が経過しないと年金額の再計算が行われない。せめて働いていても1年ごとに年金額の再計算をす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	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と聞いている。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。	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	年金再計算(時効特例)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	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。
11	障害年金の審査結果等に不満(不支給決定、決定された等級が低いなど)	事実確認を行った上で、審査結果等について説明するとともに、不服がある場合の手続き等の案内を行っております。

※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28日～6月3日受付分

平成22年5月28日から6月3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
A ケ ー ス	窓口相談では、よりお客様の声に耳を傾けて欲しい。もう少し話を聞いてもらえれば余計な説明も無く簡潔に話が進んだかもしれない。	本件は、窓口相談に応じた職員と、お客様の間で誤解があったために、年金の一部停止(在職中)の説明が長引いてしまった事案です。お客様に不快な思いをさせてしまったことを改めてお詫び申しあげたところ、ご了承をいただき、「社会保険庁から日本年金機構になってから対応が変わったね」とのお言葉もいただきました。
B ケ ー ス	窓口で担当した職員は、6月に採用されたばかりのためか、算定基礎届について何もわかっていなかった。更に対応も元気が無く、やる気が伝わってこない。十分な職員教育をお願いしたい。	本件は、匿名でお客様の特定ができませんでした。所長・副所長より該当職員に「年金事務所の窓口を担当する職員は日本年金機構の顔であり、お客様との相談に応じる時は元氣よく、ハキハキと対応するべきである。」旨を伝達し、指導を行いました。
C ケ ー ス	年金事務所のご意見箱に「受付の女性の態度が悪い。若い客に対しての対応が悪い。不快です。」という匿名の投稿があった。	ご意見箱の投稿内容と、年金事務所からの回答を事務所に掲示しました。年金事務所内では不快な思いをさせたことへのお詫びの回答を掲示するとともに、今回のお客様の声を年金事務所内の全職員に対する戒めと考え、今後のお客様対応の見直しの徹底を図りました。
D ケ ー ス	年金事務所に遺族年金の支払内訳を訪ねようとしたが、職員の口調が命令口調であった。もっと優しく、丁寧な対応をして欲しい。	本件は、お客様相談室長より改めて不快な思いをさせてしまったことを陳謝し、ご了承を頂く事が出来ました。更に、お客様には担当職員の名前が上手く伝わっていなかったことから、お客様との応対時にはしっかり確実に名前を伝えることについても今回の事案と合わせて指導を行いました。
E ケ ー ス	相談窓口で対応した男性職員のたばこのにおいが気になった。入口のホールの目安箱(ご意見箱)の設置はとてもよい試みだと思えます。	メールによる匿名のお客様からのご意見。朝礼で接遇・マナー・エチケットを認識して、お客様に不快な思いをさせないよう心がけること、喫煙後の消臭に努めることを周知徹底しました。