

平成22年7月12日

日本年金機構サービス推進部

No.26 (2010/7/2~2010/7/8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7月2日～平成22年7月8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	296 件	13 件	0 件	42 件	0 件	354 件
	地方分	32 件	46 件	12 件	0 件	1 件	0 件	91 件
	合 計	35 件	342 件	25 件	0 件	43 件	0 件	445 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	95 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	347 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	3 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	遺族厚生年金を夫が受け取ることが出来るのは60歳からになっている。家庭の状況によって、妻が主として生計を支え、夫がその扶養になって家事や育児をしている場合もある。妻が先に亡くなつた場合に60歳になるまで何も保障されないのは納得できない。至急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。
2	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、年金額の全額が支給停止になっている。保険料を支払っているのに年金が支払われない。このような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。
3	60歳から64歳までの老齢厚生年金について、性別によって受給開始年齢が違う。男女平等の視点からすれば是正すべきではないか。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。
4	障害年金の請求について、遡って請求をするため、10年以上前の診断書が必要になる。病院には既に診療録を処分しており、診断書の記載が出来ないと聞かれた。このような場合でも請求が出来るよう改善して欲しい。	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	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。

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欲しい。	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるを行うとともに、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38件ありました。)	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	年金再計算(時効特例)による支払いが遅い。出来るだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が14件ありました。)	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。
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1～5に政策・制度立案への提言、項番6～10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と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6月4日～6月10日受付分

平成22年6月4日から6月10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	事務所へ電話をしたが、対応した職員から「早口で聞き取れないのでゆっくりしゃべって下さい。」と言われた。自分の仕事は時間が勝負。あなた達のようにのんびりしてはいられない。結局、何回か説明することとなったが、自分はあなた達の教育係ではない。	ご指摘のあった職員に対し、お客様の話し方や口調に集中して相談内容の把握に努め、懇切・丁寧にお客様に納得いただける対応を心掛けるよう指導いたしました。また、課長以上の幹部会に事案を報告し、他の職員に対してもご指摘の内容を共有化し、常にお客様に納得いただける対応を心掛けるよう注意喚起しました。
B ケー ス	年金相談窓口の職員が終始高飛車な態度であったため、本当に傷つきました。窓口を訪れる方々は、何も分からぬから相談したくて訪問しております。もっとお客様の立場に立った対応を勉強するべきではないでしょうか。	ご意見箱へ投函された内容に基づき、当該職員へ事実確認を行い、お客様に対して口調、言葉使い等状況にあった応対が必要であることを説明し、常に丁寧な言葉使いを心掛けるよう指導いたしました。また、全職員に対しても、応接態度を今一度確認するよう周知徹底しました。
C ケー ス	国民年金の納付書が二度届いたことについて、どちらで納付すべきか確認するため、年金事務所へ電話したが、対応した職員は、特に悪びれる様子もなく「最初に届いた方で納めて下さい。」とさらりと言わされた。困惑して電話しているお客様に対して、この様な対応はないのではないか。	対応した職員に対し、ご指摘の内容を伝え、常にお客様の立場に立ち、丁寧な言葉使いを徹底するよう指導しました。また、他の職員に対してもご指摘の内容を共有化し、常にお客様に納得いただける対応を心掛けるよう注意喚起しました。全職員にご指摘の内容を伝え「お客様へのお約束10か条」を再度徹底しました。
D ケー ス	窓口に並んでいることを職員が気付いているのに、こちらから声を掛けるまで対応しようとはしなかった。また、ようやく来たと思ったら「お待たせしました。」の一言もなく、迷惑そうな顔で対応していた。とても不愉快であった。	本件はご意見箱への投書であり、お客様が相談や確認のため、職員からのお声掛けを待っておられた方であるのか、他の職員が既に対応中でお待ちになられているのか判別が出来ず、対応が遅れたケースであります。今後は、相談カウンターに呼び鈴を設置し、ご相談のあるお客様に鳴らしてもらうよう張り紙し、速やかに対応する体制を整えました。また、全職員に対し、笑顔での対応を心掛け、「お待たせしました。」の一言を添えて対応するよう、朝礼で周知徹底いたしました。
E ケー ス	窓口の対応には大変迷惑と憤りを感じています。対応が間違っているし、問い合わせてもなしのつぶて。これが新サービスなんですか。変わっていないですね。もっとサービスの向上に努められる事を希望します。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見です。調査しましたが具体的な案件が特定できないため、事務所全体の問題とし、朝礼において全職員へご指摘の内容を伝え、お客様の立場に立ってご相談に対応するよう指導いたしました。 また、本件はご意見箱への意見と同様にお客様向けに掲示をさせていただきました。
F ケー ス	ねんきん定期便で過去に未納期間があったことを知った。未納期間の納付方法を確認するため年金事務所へ出向いたが、約30年も前の未納期間であるので納付できないとのことであった。後日、60歳から65歳までの間に国民年金に任意加入することで、過去の未納期間を埋めることができることを知ったが、なぜ、年金事務所に出向いた時に案内してくれなかつたのか。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見です。本件の事例を、相談窓口の職員に伝達を行い、お客様へのお約束10か条にあるプラスとなる「もう一言」を心掛けるよう再確認いたしました。