

平成22年7月20日

日本年金機構サービス推進部

No.27 (2010/7/9～2010/7/15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9日～平成22年7月15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	1 件	379 件	15 件	0 件	49 件	0 件	444 件
	地方分	51 件	41 件	21 件	0 件	2 件	0 件	115 件
	合 計	52 件	420 件	36 件	0 件	51 件	0 件	559 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	107 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	451 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年置きに提出しなければならない。診断書の証明料は高額であり負担が大きい。証明料の国庫負担や診断書を提出する期間を長くするなど少しでも負担が軽減するよう制度を改善して欲しい。	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。
2	年金を受け取っていた夫が5年以上前に亡くなった。制度を知らなかったため、最近になって遺族厚生年金の請求を行い5年分の年金を受け取る事が出来た。しかし、未支給年金については時効のため全く受け取ることが出来ない。制度を知らない人も多く、時効を撤廃して欲しい。	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。
3	海外在住のため、国民年金に任意加入し保険料を1年前前納した。この度、数カ月間だけ帰国したが、強制加入に変更となり、任意加入として支払った前納保険料が還付され、新たに強制加入として保険料を納めなくてはならない。そのまま納付扱いになる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。
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。高齢者は就労意欲を失くしてしまう。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。
5	大学院に通いながら学生納付特例の申請をしている。今後、就職しその期間の追納を考えているが、3年度以上遡って追納する場合加算金が付く。就職して追納が出来なくなっても、既に加算金が付くのは納得できない。学生納付特例を追納する場合は加算金が付かないようにして欲しい。	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64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。
9	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13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。
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	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。

※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6月11日～6月17日受付分

平成22年6月11日から6月17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	70歳以上の被用者にかかる算定基礎届のお願い文書が届いたが分かりにくく、年金事務所に問合せを行った際の対応が悪かった。いい加減な説明で切り抜けようとするなどごさかしい。お客様サービス精神から教え込んでいただきたい。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見です。所長よりご指摘のあった職員に対し注意を行うとともに、朝礼ですべての職員に対し、きちんと電話対応をするよう訓示し、研修機会を設け職員教育の徹底を図りました。また、ご指摘の算定基礎届のお願い文書については、担当部署に向け改善の依頼をいたしました。
B ケース	4月末に年金の手続きを行った際、本日6月15日の支払との説明を受けていたが、支払が無いため事務所に電話連絡をしたところ、支払予定の回答もなく本部に電話をするよう案内された。	年金事務所により、事象を確認したところ、6月15日の支払約束を行っているものではなく、また、本部への直接的な案内についても行っていませんでした。ただし、誤解を招くような説明となったことについて、お客様宛に電話連絡を行い謝罪の上、支払予定日の説明を行いました。なお、職員に対して、誤解を招くような説明、今後もらい回しの対応を行わないよう注意指導いたしました。
C ケース	年金事務所を訪ねた際、女性職員でジーパンを履いて働いているものがいました。外国ではジーパンは作業着であり、機構として決まった服装はないのでしょうか。	本件は、ご意見箱への投書でした。身だしなみについては、「ビジネスにふさわしい服装」とすることが定められています。職員に対してお客様に不快感を与えない服装をするよう日頃から周知していますが、今回の意見を踏まえて、改めて全職員に対し周知することとしました。
D ケース	総合案内は早いですが、その後の待ち時間が長い。スムーズに進めてほしい。	本件は、ご意見箱への投書であり、お客様の確認はとれませんでした。今回の意見を踏まえ、改めて職員に対して混雑時間帯における予約相談の案内による分散、待ち時間の案内表示等を周知しました。
E ケース	国民年金の免除申請を行い、電話による問合せを行ったところ、審査が通ったことの通知が直ぐに送付されると言われたが、届かない。再度電話連絡を行ったが、もうちょっとすれば届くと、どんどん日数が伸びている。どうなっているのか。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見であり、事象の確認は取れませんでした。担当部署の職員に対しスケジュールに基づいた説明を行うこと、また、誤解を招くような対応を行わないことを周知徹底しました。
F ケース	国民年金の追納申し込みを行うため事務所に電話をした際、電話に出たものが内容が分からないため、別の担当に代わることになった。内容が分からないものを電話に出さないでいただきたい。また、申込書を送付したが、蛍光ペンで記入個所が色付けされた申込書が再送されてきた。一度目の申込書の何処が間違っていたのかの説明がなく、不親切である。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見でしたが、同一内容の文章が事務所に到着しておりました。事象確認をしたところ、最初に電話に出た際、難しい質問が含まれていたため、対応者を変更させていただいたものでした。また、申請書については一度目の対応者とその後の対応者の連携が図られていおらず、2重送付したものでした。お客様に対して電話により謝罪を行いました。朝礼で再発防止に努めるよう注意喚起を行いました。