

平成22年7月26日

日本年金機構サービス推進部

No.28 (2010/7/16～2010/7/22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16日～平成22年7月22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	4件	269件	10件	0件	38件	0件	321件
	地方分	27件	65件	12件	0件	1件	0件	105件
	合計	31件	334件	22件	0件	39件	0件	426件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	78件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	348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	厚生年金等の報酬を年1回届け出る算定基礎届について、毎年4月から6月の支払額で算定するのは公平性に欠けるのではないかと。住民税や労働保険料のように年間ベースで算定する制度に改正して欲しい。	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	年金を受け取る要件を撤廃して欲しい。また、撤廃出来ないのであれば、受け取る要件を満たさない場合に支給される一時金の創設を要望する。	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	障害年金について、初診日が国民年金に加入中か厚生年金に加入中かで制度や年金額が異なる。転職などで厚生年金に加入する直前に発症することもある。それまで加入してきた厚生年金の期間に応じた加算がつくような制度にして欲しい。	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。
4	海外に在住していたため国民年金に加入していなかった。帰国後、納付したくてもこの期間の納付は出来ない。任意加入をしてなかった場合でも、本人の希望に応じて、いつでも納付可能な制度に改正して欲しい。	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。
5	国民年金第3号被保険者制度を廃止して欲しい。被用者年金加入者の配偶者と言うだけで、直接保険料を納めないで、年金を受け取ることは不公平である。年金財源が厳しい中であり、制度を改正して保険料を払うようにして欲しい。	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	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、金額が少ないので増額して欲しい。また、過去5年以前分だけでなく、例えば過去2年以前分位を遅延特別加算金の対象にして欲しい。	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47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12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、早く支払うことが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	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。

※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18日～6月24日受付分

平成22年6月18日から6月24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	<p>父親が入院しており、「源泉徴収票」が他の申請を行うため至急必要という状況で、代理として年金事務所に行きました。</p> <p>窓口の職員は私の立場に応じた必要書類が直ぐに分からない様子で、別の職員と上役とで相談してもらいましたが、結局、「速達で本日発送する。」との回答でした。本日、発送出来るのであれば、本日、渡せるのではないのでしょうか。</p> <p>窓口に来た方の話をよく聞いて解決してあげられる融通の利くサービスをしてほしいと思います。</p>	<p>本件は、お手紙によるお客様からのご意見です。事情を確認したところ、委任状をお持ちでない等、「源泉徴収票」を窓口でお渡することができない方でした。</p> <p>個人情報保護の観点から代理の方に直接お渡しするのではなく、ご本人の住所地にお送りする措置を取らせていただいています。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解をいただきますようお願いしているところです。</p> <p>お客様に対しては、説明が不足していたこと、不愉快な思いをさせてしまったことを、文書により謝罪を行いました。</p> <p>なお、担当者への注意を行い、事務所の職員全員に再発防止のための指導を行いました。</p>
B ケ ー ス	<p>未支給請求の添付書類について、電話で問合せをして、書類をそろえ来所した所、住民票に続柄の記載がないということで、再度、持って行くこととなりました。電話での問合せの際に、そこまで教えてもらえたら、二度手間にならずに済みます。もっと丁寧な対応が必要だと思えます。</p>	<p>本件は、ご意見箱への投書でした。</p> <p>職員に対し電話、窓口での未支給請求にかかる添付書類を案内する際、生計同一関係の確認のため続柄欄の記載等を丁寧に説明するよう注意喚起を行いました。</p>
C ケ ー ス	<p>大変親切で判りやすい説明を受けましたが、残念なことに、私は煙草の臭いが大嫌いです。喫煙については、個人の嗜好の問題ですので、自由であるとは思いますが、対応して下さった方の煙草の臭いがとても気になりました。</p>	<p>本件は、ご意見箱への投書です。担当した職員に対して、お客様と接する前には、口臭を消す対策に努めるよう指示をしました。また、全職員に対して、改めて日頃の身だしなみ、挨拶、応対等、マナーの基本について指示しました。</p>
D ケ ー ス	<p>年金事務所を訪ねた際、早朝にもかかわらず、態度がだらけていて不快感を抱いた。</p>	<p>本件は、ご意見箱への投書です。事象の確認はできませんでしたが、不快な思いをさせたことに対して、お客様に謝罪の文書を送付しました。</p> <p>また、事務所内の会議において、お客様からの意見を職員全員に伝達し、今まで以上にお客様への言葉づかい、態度等サービスの向上に努力するよう指導しました。</p>
E ケ ー ス	<p>年金事務所の職員が国民年金免除申請の件で、自宅に訪問された際、インターホン越しに「国民年金の一部免除の件でお伺いしました」と大きな声で言われてしまった。</p> <p>隣人等に聞かれてしまい、我が家の経済状態を勘ぐられてしまうのではないかと心配している。</p>	<p>本件は電話による申出でした。担当者に事象を確認したところ、お客様がおっしゃられているような事実は確認できませんでしたが、お客様に対して心配をさせてしまったことについて、謝罪を行いご納得いただきました。</p> <p>なお、職員に対し事案を通じての教育を行いました。</p>
F ケ ー ス	<p>年金相談がなかなか進まない。空いている相談ブースがあるので、全部使用していただきたい。</p>	<p>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。</p> <p>事象を確認したところ、担当の職員が諸事情により不在で、短期間にお客様が集中したため、一時的に相談窓口空きスペースが生まれていました。その後、他部署からの支援を行い直ちにお待ちのお客様はなくなりました。</p> <p>今後、お客様が集中した場合を想定して、相談体制の見直しを行いました。</p>