

平成27年11月12日
日本年金機構サービス推進部

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成27年10月1日～10月31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	0 件	432 件	54 件	4 件	30 件	0 件	520 件
	地方分	146 件	103 件	38 件	1 件	0 件	1 件	289 件
	合 計	146 件	535 件	92 件	5 件	30 件	1 件	809 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	109 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	700 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	毎年行う標準報酬月額決定について、毎月給料に変動がある歩合制の場合は、4月、5月、6月の平均ではなく、1年間の報酬の平均で決定して欲しい。	現行制度について説明をしたうえで、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	働きながら年金を受給しており、毎月の給料はほぼ変わらないものの、今年の標準報酬月額が30万円から32万円に一等級上がった。等級が2万円で区切られているため、一等級の変更が年金の停止額に大きく影響してしまう。標準報酬月額の全等級の金額幅を1万円程度にして欲しい。	現行制度について説明をしたうえで、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	定時診断書の提出について、病院の状況等により診断書作成まで日数がかかってしまう。このような事情に配慮し、診断書送付を早めにするか、提出期間を2か月間にするなど改善してもらいたい。	現行制度について説明をしたうえで、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	年金の支給について、2か月に1回の支給では生活に困ってしまう。生活保護を受けている人は毎月受け取っているのだから、それと同じように毎月支給するようにして欲しい。	現行制度について説明をしたうえで、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	年金からの介護保険・住民税の特別徴収は、本人の同意がある場合のみ徴収するようにして欲しい。	現行制度について説明をしたうえで、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	死亡した親族の未支給年金の手続きをしたにもかかわらず届出勧奨の通知が届いた、年金事務所が受け付けていないのではないかと不安になる、とのご意見をいただきました。	ご迷惑をおかけしていることをお詫びし、行き違いで送られたものであることをご説明しました。
7	年金事務所へ電話した際に本来の担当とは違う部署にかけってしまったが、そこで電話にでた職員の対応が無愛想で不愉快な気持ちとなった、等の職員の電話対応についてご指摘をいただきました。 (その他115件の職員の電話接遇や相談のスキル等に関するご意見がありました。)	当該年金事務所等にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。 また、お客様からの電話には親切、丁寧に対応することを心がけます。
8	改定通知書等について、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。	日本年金機構にて作成する文書について、記載内容をわかりやすい言葉に置き換えるとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討をし、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います。
9	個人情報流出に関し、お叱りや流出したお客様への今後の対応方法等について、ご意見をいただきました。	情報流出の対象となられたお客様に対して、お詫びの文書を送付しました。また、情報流出の対象となられた方の基礎年金番号の変更とお知らせを行いました。
10	年金手続きの際は大変お世話になりました。色々わかりやすく丁寧に教えていただき感謝しております。〇〇さんに担当していただき人生を前向きに考えられるようになりました。本当にありがとうございました。 (その他96件のおほめの言葉をいただきました。)	これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

※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 宇津木 伸孝

お客様の声グループ 若生 裕輔

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)