

平成28年8月12日

日本年金機構相談・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28年7月1日～7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	1 件□	313 件□	19 件□	1 件□	114 件□	0 件□	448 件
	年金事務所等	192 件□	109 件□	42 件□	1 件□	0 件□	2 件□	346 件
	合 計	193 件□	422 件□	61 件□	2 件□	114 件□	2 件□	794 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	87 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	707 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		分類	対 応
1	制度改善の要望	【国民年金業務】 2級以上の障害年金の受給権者には保険料の法定免除が認められているが、障害状態に該当しなくなってから3年が経過すると法定免除ではなくなる。3年が経過した場合でも法定免除を受けられるようにしてほしい。	① ④	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		【国民年金業務】 法定免除を遡って申請したことにより還付された国民年金保険料を追納する際に、追納加算金がかからないようにしてほしい。		
3		【年金給付業務】 診断書が送付されてから提出期限日まで短い。大規模な病院では診断書交付に時間がかかり、治療内容によっては通院の予定もあるので、早い時期に送付してほしい。		
4		【年金給付業務】 障害基礎年金を受給しているが、障害厚生年金と受給額の差が大きい。これでは生活ができないので、格差を是正してほしい。		
5		【厚生年金保険業務】 短時間労働者適用拡大により、厚生年金に加入となる。法改正に合わせて勤務体制を変えることができず勤務時間を短縮できないため、経過措置をつくってほしい。		

6	年金給付手続き	所得状況届を毎年提出するのは、わずらわしく不快である。日本年金機構から市町村へ直接所得を照会し、所得状況届を提出しなくて済むようにしてほしい、とのご意見をいただきました。		届出の必要性を説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金業務	委託業者による国民年金保険料の督促は、納付実績をきちんと確認した上で督促をしてほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	お客様が納付を行っている可能性もあることを念頭において督促業務を行うよう、委託業者へ指導しました。
8	通知書・届書	「年金の請求手続きのご案内」(65歳用)のリーフレットの記載内容について、説明が不十分であるため、もっと、分かり易いものにすべき、とのご意見をいただきました。		外部モニターを加えたお客様向け文書モニター会議等の審査により、文書の記載内容を分かりやすくするよう、引き続き取り組みを行います。
9	接遇対応	年金事務所へ電話で相談した。担当した職員の対応が横柄で驚いた。丁寧な口調で説明して欲しいとは言わないが、ため息を吐いて話すやる気の無い態度は改めてほしい、とのご意見をいただきました。(その他84件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	② ④	当該年金事務所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、電話は相手の姿が見えない言葉と声だけのコミュニケーションであることを意識し、お客様に不快な思いをさせることのない電話対応を行うことを心がけます。
10		初めて相談に来ました。応接態度・説明内容・待ち時間全て円滑でとてもいい雰囲気でした。このような接客は初めての者にとって緊張をほぐしてもらい、安心して相談することができました。ありがとうございました。	④	常にわかりやすい説明を意識して、今まで以上にお客様サービス向上に努めてまいります。

※「対応」欄のうち「分類」欄の丸数字は、①事実や制度を説明、②改善策を実施済み・実施予定、③改善策を検討中、④国民の皆様の声の内容を組織で共有する、⑤その他、に分類しています。

※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)
相談・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 青木 潤
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)