

平成28年9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8月1日～8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	0 件	387 件	20 件	1 件	165 件	1 件	574 件
	年金事務所等	192 件	86 件	60 件	3 件	0 件	1 件	342 件
	合 計	192 件	473 件	80 件	4 件	165 件	2 件	916 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	81 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	835 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】 国民年金保険料の免除申請をしたが、離婚協議中の配偶者の所得で全額の免除が認められなかった。離婚協議中は単身の所得で審査してほしい。	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】 過去の国民年金期間が厚生年金期間と重複しており、当時の納付金額で還付されることになった。現在の貨幣価値に直した金額で還付してほしい。		
3		【年金給付業務】 以前、年金受給権がないとわかり脱退手当金を受給したが、受給資格期間が短縮されるとわかった。脱退手当金を返還し、年金を受給できるように救済措置をつくってほしい。		
4		【年金給付業務】 老齢厚生年金の長期特例について、厚生年金加入期間と共済年金加入期間を通算してほしい。		
5		【厚生年金保険業務】 通勤手当は所得税を計算する時、一定額までは非課税となるので、報酬には含めないでほしい。		

6	年金給付手続き	扶養親族等申告書を毎年提出しているが、そうそう変わるわけではないので無駄である。変更があった時のみの提出にしてほしい。		各種控除を受けるために提出が必要である旨ご説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金業務	7月末の一日前に退職し、国民年金の加入をした。付加年金の加入を希望していたが、7月30日、31日は土日であるため7月からの手続きが取れなかった。付加年金の受付期間をある程度みてもらえるようにしてほしい。	① ④	月末(7月31日)が休日の場合は、翌営業日(8月1日)の申出であれば7月からの適用であったことを説明し、ご理解を求めました。
8	通知書・届書	二以上事業所勤務被保険者に関する決定通知書の内容がわかりづらいため、月額変更届の提出が必要かどうかの判断が難しい。決定通知書の記載内容を改善してほしい、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	わからないことがあったので電話相談しているのに、「そういうものですから」「結局なにが心配なんですか」といった発言に不快な思いをした、とのご意見をいただきました。(その他95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、お客様に不快・不安な気持ちにさせることのない、明るく真心を持った対応を行うよう心がけます。
10		一番有利な年金の選択方法を教えてもらい、安堵感を覚えました。最後に職員の方から「また、わからないことがあれば問い合わせてください」との言葉をもらい、安心して帰って来ました。ほんとうに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 越後 麻美

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)