

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成28年6月1日～6月30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	457 件	37 件	1 件	143 件	0 件	638 件
	年金事務所等	183 件	118 件	52 件	4 件	0 件	3 件	360 件
	合 計	183 件	575 件	89 件	5 件	143 件	3 件	998 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	134 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	864 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】 付加保険料の制度を知らず、今回遡って支払手続きをしようと考えていたが、できないとのこと。国民年金保険料は遡って納付できるので、付加保険料も遡って手続きでき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		【年金給付業務】 年金を支払う際、1円未満の端数が生じた場合切り捨てとするが、決定された年金額は保証されるべきものであるため、切り上げにしてほしい。		
3		【年金給付業務】 死亡者の従妹の子が身元引受人となり、死亡時まで面倒をみてきた。三親等以内の親族以外では未支給年金を請求できないため、請求者の範囲を拡大してほしい。		
4		【年金給付業務】 厚生年金に44年以上加入し長期特例に該当しているにもかかわらず、厚生年金被保険者の資格喪失をしないと長期特例に該当しないことは不公平であるので、改善してほしい。		
5		【厚生年金保険業務】 被保険者の収入が被扶養者の収入の2倍以上無い場合扶養にできないとの基準は、収入が高ければ扶養にできるという事であり、社会保障の観点からすると逆である。弱者救済を考えるべき。		

6	年金給付手続き	退職改定について、迅速に処理されるようにして欲しい、とのご意見をいただきました。		支払いにかかるスケジュールを説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金業務	国民年金収納業務の委託業者を名乗る方が来た。事前に日本年金機構から予告して来訪すべきではないか、とのご意見をいただきました。	① ④	納付のご案内のため訪問を行っている委託業者は、日本年金機構が発行した写真入りの身分証明書を携帯、提示している旨説明し、理解を求めました。
8	通知書・届書	振替加算のはがきに記入してある注意書きをもっと大きく書いてほしい。小さくて見えない、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	年金事務所に電話し年金について質問したのだが、対応した職員の返事が「はい」ではなく「うん、うん」という言い方、また話の途中で早く切り上げようとしているようだった、とのご意見をいただきました。（その他94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、お客様に親切、丁寧な対応を行うことで、信頼感を持って安心して相談していただけるようにすることを心がけます。
10		年金の書類の書き方がわからずどうしようと思いながら1週間もたってしまい、ここに来て説明を受け親切に時間をかけ指導してもらい無事に提出できました。〇〇さんありがとうございました。（その他140件のおほめの言葉をいただきました。）	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）