平成28年10月13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9月1日～9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	458 件	31 件	4 件	135 件	0 件	628 件
	年金事務所等	160 件	69 件	38 件	0 件	0 件	1 件	268 件
	合計	160 件	527 件	69 件	4 件	135 件	1 件	896 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	61 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	【年金給付業務】 65歳以上で遺族厚生年金と退職共済年金を受給する権利がある場合、退職共済年金を優先せず、遺族厚生年金と退職共済年金のどちらを受給するか選択できるようにしてほしい。		① 現行制度について説明をしたうえで、 ④ 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】 私は離婚して2年以上経過しているため、離婚分割の手続きができなかった。2年以上経過していても、手続きができるようにしてほしい。		
3	【年金給付業務】 老齢年金を受給し始めてから生まれた子供に対する加給年金は現在認められていないが、今後子供を育てるためのお金が必要なので認めてほしい。		
4	【厚生年金保険業務】 義父母を扶養に入れるためには同居が条件であるが、別居していても扶養に入れられるようにしてほしい。		
5	【厚生年金保険業務】 現在、地方で働いているが、最低賃金が低いため、10月からの適用拡大の条件、月額8.8万円に該当しない。都会であれば対象になったと思うので、地方との格差をなくしてほしい。		

6	年金給付手続き	傷病手当金の受給が満了してから、障害年金を受給できるようになるまでの時間がかかりすぎる、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	国民年金納付督促業務の委託業者は、訪問時に身分証の掲示、名乗り・身分の説明を徹底し、来訪を受けた者が安心できるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	① 日本年金機構が発行した顔写真入りの身分証明書を掲示するよう、委託業者へ指導しました。 ④
8	通知書・届書	国民年金保険料口座振替額通知書には、開始月は表記されているが、口座振替ができない納付すべき期間についての案内がない、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	窓口相談で対応した職員の話し方が、優しさに欠ける物言いであったので、苦情として申し出たい、とのご意見をいただきました。 (その他78件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	② 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、お客様に親切、丁寧な対応を行うことで、安心してご相談していただけるようにすることを心がけます。 ④
10		聞きたい情報をすぐに提供していただき、プラスで知り得ないことも教えていただきました。お出迎えも親切でした。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まいります。

(照会先)

相談・サービス推進部

お客様の声グループ長 東方 武志

お客様の声グループ 越後 麻美

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)