

平成28年11月10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10月1日～10月31日受付分

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
お客様の声 把握方法別件 数	本部	2 件	368 件	40 件	2 件	160 件	0 件	572 件
	年金事務所等	1,932 件	90 件	68 件	1 件	0 件	2 件	2,093 件
	合 計	1,934 件	458 件	108 件	3 件	160 件	2 件	2,665 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	100 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,565 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】 世帯主の所得が多くても、本人の所得がない場合は、国民年金保険料免除を認めてほしい。	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】 症状が変わらず、診断書に回復の見込みがないと記載がある場合は、定期的な診断書の提出を免除してほしい。		
3		【年金給付業務】 国民年金に任意加入していなかったため、特別障害給付金を受給しているが、支給額については、障害基礎年金と同額にしてほしい。		
4		【厚生年金保険業務】 税金と社会保険の扶養認定の基準を統一してほしい。		
5		【厚生年金保険業務】 遠距離通勤のため、交通費が月額4万円かかっている。交通費は、実費として消費し、手元に残らないので、標準報酬月額決定時の報酬範囲から除外してほしい。		

6	年金給付手続き	準確定申告用源泉徴収票の発行に3～4か月かかると聞いたが、もっと早くしてほしい、とのご意見をいただきました。	発行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	国民年金保険料を口座振替で前納している。60歳になったら任意加入する予定だが、任意加入時に再度、口座振替の手続きが必要で、60歳までしか現在の口座振替前納ができないことに納得できない、とのご意見をいただきました。	① 届出の必要性を説明し、ご理解を求めました。 ④
8	通知書・届書	年金振込通知書に記載されている年金額が大変小さくて読みにくい。誰にでも読めるような数字の大きさを記載してほしい、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	人の話を聞こうという姿勢がなく、揚げ足を取るような言い方をされた。 (その他166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		大変温かみのある対応で母共々ほっとしました。また、説明もわかりにくい言葉や表現は全くなく、ひとつひとつの質問に丁寧に答えていただきました。	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 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)