

平成28年12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11月1日～11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	1件	306件	27件	0件	154件	0件	488件
	年金事務所等	1,765件	74件	39件	2件	0件	3件	1,883件
	合計	1,766件	380件	66件	2件	154件	3件	2,371件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	85件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,286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	【国民年金業務】 65歳まで国民年金に任意加入できる制度を知らなかった。制度を知らなかった者に対して、救済措置を設けてほしい。	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】 年金の支払いを2カ月に1度ではなく、毎月支払われるようにしてほしい。		
3	【年金給付業務】 遺族基礎年金の受給条件を緩和して、18歳未満の子がいなくても受給できるようにしてほしい。		
4	【厚生年金保険業務】 療養のため休職していた。復帰後、休職前の仕事ができず、給料が半分になった。しかし、保険料額は休職前と同額なので、療養後復帰した者に対しては保険料額を軽減してほしい。		
5	【厚生年金保険業務】 6月だけ仕事が多く給料が高かったため、定時決定で保険料額が高くなった。翌年の定時決定を待たずに保険料額を変更できるようにしてほしい。		

6	年金給付手続き	年金受給権者受取機関変更届を提出した翌月の15日に変更後の受取機関に振込してほしい、とのご意見をいただきました。	処理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	国民年金保険料の免除申請をしてから結果が出るまでの審査期間が長すぎるので、早くしてほしい、とのご意見をいただきました。	① 審査スケジュールを説明し、ご理解を求めました。 ④
8	通知書・届書	ねんきん定期便に、保険料納付可能期間や任意加入制度について記載してほしい、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	面倒臭そうに話したり、半笑いで話したり、態度が悪かった。 (その他185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		非常に親切に丁寧に説明いただいた。遺族年金の請求手続きについて相談したが、気を配りながらの対応に非常に感銘した。	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)