

平成29年1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12月1日～12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	1 件	316 件	29 件	1 件	155 件	0 件	502 件
	年金事務所等	1,047 件	79 件	75 件	1 件	0 件	2 件	1,204 件
	合 計	1,048 件	395 件	104 件	2 件	155 件	2 件	1,706 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	87 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,619 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】 物価や賃金の変動しているにもかかわらず、国民年金保険料免除制度の審査基準が変わらないのはおかしい。	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】 遺族厚生年金の中高齢寡婦加算には年齢要件があるが、年齢にとらわれることなく、遺族基礎年金が失権した時点で妻が40歳未満の場合でも、中高齢寡婦加算を加算してほしい。		
3		【年金給付業務】 誕生月に診断書が送付され、その月に提出しなければならない。しかし、診断書を作成してもらうのに時間がかかる場合があるので、提出期限を緩和してほしい。		
4		【年金給付業務】 年金を受給しているが、66歳で働き出した場合、厚生年金保険に加入しなければならない。しかし、報酬が低額であるため、70歳以降僅かしか増えない。もっと年金額が増えるように改善してほしい。		
5		【厚生年金保険業務】 先日、手術をして3ヶ月休業することになり、傷病手当金を受け取った。しかし、休業前と同額の社会保険料を請求され、手元に残らないので、休業中の社会保険料について見直ししてほしい。		

6	年金給付手続き	在職老齢年金の過払いが起きないようにするか、過払いになると分かったら、早く通知書を発行してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	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	国民年金の委託業者が訪問してきたが、何を言いたいかははっきりしなかった。もっと用件が分かるように話してほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	お客様に分かりやすく説明するよう、委託業者に指導しました。
8	通知書・届書	国民年金保険料クレジットカード納付(変更)申出書のクレジットカード選択肢に「発行会社」と「ブランド」が混在しているので、分かりやすい選択肢にしてほしい、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	他の相談者にも分かるような不快な口調、態度をとられた、とのご意見をいただきました。(その他96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。
10		あたたかく、きめの細かいご親切が心にしみました。とても大切なお仕事ですね。ありがとうございます。	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)