

平成29年2月14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29年1月1日～1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	315 件	38 件	0 件	156 件	1 件	511 件
	年金事務所等	271 件	59 件	46 件	1 件	1 件	1 件	379 件
	合 計	272 件	374 件	84 件	1 件	157 件	2 件	890 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	63 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	827 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】 国民年金保険料免除制度の基準を前年の所得だけでなく、借金の返済額も考慮してほしい。	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】 妻が特別支給の老齢厚生年金を受給したことにより、加給年金が停止になった。加給年金額より妻の年金額の方が少ないので、停止にならないようにしてほしい。		
3		【年金給付業務】 基準を設け、基準を下回る人からは、年金からの特別徴収をやめるようにして、年金額を減らさないでほしい。		
4		【厚生年金保険業務】 被扶養者の認定基準のうち、「同居の場合、被扶養者の収入が被保険者の収入の半分未満」の基準は、被保険者が低収入であれば資格条件を満たしづらくなるので、改正してほしい。		
5		【厚生年金保険業務】 標準報酬月額は、支払基礎日数が17日未満であった場合、計算の対象外とされてしまう。特に休日の多い5月はパートタイマーで働く人が不利になるので、年収などの実態に合った計算方式にしてほしい。		

6	年金給付手続き	未支給年金の手続きを行ったが、支払いまでに3～4ヶ月かかると言われた。もっと早く支払ってほしい、とのご意見をいただきました。	年金の決定から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が来たが、話を始める前に自分の所属や名前を名乗らず、結局最後まで名前を名乗らなかった、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、委託業者に指導しました。
8	通知書・届書	平成28年分の源泉徴収票に印字されている文字が小さく、内容を確認することができない。誰もが確認できるように文字を大きくしてほしい、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	70歳以上被用者届について電話で問い合わせたところ、笑いながら対応された。困って相談しているのに不快だった、とのご意見をいただきました。（その他72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、お客様に不快な思いをさせることのない電話対応を心がけます。
10		丁寧に説明していただき、よく理解できました。今後のことを踏まえて、助言していただき、感謝しています。	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。

※従来、意見箱に投函いただく記入用紙は、主に据え置きで行われていましたが、平成28年10月からは、来訪された全てのお客様に配布することとしました。結果の集計は、10月分については意見箱に投函されたものを全て、11月、12月分はそのうち、好意的な言葉や感想のみが記載されたものを除いて集計しました。平成29年1月分からは、お客様の声を具体的に把握するという本意見箱の趣旨を踏まえ、「ご意見・ご要望」のうち具体的な内容が記載されたものについて集計しています。

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）