

平成29年3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29年2月1日～2月28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	2件	376件	23件	2件	137件	0件	540件
	年金事務所等	293件	76件	30件	1件	0件	1件	401件
	合計	295件	452件	53件	3件	137件	1件	941件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	59件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	882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】 付加保険料は、申出月からの納付ではなく、遡って納付できるようにしてほしい。	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	【国民年金業務】 退職後、国民年金に加入し、保険料を納付した。 納付後、国民年金に免除制度があることを知った。 本来であれば、免除申請ができた期間の保険料を 遡って返還してほしい。		
3	【年金給付業務】 2月生まれの場合、2月中に作成した診断書の提出 が必要であるが、2月は他の月に比べて日数が少 ない。誕生日前30日以内に作成した診断書の提出 に変更してほしい。		
4	【年金給付業務】 平成24年に離婚したが、離婚時の年金分割制度 について知らなかったため、手続きをしていない。 分割改定の請求期限を過ぎていても請求できるよ うにほしい。		
5	【厚生年金保険業務】 現在62歳で厚生年金に加入している。1月は休日 が多く、給与が他の月に比べて少ないにもかかわらず、 天引きされる保険料額は同じである。生活が 成り立たないので、見直してほしい。		

6	年金給付手続き	未支給年金請求時に添付する第三者の証明書に代わる書類(生計同一のわかるもの)を増やしてほしい。とのご意見をいただきました。	① ④ 現行の未支給年金請求手続きの添付書類について説明し、ご理解を求めました。
7	国民年金業務	口座振替の手続きをしたのに納付書が届いた。手続きが受理されたか不安になるし、誤って重複納付する可能性もある。口座振替の手続き完了後、口座振替できない月分の納付書のみ送付するか、最初の2ヶ月は納付書での納付にしてほしい、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。
8	通知書・届書	海外居住者に送付する支払調書を和暦から西暦に変更してほしい、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	待遇対応	電話が聞こえにくいことを伝えても、対応が変わらず、とても嫌な思いをしました、とのご意見をいただきました。 (その他99件の職員の待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		優しく対応してくれたり、届出用紙も分かりやすく説明書きしてくれたり、おかげで手続きがスムーズにできました。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(職員等の待遇問題を含む)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)