

平成29年4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29年3月1日～3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	0 件	313 件	15 件	2 件	158 件	1 件	489 件
	年金事務所等	295 件	69 件	17 件	0 件	0 件	4 件	385 件
	合 計	295 件	382 件	32 件	2 件	158 件	5 件	874 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	76 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	798 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】 遺産相続の一時所得があったため、国民年金保険料の免除に該当しなかった。所得だけでなく、家庭環境や事情を考慮した基準にしてほしい。	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		【年金給付業務】 昭和61年4月1日以後に受給した脱退手当金の期間を、合算対象期間となるようにしてほしい。		
3		【年金給付業務】 選択により老齢基礎年金が全額支給停止されている場合でも付加年金は支給停止せず支払われるようにしてほしい。		
4		【厚生年金保険業務】 二以上事業所勤務者の保険料計算について、按分方式ではなく各事業所の標準報酬月額に基づく保険料としてほしい。		
5		【厚生年金保険業務】 基本給が増えたが残業が減ったため、標準報酬月額が5等級下がった。しかし、随時改定に該当せず高い保険料のままである。随時改定に該当するようにしてほしい。		

6	年金給付手続き	海外の郵便事情を考慮し、海外受給者の現況届の送付時期を今より早めてほしい、とのご意見をいただきました。	現在の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	国民年金納付督促業務の委託業者から電話がかかってきたが、名前も名乗らず一方的に話を進められた。話を始める前に名前を名乗ってほしい、とのご意見をいただきました。	① 適切な対応を行うよう、委託業者へ指導しました。
8	通知書・届書	国民年金保険料口座振替納付申出書を提出したが、金融機関の届け出印漏れで申出書が戻ってきた。押印が必要であることをもっと分かりやすく記載してほしい、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	初めて聞く言葉や手続きで、分からないことだらけなのに、めんどくさそうに対応された。もっと丁寧に教えてほしい、とのご意見をいただきました。（その他94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対応を心がけます。
10		とてもご親切に複数のシュミレーションを行い、ご説明くださいましてありがとうございました。自分の年金の状況をよく理解することができました。	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

お客様対応グループ長 佐川 明人

お客様対応グループ 青木 潤

（代表電話）03-5344-1100（内線 3173）