

平成29年5月16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4月1日～4月30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	2 件	256 件	19 件	0 件	175 件	0 件	452 件
	年金事務所等	196 件	63 件	39 件	1 件	0 件	1 件	300 件
	合 計	198 件	319 件	58 件	1 件	175 件	1 件	752 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	52 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	700 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】 国民年金保険料について、今年は下落すると思っていたが上昇した。年度ごとに決定された金額の理由を納付書に告知してほしい。	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】 時効により国民年金保険料を納付できない未納期間がある。本人が申し立てれば、5年以上前の未納保険料でも納付できる制度にしてほしい。		
3		【年金給付業務】 離婚分割制度について、裁判所が決定した按分率になってしまうのはおかしいので、離婚した事情を考慮し、按分率を決定するようにしてほしい。		
4		【年金給付業務】 支払われていない年金があると判明したが、時効のため5年間分しか受け取れないと説明された。熊本地震の被災者であることを考慮し、救済措置を設けてほしい。		
5		【年金給付業務】 在職中の年金額改定について、退職時と70歳到達時以外にも1年ごとに改定するようにしてほしい。		

6	年金給付手続き	年金受給選択申出書を提出したが、早く処理してほしい、とのご意見をいただきました。	① 現在のスケジュールを説明し、ご理解 ④ 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、言い方が一方的で怖かった。わかりやすく、感じのいい人から電話をかけてほしい、とのご意見をいただきました。	② お客様を不快にさせない対応を行うよう、委託業者へ指導を行います。 ④
8	通知書・届書	支給額変更通知書が届いたが、文字が小さくて見えにくい。高齢者でも見えるように大きな文字で記載してほしい、とのご意見をいただきました。	③ 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。 ④
9	接遇対応	年金事務所へ問い合わせの電話をしたところ、こちらが話すたびに、うんうん、と返事をされ、とても不快な思いをした、とのご意見をいただきました。（その他120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。 ④
10		年金請求の際、初めてのことで何も分からない私に、懇切、丁寧にご指導いただき、ありがたい思いでいっぱいです。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）