

平成29年6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29年5月1日～5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	3 件	273 件	16 件	0 件	155 件	0 件	447 件
	年金事務所等	184 件	48 件	28 件	0 件	0 件	1 件	261 件
	合 計	187 件	321 件	44 件	0 件	155 件	1 件	708 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	53 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	655 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】 国民年金第3号被保険者の制度は見直すべきである。世帯の収入に応じて、国民年金保険料を支払うようにしてほしい。	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		【年金給付年金業務】 主人の遺族年金で生活をしているが、年金から固定資産税等を支払うと生活が厳しくなってしまう。年金額を見直してほしい。		
3		【年金給付業務】 お金が必要なため、60歳を過ぎて働いているが、働き得た収入を年金額で調整されてしまう。在職老齢年金による、年金支給額の調整は廃止してほしい。		
4		【年金給付業務】 生計同一関係がない場合でも、相続権のある遺族に対して未支給年金を請求できるようにしてほしい。		
5		【厚生年金業務】 3月に仕事が集中し残業をするため、4月の給与が高くなる。算定対象月が4月～6月では標準報酬が高くなってしまっているので、改善してほしい。		

6	年金給付手続き	3月に年金受給権者受取機関変更届を提出したが、4月の振込に間に合わなかった。支払いを早めてほしい、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、ご理解を求めました。 ④
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、恫喝されてような物言いだった。案内も横柄な態度であったため、改善すべきである、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	国民年金保険料の還付請求書を提出したが、還付金の振り込みが出来ない銀行を記載したため、振り込み不能となった。還付請求の案内に振り込み出来ない金融機関があることを記載してほしい、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	年金事務所に訪問し、年金額を試算してもらったが、説明する資料の向きが、お客様側ではなく、年金事務所の担当者に金額が見える向きで説明され、不親切だった、とのご意見をいただきました。(その他139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		手続きが難しく困っていたところ、「一つずつやっていきましょう」と声をかけていただき、ふっと気持ちが楽になることができました。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)