

平成29年7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6月1日～6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	0 件	421 件	23 件	0 件	200 件	1 件	645 件
	年金事務所等	208 件	83 件	44 件	3 件	0 件	4 件	342 件
	合 計	208 件	504 件	67 件	3 件	200 件	5 件	987 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	78 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	909 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】 国民年金保険料を納付する意思があるが、時効により納付ができない期間がある。今からでも納付が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】 所得があっても特定疾患により医療費がかかるため、国民年金保険料を納付することができない。免除制度は所得制限があるが、特定疾患に該当する場合は全額免除が認められるようにしてほしい。		
3		【年金給付業務】 年金支払い時の端数処理は、1円未満を切り捨てずに端数の支払いをしてほしい。		
4		【年金給付業務】 誕生月に診断書を提出する必要があるが、診察の予約を取るのが大変で提出が間に合わないことがある。診断書は誕生月より前に送付してほしい。		
5		【厚生年金業務】 育児休業等終了時報酬月額変更届について、5月育休明けの場合、8月改定となる。給与が低いのに高い保険料を払わなければならないので、3か月待たずに改定してほしい。		

6	年金給付手続き	海外在住のお客様より、6月の年金が振込まれていないので早く支払ってほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	「現況届」および「在留証明」が提出期限までに未着であったため、お支払が保留となったこと、7月にお支払となることを文書にてお知らせしました。
7	国民年金業務	国民年金保険料の免除申請を行ったが、審査結果が出るまで2～3か月かかると言われたが、なぜそんなにかかるのか、とのご意見をいただきました。	① ④	所得確認等に時間を要することを説明し、ご理解を求めました。
8	通知書・届書	改定通知書、振込通知書に記載されている字が小さすぎて見えない。受け取る人のことを考えてほしい、とのご意見をいただきました。	③ ④	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	年金事務所へ問い合わせの電話をしたところ、質問するたびに語気が強めな物言い、明らかに人を見下したような話し方で不快だった、とのご意見をいただきました。 (その他142件の職員の接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対応を心がけます。
10		窓口担当の方が、何も知らない私でもよく分かるように話していただき、年金に対する知識が広がりました。すべて、相談者の身になってくださりまして、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)