

平成29年8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7月1日～7月31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	1 件	367 件	11 件	1 件	203 件	0 件	583 件
	年金事務所等	249 件	76 件	45 件	2 件	0 件	2 件	374 件
	合 計	250 件	443 件	56 件	3 件	203 件	2 件	957 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	93 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	864 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】 日本から海外の大学へ留学している場合も、学生納付特例制度の対象としてほしい。	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】 未支給年金について、簡単な手続きで寄付できる仕組みをつくってほしい。		
3		【年金給付業務】 20歳前傷病による障害基礎年金にかかる所得制限の基準について、所得だけで判断するのではなく、きめ細かい基準にしてほしい。		
4		【年金給付業務】 障害基礎年金の子の加算について、里親の子にも加算金が認められるようにしてほしい。		
5		【厚生年金業務】 交通事故に遭い労務不能になった従業員の社会保険料を免除、減額する制度をつくってほしい。		

6	年金給付手続き	未支給年金の手続きを5月に行ったが、支払いは8月と言われた。6月には払うべきだ、とのご意見をいただきました。	① ④	年金の決定から支払いにかかる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	国民年金の委託業者が訪問してきたが、話し方が馴れ馴れしく、礼儀がなっていなかった、とのご意見をいただきました。	② ④	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。
8	通知書・届書	支給額変更通知書の記載文言が分かりにくいいため、誰にでも理解できる文言で記載してほしい、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取組みにより、より分かりやすい文書となるよう、引き続き改善に努めます。
9	接遇対応	年金事務所に訪問し、国民年金の相談をした。3号被保険者や2号被保険者など、専門用語が使われたのでよく分からなかった、とのご意見をいただきました。 (その他145件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	② ④	当該年金事務所に事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。また、専門用語は極力使わず、お客様にわかりやすい言葉でご説明するように対応を心がけます。
10		加給年金の仕組みについて、表や図を使い分かりやすく説明してもらい、理解することができました。言葉遣いも丁寧で、説明もわかりやすかったです。	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)