

平成29年9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8月1日～8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	436 件	16 件	0 件	349 件	0 件	802 件
	年金事務所等	216 件	73 件	43 件	1 件	0 件	0 件	333 件
	合 計	217 件	509 件	59 件	1 件	349 件	0 件	1,135 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	97 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,038 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】 国民年金保険料の免除申請について、世帯主や配偶者の所得を審査対象外とするよう、基準を見直してほしい。	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】 過去、学生納付特例を受けていた期間の国民年金保険料を遡って支払う場合、過去10年分しか追納ができない。期間を問わず納付できるようにしてほしい。		
3		【年金給付業務】 年金受給者による寄付金制度を創設し、年金財政の一助にしてほしい。		
4		【年金給付業務】 妻が65歳になり受け取った振替加算額について、これまでの加給年金額と比べると年間30万円程度世帯収入が減ってしまった。減額されてしまう制度を見直してほしい。		
5		【厚生年金業務】 非課税となる交通費は、標準報酬月額の設定の基礎となる報酬に含めないでほしい。		

6	年金給付手続き	未支給年金の決定に3ヶ月もかかるのは遅すぎる。施設や病院へ費用を支払わなければならないので、早く支払ってほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	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	国民年金納付督促業務の委託業者から電話がかかってきたが、名乗りもせず、やる気のない話し方で非常に不愉快だった。しっかり指導し、きちんと対応出来るようになってから電話をしてくるべき、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	年金振込通知書に印字されている文字が小さく、色も薄いため読みづらい。文字を大きく、色を濃くするなどの配慮がほしい、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	年金事務所へ問い合わせの電話をしたところ、相槌のひとつもなく、こちらの質問を最後まで聞かずに説明をされ、さっさと電話を切ろうとされた、とのご意見をいただきました。 (その他174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		娘の国民年金に関して相談に伺いました。相談窓口では親身になって対応していただき、その後電話で相談した時も分かりやすい言葉で丁寧に答えていただきました。心から親身になっていただき、前に進む勇気をもらいました。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)