

平成29年10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9月1日～9月30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	4件	1,448件	21件	1件	714件	0件	2,188件
	年金事務所等	227件	105件	43件	1件	0件	1件	377件
	合計	231件	1,553件	64件	2件	714件	1件	2,565件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	80件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,485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	【国民年金業務】 後納制度で納められる期間を、5年から10年にしてほしい。	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	【年金給付業務】 障害状態確認届が到着してから提出までの期間が約1ヶ月と短い。病院の予約の関係もあるため、期限を長くしてほしい。		
3	【年金給付業務】 雇用保険の基本手当を受給していると、年金の支払いが調整されるが、両方同時に受給できるようにしてほしい。		
4	【厚生年金業務】 社会保険の資格取得、喪失が同月の場合、健康保険と国民健康保険の両方の保険料の支払いが必要になる。どちらか片方の支払いにしてほしい。		
5	【厚生年金業務】 入院していたため収入はほとんどなかったが、社会保険料を徴収された。休職中で収入がない場合は社会保険料の支払いを免除してほしい。		

6	年金給付手続き	振替加算が適正に支給されていなかった事案に関し、お叱りや未払いとなっているお客様への今後の対応方法等について、ご意見をいただきました。	② ④ 未払いとなっているお客様に多大なご迷惑をおかけしたこと、また、多くのお客様にもご心配をおかけしたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。未払いとなっているお客様に対して、平成29年11月上旬にお知らせを送付し、同11月15日にお支払いをさせていただきます。またお客様への確認等が必要な場合は、お知らせを送付し、お支払いの対象であることを確認できた方々から順次、お支払いをさせていただきます。
7	電話	振替加算が適正に支給されていなかった事案に関する問い合わせ先の専用ダイヤルが繋がらない。また有料になっているが、フリーダイヤルにすべきである、とのご意見をいただきました。	② ④ 振替加算専用ダイヤル(0570-030-261)を廃止し、フリーダイヤル(0120-511-612)を開設しました。また応答回線を拡大しました。
8	通知書・届書	扶養親族等申告書が送られてきた。細かい字で多くの情報が記載されているので高齢者には理解しにくい。字を大きくしたり図を増やすなど、もっと分かりやすい内容にしてほしい、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	電話	扶養親族等申告書が送られてきた。書き方の確認のため「ねんきんダイヤル」に電話しているが、混んでいて繋がらない、とのお叱りをいただきました。	② ④ 記載方法や個人番号の提出に関するお問い合わせが集中したことで、つながりにくい状況にあり、ご迷惑をおかけしていることをお詫びしました。なお、扶養親族等申告書に関するご照会は、特別体制を組み対応を行っています。
10	接遇対応	年金事務所へ訪問し、年金の相談をした。相談する側の言葉を遮り、高圧的な態度であった、とのご意見をいただきました。(その他161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。

※「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)