

平成29年11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10月1日～10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	2 件	520 件	26 件	5 件	410 件	0 件	963 件
	年金事務所等	204 件	85 件	45 件	2 件	0 件	1 件	337 件
	合 計	206 件	605 件	71 件	7 件	410 件	1 件	1,300 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	85 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,215 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1号被保険者について、付加保険料の10年遡及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		【年金給付業務】 65歳以上の在職老齢年金について、支給停止調整額を現在の46万円だけでなく、複数段階の調整額を設け、支給停止額を少なくしてほしい。		
3		【年金給付業務】 障害年金を受給しているが、診療費と薬代がかかり、金額が少ないので年金額を増やしてほしい。		
4		【厚生年金業務】 年金加入期間が不足しているため高齢任意加入で保険料を納付してきたが、勤務先が事業をやめるため納付が出来なくなった。個人負担で納付出来るようにしてほしい。		
5		【厚生年金業務】 残業等により毎月の給与は変動するのに保険料が変わらないのはおかしい。毎月の給与額に応じた保険料を控除するようにしてほしい。		

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	国民年金業務	勤め先の年末調整手続きにおいて、国民年金保険料控除証明書が必要なので早く送ってほしい、とのご意見をいただきました。	① ④	発送スケジュールを説明し、ご理解を求めました。
8	通知書・届書	振込通知書が届いたが、文字が小さすぎて読めない。金額欄はメガネを着用してもほとんど読めなかった。通知書が送付されるのは高齢者が多いはずであるため、文字を大きくしてほしい、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	年金事務所へ訪問し、年金の相談をした。こちらが内容を理解していないのに手続きを進めていくので「もう少しゆっくりお願いします」と言ったが、面倒そうな顔をされ感じが悪かった、とのご意見をいただきました。 (その他143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		年金事務所へ年金額を確認するため相談に行きました。担当の方が、見やすいように年金額を大きな文字でメモに記載してくれるなど、とても親切に対応してくれました。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)