

平成29年12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11月1日～11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	2件	427件	20件	0件	303件	0件	752件
	年金事務所等	186件	46件	40件	0件	0件	2件	274件
	合計	188件	473件	60件	0件	303件	2件	1,026件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	51件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	975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】 国民年金保険料の免除申請をしたが、世帯主の収入も審査の対象となり免除が認められなかった。世帯は一緒だが私自身の収入は少ないので、免除を認めてほしい。	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】【年金給付業務】 育児のため短時間勤務の仕事に転職し国民年金の被保険者となった。全額免除期間は将来の年金給付額が納付した場合と比較して半分となるが、減額された分は将来親を援助するという形で子供に負担をかけることになる。子供に手がかからなくなるまでは、全額免除でも将来の年金給付額が減額されないようにしてほしい。		
3	【年金給付業務】 代金の支払いが毎月あるため、年金の支給を2か月に1回ではなく毎月支払われるようにしてほしい。		
4	【年金給付業務】 障害基礎年金は、障害厚生年金と異なり障害等級3級では年金を受給できない。3級でも障害基礎年金を受給できるようにしてほしい。		
5	【厚生年金保険業務】 随時改定について、大幅に給与が下がっても3か月間は従前の高い保険料のまま控除される。逆に大幅に給与が上がった場合は保険料徴収の機会を逸している。後から保険料の調整を行い、還付や追加徴収してほしい。		

6	組織	日本で働く外国人は数多くいるため、英語対応可能な相談窓口を作るべき、というご意見をいただきました。	② ④ 平成29年10月より一部の年金事務所（新宿、足立、港、八王子、豊田、浜松西、大手前、三宮）で多言語通訳サービス（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語）を開始しました。今後は順次、他の年金事務所及びコールセンターへも導入していく予定です。
7	国民年金業務	国民年金の委託業者が訪問してきたが、敬語を使わず、横柄な態度で不快だった、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	扶養親族等申告書が届き、記入して提出したところ、内容に不備があり返戻された。記入方法を分かりやすく表記してほしい、とのご意見をいただきました。	③ ④ 分かりやすい文書となるよう内部で検討を行い、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において、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、敬語ではなく友達言葉が使われた。電話の保留時間も長く、酷い対応だった、とのご意見をいただきました。（その他110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		年金事務所へ相談に行った際、持参の書類を見ながら詳しく説明していただき、理解できました。手際の良い対応と熱心さに敬意を払います。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）