

平成30年1月16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12月1日～12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 | 437件 | 22件 | 2件 | 313件 | 0件 | 775件 |
| | 年金事務所等 | 236件 | 62件 | 50件 | 1件 | 0件 | 0件 | 349件 |
| | 合計 | 237件 | 499件 | 72件 | 3件 | 313件 | 0件 | 1,124件 |

| | | |
|---------------|--------------------------|--------|
| お客様の声の内容(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 69件 |
| | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 1,055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】 怪我で離職し収入が大幅に減ったため、国民年金保険料の免除申請をしたが、配偶者に所得があるため全額免除にならなかった。医療費の支出が多いなど、やむを得ない理由がある場合は、全額免除にしてほしい。 | | |
| 2 | | 【国民年金業務】 平成3年3月以前の学生だった未加入期間の国民年金保険料を納めることができない。学生だった期間については、遡って納付できるようにしてほしい。 | | |
| 3 | | 【年金給付業務】 年金支給開始時期について、受給権発生の翌月からではなく、誕生日は日割りにして支給してほしい。 | | |

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。

| | | | | |
|---|---------|--|--------|---|
| 4 | 年金給付手続き | 年金振込通知書が6月と10月に届いたが12月は届いていない。6月と10月に届いた年金振込通知書には平成30年4月の振込分まで載っている。年金の振込通知は毎回送付すべきである、とのご意見をいただきました。 | ① ④ | 年金振込通知書は毎年6月の支払期に向こう1年分の年金振込額をお知らせし、10月分のように振込額に変更があった場合には再度振込通知書をお送りする仕組みとなっていることを説明し、ご理解を求めました。 |
| 5 | 国民年金業務 | 国民年金の委託業者が訪問してきたが、身分証の提示もなく、いきなり年金の話をした。ご近所の目もあるのに声が大きく不快であった、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。 |
| 6 | 通知書・届書 | 扶養親族等申告書を提出した。不備により書類が返戻されてきたが、どこが不備なのか分からなかった、とのご意見をいただきました。 | ③ ④ | 分かりやすい返戻文書となるよう内部で検討を行い、改善に努めます。 |
| 7 | 接遇対応 | 年金事務所を訪問し、国民年金の相談をした。他のお客様には敬語を使い、私には友達口調で対応され悲しい気持ちになった、とのご意見をいただきました。 (その他141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。 |
| 8 | | 担当者が私の不安な気持ちを酌んでくださる方で、親身になって話を聞いていただき、とても心強かったです。アドバイスも的確だったおかげで、申請書を提出することができました。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1～3に政策・制度立案への提言、項番4～8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)