

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成30年3月1日～3月31日受付分

お客様の声 把握方法別件数		来 訪	電 話	メー ル 等	合 計
	本部	1件	666件	1005件	1,672件
	年金事務所等	161件	96件	62件	319件
	合 計	162件	762件	1067件	1,991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】 以前、所得が少なかったため国民年金保険料を納められなかった。現在は支払う余裕ができたが、納めることができる期間が過ぎているため支払えない。未納や免除等の支払いが、全ての期間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】 初診日の時点で加入している年金制度によって障害基礎年金か障害厚生年金が決まるが、初診日が国民年金期間中であっても、それ以前に厚生年金の加入実績がある場合は障害厚生年金が受給できるようにしてほしい。		
3		【年金給付業務】 60歳台前半は年金額が少なく生活のために就労せざるをえないのに、在職老齢年金として支給停止されるのは高齢者の労働意欲を阻害するので、在職老齢年金制度を見直してほしい。		
4	年金給付手続き	委託業者による年金受給者の扶養親族等申告書の入力誤りや入力漏れによって、源泉徴収税額に誤りが生じたことにより、2月15日支払い時の年金額が正しく支払われなかった事案に関し、お叱りや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	正しい源泉徴収税額を反映させることができなかった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。 2月支払い時において源泉徴収税額に誤りが生じたお客様は、4月13日の支払い時に、扶養親族等申告書の内容を正しく反映した年金をお支払いいたします。 なお、入力漏れにより2月支払い時に源泉徴収税額に誤りが生じた一部のお客様については3月15日の支払い時に、過徴収となった源泉徴収税額をお返しさせていただいております。

5	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、一方的な物言いで、態度が悪く、不愉快な思いをした、とのご意見をいただきました。	② ④	お客様に不快な思いを抱かせることのない親切・丁寧な対応を行うよう、委託業者へ指導を行います。
6	通知書・届書	年金請求書(65歳ハガキ)が届いた。リーフレットには「誕生月の翌月分よりお支払いします」と記載があるが、これだけ読むと誕生月の翌月に支払いがあると勘違いしてしまう。年金の支払いは偶数月に前2ヶ月分の後払いであることを記載してほしい、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。
7	接遇対応	年金事務所を訪問し、年金の相談をした。私と喧嘩をしたいのか、早口かつ喧嘩腰で、高圧的な態度で対応された。わざわざ予約して行ったのに非常に腹立たしい、とのご意見をいただきました。(その他170件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	② ④	年金事務所においてお客様対応の事実確認を行い、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抱かせることのない親切・丁寧な対応を心がけます。
8		担当者の方が、親切で説明が分かりやすく、分からないことを何度も何度も丁寧に説明していただきました。こちらの不安に対して、色々ご提案もいただき、とても感心しました。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と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 平田 康

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)