

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成23年5月13日～平成23年5月19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
	本部分	1件	338件	8件	0件	60件	0件	407件
	地方分	59件	40件	6件	0件	0件	0件	105件
	合計	60件	378件	14件	0件	60件	0件	512件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	99件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	413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	対 応
1	平成23年度の年金額が物価スライドにより0.4%引き下げられた。年金が下がっては生活できない、また、若い世代の年金制度不信が広がるのではないかと。年金額を下げないようにしてほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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	70歳になった翌月以降に老齢基礎年金の繰下げ請求をした場合、請求した翌月分からしか年金を受け取ることができない。70歳まで遡って年金を受け取ることができるよう制度を改正してほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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。
3	国民年金保険料の免除について、審査の所得基準が世帯主・配偶者も対象となり厳しすぎる。本人は無職のため収入もなく親の収入のみで暮らしており生活するだけで精一杯である。所得審査基準をもっと緩和してほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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	国民年金の学生納付特例の承認を受けており、大学を卒業し、就職後すぐに保険料を追納(免除された保険料を後で納める制度)しようと思っていたが、保険料の他に加算金がかかること年金事務所で説明を受けた。学生で納付困難な者に対する制度なのだから、将来も加算金が付かないよう制度を改正してほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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。
5	標準報酬月額額の算定について、非課税である通勤手当を含めて算定することは納得できない。報酬の対象から除くよう制度を改正してほしい。	現行制度の趣旨について詳しく説明をしたうえで、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。

6	各種通知や案内について、内容がわかりづらいものがあるので、もっとわかりやすくしてほしい。	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、お客様向け文書モニター会議等において検討を行い、記載内容をわかりやすくするよう、引き続き取り組みを行っていることを説明しました。
7	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が22件ありました。)	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
8	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。 また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
9	お客様から、事務所職員の対応について、「親身になって相談内容を聞いてくれ、今後どのように進めればよいのか的確に話をしてもらい相談してよかった。またわからない事があればいつでもいらしてくださいと笑顔で答えていただき、感謝しました。」等のお礼や激励をいただきました。	これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～9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)
サービス推進部
お客様の声グループ長 高水 徹
お客様の声グループ 海野 崇
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)