

平成 24 年3月12日

日本年金機構サービス推進部

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成24年2月1日～2月29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	2 件	1,223 件	65 件	0 件	241 件	0 件	1,531 件
	地方分	167 件	145 件	20 件	0 件	0 件	1 件	333 件
	合 計	169 件	1,368 件	85 件	0 件	241 件	1 件	1,864 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	334 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,530 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	成年後見人として面倒を見てきた知人が亡くなった。亡くなった月までの年金を請求したいが、生計を同じくしていても請求できる対象は一定の親族になるため請求できない。何故、実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求できる者の範囲を広げて欲しい。	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	雇用保険と老齢年金の調整について、それぞれの制度で長い間保険料を負担してきたのに、調整による停止は納得がいかない。両方受給できるように制度を改正して欲しい。	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	国民年金第3号被保険者制度について、被用者年金加入者の被扶養配偶者というだけで直接保険料を納めずに年金を受け取れる制度になっている。3号被保険者制度を廃止して被扶養配偶者も保険料を負担するようにすべき。	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	障害年金を受けることになり、国民年金保険料について法定免除されることになった。今後、障害が回復して障害年金が停止になることも考えられるため、将来に備えて保険料納付を希望したが、法定免除された後に追納するしかないとのことだった。保険料納付を希望する場合は法定免除とせずに直接保険料納付できるようにして欲しい。	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	物価下落のため、平成24年度について年金額が0.3%引き下げられることが発表された。平成23年度も0.4%の引き下げがあったが、自分たちの生活では物価の下落は感じられない。このような状態で一方的に年金を減額されるのは納得がいかない。これ以上年金を引き下げないで欲しい。	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	扶養親族等申告書及び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	2月の年金定期支払における所得税の過徴収について、「このようなことは二度と起こさないようにすべき」「今回のことを契機に襟を正して業務に取り組んでほしい。」等のご指摘をいただきました。	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございませんでした。今回の事象を分析して再発防止策を検討実施していきます。
8	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33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。
9	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。
10	お客様から「窓口職員の対応がとても親切で感激しました。こういうところのイメージは冷たくて事務的と感じていましたが、全く違いました。ありがとうございました。」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6～10に制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)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 戸沢 吉徳
(代表電話)03-5344-1100(内線 3182)