

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成24年6月1日～6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
	本部分	0 件	2,252 件	72 件	0 件	235 件	0 件	2,559 件
	地方分	202 件	153 件	34 件	0 件	1 件	4 件	394 件
	合 計	202 件	2,405 件	106 件	0 件	236 件	4 件	2,953 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	770 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,183 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年平均の全国消費者物価指数が平成22年に比べてマイナス0.3%となったため、平成24年度の年金額が0.3%の引き下げとなったが、生活に必要な衣食住に関わる品目のみを基準に物価スライドを適用すべきである。低額年金受給者のことを考えた制度改正を強く求める。	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	年金額改定通知書・振込通知書が届き、内容を確認すると、「年金額(年額)981,400円」と記載されているのに各期支払額は「163,566円」となっている。これに6を掛けると「981,396円」となり4円の不足が生じるが、この不足分の年金が支払われないことに納得できない。	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制度について、現在は申請者本人・配偶者・世帯主の所得のみを審査し、免除に該当するかを決定しているが、各家庭の家計状況は単純に「所得」という数字だけで判断できるものではない。所得審査の際には実際の家計の支出等も鑑みて審査を行ってほしい。	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	国民年金保険料の納付を免除・猶予された期間は、10年以内であれば、あとから保険料を納めること(追納)ができる。しかしながら、納める順番を「先に経過した(古い)月分から」と定めている現在の法律は、被保険者の立場に立っていない。被保険者の資力も考慮し、本人が希望する月分から追納できるよう制度改善を求める。	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	今年離婚をし、年金分割により年金額が減額された。元妻に自分の年金を分割することについては納得しているが、元妻は10歳年下なので本人が年金を受けるまでには相当時間があり、その期間は分割された年金が元妻に支払われないことに納得ができない。双方に支障が出ないような制度であってほしい。	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	「年金額改定通知書」や「年金振込通知書」等の各種通知書や案内について、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。 (同様のご意見が124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	日本年金機構から送られてきた通知書のことでコールセンターに電話をしたが、かかりにくかった。(何度も電話をかけるもつながらなかった。)	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。6月は年金受給者全員に「年金額改定通知書」等をお送りしており、事前に席数を増設するなどの対応を行いました。多くのお問い合わせをいただき、電話がつながりにくくなりました。今後もわかりやすい文書、送付の分散化等に取り組み、改善に努めてまいります。
10	お客様から「いろいろとお世話になりました。受付の方の対応でここまで気持ちが変わるのですね……。本当に感謝でいっぱいです。看病・介護・育児で疲れていた心が救われました。本当に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 西脇 悟
お客様の声グループ 松藤 竜二
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)