

平成24年8月10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7月1日～7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
	本部分	0件	679件	60件	0件	229件	0件	968件
	地方分	143件	144件	29件	0件	0件	1件	317件
	合計	143件	823件	89件	0件	229件	1件	1,285件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	270件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,015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	算定基礎届の提出期限は「7月10日」と定められているが、当社の給与支払日は月末であり従業員も多いため、6月末に給与を支払った後、10日不足で大量の算定基礎届を作成するのは難しい。誤った届書を作成しないためにも、提出期限は7月末くらいにしてほしい。	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	会社勤務をして社会保険に加入している方が育児休暇を取得した場合、保険料免除や養育特例等の優遇措置があるが、国民年金加入者が出産しても保険料等の優遇措置がない。国民年金の第1号被保険者が出産した場合は、その後3年間の保険料は国で負担することができないだろうか。	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	国民年金任意加入期間(昭和61年3月以前)のうちの学生であった期間について、昼間部の場合には年金の「合算対象期間」として認められ、夜間部の場合には認められないのは不平等である。当時私は、スポーツ特待生として大学の夜間部に所属していたが、日中はトレーニング等により働ける状態ではなかった。現在の一律的な取扱いを見直してほしい。	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	現在、障害年金を受給中で、今月(誕生月)の月初に診断書が届いたが、その月の月末までに提出しなければならず、時間的余裕がなさすぎる。病院によっては予約を取るのが非常に困難なところもあり、せめて2～3ヶ月前には送付し、現症日についても2ヶ月間(誕生月とその前月)のものでも提出できるように制度を変更してほしい。	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	65歳まで厚生年金に加入し、加入期間が合計で525月となった。老齢厚生年金の報酬比例部分は全期間が対象となり年金額が算出されるが、老齢厚生年金の経過的加算部分は480月が上限であるため、納めた保険料に見合った年金額が受け取れない。480月の上限を撤廃してほしい。	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	「年金額改定通知書」や「支給額変更通知書」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るとともに、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	保険料収納業務委託業者に対する不満や、国民年金保険料納付書の送付にかかるご指摘等をいただきました。	収納業務の民間委託は、官民が対等な立場で、提供するサービスの質・価格を競い、民間業者の創意工夫やノウハウを活用するために行っています。今後は、委託業者との連携を密にし、適切な事務処理・委託業者管理に努めます。
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。(同様のご意見が127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	毎年7月にご提出いただく算定基礎届についてご指摘をいただきました。 【具体例】 ・算定基礎届提出時に行う報酬等の調査について ・同封されていた記載例の内容について	報酬等の調査は、適正な標準報酬月額決定および円滑な事務処理を図るために必要な調査であることを説明し、ご協力をお願いしました。また、記載例の内容については、解説をもっとわかりやすくする等の検討を行います。
10	お客様から「年金の手続きに来ました。担当してくれたのは〇〇さんという若い男性の方でしたが、丁寧に優しく対応していただき説明も大変わかりやすく、とても感謝しました。」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6～10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 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)