

平成24年9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8月1日～8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	801件	44件	0件	239件	0件	1,084件
	地方分	156件	109件	26件	0件	0件	0件	291件
	合計	156件	910件	70件	0件	239件	0件	1,375件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	268件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,093件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	14件

(主なお客様の声)

項番	内容	対応
1	国民年金の学生納付特例申請について、前年度の申請は翌年の4月末が申請期限となっている。この期限を超過してしまうと遡って申請することができないが、私が当時学生であった事実は変わらないので、二年を経過していない(時効にかかっていない)範囲内で手続きできるようにしてほしい。	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	第3号被保険者からも国民年金保険料を徴収するべきだ。被扶養者となれば健康保険料はかからないので、せめて国民年金保険料は支払うべきだと考える。被扶養配偶者が優遇される制度のままだと、減少傾向にある働き手をさらに少なくしているとしか思えない。皆が気持ち良く働ける社会になるよう改善を希望する。	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。
3	私が経営しているコンビニエンスストアには大学生が多数働いているが、大学生も厚生年金保険等が強制加入となることに納得がいかない。社会人として生活のために働くことと、大学生が学費・生活費を確保するために働くことは意義・意味が違う。被保険者資格要件を見直し、大学生は適用除外とすべきだ。	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	4月から固定給が変動し大幅に給与が下がったが、在職高齢年金の調整による支給停止額は以前と同じ高い金額のままである。固定給変動後、標準報酬月額が変更されるまでに3ヶ月もかかるのはおかしい。すぐに変更され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。
5	現在、配偶者加給金は一定の基準を満たした年金受給者に支給されているが、総支給額は相当な金額になると予想され、国の財政状況等から判断すると、制度の維持・継続に無理があるのではないかと考える。制度の廃止を含めて根本から見直すべきだ。	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	「支給額変更通知書」や「年金請求書」等の各種通知書や申請書について、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	「電話で問い合わせたが、全く要領を得ることができなかった」「言葉づかいや対応がとても雑で、ビジネス対応とはかけ離れていた」等、年金事務所職員の説明不足や接遇について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が136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	先日、収納業務の民間委託業者から国民年金保険料の納付の督促を受けたが、態度が横柄だった。適切な対応スキルを身につけてほしい。	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。
9	8月の年金定期支払における「年金振込通知書」の記載誤りについて、「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。
10	お客様から「昨今、いろいろなメディアで年金記録問題等が取り沙汰されていますが、現場の職員の皆様は一人ひとり心をこめてお仕事に取り組んでいらっしゃる肌で感じることができました。私自身の将来の年金に対する不安もずいぶん解消されました。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)