

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成24年9月1日～9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	566 件	41 件	0 件	267 件	0 件	874 件
	地方分	107 件	66 件	16 件	0 件	0 件	1 件	190 件
	合 計	107 件	632 件	57 件	0 件	267 件	1 件	1,064 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	176 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	888 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	国民年金の学生納付特例の承認を受けた期間について、その期間の保険料を追納する場合は、10年以内に納めなければならない。しかし、現在のような雇用の流動化が進む中で、納付猶予制度を利用した人が卒業後10年以上経って安定的な職業に就くことも十分考えられるので、その制約を撤廃してほしい。	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。
2	国民年金保険料の免除制度について、被保険者の所得に応じて4種類の制度が設けられているが、免除基準の所得の幅が大きすぎるのもっと細分化してほしい。また、住む地域によって所得水準が異なるので、その地域に適した国民年金保険料の免除基準を設けるべきである。	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	老齢基礎年金を繰上げて受給した後に身体が不自由になってしまったが、法律上、障害年金を受給することができないとのことだった。繰上げ請求後に障害者になってしまうことは十分考えられるため、老齢基礎年金の繰上げ請求後でも、障害の状態に該当した場合は障害基礎年金を受給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。
4	長年、厚生年金に加入していた独身の子が亡くなったため、遺族年金の請求を行ったが、私自身が受給している老齢厚生年金額のほうが遺族厚生年金額よりも高いので、遺族厚生年金が1円も支給されない。年金の給付を受けたことがない被保険者が死亡した場合には、遺族自身の年金額にかかわらず、遺族厚生年金を支給す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。
5	年金から特別徴収されている介護保険料と後期高齢者医療制度の保険料の合算額が、老齢基礎年金の1/2を超えたため、後期高齢者医療制度の保険料は口座振替にて支払うよう市役所から言われた。年金からの特別徴収の可否については、老齢基礎年金の額に老齢厚生年金の額を合算して判断す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。

6	「支給額変更通知書」や「年金証書」等に記載されている文言について、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	「対応した職員によって説明内容が相違し、いい加減な印象を受けた。」「職員の服装が派手すぎる。」等、年金事務所職員の対応や身だしなみについて、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が112件ありました。)	当該年金事務所等にて事実確認を行い、必要な指導等を行ってまいります。 また、自らの行動や身だしなみがお客様から見てどのように映っているのかを常に意識するよう心がけます。
8	国民年金保険料の納付書の送付にかかるご指摘や、保険料収納業務委託業者に対するご不満の声をいただきました。	事務処理体制の強化に取り組み、適切に事務処理を行うよう努力してまいります。 また、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ることを説明しました。
9	「申請書に添付しなければならない必要書類を確認しようと思いホームページを閲覧したが、説明がわかりにくかった。」等、ホームページに対するご指摘をいただきました。	ホームページの掲載情報が、よりお客様にわかりやすく使いやすいものとなるように、お客様からの貴重なご意見・ご要望を反映させるとともに機構職員からもアンケート等を通じて意見を募集し、改善に努めてまいります。
10	お客様から「担当になった〇〇さんの応接態度が本当に親切・丁寧で感動しました。とても親身になって教えてくれたことを忘れません。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 3182)