

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成24年10月1日～10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	774 件	82 件	0 件	291 件	0 件	1,147 件
	地方分	110 件	106 件	43 件	0 件	1 件	2 件	262 件
	合 計	110 件	880 件	125 件	0 件	292 件	2 件	1,409 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	301 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,105 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	3 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	現在62歳で、障害を持つ母と妻、中学生の子を扶養している。生活が苦しいので現在も仕事を続けているのだが、在職老齢年金制度により一部年金が停止されている。生活が困窮しているため働いているのに、年金が停止されてしまったら労働意欲が低下してしまう。在職老齢年金制度を廃止してほしい。	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	国民年金保険料の後納制度が開始され、大変ありがたいと思っています。できれば、10年前までの期間と言わず、全ての期間の未納分を納められるようになることを切に願っています。	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	平成24年4月から給料が1,000円ダウンしたが、現在の居住地よりも遠い支店に転勤となったため、通勤手当が18,000円から29,000円にアップした。そのため、標準報酬月額等の級が上がり、保険料や年金の支給停止額も上がってしまった。通勤手当は報酬に含めないようにしてほしい。	現在、厚生労働省が「社会保険料・労働保険料の賦課対象となる報酬等の範囲に関する検討会」を設置したことを説明したうえで、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	現在の厚生年金保険料総報酬制の保険料負担について、平等でないことに納得がいかない。(例えば、会社役員で月収100万円の者と、会社従業員で月収62万円及び年2回の賞与が各228万円である者とは、同じ1,200万円の年収であっても、負担する保険料額は事業主負担額を含めて約50万円の差が生じる。)	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	厚生年金の脱退手当金支給の計算の基礎となった期間については、支給日が「昭和61年3月31日」より前であれば合算対象期間として取り扱うことができるが、支給日がそれ以降である場合は対象外とされている。今般の国民年金保険料の後納制度の導入で、受給要件を満たす前提が大きく変わってきているので、「昭和61年4月1日」以降に支給された期間も合算対象期間として取り扱うことができるよう法律を改正してほしい。	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。

6	「支給額変更通知書」や「国民年金保険料の納付可能期間延長のお知らせ(後納制度のお知らせ)」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	「折返し電話をもらうことになっていたが、かかってこなかった」「こちらから電話しているのに長時間保留された」等、年金事務所職員の対応や接遇について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が121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、お客様の「時間」と「お金」を無駄にすることのないよう、臨機応変かつ適切な対応を心がけます。
8	「国民年金未納保険料納付勧奨通知書(催告状)」の送付にかかるご指摘や、保険料収納業務の民間委託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	「扶養親族等申告書」が届いたが、同封されている手引き(リーフレット)の字が小さすぎてよく読めない。記載してあることも複雑で理解できない。 「扶養親族等申告書の手引き」の字を大きくし、内容を分かりやすくしてほしい。	お客様からのご意見・ご要望を積極的にサービス・業務改善につなげ、「扶養親族等申告書の手引き」をもっと分かりやすくする等の検討を行ってまいります。
10	お客様から「誕生日に年金の請求手続きをしましたが、対応した職員の方の親切さに、帰り道にうれし涙がこぼれ、思わずハガキを書きました。本当にやさしく、親切かつ丁寧に対応していただき感謝しています。」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 3182)