

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成24年11月1日～11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	645 件	71 件	0 件	191 件	0 件	907 件
	地方分	114 件	94 件	38 件	0 件	0 件	1 件	247 件
	合 計	114 件	739 件	109 件	0 件	191 件	1 件	1,154 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	186 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	968 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	本来の額より2.5%高い水準(特例水準)で支払われている年金が、来年の10月より順次引き下げられるとのことだが、これまで高い年金を享受してきた者と今後受給する者とは生涯受給額において不均衡が生ずる。単純に将来に向かって2.5%引き下げるのではなく、生涯受給額の不均衡を是正する改正も行うべきだ。	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。
2	老齢厚生年金に加算されている加給年金について、配偶者が老齢厚生年金(20年以上加入)を受給するため支給停止となったが、「加給年金額>配偶者が受給する年金額」であるにもかかわらず、全額支給停止となることに納得がいかない。厚生年金の加入月数だけで支給停止を判断するのではなく、配偶者の受給する年金額も鑑みて判断してほしい。	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。
3	雇用保険と年金との調整について、会社勤務時は年金と会社からの報酬とで28万円を超えなかったため両方を受給できたのだが、基本手当を受給すると年金が全額止まってしまうことに納得ができない。基本手当受給の場合にも会社勤務時と同様、基本手当と年金の合計額が28万円以内であれば併給できる仕組みとすべきである。	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。
4	固定的賃金(基本給等)に変動があった場合に報酬を届け出る月額変更届について、非固定的賃金(残業代等)の増減だけでは届出の対象とはならないのに、固定的賃金の変動後3ヶ月の間にたまたま残業が多いと、残業代も反映されて高い標準報酬月額になってしまう。非固定的賃金(特に残業代)は報酬の対象から除く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	ある機関から、「平成21年度分の国民年金保険料を納付した証明が必要」と言われたので、後納制度を利用して平成21年度分の保険料を納めようとした。しかし、先に経過した古い月分(約100万円)を納めないと、平成21年度分の保険料を納めることができないとのことだった。特段の理由がある場合には希望する月分から納付できるよう特例等を設けてほしい。	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	「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。また、老齢年金にかかる所得税および復興特別所得税の源泉徴収税額の計算式が分かりにくい。 「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。
8	「国民年金保険料控除証明書」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	「聞き取れないような早口で説明しないでほしい」「対応した職員の態度が高圧的で、気分を害した」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83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、お客様には誠意を持って接し、聞き取りやすい「話し言葉」で対応することを心がけます。
10	お客様から「年金事務所という所は堅苦しくてなんとなく行きにくい所というイメージだったのですが、私の勝手な思い違いでした。〇〇さんをはじめ、他の職員の方々の心温まる対応にホッとしました。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)