

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成24年4月1日～4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	1件	963件	48件	0件	277件	0件	1,289件
	地方分	141件	128件	23件	0件	1件	0件	293件
	合計	142件	1,091件	71件	0件	278件	0件	1,582件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	237件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,345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	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金額の一部が支給停止になっている。住宅ローンの支払もあるため生活が苦しい。在職して厚生年金保険料を納めているのだから、年金を停止せず全額支給して欲しい。	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	夫が65歳になり、妻の年金に加算されていた加給年金額分が減額され、夫の年金に振替加算されたが、夫婦合計の年金額が減った。夫婦の年金額の合計が減額となることに納得できない。夫への振替加算とせず、妻の加給年金として据え置くなど、夫婦合計の年金額が減額にならないようにして欲しい。	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	物価が下落したため、平成24年度の年金額が0.3%引き下げられることが発表されたが、ガソリン代やガス代など値上がりしている。年金を頼りに生活をしているので年金額を減額しないで欲しい。	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	国民健康保険組合に加入している会社では、従業員を採用した場合、「健康保険被保険者適用除外承認申請書」を5日以内に提出することになっている。5日以内に提出できない場合は、理由書の添付が必要と言われたが、国民健康保険組合へ郵送で事務を行わなければならない5日以内の提出は困難なため、提出期限を改善していただきたい。	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、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。提出期限の1カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、月初めに届いた書類の提出期限が月末というのは急過ぎる。受診予約もとりにくく状況であり、精神的にも負担がかかるため、提出期限を猶予して欲しい。	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	各種通知や案内について、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を行うとともに、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	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
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。(同様なご意見が38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	日本年金機構のホームページのリニューアルに伴う不具合や掲載情報に対するご指摘をいただきました。	ご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。ご指摘のありました事項につきましては修正済みです。今後もお客様に利用しやすいホームページの構築に努めてまいります。
10	お客様から「年金の書類の内容について、聞きたいことを汲み取って物腰やわかりやすく説明していただき、非常によくわかりました。若い世代にも分かりやすく教えていただき感謝します。若い人たちでも相談に行きやすい環境でうれしかったです。」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 北畠 弥生
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)