

平成24年6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5月1日～5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	1件	661件	30件	0件	256件	0件	948件
	地方分	130件	105件	24件	0件	0件	0件	259件
	合計	131件	766件	54件	0件	256件	0件	1,207件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	191件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,016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	遺族厚生年金の改定通知書が届き、内容を確認すると、自分の老齢厚生年金の金額分が支給停止となっていた。65歳以降に受給する遺族厚生年金の額が老齢厚生年金の額に応じて調整されるのであれば、老齢厚生年金が支払われていないのと同じである。遺族厚生年金から老齢厚生年金の金額分を支給停止にする制度はやめてほしい。	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	現在、厚生年金に加入しているが、過去に国民年金第3号に加入していた期間もある。その私でさえ、この第3号の現行の制度は不公平に感じるし、年金の財源確保が難しいと言われている今の時代に合っていないと思われる。即刻、見直しを行い、将来のために少しでも多くの財源を確保してほしい。	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	国民年金保険料について、父名義の銀行口座から1年前納で納付していたが、昨年7月に父が亡くなったことにより、平成24年度分の口座振替ができなかった。現金での1年前納の納付書を送付してもらったが、口座振替前納と現金納付前納とで割引額が違うのは納付できない。割引額を同じにすべきだ。	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	標準報酬月額を決定する際の報酬の範囲に、通勤手当が含まれるが、通勤手当は実費弁償的な性格の手当であり、税法上も非課税扱いであるので、報酬に含めないよう制度を見直すべきである。	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。
5	現在、国民年金に任意加入しているが、体調が悪く働くこともできないため、保険料を納付することが困難な状況である。しかし、このまま納付できなければ年金の受給資格を満たすことができない。任意加入といっても収入状況等はそれぞれ加入者により異なるので、保険料は一律ではなく収入に応じた金額にしてほしい。	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」等の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	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。 (同様のご意見が20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	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。
9	日本年金機構のホームページのリニューアルに伴うご指摘や、掲載情報に対するご意見・ご要望をいただきました。	今後も、お客様にとって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「何もわからない私共に、親切かつ丁寧に、そして手際よく細部に至るまでわかりやすく説明していただき、その仕事に対する姿勢やお人柄に大変感謝しております。」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 3174)