

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成24年12月1日～12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	550 件	81 件	0 件	212 件	3 件	847 件
	地方分	117 件	102 件	39 件	0 件	0 件	1 件	259 件
	合計	118 件	652 件	120 件	0 件	212 件	4 件	1,106 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	167 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	939 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	両親が体調不良により働くことができないため、私(学生)が夜間にアルバイトをして家計を支えている。その結果、所得が多くなってしまい、学生納付特例が認められなかつた。学業に専念できる環境にある者(所得無)は学生納付特例が認められ、経済的理由により働くをえず、その所得が水準を超えてしまつた場合は認められないのは不平等だ。	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	平成24年2月～3月分の国民年金納付書が自宅に届いた。当時、私は学生であり収入もなかつたため、学生納付特例を利用しようと思ったが、申請期限経過により申請ができないとのことだった(平成23年度の申請期限は平成24年4月末日)。あまりにも期限が短すぎる。最低でも申請対象月経過後1年間は申請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。
3	物価の下落により、今年4月から年金額が引き下げられたが、物価が下落したという実感がなく、逆に物価は上昇しているように感じる。また、平成25年10月分から、特例水準の解消のため段階的に年金額が引き下げられるが、もともと少ない年金がこれ以上減額してしまうと生活ができなくなる。これ以上年金額を引き下げないでほしい。	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	厚生年金に加入中の夫が65歳に到達したことにより、現在私が加入している国民年金が第3号から第1号に変更され、保険料を負担しなければならなくなつた。少ない年金とわずかな報酬で生活している中、これ以上の負担を求められるのはとても厳しい。第3号被保険者の取扱いを見直してほしい。	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	私は運送業を経営しており、社会保険の強制加入事業所となるため、少ない利益の中から社会保険料を負担している。しかし、何店舗も経営し従業員も数十人雇用して、売り上げもそれなりにあると思われる事業所が、「個人事業のサービス業」という理由だけで社会保険の強制加入とならないことに納得がいかない。法律を改正し、この不平等を撤廃してほしい。	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。

6	<p>「支給額変更通知書」や「振込通知書」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。</p>	<p>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ミーティング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。</p>
7	<p>後納制度にかかる申請方法等のご指摘や、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。</p>	<p>後納制度についてはお客様が利用しやすいような案内文の作成に取り組み、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。</p>
8	<p>「受給者の目線に立った説明をしていない」「職員の説明不足により手続きができなかった」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85件ありました。)</p>	<p>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。</p>
9	<p>日本年金機構のホームページが見づらく、必要な情報にたどり着けない等の苦情をいただきました。</p>	<p>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、お客様からの貴重なご意見・ご要望を反映させるよう努力いたします。</p>
10	<p>お客様から「朝一番にもかかわらず、誠実で懇切丁寧な対応をしていただき、ありがとうございました。待ち時間にフロア、書庫等を拝見しましたが、備品の整頓、清掃も行き届いて、これもすばらしいと感じました。」等のお礼や激励をいただきました。</p>	<p>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。</p>

※項目1～5に政策・制度立案への提言、項目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と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 若生 裕輔
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)