

平成25年2月13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25年1月1日～1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	463 件	86 件	0 件	209 件	0 件	759 件
	地方分	65 件	74 件	85 件	0 件	0 件	2 件	226 件
	合 計	66 件	537 件	171 件	0 件	209 件	2 件	985 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	155 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	830 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	私は遺族厚生年金を受給している。65歳になり、老齢厚生年金を受給できるようになったが、遺族厚生年金は老齢厚生年金に相当する額が支給停止となり、受給総額は遺族厚生年金と変わらない。厚生年金をかけてきたのに、受給総額が変わらないのであれば意味がない。自分でかけた期間は年金受給額に反映される制度にしてほしい。	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。
2	健康保険被保険者適用除外承認の申請において、従業員の資格取得日から5日以内に届出できない場合は、理由書の添付が必要と言われた。国民健康保険組合から証明をもらった後でなければ、年金事務所に届出できないことから、5日以内の届出は非常に困難である。提出期限を延ばしてほしい。	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	夫が交通事故で亡くなり遺族年金の手続きを行った。私は第三者からの補償を受けたため、補償を受けた分の遺族年金が支給停止になってしまう。夫は老齢年金を受け取る直前に亡くなったため、本人は一切年金を受け取れず、遺族年金も支給停止。第三者から補償を受けた受け取れないにもかかわらず、満額の遺族年金を受け取れる制度にしてほしい。	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。
4	初診日(障害の原因となったケガや病気について、最初に医師の診察を受けた日)が不明なため、障害基礎年金が却下処分になった。障害の程度は以前より悪化しているのに、初診日が確定できないだけで、障害基礎年金が支給されない理由はないはずだ。初診日が確認できなくても支給される制度に改善してほしい。	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	現在、特別支給の老齢厚生年金を受けているが、65歳になることからハガキの年金請求書が届いた。この年金請求書を送付しないと引き続き年金を受けられない制度とのことだが、余計な手間がかかり非効率である。日本年金機構側で自動継続処理ができるよう制度改正すべきである。余計な作業は極力省くべきだ。	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。

6	「65歳請求ハガキ」や「国民年金保険料還付請求書」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	「源泉徴収票」の発送時期を確定申告の開始に合わせてもっと早くしてほしい。 「源泉徴収票」について記載内容がわかりづらいので説明を付記してほしい。	発送時期を早くすることについては、前年の年金支給額を基に処理を行うためスケジュール的に困難ですが、今後、記載内容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	「窓口の担当が代わったが相談内容が引き継がれていなかった」「年金の振込時期をきちんと教えてもらえなかった」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79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、常に満足いただける正確な回答ができるよう自己研鑽を積み重ね対応することを心がけます。
9	国民年金保険料の納付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。
10	お客様から「言葉の丁寧さ、聞く姿勢、分かり易い説明、業務への熱意は、どのサービス業の窓口にも負けていない。また、受付や案内の方も明るく細かな所まで心配りができていてとても好印象でした。」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 若生 裕輔

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)