

平成25年3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25年2月1日～2月28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	564 件	116 件	0 件	261 件	0 件	941 件
	地方分	142 件	103 件	28 件	0 件	0 件	0 件	273 件
	合 計	142 件	667 件	144 件	0 件	261 件	0 件	1,214 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	169 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,043 件
	法令遵守違反に関するもの	2 件
	その他	0 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	国民年金後納制度について問い合わせたところ、私が納めようと思っていた10年より前の未納期間は、後納制度の対象外と言われました。60歳以降にひと月ずつ支払う方法(任意加入制度)では、その時仕事があるかどうかかわからないので、自分が働いている今のうちに、10年より前の未納分を支払うことが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。
2	私は元夫と離婚後、年金の分割に係る合意文書を作成していましたが、請求期限(離婚をした日の翌日から2年)があることを知らず、離婚分割制度を利用できなくなっていました。双方が合意しているのだから、2年を過ぎても分割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	私は給与が大幅に下がったが、在職老齢年金の調整による全額支給停止が続いたままである。標準報酬月額額は給与の3ヵ月平均をとって4ヵ月目から変更となること、および年金の支払いが後払いであることから、給与が変更になっても、年金の支払いが開始されるまで半年近くかかってしまう。報酬に応じてすみやかに年金が支給されるよう制度を改善してほしい。	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。
4	厚生年金の被保険者が65歳になると、被扶養者である妻(60歳未満)が国民年金第3号から、保険料の納付が必要な第1号に切り替わるのはおかしいと思う。私はこれまでと変わらずに厚生年金保険料を払い続けているのだから、妻も第3号に加入し続けられるよう制度を改善してほしい。	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	年金の振込通知書が届き、内容を確認したところ、復興特別所得税が所得税と一緒にひかれていた。年金は下がる一方なのに、なぜ新たな税金を課すのか。私自身も被災者である。被災者の年金から復興特別所得税を天引きする制度はおかしい。被災者から復興特別所得税を天引きしないでほしい。	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。

6	「生計維持確認届」や「支給額変更通知書」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。	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」の送付時期を早くしてほしい、記載内容をもっとわかりやすくしてほしい等のご意見をいただきました。	発送時期を早くすることは、前年の年金支給額を基に処理を行うため困難ですが、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	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。	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	「待ち時間がきちんと表示されていなかった」「業務の知識をもっと向上してほしい」等、年金事務所の設備環境や職員の接遇、スキルについて、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が75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。
10	お客様から「先日、お客様相談室の〇〇さんに対応していただいたのですが、対応が非常に丁寧でびっくりしました。まるでどこかでお金を払ってサービスを受けているような感覚になり、とても気分がよかったです。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 若生 裕輔
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)