

平成25年4月11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3月1日～3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	0件	431件	95件	0件	274件	0件	800件
	地方分	66件	73件	112件	1件	0件	2件	254件
合計	66件	504件	207件	1件	274件	2件	1,054件	

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	145件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	909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	国民年金第3号被保険者制度は、被用者年金加入者の被扶養配偶者というだけで、直接保険料を納めず年金を受け取ることができるので不公平である。年金財源が厳しい中であり、制度を改正して配偶者(第3号被保険者)も保険料を払うようにしてほしい。	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	現物給与(事業所より貸与された社宅等)の価額が「本社住所」の都道府県から、「実際の勤務地」の都道府県に、平成25年4月に変更(改正)された。生活実態に合わせたと言うが、「実際の勤務地」より、「生活基盤のある住所地」の方が、より生活実態に即している。生活基盤がある住所地(都道府県)の現物給与の価額を適用するよう改正してほしい。	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	夫が単身赴任をしているので、私と夫は住民票を別々にしている。夫の老齢厚生年金に配偶者加給年金が加算されるらしいが、別居している場合は「生計同一関係に関する申立書」の提出が必要と言われた。証明をもらうのは理解できるが、第三者に個人情報を開示したくないので、三親等内の親族の証明でも認められるよう制度を変更してほしい。	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	私は失業給付を92日(3ヶ月と2日)分受給したので、4ヶ月分の年金の支払いが止まった。3ヶ月分の年金が止まるのはやむを得ないが、2日分の失業給付を受給したことをもって、1ヶ月の年金の支払いを止めるのはおかしいと思う。失業給付をもらっていない日がある月は年金をもらえ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。
5	娘は約22年間国民年金保険料を納めてきましたが、亡くなったため死亡一時金(17万円)の支払いを受けました。あと3年納めれば、老齢年金の受給要件を満たしたのに、一時金としての17万円はあまりにも金額が少な過ぎると思います。納めた保険料に見合った一時金を受け取ることができるよう制度を改正していただきたいです。	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	「国民年金20歳勸奨状」や「年金加入期間確認通知書」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	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。
8	「質問をするたびに確認のため待たされた」「用紙がほしいだけだったのに長い時間待たされた」等、職員の接遇や対応について、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。)	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	日本年金機構ホームページの表示がわかりづらく、高齢の方には使い勝手が悪い等の苦情をいただきました。	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に、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。
10	お客様から「年金窓口の〇〇さんの対応はとてすばらしかったです。一つ一つわかりやすい説明をしてくださり、本当にありがとうございました。気分よく帰れ、不安も消えました。」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)