

平成25年5月15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4月1日～4月30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	503 件	86 件	0 件	287 件	0 件	877 件
	地方分	81 件	110 件	96 件	4 件	0 件	2 件	293 件
	合 計	82 件	613 件	182 件	4 件	287 件	2 件	1,170 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)	993 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	10 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	私も妻も同じ昭和27年生まれなのに、妻は64歳から特別支給の老齢厚生年金の定額部分を受け取れるが、私は65歳にならないと受け取ることができない。男性より女性の方が平均寿命が長く、受給期間が長いうえに、定額部分の受け取り時期も早いのはおかしい。男女間の差をなくしてほしい。	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	年金機構が健康保険協会と別れるまでは、資格取得届を窓口持参し、従業員が通院中で急いでいることを伝えればその場で保険証をもらえたが、今は組織が別れたため即日交付できないらしい。急を要する場合は、以前のように年金事務所の窓口で保険証の即日交付を受けられ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	平成27年10月から老齢年金の受給資格要件が25年から10年に短縮される予定と聞いた。私もこの改正を待ちわびている者の1人だが、既に70歳を超える高齢のため、これ以上待てない。すぐにでも法律を施行し、年金を受けられ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。
4	矯正施設に収監されていた期間は、国民年金の免除期間にあたると思っていた。矯正施設では、低額の作業報奨金しか受け取ることができず、保険料を負担できる環境ではないので、矯正施設に収監されていた期間の国民年金は免除とし、収監期間の証明で遡った免除としてほしい。	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70歳になり厚生年金の資格を喪失したが、引き続き在職中のため年金が支給停止のままである。70歳になり厚生年金の被保険者ではなくなったのだから、在職老齢年金制度による支給調整を受けるのはおかしいと思う。支給調整は被保険者期間に限定すべきである。	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。

6	「年金記録の確認のお知らせ」や「年金証書」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	「必要書類について正確な説明をされなかった」等、職員の接遇や応対について、ご指摘をいただきました。（同様のご意見が136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。
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	ねんきんネットが見つらく、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。	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「〇〇さんはどんな事でもわかりやすく説明してくださり、安心して年金の手続きができました。親身に調べていただいたことはありがたく、感謝いっぱいです。〇〇さんのように相手の立場に立って話をしっかり聞いてくださる方は窓口に長くいてほしいです。今回はたいへんお世話になり、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）