

平成25年6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5月1日～5月31日受付分

		来訪	電話	手紙	FAX	メール	地方自治体	合計
お客様の声 把握方法別件 数	本部分	0 件	368 件	116 件	0 件	262 件	0 件	746 件
	地方分	126 件	91 件	45 件	2 件	0 件	0 件	264 件
	合 計	126 件	459 件	161 件	2 件	262 件	0 件	1,010 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	140 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	869 件
	法令遵守違反に関するもの	0 件
	その他	1 件

(主なお客様の声)

項番	内 容	対 応
1	妻の年金は配偶者加給金より少ない額だが、20年以上厚生年金をかけたため、私の年金に加算される加給金は全額支給停止となっている。お互い頑張って働き厚生年金をかけてきたのに、20年以上の厚生年金期間があることを理由に、一律に加給金を停止とするのはおかしい。せめて、配偶者加給金と妻の年金の差額を受け取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。
2	国民年金の学生納付特例申請について、前年度の申請は翌年の4月末が申請期限となっている。この期限を経過すると遡って申請することができない。私は25年3月に20歳になった学生ですが、今月(25年5月)年金事務所に行ったら、申請期限が過ぎていたと言われた。3月生まれの学生は20歳到達年度の申請期限が短いので、期限をもっと延ばしてほしい。	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	私は賞与のある会社で定年を迎え、賞与のない会社へ転職したが、前の会社で受けた賞与額が1年間、在職年齢年金制度による支給調整の計算対象になることに納得いかない。再就職後には、前に勤めていた会社から受けていた賞与は調整対象外としていただきたい。	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	事業主が年金(社会保険)事務所に対して、本来の報酬より低い月額の出払を行ったと第三者委員会が認めたため、私の年金記録が回復された。機構は差額の保険料を納めるよう事業主に度重なる納付勧奨を行い、機構HPにも公表している。しかしそれでも、保険料の納付を拒み続けている事業主がいるので、強制的に徴収できる制度とすべきだ。	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。
5	私には海外に在住していた期間があるが、国民年金に任意加入していなかった。海外在住期間の保険料を今から支払いたいと思いきや年金事務所に相談したが、遡った任意加入はできないため、未加入期間の保険料は支払えないと言われた。未加入期間があれば満額の年金が受け取れないので、今からでも保険料を支払えるよう現行制度を変更してもらいたい。	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	年金受給選択申出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	相談窓口で早口かつ専門用語を使って説明された等、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110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、聞き取りやすい話し言葉で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	ねんきんネットの試算表が見難くて年金額がいくらになるのかわからなかった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「このたびは、年金の手続きを丁寧に教えてくださりありがとうございました。今まで公的機関でこのようなサービスをしていただいた経験がないので、ありがたいこともさることながら、本当にびっくりしました。感激です。これからもお元気で頑張ってください。」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）