

平成25年7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6月1日～6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	0件	521件	145件	0件	320件	0件	986件
	地方分	111件	99件	49件	0件	0件	1件	260件
合計	111件	620件	194件	0件	320件	1件	1,246件	

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	217件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,029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(学生)は経済的な理由により、アルバイトをして学費や生活費の一部を稼いでいる。その結果、所得が多くなってしまい、学生納付特例が認められなかった。学業に専念できる環境にある者(無所得)は学生納付特例が認められ、経済的理由により働かざるをえず、その所得が水準を超えてしまった者は認められないのはおかしい。制度を改善すべきだ。	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。
2	特例措置のまま据え置きであった2.5%分の年金額の調整を3年間で行うことについて納得がいかない。低額の年金を受給している者は、例え1%でも減額されると生活に困窮する。一定額以下の受給者には減額改定を行わないでほしい。	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。
3	通勤手当を標準報酬月額 of 算定対象に含めるのはおかしいので、制度を見直してほしい。遠方から通勤する者は通勤手当が高いため、近隣から通勤する者と比べて、負担する保険料が高くなり不公平である。通勤手当は通勤に要する費用に充てるものであり、実収入にはならないので、通勤手当を標準報酬月額 of 算定に含めるべきではない。	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	通常、年金の受け取りは2カ月に1度と決まっていますが、年金受給者の中には、2カ月間に渡る金銭管理が困難な人もいます。毎月受け取れるようになれば、生活の計画も立てやすく、諸々の支払いも滞ることなく行えると思います。心ある一考を是非ともお願いします。	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。
5	年金の支給開始年齢を現在の65歳から引き上げることを政府の国民会議で議論されていますが、このような議論がされる度に、若年層の保険料納付に関するモチベーションは下がりに続けます。支給開始年齢を引き上げれば制度の破綻は免れますが、それでは何のための年金制度なのかかわからなくなります。支給開始年齢は現状のままにしてほしいです。	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	年金振込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	年金事務所へ電話をしたが対応が悪く不快に思った等、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92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や年金記録の見方がわかりづら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「先日、息子の国民年金のことでお尋ね致しました。早速回答頂き誠に有難うございました。内容についてよくわかりました。今後の保険料の支払いに協力致します。年金担当の皆様におかれましては、大変な仕事の内容で苦勞の多い事務だと思います。体に注意され事務処理に専念できるよう願っております。」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)