

平成25年8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7月1日～7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	1件	421件	115件	0件	245件	0件	782件
	地方分	153件	123件	76件	1件	0件	0件	353件
	合計	154件	544件	191件	1件	245件	0件	1,135件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	129件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,005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	会社が倒産し、失業(基本)手当を受けはじめたら、それまでもらっていた年金がとまってしまった。在職中は、給料と年金で暮らしていたのに、年金をとめられたら給料より少ない失業手当だけでは暮らしていけない。雇用保険も厚生年金も同じように保険料を払ってきたのに、なぜ片方しか受け取れないのか。両方受給できるように制度を改正してほしい。	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。
2	保険料の支払いが不要な国民年金第3号被保険者から、支払いが必要な第1号に切り替える手続きをしていなかったことが、機構からのお知らせ(3号不整合)が届き、はじめてわかった。切り替えの手続きは済ませたが、10年より前の第1号未納期間は、後納制度を利用しても遡って支払えないらしい。遡って支払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。
3	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。提出期限の1カ月以内の現状に関する診断書が必要になるが、短期間で準備するのは非常に大変である。2、3カ月以内の現状に関する診断書でも構わないように制度を改正してほしい。	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。
4	国民年金第3号被保険者制度について、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に年金を受け取れる制度になっている。3号被保険者制度を廃止して被扶養配偶者も保険料を負担するようにすべき。	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(アルバイト従業員)は出勤日数が減少したため給与が大幅に減った。標準報酬月額と保険料も給与額に応じて下がると思っていたが、時給(固定的賃金)に変動がないため、制度上すぐに改定できず、保険料は下がらないらしい。給与に見合わない保険料負担は非常に厳しいので、実態にあった変更ができる制度にしてほしい。	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。

6	手続きについて質問したがすぐに答えをもらえなかった、確認に時間がかかった等、職員の対応や接遇、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138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。
7	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。
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	毎年7月に実施している算定基礎届の調査にあたって、小規模事業所にも来所を求めることについてご意見を頂きました。	報酬等の調査は、適正な標準報酬月額決定及び円滑な事務処理を図るために必要な調査であること、また事業所の大小にかかわらず数年に一度すべての事業所に来所をお願いしていることを説明しました。
10	お客様から「このあいだは、兄の件で色々と本当にありがとうございました。〇〇さんが本当に優しく色々と力になっていただいたので、本当に嬉しかったです。帰り道も兄と〇〇さんみたいな優しい人に相談できて、今日行ってよかったね、本当によかったよかったと話しながら帰りました。〇〇さん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)