

平成25年9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8月1日～8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	434 件	90 件	1 件	267 件	0 件	792 件
	地方分	140 件	87 件	64 件	0 件	0 件	0 件	291 件
	合 計	140 件	521 件	154 件	1 件	267 件	0 件	1,083 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	150 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	932 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	私は20歳になり国民年金に加入した。保険料が割引になる前納制度を利用して保険料を納めたいが、加入月からの前納をするには誕生月の前日から月末までの短い間に手続きをしなくてはならない。私は7月30日生まれなので、前納ができる期間は7月29～31日の3日間だけ。月初めの誕生日の人と比べて不公平である。月を超えても加入月から前納ができ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	年金は偶数月に前月と前々月分を受け取れますが、年金から引かれる介護保険料は当月と翌月分です。年金は後払いなのに、介護保険料は先払いなのはおかしいと思います。介護保険料も後払いで統一してほしいです。	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。
3	障害者は生活費以外にも、医療費等多額の出費が強いられる。物価が上昇している中、少ない年金で必死にやりくりをして生活しているのに、3年間で2.5%も年金が減額されたら生活が立ち行かなくなる。法律を廃止して減額をストップさせるべきだ。	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。
4	後納制度を利用できる期間は平成24年10月から3年間と決まっていますが、3年間で10年分を支払うのは難しいです。せっかく景気もよくなり、支払う余裕がある人が増えていると思うので、制度の期間延長とさかのぼれる期間を10年から無制限に延ばしてほしいです。60歳近くになって「やっぱり年金納めておけば良かった」と後悔している人の救済にもなると思います。	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	障害年金を受給し続けるには障害状態の確認のため、数年に1度診断書を提出しなければならない。また、身体障害者手帳等の更新時期にもそれぞれ診断書が必要だ。そのため、手続きが煩雑だし、診断書の費用もとても高額なので大きな負担となる。認定基準が異なることは理解できるが、各公的機関で連携して、1枚の診断書で可能となるよう制度を改正すべき。	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。

6	65歳請求ハガキ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	質問に行っているのに冷たい対応をされた、上から目線で話をされているように感じた等、職員の対応や接遇について、ご指摘をいただきました。 (同様のご意見が97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、常にお客様へ誠意をもって接し、お客様の側に立った対応を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	ねんきんネットの登録方法がわからない等の苦情を頂きました。	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「本日年金の申請でお世話になった〇〇さんの親切的な説明や案内にとっても感心いたしました。〇〇さんの人間性を見習いたいくらいです。毎日たいへんかと思いますが、お仕事頑張ってください。本当に気持ちの良い対応でした。どうも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)