

平成25年10月10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9月1日～9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 | 309件 | 107件 | 0件 | 253件 | 0件 | 669件 |
| | 地方分 | 155件 | 99件 | 38件 | 2件 | 0件 | 0件 | 294件 |
| 合計 | 155件 | 408件 | 145件 | 2件 | 253件 | 0件 | 963件 | |

| | | |
|---------------|--------------------------|------|
| お客様の声の内容(大分類) | 政策・制度立案への提言 | 118件 |
| | 制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む) | 845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 | 年金記録の照会をしたところ、厚生年金加入期間が見つかった。その期間は国民年金保険料の納付済み期間だったため、国民年金保険料の還付を受けることとなったが、当時の金額で還付されることに納得いかない。物価の上昇率を考慮し、現在の価額に修正した金額で還付されるよう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 | 年金機能強化法が成立したため、受給資格期間が25年から10年に短縮される。実施時期については、消費税の引き上げ(10%)時期に合わせて27年10月の予定と聞いている。しかしながら、私は高齢のため仕事をするのも年々厳しくなっており、これ以上待てない。時期を明確化し、是非とも前倒しで実施してほしい。 | 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、病気で仕事ができないため傷病手当金を受け取っている。傷病手当金は給与額の3分の2しか受け取れないのに、保険料は働いていた頃と変わらず同じ額がかかる。傷病手当金を受給している間は、保険料がかからないよう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 | 妻の特別支給の老齢厚生年金(報酬比例部分のみ)は、配偶者加給金より少ないが、20年以上厚生年金をかけたため、私の年金に加算されてきた加給金が全額支給停止となった。妻は保険料を長年に渡ってかけてきたのに、配偶者加給金より少ない年金額しか受け取れないのはおかしいと思う。せめて加給金との差額分を受け取れるようにすべき。 | 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 | 厚生年金の記録の補正に伴い、厚生年金保険料の還付が発生した。還付請求は制度上、事業主が行うことと決められているらしいが、私が勤めていた事業所は倒産しており、事業主も行方不明である。このような場合は、事業主に代わって被保険者であった者自身が還付請求できるよう制度改正をしてほしい。 | 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 | 年金事務所の職員の対応について、言葉遣いが不適切である、電話の切り方が悪い等、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、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。 |
| 7 | 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。 |
| 8 | 生計維持確認届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。 |
| 9 | ねんきんネットについて、IDパスワードや秘密の質問等で利用するまでのハードルが高く、高齢者にとっては手続きが困難であるとのことご指摘をいただきました。 | 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「年金手続きでは〇〇様に本当にお世話になると同時に、高齢の母に対してやさしい言葉をかけていただきありがとうございます。お仕事は大変かと思いますが、これからも国民の立場でお力添え願えれば大勢の人に喜ばれると思います。お体大切にされますようお願い申し上げます。」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と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)