

平成25年11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10月1日～10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	0件	459件	88件	0件	340件	0件	887件
	地方分	223件	116件	38件	1件	1件	0件	379件
合計	223件	575件	126件	1件	341件	0件	1,266件	

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	238件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,028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	賞与の支給を受けたことを理由に年金が減額されてしまった。70歳になり厚生年金の被保険者ではなくなったのだから、在職老齢年金制度による支給調整を受けるのはおかしいと思う。支給調整は被保険者期間に限定すべき。	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。
2	息子の国民年金保険料について、連帯納付義務者(世帯主)に所得があるため免除にならず、父親(世帯主)の私に納付の督促があった。確かに昨年は土地を売却したため、一時的に所得が多かったが、土地代は他の支払いに充てたため手元に残っておらず、我々の生活は依然として厳しい。所得だけで判断せず、生活実態を踏まえた免除審査をしてほしい。	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。
3	事業主が交代したので、「事業所関係変更届」を提出したところ、前事業主と新事業主のそれぞれの署名が必要と言われた。施行規則で決まっているとはいえ、今の時代にわざわざ署名まで求めるのは時代遅れだ。今後はパソコンで入力し届出書を作成するケースが増えるので、連署を求める取り扱いはなくすべきだ。	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	現在、特別支給の老齢厚生年金を受けているが、65歳になったのでハガキの年金請求書が届いた。この年金請求書を送付しないと引き続き年金を受けられないと説明を受けたが、余計な手間がかかり非効率である。繰下げ受給の希望者だけ、ハガキを返信し、それ以外の受給者は引き続き受給できるように制度を改善してほしい。	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。
5	消費税の引き上げが決まり、年金受給者の生活が一段と苦しくなるのに、3年間で2.5%も年金が減額されたら生活ができない。年金額を受給者全て一律に引き下げるのではなく、所得に応じて引き下げ率に差を設けてほしい。	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、電話の取次ぎに時間がかかった、電話対応が事務的である等、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131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、お客様に常に満足いただけるよう自己研鑽を行い、聞き取りやすい話し言葉を使う等お客様の側に立った対応を心がけます。
7	振込通知書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	ねんきんネットについて、注意書きの表示がわからず、同じ手続きを2回行ったとの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。
9	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。
10	お客様から「〇〇様に親切、丁寧に対応いただき大変助かりました。お役所仕事というのは総じて事務的で冷たいと思っていましたが、本日のように相手の立場にたって暖かい心のある対応をしていただくと一般市民は非常に助かります。心から改めてお礼を申し上げます。」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)