

平成25年12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11月1日～11月30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	338 件	94 件	0 件	227 件	0 件	659 件
	地方分	215 件	80 件	44 件	0 件	0 件	0 件	339 件
	合 計	215 件	418 件	138 件	0 件	227 件	0 件	998 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	121 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	877 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	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。提出期限から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。
2	失業をしてしまったので、国民年金の失業による特例免除を利用しようと思った。しかし、現在育児休業中である妻の前年の収入が高いため、免除を申請しても承認されない。また、私には失業給付しか収入がないので、国民年金保険料を支払う余裕はとてもない。個別の事情を十分考慮し、免除を認めてもらえるよう審査基準を緩和してほしい。	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	65歳以上で遺族厚生年金と老齢厚生年金を受ける権利のある者は、老齢厚生年金は全額受給となり、遺族厚生年金は老齢厚生年金に相当する額の支給が停止される。厚生年金を長年かけてきた者ほどより課税され、3号被保険者として保険料を負担してこなかった期間が長い者ほど課税されない制度はおかしい。等しく課税されないよう制度を改正すべきだ。	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。
4	標準報酬月額の方法について、これまでの定時決定や随時改定ではなく、より公平な年収から決定する方法に改めてほしい。今の方法だと、算定対象期間にたまたま残業が多かった場合など、実態にあわない標準報酬になってしまい、多額の保険料がかかって生活が厳しくなってしまう。制度の改正をお願いしたい。	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	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停止となった。せっかく妻が年金を受け取れるようになったのに、夫婦でみると大幅な減額になる。加給金との差額を受け取れるようにするか、せめて妻の定額部分が支給されるまで加給金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。

6	扶養親族等申告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。
7	年金事務所での待ち時間についてもう少し配慮してほしい、窓口相談でこちらのお話をさえぎられた等、年金事務所の体制や職員の接遇について、ご指摘をいただきました。（同様のご意見が99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、お客様に不快な思いをさせることなく、常に満足いただけるよう、お客様の側に立った対応を心がけます。
8	国民年金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	機構HPについて、情報が多岐にわたって掲載されているため、画面からすぐに必要な情報を見つけることができない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。
10	お客様から「手続きの仕方がまったくわからなかった私に丁寧に説明してくださり、わかりやすい言葉で対応してくださったので、不安に思うことなくスムーズに手続きを行うことができました。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）