

平成26年 1月17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12月1日～12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	588件	95件	0件	312件	0件	995件
	地方分	252件	107件	53件	1件	1件	4件	418件
合計	252件	695件	148件	1件	313件	4件	1,413件	

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	341件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,072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	日本年金機構から年金が減額改定されることのお知らせ(年金額改定通知書)が届いた。来年消費税が引き上げられるのに、年金をこのまま引き下げられると受給者の生活が一段と苦しくなる。消費税の引き上げは景気の動向等に左右されるのに、特例水準の解消に関するスケジュール(3年間で2.5%減)だけ確定されているのはおかしい。見直しはその都度行うべき。	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	私は20歳になり国民年金に加入することになった。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、誕生日の前日から月末までに手続きをしなければならない。私の誕生日は年末年始の休日期間(12月29日)のため、前納の手続きができない。誕生日によって前納制度を利用できないのは不公平なので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。
3	国民年金死亡一時金の支給金額が低すぎる。納めた金額に対して、支給された金額があまりに低く納得がいかない。納めた額に見合った金額を受けられるようにすれば、納付意欲の向上が見込まれ、制度に対する国民の信頼も増すのではないか。制度の改善を求める。	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	固定的賃金に変動があった時期が繁忙期であったため、非固定的賃金の業績手当が多く支給され、標準報酬月額が4等級上昇した。その後、繁忙期が過ぎ業績手当の支給がなくなったが、固定的賃金に変動がないため随時改定に該当せず、等級が高いまま多くの保険料を負担している。給与に見合わない保険料負担は厳しいので、実態にあった変更ができる制度にすべき。	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	私は老齢年金を受給するための納付要件を満たしていないので、年金を受けられません。しかしながら、年金給付の財源には税金も投入されており、無年金者が納めた税金の一部も年金給付に使われているはず。それならば、無年金者にも納めた税金に応じて年金がもらえるようにしてください。	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	改定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。
7	電話をたらいまわしにされた、専門的でわかりづらい言葉が使われた等、職員の電話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	ねんきんネットの持ち主不明記録検索の操作が煩雑でありパソコンに慣れているものでも難しい、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「手続きの際に、職員の方の対応が非常に感じ良く、また、親切・丁寧に説明をしてくださり、多いに感銘を受けました。私はこれまでも、いろいろな窓口へ出向いていますが、今回の対応者の方のような接客を受けたのは初めてです。感謝している国民がいるということをお伝えいただければ幸いです。」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)