

平成26年 2月13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26年1月1日～1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	416件	143件	2件	306件	0件	867件
	地方分	193件	68件	48件	2件	0件	2件	313件
合計	193件	484件	191件	4件	306件	2件	1,180件	

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	199件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	981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	健康保険被保険者適用除外承認の申請において、従業員の資格取得日から5日以内に届出できない場合は、理由書の添付が必要と言われた。国民健康保険組合から証明をもらった後でなければ、年金事務所に届出できないことから、5日以内の届出は非常に困難である。提出期限を延ばしてほしい。	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	障害年金受給者(1、2級)であれば国民年金保険料は法定免除になる。しかし、私は保険料の納付要件を満たすことができず障害年金を受給できないため、法定免除に該当しない。重度の障害があるのに法定免除にならない現在の制度はおかしいので改正してほしい。	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。
3	過去の物価下落時に年金額をマイナス改定しなかったことから、本来の年金額より2.5%高い水準の年金額が支給されている。この特例水準を解消するため、25年10月(12月支払)分から3年間で2.5%減額される。私のような低所得者にとって年金が減額されると生活していけない。所得の多い人も少ない人も同率で減額するのはやめるべきだ。	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	現在、会社に在職中で年金を受けとりながら厚生年金保険料を支払っている。たまたま4～6月の給与が高くなり、標準報酬月額が上がったため、在職による調整により年金が減額された。報酬の増減に応じて標準報酬を改定する仕組み(随時改定)はあるが、給与が下がっただけでは対象にならないので、月々の給与に応じてその都度標準報酬を改定する仕組みを導入すべき。	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	国民年金保険料の後納制度を利用して過去10年間の未納分を毎月納めています。しかし、後納制度は24年10月から27年9月までの3年の間に限っているため、期限内に過去10年の未納保険料を全額納めるのは困難です。ぜひとも期間延長をしていただきたいです。	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。

6	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。
7	支給額変更通知書等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	窓口スキルに浅い職員を配置しないでほしい、電話で手続きに必要な書類の確認をしたが説明がわかりづらく書類をそろえられなかった等、職員の窓口や電話対応のスキルについて、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、常にお客様に満足していただける回答ができるよう、自己研鑽を積み重ね対応することを心がけます。
9	ホームページの説明文章にわかりづらい記載がある、とのご指摘をいただきました。	ホームページの掲載情報が、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「年金事務所に対応して下さった〇〇さんは、最初から最後まで笑顔を絶やさず一つ一つ丁寧に教えてくれたので、楽しく手続きを済ませることができました。『年金事務所＝難しく堅苦しい』イメージでしたが〇〇さんのおかげで、年金のことなら何でも相談できる場所になりました。本当に感謝しています。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まいります。

(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)