

平成26年 3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26年2月1日～2月28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	3 件	443 件	115 件	0 件	293 件	0 件	854 件
	地方分	215 件	91 件	51 件	0 件	0 件	0 件	357 件
	合 計	218 件	534 件	166 件	0 件	293 件	0 件	1,211 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	163 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,048 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	配偶者加給年金について、配偶者との生計維持関係を判断する場合の年収は原則850万円未満だが、850万円ほど収入があれば一人で十分生活できる。わざわざ扶養手当のように加算される年金を支払う必要はない。年収の判断基準を、税法上の控除対象配偶者の収入限度額まで引き下げべきだ。	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	国民年金第3号被保険者は保険料を納めずに老齢年金を受給することができ、配偶者が亡くなった場合は遺族年金を受給できることが多い。かたや私は母子家庭で苦しい生活をしながら保険料を負担しなければならず、将来受け取れる老齢年金も保険料負担が多くないためあまり期待できない。3号被保険者とのバランスの取れた公平な年金制度にしてほしい。	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	私と同じ敷地内に住んでいた兄は厚生年金に40年以上加入してきたが、老齢年金を受給できる年齢に近づいた59歳で亡くなった。兄は独身で両親も他界しているため、遺族年金を受給可能な親族は誰もいない。長年保険料を納めてきたのに、厚生年金から何も給付がないのはおかしい。遺族年金を受給できる者がいない場合は、一時金などを受け取れる制度にしてほしい。	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	保険料や年金額の計算の基礎となる標準報酬月額について、通勤手当を報酬の対象に含める現在の取り扱いはおかしいと思う。私は出勤のたびに通勤手当を現金でもらっており、自身の給与の一部という認識はない。通勤手当は報酬から除外すべきだ。	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。
5	年金受給者が死亡した場合、死亡月分の年金については、生計を同じくする2親等(26年4月以降は3親等)以内の親族に限り、「未支給年金」として請求できる。このたび、2親等以内の親族がいない従弟が1月に亡くなったため、私が葬祭費用を負担したにもかかわらず、未支給年金を受け取れないのは納得いかない。私のような者にも受け取れるようにしてほしい。	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	2年前納のお知らせ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。
7	年金事務所窓口の職員に上からの目線で話をされて不快に思った、こちらの話をさえぎるようにして一方的に話をされた等、職員の窓口対応について、ご指摘をいただきました。（同様のご意見が98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の無いよう、常にお客様の立場に立った対応することを心がけます。
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	ホームページの文言に専門用語が使われているところがある、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くなるように、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	事業主様から「年金事務所の〇〇さんがうちの会社に来て、社会保険への加入について説明してくれました。保険料負担が重いため、これまで加入してこなかったが、熱心に説得されたので根負けして加入しました。事業主として従業員だけでなく、その家族も守らなくてはと再認識した次第です。〇〇さんにはとても感謝してます。ありがとう。」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）