

平成26年 4月10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3月1日～3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	2件	486件	161件	1件	261件	0件	911件
	地方分	205件	68件	43件	0件	0件	1件	317件
	合計	207件	554件	204件	1件	261件	1件	1,228件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	172件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,056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	年金額が少なく生活が苦しいため、年金を受け取りながら仕事を続けているのに、在職老齢年金制度により一部年金が停止された。働かないと生活ができないため働いているのに、わずかばかりの年金が停止されてしまったら勤労意欲が低下してしまう。在職老齢年金制度を廃止、それが難しいのであれば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。
2	私は60歳になり国民年金の資格を喪失した。任意加入制度を利用して喪失月から国民年金に加入をするには、誕生月の前日から月末までの短い間に申し込まなくてはならない。私は月末近くの誕生日のため、申し込みできる日が限られてしまう。60歳到達前から申し込めるようにするか、喪失月の翌月になっても遡って加入でき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。
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人は、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。老齢厚生年金より遺族厚生年金の金額が大きい場合は、自身で厚生年金をいくらかけてきても、その分遺族厚生年金が相殺されてしまう。厚生年金をかけても意味がないではないか。制度の見直しを希望する。	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	働きながら年金を受け取ると、報酬に応じて年金が減額・停止される。在職して病気療養中の場合は、療養前の報酬で年金の停止額が計算されるため、療養前の報酬が高かった場合は、会社からの報酬がなくても年金が停止されたままだ。働けない場合には傷病手当金(一定の要件有)が受け取れるが、報酬がないのに年金を受け取れないのは納得いかない。改善すべき。	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	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、音信不通だった兄が死亡していたことが判明した。生計同一関係にはないが、兄には家賃の未払いがあったので、支払わなければならない。生前の生活費に充てるのだから未支給年金を支払ってほしい。	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	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	窓口相談において、職員に質問をするとすぐに上司に確認するために席を立ててしまう、手続きについてはっきりとした回答が得られない等、職員の知識・窓口スキルについて、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、お客様の質問には素早くそして正確に回答できるよう研修を行い、常にお客様に満足していただけるよう自己研鑽していくことを心がけます。
8	年金支払通知書等について、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。
9	ホームページの記事の掲載や更新が遅い、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「叔母の用事で年金事務所にお邪魔した際、担当の方の一言から50年以上前の叔母の記録を見つけることができ、年金を遡って受け取れました。お金はもちろんありがたいのですが、担当の方の長年の経験に基づいた対応と、心のこもった仕事ぶりに敬服した次第です。本当にありがとうございました。厚く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)