

平成26年 5月15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4月1日～4月30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	532 件	104 件	0 件	342 件	0 件	978 件
	地方分	207 件	97 件	45 件	2 件	1 件	1 件	353 件
	合 計	207 件	629 件	149 件	2 件	343 件	1 件	1,331 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	181 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,150 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、後納制度を利用し、過去10年以内の未納分国民年金保険料を納付している。若い頃には年金のことを考えもしなかったが、今の年齢になってやっと年金制度が本当に必要であることが理解できた。ぜひ、過去10年以前の分も納められるように法律改正をお願いしたい。私のように納めたいと思っている人があれば、国の財源にもなってよいのではないか。	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	消費税がアップしたのに平成26年4月から年金が0.7%減額となるのは生活ができない。年金生活者にとって年金は生活給である。昨年1%減額になり、またすぐに0.7%も年金が減額になると生活が困窮するので年金を下げないで欲しい。	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	平成26年4月15日支払にかかる年金振込通知書が届いた。支払される年金から「介護保険料」と「国民健康保険料」が特別徴収されることになっている。年金受給者の利便性と市区町村の事務軽減を考慮して導入された仕組みであると思うが、どちらも、納付書による納付もしくは口座振替による納付を行いたいのので、特別徴収の制度は廃止して欲しい。	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	大学で留学生の事務を担当しています。留学生には年金に加入するよう指導し、手続きをサポートしていますが、半年の交換留学生などは免除の申請結果の頃には帰国するなど、手続きにかかる時間等無駄に思えます。障害年金に関しては理解しているものの、大学間の協定等で来ているだけの学生には、説明も困難です。せめて1年以内の短期留学生は加入免除にするなど、改正が必要ではないでしょうか。	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	長い間厚生年金に加入し、報酬に応じた高い保険料を納付してきている。60歳から受給権は発生したが、在職老齢年金制度により全額支給停止となっている。あまりにも不公平ではないか。報酬が多くなったのは、それなりの努力を重ねてきた結果であり、一律に支給停止にする在職老齢年金制度を改めて欲しい。	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	混み合っているとの理由で対応をせかされた、受付の人が早口で落着かなかった等混雑時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143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、混雑時であってもお客様に満足していただける対応していくことを常に心がけます。
8	振込通知書等について、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	ホームページで一度見たページを探す等の検索がしづらい、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「旧社会保険庁のイメージが強く、細かくは教えてもらえないだろうと思っていましたが、とても丁寧に対応していただき内心びっくりしました。丁寧に教えていただき助かりました。また気軽に相談できると思い気持ちになりました。対応してくれた〇〇さん本当に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。(その他169件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)