

平成26年 6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5月1日～5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	329 件	58 件	1 件	299 件	0 件	687 件
	地方分	133 件	80 件	44 件	1 件	0 件	0 件	258 件
	合 計	133 件	409 件	102 件	2 件	299 件	0 件	945 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	108 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	837 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	20歳になる息子宛に「国民年金被保険者資格取得届」が届いた。国民年金は、20歳から60歳まで強制加入のため、免除や納付猶予制度を申請する等の手続きが必要な場合は別として、加入手続きは必要ないのではないか。20歳から国民年金に加入となることの通知は必要だと思うが、国民年金資格取得手続きを簡素化してもらいたい。	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	障害状態確認届の送付を早めてほしい。診断書の作成には診療予約が必要であり、スムーズに準備ができたとしても提出期限を超えてしまう。期限迄に提出できない場合は、年金支給が一時差止になる旨記載があるが、障害年金受給者の心情を逆撫でするものである。診断書は誕生月の初旬に送付するのではなく、受給者の準備期間を考慮し、3ヵ月程度送付を早めてもらいたい。	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	娘が20歳になり、初めて国民年金の納付に伺いましたところ、希望していた2年前納ができませんでした。お話では2月末までの受付なので4月生まれの場合来年度になるとのこと。この制度では1月生まれであれば初めから最大割引になる2年前納ができることになり、とても不公平である。改善をお願いします。	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。
4	年金受給年齢の引き上げを厚生労働省は検討しているようですが、70歳または75歳まで働ける環境等のインフラ整備をすべきではないですか？働ける環境等のインフラ整備について、今後の計画、制度のしっかりしたものを提示してから、受給年齢の引き上げの検討をしてください。	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	国民年金第3号被保険者は、保険料を納付していなくても、第1号被保険者と同様の年金が受け取れるのはおかしい。被扶養配偶者がいる厚生年金加入者と独身の厚生年金加入者の保険料が同じであるのもおかしい。この制度は不公平であり、被扶養配偶者がいる厚生年金加入者はその分多くの保険料を納めるか、第3号被保険者自身も保険料を納め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。

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	相談をした職員が横柄だった、上から目線の対応をされた等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93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、常にお客様の立場に立った接客を行い、お客様に満足いただけるよう対応することを心がけます。
8	20歳到達による国民年金の加入勧奨において郵送されてくる届書やリーフレット等について、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	ねんきんネットの新規登録が難しく、高齢の方でも手続きできるよう簡単なものにしてほしい、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	過日は新たに厚生年金期間を掘り起こしていただきありがとうございました。少ない期間とはいえ、誠に感謝の気持ちで一杯です。これぞ誠意あるプロとしての職業観であると改めて実感させていただきました。当たり前のことを実践することは頭の中では分っていても、行為に移すことはなかなかできないことです。当然のごとく与えられた仕事を見事にこなした〇〇様・〇〇様に感謝の意を表します。(その他117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)