

平成26年 7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6月1日～6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	1件	617件	97件	0件	292件	0件	1,007件
	地方分	252件	103件	52件	0件	0件	2件	409件
合計	253件	720件	149件	0件	292件	2件	1,416件	

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	310件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,106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	<p>昨年の12月支払い分から年金が減っていて、今年の年金額改定通知書を見たところ、また年金額が減っている。介護保険料等差し引かれた上に年金を下げられては生活ができない。光熱費等の支払もあり、パートの仕事を増やしても、これでは生活していけない。物価・賃金の変動に応じて改定される法律を見直してほしい。</p>	<p>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。</p>
2	<p>年金額改定通知書記載の年金額(年額)と年金振込通知書記載の各期の振込金額の合計額に差額が無いようにしてほしい。年金の支払額計算の際の端数処理によるものということだが、端数処理はせずに、すべて支払ってもらいたい。端数処理の計算に関する法律があるなら、その法律を改正してもらいたい。(本件については、平成27年10月に施行(予定)される被用者年金一元化法により、端数処理の扱いが変更となります。)</p>	<p>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。</p>
3	<p>先般、平成26年財政検証結果が公表されたが、その中で8つのケースが示され、「ケースH」の場合、制度として破綻状態ではないのかと危惧している。折しも、年金の支給開始年齢の更なる引き上げの議論が出ており、そういう状況の中で今後も保険料を払い続けることに疑問を感じる。今後も保険料を払い続けることのメリットや保険料の払い損を起こさない制度設計の構築についてご検討いただきたい。</p>	<p>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。</p>
4	<p>雇用保険の基本手当と年金とが併給できないことは知っている。しかし、自己都合で退職したとき、雇用保険の基本手当は3か月の待機期間が設定されるが、なぜ待機期間中に年金が一旦停止となるのか。雇用保険の受給終了後には支給されるが、待機期間中に支給されるよう改正の検討をしてほしい。この制度で、困っている人はたくさんいる。</p>	<p>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。</p>
5	<p>同一月内で資格の取得と喪失が複数回に及ぶ場合、厚生年金は同月の最終事業所で結果的に1か月分の保険料納付となるが、健康保険はそれぞれの事業所で保険料納付となることはおかしい。社会保険関係の事務手続きの手引きなどを見てもどこにも書かれていない。法律上の取り扱いであるからには事業所として健康保険の保険料を支払うが、厚生年金と同じ扱いとするよう制度の見直しを行ってほしい。</p>	<p>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。</p>

6	改定通知書の文言等について、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。
7	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。
8	お客様から受けた電話の受け答えが正しくない、名刺の渡し方が間違っている等の接客マナーについてご指摘をいただきました。 (同様のご意見が100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、接客スキルの向上について自己研鑽を積み重ね、お客様に不快な思いをさせることのない対応をするよう心がけます。
9	HPの文言で、同じ案件についての説明が統一されていないためわかりづらい、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	年金の請求をするため、年金事務所に行きました。そこで〇〇さんにお世話になりました。その仕事の速さ、きびきびとした物腰、私共への心遣い、説明の分かりやすさ、どれも素晴らしく驚いてしまい、お礼も満足に言えませんでした。本当にどうもありがとうございました。(その他202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)