

平成26年 8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7月1日～7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	475件	48件	0件	289件	0件	812件
	地方分	293件	117件	62件	4件	1件	1件	478件
	合計	293件	592件	110件	4件	290件	1件	1,290件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	184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	老齢年金請求時の必要書類について、請求者が世帯主で配偶者と同居している場合には、住民票だけで証明書として十分であると思われるが、なぜ戸籍謄本(抄本)まで提出させられるのか。請求内容に関係のないセンシティブ情報も記載されており、個人情報に対する配慮が欠ける取り扱いではないか。	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	夫が65歳になり配偶者加給年金の加算が始まった。妻の老齢満了による年金受給が始まると、夫の配偶者加給年金は停止になるという制度は聞いていたが、妻の受給額が、配偶者加給年金より大幅に少なく不合理である。妻の年金額と夫の配偶者加給年金の差額を支給するような制度の見直しが必要ではないか。	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。
3	子供が20歳になったため、本人に代わり国民年金の資格取得の届出をしたが、届出期限が事実のあった日から14日以内と短すぎる。本人が忙しいことなどにより、ほとんど届出は親任せとなっていることが多い。期限を延ばしてでも本人に届出をさせ年金制度の重要性を認識させるべきである。	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	在職老齢年金制度について、60歳以降もまだまだ働き盛りであるのに、年金を受給するために仕事を辞めたり、時間を減らして仕事をする者が多いのは、日本社会にとって大きな損失である。年金を減額せず支給して、収入に応じた税金を支払わせる制度に切り替えるべきである。	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。
5	どんな理由であれ、消費税も上がっている中で年金を減額するというのは納得がいかない。場合によっては、生活保護を受けている人のほうが給付される金額が多いことも納得できない。現役世代のように収入を得られるわけもなく、年金を頼りにしている人間を苦しめている。	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。

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	電話対応時で時間がかかった後に「失礼しました」等の言葉がなかった、窓口で「ご苦勞様」といわれた等、お客様対応時の言葉遣い、話し方についてご指摘をいただきました。(その他109件の職員の接遇に関するご意見がありました。)	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、対応する者一人ひとりが日本年金機構を代表しているという意識を持ち、お客様に好感を持っていただける対応をするよう心がけます。
8	支給額変更通知書等の文言等について、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。
9	ねんきんネットのユーザID等の機能について複雑すぎて覚えづらい、手続きを間違えてロックがかかってしまった、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	いつも親切に相談にのっていただきありがとうございます。〇〇さんは、こちらの状況に沿っていつもの確でわかりやすい説明をしてくださるので、とても頼りにしております。少しは社会保障関連の勉強をしたとはいえ、年金制度はややこしくてなかなか自分で解決できません。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。	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)