

平成26年 9月11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8月1日～8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	436件	39件	0件	245件	0件	720件
	地方分	218件	93件	65件	0件	1件	0件	377件
	合計	218件	529件	104件	0件	246件	0件	1,097件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	134件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	963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	妻の障害年金の障害状態確認届が届いたのですが、提出期限まで約1ヶ月間と短く、担当医や病院の都合上提出が間に合わない場合があるため、もっと早く手元に届くように配慮していただきたい。実際、提出期限までに間に合いませんでした。	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	死亡した父の年金記録が見つかり、未支給年金の請求を行おうとしたが、父の死亡から20年程経過しているため、当時の生計維持関係を証明する第三者の証明を取得することが困難である。また、第三者の証明に代わる書類も何も残っていない。何らかの救済措置を講じてほしい。	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	国民年金保険料1年分を一括で納付したが、使用期限後の納付書で納付したため過誤納となり、過去の未納分に一部充当処理され、残りの保険料が還付された。使用期限後の納付であり、処理については理解ができるが、還付になった保険料で改めて納付が必要となり、手続きが煩雑となる。納付した金額を将来支払う保険料に充当することができるように制度の改善を要望したい。	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。
4	年金の支給月について、毎月支給にしてもらいたい。現在、偶数月15日が支給日となっており、受給者が毎月資金繰りにどれほど苦労しているのか考えてほしい。もし、会社員の給与が2ヶ月毎の支給であればどうですか？制度改正をお願いします。	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。
5	現在の国民年金保険料の後納制度は、過去10年分のものに限定されていますが、未納分すべての期間を納付できるようにしていただきたい。若い頃は、年金への関心も少なく、保険料を納付するお金もなかったが、子育てなども終わり、経済的にも余裕ができた人がたくさんいると思います。未納分全期間を納付できるような制度改正をお願いします。	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。

6	年金相談を行う職員の服装が職場に適していない格好をしており不快である、等の職員の勤務の姿勢についてご指摘をいただきました。 (その他108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、お客様に不快な思いをさせることなく、お客様に安心、信頼していただけるような対応を行うことを心がけます。
7	老齢基礎年金への加算金に関する手続きのお知らせ等の年金受給の手続きに関する書類の文言等について、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。
8	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。
9	ねんきんネットの年金見込額試算がうまく使えない、使い方が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	年金手続の書類が届きましたが、なかなか思うように書けず悩んでいましたので、年金事務所へ訪問したところ、親切・丁寧に説明いただき助かりました。本当にありがとうございました。	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)