

平成26年10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9月1日～9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	401 件	47 件	0 件	226 件	0 件	674 件
	地方分	236 件	81 件	60 件	1 件	0 件	1 件	379 件
	合 計	236 件	482 件	107 件	1 件	226 件	1 件	1,053 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	0 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	0 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	障害基礎年金を、遡及して受給することになったが、既に納付済みの国民年金の保険料が法定免除に該当するため、遡って還付された。還付された期間については、追納制度が利用可能ということであったが、遡る期間によっては保険料に加算金が付加されることに納得できない。制度を改正してもらいたい。	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	厚生年金の離婚分割制度を利用できなかった。離婚分割の請求ができるのが、離婚した日から2年というのは、精神的にも疲弊している状況にあっては短すぎる。離婚分割や年金の半分を貰えるという言葉だけが先行し、具体的な内容については、浸透していないのではないか。2年以内という期限を撤廃し、離婚分割の制度周知を徹底してもらいたい。	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。
3	未支給年金について、生計同一関係の有無に関わらず、相続人であれば受給できるように法改正をしてもらいたい。生計同一関係を有する遺族がなく、未支給年金を受け取れない状況であるが、被相続人の葬式代等を相続人が負担していることを考慮すると不合理である。未支給年金受け取りの条件を緩和してほしい。	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。
4	国民年金保険料について、若いときに支払えず、非常に今、後悔しています。何卒、恒久的に遡って支払えるような法制度を作っていただけないでしょうか？自営業のため、後納制度を利用してもとても支払いきれません。ちょっとずつ昔に遡って支払えるような法制度の検討をお願いいたします。	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	在職老齢年金の仕組みを、扶養家族がいる場合を考慮した制度に見直してほしい。60歳代前半で年金を受給しているが、在職により年金額が減額されている。大学生の子供がいて最も生活費がかかる状況であり、収入により一律に減額するのではなく、扶養家族の有無や世帯の所得を加味した制度に変えてほしい。	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	年金事務所の総合案内には業務に慣れない職員は配置しないほしい、年金事務所で手続きをしたが後日書類不足の連絡を受けた等の職員の窓口対応スキルについてご指摘いただきました。 (その他 116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、常にお客様に満足いただける正確なご案内ができるよう、自己研鑽を積み重ねることを心がけます。
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	老齢年金の請求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。
9	ねんきんネットのトップ画面の情報量が多く目的の情報が探しづらい、ごちゃごちゃしてわかりづらい、とのご指摘いただきました。	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	年金について良く解らない事が多くて年金事務所に伺いました。とても親切に説明していただき理解することが出来ました。今まで持っていたイメージが全く変わり、もっと早く伺えば良かったと思いました。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)