

平成26年11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10月1日～10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	1 件	619 件	88 件	1 件	275 件	1 件	985 件
	地方分	150 件	103 件	26 件	1 件	1 件	3 件	284 件
	合 計	151 件	722 件	114 件	2 件	276 件	4 件	1,269 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	201 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	1,068 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	障害年金の診断書を提出する期限について、診断書提出の連絡が誕生月の月初にきて、すぐに医療機関に受診し、診断書を書いてもらうにしても数週間かかる場合がある。誕生月の月末までに提出するのは困難な場合があるため、提出期限をもう少し延ばしてもらいたい。	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	被扶養者の認定の「被保険者の収入の2分の1未満であること」という要件について、年金受給者の年金額によって、この要件を満たすことができず、扶養の認定を受けることが難しいことが多い。特に年収の少ない世帯に不利であり、収入の要件について、見直してもらいたい。	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	厚生年金・国民年金と共済年金で未支給年金の受給要件が違うのはおかしい。厚生年金・国民年金は生計同一が要件となっているが、共済年金については、相続人であればよい。統一した取り扱いにしてもらいたい。	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。
4	健康保険・厚生年金保険の標準報酬を決定する際の報酬に通勤手当を含めることに納得がいかない。通勤手当は自宅から会社に通勤するための費用であり、実収入にはならない。通勤手当を報酬から除くよう制度改正を要望する。	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	事業所が健康保険・厚生年金に加入する制度について、加入時点から何年間というように期限を設けて減免措置等を設けるなど、一方的に加入を求めるのではなく、加入しやすい制度を作ってもらいたい。	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。

6	国民年金保険料学生納付特例申請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	年金事務所へ電話をし内容を伝え担当者に変わったところ、内容の引継ぎが正確にされていなかった等の電話対応のスキルについてご指摘をいただきました。 (その他142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、電話対応を含めたお客様対応のスキルアップに常に努力し、お客様に不快な思いをさせることの無いよう心がけます。
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	ねんきんネットのユーザIDが長すぎるのもっと簡単にしてほしい、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	ご担当の〇〇様がとても親身になり、気持ち良くご説明してくださり、感謝しております。特に、振替加算の存在を発見して下さったことに、感謝しております。	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)