

平成26年12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11月1日～11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	450件	51件	0件	165件	0件	666件
	地方分	97件	54件	31件	1件	1件	0件	184件
	合計	97件	504件	82件	1件	166件	0件	850件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	109件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	741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	現在67歳で厚生年金保険加入中です。70歳以降も社会保険の適用事業所に勤務する場合、在職老齢年金により年金額が調整されるのならば、厚生年金の被保険者として保険料を納付できるようにし、年金額に反映するような制度としてもらいたい。	現行制度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	私は、若い頃から厚生年金に加入しており、いざ60歳で年金を請求したところ、夫の老齢年金に加算されている配偶者加給年金額が支給停止された。これであれば、20年以上働かなければよかった。配偶者加給年金の制度について、私のように知らない人も多いと思われるため、制度の周知を広く実施してもらいたい。	現行制度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	専業主婦などは、国民年金の保険料を納付していないにもかかわらず、年金を受給できることに納得がいかない。これまで、厚生年金を支払ってきた期間等もあるが、納付済等の期間が25年に満たないため、年金が一切もらえないということだった。不公平な法律であり、改正してもらいたい。	現行制度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	当社の就業規則では、新規採用者に対し3ヶ月の試用期間を規定している。新規採用者の早期離職が多く、事務手続き及び社会保険料の負担も大きい。社会保険の適用について、試用期間中は適用除外とし、試用期間経過後に社会保険加入となるように制度改正してもらいたい。	現行制度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	70歳以上被用者算定基礎届の督促が事業所あてに送付された。同じ内容の算定基礎届を提出しているのに、なぜ提出が必要なのか。無駄と思われることは見直してもらいたい。	ご意見も踏まえ、届出書の改善に向けて検討を進めます。

6	扶養親族申告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。
7	年金事務所の相談窓口としてふさわしくない話し方で対応をされた、等の窓口対応の接遇・マナーについてご指摘をいただきました。(その他93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	ねんきんネットの試算見込を出すにあたり、質問される内容や操作方法が全く分からない、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	とても親切に、ご丁寧にご対応頂きました。不明確だったことや、知識不足だったことも全て教えて頂けたので、手続きもスムーズに進みました。年金に関しての今後の不安がなくなり、とてもよい気持ちで帰ることができました。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 3177)