

平成27年 1月16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12月1日～12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	2件	507件	54件	0件	197件	0件	760件
	地方分	104件	60件	32件	0件	0件	2件	198件
	合計	106件	567件	86件	0件	197件	2件	958件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	101件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	857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	年金額の改定により年々金額が減っている。これ以上減額はしないしてほしい。平成27年4月分の年金からも特例水準解消分として0.5%減額予定と聞いたが、年金で生活をしている者にとって、年金は生活給なので、減額されると生活が困窮してしまう。年金を引き下げる法律を廃止すべきである。	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。
2	標準報酬月額に通勤手当を含まないほしい。通勤手当は収入ではなく、通勤に必要な経費。遠方からわざわざ会社に通勤しているのに、通勤手当が標準報酬月額に含まれることで、在職高齢年金の仕組みにより年金額が調整されており、納得ができない。	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	現在の国民年金制度では、未納期間の後納制度と免除期間の追納制度のどちらも10年前までしか遡って納められない。経済的な余裕がなければ制度の利用ができず、納付期限が経過して納付できなくなってしまう。無期限で遡って納められるようにしてもらいたい。	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	障害状態確認届(診断書)が送付されてきたが、これから受診すると提出期限までに届出することができない。提出期限に間に合わなければ年金の支払が差し止められてしまうため、受診の対象月を誕生月だけではなく、誕生月の前後1か月などもっと幅を持たせてほしい。	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。
5	現役時代、国民年金・厚生年金については、毎月保険料を支払っていたにもかかわらず、年金を受給するときは2か月に1回の支払というのはおかしいのではないか。生活設計は1か月単位で立てている人がほとんどであるので、毎月払いにしてもらいたい。	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	振込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ため、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	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	年金事務所に挨拶がきちんとできない職員がおり、その一人のために年金事務所全体のイメージを悪くしてしまった、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 104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、お客様にとっては対応する職員が日本年金機構職員の全てであることを自覚し、常にお客様に満足していただける対応をすることを心がけます。
9	HPに掲載されている説明や文言、計算式についてもっとわかりやすい表現にしてほしい、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	退職を目前に控え、年金の相談に行きました。担当していただいた〇〇さんにテキパキとご説明いただき、併せて任意加入の説明もしていただきました。担当課との連携もよく、対応も良かったです。	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と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 1002)