

平成27年 2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27年1月1日～1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	539件	57件	0件	236件	0件	833件
	地方分	104件	77件	47件	1件	0件	2件	231件
	合計	105件	616件	104件	1件	236件	2件	1,064件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	144件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	920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	従業員の資格取得の届出に際し、国民健康保険組合に加入するため、「健康保険適用除外申請書」を提出しなければならないが、従業員の採用から5日以内という提出期限内に提出することが時間的に困難である。5日以内に届出ができないために、毎回理由書の添付を求められるため、提出可能な期限に変更してもらいたい。	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	子供が専門学校に入学し、学生納付特例制度を利用しようと思っていたが、子供が入学している専門学校が学生納付特例制度を利用できる対象の教育施設になっていなかった。アルバイトをするのも難しい状況にあり、制度を利用できる教育施設を増やすなど、どのような学生でも利用できる制度にしてもらいたい。	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。
3	自営業者の妻は、専業主婦でも国民年金保険料を払わなければならないかもしれませんが、国民年金第3号被保険者は、本人の保険料負担がなく、年金が受けられるのは不公平である。一日も早く是正していただきたい。	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	雇用保険と年金の調整について、基本手当を受け取ると年金が受け取れないという制度により生活が苦しい状況にある。在職高齢年金の仕組みのように限度額を決めて年金を受け取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。
5	国民年金保険料について、現金で前払いをしているが、口座振替の前払いと割引率が違うのは不公平だ。割引率が同じになるように制度を変えてもらいたい。	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	源泉徴収票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	年金事務所の窓口対応が丁寧ではあったが早く終わらせようという雰囲気を感じられた、等の窓口対応への姿勢についてご指摘をいただきました。 (その他 117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、職員にとっては毎日の業務であっても、年金事務所へ足を運ぶことはほとんどの方が初めてであることを常に意識して、窓口の対応を行うことを心がけます。
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	ねんきんネットへ登録しているメールアドレスの変更の仕方がわからない、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	担当の〇〇様に親切丁寧に説明や申請等について面倒をみていただき、お陰様で手続きも無事終わり大切な年金をいただけるようになりました。言葉の遣い方や対応全て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)