

平成27年 3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2月1日～2月28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	3件	506件	48件	0件	298件	0件	855件
	地方分	149件	94件	39件	0件	0件	1件	283件
	合計	152件	600件	87件	0件	298件	1件	1,138件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	120件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	1,018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、会社に勤めているため厚生年金保険料を毎月支払いながら、年金を受給している。年金額については、会社を退職しなければ改定されない(65歳・70歳到達を除く)ことに納得ができない。保険料を支払っているのだから、毎年年金額を改定してもらいたい。	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	標準報酬月額の変更月については、報酬が変更されてから3か月間は従来の標準報酬月額のままで、4か月目から変更することとなり、3か月間は従来の標準報酬月額に応じた保険料で納付し続けなければならないため、報酬の減額時には生活に支障をきたしてしまう。4か月目から改定するのではなく、報酬変更月から改定となるようにしていただきたい。	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。
3	障害状態確認届(診断書)についてですが、誕生月内の検査によるデータが必要なのは分かりましたが、誕生月前月に診察を受けていたとしても、誕生月の検査、診察による診断書が必要なため、異常が見当たらなくても再度検査、診察を受けなければいけません。誕生月の前後1か月の障害状態確認届(診断書)を可とするような検討をお願いします。	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	国民年金保険料の免除申請手続きは、免除申請書の記入や必要な添付書類の準備などを行ったうえで、市区町村役場への提出が必要となり簡易的ではない。手続きの時間を確保するのが難しく、意志があっても申請を行う事が出来ない場合がある。簡便にする工夫をしてほしい。	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。なお、免除申請手続きを簡便とするよう厚生労働省と日本年金機構で検討中です。
5	現在、国民年金保険料は、過去10年分まで納付可能ですが、過去に遡ってすべての未納は納付できるようにしては如何ですか。少子高齢化社会であり、少しでも納付してもらえようような制度を検討してください。	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	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。
7	年金事務所へ電話したところ、職員の態度が横柄で、めんどくさそうな印象を受ける対応をされた、等の電話対応についてご指摘をいただきました。 (その他122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、電話は相手の姿が見えない言葉と声だけのコミュニケーションであることを意識し、お客様に不快な思いをさせることのない電話対応を行うことを心がけます。
8	支給額変更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	ホームページの情報が個人用のものと法人用のものが一緒に掲載されているためわかりづらい、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	先日はお電話にて〇〇様に対応していただきましたが、とてもわかりやすく、親切で好感が持てました。年金についての知識が少ない私にとって、簡単な言葉で理解しやすいようにお話し下さり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 1002)