

平成27年 6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27年5月1日～5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	405 件	45 件	0 件	252 件	0 件	704 件
	地方分	112 件	96 件	28 件	1 件	0 件	2 件	239 件
	合 計	114 件	501 件	73 件	1 件	252 件	2 件	943 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	81 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	862 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	通算で5年程海外に転出していた期間があり、合算対象期間になると思っていたが、日本に住民登録をしたまま海外に転出していたため、合算対象期間として認められなかった。事実として、海外に居住し、パスポート・労働ビザでも確認できるのだから、合算対象期間として認めるように制度改正してほしい。	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。
2	年金を受給しながら働いているが、給料からは厚生年金保険料約2万円が引かれており、年金額からは在職老齢年金の仕組みにより月額約3万円支給が停止されている。働く意欲がなくならないよう制度を見直してもらいたい。	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	交通費が変わっただけで、手取りの給与は変わらないのに標準報酬月額が上がった。このため保険料も上がり、手元に残る金額が少なくなってしまった。標準報酬月額に交通費を含めないよう制度を改正してほしい。	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。
4	付加年金に加入しています。大変お得な制度であるため、付加年金の掛け金をさらに増やして、受給額を増やせるように検討してください。	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。
5	納付した保険料をもとに年金を受給する権利はあたりまえにあるのだから、年金は「請求により受給できる」のではなく、「自動的に支給される」という考えに基づくべきであり、制度を改正してほしい。	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。

6	住民票住所申出書のリーフレット等について、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。	届出の概要についてご説明し、届書の返信をお願いしました。 また、日本年金機構にて作成する文書について、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し、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います。
7	年金事務所へ電話した際に、電話を引き継いだ方に内容が伝わっていなかった、等の電話対応についてご指摘をいただきました。 (その他86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、お客様の意図を正確に把握し、誤りなく引継ぎを行うことで、お客様に不要な負担をおかけすることのないよう心がけます。
8	国民年金保険料収納業務の民間委託業者から、すでに納付済みであるにもかかわらず督促があり、その旨を説明しても謝罪の言葉がなかった、とのご指摘をいただきました。	お客様へ督促をするに当たり、当方が所持している情報より後にお客様が納付を行っている可能性もあることを配慮して督促業務を行うよう、委託業者へ指導しました。
9	日本年金機構から送られた書類について、ホームページで確認をしたがすぐに該当ページにたどり着けなかった、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	過日はお世話になりました。世間知らずの私ですが、年金の仕組みや手続きについてわかりやすく丁寧に説明していただいたおかげで、よくわかり納得できました。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 3173)