

平成27年 7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6月1日～6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	3 件	1,365 件	83 件	4 件	939 件	0 件	2,394 件
	地方分	198 件	220 件	20 件	3 件	0 件	2 件	443 件
	合 計	201 件	1,585 件	103 件	7 件	939 件	2 件	2,837 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	135 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	2,702 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	1週間前に息子が亡くなった。死亡一時金を受け取れると聞いたので年金事務所に問い合わせたところ「保険料納付済期間の月数が36月以上であれば支給されるが、1月不足しているため、支給されない」と言われた。36月未満の納付済期間であったとしても、死亡一時金が支払われるような制度にしてもらいたい。	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。
2	70歳の厚生年金保険被保険者資格喪失届は、各被保険者の生年月日を把握しているのだから、自動的に資格喪失とすることができるはずであり、会社が届出する必要はないと思う。届出の負担を軽減してほしい。	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。
3	同月内における加入及び脱退による健康保険料の徴収について、全国健康保険協会の健康保険と国民健康保険双方から1か月分の保険料を徴収されることに納得いかない。双方の保険料を1/2にするとか、日割計算するなど改善すべきである。	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	現在、在職老齢年金制度により年金を一部停止されている。これまで納めてきた保険料に対して、年金は支給されるのではないかと。国民年金の第3号被保険者は自身では保険料を納めずに国民年金を受給していると聞いている。自身で保険料を納付してきた者の年金を停止し、国民年金の第3号被保険者は年金を受け取れるのは納得できない。厚生年金に加入し自分自身で公的年金の保険料を納めてきた人を尊重してほしい。	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。
5	年金の支払について、支払を2か月に1度ではなく、毎月の支払いにすべきである。	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	個人情報流出に関し、お叱りや流出したお客様への今後の対応方法等について、ご意見をいただきました。	今回の事案についてお詫びをし、情報流出の対象となられたお客様に対して、お詫びの文書を送付するとともに、基礎年金番号を変更させていただくこととしています。
7	改定通知書等について、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。	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。
8	仕事の合間をぬって来訪したが相談員の数が少なく対応に時間がかかった、等の窓口体制についてご指摘をいただきました。 (その他124件の職員の接遇等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、混雑時であっても待ち時間の短縮を図り、お客様の立場に立った窓口相談体制の構築に努めます。
9	国民年金の納付を猶予してもらうために、学生納付特例の申請をしたが、結果がまだ通知されていないにもかかわらず納付書が送付されてきた、納付書の発行にかかるコストが無駄である、とのご意見をいただきました。	国民年金保険料学生納付特例を申請いただいた方でも、申請時期等により審査が終了していなければ納付書が送付されることを説明しました。
10	先週、算定基礎届の説明会に出席できなかったため、本日資料を取りに来所いたしました。窓口の女性の方が大変親切で、変更点などを詳細かついねいに説明してくださいました。今後も親切的な年金事務所でいて欲しいと思います。 (その他83件のおほめの言葉をいただきました。)	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)