

平成27年 8月12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7月1日～7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	538件	61件	1件	114件	0件	715件
	地方分	187件	158件	40件	2件	1件	3件	391件
	合 計	188件	696件	101件	3件	115件	3件	1,106件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	156件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	950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	これまでは国民健康保険料が年金から特別徴収されていたが、先日、市役所から「国民健康保険料が年金額の2分の1を超える状態になるので、普通徴収に変更になる」旨の案内を受けた。年金額や保険料額にかかわらず本人の希望により特別徴収できるようにしてほしい。	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。
2	障害年金を受給しており、定期的に診断書を提出しているが、診断書の提出期間が短期間であるため、かかりつけ医の予約が取れないこともあり、診断書の提出については毎回苦慮している。提出期間をもっと長めに設けてほしい。	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	特別支給の老齢厚生年金の受給権発生後も就労しており厚生年金に加入中であるが、現在支払っている保険料が年金額に反映されるのが退職したときや65歳になったときというのは納得いかない。就労意欲を削ぐような法律は改正してもらいたい。	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	標準報酬月額の中に通勤手当が含まれることに納得がいかない。通勤手当も生活費とはいえ、会社が社員のために捻出している経費なので、個人の年金額調整にかかわってくるのはおかしい。在職老齢年金の計算に、通勤手当により差が出るのはどうしても納得がいかない。	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	国民年金第3号被保険者の制度について、全く保険料負担なく年金を受給することは公平性を欠く。国民年金第3号被保険者も保険料を負担すべきだ。	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	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しました。なお、今後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	年金事務所に届出に行ったが、窓口担当者が不慣れなためか2時間もかかった、等の窓口担当者の相談スキルについてご指摘をいただきました。 (その他115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、お客様のご要望を正確に把握し、迅速な対応ができるよう自己研鑽に努めます。
8	老齢年金の請求書等について、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。
9	年金事務所の電話がつながらない、とのご意見をいただきました。	混雑時には電話がつながりにくくなっていることをお詫びいたしました。また、電話には3コール以内に出ることを旨として努力してまいります。
10	お客様相談室の〇〇様は、とても丁寧な説明をしてくださって思いやりの精神があり、とても感動しております。何回かお会いしましたが、いつも同じ態度で接してくださいます。心より感謝の気持ちでいっぱいです。 (その他80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)