

平成27年10月13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9月1日～9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	0 件	371 件	61 件	0 件	50 件	0 件	482 件
	地方分	128 件	74 件	27 件	0 件	0 件	1 件	230 件
	合 計	128 件	445 件	88 件	0 件	50 件	1 件	712 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	87 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	625 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	妻の障害該当年月日が遡及したことにより、法定免除の期間も遡及し、納付済の国民年金保険料が還付になった。生活の当てにしていた国民年金基金も脱退することとなり、生活設計が台無しになってしまった。平成26年4月からは法定免除期間も納付申出することにより、国民年金基金に加入できる様に制度が改正されたが、不十分である。保険料納付意思があるのだから、納付申出も遡って認めてもらいたい。	現行制度について説明をしたうえで、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	平成22年3月分から特別支給の老齢厚生年金を受給できたということであったが、手続きをしていなかったため、今日手続しても平成22年6月分までしか遡れないと言われた。年金の支払いを受けるのに5年の時効があるのは納得できない。法律を変えてもらいたい。	現行制度について説明をしたうえで、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	妻が65歳となり配偶者加給金が不該当となり、年金額が減額となった。妻に振替加算となったとしても、夫婦合わせると以前より大幅な減額になる。段階的に減額する等の制度に改正してもらいたい。	現行制度について説明をしたうえで、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	65歳からの年金見込額は、夫婦合わせても月20万円を少し超える額にしかない。世帯として生活を営むには厳しい額であり、一方が死亡した場合、残された者の年金額はさらに厳しいものになると予想される。年金額について、見直してもらいたい。	現行制度について説明をしたうえで、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	年金の支払いについて、2か月毎の支払いでは生活費の管理が難しいため、毎月にしてほしい。	現行制度について説明をしたうえで、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。	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。また、情報流出の対象となられた方の基礎年金番号の変更とお知らせを行いました。
7	国民年金の加入案内や免除勧奨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。	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	特別支給の老齢厚生年金の手続きとともに年金の繰上げ請求を行う予定だったが、年金事務所の窓口でその説明がなく一度で手続きができなかった、等の職員の窓口相談スキルについてご指摘をいただきました。 (その他87件の職員の相談スキルや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、窓口対応にあたってはお客様が不明に思っている点を把握し、お客様により添った対応を行うよう心がけます。
9	年金受給者にとって年金額変更などにかかる通知書は重要なものであるため、今よりもっと早く通知してほしい、とのご意見をいただきました。	現状のスケジュールをご説明し、通知書がお手元に届くまでお待ちいただくようお願いしました。
10	この度は〇〇さんに担当していただいたおかげで安心して手続きを終えることができました。年金の手続きは難しいと思っていましたが、順を追って丁寧に説明していただき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 宇津木 伸孝

お客様の声グループ 若生 裕輔

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)