

平成27年12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11月1日～11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	0 件	364 件	38 件	3 件	35 件	0 件	440 件
	年金事務所等	164 件	101 件	36 件	0 件	0 件	2 件	303 件
	合 計	164 件	465 件	74 件	3 件	35 件	2 件	743 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	79 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	664 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	国保組合被保険者の全国健康保険協会管掌の健康保険適用除外申請は、事実発生から5日以内に申請しなければならないということとなっている。しかしながら、この5日の期限というのは余りに短くひどい。年末年始、ゴールデンウィーク等実質的に申請が不可能なこともある。やむを得ない理由を記載した理由書があれば可能ということではなく、実態に即した取扱いとすべき。	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	年金を受給しながら働き、標準報酬月額が20万円から24万円になったことで年金が全額支給停止となった。しかし、これは通勤費が上がったためであり、実際の収入は全く増えていない。やっとの思いでがんばっているのに納得がいかない。	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	妻が死亡したが、保険料納付が34か月のため死亡一時金が支給できないと説明を受けた。未納にしていたわけではなく、2か月だけの不足で支給されないのは理解できない。制度を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	5年以上前の国民年金保険料の未納期間があり、保険料納付の意思はある。後納制度は5年以内の保険料に限定せず、納付をできるようにしてほしい。	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。
5	従業員が一人増えたことにより10万円近く保険料が増えた。保険料が高額すぎて、これでは若い人が厚生年金に加入したくても、加入させることができない。	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	扶養親族等申告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。	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	年金機構から氏名等が印字された扶養親族等申告書が送られ提出したが誤りがあった。再度提出する用紙は内容の印字のないものなのですべて記入しなければならない。最初の届書を再交付できるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	最初に送られた届書の再交付はできないことを説明し、新しい用紙に必要な項目の記入をお願いしました。
8	死亡した者の準確定申告に使用する源泉徴収票をもらうために年金事務所を訪問したところ、不親切な対応であった。死亡した者の届出は年金知識がない者が行うのだから優しく対応してほしい。等の職員の窓口対応についてご指摘をいただきました。 (その他66件の職員の電話接遇や相談のスキル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、お客様に親切、丁寧な対応を行うことで、信頼感を持って安心して相談していただけるようにすることを心がけます。
9	国民年金納付勧奨の民間委託について、もっと周知してもらわないと何かの詐欺かと疑ってしまう。	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、周知が不足しているとのことご指摘についてお詫びしました。
10	本日はご丁寧に説明いただき、誠にありがとうございました。お蔭様で気持ち良く理解することが出来ました。〇〇様のような方々が多いと安心です。 (その他113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 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)