

平成28年1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12月1日～12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	0 件	429 件	26 件	0 件	38 件	0 件	493 件
	年金事務所等	139 件	94 件	33 件	0 件	0 件	3 件	269 件
	合 計	139 件	523 件	59 件	0 件	38 件	3 件	762 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	92 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	670 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	遺族厚生年金制度を男女平等にしてほしい。厚生年金に加入中の妻が死亡した場合、遺族厚生年金を受給するには残された夫の年齢が55歳以上という妻には無い年齢要件があること、中高齢寡婦加算額を受け取れないこと、について男女平等にするべき。	現行制度について説明をしたうえで、貴重な意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
2	被用者年金一元化施行日(平成27年10月1日)前から退職共済年金を受給していても、老齢厚生年金の繰下げ待機を引き続き可能としてほしい。現在退職共済年金を受給しているが、老齢厚生年金は繰り下げ待機中だった。法改正前からの繰下げ待機者については、救済措置を設けるべきだ。	現行制度について説明をしたうえで、貴重な意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
3	現在年金を受給しながら厚生年金加入中。4月から6月に残業が多かったため、標準報酬月額が変更となり、年金の停止額が増加した。年金が少なくなることで生活が苦しくなっていく。60歳以上65歳未満の場合、年金が支給停止となる基準額が28万円では年金がかなり停止されてしまう。年金が支給停止となる基準額を引き上げてほしい。	現行制度について説明をしたうえで、貴重な意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
4	国民年金保険料の免除申請について、平成24年度から平成26年度まで全額免除が承認されていた。平成27年度も継続免除予定であったが、所得の関係で継続免除が却下された。継続免除の審査では、全額免除の区分のみの審査しかされず、一部免除に該当していても再申請が必要となる。申請方法を改善すべきだ。	現行制度について説明をしたうえで、貴重な意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。
5	年金の支払いは2ヶ月に1度であるが、公共料金等の支払いは毎月あり、現在の年金の支払い方法では生活設計が立てにくい。年金の支払いは毎月支払いにすべきだ。低所得の年金受給者の生活実態をもっと理解して欲しい。	現行制度について説明をしたうえで、貴重な意見として承り、厚生労働省へ伝える旨説明しました。

6	死亡した年金受給者の未支給年金の決定までのスケジュールについて説明を受けた。他の公的機関と比べて時間がかかりすぎているのではないかとのご意見をいただきました。	お時間をいただきご迷惑をおかけしていることをお詫びし、未支給年金のお支払には手続きから3～4か月を要していることをご説明しました。
7	年金振込通知書等について、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	県外へ転居をしたため金融機関変更や住所変更の届出を行うため旧住所管轄の年金事務所へ行ったが、一度で手続きが終了しなかった、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74件の職員の相談スキルや電話対応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、お客様がどのような手続きを必要としているのかを察知し、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を行えるよう心がけます。
9	国民年金の免除申請は、本人に加え、配偶者、世帯主の所得により決定されるが、家庭の事情で実際は連絡が取れない場合などがある、事情を汲んで判断してほしい。	現行の国民年金制度についてご説明をし、制度についてご理解をお願いしました。
10	年金の手続きに伺いました。笑顔で丁寧かつわかりやすい説明をしてくださりとても感動しました。理解でき安心しました。ありがとうございました。 (その他73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)