

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成28年1月1日～1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	363 件	24 件	2 件	121 件	0 件	510 件
	年金事務所等	111 件	85 件	45 件	1 件	0 件	1 件	243 件
	合 計	111 件	448 件	69 件	3 件	121 件	1 件	753 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	77 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	676 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	国民年金の加入のみだった配偶者が死亡した場合、18歳未満の子供がいなければ残された配偶者へ遺族基礎年金が支給されないのは納得できない。救済措置を考えて欲しい。	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。
2	障害基礎年金2級の受給者が、症状が軽減されたとして年金が支給されなくなるケースがあると聞いた。症状が軽減されたとしても労働に制限がかかる状態と思うため、障害基礎年金にも3級を導入するなどの制度改正をして欲しい。	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。
3	国民年金保険料の免除制度について、厚生年金保険制度には産前産後休業期間中・育児休業期間中の保険料の免除があるのに対し、国民年金保険制度にないのはおかしい。国民年金保険制度にも、産前産後休業期間中・育児休業期間中の免除を加えるべきだ。	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。
4	被保険者の標準報酬月額変更と、保険料額について、報酬月額変更後3か月を経て4か月目に速やかに届出するとしても、報酬月額変更後の3か月分については、報酬月額変更前の保険料額が適用されるとする制度に納得がいきません。大幅減額の場合、およそ支給額に見合わない保険料額となり整合性・合理性を欠く。	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	国民年金第3号被保険者の制度は見直すべきである。本人は保険料の負担をしていないのに受給するというのは不公平であるし、厚生年金保険料を納付している被保険者の負担にもなる。	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	生活費の管理上、年金を二つの口座に分けて振り込みをしたい。年金基金が解散したためそれまで別々だった年金の支払いが一本化され不便である、とのご意見をいただきました。	種類が同じ年金の支払は分けることができず、一つの金融機関・口座に振り込みがされることをご説明しました。
7	年金事務所へ電話相談をした際に受話器をガチャンと大きな音でおかれることがあり非常に不快に感じる、等の職員の電話対応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、必要な指導を行いました。 また、お客様との対応において、終話後もお客様対応は終了していないことを自覚し、お客様に気持ち良く相談を終えていただくことを心がけます。
8	源泉徴収票等について、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、外部モニターを加えたお客様向け文書モニター会議等において審査をし、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	免除の手続きなどに不利益が起こらないように、国民年金の加入手続きに漏れがあった場合の勧奨は早く行ってほしい。	現在の加入勧奨のスケジュールを説明し、ご理解をお願いしました。
10	〇〇様の説明が非常にわかりやすく凡人にも、ハッキリと理解できました。お話を聞いて安心しました。今後も活躍を期待します。ありがとうございました。（その他88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）