

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成27年3月1日～3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	434件	64件	0件	233件	0件	732件
	地方分	154件	84件	49件	0件	0件	3件	290件
	合計	155件	518件	113件	0件	233件	3件	1,022件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	115件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	907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	加給年金を受けるためには、加給年金額の対象者が生計維持されていなければならないが、生計維持関係を判断するときの対象者の収入要件が年間850万円未満(所得で655万5千円未満)というのは高すぎである。財政が逼迫しているような状況にあると思われるため、もう少し収入要件を低くするべきである。	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。
2	障害年金受給者となったときは、自動的に法定免除手続きがされるようにしてほしい。1～2年ほど前に障害年金受給者となったため、法定免除に該当していた。しかし、国民年金の納付書が送付されてきたため、制度がわからず納付してしまった。最近になって法定免除に該当していることに気がつき免除申請の手続きを行い、納付済みの保険料は還付されたが、障害年金受給者ということがわかっているのならば、自動的に手続きが行われ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。
3	現在65歳。老齢基礎年金の金額が保険料納付負担のない国民年金第3号被保険者と同様の計算方法で支払われることに不平等を感じる。保険料の負担なく老齢基礎年金を受給できる国民年金第3号被保険者制度が納付できないので、保険料を負担するように改正してほしい。	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	現在、介護保険料を特別徴収されている。自分は納付書で納付(普通徴収)したいの出来ないと聞いている。年金額が低い場合は普通徴収となるそうだが、基準以上の年金額を受給している場合、強制的に特別徴収となるのは納付できない。今後は年金天引(特別徴収)か普通徴収か、自分で選択できるようにしてほしい。	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。
5	現在、年金を受給している者です。年金をご入金いただけるのが2カ月に一度ですが、お金の管理が難しくなるため、毎月ご入金いただく制度にしたいだけではないでしょうか。毎月となると労力が倍になるので、難しいとは思いますが、周りにも同じように感じている年金受給者が何人かいますので、ご検討いただけましたら幸いです。	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	年金事務所の窓口で制度を知らないことが悪い、と感じられる対応をされて不快に思った、等の窓口対応についてご指摘をいただきました。 (その他135件の職員の接遇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、窓口でお客様へ年金制度の説明を行うことは、そのお客様にとって身近で信頼できる組織になるための第一歩であることを、常に意識して業務を行うよう心がけます。
7	国民年金保険料収納業務の民間委託に対するご不満の声をいただきました。	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ました。
8	老齢年金の請求書等の文言等について、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。	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行い、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っていることを説明しました。
9	ねんきんネットのユーザIDや秘密の質問を忘れた場合の手続きがよくわからない、とのご指摘をいただきました。	よりお客様にわかりやすく使いやすいものとなるように、お客様からの貴重なご意見・ご要望を反映させるよう努力いたします。
10	〇〇さんにご担当いただき、知りたいこと、ご相談したいことに懇切丁寧にご説明をいただきました。応接態度もよく、柔和なお話しのされ方で、大変わかりやすいご説明でした。ありがとうございました。	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)