

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成27年4月1日～4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	388 件	60 件	0 件	275 件	0 件	723 件
	地方分	143 件	90 件	25 件	1 件	0 件	2 件	261 件
	合 計	143 件	478 件	85 件	1 件	275 件	2 件	984 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	124 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	860 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	学生納付特例制度を利用していた2年分約30万円の国民年金保険料を追納した。しかし、納付したものより古い追納が可能な期間が残っていたため、年金事務所から一度保険料を還付するので再度古い月の分から納付してほしいと言われた。再度納付させるのは不親切であり、改善してほしい。	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。
2	現在収入が少なく国民年金保険料を払うことができない状況であるのに、前年度の所得額を基準として免除に該当するかどうか決められてしまう。現在の収入で審査するように制度を変更してほしい。	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	年金の改定は毎年行われているのに、60歳以降厚生年金保険に加入を継続している場合、65歳時点・70歳時点と5年毎にしか再計算がされず、年金額が改定されないのはおかしい。毎年改定すべきではないか。	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	国民年金の付加保険料は、手続きをした日の属する月から加入とのことだが、20歳になる誕生日が月末や年末の場合、加入したい月に手続きを行えない可能性があり、平等ではない。早急に取り扱いを変更し、20歳になる前日から14日以内など手続きの期限に余裕を持たせるべきである。	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	現在配偶者と離婚協議中であり、全く扶養の実態がない状況である。国民年金保険料を納付する余裕がないので、免除の申請をしたいが、配偶者の所得も審査の対象となると言われた。扶養されていないのに、配偶者の所得も審査の対象になってしまうのはおかしい。本人の所得のみで審査してほしい。	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。

6	年金事務所窓口で不明な点を確認すると、同じ説明を繰り返しマニュアルを読んでいるだけのような印象を受けた、等の窓口対応についてご指摘をいただきました。 (その他139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、お客様が不明に思っている点を正確に把握し、お客様の心情により添った親身でわかりやすい対応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	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。	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	届出を行うにあたり機構HPでどのような書類でどのような添付書類が必要なのかを確認したができなかった、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	ねんきん定期便の内容について詳しく知りたく伺いました。〇〇様に心配な点などについて、資料を基に親切にわかりやすく説明していただきました。ずっと気になっていた年金記録も間違いがなかったことを知り安心しました。明るく話しくすくともありがたかったです。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 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)