

平成28年4月12日

日本年金機構相談・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28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	4 件	469 件	40 件	1 件	132 件	0 件	646 件
	年金事務所等	147 件	110 件	50 件	1 件	0 件	3 件	311 件
	合 計	151 件	579 件	90 件	2 件	132 件	3 件	957 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	95 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	862 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	特別支給の老齢厚生年金を受給中で、厚生年金加入のため年金に停止額が入っている。年金だけでは生活が大変なため仕事を続けているのに、年金が停止になるのでは働いている意味がなくなってしまう。在職老齢年金の制度を廃止し、年金を全額受給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。
2	国民年金保険料の未納期間の納付について、納付意思があるにもかかわらず時効により納付できない期間がある。本人が申し立てれば、5年以上前の未納保険料でも納付できる制度にしてほしい。	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。
3	国民年金の保険料が高すぎるため、支払いを継続するのが大変である。そもそもの保険料額を一万円未満にするなど見直しを検討してほしい。	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。
4	健康保険の適用除外承認申請の取扱いは、事実発生した日から5日以内に申請することとなっているが、この5日以内の日数の計算方法について、暦日ではなく年金事務所の営業日(開所日)換算に改めてほしい。事務処理上、物理的に5日を超えるケースがあり提出が難しい月がある。	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	2か月ごとの年金支払いでは、家計の管理が難しい。過去に、3か月ごとの支払いを2か月ごとの支払いへ変更したように、年金を1か月ごとの支払いに変更してほしい。	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。

6	遺族年金と未支給年金の手続きを行ったが、最終的に口座に入金されるまで4ヵ月ほどかかり生活に支障をきたした、もっと支払いを早くするべきである、とのご意見をいただきました。	年金の決定から支払いにかかるスケジュールを説明し、ご理解をお願いしました。
7	年金事務所へ確認事項があり連絡したところ、折返しの電話を貰うことになったが、いつまでたってもかかってこない。確認に時間がかかっているのであれば、その旨の説明や回答までの時間の目安などを連絡するべきである、等の職員の電話対応についてご指摘をいただきました。 (その他106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、電話対応においてはお客様を待たせることなく対応できるよう常に心がけます。
8	国民年金の納付書で、納付しなければならない期限(納付期限)と納付できる期限(使用期限)の違いが分からず督促を受けた。もっとわかりやすく記載してほしい。	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	国民年金第三号被保険者が住所変更など所定の手続きを行っていない場合、事業所へ日本年金機構から勧奨を行うなどしてほしい。	現在の事務処理の流れを説明し、ご理解を求めました。
10	この度は大変お世話になりありがとうございました。初めてお伺いした時からとても丁寧に説明していただき、また、母のかかり昔の記録まで遡って調べていただき本当に感謝しております。〇〇さんで良かったです。これからもお体に気をつけて益々ご活躍ください。 (その他106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)

相談・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)