

平成28年5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	0 件	407 件	35 件	0 件	105 件	0 件	547 件
	年金事務所等	130 件	101 件	30 件	1 件	0 件	0 件	262 件
	合 計	130 件	508 件	65 件	1 件	105 件	0 件	809 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	74 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	735 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	私は難病により、障害年金を受給している。今は2年に1回診断書を提出することになっているのだが、人に付き添ってもらって病院に行かなければならないため、ストレスもたまり大変である。自分のように今後治る可能性のない病気の場合には、診断書の提出頻度などについて配慮してほしい。	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	子の加給年金加算が18歳到達日以後の最初の3月31日までであることに納得がいけない。大学生でも生計を維持していること変わらないので学生の間も加給年金を支払ってほしい。また、加給年金の収入要件が年間850万円未満と規定されていることにも納得がいけない。年収が800万円以上ある者に加給年金を支払う必要はないのではないかと、庶民の気持ちになって考えてほしい。	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	平成28年度の国民年金保険料月額額は、16,260円となり平成27年度より670円引き上げられているため、被保険者にとっては、年額8,000円以上の負担が増えることになる。賃金などに物価等の変動に応じて保険料の改定がされるということだが、負担が多くなれば、今より更に若者等の未払いが増えることも考えられる。国民年金保険料は、国民に負担のかからない金額にすべき。	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	現在、障害年金を月に8万円位受給しているが、この金額では生活が苦しい。月10万円位に増やしてほしい。	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。
5	現在61歳であるが、会社に勤め厚生年金の保険料を納めている。40年以上も保険料を納め続けてきて支給開始年齢に到達しているにも関わらず、在職老齢年金の調整により全額停止され、年金の支給がないことに納得がいけない。働いても年金がもらえないのであれば、働かずに年金をもらった方がいいという労働意欲の低下にもつながる。在職老齢年金による支給額の調整は廃止すべき。	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	学生納付特例制度の届出を行ったのに国民年金の納付書が送られてきた。納付書が送ってこられると手続きができていないのではないかと不安になるし、送られた納付書が無駄になるのでやめてほしい。	学生納付特例の審査と納付書が作成されるサイクルを説明し、ご理解を求めました。
7	65歳になった際に届出するハガキが届いていたがそのままにしておいたため、年金が支給停止になってしまった。65歳からの年金は何の手続きをしなくても引き続き支払われるようにしてほしい、とのご意見をいただきました。	届出の必要性を説明し、ご理解をお願いしました。
8	年金相談で時間のかかる方がいる場合は、別室で対応するなどしてほしい、等の窓口待ち時間の解消についてご指摘をいただきました。 (その他96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、混雑時に窓口の職員を増やすなどし、待ち時間の解消に努めます。
9	年金振込通知書等について、内容が分かりづらいものがある、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。
10	先日はお忙しい中対応していただきありがとうございました。右も左も分からない状態でしたが、アドバイスを頂いたおかげでスムーズに手続きできました。 (その他82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)