

平成22年3月1日

日本年金機構サービス推進部

No.8 (2010/2/19～2010/2/25受付分)

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

平成22年2月19日～平成22年2月25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
	5 件	450 件	2 件	0 件	48 件	0 件	505 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	80 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	425 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	契約職員として健康保険と厚生年金保険に加入していたが、現在病気療養中のため休職している。傷病手当金を受給しているが、治療費や社会保険料を支払うとほとんど手元に残らず、生活が大変苦しい。病気休職中は、社会保険料を免除もしくは減額して欲しい。	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	男手だけで子育てを行い、働くことで精一杯であった。その中で、年金の請求を知らずにそのままにしていた。知人に教えられ年金請求をしたが、直近5年より前の未払い部分は、時効で支払できないと言われた。年金の支払いについては、時効を撤廃するように要望します。	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。
3	65歳前までに障害年金を請求することを知らず、65歳前の障害の状態を証明する診断書もとることができなかったため、請求の時期を失った。障害年金制度については、もっと広報してもらい請求漏れが出ないようにして欲しい。また、65歳以降も障害年金が請求できるように制度を改正して欲しい。	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	旧法国民年金老齢年金の受給者であるが、戦時中満州の造兵廠に2年ほど勤めたが、厚生年金の加入期間が1年以上ないため、年金としてもらえない。制度を見直して年金支給が受けられるようにして欲しい。	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	65歳前から老齢厚生年金を受給していたが、今回65歳になって老齢基礎年金と老齢厚生年金の2階建て年金が変わって、年金額の総額が変わらない旨の通知が送られてきた。しかしながら、年金振込通知が送付されてきたが、老齢基礎年金と老齢厚生年金とで別々に端数処理をする関係で、2カ月に1回の年金支払額が65歳前に比べると1円少なくなるのは納得できない。至急改正して欲しい。	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	源泉徴収票が送られてきたが、記載内容がわかりにくいので、もっとわかりやすい記載や説明をして欲しい。	記載内容について個別にご説明するとともに、来年の発送において、手引き等の記載をよりわかりやすい内容にするように取り組みます。
7	年金の受取りに関する各種通知書について、日本年金機構ホームページから確認・印刷ができるようにするべき。これだけのインターネット社会であるのに、郵送だけの対応は論外です。人件費削減、印刷経費削減、郵送費削減等ができる。初期導入費用を考えても実現するべきである。また、受取りについては、郵送かインターネットを選択できるようにして欲しい。	貴重なご意見として承り、ホームページの充実等に取り組みます。
8	年金事務所職員の説明が不十分、事務処理に時間がかかる、態度やマナーが悪く、不愉快な思いをした。(同様なご意見が多数ありました。)	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。 お客様の年金相談に対し、お客様にプラスとなる「もう一言」を心がけます。
9	年金再計算(再裁定)による支払いが遅い。とにかく時間がかかりすぎである。できるだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が多数ありました。)	複雑な事務処理に精通した職員の集中配置、処理システムの機能強化等により、事務処理体制の強化に取り組み、早く支払いできるように努力してまいります。
10	ねんきん定期便等の年金記録に関する各種通知や案内について、内容がわかりづらいので、もっとわかりやすくして欲しい。	ねんきん定期便の記載内容をわかりやすい言葉に置き換えするなど、お客様に対し、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っていることを説明しました。
11	国民年金保険料の納付案内(委託先業者)の電話がかかってきたが、対応したオペレーターの接遇が悪く、非常に不愉快であった。	事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。
12	ホームページの掲載内容をもっと充実してほしい。また、検索機能を追加して欲しい。	貴重なご意見として承り、ホームページの充実に努め、早急な改善を行います。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～12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

お客様相談グループ長 高水 徹

お客様相談グループ 菊地 重人

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)