

平成22年8月9日

日本年金機構サービス推進部

No.30 (2010/7/30～2010/8/5受付分)

日本年金機構に対するお客様の声の集計報告

(本内容は、厚生労働省で公表している「国民の皆様の声」の集計報告の内容と同じものとなっております。)

平成22年7月30日～平成22年8月5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	5 件	359 件	8 件	0 件	46 件	0 件	418 件
	地方分	41 件	47 件	24 件	0 件	4 件	0 件	116 件
	合 計	46 件	406 件	32 件	0 件	50 件	0 件	534 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	128 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	406 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	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年置きに提出しなければならない。診断書の証明料は高額であり負担が大きい。証明料の国庫負担など少しでも負担が軽減するよう制度を改善して欲しい。	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	国民年金保険料を免除していた場合、10年以内にその期間を納める追納の制度があるが、前2年度分より前を納付するときは、経過期間に応じて加算金が付く。収入が無いため免除をしていたのだから、加算金が付かないよう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。
3	年金を受け取っている人が亡くなった場合、死亡当時、生計を同じくしていた者が居ないと亡くなった月までの年金が受け取れない制度になっている。遺族であれば支払われるようにして欲しい。 また、生計を同じくしていても甥や姪は請求出来る対象にならない。範囲を広げて欲しい。	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	妻が60歳になり、報酬比例の年金を受け取るようになった。それに伴い、加給年金が停止となったが、妻が受け取る年金の方が加給年金より少ない。妻の年金額によって停止の基準が変更になるよう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。
5	年金と雇用保険の調整については、事務処理に時間がかかり、年金も雇用保険も両方支給されない月があった。生活ができないので、事務処理を早くするか調整する制度を廃止して欲しい。	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	平成7年4月から平成15年3月までの間に納付した賞与分の特別保険料が年金額に反映していない。保険料を納めているのに年金額に反映しない制度には、納得ができない。年金額に反映させて欲しい。	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。
7	各種通知や案内について、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欲しい。	記載内容をわかりやすい言葉に置き換えを行うとともに、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。
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34件ありました。)	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(時効特例)等による支払いが遅い。出来るだけ早く支払って欲しい。(同様なご意見が14件ありました。)	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	国民年金の保険料還付金の支払処理が遅い、保険料収納業務委託業者に対する不満等のご指摘をいただきました。	事務処理体制の強化に取り組み、早く事務処理できるように努力してまいります。また、適切な委託業者管理に努めてまいります。
11	ねんきんダイヤル(委託先業者)に電話をかけたが、対応したオペレーターからは挨拶もなく、言葉使いも悪かった。その上、的確な回答がなかった。	日本年金機構として、事実確認を行った上で、必要な指導等を行っていきます。

※項番1～6に政策・制度立案への提言、項番7～11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 高水 徹
 お客様の声グループ 海野 崇
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)