

平成22年8月16日

日本年金機構サービス推進部

No.31 (2010/8/6~2010/8/12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8月6日～平成22年8月12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	3件	505件	13件	0件	33件	0件	554件
	地方分	31件	40件	12件	0件	2件	0件	85件
	合計	34件	545件	25件	0件	35件	0件	639件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	130件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	508件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主なお客様の声)

項番	内容	対応
1	厚生年金等の報酬を年1回届け出る算定基礎届は、毎年4月から6月の支払額で算定される。繁忙期が4～6月で重なっており、その頃の給与だけが残業を含むため年間通して高くなる。年間ベースで算定する制度に改正して欲しい。	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。
2	障害基礎年金を受け取っているが、年金額が生活保護の金額より少ない。働きたくても働けず、年金で生活するしかない。年金を増額して欲しい。	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。
3	70歳になった翌月以降に老齢基礎年金の繰下げ請求をした場合、請求した翌月分からは年金を受け取ることが出来ない。70歳まで遡って年金を受け取ることができ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。
4	一人暮らしの叔母が亡くなり、世話をしていた姪である私が亡くなった月までの年金の請求をしようとしたが、生計を同じくしていても姪は請求出来る対象にならないと聞いた。現在の生活スタイルは多種多様であり、請求出来る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。
5	以前、学生納付特例の申請をしていた。支払う余裕が出てきたため納めたいと思っているが、既に10年以上経っているため納めることが出来ない。他にも未納の期間があり、いつでも遡って納付でき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。

6	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ほしい。	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。
7	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19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。
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44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	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。
10	お客様から、お礼や激励をいただきました。	これらの声を糧として、粛々と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)
 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)