

平成22年8月23日

日本年金機構サービス推進部

No.32 (2010/8/13～2010/8/19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13日～平成22年8月19日受付分

| お客様の声<br>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 | 1 件  | 382 件 | 20 件 | 0 件 | 52 件 | 0 件   | 455 件 |
|                  | 地方分 | 52 件 | 64 件  | 18 件 | 0 件 | 6 件  | 0 件   | 140 件 |
|                  | 合 計 | 53 件 | 446 件 | 38 件 | 0 件 | 58 件 | 0 件   | 595 件 |

|               |                          |       |
|---------------|--------------------------|-------|
| お客様の声の内容(大分類) | 政策・制度立案への提言              | 136 件 |
|               | 制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む) | 459 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  | 厚生年金等の報酬を年1回届け出る算定基礎届について、毎年4月から6月の支払額で算定される。毎年3～6月が繁忙期であり、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  | 今まで35年間年金に加入して支払ってきたが、受け取る年金額が生活保護の金額より少ない。高齢になると医療費等も増えてきてますます生活が苦しくなる。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  | 現在、65歳でこれから国民年金の任意加入をしても年金を受け取る権利が発生する25年を満たすことが出来ず、年金を受け取ることが出来ない。年金を受け取る要件を撤廃して欲しい。                                             | 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  | 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。収入が無いので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。 |
| 5  | 海外に居住しており、年に数回帰国している。海外から帰国した際、国民年金を任意加入から強制加入へ切り替える手続を行っている。その都度、前納した保険料が一度還付されるため、再度納めなくてはならない。自動的に切り替え、後の期間へ充当され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  | 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50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。<br>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16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、早く支払うことが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)