

平成22年8月30日

日本年金機構サービス推進部

No.33 (2010/8/20～2010/8/26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20日～平成22年8月26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	420件	9件	0件	57件	1件	490件
	地方分	44件	57件	16件	0件	1件	0件	118件
	合計	47件	477件	25件	0件	58件	1件	608件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	122件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	486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。繁忙期と重なっており、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。また、通勤手当は必要経費であるので、報酬に含まない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。
2	国民年金の免除申請について、本人の所得だけでなく、配偶者や世帯主の所得も審査の対象となる。本人が受け取る年金であり、連帯納付義務があっても、本人の所得のみで審査す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。
3	現在、会社に在職中で厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っているが、年金額の一部が支給停止になっている。生活が苦しいから働いているのに、停止されると生活できない。在職老齢年金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。
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。従前の加給年金額が保障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。
5	叔父が亡くなり、亡くなった月までの叔父の年金を請求しようとしたが、生計を同じくしていても甥は請求出来る対象にならないと言われた。何故実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求出来る者の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。

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	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72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。
8	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。
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26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、早く支払いただけるように努力してまいります。
10	国民年金の業務に関して、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	100歳以上のご高齢の方に対する生存確認及び年金の不正受給に関するご意見をいただきました。	日本年金機構として、厚生労働省からの指示に従い、対応してまいります。

※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)