

平成22年9月6日

日本年金機構サービス推進部

No.34 (2010/8/27～2010/9/2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27日～平成22年9月2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	4 件	289 件	12 件	0 件	54 件	1 件	360 件
	地方分	34 件	54 件	16 件	0 件	2 件	0 件	106 件
	合 計	38 件	343 件	28 件	0 件	56 件	1 件	466 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	91 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	375 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	障害年金を遡って請求し決定されたが、5年より前の分は時効により受け取ることができなかった。障害年金の制度を知らなかったため請求できなかったのが理由であり、受け取りができるように時効を撤廃して欲しい。	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。
2	現在、余命を宣告されており、年金を受け取る年齢まで生きるのは難しい。年金を一時金で受け取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。
3	雇用保険と年金の調整について、雇用保険だけでは生活出来ない。雇用保険の基本手当の日額に応じて、年金が受け取れ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	60歳以後も働いて厚生年金保険料を支払いながら年金を受け取っている場合、65歳に達するか、退職して1カ月が経過しないと年金額の再計算が行われない。再計算前に亡くなった場合、不利益になるのではないかと。せめて、働いていても1年ごとに年金額の再計算をす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	長期にわたる裁判の結果、離婚が確定したが、離婚について裁判で争っていた期間まで離婚分割制度の対象になるのは納得いかない。事実婚があるように事実離婚を認め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	昭和39年頃の厚生年金の期間と国民年金の期間が重複していることが分かり、国民年金の保険料の還付を受けたが、当時の保険料の金額のままである。現在の金銭価値を考え、利息を付ける等して欲しい。	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。
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37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	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。
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)