

平成22年9月13日

日本年金機構サービス推進部

No.35 (2010/9/3～2010/9/9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9月3日～平成22年9月9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	264 件	14 件	0 件	55 件	0 件	337 件
	地方分	38 件	39 件	23 件	0 件	2 件	3 件	105 件
	合 計	42 件	303 件	37 件	0 件	57 件	3 件	442 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	79 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	363 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	国民年金の付加保険料について、納付期限である翌月末を過ぎて納付した場合、付加保険料を納付する者でなくなる申出をしたものとみなす扱いとなり、納付出来ない。納付期限を経過しても納付出来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。
2	国民年金保険料の免除について、審査の所得基準が厳しすぎる。現在の一般世帯の生活実態を把握し、所得基準を決めて欲しい。	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	叔母が亡くなり、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。何故実際にずっと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。
4	年金を受け取る権利があっても、満額受け取る要件を満たしていない場合、65歳以降も国民年金に任意加入し保険料を納付し、年金額を増やせ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	国民年金の保険料を国民年金基金分も併せて納付してきたが、障害基礎年金を受け取ることとなり、保険料は法定免除、基金の加入員ではなくなった。今後、障害の状態が軽減し、障害基礎年金が支給停止となりことも考えられる。法定免除にするか、引き続き納付するかを選択し、併せて国民年金基金も掛けら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	8月1日生まれで、7月31日付で20歳になったことにより国民年金に加入する必要があるが、7月31日が土曜日であったために手続きが8月2日となった。そのため、7月からの保険料の前納が出来なかった。このような場合でも、前納が出来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。
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46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	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。
10	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。
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)