

平成22年9月21日

日本年金機構サービス推進部

No.36 (2010/9/10～2010/9/16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10日～平成22年9月16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	1件	404件	14件	0件	43件	0件	462件
	地方分	32件	40件	16件	0件	3件	2件	93件
	合計	33件	444件	30件	0件	46件	2件	555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)	425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	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しか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。
2	国民年金の第3号被保険者の届出が漏れていた際に提出する国民年金第3号特例届について、年金を受け取っている者の場合、届出日の翌月からしか年金額が増えない。遡って年金額が増え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。
3	国民年金を掛けていた夫が亡くなり、寡婦年金を受け取ることになった。夫は付加保険料も掛けていたが、付加年金については、寡婦年金に加算されず、死亡一時金のように一時金が支払われることもない。掛け捨てになら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。
4	国民年金の保険料を納付してきたが、障害基礎年金を受け取ることとなり、保険料は法定免除になる。今後、障害の状況が軽減し、障害基礎年金が支給停止となることも考えられる。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。
5	雇用保険と年金の調整について、長年にわたり両方の保険料を納付しており、調整されることに納付出来ない。一度に両方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。

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	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)