

平成22年9月27日

日本年金機構サービス推進部

No.37 (2010/9/17～2010/9/22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17日～平成22年9月22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	132件	9件	0件	32件	0件	174件
	地方分	43件	34件	21件	0件	3件	2件	103件
	合 計	44件	166件	30件	0件	35件	2件	277件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	47件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	230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	固定的な賃金の大幅な変動があった場合に、報酬を届け出る月額変更届について、変動後3カ月経過して初めて標準報酬が変更になる。給料が下がったのに、高い保険料を払い続けるのは大変な負担である。すぐに変更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	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。
3	遺族年金を受け取っているが、65歳から自分の老齢厚生年金の分、遺族年金が調整される。配偶者が亡くなっただけでも生活が苦しい。自分自身の老齢厚生年金と遺族年金を併せて受け取れ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。
4	高年齢雇用継続給付金と年金の調整について、給料が減ったため給付金を受けているのに、年金を減額されるのは納得できない。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。

5	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。
6	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28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。
7	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。
8	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。
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。

※項番1～4に政策・制度立案への提言、項番5～9に制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)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)