

平成22年10月25日

日本年金機構サービス推進部

No.41 (2010/10/15～2010/10/21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10月15日～平成22年10月21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	0 件	439 件	18 件	0 件	57 件	1 件	515 件
	地方分	24 件	28 件	22 件	0 件	1 件	1 件	76 件
	合 計	24 件	467 件	40 件	0 件	58 件	2 件	591 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	150 件
	制度の実施に関する提案(職員等の待遇問題を含む)	441 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できない。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	海外に住むことになり、国民年金の任意加入の手続きをしたが、手続きが遅れたため、国民年金に加入していない期間がある。さかのぼって加入し、保険料を支払うことができるよう制度改正して欲しい。	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	家庭の事情で苦しいなか国民年金保険料を支払ってきた。今回年金事務所に相談に行き、国民年金の免除制度を知ったが、所得等が確認できれば、さかのぼって免除申請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。
4	国民年金第3号被保険者制度を廃止して欲しい。被用者年金加入者の配偶者と言うだけで、直接保険料を納めないで、年金を受け取るとは不公平である。年金財源が厳しい中であり、制度を改正して保険料を払うようにして欲しい。	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	年金と雇用保険の調整については、雇用保険を1ヶ月の間で1日受け取っただけで、年金は1ヶ月分停止される。雇用保険を受け取っていない期間がある場合は、年金については日割り計算をして調整をするなど年金生活者の立場に立った制度に改正して欲しい。	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	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。
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31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	日本年金機構職員が、紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札に関連して逮捕されましたが、このことに関しお叱りをいただきました。	このことは誠に遺憾であり、深くお詫び申し上げます。今般の事態を重く受け止めて、服務規律を遵守し、皆様からの信頼回復に努めてまいりたいと考えております。
9	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。
10	お客様から、お礼や激励をいただきました。	これらの声を糧として、今まで以上にサービス向上に努めてまいります。

※項番1～5に政策・制度立案への提言、項番6～10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)