

平成22年11月8日

日本年金機構サービス推進部

No.43 (2010/10/29～2010/11/4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29日～平成22年11月4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	347件	7件	0件	34件	0件	392件
	地方分	32件	45件	18件	0件	0件	1件	96件
	合計	36件	392件	25件	0件	34件	1件	488件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	76件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	412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	子供のない妻や夫を対象とする新たな国民年金遺族年金制度を創設して欲しい。	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	固定的な賃金に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、残業により給与が大きく変動しても変更の対象とはならない。実際の給与が下がっていても高い保険料のままである。固定的な賃金に限らず変更できるような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	現在、会社に在職中であり、70歳になって厚生年金保険料を支払わなくなってからも、年金額の一部が支給停止になっている。また、今後年金額が増額されることもない。70歳以後の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。
4	現在63歳で、年金を受けながら会社に勤め厚生年金に加入しているが、9月末に退職(翌日の10月1日が資格喪失日)した場合、年金の支払は11月分からとなる。給与も年金も支給されない月があるのは納得できない。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	国民年金保険料の免除申請について、所得基準だけで一律的な判断をするのではなく、各世帯の実情(実際の手取り、借入金等)を考慮し判断す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	扶養親族等申告書及び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ほしい。	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。
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	年金事務所やコールセンターの電話がかかりにくい。(何度も電話をかけるも、話し中でつながらない)	扶養親族等申告書についてのご案内が到達した関係で多数の電話をいただき、電話がかかりにくくなっており、ご迷惑をおかけしました。 なお、お客様の声グループにご意見をいただいたお客様については、折返し年金事務所から連絡するよう対応いたしました。
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)