

平成22年11月15日

日本年金機構サービス推進部

No.4.4 (2010/11/5～2010/11/11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11月5日～平成22年11月11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	370 件	10 件	0 件	52 件	0 件	436 件
地方分	36 件	33 件	20 件	0 件	0 件	1 件	90 件
合 計	40 件	403 件	30 件	0 件	52 件	1 件	526 件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	85 件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	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	年金を受け取るために必要な月数が足りないのに、年金を受け取ることができない。受け取りが可能となる月数の要件を撤廃し、納付した月数に応じた額の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	年金の請求が遅れたために遡って5年分しか支払いができないと言われた。自分が納めてきた年金を請求する権利に時効があるのは納得できない。時効を撤廃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。
3	現在、障害年金を受け取っている。障害の状態を記載した診断書を数年おきに提出しなければならない。診断書の証明料は高額であり負担が大きい。証明料を全額国庫負担にして欲しい。	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	おばが亡くなり、亡くなった月までのおばの年金を請求しようとしたが、生計を同じくしていても甥や姪は請求できる対象にならないと言われた。何故実際に面倒を見ていた者が受け取れないのか。請求でき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。
5	国民年金保険料を免除していた場合、10年以内にその期間を納める追納の制度があるが、前2年度分より前を納付するときは、経過期間に応じて加算金が付く。収入が無いため免除をしていたのだから、加算金が付か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。

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29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、折り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)