

平成22年11月22日

日本年金機構サービス推進部

No.45 (2010/11/12~2010/11/18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12日～平成22年11月18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	329件	9件	0件	31件	2件	372件
	地方分	38件	41件	20件	0件	0件	0件	99件
	合計	39件	370件	29件	0件	31件	2件	471件

お客様の声の内容(大分類)	政策・制度立案への提言	94件
	制度の実施に関する提案(職員等の接遇問題を含む)	376件
	法令遵守違反に関するもの	0件
	その他	1件

(主なお客様の声)

項番	内容	対応
1	国民年金保険料を免除していた場合、10年以内にその免除期間の保険料を納める追納の制度があるが、65歳で既に老齢基礎年金を受け取っているため追納することができない。追納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	今まで40年間年金を納め、月6万5千円の年金を受け取っているが、年金額が生活保護の金額より少ないのではないかと。一生懸命納めてきた者が不公平感を持たないよう、年金を増額して欲しい。	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	年金を受け取る権利があっても、満額受け取る要件を満たしていない場合、65歳以降も国民年金に任意加入し保険料を納付して、年金額を増やせ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	現在、障害年金を受け取っている。障害の程度が変わった場合の手続きについて、前回の診査を受けた日から1年経過しないと行うことができない。難病を患っており、日を追うごとに症状が進行している。1年待たずに手続き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	高年齢雇用継続基本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。

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	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)